



ฉบับที่ 12/2565

**เรื่อง การกล่าวโทษผู้ให้บริการทางการเงิน กรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์
ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)**

นางธัญญนิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการสายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ที่ผ่านมา ธปท. ได้กำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงินให้ยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) อย่างต่อเนื่อง โดย ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับพัฒนาการใหม่ๆ สุ่มตรวจสอบธุรกรรมและการบริหารจัดการ และสั่งการเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า รวมถึงได้เปรียบเทียบปรับและกล่าวโทษกรณีผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติฝ่าฝืนหลักเกณฑ์จนส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน และเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ¹ ผ่านเว็บไซต์ ธปท. และเว็บไซต์ผู้ให้บริการทางการเงิน เพื่อความโปร่งใสและเพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินมีข้อมูลประกอบการเลือกใช้บริการทางการเงินมาอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนและการตรวจสอบของ ธปท. พบว่าในช่วงที่ผ่านมา มีผู้ให้บริการทางการเงิน 2 ราย ซึ่งประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อย² ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้าน Market conduct เกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอและการดูแลข้อมูลลูกค้า อันทำให้มีความผิดตามประกาศคณะกรรมการปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศกระทรวงการคลัง และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้³

1. บริษัท แมคคาเล กรู๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัทแมคคาเล กรู๊ป”) ไม่ออกใบแจ้งหนี้ (เอกสารแสดงรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ) ซึ่งจะต้องจัดส่งให้ลูกค้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ รวมทั้งไม่ได้มอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้า ซึ่งศาลอาญามีนบุรีมีคำพิพากษาว่าบริษัทแมคคาเล กรู๊ป และกรรมการผู้มีอำนาจ มีความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องข้างต้น และให้ปรับบริษัทแมคคาเล กรู๊ป 284,500 บาท และกรรมการผู้มีอำนาจ 284,500 บาท โดยประมาณ

2. บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) (“บริษัทอีออน”) ไม่ดูแลข้อมูลลูกค้า รวมทั้งไม่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ทำให้มีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า อีกทั้งเมื่อลูกค้าแจ้งไม่รับการติดต่อเพื่อเสนอให้บริการอื่น บริษัทอีออนก็ได้ดำเนินการโดยเร็ว ทำให้ยังมีการติดต่อและรวบรวมลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันการดำเนินคดีอยู่ระหว่างการพิจารณาของพนักงานสอบสวน

ทั้งนี้ ธปท. ได้สั่งการให้ทั้ง 2 บริษัทปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องแล้ว

¹ จำนวนเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษและเปรียบเทียบปรับ

² ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Personal loan) และ/หรือ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano finance)

³ รายละเอียดในเว็บไซต์ ธปท. <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Pages/MC-FinesandAccusation.aspx> ภายใต้หัวข้อ “การกล่าวโทษ”

ธปท. ขอย้ำถึงความสำคัญของการให้บริการที่เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน และหากมีกรณีที่ได้รับบริการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งขัดต่อหลักการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้แก่ “ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ” ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถติดต่อผู้ให้บริการทางการเงินเพื่อแก้ไขปัญหา และหากยังไม่ได้รับความช่วยเหลือที่เป็นธรรม สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ ธปท./โทร.1213 นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการทางการเงินที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม รวมถึงพนักงานของผู้ให้บริการทางการเงินที่ถูกกดดันเพื่อให้บริการที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้า สามารถแจ้งเบาะแสได้ที่เว็บไซต์ ธปท./โทร.1213 เพื่อให้ ธปท. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับดูแล ซึ่งสามารถนำไปสู่การสั่งการและ/หรือการเปรียบเทียบปรับ/กล่าวโทษ เช่นกรณีข้างต้น เพื่อร่วมมือกันยกระดับการให้บริการทางการเงินของไทยให้เป็นธรรมได้อย่างยั่งยืน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

21 มีนาคม 2565

ข้อมูลเพิ่มเติม : ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7618, 0 2356 7339

E-mail : FCDI@bot.or.th



แบงก์ชาติกล่าวโทษ 2 ผู้ให้บริการทางการเงิน ที่ฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1. บริษัท แมคคาเล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ไม่ออกใบแจ้งหนี้ ซึ่งจะต้องจัดส่งให้ลูกค้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ
และไม่ได้มอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้า

2. บริษัท อีออน รนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

เปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อเสนอขายประกันภัย
โดยไม่ได้ได้รับความยินยอมจากลูกค้า และเมื่อลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อแล้ว
บริษัทไม่ได้ดำเนินการระงับการติดต่อลูกค้าโดยเร็ว

**ทั้งนี้ แบงก์ชาติได้สั่งการให้ทั้ง 2 บริษัท ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
ตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องแล้ว**

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.bot.or.th