



ฉบับที่ 60/2563

**เรื่อง ธปท. ยกระดับการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
พร้อมกำชับผู้ให้บริการทางการเงินดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 อย่างเหมาะสม**

ธปท. ยกระดับการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ครอบคลุมถึงสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ บริษัทบริหารสินทรัพย์ และนาโนไฟแนนซ์ ตลอดจนเพิ่มแนวทางการบริหารจัดการระบบงานให้ ชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของผู้ให้บริการทางการเงินมากขึ้น พร้อมทั้งกำชับผู้ให้บริการทางการเงิน ดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 อย่างเหมาะสม

ตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ผลักดันการกำกับดูแลเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็น ธรรม ตั้งแต่ต้นปี 2561 โดยออกประกาศ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) ให้สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และผู้ประกอบ ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับถือปฏิบัติ ในครั้งนี้ ธปท. ได้ปรับปรุงประกาศ market conduct ดังกล่าว ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะธุรกิจของผู้ให้บริการทางการเงินมากขึ้น รวมทั้งขยายการกำกับดูแลให้ ครอบคลุมถึงสถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทบริหารสินทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการ ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (นาโนไฟแนนซ์) ด้วย โดยประกาศฉบับใหม่นี้มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2563

นางธัญญนิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธปท. เปิดเผยว่า การผลักดันให้เกิด การให้บริการทางการเงินที่โปร่งใสและเป็นธรรม เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของ ธปท. ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยประกาศ market conduct ฉบับใหม่นี้ นอกจากจะยังคงเน้นให้ผู้ให้บริการทางการเงินต้องให้ความสำคัญ กับการบริหารจัดการระบบงาน 9 ระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการแล้ว จะ เพิ่มแนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการทางการเงินแต่ละประเภท (proportionality approach) เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ขนาดองค์กร ประเภทผลิตภัณฑ์ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งปรับปรุงให้มีความชัดเจนมากขึ้นในทางปฏิบัติ โดยเพิ่มตัวอย่างที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ เช่น การกำหนด KPI ควรพิจารณาปัจจัยคุณภาพการขายและเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจากยอดขายด้วย สำหรับการขาย ผลิตภัณฑ์ที่ไม่รับประกันเงินต้น เช่น กองทุนรวมและประกันชีวิต ต้องชี้แจงและย้ำให้ลูกค้าทราบถึงกรณีที่อาจ ไม้ได้รับคืนเงินต้นเต็มจำนวนด้วย

นอกจากนี้ ยังได้ปรับแนวทางการขอความยินยอมกรณีเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่ทำให้ลูกค้า มีภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การปรับเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต โดยเปลี่ยนแนวทางจากเดิมที่หากลูกค้าไม่ ปฏิเสธจะถือว่าลูกค้ายอมรับการเพิ่มวงเงินนั้น (opt out) เป็นต้องให้ลูกค้าแจ้งยืนยันยินยอมรับการเพิ่มวงเงิน (opt in) แล้วเท่านั้น หรือในการออกบัตรเครดิตให้ลูกค้า ผู้ให้บริการทางการเงินไม่สามารถแถมบัตรเครดิตเงินสดให้ ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้ขอสมัครบัตรเครดิตดังกล่าว ตลอดจนยังกำหนดให้ ธปท. สามารถเปิดเผยรายชื่อ กรรมการ และ/หรือผู้บริหารระดับสูงที่ถูกเปรียบเทียบปรับจากการที่ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ market conduct ได้ด้วย

นางธัญญนิตย์ กล่าวเพิ่มเติมว่า ในช่วงวิกฤตโควิด 19 ที่ภาคธุรกิจและประชาชนจำนวนมากไม่น้อยได้รับผลกระทบ บางกลุ่มตงงานจนขาดรายได้ บางกลุ่มอาจมีรายได้ลดลง และประสบปัญหาในการชำระหนี้ ธปท. จึงได้ผ่อนคลายหลักเกณฑ์ ออกมาตรการ และขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการทางการเงินทุกกลุ่มมาเป็นระยะ เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ การพักชำระหนี้เงินต้น และ/หรือ ดอกเบี้ย ควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลด้าน market conduct อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนยังคงได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในด้านของผู้ให้บริการทางการเงิน ควรมีการดูแลปัญหาของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงแก้ไขปัญหารื้อรื่องเรียนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยเฉพาะการปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ ธปท. ติดตามอย่างใกล้ชิด เพราะความสำเร็จจากการปรับโครงสร้างหนี้อย่างจริงจัง จะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป

หากประชาชนท่านใดได้รับบริการที่ไม่เป็นธรรม สามารถแจ้งปัญหาเข้ามาที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธปท. โทร.1213 ได้ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. หรือสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ www.1213.or.th ตลอด 24 ชั่วโมง และสำหรับท่านที่ไม่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้กับผู้ให้บริการทางการเงินได้ สามารถส่งคำร้องมาที่ทางด่วนแห่งนี้ของ ธปท. www.1213.or.th/App/DebtCase ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่ง ธปท. จะประสานงานนำส่งคำขอปรับโครงสร้างหนี้ของท่านไปยังผู้ให้บริการทางการเงินต่อไป

ธนาคารแห่งประเทศไทย

11 กันยายน 2563

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388

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