



ฉบับที่ 04/2555

## เรื่อง ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2554

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ธปท. สกอ.) ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยการรับและดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. และการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ผลการดำเนินงานในปี 2554 สรุปได้ดังนี้

1. การรับและดูแลเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในการใช้บริการทางการเงินกับสถาบันการเงิน รวม 252 ราย เรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการขอสินเชื่อเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ปัญหาเกี่ยวกับการเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยสามารถแก้ไขจนยุติเรื่องร้องเรียนได้ที่ ธปท. สกอ. จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2. การให้ความรู้ทางการเงิน ธปท. สกอ. เริ่มดำเนินการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2554 เป็นต้นมา โดยการเผยแพร่ความรู้ผ่านหลายช่องทาง ทั้งทางสื่อสารมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนและผู้ประกอบการโดยการร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร เช่น บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารออมสิน เป็นต้น รวม 61 ครั้ง ประชาชนให้ความสนใจเข้ารับฟังการบรรยายกว่า 8,800 คน

ทั้งนี้ ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปรึกษาปัญหาทางการเงินได้โดยตรงที่ ธปท. สกอ. ในวันและเวลาทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. หรือติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. โทรศัพท์สายด่วน (Hotline) : 1213 (สิบสองสิบสาม)
2. โทรสาร : 0-4324-1045
3. E-mail address : [FCC@bot.or.th](mailto:FCC@bot.or.th)
4. ไปรษณีย์ : ส่วนคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
393 ถ.ศรีจันทร์ ต.ในเมือง  
อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000

ธนาคารแห่งประเทศไทย  
สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
6 กุมภาพันธ์ 2555

ข้อมูลเพิ่มเติม : นายอดุลย์ คำชู  
โทร. 0-4333-3000 ต่อ 3500  
E-mail : [Adulk@bot.or.th](mailto:Adulk@bot.or.th)