

## 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 จะมีนโยบายแก้ไขปัญหาระเบิดเรื่องนี้หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๒. กระทรวงการคลัง มีการประสานงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ไม่บังคับเรื่องการขายประกันที่จะส่งผลกระทบต่อเรื่องใบสัญญาการจ้างงานเพื่อไม่ให้ธนาคารพาณิชย์ ละเมิดต่อสิทธิในการจ้างพนักงานหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๓. กระทรวงการคลัง มีมาตรการให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการแก้ไขปัญหาระงับหนี้หรือไม่ 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 จะมีนโยบายแก้ไขปัญหาระหว่างนี้ 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้บริการ กำหนดการจ่ายค่าตอบแทน และการตั้ง Key Performance Indicator (KPI) ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิด การให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่ก่อให้เกิดปัญหาการบังคับขาย หรือการขายโดยให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน บิดเบือน หรือทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด โดยสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ระบุไว้ว่าในการกำหนดโครงสร้าง การจ่ายค่าตอบแทน มาตรการกำกับเตือนและลงโทษนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีใช้คำนึงถึงแต่ยอดขายเพียงอย่างเดียว เช่น ควรกำหนดให้นำข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการขาย ที่ไม่มีคุณภาพมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาประเมิน KPI ไม่ควรกำหนด KPI ด้านการขาย ที่ให้น้ำหนักกับเป้าการขายผลิตภัณฑ์บางประเภทสูงเกินไป (Product-focused Approach) จนนำไปสู่การเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อกู้ค้า (Mis-selling)

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

ทั้งนี้ ธปท. ได้กำกับดูแลผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องและพิจารณาสั่งการ ให้ปรับปรุงแก้ไข หากตรวจสอบพบการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ทางการ เพื่อยกระดับ การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐานขั้นต่ำและเจตนารมณ์ ของประกาศ 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 มีมาตรการให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องนี้หรือไม่ 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