



ฉบับที่ 3/2555

### เรื่อง การเปิดดำเนินการศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

นายประสาร ไตรรัตน์วรกุล ผู้ว่าฯ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) แถลงว่า ธปท. ได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนในด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหา ปกป้องสิทธิ พร้อมทั้งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงินเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ใช้บริการทางการเงินได้ดียิ่งขึ้น โดยมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

1. การรับและดูแลเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์ในเรื่องเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. และการให้บริการของ ธปท. ที่เกี่ยวข้องกับพันธบัตรและตราสารหนี้ ธนบัตร รวมทั้งตอบข้อซักถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดย ศคง. ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตาม ประมวลผล และประเมินผล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การให้ความรู้เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับรู้และเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง เพิ่มความเข้มแข็ง ป้องกันการถูกเอาเปรียบ สามารถตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งการเผยแพร่ความรู้จะกระทำผ่านหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย สื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมบรรยายให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรเพื่อผลักดันให้ความรู้ทางการเงินกระจายและแทรกซึมสู่ผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง

ศคง. เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2555 เป็นต้นไป โดยมีเวลาทำการตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. โดยประชาชนสามารถติดต่อ ศคง. ได้ตามช่องทางต่อไปนี้

1. โทรศัพท์สายด่วน (Hotline) หมายเลข 1213 (สิบสองสิบสาม)
2. โทรสาร หมายเลข 02-283-6151
3. E-mail address: [FCC@bot.or.th](mailto:FCC@bot.or.th)
4. ไปรษณีย์ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
อาคาร 3 ชั้น 5 ธปท. สำนักงานใหญ่  
273 ถนนสามเสน บางขุนพรหม  
เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

ทั้งนี้ ศคง. จะย้ายที่ทำการไปอยู่ที่ ธปท. สำนักงานสุรวงศ์ ในปี 2556