

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 2/2558 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2558)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในไตรมาสที่ 2 ของปี 2558 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 19,010 รายการ ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 17,883 รายการ (94%)

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 14,660 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 13,870 รายการ คิดเป็น 94.6%
- พังข้อความอัตโนมัติ 3,223 รายการ

### 2. ช่องทางอื่น ๆ 1,127 รายการ (6%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 923 รายการ ได้แก่ ทางอีเมล เว็บไซต์ จดหมายเดินทางมาพบด้วยตนเอง และกิจกรรมภายนอก ธปท.
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 204 รายการ อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี (Hotline 1111) กระทรวงการคลัง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

โทรศัพท์

94%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่  
ช่องทางของ ธปท. และ  
จากหน่วยงานภายนอก

เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย

6%

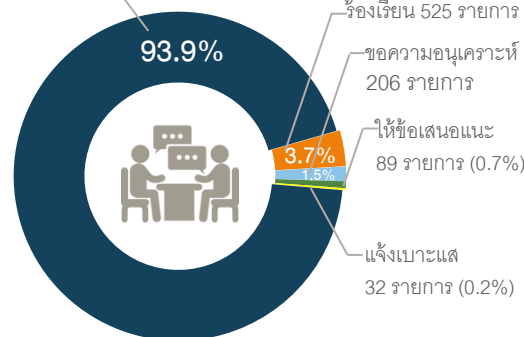


## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 14,027 รายการ\* แบ่งเป็น

- **ให้ข้อมูลและคำปรึกษา** 13,175 รายการ ส่วนใหญ่ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงิน โดยเฉพาะสินเชื่อออนไลน์
- **ร้องเรียน** 525 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** 206 รายการ ส่วนใหญ่ยังเป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- **ให้ข้อเสนอแนะ** 89 รายการ ได้แก่ สินเชื่อออนไลน์ที่ควรลดเงื่อนไขบางประการเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้มากขึ้น รวมทั้งควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงให้มากกว่านี้
- **แจ้งเบาะแส** 32 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น การคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูง และแจ้งปัญหาภัยทางการเงิน การประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต และการเงินนอกระบบ

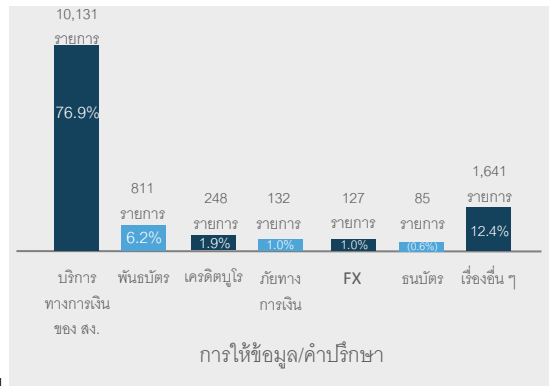
ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
13,175 รายการ



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง วางสายไประหว่างโอนสาย การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน และโทรผิด

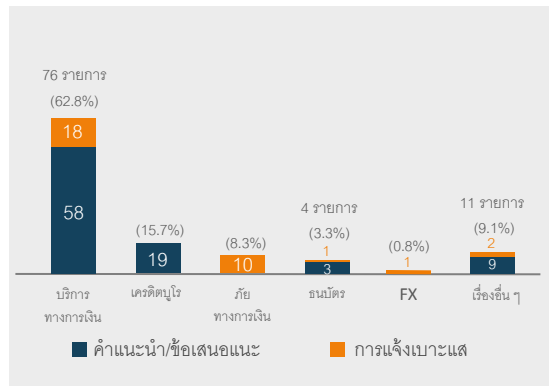
# สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ไตรมาสที่ 2 ปี 2558 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษาทั้งสิ้น 13,175 รายการ แบ่งเป็น บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 10,131 รายการ โดยส่วนใหญ่ขอข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับการหาแหล่งเงินทุน การขอข้อมูลเรื่องสินเชื่อรายจ่ายส่วนบุคคล พันธบัตรและตราสารหนี้ 811 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเกี่ยวกับใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายของดอกเบี้ยพันธบัตร และข้อมูลการออกจำหน่ายพันธบัตรในครั้งต่อไป



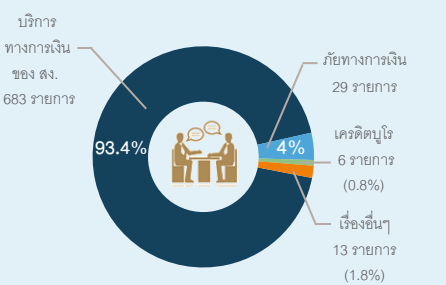
เครดิตบูโร 248 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และการลบข้อมูลประวัติในเครดิตบูโร  
 ภัยทางการเงิน 132 รายการ ส่วนใหญ่เป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์  
 ภาวะเบี้ยยุทธกรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 127 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเงินตราต่างประเทศ และการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ  
 พันธบัตร 85 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด  
 เรื่องอื่น ๆ 1,641 รายการ เช่น การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน การขอข้อมูลภายใน ธปท. การขอข้อมูลเกี่ยวกับ สง. และบริการทางการเงินของ สง. ที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.

สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวน 121 รายการ สรุปได้ดังนี้  
**การให้ข้อเสนอแนะ** 89 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ได้แก่ สินเชื่อรายจ่ายส่วนบุคคลสินเชื่อรายจ่ายบางประการเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น ควรลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลงมากกว่านี้  
**การแจ้งเบาะแส** 32 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น การคิดดอกเบี้ยในอัตราที่สูง พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน เช่น การหลอกลวงทางอีเมล โซเชียลมีเดียหรือโทรศัพท์ เพื่อขอข้อมูลส่วนตัว และหลอกให้โอนเงิน



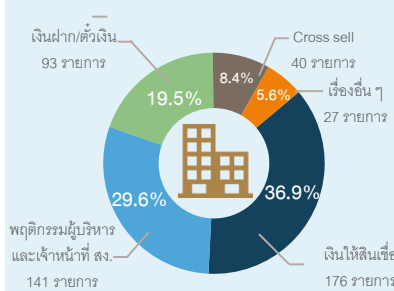
## สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 731 รายการ



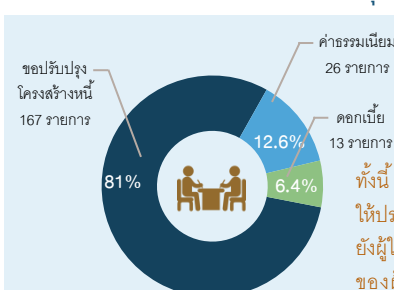
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 683 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ สง. 477 รายการ
  - ข้อความอุทธรณ์จากสถาบันการเงิน 206 รายการ
- ภัยทางการเงิน 29 รายการ เช่น บัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น
- เครดิตบูโร 6 รายการ ส่วนใหญ่ต้องการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 13 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 477 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อที่เกิดจากความไม่เข้าใจเรื่องวิธีการคิดคำนวณและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ สง. เกี่ยวกับการคำนวณดอกเบี้ย ลำดับการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงจำนวนเงินที่ต้องชำระหนี้ปัจจุบัน ร่องลงมาเป็นเรื่องการรีไฟแนนซ์ล่าช้า

เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน



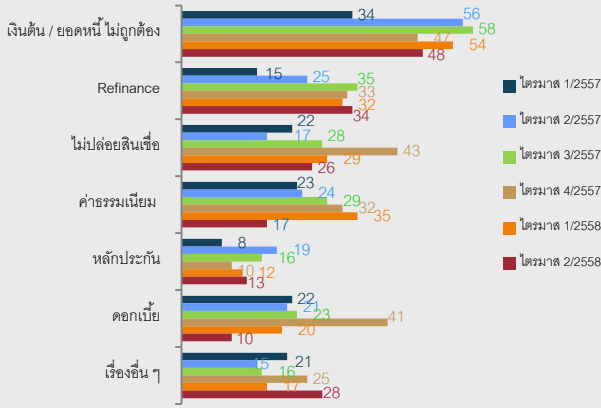
จำนวน 206 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ถึง 167 รายการ โดยเฉพาะหนี้ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล นอกนั้นเป็นการขอลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย

ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือน มิ.ย. 58 ศลง. ปรับขอบเขตการดำเนินการ โดยแจ้งให้ประชาชนที่ต้องการขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการ ติดต่อไปยังผู้ให้บริการโดยตรง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของผู้ให้บริการซึ่งมีปัจจัยประกอบการพิจารณาหลายปัจจัย และเป็นกระบวนการที่ลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ต้องเจรจาข้อยุติร่วมกัน

# 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

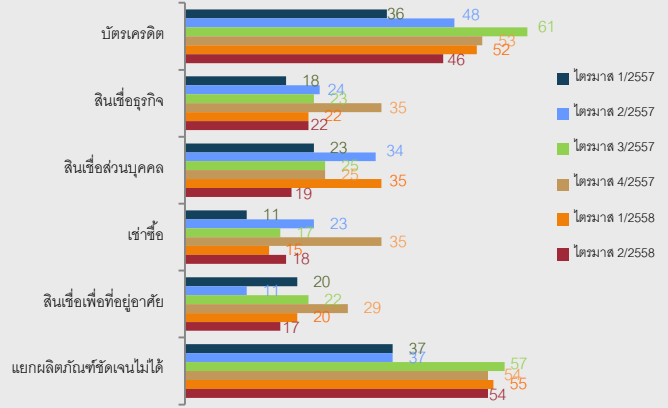


## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินกู้ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์

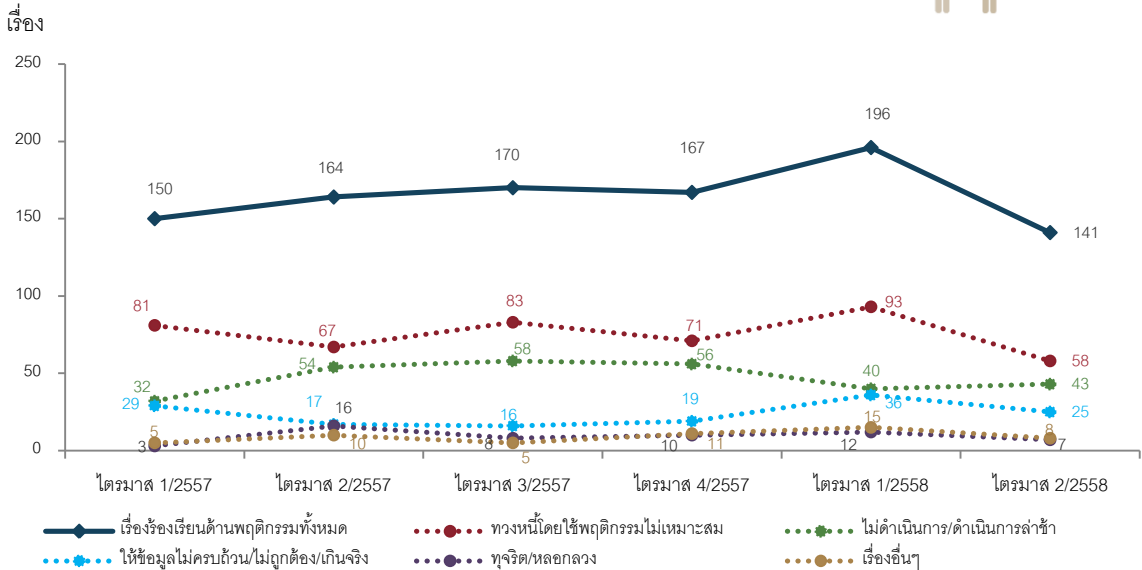


หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ เช่น อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูล สูญหาย Refinance

ไตรมาสที่ 2/2558 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 176 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 23 รายการ (-11.5%) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

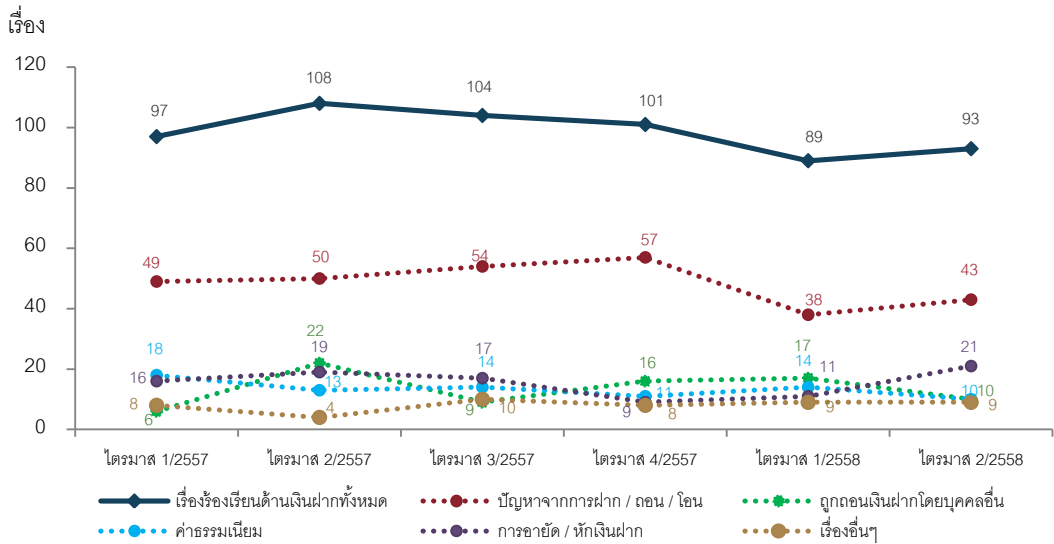
- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** ที่มีสาเหตุจากความไม่เข้าใจเรื่องวิธีการคิดคำนวณดอกเบี้ย และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ สง. เช่น เรื่องเกี่ยวกับการคำนวณดอกเบี้ย ลำดับการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้รวมถึงการปิดบัญชี บางรายชำระหนี้ปิดบัญชีแล้วแต่ยังได้รับใบแจ้งหนี้และถูกติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งสถาบันการเงินได้ดำเนินการแก้ไขแต่ละกรณีแล้ว
  - **Refinance ลำบาก** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันล่าช้าและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม Prepayment
  - **ไม่ปล่อยสินเชื่อ** เช่น สง. ไม่ชี้แจงเหตุผลที่ปฏิเสธการให้สินเชื่อและไม่ผ่อนปรนเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อ
- เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมา เป็นสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่อส่วนบุคคลตามลำดับ

# 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



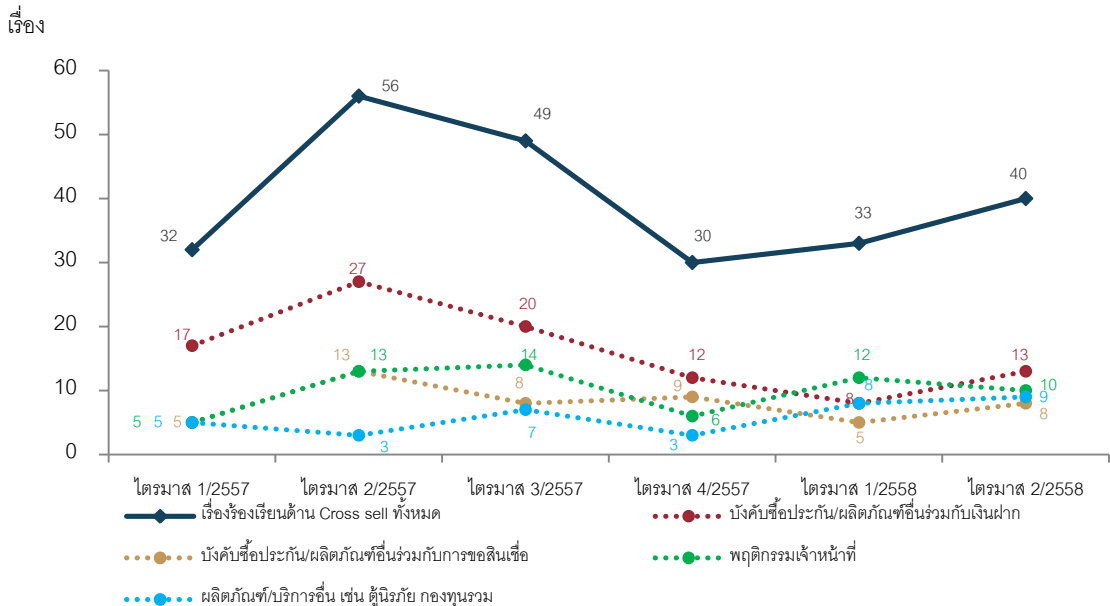
ไตรมาสที่ 2/2558 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 141 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 55 ราย (-28%) โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมจากการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยมีลักษณะของการข่มขู่ และทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย โดยเฉพาะมีการติดตามทวงถามหนี้ในที่ทำงาน โทรศัพท์ทวงหนี้วันละหลายครั้งทำให้เกิดความรำคาญ รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การส่งเอกสารปิดบัญชี การส่งประวัติทางการเงินให้เครดิตบูโร การไถ่ถอนโฉนดที่ดินและการโอนกรรมสิทธิ์ ซึ่งมีทั้งกรณี สง. ใช้เวลาดำเนินการตามระยะเวลามาตรฐานของ สง. แต่ละแห่ง และกรณีที่ สง. ดำเนินการล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

### 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



ไตรมาสที่ 2/2558 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 93 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนเล็กน้อย โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนหลัก ได้แก่ **ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน** โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน รองลงมาเป็นเรื่องการถูกอายัด/หักบัญชี โดยไม่แจ้งล่วงหน้าเป็นหนังสือ และการถูกถอนเงินฝากโดยบุคคลอื่นรวมทั้งการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ซึ่งมีสาเหตุจากตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติเอง

### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell

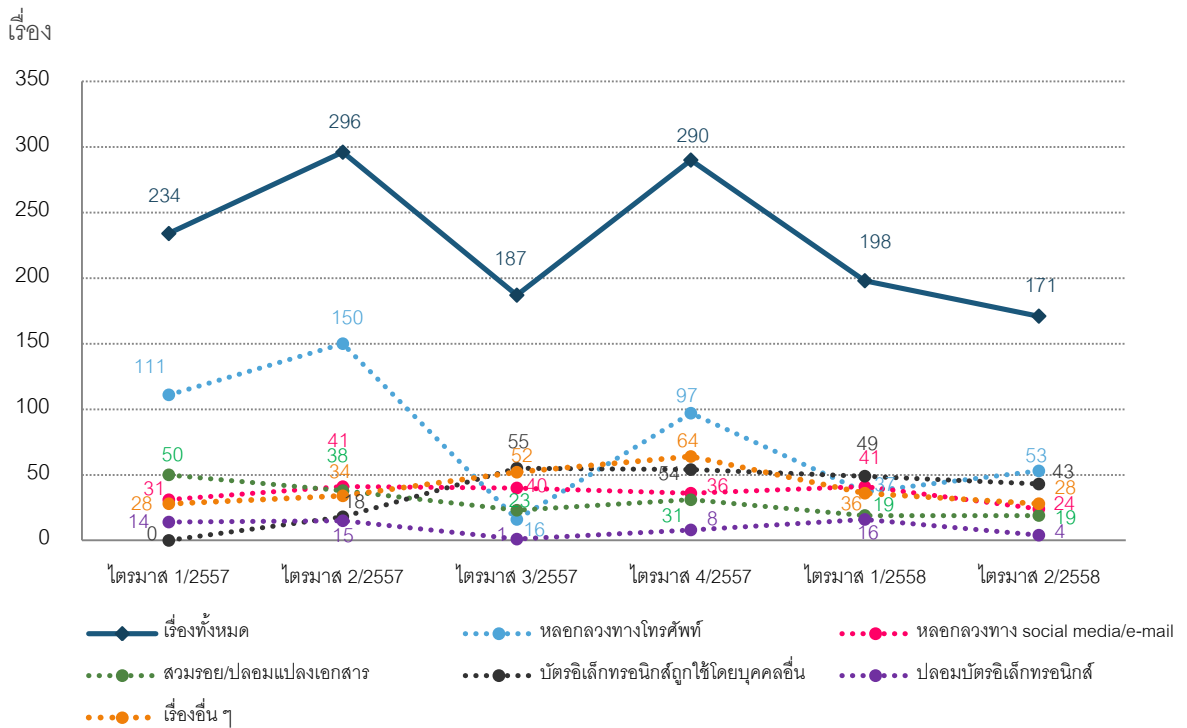


ไตรมาสที่ 2/ 2558 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 40 รายการ เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อน 7 รายการ โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการ**บังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก** เช่น ให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมดและเสนอให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาเป็นเรื่อง**พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน คลุมเครือ** จนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดระหว่างบัญชีเงินฝากกับการประกันชีวิต และบังคับซื้อประกันร่วมกับการเข้าตู้บริการโดยอ้างว่าเป็นระเบียบของธนาคาร

# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน



ไตรมาสที่ 2/2558 ได้ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 171 รายการ ลดลงจากไตรมาสก่อน 27 รายการ (-13.6%) ซึ่งเป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ ธปท. หรือ สง. ขออายัดบัญชีเงินฝาก เนื่องจากสงสัยว่าบัญชีจะเกี่ยวข้องกับการค้ายาเสพติด หรืออ้างว่ามีหนี้บัตรเครดิตที่ค้างชำระ รองลงมาได้แก่ **บัตรอิเล็กทรอนิกส์ถูกบุคคลอื่นนำไปใช้งาน** ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากบัตรหายหรือถูกบุคคลอื่นนำไปใช้ซื้อสินค้า สำหรับการหลอกลวงทาง email/social media เช่น การทำความรู้จักผ่าน facebook จนคุ้นเคยและอ้างว่าได้โอนเงินมาให้แต่ถูกทางการอายัดไว้ ผู้รับโอนต้องเสียค่าธรรมเนียมก่อน



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

หน่วย : จำนวนเรื่อง

