

econ@thairath.co.th

### ข่าวเศรษฐกิจไทยรัฐ

ในช่วงที่ "เศรษฐกิจไทย" อยู่ในภาวะกำลังเข้าสู่การฟื้นตัวท่ามกลางช่องทางทำมาหากินที่ฝืดเคืองมากขึ้น สวนทางกับ "ผลตอบแทน" การลงทุนที่ต่ำสุดๆ มาเนิ่นนาน

การแสวงหาช่องทางทำมาหากิน รวมทั้งช่องทางลงทุนใหม่ๆ ที่ได้รับ "ผลตอบแทน" สูง หรือพฤติกรรม Search for Yield กลายเป็นเทรนด์ใหม่ของสังคมไทย

โดยไม่รู้เนื้อรู้ตัวเลยว่าเรากำลังเปิดช่องให้ถูกเอาเปรียบ ถูกหลอกหลวง หรือหาประโยชน์ ทั้งจากการไม่พูดความจริงทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ในการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินการลงทุนต่างๆ รวมทั้ง เป็นหนทางกระโจนเข้าสู่อ้อมกอดของ "มิจฉาชีพ" ซึ่งหาวิธีการโกงใหม่ๆ ออกมาเรื่อยๆ ทั้งออนไลน์ ออฟไลน์ เพื่อเอาเงินไปจากกระเป๋าของเหยื่อ

ในฐานะที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ "ธนาคารแห่งประเทศไทย" มองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น โดยในช่วงปลายปี 2559 ที่ผ่านมา ได้ลงพื้นที่เพื่อสำรวจการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ พบว่า

"มากกว่า 90% พนักงานแบงก์ยังมีพฤติกรรมไม่น่าพอใจในการให้บริการ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน หรือบอกลูกค้าในลักษณะบอกไม่หมด หรือบอกแต่ข้อดี ซึ่งบ่อยครั้งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์"

"ทีมเศรษฐกิจ" มีโอกาสสัมภาษณ์นายรณดล นุ่มนนท์ ผู้ช่วยผู้จัดการสายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ถึงการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การกำกับดูแลสถาบันการเงิน ในส่วน "การดูแลผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม (Market Conduct)" เพื่อสร้างจรรยาบรรณใหม่ของสถาบันการเงิน

เขาระบุว่า การดำเนินการครั้งนี้ "ธปท.เอาจริงแน่ เราจะไม่" เป็น "เสือกระดาษ" หรือเล่น "โปลิศัจจขโมย" และจะเห็นการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของธนาคารพาณิชย์อย่างชัดเจนภายในปี 2560 นี้"

พนักงานจะเสียคะแนนในการทำงาน ธนาคารพาณิชย์จะได้รับโทษปรับและ ธปท.จะนำเรื่องดังกล่าวโพสต์ลงให้ประชาชนรับรู้ในเว็บไซต์ของ ธปท.

ขายสินค้า ไม่ให้โทร.มารบกวนได้

"การโทร.ขายผลิตภัณฑ์สร้างความรำคาญ รบกวน และการแอบขายข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า" เป็นข้อกังขามาตลอดระหว่างลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ในเรื่อง "สิทธิส่วน



Do	Don't
ใช้รหัสผ่านแอปฯ ที่เดายาก & เปลี่ยนบ่อยๆ	บอกข้อมูลส่วนตัวมากเกินไป
คิดก่อนกรอกข้อมูล	1 รหัสผ่าน ใช้หลายแอปฯ
ใช้แอปฯ ของแท้	ไวไฟฟรี ไม่ได้ดีเสมอไป



# ผิดใจใหม่ ธปท.คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ทรมานยุค "คนมไทย" ถูกเอาเปรียบ

โลหะฟุ้ง ไม่มีเอทีเอ็ม เปิดข้อมูลลูกค้า

ผลจากการส่งคนของ ธปท.เข้าไปสอบถามการให้บริการของสาขาธนาคารพาณิชย์ 148 สาขาในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และเขตหัวเมืองในภูมิภาค โดยไม่เปิดเผยตัว พบว่า ส่วนใหญ่ประมาณ 90% ของสาขาที่สำรวจ พนักงานธนาคารยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ จะบอกข้อมูลแต่ในด้านดีเท่านั้น

บุคคล และการรักษาความลับลูกค้า" โดยกรณีนี้ ธปท.อ้างว่า ธนาคารพาณิชย์จะทำได้ต่อเมื่อรับการ "ยินยอม" จากลูกค้าเท่านั้น และได้ขอให้ธนาคารพาณิชย์แยก "ใบอนุญาตการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว" ซึ่งจะแนบมากับใบสมัครฝากเงิน หรือขอสินเชื่อออกมาต่างหาก ไม่เขียนคลุมเครือ

คุณเคยเจอแบบนี้ที่ธนาคารไหม?

แต่ "กรณีที่พนักงานแอบเอาข้อมูลลูกค้าไปขาย" นั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่งซึ่ง "ทำไม่ได้" โดยผู้ช่วยผู้จัดการ ธปท.ยอมรับว่า เคยมีการร้องเรียนในบางสาขาว่า นำข้อมูลไปขาย ซึ่ง ธปท.ได้จัดการกับธนาคารพาณิชย์รายนั้นแล้ว โดยกรณีนี้ "ธปท.ไม่ต้องการดำเนินทโปลิศัจจขโมย ใครร้องเรียนมา เราก็ไปจัดการ" ดังนั้น ธปท.ได้ออกเกณฑ์ในการเพิ่มระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ เพิ่มทั้งความลับไม่ให้มีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าการรั่วไหล หรือหลุดออกไปมีการตั้งมาตรฐานในการตรวจสอบให้ธนาคารพาณิชย์ต้องผ่านในทุกข้อไม่มีข้อยกเว้น

# โฆษณาพ่วง ไม่มีเอทีเอ็ม เปิดข้อมูลลูกค้า

ผลจากการส่งคนของ ธปท.เข้าไปสอบถามการให้บริการของสาขาธนาคารพาณิชย์ 148 สาขาในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และเขตหัวเมืองในภูมิภาค โดยไม่เปิดเผยตัว พบว่า ส่วนใหญ่ประมาณ 90% ของสาขาที่สำรวจ พนักงานธนาคารยังไม่ได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ จะบอกข้อมูลแต่ในด้านดีเท่านั้น

“พนักงานธนาคารยังมีพฤติกรรมในลักษณะพยายามหลอกล่อหรือบังคับขายผลิตภัณฑ์การเงินพ่วงประกัน พยายามไม่ออกบัตรเอทีเอ็มใหม่ให้ลูกค้า แต่จะทำบัตรเดบิตแบบมีเงื่อนไข ซึ่งราคาค่าธรรมเนียมสูงกว่าให้กับลูกค้า อีกทั้งไม่มีการชี้แจงในเรื่องการอนุญาตให้ใช้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เพื่อขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ เพิ่มเติม ว่าลูกค้าสามารถที่จะอนุญาตหรือไม่อนุญาตก็ได้”

ทำให้ ธปท.ตั้งเป้าว่า 8 เรื่องหลักที่จะจัดการก่อนในปีนี้เป็น “การขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินพ่วงประกันการเปิดเผยข้อมูล โทร.รบกวนลูกค้าและการปฏิเสธการทำบัตรเอทีเอ็ม หรือบัตรเดบิตแบบธรรมดา”

ในการแก้ปัญหาการ “เอาเปรียบผู้บริโภค” ดังกล่าว ผู้ช่วยผู้ว่าการ ธปท.กล่าวว่า ได้ส่งคนไปหารือกับทุกธนาคารพาณิชย์แล้ว รวมทั้งออกหนังสือเวียนถึงธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (นอนแบงก์) และสถาบันการเงินรัฐใน 4 เรื่องเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสมในการคุ้มครองผู้บริโภค

ประกอบด้วย 1.หนังสือเวียนเรื่องการขายผลิตภัณฑ์ด้านประกัน 2.หนังสือเวียนการควบคุมดูแลรักษาข้อมูลของผู้บริโภค 3.ขอให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มปริมาณสำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตชนิดธรรมดาให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และ 4.ขอความร่วมมือในการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงิน

## ขายพ่วงประกัน ปรับแบงก์ โปสต์ประจານ

การนำเงินฝากและประกันชีวิตมาขายคู่กัน พร้อมเสนอสิทธิประโยชน์แบบพิเศษ หรือเงินฝากพ่วงประกัน ถือว่าเป็น “ผลิตภัณฑ์การเงินสุดฮอต” ของบรรดาสถาบันการเงินในยุคดอกเบี้ยเงินฝากแค่นี้เดียวต่อปีอย่างวันนี้แต่ปัญหาที่พบก็คือ “เงินฝาก” ก็คือ “เงินฝาก” และ “ประกัน” ก็คือ “ประกัน” ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต้องไม่ตั้งชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงินเหล่านี้ว่าเป็น “เงินฝาก” เช่น “เงินฝากออมทรัพย์ XXX” ซึ่งที่ผ่านมา ธปท.ได้ขอให้บางธนาคารพาณิชย์เปลี่ยนชื่อบางผลิตภัณฑ์ไปแล้ว เพราะ “ไม่ต้องการให้ประชาชนสับสน”

นอกจากนั้น พนักงานธนาคารพาณิชย์ต้องชี้แจงกับลูกค้าให้ชัดเจนว่า ในส่วนของ “เงินประกัน” นั้น จะไม่ได้รับการคุ้มครองจากสถาบันประกันเงินฝาก หากกรณีสถาบันการเงินเกิดปัญหา รวมทั้งหากถอนก่อนกำหนดจะได้รับเงินต้นคืนไม่ครบจำนวน แต่จะได้สิทธิในลักษณะ “ประกันชีวิต” เพราะเงินส่วนนั้นไม่ใช่ “เงินฝาก” และลูกค้าควรจะได้รู้เรื่องเหล่านี้ก่อนตัดสินใจ และถ้าลูกค้าเห็นว่าการมีประกันชีวิตเป็นเรื่องที่ดี ซึ่งจริงๆ ก็เป็นเรื่องที่ดี ก็สมัครบริการนี้ได้

หลักการแค่อู่ภายใต้ 4 คำที่จำง่ายๆ คือ “ไม่บังคับ ไม่หลอกลวง ไม่รบกวน ให้ลูกค้ารับรู้ว่าการให้อนุญาตดังกล่าว และเลือกที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว หรือรับการนำเปิดเผยไปหรือไม่”

ส่วนการทำประกันพ่วงสินเชื่อ ไม่ว่าจะจะเป็นสินเชื่อบ้าน หรือรถยนต์นั้น ในทางทฤษฎีเป็นการช่วยลูกค้าไม่ให้เกิดปัญหาผ่อนส่ง หากมีเหตุฉุกเฉินในอนาคต แต่ขออย่าว่า จดหมาย หรืออีเมล มาขายผลิตภัณฑ์การเงินอื่น หรือ สินค้าของบริษัทในเครือฯได้ “ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้เรื่องนี้เป็นข้ออ้างในการไม่อนุมัติสินเชื่อ” และ “ไม่สามารถบังคับให้ใช้บริษัทประกันในเครือได้ จะต้องสมัครบริษัทอื่นเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า”

ทั้งนี้ ภายใต้กฎหมายใหม่ของ ธปท.ในการคุ้มครองผู้บริโภค หากธนาคารใดได้รับการ บกวนอีก” ได้ และหากลูกค้าขอร้องต้องหยุดการกระทำดังกล่าว หากยังคงโทร.ไปรบกวน ร้องเรียน และพบว่ามีกรบบังคับขายพ่วง หรือหลอกล่อให้ซื้อโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ตัว อีก และมีการร้องเรียนมายัง ธปท. เราจะเอาผิดกับธนาคารพาณิชย์

โดยกรณีนี้ ธปท.ย้ำว่า ธนาคารพาณิชย์จะทำได้เมื่อได้รับการ “ยินยอม” จากลูกค้าเท่านั้น และได้ขอให้ธนาคารพาณิชย์แยก “ใบอนุญาตการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว” ซึ่งจะแนบมากับใบสมัครฝากเงิน หรือขอสินเชื่อออกมาต่างหาก ไม่เขียนคลุมเครือ

### คุณเคยเจอแบบนี้ที่ธนาคารไหม?

**ขอกำบัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต แต่พนักงานให้กำแบบมีประกันภัยพ่วงด้วย**



**ความจริง** เรามีสิทธิเลือกกำบัตรแบบมีประกันภัย หรือไม่มีประกันภัยก็ได้

---

**ถ้าไปกำประกันภัยกับบริษัทที่ธนาคารเสนอ ก็จะไม่ดีสินะ**



**ความจริง** สินเชื่อบางประเภทธนาคารกำหนดให้กำประกันภัย แต่เรามีสิทธิเลือกกำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

---

**ขอเปิดบัญชีเงินฝาก แต่พนักงานแนะนำให้กำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แทน**



**ความจริง**

- การประกันชีวิตไม่ใช่เงินฝาก
- ถ้ายกเลิกประกันชีวิตก่อนกำหนดจะได้เงินน้อยกว่าที่จ่ายไป

---

**หากมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาจากการใช้บริการ ติดต่อที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารนั้น ๆ**

หากไม่ได้รับคำชี้แจงหรือแก้ไขอย่างเหมาะสม ร้องเรียนได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) โทร. 1213 E-mail : fcc@bot.or.th

\*ประกันภัย หมายถึง ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย

หรือทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด หรือสับสนกับการอนุญาตเปิดเผย “ข้อมูลกับเครดิตบูโร” เพื่อเสนอผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมได้อย่างสมัครใจ

และเมื่อ “ยินยอม” เปิดเผยข้อมูลแล้ว ลูกค้าต้องเข้าใจว่า อาจจะมีการโทรศัพท์ ส่งอย่างไรก็ตาม เหนือใหม่ที่เรารู้แจ้งให้ธนาคารพาณิชย์ทราบแล้วคือ “หากมีการโทร.ไปขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการใด” ลูกค้ามีสิทธิที่จะ “ขอความกรุณาอย่าโทรมารบกวนอีก” ได้ และหากลูกค้าขอร้องต้องหยุดการกระทำดังกล่าว หากยังคงโทร.ไปรบกวน

โดยผู้ช่วยผู้ว่าการ ธปท.ยอมรับว่า เคยมีการร้องเรียนในบางสาขาว่า นำข้อมูลไปขาย ซึ่ง ธปท.ได้จัดการกับธนาคารพาณิชย์รายนั้นแล้ว โดยกรณีนี้ “ธปท.ไม่ต้องการเล่นบทโพลีซึบขโมย ใครร้องเรียนมา เราก็ไปจัดการ” ดังนั้น ธปท.ได้ออกเกณฑ์ในการเพิ่มระบบการตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ เพิ่มชั้นความลับไม่ให้มีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การรั่วไหล หรือหลุดออกไปมีการตั้งมาตรฐานในการตรวจสอบให้ธนาคารพาณิชย์ต้องผ่านในทุกข้อไม่มีข้อยกเว้น

เพราะ ธปท.ยอมรับไม่ได้...ที่ข้อมูลส่วนตัวลูกค้าจะหลุดออกไปจากธนาคารพาณิชย์ในทุกกรณี

## จี๊ด...สั่งแบงก์รายงานแก้ปัญหาร้องเรียน

สำหรับอีกกรณีคลาสสิกคือ การออกบัตรเดบิตแบบมีเงื่อนไข หรือสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าแทนบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งมีค่าธรรมเนียมรายปีสูงกว่าบัตรแบบธรรมดา ซึ่งบัตรเดบิตบางประเภทมีค่าธรรมเนียมสูงถึง 1,000 บาท โดยอ้างว่าไม่มีบัตรเอทีเอ็ม หรือบัตรเดบิตแบบธรรมดา หรือหากจะทำจริงๆ จะต้องใช้เวลาในการทำงาน 7-15 วัน

นายรณดลแนะว่า “กรณีนี้ลูกค้าอย่าไปยินยอมทำบัตรที่เราไม่ต้องการใช้ เพราะ ธปท.ได้ขอให้ธนาคารพาณิชย์เพิ่มปริมาณสำรองบัตรเอทีเอ็มและบัตรเดบิตชนิดธรรมดาให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้น จึงไม่มีข้ออ้างที่จะตอบว่าไม่มีหรือหมด”

หากใครไม่ทำตามกฎและมีการร้องเรียน ธปท.จะเข้าไปจัดการอย่างเด็ดขาดมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ธปท.ยอมรับว่า แม้จะมี “กฎเหล็ก” แล้ไหน แต่การคุ้มครองผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจริงจาก “การปฏิบัติ” ดังนั้น ธปท.จึงได้ขอให้ธนาคารพาณิชย์ส่งรายงาน “ข้อร้องเรียน และการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน” ทั้งหมดไม่ว่าจะสามารถยุติปัญหาได้หรือไม่ได้ มาให้ เพื่อใช้วิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการและเสนอขายสินค้าของแต่ละธนาคารอย่างเจาะลึก ขณะที่ส่วน ธปท.เองก็จะมีการตรวจสอบและติดตามแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยอย่างใกล้ชิด

“แม้เราจะมีมาตรฐานให้แบงก์ดีกว่า ทำแล้วหรือไม่ทำ แต่ถ้าเราไม่ลงไปพิสูจน์ก็ไม่ทราบความจริง ซึ่งถ้าเราพบว่าไม่ได้ทำจริงจะต้องมีบทลงโทษและส่วนหนึ่งของการลงโทษเป็นการแซงก์ชัน เช่น หากแบงก์นั้นเสนอขายออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือขออื่นๆ เราจะขอให้ไปปรับปรุงการคุ้มครองผู้บริโภคที่ขาดไปก่อน จึงจะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ได้”

เพราะท้ายสุด สิ่งที่ ธปท.ต้องการคือ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรปรับนโยบายจากบนลงล่างเกิดการคุ้มครองผู้บริโภคแบบยั่งยืนเพราะหากผู้บริหารยังใช้ธุรกิจเป็นตัวตั้ง เอายอดขายเป็นเคพีโอ วัดผลงานของพนักงาน โดยเห็นการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเรื่องรอง คนไทยย่อมถูกเอาเปรียบวันยังค่ำ

เราได้ขอให้ธนาคารพาณิชย์ปรับนโยบายใหม่ให้คะแนนการดูแล “คุ้มครองผู้บริโภค” ของพนักงานในอัตราที่เท่ากับหรือใกล้เคียงกับผลงานทางธุรกิจ และหากพยายาม “บังคับ หลอกลวง รบกวน” ลูกค้า คะแนนจะติดลบ!!

ขณะเดียวกัน ประชาชนเองก็ต้องพยายามหาความรู้ทางการเงินเพิ่มเติม กู้ที่จะสอบถาม และร้องเรียนพนักงานสาขาธนาคารพาณิชย์ หากคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือไม่ได้ทางเลือกที่เหมาะสมในการรับบริการทางการเงิน โดยสามารถที่จะร้องเรียนได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) โทร.1213

“สุดท้ายช่วงนี้มีฉลากชีพและแชร์ลูกโซ่ หลอกลวงกลับมาระบาดอีกครั้ง ธปท.อยากเตือนให้ประชาชนรอบคอบก่อนลงทุนและหากไม่แน่ใจให้โทร.ปรึกษาศคง. โทร.1213 ได้ทันที” นายรณดลกล่าวทิ้งท้าย.

## ทีมเศรษฐกิจ