

## บทบาทหน้าที่ ศคช.

### ศคช. คือใคร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท. หรือแบงก์ชาติ) ได้จัดตั้ง ศคช. หรือศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555 เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิและส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน



### ทำไมต้องคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการแข่งขันการให้บริการทางการเงินที่เข้มข้นขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้รูปแบบของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีความหลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้น ผู้ใช้บริการทางการเงินในยุคปัจจุบันจึงจำเป็นต้องเข้าใจบริการทางการเงินเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการทางการเงินที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ รวมทั้งรู้เท่าทันการหลอกลวงทางการเงินจากกลุ่มมิจฉาชีพ เพื่อไม่ตกเป็นเหยื่อภัยทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย

นอกจากนี้ ในปัจจุบันผู้ใช้บริการทางการเงินมีความคาดหวังที่จะได้รับการคุ้มครองและปกป้องสิทธิทางการเงินมากขึ้น ประกอบกับ ธปท. เองก็มีหน้าที่ หรือพันธกิจที่จะต้องดูแลให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. มากที่สุด ทั้งหมดจึงเป็นเหตุผลว่าทำไม ธปท. จึงต้องคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โครงสร้างองค์กร





### ศคช. มีบทบาทหน้าที่อย่างไร

ศคช. มีบทบาทหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ

<h1>01</h1>	<h4>ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน</h4> <p>เกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. เพื่อเป็นช่องทางรับฟังช่วยแก้ไขปัญหา และติดตามผลให้แก่ประชาชน รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินที่ ธปท. ดูแล ได้แก่ ธนบัตร พันธบัตร และกฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ</p>	<h1>02</h1>	<h4>ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน</h4> <p>เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เบื้องต้นทางการเงินอย่างเพียงพอที่จะดูแลตัวเองได้ เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รู้จักวางแผนการเงิน สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมและรู้เท่าทันเหล่าเหลี่ยมกลโกง โดยดำเนินการผ่านสื่อความรู้และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ</p>
<h1>03</h1>	<h4>ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ ธปท.</h4> <p>ในการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยการส่งผ่านข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดนโยบายตรวจสอบและกำกับดูแลสถาบันการเงินให้ดำเนินการอย่างถูกต้องและคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ใช้บริการทางการเงินต่อไป</p>		

### จะติดต่อกับ ศคช. ได้อย่างไร

ประชาชนสามารถติดต่อ ศคช. เพื่อขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

 <p>Ins. 1213</p>	 <p>แอปพลิเคชัน</p> <p>ท่านสามารถ download แบบฟอร์มการร้องเรียน ได้ ที่นี่</p>	 <p>อีเมล</p> <p>ท่านสามารถ download แบบฟอร์มการร้องเรียน ได้ ที่นี่</p>	 <p>ร้องเรียนออนไลน์</p>
--	---	--	---



จดหมาย



ติดต่อด้วยตัวเอง

ได้ที่ :

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ (อาคาร 7 ชั้น 1)  
273 ถนนสามเสน  
แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร  
กรุงเทพมหานคร 10200

### สำนักงานภาคเหนือ

68/3 ถ.โชดนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง  
จ.เชียงใหม่ 50300  
โทรสาร : 0-5393-1103

### สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

45 ถ.นิกรสำราญ ตำบลในเมือง  
อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000  
โทรสาร : 0-4322-6146 ถึง 7

### สำนักงานภาคใต้

472 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110  
โทรสาร : 0-7423-4701

ผู้จัดการบริการ

ทีมกลยุทธ์ ศคช.



(2 voice cast)



Print