



ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โทร. 0-4333-3000 โทรสาร 0-4324-1554 www.bot.or.th

ฉบับที่ 12/2554

เรื่อง ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เป็นหนึ่งในพันธกิจหลักที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญ นอกเหนือจากการดูแลเสถียรภาพทางการเงิน เสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินและระบบการชำระเงินของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองในการใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมและได้รับบริการที่ดี ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง และตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ธพท. สกอ.) ได้ดำเนินการอย่างครบวงจร เพื่อให้พันธกิจดังกล่าวบรรลุผล โดยประกอบด้วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน (Financial Literacy) งานส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน งานรับเรื่องร้องเรียนทางการเงิน และงานสนับสนุนการปราบปรามบริการทางการเงินที่ผิดกฎหมาย ทั้งนี้ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2554 เป็นต้นมา

ผลการดำเนินงานของ ธพท. สกอ. ในเรื่องดังกล่าว ในช่วงระยะเวลา 3 เดือน (พฤษภาคม – กรกฎาคม 2554) ที่ผ่านมา ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากประชาชน โดยมีประชาชนเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงินกว่า 4,200 คน กระจายไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในหลายจังหวัด เช่น ขอนแก่น นครราชสีมา มุกดาหาร สกลนคร หนองคาย อุดรธานี เป็นต้น ช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น งานส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน ได้มีการดำเนินการร่วมกับบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) จัดกิจกรรมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน SMEs ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs ในภาค สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น 1,300 ล้านบาท

งานรับเรื่องร้องเรียนทางการเงิน ดำเนินการประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ปริมาณผู้ร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา รวม 60 ราย เฉลี่ยเดือนละ 20 ราย เพิ่มขึ้นจากช่วงเดือนก่อนหน้า ซึ่งมีผู้ร้องเรียนเฉลี่ยเพียงเดือนละ 5 ราย ส่วนใหญ่เป็นประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการขอถอนสินเชื่อเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Refinance) และประเด็นที่เกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันการเงิน โดยสามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนยุติเรื่องได้ร้อยละ 97 สำหรับงานด้านการสนับสนุนการปราบปรามบริการทางการเงินที่ผิดกฎหมาย ได้มีการจัดอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ Non-bank ให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรภาค 3 และภาค 4 และสนับสนุนการจับกุมธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับโดยไม่ได้รับอนุญาต 1 กรณี

ทั้งนี้ ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปรึกษาปัญหาทางการเงินได้โดยตรงที่ ธพท. สกอ. ในวันทำการ ระหว่างเวลา 08.30 - 16.30 น. หรือติดต่อผ่านช่องทาง ดังนี้

1. ไปรษณีย์ : ส่วนธุรกิจการเงินภาค
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
393 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
2. โทรศัพท์ : 0-4333-4694
3. โทรสาร : 0-4324-1045 และ 0-4333-2853
4. E-mail address : CPFSC-ESAN@BOT.OR.TH

ธนาคารแห่งประเทศไทย
สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2 สิงหาคม 2554

ข้อมูลเพิ่มเติม : นายอดุลย์ คำชู
โทร. 0-4333-3000 ต่อ 3520
E-mail : Adulk@bot.or.th