



ฉบับที่ 70/2562

## เรื่อง ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการให้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า (market conduct) ของ ธปท.

นางธัญญนิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า หนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (2560-2562) ของ ธปท. คือ การส่งเสริมบริการทางการเงินที่เป็นธรรม เพราะการได้รับบริการทางการเงินที่เป็นธรรมถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไทยทุกคน ซึ่งงานในส่วนนี้คืบหน้าไปได้ดีในระดับหนึ่ง โดยรวมคนไทยได้รับบริการทางการเงินที่เป็นธรรมมากขึ้นเมื่อเทียบกับ 3 ปีก่อน ในขณะที่ผู้ให้บริการทางการเงิน (ผู้ให้บริการฯ) ใส่ใจและให้ความสำคัญกับงานด้าน market conduct มากขึ้น โดยงานหลายส่วนปรากฏผลเป็นรูปธรรม อาทิ การสร้างระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ โดยการเข้าตรวจสอบอย่างเข้มข้นด้วยหลากหลายวิธีและการลงโทษเปรียบเทียบปรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเห็นได้จริง การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมาที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ การเปิดเผยข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ของแต่ละแห่งที่จะช่วยสร้างการแข่งขันในเรื่องค่าธรรมเนียมและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การสร้างระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่จะทำให้มั่นใจว่าปัญหาของลูกค้าจะได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม การส่งเสริมความรู้และการเตือนภัยทางการเงินแก่ประชาชน และการแก้ปัญหาการบังคับขายพ่วงประกันซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถไปใช้บริการที่สาขาด้วยความสบายใจมากขึ้น และจำนวนปัญหาลดลงชัดเจน

อย่างไรก็ดี ยังมีงานในอีกหลายเรื่องที่ต้องดำเนินการและขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับปรุงค่าธรรมเนียมการให้บริการให้เป็นธรรมและสะท้อนต้นทุนยิ่งขึ้น การยกระดับมาตรฐานการใช้ข้อมูลเพื่อคุ้มครองสิทธิของลูกค้า การเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่รบกวนเกินสมควร และการสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่จะมีความสำคัญมากขึ้นในอนาคตที่ภาวะเศรษฐกิจมีแนวโน้มท้าทายขึ้น ทั้งในส่วนโครงการคลินิกแก้หนี้ การแก้ปัญหาหนี้ SME และการดูแลลูกหนี้ที่ไม่ให้กลายเป็นหนี้เสีย

สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

**1. การสร้างระบบการกำกับดูแลการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ** ธปท. สั่งการให้ผู้ให้บริการฯ ยกระดับงานใน 9 ด้าน เริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงที่ต้องใส่ใจและให้ความสำคัญกับงานด้าน market conduct การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจ่ายค่าตอบแทน การเสนอขาย การอบรมพนักงาน การดูแลข้อมูลลูกค้า การจัดการเรื่องร้องเรียน การกำกับและตรวจสอบ และแผนฉุกเฉิน ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการฯ จะขับเคลื่อนเรื่องนี้อย่างจริงจัง ธปท. ได้เข้าตรวจสอบอย่างเข้มข้นและต่อเนื่องด้วยหลากหลายวิธี ถ้าพบกรณีที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ก็จะลงโทษ โดยในช่วงปี 2561 – 2562 ธปท. ได้เปรียบเทียบปรับผู้ให้บริการฯ จำนวน 4 ราย และเปิดเผยให้สาธารณชนทราบ โดยในระยะต่อไปจะเปิดเผยการเปรียบเทียบปรับผู้บริหารด้วย

งานหลายเรื่องเริ่มเห็นผลเป็นรูปธรรม อาทิ การบังคับขายพ่วงประกันร่วมกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลดลงมาก จากร้อยละ 67 ในปี 2560 เหลือร้อยละ 7 ในปี 2561 ในขณะที่การร้องเรียนมาที่ ธปท. ก็ลดลงเช่นกัน การเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยไม่รบกวนเกินสมควรเป็นอีกเรื่องที่ ธปท. ร่วมกับองค์กรพันธมิตรขับเคลื่อนอย่าง

ต่อเนื่อง ดังตัวอย่าง application กันกวน ที่พัฒนาโดย กสทช. ซึ่งจะมาร่วมแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ในวันนี้ ความพิเศษของ application นี้อยู่ที่การให้สิทธิผู้ใช้สามารถป้องกันตัวเอง โดยสามารถเลือกที่จะไม่รับ (block) หมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ต้องการ เช่น หมายเลขของฝ่ายขายที่รบกวนเกินกว่าเหตุ สำหรับหมายเลขของผู้ทวงถามหนี้ ระบบจะกำหนดช่วงเวลาที่ไม่สามารถโทรเข้าได้ตามกรอบกฎหมาย

**2. การเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา** ธปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการฯ ต้องนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ง่ายต่อการเข้าใจและเปิดเผยโปร่งใส เช่น เมื่อลูกค้าต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ใด ต้องมีเอกสารทางเลือกผลิตภัณฑ์ (product catalog) โดยไม่บังคับขาย มีเอกสารข้อมูลผลิตภัณฑ์ (sales sheet) ที่บอกเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ สัญญาการใช้ผลิตภัณฑ์มีเงื่อนไขเป็นธรรม ในขณะที่ใบแจ้งยอดหรือใบเสร็จรับเงินแสดงรายละเอียดของรายการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ธปท. จะยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล (data governance) ต่อเนื่องเพื่อคุ้มครองสิทธิในข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยต้นปี 2563 จะมีการปรับเกณฑ์เพื่อยกระดับมาตรฐานการขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนที่ผู้ให้บริการฯ จะนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ ซึ่งแนวปฏิบัติในเรื่องนี้ปัจจุบันกำหนดให้เมื่อขอความยินยอม ถ้าลูกค้าไม่อนุญาตต้องปฏิเสธ (opt out) การไม่ตอบเท่ากับตกลง มาเป็นต้องได้รับคำตอบตกลงยินยอมจากลูกค้าก่อน (opt in) รวมทั้งให้ระบุวัตถุประสงค์การใช้ให้ชัดเจน และหากเป็นวัตถุประสงค์เพื่อการตลาดจะต้องแจ้งชื่อผู้ที่จะนำข้อมูลไปใช้ให้ชัดเจนด้วย

ข้อมูลเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เป็นอีกกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการฯ ปรับปรุงคุณภาพของบริการให้ดีขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการที่เหมาะสมตรงความต้องการของตนเอง ปัจจุบัน ธปท. เปิดเผยข้อมูล 5 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เงินฝาก บัตรเดบิต บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย รวมทั้งข้อมูลสถิติการร้องเรียน การเปรียบเทียบปรับผู้ให้บริการฯ และสถิติระบบสารสนเทศขัดข้องระบบบริการสำคัญ (payment system downtime) ซึ่งขอประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าไปศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบที่ website ของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) 1213 (<https://www.1213.or.th>) ก่อนเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ ในอนาคต ธปท. จะใช้ช่องทางการเปรียบเทียบข้อมูลนี้ ขับเคลื่อนงาน market conduct มากขึ้น โดยข้อมูลเปรียบเทียบแบ่งได้ 2 ส่วนสำคัญ ส่วนแรกคือเรื่องที่ควรยกย่องและส่งเสริมให้มากขึ้น เช่น จำนวนบัญชีเงินฝากพื้นฐาน (Basic Banking Account) ที่ไม่คิดค่าธรรมเนียม หรือผลสำเร็จของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้โครงการคลินิกแก้หนี้ของสถาบันการเงินแต่ละแห่ง และส่วนที่สอง ได้แก่ เรื่องที่ผู้ให้บริการฯ สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และข้อมูลคุณภาพการให้บริการอื่น ๆ

**3. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (complaint handling)** เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาของผู้ใช้บริการจะได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่เหมาะสม ธปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการฯ ต้องประกาศมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (service level agreement – SLA) ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ใช้แก้ไขปัญหาคriticalแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และเมื่อต้นปี 2562 ได้สั่งการให้ผู้ให้บริการฯ เปิดเผยจำนวนเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาบน website ของแต่ละแห่ง และจะมีข้อมูลเปรียบเทียบบน website ของ ศคง. โดยในครั้งแรกของปี 2562 มีเรื่องร้องเรียนรวมประมาณ 251,000 เรื่อง ซึ่งเรื่องที่สามารถแก้ปัญหาได้ภายใน 1 วัน 7 วัน และ 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 50 ร้อยละ 84 และร้อยละ 97 ตามลำดับ

สำหรับผู้ให้บริการที่เห็นว่าปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข ยังสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางของ ศคง. 1213 โดยตั้งแต่ปี 2560 – ไตรมาส 3 ของปี 2562 มีเรื่องร้องเรียนมายัง ศคง. รวม 4,053 เรื่อง ซึ่งเป็นการร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ดำเนินการล่าช้า การทวงหนี้ไม่เหมาะสม การบังคับ

ซื้อประกัน และการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การฝาก ถอน โอนเงิน การปรับโครงสร้างหนี้ การพิจารณาสินเชื่อ การคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เป็นธรรม

**4. การให้ความรู้และเตือนภัยทางการเงิน** ในโลกยุคใหม่ความรู้และความสามารถที่จะบริหารจัดการเรื่องการเงินถือเป็นทักษะชีวิต (life skill) ที่สำคัญ การรู้สิทธิและข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่เป็นธรรม ที่ผ่านมามี ธปท. ได้ให้ข้อมูล คำปรึกษา และความรู้ทางการเงิน ในหลายมิติ อาทิ การออม เรื่องความรู้เมื่อขอสินเชื่อบ้านหรือเช่าซื้อ รวมทั้งเตือนภัยการหลอกลวงทางการเงินที่ยังพบเห็นอยู่ทั่วไป เช่น การหลอกลวงว่าการลงทุนจะให้ผลตอบแทนสูงเกินจริง แชร์ลูกโซ่ การหลอกลวงเอาข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ทำธุรกรรม

**5. การสนับสนุนการแก้ปัญหาหนี้** เป็นงานที่ ธปท. จะให้ความสำคัญมากขึ้นในระยะข้างหน้า ส่วนหนึ่งจากจำนวนข้อร้องเรียนและคดีในชั้นศาลที่เพิ่มขึ้นมาก กอปรกับปัญหาหนี้ครัวเรือนที่รุนแรงและภาวะเศรษฐกิจที่ท้าทายมากขึ้น มองไปข้างหน้า การที่เจ้าหนี้และลูกหนี้หาข้อยุติร่วมกันเกี่ยวกับการจัดการหนี้ได้จะเป็นประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม สำหรับการแก้ปัญหาหนี้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสด ธปท. ขับเคลื่อนผ่านโครงการคลินิกแก้หนี้ ซึ่งแม้จะเริ่มจากหนี้ที่มีเจ้าหนี้หลายแห่ง ปัจจุบันได้ขยายขอบเขตให้สามารถแก้ไขหนี้ของสถาบันการเงินแห่งเดียว และจะขยายรวมไปถึงหนี้บัตรที่อยู่ในกระบวนการของศาลในต้นปี 2563 ซึ่งจะช่วยให้โครงการสามารถช่วยแก้ปัญหาหนี้สินของประชาชนได้ในวงกว้างขึ้น อนึ่ง สถาบันการเงินและ non-bank รวม 35 แห่ง ได้เข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ ทำให้โครงการกลายเป็น platform ช่วยแก้หนี้บัตรให้ประชาชนที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ

การแก้ไขปัญหาหนี้ของ SME เป็นหนึ่งในเรื่องที่ ธปท. ให้ความสำคัญ เพราะถือเป็นภาคส่วนที่เป็นรากฐานและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ที่ผ่านมามีการแก้ไขปัญหานี้จะเน้นการแก้ปัญหานี้ที่เสียหรือเป็น NPLs แล้วเป็นสำคัญ แต่ในครั้งนี้จะมุ่งช่วยเหลือลูกหนี้ที่ยังผ่อนชำระปกติ เพื่อป้องกันไม่ให้กลายเป็นหนี้เสีย

ธนาคารแห่งประเทศไทย

26 พฤศจิกายน 2562

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7339