

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ปี 2559

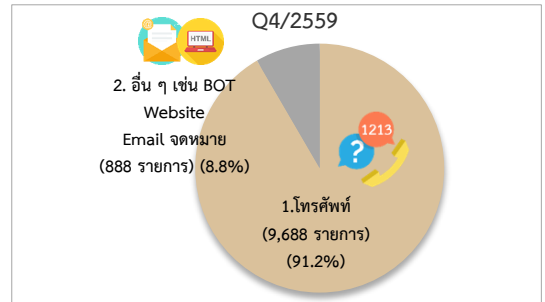
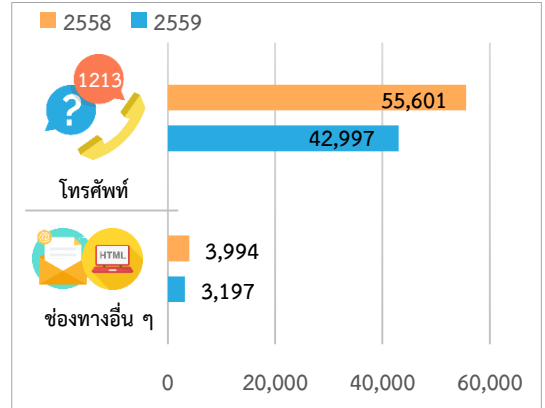
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2559)

ข้อมูลจากระบบ ณ. วันที่ 20 มกราคม 2560

## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในปี 2559 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 46,194 รายการ ลดลงจากปี 2558 13,401 รายการ ซึ่งส่วนใหญ่คือ ช่องทางโทรศัพท์ 42,997 รายการ ลดลงจากปี 2558 12,604 รายการ และช่องทางอื่น ๆ 3,197 รายการ ลดลง 797 รายการ โดย **ในไตรมาสที่ 4/2559** ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 10,136 รายการ ดังนี้

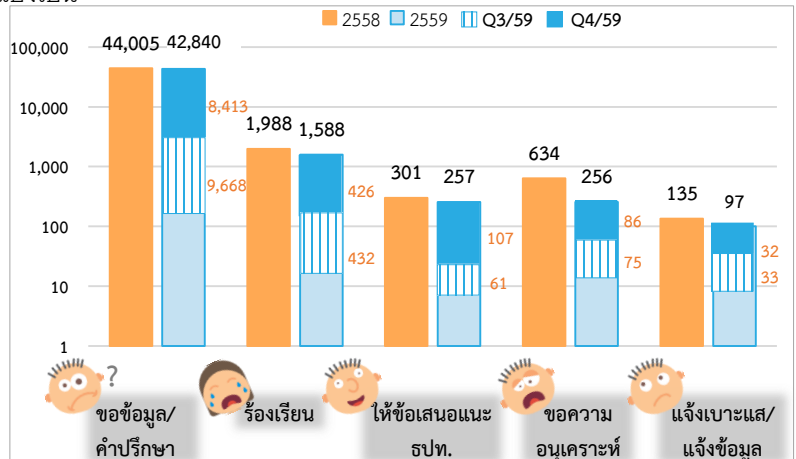
- **ช่องทางโทรศัพท์** 9,248 รายการ (91.2%)
  - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 8,435 รายการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ทันที 8,383 รายการ (99.4%)
  - ฟังข้อความอัตโนมัติ 813 รายการ
- **ช่องทางอื่น ๆ** 888 รายการ (8.8%) แบ่งเป็น
  - ช่องทางของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) 689 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง และแฟกซ์
  - ผ่านหน่วยงานภายนอก 199 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี (Hotline1111) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

ในปี 2559 ข้อมูลที่บันทึกในระบบ 45,038 รายการ\* แบ่งเป็น

- **ขอข้อมูลและคำปรึกษา** 42,840 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้ รองลงมาคือบริการทางการเงินโดยเฉพาะด้านสินเชื่อ
- **ร้องเรียน** 1,588 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น ปัญหาที่เกิดจากการทำธุรกรรม ผ่าก/ ถอน/ โอนเงินฝาก และเงินต้น/ ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง รองลงมาคือปัญหาดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และการดำเนินการล่าช้า
- **อื่น ๆ** 610 รายการ ได้แก่



ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเสนอให้ลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน

- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ใช้บริการทางการเงิน** 256 รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- **แจ้งเบาะแส/แจ้งข้อมูล** 97 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์ของแก๊ง Call Center และข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน

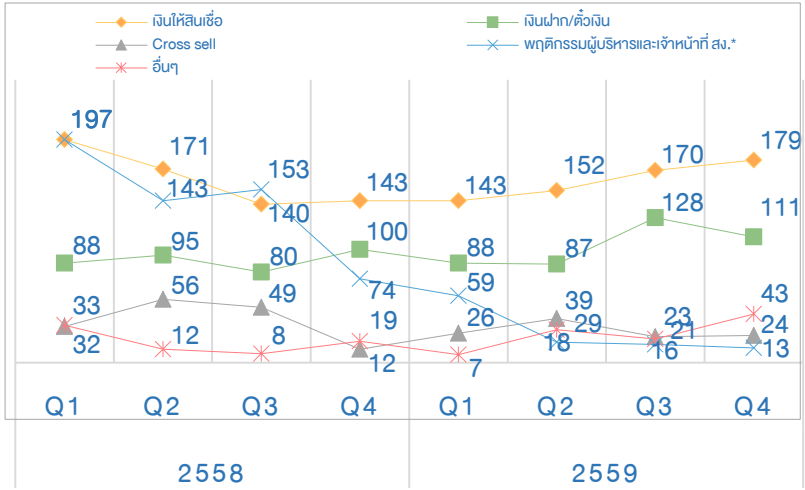
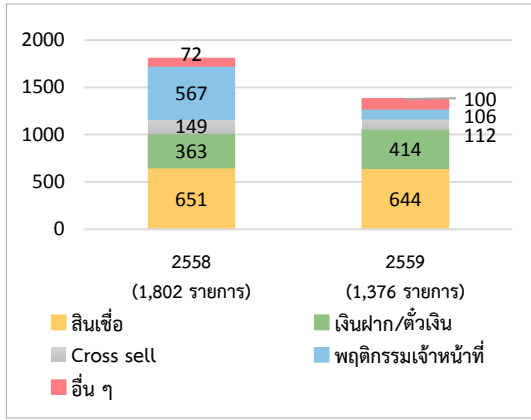
ทั้งนี้ **ในไตรมาสที่ 4/2559** การให้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา คือ ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท. และ การขอความอนุเคราะห์

\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

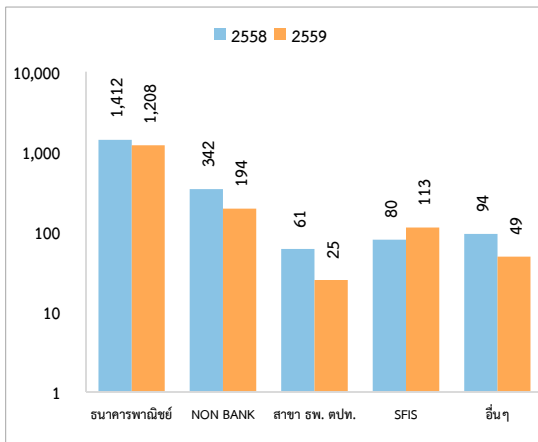
\*\* ในปี 2559 บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 1,632 รายการ แบ่งเป็น ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธง. 1,376 รายการ และขอความอนุเคราะห์จาก ธง. 256 รายการ

# แนวโน้มสถิติเรื่องร้องเรียน

## เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน (สง.)



## เรื่องร้องเรียนทั้งหมดแยกตามกลุ่มผู้ประกอบการ



ในปี 2559 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินของ สง. ลดลง ส่วนหนึ่งจากการมีผลบังคับใช้ของ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ ตั้งแต่ ก.ย. 2558 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานอื่น เช่น สถานีตำรวจ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมาย โดยในกรณีมีผู้ร้องเรียนติดต่อมา ศคส. จะแนะนำให้ร้องเรียนตามช่องทางดังกล่าว และไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน รวมถึงเกิดจากการปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ ศคส. ในช่วงต้นปี 2559 ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น โดยให้ผู้ร้องเรียนประสานงานโดยตรงกับ สง. ก่อน หากไม่ได้รับความช่วยเหลือหรือไม่พอใจแนวทางการให้ความช่วยเหลือ จึงติดต่อ ศคส. เพื่อให้ สง. เป็นหน่วยงานหลักในการรับทราบและแก้ไขปัญหา โดย สง. ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานระยะเวลา

การให้บริการ (Service level agreement – SLA) ที่ สง. ประกาศไว้ ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม และต้องรายงานสรุปการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและการนำไปปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติตาม SLA ให้ ธพท. ทราบทุกสิ้นไตรมาส

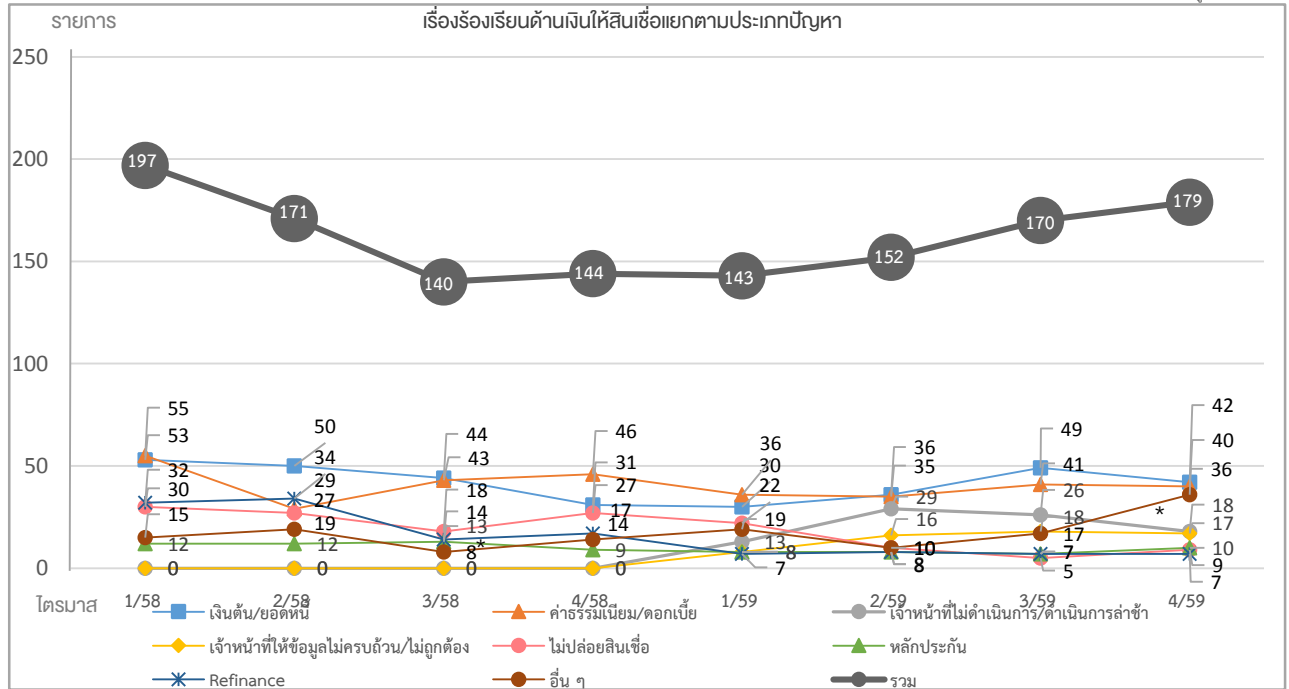
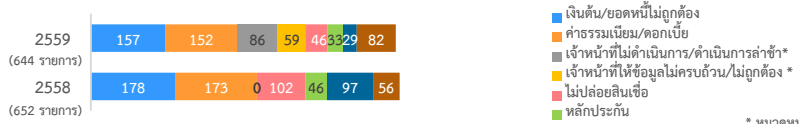
ในส่วนของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญในปี 2559 นอกจากเกิดจากการบังคับใช้ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้แล้ว ยังเกิดจากการปรับการจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนโดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใด ให้นับเป็นเรื่องร้องเรียนของผลิตภัณฑ์นั้น\* ซึ่งทำให้เรื่องร้องเรียนของผลิตภัณฑ์สินเชื่อและเงินฝาก/ตัวเงินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นด้วย โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่มีเรื่องร้องเรียนสูงสุดคือธนาคารพาณิชย์ รองลงมาคือ Non-bank และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ตามลำดับ

**ในไตรมาส 4/2559** เรื่องร้องเรียนมีจำนวนใกล้เคียงกับไตรมาสก่อน โดยเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากลดลง 17 รายการ ในขณะที่เรื่องร้องเรียนด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น 22 รายการ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกรวดจากการให้บริการ เช่น การประสานงานขอรับสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ และระบบการให้บริการล่าช้า เป็นต้น

\* เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเงินให้สินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

# รายละเอียดสถิติเรื่องร้องเรียน

## 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการต่าง ๆ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย  
 \* ปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อจะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

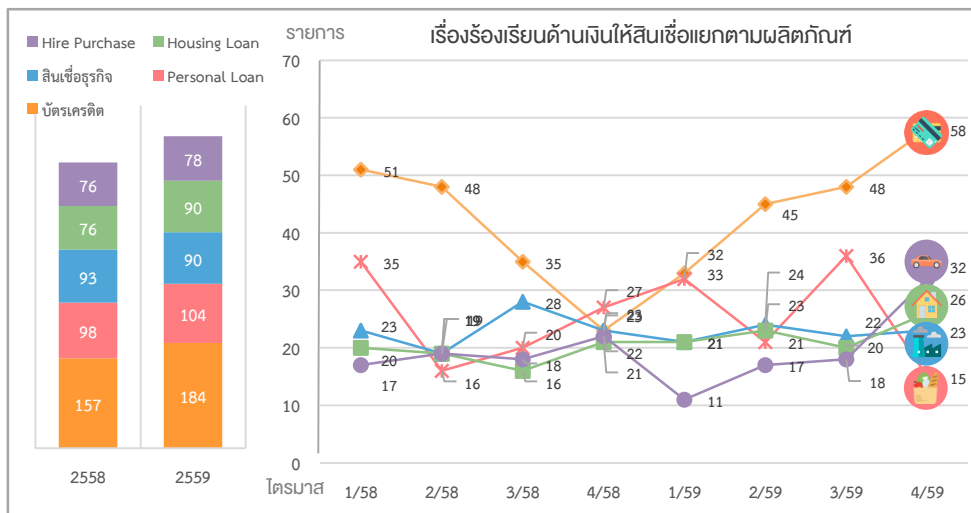
**ในปี 2559** เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อมีจำนวน 644 รายการ ลดลงจากปีที่ผ่านมา 8 รายการ เรื่องร้องเรียนหลัก คือ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

**เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้นและดอกเบี้ยบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล ลำดับในการตัดสินใจเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้แล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้

**ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย** ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าสถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมของสินเชื่อ Hire Purchase

**เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการ/ดำเนินการล่าช้า** ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการล่าช้าในเรื่องที่ลูกค้ามีการร้องขอ เช่น การทักท้วงรายการชำระเงินของตู้ถือบัตร การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่เกินกำหนดระยะเวลา service level agreement (SLA) ที่ธนาคารประกาศ และบางส่วนเป็นธุรกรรมที่ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลา SLA

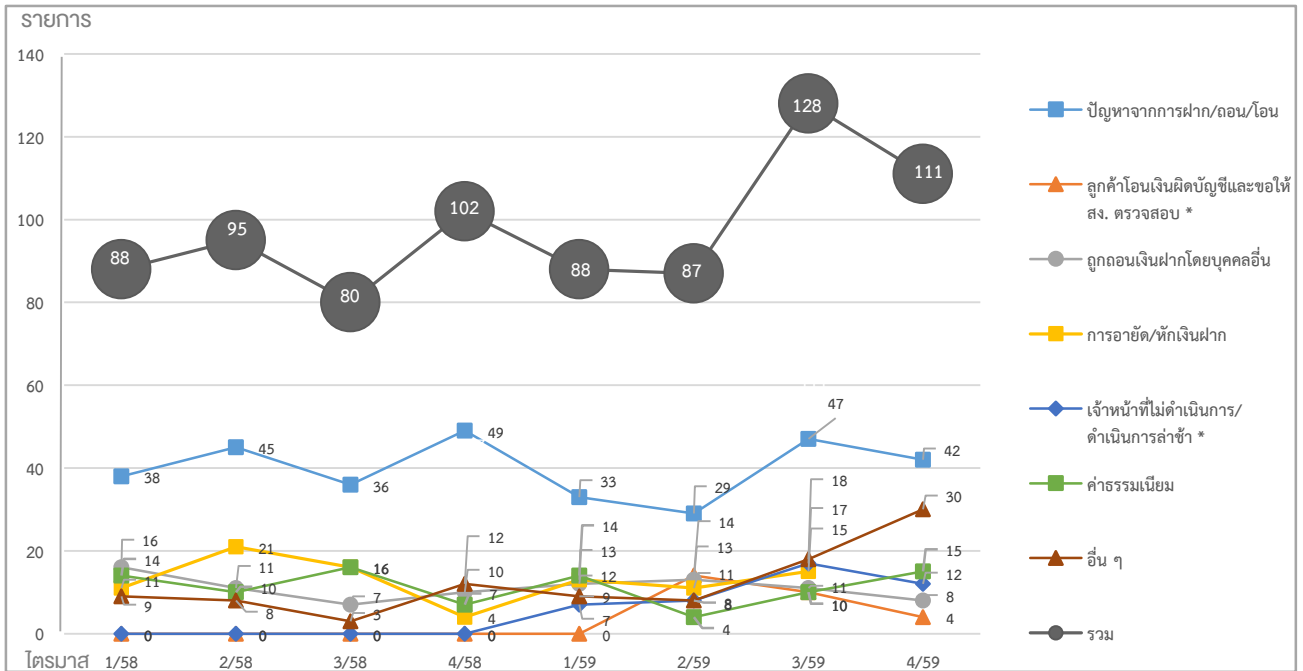
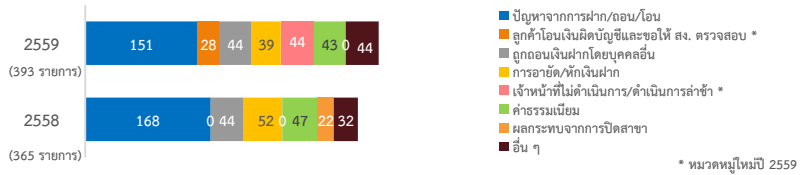
ทั้งนี้ ในไตรมาส 4/2559 เรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องเดียวกัน โดยมีเรื่องร้องเรียนจำนวน 179 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 9 รายการ



นอกจากนี้ เรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเภทสินเชื่อพบว่าในปี 2559 สินเชื่อบัตรเครดิตมีจำนวนมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง รองลงมาเป็นสินเชื่อ Personal loan อย่างไรก็ตาม ในไตรมาส 4/2559 พบว่าด้านสินเชื่อ Hire Purchase หรือสินเชื่อเช่าซื้อเพิ่มขึ้นมาเป็นอันดับที่ 2 รองจากบัตรเครดิต โดยส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม เช่น ถูกเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้ หรือค่าดำเนินการยึดรถยนต์ เป็นจำนวนเงินสูง เป็นต้น

หมายเหตุ ไม่รวมรายการที่แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้

## 2. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



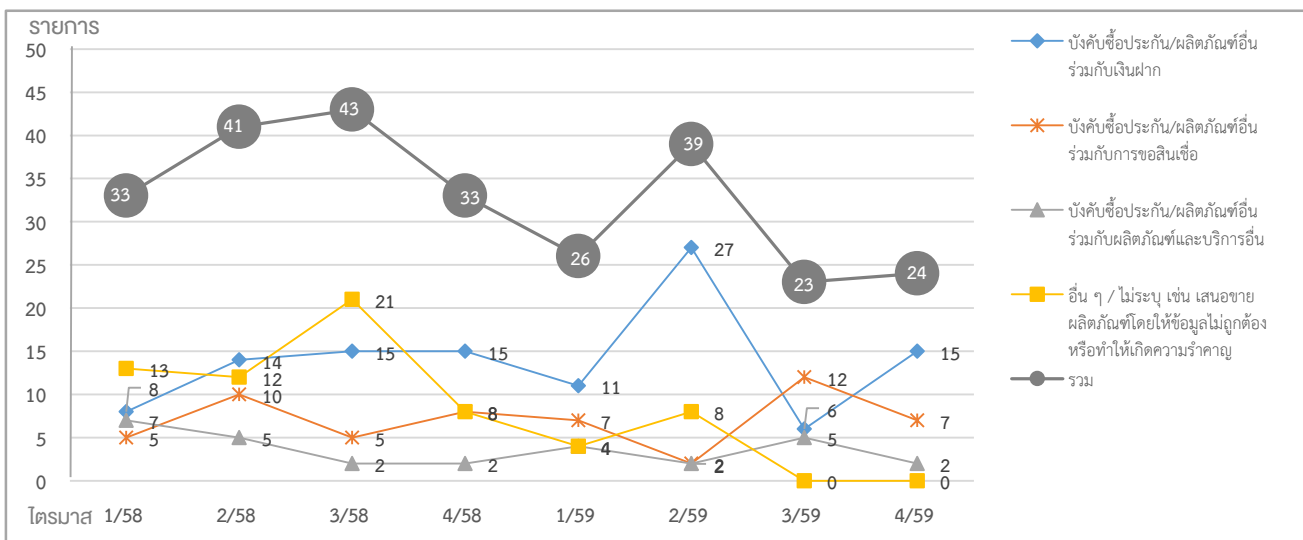
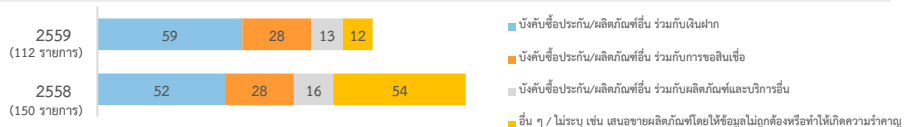
หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูลสูญหายไม่ถูกต้อง และสถาบันการเงินไม่เปิดบัญชีเงินฝาก / ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์

\* ในปี 2559 มีการปรับหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ โดยในกรณีที่ระบุชัดเจนว่าเป็นปัญหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องเกี่ยวกับเงินฝาก จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝาก และเพิ่มหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโอนเงินผิดบัญชีและขอให้สถาบันการเงินตรวจสอบ

**ในปี 2559** เรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงินมีจำนวน 393 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 28 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักคือ **ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน** โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอนฝากเงินแต่เครื่องนับเงินไม่ครบ หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่น ทั้งการถูกลบมแปลงตัวตนเบิกถอนเงินจากสาขา และการขายโมบายบัตร ATM/เดบิต ไปใช้เบิกถอนเงินจากตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ

ทั้งนี้ ในไตรมาส 4/2559 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 111 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 17 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็น **ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอน** รองลงมาเป็นเรื่องค่าธรรมเนียมที่ส่วนใหญ่นำมาซึ่งการร้องเรียนเห็นว่สถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม เช่น ถอนเงินที่ตู้ ATM ต่างธนาคารในเขตพื้นที่เดียวกันแต่ถูกคิดค่าธรรมเนียมถอนเงินข้ามเขตเนื่องจากธนาคารแบ่งพื้นที่ที่ไม่เหมือนกัน ถูกคิดค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีโดยไม่แจ้งล่วงหน้า และถูกคิดค่าธรรมเนียมทำบัตร ATM กรณีตู้ ATM ชัดข้องและยึดบัตร เป็นต้น

## 3. การร้องเรียนด้าน Cross Sell

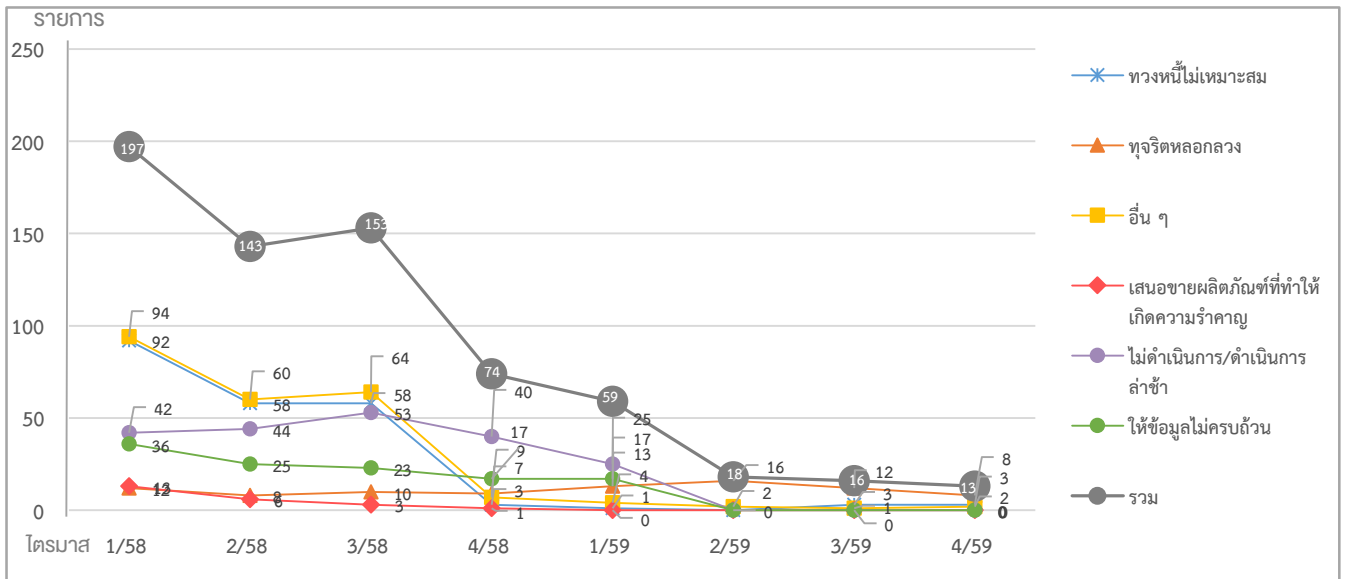
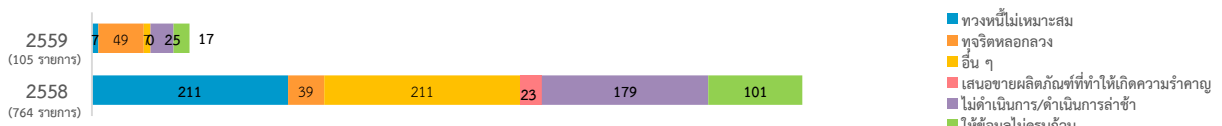


ในปี 2559 เรื่องร้องเรียนด้าน Cross sell จำนวน 112 รายงาน ลดลงจากปีที่ผ่านมา จำนวน 38 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลัก คือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่น ร่วมกับเงินฝาก รองลงมา คือ การบังคับซื้อประกัน/ผลิตภัณฑ์อื่น ร่วมกับการขอสินเชื่อ อย่างไรก็ตาม เรื่องอื่น ๆ เช่น การเสนอขายผลิตภัณฑ์ cross sell โดยให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือทำให้เกิดความรำคาญ ลดลง 42 รายการ

โดยในไตรมาส 4/2559 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 24 รายการ ใกล้เคียงกับจากไตรมาสก่อน เรื่องร้องเรียนหลักคือการบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ผ่านมา 9 รายการ โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาการบังคับขายบัตรเครดิตเดบิตพ่วงประกัน รองลงมาเป็นการบังคับซื้อประกันร่วมกับสินเชื่อ ที่ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 5 รายการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ขอสินเชื่อพร้อมกับการทำประกันชีวิตร่วมด้วย โดยอ้างว่าเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560 สปท. ได้ออกหนังสือเวียนเรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ เพื่อกำกับให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับภายในของธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยเน้นย้ำกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์พื้นฐานอื่น ๆ ต้องไม่บังคับขายประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

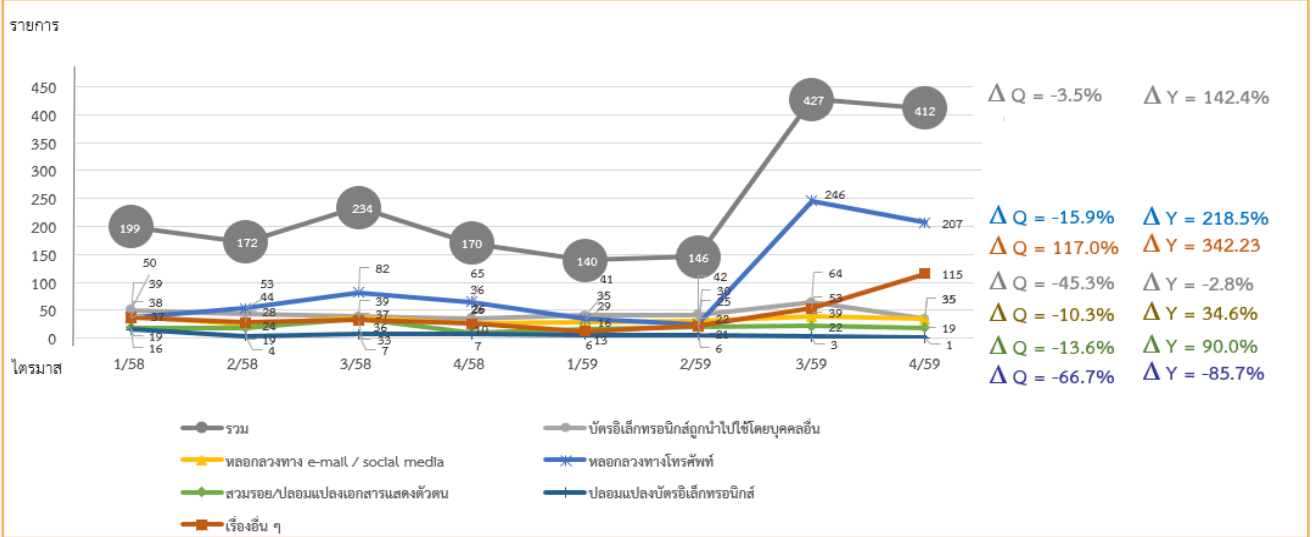
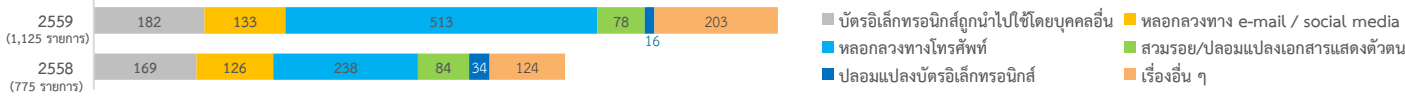
#### 4. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



ในปี 2559 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) ลดลงจากปี 2558 อย่างมีนัยสำคัญ (659 รายการ) เนื่องจากผลบังคับใช้ของ พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ และการปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ ศคช. ที่ได้กล่าวถึงในหน้า 2 โดยเรื่องร้องเรียนหลัก ได้แก่ ปัญหาการทุจริตหลอกลวง โดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsource 49 รายการ โดยในไตรมาส 4/2559 มีเรื่องร้องเรียน 13 รายการ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 3 รายการ โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นการทุจริตหลอกลวงโดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินและ Outsource เช่น พนักงานทำธุรกรรมแทนลูกค้า เป็นต้น

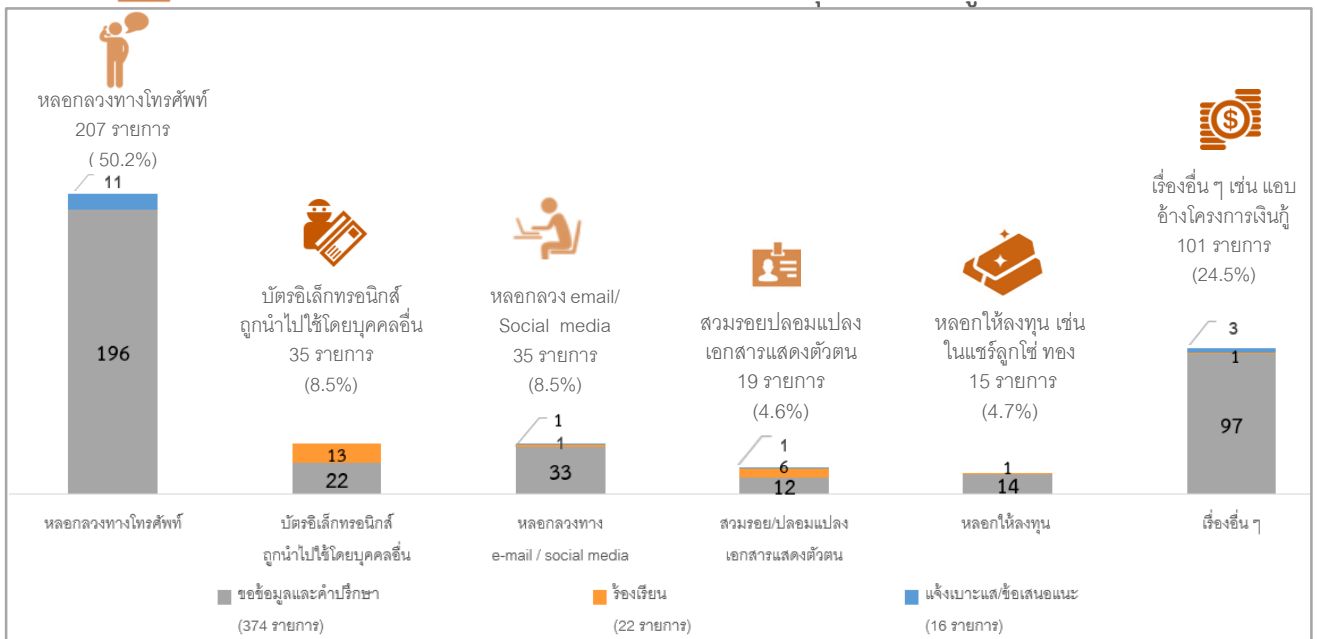
# สถิติภัยทางการเงิน

(ยอดรวมจากเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ ขอข้อมูลและคำปรึกษา)



ในปี 2559 มีการให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 1,125 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2558 จำนวน 350 รายการ โดยส่วนใหญ่เกิดจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ การหลอกลวงในรูปแบบอื่น ๆ เช่น หลอกลวงว่ามีโครงการปล่อยเงินกู้ และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น ทั้งนี้ ในไตรมาส 4/2559 มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภัยทางการเงินทั้งหมด 412 รายการ ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ ลดลงจากไตรมาสที่ผ่านมา 39 รายการ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนมากไม่ได้รับความเสียหาย แต่เป็นการโทรมาสอบถามข้อมูลและแจ้งเบาะแสว่าเป็นการหลอกลวงรูปแบบถึง Call Center โดยส่วนใหญ่อ้างตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ ธปท. หรือเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ทั่วประเทศมาเพื่อแจ้งว่าจะอายัดบัญชีเงินฝาก เนื่องจากบัญชีเคลื่อนไหวผิดปกติเป็นบัญชีต้องสงสัย และมีกรณีการอ้างตนเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินแจ้งว่าได้รับอนุมัติสินเชื่อ/มีการใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการโดยที่ลูกค้าไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่แจ้งเตือนเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์ในเว็บไซต์ 1213 และ Facebook ศค. อย่างต่อเนื่อง และมีการแสดงตัววิ่งในเว็บไซต์ ธปท. ในช่วงที่แก๊ง Call Center ระบาดด้วย นอกจากนี้ ภัยทางการเงินที่เพิ่มขึ้นในเรื่องอื่น ๆ ส่วนใหญ่คือ การหลอกลวงว่ามีโครงการปล่อยเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ จำนวน 94 รายการ (22.8%) โดยอ้างว่ามีเงินทุนจากต่างประเทศและได้รับการตรวจสอบและรับรองจาก ธปท. เพื่อปล่อยสินเชื่อประเภทไม่มีหลักประกัน ผ่านศูนย์วิสาหกิจชุมชน/ชมรมพัฒนาอาชีพ โดยมีวงเงินให้ประชาชนกู้รายละเอียด 1 ล้านบาท ซึ่งมีเจตนาทำให้ประชาชนหลงเชื่อเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นสมาชิก ทั้งนี้ ธปท. ได้แถลงข่าวผ่านทางสื่อมวลชนเพื่อเตือนประชาชนไม่ให้หลงเชื่อเรื่องดังกล่าว และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธปท. เช่น website 1213 และ facebook ศค. 1213 อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งแจ้งความดำเนินคดีกับผู้แอบอ้าง ธปท.

## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ไตรมาส 4/59



# สถิติข้อมูลและคำปรึกษา / ให้ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

**การขอข้อมูลและคำปรึกษา ในปี 2559** ให้บริการ 42,840 รายการ ลดลงจากปี 2558 จำนวน 1,165 รายการ (2.6%) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับพันธบัตรและตราสารหนี้เนื่องจากในปี 2559 มีพันธบัตรครบกำหนดไถ่ถอนหลายฉบับ และบริการทางการเงินของ สง. โดยแบ่งได้ดังนี้

## บริการทางการเงินของสถาบัน

การเงิน 14,476 รายการ ลดลงจากปีก่อนหน้า 9,851 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง และรองลงมาคือปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอนเงินฝาก

## พันธบัตรและตราสารหนี้

17,668 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามขั้นตอนการไถ่ถอนพันธบัตร โดยเพิ่มขึ้น 6,932 รายการ เนื่องจากมีพันธบัตรที่ครบกำหนดไถ่ถอนหลายฉบับ

## ธนบัตร 1,461 รายการ เพิ่มขึ้น

จากปีก่อน 1,124 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามเกี่ยวกับธนบัตรที่ระลึก

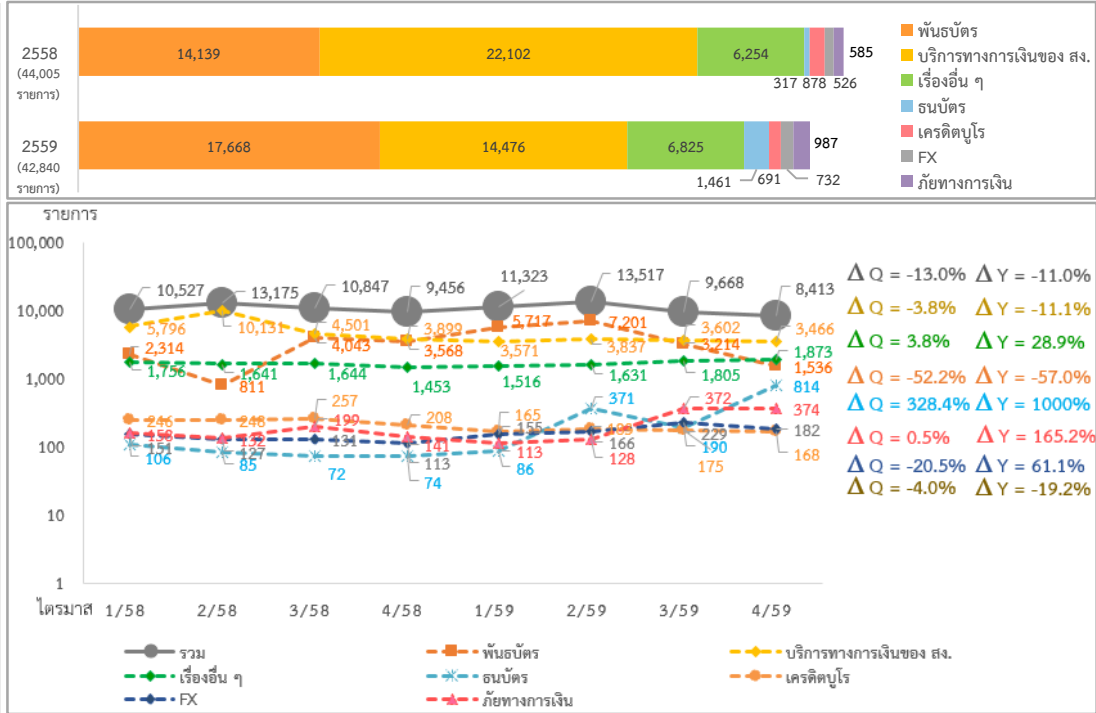
และรองลงมาเกี่ยวกับธนบัตรหมุนเวียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบันต่าง ๆ

**ภัยทางการเงิน 987 รายการ** เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 402 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาเป็นปัญหาการหลอกลวงว่ามีโครงการปล่อยเงินกู้ ดอกเบี้ยต่ำ

**กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 732 รายการ** เพิ่มขึ้น 206 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับการโอนและรับโอนเงินตราต่างประเทศ และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ

**เครดิตบูโร 691 รายการ** ลดลง 187 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

**เรื่องอื่น ๆ 6,825 รายการ** ส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันการเงินและข้อมูลทั่วไป รองลงมาคือ การขอข้อมูลภายใน ธปท. เช่น ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ของ ธปท. สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ นโยบายของ ธปท. การติดตามเรื่องร้องเรียน เช่น ข้อมูลใน website ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยน และสอบถามเส้นทางเดินทางมา ธปท.



## ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส ในปี 2559

มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 354 รายการ สรุปได้ดังนี้

**การให้ข้อเสนอแนะ:** 257 รายการ ลดลง 43 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเสนอให้มีการลดค่าธรรมเนียมของสถาบันการเงิน และเสนอให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ รองลงมาเป็นเรื่องธนบัตรที่ระลึก

**การแจ้งเบาะแส:** 97 รายการ ลดลง 35 รายการ ส่วนใหญ่เกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น แจ้งเบาะแสกการอนุมัติสินเชื่ออย่างไม่เหมาะสม การบังคับให้เปิดบัญชีเล็กน้อยหรือบังคับให้ชำระค่าบริการขอสินเชื่อ เป็นต้น รองลงมาเป็นการแจ้งเบาะแสภัยทางการเงิน โดยเฉพาะการหลอกลวงทางโทรศัพท์

