

## แนวทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ท่านเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับบริการทางการเงินไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ท่านสามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนมาที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคก.) โดยขั้นตอนในการร้องเรียน

**ขั้นตอนแรก** ขอให้ท่านติดต่อร้องเรียนไปที่ Call Center ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ก่อน ซึ่งสถาบันการเงินจะเปิดเผยระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแต่ละเรื่อง (Service Level Agreement – SLA) ไว้ เช่น การถอนหลักประกัน การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงินแต่เกิดข้อผิดพลาด การอายัดบัตรเอทีเอ็มกรณีอื่น ๆ จึงขอให้ท่านติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจาก สถาบันการเงินภายในระยะเวลา SLA ก่อน

**ขั้นตอนที่สอง** หากปัญหาของท่านยังไม่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ท่านสามารถร้องเรียนมาได้ที่ ศคก. ซึ่งมีขั้นตอนและเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. เมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) จะเริ่มดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนของ สปท. จะใช้กับผู้ร้องเรียนทุกราย โดยผู้ร้องเรียนจะต้องให้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่อ สปท. ที่เพียงพอต่อการพิจารณา ในกรณีที่ สปท. ขอข้อมูล/พยานหลักฐานเพิ่มเติม แต่ผู้ร้องเรียนไม่ส่งข้อมูล/พยานหลักฐานตามที่ได้รับแจ้ง สปท. จะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ตั้งใจที่จะให้ สปท. ดำเนินการตามข้อร้องเรียน และ สปท. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อไป

2. ผู้ร้องเรียนต้องให้ข้อเท็จจริงที่สำคัญและเอกสารประกอบการพิจารณาดังต่อไปนี้ โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

2.1 ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ได้แก่ วัตถุประสงค์และเนื้อหาเรื่องร้องเรียน ชื่อสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการที่เรื่องร้องเรียน และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ (โปรดระบุให้ชัดเจน)

2.3 เอกสารแสดงตน

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง	(2) ร้องเรียนในนามนิติบุคคล
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	- สำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคลที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3. ข้อมูลที่ได้ยื่นเรื่องเรียนต่อ สปท. ต้องเป็นข้อเท็จจริงเท่านั้น

โดยการให้ข้อมูลเท็จหรือไม่ตรงต่อความเป็นจริงอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียนถูกดำเนินการทางกฎหมายตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และการร้องเรียนไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดลงหรือสะดุดหยุดอยู่

4. สปท. จะทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ สปท.

เพื่อแก้ไขปัญหา ตลอดจนติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนนั้น อย่างเป็นธรรม และอย่างเต็มความสามารถ อย่างไรก็ตาม

เรื่องดังต่อไปนี้ถือว่าอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ในการพิจารณาดำเนินการของ สปท. หรือเป็นเรื่องที่ สปท. จะไม่รับไว้เพื่อพิจารณาดำเนินการตามข้อร้องเรียน

- เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ สปท.
- เรื่องร้องเรียนที่ศาลมีคำวินิจฉัย คำสั่ง หรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
- เรื่องที่ขอให้ สปท. ฟ้องร้องคดีแทน/ช่วยเหลือเงินในการต่อสู้คดี/ช่วยจัดหาหรือว่าจ้างทนายความให้ผู้ร้องเรียน
- เรื่องที่ขอให้ สปท. เรียก/ส่งการให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ สปท. ชดเชยค่าเสียหาย ตามข้อพิพาทที่คู่สัญญาผูกพันกันทางแพ่ง
- เรื่องที่เป็นกรณีพิพาทระหว่างพนักงานของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ สปท. กับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการข้างต้น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ สปท. กำกับดูแล
- เรื่องที่ร้องเรียนที่ สปท. ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้วหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเดิมที่ไม่มีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณา/การดำเนินการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการ/ผู้กำกับดูแลอื่น
- เรื่องขอความอนุเคราะห์ซึ่งเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ สปท. และไม่มีข้อขัดต่อกฎหมายหรือกฎหมายหรือแนวนโยบายของ สปท. เช่น การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อ
- การขอตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่น
- การขอข้อมูลที่ สปท. ไม่ใช่เจ้าของข้อมูล

5. เพื่อประโยชน์ในการประสานงานหรือพิจารณาดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน สปท.

อาจเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบหรือพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ทั้งนี้ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน สปท. อาจบันทึกการสนทนาของท่านเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและปรับปรุงการให้บริการ

ยอมรับเงื่อนไขและได้ติดต่อไปยังสถาบันการเงินแล้ว

ตกลง

