



ฉบับที่ 65/2561

**เรื่อง การปรับสถาบันการเงิน กรณีบังคับลูกค้าทำประกันภัย  
กับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง**

นายรณดล นุ่มนนท์ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ตามที่ ธปท. ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลสถาบันการเงินในเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการทางการเงินที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการ ธปท. จึงได้กำชับให้สถาบันการเงินยกระดับการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าว และจะสุ่มตรวจสอบธุรกรรมและระบบการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจะเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสถาบันการเงิน (จำนวนเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษ และการเปรียบเทียบปรับ) ผ่านเว็บไซต์ ธปท. และเว็บไซต์สถาบันการเงิน เพื่อความโปร่งใสและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระยะต่อไป นั้น

จากการที่ประชาชนมีข้อร้องเรียนและการสุ่มตรวจสอบของ ธปท. พบว่า สาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีการบังคับให้ลูกค้าทำประกันอัคคีภัยสำหรับหลักประกันของสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับบริษัทประกันภัยบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง โดยลูกค้าไม่มีสิทธิที่จะเลือกทำประกันภัยกับบริษัทอื่นตามความสมัครใจ

การบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง ถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 17/2551 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 เป็นการฝ่าฝืนมาตรา 36 ต้องระวางโทษตามมาตรา 128 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 คณะกรรมการเปรียบเทียบจึงมีคำสั่งเปรียบเทียบปรับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวนเงิน 3,540,000 บาท และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวนเงิน 3,210,000 บาท ทั้งนี้ หลังจากที่ ธปท. ได้แจ้งผลการสุ่มตรวจสอบดังกล่าว ทั้งสองธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการขายและการให้บริการแล้ว

ธนาคารแห่งประเทศไทย

26 กันยายน 2561

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7618

E-mail: [FCDI@bot.or.th](mailto:FCDI@bot.or.th)