



ฉบับที่ 4/2561

เรื่อง การกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

นายวิโรท สันติประภพ ผู้ว่าการ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมถือเป็นหนึ่งในสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงจะได้รับ ธปท. ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้จึงได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ตั้งแต่ปี 2555 และในแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (2560-2562) ได้กำหนดให้เรื่องนี้เป็น 1 ใน 12 ยุทธศาสตร์สำคัญ ที่มุ่งผลักดันให้ระบบการเงินไทยมีสภาพแวดล้อมที่จะเอื้อให้สถาบันการเงิน (สง.) ให้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และประชาชนผู้ใช้บริการเข้าใจสิทธิได้รับความคุ้มครอง รวมทั้งสามารถเลือกใช้บริการได้ตรงกับความต้องการของตน อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในเรื่องนี้นอกจากจะต้องอาศัยการกำกับดูแลที่เข้มแข็งแล้ว ประชาชนต้องมีข้อมูลที่เพียงพอประกอบการตัดสินใจ และสถาบันการเงินต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการอย่างจริงจัง

นางอุษุกร สิริโยธิน รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน กล่าวเพิ่มเติมว่า แม้ที่ผ่านมา สง. จะปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการยกระดับการกำกับดูแลในครั้งนี้ ธปท. ได้กำหนดเป้าหมายใน 9 ด้านสำคัญ กล่าวคือ (1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า (3) การจ่ายค่าตอบแทน (4) กระบวนการขาย (5) การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน (6) การดูแลความลับข้อมูลลูกค้า (7) การแก้ไขและจัดการเรื่องร้องเรียน (8) การควบคุมกำกับ และตรวจสอบ การปฏิบัติงาน และ (9) แผนการปฏิบัติงานทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน โดย ธปท. จะกำกับตรวจสอบการปฏิบัติของ สง. ตามหลักเกณฑ์เหล่านี้อย่างเคร่งครัด หากมีการฝ่าฝืนอาจสั่งการให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ ปรับ หรือกล่าวโทษ

นายรณดล นุ่มนนท์ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน ชี้แจงเพิ่มเติมว่า เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างเพียงพอ ธปท. ได้เริ่มเผยแพร่ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์เงินฝากของ สง. ทางเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (www.1213.or.th) และเว็บไซต์ ธปท. (www.bot.or.th) และจะทยอยเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และเช่าซื้อภายในไตรมาส 2 ของปีนี้ นอกจากนี้ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ ธปท. จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการปรับหรือกล่าวโทษ สง. แต่ละแห่งด้วย

ธนาคารแห่งประเทศไทย

17 มกราคม 2561

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์: 0 2356 7339

E-mail: MC-Policy-FCD@bot.or.th