

คำกล่าวของ ดร. ประสาร ไตรรัตน์วรกุล
ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย
ในการแถลงข่าวเปิดดำเนินการศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
วันที่ 13 มกราคม 2555 เวลา 13.30 น.

สื่อมวลชนทุกท่าน

ผมรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มาแถลงข่าว การเปิดดำเนินการศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ซึ่งเป็นหนึ่งในการดำเนินการของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จะมุ่งสู่กระบวนการทำงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดพลัง และสามารถแก้ไขปัญหา ปกป้องสิทธิ พร้อมทั้งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงินเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ใช้บริการทางการเงินได้ดียิ่งขึ้น

เหตุผลและความจำเป็นในการจัดตั้ง ศคก.

ภายใต้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงินปัจจุบันที่มีพัฒนาการ และมีการแข่งขัน ในการให้บริการทางการเงินอย่างเข้มข้น รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิวัฒนาการทางการเงินต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บริโภคจำเป็นต้องมีความเข้าใจและรู้เท่าทันความซับซ้อนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการ นอกจากนี้ กลยุทธ์ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ขณะเดียวกันประชาชนก็คาดหวังให้ภาครัฐเข้ามามีบทบาทให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน ทั้งการป้องกัน ปกป้อง และระวังดูแลการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือถูกหลอกลวง

บทบาทหน้าที่ของ ศคก.

ด้วยเหตุนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน หรือ ศคก. ขึ้น เพื่อให้การทำงานในด้านนี้เป็นระบบ มีความต่อเนื่อง สอดประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นที่พึ่งของประชาชนในเรื่องดังกล่าว ซึ่ง ศคก. จะเป็นเสมือน

One-stop service เน้นการทำงานในเชิงรับร่วมกับเชิงรุก โดยมีหน้าที่สำคัญ 2 ประการ

ประการแรก เป็นบทบาทในเชิงรับ กล่าวคือ การรับ และดูแลเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นบทบาทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพียงแต่ที่ผ่านมาการรับเรื่องร้องเรียนจะแยกกันรับผิดชอบตามสายงานต่าง ๆ ดังนั้น การจัดตั้ง ศคก. เป็นหน่วยงานกลางขึ้นมา นอกจากจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์ในเรื่องเกี่ยวกับบริการของสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และการให้บริการของธนาคารแห่งประเทศไทยเอง เช่น ปัญหาเกี่ยวกับธนบัตร และธุรกรรมเกี่ยวกับพันธบัตรแล้ว ยังได้นำระบบ IT เข้ามาช่วยในการติดตาม ประมวลผล และประเมินผล

ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นไม่ว่าประชาชนจะอยู่ที่ใดในประเทศไทย ก็สามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินต่าง ๆ ได้สะดวก โดยสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์สายด่วนหมายเลข 1213 (สิบสองสิบสาม) หรือผ่านช่องทางการติดต่ออื่น ๆ เช่น จดหมาย โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกกันว่า email

ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมา มีผู้ร้องเรียนเข้ามาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยผ่านส่วนงานที่ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนเดิมประมาณ 2,600 เรื่อง โดยธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินการเพื่อยุติเรื่องได้ถึง 91% ของเรื่องที่รับทั้งสิ้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการของสถาบันการเงิน การถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทางโทรศัพท์ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ประการที่สอง เป็นบทบาทในเชิงรุก คือ การให้ความรู้ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ใช้บริการทางการเงิน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทางการเงินมีความเข้มแข็ง รับรู้และเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ป้องกันการถูกเอาเปรียบจากผู้ให้บริการทางการเงิน สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งการเผยแพร่ความรู้นั้นจะกระทำผ่านหลายช่องทาง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบต่าง ๆ ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ รวมทั้งข้อมูลสำคัญที่ผู้บริโภคควรได้รับจากสถาบันการเงิน และการจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการต่าง ๆ ซึ่งอาจประสานกับหน่วยงานภายนอก ไม่ว่าจะเป็นกระทรวงการคลัง ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือแม้แต่สถาบันการเงิน และองค์กรชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้ความรู้ทางการเงินกระจาย และแทรกซึมเข้าสู่ผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ในโอกาสเปิด ศคช. วันนี้ ในเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้นำความรู้ทางการเงินมาจัดรวมเผยแพร่ไว้ที่หน้า “ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน” ด้วย

ที่ตั้ง ศคช.

ปัจจุบันที่ทำการของ ศคช. ตั้งอยู่ที่อาคาร 3 ชั้น 5 ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยในปี 2556 จะย้ายที่ทำการไปอยู่ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานสุรวงศ์ ซึ่งนอกจากจะเป็นที่ทำการที่ทันสมัยแล้ว ยังจัดทำเป็นสถานที่แสวงหาความรู้ทางการเงินที่สมบูรณ์แบบ เพื่อให้ประชาชนเข้าไปศึกษา เรียนรู้ และขอรับคำแนะนำเกี่ยวกับบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้อีกด้วย

สื่อมวลชนทุกท่านครับ

การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน และการสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินเป็นงานที่ใช้เวลา และต้องกระทำอย่างต่อเนื่องจึงจะเห็นผล ทั้งยังต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และเกิดความสำเร็จ ผมจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ศคช. จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนทุกระดับมีสุขภาพทางการเงินที่เข้มแข็ง มีความเป็นอยู่ที่ดี และเป็นรากฐานต่อการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจที่ยั่งยืนต่อไป

ขอบคุณครับ