

กรุณาส่งแบบฟอร์มพร้อมเอกสารแนบการร้องเรียนมายังอีเมล fcc@bot.or.th หรือ โทรสาร 0 2283 6151

เงื่อนไขการร้องเรียน

ในกรณีที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน ขอให้ท่านติดต่อไปยัง Call Center ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ก่อน โดยปัจจุบันสถาบันการเงินบางแห่งได้เปิดเผยระยะเวลาการให้บริการมาตรฐาน (Service Level Agreement – SLA) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การไถ่ถอนหลักประกัน การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงินแต่เกิดข้อผิดพลาด การอายัดบัตรเครดิตทรอนิกส์ จึงขอให้ท่านติดตามผลจากสถาบันการเงินภายในระยะเวลา SLA ก่อน โดยสามารถศึกษารายละเอียดได้จากเว็บไซต์ของ ศคก. www.1213.or.th ⇨ สื่อและโปรแกรมคำนวณ ⇨ ตารางแสดงระยะเวลาการให้บริการของธนาคารแต่ละแห่ง (SLA) แต่หากไม่ได้รับการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่ บริการ Call Center 1213 โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) จะเริ่มดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนของ สปท. ซึ่งใช้กับผู้ร้องเรียนเป็นการทั่วไปทุกราย โดยผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานต่อ สปท. ที่เพียงพอต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน ในกรณีที่ สปท. เรียกให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อมูล/พยานหลักฐานเพิ่มเติมหรือเชิญผู้ร้องเรียนให้มาให้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวเอง แต่ผู้ร้องเรียนไม่ส่งหรือไม่มาให้ข้อมูล/พยานหลักฐานตามที่ สปท. แจ้งขอ สปท. สงวนสิทธิ์ในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อไป

2. ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และแจ้งข้อเท็จจริงที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ชื่อสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ สปท. ที่ถูกร้องเรียน และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ (โปรดระบุให้ชัดเจน)

2.3 เอกสารแสดงตน

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง	(2) ร้องเรียนในนามนิติบุคคล	(3) ให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - สำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคลที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี) - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ตามช่องที่ (1) หรือ (2) - หนังสือมอบอำนาจ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้ร้องเรียนแทน/ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3. ผู้ร้องเรียนรับรองว่า ข้อมูลที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ สปท. เป็นความจริงทุกประการ และรับทราบว่า การให้ข้อมูลเท็จต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียนถูกดำเนินการทางกฎหมายได้

4. ผู้ร้องเรียนรับทราบว่า การร้องเรียนต่อ สปท. ไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

5. ผู้ร้องเรียนยินยอมให้ สปท. เปิดเผยข้อมูลที่ร้องเรียนและข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และยินยอมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อ สปท. เพื่อประโยชน์ในการประสานงานหรือพิจารณาดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน

เงื่อนไขการร้องเรียน (ต่อ)

6. ผู้ร้องเรียนยอมรับผลการแก้ไขปัญหาที่ ธพท. ได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และอย่างเต็มความสามารถภายใต้ขอบเขตที่สามารถกระทำได้ โดยที่ ธพท. และพนักงาน ธพท. จะไม่รับผิดชอบในความเสียหาย สูญเสีย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดจากการร้องเรียนนี้
7. ธพท. จะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาในเรื่องดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท. โดยทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท. ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนติดตามเรื่องร้องเรียน **ยกเว้น** เรื่องดังต่อไปนี้
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท.
 - เรื่องร้องเรียนที่ศาลมีคำวินิจฉัย คำสั่ง หรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
 - เรื่องที่ขอให้ ธพท. ฟ้องร้องคดีแทน/ช่วยเหลือเงินในการต่อสู้คดี/ช่วยจัดหาหรือว่าจ้างทนายความให้ผู้ร้องเรียน
 - เรื่องที่ขอให้ ธพท. เรียกร้อง/สั่งการให้สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท. ชดใช้ค่าเสียหายตามข้อพิพาทที่คู่สัญญาผูกพันกันทางแพ่ง
 - เรื่องที่เป็นกรณีพิพาทระหว่างพนักงานของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท. กับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจข้างต้น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ ธพท. กำกับดูแล
 - เรื่องที่ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดิม ซึ่ง ธพท. ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณา/การดำเนินการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการ/ผู้กำกับดูแลอื่น
 - เรื่องขอความอนุเคราะห์ซึ่งเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธพท. และ ไม่มีข้อขัดต่อกฎหมายหรือกฎเกณฑ์หรือแนวนโยบายของ ธพท. เช่น การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น
 - เรื่องที่เป็นกรณีสมมติ และให้พิจารณาแสดงความเห็นว่าถูกหรือผิด
 - การขอตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่น
 - การขอข้อมูลที่ ธพท. ไม่ใช่เจ้าของข้อมูล
 - เรื่องที่วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน หรือเอกสารแสดงตนไม่สมบูรณ์ หรือเอกสาร/ข้อมูลประกอบการร้องเรียนไม่ครบถ้วน โดยผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เอกสารแสดงตน หรือเอกสาร/ข้อมูลประกอบการร้องเรียนเพิ่มเติม รวมทั้งไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอเอกสาร หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือพิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารแสดงตนเป็นเอกสารปลอม ธพท. จะรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับดูแล

ทั้งนี้ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ธพท. อาจบันทึกการสนทนาของท่านเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และปรับปรุงการให้บริการ

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call Center ศคก. โทร. 1213 หรือ

กรุงเทพฯ

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ (อาคาร 7 ชั้น 1)
273 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร
กรุงเทพฯ 10200 โทรสาร 0 2283 6151

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนคุ้มครองและให้ความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
45 ถนนนิกรสำราญ ตำบลในเมือง อ.เมือง
จ.ขอนแก่น 40000 โทรสาร 0 4322 6146-7

ภาคเหนือ

ส่วนคุ้มครองและให้ความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ
68/3 ถนนโชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ 50300 โทรสาร 0 5393 1103

ภาคใต้

ส่วนคุ้มครองและให้ความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้
472 ถนนเพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110
โทรสาร 0 7423 4701

กรุณาส่งแบบฟอร์มพร้อมเอกสารแนบการร้องเรียนมายังอีเมล fcc@bot.or.th หรือ โทรสาร 0 2283 6151

แบบฟอร์มการร้องเรียน

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน				
คำนำหน้า นาย / นาง / นางสาว/ อื่น ๆ	ชื่อ	นามสกุล		
เลขประจำตัวประชาชน	อายุ	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง อาชีพ		
กรณีนิติบุคคล				
ชื่อบริษัท/ห้างหุ้นส่วน/องค์กร	เลขทะเบียนนิติบุคคล			
ผู้มีอำนาจลงนาม	ตำแหน่ง			
ที่อยู่ปัจจุบัน				
แขวง/ตำบล	เขต/อำเภอ	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์	
โทรศัพท์	โทรศัพท์เคลื่อนที่	โทรสาร	อีเมล	
รายได้รวมต่อเดือน (บาท)	<input type="checkbox"/> 0 - 15,000	<input type="checkbox"/> 15,001 - 30,000	<input type="checkbox"/> 30,001 - 50,000	<input type="checkbox"/> 50,001 - 100,000 <input type="checkbox"/> > 100,000
ระดับการศึกษาสูงสุด	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส.	
	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)	

2. เรื่องที่ต้องการร้องเรียน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)				
<input type="checkbox"/> ไม่ปล่อยสินเชื่อ	<input type="checkbox"/> ดอกเบี้ย	<input type="checkbox"/> พันธบัตรและตราสารหนี้		
<input type="checkbox"/> หาแหล่งเงินกู้	<input type="checkbox"/> ค่าธรรมเนียม	<input type="checkbox"/> ธุรกิจเงินตราต่างประเทศ		
<input type="checkbox"/> ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	<input type="checkbox"/> สินเชื่อส่วนบุคคล	<input type="checkbox"/> เงินฝากหรือตัวเงิน		
<input type="checkbox"/> เชื่ค	<input type="checkbox"/> ธนบัตร	<input type="checkbox"/> ปัญหาไฟแนนซ์		
<input type="checkbox"/> หลักประกัน	<input type="checkbox"/> พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน	<input type="checkbox"/> พฤติกรรมการทวงหนี้		
<input type="checkbox"/> หลอกลวง ภัยทางการเงิน	<input type="checkbox"/> เครดิตบูโร	<input type="checkbox"/> ประกันชีวิต ประกันภัย		
<input type="checkbox"/> หนี้นอกระบบ	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)			
มูลค่าความเสียหาย (บาท)				
สถาบันการเงินที่ต้องการร้องเรียน		ข้อมูลการติดต่อกับสถาบันการเงินก่อนการร้องเรียนที่ ศคก.		
ชื่อสถาบันการเงิน	ชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อไว้	สำนักงาน/สาขา/แผนก	โทร.	วันที่ติดต่อล่าสุด
1.				
2.				
3.				
4.				

3. หลักฐานประกอบการร้องเรียน (โปรดเลือกเอกสารที่ได้แนบมาพร้อมแบบฟอร์มนี้)		
<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	<input type="checkbox"/> สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือน	<input type="checkbox"/> หนังสือมอบอำนาจ
<input type="checkbox"/> สำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)	<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม	<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนแทน/ผู้รับมอบอำนาจ
<input type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน	<input type="checkbox"/> สำเนาบัญชีธนาคาร	<input type="checkbox"/> สำเนาบัตรเครดิต
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) 1.	2.	

