

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ปี 2557 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2557)



สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในปี 2557 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 65,849 ราย ดังนี้

1. ช่องทางโทรศัพท์ 60,805 ราย (91%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 58,196 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 57,569 ราย คิดเป็น 99%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 2,609 ราย

2. ช่องทางอื่น ๆ 5,044 ราย (9%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 4,471 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมายเดินทางมาพบด้วยตนเอง และกิจกรรมภายนอก ธปท. ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 573 ราย อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานรัฐมนตรี (Hotline 1111) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

โทรศัพท์

91%



ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

ช่องทางของ ธปท. และจากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์

อีเมล

จดหมาย

9%

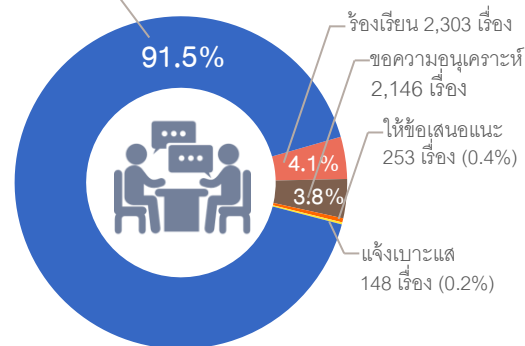


สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่บันทึกในระบบ 56,803 เรื่อง* แบ่งเป็น

- **ให้ข้อมูลและคำปรึกษา** 51,953 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องการลงทะเบียนได้ถอนพันธบัตร
- **ร้องเรียน** 2,303 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- **ขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการทางการเงิน** 2,146 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- **ให้ข้อเสนอแนะ** ธปท. 253 เรื่อง โดยเรื่องสำคัญ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลบข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมการรับฝากเหรียญ
- **แจ้งเบาะแส** 148 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น การบังคับให้ทำบัตร ATM พ่วงประกันพฤติกรรมทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม

ให้ข้อมูล คำปรึกษา
51,953 เรื่อง



* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น การติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน โทรผิด สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือประชาชนวางสายไประหว่างการโอนสาย

สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ปี 2557 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 51,953 เรื่อง แบ่งเป็น

พันธมิตรและตราสารหนี้ 27,904 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 3,518 เรื่อง (14.4%)

ส่วนใหญ่สอบถามขั้นตอนการลงทะเบียนไถ่ถอนพันธบัตร และสอบถามการจำหน่ายพันธบัตรในรอบใหม่ ซึ่งประชาชนสนใจเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่จะได้รับ

บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 13,678 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 9,657 เรื่อง (240%) เรื่องหลัก ๆ ได้แก่ สอบถามเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และสอบถามเรื่องเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง การคิดค่าธรรมเนียมการเบิกถอน ค่ารักษาบัญชี และการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท.

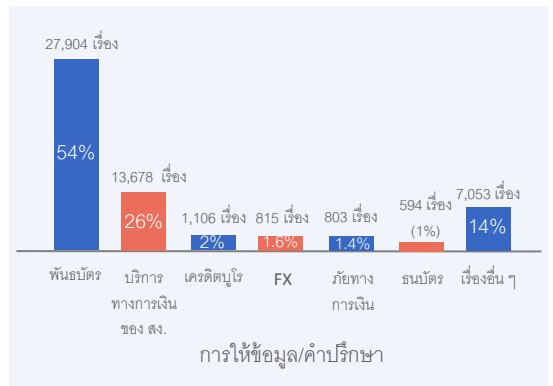
เครดิตบูโร 1,106 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และการลบข้อมูลลูกหนี้โน้เครดิตบูโร

กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ (FX) 815 เรื่อง ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ และการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ

ภัยทางการเงิน 803 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมา คือ การหลอกลวงทางอีเมล/โซเชียลมีเดีย

ธนบัตร 594 เรื่อง สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด

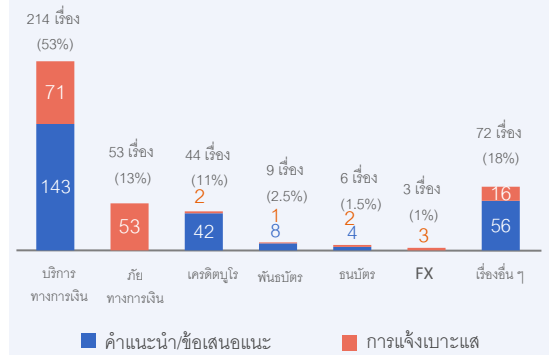
เรื่องอื่น ๆ 7,053 เรื่อง เช่น การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน สอบถามการแลกเปลี่ยนัญญาฉบับและเส้นทางมา ธปท. เพื่อติดต่องานด้านพันธบัตร



สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวน 401 เรื่อง สรุปได้ดังนี้

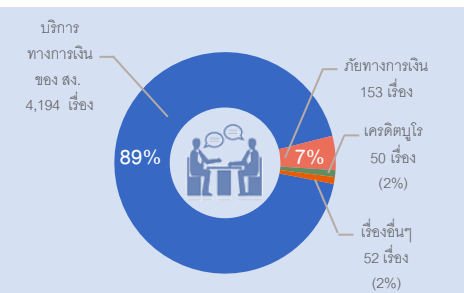
การให้ข้อเสนอแนะ 253 เรื่อง ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการลบข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมการรับฝากเหรียญขึ้นตอนแลกธนบัตรชำรุด และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับธนบัตรปลอม

การแจ้งเบาะแส 148 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น บังคับให้ทำบัตรเอทีเอ็มพ่วงประกัน พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงและแอบอ้างเป็น ธปท. หรือ ปอง. เพื่อขอข้อมูลส่วนตัวและให้โอนเงิน



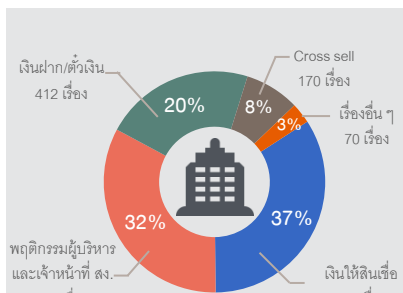
สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 4,449 เรื่อง



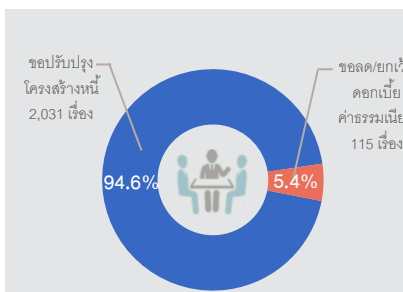
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 4,194 เรื่อง แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
 - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธ.ง. 2,048 เรื่อง
 - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 2,146 เรื่อง
- ภัยทางการเงิน 153 เรื่อง เช่น ถูกสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร และบัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น
- เครดิตบูโร 50 เรื่อง ส่วนใหญ่ต้องการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 52 เรื่อง เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 2,048 เรื่อง ลดลงจากปี 2556 จำนวน 148 เรื่อง (6.7%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อที่เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง รวมทั้งคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ ธ.ง. โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาจากการฝาก ถอน โอนเงิน ผ่านตู้เอทีเอ็มหรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ และด้าน Cross Sell ได้แก่ การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก

เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน

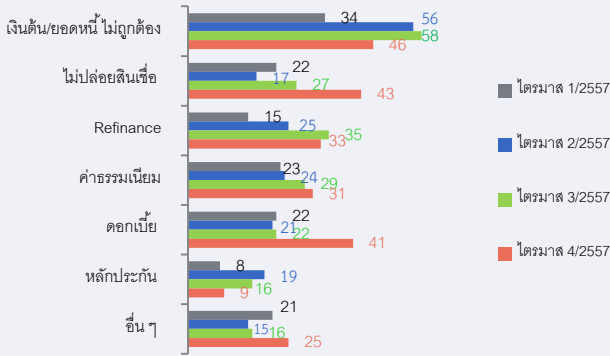


จำนวน 2,146 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 1,582 เรื่อง (280%) ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะหนี้จากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รองลงมาเป็นการขอลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียม ขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย และขอลดค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ก่อนกำหนด (Prepayment Fee)

1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ

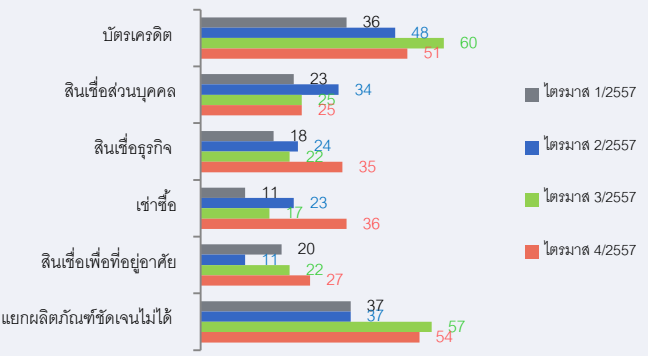


เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินทุน อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



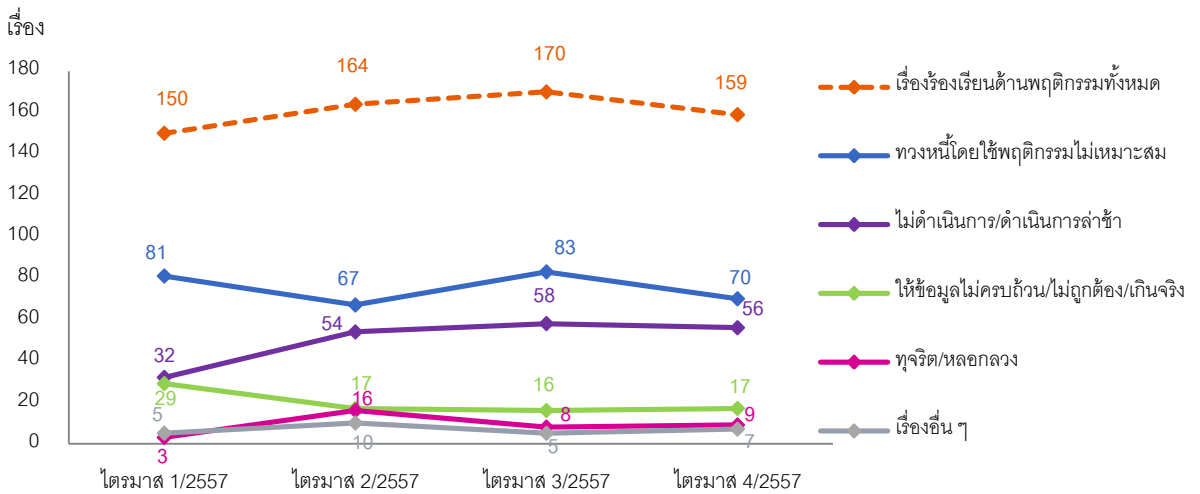
หมายเหตุ แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้ เช่น อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูล สูญหาย Refinance

ในปี 2557 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 753 เรื่อง ลดลงจากปี 2556 จำนวน 68 เรื่อง (8.3%) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่

- **เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รวมทั้งการคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง ซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจในข้อสัญญาหรือเข้าใจผิดของลูกค้ำ
- **ไม่ปล่อยสินเชื่อ** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการปฏิเสธสินเชื่อ เช่น มีภาระหนี้เดิม หลักประกันไม่เพียงพอ
- **Refinance** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันล่าช้าและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม Prepayment

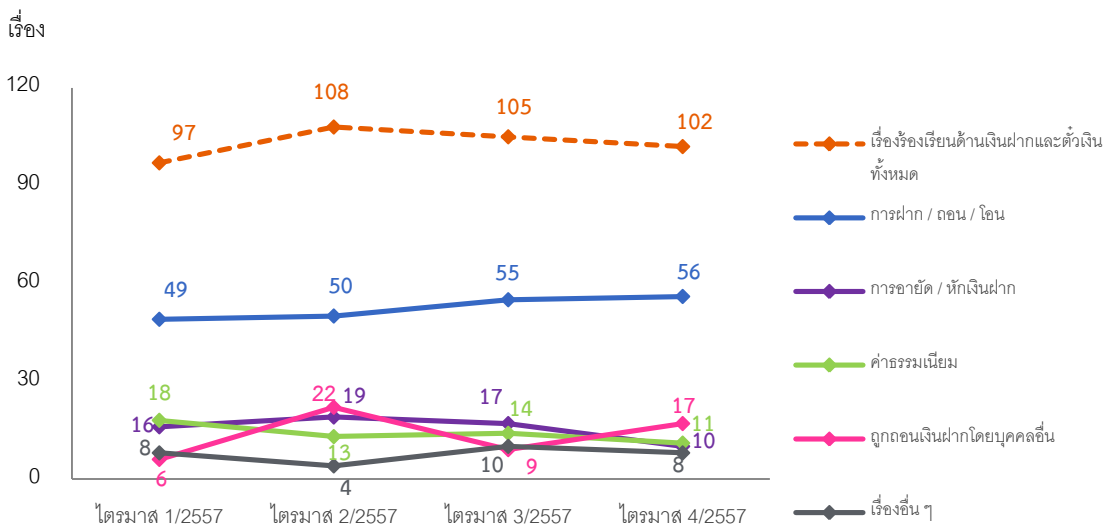
เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมากที่สุด รองลงมาเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อธุรกิจตามลำดับ โดยข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเช่าซื้อมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



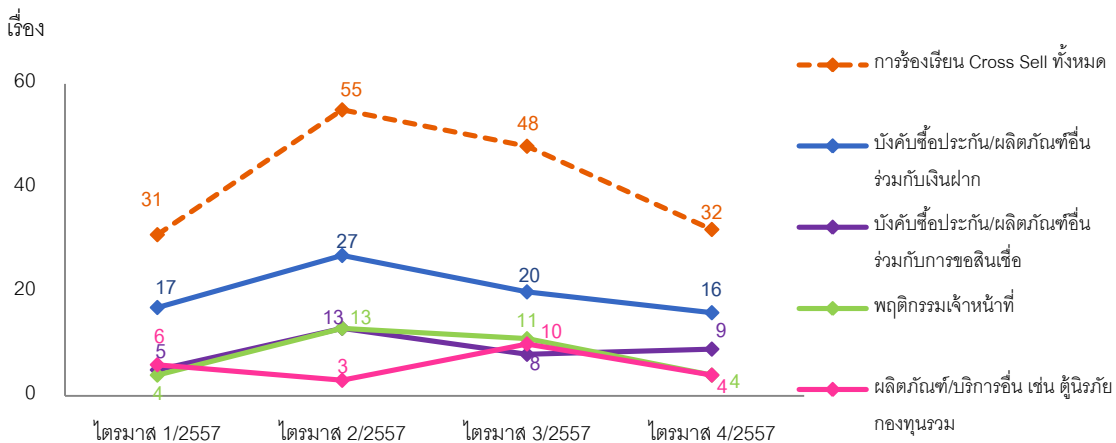
ในปี 2557 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 643 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 144 เรื่อง (28.8%) โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น การติดตามทวงถามหนี้วันละหลายครั้ง ทั้งทางโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ที่ทำงาน ส่ง SMS และให้พนักงานมาทวงหนี้ที่ทำงาน รวมทั้งแจ้งข้อมูลการเป็นหนี้ให้แก่บุคคลที่สามทราบ ทำให้ลูกหนี้เกิดความรำคาญและได้รับความอับอาย รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้คือ ประกันชีวิต หุ่นกู้ และกองทุนต่าง ๆ

3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



ในปี 2557 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 412 เรื่อง ใกล้เคียงกับปี 2556 โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมาก ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน ผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า และการร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชี ค่าธรรมเนียมรับฝาก/แลกเหรียญ ค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม

4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



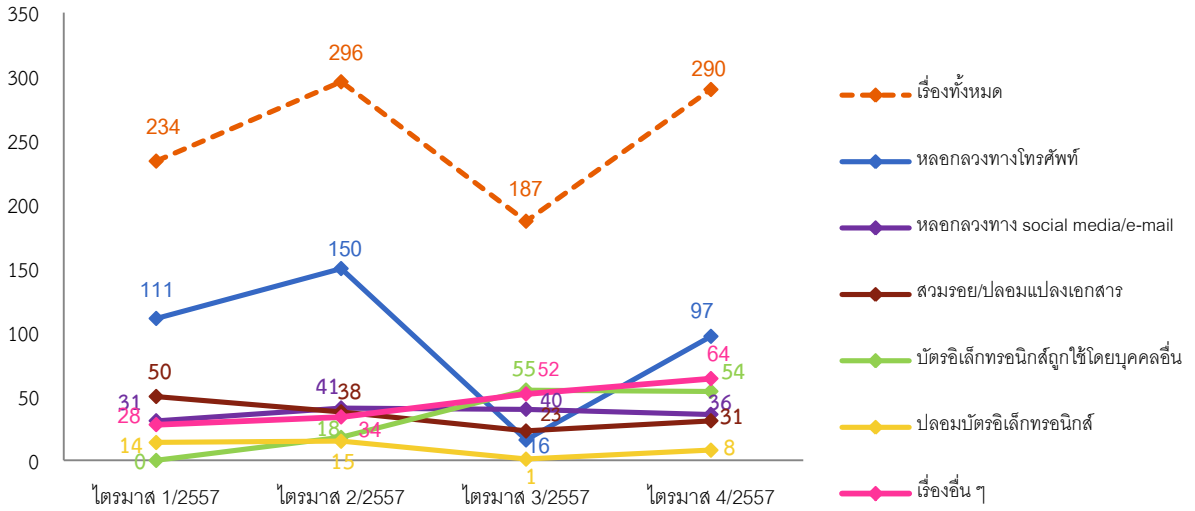
ในปี 2557 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 170 เรื่อง ลดลงจากปี 2556 จำนวน 41 เรื่อง (19.4%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับให้ซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก เช่น ให้ทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประกันชีวิตร่วมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด รองลงมาเป็นการบังคับให้ทำประกันชีวิตเมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อที่อยู่อาศัย และปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดในเงื่อนไขของเงินฝากหรือสินเชื่อ รวมทั้งพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดความรำคาญและบังคับซื้อประกันร่วมกับการเข้าตู้നിรภัยโดยอ้างว่าเป็นระเบียบใหม่ของธนาคาร

สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน ปี 2557

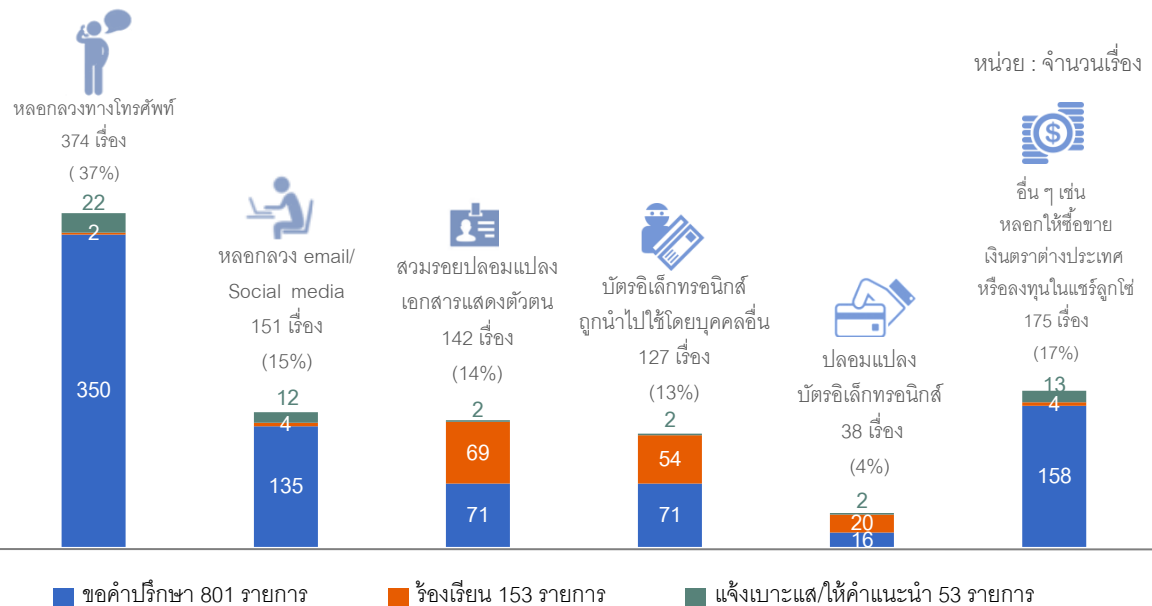
เรื่อง



ในปี 2557 ได้ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 1,007 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 34 เรื่อง (3.5%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยแอบอ้างเป็น ธปท. หรือ ปงป. แจ้งว่าต้องอายัดบัญชีเนื่องจากพบว่า มีเงินทุนหมุนเวียนในบัญชีผิดปกติหรือสงสัยว่าบัญชีจะเกี่ยวข้องกับการค้ายาเสพติด รองลงมาเป็นเรื่องจากการหลอกลวงทาง e-mail และ Social Media เช่น Facebook โดยหลอกว่าจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อนจึงจะโอนเงินเข้ามายังบัญชีในประเทศไทยได้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้หลงเชื่อ แต่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งเบาะแส



สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น ชักชวนให้ร่วมลงทุนในธุรกิจที่ทำธุรกรรมต่างประเทศ สอบถามข้อมูลเรื่องการลงทุนที่เข้าข่ายแชร์ลูกโซ่