

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน

สาระสำคัญ

ผู้ให้บริการทางการเงินมีสิทธิที่พึงตระหนัก 4 ประการเพื่อให้สามารถเลือกใช้ บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของตนเอง และยังมีหน้าที่ที่ควร ปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบอีก 5 ประการเพื่อลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดจากการ ใช้บริการทางการเงิน รวมถึงรู้จักบทบาทหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) และหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

ตัวชี้วัด

1. บอกสิทธิของผู้ให้บริการทางการเงิน
2. บอกหน้าที่ของผู้ให้บริการทางการเงิน
3. บอกบทบาทหน้าที่ของศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) และ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ
4. บอกขั้นตอนการร้องเรียน
5. บอกหลักการเขียนหนังสือร้องเรียน

ขอบข่ายเนื้อหา

- เรื่องที่ 1 สิทธิของผู้ให้บริการทางการเงิน
- เรื่องที่ 2 หน้าที่ของผู้ให้บริการทางการเงิน
- เรื่องที่ 3 บทบาทศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) และหน่วยงานที่ รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ
- เรื่องที่ 4 ขั้นตอนการร้องเรียนและหลักการเขียนหนังสือร้องเรียน

เวลาที่ใช้ในการศึกษา 10 ชั่วโมง

สื่อการเรียนรู้

1. ชุดวิชาการเงินเพื่อชีวิต 3
2. หนังสือรู้รอบเรื่องการเงินของศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน

ตอน รู้หน้าที่ รักษาสิทธิ เข้าใจผลิตภัณฑ์การเงิน

3. เว็บไซต์ www.1213.or.th เฟซบุ๊ก www.facebook.com/hotline1213

เรื่องที่ 1 สิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีความหลากหลาย ซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามพัฒนาการทางเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการทางการเงินจึงควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ในการเป็นผู้ใช้บริการทางการเงินเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการอย่างมั่นใจ ตรงกับความต้องการ ไม่เสียสิทธิที่พึงได้ และเป็นผู้ใช้บริการทางการเงินที่ทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและได้รับประโยชน์สูงสุดโดยผู้ใช้บริการทางการเงินมีสิทธิ 4 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (right to be informed) ผู้ใช้บริการทางการเงินมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการที่สนใจ โดยเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินต้องอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ เช่น ลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ความเสี่ยง ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อไม่ทำตามเงื่อนไข และการใช้สื่อทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายต้องไม่ชวนเชื่อเกินจริง ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจผิด

เมื่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนแล้ว ผู้ใช้บริการทางการเงินก็ควรพิจารณาตรวจสอบ และสอบถามรายละเอียดให้แน่ใจก่อนตัดสินใจใช้บริการ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. สิทธิที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างอิสระ (right to choose) เจ้าหน้าที่สถาบันการเงินสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ควบคู่กับผลิตภัณฑ์ที่ผู้ใช้บริการทางการเงินต้องการ แต่ผู้ใช้บริการทางการเงินควรเลือกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ต้องการจริง ๆ เท่านั้น โดยคำนึงถึงความจำเป็น ประโยชน์ที่ได้รับ ความคุ้มค่า รวมถึงความสามารถในการรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง หากผู้ใช้บริการไม่ต้องการผลิตภัณฑ์และบริการที่เจ้าหน้าที่เสนอขาย ก็สามารถปฏิเสธได้

3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (right to be heard) หากผู้ใช้บริการทางการเงินพบว่าตนเองได้รับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องหรือถูกเอาเปรียบ เช่น ได้รับข้อมูลที่ผิด ไม่ครบถ้วน ถูกบังคับให้ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ไม่ต้องการ ถูกทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คำนวนดอกเบี้ยผิด ก็สามารถร้องเรียนไปยังสถาบันการเงินที่ใช้บริการ และหากยังไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็สามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลได้

4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย (right to redress) ผู้ใช้บริการทางการเงินมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่า เป็นความผิดพลาดของสถาบันการเงิน เช่น ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอข้อมูลหรือการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินอย่างไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย เช่น เจ้าหน้าที่ธนาคารขโมยเงินฝากจากบัญชี ระบบไม่ตัดเงินจากบัญชีทำให้มียอดหนี้ค้างชำระ แต่ผู้ให้บริการทางการเงินจะไม่ได้รับการชดเชยหากความผิดพลาดนั้นเกิดจากผู้ใช้บริการเอง เช่น ฝากสมุดบัญชีไว้กับเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อทำรายการแทน โอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มไปผิดบัญชีหรือใส่ตัวเลขจำนวนเงินผิด

กิจกรรมท้ายเรื่องที่ 1 สิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน

(ให้ผู้เรียนไปทำกิจกรรมท้ายเรื่องที่ 1 ที่สมุดบันทึกกิจกรรมการเรียนรู้)

เรื่องที่ 2 หน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน

นอกจากสถาบันการเงินต้องให้บริการด้วยความรับผิดชอบแล้ว ผู้ใช้บริการทางการเงินยังมี “หน้าที่” ที่ควรปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบเพื่อลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการทางการเงิน โดยหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงินมีดังนี้

1. วางแผนการเงิน เพื่อจัดการรายจ่ายให้เหมาะสมกับรายรับ ซึ่งจะช่วยให้ทราบฐานะทางการเงินของตนเอง และหากมีปัญหาทางการเงิน ก็จะสามารถมองเห็นสัญญาณและวางแผนรับมือกับปัญหาล่วงหน้าได้

2. ติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการทางการเงินแล้ว ภัยทางการเงินก็เป็นสิ่งหนึ่ง que ผู้ใช้บริการทางการเงินไม่ควรละเลยเพราะการติดตามข่าวสารจะทำให้เข้าใจและรู้ทันรูปแบบการหลอกลวงของมิจฉาชีพ และสามารถป้องกันตัวเองจากมิจฉาชีพได้

3. ศึกษารายละเอียดและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนเลือกใช้ จะทำให้เข้าใจลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ เงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์ที่จะได้รับ ความเสี่ยง และต้องไม่ลืมที่จะเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ที่สนใจจากหลาย ๆ แหล่ง เช่น สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) เพื่อเลือกสิ่งที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด เช่น สอบถามพนักงาน อ่านและทำความเข้าใจหนังสือชี้ชวนหรือเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ (fact sheet) เพื่อเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์



รู้หรือไม่ว่า

fact sheet ช่วยคุณได้อย่างไร

fact sheet หรือเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ คือ ข้อมูลที่สถาบันการเงินจัดทำขึ้นเพื่อเปิดเผยให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางการเงินบางประเภทที่มีความซับซ้อน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บัญชีเงินฝากแบบขั้นบันได

มีอะไรอยู่ใน fact sheet

1. ลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์ เช่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ อัตราดอกเบี้ย วิธีคิดดอกเบี้ย
2. ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการเหล่านี้
3. เงื่อนไขและข้อกำหนดที่ควรทราบ

fact sheet จะเป็นตัวช่วยที่ทำให้คุณรู้จักผลิตภัณฑ์นั้น ๆ มากขึ้น และยังสามารถใช้เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันของสถาบันการเงินอื่น ๆ จึงช่วยให้คุณตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ได้ง่าย และตรงกับความต้องการด้วย

อ่าน fact sheet ทุกครั้งก่อนตัดสินใจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของคุณเอง

นอกจากนี้ ก่อนลงนามหรือเซ็นชื่อในสัญญาทำธุรกรรมใด ๆ ผู้ใช้บริการทางการเงินควรอ่านรายละเอียดสัญญาให้ถี่ถ้วน และต้องเข้าใจเงื่อนไขของสัญญาก่อนลงนาม หากไม่เข้าใจ ให้สอบถามเจ้าหน้าที่ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลัง

4. ตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมทางการเงินทุกครั้ง เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่สำคัญ เช่น ชื่อบัญชี เลขที่บัญชี จำนวนเงิน หากพบว่าไม่ถูกต้อง ควรรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ทันที

5. ชำระหนี้เมื่อเป็นหนี้ ก่อนก่อนหนี้ให้ดูความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง ซึ่งหากมีความจำเป็นและสามารถผ่อนชำระไหว ก็สามารถก่อนหนี้ได้ และเมื่อเป็นหนี้แล้ว ผู้ใช้บริการทางการเงินมีหน้าที่ที่จะต้องชำระหนี้นั้น หากไม่ชำระหนี้ นอกจากจะทำให้หนี้เพิ่มขึ้นเพราะดอกเบี้ยแล้ว ก็จะทำให้ประวัติเครดิตเสีย และเมื่อต้องการกู้เงินเพื่อสิ่งจำเป็นในอนาคต อาจถูกปฏิเสธการขอกู้ได้

กิจกรรมท้ายเรื่องที่ 2 หน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน

(ให้ผู้เรียนไปทำกิจกรรมท้ายเรื่องที่ 2 ที่สมุดบันทึกกิจกรรมการเรียนรู้)

เรื่องที่ 3 บทบาทศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) และหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) หรือแบงก์ชาติได้กำหนดให้การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญ โดยจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ขึ้นเมื่อเดือนมกราคม 2555 เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ ผ่านการส่งเสริมความรู้และดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และเอื้อต่อการดำเนินการที่สอดคล้องประสานกับหน่วยงานภายนอกโดยมีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ

1. **ดูแลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินของผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับของ ธปท.** (ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทบัตรเครดิต บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ บริษัทสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ประกอบการธุรกิจปัจจัยชำระเงินตราต่างประเทศ (เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ) รวมทั้งบริการทางการเงินอื่นที่แบงก์ชาติดูแล เช่น ธนบัตร พันธบัตร กฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ

2. **ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน** เพื่อให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานทางการเงินเพียงพอที่จะดูแลตนเองได้ ตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนการเงิน การมีวินัยทางการเงิน เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง สามารถเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม และรู้เท่าทันเล่ห์เหลี่ยมกลโกง

3. **ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ ธปท. ในการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** โดยการส่งข้อมูลปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ธปท. เพื่อนำไปใช้ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และคำนึงถึงสิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน

หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

สำหรับผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของแบงก์ชาติ ผู้ใช้บริการสามารถขอคำแนะนำหรือร้องเรียนได้ดังนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เช่น หุ้นสามัญ กองทุนรวม สัญญาซื้อขายล่วงหน้า โทร. 1207

2. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของบริษัทประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันวินาศภัย โทร. 1186

3. สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเงินนอกระบบ เช่น หนี้นอกระบบ แอร์ลูกโซ่ โทร. 1359

4. บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (เครดิตบูโร) มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลประวัติเครดิต โทร. 0 2643 1250

5. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและบริการทั่วไป เช่น การโฆษณาเกินจริง การไม่ปฏิบัติตามสัญญา โทร. 1166

6. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงหนี้อย่างไม่เหมาะสม

- 1) กรมการปกครอง โทร. 0 2356 9660
- 2) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โทร. 1359
- 3) ที่ทำการปกครองจังหวัด
- 4) กองบัญชาการตำรวจนครบาล โทร. 0 2354 5249
- 5) สถานีตำรวจ
- 6) ที่ว่าการอำเภอ

กิจกรรมท้ายเรื่องที่ 3 บทบาทศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศดง.)

และหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ

(ให้ผู้เรียนไปทำกิจกรรมท้ายเรื่องที่ 3 ที่สมุดบันทึกกิจกรรมการเรียนรู้)

เรื่องที่ 4 ขั้นตอนการร้องเรียนและหลักการเขียนหนังสือร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน

หากได้รับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องหรือถูกเอาเปรียบจากสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการทางการเงิน เช่น ได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องทำให้เข้าใจผิดในตัวผลิตภัณฑ์ ค่ามัดคอกเบี้ยผิด ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถร้องเรียนได้ตามขั้นตอนดังนี้

1. ร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า (call center) ของสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการทางการเงินนั้น ๆ เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาที่พบ
2. หากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลาการให้บริการมาตรฐาน¹⁰ หรือไม่ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถขอรับคำปรึกษาได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้บริการทางการเงิน (ศคง.) โทร. 1213 ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 - 12.00 น. และ 13.00 - 16.30 น. หรือช่องทางอื่น ๆ ดังนี้

- 1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของ ศคง. fcc@bot.or.th โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มใน www.1213.or.th¹¹
- 2) เว็บไซต์ ศคง. www.1213.or.th
- 3) ร้องเรียนด้วยตนเอง เพื่อติดต่อขอพบเจ้าหน้าที่ตามเวลาราชการ โดยการนัดหมายล่วงหน้า
- 4) จดหมาย/โทรสาร (fax) ตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรสาร ดังนี้

ภาคกลาง	<p>ผู้อำนวยการ ศูนย์คุ้มครองผู้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 273 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200 โทรสาร (fax) 0 2283 6151</p>
---------	--

¹⁰ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยศูนย์คุ้มครองผู้บริการทางการเงิน (ศคง.) ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ให้บริการลูกค้าบุคคลธรรมดาทยอย รวม 18 ธนาคาร กำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละธนาคาร (SLA) โดยจัดทำเป็นตารางแสดงระยะเวลาการให้บริการของธนาคารแต่ละแห่งเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ ศคง. www.1213.or.th โดยเลือก ข้อมูลเปรียบเทียบ เลือก SLA

¹¹ สามารถพิมพ์ได้จาก www.1213.or.th โดยเลือก เกี่ยวกับ ศคง. เลือก ขอรับคำปรึกษาหรือร้องเรียน เลือก 04 อีเมล

ภาคเหนือ	ผู้อำนวยการอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ 68/3 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300 หมายเลขโทรสาร (fax) 0 5393 1103
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ผู้อำนวยการอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 393 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 หมายเลขโทรสาร (fax) 0 4324 1045
ภาคใต้	ผู้อำนวยการอาวุโส ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้ 472 ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 หมายเลขโทรสาร (fax) 0 7423 4701

อย่างไรก็ดี มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินการของ ศคช. เช่น

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.
- เรื่องร้องเรียนที่ศาลมีคำวินิจฉัย คำสั่ง หรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
- เรื่องที่ขอให้ ธปท. ฟ้องร้องคดีแทน/ช่วยเหลือเงินในการต่อสู้คดี/ช่วยจัดหาหรือว่าจ้างทนายความให้ผู้ร้องเรียน
- เรื่องที่ขอให้ ธปท. เรียกร้อง/สั่งการให้สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. ชดใช้ค่าเสียหายตามข้อพิพาทที่คู่สัญญาผูกพันกันทางแพ่ง
- เรื่องที่เป็นกรณีพิพาทระหว่างพนักงานของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. กับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจข้างต้น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ ธปท. กำกับดูแล
- เรื่องที่ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดิม ซึ่ง ธปท. ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณาโดยผู้ร้องเรียนไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม/การดำเนินการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการ/ผู้กำกับดูแลอื่น

- เรื่องขอความอนุเคราะห์ซึ่งเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. และไม่มีข้อขัดต่อกฎหมายหรือกฎเกณฑ์หรือแนวนโยบายของ ธปท. เช่น การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น
- เรื่องที่เป็นกรณีสมมติและให้พิจารณาแสดงความเห็นว่าถูกหรือผิด
- การขอตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่น
- การขอข้อมูลที่ ธปท. ไม่ใช่เจ้าของข้อมูล

หลักการเขียนหนังสือร้องเรียน

ในการร้องเรียน ควรเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เช่น เอกสารแสดงตัวตน (สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง) เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน (เช่น สำเนาใบแจ้งหนี้/สัญญา) โดยควรดำเนินการ ดังนี้

- เล่าเหตุการณ์สำคัญโดยมีการเรียงลำดับเหตุการณ์
- ให้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นให้ครบถ้วน
- แจ้งสิ่งที่ต้องการให้สถาบันการเงินดำเนินการ
- แจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

กิจกรรมท้ายเรื่องที่ 4 ขั้นตอนการร้องเรียนและหลักการเขียนหนังสือร้องเรียน

(ให้ผู้เรียนไปทำกิจกรรมท้ายเรื่องที่ 4 ที่สมุดบันทึกกิจกรรมการเรียนรู้)