

# รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล/คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน ปี 2558 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558)



## สถิติการติดต่อของประชาชนแยกตามช่องทางการติดต่อ

ในปี 2558 ประชาชนติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวม 59,595 ราย ดังนี้

### 1. ช่องทางโทรศัพท์ 55,601 ราย (93.3%) แบ่งเป็น

- ต้องการสนทนากับเจ้าหน้าที่ 49,533 ราย โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 47,692 ราย คิดเป็น 96%
- ฟังข้อความอัตโนมัติ 6,068 ราย

โทรศัพท์

93.3%



### 2. ช่องทางอื่น ๆ 3,994 ราย (6.7%) แบ่งเป็น

- ช่องทางของ ธปท. 3,288 ราย ได้แก่ ทางเว็บไซต์ อีเมล จดหมายเดินทางมาพบด้วยตนเอง และกิจกรรมภายนอก ธปท. ตามลำดับ
- ผ่านหน่วยงานภายนอก 706 ราย อาทิ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์สำนักงานกฤษฎีกา (Hotline 1111) และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่  
ช่องทางของ ธปท. และ  
จากหน่วยงานภายนอก



เว็บไซต์ อีเมล จดหมาย

6.7%

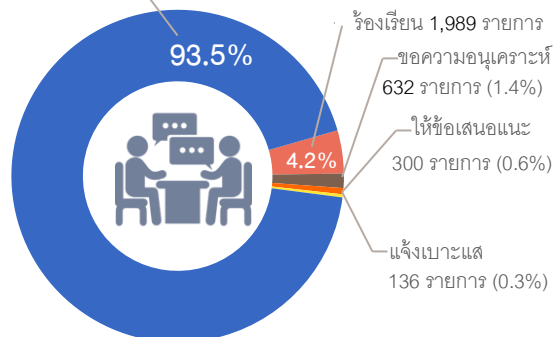


## สถิติการให้บริการแยกตามวัตถุประสงค์

จากข้อมูลที่ยื่นทักในระบบ 47,063 รายการ\* แบ่งเป็น

- **ให้ข้อมูลและคำปรึกษา** 44,006 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องบริการทางการเงิน เช่น สินเชื่อ Nano Finance
- **ร้องเรียน** 1,989 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะปัญหาเรื่องเงินให้สินเชื่อ
- **ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้บริการทางการเงิน** 632 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล
- **ให้ข้อเสนอแนะ** 300 รายการ โดยเรื่องสำคัญ ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าธรรมเนียมการชำระบัตรเครดิตล่าช้า ค่าธรรมเนียมการโอนเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์
- **แจ้งเบาะแส** 136 รายการ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อ Soft Loan พฤติกรรมทางหนี้ที่ไม่เหมาะสม และภัยทางการเงิน

ให้ข้อมูล คำปรึกษา  
44,006 รายการ



\* ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบ เช่น โทรผิด สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือประชาชนวางสายไประหว่างการโอนสาย

# สถิติการให้ข้อมูลและคำปรึกษา / ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแส

ปี 2558 มีการให้ข้อมูลและคำปรึกษา ทั้งสิ้น 44,006 รายการ ลดลงจากปี 2557 ในเกือบทุกหัวข้อ แบ่งเป็น

**บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน** 24,329 รายการ เพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 10,651 รายการ (77.9%) เรื่องหลัก ๆ ได้แก่ สอบถามเรื่องสินเชื่อ Nano Finance การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และสอบถามเรื่องเงินต้น/ยอดหนี้ไม่ถูกต้อง

**พันธมิตรและตราสารหนี้** 10,736 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 17,168 รายการ (61.5%) ส่วนใหญ่สอบถามขั้นตอนการลงทะเบียนได้ถอนพันธบัตร และการจำหน่ายพันธบัตรในรอบใหม่ ซึ่งประชาชนสนใจเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่จะได้รับ

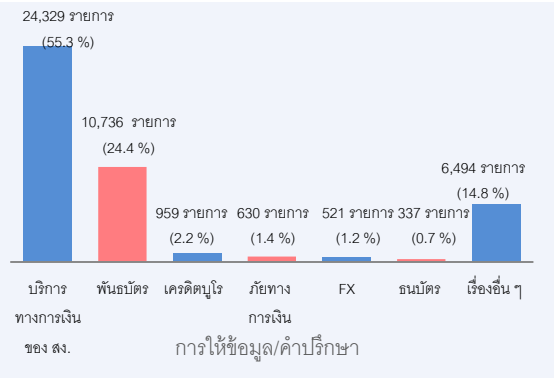
**เครดิตบูโร** 959 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบข้อมูลเครดิต และหลักเกณฑ์การเก็บข้อมูลลูกหนี้ในเครดิตบูโร

**ภัยทางการเงิน** 630 รายการ ส่วนใหญ่เป็นภัยจากการหลอกลวงทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ปัญหาบัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้งานก่อนที่เจ้าของจะอายัดบัตร

**ภาวะเบียดเบียนระบบเงินตราต่างประเทศ (FX)** 521 รายการ ส่วนใหญ่สอบถามเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ และการโอน/รับโอนเงินตราต่างประเทศ

**ธนบัตร** 337 รายการ สอบถามเกี่ยวกับวิธีการและสถานที่รับแลกธนบัตรชำรุด

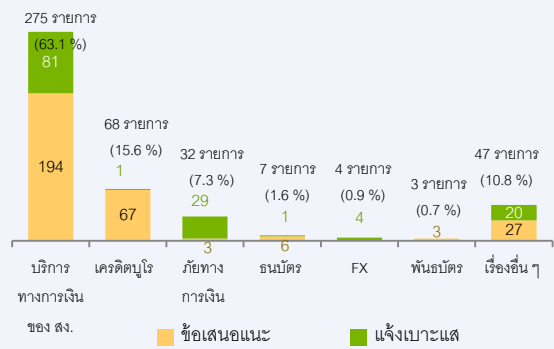
**เรื่องอื่น ๆ** 6,494 รายการ เช่น การสอบถามข้อมูลภายใน ธปท. การติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน และเส้นทางมา ธปท. เพื่อติดต่อกับงานด้านพันธบัตร



สำหรับการให้ข้อเสนอแนะและการแจ้งเบาะแส มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 436 รายการ สรุปได้ดังนี้

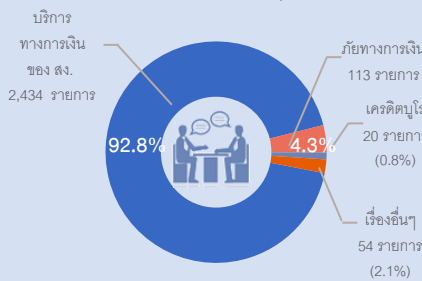
**การให้ข้อเสนอแนะ** 300 รายการ ที่สำคัญ ได้แก่ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของ ธ.ก.ส. เช่น ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าธรรมเนียมการชำระบัตรเครดิตล่าช้า ค่าธรรมเนียมการโอนเงินด้วยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งกรณีข้ามธนาคาร และข้ามเขต

**การแจ้งเบาะแส** 136 รายการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เช่น ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อ Soft Loan พฤติกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม และปัญหาภัยทางการเงิน เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงและแอบอ้างเป็น ธปท. เพื่อขอข้อมูลส่วนตัวและให้โอนเงิน



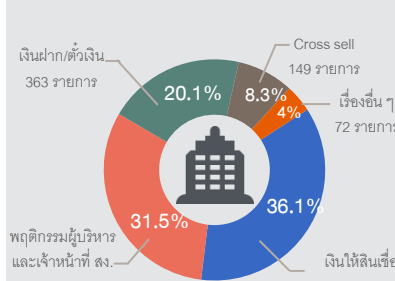
## สถิติเรื่องร้องเรียน / ขอความอนุเคราะห์

แยกตามเรื่องที่สำคัญ จำนวน 2,621 รายการ (ร้องเรียน 1,989 รายการ ขอความอนุเคราะห์ 632 รายการ)



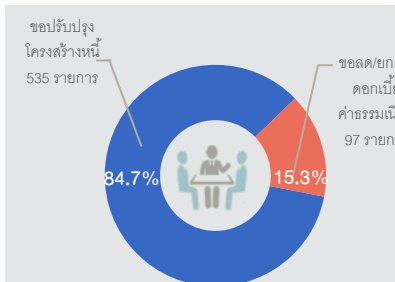
- บริการทางการเงินของสถาบันการเงิน 2,434 รายการ แบ่งเป็น 2 หมวด คือ
  - ร้องเรียนบริการทางการเงินของ ธ.ก.ส. 1,802 รายการ
  - ขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการเงิน 632 รายการ
- ภัยทางการเงิน 113 รายการ ลดลง 40 รายการ (26.1%) เช่น ถูกสวมรอย/ปลอมแปลงเอกสาร และบัตรถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น
- เครดิตบูโร 20 รายการ ส่วนใหญ่ต้องการขอให้ลบประวัติเครดิตบูโร เนื่องจากขอสินเชื่อไม่ผ่าน
- เรื่องอื่น ๆ 54 รายการ เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต

### เรื่องร้องเรียนบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน



จำนวน 1,802 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 238 รายการ (11.7%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเงินให้สินเชื่อที่เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง รวมทั้งคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง รองลงมาเป็นเรื่องพฤติกรรมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ ธ.ก.ส. โดยเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ไม่เหมาะสม และปัญหาจากการฝาก ถอน โอนเงิน ผ่านตู้เอทีเอ็มหรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ และ ด้าน Cross Sell ได้แก่ การบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก

### เรื่องขอความอนุเคราะห์จากผู้ใช้บริการทางการเงิน

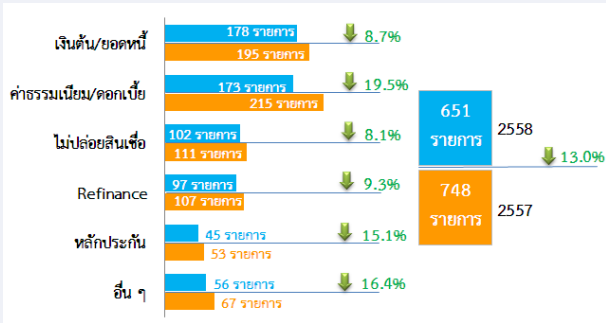


จำนวน 632 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 1,514 รายการ (70.5%) เนื่องจากในเดือน มิ.ย. 58 ธปท. ได้ปรับขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้ผู้ที่ต้องการขอความอนุเคราะห์จาก ธ.ก.ส. ติดต่อกับ ธ.ก.ส. โดยตรง เนื่องจากเป็นดุลยพินิจของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ การขอความอนุเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยเฉพาะหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล รองลงมาเป็นการขอลด/ยกเว้น ค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ก่อนกำหนด

# 1. การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ



## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทปัญหา



หมายเหตุ เรื่องอื่น ๆ เช่น หาแหล่งเงินกู้ อยู่ในกระบวนการทางศาล เอกสาร/ข้อมูลสูญหาย

## เรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อแยกตามผลิตภัณฑ์



หมายเหตุ ไม่รวมรายการที่แยกผลิตภัณฑ์ชัดเจนไม่ได้

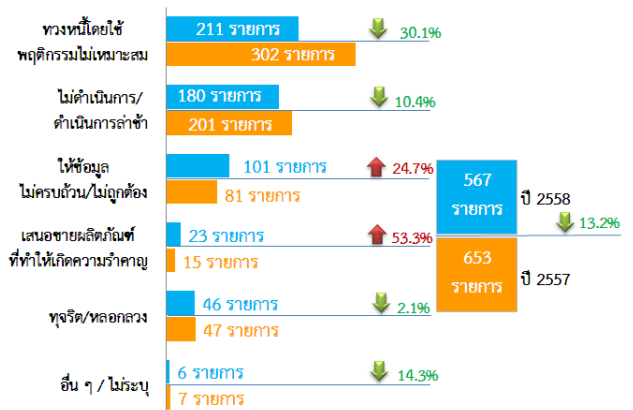
- ในปี 2558 การร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อ มีจำนวน 651 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 97 รายการ (13%) โดยเรื่องร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่
- เงินต้นและยอดหนี้ไม่ถูกต้อง** โดยส่วนใหญ่เกิดจากความเข้าใจไม่ถูกต้องในวิธีการคำนวณเงินต้น และ ดอกเบี้ย ที่เกิดจากบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล วิธีการในการตัดบัญชีเพื่อชำระหนี้ รวมถึงการชำระหนี้ปีบัญชีแล้วแต่ยังได้รับหนังสือทวงหนี้
  - ค่าธรรมเนียม/ดอกเบี้ย** ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อ
  - ไม่ปล่อยสินเชื่อ** โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งสถาบันการเงินส่วนใหญ่มีความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อ จึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์ และ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อไว้ค่อนข้างเข้มงวด

เมื่อแยกเรื่องร้องเรียนด้านเงินให้สินเชื่อตามผลิตภัณฑ์ พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านสินเชื่อบัตรเครดิตมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อธุรกิจตามลำดับ

# 2. การร้องเรียนด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource)



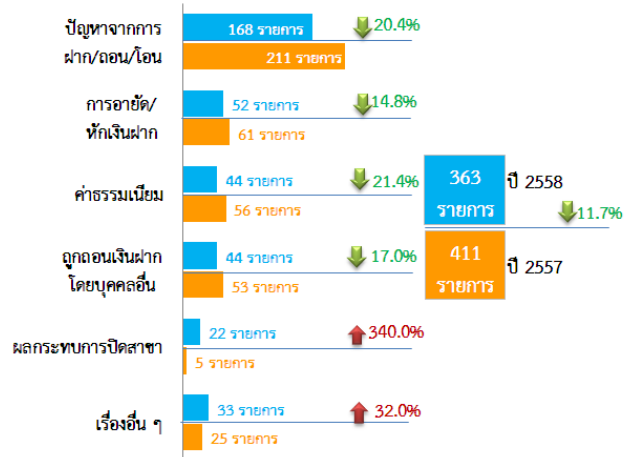
ในปี 2558 เรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน (รวมเจ้าหน้าที่ Outsource) มีจำนวน 567 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 86 รายการ (13.2%) โดยเรื่องร้องเรียนหลักยังคงเป็นเรื่องพฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสม เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การติดตามทวงถามหนี้วันละหลายครั้งทั้งทางโทรศัพท์มือถือ โทรศัพท์ที่ทำงาน ส่ง SMS และให้พนักงานมาทวงหนี้ที่ทำงาน รวมทั้งแจ้งข้อมูลการเป็นหนี้ให้แก่บุคคลที่สามทราบ ทำให้ลูกหนี้เกิดความรำคาญและได้รับความอับอาย รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เช่น การขอเอกสารยืนยันการชำระหนี้ปีบัญชี และปัญหาเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้ คือ ประกันชีวิต และกองทุนต่าง ๆ



### 3. การร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน



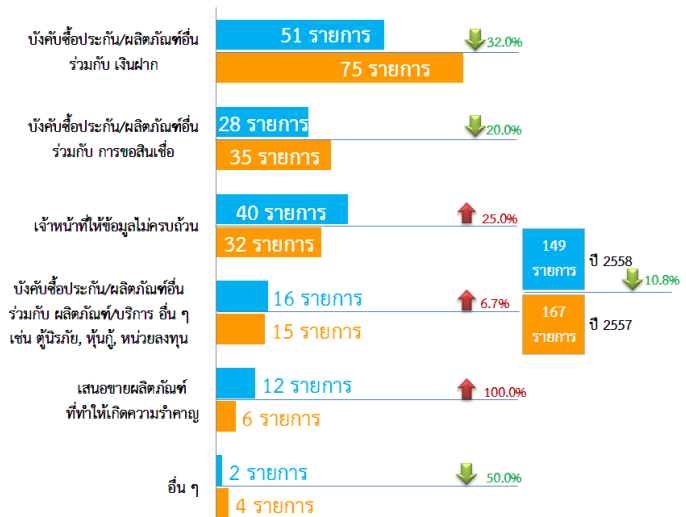
ในปี 2558 มีเรื่องร้องเรียนด้านเงินฝากและตัวเงิน 363 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 48 รายการ (11.7%) โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการฝาก/ถอน/โอนเงิน ผ่านตู้ ATM หรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติ เช่น ถอนเงินแล้วไม่ได้รับเงินหรือได้รับเงินแต่ไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่ถอน หรือโอนเงินไปแล้วแต่เงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง รองลงมาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการอายัด/หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยไม่แจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบล่วงหน้า และการร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยเฉพาะค่าธรรมเนียมการทำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ซึ่งเกิดจากปัญหาบัตรถูกยึดจากตู้ ATM และค่าธรรมเนียมการรักษาบัญชี ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่เป็นธรรม



### 4. การร้องเรียนด้าน Cross Sell



ในปี 2558 การร้องเรียนเรื่อง Cross Sell มีจำนวน 149 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 18 รายการ (10.8%) โดยเรื่องที่ร้องเรียนหลัก ๆ ยังคงเป็นการบังคับซื้อประกันร่วมกับเงินฝาก เช่น ให้ทำบัตร ATM ที่มีประกันชีวิตรวมด้วย โดยให้เหตุผลว่าบัตรธรรมดาหมด รองลงมาเป็นการบังคับให้ทำประกันชีวิตกับบริษัทที่สถาบันการเงินกำหนดไว้เท่านั้น เมื่อมีการขอสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนปัญหาอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เช่น ต้องการขายประกันโดยแจ้งว่าเป็นการออมทรัพย์ระยะยาว ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดในเงื่อนไขของสินเชื่อ



# สถิติเกี่ยวกับเรื่องภัยทางการเงิน



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน ปี 2558



ในปี 2558 ได้ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับภัยทางการเงิน จำนวน 775 รายการ ลดลงจากปี 2557 จำนวน 234 รายการ (23.2%) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการถูกหลอกลวงทางโทรศัพท์มากที่สุด เช่น อ้างว่าโทรมาจากธนาคารกลางจะดำเนินการอายัดบัญชีเนื่องจากบัญชีมีการเคลื่อนไหวผิดปกติ รองลงมา คือ ปัญหาบัตรเครดิตทรอนิกส์ถูกนำไปใช้โดยบุคคลอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากบัตรเครดิตถูกขโมยไปใช้งานก่อนที่จะเจ้าของจะอายัดบัตร

ทั้งนี้ พบว่าเรื่องที่มีมูลค่าความเสียหายสูงมีมูลค่าประมาณ 5 ล้านบาท และ 2.3 ล้าน เป็นเรื่องที่เกิดจากการถูกหลอกลวงทาง Facebook ว่าจะได้รับเงินจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินค่าธรรมเนียมไปชำระก่อน ซึ่งผู้เสียหายได้มีการโอนเงินไปแล้วหลายครั้ง อย่างไรก็ตาม ปัญหากลอกหลวงจากมิจฉาชีพจากช่องทางต่าง ๆ นั้น ประชาชนส่วนใหญ่มีได้หลงเชื่อ และได้ติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งเบาะแส



## สถิติเกี่ยวกับภัยทางการเงิน แยกตามประเภทเรื่องและวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

