

# รายงานการดำเนินงานการให้ข้อมูล คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 3/2556

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2556)



## สถิติการติดต่อของประชาชน แยกตามช่องทางการติดต่อ

ไตรมาสที่ 3 ของปี 2556 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 51,709 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 50,761 ราย (98%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 23,229 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 21,277 ราย คิดเป็น 92%
- พังข้อความอัตโนมัติ 742 ราย
- ไม่เลือกบริการใด ๆ 26,790 ราย

### 2. ช่องทางอื่น ๆ 948 ราย (2%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 846 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และงานนิทรรศการ ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 102 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี

### โทรศัพท์

98%



### ช่องทางอื่น ๆ

- ช่องทางของ ธปท.
- ผ่านหน่วยงานภายนอก

2%



## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 18,625 เรื่อง (ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบเกิดจากการติดตามเรื่องเดิม สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือวางสายไปก่อนระหว่างโอนสาย) โดยแบ่งเป็น

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา 17,632 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อไถ่ถอนพันธบัตร เนื่องจาก ธปท. เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติให้สามารถลงทะเบียนไถ่ถอนพันธบัตรล่วงหน้าได้ 1 ปี
- ร้องเรียน 889 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้บริการของสถาบันการเงินต่าง ๆ
- แจ้งเบาะแส 75 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์
- ให้ข้อเสนอแนะ/เสนอความคิดเห็นแก่ ธปท. 29 เรื่อง เช่น
  - ปรับลดค่าธรรมเนียมบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ค่อนข้างสูง และมีการเก็บค่าธรรมเนียมซ้ำซ้อน เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้บัตรรายปีและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน
  - ปรับลดค่าธรรมเนียมบัตร ATM ที่มีการพ่วงประกัน

ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
17,632 เรื่อง

94.7%



ร้องเรียน  
889 เรื่อง

4.8%

แจ้งเบาะแส  
75 เรื่อง (0.4%)

ข้อเสนอแนะ  
29 เรื่อง (0.1%)



## การให้ข้อมูล / คำปรึกษา

การให้ข้อมูลและคำปรึกษาทั้งสิ้น 17,632 เรื่อง แบ่งเป็น

- พันธบัตรและตราสารหนี้ 14,857 เรื่อง
- บริการทางการเงิน 1,238 เรื่อง
- ภัยทางการเงิน 174 เรื่อง
- เรื่องอื่น ๆ 1,363 เรื่อง เช่น กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ ธนบัตร ขอบหนังสือชุด "รู้รอบเรื่องการเงิน" และข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับ ธปท.

พันธบัตร และ  
ตราสารหนี้  
14,857 เรื่อง

84%

บริการ  
ทางการเงิน

1,238 เรื่อง

7%

ภัยทางการเงิน

174 เรื่อง

1%

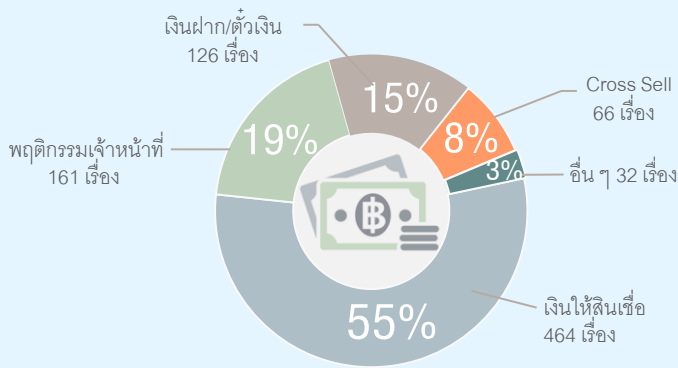
เรื่องอื่น ๆ

1,363 เรื่อง

8%

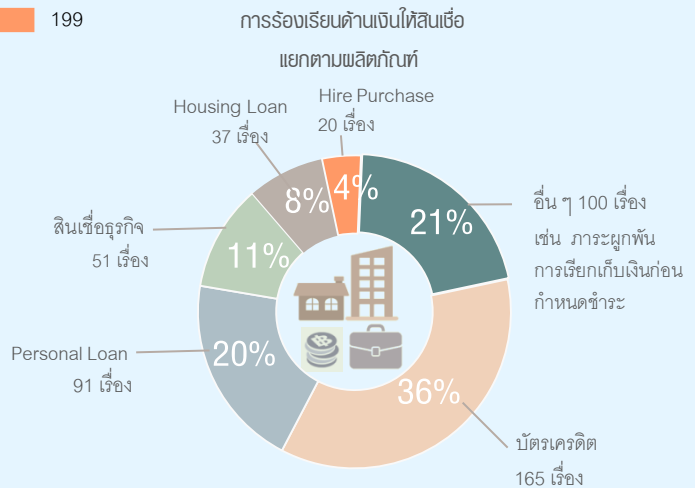
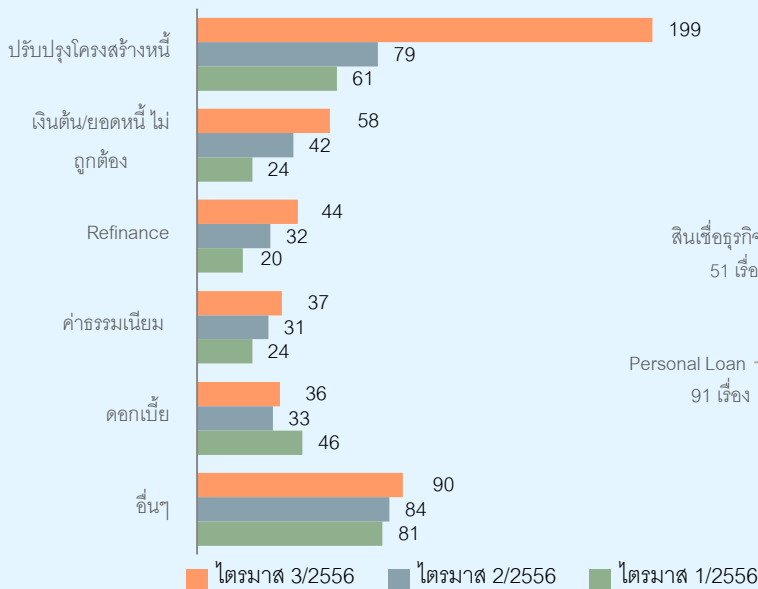
การให้ข้อมูล / คำปรึกษา รวม 17,632 เรื่อง

## สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน



จากเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 889 เรื่อง เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 849 เรื่อง (96%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ รองลงมาเป็นเรื่องผิดกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม ปัญหาจากเงินฝาก/ตัวเงิน Cross Sell และอื่น ๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่นของสถาบันการเงิน หรือบริการทางการเงินที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.

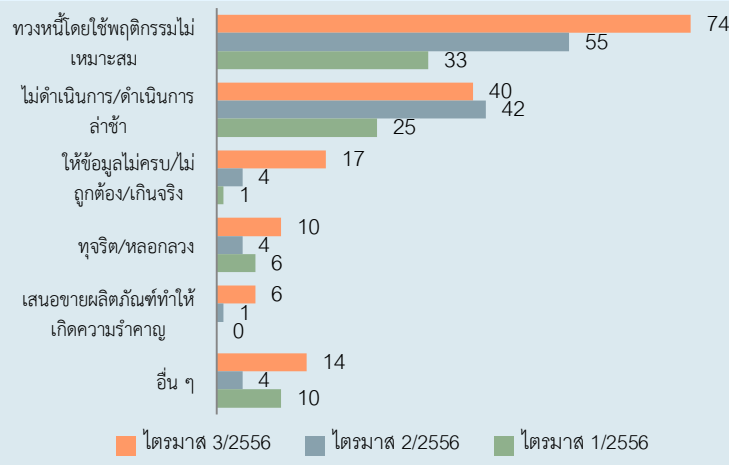
### 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 464 เรื่อง (55% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

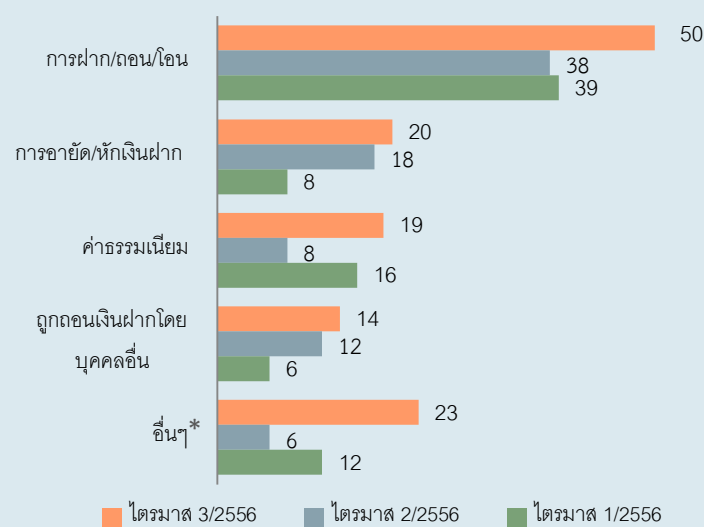
- การปรับโครงสร้างหนี้ เพราะขาดความสามารถในการชำระหนี้ โดยเฉพาะบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งบางรายมีบัตรเครดิตและบัตรเครดิตสตรวมกันมากถึง 14 ใบ
  - เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง เช่น มียอดเงินในใบแจ้งหนี้โดยไม่ได้เป็นผู้ใช้บัตรเครดิต และมียอดหนี้แม้ว่าจะได้แจ้งยกเลิกการใช้บริการแล้ว
  - Refinance ร้องเรียนเกี่ยวกับการไถ่ถอนหลักประกันลำช้าของสถาบันการเงินทำให้เสียประโยชน์ เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อในไตรมาส 3 กับไตรมาสที่ผ่านมาพบว่า มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้จาก 79 เรื่อง เป็น 199 เรื่อง เพิ่มขึ้น 120 เรื่อง คิดเป็น 152%
- เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด (165 เรื่อง) รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) และสินเชื่อ Hire Purchase ตามลำดับ

## 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource)



มีจำนวน 161 เรื่อง (19% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ประเด็นที่ร้องเรียนบ่อยได้แก่ พฤติกรรมทวงหนี้ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้าเกี่ยวกับการไถ่ถอนหลักประกันเมื่อชำระหนี้ครบ และการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. ของไตรมาสนี้กับไตรมาสที่ผ่านมาพบว่าโดยรวมมีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะพฤติกรรมทวงหนี้ไม่เหมาะสมเพิ่มขึ้น 34.5%

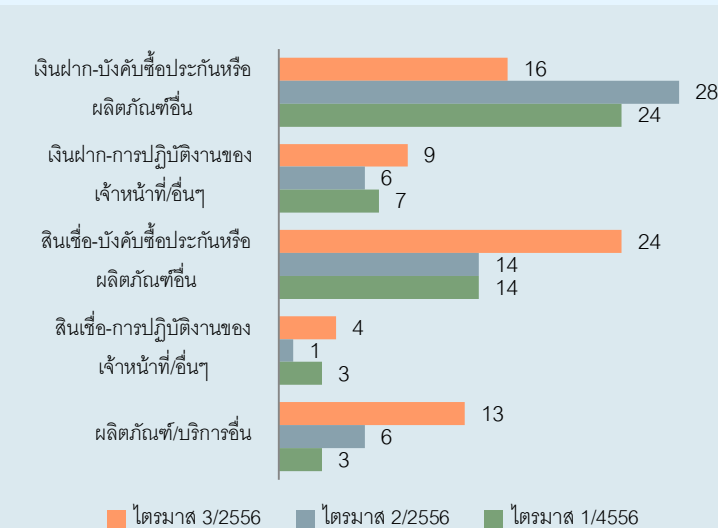
## 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



มีจำนวน 126 เรื่อง (15% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ประเด็นร้องเรียนยังเป็นเรื่องการฝาก ถอน โอนเงิน โดยเฉพาะการถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับไม่ครบ หรือโดนยึดบัตรซึ่งเกิดจากเครื่องมีปัญหาทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทำบัตรใหม่ รongลงมาเป็นปัญหาการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และปัญหาค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่แพงและไม่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงินของไตรมาสนี้กับไตรมาสที่ผ่านมาพบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกรายการ

\* เรื่องอื่น ๆ เช่น การแจ้งบังคับบัญชีเงินฝากเนื่องจากบัญชีไม่เคลื่อนไหว หรือการถอนเงินฝากของผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน

## 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell

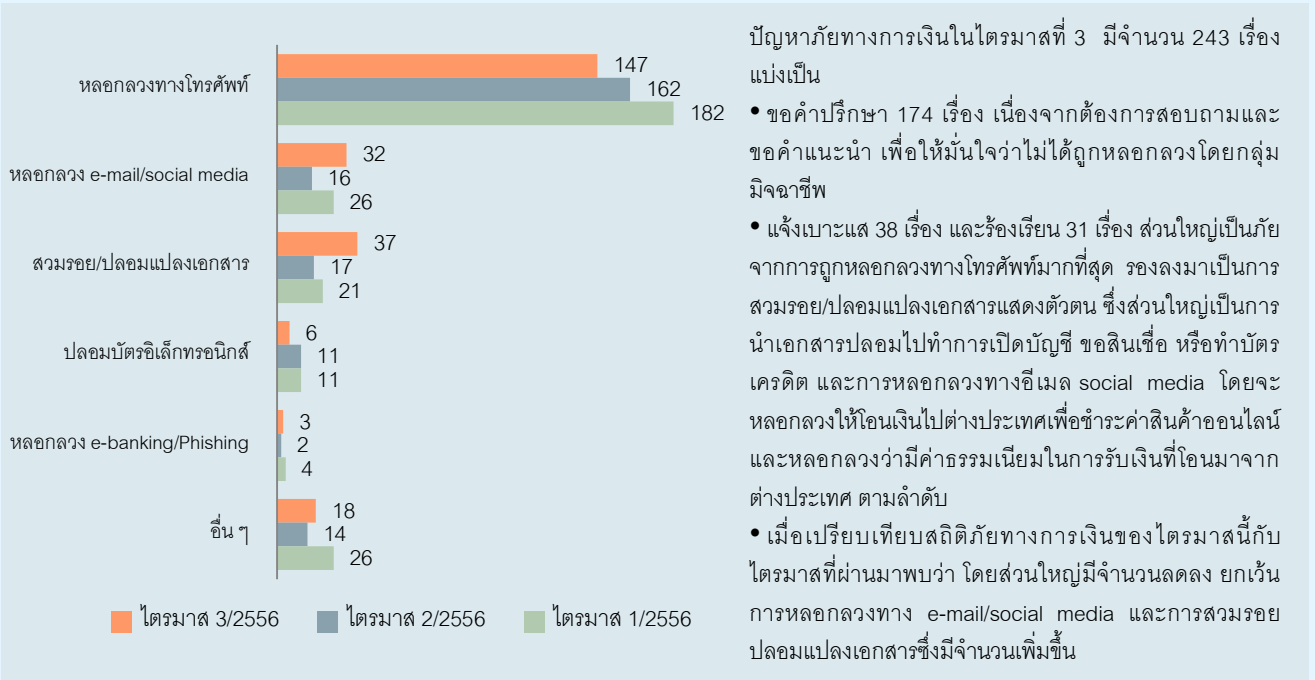


มีจำนวน 66 เรื่อง (8% ของเรื่องร้องเรียนบริการทางการเงิน) ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องการบังคับให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยมักให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด และการให้ทำประกันชีวิตเมื่อขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือไม่ได้ตกลงทำประกัน แต่ถูกหักเงินชำระหนี้บางส่วนไปเป็นค่าเบี้ยประกัน

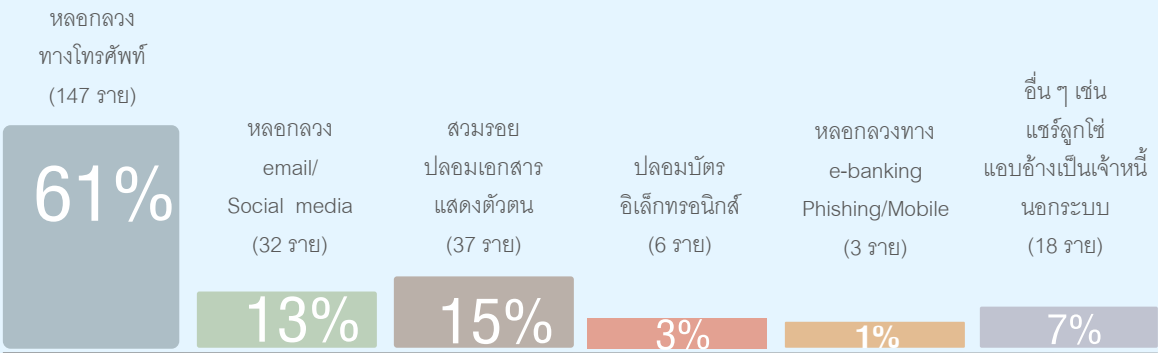
เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้าน Cross Sell ของไตรมาสนี้กับไตรมาสที่ผ่านมา พบว่าโดยรวมมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่ในส่วนของ การบังคับให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วยมีจำนวนลดลงถึง 43% และพบว่าปัญหาการร้องเรียน Cross Sell ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อส่วนหนึ่งมาจากการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนจนเกิดการเข้าใจผิด

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน

## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน เทียบกับไตรมาสพฤษภาคม



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่อง



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนราย

