

รายงานการดำเนินงานการให้ข้อมูล คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนครึ่งปีแรก 2556

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2556)



สถิติการติดต่อของประชาชน แยกตามช่องทางการติดต่อ

ครึ่งแรกของปี 2556 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 46,671 ราย ดังนี้

1. ช่องทางโทรศัพท์ 45,156 ราย (97%) แบ่งเป็น
 - ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 12,574 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 11,817 ราย คิดเป็น 94%
 - ฟังข้อความอัตโนมัติ 513 ราย
 - ไม่เลือกบริการใด ๆ 32,069 ราย
2. ช่องทางอื่น ๆ 1,515 ราย (3%) แบ่งเป็น
 - ช่องทางของ ธปท. 1,330 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมาย เดินทางมาพบด้วยตนเอง แฟกซ์ และงานนิทรรศการ ตามลำดับ
 - ผ่านหน่วยงานภายนอก 185 ราย อาทิ จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์

97%



ช่องทางอื่น ๆ

- ช่องทางของ ธปท.
- ผ่านหน่วยงานภายนอก

3% Email FAX

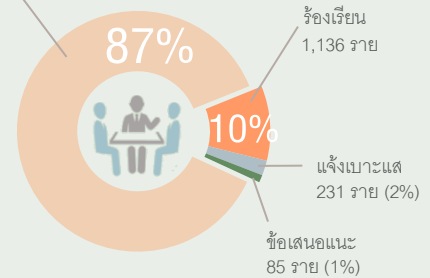


สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่ยื่นทักในระบบ 10,798 ราย (ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบเกิดจากการติดตามเรื่องเดิม สอบถามเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงานของ ธปท. หรือโทรผิด) โดยแบ่งเป็น

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา 9,346 ราย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพันธบัตรและตราสารหนี้
- ร้องเรียน 1,136 ราย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้บริการของสถาบันการเงินต่าง ๆ
- แจ้งเบาะแส 231 ราย ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการหลอกลวงทางโทรศัพท์
- ให้ข้อเสนอแนะ/เสนอความคิดเห็นแก่ ธปท. 85 ราย เช่น
 - เสนอให้ปรับลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินต่างธนาคาร/โอนข้ามเขต
 - ขอให้ดูแลเนื้อหาโฆษณาผลิตภัณฑ์ทางการเงินก่อนเผยแพร่ผ่านสื่อ
 - ขอแลกธนบัตรใหม่และแลกเปลี่ยนธนบัตรชำรุดที่ ธปท. เหมือนเดิม เป็นต้น

ให้ข้อมูล คำปรึกษา
9,346 ราย



การให้ข้อมูล / คำปรึกษา

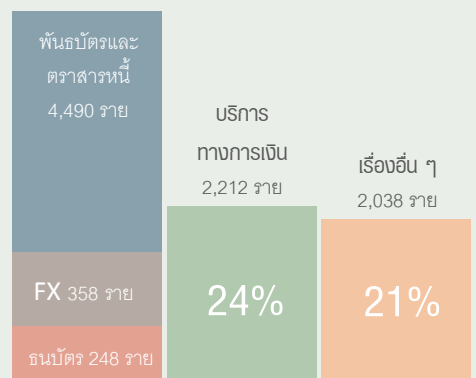
การให้ข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 9,346 ราย โดยแบ่งเป็น

- ผลิตภัณฑ์และบริการของ ธปท. 5,096 ราย ได้แก่
 - พันธบัตรและตราสารหนี้ 4,490 ราย
 - กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 358 ราย
 - ธนบัตร 248 ราย
- บริการทางการเงิน 2,212 ราย
- เรื่องอื่น ๆ 2,038 ราย เช่น ปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน การประกอบธุรกิจ และข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับ ธปท.

ผลิตภัณฑ์และบริการ

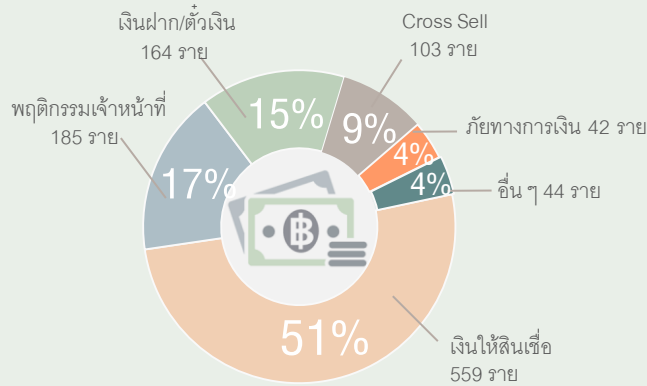
ของ ธปท.

5,096 ราย (55%)



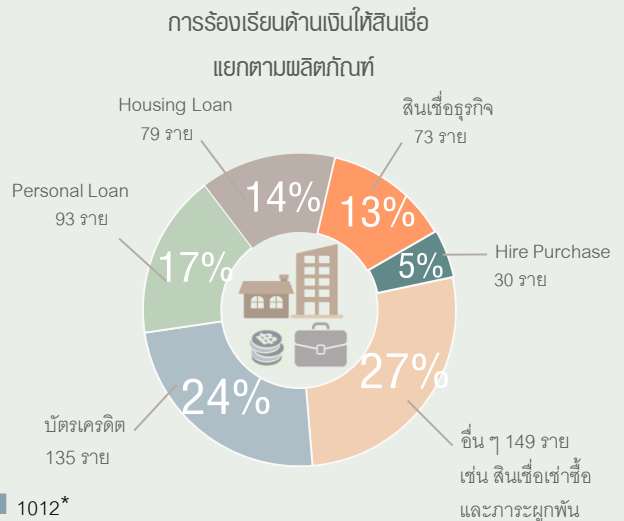
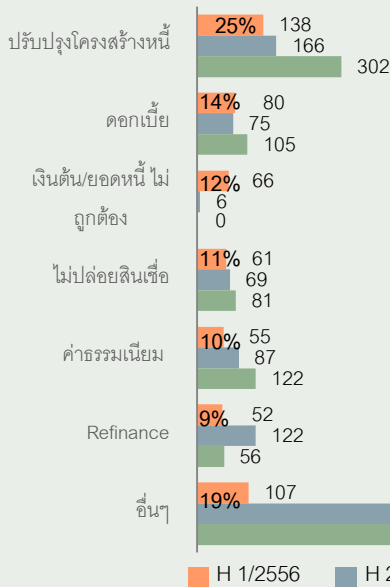
การให้ข้อมูล / คำปรึกษา รวม 9,346 ราย

สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน



จากเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 1,136 ราย เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินมากที่สุด 1,097 ราย (96.6%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ (51%) รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ปัญหาด้านเงินฝาก/ตัวเงิน Cross Sell ภัยทางการเงิน และอื่น ๆ เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ของสถาบันการเงิน

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



* เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ของครึ่งหลังของปี 2555 ส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) ที่อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ไม่ได้รับวงเงินเนื่องจากวงเงินหมด หรือติดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสถาบันการเงิน เป็นต้น

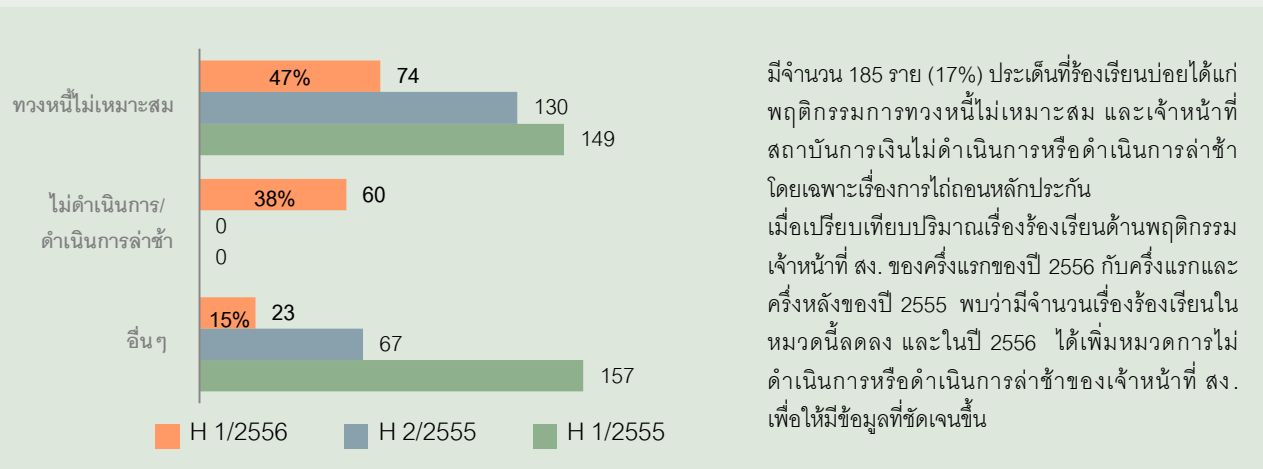
การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 559 ราย โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- การปรับโครงสร้างหนี้ ที่ผู้บริโภคไม่สามารถผ่อนชำระหนี้ได้ตามสัญญา ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อบัตรเครดิต
- ดอกเบี้ย ที่คิดไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง
- เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง ซึ่งต้องการให้สถาบันการเงินชี้แจงรายละเอียด

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อของครึ่งแรกของปี 2556 กับครั้งแรกและครึ่งหลังของปี 2555 พบว่าเรื่องร้องเรียนลดลงทุกเรื่อง ยกเว้นการร้องเรียนเรื่องเงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้องที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น

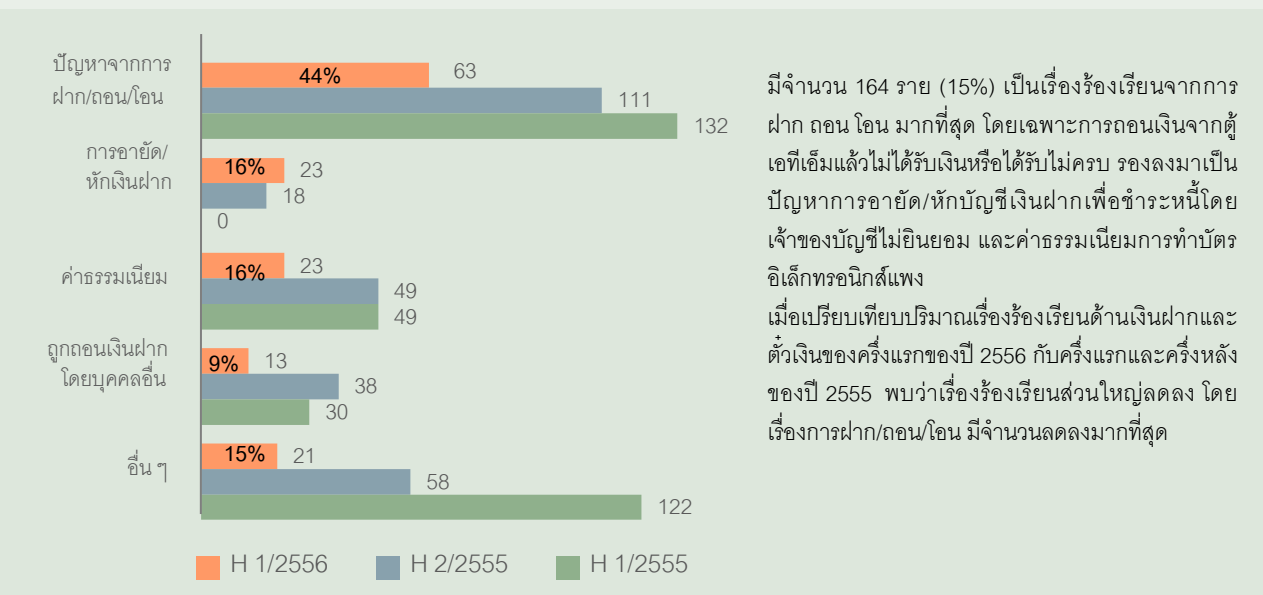
เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิต 135 ราย รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal Loan) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Housing Loan) สินเชื่อธุรกิจ และสินเชื่อ Hire Purchase ตามลำดับ

2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. (รวมถึงเจ้าหน้าที่ Outsource)



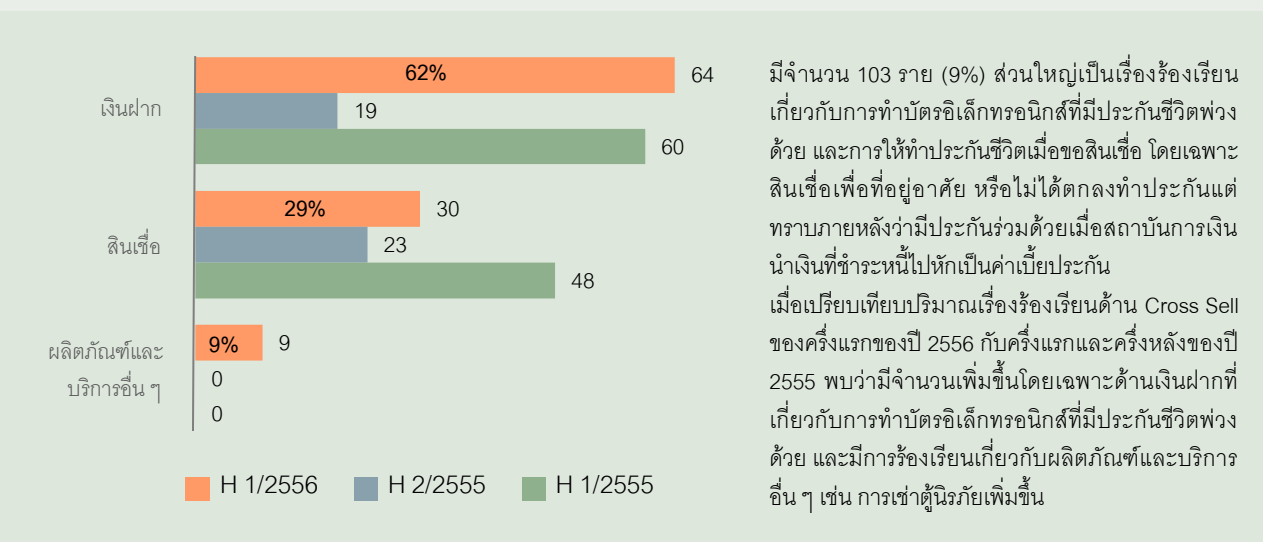
มีจำนวน 185 ราย (17%) ประเด็นที่ร้องเรียนบ่อยได้แก่ พฤติกรรมการทวงหนี้ไม่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า โดยเฉพาะเรื่องการไถ่ถอนหลักประกัน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ สง. ของครั้งแรกของปี 2556 กับครั้งแรกและครึ่งหลังของปี 2555 พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนในหมวดนี้ลดลง และในปี 2556 ได้เพิ่มหมวดการไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้าของเจ้าหน้าที่ สง. เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น

3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



มีจำนวน 164 ราย (15%) เป็นเรื่องร้องเรียนจากการฝาก ถอน โอน มากที่สุด โดยเฉพาะการถอนเงินจากตู้เอทีเอ็มแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับไม่ครบ รองลงมาเป็นปัญหาการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยเจ้าของบัญชีไม่ยินยอม และค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์แพง เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงินของครั้งแรกของปี 2556 กับครั้งแรกและครึ่งหลังของปี 2555 พบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ลดลง โดยเรื่องการฝาก/ถอน/โอน มีจำนวนลดลงมากที่สุด

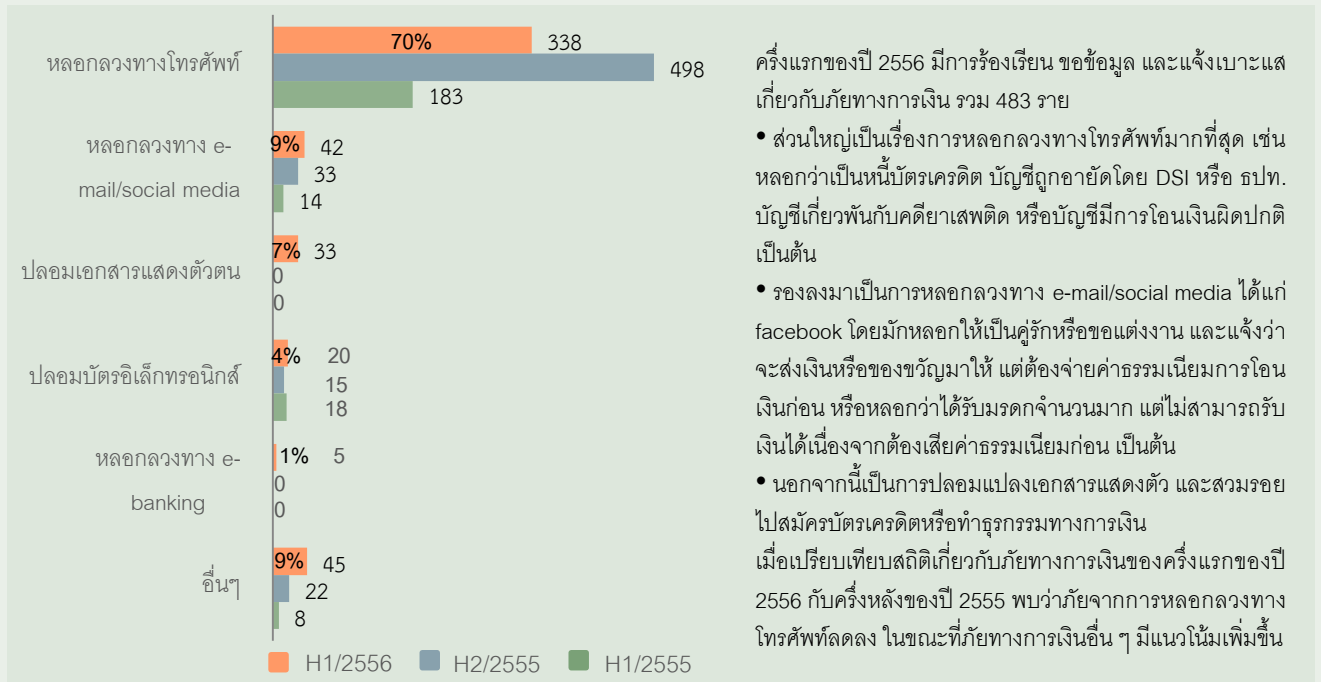
4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



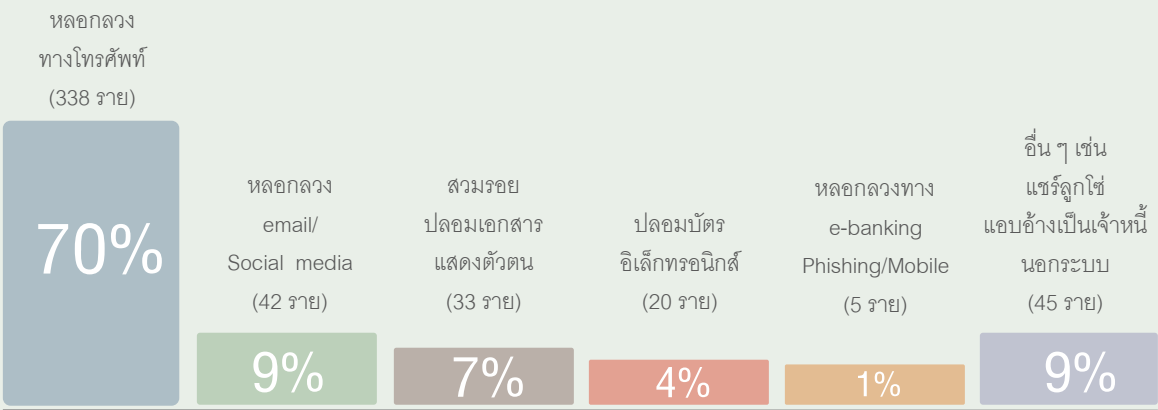
มีจำนวน 103 ราย (9%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตพ่วงด้วย และการให้ทำประกันชีวิตเมื่อขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือไม่ได้ตกลงทำประกันแต่ทราบภายหลังว่ามีประกันร่วมด้วยเมื่อสถาบันการเงินนำเงินที่ชำระหนี้ไปหักเป็นค่าเบี้ยประกัน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนด้าน Cross Sell ของครั้งแรกของปี 2556 กับครั้งแรกและครึ่งหลังของปี 2555 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะด้านเงินฝากที่เกี่ยวกับการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตพ่วงด้วย และมีการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ เช่น การเข้าตู้เงินฝากเพิ่มขึ้น

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน*

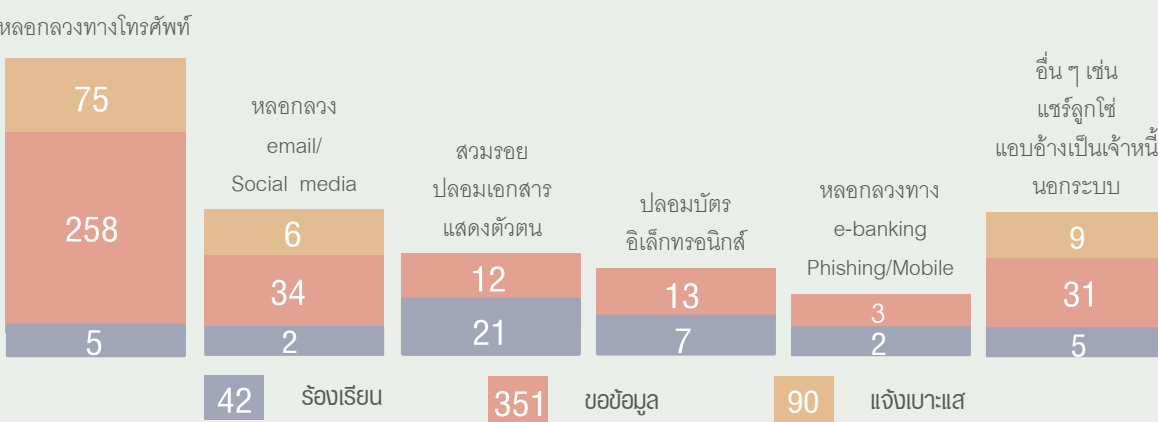
สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน เทียบกับปีที่ผ่านมา



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่อง



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



*หมายเหตุ 1. เป็นข้อมูลรวมเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแจ้งเบาะแส
 2. ตั้งแต่นั้นปี 2556 ได้ปรับปรุงหมวดหมู่ที่ใช้นั้นทำให้เหมาะสมขึ้น จึงทำให้บางหมวดหมู่ไม่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลปี 2555 ได้