

กระทู้ถามที่ ๒๑๕ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง นโยบายสมาคมธนาคารพาณิชย์ให้พนักงานธนาคารขายประกัน

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ดังต่อไปนี้

เนื่องด้วยการประกอบธุรกิจพื้นฐานของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน นอกจากการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การค้าประกัน เงินกู้ยืม การชำระเงินและโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง เช่น ตราสาร อนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น ซึ่งการทำธุรกรรมของธนาคารไม่ได้ให้พนักงานธนาคารขายประกันเป็นหลัก เพราะการขายประกันจัดอยู่ในขอบเขตงานของบริษัทประกันภัย แม้จะไม่บังคับพนักงานธนาคารให้ขายประกัน แต่ก็มีผลต่อพนักงานธนาคารที่จะได้รับคอมมิสชั่น กรณีที่ไม่สามารถขายประกันได้ก็จะไม่ได้รับพิจารณาให้ทำงานอันเป็นการคาดโทษ ก่อให้เกิดปัญหาความวิตกกังวลของพนักงานธนาคารอย่างมาก ส่งผลให้พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ต้องอดทนทำงานโดยเฉพาะผู้บริหาร ผู้จัดการบางรายต้องวางระบบการทำงานที่เลวร้าย ทำให้ลูกหนี้ถูกคุกคามสิทธิส่วนบุคคล ทั้งที่ธนาคารพาณิชย์นั้น สามารถประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยได้ตามขอบเขตที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด คือ การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิต ไม่อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่เป็นผู้ออกกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งหากธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการไม่บังคับเรื่องการขายประกัน มิฉะนั้นจะกระทบเรื่องใบสัญญาการจ้างงานเพื่อไม่ให้ธนาคารพาณิชย์ละเมิดต่อสิทธิพนักงานในการจ้างงานที่เป็นการเอารัดเอาเปรียบและข่มเหงพนักงานธนาคาร ตลอดจน เพื่อลดปัญหาการที่พนักงานธนาคารขายประกันต่อลูกหนี้ธนาคาร อันเป็นการคุกคามสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ธนาคารอีกด้วย จึงขอเรียนมาถามว่า

๑. กระทรวงการคลัง จะมีนโยบายแก้ไขปัญหาระงับหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๒. กระทรวงการคลัง มีการประสานงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ไม่บังคับเรื่องการขายประกันที่จะส่งผลกระทบต่อเรื่องใบสัญญาการจ้างงานเพื่อไม่ให้ธนาคารพาณิชย์ ละเมิดต่อสิทธิในการจ้างพนักงานหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๓. กระทรวงการคลัง มีมาตรการให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการแก้ไขปัญหาระงับ หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด
ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

สฤกษ์พงษ์ เกี่ยวข้อง

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคภูมิใจไทย

จังหวัดกระบี่

คำตอบกระทู้ถามที่ ๒๑๕ ร.

ของ นายสฤกษ์พงษ์ เกี่ยวข้อง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคภูมิใจไทย จังหวัดกระบี่
เรื่อง นโยบายสมาคมธนาคารพาณิชย์ให้พนักงานธนาคารขายประกัน

ท่านประธานที่เคารพข้าพเจ้านายอาคม เต็มพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
ขอตอบกระทู้ถาม เรื่อง นโยบายสมาคมธนาคารพาณิชย์ให้พนักงานธนาคารขายประกัน
ของท่านสมาชิกผู้มีความเกียรตินี้ ดังนี้

คำถามข้อ ๑ กระทรวงการคลัง จะมีนโยบายแก้ไขปัญหาระยะนี้ อย่างไร ขอทราบ
รายละเอียด

คำตอบข้อ ๑ กระทรวงการคลัง ขอเรียนว่า การประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์
อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจ
สถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (พ.ร.บ.ธุรกิจสถาบันการเงินฯ) โดยมาตรา ๓๖
ของ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงินฯ ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
หรือจำเป็นได้ตามที่ ธปท. ประกาศกำหนด

คำถามข้อ ๒ กระทรวงการคลัง มีการประสานงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด
นโยบายที่ชัดเจน ไม่บังคับเรื่องการขายประกันที่จะส่งผลกระทบต่อใบสัญญาการจ้างงานเพื่อไม่ให้
ธนาคารพาณิชย์ละเมิดต่อสิทธิในการจ้างพนักงานหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบข้อ ๒ กระทรวงการคลัง ขอเรียนว่า ธปท. ได้อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๖ ของ
พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงินฯ ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส.๑๗/๒๕๕๑ เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคาร
พาณิชย์ประกอบธุรกิจการประกันภัย ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๑ อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์
ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันชีวิตต้องได้รับใบอนุญาตจาก
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยประกัน
วินาศภัยและกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
โดยเคร่งครัด นอกจากนี้ ธปท. ได้ออกประกาศ ธปท. ที่ สนส๒. ๔/๒๕๖๓ เรื่อง การบริหาร
จัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓
เพื่อให้สถาบันการเงินผู้ให้บริการมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและ
เป็นธรรม ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดค่าตอบแทนที่ไม่ผลักดันให้เกิดการขายไม่ถูกต้อง การดูแล
ให้มีการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับ
ความต้องการของลูกค้า โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนและกระบวนการขาย
สรุปได้ ดังนี้

๑. มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme)
ของประกาศ ธปท. ที่ สนส๒. ๔/๒๕๖๓ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้บริการกำหนดการจ่ายค่าตอบแทน และการตั้ง Key Performance Indicator (KPI) ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาการบังคับขาย หรือการขายโดยให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน บิดเบือน หรือทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด โดยสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ระบุไว้ว่าในการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน มาตรการตักเตือนและลงโทษนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีใช้คำนึงถึงแต่ยอดขายเพียงอย่างเดียว เช่น ควรกำหนดให้นำข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการขายที่ไม่มีคุณภาพมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาประเมิน KPI ไม่ควรกำหนด KPI ด้านการขายที่ให้น้ำหนักกับเป้าการขายผลิตภัณฑ์บางประเภทสูงเกินไป (Product-focused Approach) จนนำไปสู่การเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Mis-selling)

๒. มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (Sales Process) ของประกาศ ธปท. ที่ สนส๒. ๔/๒๕๖๓ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์และหลักการสำคัญคือผู้ให้บริการต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ รวมถึงสอดคล้องกับความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของลูกค้า

ทั้งนี้ ธปท. ได้กำกับดูแลผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและพิจารณาสั่งการให้ปรับปรุงแก้ไข หากตรวจสอบพบการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ทางการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐานขั้นต่ำและเจตนารมณ์ของประกาศ ธปท. ข้างต้น

นอกจากนี้ สมาคมธนาคารไทยได้จัดทำจรรยาบรรณของธนาคารพาณิชย์ (Banking Industry Code of Conduct) โดยยึดหลักการ ๓ ด้าน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความยุติธรรม (Fairness) และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) เพื่อดูแลพนักงาน โดยธนาคารสมาชิกจะจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ให้เกียรติและให้ความสำคัญโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งดูแลไม่ให้เกิดการคุกคามในจรรยาบรรณที่ได้กล่าวข้างต้น

คำถามข้อ ๓ กระทรวงการคลัง มีมาตรการให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบข้อ ๓ กระทรวงการคลัง ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ประกาศ ธปท. ที่ สนส. ๑๗/๒๕๕๑ เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจการประกันภัย ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๑ และประกาศ ธปท. ที่ สนส๒. ๔/๒๕๖๓ เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

อย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓ ป้องกันและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการขายประกันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ทั้งในกรณีของการบังคับให้พนักงานขายประกันให้แก่ลูกค้า และกรณีการบังคับให้ลูกค้าซื้อประกันด้วยแล้ว