งานวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง

การพัฒนากฎหมายเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในการใช้บริการทางการเงิน

ที่ปรึกษาโครงการ

นายอรรถพล อรรถวรเดช

คณะผู้วิจัย

นางเขมฤทัย สุมาวงศ์

นายปรนาคินทร์ กตัญญุตานนท์

นางสาววรปรานี สิทธิสรวง

นายธีวรา สุมาวงศ์

นางสาวปิยะนาถ เอื้ออริยะพานิชกุล

ว่าที่ร้อยตรีไพศาล เอกคณิต

นางสาวสุมาพร ศรีสุนทร

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

รายงานฉบับสมบูรณ์

บทสรุปผู้บริหาร

การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินนั้นเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจจากประเทศทั่วโลก ในการส่งเสริมมาตรการอันดีในการให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคทางการเงินในยุคที่การให้บริการทางการเงินได้มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการ ตลอดจนประเภทของผลิตภันฑ์และการให้บริการใหม่ๆเป็นจำนวนมาก ดังนั้นบริการทางการเงินในท้องตลาดจึงมีความซับซ้อนอันอาจสร้างปัญหาให้กับผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริโภคในบางกลุ่มที่ยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภันฑ์และบริการทางการเงินอย่างดีพอ

เมื่อพิเคราะห์ตามแนวทางสากลแล้วพบว่าการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินนั้น เป็นหลักการสำคัญที่องค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ให้การยอมรับโดยมีการวางมาตรฐานในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน เช่น องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development) และธนาคารโลก (the World Bank) โดยธนาคารโลกได้จัดให้มีการประชุมเกี่ยวกับการวางมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคทางการเงิน และได้ออกแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน (Good Practices for Financial Consumer Protection) ในปี 2011 เพื่อให้แต่ละประเทศถือเป็นแนวทางในการนำไปปรับใช้ในการให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคทางการเงินในยุคที่การให้บริการทางการเงินมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อน

สำหรับประเทศไทย การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินยังเป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวทางปฏิบัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามประเภทธุรกิจโดยไม่มีกฎหมายที่กำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ ทำให้มาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินยังคงมีช่องโหว่ที่ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรอีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยตรง นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจยังขาดการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอและทั่วถึงซึ่งขอบเขตของการวิจัยฉบับนี้จะศึกษามาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดไว้ในกฎหมายประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา และแนวทางขององค์กรระหว่างประเทศ คือ ธนาคารโลก และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา รวมถึงศึกษาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไป เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ อาศัยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินในลักษณะต่าง และข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารวิชาการ บทความ และเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินของประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้มีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก

การสำรวจตามหลักการทางสถิติ และการสัมภาษณ์ผู้บริโภค จำนวน 600 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริโภคในภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยอย่างละ 200 คน โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในอันดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงิน รวมถึงช่องทางในการร้องเรียน นอกจากนี้ ผู้บริโภคทางการเงินในประเทศไทยจำนวนไม่น้อยที่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนในการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย และในบางกรณียังพบความไม่เป็นธรรมจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการทางการเงินอีกด้วย

ผลงานวิจัยฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนากฎหมายและหน่วยงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน โดยการเสนอให้มีกฎหมายเพื่อให้คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ เพื่อให้มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย เช่น การให้ความคุ้มครองเรื่องการให้ข้อมูลและการให้บริการแก่ผู้บริโภค การจัดเก็บและการดูแลบัญชีของผู้บริโภค การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการระงับข้อพิพาท และการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ผู้บริโภคเป็นต้น อีกทั้งเสนอให้มีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเพื่อเป็นหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง ที่มีบุคคลกรที่มีความรู้ความชำนาญทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างภาครัฐกับประชาชน เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจทางการเงินให้กับผู้บริโภคทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาและเป็นหน่วยงานกลางในประสานกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคทางการเงิน อันจะการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยอย่างมั่นคง

Executive Summary

Governments around the world are waking up to the challenge of how to effectively protect consumers of financial products and services. Since, at present, there are many factors driving the introduction of new financial products and innovation in the marketplace, the range of financial products and services that consumers can choose from significantly increasing. Clearly, some new financial products and services are complex in nature, and have become tremendously difficult to understand. Thus, the need for consumer to access suitable products with a full understanding of the features of financial products is of critical important.

The international community has recently increased its focus on financial consumer protection with the release of some recognized guidelines on financial consumer protection principles. Thus, numerous initiatives are also underway to strengthen financial consumer protection by international organizations such as the Common Principle on Consumer Protections by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) and the Good Practices for Financial Consumer Protection (2011) by the World Bank. A set of guidelines on consumer protections in financial services are helpful in strengthening the global response to weaknesses in financial consumer protection. At the same time, rapid increases in the use of financial services have pointed to the need for strengthened financial regulation and consumer education to protect and empower consumers.

For Thailand, the country has experienced problems of the enforcement of existing laws and regulations related to financial consumer protection. In addition, government agencies do not have a vital role in promoting financial literacy. The recent financial capability and consumer protection surveys in banking, securities and insurance sectors showed that many consumers especially in banking and insurance sectors find financial service contracts difficult to understand and there are no agencies that are clearly identified as being responsible for addressing consumer complaints. The main investigation focuses on what is the best legal instrument to protect the consumers in financial sectors. To achieve this goal, the theoretical literature on consumer protection standard, international good practice of the World Bank and OECD, and legal principle in United Kingdom and United States will be analyzed to identify the policy options for the Thailand. This paper will also further study the roles of the government's consumer protection agency and conduct a financial consumer survey to suggest effective policies in the implementation of financial consumer protection law.

This paper is applied research that aims to provide both quality and quantity information. Primary source, which derived from the interview with financial sector consumers, will be interpreted and evaluated. The Secondary source, which derived from theoretical literature and legal documents, will be analysed and discussed. Moreover, participants in the survey sample of 600 people (which is divided into 200 survey respondents in banking, investment and insurance sectors) were sourced. Regarding the survey, it is possible to assume that some of the Thai financial consumers do not fully understand the terms and conditions of financial products and the legal measures to protect their rights and interests, as well as the financial enterprises do not provide consumers enough information about their products and services.

Thus, the key objective of this paper is to propose the development of new legal and agency framework to draw specific regime on financial consumer protection such as a clear consumer protection rules regarding financial products and services, a rule that require financial institutions to disclose information to consumers that is complete, accurate, and in a format that they can understand, and affordable and efficient dispute resolution mechanisms should be set up. Furthermore, the general question for drawing the agency framework has been the choice of either using the infrastructure of the present government agency or of establishing a new specialized agency. This paper suggests the latter option. The reason to support a new specialized agency is that a new organization with specialized personnel is necessary to facilitate the work between the consumers and private sectors. The new agency should also be responsible for promoting a “knowledge-based approach” to consumers in banking, securities and insurance sectors. In connection with the promotion of knowledge, the new agency should be committed to working with regulators to ensure financial information is available to the public, also, to set up regulatory framework to ensure effective resolution of disputes including lay down rules on penalties applicable to infringements. To this end, improving financial literacy among consumer could be the way to help improve the state economy on the whole.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหารภาคภาษาไทย	(1)
บทสรุปผู้บริหารภาคภาษาอังกฤษ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
1.3 สมมุติฐาน	2
1.4 นิยามความหมาย	3
1.5 ระเบียบวิธีวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทางการเงิน	5
2.1 แนวทางทั่วไปในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค	5
2.2 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขององค์กรระหว่างประเทศ	8
2.2.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค	9
2.2.2 OECD – Principles on Financial Consumer Protection	34
บทที่ 3 กฎหมายไทยเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	41
3.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในไทย	41
3.1.1 วิวัฒนาการด้านกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค	41
3.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคการธนาคาร	51
3.2.1 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545	51
3.2.2 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551	54
3.2.3 พระราชบัญญัติการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา พ.ศ. 2551	58
3.2.4 พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551	60
3.2.5 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้	62
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์	64
3.3.1 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535	64
3.3.2 พระราชกำหนดนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ พ.ศ. 2540	74

3.3.3 พระราชบัญญัติทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550 79
3.3.4 พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 84
3.3.5 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแล การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ 88
3.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคการประกันภัย 90
3.4.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ 91
3.4.2 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 97
3.4.3 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 107
3.4.4 พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 118
3.4.5 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ 120
บทที่ 4 กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน 123
4.1 ภาคการธนาคาร 124
4.1.1 ประเทศอังกฤษ 124
4.1.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา 143
4.2 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ 159
4.2.1 ประเทศอังกฤษ 159
4.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา 171
4.3 ภาคการประกันภัย 184
4.3.1 ประเทศอังกฤษ 184
4.3.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา 193
บทที่ 5 ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากแบบสอบถามในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน 204
5.1 ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 204
5.1.1 ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย 204
5.1.2 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ 208
5.1.3 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย 211
5.1.4 ข้อมูลจากศูนย์ผู้พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค 211
5.1.5 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 213

5.2 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม 217
5.2.1 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคการธนาคาร 218
5.2.2 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคธุรกิจหลักทรัพย์ 230
5.2.3 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคการประกันภัย 239
บทที่ 6 บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ 248
6.1 บทวิเคราะห์ 248
6.2 ข้อเสนอแนะ 251
บทที่ 7 บทสรุป 257
7.1 ภาคการธนาคาร 257
7.2 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ 260
7.3 ภาคการประกันภัย 264
7.4 ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากแบบสอบถาม 266
7.5 บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ 267
บรรณานุกรม 269
ภาคผนวก 274

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนธนาคารที่ใช้บริการของผู้บริโภค 219

ตารางที่ 2 การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางธนาคาร 219

ตารางที่ 3 จำนวนผู้บริโภคที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ ของธนาคาร 219

ตารางที่ 4 ธนาคารได้แจ้งข้อมูลว่าธุรกิจธนาคารอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงวิธีการติดต่อหน่วยงานดังกล่าว 220

ตารางที่ 5 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการจากธนาคารของผู้บริโภค 220

ตารางที่ 6 ความเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับทางเลือกการให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย 220

ตารางที่ 7 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของผู้บริโภคของธนาคาร 220

ตารางที่ 8 ข้อมูลการทราบถึงสิทธิของผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญาหรือการบริการทางธนาคาร 221

ตารางที่ 9 ข้อมูลการรับบริการของผู้บริโภคโดยมีการทำสัญญาพ่วง 221

ตารางที่ 10 การเปิดเผยข้อมูลในการโฆษณาของธนาคารในสื่อต่าง ๆ ผู้บริโภคพบว่าธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน 221

ตารางที่ 11 การให้ข้อมูลในการโฆษณาเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร 222

ตารางที่ 12 ข้อมูลในการใช้บัตรเครดิต ผู้บริโภคทราบถึงเงื่อนไขหรือสัญญาในการใช้บัตรเครดิต วิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องก่อนการตกลงทำสัญญาบัตรเครดิต 222

ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อกับพนักงานของธนาคาร 222

ตารางที่ 14 ข้อมูลการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมในใบ Statement บัตรเครดิตของผู้บริโภค ธนาคารได้แจ้งยอดที่มีการใช้จ่ายจริง/จำนวนค่าธรรมเนียม /ค่าดอกเบี้ย/ค่าปรับ/ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งยอดดังกล่าวแล้วแต่กรณีไว้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน 222

ตารางที่ 15 ข้อมูลการทราบรายละเอียดการใช้บัตรเครดิตอย่างชัดเจนหรือไม่ กรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตนอกประเทศ รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นพิเศษด้วย 223

ตารางที่ 16 ข้อมูลในการขอทำบัตรเครดิต เงื่อนไข/ข้อสัญญา ทำเป็นตัวพิมพ์ใหญ่และอ่านเข้าใจง่าย หรือไม่ 223

ตารางที่ 17 ข้อมูลการทราบข้อมูลค่าธรรมเนียมในการโอนเงินของผู้บริโภค ทั้งในกรณีที่โอนระหว่างบัญชีภายในธนาคาร และกรณีการโอนบัญชีต่างธนาคาร 223

ตารางที่ 18 การใช้บริการ Mobile application ของผู้บริโภค ผู้บริโภคเคยใช้บริการหรือตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีทางธนาคารของท่านผ่าน?ะบบ Mobile application หรือผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตหรือไม่ 223
ตารางที่ 19 ข้อมูลการแจ้งช่องทางการติดต่อของธนาคารต่อผู้บริโภค 224
ตารางที่ 20 ข้อมูลการทราบช่องทางการดำเนินการเมื่อมีเรื่องร้องเรียน/ติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือมีเรื่องราวร้องเรียนหรือไม่ 224
ตารางที่ 21 ข้อมูลการทราบการดำเนินการเมื่อมีปัญหาในการใช้บริการธนาคารของผู้บริโภค 224
ตารางที่ 22 ข้อมูลการแจ้งสิทธิทางกฎหมายแก่ผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของธนาคาร 225
ตารางที่ 23 ข้อมูลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของธนาคารอย่างเหมาะสม 225
ตารางที่ 24 ข้อมูลการร้องเรียนการใช้บริการธนาคารที่ “ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน” (ศคง.) 225
ตารางที่ 25 ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย 225
ตารางที่ 26 ข้อมูลวัตถุประสงค์ของการลงทุน 231
ตารางที่ 27 ประเภทของการลงทุน 231
ตารางที่ 28 ข้อมูลการเลือกลงทุนของผู้บริโภค 231
ตารางที่ 29 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจและผลประโยชน์จากการลงทุนของผู้บริโภค 232
ตารางที่ 30 ข้อมูลของผู้บริโภคเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลการลงทุน 232
ตารางที่ 31 ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับการซื้อขายผ่าน Internet Trading System 232
ตารางที่ 32 ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการซื้อขายผ่านระบบ Internet Trading System 232
ตารางที่ 33 ความพึงพอใจในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทหลักทรัพย์ 233
ตารางที่ 34 ข้อมูลการแจ้งข้อมูลการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ 233
ตารางที่ 35 ข้อมูลการทราบข้อมูลกฎระเบียบการลงทุน 233
ตารางที่ 36 ข้อมูลการแจ้งข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ 233
ตารางที่ 37 การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ 234
ตารางที่ 38 ข้อมูลเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือความไม่ถูกต้องจากบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ 234
ตารางที่ 39 ข้อมูลการทราบวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการลงทุนของผู้บริโภค 234
ตารางที่ 40 ข้อมูลการได้รับทราบการแจ้งช่องทางการร้องเรียนปัญหา 235
ตารางที่ 41 ข้อมูลการทำเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค 235
ตารางที่ 42 ความเกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ในการลงทุน 235
ตารางที่ 43 ข้อมูลการรู้จักศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุนของผู้บริโภค 235

ตารางที่ 44 ข้อมูลแหล่งที่มาที่ผู้บริโภครู้จักศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน 236
ตารางที่ 45 ข้อมูลการทราบความเห็นเกี่ยวข้องของตลาดหลักทรัพย์กับการลงทุน 236
ตารางที่ 46 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อภาครัฐ 236
ตารางที่ 47 ข้อมูลการใช้บริการและวัตถุประสงค์ที่ทำประกันภัยของผู้บริโภค 240
ตารางที่ 48 ข้อมูลช่องทางในการทำประกันภัย 240
ตารางที่ 49 ข้อมูลประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย 240
ตารางที่ 50 ข้อมูลความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันภัยและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ 241
ตารางที่ 51 ข้อมูลช่องทางการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย 241
ตารางที่ 52 ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย 241
ตารางที่ 53 ข้อมูลการเสนอผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย 241
ตารางที่ 54 ข้อมูลการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยของตัวแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย 242
ตารางที่ 55 ข้อมูลขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย 242
ตารางที่ 56 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่าตัวแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยมีหลักเกณฑ์เรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล 242
ตารางที่ 57 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่พบปัญหาจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัย 243
ตารางที่ 58 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบวิธีการดำเนินการในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้บริการหรือกับบริษัทประกันภัย 243
ตารางที่ 59 ข้อมูลการแจ้งข้อมูล วิธีการและช่องทางในการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทของตัวแทนขายประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย 243
ตารางที่ 60 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบช่องทางการร้องเรียนบริษัทประกันภัย 244
ตารางที่ 61 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่าหน่วยงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับการประกันภัย 244
ตารางที่ 62 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบช่องทางการร้องเรียนด้านประกันภัย 244
ตารางที่ 63 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบถึงสิทธิตามกฎหมายในกรณีที่มีการปิดกิจการหรือล้มละลาย 245
ตารางที่ 64 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่า จะได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยและตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 245
ตารางที่ 65 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อภาครัฐ 245

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

บริการทางการเงินมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของประชาชนเป็นจำนวนมาก อาจกล่าวได้ว่าทุกคนจะต้องได้ใช้บริการทางการเงินไม่รูปแบบใดก็รูปแบบหนึ่ง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริการทางการเงินมีการพัฒนาไปอย่างมากทั้งในรูปแบบ วิธีการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และการให้บริการใหม่ ๆ ซึ่งบริการทางการเงินหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินดังกล่าวนอกจากมีความหลากหลายแล้วยังมีความซับซ้อน ซึ่งผู้บริโภคอาจยังไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงินหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินเป็น อย่างดี ประกอบกับกฎหมายเกี่ยวกับการเงินอาจยังไม่มีมาตรการในการให้ความคุ้มครองอย่างเพียงพอ ผู้บริโภคจึงอาจถูกเอารัดเอาเปรียบ ดังจะเห็นได้จากข้อพิพาทและข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นมาโดยตลอด

แม้ในปัจจุบันจะมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอยู่หลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และศูนย์ประสานงานลูกหนี้แห่งชาติ โดยแต่ละหน่วยงานจะได้รับเรื่องร้องเรียนที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้บริโภคและประเภทของความเดือดร้อน

จากข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคปีงบประมาณ 2555 (1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนประเภทธนาคารสถาบันการเงินและเงินทุนหลักทรัพย์ จำนวน 622 ราย โดยข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ บัตรเครดิต (เช่น ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมการทวงหนี้ ค่าปรับสูง หรือดอกเบี้ยล่าช้าสูง) รองลงมาเป็นข้อร้องเรียนด้านธนาคาร (เช่น ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเงินสูญหายจากบัญชี) และด้านสินเชื่อ (เช่น ขอคำปรึกษาอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป หรือพฤติกรรมการทวงหนี้) ตามลำดับ ส่วนข้อมูลจากการรับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2555 ได้รับเรื่องจากประชาชนทั่วประเทศ จำนวน 12,827 ราย แบ่งเป็นเรื่องของการขอข้อมูลจำนวน 9,329 ราย การร้องเรียนจำนวน 1,489 ราย การขอคำปรึกษาและอื่น ๆ จำนวน 2,009 ราย สำหรับเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ เป็นการร้องเรียนการให้บริการของสถาบันการเงิน ได้แก่ การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การไม่ปล่อยสินเชื่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน และการขอลดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย เป็นต้น

แม้ว่าจะมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอยู่แล้ว แต่หน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบจำกัดเฉพาะกลุ่ม ซึ่งยังไม่มีหน่วยงานใดที่มีอำนาจหน้าที่เป็นการเฉพาะในการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการทางการเงินอย่างชัดเจน และหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียนแต่ละแห่ง

ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะดูแลเกี่ยวกับเรื่องสัญญาบางประเภท ฉลาก และการโฆษณาเท่านั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจะดูแลในส่วนของธนาคารหรือสถาบันการเงิน และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จะดูในส่วนของการลงทุน สำหรับหน่วยงานภาคเอกชนก็เป็นเพียงศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น เมื่อพิจารณาแล้วพบว่ายังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องบริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะดังกล่าวจึงควรมีหน่วยงานที่ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค รวมถึงมีอำนาจในการแก้ไขปัญหาเมื่อผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกทั้ง เป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการ และสนับสนุนให้ข้อมูลเพื่อปราบปรามบริการทางการเงินที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมกันทุกกลุ่ม

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาแนวคิด รูปแบบ และวิธีการของการคุ้มครองผู้บริโภค

1.2.2 เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และผลิตภัณฑ์การให้บริการทางการเงิน

1.2.3 เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการทางการเงินตลอดจนองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

1.2.4 เพื่อศึกษาแนวทาง รูปแบบของกฎหมายและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการทางการเงินของต่างประเทศ

1.2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในการให้บริการทางการเงิน

1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

1.3.1 ศึกษามาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

1.3.2 ศึกษารูปแบบ วิธีการ และผลิตภัณฑ์การให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ ในประเทศไทย

1.3.3 ศึกษาบทบาทหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค

1.3.4 ศึกษากฎหมาย วิธีการ และหน่วยงานของต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน

1.3.5 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล งานวิจัย บทความเชิงวิชาการและการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องของประเทศไทยและต่างประเทศ

1.3.6 จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน

1.4 นิยามความหมาย

1.4.1 ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ หรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม

1.4.2 การคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection) หมายถึง การปกป้อง ดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้าและบริการ

1.4.3 บริการทางการเงิน (Financial Services) หมายถึง การให้บริการใด ๆ ที่มีลักษณะทางการเงิน ทั้งการรับฝากเงินและรับชำระเงินจากประชาชน การให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ การรับส่ง และโอนเงินระหว่างประเทศการรับประกันและค้ำประกันการให้บริการข้อมูลด้านการเงิน และการให้บริการบัตรเครดิต รวมถึงการให้บริการในธุรกิจหลักทรัพย์ และการประกันภัย

1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1.5.1 การรวบรวมข้อมูล

จะทำการรวบรวมข้อมูลจากกฎหมายต่าง ๆ ในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการเงิน ดังนี้

1.5.1.1 ภาคการธนาคาร

1.5.1.2 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์

1.5.1.3 ภาคการประกันภัย

1.5.2 ข้อมูลที่ใช้

1.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงผู้บริโภคด้วย

1.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารวิชาการ บทความ และเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินของประเทศไทย

1.5.2.3 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจตามหลักการทางสถิติ และการสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงิน

1.5.2.4 ข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคจากการรับบริการทางการเงินตามกฎหมายของต่างประเทศ

1.5.2.5 ข้อมูลโครงสร้างหน่วยงานกำกับดูแลหรือการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยและต่างประเทศ

1.5.3 แหล่งข้อมูล

1.5.3.1 จากการสำรวจและการสัมภาษณ์

1.5.3.2 จากการประชุม สัมมนา

1.5.3.3 Website ของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หน่วยงานของรัฐ และสถาบันการเงิน

1.5.3.4 หอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

1.5.3.5 Internet

1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ การประชุม สัมมนา และจากการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

1.5.4.2 การวิเคราะห์เชิงสถิติเบื้องต้นโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

1.5.4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ

1.5.5 การสรุปผลเชิงนโยบาย

เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบแนวคิด รูปแบบ และวิธีการของการคุ้มครองผู้บริโภค

1.6.2 ทำให้ทราบรูปแบบ วิธีการ และผลิตภัณฑ์การให้บริการทางการเงิน

1.6.3 ทำให้ทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินตลอดจนองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทย

1.6.4 ทำให้ทราบแนวทาง รูปแบบของกฎหมายและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงินของต่างประเทศ

1.6.5 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน และเสนอแนะให้มีการตรากฎหมายเพื่อบังคับใช้ต่อไป

บทที่ 2
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคทางการเงิน

2.1 แนวทางทั่วไปในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

แนวทางทั่วไปในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคนั้น มีหลักการพื้นฐานจากแนวคิดที่ว่าผู้บริโภคอยู่ในสภาวะที่ไม่เท่าเทียมกัน ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจ การศึกษา และอำนาจต่อรอง ประกอบกับการเสนอขายสินค้า และบริการในปัจจุบันได้มีการใช้หลักการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ผู้ประกอบการมากขึ้น จึงส่งผลให้ผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่สามารถตัดสินใจในการเข้าซื้อหรือใช้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ในการบริโภค โดยในส่วนนี้จะอธิบายแนวความคิดตามหลักเศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมศาสตร์ และแนวความคิดในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในสังคมการค้าเสรีซึ่งถือเป็นแนวคิดในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสมัยใหม่

แนวคิดตามหลักเศรษฐศาสตร์ได้อธิบายโดยเชื่อมโยงเหตุผลภายใต้แนวความคิดเรื่องการแข่งขันที่ไม่เสรีของตลาดความเหลื่อมล้ำทางด้านข้อมูล (Asymmetric Information) และอำนาจการต่อรองของผู้บริโภค กล่าวคือ หากตลาดมีการผูกขาดโดยผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง ย่อมส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเอง อันส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางด้านข้อมูลระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคตามมา ซึ่งกระบวนการอันเป็นผลจากสภาพตลาดที่ล้มเหลว (Market Failure) เช่นว่านี้ไม่เป็นผลดีทั้งต่อผู้ประกอบการรายย่อยที่มีอัตราส่วนแบ่งทางการตลาดที่ต่ำ และยังส่งผลให้ผู้บริโภคขาดอำนาจต่อรองในการเข้าซื้อสินค้าหรือบริการกับผู้ประกอบการที่เข้าครอบงำตลาด หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งในสภาพการที่ตลาดล้มเหลว โครงสร้างของตลาด (Market Structure) ได้ถูกเบี่ยงเบนไปจากการแข่งขันที่สมบูรณ์ ส่งผลให้กลไกและการทำงานของตลาดไม่สามารถสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงได้

นอกจากนี้ ทฤษฎีในทางเศรษฐศาสตร์ยังได้อธิบายว่าสภาพการแข่งขันที่ไม่สมบูรณ์ ย่อมไม่อาจสะท้อนประโยชน์อันแท้จริงของทรัพยากรที่ถูกนำมาใช้ในขั้นตอนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้น โดยมากแล้วถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (Scare Resource) ดังนั้น การจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ (Efficient Allocation) เพื่อป้องกันการใช้ทรัพยากรที่ไม่ได้สัดส่วนอันอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ สภาพตลาดที่ล้มเหลวและการใช้สอยทรัพยากรที่ไม่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลกระทบในทางลบต่อบุคคลภายนอก (Negative Externalities) ซึ่งในสภาวการณ์นี้ การผลิตหรือการบริโภคของหน่วยเศรษฐกิจหนึ่ง ๆ ย่อมมีผลต่อหน่วยเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่มิได้มีส่วนร่วมโดยตรงในการผลิตหรือบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ อันเป็นการสร้างผลกระทบที่เป็นโทษหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลภายนอกไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ คือ ผลกระทบที่ได้ถูกเบี่ยงเบนออกจากตัวการในการผลิตและบริโภคที่แท้จริง (Spillover Effect)

และจะส่งผลในแบบลูกโซ่ต่อผลประโยชน์ ในทางสังคม (Social Benefit) โดยเป็นการทำให้ต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต ซึ่งไม่สะท้อนต่อความเป็นจริง อันเป็นการเพิ่มภาระในทางสังคม สภาวะเช่นนี้ปัจเจกชนและหน่วยเศรษฐกิจอื่น ๆ ต้องแบกรับค่าความเสียหายทางสังคม (Social Cost) ที่ตนมิได้เป็นผู้ก่อขึ้นอย่างมิอาจหลีกเลี่ยงได้

จากสภาพข้อเท็จจริงของการแข่งขันในตลาดที่ล้มเหลวและหลักการพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ได้ก่อให้เกิดแนวคิดตามหลักนิติศาสตร์ที่จะให้นำทฤษฎีในทางกฎหมายเพื่อสร้างมาตรการในการคุ้มครองแก่ผู้บริโภค โดยหากพิจารณาตามทฤษฎีในทางกฎหมายแล้วพิเคราะห์ได้ว่าหลักเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา (Autonomy of Will) ไม่อาจนำมาปรับใช้ในกรณีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากในสภาพของตลาดที่ล้มเหลวย่อมไม่อาจสร้างสภาพความเท่าเทียมกันในแต่ละปัจเจกชนและระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบการได้ เนื่องจากพฤติกรรมตลอดจนการตัดสินใจเข้าบริโภคสินค้าหรือบริการมิได้เป็นไปตามหลักการและข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญาเท่าไรนัก ดังนั้นหลักในเรื่องกฎหมายสัญญา (Contract Law) จึงถูกนำมาปรับใช้อย่างจำกัดในกรณีการให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภค ในกรณีเช่นนี้ ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิดจึงถูกนำมาปรับใช้เป็นบทสันนิษฐานความผิด (Presumption of fault) โดยอาจปรับใช้ได้ในสองกรณี คือ ในกรณีที่ความผิดเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออันก่อให้เกิดความเสียหายซึ่งกฎหมายจะเปิดโอกาสให้ผู้กระทำความผิดในทางละเมิดได้พิสูจน์หักล้างได้ แต่หากเป็นกรณีความรับผิดเด็ดขาด (Strict Liability) กฎหมายจะสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้มิได้มีการจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ซึ่งในกรณีหลังนี้เป็นหลักกฎหมายที่สร้างขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับผลร้ายจากสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนการผลิตที่ซับซ้อน ซึ่งผู้บริโภคจะทำการพิสูจน์ความรับผิดของผู้ประกอบการได้ยาก

นอกจากนี้ หากพิจารณาประกอบกับแนวความคิดตามหลักสังคมศาสตร์ การดำรงอยู่ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี (Laissez-Faire) สิทธิเสรีภาพในการซื้อขายหรือให้บริการยิ่งมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น แนวความคิดในด้านสังคมจึงรองรับเหตุผลในทางการค้าและเศรษฐกิจของโลกสมัยใหม่ที่ขั้นตอนการผลิตของสินค้า ตลอดจนกระบวนการซื้อขายแลกเปลี่ยนในตลาดได้ผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะถึงมือผู้บริโภคปลายทาง จากสภาพความเป็นจริงในประการนี้ส่งผลให้รัฐที่จากเดิมมิได้เข้ามามีบทบาทในการคุ้มครองผู้บริโภคต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้สร้างมาตรการต่าง ๆ ที่อันเหมาะสมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค โดยแนวความคิดในลักษณะนี้ เป็นหลักการและเหตุผลที่อาจขัดแย้งกับสมมุติฐานในระบบเศรษฐกิจแบบเสรีที่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความเท่าเทียมกันในด้านความสามารถในการตัดสินใจเข้าซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ในเบื้องต้นว่ารัฐจำเป็นต้องสร้างเครื่องมือประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏนี้ ประเด็นในเรื่องการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจึงถือเป็นประเด็นที่สำคัญที่องค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ ให้ความสนใจ โดยพยายามสร้างหลักการและวางแนวทางเกี่ยวกับ

การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในหลาย ๆ ผลิตภัณฑ์ โดยรายละเอียดในเรื่องดังกล่าวจะอธิบายไว้ในส่วนต่อไป

ต่อมาเมื่อการค้าและการลงทุนมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น แนวคิดในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสมัยใหม่จึงได้เริ่มก่อตัวขึ้น กล่าวคือ ในสมัยที่การค้าและเศรษฐกิจของโลกอยู่ในลักษณะจำกัดในวงแคบ ๆ สภาพของสินค้าและบริการยังไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก กระบวนการผลิตยังเป็นแบบเรียบง่าย ตลาดเป็นลักษณะการแลกเปลี่ยนสินค้าซึ่งกันและกัน (Barter Trade) ทำให้ไม่มีความจำเป็นที่รัฐจะต้องหาเครื่องมือ หรือมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ อย่างไรก็ดี เมื่อสังคมได้วางรากฐานอยู่บนแนวความคิดในการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ตั้งอยู่บนความอิสระและเสรีภาพในการดำรงชีวิต โดยรัฐจะต้องจัดให้มีการให้บริการสาธารณะหรือให้ความคุ้มครองในรูปแบบที่เสมอภาคและความเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันดำเนินไปอย่างเสรี (Laissez-Faire) ด้วยการตั้งสมมุติฐานว่ามนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่ว่าจะในแง่มุมของการแสดงความคิดเห็น การเข้าใช้บริการสาธารณะ การใช้สิทธิในทางการเมือง ตลอดจนมีความสามารถในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการในท้องตลาดได้อย่างอิสระ

จากความในข้างต้น หากพิจารณาในมุมของผู้ผลิต อาจสังเกตได้ว่า เมื่อระบบเศรษฐกิจมีความเสรีมากขึ้น กระบวนการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายในตลาดและการให้บริการประเภทต่าง ๆ ต่อผู้บริโภค ย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงอาจเป็นปัญหาสำหรับผู้บริโภคที่มิอาจทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการผลิตของของผู้ผลิตได้อย่างถ่องแท้ ตลอดจนการกำหนดราคาและคุณสมบัติของสินค้ามักมีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าซื้อสินค้าและบริการ อันอาจเป็นการส่งผลต่อความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าหรือบริการประเภทนั้น ๆ เช่นนี้แล้วอาจกล่าวได้ว่าการพิจารณาถึงความเป็นธรรมในสังคมและการส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคจึงเป็นประเด็นสำคัญของมาตรการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้น ประเด็นในการให้ความคุ้มครองในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่รัฐต้องเข้ามามีบทบาทเพื่อควบคุมขั้นตอนการผลิตของผู้ประกอบการให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และในขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลสินค้าหรือบริการประเภทนั้น ๆ ย่อมมีหน้าที่สร้างมาตรการใด ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานที่เป็นธรรมเพื่อเยียวยาให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายหรือถูกเอาเปรียบจากผู้ผลิตที่ขาดจรรยาบรรณในการประกอบการ โดยกระบวนการทั้งหมดนี้ถือเป็นสิทธิในการบริโภคที่รัฐอาจจำเป็นต้องแทรกแซงในบางกรณีเพื่อให้เกิดความถูกต้องและชอบธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ประเด็นที่ต้องพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้บริโภค มีดังนี้

2.1.1 การคุ้มครองในสินค้าหรือบริการประเภทต่าง ๆ กล่าวคือ เป็นที่ยอมรับว่าผู้บริโภคขาดอำนาจต่อรองในทางเศรษฐกิจ จากข้อเท็จจริงในการดำเนินชีวิตประจำวันนั้น ผู้บริโภคได้รับความเสียหายทั้งที่เป็นตัวเงินและมิใช่ตัวเงิน ผลเสียหายที่เป็นตัวเงินเป็นกรณีที่ผู้บริโภคต้องจ่ายเงินเกินกว่าราคาที่แท้จริงของ

สินค้านั้น ส่วนผลเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงินเป็นกรณีที่ผู้บริโภคได้รับผลเสียหายต่อสุขภาพ อนามัย หรือการถูกจูงใจให้เข้าใจผิดในคุณภาพและที่มา ซึ่งผู้ผลิตมีหน้าที่กระทำการป้องกันเหตุหรือต้องรับผิดชอบชดใช้ผลเสียหาย จากปัญหาเหล่านี้ รัฐจึงมีมาตรการในการคุ้มครองแก่ผู้บริโภค อาทิ การควบคุมราคา การป้องกันการผูกขาดการส่งเสริมให้มีการแข่งขันโดยเสรี

2.1.2 การให้ความคุ้มครองควรเป็นไปในลักษณะอย่างไร กล่าวคือ โดยทฤษฎีแล้วการคุ้มครองผู้บริโภคกระทำได้หลายทางซึ่งนอกเหนือจากมาตรการตามกฎหมายแล้ว การกระตุ้นให้ผู้บริโภคเองมีการตื่นตัวในการป้องกันส่วนได้ส่วนเสียของตนโดยวิธีการเผยแพร่ความรู้ การรวมตัวกันเป็นสมาคมมีการบริการข้อมูลข่าวสาร การเสนอข้อมูลสินค้าที่มีคุณภาพ และราคาที่เป็นธรรม มีความปลอดภัยในการบริโภค รวมทั้งบัญชีสินค้าอันตรายก็เป็นทางหนึ่งที่ช่วยคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาจแบ่งการคุ้มครองออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

2.1.2.1 การป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้บริโภค กล่าวคือ โดยกฎหมายกำหนดให้รัฐมีอำนาจควบคุมและกำกับให้เกิดความปลอดภัยหรือเกิดความเป็นธรรม

2.1.2.2 การเยียวยาและชดใช้ให้แก่ผู้บริโภคในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้น โดยร่วมกันจัดตั้งองค์กรของรัฐหรือเอกชนเป็นสมาคม มูลนิธิ ให้ดำเนินการแทนผู้บริโภค วิธีการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ว่ามาตรการทางกฎหมายหรือมาตรการอื่น ๆ ของประเทศใดย่อมต้องอาศัยหลักเกณฑ์ทางเศรษฐศาสตร์และสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ เป็นแนวทาง

2.2 การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขององค์กรระหว่างประเทศ

การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินนั้นได้รับความสนใจจากหลาย ๆ องค์กร โดยเฉพาะหลังจากเกิดสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจครั้งล่าสุดในปี 2549 - 2552 ซึ่งหลาย ๆ องค์กรหรือหน่วยงานทางการเงินมีความเห็นตรงกันว่าสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจดังกล่าวนั้นเกิดขึ้นจากการขาดซึ่งมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอ องค์กรระหว่างประเทศ เช่น OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) และธนาคารโลก (World Bank) จึงได้จัดให้มีการประชุมหารือและเสนอแนะมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นสำหรับสภาวะตลาดทางการเงินซึ่งปัจจุบันมีวิวัฒนาการไปอย่างมากเมื่อเทียบกับระดับของการให้บริการ หรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ เมื่อ 10 หรือ 20 ปีที่แล้ว

สำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินนั้น ปัจจุบันเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งในเวทีการประชุมระดับประเทศ เนื่องจากตลาดการเงินในแต่ละประเทศนั้นมีความสำคัญและส่งผลกระทบอย่างสูงต่อสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ดังนั้น ภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนมาตรการดังกล่าวให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.2.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินของธนาคารโลก (Good Practices for Financial Consumer Protection – World Bank)

ในปี 2011 ธนาคารโลกได้ออกหลักเกณฑ์เรื่อง Good Practices for Financial Consumer Protection หรือ “แนวทางในการปฏิบัติเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ที่แต่ละประเทศสามารถนำไปปรับใช้ในเชิงนโยบายหรือเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินไว้เป็นบทบัญญัติในกฎหมายก็ได้ ซึ่งมาตรการดังกล่าวนอกจากจะช่วยดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจในแต่ละประเทศแล้ว ยังส่งผลดีต่อความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจโลกอีกด้วย

สำหรับผู้ให้บริการทางการเงินแล้ว การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินนั้น มีหลักการอยู่ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก การให้ผู้บริโภคได้รับซึ่งข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ

ประการที่สอง การให้บริการหรือการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ผู้บริโภคต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมและไม่หลอกลวง (Unfair and deceptive practices) และ

ประการที่สาม การจัดให้มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือและระบบระงับข้อพิพาทสำหรับผู้บริโภค (Recourse Mechanism and Resolve Disputes)

นอกจากนี้ ธนาคารโลกยังสนับสนุนให้มีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ความรู้ ทักษะ และเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินอันจะเป็นการสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตรงต่อความต้องการมากขึ้น การสนับสนุนมาตรการที่ได้กล่าวมานี้จะเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในระบบการเงินให้แก่ผู้บริโภคโดยรวมและจะเป็นการสนับสนุนการพัฒนาตลาดการเงินอีกด้วย

แนวทางปฏิบัติดังกล่าวนั้น ธนาคารโลกได้ทำไว้โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ภาคการธนาคาร 2) ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และ 3) ภาคการประกันภัย โดยกำหนดแนวทางไว้ ดังนี้

2.2.1.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน

- ภาคการธนาคาร (Banking)

การให้บริการทางการธนาคารแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม ดังนั้น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการ (ธนาคาร) และผู้บริโภคจึงมีความสำคัญ กล่าวคือ ผู้ให้บริการและผู้บริโภคต้องมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน (Mutual Trust and Confidence) ดังนั้น ธนาคารโลกจึงได้ทำการศึกษามาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในภาคการธนาคารในหลายประเทศที่ได้รับการยอมรับว่ามีมาตรการที่ได้มาตรฐานในระดับสากลไว้ ดังนี้

1) สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค[1] (Consumer Protection Institutions)

(1) กฎหมายต้องกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการธนาคาร หรือสิทธิของผู้บริโภคในการใช้สินค้าหรือบริการทางการเงินต่าง ๆ อีกทั้งการกำหนดหรือการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินไว้เพื่อรองรับการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้หน่วยงานดังกล่าวยังควรมีอำนาจหน้าที่ในการเก็บไว้ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคต่อไป เช่น การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน หรือกรณีที่มีข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินตามกฎหมายนี้ควรกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้แทนจากหน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย หรืออย่างน้อยกฎหมายควรเปิดช่องไว้เพื่อมิให้หน่วยงานดังกล่าวมีแต่ผู้แทนจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว

(2) ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคนั้น ควรมีการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติของธนาคารไว้ ซึ่งอาจเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจธนาคารเองหรือสมาคมธนาคารก็ได้ โดยได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นหน่วยงานอิสระเพื่อให้การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคเป็นไปในทางเดียวกันและมีการเปิดเผยแก่สาธารณะให้ทราบโดยแนวทางดังกล่าวอาจรวมถึงหลักการและวัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับเรื่องร้องเรียน แนวทางการปฏิบัติที่ดีเพื่อการสื่อสารการรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูลสินค้าและการบริการ การให้บริการเกี่ยวกับเช็ค การให้บริการเครดิต การออกรหัสผ่าน (Password) สิทธิและความรับผิดชอบเกี่ยวกับการออกบัตรต่าง ๆ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) การให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการออกใบรับรองทางการเงินต่าง ๆ เป็นต้น[2]

(3) การจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับการดำเนินการของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินอย่างพอเพียงเพื่อติดตามให้ธนาคารดำเนินการอย่างเต็มประสิทธิภาพตามที่กฎหมายกำหนด

(4) ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับผู้บริโภคทางการเงิน กระบวนการระงับข้อพิพาทที่ดี ควรจัดการกับข้อพิพาทดังกล่าวได้อย่างรวดเร็ว ได้มาตรฐาน และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงจนเกินไป นอกจากนี้ สื่อหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคควรมีการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง[3]

---

[1] EU Directive on Credit Agreements for Consumers, 2008/48/EC, repealing Directive 87/102/EEC; EU Directive on Consumer Protection in the Indication of the Prices of Products offered to Consumers, 1998/6/EC; EU Directive on the Distance Marketing of Consumer Financial Services, 2002/65/EC; the US Truth in Lending and Truth in Savings Acts; the UK Financial Services and Markets Act of 2000 (which set up the Financial Services Authority)

[2] www.fnb.co.za/legallinks/legal/cobp.html , www.bankers.asn.au/Default.aspx?Article ID=446

[3] Article 7 of Decision No. 20/2004/EC

(5) สถาบันการเงินหรือบุคคลใด ๆ ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภคต้องได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเพื่อให้การให้บริการทางการเงินเป็นบริการซึ่งมีคุณภาพ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้บริโภค[4]

2) การให้ข้อมูลและการให้บริการ (Disclosure and Sales Practices)

(1) ในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่ผู้บริโภค ธนาคารต้องทำการรวบรวมข้อมูลหรือประวัติที่เกี่ยวข้องของผู้บริโภคแต่ละรายเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาของธนาคารในการให้บริการหรือการเสนอสินค้าทางการเงินแก่ผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงการพิจารณาถึงลักษณะของสินค้าหรือบริการทางการเงินที่ผู้บริโภคต้องการและการให้บริการของธนาคารแก่ผู้บริโภคโดยคำนึงถึงความสามารถหรือความรู้ทางการเงินของผู้บริโภคแต่ละราย[5]

(2) ในการแนะนำหรือการเสนอสินค้าหรือบริการใด ๆ แก่ผู้บริโภค สินค้าหรือบริการนั้น ๆ ควรเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค และผู้บริโภคควรได้รับการเสนอแนะสินค้าหรือบริการที่มีความหลากหลาย อีกทั้ง ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมที่สุดในราคาที่เหมาะสม นอกจากนี้ ในการให้สินเชื่อหรือการเสนอเครดิตให้แก่ผู้บริโภค ธนาคารต้องคำนึงถึงการเพิ่มหนี้โดยไม่จำเป็นแก่ผู้บริโภคนั้น ๆ เช่น การพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือทางเครดิตอย่างเคร่งครัด[6]

(3) ธนาคารควรจัดให้มี “ระยะปลอดพันธะ” (Cooling-off Period) โดยผู้บริโภคควรมีสิทธิในการยกเลิกสัญญาทางการเงินใด ๆ ที่ทำกับธนาคารภายหลังจากที่ได้ลงนามไว้ในสัญญาไว้ถึง 5 วันทำการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าปรับใด ๆ[7]

(4) ธนาคารควรหลีกเลี่ยงการให้บริการหรือการจัดให้มีการทำสัญญาทางการเงินที่มีการพ่วงสินค้าหลาย ๆ ประเภทไว้ด้วยกัน (Bundling and Tying Clauses) ซึ่งอาจเป็นการจำกัดทางเลือกของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบังคับให้ผู้บริโภคต้องทำสัญญาประกันประกอบกับการทำสัญญายืมเงินจากธนาคาร นอกจากนี้ ลูกค้าควรมีสิทธิในการเลือกผู้ให้บริการในการซื้อสินค้าหรือบริการทางการเงินใด ๆ ได้[8]

(5) ธนาคารไม่ควรจำกัดสิทธิของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการที่ธนาคารต้องดำเนินการอย่างรอบคอบหรือการดำเนินการอย่างระมัดระวังในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการซึ่งธนาคารต้องคงไว้

---

[4] Basel Core Principle 3

[5] Basel Core Principle 18 – Bank for International Settlements (BIS) and Financial Action Task Force (FATF)

[6] EU Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts 1993/13/EEC , EU Directive on Credit Agreements for Consumers, 2008/48/EC

[7] EC Discussion Paper for the amendment of the Directive 87/102/EEC on Consumer Credit

[8] Article 82 of the Treaty establishing the European Community (EC Treaty)

ซึ่งมาตรฐานดังกล่าว อีกทั้งการรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการดำเนินการซึ่งธนาคารมีหน้าที่ซึ่งต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังและรอบคอบแก่ผู้บริโภค[9]

(6) ในการโฆษณา ไม่ว่าจะผ่านสื่อในลักษณะใดก็ตาม ธนาคารควรเปิดเผยข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้บริโภคว่าธนาคารนั้นเป็นธุรกิจที่ได้รับการกำกับดูแลจากหน่วยงานกำกับดูแล และควรให้ข้อมูลในการติดต่อแก่หน่วยงานกำกับดูแลดังกล่าวให้ผู้บริโภคทราบด้วย[10]

(7) ในการเปิดบัญชีกับธนาคาร ธนาคารควรให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อตกลงและเงื่อนไข (Terms and Condition) เกี่ยวกับการเปิดบัญชีนั้น ๆ ด้วย ซึ่งอาจรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมต่างๆ การรับข้อร้องเรียนของธนาคาร การส่งข้อร้องเรียนให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Financial Ombudsman) ข้อมูลเกี่ยวกับการชดเชยความเสียหายในกรณีต่าง ๆ การดำเนินการของธนาคารหากมีการผิดนัดชำระหนี้ ข้อพึงปฏิบัติของธนาคาร (ตาม (2) ของหมวด 1) สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน) ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด[11]เกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น ๆ การปิดบัญชีและมาตรการเกี่ยวกับการยกเลิกรายการ บัตรที่ถูกขโมย หรือความรับผิดชอบของธนาคารในกรณีที่มีเหตุฉ้อฉล เป็นต้น

(8) การจัดให้มี “Key facts statement” หรือ รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลสำหรับประเภทบัญชี สินเชื่อ หรือสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้าในอนาคต (Potential Customer) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ไม่ควรมีความยาวมากเกินกว่า 1-2 หน้า ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ของธนาคารแต่ละแห่งได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ควรจัดให้มีการลงลายมือชื่อของผู้บริโภคว่าได้อ่านและเข้าใจถึงคำแถลงการณ์ดังกล่าวแล้ว ก่อนที่จะมีการซื้อสินค้าหรือบริการจริง[12]

(9) การโฆษณาสินค้าหรือบริการใด ๆ ต้องไม่กระทำในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้บริโภคได้ และในการโฆษณาหรือการให้ข้อมูลใด ๆ แก่ผู้บริโภคต้องเป็นในลักษณะที่เข้าใจง่ายแก่วิญญูชนทั่วไป หากมีการโฆษณาหรือการให้ข้อมูลใด ๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน

---

[9] OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data’s, the APEC Privacy Framework’s Accountability Principle IX

[10] UK Financial Services and Markets Act 2000, UK Consumer Credit Act 1974

[11] EU Directive on Credit Agreements for Consumers 2008/48/EC; EU Directive on Consumer Credit 87/102/EEC; EU Directive concerning Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices in the Internal Market 2005/29/EC; EU Directive on Misleading and Comparative Advertising 2006/114/EEC; EU Directive on the Distance Marketing of Consumer Financial Services 2002/65/EC; US Truth in Lending Act (TILA) and the Truth in Savings Act

[12] FSA key facts statements for initial disclosure documents (IDDs), EU Directive on Credit Agreements for Consumers (2008/48/EC)

ก็ควรกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลนั้น ๆ มีโทษทางกฎหมายด้วยเพื่อให้ธนาคารมีความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจแก่สังคมและผู้บริโภคโดยรวม[13]

(10) ในการโฆษณาบัญชีเงินฝากที่รับประกันดอกเบี้ยสูงนั้น ธนาคารต้องจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนหรืออัตราในการรับประกันดังกล่าว ผู้ให้ประกันบัญชีนั้น ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้ประกันกับธนาคารให้ผู้บริโภคทราบด้วย มิเช่นนั้น ธนาคารไม่ควรโฆษณาการให้บริการรับเงินฝากที่จะรับประกันดอกเบี้ยสูงให้แก่ผู้บริโภค

(11) เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการสื่อสารข้อมูลที่ผิดพลาดแก่ผู้บริโภค ดำเนินการหรือมีการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง หรือเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำสื่อโฆษณา พนักงานของธนาคารต้องมีความรู้ความเข้าใจข้อกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน โดยเฉพาะในบทบัญญัติในเรื่องการให้บริการหรือสินค้าแต่ละชนิด นอกจากนี้ ผู้มีอำนาจกำกับดูแลหรือสมาคมธนาคารควรจัดทำการตรวจสอบความรู้ความสามารถของพนักงานธนาคารแต่ละแห่งเพื่อให้เป็นไปในมาตรฐานเดียวกันในการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง การจัดทำ Key facts statement หรือการโฆษณาสินค้าและการทำการตลาดของธนาคารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ

3) การจัดเก็บและการดูแลบัญชี (Customer Account Handling and Maintenance)

(1) ธนาคารต้องจัดทำรายการเงินฝากถอนของผู้บริโภคทุกเดือน โดยไม่คิดค่าบริการ โดยต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการการฝากถอน เงินในบัญชีดังกล่าวหรือข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นบัญชีบัตรเครดิต ต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายขั้นต่ำของงวดนั้น ๆ และดอกเบี้ยที่ธนาคารจะคิดในกรณีที่ผู้ถือบัตรชำระเงินเฉพาะขั้นต่ำ ไม่ชำระเลย หรือในกรณีอื่น ที่มีผลต่อการคิดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดในการให้บริการบัตรเครดิตของธนาคาร

สำหรับบัญชีสินเชื่อที่อยู่อาศัยหรือบัญชีสินเชื่ออื่น ๆ ควรระบุถึงค่าใช้จ่ายในแต่ละงวด จำนวนยอดหนี้ค้างชำระ ยอดเงินในส่วนของต้นเงินกู้ ดอกเบี้ย และจำนวนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ในกรณีที่บัญชีใด ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเวลานาน ธนาคารควรแจ้งให้เจ้าของบัญชีทราบ และต้องจัดให้มีการแจ้งเป็นหนังสือแก่เจ้าของบัญชีด้วยหากจะมีการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับบัญชีนั้น

(2) ธนาคารต้องส่งเอกสารเป็นหนังสือโดยเร็วแก่ผู้บริโภคในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในบัญชี และกรณีที่จะมีการคิดดอกเบี้ยในบัญชี ก่อนเริ่มมีการเรียกเก็บดอกเบี้ยในงวดแรกและควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคอาจเสียไป

---

[13] EU Directive on the Distance Marketing of Financial Services 2002/65/EC, EU Directive on Misleading and Comparative Advertising 2006/114/EEC, Unfair Commercial Practices Directive 2005/29/EEC

ในแต่ละกรณีด้วย โดยทั่วไปธนาคารจะแจ้งแก่ผู้บริโภคเป็นหนังสือล่วงหน้าประมาณ 1-3 เดือน แล้วแต่ประเภทของสัญญาหากผู้บริโภคไม่ยินยอมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก็ควรมีสิทธิยกเลิกสัญญาดังกล่าวโดยปราศจากภาระหรือค่าปรับ[14]

(3) ธนาคารต้องดำรงไว้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภค เช่น เอกสารในการแสดงตัว (ID) ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ สินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่ให้แก่ผู้บริโภค เอกสารที่ธนาคารและผู้บริโภคได้ลงนาม เอกสารต้นฉบับใด ๆ ที่ผู้บริโภคได้ส่งให้ธนาคารในการดำเนินการขอสินค้าหรือบริการ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นใดของผู้บริโภคแต่ละราย

(4) การจัดให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการออกและการเคลียร์บัญชีเช็คซึ่งควรรวมถึงเช็คที่ออกโดยบัญชีที่มีเงินไม่ ค่าปรับหรือโทษต่าง ๆ ในการออกเช็คที่ไม่มีเงิน ระยะเวลาในการเคลียร์เช็คเข้าบัญชีผู้รับเงิน กระบวนการในการระงับการจ่ายเช็ค ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการออกและการเคลียร์เช็ค ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีการฉ้อฉล และกรณีที่มีข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ ควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเมื่อมีการเปิดบัญชีเช็ค[15]

นอกจากนี้ ธนาคารควรจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำเช็คอิเล็กทรอนิกส์หรือเช็คที่ออกโดยบัญชีบัตรเครดิต เช่น การใช้อิเล็กทรอนิกส์เช็คหรือเช็คที่ออกโดยบัตรเครดิต ค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยในกรณีต่าง ๆ วิธีการคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในกรณีที่ใช้เช็คบัตรเครดิต กับการใช้เช็คทั่วไป

กระบวนการต่าง ๆ ในการอนุมัติเช็คอิเล็กทรอนิกส์หรือเช็คบัตรเครดิตควรมีการจัดทำไว้อย่างชัดเจน ซึ่งควรรวมถึงการดำเนินการเกี่ยวกับกรณีที่มีการฉ้อฉลและกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ

(5) การจัดให้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภค โดยธนาคารในฐานะผู้ออกบัตรต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียม อัตราวงเงิน ค่าปรับ อัตราดอกเบี้ย และวิธีการคิดการชำระขั้นต่ำในแต่ละรายเดือนให้ผู้บริโภคทราบ นอกจากนี้ ธนาคารต้องมีระบบแจ้งเตือนผู้ถือบัตรในแต่ละรอบเดือนเพื่อให้ทราบถึงอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารจะคิดหากผู้ถือบัตรชำระเงินในอัตราขั้นต่ำ

นอกจากนี้ บทบัญญัติดังกล่าวควรรวมถึงการห้ามออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคที่อายุน้อยกว่า 21 ปีบริบูรณ์ ที่ไม่มีรายได้ประจำ การแจ้งเตือนเกี่ยวกับการปรับอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าดอกเบี้ย การป้องกันมิให้ผู้บริโภคต้องเสียค่าปรับในอัตราที่สูงขึ้นจากยอดหนี้ค้างชำระ รวมถึงยอดค้างชำระเดิมในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่ายอดใหม่

---

[14] Guidelines 17 and 19 of the UN Guidelines for Consumer Protection

[15] US Check Clearing for the 21st Century Act, EU Directive on Payment Services in the Internal Market 2007/64/EC, US Regulation E and the BIS-World Bank's General Principles for International Remittance Services

การห้ามมิให้ผู้ออกบัตรคิดดอกเบี้ยบนยอดเงินที่ชำระคืนไปแล้ว (Double-cycling billing) ซึ่งเป็นการคิดดอกเบี้ยบนฐานของยอดค้างชำระใน 2 รอบการชำระในแต่ละเดือนแทนที่จะคิดเป็นยอดเดียวกัน และห้ามมิให้ผู้ออกบัตรแยกจำนวนหนี้ค้างชำระในลักษณะที่จะเป็นการเพิ่มการคิดดอกเบี้ยสูงสุด

กฎหมายที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตควรกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับการแจ้งเตือนรายการที่เกิดจากการฉ้อฉลหรือรายการที่เกิดความผิดพลาดในระบบ ซึ่งต้องแจ้งสิทธิของผู้บริโภคให้ทราบด้วยเมื่อมีการออกบัตร โดยธนาคารผู้ออกบัตรควรจัดให้มีโครงการเพื่อเสริมสร้างความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคหรือผู้ถือบัตรเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอย่างมีวินัย การป้องกันหนี้สะสมในบัตรเครดิต และการดำเนินการเกี่ยวกับการฉ้อฉล

(6) กฎหมายควรให้ความสนับสนุนแก่การใช้บริการการเงินผ่านระบบอินเตอร์เน็ตหรือเครือข่ายการสื่อสารอื่น โดยผู้กำกับดูแลควรกำหนดให้ธนาคารมีระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการจัดให้มีระบบเพื่อรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ระบบอนุมัติหรือการตรวจสอบการแสดงตนของผู้ใช้ (ID) และระบบการแจ้งเตือนต่าง ๆ

กรณีที่ธนาคารมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ธนาคารต้องจัดให้มีโครงการเกี่ยวกับการควบคุมการให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ผู้กำกับดูแลกำหนด

หากมีการคิดค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการใด ๆ ธนาคารต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวว่ามีอัตราเท่าไหร่และหากมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบด้วย อีกทั้ง การจัดให้มีระบบการแจ้งเตือนเกี่ยวกับข้อผิดพลาดทางระบบหรือกรณีที่มีการฉ้อฉล

หน่วยงานซึ่งมีอำนาจในการกำกับดูแลควรสนับสนุนให้ธนาคารจัดทำโครงการเพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้บริการการเงินผ่านอินเตอร์เน็ตหรือผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(7) ควรมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่ดำเนินธุรกรรมการโอนทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic fund transfers) โดยธนาคารต้องให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับราคาค่าธรรมเนียม และการใช้งานของระบบการโอนทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาในการโอน จุดใช้บริการต่าง ๆ และเงื่อนไขหรือรายละเอียดในการใช้บริการดังกล่าวแก่ผู้บริโภค[16]

นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวต้องมีความโปร่งใสโดยต้องแสดงถึงการคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในกรณีต่าง ๆ โดยธนาคารต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้บริโภคโดยที่ไม่ต้องร้องขอ นอกจากนี้ ธนาคารต้องจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและหากผู้บริโภคขอข้อมูลดังกล่าวก็ควรจัดเตรียมไว้ให้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการใด ๆ และควรมีระบบเพื่อป้องกันการฉ้อฉลที่มี

[16] BIS-World Bank's General Principles for International Remittance Services, EU Directive on Payment Services in the Internal Market 2007/64/EC, US Regulation E

ประสิทธิภาพหรือกรณีที่มีการดำเนินการที่ผิดพลาด (Errors) เพื่อให้ระบบการโอนเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตนอกประเทศ รวมถึงอัตราค่าธรรมเนียมในการโอนเงินจากต่างประเทศด้วย

(8) พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลอื่นที่ดำเนินการทวงถามหนี้ต้องดำเนินการโดยปราศจากการกระทำใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความรุนแรง ซึ่งรวมถึงการใช้ข้อมูลเท็จหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่ไม่ยุติธรรมหรือให้ข้อมูลเท็จแก่บุคคลอื่น[17]

(9) การเข้ายึดทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันนั้น ธนาคารต้องมีหนังสือแจ้งไปยังผู้บริโภคล่วงหน้าเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการของธนาคารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และเหตุในการบังคับหลักประกันดังกล่าวให้ผู้บริโภคเข้าใจเสียก่อน ซึ่งรวมถึงสิทธิทางกฎหมายของผู้บริโภคด้วยเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าว

กรณีที่ทรัพย์ที่นำมาวางเป็นหลักประกันไม่สามารถชำระหนี้คงค้างทั้งหมดได้ และธนาคารมีสิทธิที่จะบังคับหนี้ค้างชำระกับทรัพย์สินอื่น ธนาคารต้องแจ้งผู้บริโภคถึงสิทธิดังกล่าวด้วย และต้องแจ้งจำนวนยอดหนี้คงค้างหลังจากการบังคับหลักประกันแล้วให้ผู้บริโภคทราบ

ในกรณีที่สัญญาการกู้ยืมเงินมีข้อบังคับให้อำนาจธนาคารในการบังคับหลักประกันโดยไม่ต้องพึ่งอำนาจศาล ธนาคารต้องดำเนินการให้ได้มาตรฐานในฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพในการบังคับหลักประกันและรวมถึงกระบวนการในการขายทอดตลาดทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกันก็ต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและยุติธรรม

(10) ธนาคารควรแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้บริโภคทราบในกรณีที่จะมีการฟ้องหรือแจ้งให้ผู้บริโภคเป็นบุคคลล้มละลาย และควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางกฎหมายในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย โดยการแจ้งดังกล่าวนั้นให้รวมถึงหน่วยงานอื่นใดที่จะดำเนินการเป็นเจ้าหน้าที่ในกระบวนการล้มละลายด้วย และต้องให้เวลาแก่ผู้บริโภคพอสมควรก่อนจะมีการฟ้องร้องหรือการแจ้งจริง

ธนาคารทุกแห่งควรมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการเป็นบุคคลล้มละลายหรือบุคคลซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นบุคคลล้มละลายด้วย และกฎหมายควรกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการแจ้ง (Declare) ให้ตนเป็นบุคคลล้มละลาย เสนอแนะข้อตกลงเกี่ยวกับจัดการหนี้สินของตน เข้าสู่กระบวนการล้มละลายโดยสมัครใจ

4) การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy and Data Protection)

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้บริโภคและธนาคารนั้นต้องเก็บไว้เป็นความลับเสมอ โดยกฎหมายต้องกำหนดให้ธนาคารมีหน้าที่รักษาข้อมูลส่วนบุคคลของ

[17]US Fair Debt Collection Practices Act, US Federal Trade Commission (FTC), UK Financial Services Authority regulations.

ผู้บริโภคไว้เป็นความลับเพื่อป้องกันมิให้เกิดการฉ้อฉลหรือการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้อย่างไม่ยุติธรรม ซึ่งรวมถึงการป้องกันมิให้บุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับอนุญาตด้วย[18]

(2) ในกรณีที่ธนาคารมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค ธนาคารต้องแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้บริโภคกรณีที่จะมีการเปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้บริโภค เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่บริษัทข้อมูลเครดิต เป็นต้น

(3) กฎหมายควรกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการในการเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค เช่น การกำหนดมิให้มีการเปิดเผยข้อมูล และกรณีที่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ควรกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ว่าจะสามารถนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดได้บ้าง และหากมีการนำไปใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลอย่างมิชอบก็ควรมีบทกำหนดโทษไว้ด้วย

(4) การรายงานข้อมูลทางเครดิตต้องมีหน่วยงานกำกับดูแลตามบทบาทและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งระบบการรายงานข้อมูลดังกล่าวต้องมีประสิทธิภาพและสามารถจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ตามมาตรฐานการป้องกันมิให้บุคคลนอกเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้อย่างเคร่งครัด

การกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นบทบัญญัติทางกฎหมายต้องมีความชัดเจน ไม่ขัดต่อสิทธิใด ๆ ของผู้บริโภค และมีกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาท โดยในการสนับสนุนสิทธิของผู้บริโภค กฎหมายควรกำหนดให้มีการแจ้งผู้บริโภคในกรณีที่มีการเผยแพร่ข้อมูลของผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่นใด ต้องมีการแสดงตัวตนอย่างถูกต้องด้วย นอกจากนี้ กรณีที่มีการแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือการจัดเก็บข้อมูลประวัติทางการเงินของผู้บริโภค เช่น การเก็บข้อมูลที่เป็นประวัติทางด้านบวก (Positive Information) ควรเก็บไว้ไม่เกิน 2 ปี หรือข้อมูลประวัติที่เป็นด้านลบ (Negative Information) ควรเก็บไว้ไม่เกิน 5-7 ปี

กระบวนการจัดเก็บข้อมูลควรมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อมิให้เกิดการนำข้อมูลไปใช้โดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือการใช้ข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ ธนาคารหรือหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลทางเครดิตต่าง ๆ ควรจัดทำการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล สิทธิหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้บริโภค และผลทางกฎหมายในการจัดเก็บข้อมูลหรือประวัติทางการเงินต่าง ๆ ด้วย

5) กระบวนการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Mechanisms)

(1) การรับเรื่องราวร้องเรียน

ธนาคารควรจัดให้มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนหรือจุดเพื่อรับการร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งควรจัดทำไว้เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงและเงื่อนไขของธนาคาร (ตามข้อ (7) การเปิดบัญชีธนาคาร ของข้อ 2) การให้ข้อมูลและการบริการ) โดยกรณีที่ธนาคารได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค

---

[18] OECD Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data (Article 2 Scope of Guidelines), EU Directive on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal DLata 1995/46/EC, APEC Privacy Framework (Part ii, Scope)

แล้ว ธนาคารควรมีการแจ้งตอบผู้บริโภคว่าได้รับเรื่องดังกล่าวไว้แล้วและชื่อของพนักงานที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ การแจ้งดังกล่าวธนาคารควรดำเนินการโดยเร็ว[19]

สำหรับการดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทต่าง ๆ ธนาคารควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นระยะ ๆ ว่าได้มีการดำเนินการในเรื่องใดบ้างแล้ว หากมีการสืบสวนใด ๆ ก็ควรแจ้งผลการสืบสวนดังกล่าวหรือข้อวินิจฉัย ซึ่งรวมถึงเหตุผลของการวินิจฉัยดังกล่าวให้ผู้บริโภคทราบด้วย

กรณีที่ผู้บริโภคมีข้อร้องเรียนโดยวาจา ธนาคารควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิที่จะแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ธนาคารสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปด้วย แต่ไม่ควรกำหนดให้การร้องเรียนใด ๆ ต้องเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

ธนาคารต้องจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น รวมถึงลักษณะของเรื่องที่มีการร้องเรียน การดำเนินการ หรือการพิจารณาของธนาคาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินการ และในกรณีที่มีคำวินิจฉัยก็ควรให้เหตุผลถึงคำวินิจฉัยดังกล่าวไว้ด้วยเพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลสามารถตรวจสอบได้หากมีการร้องขอ

(2) กระบวนการระงับข้อพิพาท

ควรจัดให้มีระบบการระงับข้อพิพาทแก่ผู้บริโภค ซึ่งไม่ควรมีค่าใช้จ่ายที่สูงจนเกินไป หรือการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาทอื่นที่เกี่ยวข้อง (Banking Ombudsman) ในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ตามข้อ (1) ธนาคารควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการใช้บริการจากหน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน (Banking Ombudsman) ไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขของธนาคาร (ตาม (7) การเปิดบัญชีธนาคารของ 2) การให้ข้อมูลและการบริการ) โดยหากผู้บริโภคร้องขอก็ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนหรือกระบวนการในการดำเนินงานของหน่วยงานระงับข้อพิพาททางการเงิน (Banking Ombudsman) ด้วย

หน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน (Banking Ombudsman) ควรเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง และคำวินิจฉัยของหน่วยงานดังกล่าวควรมีผลบังคับใช้กับธนาคารด้วย

(3) การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคซึ่งรวมถึงการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ควรมีการจัดเก็บและเผยแพร่โดยหน่วยงานเพื่อระงับข้อพิพาททางการเงิน หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล หรือหน่วยงานเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการออกกฎเกณฑ์ควรเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อแก้ไขสภาพปัญหาในการใช้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภคโดยรวม อีกทั้งยังเป็นการลดอัตราการเกิดเรื่องร้องเรียนในอนาคต

---

[19] EU Commission Recommendation on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC

หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรที่จะศึกษาและวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ จากข้อมูลที่จัดเก็บไว้เพื่อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ เพื่อแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง

6) การประกันเงินฝาก และกระบวนการล้มละลาย (Guarantee Schemes and Insolvency)

(1) กฎหมายควรกำหนดให้ผู้กำกับดูแลหรือผู้มีอำนาจดำเนินการเสริมสร้างความคุ้มครองให้แก่ผู้ฝากเงินในกรณีที่ธนาคารประสบปัญหาการประกอบธุรกิจ รวมถึงการคืนหรือการประกันเงินฝากด้วย โดยควรกำหนดหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ดังกล่าว บุคคลหรือประเภทบัญชีที่จะได้รับการคุ้มครอง จำนวนเงินที่จะได้รับความคุ้มครอง ผู้มีส่วนร่วมในการจัดตั้งกองทุนเพื่อการประกันเงินฝาก การจ่ายเงินของกองทุนและระยะเวลาในการจ่ายเงินคืนแก่ผู้ฝากเงินด้วย[20]

หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการประกันเงินฝากควรจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภคถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการคุ้มครองเงินฝาก เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค รวมถึงการแจ้งข้อจำกัดในการให้ความคุ้มครอง และกระบวนการให้ความคุ้มครองด้วย

หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ประกันเงินฝากควรดำเนินการใกล้ชิดกับธนาคารที่เป็นสมาชิกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อดำเนินการในลักษณะที่สอดคล้องกันในการให้ข้อมูลหรือเพื่อการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริโภค อีกทั้ง ควรจัดให้มีการตรวจสอบภายในหน่วยงานของตนเอง เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินให้แก่ผู้บริโภค

(2) กรณีที่มีการล้มละลาย ผู้ฝากเงินควรมีบุริมสิทธิเหนือกว่าเจ้าหนี้สามัญในกองทรัพย์สินของธนาคารในกระบวนการชำระบัญชี

กฎหมายที่เกี่ยวกับกระบวนการล้มละลายของธนาคารควรมีระบบที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่แพงจนเกินไป และสามารถคืนเงินฝากให้แก่ผู้ฝากเงินได้อย่างรวดเร็ว[21]

7) การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค (Consumer Empowerment)

(1) สนับสนุนการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน หรือ Financial Education และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามารถทางการเงิน โดยหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรไม่แสวงหากำไร (NGOs) ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการ Financial Capability ดังกล่าวด้วย เช่น การจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสถาบันการเงินให้เป็นหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการดังกล่าว

---

[20] BIS Core Principle 23, EU Directive on Deposit Guarantee Schemes 1994/19/EC, APEC Policy Dialogue on Deposit Insurance in 2005

[21] BIS Supervisory Guidance on Dealing with Weak Banks

(2) การใช้สื่อ

หน่วยงานหรือองค์กรของภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการใช้สื่อในการสนับสนุนให้ผู้บริโภคเกิดความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเงินซึ่งรวมถึงบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ และสิทธิหน้าที่ของตน

การใช้สื่อมวลชนในการสื่อสารนั้นเป็นแนวทางซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องหรือสถาบันต่าง ๆ จะสามารถใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร ให้ข้อมูล และให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ นอกจากนี้ ภาครัฐควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแลองค์กรทางการเงินต่าง ๆ สมาคมผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ในการเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

(3) การให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

หน่วยงานกำกับดูแลและสมาคมผู้บริโภคควรจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อดีข้อเสีย ความเสี่ยง หรือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ไว้ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและเอกสารโฆษณาประชาสัมพันธ์ อีกทั้ง การให้ข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบโดยเฉพาะการเปรียบเทียบราคาหรือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินต่าง ๆ ในโครงการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงิน (Financial Education) ให้แก่ผู้บริโภค[22]

ภาครัฐหรือสถาบันที่เกี่ยวข้องควรจัดทำแนวทางเชิงนโยบายเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานที่ไม่ใช่หน่วยงานของภาครัฐ NGOs ดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ (Awareness) ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ

(4) การปรึกษาผู้บริโภค (Consulting Consumers and the Financial Services Industry)

หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องควรทำการปรึกษากับผู้บริโภค สมาคมธนาคารและสถาบันการเงิน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงินที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง โดยการนำข้อเสนอแนะจากผู้บริโภคมาพิจารณาอย่างจริงจัง เพื่อให้โครงการดังกล่าวเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์

(5) การประเมินโครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงิน

ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคทางการเงินนั้นควรได้รับการประเมินและบันทึกไว้ โดยอาจทำในรูปแบบของใบสอบถามที่ตั้งคำถามไว้กว้าง ๆ และสอดคล้องกับการใช้บริการทางการเงินหลักของผู้บริโภคโดยทั่วไปก่อน และข้อมูลดังกล่าวควรได้รับการประเมินโดยหน่วยงานหรือองค์กรที่

[22] www.moneymadeclear.fsa.gov.uk, www.moneymadeclear.fsa.gov.uk/publications.

เกี่ยวข้องเป็นครั้งคราวเพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลมีความเข้าใจยิ่งขึ้นเกี่ยวกับระดับของความรู้หรือความเข้าใจของผู้บริโภคที่มีต่อระบบการเงินโดยรวม

8) การแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค (Competition and Consumer Protection)

(1) นโยบายในการกำกับดูแลและการแข่งขัน

หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลควรดำเนินการให้คำปรึกษาระหว่างกันเอง เพื่อให้ การพิจารณาแนวทางในการออกนโยบายในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดความสอดคล้องในระบบการกำกับดูแลโดยรวม

(2) ปัจจุบันการประกอบธุรกิจในลักษณะของธนาคารเพื่อรายย่อย (Retail Banking) มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมอย่างยิ่ง ซึ่งกระทบถึงสิทธิของผู้บริโภคด้วย ดังนั้น ภาครัฐหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลควรกำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจในลักษณะดังกล่าวเกิดการแข่งขันในระดับ ที่ดี ซึ่งรวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจ การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความคุ้มครองให้ผู้บริโภค โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่เป็นปัจจุบันของธนาคารแต่ละแห่งสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด[23]

(3) นโยบายด้านการแข่งขันทางธุรกิจและการคุ้มครองผู้บริโภค

หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลด้านการแข่งขันและหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกกฎหมายควรพิจารณาถึงนโยบายการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครอง โดยเฉพาะการให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แพร่หลาย และการดำเนินการเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีการสมยอมกันในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการต่าง ๆ

2.2.1.2 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities)

การเสริมสร้างมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคธุรกิจหลักทรัพย์เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาตลาดหลักทรัพย์โดยรวม โดยผู้ให้บริการด้านการลงทุนและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ แก่ผู้บริโภค เช่น ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนหรือการระดมทุนเพื่อการลงทุน (CIU – Collective Investment Undertaking) ควรประกอบธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาและยุติธรรมอันจะเป็นการส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ภาครัฐจึงมีหน้าที่ในการเสริมสร้างหรือคงไว้ซึ่งระเบียบวินัยของผู้ประกอบธุรกิจในการดำเนินการให้เกิดความมั่นคงและตรงไปตรงมากับผู้บริโภค โดยอาศัยการออกกฎหมาย หลักเกณฑ์ หรือข้อบังคับต่าง ๆ

1) สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Institutions)

(1) ควรมีกฎหมายซึ่งกำหนดเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน สำหรับการลงทุนในผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ในตลาดหลักทรัพย์ และควรมีการจัดตั้งสถาบัน

---

[23] Article 17 of Regulation 1/2003 on Regail Banking, OECD non-binding Recommendations on Competition Law and Policy, OECD's Best Practices on information exchange in cartel investigations

เพื่อรองรับการดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ การออกกฎหมายควรเป็นกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุนในหลักทรัพย์ และควรจัดตั้งสถาบันหรือหน่วยงานของภาครัฐเพื่อจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงข้อพิพาท เรื่องราวร้องเรียน และคำถาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแลและให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคโดยการออกเป็นกฎหมายด้วย[24]

(2) ควรมีหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนด้วย[25]

หากมีหลักเกณฑ์ดังกล่าวอยู่แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจควรประกาศหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้ผู้บริโภคทราบโดยวิธีการที่เหมาะสม

ผู้ประกอบธุรกิจเป็นตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวและควรมีมาตรการในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้วย

(3) กระบวนการยุติธรรม ควรมีกระบวนการในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองนักลงทุนหรือผู้บริโภคที่มีประสิทธิภาพ และควรให้สื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมายด้วย[26]

นอกจากนี้ หน่วยงานเอกชน รวมถึงบุคคลอื่นใดที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ชมรม หรือองค์กร ควรมีบทบาทในการประชาสัมพันธ์การคุ้มครองนักลงทุนอย่างต่อเนื่อง

(4) บุคคลใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการเกี่ยวกับการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินใด ๆ หรือประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนจากประชาชน กฎหมายควรกำหนดให้บุคคลดังกล่าวต้องได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ

บุคคลใดที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุนหรือเก็บไว้ซึ่งทรัพย์สินของนักลงทุนควรได้รับใบอนุญาตในการดำเนินการจากหน่วยงานกำกับดูแลภาคธุรกิจหลักทรัพย์

หากไม่มีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับการออกใบอนุญาต ก็ควรให้มีการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจผ่านสมาคม ชมรม หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เป็นอิสระอื่น และควรมีบทบัญญัติเพื่อป้องกันการฉ้อฉลในกฎหมายหลักทรัพย์หรือกฎหมายผู้บริโภคอื่น ๆ ที่มีผลบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ

---

[24] IOSCO Principles 1-5

[25] IOSCO Rules 25-29, CESR Standard 10 and Rule 17, FINRA Manual incorporating NASD Rules section 2000 Business Conduct and FIMM

[26] FINRA Manual incorporating NASD Rules Sections 2000 and 3000, SEC Securities and Exchange Act of 1934 Section 15A

2) การเปิดเผยข้อมูลและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์[27]

(1) ควรมีหลักปฏิบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ การซื้อขายหลักทรัพย์ และการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ด้านการลงทุน ทั้งในกรณีก่อนมีการซื้อขาย ระหว่างการซื้อขาย และหลังการซื้อขายแล้ว ข้อมูลดังกล่าวควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้รับทราบ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ความเสี่ยง และผลที่อาจตามมาจากการซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ความเสี่ยงและผลที่อาจตามมาจากการใช้ Leverage หรือ Margin ในการซื้อหรือการขายหลักทรัพย์หรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นใด และความเสี่ยงในการลงทุนในตราสารอนุพันธุ์ เช่น Options และ Futures

ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลใด ๆ แก่ผู้บริโภคในการดำเนินการซื้อขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และในกรณีที่มีการจ้างตัวแทนอื่นใด เพื่อดำเนินการซื้อขายผลิตภัณฑ์ ควรกำหนดให้ตัวแทนดังกล่าวต้องเปิดเผยให้ผู้บริโภคทราบว่าเป็นตัวแทนให้แก่บุคคลใดและได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) เป็นตัวแทนในการดำเนินการต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบด้วยว่าธุรกรรมดังกล่าวเป็นธุรกรรมที่สามารถว่าจ้างตัวแทนในการดำเนินการได้ถูกต้องตามกฎหมาย

(2) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน ต้องจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าก่อน โดยเป็นข้อมูลในลักษณะที่อ่านและเข้าใจได้ง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม กระบวนการรับข้อร้องเรียน กระบวนการชดเชยค่าเสียหายหรือสิทธิของผู้ลงทุนในการเรียกร้องค่าชดเชยใด ๆ วิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการอื่นใด ข้อตกลงและเงื่อนไขใด ๆ เกี่ยวกับ Leverage หรือ Margin ที่มีการเสนอขายแก่ลูกค้าและรายละเอียดเกี่ยวกับ Leverage ข้อห้ามเกี่ยวกับการโอนบัญชี และกระบวนการปิดบัญชี[28]

(3) หน่วยงานกำกับดูแลควรมีหลักเกณฑ์ขั้นต่ำเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเพื่อเป็นมาตรฐานให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนต้องดำเนินตามอย่างเหมาะสมกับแนวปฏิบัติโดยทั่วไป[29]

---

[27](a) IOSCO Principle 23 and Guidelines on Standards of Conduct for Financial Advisers and Representatives, Monetary Authority Singapore; CESR Standards 37-39; (b) IOSCO Principle 1; (c) CESR Standard 35 and MiFID Article 19; and (d) SEC Form N-1A Registration of Open-ended Investment Management Companies

[28] IOSCO Principle 23, CESR Standards 78-79 and Rule 80, MiFID Article 19

[29] MiFID Article 9, FINRA Manual incorporating NASD Rules 1030-1032

(4) ก่อนที่จะมีการให้คำแนะนำหรือการปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินใด ๆ ให้แก่นักลงทุน ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน ต้องจัดเก็บข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการประเมินประวัติของนักลงทุนดังกล่าวด้วย ไม่ว่าจะเป็นความสามารถทางการเงิน ความรู้ ประสบการณ์ด้านการเงิน รวมถึงการยอมรับความเสี่ยงของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาในการให้คำแนะนำหรือการปรึกษาต่อไปแก่นักลงทุนแต่ละราย[30]

(5) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน ต้องพิจารณาถึงข้อมูลได้ที่จัดเก็บจากนักลงทุนตามข้อ (4) อย่างเคร่งครัดเพื่อให้คำปรึกษาหรือการเสนอแนะใด ๆ แก่นักลงทุนรายนั้นอย่างความเหมาะสมสูงสุด[31]

(6) บทบัญญัติทางกฎหมาย หรือข้อบังคับใด ๆ ควรกำหนดข้อห้ามเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ไม่ยุติธรรมไว้อย่างชัดเจน เช่น[32]

(6.1) การใช้กลวิธีกดดันการขาย (High-pressure sale tactics)

(6.2) การบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Misrepresentation/Half-truths)

(6.3) ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงอย่างครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย

(6.4) ไม่ปิดบังข้อแนะนำหรือคำเตือนที่เขียนกำหนดไว้

(6.5) ไม่ละเว้นหรือจำกัดสิทธิทางกฎหมายหรือความรับผิดชอบต่อนักลงทุน เว้นแต่มีบทบัญญัติกำหนดให้กระทำได้อย่างชัดเจน

กฎหมายควรกำหนดให้มีโทษสำหรับการกระทำที่ไม่เหมาะสม และหน่วยงานกำกับดูแลควรมีอำนาจพอสมควรในการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจเพื่อป้องกันการฉ้อฉล

(7) การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใด ๆ ผ่านสื่อควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายแก่นักลงทุน ซึ่งตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน หรือตัวแทนใด ๆ ควรดำเนินการในลักษณะที่จะไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่นักลงทุนได้[33]

(8) หากมีกรณีที่อาจมีการขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

---

[30] IOSCO Principle 23, CESR Standard 62 and Rules 63-70, MiFID Article 19 and FINRA Manual incorporating NASD Rule 2310

[31] IOSCO Principle 23, CESR Standard 72-74 and Rules 75-77, MiFID Article 19 and FINRA Manual incorporating NASD Rule 2310

[32] General Duty IOSCO Principle 23 and MiFiD Article 19

[33] (a) CESR Standard 25; (b) CESR Standard 29 and Rule 31, FINRA Manual incorporating NASD Rule 2210, and Securities Board of India Chapter 13, Master Circular for Mutual Funds 2011; and (c) CESR Standard 35 and MiFid Article 19

ให้แก่นักลงทุนและควรแจ้งให้นักลงทุนทราบในการจัดการหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว[34]

(9) ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรเปิดเผยนโยบายในการลงทุนและแนวทางการบริหารความเสี่ยงให้แก่นักลงทุนทราบ รวมทั้งข้อมูลประกอบว่าเหตุใดจึงเลือกใช้ตัวแทนการซื้อขายหลักทรัพย์นั้น ๆ พร้อมทั้งจัดให้มีการแถลงผลการประกอบการอย่างถูกต้องและครบถ้วน

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรจัดให้มี “Key facts statements” เกี่ยวกับกองทุนแต่ละกองทุนที่เสนอต่อนักลงทุนเพื่ออธิบายเกี่ยวกับกองทุนนั้น ๆ อีกทั้ง ควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ตามกฎหมาย[35]

(10) หากผู้ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษาด้านการลงทุนได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์อื่น ๆ หรือร่วมดำเนินการกับผู้ให้บริการอื่น หรือกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแนะนำให้ลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายในบัญชีทรัพย์สินของตนเองหรืออยู่ภายใต้บัญชีทรัพย์สินของบุคคลอื่น ผู้ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนควรแจ้งให้นักลงทุนทราบด้วย

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจให้คำปรึกษาด้านการลงทุนควรจัดให้มี “Key facts statements” เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ที่เสนอต่อนักลงทุนเพื่ออธิบายเกี่ยวกับกองทุนนั้น ๆ[36]

3) การเก็บรักษาบัญชีผู้บริโภค (Customer Account Handling and Maintenance)

(1) ควรแยกบัญชีกองทุนของนักลงทุนออกจากทุนอื่น ๆ[37]

(2) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน ควรจัดทำเอกสารแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการในฐานะตัวแทนของนักลงทุนรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บโดยตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน หรือตัวแทนใด ๆ โดยจัดทำเป็นร้อยละของราคาทรัพย์สินที่มีการซื้อขายด้วย

นอกจากนี้ ควรให้ข้อมูลด้วยว่าธุรกรรมดังกล่าวจัดทำที่ใด ตัวกลางในธุรกรรมซื้อขายทำหน้าที่ในฐานะนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ (Broker) ทำหน้าที่ในฐานะคู่สัญญา หรือการซื้อขายนั้นเป็นการดำเนินธุรกรรมภายในระหว่างตัวแทนซื้อขายและลูกค้าอื่น ๆ[38]

---

[34] SEC Investment Advisers Act Rule 204-3; EU UCITS Directive Article 14; EU MiFID Directive Article 18

[35] EU MiFID Directive Article 26; SEC Investment Advisers Rule 204-3, EU UCITS Directive Article 78; SEC Form N-1A and Hong Kong SFC Handbook for Unit Trusts and Mutual Funds Chapter 6

[36] MAS, Financial Advisers Act, Guidelines for Standards of Conduct of Financial Advisers and Representatives, Section 6

[37] IOSCO Principle 23; MiFid Article 13 (7) and (8); FINRA Manual incorporating NASD Rule 2330; SEC Securities and Exchange Act of 1934 and Regulation 15c3-3 promulgated thereunder

[38] IOSCO Principle 23, CESR Standard 55 and Rules 58 and 59, FINRA Manual incorporating NASD Rule 2230, SEC Investment Adviser Rule 206(3)-2

(3) ควรมีการจัดทำรายงานทางการเงินหรือทางบัญชีให้แก่นักลงทุน ซึ่งควรจัดทำเป็นระยะ ๆ และใช้ภาษาหรือรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย[39]

รายงานดังกล่าวควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการธุรกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแต่ละบัญชี และควรให้เจ้าของบัญชีมีสิทธิในการโต้แย้งรายการที่ไม่ถูกต้องภายในระยะเวลาอันเหมาะสม โดยผู้จัดทำรายงานดังกล่าวควรเป็นบุคคลซึ่งมีหน้าที่หรือความรับผิดชอบในการดูแลทรัพย์สินของนักลงทุน

ในกรณีที่มีการส่งรายงานทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ควรจัดทำในรูปแบบที่เข้าใจง่ายด้วย

(4) เมื่อนักลงทุนมีคำสั่งให้จ่ายหรือโอนเงินจากบัญชีไปยังตัวแทนซื้อขายหลักทรัพย์อื่น หรือผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนอื่นก็ควรดำเนินการโดยเร็ว[40]

(5) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรจัดเก็บข้อมูลที่ตรงต่อสถานะปัจจุบันของนักลงทุน ดังต่อไปนี้

(5.1) สำเนาเอกสารเกี่ยวกับการแสดงตนของนักลงทุน

(5.2) รายละเอียดในการติดต่อ

(5.3) สัญญา การแจ้ง หรือรายงานต่าง ๆ ที่มีการจัดทำให้แก่นักลงทุน

(5.4) รายละเอียดเกี่ยวกับข้อแนะนำ ผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ ที่ให้แก่นักลงทุน

(5.5) รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ให้แก่นักลงทุน

(5.6) ที่อยู่

(5.7) เอกสารหรือข้อมูลที่นักลงทุนได้กรอกไว้ หรือเอกสารใด ๆ ที่มีการลงนามไว้จากนักลงทุน

(5.8) สำเนาเอกสารตัวจริงทั้งหมดที่นักลงทุนได้จัดส่งสำหรับการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือการบริการใด ๆ

(5.9) ข้อมูลอื่นใดเกี่ยวกับนักลงทุนซึ่งกำหนดให้จัดเก็บไว้ตามกฎหมาย

(5.10) ข้อมูลอื่นใดที่ผู้ประกอบธุรกิจได้มาเกี่ยวกับนักลงทุน

ข้อมูลเกี่ยวกับแต่ละธุรกรรมควรจัดเก็บไว้เป็นเวลาพอสมควรภายหลังจากที่ธุรกรรมดังกล่าวได้เสร็จสิ้นลงแล้ว และข้อมูลในข้อ (5.1) – (5.10) ข้างต้น ควรเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่พอสมควรภายหลังจากที่นักลงทุนได้สิ้นสุดความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการแล้ว เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้[41]

---

[39] IOSCO Principle 23, CESR Standard 56 and Rule 59; FINRA Manual incorporating NASD Rule 2340

[40] IOSCO Principle 34 and FINAR Manual incorporating NASD Rule 11870

[41] IOSCO Principle 23; CESR Standard 10 Rule 15, SEC Securities and Exchange Act of 1934 Regulation 17a-3 and FINRA Manual incorporating NASD Rule 3110

4) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล[42] (Privacy and Data Protection)

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ลงทุนกับตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่ควรนำไปเปิดเผยกับหน่วยงานเอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐอื่น เว้นแต่มีบทบัญญัติไว้ชัดเจนตามกฎหมายว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวได้ กฎหมายควรกำหนดให้ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุนและผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนมีหน้าที่ในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักลงทุนไว้เป็นความลับ รวมถึงการรักษาไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูล หรือการจัดตั้งระบบที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้มิให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงหรือนำข้อมูลไปใช้ด้วยเหตุอันไม่พึงประสงค์

(2) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรแจ้งให้นักลงทุนทราบกรณีที่มีการดำเนินธุรกรรมกับบุคคลอื่นและมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของนักลงทุน เช่น การส่งข้อมูลให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต เป็นต้น เว้นแต่กรณีที่กฎหมายกำหนดให้มีอำนาจกระทำได้โดยไม่ต้องแจ้ง อีกทั้ง การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวนั้นถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด และให้สิทธิแก่นักลงทุนในการคัดค้านการให้ข้อมูลในบางกรณี เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขาย การเปิดเผยข้อมูลระหว่างบัญชี การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่บริษัทอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนักลงทุน หรือการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และควรแจ้งสิทธินี้ให้นักลงทุนทราบด้วย

(3) กฎหมายควรกำหนดข้อยกเว้นสำหรับกรณีที่จะมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนของนักลงทุนให้แก่หน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงกระบวนการในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน และควรมีบทลงโทษสำหรับการเปิดเผยข้อมูลอันถือได้ว่าเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ

5) กระบวนการระงับข้อพิพาท (Dispute Settlement Mechanisms)

(1) ตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรจัดให้มีสถานที่สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียนและระบบสำหรับระงับข้อพิพาทโดยหน่วยงานกำกับดูแลควรกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเตรียมสถานที่และกระบวนการดังกล่าวไว้ อีกทั้งจัดให้มีพนักงานเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยเฉพาะ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้นักลงทุนทราบด้วย[43]

(2) ในกรณีที่กระบวนการระงับข้อพิพาทภายในบริษัทของผู้ประกอบการนั้นไม่สามารถระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ ควรมีกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทอิสระเพื่อจัดการกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างนักลงทุนและตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาด้านการลงทุน หรือผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุน โดยกระบวนการดังกล่าวนั้นควรจัดตั้งไว้เพื่อให้นักลงทุนสามารถใช้บริการ

---

[42] EU Directive Concerning Processing Personal Data and Protection of Privacy in Electronic Communication Sector 2002/58/EC, SEC Securities and Exchange Act of 1934 and Regulation S-P

[43] IOSCO Principle 23; CESR Standard 78 Rule 80, IOSCO Principles 1-5

หน่วยงานที่เป็นอิสระ และมีความเป็นกลางในการพิจารณาตัดสินข้อพิพาทได้อย่างโปร่งใส เช่น คณะผู้ตรวจการ (Ombudsman) ผู้ระงับข้อพิพาทหรืออนุญาโตตุลาการ และควรกำหนดไว้ในกฎหมายให้คำตัดสินของหน่วยงานดังกล่าวมีผลบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจ[44]

6) การให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน (Insolvency and Intermediary)

(1) กฎหมายควรให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลในการดำเนินการเพื่อแก้ไขสถานะของบริษัทผู้ให้บริการ (Prompt Corrective) เพื่อให้ภาครัฐสามารถควบคุมสถานการณ์ที่สุ่มเสี่ยงต่อการส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจในทางที่ไม่ดี

หากมีกฎหมายกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อคุ้มครองนักลงทุนก็ควรกำหนดขอบเขตของการให้ความคุ้มครองไว้ให้ชัดเจน

กรณีที่มีการชำระบัญชีหรือการล้มละลายของบริษัทตัวกลางซื้อขายหลักทรัพย์ที่ปรึกษาด้านการลงทุน หรือผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุนเพื่อการลงทุนควรมีมาตรการเพื่อชำระหนี้คงค้างให้แก่นักลงทุนที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ[45]

7) การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค (Consumer Empowerment)

(1) หน่วยงานของภาครัฐ องค์กรที่เกี่ยวข้อง NGOs ควรมีส่วนร่วมในการจัดโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน (Financial Education) และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการสนับสนุนความสามารถทางการเงินแก่สาธารณะ

(2) ควรมีการดำเนินการอื่น ๆ ที่เป็นการเผยแพร่ความรู้ให้แก่สาธารณะเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางการเงิน (Financial Capability) เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ และการผลักดันการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินผ่านสื่อสาธารณะ เป็นต้น

(3) หน่วยงานกำกับดูแลควรจัดทำข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตและแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นกลางเกี่ยวกับลักษณะข้อดีข้อเสีย และความเสี่ยง หรือค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการทางการเงินต่าง ๆ[46]

(4) ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคทางการเงินนั้นควรได้รับการประเมินและบันทึกไว้ โดยอาจทำในรูปแบบของแบบสอบถามที่ตั้งคำถามไว้กว้าง ๆ และสอดคล้องกับการใช้บริการทางการเงิน หลักของผู้บริโภคโดยทั่วไปก่อน และข้อมูลดังกล่าวควรได้รับการประเมินอย่างสม่ำเสมอ

---

[44] MiFID Article 53 and FINRA Rule 12000 Code of Arbitration Procedure for Customer Disputes

[45] IOSCO Principle 24, EU Directive on Investor-Compensation Schemes, SEC Securities Investor Protection Act of 1970

[46] IOSCO Principle 4

2.2.1.3 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน - ภาคการประกันภัย (Insurance)

1) สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Institutions)

(1) กฎหมายควรกำหนดให้มีเกณฑ์สำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย และควรมีการจัดตั้งสถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อดำเนินการเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ กฎหมายควรกำหนดเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภครายย่อยไว้ต่างหาก และควรให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในภาคส่วนเอกชน หน่วยงานสมัครใจ หรือ SRO ต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

(2) กฎหมายว่าด้วยการประกันภัยหรือกฎหมายว่าด้วยสัญญาควรมีบทบัญญัติเกี่ยวกับสัญญาประกันภัยไว้เฉพาะ หรือการออกกฎหมายว่าด้วยสัญญาประกันภัยไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนหรือการเปิดเผยข้อมูลในภาคการประกอบธุรกิจประกันภัย สิทธิขั้นพื้นฐาน หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ประกอบธุรกิจรายย่อยเพื่อเสริมสร้างความสมมาตร (Symmetries) ในอำนาจในการต่อรองหรือการเข้าถึงข้อมูล

(3) ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยควรมีจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ หรือการจัดทำ Code of Conduct ซึ่งควรมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจภาคประกันภัย สมาคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแนวทางในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณและควรมีการเปิดเผยให้ผู้บริโภคหรือประชาชนทั่วไปทราบด้วย

(4) หน่วยงานซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับดูแล อาจแยกออกจากหน่วยงานซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคหรือไม่ก็ได้ แต่การจัดสรรทรัพยากรสำหรับการกำกับดูแลและการคุ้มครองผู้บริโภคควรจัดให้พอเพียงแก่การบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคด้วย

กระบวนการยุติธรรมควรให้ความสำคัญในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน รวมทั้งสื่อและสมาคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคควรมีบทบาทในการส่งเสริมมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคในภาคประกันภัย[47]

(5) ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย ไม่ควรเสนอกรมธรรม์ที่มีลักษณะของการผูกสัญญาจากผู้ให้บริการอื่น (เช่น ธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทลิสซิ่ง) เข้าไว้ด้วย เช่น สัญญาการกู้ยืมเงิน เป็นต้น ไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย หรือมีการดำเนินการอันอาจอนุมานได้ว่าเป็นการบังคับให้ผู้บริโภคต้องเลือกสัญญาที่มีการผูกสัญญาเกี่ยวกับการให้สินค้าหรือบริการอื่น ๆ เข้าไว้ด้วยกัน (Tying and Bundling Clauses)

---

[47] Article 7 of Decision No. 20/2004/EC

โดยหากมีการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว ก็ควรกำหนดให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการยกเลิกสัญญาได้ภายในระยะเวลาอันควร[48]

2) การเปิดเผยข้อมูลและการประกอบธุรกิจประกันภัย (Disclosure and Sales Practices)

(1) ผู้ประกอบธุรกิจควรมีความรับผิดชอบสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ให้แก่ผู้บริโภคผ่านตัวแทนหรือตัวกลางใด ๆ (Intermediary) ที่ดำเนินการให้แก่บริษัทประกันภัย โดยในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคนั้น ตัวแทนขายประกันภัยควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าตนดำเนินการในฐานะของตัวแทนบริษัทประกันภัย หรือในกรณีที่มีตัวกลางซึ่งดำเนินการเป็นนายหน้า ผู้บริโภคควรได้รับแจ้งตั้งแต่แรกถึงการจ่ายค่าธรรมเนียมว่าบริษัทประกันภัยที่เป็น Underwriting ของนายหน้านั้น จะชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการจากนายหน้าดังกล่าวหรือไม่ และผู้บริโภคควรมีสิทธิในการขอข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการต่าง ๆ ที่มีการจ่ายให้แก่ตัวกลางใด ๆ โดยเฉพาะในสัญญาที่มีลักษณะคล้ายการออมระยะยาวต่าง ๆ[49]

การประกอบการของตัวกลางทางการเงินใด ๆ ไม่ควรดำเนินการในลักษณะที่อาจมีการซ้ำซ้อนในหน้าที่ เช่น การเป็นนายหน้าและผู้ออกกรมธรรม์เอง และกรณีที่ธนาคารดำเนินการเป็นตัวกลาง กระบวนการขายกรมธรรม์ควรรับรองว่าผู้บริโภคเข้าใจว่ากรมธรรม์ดังกล่าวมิได้เป็นผลิตภัณฑ์ของธนาคารเอง[50]

การดำเนินการใด ๆ ที่ขัดต่อมาตรการนี้ ควรมีบทกำหนดโทษ เช่น การเสียค่าปรับ หรือการยกเลิกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ เป็นต้น

(2) ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยควรรับรองว่าการโฆษณาหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ รวมทั้งกระบวนการในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้บริโภค[51] อีกทั้ง ควรมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทำประมาณการรายรับที่คาดว่าจะได้ในสัญญาประกันชีวิต

ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยควรรับผิดชอบต่อข้อความใด ๆ ที่มีการเผยแพร่เพื่อการประชาสัมพันธ์หรือการขายผลิตภัณฑ์ของตนหรือที่อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดยข้อความใด ๆ ที่ได้เผยแพร่นั้นควรจัดทำไว้ในลักษณะที่ประชาชนโดยทั่วไปสามารถเข้าใจง่าย ถูกต้องและตรงต่อลักษณะ ของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวด้วย

(3) ตัวแทนซื้อขาย หรือตัวกลางใด ๆ ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่เพียงพอเพื่อให้การเสนอขายผลิตภัณฑ์ใด ๆ ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง โดยเฉพาะกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์

---

[48] Article 81 , Article 82 of the European Community Treaty

[49] Chapter 4 and Annex III of the consolidated Life Assurance Directive , Non-life insurance and motor insurance and the Mediation Directive.

[50] EU Directive on the Distance Marketing of Financial Services, 2002/65/EC , EU Directive on Comparative Advertising, 1997/55/EE , EU Directive on Unfair Consumer Practices, 2005/29/EC

[51] EU Directive on Comparative Advertising, 1997/55/EE , EU Directive on Unfair Consumer Practices, 2005/29/EC

ที่มีลักษณะคล้ายการออมหรือการลงทุนในระยะยาวควรมีเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับผู้บริโภคก่อนมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และควรจัดเก็บข้อมูลในระยะเวลาที่เหมาะสม[52]

(4) ระยะปลอดพันธะ (Cooling-Off Period) ระยะเวลาการตรวจสอบหรือระยะเวลาทดลองใช้กรมธรรม์ (Free-Look Period)

สำหรับการลงทุนหรือการออมระยะยาวนั้น ผู้บริโภคควรมีเวลาในการพิจารณาก่อนตัดสินใจซื้อกรมธรรม์อย่างพอสมควร หลังจากได้รับแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการคุ้มครองของกรมธรรม์แล้ว หรือสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการบังคับขายที่เป็นการกดดันผู้บริโภค[53](High-Pressure Sales)

(5) รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือกรมธรรม์ต่าง ๆ ควรจัดทำไว้แนบกับเอกสารอื่น ๆ ในการขายหรือสัญญากรมธรรม์ควรทำไว้เป็นตัวหนังสือที่มีขนาดใหญ่เพื่อให้ข้อมูลกับผู้บริโภค

(6) ตัวแทนขายกรมธรรม์หรือตัวกลางอื่น ๆ ที่ดำเนินการขายหรือโฆษณาเกี่ยวกับกรมธรรม์ควรได้รับการรับรองหรือมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับประเภทของกรมธรรม์ที่เสนอขาย โดยเฉพาะกรมธรรม์ที่มีลักษณะเป็นการลงทุนหรือการออมระยะยาวควรมีเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมในการดำเนินการเป็นตัวแทนหรือตัวกลางขายกรมธรรม์ และได้รับการรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแลด้วย

(7) ในเอกสารต่าง ๆ หรือสื่อที่ใช้ในการโฆษณา ไม่ว่าจะผ่านโทรทัศน์ วิทยุ หรือสื่ออื่นใดผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยควรให้ข้อมูลว่าตนเป็นบุคคลซึ่งได้รับการกำกับดูแล รวมทั้งชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อกับหน่วยงานกำกับดูแลดังกล่าว

ตัวแทนขายกรมธรรม์หรือตัวกลางอื่นใดควรได้รับใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมแสดงต่อผู้บริโภค หรือกรณีที่มีการเสนอขายผ่านอินเตอร์เน็ตด้วย

(8) หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลควรมีการจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนาหรือสภาวะทางการตลาดในภาคธุรกิจประกันภัย ซึ่งควรกำหนดไว้เป็นข้อบังคับตามกฎหมายในส่วนของกระบวนการตรวจสอบ[54]

ควรมีกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยเปิดเผยสถานะทางการเงินแก่สาธารณะเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้ประกอบการพิจารณาความน่าเชื่อถือของบริษัทนั้น และควรมีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัยโดยหน่วยงานที่มีความอิสระและมีความเป็นกลาง โดยหาก

---

[52] IAIS ICP (International Association of Insurance Supervisors , Insurance Core Principle) 28 – Anti Money Laundering, Combating the Financing of Terrorism

[53] Article 6 of the EU Distance Marketing of Consumer Financial Services Directive , EU Life Assurance Directive – provides 14 and 30 days after the “contract has been concluded”.

[54] IAIS ICP 26 (Information, Disclosure and Transparency towards the Market)

ไม่มีหน่วยงานดังกล่าวก็ควรให้บุคคลซึ่งมีความเป็นกลางให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของบริษัทประกันภัยแต่ละแห่งด้วย พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวแก่สาธารณะ

3) การจัดเก็บและการดูแลบัญชีผู้บริโภค (Customer Account Handling and Maintenance)

(1) ผู้บริโภคควรได้รับรายงานทางการเงินอย่างสม่ำเสมอเพื่อแสดงข้อมูลสถานะของบัญชีกรมธรรม์ กรณีบัญชีที่มีลักษณะคล้ายการออมระยะยาวควรมีการส่งรายงานดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อย่างไรก็ดี สำหรับสัญญาที่มีลักษณะคล้ายการลงทุนระยะยาวควรมีการส่งรายงานทางการเงินให้แก่ผู้บริโภคทราบมากกว่าปีละ 1 ครั้ง และผู้บริโภคควรมีสิทธิในการโต้แย้งความถูกต้องของรายงานทางการเงินด้วย

สำหรับสัญญาที่มีลักษณะคล้ายการออมหรือการลงทุนระยะยาว ผู้บริโภคควรมีสิทธิขอให้ผู้ประกอบธุรกิจออกรายงานทางการเงินได้โดยแจ้งล่วงหน้าในระยะเวลาอันสมควร นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดทำตารางการคาดการณ์ (Projection) เกี่ยวกับรายได้ที่คาดว่าจะได้รับไว้ในสัญญาด้วย หรือในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดใด ๆ ในสัญญา

ก่อนสัญญาประกันวินาศภัยจะหมดอายุ ผู้บริโภคควรได้รับการแจ้งเตือนและหากมีการเปลี่ยนแปลงในรายละเอียดการคุ้มครอง ผู้ประกอบธุรกิจก็ควรแจ้งเตือนให้ผู้บริโภคทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหากผู้บริโภคตัดสินใจต่อกรมธรรม์ในปีถัดไปด้วย

กรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้เปิดเผยข้อมูลที่มีส่วนสำคัญต่อปัจจัยในการให้ความคุ้มครองในกรมธรรม์ (Material Non-Disclosure) ผู้ประกอบธุรกิจประกันควรมีสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ดังกล่าว เว้นแต่ กรณีที่มีเหตุตามสัญญาประกันเกิดขึ้นแล้ว

4) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล[55] (Privacy and Data Protection)

ผู้ประกอบธุรกิจควรมีหน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ อีกทั้ง ควรมีหน้าที่ในการจัดทำระบบความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลจากการเข้าถึงของบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต และความเสียหายของข้อมูล เป็นต้น

5) กระบวนการระงับข้อพิพาท (Dispute Resolution Mechanisms)

(1) ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสถานที่สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียนและกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภค และควรจัดให้มีบุคลากรเพื่อดำเนินการในส่วนดังกล่าวที่เกี่ยวข้องไว้ต่างหาก อีกทั้ง แจ้งให้ผู้บริโภคทราบด้วยว่าผู้บริโภคสามารถใช้บริการ

---

[55] OECD Guidelines governing the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data (Article 2) , UN Guidelines for the regulation of computerized personal data files (section A) , EU Directive on the Protection of Individuals with regard to the Processing of Personal Data 1995/46/EC (Chapter 1, Articles 1-3) , The COE Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data (ETS No. 108, 28 January 1981, Chapter 1 General Provisions) , APEC Privacy Framework (Part ii, Scope)

ดังกล่าวได้อย่างไร[56]และหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลควรตรวจสอบว่าผู้ประกอบการได้ดำเนินการตามนโยบายภายในองค์กรที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคแล้วหรือไม่

(2) ควรจัดให้มีกระบวนการเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคที่เป็นกระบวนการอิสระ และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดินหรืออนุญาโตตุลาการ สำหรับกรณีที่เกิดข้อพิพาทและกระบวนการระงับข้อพิพาทภายในที่จัดทำโดยผู้ประกอบการไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ และควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการรับเรื่องราวร้องเรียนของกระบวนการหรือหน่วยงานดังกล่าวด้วย

ผลการพิจารณาของหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนควรมีผลผูกพันกับผู้ประกอบการและควรมีกระบวนการกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องดำเนินการตามผลการพิจารณา นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลดังกล่าวด้วย

6) โครงการเพื่อการคุ้มครองและกระบวนการล้มละลาย (Guarantee Schemes and Insolvency)

(1) ภาครัฐอาจไม่จำเป็นต้องจัดให้มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันสำหรับการชำระบัญชีหรือกระบวนการล้มละลายของบริษัทประกันไว้เป็นพิเศษ เว้นแต่กรณีที่เป็นการทำประกันภัยภาคบังคับหรือกรณีที่เป็นกรมธรรม์ซึ่งมีลักษณะคล้ายการออมระยะยาว เนื่องจากการประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมภาคประกันภัยยังมีความไม่แน่นอนสูงและอาจก่อให้เกิด Moral Hazard ได้ หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลควรให้ความสำคัญกับกระบวนการการตรวจสอบดูแลผู้ประกอบธุรกิจมากกว่า

สำหรับการทำกรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับควรจัดให้มีกรมธรรม์ซึ่งครอบคลุมถึงบุคคลที่ 3 ซึ่งอาจไม่ได้ทำประกันภัยไว้ด้วย

การคำนวณหรือการจัดสินทรัพย์สำรองสำหรับกรมธรรม์ประเภทประกันชีวิตและสินทรัพย์สำรองสำหรับกรมธรรม์ที่มีลักษณะคล้ายการลงทุนทั่วไปควรมีการแยกประเภทออกจากกัน หรืออย่างน้อยก็ควรทำเครื่องหมายเพื่อแยกสินทรัพย์ดังกล่าวออกจากกัน ในกรณีที่มีการชำระบัญชี ควรให้ผู้ถือกรมธรรม์ที่มีลักษณะของการออมหรือลงทุนระยะยาวได้บุริมสิทธิจากสินทรัพย์ดังกล่าวก่อนเจ้าหนี้ผู้ถือกรมธรรม์ประเภทอื่น

7) การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค (Consumer Empowerment)

(1) หน่วยงานของภาครัฐ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร (NGOs) ควรมีส่วนร่วมในการจัดโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางการเงิน (Financial Education) และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการสนับสนุนความสามารถทางการเงินแก่สาธารณะ โดยภาครัฐควรแต่งตั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคารกลาง หรือหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความสามารถทางการเงินแก่ผู้บริโภค (National Financial Capability Program)

---

[56] Croatian Consumer Protection Act, Official Gazette 125/2007

(2) ผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง (Vulnerable Groups) ควรที่จะเข้าถึงข้อมูลหรือความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือการบริการต่าง ๆ

หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลภาคธุรกิจการเงินควรจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับราคาสินค้าหรือบริการทางการเงินต่าง ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต แผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ด้วย

องค์กรไม่แสวงหากำไร (NGOs) ควรส่งเสริมให้มีการทำโครงการเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้บริโภค (Consumer Awareness) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการทางการเงินต่าง ๆ

(3) หน่วยงานซึ่งกำหนดนโยบายในการประกอบธุรกิจภาคอุตสาหกรรม และหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อพิพาททางการเงินควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจในแต่ละภาคอุตสาหกรรมการเงิน โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บริโภคอาจมีความเสี่ยงในการถูกเอารัดเอาเปรียบ

ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคทางการเงินนั้นควรได้รับการประเมินและบันทึกไว้ โดยอาจทำในรูปแบบของแบบสอบถามที่ตั้งคำถามไว้กว้าง ๆ และสอดคล้องกับการใช้บริการทางการเงินหลักของผู้บริโภคโดยทั่วไปก่อน และข้อมูลดังกล่าวควรได้รับการประเมินอย่างสม่ำเสมอ

2.2.2 OECD – Principles on Financial Consumer Protection

จากการประชุมผู้นำกลุ่มประเทศ G20 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 ได้มอบหมายให้ OECD, Financial Stability Board (FSB) และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องศึกษาและเสนอแนะหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ซึ่งในการประชุมครั้งต่อมาในเดือนตุลาคม 2554 ที่ประชุมรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังและผู้นำธนาคารกลางของกลุ่มประเทศใน G20 ได้มีมติรับรอง “หลักการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน” (Principles on Financial Consumer Protection) ซึ่งเป็นมาตรการการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินที่เสนอโดย OECD

หลักเกณฑ์ดังกล่าวที่เสนอโดย OECD มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักเกณฑ์สำหรับประเทศในกลุ่ม G20 หรือประเทศอื่น ๆ นำไปปรับใช้เป็นเกณฑ์ในการเสริมสร้างมาตรการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน ซึ่งหลักการดังกล่าวเป็นมาตรการเพื่อเสริมสร้างแต่มิได้เป็นมาตรการที่จะไปแทนที่หรือแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์หรือหลักในการปฏิบัติซึ่งเป็นอันพึงปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินที่มีอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ที่จะนำไปแทนที่เกณฑ์ที่มีการจัดทำโดยหน่วยงานอื่น ๆ ที่ออกเกณฑ์เฉพาะของแต่ละภาคธุรกิจการเงินอยู่แล้ว เช่น เกณฑ์ที่ออกโดย Basel Committee IAIS และ IOSCO

2.2.2.1 หลักเกณฑ์ 10 ประการของ OECD

1) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับกรอบด้านกฎหมาย การออกหลักเกณฑ์ และการกำกับดูแล

การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินควรมีบทบัญญัติไว้ในกรอบของกฎหมาย หลักเกณฑ์ หรือการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน และควรคำนึงถึงความแตกต่างในสภาวะทางเศรษฐกิจ ตลาดโลก และการพัฒนาระบบกฎหมายการเงิน

กฎหมายหรือเกณฑ์ใด ๆ ที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินควรสะท้อนถึงประเภท จำนวน และลักษณะของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและตัวผู้บริโภคเองในแต่ละประเทศ อีกทั้ง ควรสะท้อนให้เห็นถึงสิทธิและความรับผิดชอบสำหรับการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การพัฒนาของเทคโนโลยี และระบบการให้บริการ การมีบทบัญญัติทางกฎหมายที่สะท้อนให้เห็นถึงสิทธิต่าง ๆ และการจัดให้มีซึ่งระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพจะเป็นแนวทางที่สำคัญในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคจากการทุจริตทางการเงิน การถูกเอารัดเอาเปรียบ และข้อผิดพลาดต่าง ๆ

ผู้ให้บริการด้านการเงินหรือผู้ได้รับอนุญาตในการให้บริการทางการเงินควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจและการกำกับดูแลที่เหมาะสม โดยควรคำนึงถึงประเภทของผู้ให้บริการและความแตกต่างในลักษณะของบริการทางการเงินในแต่ละสาขา

ผู้มีส่วนได้เสียที่มิได้เป็นบุคลากรของภาครัฐ เช่น องค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มสหกรณ์ (Communities) ที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีส่วนร่วมในการยกร่างกฎหมาย หรือกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน การให้ความสนับสนุนแก่องค์กรอิสระเหล่านี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ อย่างยิ่งในการเสริมสร้างเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินที่ครบถ้วนและสะท้อนสภาพปัญหาได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2) บทบาทหน้าที่ของผู้กำกับดูแล

ควรกำหนดให้มีหน่วยงานซึ่งกำกับดูแล ซึ่งจะเป็นหน่วยงานเฉพาะหรือไม่ก็ได้ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยตรง และมีการกำหนดอำนาจไว้อย่างพอเพียงเพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ การระบุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานดังกล่าวควรระบุไว้อย่างชัดเจนตั้งแต่การจัดตั้ง และการดำเนินการ หน่วยงานดังกล่าวควรเป็นหน่วยงานที่อิสระ และมีความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับหน้าที่ดังกล่าว ดังนั้น การกำหนดอำนาจตามกฎหมายและการให้ความสนับสนุนจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดตั้ง ซึ่งภาครัฐต้องให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ หน่วยงานดังกล่าวมีความโปร่งใส และดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติที่ได้รับความยอมรับและเป็นสากล รวมถึงการจัดให้มีมาตรฐานในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้บริโภค ข้อมูลสำคัญที่ต้องเปิดเผย และการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไว้อย่างชัดเจน (Conflict of Interest)

นอกจากนี้ การให้ความร่วมมือจากหน่วยงานทางการเงิน หรือหน่วยงานซึ่งมีอำนาจในการกำกับดูแลอื่น ๆ ก็ควรได้รับการสนับสนุน การจัดให้ระดับการแข่งขันในตลาดการเงินให้มีความเสมอภาคก็ควรได้รับการผลักดันจากภาครัฐ ในขณะเดียวกัน การให้ความร่วมมือระหว่างประเทศก็เป็นอีกปัจจัย

หนึ่งที่หน่วยงานซึ่งมีอำนาจในการกำกับดูแลควรให้ความร่วมมือ โดยเฉพาะในกรณีการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินจากธุรกรรมข้ามประเทศ

3) การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคแก่ผู้บริโภค

ผู้บริโภคทางการเงินควรได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม และเท่าเทียมทุก ระดับในการซื้อขายหรือได้รับการบริการจากผู้ให้บริการทางการเงิน การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเสมอภาคนี้ควรระบุไว้เป็นธรรมภิบาลของผู้ให้บริการทางการเงินในทุก ๆ สาขา รวมถึงผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นตัวแทนของผู้ให้บริการทางการเงินนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปฏิบัติต่อกลุ่มผู้บริโภคที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง (Vulnerable Groups)

4) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

ผู้ให้บริการทางการเงินและตัวแทนของผู้ให้บริการต่าง ๆ ควรจัดเตรียมข้อมูลให้แก่ผู้บริโภค เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ต่าง ๆ ความเสี่ยง และรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตนเสนอ นอกจากนี้ ควรเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไว้ด้วย

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ขั้นตอน ตั้งแต่การโฆษณาผลิตภัณฑ์ การซื้อขาย การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ กับผู้บริโภค อีกทั้งในการให้ข้อมูลนั้น ผู้ให้บริการทางการเงินต้องให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ไม่บิดเบือน และให้โดยความสุจริตใจ ไม่หวังผลตอบแทน สมเหตุสมผล และไม่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด การเปิดเผยข้อมูลทางสัญญาเป็นหนึ่งในตัวอย่างที่ควรได้รับความสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงินพึงปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การเปรียบเทียบข้อมูลหรือผลิตภัณฑ์ที่ใกล้เคียงจะเป็นผลดีแก่ผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและทำให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้ดีขึ้นในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินใด ๆ ให้ตรงต่อความต้องการและคุ้มค่ายิ่งขึ้น นอกจากนี้ การให้ข้อมูลเพื่อเป็นการเตือน หรือเพื่อเป็นการชี้ความเสี่ยงที่ผู้บริโภคอาจมองข้ามจากผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและยากต่อความเข้าใจของผู้บริโภคธรรมดาก็ควรได้รับการสนับสนุนเช่นกัน

การเปิดเผยข้อมูลนั้น ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงประวัติหรือลักษณะของผู้บริโภคแต่ละคน เช่น วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคนั้น ๆ ความรู้ ทักษะด้านการเงิน ความสามารถอื่น ๆ หรือประสบการณ์ด้านการเงิน และความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตนเสนอ นอกจากนี้ ผู้บริโภคเองก็ควรให้ข้อมูลของตนเท่าที่จำเป็นแก่ผู้ให้บริการด้วย เพื่อเป็นข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคอย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น

5) การให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน (Financial Education and Awareness)

การให้ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักรู้ทางการเงินควรได้รับการสนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค สิทธิ

และความรับผิดชอบควรมีการจัดเตรียมไว้โดยผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ง่าย ควรมีการเสริมสร้างกระบวนการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคในปัจจุบันและในอนาคต โดยเน้นการให้ความรู้ ทักษะ และความมั่นใจและมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ โดยเฉพาะความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อที่ผู้บริโภคจะสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ทราบถึงวิธีการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือ และมีทักษะเพียงพอในการแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนเองได้ในระดับหนึ่ง การให้ความรู้และความตระหนักทางการเงินนี้ควรมีการพิจารณาผลักดันเป็นพิเศษในกรณีของผู้บริโภคที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง (Vulnerable Groups)

หากพิจารณาถึงการศึกษาในความหมายที่กว้างขึ้นแล้ว ส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินและมาตรการในการวางแผนทางการศึกษาควรรวมถึงหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินด้วย มาตรการดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มช่องทางในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค อีกทั้ง การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินนั้นเป็นทักษะที่สามารถบรรจุเข้าในหลักสูตรการศึกษาได้ในการศึกษาทุกระดับชั้น

ผู้มีส่วนได้เสียควรให้การสนับสนุนเพื่อนำหลักการที่เสนอโดย OECD เกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงิน (International principles and guidelines for financial education) มาประยุกต์ใช้ สถาบันการศึกษาในทุกประเทศควรปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาให้รวมถึงวิชาที่มีการสอนความรู้ทางการเงินที่มีมาตรฐานตามที่องค์กรทางการเงินระหว่างประเทศต่าง ๆ ได้ให้การรับรอง

6) การประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบของผู้ประกอบการทางการเงินและตัวแทนต่าง ๆ

ผู้ให้บริการทางการเงินและตัวแทนควรมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการอย่างจริงใจ ซื่อตรง และเห็นถึงประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสำคัญ (Best Interest) และมีความรับผิดชอบในการจัดให้มีมาตรการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการทางการเงินควรมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับความประพฤติหรือการกระทำของตัวแทนที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามของตนด้วย

ผู้ให้บริการทางการเงินควรมีมาตรการสำหรับการประเมิน “ความสามารถทางการเงิน” (Financial Capabilities) ของผู้บริโภคแต่ละราย อย่างไรก็ดี มาตรการดังกล่าวควรคำนึงถึงลักษณะของธุรกรรม ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้บริโภค สถานการณ์ ความต้องการของผู้บริโภค ก่อนที่ผู้ให้บริการจะเริ่มต้นหรือตกลงในการให้บริการ โดยต้องให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาที่เหมาะสมด้วย พนักงาน (โดยเฉพาะบุคลากรที่ได้พบปะกับผู้บริโภคจริง) ควรได้รับการฝึกหรือมีการอบรมพิเศษเกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะในการให้ความช่วยเหลือ การประเมิน และการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ในกรณีที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ผู้ให้บริการทางการเงินและตัวแทนควรปฏิบัติตนเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งดังกล่าว หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ก็ควรเปิดเผยข้อมูล หรือการจัดให้มีระบบการจัดการภายในเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการขัดแย้งดังกล่าว หรือให้คำปรึกษาหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การให้ผลตอบแทนสำหรับพนักงานและตัวแทนของผู้ให้บริการต่าง ๆ ควรคำนึงถึงการสนับสนุนให้พนักงานและตัวแทนของผู้ให้บริการรักษาไว้ ซึ่งการให้บริการอย่างมีธรรมาภิบาล ยุติธรรมสำหรับผู้บริโภค และหลีกเลี่ยงซึ่งความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และโครงสร้างการได้รับผลตอบแทนดังกล่าวควรเปิดเผยไว้สำหรับผู้บริโภคด้วยในกรณีที่อาจมีการขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้น

7) การให้ความคุ้มครองแก่ทรัพย์ของผู้บริโภคจากการฉ้อฉล

ผู้ให้บริการทางการเงินควรจัดให้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กระบวนการในการให้ความคุ้มครอง หรือมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุม เพื่อรับรองถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งเงินที่ได้รับฝาก และทรัพย์สินทางการเงินต่าง ๆ อีกทั้งการป้องกันความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริต ฉ้อฉล และการยักยอกด้วย

8) การให้ความคุ้มครองแก่ข้อมูลของผู้บริโภคและการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคควรได้รับการรักษาไว้โดยผู้ให้บริการทางการเงินควรจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการให้ความคุ้มครองหรือการเก็บรักษา มาตรการดังกล่าว ควรกำหนดไว้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ ในการจัดเก็บข้อมูล การรักษาไว้ซึ่งข้อมูล การประเมินข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลที่ 3 นอกจากนี้ มาตรการดังกล่าวควรคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของตน การเข้าถึง การแก้ไข หรือการลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และการจัดเก็บข้อมูลหรือการประมวลข้อมูลอย่างไม่เป็นธรรม

9) การรับคำร้องเรียนและการชดเชยความเสียหาย

ภาครัฐควรจัดให้ผู้บริโภคทางการเงินสามารถเข้าถึงผู้รับคำร้องเรียนเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน และควรจัดให้มีกระบวนการในการให้ความชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยการคิดค่าบริการควรอยู่ ในระดับที่ผู้บริโภคทุกระดับชั้นสามารถเข้าถึงได้ ยุติธรรม โปร่งใส ระยะเวลาที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง กระบวนการดังกล่าวต้องไม่เป็นการเพิ่มภาระให้แก่ผู้บริโภค มาตรการที่ได้กล่าวมานี้ควรจัดให้มีไว้ในหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทั้งหมด อย่างไรก็ดี ควรมีหน่วยงานรับข้อร้องเรียนที่เป็นหน่วยงานอิสระด้วยเพื่อป้องกันปัญหาการขัดแย้งทางผลประโยชน์ อย่างน้อยที่สุดข้อมูลเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนและการชดเชยความเสียหายควรมีการจัดไว้ในที่เปิดเผยต่อสาธารณะ

10) การแข่งขัน

ตลาดการเงินทั้งภายในและระหว่างประเทศควรจัดให้มีสภาพการแข่งขันที่เหมาะสมเพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงินเกิดการแข่งขันทางราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ อันจะเป็นการผลักดันให้เกิดนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ และคงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการที่สูง ผู้บริโภคจะสามารถเข้าถึง เทียบเคียง หรือในบางกรณีเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือผู้ให้บริการทางการเงินได้ในราคาที่เหมาะสมและเก็บไว้เป็นความลับ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขององค์กรระหว่างประเทศนั้น องค์กรระหว่างประเทศต่าง ๆ ได้กำหนดมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน อาทิเช่น ธนาคารโลก OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) ได้กำหนดความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย โดยกำหนดให้มีเนื้อหาและสาระสำคัญ อันได้แก่ การให้ผู้บริโภคได้รับซึ่งข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจการให้บริการหรือการซื้อขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ผู้บริโภคต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม และการจัดให้มีกระบวนการให้ความช่วยเหลือและระบบอนุญาโตตุการการสำหรับผู้บริโภค ซึ่งธนาคารโลกได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย ในลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่

➢ การจัดตั้งสถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินควรมีเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจ หากมีเกณฑ์ดังกล่าวอยู่แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจควรประกาศหลักเกณฑ์ดังกล่าวให้ผู้บริโภคทราบโดยวิธีการที่เหมาะสม

➢ การให้ข้อมูลการให้บริการและการเปิดเผยข้อมูล ควรมีหลักปฏิบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการและต้องมีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้บริการ

➢ การจัดเก็บและการดูแลบัญชี ผู้ประกอบการต้องจัดทำรายการข้อมูลของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่คิดค่าบริการใด ๆ ต้องจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่จำเป็นกำหนดอายุผู้ใช้บริการทางการเงิน

➢ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินระหว่างผู้บริโภคและธนาคารนั้นต้องเก็บไว้เป็นความลับเสมอ การเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค ต้องแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้บริโภคกฎหมายควรกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการในการเปิดเผยข้อมูลของผู้บริโภค

➢ กฎหมายควรกำหนดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทเช่น การรับเรื่องราวร้องเรียน กระบวนการระงับข้อพิพาท การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

➢ กฎหมายควรกำหนดให้มีการประกัน/คุ้มครองเงินฝาก และกระบวนการล้มละลายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อผู้ประกอบธุรกิจประสบปัญหาการดำเนินการ หรือล้มละลาย ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ซึ่งการกำหนดให้มีการประกันจะทำให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

➢ กำหนดให้อำนาจแก่ผู้บริโภคโดยการสนับสนุนการให้การศึกษาทางการเงิน และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคควรได้รับการสนับสนุนเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามารถทางการเงิน ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานของภาครัฐ ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการดังกล่าวด้วย

➢ การแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งแนวทางในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดการสอดคล้องในระบบการกำกับดูแลโดยรวม

ในส่วนของ OECD – Principles on Financial Consumer Protection ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินไว้ 10 ประการ อันได้แก่

- กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกรอบด้านกฎหมาย การออกหลักเกณฑ์ และการกำกับดูแล
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้กำกับดูแล
- การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคแก่ผู้บริโภค
- การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
- การให้ความรู้ทางการเงิน
- การประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบของผู้ประกอบการทางการเงินและตัวแทนต่าง ๆ
- การให้ความคุ้มครองแก่ทรัพย์ของผู้บริโภคจากการฉ้อฉล
- การให้ความคุ้มครองแก่ข้อมูลของผู้บริโภคและการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ
- การรับคำร้องเรียนและการชดเชยความเสียหาย
- จัดให้มีการแข่งขันที่เหมาะสม

แนวทางขององค์การระหว่างประเทศนั้นเป็นเพียงแนวทางให้ประเทศต่างๆ นำไปปฏิบัติ แต่ไม่มีสภาพบังคับแต่อย่างใด

บทที่ 3
กฎหมายไทยเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในไทย

3.1.1 วิวัฒนาการด้านกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค

3.1.1.1 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทย (ตั้งแต่สมัยรัตนโกสินทร์ตอนปลาย – ก่อนปี 2522)[1]

สิทธิผู้บริโภคได้ถูกให้ความสำคัญเป็นครั้งแรกเมื่อมีพระราชบัญญัติหางน้ำนม พ.ศ. 2470 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2470 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปกพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ต่อมาเมื่อประเทศได้พัฒนามากขึ้นนอกจากประมวลกฎหมายอาญา หรือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ประชาชนได้นำมาใช้เพื่อเยียวยาชดใช้ความเสียหายต่อผู้ถูกละเมิด มาเป็นเวลาพอสมควรแล้ว รัฐได้ออกกฎหมายอีกหลายฉบับเป็นการเฉพาะเพื่อคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของประชาชนและป้องกันความเสียหายเนื่องจากการบริโภค เช่น พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2584 (พระราชบัญญัติหางน้ำนม พ.ศ. 2470 เดิม) พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ. 2507 พระราชบัญญัติควบคุมการขายยา พ.ศ. 2479 และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2517 เป็นต้น กฎหมายเหล่านี้มีลักษณะกำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐให้สามารถควบคุมกำกับผู้ประกอบธุรกิจในกิจการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องอุปโภคบริโภคของประชาชนให้ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เป็นต้นว่าให้จดทะเบียนสูตร ให้ทดสอบความปลอดภัยและมีโทษทางอาญา แต่ยังไม่มีการบัญญัติถึงการเยียวยาชดใช้หากเกิดความเสียหายจากการบริโภค

ความพยายามให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคเด่นชัดขึ้นเมื่อสภาสตรีแห่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริโภคเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ปลอดภัย และประหยัดในขั้นต้นมีการจัดตั้งกรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภคขึ้น เพื่อศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของผู้บริโภค ในระยะต่อมารัฐบาลสมัยหม่อมราชวงศ์คึกฤทธิ์ ปราโมทย์ ได้จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นคณะหนึ่งแต่ยังไม่แสดงผลในรูปธรรม ก็สลายตัวไปตามวิถีการเมือง เมื่อเปลี่ยนรัฐบาลมาสู่สมัยนายธานินทร์ กรัยวิเชียร ได้มอบให้กระทรวงพาณิชย์รับเรื่องนี้ไปดำเนินการแต่ก็ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ

ต่อมาสมัยรัฐบาลพลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันท์ เห็นความสำคัญในเรื่องนี้ถึงขนาดดำริให้มีการร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้มีคณะกรรมการซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้ความรับผิดชอบของนายกรัฐมนตรีสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

---

[1] สุษม ศุภนิตย์. (2551). **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. หน้า 23 – 37.

คณะอนุกรรมการยกร่างกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการยกร่างเสนอรัฐบาลและนำเสนอต่อรัฐสภาผ่านการพิจารณาจนกระทั่งตราขึ้นเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2522 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม 2522 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2522 และหลังจากนั้นในวันที่ 2 กรกฎาคม 2522 ก็ได้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ก่อนที่จะประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีกฎหมายหลายฉบับที่มีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1) กฎหมายอื่น ๆ ที่ใช้บังคับอยู่ก่อนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายที่ผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายอันอาจฟ้องคดีโดยตรง ได้แก่

(1) ประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา 236 ถึง มาตรา 239 บัญญัติความผิดเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภยันตรายต่อประชาชน และมาตรา 270 ถึงมาตรา 275 บัญญัติความผิดเกี่ยวกับการค้า ซึ่งเป็นมาตรการทางกฎหมายอีกทางหนึ่งที่บัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในด้านอาหาร ยา เครื่องบริโภคอื่น ๆ รวมทั้งการคุ้มครองด้านการค้าเกี่ยวกับการชั่ง ตวง วัด ปริมาณสินค้า คุณภาพที่มาของสินค้าด้วยวิธีกำหนดโทษปรับและจำคุกไว้ ในการกระทำผิดซึ่งกฎหมายบัญญัติไว้เมื่อพิจารณาประมวลกฎหมายอาญามุ่งหมายในการปลอมปน อาหาร ยา น้ำดื่มที่จัดไว้ให้ประชาชนเท่านั้นที่เป็นความผิดและระบุโทษไว้ (มาตรา 236 ถึงมาตรา 239) ไม่มีบทบัญญัติคุ้มครองกรณีอาหารเกิดอันตรายต่อร่างกายหรือสุขภาพของประชาชน โดยไม่อาจคาดหมายได้ กล่าวคือ กฎหมายอาญา การกระทำที่ผิดกฎหมายอาญาต้องเป็นการกระทำที่มีเจตนาหรือกระทำโดยประมาทเท่านั้น กรณีเครื่องอุปโภคบริโภคเกิดเป็นพิษหรือเป็นอันตรายโดยไม่อาจคาดหมายได้ จะไม่อยู่ในความคุ้มครองของกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายอาญานี้ยังมีประโยชน์ต่อผู้บริโภค คือ เป็นกฎหมายที่ตรงที่สุดในการคุ้มครองผู้บริโภคในแง่สิทธิในการเป็นโจทก์ฟ้องคดีเอง แต่ในความเป็นจริงผู้บริโภคมักใช้สิทธิดังกล่าวน้อย เนื่องจากไม่นิยมฟ้องร้องคดีในศาล นอกจากนี้ การฟ้องคดีอาญาไม่สามารถได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ เพราะกฎหมายอาญาเป็นเรื่องนำตัวผู้กระทำผิดไปลงโทษ

(2) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด

มาตรา 420 เป็นบทบัญญัติอย่างกว้าง จึงมีอุปสรรคต่อการปรับใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค เนื่องจากกฎหมายลักษณะละเมิดของไทยเป็นเรื่องต้องกระทำโดยจงใจหรือประมาท ให้เขาเสียหาย ต่อชีวิตร่างกาย สุขภาพ ทรัพย์ ฯลฯ กรณีที่ไม่จงใจหรือประมาทเลินเล่อ ก็ไม่อาจใช้บทบัญญัตินี้ได้ ทั้งที่ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคในปัจจุบันนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากเหตุคาดหมาย คือ ขาดการจงใจหรือไม่ถึงกับประมาทของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจการค้าบริการในขณะที่ต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาหลักความรับผิดชอบของผู้ผลิตใช้หลักกฎหมายละเมิดที่เรียกว่าความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) ได้แก่ ความรับผิดในความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าที่ผู้ผลิตจักต้องรับผิดแม้ไม่มีการจงใจหรือประมาทในการก่อความเสียหายเหล่านั้นเลยก็ตาม

(3) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะจ้างทำของ

การจ้างทำของ หมายถึง การตกลงรับจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีการตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการทำนั้น บทบัญญัติเรื่องจ้างทำของในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติคุ้มครองสิทธิของผู้ว่าจ้างไว้แต่เฉพาะกรณี ดังนี้

(3.1) ผู้รับจ้างไม่เริ่มทำการในเวลาอันสมควร หรือชักช้าฝ่าฝืนข้อกำหนดแห่งสัญญา ปราศจากความผิดของผู้ว่าจ้าง จนอาจคาดหมายล่วงหน้าได้ว่าการนั้นจะไม่สำเร็จภายในกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ ผู้ว่าจ้างเลิกสัญญาได้โดยไม่ต้องรอคอยให้ถึงเวลากำหนดส่งมอบ (มาตรา 593)

(3.2) ถ้าผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระในการทำการงาน ผู้รับจ้างต้องจัดหาชนิดที่ดี (มาตรา 589)

(3.3) ถ้าเกิดความชำรุดบกพร่องขึ้น เพราะสภาพแห่งสัมภาระ ผู้รับจ้างต้องรับผิด (มาตรา 591) หากผู้รับจ้างรู้อยู่แล้วว่าสัมภาระนั้นไม่เหมาะสม

(3.4) ผู้รับจ้างต้องรับผิดในความชำรุดบกพร่องเท่าที่ปรากฏขึ้นภายในหนึ่งปีนับแต่วันส่งมอบ หรือที่ปรากฏขึ้นภายใน 5 ปี ถ้าการที่ทำนั้นเป็นสิ่งปลูกสร้างกับพื้นดิน นอกจากเรือนโรงทำด้วยเครื่องไม้ (มาตรา 600)

(3.5) ถ้าผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาสัมภาระ และการที่จ้างนั้นพังทลายหรือบุบสลายลงก่อนได้ส่งมอบกันถูกต้องความวินาศตกเป็นพับแก่ผู้รับจ้าง หากมิได้เป็นการกระทำของผู้ว่าจ้าง สินจ้างเป็นอันไม่ต้องใช้ (มาตรา 603)

(3.6) ในกรณีที่มีผู้รับจ้างช่วง ผู้รับจ้างคงต้องรับผิดเพื่อความประพฤติหรือความผิดอย่างใด ๆ ของผู้รับจ้างช่วงด้วย (มาตรา 604)

กรณีจ้างทำของนั้นที่มีปัญหามากน่าจะเป็นเรื่องการจ้างปลูกบ้านจัดสรร อย่างไรก็ตาม ยังมีกรณีเกิดขึ้นนอกเหนือจากบทบัญญัติของกฎหมายปัจจุบันหลายกรณี ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกฎหมายอื่น ซึ่งมีบทบัญญัติมากกว่า เช่น การปลูกสร้างผิดพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร หรือการใช้วัสดุก่อสร้างผิดมาตรฐานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติควบคุมอาคารก่อสร้าง ปัญหาคือ ผู้เสียหายที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีกับผู้ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติเหล่านั้นได้ คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รักษาการให้เป็นไปตามกฎหมายนี้เท่านั้น ผู้เสียหายที่เป็นผู้ว่าจ้างไม่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 2 ฉบับ ดังกล่าวโดยตรง เพราะพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ เป็นกฎหมายที่มิได้ให้สิทธิฟ้องคดีแก่เอกชน

(4) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขายได้บัญญัติสิทธิและประโยชน์อันผู้ซื้อในฐานะผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองไว้ ดังนี้

(4.1) ถ้าทรัพย์สินซึ่งขายชำรุดบกพร่องทำให้เสื่อมราคาหรือประโยชน์อันมุ่งจะใช้เป็นปกติหรือมุ่งหมายโดยสัญญา ผู้ขายต้องรับผิด (มาตรา 472)

(4.2) หากมีกรณีบุคคลภายนอกมีสิทธิเหนือทรัพย์สินที่ได้ซื้อขายกัน เพราะความผิดของผู้ขาย ผู้ขายต้องรับผิด (มาตรา 475)

(4.3) ในกรณีมีข้อสัญญากันระหว่างผู้ซื้อผู้ขายว่าไม่ต้องรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องหรือเพื่อการรอนสิทธิ ข้อสัญญาเช่นว่านี้ไม่อาจคุ้มครองรับผิดของผู้ขายในผลที่ผู้ขายกระทำไปเองหรือผลแห่งความจริงอันผู้ขายได้รู้อยู่แล้วและปกปิดเสีย (มาตรา 485)

ข้อที่เป็นอุปสรรค คือ ผู้ซื้อเท่านั้นที่จะเป็นโจทก์ ซึ่งนำคดีขึ้นฟ้องศาลได้ ผู้เสียหายจริง ๆ ที่ไม่ใช่ผู้ซื้อ เช่น ผู้บริโภคทรัพย์ที่มีผู้อื่นซื้อมาไม่สามารถเป็นโจทก์ฟ้องเรียกค่าเสียหายในทางสัญญาอันเกิดแก่การบริโภคทรัพย์ที่ซื้อนั้นได้ เพราะไม่มีนิติสัมพันธ์ใด ๆ กับผู้ขาย

ตัวอย่าง บิดาซื้อนมให้บุตรกิน มารดาเป็นผู้เตรียม โดยเตรียมตามวิธีที่ระบุข้างกระป๋อง ปรากฏว่าเด็กท้องร่วงต้องส่งโรงพยาบาล แพทย์พบว่านมกระป๋องมีสารพิษเจือปน ดังนี้ บิดาเท่านั้นที่จะเป็นโจทก์ฟ้องคดีแพ่ง โดยอาศัยสัญญาซื้อขายได้ แต่จะสามารถฟ้องผู้ใดได้บ้าง (ผู้ขายปลีกหรือบริษัทผู้ผลิตนม)

(5) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะเช่าทรัพย์ ได้บัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้เช่าไว้ ดังนี้

(5.1) ผู้เช่าต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายที่ผู้เช่าจ่ายไปโดยความจำเป็นและสมควรเพื่อรักษาทรัพย์สินซึ่งเช่า (มาตรา 547)

(5.2) ผู้ให้เช่าต้องส่งมอบทรัพย์สินซึ่งเช่าโดยสภาพเหมาะแก่การที่จะใช้เพื่อประโยชน์ ที่เช่า และต้องเป็นทรัพย์ที่ซ่อมแซมดีแล้ว (มาตรา 546 และมาตรา 548)

(5.3) ผู้ให้เช่าต้องรับผิดในการรอนสิทธิ หรือชำรุดบกพร่องเช่นเดียวกันกับผู้ขาย (มาตรา 549)

(5.4) ผู้ให้เช่าต้องจัดการซ่อมแซมทุกอย่างบรรดาซึ่งเป็นความจำเป็น (มาตรา 550)

(6) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะเช่าซื้อ

ไม่มีบทบัญญัติคุ้มครองผู้เช่าซื้อในเรื่องความเสียหายอันเกิดแก่การบริโภคทรัพย์สินที่เช่าซื้อเลย แม้ว่าในความเป็นจริงกฎหมายลักษณะเช่าซื้อนี้มีบทบาทมากในสถานการณ์เศรษฐกิจในสมัยนี้ เช่น การเช่าซื้อบ้าน รถยนต์ เป็นต้น

(7) กฎหมายเฉพาะที่คุ้มครองผู้บริโภคนอกจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

กฎหมายที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคมีมากมายอาจมีมากกว่า 50 ฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติการสารณสุข พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการค้าข้าว พ.ศ. 2489 พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องอุปโภค บริโภคและของอื่นในภาวะคับขัน พ.ศ. 2488 พระราชบัญญัติภาพยนตร์ พ.ศ. 2473 หรือพระราชบัญญัติควบคุมโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493 เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการป้องกันความเสียหาย อันอาจเกิดจากการบริโภคโดยอ้อมมีอยู่มากมาย และเป็นกฎหมายที่รัฐเป็นผู้บังคับการ คือ เป็นกฎหมายที่จำเป็นต่อการบริหารราชการเพื่อความสงบปลอดภัยของสังคม มีบทบังคับเป็นโทษทางอาญา แต่เอกชนไม่มีสิทธิเป็นผู้เสียหายได้โดยตรง

(8) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้มีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคครั้งแรก ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยในมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติว่า

"สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค"

มาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีเจตนารมณ์เพื่อให้องค์การที่จะให้ความเห็นในการตรากฎหมาย มาตรการต่าง ๆ เป็นอิสระ ไม่ถูกแทรกแซงจากระบบราชการ การเมืองและภาคธุรกิจ โดยเน้นความเป็นอิสระ มีส่วนร่วมจากตัวแทนผู้บริโภค ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ให้ตัวแทนภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้วย แต่อย่างไรก็ดี องค์การอิสระดังกล่าวมีหน้าที่เพียงให้ความเห็นเท่านั้น การดำเนินการต่าง ๆ ยังอยู่ในความรับผิดชอบและการตัดสินใจของหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้เป็นผลดีที่จะทำให้เกิดแนวคิดอิสระที่แสดงถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคได้ชัดเจนยิ่งขึ้น[2] ซึ่งอาจกล่าวว่าแนวความคิดที่ให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคที่จะได้รับผลโดยตรงมีส่วนร่วมในการคุ้มครองสิทธิของตน มิให้เป็นหน้าที่ของภาครัฐ แต่เพียงลำพังอีกต่อไป จึงเป็นที่มาของมาตรา 57 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับว่าเป็นครั้งแรกที่สิทธิของผู้บริโภคได้รับการยอมรับไว้ในกฎหมายสูงสุดของประเทศอย่างชัดเจน

ต่อมาเมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีการบังคับใช้ก็ยังคงมีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค โดยได้บัญญัติไว้ในมาตรา 61 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ดังนี้

"สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของหน่วยงานของรัฐ

---

[2] คณะกรรมการศึกษาแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2549). **แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ สิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของชนชาวไทย**. หน้า 287.

ในการตราและการบังคับใช้กฎหมายและกฎ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ ให้รัฐสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการขององค์การอิสระดังกล่าวด้วย”

จะเห็นได้ว่ารัฐธรรมนูญฉบับปี 2550 ได้เพิ่มการคุ้มครองให้กับผู้บริโภคให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กำหนดให้สิทธิผู้บริโภคในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง สิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการเยียวยาความเสียหาย เป็นต้น เพื่อที่จะให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องและมีช่องทางในการเรียกร้องเพื่อให้ได้รับความเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งกำหนดให้มีองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคแยกต่างหากจากการดำเนินการของรัฐ เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นและเสนอแนะต่อการดำเนินงานของรัฐ และการตรวจสอบการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค[3]

แม้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยทั้ง 2 ฉบับ จะได้บัญญัติให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ แต่ปัจจุบันก็ยังไม่มีการจัดตั้งองค์การดังกล่าวขึ้นแต่อย่างใด มีเพียงร่างพระราชบัญญติองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. …. ที่อยู่ในชั้นการพิจารณาของคณะกรรมาธิการร่วมวุฒิสภาและสภาผู้แทนราษฎร

นอกจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยจะได้บัญญัติคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคแล้ว ศาลรัฐธรรมนูญยังได้มีคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องสิทธิของผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญไว้ ดังนี้

คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 7/2545 ประเด็นที่พิจารณาคือ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุนธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 มาตรา 30 ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา 57 วรรคสอง (รัฐธรรมนูญปัจจุบัน คือ มาตรา 61 วรรคสอง) หรือไม่ รัฐธรรมนูญ (ฉบับที่ 2540) มาตรา 47 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และวรรคสองบัญญัติว่า “กฎหมายตามวรรคหนึ่งต้องบัญญัติให้มีองค์การอิสระ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ แลธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 มาตรา 30 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “ธนาคารแห่งประเทศไทยด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้บริษัทเงินทุนปฏิบัติในเรื่อง (1) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่บริษัทเงินทุนอาจจ่ายได้ในการกู้ยืมหรือรับเงินจากประชาชน (2) ดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่บริษัทเงินทุนอาจเรียกได้ (3) ค่าบริการที่บริษัทเงินทุนอาจเรียกได้ (4) ผลประโยชน์ที่บริษัทเงินทุนอาจเรียกได้จากการให้เช่าซื้อ (5) หลักประกันที่เป็นทรัพย์สินที่บริษัทเงินทุนต้องเรียก” วรรคสอง บัญญัติว่า “บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใดที่อาจกำหนดเป็นเงินได้ ที่บุคคลใดได้รับจากบริษัทเงินทุน หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง ของบริษัทเงินทุนนั้น เนื่องจากการที่บริษัทเงินทุนกู้ยืมเงิน หรือรับเงิน หรือที่บริษัทเงินทุน หรือพนักงาน หรือลูกจ้าง ของบริษัทเงินทุนนั้นได้รับเนื่องจากการประกอบธุรกิจนั้นของบริษัทเงินทุน ให้ถือว่า

---

[3] คณะกรรมการธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ. (มปป.). **สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ พร้อมตารางเปรียบเทียบกับรัฐธรรมนูญฯ พุทธศักราช 2540 ฉบับรับฟังความคิดเห็น**. หน้า 33

เป็นดอกเบี้ยหรือส่วนลดค่าบริการหรือผลประโยชน์ใน (1) (2) (3) หรือ (4) แล้วแต่กรณี เว้นแต่ค่าบริการตาม (3) ไม่ให้ถือว่าเป็นดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่บริษัทเงินทุนอาจเรียกได้ตาม (2)" และวรรคสาม บัญญัติว่า "การกำหนดตามมาตรานี้ จะกำหนดตามประเภทธุรกิจเงินทุนหรือตามประเภทการกู้ยืมเงินหรือรับเงินจากประชาชนหรือประเภทกิจการที่บริษัทเงินทุนอาจจ่ายหรืออาจเรียก หรือจะกำหนดวิธีการคำนวณและระยะเวลาการจ่ายหรือระยะเวลาเรียกเก็บได้"

ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาแล้ว เห็นว่า รัฐธรรมนูญ มาตรา 57 ได้วางหลักทั่วไปในเรื่องการคุ้มครองสิทธิของบุคคลในฐานะผู้บริโภคไว้ แต่จะมีหลักเกณฑ์และวิธีการอย่างไร ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยให้มีองค์กรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนผู้บริโภคทำหน้าที่ให้ความเห็นในการตรากฎหมาย กฎ และข้อบังคับ และให้ความเห็นในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้ใช้บังคับมาก่อนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 แม้ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินี้ในภายหลัง คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 โดยไม่มีองค์การอิสระซึ่งประกอบด้วยตัวแทนของผู้บริโภคทำหน้าที่ในการให้ความเห็นในการตรากฎหมายดังกล่าว ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 57 วรรคสอง ก็ตาม แต่ก็เป็นกฎหายที่บัญญัติขึ้น เพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคเป็นการทั่วไปอยู่แล้ว โดยกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจการค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กร ของรัฐให้เหมาะสม เพื่อตรวจตราดูแลและประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 โดยเฉพาะมาตรา 30 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว บัญญัติให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยด้วยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง กำหนดให้บริษัทเงินทุนปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับดอกเบี้ยหรือส่วนลดค่าบริการและประโยชน์ และหลักประกันที่อาจจ่ายหรืออาจเรียกได้ แม้ไม่ได้บัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในฐานะผู้บริโภค แต่ก็เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ และเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ แลธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ. 2522 มาตรา 30 จึงไม่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญ มาตรา 57 วรรคสอง[4]

2) กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคของไทยในปัจจุบัน

การบริโภคเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าสิ่งที่ผู้บริโภคต้องเผชิญนั้นคงหนีไม่พ้นปัญหา หรือผลกระทบจากสิ่งที่ต้องบริโภคในชีวิตประจำวัน

[4] มานิตย์ จุมปา. (2555). **คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.) 2550**. หน้า 329-331.

การดำเนินงานในส่วนคุ้มครองผู้บริโภคจึงเป็นภารกิจของรัฐที่สำคัญและจำเป็น เพื่อให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองในการบริโภคและการรับบริการที่ปลอดภัย ได้มาตรฐานและไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

ปัจจุบันประเทศไทยมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ดี นอกเหนือจากกฎหมายฉบับนี้แล้ว ยังมีกฎหมายอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอีกหลายฉบับ ซึ่งในแต่ละฉบับนั้น จะให้อำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่แตกต่างกันไปภายใต้หลักการพื้นฐานเดียวกัน กล่าวคือ การบริโภคหรือการให้บริการต่าง ๆ จะต้องได้มาตรฐานและมีคุณภาพครบถ้วนตามที่ผู้ผลิตได้แนะนำไว้ และเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แต่หากผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากการบริโภคหรือใช้บริการดังกล่าวแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎหมายจะเข้าไปแก้ไข เยียวยา ชดเชยความเสียหายแก่ประชาชนในฐานะผู้บริโภค

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น หากแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้[5]

(1) กลุ่มกฎหมายที่มีลักษณะโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าหรือบริการ เช่น

(1.1) พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

เจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ เนื่องมาจากปัจจุบันการผลิตสินค้าไม่ว่าภายในประเทศหรือนำเข้าจากต่างประเทศ มีกระบวนการผลิตที่ใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงขึ้นเป็นลำดับ การที่ผู้บริโภคจะตรวจพบว่าสินค้าดังกล่าวปลอดภัยหรือไม่จึงเป็นการกระทำได้ยากขึ้น เมื่อผู้บริโภคนำสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไปใช้ จึงอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นได้ แต่การฟ้องคดีในปัจจุบันเพื่อเรียกค่าเสียหายมีความยุ่งยาก เนื่องจากภาระในการพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการกระทำผิดของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้าตกเป็นหน้าที่ของผู้ได้รับความเสียหายตามหลักกฎหมายทั่วไป เพราะยังไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากสินค้าโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในความเสียหายของผู้ผลิตหรือผู้เกี่ยวข้องไว้โดยตรง จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) มาใช้ อันจะมีผลให้ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ถึงความไม่ปลอดภัยของสินค้า ตลอดจนได้รับการชดใช้ค่าเสียหายที่เป็นธรรม

---

[5] อ้างแล้ว เชิงอรรถที่ 3 หน้า 37

(1.2) พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข เป็นกฎหมายที่คุ้มครองด้านสุขลักษณะและการอนามัยสิ่งแวดล้อมหรือ การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมทั้งกิจกรรม การกระทำทุกอย่างและกิจการประเภทต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสุขภาพอนามัยของประชาชนตั้งแต่ระดับชาวบ้าน ครัวเรือน ชุมชน ตลอดจนกิจการขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ อันได้แก่ หาบแร่ แผงลอย สถานที่จำหน่ายอาหาร ตลาด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพประเภทต่าง ๆ รวม 125 ประเภท รวมทั้งการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ โดยให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่น ในการออกข้อกำหนดท้องถิ่น ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้อำนาจเจ้าพนักงานท้องถิ่นในการควบคุมดูแล โดยการออกคำสั่งให้ ปรับปรุง แก้ไขการอนุญาตหรือไม่อนุญาต การสั่งพักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาต รวมทั้งการเปรียบเทียบคดีและยังกำหนดให้มีเจ้าพนักงานสาธารณสุขเป็นเจ้าพนักงานสายวิชาการที่มีอำนาจในการตรวจตรา ให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่น ในการวินิจฉัย สั่งการ หรือออกคำสั่ง รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น เพื่อให้ปฏิบัติการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

(2) กลุ่มกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์โดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการบริโภคสินค้าหรือบริการ เช่น

(2.1) พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540

เนื่องจากหลักกฎหมายเกี่ยวกับนิติกรรมหรือสัญญาที่ใช้บังคับอยู่มีพื้นฐานมาจากเสรีภาพของบุคคล ตามหลักของความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนา รัฐจะไม่เข้าแทรกแซงแม้ว่าคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง เว้นแต่จะเป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนแต่ในปัจจุบัน สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าถือโอกาสอาศัยหลักดังกล่าวเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งมีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่าอย่างมากซึ่งทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม สมควรที่รัฐจะกำหนดกรอบของการใช้หลักความศักดิ์สิทธ์ของการแสดงเจตนาและเสรีภาพของบุคคลเพื่อแก้ไขความไม่เป็นธรรมและความไม่สงบสุขในสังคมดังกล่าว โดยกำหนดแนวทางให้แก่ศาลเพื่อใช้ในการพิจารณาว่าข้อสัญญาหรือข้อตกลงใดที่ไม่เป็นธรรม และให้อำนาจแก่ ศาลที่จะสั่งให้ข้อสัญญาหรือข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรมนั้นมีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี

(2.2) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

ปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมากขึ้นในขณะที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องของคุณภาพสินค้าหรือบริการตลอดจนเทคนิคการตลาดของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งยังขาดอำนาจต่อรองในการเข้าทำสัญญาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เสมอ นอกจากนี้เมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้น กระบวนการในการเรียกร้องค่าเสียหายต้องใช้เวลานานและสร้างความยุ่งยากให้แก่

ผู้บริโภคที่จะต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งไม่อยู่ในความรู้เห็นของตนเอง อีกทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสูง ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบจนบางครั้งนำไปสู่การใช้วิธีการที่รุนแรงและก่อให้เกิดการเผชิญหน้าระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมอันส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ สมควรให้มีระบบวิธีพิจารณาคดีที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ อันเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ขณะเดียวกัน เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจหันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดียิ่งขึ้น พระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมีส่วนช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงความยุติธรรมได้มากยิ่งขึ้น

(3) กลุ่มกฎหมายที่ควบคุมการเผยแพร่ข้อเท็จจริง หรือการโฆษณาสินค้าหรือบริการ เช่น

(3.1) พระราชบัญญัติขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

การประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในปัจจุบันได้ใช้วิธีการทำตลาด ในลักษณะที่เข้าถึงผู้บริโภค โดยการเสนอขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง ณ ที่อยู่อาศัย หรือสถานที่ทำงานของผู้บริโภคหรือของบุคคลอื่น หรือสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่ประกอบการค้าเป็นปกติธุระ โดยการอธิบายหรือการสาธิตสินค้าผ่านผู้จำหน่ายอิสระหรือตัวแทนขายตรง การเสนอขายสินค้าหรือบริการในลักษณะดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคอยู่ในสภาวการณ์ที่ไม่อาจตัดสินใจตกลงซื้อสินค้าหรือรับบริการได้อย่างอิสระและรอบคอบ นอกจากนี้ ยังมีการประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าหรือบริการในลักษณะของการสื่อสารข้อมูลเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการโดยตรงต่อผู้บริโภค เช่น โดยอาศัยสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งหวังให้ผู้บริโภคซึ่งอยู่ห่างโดยระยะทางแสดงเจตนาตอบกลับเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวนั้น ซึ่งในกรณีนี้สินค้าหรือบริการดังกล่าวอาจไม่ตรงกับคำกล่าวอ้างตามที่ได้โฆษณาไว้ อีกทั้งการทำตลาดขายตรงและตลาดแบบตรงในปัจจุบันได้มีการใช้วิธีการชักชวนและจัดให้ประชาชนทั่วไปเข้าร่วมเป็นเครือข่ายในธุรกิจดังกล่าวโดยตกลงจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนจากการหาผู้เข้าร่วมเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งคำนวณจากจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายที่เพิ่มขึ้น อันมีลักษณะเป็นการหลอกลวงประชาชน การทำตลาดสินค้าหรือบริการในลักษณะของการขายแบบ เชิงรุกดังกล่าว ทำให้ประชาชนโดยทั่วไปในฐานะผู้บริโภคตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและไม่สงบสุขในสังคม ประกอบกับบทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้อย่างเพียงพอ การตราพระราชบัญญัติฉบับนี้จึงมีความจำเป็นและสำคัญต่อการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น

(3.2) พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

เจตนารมณ์ของการตราพระราชบัญญัติฉบับนี้ เนื่องจากปัจจุบันประชาชนเข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้อย่างง่ายดาย และหาซื้อได้อย่างสะดวก ซึ่งเครื่องดื่มแอลกอฮอล์นั้นได้ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ครอบครัว อุบัติเหตุและอาชญากรรม ซึ่งมีผลกระทบต่อสังคมและเศรษฐกิจ

โดยรวมของประเทศ สมควรกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รวมทั้งการบำบัดรักษาหรือฟื้นฟูสภาพผู้ติดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เพื่อช่วยลดปัญหาและผลกระทบทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ ช่วยสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนโดยให้ตระหนักถึงพิษภัยของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตลอดจนช่วยป้องกันเด็กและเยาวชนมิให้เข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้โดยง่าย

3.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคการธนาคาร

3.2.1 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545

3.2.1.1 หลักการและเหตุผล

โดยที่ในการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างเพียงพอว่าลูกค้ารายนั้นมีประวัติเป็นอย่างไร และมีภาระหนี้อยู่กับสถาบันการเงินอื่นมากน้อยเพียงใด เท่าที่ผ่านมาการให้กู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาความมั่นคงแก่สถาบันการเงินนั้น และระบบสถาบันการเงินโดยรวม นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมข้อมูลเครดิต รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นเจ้าของข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะ

3.2.1.2 สาระสำคัญ

1) กำหนดให้ธุรกิจข้อมูลเครดิต หมายถึง กิจการเกี่ยวกับการควบคุมและหรือการประมวลผลข้อมูลเครดิตหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ขอสินเชื่อ เพื่อให้ข้อมูลเครดิตแก่สถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิต (สมาชิก) หรือผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกหรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นทางค้าปกติ โดยชอบด้วยกฎหมาย

2) การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีให้จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด และได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรี

3) บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต หรือบริษัทข้อมูลเครดิตต้องมีจำนวนหุ้นที่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยถืออยู่เกินกึ่งหนึ่งของทุนจดทะเบียนของบริษัทจำกัด หรือทุนชำระแล้วของบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี

4) ให้บริษัทข้อมูลเครดิตมีหน้าที่ต้องทำการประมวลผลข้อมูลจากสมาชิก หรือจากแหล่งข้อมูล ที่เชื่อถือได้ และต้องจัดข้อมูลให้เป็นระบบตามที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต

5) บริษัทข้อมูลเครดิตต้องเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ รวมทั้งการรับประกันภัย การรับประกันชีวิต และการออกบัตรเครดิต

6) กำหนดหน้าที่ของสมาชิก เช่น หน้าที่ในการส่งข้อมูลของลูกค้าของตนแก่บริษัทข้อมูลเครดิต ที่ตนเป็นสมาชิกและแจ้งเป็นหนังสือให้ลูกค้าของตนทราบโดยไม่เลือกปฏิบัติ หรือการส่งข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ

3.2.1.3 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) การเปิดเผยข้อมูล

(1) กำหนดให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง (มาตรา 20)

(2) กำหนดให้ในกรณีที่สถาบันการเงิน สมาชิก หรือผู้ใช้บริการปฏิเสธการให้สินเชื่อ หรือการดำเนินการอื่นใดที่ก่อให้เกิดการขึ้นค่าบริการแก่ลูกค้าโดยเหตุอันเนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลของลูกค้านั้นสถาบันการเงิน สมาชิก หรือผู้ใช้บริการต้องแสดงเหตุผลในการปฏิเสธการให้สินเชื่อหรือการขึ้นค่าบริการ รวมทั้งแหล่งที่มาของข้อมูลให้ลูกค้ารายนั้นทราบเป็นหนังสือ และให้ลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลมีสิทธิตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวนั้นของตนโดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม หากผู้นั้นใช้สิทธิขอตรวจสอบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำปฏิเสธการขอสินเชื่อหรือการดำเนินการอื่นใดนั้น (มาตรา 28)

(3) กำหนดให้บริษัทข้อมูลเครดิตจะเปิดเผยหรือให้ข้อมูลเครดิตแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการ ที่ประสงค์จะใช้ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิตจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อน โดยต้องเป็นไปตามความสมัครใจของเจ้าของข้อมูลและบริษัทข้อมูลเครดิตต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการและเงื่อนไขในการให้ความยินยอมแต่ละวิธีที่ลูกค้าเลือกใช้อย่างชัดเจน และในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการบริษัทข้อมูลเครดิตจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง เว้นแต่ เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้เป็นอย่างอื่น (ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลเพื่อการเปิดเผยข้อมูล)

2) การดำเนินการ

(1) กำหนดหน้าที่ให้สมาชิกบริษัทข้อมูลเครดิตต้องดำเนินการ เช่น แจ้งให้ลูกค้าของตนทราบถึงการส่งข้อมูลให้บริษัทข้อมูลเครดิต (มาตรา 19)

(2) กำหนดให้สิทธิเจ้าของข้อมูล เช่น สิทธิที่จะรับรู้ว่าบริษัทข้อมูลเครดิตเก็บรักษาข้อมูลใดของตน เพื่อให้ความคุ้มครองแก่เจ้าของข้อมูล (มาตรา 25)

(3) กำหนดให้เจ้าของข้อมูลใช้สิทธิในการตรวจสอบหรือขอแก้ไขข้อมูลของตนที่มีอยู่กับบริษัทข้อมูลเครดิตหรือสมาชิก ให้บริษัทข้อมูลเครดิตหรือสมาชิกนั้นพิจารณาคำขอและตรวจสอบข้อมูลนั้นโดยเร็ว และให้แจ้งผลการตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลของตนพร้อมเหตุผลให้เจ้าของข้อมูลทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ (มาตรา 26)

(4) กำหนดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบข้อมูลของเจ้าของข้อมูล (ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง การกำหนดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบข้อมูลของเจ้าของข้อมูล)

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับสมาชิกในการแจ้งการส่งข้อมูลให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตให้ลูกค้าทราบ โดยให้สมาชิกแจ้งเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ หรือแจ้งโดยวิธีแจ้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือแจ้งโดยวิธีอื่นใดที่ตกลงกันกับลูกค้า (ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับสมาชิกในการแจ้งการส่งข้อมูลให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตให้ลูกค้าทราบ)

3) กระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค

(1) กำหนดให้ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งระหว่างเจ้าของข้อมูลกับบริษัทข้อมูลเครดิตเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลและไม่อาจหาข้อยุติได้ ให้บริษัทข้อมูลเครดิตบันทึกข้อโต้แย้งพร้อมหลักฐานประกอบของเจ้าของข้อมูลไว้ในระบบข้อมูลของเจ้าของข้อมูล ในการจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อให้บริการแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการ และเจ้าของข้อมูลอาจอุทธรณ์ข้อโต้แย้งนั้นต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยชี้ขาดได้ (มาตรา 27) โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบันทึกข้อโต้แย้งระหว่างสมาชิกและเจ้าของข้อมูล (ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการบันทึกข้อโต้แย้งระหว่างสมาชิกและเจ้าของข้อมูล) รวมถึงหลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์ข้อโต้แย้ง (ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิต เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์ข้อโต้แย้งตามมาตรา 27)

3.2.1.4 บทกำหนดโทษ

1) กำหนดบทลงโทษให้บริษัทข้อมูลเครดิต หรือผู้ควบคุมข้อมูล หรือผู้ประมวลผลข้อมูล ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้อื่น หรือเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง แต่มิใช่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สมาชิก ผู้ใช้บริการหรือเจ้าของข้อมูล บริษัทข้อมูลเครดิตนั้นต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น (มาตรา 41)

2) กำหนดบทลงโทษให้สมาชิกผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดตามมาตรา 19 (2) (3) (4) หรือ (5) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา 19 วรรคสอง (มาตรา 50)

3) กำหนดบทลงโทษให้บริษัทข้อมูลเครดิต หรือสมาชิกผู้ใดไม่พิจารณาคำขอตรวจสอบหรือขอแก้ไขข้อมูลของเจ้าของข้อมูล หรือไม่แจ้งผลการตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลให้เจ้าของข้อมูลทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ หรือในกรณีที่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือสมาชิกเห็นว่าข้อมูลไม่ถูกต้องแล้วไม่แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง หรือไม่แจ้งข้อมูลที่แก้ไขให้แก่แหล่งข้อมูลสมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 55)

4) กำหนดบทลงโทษบริษัทข้อมูลเครดิต สถาบันการเงิน สมาชิก หรือผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติในกรณีที่มีข้อโต้แย้ง (มาตรา 56)

5) กำหนดบทลงโทษสถาบันการเงิน สมาชิก หรือผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 28 (มาตรา 57)

3.2.2 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

3.2.2.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ทำให้การกำกับดูแลแตกต่างกัน แต่โดยที่การดำเนินกิจการของสถาบันการเงินควรมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมา ประเทศไทยได้ประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงอันมีผลกระทบโดยตรงต่อสถาบันการเงิน และกระทบกระเทือนความเชื่อมั่นของประชาชนและผู้ฝากเงินที่มีต่อระบบสถาบันการเงินโดยรวม ดังนั้น สมควรปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลสถาบันการเงินดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ และรวมเป็นฉบับเดียวกัน เพื่อให้การควบคุมดูแลเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขเพิ่มเติมบทกำหนดโทษสำหรับความผิดที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3.2.2.2 สาระสำคัญ

1) กำกับดูแลการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ จะกระทำได้เฉพาะนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัด โดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย

2) สถาบันการเงินต้องมีจำนวนหุ้นที่บุคคลผู้มีสัญชาติไทยถืออยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงและจำหน่ายได้แล้วทั้งหมด และต้องมีกรรมการเป็นบุคคลผู้มีสัญชาติไทยไม่ต่ำกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด

3) การแต่งตั้งกรรมการ ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือที่ปรึกษาของสถาบันการเงิน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

4) สถาบันการเงินต้องดำรงเงินกองทุนตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

5) ให้สถาบันการเงินจัดชั้นสินทรัพย์และภาระผูกพันที่เสียหายหรืออาจเสียหายและให้ตัดออกจากบัญชีหรือกันเงินสำรองไว้สำหรับสินทรัพย์และภาระผูกพันดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

6) ให้สถาบันการเงินดำรงสินทรัพย์สภาพคล่องเป็นอัตราส่วนกับยอดเงินรับฝากหรือยอดเงินกู้ยืมทั้งหมดหรือแต่ละประเภทในอัตราที่ไม่ต่ำกว่าอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

7) ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลในกรณีที่สถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน

3.2.2.3 ผลิตภัณฑ์

เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเครดิต

3.2.2.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) การเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้บริโภค

(1) กำหนดให้สถาบันการเงินประกาศข้อมูลในเรื่องอัตราดอกเบี้ยอัตราส่วนลดและค่าบริการต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน เพื่อให้ประชาชนและลูกค้าทราบข้อมูล (มาตรา 38)

(2) กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการเงิน (มาตรา 39 (5))

(3) กำหนดให้สถาบันการเงินแจ้งและแสดงวิธีการและรายละเอียดในการคำนวณอัตราค่าบริการรายปีให้ประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อทราบ (มาตรา 40)

(4) กำหนดประเภท ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บได้ โดยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ประชาชนทราบ เพื่อผู้บริโภคจะสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสำหรับเลือกใช้บริการได้ (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 1 7/2552 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต) กำหนดประเภท ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 83/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) รวมถึงการกำหนดประเภท ดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวเนื่องกับการรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และการให้กู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 80/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์ ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 81/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเงินทุน และประกาศ ธปท. ที่ สนส. 82/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์)

2) การดำเนินการ

(1) กำหนดบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคโดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ (มาตรา 39)

(1.1) การรับฝากเงิน การรับเงินจากประชาชน การกู้ยืมเงิน การลงทุน การให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการประกอบธุรกิจอื่นที่สถาบันการเงินนั้นดำเนินการได้

(1.2) การทำนิติกรรมหรือสัญญากับประชาชน ผู้บริโภค หรือลูกค้ารายย่อย ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน ซึ่งมีทุนทรัพย์หรือมูลค่าตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไม่ว่าจะเป็นในเนื้อหาสาระ วิธีการคำนวณผลประโยชน์หรือแบบสัญญา

(1.3) การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล โดยให้มีการระบุวงเงินของต้นเงินในสัญญา หรือมิให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวน

ในกรณีที่เป็นการค้ำประกันหนี้อันจะต้องชำระ ณ เวลาที่มีกำหนดแน่นอน และสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้ชั้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลา 6 เดือน ให้สถาบันการเงินแจ้งให้ผู้ค้ำประกันทราบ

(1.4) ข้อที่ต้องปฏิบัติหากนิติกรรมหรือสัญญาที่ทำขึ้นนั้นให้สิทธิแก่สถาบันการเงินที่จะเปลี่ยนแปลงสัญญาได้ฝ่ายเดียว

(2) กำหนดให้ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชนให้สินเชื่อ กู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมือ หรือซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด (มาตรา 41)

(3) กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจดำเนินการในกรณีที่สถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน (มาตรา 90)

(4) กำหนดให้บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ หรือบริษัทเงินทุนต้องชี้แจงข้อมูลที่สำคัญให้ลูกค้าทราบและเข้าใจชัดเจนก่อนการรับฝากเงินหรือการรับเงิน เช่น เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินต้น ดอกเบี้ยหรือดอกเบี้ยคิดลด ค่าบริการต่าง ๆ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เงื่อนไขในการจ่ายดอกเบี้ยหรือการไถ่ถอนเงินฝาก สิทธิประโยชน์ทางภาษี รายละเอียดการประกันเงินต้น และดอกเบี้ยจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภทที่บริษัทให้บริการแก่ลูกค้า (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 9/2555 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนสำหรับบริษัทเงินทุน และประกาศ ธปท. ที่ สนส. 10/2555 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนสำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์)

(5) กำหนดให้สถาบันการเงินต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในกรณีที่สถาบันการเงินแต่งตั้งตัวแทนซึ่งทำการแทนสถาบันการเงินในการให้บริการบางประเภทแก่ลูกค้า รวมทั้งกรณีที่ตัวแทนของสถาบันการเงิน มีการมอบหมายหรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วงงานต่อ โดยสถาบันการเงินต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งสถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง และการแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงินจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือเป็นการผลักภาระค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำของสถาบันการเงินไปให้กับลูกค้า (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent))

(6) ควบคุมการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ โดยให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ถือบัตรเครดิต

การพิจารณาอนุมัติ การกำหนดวงเงินและการขอเพิ่มวงเงิน รวมถึงการเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ เช่น กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต เป็นต้น (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 16/2552 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์)

(7) ในการทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคล กำหนดให้สถาบันการเงินต้องระบุวงเงินของต้นเงินในสัญญาให้ชัดเจน หรือห้ามไม่ให้มีการทำข้อตกลงให้ผู้ค้ำประกันทำสัญญาค้ำประกันแบบไม่จำกัดจำนวน และในกรณีที่เป็นการค้ำประกันหนี้ที่มีกำหนดเวลาชำระหนี้แน่นอนและสถาบันการเงินยอมผ่อนเวลาให้แก่ลูกหนี้ชั้นต้น แต่ไม่สามารถจะตกลงกันได้ภายในเวลา 6 เดือน นับจากวันที่ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ให้สถาบันการเงินแจ้งรายละเอียดดังกล่าวให้ผู้ค้ำประกันทราบเป็นลายลักษณ์อักษร (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 1/2552 เรื่อง การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคลของสถาบันการเงิน)

(8) กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้าสำหรับการทำธุรกรรมอนุพันธ์ โดยกำหนดข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับการเสนอและการให้บริการอนุพันธ์กับลูกค้า โดยธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดนโยบายและดูแลให้มีการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดูแลลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งการพิจารณาความเหมาะสมของลูกค้า การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ การรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า และกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีจรรยาบรรณ และใช้ความระมัดระวังอย่างผู้มีวิชาชีพ รวมถึงกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาความลับของลูกค้า (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 79/2551 เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้าสำหรับทำธุรกรรมอนุพันธ์

(9) กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องบัตรเงินฝาก ทั้งในเรื่องการออกบัตรเงินฝาก การป้องกันการปลอมแปลงและการแก้ไขข้อความบนบัตรเงินฝาก รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้า (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 47/2551 เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเรื่องบัตรเงินฝาก)

(10) กำหนดให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับโดยให้จัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงิน รวมถึงการเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ (ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน)

3.2.2.5 บทกำหนดโทษ

1) กำหนดบทลงโทษกรณีสถาบันการเงินไม่ประกาศข้อมูลในเรื่องอัตราดอกเบี้ยอัตราส่วนลด และค่าบริการต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน เพื่อให้ประชาชนและลูกค้าทราบข้อมูลตามมาตรา 38 หรือไม่แจ้งและแสดงวิธีการและรายละเอียดในการคำนวณอัตราค่าบริการรายปีให้ประชาชนและลูกค้าผู้มาขอสินเชื่อทราบตามมาตรา 40 หรือไม่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ตามมาตรา 39 และมาตรา 41 (มาตรา 125)

2) กำหนดบทลงโทษสถาบันการเงินฝ่าฝืนคำสั่งให้สถาบันการเงินแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงานตามมาตรา 90 (1) คำสั่งให้สถาบันการเงินระงับการดำเนินการทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาที่กำหนด (3) และ คำสั่งให้สถาบันการเงินถอดถอนกรรมการ ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการคนใดคนหนึ่งหรือทุกคน และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าไปดำรงตำแหน่งแทนในทันทีตามที่เห็นสมควรโดยให้ถือว่าคำสั่งดังกล่าวเป็นมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น (4) (มาตรา 128)

3) กำหนดบทลงโทษสถาบันการเงินฝ่าฝืนมาตรา 90 กรณีที่สถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน (มาตรา 139)

4) กำหนดบทลงโทษกรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงินผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จแก่ประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แก่ประชาชนทราบ และโดยการหลอกลวงดังกล่าวนั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากประชาชนผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ประชาชนผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิ (มาตรา 140)

(1) กำหนดให้ผู้ใดที่ให้การช่วยเหลือหรือให้ความสะดวกในการที่กรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน ผู้สอบบัญชี หรือผู้ชำนาญการเฉพาะด้านของสถาบันการเงิน กระทำความผิดตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 140 ต้องรับผิดในความผิดนั้นด้วย (มาตรา 150)

(2) กำหนดให้ในกรณีที่ปรากฏว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามมาตรา 140 มาตรา 141 มาตรา 142 มาตรา 143 มาตรา 144 มาตรา 145 มาตรา 146 หรือมาตรา 148 มาตรา 149 และมาตรา 150 และธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าหากปล่อยเนิ่นช้าไว้อาจเกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน ให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินของบุคคลนั้นหรือทรัพย์สินซึ่งตามกฎหมายอาจถือได้ว่าเป็นของบุคคลนั้น หรือตามพฤติการณ์ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเป็นของบุคคลนั้น (มาตรา 152)

3.2.3 พระราชบัญญัติการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา พ.ศ. 2551

3.2.3.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากระบบการทำสัญญาจะซื้อจะขายอสังหาริมทรัพย์หรือการทำสัญญาต่างตอบแทนอื่นใดในปัจจุบันดำเนินการโดยอาศัยความน่าเชื่อถือระหว่างคู่สัญญาเป็นหลักในการชำระหนี้ตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญา การที่คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ชำระหนี้ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาหรือมีเหตุการที่ส่งผล

กระทบต่อความน่าเชื่อถือของคู่สัญญา จะทำให้ระบบการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์หรือการทำสัญญาต่างตอบแทน เกิดความเสี่ยงหรือหยุดชะงักอันส่งผลกระทบต่อคู่สัญญาและระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม ดังนั้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญาและสร้างความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ สมควรให้มีคนกลางที่มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือเพื่อทำหน้าที่ดูแลการชำระหนี้ของคู่สัญญาให้เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้

3.2.3.2 สาระสำคัญ

1) กำหนดให้ในการทำสัญญาต่างตอบแทน คู่สัญญาอาจตกลงกันจัดให้มีผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา

2) กำหนดให้ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญามีหน้าที่ในการดูแลให้คู่สัญญาปฏิบัติการชำระหนี้ตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาดูแลผลประโยชน์ และดูแลรักษาเงิน ทรัพย์สิน และเอกสารที่คู่สัญญาได้ส่งมอบ พร้อมทั้งดำเนินการส่งมอบเงินและจัดให้มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินให้แก่คู่สัญญา

3) กำหนดให้ผู้ที่จะประกอบกิจการดูแลผลประโยชน์ต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ

4) ผู้ได้รับใบอนุญาตต้องเป็นสถาบันการเงินหรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

5) กำหนดสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาและผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา

6) กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับการประกอบกิจการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา ทำหน้าที่เสนอความเห็นในการออกประกาศต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบกิจการดูแลผลประโยชน์ รวมถึงออกประกาศกำหนดค่าตอบแทนและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผลประโยชน์

3.2.3.3 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) กำหนดให้ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญามีหน้าที่ในการดูแลให้คู่สัญญาปฏิบัติการชำระหนี้ตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาดูแลผลประโยชน์ และดูแลรักษาเงิน ทรัพย์สิน และเอกสารที่คู่สัญญาได้ส่งมอบ พร้อมทั้งดำเนินการส่งมอบเงินและจัดให้มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิในทรัพย์สินให้แก่คู่สัญญา (มาตรา 7)

2) กำหนดห้ามผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาซึ่งมีส่วนได้เสียกับคู่สัญญาไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญากับคู่สัญญาที่ตนมีส่วนได้เสีย (มาตรา 12)

3) ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาต้องจัดทำทะเบียนเกี่ยวกับสัญญาดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา และต้องรักษาทะเบียนและสำเนาสัญญาไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปีนับแต่วันที่ได้ลงรายการครั้งสุดท้ายในทะเบียนหรือวันที่ทำสัญญาดูแลผลประโยชน์ (มาตรา 13)

4) ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาต้องจัดเก็บทรัพย์สินของคู่สัญญาแยกออกจากทรัพย์สินของตน โดยต้องจัดทำบัญชีทรัพย์สินของคู่สัญญาแต่ละรายแยกออกจากบัญชีทรัพย์สินของตน (มาตรา 14)

5) กำหนดให้ในกรณีที่ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาตกเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษาถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือถูกทางการหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมายอื่นสั่งระงับการดำเนินกิจการบางส่วนหรือทั้งหมด ให้เงินในบัญชีดูแลผลประโยชน์และทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้บังคับสัญญาดูแลผลประโยชน์ได้รับความคุ้มครองโดยไม่ถือเป็นทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การยึดหรืออายัดในคดีแพ่งซึ่งผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา หรือเป็นทรัพย์สินที่อาจแบ่งแก่เจ้าหนี้ในคดีล้มละลายของผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา หรือเป็นทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การห้ามจำหน่าย จ่าย หรือโอนตามคำสั่งระงับการดำเนินการบางส่วนหรือทั้งหมด (มาตรา 28)

3.2.3.4 บทกำหนดโทษ

กำหนดบทลงโทษทางปกครองแก่ผู้ดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญาที่ไม่จัดทำทะเบียนเกี่ยวกับสัญญาดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา และไม่รักษาทะเบียนและสำเนาสัญญาไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันที่ได้ลงรายการครั้งสุดท้ายในทะเบียนหรือวันที่ทำสัญญาดูแลผลประโยชน์

3.2.4 พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551

3.2.4.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการคุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงินเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่กำหนดให้รัฐบาลคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน ซึ่งการคุ้มครองดังกล่าวทำให้เกิดภาระทางการคลังแก่รัฐมากเกินไป อีกทั้ง ยังไม่มีกลไกดำเนินการที่เหมาะสม ดังนั้น เพื่อลดภาระทางการคลังของรัฐดังกล่าว จึงสมควรนำระบบการคุ้มครองเงินฝากแบบจำกัดวงเงินมาใช้ และกำหนดกลไกในการคุ้มครองเงินฝากอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสถาบันการเงิน อีกทั้งเป็นการสนับสนุนการออมเงินของประเทศและเสริมสร้างความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินในภาพรวม

3.2.4.2 สาระสำคัญ

1) จัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝาก เพื่อคุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงิน เสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน และดำเนินการกับสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน รวมถึงชำระบัญชีสถาบันการเงินที่ถูกเพิกถอน

2) กำหนดให้มีคณะกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ทำหน้าที่วางนโยบายและควบคุมดูแลกิจการของสถาบัน รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการนำส่งเงินเข้ากองทุน

3) กำหนดให้มีผู้อำนวยการ ทำหน้าที่บริหารภาระกิจของสถาบัน

4) กำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินการเกี่ยวกับสถาบันการเงิน เช่น การติดตามฐานะและการดำเนินงานของสถาบันการเงิน การร้องขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินทำการตรวจสอบสถาบันการเงินในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าสถาบันการเงินมีฐานะหรือการดำเนินงานที่มีลักษณะอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน

5) กำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองเงินฝาก และกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินให้แก่ผู้ฝากเงินในกรณีที่สถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาต

3.2.4.3 ผลิตภัณฑ์

เงินฝาก

3.2.4.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) กำหนดหลักเกณฑ์เงินฝากที่ได้รับความคุ้มครอง โดยกำหนดให้เงินฝากทุกประเภทของสถาบันการเงินที่นำมาคำนวณยอดเงินฝากถัวเฉลี่ย และดอกเบี้ยค้างจ่ายที่เกิดขึ้นจากเงินฝากนั้นจนถึงวันที่สถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน โดยต้องเป็นเงินฝากและดอกเบี้ยที่เป็นเงินบาท และต้องเป็นเงินฝากในบัญชีเงินฝากภายในประเทศ และไม่ใช่บัญชีเงินฝากในบัญชีประเภทเงินบาทของบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่นอกประเทศตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมและการแลกเปลี่ยนเงิน (มาตรา 51)

2) กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินแก่ผู้ฝากเงินเมื่อสถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาต โดยกำหนดให้ผู้ฝากเงินมายื่นขอรับเงิน รวมถึงแสดงพยานหลักฐาน (มาตรา 52)

3) กำหนดให้สถาบันคุ้มครองเงินฝากจ่ายเงินให้แก่ผู้ฝากเงินที่ยื่นคำขอแต่ละรายในแต่ละสถาบันการเงินตามจำนวนเงินฝากที่ปรากฏในบัญชีของผู้ฝากเงินทุกบัญชีรวมกัน หากเงินฝากทุกบัญชีรวมกัน มีจำนวนเกิน 1 ล้านบาท ให้จ่ายเงินเป็นจำนวน 1 ล้านบาท (มาตรา 53)

4) กำหนดบทเฉพาะกาลให้ใน 4 ปีแรกของการบังคับใช้กฎหมายได้กำหนดจำนวนเงินที่ให้ความคุ้มครองไม่เกินจำนวน ดังนี้

(1) ปีที่ 1 เต็มตามจำนวนเงินที่ปรากฏในบัญชี

(2) ปีที่ 2 100 ล้านบาท

(3) ปีที่ 3 50 ล้านบาท

(4) ปีที่ 4 10 ล้านบาท

3.2.4.5 บทกำหนดโทษ

กำหนดบทลงโทษคณะกรรมการหรือผู้แทนนิติบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ่ายเงินแก่ผู้ฝากเงินตามมาตรา 52 (มาตรา 68)

3.2.5 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 ซึ่งใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน แม้ว่า แนวปฏิบัตินี้ยังไม่มีโทษตามกฎหมาย แต่ก็เป็นแนวทางในการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน

เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติดังกล่าวนั้นสืบเนื่องจากประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ซึ่งมีทั้งกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้เองและกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้

หลักเกณฑ์ที่ปรากฏในแนวทางปฏิบัตินี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นไปในมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยมีหลักเกณฑ์ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

3.2.5.1 แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้

ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องแสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ทราบหรือหากเรียกเก็บหนี้โดยตรง (Face to Face) ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องแสดงใบอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย โดยสำหรับการติดต่อลูกหนี้ ต้องดำเนินการภายในเวลาระหว่าง 8.00 - 20.00 น. ระหว่างวันจันทร์ – ศุกร์ และ 8.00 - 18.00 น. ระหว่างวันหยุดราชการ และให้มีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม

ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องไม่เรียกเก็บจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ไม่ใช่ความรุนแรง ไม่ปลอมแปลงเอกสาร หรือบิดเบือนข้อมูลที่อาจทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น การปลอมแปลงข้อมูลในการแสดงตนและการปลอมแปลงเอกสารเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น

ห้ามผู้เรียกเก็บหนี้ใช้พฤติกรรมที่มีลักษณะข่มขู่ หรือคุกคาม เช่น ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรงทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สินหรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือบุคคลอื่น ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียม ทนายความค่าสืบสวน ค่าบริการค่าธรรมเนียมอื่น ๆ หรือการกระทำอื่นใดที่ไม่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย ห้ามผู้เรียกเก็บหนี้รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันควร เช่น การติดต่อทางโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือก่อให้เกิดความรำคาญ การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ และการใช้ภาษาที่หยาบคาย ข่มขู่ ดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้ทำผิดกฎหมาย เป็นต้น

ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เช่น ข้อความหรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบได้ว่าลูกหนี้มีหนี้สิน การติดต่อผ่านจดหมาย ไปรษณียบัตร หรือโทรสารที่มีการระบุข้อความอันแสดงให้ทราบได้ว่าลูกหนี้มีหนี้สิน

สำหรับการติดต่อกับนายจ้างหรือกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อได้เพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และห้ามเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้เมื่อได้รับเงินจากลูกหนี้แล้ว ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องจัดให้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสม

3.2.5.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

กรณีที่มีการใช้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเองโดยทำเป็นสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้ตั้งแต่มีการขอกู้ยืมเงิน รวมถึงแจ้งค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินการดังกล่าว

ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ต้องมีการจัดตั้งเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาถึงประวัติ ผู้ถือหุ้น ผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และตรวจสอบวิธีการดำเนินการของผู้ให้บริการในการเรียกเก็บหนี้ เพื่อพิจารณาการทำหรือต่อสัญญาว่าจ้างบริการว่าผู้ให้บริการมีแนวปฏิบัติซึ่งเป็นไปตามตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยนี้

ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับ จำนวนและระยะเวลาค้างชำระ หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อในการชำระหนี้ ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้ และสิทธิลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้หากผู้ประกอบธุรกิจจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้หลายราย

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม และต้องรายงานเรื่องดังกล่าวต่อผู้บริหารระดับสูงให้ทราบเป็นระยะ รวมถึงต้องจัดให้มีระบบซึ่งลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

อย่างไรก็ดี กฎหมายไทยยังไม่มีบทบัญญัติจัดตั้งสถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคการธนาคารโดยเฉพาะ แต่จะเป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคโดย ธปท. ในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ โดย ธปท. ได้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ทำหน้าที่รับและดูแลเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคเกี่ยวกับบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หรือประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และทำหน้าที่ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภคให้มีความรู้และเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ของตน

3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์

3.3.1 พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

3.3.1.1 หลักการและเหตุผล

ตลาดทุนไทยยุคใหม่มีจุดเริ่มต้นจากการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (2504 - 2509) เพื่อรองรับการเติบโตและส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อมาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (2510 - 2514) ได้เสนอให้มีการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ที่มีระบบระเบียบขึ้นเป็นครั้งแรก โดยเน้นให้มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ พัฒนาการของตลาดทุนของไทยในยุคใหม่นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ยุค เริ่มจาก "ตลาดหุ้นกรุงเทพ" ซึ่งเป็นองค์กรเอกชน และต่อมาเป็น "ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย"

การจัดตั้งตลาดหุ้นกรุงเทพ เริ่มขึ้นในเดือนกรกฎาคม 2505 ในรูปห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยในปีต่อมาได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดและเปลี่ยนชื่อเป็น "ตลาดหุ้นกรุงเทพ" (Bangkok Stock Exchange) ถึงแม้ว่าจะมีพื้นฐานในการจัดตั้งที่ดี การซื้อขายหุ้นในตลาดหุ้นกรุงเทพก็ไม่ได้รับความสนใจมากนัก โดยมูลค่าการซื้อขายหุ้นที่ต่ำสุดมีเพียง 26 ล้านบาทเท่านั้น และในที่สุดตลาดหุ้นกรุงเทพก็ต้องปิดกิจการลง เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบกับประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอในเรื่องตลาดทุน

ส่วนการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยถึงแม้ว่าตลาดหุ้นกรุงเทพจะไม่ประสบความสำเร็จ แต่แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ที่มีระบบระเบียบและได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการนั้นได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก ดังนั้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (2510 - 2514) จึงได้เสนอแผนการจัดตั้งตลาดทุนดังกล่าวขึ้นเป็นครั้งแรก

ต่อมาในปี 2515 รัฐบาลได้เข้ามามีบทบาทโดยการแก้ไข "ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 เกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจ การค้า ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของประชาชน" จึงส่งผลให้รัฐบาลสามารถกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบและยุติธรรม หลังจากนั้นในปี 2517 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 ฉบับแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะจัดให้มีแหล่งกลางสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และการระดมเงินทุนในประเทศ และมีการแก้ไขบทบัญญัติเกี่ยวกับรายได้เพื่อให้สามารถนำเงินออมมาลงทุนในตลาดทุนได้ ในปี 2518 รูปแบบทางกฎหมายต่าง ๆ ได้รับการปรับปรุงจนมีความเหมาะสม และในวันที่ 30 เมษายน 2518 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เปิดทำการซื้อขายขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรก[6]

---

[6] ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2556. ประวัติความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.set.or.th/th/about /overview/history_p1.html>

หากพิจารณาการพัฒนาตลาดทุนของประเทศที่ผ่านมาได้มุ่งเน้นการพัฒนาตลาดรอง ซึ่งเป็นตลาดซื้อขายหลักทรัพย์เป็นหลัก แต่ยังขาดการพัฒนาตลาดแรกอันเป็นตลาดสำหรับหลักทรัพย์ออกใหม่ควบคู่กันไปด้วย ทำให้บทบาทที่สำคัญของตลาดรองในการเป็นตลาดที่สนับสนุนตลาดแรกไม่เกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ จึงสมควรเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาตลาดแรกได้กว้างขวางขึ้นและให้มีตราสารประเภทต่าง ๆ ได้มากขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการระดมทุน นอกจากนี้ การกำกับดูแลตลาดทุนมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับและอยู่ภายใต้ ความรับผิดชอบของหลายหน่วยงานทำให้การกำกับและพัฒนาตลาดทุนขาดความเป็นเอกภาพทั้งยังขาดมาตรการที่จะคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการปรับปรุงยกร่างพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ) ซึ่งเป็นกฎหมายหลักในการกำกับดูแลและพัฒนาตลาดทุนตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3.1.2 สาระสำคัญ

พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ แบ่งเป็น 13 หมวด 344 มาตรา มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบและโครงสร้างการกำกับดูแลการพัฒนาตลาดทุนของประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (คณะกรรมการ ก.ล.ต.) และจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงานฯ) ขึ้นเพื่อเป็นองค์กรในการกำกับดูแลการพัฒนาตลาดทุนของประเทศ

1) คณะกรรมการ ก.ล.ต.

มีอำนาจหน้าที่วางนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาตลอดจนกำกับดูแลในเรื่องหลักทรัพย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ ศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง องค์กรที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์ การออกหรือเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชน การเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการและการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยให้รวมถึงการกำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับคำขออนุญาต คำขอรับใบอนุญาต ใบอนุญาต หรือการประกอบกิจการตามที่ได้รับใบอนุญาต

2) คณะกรรมการกำกับตลาดทุน

มีอำนาจหน้าที่ในด้านการออกกฎเกณฑ์ในระดับปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจและการทำธุรกรรมต่าง ๆ ในตลาดทุน ได้แก่ การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์การออกและเสนอขายหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ สำนักหักบัญชี นายทะเบียนหลักทรัพย์ สมาคมที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์ และการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ

3) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

สำนักงานฯ มีฐานะเป็นองค์กรของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามมติของคณะกรรมการ ก.ล.ต. กำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามและดำเนินการบังคับใช้กฎหมายกับบุคคล

ที่กระทำความผิด กำหนดค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ การยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี การจดทะเบียน และการยื่นคำขอต่าง ๆ สำนักงานมีรายได้เป็นของตนเอง โดยส่วนหนึ่ง มาจากค่าธรรมเนียมการพิจารณาคำขออนุญาตออกและเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชน ค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ เงินอุดหนุนรายปีจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และอีกส่วนหนึ่งได้มาในรูปดอกผลจากทุนประเดิมของสำนักงานฯ

สำนักงานฯ มีเลขาธิการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด รับผิดชอบในการดำเนินกิจการทั้งปวงของสำนักงานฯ โดยสำนักงานฯ จะดำเนินงานตามนโยบายคณะกรรมการ ก.ล.ต.

4) การออกหลักทรัพย์ของบริษัท

กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตให้เสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ เช่น หุ้น หุ้นกู้ ตั๋วเงิน ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น เป็นต้น กำหนดหลักเกณฑ์การออกหุ้นกู้ หุ้นกู้มีประกัน รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ออกหุ้นกู้และผู้ถือหุ้นกู้ การจัดทำทะเบียนและการโอนหุ้นหรือหุ้นกู้ และหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลและผู้สอบบัญชี

5) การเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชน

กำหนดให้การเสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ต่อประชาชนหรือบุคคลใด ๆ จะกระทำได้ต่อเมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทมหาชนจำกัด บริษัทหรือเจ้าของหลักทรัพย์ได้ยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์และร่างหนังสือชี้ชวนต่อสำนักงาน และแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์และ ร่างหนังสือชี้ชวนดังกล่าวมีผลใช้บังคับแล้ว[7] และภายหลังการเสนอขายต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าผู้ออกหลักทรัพย์นั้นจะจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด และเป็นผู้ออกหลักทรัพย์ตามกฎหมายไทยหรือกฎหมายต่างประเทศ เพื่อให้การกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวมีความชัดเจน สามารถรองรับการระดมทุนของ นิติบุคคลที่มีการจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใหม่ และการระดมทุนของผู้ออกหลักทรัพย์จากต่างประเทศที่มีรูปแบบการจัดตั้งที่แตกต่างไปจากกฎหมายไทยได้ กำหนดข้อยกเว้นสำหรับการเสนอขายหลักทรัพย์บางลักษณะให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย เช่น การเสนอขายหลักทรัพย์ที่ถือว่าไม่มีความเสี่ยงซึ่งรวมถึง ตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้ที่มีกระทรวงการคลังค้ำประกันทั้งต้นเงินและดอกเบี้ยเต็มจำนวน เป็นต้น

6) การบริหารกิจการของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์

กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์และพนักงาน เช่น ห้ามมิให้บริษัทหลักทรัพย์กระทำการใดอันเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อพนักงาน หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้าง ทำงานให้แก่บริษัทหลักทรัพย์หรือบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือให้ถ้อยคำ หรือเอกสารแก่คณะกรรมการ ก.ล.ต. คณะกรรมการกำกับตลาดทุน หรือสำนักงาน อันเกี่ยวข้องกับ

---

[7] พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 65

กรณีที่พนักงาน ลูกจ้างหรือบุคคลอื่นใดนั้นเชื่อหรือมีเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของกรรมการและผู้บริหาร หน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหาร การประชุมผู้ถือหุ้น

7) ธุรกิจหลักทรัพย์

กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดตั้งและออกใบอนุญาตการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ การกำกับและควบคุม ข้อห้ามมิให้บริษัทหลักทรัพย์กระทำการ นอกจากนี้ยังกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดจำหน่ายกองทุนรวม การจัดการกองทุนรวมส่วนบุคคล และการเพิกถอนใบอนุญาตและการเลิกบริษัท

8) ตลาดหลักทรัพย์

กำหนดหลักเกณฑ์และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ การแต่งตั้งคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ องค์ประกอบคณะกรรมการ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการในการวางนโยบายควบคุมดูแลการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ เช่น หลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการรับและเพิกถอนหลักทรัพย์จดทะเบียน ค่าฤธรรมเนียม การดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ หลักทรัพย์จดทะเบียน การชี้ขาดข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์

9) ศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ และศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ล่วงหน้า

กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลการขอรับใบอนุญาต การกำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การเลิกศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ หลักเกณฑ์การดำเนินงานสำหรับการจัดตั้ง การดำเนินงาน การกำกับ และควบคุมกิจการของศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ล่วงหน้าให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

10) องค์กรที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์

กำหนดการจัดตั้งสำนักหักบัญชี ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ สมาคมที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจ การขออนุญาตประกอบกิจการดังกล่าว หลักเกณฑ์การดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวเป็นไปตามที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด กรณีตลาดหลักทรัพย์ประกอบธุรกิจเป็นสำนักหักบัญชี ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ ให้ดำเนินงานได้โดยไม่ต้องได้รับใบอนุญาต แต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการกำกับตลาดทุนเช่นกัน

11) การกระทำที่ไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์และการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ

กำหนดห้ามการกระทำที่ถือว่าเป็นการกระทำอันไม่เป็นธรรม เช่น ห้ามมิให้ผู้ใดแพร่ข่าวอันเป็นความเท็จให้เลื่องลือจนอาจทำให้บุคคลอื่นเข้าใจว่าหลักทรัพย์ใดจะมีราคาสูงขึ้นหรือลดลง ห้ามมิให้บริษัทหลักทรัพย์บอกกล่าวข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความใดโดยเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิด

ในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานหรือราคาซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือหลักทรัพย์ซื้อขายในศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น

สำหรับบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ เช่น กรณีบุคคลใดเสนอซื้อหรือได้มาไม่ว่าโดยตนเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือกระทำการอื่นใด ทำให้ตนหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ถือหลักทรัพย์ในกิจการรวมกันถึงร้อยละ 25 ขึ้นไปของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมดของกิจการนั้น ให้ถือว่าเป็นการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ เว้นแต่การเป็นผู้ถือหลักทรัพย์นั้นเป็นผลจากการได้มาโดยทางมรดก

12) การกำกับหลักทรัพย์และควบคุม

กำหนดให้รัฐมนตรีมีอำนาจและหน้าที่กำกับและควบคุมโดยทั่วไปเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย และให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลหรือมติของคณะรัฐมนตรี ซึ่งรัฐมนตรีมีอำนาจสั่งให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. คณะกรรมการกำกับตลาดทุน หรือสำนักงาน ชี้แจงข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็นหรือทำรายงานเกี่ยวกับสภาพของตลาดทุนหรือตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือแนวทางการกำกับดูแลตลาดทุนหรือตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้าได้

3.3.1.3 ผลิตภัณฑ์

ตราสารที่เป็นหลักทรัพย์และกำหนดไว้ใน พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท อธิบายประเภทตลาด ดังนี้

1) ตลาดตราสารหนี้ แบ่งเป็นตราสารหนี้ภาครัฐบาลและภาคเอกชน

(1) ตราสารหนี้ภาครัฐบาล

(1.1) ตั๋วเงินคลัง (Treasury Bills) หมายถึง ตราสารหนี้ระยะสั้นที่รัฐบาลออกมาเพื่อกู้เงินในตลาดทุน ซึ่งจะมีตราสารไม่เกิน 1 ปี มีระยะเวลาไถ่ถอนคืนสั้น จะมีอายุแตกต่างกันตั้งแต่ เช่น 7 วัน 14 วัน 21 วัน 28 วัน 90 วัน หรือ180 วัน แล้วแต่กรณี ซึ่งออกจำหน่ายในตลาดแรกด้วยวิธีการประมูลในราคาที่ต่ำกว่าราคาตั๋ว ผลตอบแทนของตั๋วเงินคลังจะออกโดยมีแต่ราคาที่ตราไว้เท่านั้น ไม่ได้เสนออัตราดอกเบี้ยให้แก่ผู้ลงทุน การจัดจำหน่ายจะมีผลตอบแทนในรูปส่วนลด โดยผู้ซื้อจะหักส่วนลดราคาจากตั๋วไว้ก่อน เมื่อครบกำหนดไถ่ถอนผู้ถือกรรมสิทธิ์จะได้รับเงินเต็มจำนวนตามตั๋ว คือ ราคาเมื่อซื้อบวกกับราคาส่วนลด

(1.2) พันธบัตร (Bonds) หมายถึง ตราสารหนี้ระยะยาวที่มีอายุมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป อาจมีอายุตั้งแต่ 5 – 30 ปี พันธบัตรรัฐบาลอาจแบ่งเป็นหลายประเภท เช่น พันธบัตรลงทุน พันธบัตรทั่วไป หรือพันธบัตรดอกเบี้ยทบต้น นอกจากนี้ รัฐวิสาหกิจอาจอาศัยอำนาจตามกฎหมายออกพันธบัตรเพื่อระดมทุนจากประชาชนมาใช้ในกิจการในลักษณะเช่นเดียวกับการออกหุ้นกู้ของภาคเอกชน

(1.3) ตั๋วเงิน หมายถึง ตั๋วเงินที่ออกเพื่อจัดหาเงินทุนจากประชาชนเป็นการทั่วไปตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด ดังนั้น ตั๋วเงินตามพ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ จึงไม่ใช่ตั๋วเงินตาม

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่ออกเพื่อชำระหนี้ตามสัญญา จึงมีลักษณะแตกต่างจากตั๋วเงินทั่วไป ซึ่งหมายถึงตั๋วแลกเงิน หรือตั๋วสัญญาใช้เงิน แต่ไม่รวมถึงเช็ค โดยตั๋วเงินนั้นเป็นตราสารหนี้ระยะสั้น

(2) ตราสารหนี้ภาคเอกชน

(2.1) หุ้นกู้ (Debenture) หมายถึง ตราสารแห่งหนี้ไม่ว่าจะเรียกชื่อใดที่แบ่งเป็นหน่วยแต่ละหน่วยมีมูลค่าเท่ากันและกำหนดประโยชน์ตอบแทนไว้เป็นการล่วงหน้าในอัตราเท่ากันทุกหน่วย โดยบริษัท ออกให้แก่ผู้ให้กู้ยืมเงินหรือผู้ซื้อเพื่อแสดงสิทธิที่จะได้รับเงินหรือผลประโยชน์อื่นของผู้ถือตราสารดังกล่าว แต่ไม่รวมถึงตั๋วเงิน[8] หุ้นกู้จึงเป็นตราสารหนี้ที่เอกชนออกมาเพื่อกู้เงินจากประชาชนเป็นการทั่วไป โดยมีอายุยาวกว่า 1 ปี มูลค่าหุ้นกู้ที่ตราไว้ไม่ต่ำกว่าหน่วยละ 100 บาท ผู้ถือหุ้นกู้จึงมีฐานเป็นเจ้าหนี้ของบริษัทผู้ถือหุ้นกู้ ซึ่งบริษัทจะจ่ายผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นกู้ในรูปของดอกเบี้ย ซึ่งกำหนดอัตราไว้แน่นอน

2) ตลาดตราสารทุน แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

(1) หุ้นสามัญ (Common Stocks / Ordinary Shares) หมายถึง ตราสารประเภททุน หุ้นเป็นทุนของบริษัทที่แบ่งออกเป็นหน่วยเพื่อระดมเงินทุนจากประชาชน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเข้าไปเป็นเจ้าของธุรกิจนั้นโดยตรง ซึ่งผู้ถือหุ้นจะได้ผลตอบแทน คือ เงินปันผล โดยจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัทในแต่ละปี ซึ่งมีความไม่แน่นอนว่าจะได้มากน้อยเพียงใด หุ้นสามัญมักจะเป็นทุนส่วนใหญ่ของบริษัท ผู้ถือหุ้นมีฐานะการเป็นเจ้าของธุรกิจตามสัดส่วนของการถือหุ้น

(2) หุ้นบุริมสิทธิ (Prefered Stocks) หมายถึง ตราสารประเภททุนที่ผู้ถือหุ้นประเภทนี้จะมีสิทธิพิเศษเหนือผู้ถือหุ้นสามัญ มีสิทธิได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลที่แน่นอนตามที่ระบุในเงื่อนไขหรือข้อบังคับในการออกหุ้นบุริมสิทธิ แต่ข้อเสีย คือ ผู้ถือหุ้นไม่สามารถมีสิทธิออกเสียงในการบริหารบริษัทได้

(3) ใบสำคัญแสดงสิทธิในหุ้น (Stock Warrants) หมายถึง ตราสารทางการเงินที่ให้สิทธิแก่ผู้ถือที่จะซื้อหลักทรัพย์ในราคา ระยะเวลา และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยไม่คำนึงว่าราคาซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดขณะนั้นจะเป็นเท่าใด แต่ต้องใช้สิทธิตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งหากพ้นกำหนดระยะเวลาแล้วตราสารดังกล่าวก็สิ้นความผูกพัน

(4) ตราสารอื่นใดที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนดตราสารสิทธิในการซื้อขายหุ้น (Options) หมายถึง ตราสารที่ตลาดหลักทรัพย์ หรือบริษัทย่อยออกเพื่อแสดงสิทธิแก่ผู้ถือหุ้น ดังนี้

(4.1) สิทธิที่จะซื้อหรือสิทธิที่จะขายสินค้าอ้างอิงกับตลาดหลักทรัพย์ หรือบริษัทย่อย ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ตามจำนวนและราคาที่กำหนดในตราสาร

(4.2) สิทธิที่จะได้รับชำระเงินจากตลาดหลักทรัพย์ หรือบริษัทย่อย โดยสิทธิดังกล่าวคำนวณจากส่วนต่างของราคาหรือมูลค่าของสินค้าอ้างอิง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต

[8] พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 4

3) ตลาดตราสารอนุพันธ์ (Derivative) เป็นตราสารทางการเงินที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงที่จะซื้อขายสินค้าอ้างอิงหรือแปรผันตามสิ่งที่อ้างอิง โดยทั่วไป ตราสารอนุพันธ์จะมีมูลค่าขึ้นอยู่กับสินทรัพย์อ้างอิง ตราสารอนุพันธ์อาจจำแนกตามประเภทของสินค้าและตามลักษณะพันธะผูกพันของสัญญา

(1) จำแนกตามประเภทของสินค้าอ้างอิง

(1.1) ตราสารอนุพันธ์ที่มีสินค้าโภคพันธ์เป็นราคาอ้างอิง เช่น สินค้าเกษตร ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร พลังงาน โลหะ เป็นต้น

(1.2) ตราสารอนุพันธ์ที่มีสินทรัพย์หรือตัวแปรทางการเงินเป็นสินค้าอ้างอิง เป็นตราสารอนุพันธ์ที่อ้างอิงกับตราสารทุน ตราสารหนี้ หรืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

(2) จำแนกตามลักษณะพันธะผูกพันตามสัญญา แบ่งเป็น 3 ประเภท

(2.1) สัญญาซื้อขายล่วงหน้า (Forward และ Future Contract) เป็นสัญญาที่คู่สัญญา 2 ฝ่าย ตกลงที่ราคาจะซื้อจะขายสินค้าอ้างอิงที่ระบุในสัญญาในราคา ปริมาณ และเวลาส่งมอบที่ได้กำหนดไว้ในสัญญาแล้ว โดยผู้ซื้อผู้ขายมีภาระผูกพันต้องทำตามสัญญา กล่าวคือ ฝ่ายผู้ขายจะต้องนำสินค้าอ้างอิงมาส่งมอบตามเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และฝ่ายผู้ซื้อต้องชำระราคาตามกำหนด ซึ่งอาจจำแนกประเภทของสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามลักษณะความเป็นมาตรฐานของตราสารและการซื้อขายเป็น 2 ประเภท คือ สัญญาฟอร์เวิร์ด (Forward Contract) และสัญญาฟิวเจอร์ (Future Contract)

(2.2) ออปชั่น (Option) เป็นสัญญาที่ผู้ออกออปชั่นให้สิทธิแก่ผู้ซื้อออปชั่นที่จะซื้อหรือขายสินค้าอ้างอิงหรือตัวแปรอ้างอิงในราคา ปริมาณ และเวลาที่กำหนด โดยรายละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ ได้กำหนดไว้แล้วในสัญญาออปชั่น

(2.3) สัญญาสวอป (Swaps) เป็นสัญญาที่กำหนดให้คู่สัญญาแลกเปลี่ยนกระแสเงินสดที่จะเกิดขึ้นในอนาคตระหว่างกัน เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของการดำเนินธุรกิจของแต่ละฝ่าย โดยอาจมีสถาบันการเงินทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยน หรือเป็นคู่สัญญาอีกด้านหนึ่งให้แทนก็ได้

3.3.1.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) การเปิดเผยข้อมูลและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์

พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ กำหนดว่าเพื่อรักษาประโยชน์ของประชาชนหรือเพื่อคุ้มครองผู้ลงทุนให้สำนักงานหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการออกหรือเสนอขายหลักทรัพย์ บริษัทที่ออกหรือเสนอขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์ ศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ องค์กรที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์ การกระทำความผิดและการลงโทษบุคคลที่กระทำความผิด หรือข้อมูลอื่นใดที่ได้รับ[9] นอกจากนี้ในการเสนอขายหลักทรัพย์ต่อประชาชนหรือบุคคลใด ๆ นั้น ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทมหาชนจำกัด บริษัทหรือเจ้าของหลักทรัพย์จะต้องดำเนินการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์และร่างหนังสือชี้ชวนต่อสำนักงาน และแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์

[9]พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 24/1

และร่างหนังสือชี้ชวนดังกล่าวมีผลใช้บังคับแล้ว มิฉะนั้น จะกระทำมิได้ ซึ่งร่างหนังสือชี้ชวนต้องเป็นไปตามแบบที่สำนักงานฯ ประกาศกำหนด สำหรับรายการในร่างหนังสือชี้ชวนที่ตรงกับแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์ต้องมีสาระสำคัญของข้อมูลไม่ต่างกัน

ให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์จดทะเบียนจัดให้มีทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์กำหนด ให้บริษัทที่ออกหุ้นกู้ ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นหรือใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ตามมาตรา 33 หรือมาตรา 34 จัดให้มีทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ดังกล่าว ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานฯ ประกาศกำหนด ทั้งนี้ เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถทางการเงิน ความรู้หรือประสบการณ์ด้านการเงิน และการยอมรับความเสี่ยงของแต่ละบุคคล

พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมไว้ในหมวด 8 โดยมีมาตรการต่าง ๆ เช่น ห้ามมิให้บริษัทหลักทรัพย์บอกกล่าวข้อความอันเป็นเท็จโดยเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน ราคาซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือหลักทรัพย์ซื้อขายในศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ ห้ามบริษัทหลักทรัพย์แพร่ข่าว อันอาจทำให้บุคคลอื่นเข้าใจว่าหลักทรัพย์ใดจะมีราคาสูงขึ้นหรือลดลง เว้นแต่จะเป็นการแพร่ข่าวในข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งไว้กับตลาดหลักทรัพย์แล้ว ห้ามผู้ใดแพร่ข่าวอันเป็นความเท็จจนอาจทำให้บุคคลอื่นเข้าใจว่าหลักทรัพย์ใดจะมีราคาสูงขึ้นหรือลดลง ห้ามมิให้บุคคลใดซื้อหรือขายหรือเสนอซื้อหรือเสนอขายหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือหลักทรัพย์ที่ซื้อขายในศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ลักษณะ ที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบต่อบุคคลภายนอก โดยอาศัยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาของหลักทรัพย์ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อประชาชนและตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากอาชีพการงานของตนและไม่ว่าการกระทำดังกล่าวจะกระทำเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น หรือนำข้อเท็จจริงดังกล่าวเปิดเผยเพื่อให้ผู้อื่นกระทำดังกล่าวโดยตนได้รับประโยชน์ตอบแทน หรือที่เรียกว่า การซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน (Insider Trading)

2) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

กำหนดให้การฝากหลักทรัพย์ไว้กับตลาดหลักทรัพย์ ให้ผู้ฝากหลักทรัพย์จัดทำบัญชีรายชื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของหลักทรัพย์ที่ได้ฝากไว้กับตลาดหลักทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด และเมื่อรับฝากหลักทรัพย์ดังกล่าวแล้ว ตลาดหลักทรัพย์อาจรับโอนหลักทรัพย์ที่รับฝากไว้ในชื่อของตนในฐานะที่ถือแทนผู้ฝากหลักทรัพย์หรือลูกค้าของผู้ฝากหลักทรัพย์ซึ่งเป็นเจ้าของหลักทรัพย์ก็ได้ และให้สันนิษฐานว่าหลักทรัพย์ที่อยู่ในชื่อของตลาดหลักทรัพย์ดังกล่าวเป็นหลักทรัพย์ที่ตลาดหลักทรัพย์ถือแทนบุคคลผู้มีชื่อปรากฏในบัญชีรายชื่อที่ผู้ฝากหลักทรัพย์จัดทำขึ้น

ในวันปิดสมุดทะเบียนของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ ให้ตลาดหลักทรัพย์รวบรวมบัญชีหลักทรัพย์ที่รับฝากไว้และรายชื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้ถือหลักทรัพย์ดังกล่าวในวันก่อนวันแรกที่ปิดสมุดทะเบียนนั้นจากผู้ฝากหลักทรัพย์ส่งให้แก่นายทะเบียนของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ และให้ถือว่าบัญชีรายชื่อดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ เว้นแต่รายชื่อของบุคคลที่นายทะเบียนของบริษัทที่ออก

หลักทรัพย์แจ้งคัดค้านภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับบัญชีรายชื่อนั้นว่า การถือหลักทรัพย์ของบุคคลดังกล่าว ขัดต่อกฎหมายหรือข้อจำกัดในเรื่องการโอนที่ได้จดทะเบียนไว้ตามกฎหมาย[10]

3) กระบวนการระงับข้อพิพาท

ในตลาดหลักทรัพย์ กรณีที่สมาชิกของตลาดหลักทรัพย์มีข้อพิพาทที่เกิดขึ้นหรือเกี่ยวเนื่องกับการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ไม่ว่าระหว่างสมาชิกด้วยกันเองหรือระหว่างสมาชิกกับลูกค้าของสมาชิก คู่พิพาทอาจยื่นคำร้องต่อตลาดหลักทรัพย์เพื่อขอให้มีการชี้ขาดข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ ซึ่งอนุญาโตตุลาการดังกล่าวประกอบด้วยบุคคลซึ่งคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แต่งตั้ง 1 คน เป็นประธาน และบุคคลซึ่งคู่พิพาทแต่งตั้งอีกฝ่ายละ 1 คน โดยตลาดหลักทรัพย์จะกำหนดแบบของการยื่นคำร้อง สำหรับการพิจารณาและชี้ขาดข้อพิพาทดังกล่าวให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ[11]

สำนักงานฯ ยังได้จัดตั้งศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเป็นศูนย์กลางในการให้บริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตลาดทุนไทยและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานฯ รวมถึงรับเรื่องราวร้องเรียน และเบาะแสการกระทำความผิดในตลาดทุนผ่านช่องทางการติดต่อ ดังนี้

(1) ติดต่อด้วยตนเองหรือทางจดหมายได้ที่ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน (SEC Help Center) สำนักงาน ก.ล.ต. เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(2) ติดต่อทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 0 2263 6000 ในวันจันทร์ถึงศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น.

(3) ติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complain@sec.or.th

4) การให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน

มีการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการพิจารณาฐานะการดำเนินการของบริษัทหลักทรัพย์อย่างเป็นขั้นตอน[12] กล่าวคือ

ขั้นตอนแรก เมื่อสำนักงานฯ เห็นว่าบริษัทหลักทรัพย์ใดมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะที่อาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน ให้สำนักงานมีอำนาจสั่งให้บริษัทหลักทรัพย์นั้นแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงานดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่สอง หากคณะกรรมการกำกับตลาดทุนเห็นว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นมีความร้ายแรงแก่ประโยชน์ของประชาชน คณะกรรมการกำกับตลาดทุนมีอำนาจสั่งให้บริษัทหลักทรัพย์แก้ไขการบริหารงานให้ถูกต้อง หรือดำเนินการอื่นใดภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนกำหนด ซึ่งในกรณีนี้ จะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ให้บริษัทหลักทรัพย์ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

---

[10] พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 225

[11] พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 201 - 203

[12] พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มาตรา 142 – 144

ขั้นตอนที่สาม หากบริษัทหลักทรัพย์ใดไม่ดำเนินการแก้ไขหรือไม่สามารถแก้ไขการดำเนินงานดังกล่าวได้ ให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเพื่อสั่งเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัทหลักทรัพย์ นั้นได้

นอกจากนี้ สำนักงานฯ มีอำนาจสั่งให้บริษัทหลักทรัพย์นั้นถอดถอนกรรมการ ผู้จัดการหรือบุคคล ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ผู้เป็นเหตุให้บริษัทมีการดำเนินงานในลักษณะอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ของประชาชน หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของสำนักงานได้และให้บริษัทหลักทรัพย์นั้นแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งแทนภายในเวลา 30 วันนับแต่วันถอดถอน

การให้ความคุ้มครองแก่ผู้ลงทุนอีกประการหนึ่ง คือ มีการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองผู้ลงทุนในหลักทรัพย์ โดยคณะกรรมการ ก.ล.ต. ได้อนุมัติให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจัดตั้งกองทุนคุ้มครองผู้ลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้ลงทุนที่ไม่ได้รับคืนหรือไม่ได้รับชดใช้ราคาทรัพย์สินจากบริษัทสมาชิกในกรณีที่สมาชิกถูศาลสั่งให้ล้มละลายหรือบริษัทไม่ปฏิบัติตามอนุญาโตตุลาการที่มีคำชี้ขาดให้สมาชิกคืนทรัพย์สินหรือชดใช้ราคาแก่ผู้ลงทุน ซึ่งจะเป็นการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ลงทุนอีกทางหนึ่งเมื่อบริษัทหลักทรัพย์ล้มละลาย ซึ่งรายละเอียดกำหนดในระเบียบกองทุนคุ้มครองผู้ลงทุนในหลักทรัพย์ เรื่องการให้ความคุ้มครองผู้ลงทุนในหลักทรัพย์ และ เรื่องการเป็นสมาชิกกองทุนคุ้มครองผู้ลงทุนในหลักทรัพย์

นอกจากนี้ การให้ความคุ้มครองแก่ผู้ลงทุนเกี่ยวกับระบบการชำระเงินในกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์ตกเป็นลูกหนี้ตามคำพิพากษา ถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือถูกทางการสั่งระงับการดำเนินกิจการ ทรัพย์สินของลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์จะได้รับความคุ้มครอง ไม่ถูกห้ามจำหน่าย จ่าย โอน และไม่อยู่ในข่ายแห่งการบังคับคดี หรือในกรณีที่สมาชิกของสำนักหักบัญชีล้มละลาย จะไม่กระทบต่อรายการซื้อขายผ่านบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าว โดยรองรับให้สำนักหักบัญชีทำรายการซื้อขายนั้นต่อไปได้

5) การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

กำหนดให้ผู้ถือหุ้นคนเดียวหรือหลายคนที่ถือหุ้นรวมกันตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไปของสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัท โดย

(1) สามารถใช้สิทธิฟ้องแทนบริษัทเพื่อเรียกประโยชน์ที่กรรมการผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับไปโดยมิชอบคืนให้แก่บริษัทได้ ทั้งยังกำหนดให้ศาลมีดุลพินิจในการสั่งให้บริษัทชดใช้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีให้กับผู้ถือหุ้นตามสมควรด้วย

(2) เสนอเรื่องเพื่อบรรจุเป็นวาระการประชุมผู้ถือหุ้นที่กำลังจะจัดขึ้นได้โดยให้คณะกรรมการปฏิเสธการบรรจุเรื่องดังกล่าวได้ หากมีเหตุผลสมควรตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย นอกจากนี้กำหนดให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. มีอำนาจสั่งให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยออกกฎเกณฑ์ใหม่แก้ไขหรือยกเลิกกฎเกณฑ์ที่มีอยู่แล้วได้ ในกรณีที่เห็นว่ากฎเกณฑ์ที่มีอยู่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือ

กระทบกระเทือนต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชน หรือไม่เพียงพอที่จะคุ้มครองหรือรักษาความเชื่อมั่นของผู้ลงทุน ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

3.3.1.5 บทกำหนดโทษ

พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ มีบทบัญญัติบทกำหนดโทษในหมวด 12 มาตรา 267/1-316 กำหนดบทกำหนดโทษทางอาญา กรณีที่มีการฝ่าฝืนข้อห้ามของกฎหมาย ซึ่งมีทั้งโทษจำคุกและโทษปรับตามความร้ายแรงลักษณะความผิด เช่น

1) กำหนดโทษบริษัทที่ออกหุ้นกู้ ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้น หรือใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นกู้ที่ไม่จัดให้มีทะเบียนผู้ถือหลักทรัพย์ดังกล่าวหรือฝ่าฝืนหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานฯ ประกาศกำหนด ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100,000 บาท และปรับอีกไม่เกินวันละ 3,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

2) กำหนดโทษบริษัทที่ฝ่าฝืนหรือไม่จัดทำและส่งงบการเงินและรายงานเกี่ยวกับฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทต่อสำนักงานฯ หรือเอกสาร รายงานที่บริษัทที่ออกหลักทรัพย์จัดส่งให้มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือมีข้อความไม่ชัดเจนซึ่งจะมีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหลักทรัพย์หรือต่อการตัดสินใจในการลงทุนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100,000 บาท และปรับอีกไม่เกินวันละ 3,000 บาทตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

3) กำหนดโทษกรรมการ ผู้จัดการ หรือบุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทใดไม่มาชี้แจงตามที่สำนักงานฯ เรียกให้มาชี้แจง กรณีจัดทำเอกสารมีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4) กำหนดโทษผู้ที่มีหน้าที่เปิดเผยเอกสารต่อผู้ถือหุ้นหรือประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารกิจการของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ แสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งในสาระสำคัญ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5) กำหนดโทษบริษัทหลักทรัพย์ หรือผู้ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินกิจการของบริษัทหลักทรัพย์หรือบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ บอกกล่าวข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความใดโดยเจตนาให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานหรือราคาซื้อขายหลักทรัพย์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับเป็นเงินไม่เกิน 2 เท่าของผลประโยชน์ที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับไว้ หรือพึงจะได้รับเพราะการกระทำฝ่าฝืนดังกล่าว แต่ทั้งนี้ ค่าปรับดังกล่าวต้องไม่น้อยกว่า 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นต้น

3.3.2 พระราชกำหนดนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ พ.ศ. 2540

3.3.2.1 หลักการและเหตุผล

หลักการและเหตุผลในเรื่องการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ในประเทศไทยนั้นได้กล่าวไว้ครั้งแรกในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2534-2539) โดยได้วางหลักการเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาและสนับสนุนตลาดการเงินโดยส่งเสริมให้มีการใช้มาตรการที่ช่วยให้การ

โอนสิทธิในตราสารที่เปลี่ยนมือได้เป็นไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพอันเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น เพื่อให้การแนวคิดดังกล่าวเป็นไปตามความในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลังจึงได้จัดตั้งคณะทำงานยกร่างกฎหมายเพื่อกำหนดหลักการในเรื่องการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ในปี 2536 เพื่อศึกษาอุปสรรคในตลาดการเงินและค้นคว้าเพื่อพัฒนาหลักการที่เกี่ยวกับการโอนสิทธิในตราสารที่เปลี่ยนมือได้ ซึ่งต่อมาได้มีการออกพระราชกำหนดนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ในปี 2540

พระราชกำหนดนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์ พ.ศ. 2540 (พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ) เป็นกฎหมายที่กล่าวถึงหลักการในดำเนินธุรกรรมทางการเงินอันมีเจตนารมณ์ในการช่วยให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินการของภาคธุรกิจ โดยให้เอกชนสามารถแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ (Securitization) ได้ ตามหลักการและขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ในการนี้ พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ ได้วางหลักการเกี่ยวกับเครื่องมือทางการเงินในการเชื่อมโยงการระดมทุนจากตลาดทุนเพื่อสนับสนุนสินเชื่อที่เกิดขึ้นในตลาดเงิน รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการพาณิชย์และอุตสาหกรรมโดยการแปลงสินทรัพย์นั้น มักนำสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่องต่ำหรือเปลี่ยนมือยาก (Non-Marketable Assets) มาแปลงให้เป็นสินทรัพย์ที่เปลี่ยนมือง่าย (Marketable Securities) เพื่อให้นักลงทุนสามารถลงทุนได้โดยสะดวก ซึ่งสินทรัพย์ที่นำมาเข้ากระบวนการแปลงจะต้องเป็นสินทรัพย์ที่มีศักยภาพเพียงพอในการสร้างกระแสเงินสดหรือที่ก่อให้เกิดกระแสรายรับให้กับเจ้าของทรัพย์สินได้ในอนาคต

ในปัจจุบันการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์เป็นรูปแบบธุรกรรมในการระดมทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน เช่น ก่อให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินงานของผู้ขายสินทรัพย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ขายสินทรัพย์ที่เป็นสถาบันการเงินจะช่วยส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียนและบรรเทาปัญหาที่อาจเกิดจากอายุของทรัพย์สินและหนี้สินที่ไม่สอดคล้องกัน นอกจากนี้ หากมองในแง่นักลงทุน การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่ถือหุ้นบุริมสิทธิ เพราะนอกจากจะมีสิทธิเหนือกองทรัพย์สินในนิติบุคคลเฉพาะกิจแล้ว ยังเป็นเจ้าหนี้ที่ได้รับการประกันตามกฎหมายล้มละลาย ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ธุรกรรมการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์นั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจในภาพรวม เนื่องจากเป็นการเพิ่มอายุการลงทุนในระยะยาวของตราสารทางการเงินอันส่งผลต่อเสถียรภาพที่มั่นคงในตลาดทุน

3.3.2.2 สาระสำคัญ

1) กำหนดให้การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์กระทำโดยผู้จำหน่ายสินทรัพย์ (Originator) โอนขายสินทรัพย์ไปให้แก่นิติบุคคลเฉพาะกิจที่รับโอนสินทรัพย์ (Special Purpose Vehicle: SPV) หรือรับสินทรัพย์ไว้เป็นหลักประกันจากผู้จำหน่ายสินทรัพย์ และทำการออกและจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยนำเงินที่ได้รับจากการจำหน่ายหลักทรัพย์ดังกล่าวมาชำระแก่ผู้จำหน่ายสินทรัพย์ รวมทั้งจะชำระหนี้แก่ผู้ถือหลักทรัพย์ตามกระแสรายรับที่เกิดจากสินทรัพย์ที่รับโอนมาหรือที่รับไว้เป็นหลักประกัน

2) สินทรัพย์ที่นำมาแปลงเป็นหลักทรัพย์นั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเพียงพอในการก่อให้เกิดกระแสรายได้ในอนาคต ซึ่งทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้นิติบุคคลเฉพาะกิจสามารถนำกระแสรายได้ไปชำระคืนได้ตามตราสารในการออกหลักทรัพย์ให้แก่นักลงทุน สินทรัพย์ที่มักนำมาทำธุรกรรมการแปลงสินทรัพย์ เช่น สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์รวมถึงกระแสรายรับในอนาคตจากโครงการหรือการประกอบการใด ๆ ที่คาดว่าจะมีเงินได้เกิดขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน

3) กำหนดให้นิติบุคคลเฉพาะกิจจัดตั้งในรูปของบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กองทุนรวม หรือนิติบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด

4) กำหนดให้ต้องเสนอโครงการให้สำนักงานฯ พิจารณาอนุมัติ

5) ผู้ที่มีสิทธิเสนอโครงการให้สำนักงานฯ พิจารณาโครงการได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทหลักทรัพย์ และนิติบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต ประกาศกำหนด

6) กำหนดให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์และกำกับดูแลให้นิติบุคคลเฉพาะกิจ รวมถึงกำหนดประเภทของสินทรัพย์และหลักทรัพย์ที่อนุญาตให้ทำการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์

7) กำหนดให้มีการแต่งตั้งผู้แทนชั่วคราว ในกรณีที่สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นว่านิติบุคคลเฉพาะกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดใดไม่มีผู้มีอำนาจดำเนินการแทนนิติบุคคลเฉพาะกิจหรือมีแต่ไม่อาจดำเนินการได้ไม่ว่าด้วยเหตุใดอันจะเป็นผลทำให้การดำเนินการตามโครงการที่ได้รับอนุมัติต้องหยุดชะงักลง โดยการตั้งผู้แทนชั่วคราวนี้ต้องประกาศให้ทราบโดยเปิดเผย

8) กำหนดให้สำนักงานมีอำนาจเพิกถอนการจดทะเบียนนิติบุคคลเฉพาะกิจได้ในกรณีที่พบว่านิติบุคคลเฉพาะกิจดำเนินการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ในลักษณะที่เป็นการแสวงหาประโยชน์โดยไม่ได้มุ่งหมายที่จะทำการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์อย่างแท้จริง

3.3.2.3 ผลิตภัณฑ์

หุ้นกู้ ถือเป็น ผลิตภัณฑ์หลักในธุรกรรมการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ซึ่งสามารถกระทำได้ใน 3 รูปแบบ ตามกรอบของกฎหมายที่รองรับ ได้แก่

1) การออกหุ้นกู้ตาม พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ออกตามความในพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

2) การออกหุ้นกู้ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

3) การออกหุ้นกู้ตามกฎเกณฑ์ของกองทุนรวมที่ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ หรือกองทุนประเภทพิเศษที่ลงทุนซื้อสินทรัพย์ที่มีปัญหาของสถาบันการเงิน

3.3.2.4 แนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) หลักเกณฑ์การควบคุมการดำเนินการของนิติบุคคลเฉพาะกิจ

หากพิจารณาตามความในหมวด 2 ของ พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ พบว่า กฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมอำนาจหน้าที่ของนิติบุคคลเฉพาะกิจ กล่าวคือ ในการเสนอขายหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ ผู้ที่ดำเนินการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจจะต้องกระทำการตามขอบเขตและอำนาจที่ได้เสนอไว้ในโครงการที่ได้รับอนุมัติแล้วเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้นักลงทุนสามารถตรวจสอบได้ถึงสถานะของหุ้นกู้ทั้งหมดเพื่อประเมินความเสี่ยงในการลงทุนได้อย่างถูกต้อง โดยในมาตรา 13 กำหนดห้ามมิให้นิติบุคคลเฉพาะกิจสามารถกระทำการใด ๆ ที่ต่างออกไปจากโครงการที่ได้รับอนุมัติเว้นแต่จะได้รับการผ่อนผันจากคณะกรรมการ ก.ล.ต.

นอกจากนี้ หากเป็นกรณีที่ผู้รับชำระหนี้เดิมเป็นทั้งตัวแทนเรียกเก็บ (Servicer) และรับชำระหนี้ หากมีการโอนสินทรัพย์ที่เป็นสิทธิเรียกร้องที่ชอบด้วยกฎหมายตามความในมาตรา 306 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ให้ตัวแทนเรียกเก็บนั้น มีหน้าที่เก็บรักษาบัญชีรายชื่อและรายชื่อลูกหนี้ตามสินทรัพย์ที่ได้โอนไปแล้วนั้นเพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิตรวจดูรายชื่อของตนได้ ซึ่งในการบัญญัติกฎหมายเช่นนี้ จะส่งผลดีต่อผู้ลงทุนในการทราบถึงสถานะและสิทธิเรียกร้องของตนเช่นกัน

2) หลักเกณฑ์ในการเปิดเผยข้อมูลของนิติบุคคลเฉพาะกิจ

ในการออกหุ้นกู้เพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามข้อ 3.3.2.3 ไม่ว่าตามกฎหมายฉบับใดก็ตาม นิติบุคคลเฉพาะกิจมีหน้าที่ยื่นแบบที่กฎหมายฉบับนั้น ๆ กำหนดไว้ พร้อมทั้งแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ไม่คลาดเคลื่อนต่อนักลงทุน ในการนี้ การยื่นแบบการเปิดเผยข้อมูลไม่ว่าจะได้จัดทำลงในรูปแบบ 69-1 หรือ 69-2 นิติบุคคลเฉพาะกิจมิได้มีเพียงหน้าที่นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องและต้องเปิดเผยก่อนการนำเสนอขายเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่ภายหลังจากมีการเสนอขายหุ้นกู้อีกด้วย นอกจากนี้ นิติบุคคลเฉพาะกิจต้องยื่นรายงานผลการขายและส่งงบการเงินรายไตรมาส และแบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปีตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลนั้น นิติบุคคลเฉพาะกิจที่เสนอโครงการมีหน้าที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่ถูกต้องและเป็นจริง ซึ่งกฎหมายยังได้บัญญัติหลักการในการเปิดเผยข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องให้ครอบคลุมไปถึงผู้บริหาร เช่น กรรมการ หรือผู้จัดการของนิติบุคคลเฉพาะกิจด้วย เพราะผู้บริหารของนิติบุคคลเฉพาะกิจย่อมมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในผลของการดำเนินงานของนิติบุคคลเฉพาะกิจนั้น ดังนั้น อำนาจในการสั่งการ กระทำการ รวมถึงการไม่สั่งการหรือไม่กระทำการใด ๆ อันมีผลเป็นการแสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงอันควรแจ้งให้ผู้ลงทุนทราบล้วนแล้วแต่เป็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายทั้งสิ้น

3) หลักเกณฑ์ในการประกันความเสี่ยงของนักลงทุน

หลักเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าวนี้ อาจมิได้กล่าวไว้โดยตรงใน พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ หากแต่เป็นหลักการพื้นฐานในการประกันความเสี่ยงจากการที่สินทรัพย์อาจตกอยู่ในกองล้มละลายของผู้ขายสินทรัพย์ (Originator)

โดยปกติผู้ขายสินทรัพย์สามารถทำธุรกรรมการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเองผ่านการออกหลักทรัพย์ (Asset Backed Securities: ABS) โดยไม่ต้องผ่านการจัดการของนิติบุคคลเฉพาะกิจ แต่อย่างไรก็ดี การลงทุนโดยตรงในหุ้นกู้ที่ออกโดยผู้ขายสินทรัพย์นั้น ผู้ลงทุนมีความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ออกตราสารล้มละลาย (Originator) อันจะส่งผลให้ทรัพย์สินที่ใช้หนุนหลังการออกหลักทรัพย์ตกเป็นทรัพย์สินในกองล้มละลายของผู้ขายทรัพย์สินในทันที จากกรณีเช่นนี้ หากมีการจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการออกตราสารแล้ว นิติบุคคลเฉพาะกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อการทำธุรกรรมประเภทนี้โดยเฉพาะ จะมีสภาพบุคคลแยกต่างหากจากผู้ขายสินทรัพย์ อันเป็นการประกันความเสี่ยงในกองสินทรัพย์ได้ดีกว่า

ประกอบกับในทางปฏิบัติการระดมทุนในรูปแบบการจัดตั้งนิติบุคคลเฉพาะกิจมักเป็นการโอนลูกหนี้ชั้นดีเพื่อการออกหลักทรัพย์ต่อนักลงทุน โดยนิติบุคคลเฉพาะกิจที่รับดำเนินการในธุรกรรมประเภทนี้มักเป็นผู้ประกอบการที่เข้าดำเนินการในธุรกรรมประเภทดังกล่าวเพียงอย่างเดียว จึงก่อให้เกิดความเสี่ยงต่ำในตราสารที่ออกขายต่อนักลงทุน โดยการดำเนินการของนิติบุคคลเฉพาะกิจยังประกอบไปด้วยมาตรการในการคัดเลือกสินทรัพย์ (Eligibility Criteria) หรือเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกหนี้ที่มารวมประกอบกันเป็นกองสินทรัพย์ที่จะสร้างกระแสเงินสดเพื่อนำมาชำระคืนให้แก่ผู้ลงทุนในอนาคต ซึ่งในกระบวนการดังกล่าวนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือมีหน้าที่จัดอันดับคุณภาพและความเสี่ยงของตราสารหนี้อีกชั้นหนึ่งด้วย

3.3.2.5 บทกำหนดโทษ

พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ ได้กำหนดในส่วนของบทลงโทษไว้ 2 ประการ โดยในประการแรกได้วางหลักการกำหนดโทษโดยให้อำนาจแก่สำนักงานฯ ในการเพิกถอนการจดทะเบียนนิติบุคคล (มาตรา 22) กล่าวคือ ในกรณีที่พบว่านิติบุคคลเฉพาะกิจใดได้ดำเนินการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ในลักษณะที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิได้มุ่งหมายที่จะทำการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์อย่างแท้จริง ให้สำนักงานฯ มีอำนาจเพิกถอนการจดทะเบียนนิติบุคคลเฉพาะกิจนั้นได้ โดยให้นิติบุคคลรายนั้นมีหน้าที่จ่ายเงินชดเชยเป็นจำนวนเงินที่ตนได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ พร้อมทั้งให้จ่ายเงินเพิ่มในอัตราร้อยละ 2 ต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องชำระตั้งแต่วันที่ถูกเพิกถอนการเป็นนิติบุคคลเฉพาะกิจให้แก่สำนักงานฯ

ประการที่สอง ตามหมวด 5 ของ พ.ร.ก. นิติบุคคลฯ ยังได้บัญญัติเกี่ยวกับบทกำหนดโทษ ทั้งโทษจำคุกและโทษปรับหรือทั้งจำทั้งปรับ โดยให้มีผลลงโทษต่อนิติบุคคลเฉพาะกิจที่กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายในลักษณะต่าง ๆ เช่น นิติบุคคลเฉพาะกิจที่แสดงโครงการอันเป็นเท็จ และนิติ

บุคคลเฉพาะกิจที่กระทำการฝ่าฝืนโครงการที่ได้รับอนุมัติไว้แล้ว เป็นต้น ทั้งนี้กฎหมายยังได้กำหนดบทลงโทษต่อตัวผู้บริหารของผู้เสนอโครงการในกรณีที่ได้กระทำความผิดโดยการใช้อำนาจสั่งการ หรือกระทำการใด ๆ ในฐานะของผู้บริหารที่ฝ่าฝืนหรือแสดงความเท็จหรือปกปิดข้อความจริงใด ๆ โดยให้บุคคลนั้นมีโทษจำคุก โทษปรับหรือทั้งจำทั้งปรับ

3.3.3 พระราชบัญญัติทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550

3.3.3.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550 (พ.ร.บ. ทรัสต์ฯ) ตราขึ้นโดยมีเจตนารมณ์ที่จะนำหลักกฎหมายเรื่องทรัสต์มาประยุกต์ใช้กับการระดมทุนในตลาดทุน เพื่อเป็นเครื่องมืออีกประการหนึ่งที่จะทำให้ธุรกรรมในตลาดทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขข้อติดขัดบางประการในการระดมทุนได้ เนื่องจากรัฐบาลเห็นว่าระบบทรัสต์จะมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้การทำธุรกรรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น[13] ถ้ามีการจัดตั้งทรัสต์เพื่อรองรับการออกหลักทรัพย์ประเภทตราสารแห่งหนี้โดยกำหนดให้เงินที่ควรจะต้องมาชำระเงินมาชำระหนี้แก่ผู้ลงทุนที่ถือตราสารได้รับการดูแลรักษา หรือจัดการโดยทรัสตี อันจะทำให้ผู้ถือตราสารมีความมั่นใจได้ว่า แม้ผู้ออกหลักทรัพย์จะตกเป็นผู้ถูกบังคับคดีจากเจ้าหนี้อื่นหรือตกเป็นบุคคลล้มละลายแล้ว ทรัพย์สินที่ได้มีการกันไว้ในกองทรัพย์นั้นจะถูกนำมาชำระหนี้ให้แก่ผู้ถือหลักทรัพย์นั้นอย่างแน่นอน

ดังนั้น จึงถือได้ว่าปัจจุบันประเทศไทยยอมรับให้มีการจัดตั้งทรัสต์ได้ แต่มีข้อจำกัดเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินตลาดทุนตาม พ.ร.บ. ทรัสต์ฯ เช่น การออกหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ หรือธุรกรรมอื่นใดที่เป็นการส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อตลาดทุนเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีการแก้ไขมาตรา 1686 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าว ดังนี้

มาตรา 1686 “อันว่าทรัสต์นั้น จะก่อตั้งขึ้นโดยตรงหรือโดยทางอ้อมด้วยพินัยกรรมหรือด้วยนิติกรรมใด ๆ ที่มีผลในระหว่างชีวิตก็ดีหรือเมื่อตายแล้วก็ดีหามีผลไม่ เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อการก่อตั้งทรัสต์เท่านั้น”

3.3.3.2 สาระสำคัญ

1) กำหนดให้มีการก่อตั้งทรัสต์เพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกรรมในตลาดทุนในเรื่องการออกหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ ธุรกรรมอื่นใดที่ส่งเสริมตลาดทุน

2) การกำกับดูแลทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน

---

[13] สิริพันธ์ พลรบ. 2556. หลักความเป็นธรรมทางกฎหมายและกฎหมายทรัสต์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.stou.ac.th/Schools /Slw/upload/Ex.40701-4.pdf

กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. มีอำนาจหน้าที่ในการวางนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา ตลอดจนกำกับดูแลทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน

3) การก่อตั้งทรัสต์

กฎหมายกำหนดให้มีการก่อตั้งทรัสต์ได้ เมื่อมีการทำสัญญาเป็นหนังสือเท่านั้น โดยจะต้องมีรายการหรือข้อความในสัญญาก่อตั้งทรัสต์ตามที่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างน้อย มิเช่นนั้นแล้วสัญญาดังกล่าวจะตกเป็นโมฆะ นอกจากนี้ สำนักงานฯ อาจประกาศกำหนดรายการและข้อความที่ต้องมีในสัญญาก่อตั้งทรัสต์เพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ก็ได้[14]

เมื่อมีการก่อตั้งทรัสต์ขึ้นแล้ว ผู้ก่อตั้งทรัสต์ ทรัสตี และผู้รับประโยชน์จะมีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย หากมีการเปลี่ยนแปลงสัญญาก่อตั้งทรัสต์และทรัสตีนั้น กฎหมายกำหนดให้การเปลี่ยนแปลงกระทำได้เท่าที่สัญญาก่อตั้งทรัสต์กำหนดไว้ แต่หากมิได้มีการกำหนดไว้อาจมีการตกลงกันได้เท่าที่ไม่ขัดต่อเจตนารมณ์ในการก่อตั้งทรัสต์ นอกจากนี้ หากสัญญาก่อตั้งทรัสต์มิได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการแต่งตั้งทรัสตีใหม่ กฎหมายได้กำหนดให้การแต่งตั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานฯ กำหนด

4) สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดของทรัสตี

กฎหมายได้กำหนดให้มีการบัญญัติหลักการในการทำหน้าที่ของทรัสตี เช่น หลักสุจริต (Good Faith) หลักการให้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้มีวิชาชีพ (Duty of Care) และหลักความรับผิดชอบของทรัสตี เช่น ทรัสตีจะต้องมีหน้าที่ในการจัดการทรัพย์สินในกองทรัสต์ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและระมัดระวังเยี่ยงผู้มีวิชาชีพ (Duty of Care) เพื่อให้ผู้รับประโยชน์ได้รับประโยชน์สูงสุด และหากมีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้นจากการที่ทรัสตีไม่จัดการกองทรัสต์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทรัสตีนั้นจะต้องรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่กองทรัสต์นั้นด้วย

5) สิทธิของผู้รับประโยชน์และความคุ้มครอง

กฎหมายให้สิทธิผู้รับประโยชน์เรียกร้องให้ทรัสตีปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในสัญญาก่อตั้งทรัสต์ รวมถึงการให้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย สิทธิติดตามเอาทรัพย์สินคืนจากบุคคลนั้น

---

[14] **มาตรา 11** ทรัสต์ย่อมก่อตั้งขึ้นเมื่อมีการทำสัญญาเป็นหนังสือ และผู้ก่อตั้ง ทรัสต์ได้โอนทรัพย์สินหรือก่อทรัพยสิทธิหรือสิทธิใด ๆ ที่จะให้เป็นกองทรัสต์แก่ทรัสตีแล้ว

ในกรณีการก่อตั้งทรัสต์โดยผู้ก่อตั้งทรัสต์เป็นบุคคลเดียวกันกับทรัสตี ทรัสต์ย่อมก่อตั้งขึ้นเมื่อผู้ก่อตั้งทรัสต์ได้ทำหนังสือแสดงเจตนาก่อตั้งทรัสต์ยื่นต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด

มาตรา 14 สัญญาก่อตั้งทรัสต์หากมิได้มีรายการและข้อความอย่างน้อยดังต่อไปนี้ ย่อมตกเป็นโมฆะ

(1) ชื่อผู้ก่อตั้งทรัสต์และทรัสตี

(2) ผู้รับประโยชน์ โดยการระบุชื่อ หรือคุณสมบัติ หรือลักษณะที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นผู้รับประโยชน์ก็ได้

(3) วัตถุประสงค์ของทรัสต์

(4) ทรัพย์สินที่จะให้เป็นกองทรัสต์

มาตรา 15 สำนักงาน ก.ล.ต. อาจประกาศกำหนดรายการและข้อความที่ต้องมีในสัญญาก่อตั้งทรัสต์เพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ในมาตรา 14 ก็ได้

เพื่อประโยชน์ของกองทรัสต์ได้ไม่ว่าบุคคลนั้นจะได้ทรัพย์สินมาโดยตรงจากทรัสตีหรือไม่ และไม่ว่าทรัพย์สินในกองทรัสต์จะถูกเปลี่ยนรูปหรือเปลี่ยนสภาพไปเป็นทรัพย์สินอย่างอื่นก็ตาม เว้นแต่เป็นการได้มาโดยสุจริตเสียค่าตอบแทน และไม่รู้หรือไม่มีเหตุอันควรรู้ว่าทรัพย์สินนั้นได้มาจากการจัดการกองทรัสต์โดยมิชอบ รวมถึงกรณีที่มีการโอนอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่กองทรัสต์ ผู้รับประโยชน์มีสิทธิเรียกให้ชดใช้ค่าเสียหายเพื่อประโยชน์ของกองทรัสต์ได้

นอกจากนี้ ผู้รับประโยชน์ยังได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย โดยกำหนดให้กองทรัสต์เป็นทรัพย์สินที่ทรัสตีไม่อาจนำมาชำระหนี้ส่วนตัวได้ หากทรัสตีล้มละลายเนื่องจากหนี้ส่วนตัวหรือเมื่อความเป็นนิติบุคคลของทรัสตีสิ้นสุด กฎหมายได้ห้ามนำกองทรัสต์มารวมเป็นทรัพย์สินในคดีล้มละลายหรือในการชำระบัญชี

6) ความระงับสิ้นของกองทรัสต์

กฎหมายกำหนดให้ทรัสต์สิ้นสุดลงตามที่กำหนดในสัญญาก่อตั้งทรัสต์และกรณีอื่น ๆตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อทรัสต์สิ้นสุดลง โดยให้ทรัสตีทำหน้าที่ต่อไปเพื่อรวบรวม จำหน่าย และจัดสรรทรัพย์สิน เว้นแต่เป็นกรณีที่ทรัสต์สิ้นสุดลงเนื่องจากทรัสตีเลิกกิจการ ชำระบัญชี หรือล้มละลาย ให้ผู้ชำระบัญชี หรือเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์แล้วแต่กรณี เป็นผู้รวบรวม จำหน่าย หรือจัดสรรทรัพย์สินจนเสร็จสิ้น

7) การกำกับดูแลทรัสตี

เนื่องจากการก่อตั้งทรัสต์ในประเทศไทยนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กับการระดมทุนในตลาดทุน เพื่อให้ธุรกรรมในตลาดทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กฎหมายจึงกำกับดูแลทรัสตีโดยการกำหนดให้บุคคลที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจเป็นทรัสตีจะต้องได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการ ก.ล.ต. บุคคลที่อาจยื่นขออนุญาตได้จะต้องเป็นธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น หรือนิติบุคคลอื่นใด ตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด และต้องมีฐานะทางการเงิน ระบบงาน และคุณสมบัติ รวมทั้งต้องชำระค่าธรรมเนียมตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด โดยสำนักงานฯ จะต้องประกาศรายชื่อบุคคลซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นทรัสตีให้ประชาชนทราบ

นอกจากนี้ กฎหมายกำหนดให้การจัดการกองทรัสต์โดยทรัสตีนั้นจะต้องมีความเหมาะสม เนื่องจากการจัดการกองทรัสต์จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้รับประโยชน์โดยตรง เช่น กองทรัสต์จะต้องแยกออกจากทรัพย์สินส่วนตัวของทรัสตี การจัดการกองทรัสต์จะต้องเป็นไปตามที่กำหนดตามสัญญาหรือตามกฎหมายทรัสตีต้องดูแลและติดตามสิทธิประโยชน์ของกองทรัสต์ จัดสรรสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้รับประโยชน์ ควบคุม ตรวจสอบ และป้องกันมิให้มีการจัดการกองทรัสต์ไม่เป็นไปตามสัญญาก่อตั้งทรัสต์และพระราชบัญญัตินี้ และมิให้มีการทุจริตในการจัดการกองทรัสต์เกิดขึ้น เป็นต้น และเพื่อให้การจัดการกองทรัสต์เป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้รับประโยชน์หรือเพื่อคุ้มครองบุคคลภายนอกที่ทำนิติกรรมกับทรัสตีอย่างแท้จริง คณะกรรมการ ก.ล.ต. จึงสามารถประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ในการกระทำตามอำนาจหน้าที่ของทรัสตี การดำรงฐานะทางการเงิน การทำประกันภัยสำหรับความรับผิดที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจเป็นทรัสตี และการจัดส่งรายงานหรือเอกสารต่าง ๆ ต่อสำนักงานฯ

3.3.3.3 ผลิตภัณฑ์

ใบทรัสต์

3.3.3.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) การให้ข้อมูลและการให้บริการ (Disclosure and Sales Practices)

ประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนดให้ผู้ขออนุญาตเสนอขายหน่วยทรัสต์ ต้องปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการในเรื่อง แบบคำขออนุญาตเสนอขายหน่วยทรัสต์ที่ออกใหม่ และการยื่นเอกสารหลักฐาน หรือรายงานที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดเกี่ยวกับร่างหนังสือชี้ชวน และการรายงานผลการขายหน่วยทรัสต์ต่อประชาชนเพื่อให้นักลงทุนได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทรัสต์ เช่น แบบของร่างหนังสือชี้ชวนที่ผู้เสนอขายหน่วยทรัสต์ต้องยื่นต่อสำนักงาน โดยต้องจัดให้มีข้อมูลตามที่ประกาศกำหนด กล่าวคือ หนังสือชี้ชวนจะต้องมีแผนภาพแสดงตำแหน่งความเสี่ยงของกองทรัสต์ (Risk Spectrum) ปัจจัยความเสี่ยงและแนวทางบริหารความเสี่ยง และคำเตือนเกี่ยวกับกองทรัสต์

นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ลงทุนให้ครบถ้วน เพียงพอ โดยไม่มีข้อความที่อาจทำให้ผู้ลงทุนสำคัญผิด

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่สำนักงานฯ เห็นว่าเอกสารหรือข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขออนุญาตมีข้อมูลไม่ครบถ้วน มีข้อความคลุมเครือไม่ชัดเจน หรือในกรณีที่มีเหตุจำเป็นหรือกรณีอื่นใดที่จะมีผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ลงทุน หรือต่อการตัดสินใจในการลงทุน สำนักงานอาจสั่งการให้ผู้ขออนุญาตดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกองทรัสต์เพื่อให้ผู้ลงทุนได้ทราบได้เพื่อให้เกิดความชัดเจน หากผู้ขออนุญาตไม่ปฏิบัติตามที่ร้องขอ เช่นนี้จะถือว่าผู้ขออนุญาตไม่ประสงค์ที่จะเสนอขายหน่วยทรัสต์ ในบางกรณีหากมีข้อเท็จจริงปรากฏต่อสำนักงานซึ่งมีเหตุอันควรสงสัยต่อไป สำนักงานอาจไม่อนุญาตให้เสนอขายหน่วยทรัสต์ของกองทรัสต์ตามคำขออนุญาตได้

2) การจัดเก็บและการดูแลบัญชีผู้บริโภค

กฎหมายกำหนดให้ผู้รับประโยชน์แต่ละรายมีสิทธิตรวจดูและขอคัดสำเนาบัญชีของกองทรัสต์หรือเอกสารอื่นตามที่สำนักงานฯ กำหนดได้ในเวลาทำการของทรัสตี โดยทรัสตีอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการคัดสำเนาเอกสารตามวรรคหนึ่งได้เท่าที่จำเป็น และใช้จ่ายไปจริงแต่ไม่เกินอัตราที่สำนักงานฯ ประกาศกำหนด

นอกจากนี้ กฎหมายกำหนดให้รายการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ต้องระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม เงินตอบแทนอื่นใด หรือค่าใช้จ่าย จากกองทรัสต์หรือจากผู้ถือหน่วยทรัสต์อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บจากทรัพย์สินของกองทรัสต์ได้ ต้องเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นและสมควรซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกองทรัสต์โดยตรง

3) กระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทและการรับเรื่องราวร้องเรียน

เมื่อนักลงทุนเกิดปัญหาจากการลงทุนในสินค้าหรือการรับบริการจากผู้ให้บริการในตลาดทุน บุคคลนั้นสามารถร้องเรียนได้ผ่านหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Unit)

ของผู้ขายสินค้าหรือให้บริการก่อน แต่หากบริษัทดังกล่าวเพิกเฉย หรือไม่สามารถแก้ปัญหาให้เป็นที่พอใจได้ และเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับการกระทำที่เข้าข่ายผิดกฎหมายที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลของสำนักงานฯ นักลงทุนสามารถร้องเรียนมาที่ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน สำนักงาน ก.ล.ต. (SEC Help Center) ได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย และ e-mail

อย่างไรก็ดี สำนักงาน ก.ล.ต. มี “กระบวนการอนุญาโตตุลาการ” ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเรียกร้องค่าเสียหายหรือเงินชดเชย หากเป็นกรณีที่ข้อพิพาทกับบริษัทหลักทรัพย์หรือผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยกระบวนการนี้จะช่วยให้คู่กรณีสามารถหาข้อสรุปได้รวดเร็ว สะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายและเป็นธรรม ทั้งนี้ข้อพิพาทจะต้องเข้าเงื่อนไขตามที่กำหนดด้วย

4) กระบวนการชำระบัญชีหรือกระบวนการล้มละลาย

กำหนดให้กองทรัสต์เป็นทรัพย์สินที่มิอาจนำมาชำระหนี้ส่วนตัวของทรัสตีได้ ในกรณีที่ทรัสตีล้มละลายเนื่องจากหนี้ส่วนตัว หรือเมื่อความเป็นนิติบุคคลของทรัสตีสิ้นสุดลง มิให้นำกองทรัสต์มารวมเป็นทรัพย์สินในคดีล้มละลายหรือในการชำระบัญชี แล้วแต่กรณี

3.3.3.5 บทกำหนดโทษ

พ.ร.บ. ทรัสต์ฯ มีบทบัญญัติบทกำหนดโทษในมาตรา 77-92 กำหนดบทกำหนดโทษทางอาญา กรณีที่มีการฝ่าฝืนข้อห้ามของกฎหมาย ซึ่งมีทั้งโทษจำคุกและโทษปรับตามความร้ายแรงลักษณะความผิด เช่น

1) กำหนดโทษสำหรับผู้ที่ประกอบธุรกิจในลักษณะเป็นทรัสตีโดยไม่ได้รับอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน

2) กำหนดโทษสำหรับกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือตัวแทนของทรัสตี หรือบุคคลใดซึ่งได้รับมอบหมายให้จัดการกองทรัสต์ กระทำผิดหน้าที่ของตนด้วยประการใด ๆ โดยทุจริตจนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่กองทรัสต์ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 2 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3) กำหนดโทษสำหรับกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือตัวแทนของทรัสตี กระทำหรือยินยอมให้เปลี่ยนแปลง ตัดทอน หรือปลอมบัญชี เอกสาร หรือหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการกองทรัสต์ ลงข้อความเท็จ หรือไม่ลงข้อความสำคัญในบัญชีหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการจัดการกองทรัสต์ ทำบัญชีหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการจัดการกองทรัสต์ไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือรับรองเป็นหลักฐานอันเป็นความเท็จ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 10 ปี หรือปรับไม่เกิน 2 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นต้น

3.3.4 พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546

3.3.4.1 หลักการและเหตุผล

เพื่อส่งเสริมให้ตลาดทุนมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ส่งเสริมวัตถุประสงค์ในการระดมทุนและลงทุน อันจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีกฎหมายเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และตัวกลางที่เกี่ยวข้องที่ชัดเจน รวมทั้งให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. เป็นผู้กำกับดูแลนโยบายและป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อตลาดทุนโดยรวม

ทั้งนี้ เนื่องจากมีการตราพระราชบัญญัติซื้อขายล่วงหน้าในปี 2546 ต่อมาในปี 2547 บริษัทตลาดอนุพันธ์ (TFEX) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 โดย TFEX ได้รับใบอนุญาตให้เป็นศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า จากสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548

สัญญาซื้อขายล่วงหน้าจัดเป็นอนุพันธ์ (Derivertives) หรือเครื่องมือในการลงทุนประเภทหนึ่ง ซึ่งโดยหลักการแล้วอนุพันธ์ถือเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีมูลค่าในตัวเอง แต่สามารถใช้เป็นผลิตภัณฑ์ ในการลงทุนได้ ซึ่งอ้างอิงกับมูลค่าจากสินทรัพย์ประเภทอื่น อีกทั้ง สามารถออกแบบให้อนุพันธ์มีความหลากหลายได้ตามลักษณะการลงทุน โดยเชื่อมโยงกับราคาของสินทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่น อ้างอิงกับสินค้าโภคภัณฑ์ หรืออ้างอิงกับอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น โดยการลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้านั้น จำเป็นต้องพิจารณาจากมูลค่าหรือราคาของทรัพย์สินอ้างอิง ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต โดยในธุรกรรมการซื้อขายสัญญาล่วงหน้าจะต้องมีผู้เสนอราคาซื้อ (Long Side) และผู้เสนอราคาขาย (Short Side) ซึ่งหากผู้ซื้อและผู้ขายสามารถตกลงราคาที่สองฝ่ายพอใจในการกำหนดราคาดังกล่าว สัญญาซื้อขายล่วงหน้าย่อมเกิดขึ้น นอกจากนี้ การอ้างอิงราคาซื้อขายในสัญญาล่วงหน้าจึงสามารถจำแนกออกได้เป็นสองกลุ่มหลัก คือ ประเภทที่อ้างอิงตามราคาสินทรัพย์ (Underlying) และประเภทที่อ้างอิงตามวันหมดอายุของสัญญา (Maturity Date) ดังนั้น นักลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์แนวโน้มอุปสงค์-อุปทานของสินทรัพย์ที่อ้างอิง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ราคาของสัญญาซื้อขายประเภทนั้น ๆ

3.3.4.2 สาระสำคัญ

1) กำหนดให้คณะกรรมการ ก.ล.ต. มีอำนาจหน้าที่วางนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา ตลอดจนกำกับดูแลในเรื่องสัญญาและธุรกิจซื้อขายล่วงหน้า รวมถึงมีหน้าที่ในการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

2) กำหนดให้พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่กำหนดให้มีการชำระเงินที่คำนวณจากอัตราแลกเปลี่ยนเงิน หรืออัตราดอกเบี้ย และการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ดังกล่าวได้กระทำนอกศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า รวมถึงสัญญาซื้อ หรือขายหลักทรัพย์โดยมีข้อตกลงว่าจะขายหรือซื้อคืนซึ่งหลักทรัพย์ดังกล่าว

3) กำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เว้นแต่ การประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทที่ปรึกษาสัญญาซื้อขายล่วงหน้าจะเป็นบุคคลธรรมดาก็ได้ แต่ต้องได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการ ก.ล.ต.

4) กำหนดหลักเกณฑ์ผู้ประกอบธุรกิจซื้อขายล่วงหน้าเฉพาะกับผู้ลงทุนสถาบันจะต้องเป็นธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทหลักทรัพย์ และนิติบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด

5) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องได้รับใบอนุญาต และห้ามมิให้ประกอบธุรกิจอื่นนอกจากที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต

6) กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติต่อทรัพย์สินของลูกค้าในสัญญา และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า โดยผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าแยกออกจากทรัพย์สินของตนรวมทั้งเก็บรักษาบัญชีดังกล่าว ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด

7) กำหนดหลักการในการให้คุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้า รวมถึงสิทธิของลูกค้าในกรณีการได้รับจัดการทรัพย์สินคืน และการขอรับชำระหนี้สำหรับจำนวนที่ยังขาดอยู่

8) กำหนดห้ามการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือการกระทำใด ๆ อันเป็นการส่งผลต่อราคาสัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้ไม่ตรงต่อสภาพปกติ

9) กำหนดให้มีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้าและเพื่อให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปโดยรวดเร็วและเป็นธรรม

10) กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

3.3.4.3 ผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าที่สามารถซื้อขายได้ใน TFEX ได้แก่ ฟิวเจอร์ (Futures) ออปชั่น (Options) และออปชั่นบนสัญญาฟิวเจอร์ส (Options on Futures) ของสินทรัพย์อ้างอิงประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1) อ้างอิงกับตราสารทุน ได้แก่ ดัชนีราคาหลักทรัพย์ หลักทรัพย์

2) อ้างอิงกับตราสารหนี้ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาล อัตราดอกเบี้ย

3) อ้างอิงกับสินค้าโภคภัณฑ์ ได้แก่ โลหะมีค่า โลหะพื้นฐาน พลังงาน

4) อ้างอิงกับราคา ดัชนีราคาอื่น ๆ ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน คาร์บอนเครดิต ดัชนีสินค้าโภคภัณฑ์

3.3.4.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) หลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเพื่อคุ้มครองนักลงทุน

การเปิดเผยข้อมูลเพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของนักลงทุนนั้น จำเป็นต้องมีการเปิดเผย ทั้งในส่วนของสำนักงานฯ ศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กล่าวคือในส่วนของสำนักงานฯ กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สำนักหักบัญชีสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สมาคมกำกับผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิดและการลงโทษบุคคลซึ่งกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ รวมตลอดถึงข้อมูลอื่นใดที่ได้รับเนื่องจากการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนประกาศกำหนด[15] โดยในส่วนของศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้านั้น มีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สมาชิกของศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิดและการลงโทษสมาชิกของศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าด้วยเช่นกัน[16]

นอกจากนี้ในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า(ผู้ประกอบธุรกิจฯ) ให้มีหน้าที่จัดส่งงบการเงินต่อสำนักงานฯ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด และได้รับการตรวจสอบ และแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยงบการเงินดังกล่าวจะต้องจัดให้มีการเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าตรวจดูได้ ณ ที่ทำการของผู้ประกอบธุรกิจฯ นั้น นอกจากนี้ผู้ประกอบธุรกิจฯ ยังมีหน้าที่ประกาศข้อมูลดังกล่าวในหนังสือพิมพ์รายวันแห่งท้องถิ่นอย่างน้อยหนึ่งฉบับด้วย[17]

2) หลักเกณฑ์ในการห้ามบุคคลภายในเปิดเผยหรือใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์อันมิชอบ

เพื่อเป็นการคุ้มครองนักลงทุนจากการเปิดเผยข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์อันมิชอบ กฎหมายได้กำหนดห้ามบุคคลภายใน ได้แก่ กรรมการ อนุกรรมการ ผู้แทนนิติบุคคลตัวแทน ลูกจ้าง พนักงาน ที่ปรึกษาหรือผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สำนักหักบัญชีสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สมาคมกำกับผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ตลาดหลักทรัพย์ ศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์ สำนักหักบัญชีหลักทรัพย์ หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ตามกฎหมายในการกำกับดูแลสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สินค้าหรือตัวแปร ซึ่งรู้ถึงข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญเนื่องจากหน้าที่ในทางรับผิดชอบของตนหรือด้วยการดำเนินการใด ๆ ในฐานะเช่นนั้นเปิดเผยข้อเท็จจริงหรือข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญที่มีผลต่อการ

---

[15] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 15

[16] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 73

[17] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 18

เปลี่ยนแปลงราคาสัญญาซื้อขายล่วงหน้าหรือราคาสินค้าหรือระดับตัวเลขของตัวแปรหรือต่อการตัดสินใจในการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าหรือซื้อหรือขายสินค้าของผู้ลงทุน[18]

3) หลักเกณฑ์ในการคุ้มครองและจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าอย่างเป็นธรรม

การให้ความคุ้มครองนักลงทุนตามพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 นั้นไม่จำกัดเพียงแค่การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นธรรมและการนำข้อมูลไปใช้โดยมิชอบ หากแต่ได้กำหนดมาตรการในการจัดเก็บทรัพย์สินของนักลงทุนตามหลักการในทางบัญชีที่ถูกต้อง เพื่อป้องกันการนำทรัพย์สินของลูกค้าไปใช้ในทางที่มิชอบ โดยกฎหมายได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าต้องจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้าแยกออกจากทรัพย์สินของตน และต้องจัดทำบัญชีทรัพย์สินของลูกค้าแต่ละรายแยกออกจากบัญชีทรัพย์สินของตน[19]

นอกจากนี้ ในส่วนที่ 6 ของพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 ยังได้กำหนดมาตรการคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าและระบบการชำระหนี้ตามสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กล่าวคือ เมื่อปรากฏหลักฐานต่อสำนักงานฯ ว่าผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้ารายใดไม่สามารถดำรงฐานะทางการเงินได้ หรือมีการดำเนินงานที่มีลักษณะอันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าหรือระบบการชำระหนี้ตามสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือมีเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินหรือการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอย่างมีนัยสำคัญ ให้สำนักงานฯ มีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้างดทำการซื้อขาย หรือล้างสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของลูกค้าได้[20]

4) หลักเกณฑ์ในการห้ามการกระทำอันไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

หมวด 6 ของพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546[21] ได้กำหนดให้บุคคลใด ๆ กระทำการในลักษณะสร้างราคาที่ไม่เป็นธรรม หรือทำการใด ๆ อันมีผลกระทบต่อราคาสัญญาซื้อขายล่วงหน้า หรือทำการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอันเป็นการสร้างราคาซื้อขายล่วงหน้าที่ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ ให้รวมถึงการกระทำในลักษณะกักตุน ทุ่มตลาด หรือควบคุมสินค้าของสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และการกระทำในลักษณะการเผยแพร่หรือบอกกล่าวข้อความอันเป็นเท็จหรือบิดเบือนอันอาจก่อให้เกิดความสำคัญผิดในสาระสำคัญ

5) การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 ได้กำหนดกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้าและเพื่อให้การระงับ

---

[18] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 99 และมาตรา 100

[19] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 33

[20] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 หมวดที่ 2 ส่วนที่ 6

[21] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 หมวดที่ 6 ส่วนที่ 1

ข้อพิพาทเป็นไปโดยรวดเร็วและเป็นธรรม โดยลูกค้าอาจขอให้มีการระงับข้อพิพาททางแพ่งที่เกี่ยวกับหรือเนื่องจากการประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยอนุญาโตตุลาการซึ่งสำนักงานฯ จัดให้มีขึ้นได้[22]

3.3.4.5 บทกำหนดโทษ

เพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคและการดำเนินการใด ๆ ภายใต้พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในหมวด 9 ของกฎหมายฉบับดังกล่าวจึงได้บัญญัติเกี่ยวกับบทกำหนดโทษไว้ โดยกฎหมายได้กำหนดให้มีทั้งโทษในทางปกครองและโทษในทางอาญา กล่าวคือ หากเป็นโทษในทางปกครองให้มีผลบังคับใช้กับผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สำนักหักบัญชีสัญญาซื้อขายล่วงหน้า สมาคมกำกับผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ที่ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อต่อลูกค้า โดยโทษในทางปกครอง เช่น การภาคทัณฑ์ และการเพิกถอนใบอนุญาต การจดทะเบียน หรือการให้ความเห็นชอบ เป็นต้น

นอกจากนี้ โทษในทางอาญาได้นำมาปรับใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมซื้อขายล่วงหน้า เช่น ในกรณีการประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยไม่ได้รับอนุญาต การกระทำใด ๆ อันมีผลกระทบต่อราคาสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอย่างไม่เป็นธรรม และการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาสินค้าโดยมิชอบ ทั้งนี้ ในส่วนโทษทางอาญานั้น กฎหมายได้กำหนดไว้ทั้งโทษจำคุกและโทษปรับ เช่น โทษอาญาของผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือไม่ได้จดทะเบียนต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละ 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืน[23] เป็นต้น

3.3.5 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

3.3.5.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากบริษัทหลักทรัพย์สามารถประกอบธุรกรรมอื่นนอกเหนือจากการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยสามารถเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งการประกอบธุรกรรมดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์เองต้องเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และต้องให้สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย ดังนั้น หน่วยงานกำกับ ซึ่งได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงร่วมกัน

---

[22] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 หมวดที่ 9

[23] พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 มาตรา 125

พิจารณาและกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านทางธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.3.5.2 สาระสำคัญ

1) การเสนอขายผลิตภัณฑ์ บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) บริษัทหลักทรัพย์ต้องแสดงความแตกต่างให้ผู้บริโภคเห็นชัดเจนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ กรณีมีการซื้อขายหลักทรัพย์ในสถานที่ที่ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ

(2) บริษัทหลักทรัพย์ต้องเปิดเผยรายละเอียดผลตอบแทนที่ผู้บริโภคจะได้รับ เช่น อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนรายปี รวมถึงเงื่อนไข และความเสี่ยงต่าง ๆ

(3) ห้ามบริษัทหลักทรัพย์บังคับขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้านอื่น ๆ ควบคู่กับผลิตภัณฑ์ หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการ

(4) บริษัทหลักทรัพย์ต้องไม่นำเสนอให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด หรือไม่ชวนเชื่อจนเกินจริง และการเสนอผลิตภัณฑ์ต้องไม่เป็นการก่อความรำคาญหรือทำให้ผู้บริโภคเสียความเป็นส่วนตัว และต้องเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคปฏิเสธได้

(5) บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่าผู้ขายผลิตภัณฑ์มีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ และต้องให้ข้อมูลและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง ผลตอบแทน และความคุ้มครองที่ผู้บริโภคจะได้รับ

2) กระบวนการหลังการขายและการรับเรื่องร้องเรียน บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการดังนี้

(1) บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีกระบวนการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค และหากบริษัทหลักทรัพย์ละเลยไม่ปฏิบัติตามแนวนโยบายโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ธนาคารต้องดำเนินการชดเชยตามความเหมาะสม

(2) บริษัทหลักทรัยพ์ต้องมีกระบวนการ ระบบงาน ช่องทาง และพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม ในทุกสาขาที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัย โดยต้องมีหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องเป็นอิสระจากผู้ขายผลิตภัณฑ์

3) มาตรการอื่น ๆ

(1) บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีกระบวนการ ช่องทาง หรือศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ทำหน้าที่ให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภค

(2) บริษัทหลักทรัพย์ต้องเก็บข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น เพื่อนำไปใช้ขายบริการ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภค หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

การคุ้มครองผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทยมิได้มีการจัดตั้งสถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นโดยเฉพาะ แต่มีการจัดตั้งคณะกรรรมการ ก.ล.ต. และสำนักงานฯ ขึ้นตามพ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลตลาดทุน กำหนดโครงสร้างและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาตลาดทุนของประเทศ อย่างไรก็ตาม บทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ก.ล.ต. และสำนักงานฯ บางประการมีบทบาทเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคตามแนวทางของ Organization for Economics Co-operation and Development (OECD) และธนาคารโลก (Wold bank) เช่น กำหนดให้ต้องมีการเปิดเผยข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการระงับข้อพิพาท บทกำหนดโทษ เป็นต้น

3.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคภาคการประกันภัย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยมีหลายฉบับ ก่อนที่จะมีกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตและกฎหมายว่าด้วยประกันวินาศภัยใช้บังคับอย่างในปัจจุบันนั้น ในอดีตประเทศไทยได้มีกฎหมายฉบับแรกที่ใช้ควบคุมธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย คือ พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. 130 มาตรา 115 ที่บัญญัติว่า “บริษัทเดินรถไฟ รถราง บริษัทรับประกันต่าง ๆ บริษัททำการคลังเหล่านี้ ท่านห้ามมิให้ตั้งขึ้นนอกจากได้รับพระบรมราชานุญาต” เนื่องจากรัชกาลที่ 6 ทรงเห็นว่าการดำเนินธุรกิจประกันภัยเริ่มเป็นที่นิยมแพร่หลาย จึงได้ประกาศให้ต้องมีการขออนุญาตในการประกอบการเสียก่อน และต่อมารัชกาลที่ 7 ได้มีการบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 22 ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัทในมาตรา 1014 กำหนด “ห้ามมิให้บริษัทที่ประกอบกิจการประกันภัยตั้งขึ้นโดยมิได้มีประกาศ”

แต่อย่างไรก็ดี การประกอบธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณชนในด้านความผาสุกและความปลอดภัย ต่อมาจึงได้มีการออกมาตรการในการควบคุมธุรกิจเพื่อมาคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของประชาชน โดยตราเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยกิจการค้าอันกระทบกระเทือนถึงความปลอดภัยของประชาชน พุทธศักราช 2471 ขึ้นใช้บังคับ[24] โดยกำหนดให้การประกอบกิจการประกันภัยเป็นการค้าที่จะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลเสียก่อนจึงจะทำได้ (ฎีกาที่ 1031/2507 และฎีกาที่ 1090/2507) ต่อมาได้มีการออกประกาศคณะปฏิวัติที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติดังกล่าว[25] เนื่องจากกิจการประกันภัยเป็นกิจการหนึ่งในแปดกิจการตามที่กำหนดไว้ในข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ที่ผู้ประกอบกิจการจะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเศรษฐการก่อน ต่อมาได้มีการบัญญัติกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อใช้ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 ซึ่งต่อมา

---

[24] รสสุคนธ์ ตันติวงศ์กร. (2554). **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง กองทุนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551**. หน้า 12.

[25] ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 89 ตอนที่ 15 ฉบับพิเศษ หน้า 3 ลงวันที่ 27 มกราคม 2515

พระราชบัญญัติทั้งสองฉบับดังกล่าวได้ถูกยกเลิก และได้มีการออกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ขึ้นใช้บังคับแทน[26]

กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันมีทั้งที่เป็นกฎหมายเอกชนและกฎหมายมหาชน เนื่องจากธุรกิจการประกันภัยเป็นกิจการที่กระทบถึงความปลอดภัยและความผาสุกแห่งสาธารณชน ดังนั้น จึงต้องมีกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจเข้าควบคุมอีกชั้นหนึ่ง

ในส่วนที่เป็นกฎหมายเอกชน ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 ประกันภัยซึ่งบัญญัติหลักทั่วไปของสัญญาประกันภัยไว้ ตั้งแต่มาตรา 861 ถึงมาตรา 897 รวมทั้งหมด 37 มาตรา ในส่วนที่เป็นกฎหมายมหาชน ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 โดยกฎหมายมหาชน ทั้ง 3 ฉบับดังกล่าวต่างก็คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยมีบทบัญญัติควบคุมกิจการประกันภัยหลายประการ อย่างไรก็ดี ถึงแม้จะมีพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิตแล้วก็ตาม แต่กฎหมายทั้ง 2 ฉบับดังกล่าวต่างก็มิได้มีบทบัญญัติยกเลิกบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัยแต่อย่างใด ดังนั้น หลักต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยก็ยังคงเป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เว้นแต่ในเรื่องที่กฎหมายดังกล่าวบัญญัติไว้เป็นพิเศษเท่านั้นที่จะต้องบังคับไปตามกฎหมายเฉพาะนั้น ๆ เช่น การประกอบกิจการประกันภัยต้องเป็นรูปบริษัทมหาชนจำกัดและจะต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีเสียก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำเสนอหลักการและเหตุผลของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยในปัจจุบัน

3.4.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3.4.1.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากการประกันภัยมิได้มีบทบัญญัติกฎหมายไว้เป็นการเฉพาะ เมื่อได้มีการจัดทำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้น ในปี 2467 ได้มีการบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้น มีบรรพ 3 ลักษณะ 20 เป็นเรื่องการประกันภัยรวมอยู่ด้วย เป็นการรับรู้ข้อตกลงในเรื่องประกันภัยว่าเป็นสัญญา ที่ผูกพันชอบด้วยกฎหมาย และได้มีบทบัญญัติลักษณะห้างหุ้นส่วนบริษัท มาตรา 1014 ไว้ว่าห้ามมิให้ตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทเพื่อทำการประกันภัยขึ้น เว้นแต่จะได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตเป็นพิเศษ ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการเริ่มควบคุมการก่อตั้งบริษัทประกันภัยไม่ให้ตั้งโดยเสรี แต่ยังมิได้ ควบคุมการดำเนินกิจการ โดยตรง สำหรับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 พ.ศ. 2467 ดังกล่าวข้างต้นได้ถูกยกเลิก จึงได้มีการบัญญัติการประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งอยู่ใน บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ในพระราชกฤษฎีกา

---

[26] จิตติ ติงศภัทิย์. (2545). **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย**. หน้า 55

ให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ที่ได้ตรวจชำระใหม่[27] และใช้บทบัญญัติบรรพ 3 ที่ตรวจชำระใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2472 ซึ่ง บรรพ 3 ที่ตรวจชำระใหม่ก็มีบทบัญญัติลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัยตั้งแต่มาตรา 861 ถึงมาตรา 897 และมีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน

3.4.1.2 สาระสำคัญ

การประกันภัยถือเป็นการทำสัญญาประเภทหนึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เรียกว่าสัญญาประกันภัย[28] โดยมีกำหนดไว้ในมาตรา 861 ว่า “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง ตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดั่งได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย”

ตามสัญญาประกันภัยจะประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้อง[29] ได้แก่

1) บุคคลที่ตกลงใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้จำนวนเงินให้เมื่อเกิดเหตุตามสัญญาประกันภัย เรียกว่า ผู้รับประกันภัย

2) บุคคลที่ตกลงชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยตามสัญญา เรียกว่า ผู้เอาประกันภัย

3) บุคคลที่ได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือได้รับจำนวนเงินตามสัญญา เรียกว่า ผู้รับประโยชน์ โดยผู้รับประโยชน์จะเป็นคนเดียวกันกับผู้เอาประกันภัยก็ได้

สัญญาประกันภัยนั้น กฎหมายไม่ได้กำหนดแบบของสัญญาประกันภัยไว้ เพียงแต่กำหนด ให้การทำสัญญาประกันภัยต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดหรือตัวแทนฝ่ายที่ต้องรับผิดเพื่อประโยชน์ในการฟ้องร้องบังคับคดีเท่านั้น[30] ดังนั้น สัญญาประกันภัยเมื่อได้มีการแสดงเจตนาระหว่างคู่สัญญา ว่าฝ่ายหนึ่งตกลงจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีเกิดวินาศภัยและอีกฝ่ายตกลงชำระเบี้ยประกันภัยให้ แม้เป็นการตกลงกันด้วยวาจาก็เป็นสัญญาประกันภัยที่มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายแล้ว เพียงแต่เมื่อไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดหรือตัวแทนฝ่ายที่ต้องรับผิดแล้ว ก็จะไม่สามารถฟ้องร้องบังคับตามสัญญาได้

อย่างไรก็ดี กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดหน้าที่ของผู้รับประกันภัยในการส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย โดยกรมธรรม์ประกันภัยนั้นจะต้องมีข้อความตรงกันกับสัญญาประกันภัยและผู้รับประกันภัยต้องลงลายมือชื่อในกรมธรรม์ประกันภัยด้วย[31] ดังนั้น กรมธรรม์ประกันภัย จึงเป็นหลักฐานเป็นหนังสือที่ผู้เอาประกันภัยสามารถใช้ในการฟ้องร้องบังคับคดีได้ นอกจากนี้กฎหมายยังได้กำหนดรายละเอียดที่ผู้รับประกันภัยต้องระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ได้แก่ ชื่อผู้เอา

---

[27] ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 45 หน้า 1 - 227 ลงวันที่ 1 มกราคม 2471

[28] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 861

[29] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862

[30] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867

[31] เรื่องเดียวกัน

ประกันภัยและชื่อผู้รับประกันภัย วัตถุที่เอาประกันภัย ภัยที่ผู้รับประกันภัยรับเสี่ยง จำนวนเงินที่เอาประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันและวิธีส่งเบี้ยประกัน หากเป็นการประกันภัยที่มีกำหนดเวลาต้องระบุระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด เป็นต้น

1) เงื่อนไขของการประกันภัย

(1) การทำสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่กำหนดเงื่อนไขในการชำระค่าสินไหมทดแทนหรือเงินจำนวนหนึ่งในเหตุการณ์ในอนาคต โดยเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน อาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้[32] สำหรับการทำสัญญาประกันภัยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วในขณะทำสัญญาประกันภัยนั้น (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2513/2518) หรือกรณีทำสัญญาประกันภัยในเหตุการณ์ที่ไม่อาจเกิดขึ้นได้ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 532/2520) ก็ไม่ถือเป็นการประกันภัย ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาดังกล่าว

(2) การทำประกันภัยเป็นการตกลงกันในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยเป็นการกระจายความเสี่ยงจากผู้เอาประกันภัยไปยังผู้รับประกันภัย หรือเป็นลักษณะของการเฉลี่ยความเสียหายของผู้เอาประกันภัยไปให้แก่ผู้รับประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยไม่มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยย่อมไม่มีความเสี่ยงและจะไม่ได้รับความเสียหายในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ทำให้สัญญาดังกล่าวเป็นลักษณะเหมือนการเสี่ยงโชคหรือเรียกว่าเป็นการพนัน ดังนั้น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์จึงได้กำหนดให้ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่ได้เอาประกันภัย ไม่เช่นนั้นสัญญาประกันภัยจะไม่มีผลผูกพันกับคู่สัญญา[33] นอกจากเป็นการป้องกันการทำสัญญาเพื่อเสี่ยงโชคในเหตุของการประกันภัยแล้ว การกำหนด การมีส่วนได้เสียในเหตุของการประกันภัยนั้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการก่อวินาศกรรมหรือฆาตกรรมเพื่อโดยมุ่งหวังให้ได้ค่าสินไหมทดแทนในสัญญาประกันภัยที่ได้ทำไว้ด้วย[34] สำหรับการมีส่วนได้เสียนั้น ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในขณะทำสัญญาประกันภัย

(3) การทำสัญญาประกันภัยเป็นการตกลงกันโดยผู้รับประกันภัยตกลงจะรับความเสี่ยงในเหตุแห่งการเอาประกันภัยแทนผู้เอาประกันภัย ดังนั้น ความซื่อสัตย์สุจริตในการทำสัญญาจึงเป็นเรื่องสำคัญเนื่องจากผู้รับประกันภัยจำเป็นต้องรู้ข้อมูลที่แท้จริงในการรับประกันภัยเพื่อตัดสินใจว่าจะรับประกันภัยหรือไม่รับประกันภัย รวมถึงการกำหนดจำนวนเบี้ยประกันภัยสำหรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการรับประกันภัยกฎหมายจึงได้กำหนดเรื่องการเปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันภัยไว้โดยถือเป็นสาระสำคัญอย่างหนึ่งของการทำสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ หากผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผยความจริงแก่ผู้เอาประกันภัยหรือให้ข้อมูลเท็จในการทำประกันภัยจะส่งผลให้สัญญาประกันภัยเป็นโมฆียะ[35] อย่างไรก็ดี ความจริงที่ผู้เอาประกันภัยต้องเปิดเผยแก่ผู้รับประกันภัยนั้น ต้องเป็นสาระสำคัญของการทำประกันภัย

---

[32] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 869

[33] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863

[34] นายประเสริฐ เสียงสุทธิวงศ์. (2552). **คำบรรยายสำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา วิชาตัวแทน ประกันภัย ตั๋วเงิน บัญชีเดินสะพัด**. หน้า 125

[35] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865

เมื่อผู้รับประกันภัยได้ทราบจะทำให้ไม่รับประกันภัยหรือคิดเบี้ยประกันภัยในราคาที่สูงขึ้น เช่น กรณีผู้เอาประกันเป็นโรคร้ายแรงและไม่ยอมเปิดเผยให้ผู้รับประกันภัยทราบ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 922/2542) หากความจริงที่ผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งแก่ผู้รับประกันภัยไม่ใช่สาระสำคัญที่มีผลกระทบกับการตัดสินใจรับประกันของผู้เอาประกันแล้ว สัญญาประกันภัยย่อมมีผลสมบูรณ์ (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 715/2513) สำหรับเวลาในการเปิดเผยข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการเอาประกันภัยนั้น ผู้เอาประกันภัยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงในขณะที่จะทำสัญญาประกันภัย

3.4.1.3 ผลิตภัณฑ์

สัญญาประกันภัยแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สัญญาประกันวินาศภัย และสัญญาประกันชีวิต

1) สัญญาประกันวินาศภัย

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดความหมายของคำว่า “วินาศภัย” คือ ความเสียหายที่พึงประมาณเป็นเงินได้[36] ดังนั้น สัญญาประกันวินาศภัยจึงเป็นสัญญาที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจ่ายเบี้ยประกันและผู้เอาประกันตกลงจ่ายค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดเหตุวินาศภัยตามที่ตกลงกันไว้ แต่การชดใช้ ค่าสินไหมทดแทนในเหตุแห่งวินาศภัยที่เกิดขึ้นนั้น ผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้ค่าเสียหายตามจำนวนที่ตกลงกันไว้ในสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ ต้องไม่เกินจำนวนความเสียหายจากวินาศภัยที่เกิดขึ้นจริง[37] ดังนั้น ผู้ที่ได้รับค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวจะได้รับเงินค่าเสียหายตามจำนวนที่ตกลงในสัญญา แต่ไม่เกินความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงเท่านั้น แม้จะได้มีการทำประกันภัยไว้มูลค่ามากกว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงก็ตาม

สัญญาประกันวินาศภัยที่มีการตกลงกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ สัญญาประกันอัคคีภัย สัญญาประกันรถยนต์ และสัญญาประกันภัยทางทะเล[38]

(1) สัญญาประกันอัคคีภัย คือ สัญญาที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อทรัพย์ที่เอาประกันภัยต้องเสียหายเพราะเหตุไฟไหม้หรือความเสียหายอันเกิดจากเหตุต่อเนื่องจากไฟไหม้ เช่น เสียหายจากน้ำที่ใช้ในการดับไฟ

(2) สัญญาประกันรถยนต์ คือ สัญญาที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีมีความเสียหายเกิดขึ้นเนื่องจากการใช้รถยนต์ที่เอาประกันภัย เช่น ความเสียหายกับบุคคลที่สามเพราะรถยนต์ที่เอาประกันภัยเกิดอุบัติเหตุ หรือความเสียหายที่เกิดกับรถยนต์ที่เอาประกันภัยเอง

(3) สัญญาประกันภัยทางทะเล คือ สัญญาที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนในกรณีมีความเสียหายเกิดกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยในระหว่างการขนส่งทางทะเล หรือการประกันภัย เรือเดินทะเล

---

[36] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 869

[37] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877

[38] ชูศรี พันธุ์ทอง. (2540). **หนังสือประกอบการเรียนการสอนภาควิชาสิถิติและคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิชาการประกันภัย**. หน้า 39.

การทำสัญญาวินาศภัยนั้น ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย โดยส่วนได้เสียกรณีของการทำประกันวินาศภัยนั้น ผู้เอาประกันต้องมีความสัมพันธ์กับทรัพย์สินที่จะเอาประกันภัยหรือมีสิทธิในทรัพย์สินที่หากเกิดวินาศภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยจะได้รับความเสียหายหรือต้องรับผิด ซึ่งส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยนั้น ไม่ได้มุ่งพิจารณาที่ตัวทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอย่างเดียวแต่รวมถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์ที่เอาประกันด้วย ดังนั้น จึงอาจมีผู้เอาประกันภัยได้หลายคนได้ในทรัพย์สินเดียวกัน เช่น ผู้จำนองและผู้รับจำนอง (คำพิพากษาฎีกาที่ 1994/2527) เจ้าของทรัพย์สิน ผู้เช่าหรือผู้เช่าซื้อทรัพย์สิน (คำพิพากษาฎีกาที่ 1060/2543) นอกจากผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยแล้ว ส่วนได้เสียที่ว่านั้นต้องประมาณความเสียหายเป็นเงินได้ หากความเสียหายที่เกิดขึ้นไม่สามารถคำนวนเป็นเงินได้ ความเสียหายดังกล่าว ก็ไม่สามรถเอาประกันวินาศภัยได้[39]

2) สัญญาประกันชีวิต

สัญญาประกันชีวิต คือ สัญญาที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจ่ายเบี้ยประกันและผู้รับประกันภัยตกลงตกลงชดใช้เงินให้เมื่อเกิดเหตุความตาย[40] หรือชดใช้เงินให้ตามสัญญาเมื่อถึงเวลาที่กำหนดและผู้เอาประกันชีวิตยังมีชีวิตอยู่ โดยจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะชำระให้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้น จะชำระเป็นจำนวนเดียว หรือชำระเป็นรายปีก็ได้ตามที่คู่สัญญาได้ตกลงกันไว้[41]

สัญญาประกันชีวิตนั้นจะทำเพื่อผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อมีการเสียชีวิตซึ่งชีวิตคนไม่อาจตีเป็นราคาที่แน่นอนได้ ดังนั้น ผู้เอาประกันชีวิตจึงอาจกำหนดจำนวนเงินที่จะเอาประกันชีวิตไว้จำนวนเท่าไรก็ได้ หากมีการทำประกันชีวิตไว้หลายสัญญาผู้รับประกันชีวิตทุกรายต้องชดใช้เงินตามจำนวนที่ตกลงไว้ ซึ่งแตกต่างจากกรณีของการทำประกันวินาศภัย

สัญญาประกันชีวิตนั้นจะทำเพื่อผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อมีการเสียชีวิตหรือเพื่อเป็นรายได้ยามชราเมื่อครบกำหนดสัญญา หรือเพื่อเป็นเงินออมแก่บุตร เป็นต้น ซึ่งรูปแบบของการทำประกันชีวิตที่มีการทำอย่างแพร่หลาย ได้แก่[42]

(1) การประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา คือ การที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ตกลงไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยตายภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาเช่น 2 ปี หรือ 3 ปี หากครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาแล้วผู้เอาประกันภัยยังมีชีวิตอยู่ความคุ้มครองตามสัญญาประกันชีวิตเป็นอันสิ้นสุดลง

(2) การประกันชีวิตแบบตลอดชีพ คือ การที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ตกลงไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยตาย โดยไม่มีการกำหนดระยะเวลาไว้

---

[39] นายประเสริฐ เสียงสุทธิวงศ์. **เรื่องเดิม. หน้า 128**

[40] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 889

[41] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 890

[42] ชูศรี พันธุ์ทอง. **เรื่องเดิม**. หน้า 51-59.

ในสัญญาว่าผู้เอาประกันภัยจะตายเมื่อใด ซึ่งผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยตลอดชีวิตของผู้เอาประกันภัย หรืออาจกำหนดระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยไว้เป็นช่วงเวลาหนึ่ง หรืออาจเป็นการชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียวก็ได้

(3) การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ คือ การที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินตามจำนวนที่ตกลงไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยตายภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาหรือจ่ายเงินจำนวนที่ได้เอาประกันภัยไว้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาและผู้เอาประกันภัยยังคงมีชีวิตอยู่

(4) การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ คือ การที่ผู้รับประกันตกลงจะจ่ายเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายเงินบำนาญให้แก่ผู้เอาประกันภัยภายหลังครบกำหนดระยะเวลาเอาประกันตามสัญญา โดยผู้รับประกันภัยตกลงจะจ่ายเงินให้จนกว่าผู้เอาประกัยภัยจะถึงแก่ความตาย หรือตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิต

การทำสัญญาประกันชีวิตนั้น ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย โดยผู้เอาประกันชีวิตนั้น ต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของผู้ที่ตนเอาประกันด้วย ซึ่งอาจเป็นการทำประกันชีวิตให้กับตนเอง หรือบุคคลอื่นก็ได้ หากเป็นการทำประกันชีวิตให้กับบุคคลอื่นแล้ว ผู้เอาประกันต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่มีส่วนได้เสียกับบุคคลที่ตนจะเอาประกันชีวิตด้วย โดยอาจเป็นคู่สมรส บุคคลในครอบครัว เช่น บิดามารดาหรือบุตร หรืออาจมีความสัมพันธ์ในทางธุรกิจ เช่น นายจ้างและลูกจ้าง เป็นต้น[43]

อย่างไรก็ดี สำหรับกรณีการประกันชีวิตนั้น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดข้อยกเว้นไว้สำหรับผู้รับประกันภัยที่ไม่ต้องจ่ายเงินตามที่ตกลงไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์หากบุคคลที่ถูกเอาประกันชีวิตกระทำอัตวินิบาตหรือฆ่าตัวตายด้วยความสมัครใจภายในหนึ่งปีนับจากวันทำสัญญา หรือบุคคลที่ถูกเอาประกันชีวิตถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าโดยเจตนา[44]

3.4.1.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มิได้มีกฎหมายลำดับรองออกตามโดยอาศัยอำนาจของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในด้านการประกันภัย แต่มีการบัญญัติในเรื่องถึงการคุ้มครองเกี่ยวกับผู้บริโภคด้วย เฉพาะการคุ้มครองเงินฝาก/เงินนักลงทุน/ผู้ถือกรมธรรม์ และกระบวนการชำระบัญชีหรือกระบวนการล้มละลาย ในส่วนของการประกันวินาศภัยโดยกำหนดให้ ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้รับประกันภัยต้องคำพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย ผู้เอาประกันสามารถจะเรียกให้หาประกันอันสมควรหรือจะบอกเลิกสัญญาก็ได้[45] เพียงเรื่องเดียวเท่านั้น

---

[43] นายประเสริฐ เสียงสุทธิวงศ์. **เรื่องเดิม**. หน้า129

[44] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895

[45] ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 876

3.4.2 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

3.4.2.1 หลักการและเหตุผล

การประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นเป็นกิจการที่ต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกิจการประกันภัยต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้เอาประกันภัยจำนวนมาก หากผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยไม่มีความมั่นคงหรือดำเนินธุรกิจไปในทางที่จะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของตนเองแล้วอาจส่งผลให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยต้องเดือดร้อน และส่งผลบกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้และมีฐานะมั่นคงสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ตามสัญญา จึงมีการออกกฎหมายเฉพาะเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจประกันภัย[46] โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2510 และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

3.4.2.2 สาระสำคัญ

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อกำกับดูแลกิจการประกันวินาศภัยให้ดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) การขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

การประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลังโดยอนุมัติของคณะรัฐมนตรี[47] โดยผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทยจะมีอยู่ 2 ประเภท คือ บริษัทมหาชนที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศ[48] นอกจากการประกอบธุรกิจต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีแล้วนั้น กรณีบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นบริษัทมหาชน กฎหมายยังได้กำหนดให้ต้องมีกรรมการที่เป็นคนไทยไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และมีผู้ถือหุ้นเป็นบุคคลไทยไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด[49]

อย่างไรก็ดี หากมีเหตุจำเป็นในการถือหุ้นของคนต่างด้าวในบริษัทประกันวินาศภัยแล้ว บริษัทสามารถขอให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (คณะกรรมการฯ) อนุญาตให้บุคคลต่างด้าวถือหุ้นในบริษัทประกันได้เป็นจำนวนไม่เกินร้อยละ 49 นอกจากนี้ กรณีบริษัทประกันวินาศภัยมีฐานะหรือการดำเนินการอยู่ในลักษณะอันอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน

---

[46] **บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด**. 2556. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.tqm.co.th

[47] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 6

[48] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 7

[49] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 9

คณะกรรมการฯ สามารถเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพื่อผ่อนผันให้มีบุคคลต่างด้าวถือหุ้นในบริษัทดังกล่าวเกินกว่าร้อยละ 49 ก็ได้[50]

นอกจากกำหนดเงื่อนไขเรื่องจำนวนกรรมการและสัดส่วนผู้ถือหุ้นในบริษัทประกันวินาศภัยแล้ว กฎหมายประกันวินาศภัยยังกำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยไทยและสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศต้องมีหลักทรัพย์วางไว้กับนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันตามประเภทของการประกันภัย โดยหลักทรัพย์ที่จะต้องวางนั้นจะเป็นหลักทรัพย์ประเภทเงินสด พันธบัตรรัฐบาล หรือหลักทรัพย์อื่นที่รัฐมนตรีกำหนด เช่น ตั๋วเงินคลังของกระทรวงการคลัง พันธบัตรของรัฐวิสาหกิจ[51] และบริษัทประกันวินาศภัยไทยและสาขาของบริษัทประกันวินาศภัยต่างประเทศต้องดำรงเงินกองทุนตามจำนวนที่คณะกรรมการฯ กำหนดตลอดระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

2) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย

กฎหมายได้กำหนดให้กรมธรรม์ที่บริษัทประกันวินาศภัยออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนในเรื่องของแบบ ข้อความ และเอกสารประกอบหรือเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ก่อน[52] นอกจากเรื่องกรมธรรม์ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนแล้ว กฎหมายยังได้กำหนดให้นายทะเบียนให้ความเห็นชอบอัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันวินาศภัยจะเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัยด้วย[53] และกฎหมายได้กำหนดให้ถือว่าข้อความ ภาพโฆษณา หรือหนังสือชักชวนเป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ด้วย[54]

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดข้อห้ามของบริษัทประกันวินาศภัย[55] เช่น การห้ามรับประกันวินาศภัยรายเดียวเกินกว่าร้อยละยี่สิบของเงินกองทุน การห้ามลดทุนโดยไม่ได้รับอนุญาต การห้ามจ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นแก่กรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท เว้นแต่เป็นการจ่ายบำเหน็จ เงินเดือน โบนัส หรือเงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ การห้ามให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย รับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ เป็นต้น

สำหรับบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการ ผู้จัดการ บุคคลซึ่งมีอำนาจกระทำการแทนบริษัท หรือที่ปรึกษาของบริษัทต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และต้องไม่เป็นหรือเคยเป็น

---

[50] เรื่องเดียวกัน

[51] ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักทรัพย์ของบริษัทประกันวินาศภัยที่ต้องวางไว้กับนายทะเบียนเป็นหลักทรัพย์ประกัน ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 วันที่ 13 กรกฎาคม 2538 ตอนที่ 27 ง หน้า 4

[52] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 29

[53] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 30

[54] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 30/1

[55] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 31

บุคคลล้มละลาย ไม่เคยต้องคำพิพากษาให้จำคุกในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน และไม่เคยเป็นกรรมการผู้จัดการบุคคลซึ่งมีอำนาจกระทำการแทนบริษัทประกันวินาศภัยในช่วงเวลาที่ถูกถอนใบอนุญาต[56] เป็นต้น

กฎหมายประกันวินาศภัยกำหนดให้อำนาจคณะกรรมการฯ ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติในเรื่องของการเก็บเบี้ยประกันภัย การรับประกันภัยต่อ การจำแนกประเภททรัพย์สิน การจัดสรรเงินสำรอง การออกและขายกรมธรรม์ การกำหนดแบบ ขนาดตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความแสดงการรับเงินของบริษัท รวมถึงการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

สำหรับการลงทุนหาผลประโยชน์ของบริษัมประกันวินาศภัยนั้น บริษัทสามารถนำเงินไปลงทุนได้ตามที่รัฐมนตรีกำหนดเท่านั้น โดยแบ่งเป็นการลงทุนในประเทศ และการลงทุนในต่างประเทศ กล่าวคือ การลงทุนในประเทศ เช่น การฝากเงินกับธนาคาร การซื้อพันธบัตรรัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจ การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่ง และการให้กู้เงินโดยมีพันธบัตรรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจเป็นหลักประกัน เป็นต้น ส่วนการลงทุนในต่างประเทศ เช่น การซื้อพันธบัตรรัฐบาลไทยพันธบัตรหรือหุ้นกู้ขององค์การ หรือรัฐวิสาหกิจหรือหุ้นกู้ของบรรษัทเงินทุนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายนอกราชอาณาจักร ซื้อพันธบัตร หุ้นกู้ หรือตั๋วเงินซึ่งออกโดยรัฐบาลต่างประเทศ หรือรัฐวิสาหกิจต่างประเทศ และการซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่จดทะเบียนในต่างประเทศ เป็นต้น

การกำกับดูแลเกี่ยวกับฐานะของบริษัท และการเพิกถอนใบอนุญาต บริษัทประกันวินาศภัยมีหน้าที่ต้องจัดทำรายงานการดำรงเงินกองทุนเสนอต่อนายทะเบียนทุกเดือนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หากเงินกองทุนของบริษัทประกันวินาศภัยลดลงต่ำกว่าเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามกฎหมายแล้ว บริษัทประกันวินาศภัยต้องเสนอโครงการเพื่อแก้ไขฐานะเงินกองทุนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากนายทะเบียน หรือวันที่ผู้สอบบัญชีหรือบริษัทตรวจพบ[57] โดยในระหว่างที่บริษัทดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มเงินกองทุนให้ได้ตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดนั้น บริษัทยังคงประกอบธุรกิจต่อไปได้แต่จะขยายธุรกิจไม่ได้ ทั้งนี้ หากบริษัท ไม่สามารถดำเนินโครงการหรือดำรงเงินกองทุนได้ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว นายทะเบียนโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้แก้ไขฐานะ หรือสั่งเพิ่มทุนหรือลดทุน และจะสั่งระงับการดำเนินกิจการชั่วคราวได้[58] หากบริษัทไม่ดำเนินการตามคำสั่งของนายทะเบียน นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบออกจากตำแหน่งได้[59] เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งถอดถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบแล้ว ให้บริษัทแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำเนินการแทน หากบริษัทไม่แต่งตั้งบุคคล เข้าดำเนินการแทนนายทะเบียนโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งบุคคลเข้าทำหน้าที่แทนได้

---

[56] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 34

[57] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 27/5

[58] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 52

[59] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 53

กรณีบริษัทประกันวินาศภัยใดมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะที่อาจเกิดความเสียหายต่อประชาชน นายทะเบียนโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้แก้ไขฐานะหรือสั่งเพิ่มทุนหรือลดทุนและจะสั่งระงับการดำเนินกิจการชั่วคราวได้ หากบริษัทไม่ดำเนินการตามคำสั่งของนายทะเบียน นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบออกจากตำแหน่งได้ เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งถอดถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบแล้ว ให้บริษัทแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำเนินการแทน หากบริษัทไม่แต่งตั้งบุคคลเข้าดำเนินการแทนนายทะเบียนโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งบุคคลเข้าทำหน้าที่แทนได้[60]

นอกจากนี้ หากปรากฏว่าบริษัทประกันวินาศภัยมีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สินหรือมีฐานะการเงินไม่มั่นคงอันอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของรัฐมนตรีหรือนายทะเบียน หยุดประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยโดยไม่มีเหตุอันสมควร ประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือหากประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยต่อไปจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยได้[61]

3.4.2.3 ผลิตภัณฑ์

ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 โดยเป็นกฎกระทรวงที่ออกในช่วงการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งยังมีผลใช้บังคับอยู่ โดยอาศัยอำนาจตามบทเฉพาะกาล ที่กำหนดให้กฎกระทรวงประกาศ หรือเงื่อนไขในการอนุญาตที่ออกหรือกำหนด ซึ่งใช้บังคับอยู่ก่อนหรือวันที่พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ใช้บังคับยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้ง[62] โดยกฎกระทรวงดังกล่าวได้กำหนดประเภทการประกันวินาศภัยไว้ 4 ประเภท คือ

1) การประกันอัคคีภัย

2) การประกันภัยทางทะเลและการขนส่ง

3) การประกันภัยรถ

4) การประกันภัยประเภทอื่นนอกจาก 1) 2) หรือ 3)

โดยความหมายของแต่ละผลิตภัณฑ์ของการประกันวินาศภัย ได้อธิบายไว้แล้วในผลิตภัณฑ์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

---

[60] เรื่องเดียวกัน

[61] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 59

[62] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 125

3.4.2.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Institutions)

การประกันวินาศภัย มิได้มีสถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ มีเพียงคณะกรรมการฯ ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตเท่านั้น

2) การให้ข้อมูลและการให้บริการ (Disclosure and Sales Practices)

คณะกรรมการฯ มีอำนาจในการออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการกำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยให้ข้อมูลและการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ โดยข้อมูลและการให้บริการที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคหรือผู้ถือกรมธรรม์[63] รวมทั้งการโฆษณาของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล[64] ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ออกเป็นเกณฑ์อยู่ในกฎหมายลำดับรองเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

(1) การกำหนดวิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

(1.1) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยผ่านทางสื่อโฆษณา[65] คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณา (เช่น หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ไปรษณีย์ หรือป้าย) โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย จะต้องปฏิบัติตามหรือละเว้นการปฏิบัติตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ ดังนี้ ข้อความที่โฆษณาต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย ในกรณีที่มีการอ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอื่นใด ต้องระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน ต้องไม่ตัดทอนข้อมูลดังกล่าว จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ และต้องมีข้อมูลดังกล่าว พร้อมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ ให้มีการระบุคำเตือนโดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน

(1.2) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร[66]

---

[63] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 37

[64] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 111/2

[65] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2556

[66] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2552

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าว เพื่อมุ่งคุ้มครองประชาชนผู้ใช้บริการการประกันภัย ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยที่สามารถทำได้ โดยผ่านทางตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย ไปรษณีย์ ธนาคาร โดยกำหนดให้การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย ธนาคาร ห้ามมิให้ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ภัยใหม่ หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย พร้อมทั้งห้ามมิให้คำแนะนำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(ก) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องแจ้งชื่อ ชื่อสกุล พร้อมแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัย แนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยอย่างเหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) โดยเอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ ที่บริษัทให้ความเห็นชอบ จะต้องมีรายการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัท สรุปเงื่อนไขทั่วไป ข้อตกลงและข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย คำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยศึกษา อ่านและทำความเข้าใจในเอกสารเสนอการขาย เป็นต้น

(ข) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านโทรศัพท์ กำหนดให้กรมธรรม์ที่เสนอขายของบริษัทประกันวินาศภัยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน พร้อมทั้งระบุเงื่อนไขสิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) เป็นเวลา 30 วัน หรือมากกว่า 30 วัน ไว้ในกรมธรรม์ ยกเว้นกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น โดยการเสนอขายกรมธรรม์กระทำได้ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่าง 8.30 – 19.00 น. อีกทั้งผู้เสนอขายจะต้องเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาตจากบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้นพร้อมแจ้งชื่อ ชื่อสกุล เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัทประกันที่มีการเสนอขาย พร้อมทั้งอธิบายในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นการคุ้มครองจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย แจ้งวิธีการการชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนด แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุด้วยว่าการใช้สิทธินี้ให้ใช้ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทหรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแบบของกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

เมื่อผู้มุ่งหวังตอบตกลงทำประกันภัย ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้งหนึ่ง (Comfirmation Call) เมื่อได้รับอนุญาตสนทนา จะต้องขออนุญาตในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาต

จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น โดยการคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

(ค) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านไปรษณีย์ (Direct Mail) ให้บริษัทประกันวินาศภัยดำเนินการเองเท่านั้น และเอกสารที่บริษัทประกันวินาศภัยจะส่งให้แก่ผู้รับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องมีรายการอย่างน้อย ดังนี้ ชื่อและที่อยู่ที่ติดต่อได้ของบริษัทประกันวินาศภัย สรุปเงื่อนไขทั่วไปและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และข้อยกเว้นการคุ้มครอง รวมทั้งสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย วิธีการชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นการคุ้มครอง ระยะเวลาในการออกกรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือการรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

(ง) กรณีที่เป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) กำหนดให้บริษัทประกันวินาศภัยจะต้องให้ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย พร้อมแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งเสนอใบอนุญาตการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย แนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยอย่างเหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) โดยเอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ ที่บริษัทให้ความเห็นชอบ จะต้องมีรายการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัท สรุปเงื่อนไขทั่วไป ข้อตกลงและข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยและหากลูกค้ามีการทำประกันภัยจะต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ มิได้มีการบังคับ หรือใช้เป็นเงื่อนไขในการต่อรองการให้สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่นใดของธนาคาร

(2) การกำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันวินาศภัย[67] โดยคณะกรรมการ คปภ. ได้ออกกฎหมายลำดับรองที่กำหนดสาระสำคัญ ในเรื่องดังกล่าว กรณีของใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษีที่บริษัทออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยต้องลงลายมือชื่อผู้รับเงินและให้มีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ เช่น คำบอกชื่อว่าเป็นใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี ชื่อและสถานที่ตั้งของบริษัท เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เลขที่ใบเสร็จรับเงินหรือใบกำกับภาษี เลขที่ของกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเงินเบี้ยประกันภัยและงวดที่ชำระ เป็นต้น อีกทั้ง ต้องใช้แบบตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์ อ่านง่าย และสุภาพ และข้อความต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 12 พอยท์ และมีจำนวนตัวอักษรใน 1 นิ้ว ไม่เกิน 18 ตัวอักษร

---

[67] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2552

กรณี (1) และ (2) หากบริษัทประกันวินาศภัยไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการฯ กำหนด ย่อมมีโทษตามกฎหมาย[68]

(3) กรณีประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัย[69]

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์กฎหมายลำดับรองเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลกรณีบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัย กระทำความผิดที่คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับมีอำนาจเปรียบเทียบได้และได้ชำระค่าปรับให้สำนักงาน คปภ. ประกาศหรือโฆษณาและระบุชื่อผู้กระทำความผิด ลักษณะการกระทำความผิด และโทษที่ได้เปรียบเทียบและหากฝ่าฝืน ไม่ชำระค่าปรับ ก็ต้องระบุด้วยว่าสำนักงาน คปภ.จะดำเนินการอย่างไรกับบุคคลดังกล่าว พร้อมติดตามความคืบหน้าของคดีจนกว่าคดีจะถึงที่สุด เป็นต้น

โดยวิธีการโฆษณาหรือการประกาศ ให้ลงในเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. หรือสื่ออื่น ๆ โดยมีกำหนดระยะเวลา เช่น ให้โฆษณาเป็นเวลา 6 เดือน สำหรับกรณีกฎหมายกำหนดโทษปรับไม่ถึง 3 แสนบาท กรณีโฆษณาหรือประกาศเป็นเวลา 1 ปี กรณีกฎหมายกำหนดโทษปรับตั้งแต่ 3 แสนบาทขึ้นไป หรือมีโทษจำคุก เป็นต้น โดยลักษณะการกระทำความผิด และโทษที่ได้มีการเปรียบเทียบ กรณีตัวอย่างเช่น ประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย ฉบับที่ 3/2555 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2555 (ประกาศฯ) ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้แจ้งกรณีบริษัทไทยประกันภัย จำกัด (บริษัทฯ) มีลักษณะการกระทำความผิดโดยใช้แบบและข้อความกรมธรรม์ประกันภัยบ้านอยู่อาศัยแบบพิเศษแตกต่างไปจากแบบและข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบ โดยคณะกรรมการเปรียบเทียบปรับเป็นเงินจำนวน 75,000 บาท ซึ่งรายละเอียดของคดีดังกล่าวในประกาศฯ ได้แสดงสถานะของคดีว่าบริษัทฯ ได้ชำระค่าปรับเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2555 และได้แก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายแล้ว

(4) รูปแบบของกรมธรรม์ที่บริษัทออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยนั้น จะต้องเป็นไปตามแบบและข้อความที่นายทะเบียนกำหนด รวมทั้งเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์[70] นั้น อาทิเช่น กรมธรรม์ประกันภัยรายย่อย (ไมโครอินชัวรันส์)[71] โดยกำหนดเรื่องรูปแบบของข้อความที่จะต้องระบุในตารางกรมธรรม์ประกันภัย เช่น กรมธรรม์ประกันภัยเลขที่ รหัสบริษัท ชื่อและที่อยู่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ชื่อและที่อยู่ผู้รับประโยชน์ ระยะเวลาการประกันภัย อีกทั้งในแบบคำขอประกันภัยได้กำหนดคำจำกัดความ

---

[68] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 88

[69] คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 11 กันยายน 2552

[70] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 29

[71] คำสั่งนายทะเบียน ที่ 14/2556 เรื่องกำหนดแบบ ข้อความอัตราเบี้ยประกันภัย กรมธรรม์ประกันภัยรายย่อย (ไมโครอินชัวรันส์) สำหรับบริษัทประกันวินาศภัย ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2556

เช่น บริษัท ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย รายละเอียดของข้อตกลงคุ้มครอง ข้อยกเว้น เงื่อนไขและข้อกำหนดทั่วไป การจ่ายค่าทดแทน การระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ เป็นต้น

นอกจากนี้ หากเกิดกรณีที่บริษัทประกันชีวิตออกกรมธรรม์ประกันภัยแตกต่างไปจากแบบที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยมีสิทธิเลือกให้บริษัทต้องรับผิดในการชำระหนี้ตามแบบกรมธรรม์ประกันภัยหรือข้อความที่บริษัทออกให้นั้น หรือตามแบบหรือข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วก็ได้ หรือผู้เอาประกันจะบอกเลิกสัญญาประกันภัยนั้นเสียและให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยทั้งสิ้นที่ได้ชำระไว้แล้วแก่บริษัทก็ได้ และไม่ว่าผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจะใช้สิทธิดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ ย่อมไม่เป็นเหตุให้บริษัทพ้นจากความรับผิด[72]

ซึ่งกรณีที่บริษัทประกันชีวิตกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเกี่ยวกับรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีอำนาจประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตาม โดยระบุรายละเอียดการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามรวมทั้งระบุชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบ[73] โดยบริษัทประกันวินาศภัยที่ฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายกำหนดโทษปรับไม่เกินสามแสนบาท[74]

3) กระบวนการระงับข้อพิพาท

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ได้กำหนดกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัย การจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงิน หรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์นายทะเบียนอาจจัดให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยได้[75] โดยสำนักงาน คปภ. ได้ออกกฎหมายลำดับรองในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย[76] โดยผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องต่อสำนักงาน คปภ. ได้ในทุกเขตพื้นที่หรือ ยื่นคำร้อง ณ ศูนย์บริการด้านการประกันภัย ในส่วนการพิจารณาคำร้องนั้น หากผู้ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทราบประเด็นเรื่องร้องเรียนและดำเนินการว่าเรื่องข้อร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุหรือไม่ หากไม่มีประเด็นก็ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากมีประเด็นก็วินิจฉัยว่าเป็นเรื่องข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงแล้ว ส่งจดหมายให้กรรมการผู้จัดการบริษัท พร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทรับทราบข้อกล่าวหาพร้อมเตรียมข้อมูลชี้แจง หลังจากนั้นให้เจ้าหน้าที่แจ้งคู่กรณีเป็นหนังสือให้มาพร้อมกันเพื่อหาแนวทางประนอมข้อพิพาท หากตกลงกันได้ในประเด็นข้อพิพาทใด ให้จัดทำเป็น

---

[72] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 29 วรรค 3 และวรรคท้าย

[73] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 111/2

[74] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 90

[75] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 36/1

[76] ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

สัญญาประนีประนอมยอมความ หากไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานและวินิจฉัยตามน้ำหนักพยานฝ่ายนั้น

4) กระบวนการชำระบัญชีหรือการล้มละลาย

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันวินาศภัยขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่เจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้อันเกิดจากการทำสัญญาประกันวินาศภัยใน 2 กรณี คือ

(1) กรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยล้มละลาย หมายความว่า บริษัทประกันวินาศภัยที่มีหนี้สินล้นพันตัว (มีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน) และศาลล้มละลายมีคำพิพากษาให้บริษัทประกันวินาศภัยล้มละลาย (ซึ่งไม่รวมถึงกรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยฟื้นฟูกิจการ) โดยเจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้อันเกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิตจากบริษัทเฉพาะทรัพย์สินที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหลักประกัน คือ หลักทรัพย์ประกัน และเงินสำรองที่วางไว้กับนายทะเบียนเท่านั้น ซึ่งการทำหน้าที่ของกองทุนเพื่อชำระหนี้แก่เจ้าหนี้แทนบริษัทประกันวินาศภัย โดยให้ความช่วยเหลือเจ้าหนี้ผู้เอาประกันวินาศภัยกรณีสัญญาประกันวินาศภัยยังไม่ครบกำหนด บริษัทยังมีภาระผูกพันตามกรมธรรม์ที่ได้ทำไว้กับผู้เอาประกันวินาศภัย ในกรณีนี้กองทุนจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือผู้เอาประกันวินาศภัยโดยเข้ารับชำระหนี้แทนบริษัทประกันวินาศภัยที่ล้มละลาย โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้[77]

(1.1) กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหนี้ผู้เอาประกันวินาศภัยที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้จากกองทุน จะต้องเป็นเจ้าหนี้ที่เกิดจากการทำสัญญาประกันวินาศภัยไว้กับบริษัท เว้นแต่หนี้เกิดจากการประกันภัยต่อ และหนี้ที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย หรือค่าเสียหายที่เกิดจากการที่บริษัทชำระหนี้ล่าช้าโดยเจ้าหนี้ดังกล่าว ได้แก่ ผู้เอาประกันวินาศภัย เป็นต้น

(1.2) กองทุนจะออกประกาศภายใน 30 วันนับแต่วันที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต เพื่อให้เจ้าหนี้มาขอรับชำระหนี้ และเจ้าหนี้ต้องยื่นขอรับชำระหนี้ภายใน 2 เดือน นับแต่วันที่กองทุนประกาศกำหนดให้มายื่นขอรับชำระหนี้ หากไม่ยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหนี้รายนั้นไม่มีสิทธิมาขอรับชำระหนี้จากกองทุน

(2) กรณีที่บริษัทประกันถูกเพิกถอนใบอนุญาต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพบว่าบริษัทมีกรณีดังต่อไปนี้[78]

(2.1) มีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สินหรือมีฐานะทางการเงินไม่มั่นคง ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือประชาชน

(2.2) ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ รวมทั้งที่ออกตามกฎหมายฉบับนี้ มั่นคง ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือประชาชน

---

[77] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินจากกองทุนประกันวินาศภัย และมูลหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2552

[78] พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 59

(2.3) หยุดประกอบธุรกิจโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(2.4) ประวิงการจ่ายเงินที่ต้องใช้ตามกรมธรรม์ หรือไม่คืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องคืนโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือโดยทุจริต

(2.5) ถ้าประกอบธุรกิจต่อไปแล้วทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันวินาศภัยหรือประชาชน

3.4.2.5 บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ได้กำหนดโทษ อยู่ในหมวด 6 ตั้งแต่มาตรา 84 -111/2 อันได้แก่

1) บทกำหนดโทษกรณีบริษัทประกันวินาศภัยออกกรมธรรม์ประกันภัยหรือเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์ไม่เป็นไปตามแบบและข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบหรือกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยโดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน

2) บทกำหนดโทษกรณีผู้ประเมินวินาศภัยทำรายงานการตรวจสอบและประเมินวินาศภัยอันเป็นเท็จ

3) บริษัทประกันวินาศภัยไม่ตรวจสอบทะเบียนผู้ถือหุ้นก่อนการประชุมผู้ถือหุ้นหรือไม่แจ้งผู้ถือหุ้นกรณีสัดส่วนการถือหุ้นของผู้นั้นมีจำนวนเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

3.4.3 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

3.4.3.1 หลักการและเหตุผล

การประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นเป็นกิจการที่ต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกิจการประกันภัยต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้เอาประกันภัยจำนวนมาก หากผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยไม่มีความมั่นคงหรือดำเนินธุรกิจไปในทางที่จะส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของตนเองแล้วอาจส่งผลให้ประชาชนผู้เอาประกันภัยต้องเดือดร้อน และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม ดังนั้นรัฐบาลจึงต้องกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้และมีฐานะมั่นคงสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ตามสัญญา จึงมีการออกกฎหมายเฉพาะเพื่อควบคุมการประกอบธุรกิจประกันภัย[79] โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2510 และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

3.4.3.2 สาระสำคัญ

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อกำกับดูแลกิจการประกันชีวิตให้ดำเนินการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและผู้เอาประกันภัย[80] โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

---

[79] http://www.tqm.co.th

[80] ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 109 ลงวันที่ 10 เมษายน 2535 ตอน 46 หน้า 1

1) การขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยอนุมัติของคณะรัฐมนตรี[81] โดยผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยจะมีอยู่ 2 ประเภท คือ บริษัทมหาชนที่จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย และสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ[82] นอกจากการประกอบธุรกิจต้องได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีแล้วนั้น กรณีบริษัทประกันชีวิตที่เป็นบริษัทมหาชน กฎหมายยังได้กำหนดให้ต้องมีกรรมการที่เป็นคนไทยไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด และมีผู้ถือหุ้นเป็นบุคคลไทยไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด[83]

อย่างไรก็ดี หากมีเหตุจำเป็นในการถือหุ้นของคนต่างด้าวในบริษัทประกันชีวิตแล้ว บริษัทสามารถขอให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยอนุญาตให้บุคคลต่างด้าวถือหุ้นในบริษัทประกันได้เป็นจำนวนไม่เกินร้อยละ 49 นอกจากนี้ กรณีบริษัทประกันชีวิตยมีฐานะหรือการดำเนินการอยู่ในลักษณะอันอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คณะกรรมการฯ) สามารถเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อผ่อนผันให้มีบุคคลต่างด้าวถือหุ้นในบริษัทดังกล่าวเกินกว่าร้อยละ 49 ก็ได้[84]

นอกจากกำหนดเงื่อนไขเรื่องจำนวนกรรมการและสัดส่วนผู้ถือหุ้นในบริษัทประกันชีวิตแล้ว กฎหมายประกันชีวิตยังกำหนดให้บริษัทประกันชีวิตไทยและสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศ ต้องมีหลักทรัพย์วางไว้กับนายทะเบียนเพื่อเป็นหลักประกันตามประเภทของการประกันภัย โดยหลักทรัพย์ที่จะต้องวางนั้นจะเป็นหลักทรัพย์ประเภทเงินสด พันธบัตรรัฐบาล หรือหลักทรัพย์อื่นที่รัฐมนตรีกำหนด เช่น ตั๋วเงินคลังของกระทรวงการคลัง พันธบัตรของรัฐวิสาหกิจ[85] และบริษัทประกันชีวิตไทยและสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศต้องดำรงเงินกองทุนตามจำนวนที่คณะกรรมการฯ กำหนดตลอดระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต

2) การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

กฎหมายได้กำหนดให้กรมธรรม์ที่บริษัทประกันชีวิตออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนในเรื่องของแบบ ข้อความ และเอกสารประกอบหรือเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ก่อน[86] นอกจากเรื่องกรมธรรม์ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนแล้ว กฎหมายยังได้กำหนดให้นายทะเบียนให้ความเห็นชอบอัตราเบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันชีวิตจะเรียกเก็บจากผู้เอา

---

[81] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 7

[82] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 8

[83] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 10

[84] เรื่องเดียวกัน

[85] ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง หลักทรัพย์ของบริษัทประกันชีวิตที่ต้องวางไว้กับนายทะเบียนเป็นหลักทรัพย์ประกัน ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2538 ตอนพิเศษ 27 ง หน้า 3

[86] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 29

ประกันภัยด้วย[87] และกฎหมายได้กำหนดให้ถือว่าข้อความ ภาพโฆษณา หรือหนังสือชักชวนเป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ด้วย[88]

นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดข้อห้ามของบริษัทประกันชีวิต[89] เช่น ห้ามประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย การห้ามลดทุนโดยไม่ได้รับอนุญาต การห้ามจ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นแก่กรรมการ ผู้จัดการ ที่ปรึกษา พนักงาน หรือลูกจ้างของบริษัท เว้นแต่ เป็นการจ่ายบำเหน็จ เงินเดือน โบนัส หรือเงินอย่างอื่นที่พึงจ่ายตามปกติ การห้ามให้ประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยนอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย รับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยลดลงต่ำกว่าจำนวนที่ต้องชำระ

สำหรับบุคคลที่จะดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการ ผู้จัดการ บุคคลซึ่งมีอำนาจกระทำการแทนบริษัท หรือที่ปรึกษาของบริษัทต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และต้องไม่เป็นหรือเคยเป็นบุคคลล้มละลาย ไม่เคยต้องคำพิพากษาให้จำคุกในคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน และไม่เคยเป็นกรรมการผู้จัดการ บุคคลซึ่งมีอำนาจกระทำการแทนบริษัทประกันวินาศภัยในช่วงเวลาที่ถูกถอนใบอนุญาต[90] เป็นต้น

กฎหมายประกันชีวิตกำหนดให้อำนาจคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัยในการกำหนดเกณฑ์เพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติในเรื่องของการเก็บเบี้ยประกันภัย การประกันต่อ การจำแนกประเภททรัพย์สิน การจัดสรรเงินสำรอง การออกและขายกรมธรรม์ การกำหนดแบบ ขนาดตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความแสดงการรับเงินของบริษัท และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย

สำหรับการลงทุนหาผลประโยชน์ของบริษัทประกันชีวิตนั้น บริษัทสามารถนำเงินไปลงทุนได้ตามที่รัฐมนตรีกำหนดเท่านั้น โดยแบ่งเป็นการลงทุนในประเทศ และการลงทุนในต่างประเทศ กล่าวคือ การลงทุนในประเทศ เช่น การฝากเงินกับธนาคาร การซื้อพันธบัตรรัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจ การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่ง และการให้กู้เงินโดยมีพันธบัตรรัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจเป็นหลักประกัน เป็นต้น ส่วนการลงทุนในต่างประเทศ เช่น การซื้อพันธบัตรรัฐบาลไทย พันธบัตรหรือหุ้นกู้ขององค์การ หรือรัฐวิสาหกิจหรือหุ้นกู้ของบรรษัทเงินทุนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายนอกราชอาณาจักร ซื้อพันธบัตร หุ้นกู้ หรือตั๋วเงินซึ่งออกโดยรัฐบาลต่างประเทศ หรือรัฐวิสาหกิจต่างประเทศ และการซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่จดทะเบียนในต่างประเทศ เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องจัดทำรายงานการดำรงเงินกองทุนเสนอต่อนายทะเบียนทุกเดือนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียนประกาศกำหนด หากเงินกองทุนของบริษัทประกันชีวิตลดลงต่ำกว่าเงินกองทุนที่ต้องดำรงไว้ตามกฎหมายแล้ว บริษัทประกันชีวิตต้องเสนอ

---

[87] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 30

[88] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 30/1

[89] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 33

[90] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 35

โครงการเพื่อแก้ไขฐานะเงินกองทุนภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากนายทะเบียนหรือวันที่ผู้สอบบัญชีหรือบริษัทตรวจพบ[91] โดยในระหว่างที่บริษัทดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มเงินกองทุนให้ได้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดนั้น บริษัทยังคงประกอบธุรกิจต่อไปได้แต่จะขยายธุรกิจไม่ได้ ทั้งนี้ หากบริษัทไม่สามารถดำเนินโครงการหรือดำรงเงินกองทุนได้ตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว นายทะเบียนโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้แก้ไขฐานะ หรือสั่งเพิ่มทุนหรือลดทุน และจะสั่งระงับการดำเนินกิจการชั่วคราวได้[92] หากบริษัทไม่ดำเนินการตามคำสั่งของนายทะเบียน นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบออกจากตำแหน่งได้[93] เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งถอดถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบแล้ว ให้บริษัทแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำเนินการแทน หากบริษัทไม่แต่งตั้งบุคคลเข้าดำเนินการแทนนายทะเบียนโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี มีอำนาจแต่งตั้งบุคคลเข้าทำหน้าที่แทนได้

กรณีบริษัทประกันชีวิตใดมีฐานะหรือการดำเนินงานอยู่ในลักษณะที่อาจเกิดความเสียหายต่อประชาชน นายทะเบียนโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้แก้ไขฐานะหรือสั่งเพิ่มทุนหรือลดทุนและจะสั่งระงับการดำเนินกิจการชั่วคราวได้ หากบริษัทไม่ดำเนินการตามคำสั่งของนายทะเบียน นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบออกจากตำแหน่งได้ เมื่อนายทะเบียนมีคำสั่งถอดถอนกรรมการหรือบุคคลที่รับผิดชอบแล้ว ให้บริษัทแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำเนินการแทน หากบริษัทไม่แต่งตั้งบุคคลเข้าดำเนินการแทนนายทะเบียนโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี มีอำนาจแต่งตั้งบุคคลเข้าทำหน้าที่แทนได้[94]

นอกจากนี้ หากปรากฏว่าบริษัทประกันชีวิตมีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สินหรือมีฐานะการเงินไม่มั่นคงอันอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชน หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของรัฐมนตรีหรือนายทะเบียน หยุดประกอบธุรกิจประกันชีวิตโดยไม่มีเหตุอันสมควร ประวิงการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือหากประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยต่อไปจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยหรือประชาชนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตได้[95]

3.4.3.3 ผลิตภัณฑ์

ประเภทของประกันชีวิต สามารถแยกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1) ประเภทสามัญ เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยค่อนข้างสูง ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางขึ้นไป ในการพิจารณารับประกันชีวิตอาจจะมีการตรวจสุขภาพหรือไม่ตรวจสุขภาพ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท และมีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ราย 6 เดือน ราย 3 เดือน หรือรายเดือน

---

[91] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 27/5

[92] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 53

[93] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 54

[94] เรื่องเดียวกัน

[95] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 55

2) ประเภทอุตสาหกรรม เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ 10,000 - 30,000 บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือน และไม่มีการตรวจสุขภาพ ฉะนั้นจึงมีระยะเวลารอคอย คือ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยโรคภัยไข้เจ็บตามธรรมชาติ บริษัทจะไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระมาแล้วทั้งหมด

3) ประเภทกลุ่ม เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมีผู้เอาประกันชีวิตร่วมกันตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกันอาจจะมีการตรวจสุขภาพหรือไม่ตรวจก็ได้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท การประกันชีวิตกลุ่มนี้อัตราเบี้ยประกันชีวิตจะต่ำกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรม

3.4.3.4 แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Institutions)

การประกันชีวิต มิได้มีสถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคไว้โดยเฉพาะ มีเพียงคณะกรรมการ คปภ. ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตเท่านั้น

2) การให้ข้อมูลและการให้บริการ (Disclosure and Sales Practices)

คณะกรรมการคปภ. มีอำนาจในการออกประกาศในการกำหนดให้บริษัทประกันชีวิต ให้ข้อมูลและการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ โดยข้อมูลและการให้บริการที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคหรือผู้ถือกรมธรรม์[96] รวมทั้งการโฆษณาของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตหรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัยที่ฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล[97] ซึ่งคณะกรรมการคปภ. ได้ออกเป็นเกณฑ์อยู่ในกฎหมายลำดับรองเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

(1) การกำหนดวิธีการออกและเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย อัตราเงินค่าเวนคืนตามกรมธรรม์ประกันภัย อัตรามูลค่าการใช้เงินสำเร็จตามกรมธรรม์ประกันภัย และอัตราขยายระยะเวลาการใช้เงินตามกรมธรรม์ประกันภัย และเงื่อนไขในการจ่ายเงิน

(1.1) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านทางสื่อโฆษณา[98]

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาเพื่อให้บริษัทประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต จะต้องปฏิบัติตามหรือละเว้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ ดังนี้ ข้อความที่โฆษณาต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม ไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการ

---

[96] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 38

[97] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 117/2

[98] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2556

จ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย กรณีโฆษณาที่ระบุว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพ” จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าต้องแถลงเกี่ยวกับสุขภาพในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยหรือไม่ หากมีการแถลงเกี่ยวกับสุขภาพ ต้องระบุเพิ่มว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัย หรือพิจารณาจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย ในกรณีที่มีการอ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอื่นใด ต้องระบุแหล่งที่มาให้ชัดเจน ต้องไม่ตัดทอนข้อมูลดังกล่าว จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ และต้องมีข้อมูลดังกล่าว พร้อมให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ ให้มีการระบุคำเตือน โดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน

(1.2) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านโทรศัพท์[99]

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์กำหนดให้บริษัทประกันชีวิตจัดการในเรื่องการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต โดยกำหนดห้ามมิให้ชักชวนผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ภัยใหม่ หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย พร้อมทั้งมิให้คำแนะนำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

นอกจากนี้กรมธรรม์ของบริษัทประกันชีวิตที่มีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน โดยการเสนอขายกรมธรรม์กระทำได้ ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่าง 8.30 – 19.00 น. และตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องได้รับอนุญาตจากทางบริษัทเท่านั้นพร้อมแจ้งชื่อ ชื่อสกุล เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัทประกันที่มีการเสนอขายและต้องแนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตอย่างเหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) พร้อมทั้งอธิบายในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของบริษัท สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นการคุ้มครอง จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และหลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย แจ้งการชำระเบี้ยประกันภัย และให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนด แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) โดยระบุด้วยว่า การใช้สิทธินี้ให้ใช้ได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทหรือมากกว่า 30 วัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับแบบของกรมธรรม์ประกันภัยที่มีการเสนอขาย

เมื่อผู้มุ่งหวังตอบตกลงทำประกันภัย ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทส่งกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจะต้องโทรศัพท์ขอคำยืนยันจากผู้มุ่งหวังอีกครั้งหนึ่ง (Comfirmation Call) เมื่อได้รับอนุญาตสนทนา จะต้องขออนุญาตในการบันทึกเทปสนทนา โดยต้องบันทึกตั้งแต่ได้รับอนุญาต

---

[99] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2552

จนกระทั่งสิ้นสุดการสนทนา หากผู้เอาประกันภัยประสงค์จะยกเลิกการประกันภัย ให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยเต็มจำนวนโดยไม่หักค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น โดยการคืนเบี้ยประกันภัยให้บริษัทดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับแจ้งการขอใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

(1.3) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร[100]

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์ในเรื่องดังกล่าว เพื่อมุ่งคุ้มครองประชาชนผู้ใช้บริการการประกันภัย ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตที่สามารถทำได้โดยผ่านทางตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต ไปรษณีย์ ธนาคาร โดยกำหนดให้การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ธนาคาร ห้ามมิให้ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ภัยใหม่ หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย พร้อมทั้งห้ามมิให้คำแนะนำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(ก) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องแจ้งชื่อ ชื่อสกุล พร้อมแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือนายหน้าประกันชีวิต หลีกเลี่ยงใช้คำว่าเงินฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย แนะนำผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตอย่างเหมาะสมกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย (Suitability Requirement) และเอกสารประกอบการเสนอขายกรมธรรม์ ที่บริษัทให้ความเห็นชอบ จะต้องมีรายการต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย เช่น ชื่อและที่อยู่ติดต่อได้ของบริษัท สรุปผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นการคุ้มครอง จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยและหลีกเลี่ยงการใช้คำว่าฝากหรือฝากเงินแทนการชำระเบี้ยประกันภัย การแจ้งการชำระเบี้ยประกันภัยและให้เริ่มต้นความคุ้มครองตามวันที่ผู้มุ่งหวังกำหนดประกันภัย เป็นต้น

(ข) กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านไปรษณีย์ (Direct mail) ให้บริษัทประกันชีวิตดำเนินการเองเท่านั้น และเอกสารที่บริษัทประกันชีวิตจะส่งให้แก่ผู้รับการเสนอขายประกันภัย จะต้องมีรายการอย่างน้อย ดังนี้ ชื่อและที่อยู่ที่ติดต่อได้ของบริษัทประกันชีวิต สรุปเงื่อนไขทั่วไปและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย และข้อยกเว้นการคุ้มครอง รวมทั้งสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย วิธีการชำระเบี้ยประกันภัย และวันเริ่มต้นการคุ้มครอง ระยะเวลาในการออกกรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือการรับรองการประกันภัยแล้วแต่กรณี

(ค) กรณีที่เป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคาร (Bancassurance) กำหนดให้บริษัทประกันชีวิตจะต้องให้ผู้ทำหน้าที่ในการเสนอขายต้องเป็นพนักงานของธนาคารที่ได้รับ

---

[100] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2551

ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต พร้อมแจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งเสนอใบอนุญาตการเป็นนายหน้าประกันชีวิต โดยในการเสนอขายต้องแสดงให้ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย โดยอธิบายความแตกต่างระหว่างการประกันชีวิตกับการฝากเงินกับธนาคารก่อนมีการเสนอขายทุกครั้ง และหากลูกค้ามีการทำประกันภัยจะต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ มิได้มีการบังคับ หรือใช้เป็นเงื่อนไขในการต่อรองการให้สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่นใดของธนาคาร

(2) การกำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัท สำนักงาน คปภ. ได้ออกประกาศคณะรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2553 ซึ่งได้กำหนดสาระสำคัญ อันได้แก่

(2.1) กรณีใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัยที่บริษัทออกให้แก่ผู้เอาประกันภัย ต้องลงลายมือชื่อผู้รับเงินและให้มีรายงานอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ เช่น คำบอกชื่อว่าเป็นใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัย ชื่อและสถานที่ตั้งของบริษัท เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร เลขที่ใบเสร็จรับเงินเบี้ยประกันภัย

(2.2) กรณีใบรับเงินชั่วคราวที่ขายผ่านช่องธนาคาร ให้มีรายการอย่างน้อยต่อไปนี้คำบอกชื่อว่าเป็นใบเสร็จรับเงินชั่วคราว ชื่อและสถานที่ตั้งของบริษัท ชื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้ขอเอาประกันภัยจำนวนเงินที่เข้าบัญชีและเลขที่บัญชีของบริษัท

โดยข้อความของ (2.1) และ (2.2) ต้องใช้แบบตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์อ่านง่ายและสุภาพ และข้อความต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 12 พอยท์ และมีจำนวนตัวอักษรใน 1 นิ้ว ไม่เกิน 18 ตัวอักษร

(3) การชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต โดยคณะกรรมการฯ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต ลงวันที่ 6 พฤษภาคม 2553 เพื่อให้ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัยได้รับการชดใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตโดยสะดวกและรวดเร็ว โดยกำหนดให้บุคคลดังกล่าว ที่ประสงค์จะเรียกร้องสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต ให้ยื่นคำเรียกร้องต่อบริษัทที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของบริษัทประกันชีวิต พร้อมเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้

(3.1) กรณีเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อรับมูลค่าเงินเวนคืน และการกู้ยืมเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย เอกสารหลักฐานประกอบ ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัย หรือแบบใบคำขอกู้ยืมหรือใบคำขอเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย แล้วแต่กรณี

(3.2) กรณีเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยจากการเสียชีวิตจากโรค เอกสารหลักฐานประกอบ ได้แก่ กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันภัยและเรียกร้องสิทธิของผู้รับประโยชน์ทุกคน ตามแบบ ที่บริษัทกำหนด พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้รับประโยชน์พร้อมต้นฉบับมาแสดงด้วย สำเนาใบมรณบัตร เป็นต้น

(3.3) กรณีเรียกร้องเงินตามกรมธรรม์ประกันภัยจากอุบัติเหตุ กรณีไม่เสียชีวิต เอกสาร หลักฐานประกอบ ได้แก่ แบบใบคำขอเรียกร้องค่าทดแทนพร้อมใบรายงานแพทย์ตามแบบที่กำหนด

เมื่อบริษัทได้รับคำเรียกร้องพร้อมเอกสารหลักฐานตามที่กำหนดแล้ว ให้บริษัทประกันชีวิตชดใช้ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และหากบริษัทประกันชีวิตกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการแตกต่างจากประกาศฉบับนี้ ให้ใช้บังคับเฉพาะส่วนที่เป็นคุณแก่ผู้เอาประกันภัยผู้รับประโยชน์ หรือทายาทโดยธรรมของผู้เอาประกันภัย แล้วแต่กรณี

กรณี (1) (2) และ (3) หากบริษัทประกันชีวิตไม่ปฏิบัติตามที่คณะกรรมการ คปภ. กำหนด ย่อมมีโทษตามกฎหมาย[101]

(4) กรณีประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต ของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัย[102]

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกเกณฑ์กฎหมายลำดับรองเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลกรณีบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต หรือนักคณิตศาสตร์ประกันภัยกระทำความผิดที่คณะกรรมการเปรียบเทียบปรับมีอำนาจเปรียบเทียบได้และได้ชำระค่าปรับให้สำนักงาน คปภ. ประกาศหรือโฆษณาและระบุชื่อผู้กระทำความผิด ลักษณะการกระทำความผิด และโทษที่ได้เปรียบเทียบ และหากฝ่าฝืนไม่ชำระค่าปรับ ก็ต้องระบุด้วยว่าสำนักงาน คปภ.จะดำเนินการอย่างไรกับบุคคลดังกล่าว พร้อมติดตามความคืบหน้าของคดีจนกว่าคดีจะถึงที่สุด เป็นต้น

โดยวิธีการโฆษณาหรือการประกาศ ให้ลงในเว็บไซต์ของสำนักงาน คปภ. หรือสื่ออื่น ๆ โดยมีกำหนดระยะเวลา เช่น ให้โฆษณาเป็นเวลา 6 เดือน สำหรับกรณีกฎหมายกำหนดโทษปรับไม่ถึง 3 แสนบาท กรณีโฆษณาหรือประกาศเป็นเวลา 1 ปี กรณีกฎหมายกำหนดโทษปรับตั้งแต่ 3 แสนบาทขึ้นไป หรือมีโทษจำคุก เป็นต้น

(5) รูปแบบของกรมธรรม์ที่บริษัทออกให้แก่ ผู้เอาประกันภัยนั้น จะต้องเป็นไปตามแบบและข้อความที่นายทะเบียนกำหนด รวมทั้งเอกสารประกอบหรือแนบท้ายกรมธรรม์นั้น[103] อีกทั้งข้อความหรือภาพที่โฆษณาหรือหนังสือชักชวนเป็นส่วนหนึ่งของกรมธรรม์ประกันภัยและต้องได้รับความเห็นชอบ ปัจจุบันนายทะเบียนได้กำหนดแบบและขนาด โดยให้ใช้อักษรแบบ Angsana หรือ EACP Pemai ขนาดไม่ต่ำกว่า 16 พอยท์[104] สำหรับกรมธรรม์ประกันชีวิต เอกสารประกอบและเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ประกันชีวิต

---

[101] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 93

[102] คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 11 กันยายน 2552

[103] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 29

[104] คำสั่งนายทะเบียน ที่ 7/2553 เรื่อง กำหนดแบบและขนาดอักษรที่ใช้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต เอกสารประกอบและเอกสารแนบท้ายกรมธรรม์ประกันชีวิต ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2553

นอกจากนี้ หากเกิดกรณีที่บริษัทประกันชีวิตออกกรมธรรม์ประกันภัยแตกต่างไปจากแบบที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบ ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยมีสิทธิเลือกให้บริษัทต้องรับผิดในการชำระหนี้ตามแบบกรมธรรม์ประกันภัยหรือข้อความที่บริษัทออกให้นั้น หรือตามแบบหรือข้อความที่นายทะเบียนได้ให้ความเห็นชอบไว้แล้วก็ได้ หรือผู้เอาประกันจะบอกเลิกสัญญาประกันภัยนั้นเสียและให้บริษัทคืนเบี้ยประกันภัยทั้งสิ้นที่ได้ชำระไว้แล้วแก่บริษัทก็ได้ และไม่ว่าผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจะใช้สิทธิดังกล่าวนี้ประการใดหรือไม่ ย่อมไม่เป็นเหตุให้บริษัทพ้นจากความรับผิด[105]

ซึ่งกรณีที่บริษัทประกันชีวิตกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเกี่ยวกับรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้น สำนักงาน คปภ. มีอำนาจประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตาม โดยระบุรายละเอียดการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม รวมทั้งระบุชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบ[106] โดยบริษัทประกันวินาศภัยที่ฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตาม กฎหมายกำหนดโทษปรับไม่เกิน 300,000 บาท[107] ซึ่งโทษดังกล่าวคณะกรรมการเปรียบเทียบ ซึ่งรัฐมนตรีตั้งแต่งมีอำนาจเปรียบเทียบได้[108]

3) กระบวนการระงับข้อพิพาท

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 ได้กำหนดกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การชดใช้เงิน หรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ โดยนายทะเบียนอาจจัดให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยได้[109] โดยสำนักงาน คปภ. ได้ออกกฎหมายลำดับรองในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย[110] โดยผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องต่อสำนักงาน คปภ. ได้ในทุกเขตพื้นที่หรือยื่นคำร้อง ณ ศูนย์บริการด้านการประกันภัย ในส่วนการพิจารณาคำร้องนั้น หากผู้ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทราบประเด็นเรื่องร้องเรียนและดำเนินการว่าเรื่องข้อร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุหรือไม่ หากไม่มีประเด็นก็ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ หากมีประเด็นก็วินิจฉัยว่าเป็นเรื่องข้อกฎหมายหรือข้อเท็จจริงแล้ว ส่งจดหมายให้กรรมการผู้จัดการบริษัท พร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้บริษัทรับทราบข้อกล่าวหาพร้อมเตรียมข้อมูลชี้แจง หลังจากนั้นให้เจ้าหน้าที่แจ้งคู่กรณีเป็นหนังสือให้มาพร้อมกันเพื่อหาแนวทางประนอมข้อพิพาท หากตกลงกันได้ในประเด็นข้อพิพาทใด ให้จัดทำเป็นสัญญาประนีประนอมยอมความ หากไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐาน และวินิจฉัยตามน้ำหนักพยานฝ่ายนั้น

---

[105] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 29 วรรค 3 และวรรคท้าย

[106] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 111/2

[107] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 90

[108] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 111

[109] พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 36/1

[110] ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

4) กระบวนการชำระบัญชีหรือกระบวนการล้มละลาย

การจัดตั้งกองทุนประกันชีวิตขึ้น ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 เพื่อเป็นหลักประกันแก่เจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้อันเกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิตใน 2กรณี คือ

(1) กรณีที่บริษัทประกันชีวิตล้มละลาย หมายความว่า บริษัทประกันชีวิตที่มีหนี้สินล้นพันตัว (มีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน) และศาลล้มละลายมีคำพิพากษาให้บริษัทประกันชีวิตล้มละลาย (ซึ่งไม่รวมถึงกรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยฟื้นฟูกิจการ) โดยเจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้อันเกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิตจากบริษัทเฉพาะทรัพย์สินที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหลักประกัน คือ หลักทรัพย์ประกัน และเงินสำรองที่วางไว้กับนายทะเบียนเท่านั้น ซึ่งการทำหน้าที่ของกองทุนได้การชำระหนี้แก่เจ้าหนี้แทนบริษัทประกันชีวิต พิจารณาได้ โดยให้ความช่วยเหลือเจ้าหนี้ผู้เอาประกันชีวิตกรณีสัญญาประกันชีวิตยังไม่ครบกำหนด บริษัทยังมีภาระผูกพันตามกรมธรรม์ที่ได้ทำไว้กับผู้เอาประกันชีวิต ในกรณีนี้กองทุนจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือผู้เอาประกันชีวิตโดยเข้ารับชำระหนี้แทนบริษัทประกันชีวิตที่ล้มละลาย โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้[111]

(1.1) เจ้าหนี้ผู้มีสิทธิได้รับชำระหนี้ กองทุนได้กำหนดคุณสมบัติของเจ้าหนี้ที่มีสิทธิได้รับชำระหนี้จากบริษัท จะต้องเป็นเจ้าหนี้ที่เกิดจากการทำสัญญาประกันชีวิตไว้กับบริษัท เว้นแต่หนี้เกิดจากการประกันภัยต่อ และหนี้ที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย หรือค่าเสียหายที่เกิดจากการที่บริษัทชำระหนี้ล่าช้าโดยเจ้าหนี้ดังกล่าว ได้แก่ ผู้เอาประกัน เป็นต้น

(1.2) ระยะเวลาที่กองทุนให้ความช่วยเหลือ เมื่อหลักทรัพย์และเงินสำรองที่วางไว้กับนายทะเบียน กองทุนจะออกประกาศภายใน 30 วันนับแต่วันที่บริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต เพื่อให้เจ้าหนี้มาขอรับชำระหนี้ และเจ้าหนี้ต้องยื่นขอรับชำระหนี้ภายใน 2 เดือนนับแต่วันที่กองทุนประกาศกำหนดให้มายื่นคำขอรับชำระหนี้ หากไม่ยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหนี้รายนั้นไม่มีสิทธิมาขอรับชำระหนี้จากกองทุน

(2) กรณีที่บริษัทประกันถูกเพิกถอนใบอนุญาต กรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต ทำให้บริษัทดังกล่าวไม่สามารถชำระหนี้ตามสัญญาประกันชีวิตที่ได้ทำไว้ต่อกัน เมื่อพบว่าบริษัทมีกรณีดังต่อไปนี้

(2.1) มีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สินหรือมีฐานะทางการเงินไม่มั่นคง ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือประชาชน

(2.2) ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติประกันชีวิต หรือกฎเกณฑ์ใด ๆ รวมทั้งที่ออกตามกฎหมายฉบับนี้ ซึ่งอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิต หรือประชาชน

---

[111] ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินจากกองทุนประกันชีวิต และมูลหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย พ.ศ. 2552 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2552

(2.3) หยุดประกอบธุรกิจโดยไม่มีเหตุอันสมควร

(2.4) ประวิงการจ่ายเงินที่ต้องใช้ตามกรมธรรม์ หรือไม่คืนเบี้ยประกันภัยที่ต้องคืน โดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือโดยทุจริต

(2.5) ถ้าประกอบธุรกิจต่อไปแล้วทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันชีวิตหรือประชาชน

3.4.4 พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550

3.4.4.1 หลักการและเหตุผล

ในอดีตการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์โดยที่ปัจจุบันการประกอบธุรกิจประกันภัยได้พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว รูปแบบการประกันภัยมีความหลากหลาย มีเงินหมุนเวียนในธุรกิจนี้เป็นจำนวนหลายหมื่นล้านบาทในแต่ละปี และผู้เอาประกันภัยได้เพิ่มจำนวนขึ้นเป็นอย่างมาก การประกอบธุรกิจประกันภัยจึงมีลักษณะเป็นธุรกรรมทางการเงินประเภทหนึ่งซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อระบบเศรษฐกิจและการเงินของประเทศและต่อผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นผู้บริโภค องค์กรกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยจึงต้องมีความคล่องตัวเพื่อให้ทันต่อพัฒนาการของธุรกิจนี้และต้องมีอิสระในการดำเนินงาน เพื่อให้การกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยเป็นไปตามหลักวิชาด้านการประกันภัย แต่การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันเป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะของการประกอบธุรกิจประกันภัยที่เป็นธุรกรรมทางการเงินที่ควรอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง นอกจากนี้ กรมการประกันภัยมีฐานะเป็นส่วนราชการจึงไม่มีความคล่องตัวและขาดความเป็นอิสระในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัย ดังนั้น เพื่อให้การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยและการคุ้มครองสิทธิของผู้เอาประกันภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยขึ้นเป็นการเฉพาะ

3.4.4.2 สาระสำคัญ

1) จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริม และพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัย

2) กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย กำกับ ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และแนวปฏิบัติในการประกอบธุรกิจประกันภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และแนวปฏิบัติในการกำกับ ส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจประกันภัย นอกจากนี้ทำหน้าที่นายทะเบียนของธุรกิจประกันภัยตามกฎหมายประกันวินาศภัย และกฎหมายประกันชีวิตด้วย

3) กำนดให้มีเลขาธิการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รับผิดชอบดำเนินกิจการของสำนักงาน และเป็นผู้แทนสำนักงานในการติดต่อกับบุคคลภายนอก

4) กำหนดให้บริษัทประกันนำส่งเงินสมทบให้แก่สำนักงานเพื่อใช้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานของสำนักงาน

5) กำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจกำกับดูแลโดยทั่วไปซึ่งกิจการของสำนักงาน

3.4.4.3 แนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

1) สถาบันเพื่อค้มครองผู้บริโภค (Consumer Protection Institutions)

การประกอบธุรกิจประกันภัย ยังไม่มีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ แต่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนที่ได้รับจากประชาชน

2) กระบวนการระงับข้อพิพาท

(1) กระบวนการประนอมข้อพิพาท

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกกฎหมายลำดับรองว่าด้วยการประนอมข้อพิพาท[112] เป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) อีกแนวทางหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคู่พิพาท ทำให้ข้อพิพาทระงับเสร็จสิ้นไปได้โดยความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นประโยชน์ในการระงับข้อพิพาทก่อนการตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อลดปริมาณการตั้งอนุญาโตตุลาการที่ให้เวลานาน โดยหากเลขาธิการเห็นสมควรหรือคู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายประสงค์ให้สำนักงาน คปภ.จัดให้มีการตกลงหรือประนีประนอมยอมความ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินกระบวนการประนอมข้อพิพาทได้

(2) กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

คณะกรรมการ คปภ. ได้ออกกฎหมายลำดับรองว่าด้วยการอนุญาโตตุลาการ[113] โดยให้การดำเนินกระบวนการระงับข้อพิพาท ให้ผู้เสนอข้อพิพาทยื่นคำเสนอโดยระบุถึงสัญญาหรือข้อตกลง ข้อเท็จจริงรายละเอียด รวมทั้งคำขอให้ชี้ขาด ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่ส่งหนังสือพร้อมสำเนาข้อพิพาทไปยังผู้คัดค้าน และให้ผู้คัดค้านยื่นคำคัดค้านและเสนอคำเรียกร้องมาที่พนังงานเจ้าหน้าที่ และให้คู่พิพาทตั้งอนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณาเพื่อทำคำชี้ขาดซึ่งมีผลผูกพันคู่พิพาท อย่างไรก็ดี ในระหว่างการดำเนินคดีของอนุญาโตตุลาการมีอำนาจทำการประนอมข้อพิพาทนั้น ๆ ได้

---

[112] ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทประกันภัยในกระบวนการอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 7 กันยายน 2553

[113] ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2551

3) โครงการเพื่อการคุ้มครองและกระบวนการล้มละลาย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในฐานะหน่วยงานหลักในการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยยังได้มีช่องทางในการติดต่อกับประชาชนผู้บริโภคเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัย ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันภัยและข่าวสารการประกันภัยผ่านทางเวปไซด์ www.oic.or.th และประชาชนยังสามารถติดต่อสำนักงานได้ด้วยตนเองที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หรือทางสายด่วนประกันภัย โทร. 1186

นอกจากการเผยแพร่ข้อมูลให้ความรู้แก่ผู้บริโภคแล้ว สำนักงานยังมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนบริษัทประกันภัยหรือตัวแทนผ่านทางเวปไซด์ www.oic.or.th ของสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการยื่นข้อร้องเรียนอีกทางหนึ่ง

3.4.4.4 บทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดโทษ ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) ห้ามมิให้ผู้ซึ่งพ้นจากตำแหน่งเลขาธิการดำรงตำแหน่งใดในบริษัทประกันภัย เว้นแต่จะพ้นจากตำแหน่งแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี หากฝ่าฝืน ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท

2) บริษัทประกันภัยไม่นำส่งเงินสมทบหรือนำส่งไม่ครบจำนวน ระวางโทษปรับตั้งแต่ 100,000 – 1,000,000 บาท หากเป็นการกระทำผิดต่อเนื่องให้ปรับอีกไม่เกินวันละ 100,000 บาท ตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืน

3) ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการเปรียบเทียบสามารถเปรียบเทียบปรับได้

3.4.5 แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

3.4.5.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากธนาคารพาณิชย์สามารถประกอบธุรกรรมอื่นนอกเหนือจากการประกอบธุรกิจเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยสามารถเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งการประกอบธุรกรรมดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์เองต้องเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และต้องให้สิทธิพื้นฐานของผู้บริโภคในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของผู้บริโภค ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย ดังนั้น หน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

ประกันภัยจึงร่วมกันพิจารณาและกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านทางธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.4.5.2 สาระสำคัญ

1) การเสนอขายผลิตภัณฑ์ ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ธนาคารต้องแสดงความแตกต่างให้ผู้บริโภคเห็นชัดเจนระหว่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัย เช่น เงินฝากกับประกันชีวิต

(2) ธนาคารต้องเปิดเผยรายละเอียดผลตอบแทนที่ผู้บริโภคจะได้รับ เช่น อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนรายปี รวมถึงเงื่อนไข และความเสี่ยงต่าง ๆ

(3) ห้ามธนาคารบังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารหรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการ เช่นเงื่อไขการให้สินเชื่อที่ผู้กับการทำประกันภัยกับธนาคาร

(4) ธนาคารต้องไม่นำเสนอให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด หรือไม่ชวนเชื่อจนเกินจริง และการเสนอผลิตภัณฑ์ต้องไม่เป็นการก่อความรำคาญหรือทำให้ผู้บริโภคเสียความเป็นส่วนตัว และต้องเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคปฏิเสธได้

(5) ธนาคารต้องมีมาตรการที่ทำให้มั่นใจว่าผู้ขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ และต้องให้ข้อมูลและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง ผลตอบแทนและความคุ้มครองที่ผู้บริโภคจะได้รับ

(6) ธนาคารต้องแยกเคาน์เตอร์ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยออกจากเคาน์เตอร์ให้บริการรับฝากถอนเงินของธนาคาร และต้องมีป้ายบอกผู้บริโภคอย่างชัดเจน

2) กระบวนการหลังการขายและการรับเรื่องร้องเรียน ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการดังนี้

(1) ธนาคารต้องมีกระบวนการหลังการขายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคและหากธนาคารละเลยไม่ปฏิบัติตามแนวนโยบายโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ธนาคารต้องดำเนินการชดเชยตามความเหมาะสม

(2) ธนาคารต้องมีกระบวนการ ระบบงาน ช่องทาง และพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม ในทุกสาขาที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัย โดยต้องมีหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องเป็นอิสระจากผู้ขายผลิตภัณฑ์

3) มาตรการอื่น ๆ

(1) ธนาคารต้องมีกระบวนการ ช่องทาง หรือศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ทำหน้าที่ให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภค

(2) ธนาคารพาณิชย์ต้องเก็บข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น เพื่อนำไปใช้ขายบริการ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภค หรือเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

จากการศึกษาการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินตามกฎหมายไทยพบว่า ประเทศไทยมีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตั้งแต่สมัยรัตนโกสินทร์ตอนปลาย ซึ่งเป็นการให้อำนาจรัฐในการควบคุมกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการอุปโภค บริโภคของประชาชน และมีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ที่เป็นกฎหมายกลางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ ส่วนในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจการเงิน 3 ภาค คือ ภาคการธนาคาร เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ เช่น พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ภาคการประกันภัย เช่น พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

กฎหมายทั้งหลายเหล่านี้ เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งได้มีการสอดแทรกบทบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในแต่ละประเภทธุรกิจ โดยไม่มีกฎหมายกลางกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินคลอบคลุมทุกประเภทธุรกิจ ไม่มีการจัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินไว้โดยตรง รวมถึงไม่มีแนวทางรับเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บทที่ 4
กฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

จากสภาวะวิกฤติทางการเงินระหว่างปี 2008 - 2010 ส่งผลกระทบต่อตลาดการเงินของสหรัฐอเมริกาในวงกว้าง นอกจากนี้ สภาวะวิกฤติทางการเงินดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในต่างประเทศอีกด้วย บริษัททางการเงินหลายบริษัทที่ประสบปัญหาทางการเงินในสหรัฐฯ เป็นตัวกลางในเครือข่ายของบริษัททางการเงินในต่างประเทศทั่วโลก ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นบริษัท Lehman Brothers Merrill Lynch หรือ AIG ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการไหลเวียนของเงินทุนทั่วโลก ผลกระทบของการล้มละลายของ Lehman Brothers จึงไม่ได้ส่งผลกระทบเฉพาะกับนักลงทุนในสหรัฐอเมริกา แต่ยังส่งผลกระทบกับผู้บริโภคในอีกหลายประเทศทั่วโลก ประธานาธิบดีบารัค โอบาม่า จึงตัดสินใจเปลี่ยนแปลงระบบกฎหมายการเงินของสหรัฐฯ โดยการเสนอกฎหมาย Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act (Dodd-Frank) เข้าสู่การพิจารณาของรัฐสภา (Congress) ซึ่งผ่านการพิจารณาและมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2010 เป็นต้นมา

กฎหมาย Dodd-Frank มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินโดยการส่งเสริมให้ระบบการเงินมีความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและแก้ไขปัญหา “Too Big To Fail” ของสถาบันการเงินในสหรัฐฯ โดยกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้สถาบันการเงินที่ประสบปัญหาทางการเงินสามารถเข้าสู่กระบวนการชำระบัญชีได้โดยภาครัฐไม่ต้องใช้มาตรการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน (Bail Outs) ให้กับสถาบันการเงินที่มีปัญหา นอกจากนี้ กฎหมายดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยตรง โดยการเสริมสร้างมาตรการทางกฎหมาย เพื่อกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินให้มีความเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในปัจจุบันซึ่งเข้าถึงผู้บริโภคในวงกว้างจากการเน้นการทำธุรกิจการเงินเพื่อรายย่อย (Retail) มากยิ่งขึ้น เช่น การให้สินเชื่อมูลค่าต่ำ การให้บริการบัตรเครดิตการทำกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย และการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น ดังนั้น จากสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่เน้นผู้บริโภคระดับล่างมาขึ้น จึงเป็นการเพิ่มความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคไปโดยปริยาย การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ ให้กับผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องที่ภาครัฐต้องเข้ามาดูแล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค ดังนั้น กฎหมาย Dodd-Frank จึงจัดตั้ง Bureau of Financial Consumer Protection เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขึ้นโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ ประเทศอังกฤษได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างผู้มีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินเมื่อปี 2012 โดยรัฐบาลอังกฤษตัดสินใจที่จะยุบเลิกหน่วยงานกำกับดูแลเดิม (FSA – Financial Services Authority) โดยการออกกฎหมาย Financial Services Act 2012 (FSA 2012) และจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ 2 หน่วยงาน กล่าวคือ Prudential Regulation Authority (PRA) และ Financial Conduct Authority

(FCA) ซึ่งต่อมา FCA ได้ออกมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย หลักเกณฑ์ดังกล่าว หรือ Conduct of Business Source Book เป็นทั้งแนวทางปฏิบัติและข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินในประเทศอังกฤษ ซึ่งเน้นหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ประเทศอังกฤษยังมีหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เน้นการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินเป็นหลัก เช่น Financial Ombudsman Service The Money Advice Service Office of Fair Trade และ กองทุนเพื่อชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคทางการเงิน (Financaial Services Compensation Scheme) ซึ่งมาตรการต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรทางการเงิน หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินต่าง ๆ ในประเทศอังกฤษ ล้วนเป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารโลก (World bank) ได้ให้คำแนะนำไว้ในแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน

ดังนั้น กฎหมาย Dodd-Frank ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ และโครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในประเทศอังกฤษที่มีความครอบคลุมและมีรายละเอียดที่ครบถ้วนตามแนวทางของธนาคารโลก คณะผู้วิจัยจึงเห็นว่ากฎหมายและมาตรการของประเทศดังกล่าวเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับรายงานฉบับนี้ในการศึกษากฎหมาย และแนวทางในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่อไป

4.1 ภาคการธนาคาร

4.1.1 ประเทศอังกฤษ

4.1.1.1 สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

โครงสร้างหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินในประเทศอังกฤษเพิ่งมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่เมื่อปี 2012 ที่ผ่านมา โดยรัฐบาลอังกฤษได้ออกกฎหมาย FSA 2012 มีผลในการยุบเลิก Financial Services Authority ซึ่งเดิมมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 (FSMA 2000) และโอนอำนาจหน้าที่ไปยังหน่วยงานซึ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ 2 หน่วยงาน คือ FCA และ PRA ซึ่งเริ่มดำเนินการนับแต่วันที่ 1 เมษายน 2556 เป็นต้นมา

การแบ่งอำนาจหน้าที่ระหว่าง FCA และ PRA นั้น เป็นไปตามกฎหมาย FSA 2012 ซึ่งมาตรา 6 ข้อ 1A กำหนดให้ Financial Services Authority เปลี่ยนชื่อเป็น FCA และใน Chapter 1 กำหนดให้ FCA มีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค การคงไว้ซึ่งการประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม (Integrity) และการสนับสนุนให้มีการแข่งขันเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภค

ในขณะที่ข้อ 2A[1] กำหนดให้ Prudential Authority Limited เปลี่ยนชื่อเป็น PRA และให้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างมาตรการเพื่อความปลอดภัยและความมั่นคงของผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย และการเสริมสร้างความคุ้มครองที่เหมาะสมให้แก่เจ้าหนี้ตามสัญญากรมธรรม์ประกันภัย เป็นต้น

โดยรวมแล้ว การแบ่งอำนาจระหว่าง 2 หน่วยงานดังกล่าวจะกำหนดให้ PRA มีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวกับมาตรการเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของระบบการเงินโดยรวมและกฎเกณฑ์ในการกำกับระบบการเงินโดยรวม (Prudential Measures) ในขณะที่ FCA จะมีหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องในทางปฏิบัติหรือการประกอบธุรกิจของบุคคลที่ได้รับอนุญาต (Conduct Purposes) ดังนั้น ระบบการกำกับดูแลจึงเปลี่ยนจากการมีหน่วยงานเดี่ยวเป็นระบบที่มีผู้กำกับดูแล 2 ฝ่าย โดยทั้งสองหน่วยงานต้องรายงานกับคณะกรรมการนโยบายทางการเงิน (Financial Policy Committee) อีกชั้นหนึ่ง ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวมีผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศอังกฤษ (Bank of England) เป็นประธานและมีกรรมการจาก FCA และ PRA เข้าร่วมการพิจารณามาตรการทางการเงินซึ่งกระทบระบบเศรษฐกิจมหภาคของประเทศในภาพรวม

สำหรับผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ PRA นั้น จะเป็นสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในภาคธุรกิจที่มีความสำคัญหรือมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมีนัยสำคัญ[2] เช่น ธนาคาร สถาบันการเงินประเภท Building Societies[3] สหกรณ์เครดิต (Credit Union) บริษัทประกัน และผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางการลงทุนที่มีความสำคัญ เป็นต้น นอกจากผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวแล้ว FCA จะเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลโดยตรง

สำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค กฎหมาย FSA 2012 กำหนดให้ FCA มีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่เหมาะสม โดยให้พิจารณาถึง[4]

1) ลักษณะความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการลงทุนหรือธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ความรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้บริโภคแต่ละราย

3) การให้ข้อมูลที่เหมาะสมและภายในเวลาอันควรแก่ผู้บริโภค

4) ความรับผิดชอบของผู้บริโภคในการตัดสินใจ

5) ผู้ให้บริการทางการเงินควรมีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคสำหรับการลงทุนหรือธุรกรรมทางการเงินในระดับที่เหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละราย

6) ลักษณะของการให้ความคุ้มครองหรือความช่วยเหลือที่อาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละกรณีตามประเภทของธุรกรรมหรือการลงทุน

---

[1] Section 6 of the Financial Services Act 2012

[2] Practical Law A Thomson Returns Legel Solution. 2556. New UK financial services regulatory structure : a quick guide. (Online). Available from: http://fs.practicallaw.com/7-503-5430

[3] http://www.banking-guide.org.uk/building-society-banking.html, http://en.wikipedia.org/wiki/Building_society

[4] Section 6 of the Financial Services Act 2012

7) ข้อมูลอื่นใดที่หน่วยงานเกี่ยวกับการให้การศึกษาทางการเงินได้เตรียมไว้สำหรับ FCA ในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้การศึกษาทางการเงิน

8) ข้อมูลอื่นใดที่โครงการ Financial Ombudsman ได้กำหนดไว้ตามกฎหมาย[5]

4.1.1.2 การให้ข้อมูลและความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ผู้บริโภค (Financial Education)

1) The Money Advice Service

กฎหมาย Financial Services Act 2010 ได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อเสริมสร้างการศึกษาทางการเงิน หรือ Consumer Financial Education Body (CFEB) ขึ้น ซึ่ง Schedule 1 ของกฎหมายดังกล่าวได้แก้ไขเพิ่มเติมความใน Schedule 1A ของกฎหมาย FSMA 2000 ที่จัดตั้งหน่วยงานดังกล่าว โดยให้มีวัตถุประสงค์ในการรักษาความเชื่อมั่นและความมั่นคงในระบบการเงิน[6] และมีอำนาจในการให้การสนับสนุนและพัฒนาการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของประชาชนในด้านการเงิน และการเสริมสร้างความสามารถทางการเงินของผู้บริโภคโดยรวม (Financial Education)

การบริการให้คำปรึกษาทางการเงิน หรือ Money Advice Service (MAS) เป็นส่วนหนึ่งในบริการของ CFEB ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระและมีความเป็นกลาง โดยได้เริ่มให้บริการแก่ผู้บริโภคเมื่อเดือนเมษายน ปี 2010 ในส่วนของการให้คำปรึกษาทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารนั้น รวมถึงการให้คำปรึกษาในเรื่องการกู้ยืมเงิน การบริหารจัดการหนี้สิน และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินนั้น MAS จะให้ผู้บริโภคพิจารณาถึงประเด็นดังต่อไปนี้

(1) ความจำเป็นในการกู้ยืมเงิน

(2) ทางเลือกอื่นนอกเหนือจากการกู้ยืมเงิน

นอกจากนี้ MAS จะแนะนำให้ผู้บริโภคมีมาตรการเพื่อการออมเงินทุกเดือนแทนที่จะเป็นหนี้จากการกู้ยืมเงินหรือจากการใช้เงินในอนาคต เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้บริโภคต้องเสียค่าดอกเบี้ยจากการกู้ยืมเงินดังกล่าว อีกทั้ง ให้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อแสดงให้เห็นถึงการกู้ยืมเงินที่ต้องจ่ายดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับต่าง ๆ ที่อาจตามมา เมื่อเทียบกับการออมเงินในบัญชีเงินฝากประจำหรือบัญชีเงินฝากประเภทอื่น ๆ ที่ให้ดอกเบี้ยกว่าร้อยละ 3 ต่อปี นอกจากนี้ MAS ยังให้แนวทางในการคำนวณเพื่อพิจารณาว่าผู้บริโภคมีความสามารถพอในการกู้ยืมเงินหรือไม่ โดยการให้ผู้บริโภคกำหนดงบประมาณของตัวเอง และให้พิจารณาถึงค่าใช้จ่ายครัวเรือน ค่าผ่อนบ้านหรือที่อยู่อาศัย ภาษี ค่าน้ำค่าไฟ ค่าประกันต่าง ๆ ค่าโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ตหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และหนี้ที่มีอยู่แล้ว เช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้สินเชื่ออื่น ๆ และหนี้จากการเช่าซื้อหรือสัญญาที่มีพันธะทางการเงินอื่น ๆ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง หรือค่ายานพาหนะ ค่าใช้จ่ายของบุตรหลานหรือของคนอื่น ๆ ในครอบครัว และค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิงต่าง ๆ เช่นการ

---

[5] Section 232A of the Financial Services and Markets Act 2000

[6] Schedule 1A Further provision about the Consumer Financial Education Body, Section 6 of the Financial Services Act 2010

รับประทานอาหารนอกบ้าน งานอดิเรก และค่าสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย ประกอบกับการกู้ยืมเงินดังกล่าว เพื่อประเมินความสามารถตนเองในการชำระหนี้ในเบื้องต้น[7]

MAS ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนี้ดี (Good Debt) และหนี้ที่ไม่ดี (Bad Debt) ไว้ว่า หนี้ที่ดีนั้นคือหนี้ที่ก่อเพื่อการลงทุนในอนาคต เช่น การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การกู้ยืมเงินเพื่อที่อยู่อาศัย การกู้ยืมเงินเพื่อลงทุนในธุรกิจ หรือการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อยานพาหนะในราคาที่เหมาะสมกับรายได้ของผู้กู้ และหนี้ที่ไม่ดี คือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ตอบแทนในตัวเอง เช่น การซื้อยานพาหนะในราคาที่สูงเกินความสามารถของผู้กู้ การกู้ยืมเงินเพื่อชำระค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน หรือการกู้ยืมเงินเพื่อการพักร้อนที่ราคาแพง เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้บริโภคขอกู้ยืมเงินจากธนาคาร ธนาคารต้องพิจารณาการให้สินเชื่อดังกล่าวจาก credit scoring ของผู้บริโภค ซึ่ง MAS ได้ให้คำอธิบายของกระบวนการการให้ Credit Scoring ไว้ เช่น การพิจารณาถึงสถานะทางการเงินหรือประวัติทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อ หรือสินเชื่อที่มีคงค้าง ความมั่นคงทางการเงิน ซึ่งหากผู้บริโภคมี Credit Scoring ที่ไม่ดี ธนาคารก็จะให้สินเชื่อในอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้นเนื่องจากมีความเสี่ยงสูงขึ้น นอกจากนี้ MAS ได้ให้คำแนะนำว่าผู้บริโภคจะสามารถพัฒนา Credit Rating อย่างไร เช่น ชำระสินเชื่อคงค้างไม่ให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ลดจำนวนบัตรเครดิตที่ถือไม่ขอสินเชื่อใหม่จากสินเชื่อที่มีอยู่แล้ว เป็นต้น โดยผู้บริโภคสามารถตรวจสอบ Credit Scoring ของตัวเองได้จากบริษัทข้อมูลเครดิต เช่น Experian Equifax และ Callcredit โดยหากผู้บริโภคพบว่ามีข้อผิดพลาดใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลที่ปรากฏ ผู้บริโภคก็สามารถร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลดังกล่าวได้

กรณีที่ผู้บริโภคมีปัญหาเกี่ยวกับการขอสินเชื่อหรือมีข้อกังวลเกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้ผู้บริโภคสามารถขอคำแนะนำได้จาก MAS โดยจะมีพนักงานเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือตอบคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

2) เกณฑ์ในการประกอบธุรกิจ (FCA)

FCA ในฐานะของหน่วยงานซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจได้ออกหลักเกณฑ์หรือกฎหมายลำดับรองที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจตามกฎหมาย FSA 2012 และ FSMA 2000 โดยในส่วนของการประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์มีเกณฑ์ (Banking: Conduct of Business sourcebook - BCOBS) ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

(1) BCOBS 2 – การติดต่อลูกค้าธนาคารและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Communications with banking customers and financial promotions)

---

[7] The money advice service. 2556. Can you afford to borrow money?, (Online). Available from: http://www.moneyadviceservice.org.uk/en/articles/can-you-afford-to-borrow-money

ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์และให้ความเป็นธรรมกับลูกค้า ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและได้ติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ใด ๆ ไปยังลูกค้าในลักษณะที่ชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Misleading) อีกทั้ง ให้แยกประเภทของข้อมูลที่จะมีการส่งให้แก่ผู้บริโภคทั่วไป (Consumer) และผู้บริโภคทางการเงิน (Banking Customer) เนื่องจากการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคทั่วไปอาจมีลักษณะที่ไม่เหมือนกับการให้ข้อมูลของผู้บริโภคทางการเงินซึ่งอาจต้องมีรายละเอียด มากขึ้น หรือการให้ข้อมูลที่ไม่มีความจำเป็นซึ่งอาจก่อให้ผู้บริโภคเกิดความสับสนก็ไม่ควรรวมไว้ด้วยในข้อมูลที่จัดส่งไป เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการสื่อสารอย่างชัดเจนและไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Fair, Clear and not misleading rule) กำหนดให้ธนาคารต้องใช้วิธีการในการสื่อสารที่มีความเหมาะสมไปยังลูกค้า โดยห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจอ้างว่าผลิตภัณฑ์ใด ๆ มีการรับประกันว่าจะไม่เกิดความเสี่ยง (Guaranteed) หรือได้รับความคุ้มครองเต็มจำนวน (Protected) เป็นต้น เว้นแต่ จะมีมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดและรับรองไว้โดยเฉพาะ

ในการติดต่อหรือส่งข้อมูลใด ๆ ธนาคารต้องแจ้งชื่อธนาคาร พร้อมข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายแก่ประชาชนทั่วไปหรือของบุคคลซึ่งส่งข้อมูลไปให้ และต้องไม่ปกปิด บิดเบือน หรือทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเตือนต่าง ๆ มีความคลุมเครือทำความเข้าใจได้ยาก อีกทั้ง ต้องให้ช่องทางในการติดต่อกลับไปยังธนาคารดังกล่าว และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง (FCA หรือ PRA) ด้วย โดยให้แจ้งด้วยว่าธนาคารดังกล่าว อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ FCA หรือ PRA หากในข้อมูลที่ได้จัดส่งไปยังลูกค้ามีการอ้างถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ลูกค้าอาจได้รับในเชิงภาษีหรือการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ ต้องแจ้งไว้อย่างชัดเจนว่าสิทธิต่าง ๆ นั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคตและการได้รับสิทธิดังกล่าวขึ้นอยู่กับสถานะของลูกค้าแต่ละรายซึ่งอาจไม่เหมือนกันอีกด้วย

(2) BCOBS 3.2 E commerce (ใช้บังคับเฉพาะกรณีที่ธนาคารมีการดำเนินธุรกิจโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศหรือกับลูกค้าที่อยู่ในประเทศ)

BCOBS 3.2.2 ธนาคารต้องแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้ให้ลูกค้าทราบ และต้องแสดงไว้ในที่ซึ่งเข้าถึงได้ง่ายและคงไว้ซึ่งข้อมูลดังกล่าวตลอดระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

(2.1) ชื่อธนาคาร

(2.2) สถานที่จัดตั้ง

(2.3) รายละเอียดของธนาคาร โดยรวมถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือวิธีการติดต่ออื่น ๆ ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว

(2.4) ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นบุคคลซึ่งได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจ และหมายเลขจดทะเบียนตามใบอนุญาต

(2.5) ในกรณีของธนาคารต่างชาติ ให้แจ้งหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องการเป็นบุคคลได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจ การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนหรือการจัดตั้งธนาคารดังกล่าวในต่างประเทศ หากมีการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้แจ้งหมายเลขผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่มด้วย

BCOBS 3.2.3 – 3.2.5 หากมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับราคาสินค้าหรือบริการใด ๆ ธนาคารต้องให้ข้อมูลดังกล่าวอย่างชัดเจน และให้ระบุด้วยว่าราคาดังกล่าวได้รวมถึงภาษีที่เกี่ยวข้องหรือค่าบริการ ค่าส่งสินค้า หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่

การให้บริการแก่ลูกค้าผ่านระบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ธนาคารต้องดำเนินการตามข้อบังคับดังต่อไปนี้

(2.1) การติดต่อสื่อสารต้องทำในรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อมิให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิด

(2.2) กรณีที่มีการดำเนินการแทนบุคคลอื่น ต้องสามารถระบุถึงบุคคลที่ดำเนินการแทนได้

(2.3) การเสนอขาย หรือข้อเสนอพิเศษต่าง ๆ ต้องจัดสรรให้ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ง่าย พร้อมเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายหรือข้อเสนอดังกล่าว ต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายและอยู่ในรูปแบบที่บุคคลทั่วไปเข้าใจง่าย

(2.4) กรณีที่มีการจัดการแข่งขันเพื่อรับสิทธิพิเศษ การชิงโชค หรือการเสนอขายที่จัดให้ลูกค้าเข้าร่วมโครงการพิเศษเพื่อลุ้นรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ต้องแสดงข้อมูลในรูปแบบที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก

BCOBS 3.2.6 – 3.2.8 เว้นแต่กรณีที่ธนาคารได้ทำการตกลงไว้กับลูกค้าของธนาคารเป็นการเฉพาะ ให้ธนาคารปฏิบัติดังนี้

(2.1) ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ เพื่อบรรลุข้อสัญญา การกรอกข้อมูลเพิ่มเติมโดยธนาคารและการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว การแก้ไขข้อมูล และภาษาที่ลูกค้าสามารถเลือกใช้ในการทำสัญญา

(2.2) แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของธนาคารที่เกี่ยวข้อง (Code of Conduct) พร้อมการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

(2.3) ตอบรับคำร้องขอใด ๆ ของลูกค้าโดยไม่ชักช้า และให้ลูกค้าสามารถแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับคำสั่งใด ๆ ที่อาจไม่ครบถ้วนหรือมีข้อผิดพลาดได้

ให้ธนาคารจัดทำรายการเกี่ยวกับคำสั่งใด ๆ ของลูกค้า สัญญาที่ลูกค้าได้ผูกพันไว้ผ่านกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อตกลงหรือเงื่อนไขใด ๆ ในลักษณะที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

(3) BCOBS 4.1 การให้อำนาจผู้บริโภคในการตัดสินใจโดยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน (Enabling banking customers to make informed decisions)

BCOB 4.1.1 – 4.1.3 การให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการของธนาคารเพื่อรายย่อย (Retail Banking)

ธนาคารต้องให้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่ลูกค้า โดยเฉพาะการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางธนาคารพาณิชย์เพื่อลูกค้ารายย่อย (Retail Banking) ซึ่งเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าในวงกว้างและในปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์จำนวนมากที่เน้นการให้บริการดังกล่าว เนื่องจากสามารถทำกำไรจากการคิดค่าธรรมเนียมได้จำนวนมากและมีต้นทุนที่ต่ำในการดำเนินการ ดังนั้น การให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อลูกค้ารายย่อย จึงมีความจำเป็นที่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับ 1) ระยะเวลา 2) วิธีการที่เหมาะสม และ 3) เป็นข้อมูลในลักษณะที่เข้าใจง่ายสำหรับลูกค้าทั่วไป เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งธนาคารต้องพิจารณาถึงความสำคัญของข้อมูลสำหรับลูกค้าในการตัดสินใจ และเวลาในการให้ข้อมูลดังกล่าวควรให้เมื่อเกิดประโยชน์สูงสุดในการตัดสินใจ

กรณีที่ธนาคารจะดำเนินการเพื่อ 1) เปลี่ยนสาระใด ๆ ในข้อตกลงหรือสัญญา 2) เปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ 3) การเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยอย่างมีนัยสำคัญ ในธุรกรรมที่เป็นในลักษณะของบริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย หรือเป็นการดำเนินธุรกรรมกับลูกค้าที่จัดอยู่ในลักษณะที่เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความเสียเปรียบ (Disadvantaged หรือ Vulnerable Groups) ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการแจ้งเตือนเป็นหนังสือถึงลูกค้าดังกล่าวโดยใช้วิธีการสื่อสารและระยะเวลาที่เหมาะสม พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการยกเลิกข้อตกลงดังกล่าวในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย สำหรับการพิจารณาว่าการเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยจะมีนัยสำคัญเมื่อไรนั้น ธนาคารต้องนำจำนวนเงินต้น (Principal Amount หรือ Balance of Account) มาพิจารณาด้วย

การแจ้งเตือนลูกค้าข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยต่าง ๆ ธนาคารต้องเปรียบเทียบการบริการดังกล่าวกับการให้บริการในลักษณะเดียวกันของธนาคารอื่น ๆ ด้วย พร้อมแจ้งลูกค้าให้ทราบว่ามีสิทธิในการใช้บริการดังกล่าวจากธนาคารอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันก็ได้ หากลูกค้าประสงค์ที่จะขอรับบริการจากธนาคารอื่น ธนาคารต้องให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าในการย้ายข้อมูล บัญชี หรือการให้ความช่วยเหลืออื่นใดที่เหมาะสมไปยังธนาคารอื่น ๆ นั้นด้วย

ในสัญญาธุรกรรมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยต่าง ๆ ที่มีการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงเวลาจำกัด หรือในช่วงที่มีการส่งเสริมการขาย (Promotion) ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าระยะเวลาดังกล่าวนั้นจะหมดลงเมื่อใด โดยให้ทำเป็นหนังสือหรือผ่านสื่อกลางอื่นที่มีความเหมาะสมภายในระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนสิทธิดังกล่าวจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลดังกล่าว ธนาคารควรพิจารณาว่าสิทธิพิเศษต่าง ๆ มีความแตกต่างจากสิทธิเดิมเพียงใด จำนวนเงินต้นของลูกค้า (Balance of Account) และช่วงเวลาระหว่างการแจ้งข้อมูลในลักษณะดังกล่าวแก่ลูกค้าครั้งล่าสุด ทั้งนี้ ธนาคารต้อง

คำนึงถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น เกณฑ์ข้อสัญญาไม่เป็นธรรม (Unfair Terms Regulations) ซึ่งออกตามกฎหมาย Consumer Contracts Regulations 1999 เป็นต้น

BCOBS 4.1.4 เกณฑ์การให้ข้อมูลที่เหมาะสมนั้นมีผลบังคับใช้ทั้งก่อนและหลังจากที่ลูกค้าได้ตัดสินใจรับบริการหรือดำเนินธุรกรรมกับธนาคาร การดำเนินการตามเกณฑ์ดังกล่าว ธนาคารต้องจัดให้มีข้อมูลอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(3.1) ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร ชื่อ สถานที่ตั้ง การติดต่อ

(3.2) ธนาคารอื่น ๆ ที่ให้บริการหรือมีผลิตภัณฑ์ในลักษณะเดียวกันที่ลูกค้าสนใจ เว้นแต่ กรณีที่ลูกค้าได้แสดงเจตนาว่าไม่ต้องการรับข้อมูลดังกล่าว

(3.3) ข้อตกลงในสัญญาสำหรับการบริการธุรกรรมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย

(3.4) อัตราดอกเบี้ยในบัญชีเงินฝาก วิธีการการคำนวณอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว และการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่อาจเกิดขึ้น

(3.5) ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง หรือการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าว

(3.6) สิทธิของลูกค้าในการยกเลิกสัญญา

(3.7) การร้องเรียน

(3.8) การให้ความช่วยเหลือหรือการคุ้มครองใด ๆ เช่น การคุ้มครองเงินฝากตามโครงการ FSCS พร้อมให้ข้อมูลแก่ลูกค้าว่ามีสิทธิได้รับความคุ้มครองหรือการช่วยเหลือดังกล่าวหรือไม่อย่างไร

(3.9) ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากทั่วไป (Basic Bank Account)

(3.10) ขั้นตอนและระยะเวลาในการเคลียร์เช็ค

BCOBS 4.1.4A เป็นแนวทางปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคในกรณีที่ธนาคารมีสิทธิในการหักบัญชี (Right to set-off) ซึ่งกำหนดให้ธนาคารต้องอธิบายสิทธิดังกล่าว และในกรณีบัญชีเงินฝากร่วม ธนาคารก็ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินร่วมรายอื่น ๆ ที่อาจได้รับผลกระทบก่อนผู้บริโภคจะมีผลผูกพันธ์ตามสัญญาใด ๆ หรือการผูกพันเพื่อทำธุรกรรมทางการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย

(4) BCOBS 5.1 การดำเนินหลังการขาย (Post Sale)

BCOBS 5.1.1-5.1.3 ธนาคารต้องจัดให้มีการให้บริการหลังการขายสำหรับการบริการที่เกี่ยวกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย โดยบริการดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ยุติธรรมแก่ลูกค้าธนาคาร และให้มีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอต่าง ๆ ของธนาคารแก่ลูกค้าเป็นระยะ นอกจากนี้ ธนาคารอาจพิจารณาเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ออกโดยสมาคมธนาคารอังกฤษด้วย[8]

[8] A Statement of Principles: Banks and businesses – working together

BCOBS 5.1.4 หากมีกรณีหรือมีเหตุอันน่าจะคาดได้ว่าลูกค้าของธนาคารกำลังประสบปัญหาทางการเงิน ธนาคารควรดำเนินการกับลูกค้าดังกล่าวอย่างยุติธรรม และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

BCOBS 5.1.5 – 5.1.8 ธนาคารต้องจัดให้มีบริการในการย้ายโอนบัญชีหรือธุรกรรมการธนาคารเพื่อรายย่อยของลูกค้าไปยังธนาคารอื่น หากไม่สามารถย้ายบริการไปยังธนาคารอื่นได้ ธนาคารควรให้ความร่วมมือในการยกเลิกการให้บริการดังกล่าว เช่น การยกเลิกบัญชีเงินฝากและคืนเงินฝากแก่ลูกค้าเต็มจำนวนในเวลาอันรวดเร็ว หรือหากสามารถย้ายบริการดังกล่าวได้ ธนาคารก็ควรให้ร่วมมือในการย้ายโอนบัญชี ข้อมูล หรือบริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนผู้ให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้า

BCOBS 5.1.9 ธนาคารต้องจัดให้มีการบริการเพื่อให้ลูกค้าธนาคารสามารถตรวจสอบและสามารถถอนเงินในบัญชีได้สำหรับบัญชีที่สูญหาย (กรณีที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก) หรือกรณีบัญชีที่ไม่ได้มีการดำเนินการมาระยะหนึ่ง

อย่างไรก็ดี ประเทศอังกฤษได้ออกกฎหมาย Dormant Bank and Building Society Accounts Act ในปี 2008 ซึ่งกำหนดให้เงินฝากในบัญชีที่ไม่ได้มีการดำเนินการเกินกว่า 15 ปี ให้ธนาคารหรือ Building Society สามารถส่งเงินในบัญชีดังกล่าวไปยังกองทุนซึ่งกฎหมายจัดตั้งขึ้นโดย FSA (ปัจจุบันเป็น FCA และ PRA มีหน้าที่กำกับดูแล) หากไม่สามารถนำเงินดังกล่าวส่งคืนไปยังเจ้าของบัญชีได้ โดยกองทุนดังกล่าวนั้น สามารถนำเงินที่ได้รับไปใช้เพื่อการกุศล ดังนั้น หากธนาคารได้เข้าร่วมโครงการตามที่กฎหมายดังกล่าวจัดทำขึ้น ธนาคารต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายละเอียดของโครงการดังกล่าวด้วย

BCOBS 5.1.12 ในการให้บริการธุรกรรมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยต่าง ๆ ธนาคารจะกำหนดให้ลูกค้ารับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ไม่เกิน 50 ปอนด์ สำหรับกรณีการจ่ายเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Payment) ซึ่งอาจเกิดจากเหตุโจรกรรมอุปกรณ์ที่ใช้ในการชำระเงิน (Payment Instrument) กรณีที่อุปกรณ์ดังกล่าวสูญหาย หรือกรณีที่ลูกค้าบกพร่องในการดำเนินการเพื่อรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ดังกล่าว

ธนาคารอาจให้ลูกค้ารับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นในการรับบริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยสำหรับการจ่ายเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Payment) ได้ หากลูกค้าได้ดำเนินการอย่างฉ้อฉล (Fraud) หรือกรณีที่ลูกค้าจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง (Gross Negligent) ในการดำเนินการตามข้อตกลงในการรับบริการที่เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เพื่อชำระเงินหรือการดำเนินการเพื่อรักษาอุปกรณ์ดังกล่าวไว้อย่างปลอดภัย เว้นแต่ในกรณีที่ลูกค้าดำเนินการอย่างฉ้อฉล ห้ามมิให้ธนาคารกำหนดให้ลูกค้าต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้นในกรณีการจ่ายเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Payment) สำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(4.1) ลูกค้าได้แจ้งธนาคารเกี่ยวกับการสูญหาย การโจรกรรม การยักยอก หรือการจ่ายเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตนั้นแล้ว

(4.2) ธนาคารไม่ได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมในการรับการแจ้งเรื่องราวเกี่ยวกับการสูญหาย การโจรกรรม การยักยอก หรือการจ่ายเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตในการใช้อุปกรณ์เพื่อชำระเงินดังกล่าวจากลูกค้า

(4.3) อุปกรณ์เพื่อชำระเงินมีการใช้เพื่อธุรกรรมในลักษณะของ Distant Contract[9] หรือ Distant Selling Contract[10] ที่นอกเหนือจากสัญญาอื่น ๆ ที่ได้รับการยกเว้นไว้

นอกเหนือจากกรณีที่กล่าวไว้ข้างต้นนี้ ห้ามมิให้ธนาคารปฏิเสธความรับผิดชอบจากผู้บริโภคในกรณีที่มีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้นในการให้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย

BCOBS 5.1.13 การคิดค่าดอกเบี้ยกรณีธนาคารมีหน้าที่ในการชำระคืนให้แก่ลูกค้านั้น ให้ธนาคารเริ่มนับจากวันทำการวันแรกที่เงินดังกล่าวได้มีการโอนเข้ามายังธนาคาร หรือในกรณีที่ลูกค้าได้นำเงินสดมาฝากไว้กับธนาคารในสกุลเงินเดียวกับบัญชีเงินฝากที่จะทำการฝากเงินให้นับทันทีที่ธนาคารได้รับเงินดังกล่าว อย่างไรก็ดี เกณฑ์ดังกล่าวไม่สามารถบังคับใช้ได้กับการฝากเช็ค

BCOBS 5.1.14 – 5.1.15 กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงินที่ไม่ถูกต้อง ธนาคารจะเป็นผู้มีภาระพิสูจน์ว่ารายการชำระเงินดังกล่าวนั้นถูกต้องซึ่งได้บันทึกไว้ในบัญชีของธนาคาร และไม่ได้เกิดจากข้อผิดพลาดทางเทคนิคหรือข้อผิดพลาดอื่นใด การพิสูจน์ดังกล่าวนั้นธนาคารอาจอ้างถึงกระบวนการใด ๆ เพื่อการยืนยันการชำระเงินในรายการที่มีการร้องเรียนก็ได้

ในกรณีที่ลูกค้าได้แสดงเจตนาให้ธนาคารชำระเงินตามคำสั่งของลูกค้าไว้ หากธนาคารสามารถนำหลักฐานเกี่ยวกับคำสั่งดังกล่าวได้ถูกต้องและตรงตามการดำเนินการชำระเงินของธนาคารได้ก็ให้ถือว่าการดำเนินการดังกล่าวนั้นถูกต้องแล้ว หากคำสั่งของลูกค้าที่ได้ให้ไว้มีข้อมูลที่ผิดพลาด ให้ธนาคารดำเนินการตามที่เห็นสมควรในการคืนเงินดังกล่าวให้แก่ลูกค้า ซึ่งธนาคารและลูกค้าอาจตกลงร่วมกันถึงค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินการดังกล่าวก็ได้ โดยค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมนั้นต้องมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายของธนาคารที่เกิดขึ้นจริง

BCOBS 5.1.16 – 5.1.17 ในกรณีที่ลูกค้ามีคำสั่งให้ธนาคารชำระเงินจากบัญชีของลูกค้าและการชำระเงินดังกล่าวนั้นไม่ถูกต้อง ธนาคารต้องดำเนินการโดยเร็ว ดังนี้

(4.1) คืนเงินเต็มจำนวนให้แก่ลูกค้า

(4.2) ดำเนินการอื่นใดเพื่อให้บัญชีลูกค้าดังกล่าวกลับสู่สภาพเดิมก่อนการดำเนินการชำระเงินดังกล่าว

(4.3) เว้นแต่ธนาคารจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าเงินดังกล่าวนั้นได้มีการโอนไปยังบัญชีซึ่งลูกค้าตั้งใจหรือมีคำสั่งไว้ โดยธนาคารต้องดำเนินการให้ผู้รับโอนเงินดังกล่าวสามารถเบิกถอนเงิน

---

[9] fshandbook.info/FS/glossary-html/handbook/Glossary/D?definition=G1280

[10] fshandbook.info/ FS/glossary-html/handbook/Glossary/D?definition=G2679

ในบัญชีซึ่งรับโอนนั้นได้ในทันที และต้องดำเนินการในลักษณะเดียวกันในกรณีที่ผู้รับโอนมีคำสั่งให้ธนาคารผู้โอนดำเนินการโอนเงินดังกล่าว

BCOBS 5.1.18 ในกรณีที่ธนาคารมีหน้าที่ต้องชำระค่าเสียหายหรือคืนเงินใดให้แก่ลูกค้าตาม BCOB 5.1.16 หรือ 5.1.17 ธนาคารต้องคืนเงินดังกล่าวรวมถึงค่าธรรมเนียม หรือค่าดอกเบี้ยใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

BCOBS 5.1.19 การดำเนินการชำระเงินใด ๆ ของธนาคารที่เกิดความผิดพลาดซึ่งเป็นผลจากเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ และอยู่นอกเหนือการควบคุมของธนาคาร และความผิดพลาดดังกล่าวจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ธนาคารจะไม่ต้องรับผิดชอบตามข้อ BCOBS 5.1.16 – 5.1.18

(5) BCOBS 6 การยกเลิก (Cancellation)

BCOBS 6.1.1 – 6.1.3 ลูกค้าธนาคารมีสิทธิในการยกเลิกสัญญาการให้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยใด ๆ โดยไม่ต้องเสียค่าปรับหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด ๆ ภายใน 14 วัน นับจากวันทำสัญญา หรือธนาคารอาจกำหนดสิทธิในการยกเลิกสัญญาดังกล่าวให้แตกต่างไปจากนี้ก็ได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ลูกค้าไม่มีสิทธิในการยกเลิกสัญญาที่ให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากคงที่ ในระยะเวลาตามที่ตกลงไว้ในสัญญา สัญญาที่อ้างอิงอัตราความผันผวนของค่าเงินที่อยู่นอกเหนือความควบคุมของธนาคารที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง 14 วัน ตามข้อ BCOBS 6.1 และการทำสัญญาเงินฝาก CTF[11]

BCOBS 6.1.4 ระยะเวลาในการยกเลิกสัญญาเริ่มนับแต่วันซึ่งสัญญาบริการของธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยมีผลผูกพันกับลูกค้า หรือนับแต่วันที่ลูกค้าได้รับข้อตกลงและเงื่อนไข (Contractual terms and condition) หากได้รับภายหลังจากวันซึ่งสัญญามีผลทางกฎหมาย

BCOBS 6.1.5 ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิลูกค้าในการยกเลิกสัญญาภายในระยะเวลาอันเหมาะสม หรือทันทีที่สัญญามีผลผูกพันกับลูกค้า และในการให้ข้อมูลดังกล่าวต้องใช้วัสดุที่มีความคงทนพอสมควร (Durable Medium) ภายในระยะเวลาที่สิทธิดังกล่าวจะมีผล และต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ซึ่งรวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นหากลูกค้าไม่ใช้สิทธิและการดำเนินการใด ๆ ในการใช้สิทธิในการยกเลิกสัญญา

BCOBS 6.2.1 – 6.2.3 หากลูกค้าได้ใช้สิทธิในการยกเลิกสัญญา ให้ลูกค้าแจ้งความประสงค์ดังกล่าวตามคำแนะนำที่ธนาคารได้ให้ไว้ก่อนวันครบกำหนดสิทธิในการยกเลิก ให้ถือว่าธนาคารได้รับแจ้งความประสงค์ดังกล่าว หากธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลในสภาพที่ครบถ้วนได้ก่อนถึงวันครบกำหนดการใช้สิทธิ และให้ธนาคารเก็บหลักฐานเกี่ยวกับการแจ้งเพื่อยกเลิกสัญญาโดยการใช้สิทธิดังกล่าวไว้อย่างน้อย 3 ปี

---

[11] Child Trust Fund – As defined in section 1(2) of the Child Trust Funds Act 2004 – a child trust fund is an account which (1) is held by a child who is or has been an eligible child (as mention in section 2) (2) satisfies the requirements imposed by or under the Child Trust Funds Act 2004 and (3) has been opened in accordance with the Child Trust Funds Act 2004

ในกรณีที่มีข้อโต้แย้งใด ๆ เว้นแต่ในกรณีที่มีหลักฐานชัดเจน ธนาคารควรนับวันครบกำหนดสิทธิในการยกเลิกสัญญาจากวันที่ลูกค้าส่งข้อความดังกล่าว

BCOBS 6.3.1 – 6.3.2 (มีผลเฉพาะกรณีที่เป็นการให้บริการธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยที่ไม่ใช่เงินฝากประเภท ISA หรือ CTF)

กรณีที่ลูกค้าธนาคารใช้สิทธิในการยกเลิกสัญญา ธนาคารอาจคิดค่าบริการตามสัญญาก็ได้ แต่ไม่ใช่การคิดในลักษณะของค่าปรับ โดยค่าบริการดังกล่าวต้องไม่เกินกว่าจำนวนตามสัดส่วนของระยะเวลาการให้บริการตามสัญญาเมื่อเทียบกับกรณีครบกำหนดของสัญญาในการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารต้องพิสูจน์ได้ว่าธนาคารได้แจ้งการคิดค่าบริการดังกล่าวแก่ลูกค้าแล้ว และห้ามธนาคารคิดค่าบริการยกเลิกสัญญาแม้ธนาคารได้เริ่มดำเนินการใด ๆ ภายใต้สัญญานั้นแล้ว ในระหว่างช่วงเวลาที่ลูกค้ามีสิทธิยกเลิกสัญญาดังกล่าว

BCOBS 6.4.1 – 6.4.3 เมื่อมีการยกเลิกสัญญา ธนาคารต้องคืนเงินใด ๆ ที่ได้รับจากลูกค้า เว้นแต่เงินที่ได้รับตามข้อ BCOBS 6.3.2 ภายใน 30 วัน และให้การดำเนินการดังกล่าวเริ่มนับแต่วันที่ธนาคารได้รับการแจ้งยกเลิกสัญญา หากลูกค้าได้รับอุปกรณ์หรือทรัพย์สินใด ๆ ของธนาคาร และลูกค้าได้แจ้งความประสงค์ในการยกเลิกสัญญาแล้ว ให้ลูกค้าคืนอุปกรณ์หรือทรัพย์สินที่ได้รับดังกล่าวคืนแก่ธนาคารภายใน 30 วัน นับแต่วันที่แจ้งความประสงค์ในการยกเลิกสัญญา หนี้สินใด ๆ ระหว่างลูกค้าและธนาคารที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามข้อนี้ ให้ถือเป็นหนี้ทางการค้าปกติซึ่งสามารถนำมาหักกลบลบหนี้อื่นระหว่างกันได้

4.1.1.3 การคุ้มครองเงินฝาก

การให้ความคุ้มครองเงินฝากเป็นไปตามกฎหมาย Deposit Guarantee Schemes Directive ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมเมื่อเดือนมีนาคม 2009 และเป็นมาตรการที่สหภาพยูโรป (European Union) ได้ให้การรับรองไว้เป็นมาตรฐานสำหรับการคุ้มครองเงินฝากในประเทศสมาชิก ซึ่งประเทศอังกฤษได้นำมาตรการดังกล่าวมาใช้ตั้งแต่ปี 1994 และได้จัดทำโครงการซึ่งให้การชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคทางการเงิน หรือ Financial Services Compensation Scheme (FSCS) ตามกฎหมาย FSMA 2000 ซึ่งทำหน้าที่เป็นกองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบหรือเพื่อชดเชยค่าเสียหายจากการใช้บริการทางการเงินทั้งระบบในประเทศอังกฤษ ซึ่งนอกจากการคุ้มครองเงินฝากแล้ว FSCS ยังให้การคุ้มครองรวมไปถึงผู้ถือกรมธรรม์ สหกรณ์เครดิตนักลงทุน และสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Mortgages) อีกด้วย

สืบเนื่องจากสภาวะวิกฤติทางการเงิน คณะกรรมการสหภาพยุโรปจึงได้พิจารณาแก้ไขมาตรการเกี่ยวกับเงินฝากที่ได้รับการให้ความคุ้มครอง โดยให้ปรับเพิ่มวงเงินที่ได้รับการคุ้มครองเพิ่มขึ้นจาก 20,000 ยูโร เป็น 100,000 ยูโร หรือเทียบเท่ากับ 85,000 ปอนด์ โดยประเทศอังกฤษก็ได้นำมาตรการดังกล่าวมาใช้และมีผลนับแต่วันที่ 31 ธันวาคม 2553[12]

[12] Financial Services Compensation Scheme, “What we cover”, http://www.fscs.org.uk/what-we-cover/products/banks-building-societies/.

FSCS[13] จะให้การชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคเมื่อผู้ประกอบธุรกิจถูกเพิกถอนใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลธรรมดา และผู้ประกอบธุรกิจขนาดย่อม อย่างไรก็ดี เจ้าของบัญชีหรือบุคคลอื่นใดที่มีสิทธิในกองทรัพย์สินของสถาบันการเงินที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตยังคงไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าร่วมขอเฉลี่ยทรัพย์จากกระบวนการล้มละลายหรือกระบวนการชำระบัญชีของสถาบันการเงินดังกล่าวตามสัดส่วนหนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการต่างหากจากการให้ความช่วยเหลือของ FSCS ผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับการชดเชยค่าเสียหายจาก FSCS จะสามารถได้รับความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอกระบวนการล้มละลายหรือกระบวนการชำระบัญชีให้เสร็จสิ้น ซึ่งอาจต้องใช้เวลานาน กรณีที่ผู้ฝากเงินมีบัญชีเงินฝากมากกว่าหนึ่งบัญชีในธนาคารหรือสถาบันการเงิน FSCS จะให้ค่าชดเชยสูงสุดไม่เกิน 85,000 ปอนด์ ของทุก ๆ บัญชีเงินฝากรวมกันต่อหนึ่งสถาบันและจะจ่ายเพียงครั้งเดียว

4.1.1.4 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลในประเทศอังกฤษนั้นเป็นไปตามกฎหมาย Data Protection Act 1998 (DPA 1998) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดสิทธิส่วนบุคคลโดยเฉพาะสิทธิเกี่ยวกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมาย EU ว่าด้วยการเก็บรักษาข้อมูล[14] ทั้งนี้ ในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงข้อมูลในบัญชีของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายดังกล่าวด้วย โดยต้องขึ้นทะเบียนเป็นบุคคลได้รับอนุญาตในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลจาก Information Commissioner's Office

กฎหมาย DPA 1998 กำหนดให้บุคคลใดซึ่งจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นหรือในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ ต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรมและเป็นไปตามกฎหมายเพื่อปกป้องบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล และมีหลักการ ดังนี้

1) การจัดเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ต้องกระทำอย่างยุติธรรม โดยเฉพาะกรณีที่มีการจัดเก็บหรือการใช้ข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (Sensitive Information)

2) การจัดเก็บข้อมูลนั้นต้องกระทำโดยวิธีการที่กำหนดไว้โดยกฎหมายและต้องไม่นำไป ใช้เพื่อการอื่นใดที่กฎหมายมิได้กำหนดไว้

3) การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้หรือเปิดเผยต้องกระทำตามความจำเป็นโดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

4) การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการให้ข้อมูลดังกล่าวมีความครบถ้วน ถูกต้องและต้องคอยปรับปรุงข้อมูลให้ตรงตามสถานะปัจจุบัน (Update)

---

[13] Financial Services Compensation Scheme. 2556. A guide to how the Financial Services Compensation Scheme (FSCS) protects your money. (Online). Available from: http://www.fscs.org.uk/uploaded_files/deposit-protection-material/fscs_l01_a5_screen1.pdf.

[14] EU Data Protection Directive 1995

5) การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการใด ต้องไม่จัดเก็บไว้เกินกว่าวัตถุประสงค์ของการนั้น ๆ

6) เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของตัวเองและขอเอกสารสำเนาข้อมูลดังกล่าว คัดค้านการใช้ข้อมูลของตนที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ยับยั้งการใช้ข้อมูลของตนในทางการตลาด คัดค้านผลการประมวลใด ๆ ซึ่งประมวลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การแก้ไข การยับยั้ง หรือลบข้อมูลส่วนบุคคลในบางกรณี และการเรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการที่ขัดต่อบทบัญญัติตามกฎหมาย

7) กรณีที่ข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งจัดเก็บไว้สูญหาย ถูกทำลายโดยอุบัติเหตุ ทำให้เสียหายหรือนำไปใช้โดยผิดบทบัญญัติทางกฎหมาย ผู้จัดเก็บข้อมูลจะมีโทษตามความเหมาะสม

8) ห้ามมิให้มีการส่งข้อมูลส่วนบุคคลไปยังประเทศที่อยู่นอกเขตเศรษฐกิจยุโรป (European Economic Area) เว้นแต่เป็นการส่งข้อมูลไปยังประเทศซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลไว้ในระดับที่เหมาะสม

การใช้ข้อมูลอย่างเป็นธรรมนั้น ต้องใช้เพื่อสิ่งเหล่านี้อย่างน้อย 2 ประการ ดังนี้[15]

1) เจ้าของข้อมูลให้ความยินยอม

2) การใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นไปเพื่อการทำสัญญา

3) การใช้ข้อมูลตามบทบัญญัติตามกฎหมาย

4) การใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล

5) การใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐ (Public Functions)

6) การใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของผู้จัดเก็บหรือบุคคลที่สาม โดยมีบทบัญญัติทางกฎหมายรองรับ

4.1.1.5 กระบวนการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

1) การร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานกำกับดูแล

กฎหมาย FSA 2012 กำหนดให้ผู้มีอำนาจในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินต้องจัดให้มีกระบวนการเพื่อรับเรื่องร้องเรียน[16] โดยผู้บริโภคต้องมีสิทธิในการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการใด ๆ ของ FCA, PRA หรือธนาคารกลาง (Bank of England) ก็ได้ ในฐานะผู้มีอำนาจกำกับดูแลตามมาตรา 85 (4) – (7) ของกฎหมาย FSA 2012 โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการต่างหากจากการให้ความช่วยเหลือของผู้ตรวจการการเงิน (Financial Ombudsman Service) หรือ FOS หรือโครงการการชดเชยค่าเสียหายกับผู้บริโภคทางการเงิน หรือ FSCS ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนกับผู้กำกับดูแลได้ภายใน 12 เดือน นับจากวันที่เกิดเหตุใด ๆ อันสืบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำตามอำนาจหน้าที่ของผู้กำกับดูแล เช่น การดำเนินการที่มีความผิดพลาด การดำเนินการที่ล่าช้า การดำเนินการใด ๆ ที่ขาดความเป็นมืออาชีพ และการขาดจริยธรรม (Integrity)

---

[15] Schedule II of the Data Protection Act 1998

[16] Part 6 Investigation of Complaints Against Regulators, Section 84 of the Financial Services Act 2012

ผู้กำกับดูแลตามกฎหมาย FSA 2012 ต้องจัดให้มีคณะกรรมการเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน (คณะกรรมการฯ) (Complaint Commissioner) โดยเป็นผู้ไม่มีส่วนได้เสียกับหน่วยงาน และการคัดเลือกคณะกรรมการดังกล่าวนั้น FCA PRA และ Bank of England (BOE) จะเป็นผู้ดำเนินการคัดเลือก แต่เมื่อคัดเลือกแล้ว คณะบุคคลดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจาก HM Treasury โดยจะมีวาระการดำรงตำแหน่ง 3 ปี[17]

การร้องเรียนนั้น สามารถดำเนินการได้ 2 ทาง ดังนี้

(1) ร้องเรียนกับผู้กำกับดูแลโดยตรง โดยหน่วยงานดังกล่าวสามารถดำเนินการตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนด้วยตนเอง รวมถึงการพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องเรียนได้ ตามที่เห็นสมควร

(2) ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนกับคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนได้โดยตรง

อย่างไรก็ดี ผู้บริโภคไม่สามารถร้องเรียนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลกับลูกจ้างพนักงานของหน่วยงาน หรือข้อสัญญาที่หน่วยงานมีส่วนผูกพันแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เช่น FOS FSCS และ The Money Advice Service เป็นต้น

การร้องเรียนสามารถทำผ่านอินเตอร์เน็ต โดยผู้บริโภคสามารถเข้าไปกรอกใบร้องเรียนได้ที่ www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us ผ่านอีเมล์ที่ complaints@fca.org.uk หรืออาจส่งไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ก็ได้[18]

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนนั้น หน่วยงานซึ่งได้รับเรื่องราวร้องเรียนต้องจัดให้มีการดำเนินการในเบื้องต้น (Initial Investigation) โดยแต่งตั้งพนักงานขั้นอาวุโสซึ่งไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องราวร้องเรียนดังกล่าวเพื่อหาวิธีการยุติข้อพิพาทหรือการดำเนินการอื่นใดจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ รวมถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้ถูกรับเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของโครงการแล้วและกระบวนการดำเนินการของโครงการดังกล่าวซึ่งรวมถึงสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคตามที่ได้กำหนดไว้ในโครงการด้วย

ผู้ร้องเรียนต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนให้แก่พนักงานที่ดำเนินการเพื่อหาข้อยุติ หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่พนักงานดังกล่าวสามารถค้นหาเองได้ แต่จะไม่มีการสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียน ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนต้องดำเนินการเพื่อหาข้อยุติโดยเร็วที่สุด ซึ่งไม่ควรเกินกว่า

---

[17] www.bankofengland/co.uk/about/Documents/complaints/complaintsscheme.pdf

[18] Prudential Regulation Authority. 2556. Complaints against the regulators. (Online). Available from: www.fca.org.uk/static/documents/complaints-leaflet.pdf.

ระยะเวลา 4 สัปดาห์ แต่หากการดำเนินการล่าช้า ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนต้องมีหนังสือไปยังผู้ร้องเรียน เพื่ออธิบายถึงเหตุในการดำเนินการล่าช้าและระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้

การชดเชยค่าเสียหายอาจทำได้หลายวิธี โดยให้เป็นดุลพินิจของพนักงานผู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งอาจให้เป็นในรูปของเงินชดเชยค่าเสียหายก็ได้ หากผู้ร้องเรียนยังไม่พอใจกับผลการพิจารณาของพนักงานดังกล่าว ผู้ร้องเรียนอาจนำเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการฯ อีกชั้นหนึ่งก็ได้ โดยพนักงานรับเรื่องราวร้องเรียนต้องแจ้งสิทธิดังกล่าวให้แก่ผู้บริโภคทราบ ซึ่งต้องดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวภายใน 3 เดือน และต้องมีหนังสือชี้แจงเหตุผลรวมถึงกระบวนการในการดำเนินการที่ผ่านมาทั้งหมดให้แก่คณะกรรมการฯ ทราบด้วย หรือกรณีที่มีผู้ร้องเรียนมายังคณะกรรมการฯ โดยตรง คณะกรรมการฯ อาจส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อระงับข้อพิพาทดังกล่าวก่อนก็ได้ ทั้งนี้ โครงการรับเรื่องราวร้องเรียนนี้ไม่กระทบสิทธิของผู้บริโภคในการดำเนินคดีทางศาล

การดำเนินการของคณะกรรมการฯ นั้น ต้องดำเนินการอย่างอิสระจากหน่วยงานกำกับดูแล และอาจขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากหน่วยงานกำกับดูแลด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ในการดำเนินการดังกล่าว คณะกรรมการฯ อาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน แต่ต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่อาจมีส่วนได้เสียกับเรื่องราวที่ได้รับการร้องเรียน

2) การร้องเรียนผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับบริการของผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์กับ Financial Ombudsman Service (FOS) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นในปี 2001 ตามกฎหมาย FSMA 2000[19] และได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่โดยกฎหมาย FSA 2012[20] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อยุติให้กับกรณีที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศอังกฤษ เช่น ธนาคารพาณิชย์ Building Societies บริษัทประกัน บริษัทหรือผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน และผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินอื่น ๆ เป็นต้น โดย FOS เป็นองค์กรอิสระซึ่งให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

การดำเนินการของ FOS นั้น อาศัยทุนสมทบจากผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจาก FCA หรือผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับใบอนุญาตจาก Office of Fair Trading (OFT) ซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจทางการค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างมาตรการเพื่อส่งเสริมการแข่งขันและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนของ FOS นั้น อาศัยหลักความ “ยุติธรรมและเหตุผล” หรือ “Fair and Reasonable” ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงในแต่ละกรณี โดยกฎหมายกำหนดให้ FOS ต้องพิจารณาถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่ง FCA ในฐานะผู้กำกับดูแลได้ออกเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับ

---

[19] Part XVI The Ombudsman Scheme, Section 255 of the Financial Services and Markets Act 2000

[20] Schedule 11 The Financial Ombudsman Scheme, Section 39 of the Financial Services Act 2012

การประกอบธุรกิจของธนาคารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติกับผู้บริโภคไว้[21] เช่น การติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Communications with banking customers and financial promotions) การให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค (Information to be communicated to banking customers) การให้อำนาจผู้บริโภคในการตัดสินใจโดยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน (Enabling banking customers to make informed decisions) เกณฑ์เกี่ยวกับสถานะทางการเงิน (Statements of Account) การให้บริการภายหลังการผูกพัน (Post Sale) และการยกเลิก (Cancellation) เป็นต้น

การดำเนินงานของ FOS นั้น มีคณะกรรมการ FOS ซึ่งได้รับการคัดเลือกโดย FCA และมีประธานซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจาก HM Treasury โดยในการให้คำวินิจฉัยของ FOS นั้น กฎหมายกำหนดให้ FOS ต้องมีหนังสือถึงผู้ร้องเรียน โดยต้องระบุถึง[22] 1) เหตุผลของคำวินิจฉัย 2) ลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบ และ 3) ให้ผู้ร้องเรียนมีหนังสือตอบกลับมายัง FOS เพื่อแจ้งว่ายอมรับคำวินิจฉัยดังกล่าวหรือไม่ หากผู้ร้องเรียนยอมรับคำวินิจฉัยของ FOS คำวินิจฉัยดังกล่าวจะมีผลผูกพันทันทีระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจ หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับคำวินิจฉัยดังกล่าว ผู้ร้องเรียนอาจนำข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือร้องต่อศาลก็ได้

การชดเชยให้แก่ผู้ร้องเรียนนั้น FOS อาจกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชดเชยเป็นเงินตามจำนวนที่ FOS เห็นว่าเหมาะสมเพื่อชดเชยค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ หรืออาจมีคำสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรก็ได้[23]

ในปี 2012 FOS มีเจ้าหน้าที่รวมกว่า 2,000 อัตรา รับเรื่องราวร้องเรียนกว่า 200,000 กรณี ซึ่งกว่าร้อยละ 90 ของข้อร้องเรียนที่ได้มีการนำเข้าสู่การพิจารณาของ FOS นั้น จะสามารถหาข้อยุติได้ตั้งแต่การดำเนินการในเบื้องต้น เช่น การใช้กระบวนการ Mediation หรือ Conciliation ส่งผลให้ไม่เกิดคดีความฟ้องร้องขึ้น ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระจากศาล

4.1.1.6 การแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค

1) Office of Fair Trading (OFT)

เป็นหน่วยงานอิสระซึ่งจัดตั้งโดยผลของกฎหมาย Fair Trading Act 1973 โดยกำหนดให้ OFT มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน (Competition Law) เพื่อให้ตลาดการค้าขายภายในประเทศขับเคลื่อนไปในแนวทางที่ดีโดยผลของการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการ และป้องกันการกระทำซึ่งไม่ยุติธรรมแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ กฎหมาย FSA 2012 ให้อำนาจ FCA ในการขอให้ OFT พิจารณาสภาวะทางตลาดหรือการให้บริการทางการเงินที่อาจส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน ซึ่ง OFT อาจพิจารณา

---

[21] Banking: Conduct of Business sourcebook – fshandbook.info/FS/html/handbook/BCOBS

[22] Section 228 (3), (4), (5) of the Financial Services and Markets Act 2000

[23] Section 229 of the Financial Services and Markets Act 2000

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปหรือไม่ก็ได้[24] แต่ต้องแจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวให้ FCA ทราบภายใน 90 วัน

OFT เป็นหน่วยงานซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

(1) การเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ออกใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อในประเทศอังกฤษโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย Consumer Credit Act 1974 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมในปี 2006)

(2) การดำเนินการตามกฎหมาย Competition Act 1998 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมสภาพการแข่งขันในตลาดเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคในการลดราคาสินค้าหรือบริการตามกลไกตลาด และผลักดันให้เกิดสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการ

นอกจากนี้ กฎหมาย Competition Act 1998 ได้ห้ามการกระทำในลักษณะที่เป็นการฮั้ว[25] และการใช้อำนาจทางการตลาดอย่างไม่ยุติธรรม[26] โดย OFT มีอำนาจในการตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจที่ต้องสงสัยว่าดำเนินการขัดต่อกฎหมาย และอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวหยุดการดำเนินการหรือลงโทษปรับตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไม่เกินร้อยละ 10 ของปริมาณซื้อขายหรือปริมาณรายรับรายจ่ายของผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวทั่วโลก และกำหนดโทษจำคุกสำหรับผู้บริหารของบริษัทที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติไม่เกิน 5 ปี และห้ามมิให้ประกอบธุรกิจในลักษณะดังกล่าวอีกไม่เกิน 15 ปี เป็นต้น

2) กฎหมาย Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 1998 (CPR 1998) กำหนดให้ OFT เป็นเจ้าพนักงานในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค เช่น การกระทำ การละเว้นการกระทำ การให้ข้อมูลหรือการโฆษณา หรือการทำการตลาดของผู้ค้าซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการส่งเสริมการขายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเกิดขึ้นก่อน หลังหรือระหว่างการทำธุรกรรมดังกล่าว ซึ่งให้รวมถึงการใด ๆ ที่กระทบสิทธิของผู้บริโภคอีกด้วย

กฎหมายดังกล่าวได้กำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจไว้ 4 ประการ คือ

(1) การกระทำซึ่งห้ามปฏิบัติ (31 ลักษณะ)[27]

(2) การกระทำหรือการละเว้นการกระทำที่อาจทำให้ผู้บริโภคสับสน

(3) การบังคับขาย (Hard sale) และ

(4) หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจในการค้าขายอย่างเป็นธรรม

---

[24] Section 43 of the Financial Services Act 2012

[25] Chapter II of the Competition Act 1998 , Article 102 of the European Community Treaty on Competition

[26] Competition Act 1998 , Article 101 and 102 of the European Community Treaty

[27] Schedule I of the Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008: Commercial practices which are in all circumstances considered unfair

สำหรับเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจในข้อ 2 – 4 นั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะมีความผิดหากพิสูจน์ได้ว่าการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลกระทบกับผู้บริโภคในการตัดสินใจ โดยไม่ต้องมีผู้บริโภค ซึ่งได้รับผลกระทบจากการกระทำดังกล่าวจริงก็ได้ หากพบว่าผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนเกณฑ์ตามกฎหมาย CPR 1998 OFT มีอำนาจในการสั่งฟ้องผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีโทษปรับไม่เกิน 5,000 ปอนด์ในกรณีที่เป็นการตัดสินลงโทษอย่างรวบรัด (Summary Conviction) หรือโทษปรับไม่จำกัดจำนวนและโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ในกรณีที่มีคำพิพากษาจากศาลชั้นสูง

3) OFT มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนและกำกับดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามกฎหมาย Consumer Protection (Distance Selling) Regulations 2000 ซึ่งให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์ใด ๆ ผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตหรือผ่านโทรศัพท์ และกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนขายโดยให้รวมถึง

(1) คำอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

(2) ราคา

(3) การส่งสินค้าและสิทธิผู้บริโภคในการยกเลิก และ

(4) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขาย โดยหากมีการซื้อขายผ่านโทรศัพท์ ผู้ขายต้องให้ข้อมูลดังกล่าวในทันที

ผู้บริโภคมีสิทธิในการยกเลิกสินค้าหรือบริการใด ๆ ซึ่งสิทธิดังกล่าวเริ่มนับแต่ผู้บริโภคมีคำสั่งซื้อสินค้า จนถึงอย่างน้อย 7 วัน ทำการนับจากวันที่ได้รับสินค้าดังกล่าว โดยผู้บริโภคต้องส่งคำขอยกเลิกการซื้อเป็นหนังสือไปยังผู้ขายผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) จดหมายไปรษณีย์หรือโทรสาร ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่สามารถติดต่อผู้ขายเพื่อยกเลิกคำสั่งซื้อได้ ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนเรื่องดังกล่าวกับ OFT

อย่างไรก็ดี สินค้าบางประเภทไม่สามารถส่งคืนได้ เช่น ซีดี ดีวีดี หรือซีดีซอฟท์แวร์ที่มีการฉีกใบปิดปะหน้าแล้ว อาหาร ดอกไม้ หรือสินค้าซึ่งเน่าเสียได้ ชุดชั้นใน และตุ้มหู เป็นต้น

การทำสัญญาเพื่อรับบริการบางกรณีก็ไม่สามารถยกเลิกได้ เช่น สัญญาเพื่อการขนส่ง การจองโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบินหรือสัญญาเช่ารถ การซื้อตั๋วเพื่อเข้าชมคอนเสิร์ต การแสดงหรือการกีฬาต่าง ๆ เป็นต้น กฎหมายกำหนดให้ผู้ขายต้องทำการส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้กับผู้บริโภค สำหรับกรณีที่ไม่ได้มีการตกลงไว้ ให้ผู้ขายมีหน้าที่ส่งสินค้าภายใน 30 วัน นับจากวันที่ได้รับคำสั่งซื้อจากผู้ซื้อ หากพบว่าสินค้าที่สั่งซื้อมานั้นมีข้อความชำรุดบกพร่อง ผู้ซื้อมีสิทธิในการคืนสินค้าดังกล่าวโดยปราศจากค่าขนส่งหรือค่าไปรษณีย์อากร

4.1.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐอเมริกามีระบบการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยมีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมทางการเงิน ทั้งการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การกู้ยืมเงิน บัตรเครดิต หรือสินเชื่อที่อยู่อาศัย และมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอีกด้วย การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในสหรัฐอเมริกาเป็นการให้หลักประกันกับผู้บริโภคว่าจะได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีมาตรการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคดังนี้

4.1.2.1 สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการจัดตั้งสถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ หลายหน่วยงาน ดังนี้

1) Bureau of Consumer Financial Protection (BCFP)

เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐที่จัดตั้งขึ้นใน The Federal Reserve System ทำหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงตลาดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และตลาดนั้นมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส BCFP จัดตั้งตามกฎหมาย Dodd – Frank มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่าง ๆ[28] อีกทั้ง ส่งเสริมให้มีมาตรการที่เหมาะสมในตลาดผู้บริโภคทางการเงิน ทำให้ผู้บริโภคมีระยะเวลา และเข้าใจข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้ ยังให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากความไม่ยุติธรรม การหลอกลวง และการกระทำที่ไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติ

BCFP มีอำนาจในการกำกับดูแลธุรกิจสินค้าและบริการทางการเงินซึ่งเป็นการให้สินเชื่อเพื่อบุคคล ครอบครัว หรือการบริโภคภายในครัวเรือน ซึ่งการให้สินเชื่อดังกล่าวจะเป็นในรูปแบบการให้กู้ยืมเงิน การให้สินเชื่อ การขาย การให้เช่า หรือการเป็นนายหน้า[29]

BCFP ได้จัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน[30] เช่น หน่วยงานวิจัย หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค หน่วยงานที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการให้สินเชื่อ หน่วยงานให้ความรู้ทางการเงิน และหน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุชาวอเมริกัน เป็นต้น นอกจากนี้ BCFP ยังประสานงานกับหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่กำกับดูแลอื่น ๆ ของรัฐ เช่น The Commodity Future Trading Commission และ The Federal Trade Commission เพื่อส่งเสริมให้

[28] Section 1011 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[29] Section 1002 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[30] Section 1013 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

หลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินและการลงทุนเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น[31]

BCFP มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่าง ๆ ใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้ผู้บริโภคทุกคนสามารถเข้าถึงตลาดสินค้าและบริการทางการเงินได้ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และแข่งขันอย่างเสรี โดย BCFP มีอำนาจให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคต่าง ๆ[32] ดังนี้

(1) ผู้บริโภคมีระยะเวลาทำความเข้าใจกับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ตัดสินใจทำธุรกรรมทางการเงิน

(2) ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรม หลอกลวง และการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นการเลือกปฏิบัติในการให้สินเชื่อ

(3) ลดหรือยกเลิกกฎเกณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ล้าสมัย ไม่จำเป็น และเป็นภาระต่อผู้บริโภค

(4) ทำให้ตลาดมีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเข้าถึงตลาดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ

นอกจากนี้ BCFP ยังมีภารกิจหลัก ดังนี้

(1) ให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ เช่น การให้สินเชื่อกู้ยืม ผู้บริโภคจะต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมเป็นภาษาอังกฤษที่เข้าใจง่ายก่อนที่จะตัดสินใจ เป็นต้น

(2) รับ ตรวจสอบ และตอบข้อร้องเรียนของผู้บริโภค

(3) เก็บข้อมูล วิจัย ตรวจสอบ ติดตาม และเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตลาดการเงินเพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในตลาด

(4) ยกร่างหลักเกณฑ์เพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน รวมถึงทบทวนกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการกำกับดูแล การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่าง ๆ กับผู้ประกอบธุรกิจการเงิน

(5) มีอำนาจในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน และกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้บังคับกับการฝ่าฝืน การไม่ปฏิบัติตาม และการดำเนินคดีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

นอกจากนี้ BCFP มีอำนาจตามกฎหมายในการป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินกระทำการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม หลอกลวง การกระทำการในทางที่ผิดที่เกี่ยวข้องธุรกรรมทางการเงิน หรือเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้แก่ผู้บริโภค[33] และมีอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์

---

[31] Section 1015 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[32] Section 1021 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[33] Section 1031 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการทางการเงินให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ โดยให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจเกี่ยวกับราคา ประโยชน์ และความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการทางการเงิน[34]

BCFP กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการทางการเงินที่อยู่ในความครอบครองของผู้ประกอบธุรกิจ อาทิเช่น ราคา ค่าปรับ รวมถึงการใช้ข้อมูล โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้[35]

BCFP ยังจัดให้มีหน่วยงาน Private Education Loan Ombudsman ขึ้น ภายใน BCFP เพื่อให้ความช่วยเหลือกับผู้ได้รับสินเชื่อเพื่อการศึกษาตามหลักเกณฑ์ที่ผู้อำนวยการ BCFP กำหนด อีกทั้งทำหน้าที่แก้ไขปัญหา หรือข้อร้องเรียนของผู้ได้รับสินเชื่อเพื่อการศึกษาด้วย[36]

2) The Office of the Ombudsman

The Office of the Ombudsman เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใน The Office of the Comptroller of the Currency (OCC) เพื่อส่งเสริมให้ภารกิจของ OCC มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยลูกค้าของธนาคารพาณิชย์จะได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่ง The Office of the Ombudsman จะให้บริการแก้ไขปัญหาและข้อโต้แย้งให้กับผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารผ่าน The Customer Assistance Group โดย The Customer Assistance Group จะทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคและทำหน้าที่ประสานระหว่างผู้บริโภคและธนาคาร และให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการเงิน The Office of the Ombudsman จะทำงานเป็นอิสระจากฝ่ายกำกับดูแลธนาคารของ OCC และรายงานต่อ OCC โดยตรง การทำงานแยกต่างหากจากฝ่ายกำกับดูแลธนาคารนี้ ทำให้ The Office of the Ombudsman สามารถให้ความช่วยเหลือด้านข้อร้องเรียนและข้อสงสัยของผู้บริโภคได้อย่างอิสระและเป็นธรรม แต่ต่อมาเมื่อกฎหมาย Dodd-Frank ออกมาใช้บังคับ และมีการจัดตั้งหน่วยงาน BCFP ขึ้น ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ส่งถึง The Office of the Ombudsman ก็มีจำนวนลดลง

3) Federal Trade Commission

Federal Trade Commission (FTC) เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย Federal Trade Commission Act of 1914 ภารกิจหลักของ FTC คือ ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค และป้องกัน และกำจัดการกระทำที่เป็นการผูกขาดทางการค้า โดย FTC มีทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ปกป้องผู้บริโภคจากการกระทำอันไม่เป็นธรรมหรือการหลอกลวงจากการประกอบธุรกิจ และเสริมสร้างความลับของลูกค้า

(2) รักษาการแข่งขันทางการค้า เพื่อป้องกันการผูกขาดทางการค้า

---

[34] Section 1032 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[35] Section 1033 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[36] Section 1035 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

(3) พัฒนาคณะกรรมการการค้ากลางให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

กฎหมาย Federal Trade Commission Act of 1914 ยังได้กำหนดบทบัญญัติห้ามกระทำการหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม หลอกลวง หรือทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน[37] โดย FTC มีอำนาจในการดำเนินการทางกฎหมายเมื่อพบว่ามีการกระทำหรือปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือหลอกลวงผู้บริโภค[38]

FTC ได้มีการวางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการหลอกลวงฉ้อฉลผู้บริโภค โดยมีหลักการ ดังนี้

(1) การทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด

(2) พิจารณามุมมองของผู้บริโภคว่ามีมุมมองต่อการกระทำของบริษัทอย่างไร โดยการกระทำนั้นจะต้องมีการทำให้ผู้บริโภคทั่ว ๆ ไปเข้าใจผิด

(3) การหลอกลวง การฉ้อฉลจะต้องมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

การกระทำที่เป็นการหลอกลวงฉ้อฉลผู้บริโภคตามกฎหมายนั้น รวมถึงการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ (Misleading price claims) และการขายโดยปราศจากการเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอด้วย

4.1.2.2 การให้ข้อมูลและการให้บริการ

ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการออกกฎหมายเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในด้านการให้ข้อมูลและการให้บริการเกี่ยวกับสินค้าและบริการทางการเงินไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ดังนี้

1) The Truth in Lending Act of 1968

เป็นกฎหมายที่กำกับดูแลการให้สินเชื่อเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภคว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเกี่ยวกับการได้รับสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงิน โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อให้ผู้บริโภคทราบทั้งก่อนและหลังการให้สินเชื่อ และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงิน ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเอกสารทางการเงินทุกประการก่อนตกลงทำสัญญา และสามารถเปรียบเทียบข้อตกลงการให้สินเชื่อต่าง ๆ ได้ อันจะเป็นการเพิ่มความรู้ให้แก่ผู้บริโภคอีกทางหนึ่งด้วย กฎหมายฉบับนี้ยังให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากความไม่เป็นธรรมของ Credit Billing และการปฏิบัติเกี่ยวกับบัตรเครดิต[39] นอกจากนั้นยังมีบทบัญญัติกำหนดให้สิทธิลูกหนี้ในการยกเลิกสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงินภายใน 3 วัน รวมถึงบทบัญญัติที่กำหนดห้ามธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตให้บัตรเครดิตโดยที่ผู้บริโภคไม่ได้ร้องขอ อีกทั้ง ยังมีบทบัญญัติจำกัดความรับผิดในกรณีที่มีการนำบัตรเครดิตไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตอีกด้วย

---

[37] Section 5 of the Federal Trade Commission Act 1914

[38] Section 8 of the Federal Trade Commission Act 1914

[39] Section 226 of the Truth in Lending Act of 1968

The Truth in Lending Act of 1968 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการให้สินเชื่อต่าง ๆ ดังนี้

(1) กำหนดให้บุคคลผู้ที่ให้สินเชื่อจะต้องเป็นบุคคลที่ประกอบธุรกิจให้หรือจัดหาสินเชื่อเป็นปกติ และได้รับชำระหนี้จากการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ โดยผู้ให้สินเชื่อสามารถให้สินเชื่อได้ไม่เกิน 25,000 ดอลลาร์สหรัฐ เว้นแต่เป็นการให้สินเชื่อเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ทรัพย์สินที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เพื่อการใช้จ่ายของบุคคลหรือครอบครัว หรือเพื่อซื้อหาของใช้ในบ้าน รวมถึงค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน

(2) ห้ามออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคหากผู้บริโภคไม่ได้ร้องขอ เว้นแต่เป็นการออกบัตรใหม่ทดแทนบัตรเดิม ในกรณีบัตรสูญหายก่อนถึงมือผู้บริโภค หรือเมื่อผู้บริโภคได้รับบัตรแล้วเพิกเฉยไม่ได้ส่งบัตรคืนแต่ต่อมามีผู้นำบัตรไปใช้

(3) กำหนดข้อมูลที่ต้องเปิดเผยแก่ผู้บริโภค ดังนี้

(3.1) ระยะเวลาในการเก็บค่าธรรมเนียมหรือการปลอดค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน

(3.2) จำนวนยอดเงินที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน

(3.3) รายการของค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน

(4) กำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ดังนี้

(4.1) เงื่อนไขต่าง ๆ ที่อาจมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมทั้งวิธีการคำนวณค่าใช้จ่าย

(4.2) เงื่อนไขที่ผู้ให้สินเชื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ยเพื่อประกันการชำระหนี้หรือเพื่อเป็นประกันการชำระเงินที่เกิดจากการให้สินเชื่อ รวมถึงคำอธิบายหรือการระบุประเภทของดอกเบี้ย

(4.3) จำนวนหนี้ขั้นต่ำที่ต้องชำระตามระยะเวลา

(4.4) ข้อความที่ต้องการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ โดยส่งไปพร้อมกับเอกสารโต้แย้งความถูกต้องของใบแจ้งหนี้

(5) การจำกัดความรับผิดของผู้ถือบัตรในกรณีที่มีการใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจ โดยกำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องรับผิดในจำนวนหนี้ไม่เกิน 50 ดอลลาร์สหรัฐ โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

(5.1) ผู้ออกบัตรได้แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเกี่ยวกับความรับผิดในกรณีที่มีการนำบัตรเครดิตไปใช้โดยปราศจากอำนาจ

(5.2) ผู้ออกบัตรได้แจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบถึงสถานที่ติดต่อในกรณีบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกขโมย

(5.3) การใช้บัตรโดยปราศจากอำนาจเกิดขึ้นก่อนที่ผู้ถือบัตรได้แจ้งให้ผู้ออกบัตรทราบว่าบัตรสูญหายหรือถูกขโมย

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ผู้ออกบัตรเครดิตต้องพิสูจน์ความรับผิดของผู้ถือบัตรเครดิตว่าผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องไม่มีการมอบอำนาจให้ใช้บัตรโดยชัดแจ้ง โดยปริยาย หรือโดยการเชิดบุคคลอื่นให้กระทำการแทน และผู้ถือบัตรต้องไม่ได้รับประโยชน์จากการที่บุคคลอื่นนำบัตรของตนไปใช้

2) Credit Card Act of 2009

เป็นกฎหมายที่แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย The Truth in Lending Act of 1968 เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นผู้ถือบัตรเครดิตจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือหลอกลวงของบริษัทบัตรเครดิตอีกด้วย โดยกฎหมายฉบับนี้จะใช้บังคับกับผู้ถือบัตรเครดิตทุกคน

กฎหมายได้กำหนดการให้ความคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิต โดยกำหนดข้อปฏิบัติให้กับบริษัทบัตรเครดิต ซึ่งข้อปฏิบัติดังกล่าวจะเป็นการคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิตจากค่าปรับ การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย หรือการปฏิบัติทางธุรกิจที่เป็นการเพิ่มหนี้ให้กับผู้ถือบัตรเครดิต[40] ดังนี้

(1) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขึ้นอัตราดอกเบี้ย โดยบริษัทบัตรเครดิตจะต้องแจ้งผู้ถือบัตรเครดิตก่อนการขึ้นอัตราดอกเบี้ย 45 วัน และเมื่อมีการแจ้งการขึ้นอัตราดอกเบี้ยอย่างเป็นทางการแล้ว บริษัทบัตรเครดิตจะต้องแจ้งสิทธิในการเลิกสัญญาบัตรเครดิตได้ นอกจากนั้น ยังมีบทบัญญัติเรื่อง “Universal Default” ซึ่งเป็นกรณีที่ห้ามบริษัทบัตรเครดิตขึ้นอัตราดอกเบี้ยกับผู้ถือบัตรที่ผิดนัดชำระหนี้กับเจ้าหนี้รายอื่น แต่อนุญาตให้บริษัทบัตรเครดิตขึ้นอัตราดอกเบี้ยได้เฉพาะหนี้บัตรเครดิตที่มีอยู่เท่านั้น

(2) กำหนดหลักเกณฑ์การชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทบัตรเครดิตปฏิบัติ โดยกำหนดให้การชำระหนี้เป็นวันเดียวกันในทุกเดือน โดยต้องไม่เป็นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ กำหนดชำระเงินจะต้องก่อนสิ้นวันทำการ และถ้าบริษัทบัตรเครดิตเปลี่ยนที่อยู่หรือยอมรับการชำระหนี้ ไม่ถือว่าเป็นการชำระหนี้ช้ากว่ากำหนด หากผู้ถือบัตรเครดิตได้ชำระภายในกำหนดเวลา

(3) กำหนดหลักเกณฑ์ให้บริษัทบัตรเครดิตจะต้องเปิดเผยเงื่อนไขระยะยาว (Long-Range Terms) ของบัญชี ให้ผู้ถือบัตรเครดิตทราบถึงระยะเวลาและยอดรวมของดอกเบี้ยในกรณีไม่อาจชำระหนี้ให้ครบถ้วนเต็มจำนวนในคราวเดียว

(4) บริษัทบัตรเครดิตไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมการใช้บัตรเครดิตเกินวงเงิน “Over-the-Limit” หากไม่ได้แสดงเงื่อนไขชัดแจ้งก่อน ผู้ถือบัตรเครดิตจะต้องทราบล่วงหน้าและตกลงว่าจะมีการคิดค่าปรับ กรณีใช้บัตรเครดิตเกินวงเงินซึ่งจะทำให้เสียค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นได้

(5) กำหนดให้บริษัทบัตรเครดิตจะต้องพิสูจน์รายได้ของผู้ถือบัตรเครดิตเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้เยาว์หรือผู้บริโภคที่ขาดความรู้

---

[40] Section 101 of the Credit Card Act of 2009

(6) กำหนดบทบัญญัติเรื่องความโปร่งใสของบริษัทบัตรเครดิต โดยบริษัทจะต้องแสดงเงื่อนไขในสัญญาบัตรเครดิตอย่างชัดแจ้ง ปราศจากการหลอกลวง

3) Fair Credit Billing Act of 1974

เป็นกฎหมายที่ออกมาเพื่อแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย The Truth in Lending Act of 1968 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคทางด้านสินเชื่อ กฎหมายฉบับนี้จะใช้กับบัญชีทั่วไป (Open-End Credit) เช่น บัตรเครดิต และบัญชีประเภท Revolving Charge เช่น สินเชื่อที่ออกโดยห้างสรรพสินค้า แต่ไม่รวมถึงสัญญาผ่อนชำระเงินเป็นงวด ๆ หรือสัญญาที่กำหนดให้มีการชำระเงินตามตารางเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรายงานเครดิต[41] การแก้ไขความผิดพลาดของใบแจ้งหนี้ (Billing Errors) รวมถึงกำหนดเรื่องการระงับข้อพิพาทในกรณีความผิดพลาดของใบแจ้งหนี้ ซึ่งกฎหมายมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ให้สินเชื่อต้องแจ้งข้อมูลรอบระยะเวลาของใบแจ้งหนี้ (Periodical Statement) เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน ก่อนที่จะถึงวันที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน มิฉะนั้น ผู้ให้สินเชื่อจะไม่สามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียมได้ อีกทั้งใบแจ้งหนี้ต้องมีรายการ ดังต่อไปนี้

(1.1) ยอดค้างชำระตั้งแต่เริ่มต้นตามระยะเวลาในใบแจ้งหนี้ เรียกว่ายอดคงค้างเดิม (Previous Balance)

(1.2) จำนวนและวันที่มีการซื้อขายหรือการให้สินเชื่อ โดยต้องแยกธุรกรรมแต่ละรายการ

(1.3) จำนวนสินเชื่อที่ผู้บริโภคชำระภายในรอบระยะเวลาการแจ้งหนี้ (Billing Period) และจำนวนสินเชื่ออื่น เช่น การคืน หรือการลดจำนวนค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน โดยต้องระบุรายละเอียดแต่ละรายการ

(1.4) ยอดรวมค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน

(1.5) อัตราดอกเบี้ยร้อยละต่อปี (Annual Percentage Rate)

(1.6) อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระที่นำมาคำนวณสำหรับยอดคงค้าง (Periodic Rate) และรายการที่ต้องเสียดอกเบี้ย

(1.7) ยอดค้างชำระที่มีการคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงินและวิธีการคำนวณ

(1.8) วันครบกำหนดชำระตามใบแจ้งหนี้ และยอดค้างชำระคำนวณถึงวันที่มีการแจ้งหนี้ดังกล่าว (New Balance)

(1.9) ระยะเวลาปลอดหนี้

---

[41] Section 162 of the Fair Credit Billing Act of 1974

(1.10) ที่อยู่ของผู้ให้สินเชื่อเพื่อใช้ในการติดต่อร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้

ในกรณีที่ผู้ให้สินเชื่อเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้องของค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใด โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ผู้บริโภคก็จะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายด้วย นอกจากนั้น ยังมีบทบัญญัติป้องกันผู้บริโภคจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรมในการส่งข้อมูลและกำหนดวิธีสำหรับความผิดพลาดของบัญชีทั่วไป เช่น การคำนวณผิดพลาด คำนวณวันคิดค่าปรับผิด หรือคำนวณจำนวนค่าปรับผิด รวมถึงการส่งจดหมายตามที่อยู่ไม่ถูกต้อง หรือความผิดพลาดในการชำระหนี้ของบัญชี ซึ่งเมื่อเกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ ผู้บริโภคสามารถแจ้งเจ้าหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 60 วัน นับแต่วันแจ้งหนี้ โดยส่งไปที่ “Billing Inquiries” เจ้าหนี้มีหน้าที่ที่จะต้องตอบภายใน 30 วัน และมีเวลาไม่เกิน 90 วันในการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาด ถ้าผู้บริโภคได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การแจ้ง โดยถูกต้อง ความรับผิดของผู้บริโภคจะถูกจำกัดไม่เกิน 50 ดอลลาร์สหรัฐ

4) Credit Card Fraud Act of 1984

กฎหมายมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการฉ้อโกงจากการใช้บัตรเครดิต และกำหนดการกระทำความผิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ไม่เพียงแต่การกระทำความผิดที่ใช้บัตรเครดิตเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงวิธีการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมบัตรเครดิตด้วย เช่น บัตร เลขที่บัญชี เลขบัตรประจำตัวประชาชน เครื่องอ่านบัตร (Card Reader) และโมเด็ม อีกทั้ง เพิ่มบทกำหนดโทษจำคุกสูงสุด 20 ปี สำหรับความผิดที่เกี่ยวข้องกับการฉ้อโกง โดยกฎหมายมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) กำหนดให้การใช้หมายเลขบัตรเครดิตโดยทุจริตเป็นความผิดโดยไม่ต้องคำนึงว่าจะใช้ร่วมกับตัวบัตรเครดิตหรือไม่ เนื่องจากได้กำหนดให้การใช้หมายเลขบัตรเครดิตก็ถือเป็นความผิดแล้ว

(2) กำหนดให้การมีไว้ในครอบครองซึ่งบัตรเครดิตที่ได้มาโดยทุจริตจำนวน 15 ใบ หรือมากกว่าเป็นความผิดสำเร็จ

(3) กำหนดบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์การเข้าถึงที่ปราศจากอำนาจ (Unauthorized Access Device) เช่น บัตรเครดิตที่ถูกอายัดจากการถูกขโมย หาย หมดอายุ ถูกยกเลิกเพิกถอน รวมถึงการได้มาโดยเจตนาฉ้อฉล หรือการให้ข้อมูลในการแสดงตนไม่ถูกต้อง เป็นต้น

(4) กำหนดความผิดสำหรับผู้ผลิตบัตรเครดิตปลอม และผู้มีเครื่องมือสำหรับการปลอมแปลงบัตรเครดิตไว้ในครอบครอง

5) Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure Act of 2009

เป็นกฎหมายที่ออกมาแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย The Truth in Lending Act of 1968 เพื่อเสริมสร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อ ซึ่งกำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้บริโภค ป้องกันผู้บริโภคที่มีอายุน้อย และกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับบัตรของขวัญ

กฎหมายมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองผู้ถือบัตรเครดิต[42] โดยกำหนดให้บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตต้องแจ้งการขึ้นอัตราดอกเบี้ย หรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อผู้ถือบัตรเครดิตล่วงหน้าและต้องให้ผู้บริโภคมีสิทธิในการยกเลิกสัญญาบัตรเครดิตได้ และการทำสัญญาบัตรเครดิตจะต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในแบบฟอร์มการสมัครบัตรเครดิตที่ส่งไปให้ผู้บริโภคและในใบแจ้งหนี้ กำหนดให้ผู้บริโภคใช้บัตรเครดิตที่เหมาะสมกับการใช้จ่ายของแต่ละบุคคล และกำหนดให้มีระบบมีความรับผิดชอบที่มากขึ้น กรณีการฉ้อฉลและหลอกลวง นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดเรื่องการห้ามขึ้นอัตราที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Rate Increases) เช่น การคิดค่าปรับจำนวนมากกรณีชำระเงินล่าช้า การไม่ให้เปลี่ยนสัญญาภายในระยะเวลา 1 ปี และให้ผู้บริโภคมีเวลาชำระค่าบริการนานขึ้นอย่างน้อย 21 วัน หลังจากได้รับจดหมายแจ้ง อีกทั้ง ห้ามกำหนดวันครบกำหนด (Deadline) ในวันหยุดเสาร์อาทิตย์ การเปลี่ยนวันครบกำหนดการชำระหนี้ในแต่ละเดือนไม่เหมือนกัน

กฎหมายกำหนดให้บริษัทผู้ออกบัตรเครดิตต้องชำระบัญชีที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงที่สุดก่อน และห้ามบริษัทบัตรเครดิตใช้ยอดคงค้างของเดือนก่อนมาคำนวณรวมกับค่าดอกเบี้ยในเดือนถัดไป (Double-Cycle Billing) อีกทั้งบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และสถานะทางการเงินของผู้บริโภค เช่น ระยะเวลาในการชำระยอดคงค้าง ค่าดอกเบี้ย ในกรณีที่ผู้บริโภคจ่ายเพียงอัตราขั้นต่ำ

กฎหมายยังกำหนดเรื่องการแจ้งของผู้บริโภค (Notification By Consumer) ให้แจ้งในระบบการรับแจ้ง หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ หรือในแบบฟอร์มที่ผู้ออกบัตรจัดทำไว้ โดยการแจ้งดังกล่าวจะมีผลในวันที่ 3 นับจากวันที่ผู้บริโภคได้แจ้งแก่ผู้ออกบัตร (ไม่นับวันหยุด) และให้มีผลบังคับจนกว่าผู้บริโภคจะแจ้งยกเลิก และให้ผู้ออกบัตรที่มีบัญชีทั่วไป จัดทำระบบการแจ้ง (Notification System) รวมถึงการจัดให้มีระบบโทรศัพท์ที่ไม่คิดค่าบริการแก่ผู้บริโภค ระบบอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ที่แพร่หลาย และให้ผู้ออกบัตรเครดิตแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งแก่เจ้าของบัญชี โดยระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือในใบแจ้งหนี้ที่ผู้ออกบัตรส่งให้ผู้บริโภคเป็นประจำ

6) The Home Ownership and Equity Protection Act of 1994

เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการกระทำผิดในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย การให้สินเชื่อที่ไม่เป็นธรรม หรือเอาเปรียบผู้บริโภค และป้องกันการกระทำที่เรียกว่า Predatory Lending ซึ่งเป็นการให้สินเชื่อที่มีเงื่อนไขในการให้สินเชื่อที่ไม่เป็นธรรม และเป็นการให้สินเชื่อในทางที่ผิดกับลูกหนี้ เป็นการปฏิบัติที่ชักจูงให้ลูกหนี้ยอมรับข้อตกลงที่ไม่เป็นธรรม หลอกลวง ฉวยโอกาสกับหนี้ที่ลูกหนี้ไม่ต้องการ ไม่จำเป็น หรือไม่สามารถรับภาระได้ โดยเป็นการให้ประโยชน์กับเจ้าหนี้ และเพิกเฉยต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยอาศัยการเอาเปรียบผู้บริโภคที่ขาดความรู้ความเข้าใจในสินเชื่อ ข้อตกลง หรือการเงินโดยทั่วไป โดยมุ่งเน้นที่คนกลุ่มน้อย คนยากจน คนแก่ หรือผู้มีการศึกษาน้อย

[42] Section 101 of the Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure Act of 2009

และผู้ที่ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเงิน ผู้ที่ต้องการเงินอย่างเร่งด่วน รวมถึงลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้ โดยกฎหมายกำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่อง Predatory Lending ซึ่งจะห้ามผู้ให้สินเชื่อเพิ่มเติมข้อตกลงและเงื่อนไขเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือการกระทำใด ๆ ที่เป็นการครอบงำผู้บริโภค กดดันผู้บริโภคให้ตกลงทำสัญญา ห้ามผู้ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยทำการปรับโครงสร้างหนี้ (Refinance) สินเชื่อที่อยู่อาศัยภายในระยะเวลาอันสั้นเพื่อให้ได้รับค่าธรรมเนียมจากลูกหนี้ นอกจากนั้น ผู้ให้สินเชื่อจะต้องตระหนักถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย โดยจะไม่ให้สินเชื่อกับลูกหนี้ที่ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้

7) Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009

Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009 เป็นกฎหมายที่ออกมาแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย Fair Credit Reporting Act of 1970 และป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต และบัญชีค่าใช้จ่ายรายเดือน อีกทั้ง ยังส่งเสริมการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคและการเก็บข้อมูลของผู้บริโภคให้ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังพัฒนาการใช้และเข้าถึงข้อมูลสินเชื่อของผู้บริโภค โดยกฎหมายนี้ใช้บังคับกับธนาคาร บริษัทไฟแนนซ์ ผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ นายหน้าซื้อขายที่อยู่อาศัย บริษัทสาธารณูปโภค หรือบริษัทโทรคมนาคม เป็นต้น

กฎหมายกำหนดสิทธิให้ผู้บริโภคสามารถขอรายงานข้อมูลเครดิตจากหน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตได้ทุก 12 เดือน และจัดให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลรายงานข้อมูลเครดิตประจำปีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และยังกำหนดหลักเกณฑ์แจ้งเตือนการฉ้อโกง (Fraud Alert)[43] โดยหน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตต้องมีระบบการแจ้งเตือนการฉ้อโกง เมื่อผู้บริโภคร้องเรียนว่าตนอาจเป็นเหยื่อของการฉ้อโกงหรือการกระทำผิดเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินให้หน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตแจ้งเตือนการฉ้อโกงในแฟ้มของผู้บริโภคพร้อมกับคะแนนเครดิต (Credit Score) อย่างน้อย 90 วัน นอกจากนี้ Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009 ยังบัญญัติให้มี Red Flag Guidelines and Regulation โดยกำหนดให้สถาบันการเงินสร้างโปรแกรมป้องกันการกระทำอันเป็นความผิด (Identity Theft Prevention Program) ซึ่งเป็นกระบวนการป้องกันการกระทำอันเป็นความผิดให้กับเจ้าของบัญชีหรือลูกค้า โดยใน Guidelines จะต้องแสดงถึงความเสี่ยงหรือความปลอดภัยให้กับเจ้าของบัญชีหรือลูกค้า อีกทั้ง กฎหมายยังได้กำหนดข้อจำกัดในการจัดพิมพ์เลขบัตรเครดิตของลูกค้าลงไปในใบเสร็จรับเงิน[44] โดยห้ามพิมพ์เลขบัตรเครดิตเกิน 5 ตัว หรือวันหมดอายุของบัตรเครดิตลงบนใบเสร็จรับเงิน ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะถูกปรับ 100 – 1,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อการกระทำความผิด 1 ครั้ง เว้นแต่ใบเสร็จนั้นเป็นการเขียนด้วยลายมือหรือไม่ได้มีการพิมพ์

[43] Section 112 of the Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009

[44] Section 114 of the Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009

กำหนดให้มีมาตรการคุ้มครองที่ได้รับผลกระทบจากการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการกระทำความผิด โดยบริษัทรายงานข้อมูลเครดิตผู้บริโภคจะต้องทำสรุปสิทธิของผู้บริโภค โดยระบุกระบวนการเยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบจากการฉ้อโกงหรือการกระทำความผิดให้กับผู้บริโภคที่มาร้องเรียนกับหน่วยงานว่าอาจจะเป็นเหยื่อของการกระทำความผิด

8) Electric Fund Transfer Act of 1978

เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์[45] โดยให้ความคุ้มครองการทำธุรกรรมทาง ATM การฝากเงินโดยตรง (Direct Deposit) การจ่ายเงินทางโทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต บัตรเดบิต และ Electronic Check Conversion โดยกฎหมายกำหนดให้สถาบันการเงินและบุคคลที่เกี่ยวข้องเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้บริโภคก่อนที่ผู้บริโภคจะเข้าใช้บริการ เช่น สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคจะได้รับ หรือค่าธรรมเนียมการใช้บริการ นอกจากนั้น สถาบันการเงินจะต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมหรือความรับผิดก่อนที่จะทำการออกบัตรเดบิตให้ผู้บริโภค และธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตไม่สามารถออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้บริโภคได้ หากไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

9) Equal Credit Opportunity Act of 1974

เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองและสร้างความเท่าเทียมกันให้กับผู้บริโภคในการได้รับสินเชื่อ ป้องกันการเลือกปฏิบัติในการให้สินเชื่อ โดยบัญญัติว่า การเลือกปฏิบัติในการให้สินเชื่อเป็นการกระทำความผิดตามกฎหมาย ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับกับธุรกรรมที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อทุกประเภท และกำหนดข้อห้ามกับผู้ให้สินเชื่อว่าในการพิจารณาให้สินเชื่อจะต้องไม่มีการเลือกปฏิบัติ[46] เช่น

(1) การพิจารณาถึงเชื้อชาติ สีผิว ศาสนา ถิ่นกำเนิด เพศ สถานะทางการสมรส หรืออายุ

(2) การพิจารณาถึงรายได้ของผู้ขอรับสินเชื่อที่อาจมีบางส่วนได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ

(3) การพิจารณาเงื่อนไขของการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ขอรับสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ

10) Fair Debt Collection Practice Act of 1977

เป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้ เพื่อป้องกันไม่ให้บริษัทเรียกเก็บหนี้ดำเนินการกับลูกหนี้โดยการหลอกลวง ไม่เป็นธรรม ใช้ถ้อยคำรุนแรงและหยาบคาย ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากการเรียกเก็บหนี้ที่ไม่ถูกต้อง

กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับกับการเรียกเก็บหนี้ส่วนบุคคล หรือหนี้ภายในครัวเรือน แต่จะไม่ใช้บังคับกับการเรียกเก็บหนี้จากการประกอบธุรกิจ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการติดต่อเรียกเก็บหนี้ และกำหนดข้อห้ามในการเรียกเก็บหนี้[47] เช่น

---

[45] Section 205.2 of the Electronic Fund Transfer Act of 1978

[46] Section 202.4 of the Equal Credit Opportunity Act of 1974

[47] Section 806 – Section 808 of the The Fair Debt Collection Practice Act of 1977

(1) ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องไม่ติดต่อบุคคลอื่นนอกจากตัวลูกหนี้ ครอบครัว หรือทนายความ

(2) ผู้เรียกเก็บหนี้ต้องไม่ติดต่อกับลูกหนี้ในเวลาที่ไม่สมควร (Inconvenient Time) คือ ตั้งแต่เวลา 21.00 - 08.00 น. ของวันรุ่งขึ้น หรือไม่ติดต่อกับลูกหนี้หากผู้เรียกเก็บหนี้รู้ หรือควรรู้ว่าลูกหนี้มีทนายความดำเนินการแทน

(3) ห้ามกระทำการใด ๆ ที่เป็นการใช้อำนาจโดยมิชอบ การหลอกลวง การทำให้หลงผิด หรือกระทำการอันไม่เป็นธรรม เช่น การแสดงตนเป็นนักกฎหมาย หรือตำรวจเข้าไปเรียกเก็บหนี้

(4) การเรียกให้ชำระหนี้เอากับทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับบุริมสิทธิในอสังหาริมทรัพย์ให้ฟ้องร้องบังคับชำระหนี้ในเขตที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ส่วนกรณีอื่นให้ฟ้องร้อง ณ ภูมิลำเนาของลูกหนี้

11) Consumer Leasing Act of 1976

เป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงในสัญญาลิซซิ่งให้แก่ผู้บริโภคก่อนที่ผู้บริโภคจะตกลงทำสัญญา โดยกฎหมายฉบับนี้จะใช้กับสัญญาลิซซิ่งในทรัพย์สินส่วนบุคคล การเปิดเผยข้อมูลจะทำให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อสัญญาลิซซิ่ง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ รวมถึงข้อจำกัดใน Balloon Payment และกำกับดูแลเกี่ยวกับโฆษณาลิซซิ่งด้วย

4.1.2.3 การดูแลบัญชี

การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในด้านการดูแลบัญชีมีกำหนดไว้ในกฎหมาย The Truth in Saving Act (Regulation DD)

กฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคมีอำนาจการตัดสินใจในการเลือกเปิดบัญชีเงินฝากกับสถาบันรับเงินฝาก (Depository Institutions) โดยสถาบันรับเงินฝากจะต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งกฎหมายจะสนับสนุนให้ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบการเปิดบัญชีกับสถาบันรับเงินฝากแต่ละแห่ง กฎหมายจะใช้บังคับกับสถาบันรับฝากเงินทุกแห่ง ยกเว้น Credit Union ที่จะใช้บังคับกับบัญชีเงินฝากของผู้ที่อาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกา และสาขาของสถาบันการเงินต่างประเทศที่เปิดบัญชีเงินฝากให้ผู้บริโภค

กฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก[48] โดยให้สถาบันรับเงินฝากแจ้งแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมธนาคาร ร้อยละของผลตอบแทนรายปี (Annual Percentage Yield) อัตราดอกเบี้ย และข้อตกลงสำหรับบัญชีเงินฝาก โดยผู้บริโภคจะได้รับการเปิดเผยข้อมูลเมื่อทำการเปิดบัญชี หรือผู้บริโภคร้องขอ เมื่อข้อตกลงเกี่ยวกับบัญชีเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้เปิดเผยหลักเกณฑ์การจ่ายดอกเบี้ย วิธีการคำนวณดอกเบี้ยที่จ่ายไป วิธีการคำนวณร้อยละของผลตอบแทนประจำปี และการโฆษณาต่าง ๆ

[48] Section 1030.3 – Section 1030.4 of the Truth in Saving Act (Regulation DD)

4.1.2.4 การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

1) Fair Credit Reporting Act 1970

เป็นกฎหมายที่ส่งเสริมความถูกต้อง เป็นธรรม และความลับของข้อมูลเครดิตของผู้บริโภคที่อยู่กับหน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิต (Consumer Reporting Agencies: CRAs) ที่ทำหน้าที่รวบรวมหรือประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อของผู้บริโภคหรือข้อมูลอื่นใดของผู้บริโภคเพื่อจัดทำรายงานข้อมูลผู้บริโภค (Consumer Report) ให้แก่บุคคลที่สาม ซึ่งหน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตมีอยู่หลายประเภท รวมถึงบริษัทข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) และหน่วยงานพิเศษ เช่น หน่วยงานที่ซื้อข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการแพทย์ หรือประวัติการเช่าต่าง ๆ ซึ่งบุคคลที่จะขอข้อมูลเครดิตของผู้บริโภคได้ต้องเป็นบุคคล ดังนี้

(1) บุคคลที่ผู้บริโภคร้องขอ

(2) ศาลหรือผู้ที่มีอำนาจตามคำสั่งศาล

(3) บุคคลหรือองค์กรที่หน่วยงานที่จัดทำข้อมูลผู้บริโภคเชื่อโดยมีเหตุผลอันสมควรว่าจะนำข้อมูลไปใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ จ้างงาน ออกใบอนุญาตของรัฐ หรือเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจอื่น

กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รายงานข้อมูลเครดิตของผู้บริโภคใช้กระบวนการที่เหมาะสมในการจัดทำรายงานข้อมูลเครดิตของผู้บริโภคให้แก่ผู้ให้สินเชื่อ และต้องรักษาความลับและความถูกต้องของข้อมูลของผู้บริโภคที่มีการเก็บบันทึกไว้ อีกทั้ง กำหนดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับการรายงานข้อมูลเครดิต[49] เช่น

(3.1) ผู้บริโภคมีสิทธิรู้ข้อมูลของตนที่อยู่ในรายงานข้อมูลเครดิต

(3.2) ผู้บริโภคสามารถสอบถามคะแนนเครดิต (Credit Score) ได้

(3.3) ผู้บริโภคมีสิทธิโต้แย้งถึงความไม่ถูกต้องและความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลเครดิต

(3.4) หน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตจะต้องแก้ไขหรือลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ และต้องไม่รายงานข้อมูลที่ล้าสมัย โดยหน่วยงานรายงานข้อมูลเครดิตต้องตรวจสอบข้อมูลตามที่ผู้บริโภคร้องขอภายใน 30 วัน และแจ้งรายงานการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งส่งสำเนาให้แก่ผู้บริโภค และหน่วยงานที่ได้มีการใช้ข้อมูลที่มีการโต้แย้งดังกล่าว เพื่อให้มีการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องด้วย

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ผู้ใช้ข้อมูลผู้บริโภคต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าว่าต้องใช้รายงานข้อมูลเครดิตของผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้ใช้ข้อมูลปฏิเสธการให้สินเชื่อ การรับประกันภัย หรือการจ้างงานโดยยึดถือข้อมูลในรายงานนั้น ผู้ใช้ข้อมูลต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบพร้อมชื่อและที่อยู่ของหน่วยงานที่รายงานข้อมูลผู้บริโภคด้วย อีกทั้ง กำหนดสิทธิของผู้บริโภคที่จะร้องขอให้หน่วยงานรายงาน

[49] Section 1681 of the Fair Credit Reporting Act of 1970

ข้อมูลเครดิตเปิดเผยข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำรายงาน เช่น เนื้อหาของข้อมูลทั้งหมด แหล่งของข้อมูล และชื่อของผู้ใช้ข้อมูลที่ได้รับรายงานเกี่ยวกับผู้บริโภค

4.1.2.5 กระบวนการระงับข้อพิพาท

1) The Office of the Ombudsman

ภายใน The Office of the Ombudsman จะมีหน่วยงานที่ชื่อว่า Customer Assistance Group[50] ทำหน้าที่ดำเนินการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับธนาคารที่ OCC กำกับดูแล ทำหน้าที่ช่วยเหลือลูกค้าของธนาคารที่มีข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวกับธนาคาร นอกจากนี้ ยังให้ความรู้ด้านการธนาคารและประสานงานเกี่ยวกับข้อพิพาทระหว่างธนาคารและลูกค้าของธนาคาร โดยจัดให้มีระบบโทรศัพท์ (Telephone Enquiries) เพื่อรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่เบอร์ (800) 6136743 ในวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 07.00 - 19.00 น. ซึ่งระบบโทรศัพท์จะมีทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาสเปน ผู้เชี่ยวชาญของ Customer Assistance Group จะทำหน้าที่ทบทวนข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ข้อตอบโต้ของธนาคารเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รวมถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแล้วจะต้องมีคำตัดสินพร้อมคำอธิบายเป็นหนังสือต่อผู้บริโภค นอกจากนี้ ยังมีระบบ Complaint Referral Express เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง OCC กับธนาคารอื่นที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ OCC และมีระบบคุ้มครองความลับของลูกค้าด้วย

2) Bureau of Consumer Financial Protection

กฎหมาย Dodd - Frank กำหนดให้ BCFP ทำหน้าที่รับ ตรวจสอบ และดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค[51] ผู้บริโภคสามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร และอีเมล์ โดยรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรเครดิต สินเชื่อที่อยู่อาศัย บริการธนาคาร สินเชื่อผู้บริโภค และเงินกู้เพื่อการศึกษาส่วนบุคคล

เมื่อ BCFP ได้รับข้อร้องเรียนจะทำการกลั่นกรองข้อร้องเรียนและดำเนินการสอบสวน โดยติดต่อกับบริษัททางการเงินนั้น ซึ่งบริษัททางการเงินนั้นต้องรายงานมายังผู้บริโภคและ BCFP ภายใน 15 วัน ในกรณีที่ผู้บริโภคมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการรายงานของบริษัททางการเงิน หรือบริษัททางการเงินไม่สามารถรายงานได้ BCFP จะทำการสอบสวนต่อ นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งระบบฐานข้อมูลข้อร้องเรียนของผู้บริโภค (Consumer Complaint Database) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข้อร้องเรียนที่ได้ส่งเข้ามา รวมถึงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการร้องเรียน

3) Fair Credit Billing Act

กำหนดกระบวนการในการร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้ โดยต้องระบุสถานที่ที่ใช้ในการติดต่อสำหรับเรื่องร้องเรียนไว้ในใบแจ้งหนี้ และกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อต้องแจ้งให้

---

[50] Office of the Comptroller of the Currency, http://www.occ.gov/index.html.

[51] Section 1034 of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ของผู้บริโภคตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด ขั้นตอนในการโต้แย้งความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

(1) ผู้บริโภคแจ้งผู้ให้สินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร ณ สถานที่ที่กำหนดให้ใช้ในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ (Billing Inquiries) โดยแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขบัญชี และคำชี้แจงเกี่ยวกับความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้

(2) ผู้ให้สินเชื่อต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงการได้รับเอกสารการโต้แย้งแก่ผู้บริโภคภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสาร และผู้ให้สินเชื่อต้องแก้ไขข้อโต้แย้งภายในระยะเวลา 2 รอบระยะเวลาใบแจ้งหนี้ (Within Two Billing Cycles) แต่ไม่เกิน 90 วัน นับแต่วันที่รับข้อโต้แย้งดังกล่าว

(3) ในกรณีที่การดำเนินการโต้แย้งความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้ยังไม่มีข้อยุติ ผู้บริโภคไม่จำต้องชำระหนี้ในส่วนยอดหนี้ที่มีปัญหาในระหว่างการตรวจสอบของผู้ให้เครดิต ผู้ให้สินเชื่อต้องไม่ดำเนินการทางกฎหมายกับหนี้ที่มีข้อโต้แย้ง รวมถึงการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ระหว่างการตรวจสอบบัญชี

(4) ในระหว่างการตรวจสอบบัญชี ถ้ามีกรณีที่ผู้ให้สินเชื่อจะต้องอนุมัติสินเชื่อเพิ่มเติมให้ผู้โต้แย้ง ผู้ให้สินเชื่อต้องไม่นำเหตุจากการโต้แย้งนั้นมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้สินเชื่อ

(5) ในการพิจารณาอนุมัติวงเงินเพิ่มเติมหลังจากการตรวจสอบทางบัญชีแล้ว ผู้ให้สินเชื่อต้องแจ้งไปยังผู้บริโภคถึงผลการตรวจสอบดังกล่าว ไม่ว่าจะเกิดความผิดพลาดในใบแจ้งหนี้หรือไม่ก็ตาม ในกรณีที่ผู้ให้สินเชื่อไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ผู้ให้สินเชื่อจะเสียสิทธิในการเรียกเก็บเงินตามจำนวนที่มีการโต้แย้ง ไม่ว่าจำนวนเงินตามใบแจ้งหนี้จะถูกต้องหรือไม่ รวมถึงค่าธรรมเนียมการให้บริการทางการเงิน โดยจำนวนเงินดังกล่าวจะต้องไม่เกิน 50 ดอลลาร์สหรัฐ

4.1.2.6 การประกันการคุ้มครองเงินฝากและกระบวนการล้มละลาย

1) Federal Deposit Insurance Corporation

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย Federal Deposit Insurance Act โดยเป็นหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองเงินฝากที่ฝากไว้กับสถาบันรับฝากเงิน (Depository Institutions) ที่ประกอบธุรกิจรับฝากเงิน ซึ่งสถาบันรับฝากเงินที่จะได้รับการคุ้มครองเงินฝากจาก FDIC จะต้องเป็นสถาบันรับฝากเงินที่ได้ยื่นคำร้องและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของ FDIC แล้ว[52] โดย FDIC จะให้ความคุ้มครองบัญชีเงินฝากที่อยู่กับสถาบันรับฝากเงินที่ได้รับความเห็นชอบจาก FDIC ทุกประเภท โดยกฎหมายจะให้ความคุ้มครองเงินฝาก 250,000 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อผู้ฝากเงินแต่ละราย[53]

[52] Section 5 of the Federal Deposit Insurance Act

[53] Section 7 of the Federal Deposit Insurance Act

4.1.2.7 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

1) Fair Credit and Charge Card Disclosure Act of 1988

เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ Charge Card เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ผู้บริโภคทราบ ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย The Truth in Lending Act of 1968 โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ Charge Card เปิดเผยข้อความที่เป็นข้อมูลที่สำคัญเมื่อมีการออกบัตรเครดิตใหม่ให้ผู้บริโภค[54] ทั้งในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย วิธีการคำนวณดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมรายปี และจะต้องมีการแจ้งเตือนผู้บริโภคเมื่อใกล้ถึงระยะเวลาในการจ่ายค่าธรรมเนียมรายปี

2) Home Equity Loan Consumer Protection Act of 1988

เป็นกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยกำหนดหลักเกณฑ์ของการเปิดเผยข้อมูล และการโฆษณาเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ในกฎหมาย The Truth in Lending Act of 1968 ซึ่งในกฎหมายกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูล[55] เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยผู้ให้สินเชื่อจะต้องเปิดเผยเงื่อนไขที่เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยก่อนที่จะดำเนินการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค การกำหนดอัตราดอกเบี้ย เงื่อนไขการชำระหนี้ และค่าปรับต่าง ๆ จะต้องเปิดเผยไว้ในใบขอสินเชื่อและก่อนที่ธุรกรรมแรกจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธสินเชื่อนั้นได้ หากข้อตกลงในสัญญาเปลี่ยนแปลงไป และผู้บริโภคจะได้รับเงินค่าธรรมเนียมการขอสินเชื่อคืนด้วย นอกจากนี้ กฎหมายยังป้องกันไม่ให้ผู้ให้สินเชื่อเปลี่ยนแปลงหรือระงับแผนการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยภายหลังจากที่ได้มีการให้สินเชื่อไปแล้ว เว้นแต่มีสถานการณ์พิเศษเกิดขึ้น

3) Bureau of Consumer Financial Protection

BCFP จัดตั้งหน่วยงาน Office of Financial Education[56] ขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานริเริ่มในการให้ความรู้และอำนาจแก่ผู้บริโภคในตัดสินใจทางการเงินได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังพัฒนาและใช้กลยุทธ์เพื่อเพิ่ม Financial Literacy ให้กับผู้บริโภค โดยจัดให้ผู้บริโภคมีโอกาสในการเข้าถึงการให้คำปรึกษาด้านการเงิน และข้อมูลที่จะช่วยประเมินผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

4.1.2.8 การแข่งขันและคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมาย Federal Trade Commission Act of 1914 กำหนดห้ามผู้ประกอบธุรกิจกระทำการอันไม่เป็นธรรม และสร้างความเสียหายให้กับผู้บริโภคอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยกฎหมายกำหนดหลักกฎหมายพื้นฐานสำหรับการกระทำอันไม่เป็นธรรมและหลอกลวงผู้บริโภค[57] เพื่อแสดงให้เห็นว่า

---

[54] Section 2 of the Fair Credit and Charge Card Disclosure Act of 1988

[55] Section 2 of the Home Equity Loan Consumer Protection Act of 1988

[56] Section 1013 (d) of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[57] Section 5 of the Federal Trade Commission Act of 1914

การกระทำใดถือว่าเป็นการกระทำอันไม่เป็นธรรม หรือการกระทำที่หลอกลวงผู้บริโภค ซึ่งการกระทำที่ถือว่าเป็นการกระทำอันไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภคจะต้องเป็นการกระทำที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหายอย่างมาก และผู้บริโภคไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกระทำนั้นได้ ส่วนการกระทำที่ถือว่าเป็นการหลอกลวงผู้บริโภค จะต้องเป็นการกระทำที่แสดงหรือปฏิบัติใด ๆ ที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด โดยการแสดงหรือการปฏิบัตินั้นเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เข้าใจผิด

4.2 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์

4.2.1 ประเทศอังกฤษ

แนวทางการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศอังกฤษนั้น จะเป็นไปตาม FAMA 2000 โดยกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลการทำธุรกิจด้านการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจัดให้มีคณะกรรมการ (FSA: Financial Services Authority) ขึ้นมาทำหน้าที่ดูแลให้การเป็นไปตาม FSMA 2000 แต่เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 ที่ผ่านมารัฐสภาอังกฤษได้ตรากฎหมายใหม่ขึ้นใช้บังคับและเป็นการแก้ไขเพิ่มเติม FSMA 2000 ในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการและอำนาจหน้าที่ได้มีการยุบคณะกรรมการนี้ และเปลี่ยนเป็น Prudential Regulations Authority (PRA) และ Financial Conduct Authority (FCA) ดำเนินการจัดตั้งอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Panel) FSA 2012 อำนาจหน้าที่เดิมของ FSA ถูกโอนย้ายมาเป็นของ FCA และ PRA แทน

โดย PRA ถูกจัดตั้งขึ้นมาในรูปแบบของบริษัทจำกัดภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศอังกฤษ รับช่วงการกำกับดูแลธุรกิจทางด้านที่เป็น Prudential และมีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลสถาบัน ทางการเงิน รวมทั้งธนาคารเพื่อการลงทุน บริษัทรับประกัน และสถาบันการเงินประเภท Building Societies เพื่อให้มั่นใจได้ว่าธนาคารทั้งหลายจะมีเงินทุนเพียงพอและสภาพคล่องที่ดี เพื่อป้องกันสถานการณ์ถอนเงินจากความวิตกกังวล วัตถุประสงค์หลักของ PRA เพื่อสนับสนุนเสถียรภาพของสถานะทางการเงินของระบบการเงินในประเทศอังกฤษ โดยได้มีการมอบหมายให้หน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียวดูแลรับผิดชอบแยกต่างหากจากกัน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและให้เกิดความคล่องตัวซึ่งแตกต่างไปจากกฎหมายฉบับเดิม PRA ได้ออกแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน แต่ก็มิใช่เป็นการรับรองว่าสถาบันทางการเงินจะไม่ประสบภาวะล้มละลาย หากเป็นการเยียวยาเพื่อแก้ไขสถานการณ์และบรรเทาความเดือดร้อนของผู้บริโภคในลักษณะนโยบายเชิงป้องกัน

เช่นเดียวกับ PRA FCA ได้ถูกจัดตั้งจาก FSA 2012 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลธุรกิจทางด้านการเงินหลังจากที่เกิดวิกฤตทางการเงินเมื่อช่วงปี 2008 โดย FCA เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่เข้ามาทำหน้าที่แทน FSA ในด้านกำกับดูแลธุรกิจการเงินที่ให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยทั่วไป ทั้งรายย่อยและรายใหญ่ เพื่อรักษาความซื่อสัตย์ เสถียรภาพของตลาดการเงินในประเทศ และหน้าที่ในการกำกับดูแล

การดำเนินงานและบังคับใช้กฎต่าง ๆ ที่ออกมา ซึ่งมีอำนาจค่อนข้างกว้างที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเงินต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

กล่าวโดยสรุป PRA จะเข้ามาดูแลประเภทธุรกิจการกำกับดูแลองค์กร นโยบายต่าง ๆ เช่น หลักธรรมาภิบาล ความรอบคอบระมัดระวังในการดำเนินงานของธุรกิจสถาบันการเงิน ส่วน FCA ทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้คุมกฎให้ธุรกิจการเงินต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความสุจริต ถูกต้อง และซื่อสัตย์ภายใต้กฎ ข้อบังคับที่ออกโดย FCA ซึ่งทั้ง FCA และ PRA มีอำนาจออกแนวทางปฏิบัติ (Code of Conduct) ตาม FSA section 64

ซึ่งตาม FSA 2012 นี้ เป็นกฎหมายที่ถูกตราขึ้นเพื่อเข้ามาแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหลายฉบับและ FSMA 2000 เป็นกฎหมายหนึ่งในนั้นที่ถูกแก้ไขเพิ่มเติมโดยเฉพาะในเรื่องของหน่วยงานที่เข้ามามีอำนาจดูแลการดำเนินการของธุรกิจด้านการให้บริการด้านการเงิน การให้ความคุ้มครองเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้ดังจะเห็นได้จาก section 1B (3) (a) ใน Part 2 section 6 The new Regulators FCA ได้รับมอบหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคและลูกค้าแทน FSA และวัตถุประสงค์ของการคุ้มครองถูกกำหนดในมาตรา 1C Part 2 section 6 The new Regulators ซึ่งใน FSA 2012 มีการเพิ่มเติมวัตถุประสงค์ของการคุ้มครองให้เพิ่มขึ้นไปจาก FSMA 2000 และมีการเพิ่มเติมนิยามความหมายของคำว่า ผู้บริโภค (Consumer) ให้กว้างขึ้น ดังที่ปรากฏในมาตรา 1G part 2 section 6 the new Regulators

อย่างไรก็ตาม แม้กฎหมายฉบับนี้มิได้กำหนดวิธีการคุ้มครองผู้บริโภคไว้โดยละเอียด เพียงแต่กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งสองหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบกันคนละส่วน โดยที่ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียด แต่จากการระบุถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในการรับผิดชอบและการให้บริการทางการเงิน ย่อมอนุมานได้ว่า กฎหมายมุ่งหมายให้หน่วยงานทั้งสองคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ

4.2.1.1 สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1) Financial Conduct Authority

FCA เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่แทน FSA หลังจากที่มีการยกเลิกหน่วยงาน FSA ไปตาม FSA 2012 โดย FCA มีลักษณะกึ่งหน่วยงานของรัฐบาลอังกฤษ เนื่องจากหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่อย่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่รูปแบบองค์กรนั้นจัดตั้งขึ้นมาในรูปแบบของบริษัทเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าของหน่วยงานเอกชนในประเทศอังกฤษ และคอยกำกับดูแลให้ตลาดการเงินของอังกฤษดำเนินการไปด้วยความซื่อสัตย์ เช่น ผู้ออกหลักทรัพย์ การทำธุรกรรมในตลาดรอง ซึ่งมีเป้าหมายในการกำกับดูแลทั้งในส่วนของการให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและรายใหญ่ FCA มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญซึ่งรวมถึงอำนาจในการกำกับดูแลการดำเนินการในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ FCA สามารถที่จะสอบสวนสืบสวนการกระทำต่าง ๆ ได้ทั้งในกรณีของตัวบุคคล หรือองค์กร รวมทั้งมีอำนาจกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการดำเนินการต่าง ๆ และเงื่อนไขทางกฎหมายที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน อีกทั้ง FCA สามารถที่จะทำการห้ามมิให้ดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทาง

การเงินที่ถูก FCA พิจารณา ไม่อนุญาต และมีอำนาจที่จะกำหนดหน่วยงานเอกชนที่ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการส่งเสริมการขายในที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวง และตีพิมพ์คำสั่งเช่นว่านั้นได้

การกำกับดูแลของ FCA มีจุดมุ่งหมายในการกำกับดูแลธุรกิจการให้บริการทางการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การคุ้มครองดูแลผู้บริโภคมิให้ถูกหลอกลวงจากการกระทำของผู้ให้บริการทั้งหลาย และไม่ให้ผู้บริโภคต้องตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงและถูกเอารัดเอาเปรียบจากการทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่ง FCA พยายามดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้มีอาชญากรรมทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น และหากมีอาชญากรรมเกิดขึ้นจริงก็จะดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้บริโภคที่ตกเป็นเหยื่อของอาชญากร เช่น การออกมาตรการที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการกระทำอันเป็นการหลอกลวงผู้บริโภค ป้องกัน และสืบสวนการฟอกเงิน และออกมาตรการอันเป็นการตอบโต้หากมีการกระทำที่ขัดกับหลักจริยธรรมหรือการทุจริตเกิดขึ้น โดยที่การหลอกลวงผู้บริโภคและการฟอกเงินถือเป็นการกระทำอย่างเดียวกันกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่ง FCA มีพันธกิจในการป้องกันและป้องปราบการกระทำเหล่านี้ และยังเป็นการให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์เหล่านี้ขึ้น FCA ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติ (Financial Crime: a guide for firms) ให้แก่หน่วยงานให้บริการเอกชนต่าง ๆ เพื่อดำเนินการอันเป็นการดำเนินการในทางป้องกันด้วย

2) United Kingdom Listing Authority

ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคและนักลงทุนในตลาดทุนโดยเฉพาะตลาดหลักทรัพย์ ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการออกหลักทรัพย์ของผู้ออกหลักทรัพย์ต่าง ๆ UKLA (United Kingdom Listing Authority) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ FCA โดยมีหน้าที่กำกับดูแลในด้านของตัวผู้ออกหลักทรัพย์และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ดำเนินการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อมิให้มีการหลอกลวงหรือแจ้งข้อมูลเท็จแก่ผู้บริโภคและนักลงทุนในตลาดทุน UKLA ในฐานะที่เป็นผู้กำกับดูแลจะดำเนินการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่นักลงทุนในการลงทุน ในตลาดหุ้น โดย UKLA จะกำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลของผู้ออกหลักทรัพย์และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องว่าได้ให้ข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้องและไม่เป็นการหลอกลวงนักลงทุน ภายใต้กฎ FCA Disclosure and Transparency Rules หนังสือชี้ชวน (Prospectus) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ UKLA นำมาใช้ในการบังคับให้ผู้ออกหลักทรัพย์ต้องจัดทำขึ้นมาภายใต้การตรวจสอบและตรวจทานจาก UKLA ก่อนจะนำไปตีพิมพ์เพื่อให้สาธารณชนรับทราบข้อมูล ภายใต้กฎ FCA Prospectus Rules และเพื่อให้การดำเนินการของบริษัทจดทะเบียนเป็นไปด้วยความโปร่งใสและสุจริต เพื่อประโยชน์ต่อนักลงทุนและผู้บริโภค บริษัทจดทะเบียนต้องดำเนินการต่าง ๆ ตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดขึ้น เช่น หลักธรรมาภิบาล และการปกป้องนักลงทุน ภายใต้กฎ FCA Listing Rules

3) Serious Fraud Office (SFO)

SFO เป็นหน่วยงานอิสระของรัฐบาลอังกฤษ จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย Criminal Justice Act 1987 มีหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวน และดำเนินคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดอันเป็นการหลอกลวง หรือการทุจริต หรือการคอร์รัปชั่นอย่างร้ายแรง ถือว่า SFO มีบทบาทสำคัญของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในประเทศอังกฤษ และในดินแดนเวลส์ ไอร์แลนด์เหนือ แต่ไม่รวมถึง สก็อตแลนด์ เนื่องจากมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเคลื่อนไหวของบัญชี และการสืบสวนสอบสวนทางกฎหมายในลักษณะการกระทำอันร้ายแรงหรือซับซ้อน เพื่อเป็นการป้องปราบผู้กระทำความผิด อีกทั้งให้ความคุ้มครองผู้เสียหายซึ่งรวมถึงผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายในตลาดการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ และยังเป็นการเพิ่มความมั่นใจต่อระบบการเงินการลงทุนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งอาชญากรรมที่อยู่ภายใต้การดูแลของ FSO ย่อมต้องรวมถึงการทำธุรกรรมต่าง ๆ ในตลาดการเงินการลงทุนซึ่งย่อมต้องมีการหลอกลวงการฉ้อโกงผู้บริโภคนักลงทุน โดยใช้กลวิธีที่มีความสลับซับซ้อนและตรวจสอบได้ยาก ถือว่า SFO เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่เข้ามามีบทบาทในการให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำที่ทุจริตโดยการดำเนินคดีทั้งทางอาญาและทางแพ่ง เพื่อเยียวยาความเสียหายที่พวกเขาได้รับ

4) Panel on Takeovers and Mergers (PTM)

PTM เป็นหน่วยงานของรัฐบาลอังกฤษที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลการควบรวมกิจการของบริษัทเอกชนต่าง ๆ บทบาทหน้าที่หลัก คือ เพื่อให้เป็นที่แน่ใจได้ว่าผู้ถือหุ้นหรืออีกนัยหนึ่งก็คือนักลงทุน หรือผู้บริโภคทั่วไปที่ได้นำเงินมาลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทเอกชนบริษัทใดบริษัทหนึ่งจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในขณะที่มีการดำเนินการควบรวมกิจการระหว่างสองบริษัท การทำหน้าที่ของหน่วยงานนี้จะออกมาในรูปของ City Code และทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและออกกฎเพื่อบังคับการควบรวมกิจการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินการของหน่วยงานนี้ก็คือ การให้ความคุ้มครองแก่ผู้ถือหุ้นทุก ๆ คนว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการควบรวมกิจการที่แม้อาจจะเป็นนักลงทุนรายย่อยก็ตาม ซึ่งนั่นก็หมายความว่า นักลงทุนทั่วไปรวมทั้งผู้บริโภคในตลาดการเงินการลงทุนย่อมได้รับความคุ้มครองจากการดำเนินงานของหน่วยงานนี้เช่นเดียวกัน ถึงแม้ PTM จะไม่มีอำนาจในทางกฎหมายที่จะบังคับการใด ๆ ให้เป็นไปตามคำตัดสินของตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม PTM ถือได้ว่าเป็นผู้มีอำนาจชี้ขาดในการให้คำแนะนำและความเห็นซึ่งเกิดจากทางปฏิบัติตามความเป็นจริง ทั้งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานเอง รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

4.2.1.2 การเปิดเผยข้อมูลและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์

FSMA 2000 ได้กำหนดถึงหลักทรัพย์จดทะเบียนที่จะเข้ามาทำการซื้อขายในตลาดโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ FCA ตามที่ FSA 2012 ได้แก้ไขเพิ่มเติม และมีขั้นตอนการขออนุญาตจดทะเบียนหลักทรัพย์ตาม FSMA 2000 section 75- 79 FSMA 2000 section 80 กำหนดให้ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดไว้ โดยข้อมูลเหล่านั้นจะต้องแสดงรายละเอียดของสินทรัพย์ ความรับผิด กำไร ขาดทุน

สถานะทางการเงิน รายละเอียดของผู้ออกหลักทรัพย์ โดย FCA มีอำนาจในการพิจารณา เว้นแต่เข้าข้อยกเว้นบางกรณีที่ไม่ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดไว้ใน FSMA 2000 section 82 FSA 2012 อีกทั้ง ผู้ออกหลักทรัพย์ต้องจัดทำหนังสือชี้ชวน (Prospectus) ตามที่ FSMA 2000 section 84 กำหนดไว้เพื่อให้ FCA พิจารณา และก่อนที่จะเสนอขายหลักทรัพย์ใด ๆ อาจต้องมีการเผยแพร่หนังสือชี้ชวนให้สาธารณชนได้ทราบก่อนด้วย มิฉะนั้น จะเป็นการฝ่าฝืน FSMA 2000 section 85 โดยเฉพาะที่เป็นการเสนอขายเป็นการทั่วไปแก่สาธารณะเป็นวงกว้างซึ่งจำเป็นที่ต้องให้ FCA ได้พิจารณาและอนุญาตก่อนตามที่ FSMA section 87 กำหนดไว้ และผู้ขออนุญาตต้องปฏิบัติตาม Listing Rules FSMA section 96 มิฉะนั้น จะมีโทษตามกฎหมาย

นอกจากกฎซึ่งออกโดย FSA แล้ว FCA ยังวางหลักเกณฑ์เรื่อง Prospectus Rules ซึ่งกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนจะต้องเผยแพร่หนังสือชี้ชวนก่อนมีการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาด หนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุน (Prospectus) คือ เอกสารสำคัญซึ่งบริษัทต้องจัดทำขึ้นเพื่อเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการลงทุนให้แก่ผู้ลงทุนทราบ หรือแจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนทุกครั้งที่มีการเสนอขายหน่วยลงทุน เพื่อให้นักลงทุนพิจารณาถึงนโยบายการลงทุนของกองทุนรวมนั้น ๆ ผลประกอบการในอดีต ศักยภาพในการบริหารกองทุนรวมของผู้จัดการกองทุน ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงวัน เดือน ปี ที่ตีพิมพ์ในหนังสือชี้ชวนเป็นสำคัญ โดยทั่วไปหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่บริษัทจัดการลงทุนจัดทำขึ้น จะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ “ส่วนสรุปข้อมูลสำคัญที่ผู้ลงทุนควรทราบ” และ “ส่วนข้อมูลโครงการ” และทั้งสองส่วนนี้จะต้องประกอบด้วยข้อมูลซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ PR กำหนดไว้ให้ครบถ้วน และเนื่องจากหนังสือชี้ชวนเป็นหลักฐานตามกฎหมาย ดังนั้น การไม่ปฏิบัติตามแนวทางของหนังสือชี้ชวนย่อมตกอยู่ภายใต้บทกำหนดโทษที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

การออกหนังสือชี้ชวนนั้น FCA ได้กำหนดให้บริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์ปฏิบัติตาม Prospectus Rules แต่ Issuer หรือบริษัทจดทะเบียนยังต้องปฏิบัติตามหลัก Listing Rules และ Disclosure Rules and Transparency ซึ่งหลักเกณฑ์ทั้งสามนั้นมีความเชื่อมโยงกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์มีสภาพคล่อง มีความยุติธรรม และเป็นไปอย่างมีระเบียบ เพราะการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศนั้นจำเป็นต่อการตัดสินใจของประชาชนหรือนักลงทุน กลุ่มบุคคลดังกล่าวจึงจำเป็นที่ต้องรับทราบสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทจดทะเบียน FCA จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยสารสนเทศของบริษัทจดทะเบียน ให้บริษัทจดทะเบียนเหล่านั้นจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูล ซึ่งมีความอ่อนไหวต่อราคาซื้อขายหลักทรัพย์อย่างถูกต้อง และเหมาะสมต่อสาธารณะการเปิดเผยข้อมูลของผู้ถือหุ้นที่มีการทำธุรกรรมซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ และบริษัทจะต้องมีการรายงานทางการเงินเป็นระยะ ทั้งเรื่องระยะเวลาและเนื้อหาสาระ

หลักเกณฑ์แรกที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก คือ Listing Rule ในฐานะที่ FCA มีหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลบริษัทที่ประสงค์จะนำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Listing) ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านกระบวนการและคุณสมบัติของบริษัทที่ประสงค์จะนำหุ้นเข้าจดทะเบียนและเสนอขายหลักทรัพย์ (Issuer) ให้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานที่บัญญัติไว้ใน Part VI ของ กฎหมาย FSA ประกอบกับหลักการเพิ่มเติมที่ได้บัญญัติให้อำนาจ FCA เรื่อง Listing Rules (LR1-LR12) โดยในส่วนนี้ กฎหมายได้บัญญัติว่าการกำกับดูแลของ FCA ในเรื่องดังกล่าว ถือว่า FCA เป็นองค์กรผู้มีอำนาจในฐานะเป็น UK Listing Authority ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการออกกฎระเบียบเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงหลักการในเรื่อง Listing Rule ที่เชื่อมโยงกับ Issuer ทั้งนี้ อาจมีการบัญญัติหลักการใด ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของ EU Directives ด้วย ดังนั้น เพื่อทำความเข้าใจกับหลักการดังกล่าวที่เชื่อมโยงกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ จึงอาจสรุปใจความสำคัญได้ ดังนี้

ประการแรก ข้อกำหนดว่าด้วยการรวบรวมและเปิดเผยข้อมูลของ Issuer ในการเสนอขายและนำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียน กล่าวคือ เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน และคุ้มครองนักลงทุน Issuer มีหน้าที่เปิดเผยและนำส่งข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ ที่อาจกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน เช่น งบการเงินรายไตรมาสหรือประจำปี รวมถึงการดำเนินการซื้อขายทรัพย์สินที่สำคัญของบริษัท เป็นต้น ในการนี้ Issuer จะเผยแพร่เอกสารสำคัญผ่านสองช่องทางหลัก คือ เปิดเผยและนำส่งข้อมูลต่อ FCA โดยตรง และเผยแพร่ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน่วยงาน RIS (Regulatory Information Services) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เชื่อมโยงและส่งผ่านข้อมูลของประเทศอังกฤษที่เมื่อเผยแพร่เข้าระบบ RIS แล้ว ข้อมูลจะถูกเปิดเผยเพื่อให้สาธารณะชนตรวจสอบและเข้าถึงได้ (Public Inspection) ซึ่งการส่งผ่านข้อมูลทั้งสองระบบนั้น Issuer จะต้องจัดให้มีผู้ประสานงานด้านระบบเพื่อทำการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลผู้ทำหน้าด้านสารสนเทศและประสานงานกับทั้ง RIS และ FCA

นอกจากนี้ Issuer จะต้องมีความรับผิดชอบตามหน้าที่ (Reasonable Care) โดยต้องประกันด้วยว่า ในการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลนั้นจะไม่เผยแพร่ข้อมูลที่ผิดพลาด ฉ้อฉล หรือหลอกลวง (Misleading Information) โดยให้รวมถึงเจตนาในการการละเว้นข้อความสำคัญอันควรเปิดเผยต่อสาธารณชนด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หาก FCA ได้มีคำสั่งหรือร้องขอให้ Issuer เปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องใด ๆ ซึ่งในช่วงเวลานั้นไม่อาจเปิดเผยได้อย่างทันถ่วงที เนื่องจากเป็นวันหยุดทำการของ RIS แล้ว Issuer มีหน้าที่ตีพิมพ์ข้อมูลสำคัญที่ได้ถูกร้องขอให้เปิดเผยเพิ่มเติมนั้นในหน้าหนังสือพิมพ์ที่มีการเผยแพร่ในสหราชอาณาจักรอย่างน้อย 2 ฉบับ และตีพิมพ์ในช่องทางการเผยแพร่ในสื่อหรือช่องทางเสนอข่าวในรูปแบบต่าง ๆ (Newswire) อย่างน้อยสองช่องทาง และเมื่อถึงวันเปิดทำการของ RIS แล้ว จะต้องรีบดำเนินการรายงานข้อมูลเพื่อเสนอข้อมูลต่อสาธารณชนในทันที

ประการที่สอง สำหรับบริษัทบริษัทที่มีหุ้นจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ (Listed Oversea Company) และประสงค์จะจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศอังกฤษเป็นแหล่งต่อมา (Secondary Listing) บริษัทจดทะเบียนต่างประเทศนั้น ๆ จะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองนักลงทุนที่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศอังกฤษ กล่าวคือ ในการนำหลักทรัพย์เข้าซื้อขาย บริษัทจดทะเบียนต่างประเทศจะต้องส่งเอกสารสำคัญทุกอย่างที่แปลเป็นภาษาอังกฤษแล้ว โดยจะต้องนำส่งต่อ RIS และ FCA รวมไปถึงผู้ถือหลักทรัพย์ (Security Holder) ด้วย นอกจากนี้ เนื่องจากหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศอาจมีความเสี่ยงที่แตกต่างจากหุ้นของประเทศอังกฤษเอง โดยเฉพาะในเรื่องการบังคับใช้กฎหมายและดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดที่เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศ ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักลงทุนในเบื้องต้น FCA ได้กำหนดให้บริษัทที่จดทะบียนในต่างประเทศมีหน้าที่จัดทำหนังสือเพื่ออธิบายหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแตกต่างจากที่จัดทำโดยที่ปรึกษาทางกฎหมายอิสระ (Independent Legal Advisor) โดยให้อธิบายโดยละเอียดรวมถึงเปรียบเทียบข้อบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ตลอดจนการบังคับคดีในกรณีมีการฟ้องร้อง การระงับข้อพิพาท และเขตอำนาจศาลระหว่างประเทศที่บริษัทนั้นได้จดทะเบียนจัดตั้งแห่งแรก (Primary Listing หรือ Country of Incorporation) กับหลักการในการจดทะเบียนในประเทศอังกฤษเป็นแหล่งต่อมา (Secondary Listing) นอกจากนี้ FCA ยังได้มีกำหนดให้บริษัทที่จดทะเบียนในต่างประเทศเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจนในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์และหนังสือชี้ชวน รวมทั้งตลาดหลักทรัพย์ต้องจัดให้มีเครื่องหมายพิเศษสำหรับการซื้อขายหุ้นดังกล่าวเพื่อให้ผู้ลงทุนทราบว่ากำลังลงทุนในหุ้นต่างประเทศ ทั้งนี้ ยังจัดให้มีการเชื่อมโยงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเวปไซต์ของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลตลาดทุนและตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศ ที่ผู้ลงทุนจะสามารถเข้าถึงหรือเรียกดูข้อมูลหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก

ประการที่สาม เมื่อ Issuer ได้จะทะเบียนและมีสถานะเป็นบริษัทจดทะเบียน (Listed Company) บริษัทจดทะเบียนมีหน้าที่คงคุณสมบัติสำคัญไว้ตลอดเวลาที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตามข้อกำหนดที่ได้บัญญัติไว้ใน Companies Act 2006 ประกอบหลักการ Continuing Obligations (FR9 9.1-9.9) ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เพิ่มเติมโดย FCA เมื่อพิจารณาประกอบกันแล้วอาจสรุปได้ว่า การให้ความคุ้มครองนักลงทุนตลอดระยะเวลาในการลงทุนนั้น Issuer จะต้องดำรงคุณสมบัติสำคัญไว้ตลอดเวลาที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เช่น คุณสมบัติด้านสภาพคล่องในการซื้อขายหลักทรัพย์ การไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีระบบควบคุมการบริหารจัดการองค์กรภายในที่ดี คุณสมบัติของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรรมการตรวจสอบ ผู้บริหาร กรรมการ และผู้สอบบัญชี นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอันอาจมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนยังคงเป็นอีกปัจจัยที่กฎหมายกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Listed Company) มีหน้าที่รายงานข้อมูลสำคัญตลอดระยะเวลาการดำเนินการ เช่น ข้อมูลที่เกิดขึ้นตามรอบระยะเวลาบัญชี ได้แก่ งบการเงินรายไตรมาส งบการเงินประจำปี และรายงานประจำปี (Annual Financial Report) รวมถึงข้อมูลที่สำคัญที่กระทบต่อการ

ตัดสินใจของนักลงทุน เช่น เมื่อบริษัทจดทะเบียนมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมทั้งรายการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าวที่มีผลต่ออำนาจในการควบคุมและนโยบายในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ให้รวมถึงการประกาศจ่ายหรืองดจ่ายเงินปันผล การประกาศเพิ่มทุนหรือการลงทุน และการประกาศเกี่ยวกับการควบรวมกิจการ เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในเรื่องธรรมาภิบาล (Corporate Governance) ตามที่ได้ระบุไว้ใน LR 9.8.9 ด้วย นอกจากนี้ FCA ยังได้กำหนดหลักการไว้ใน section 9.7A โดยระบุระยะเวลาให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ทันทีหลังจากที่ได้มีการอนุมัติเห็นชอบโดยคณะกรรมการหรือผู้บริหารในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ทั้งนี้ รายงานนั้นจะต้องส่งไปยัง RIS เพื่อทำการเผยแพร่โดยเร็วด้วย

นอกจากหลักเกณฑ์เรื่อง Listing Rules แล้วยังมีหลักเกณฑ์ Disclosure Rules and Transparency Rules (DTR) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของบริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์ กล่าวโดยสรุป หลักเกณฑ์สำคัญ ประการที่ 1 DTR 1 กำหนดให้มีการตีพิมพ์ เผยแพร่ข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กฎหมายกำหนด ทั้งการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวจะต้องกระทำในเวลาที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ก็เพื่อประโยชน์ต่อนักลงทุนและเพื่อให้การซื้อขายหลักทรัพย์เป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ บริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์จะต้องใช้ความระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือน หรือปกปิดข้อมูลใดอันส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน ในกรณีบริษัทจดทะเบียนเปิดเผยสารสนเทศที่สำคัญในระหว่างเวลาทำการซื้อขาย FCA จะสั่งห้ามซื้อหรือขายหลักทรัพย์จดทะเบียนเป็นการชั่วคราว โดยการขึ้น Suspension หลักทรัพย์นั้น จนกว่าสารสนเทศดังกล่าวได้เผยแพร่อย่างครบถ้วนและทั่วถึง

ประการที่สอง คือ เรื่องการเปิดเผยและควบคุมข้อมูลภายในของบริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์ DTR2 กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่าข้อมูลประเภทใดเป็นข้อมูลภายใน ซึ่งหากข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามองค์ประกอบที่ถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดแล้ว บริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์จะต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อนักลงทุน เพราะนักลงทุนจะต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อพิจารณาในการลงทุน อย่างไรก็ดี หากบริษัทดังกล่าวไม่เปิดเผยข้อมูลภายในต่อนักลงทุนภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด บริษัทหลักทรัพย์จะต้องทำหนังสือบอกกล่าวชี้แจงข้อมูลภายในทั้งหมดที่อยู่ในการครอบครองผ่าน RIS โดยไม่ชักช้า แต่หากมีเหตุสุดวิสัยที่ทำให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นไปอย่างล่าช้า กฎหมายอนุโลมให้มีการประกาศชี้แจงถึงเหตุการณ์ดังกล่าวได้ หากข้อมูลภายในซึ่งจะต้องเปิดเผยนั้นจะมีการรั่วไหลก่อนที่จะมีการเปิดเผย โดยประกาศจะต้องมีรายละเอียดซึ่งเป็นสาระสำคัญเพียงพอเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยต้องมีการอธิบายเหตุผลให้นักลงทุนทราบถึงเหตุขัดข้องอันไม่อาจเปิดเผยข้อมูลภายในดังกล่าวได้ และจะต้องกำหนดถึงการเปิดเผยข้อมูลซึ่งจะมีขึ้นต่อไปด้วย อย่างไรก็ดี บริษัทจดทะเบียนอาจไม่ต้องรับผิดชอบในความล่าช้าในการเปิดเผยข้อมูลที่เกิดขึ้นหากการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นไปตามข้อยกเว้นซึ่งกฎหมายกำหนด

นอกจากนี้ กฎหมายได้กำหนดในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลภายในซึ่งไม่ได้มีการตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อบุคคลภายนอก เช่น นักวิเคราะห์ ลูกจ้าง สถาบันจัดอันดับสินเชื่อ เป็นต้น จะกระทำได้ก็ต่อเมื่อเข้าหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเท่านั้น หากไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ข้อมูลดังกล่าวก็ไม่อาจเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอกได้เช่นเดียวกัน กฎหมายกำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางช่องทางอื่นด้วยนอกจากการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ตามช่องทางปกติ โดยบริษัทจดทะเบียนหลักทรัพย์จะต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวผ่านทางเวปไซต์ของบริษัทหลักทรัพย์ตนภายในวันซึ่ง RIS ประกาศรับรอง และบริษัทหลักทรัพย์จะต้องมั่นใจว่า ข้อมูลซึ่งเปิดเผยนั้นได้มีการชี้แจงต่อ RIS ก่อนการเปิดเผยข้อมูลอีกทั้งกฎหมายยังกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลของ Insider หรือบุคคลซึ่งทำงานร่วมกับบริษัท หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทและสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก หรือข้อมูลภายในได้

ประการที่สาม ในเรื่องของหลักความโปร่งใส หรือ Transparency Rules นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการรับประกันว่ากฎระเบียบที่ออกมานั้นจะต้องโปร่งใส ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎหรือคำสั่งต้องมีความโปร่งใสเพียงพอ เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลทางการเงินของนักลงทุนในประเทศอังกฤษเป็นไปอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม โดยกำหนดให้การขอแก้ไขกฎเกณฑ์ซึ่งจะต้องยื่นต่อ FCA ในฐานะหน่วยงานผู้มีอำนาจกำกับดูแลนั้นต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และหากมีข้อสงสัยในเรื่องความโปร่งใสจะต้องติดต่อ FCA เพื่อรับคำปรึกษาอย่างเร็วที่สุด

ประการสุดท้าย FCA กำหนดให้มีการจัดทำรายงานประจำปี โดยบริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียนจะต้องมีการตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลประกอบการทั้งรายปี และทุก 6 เดือนหรือครึ่งปี โดยมีข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งยังต้องมีการรายงานการจัดการความเสี่ยงด้วย เพื่อให้นักลงทุนทราบสถานการณ์ที่ผ่านมาและนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการประเมินสถานการณ์ของบริษัท

นอกจากมาตรการการคุ้มครองผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์เรื่องการเปิดเผยข้อมูลแล้ว ยังมีหลักการของกฎหมายว่าด้วยเรื่องการควบคุมสัญญาไม่เป็นธรรม โดย FCA มีหน้าที่กำกับดูแลให้สัญญาที่เกี่ยวกับการเงินและการลงทุนดำเนินไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของคู่สัญญา อันได้แก่ นักลงทุนประเภทต่าง ๆ ผู้เข้าซื้อขาย หรือลงทุนในตราสารหรือหลักทรัพย์ที่มีการออกขายโดยบริษัทจดทะเบียน หรือที่มีการซื้อขายผ่าน Broker/ dealer นอกจากหลักการที่ได้กำหนดไว้ใน FSA และ FCA แล้ว

ประเทศอังกฤษยังได้อนุวัติการเพื่อรองรับหลักการสากลในการซื้อขายหลักทรัพย์ของสหภาพยุโรป หรือ Directive on Markets in Financial Instruments (MiFID) โดยภายใต้หลักการทั้งหลายที่ได้ กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปแนวทางการคุ้มครองนักลงทุนในการซื้อขาย เช่น กำหนดให้มีข้อบังคับเกี่ยวกับความโปร่งใสก่อนการซื้อขาย (Pre-Trade Transparency Obligation) โดยกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนทั้งในและนอกตลาดหลักทรัพย์ที่ทำการเสนอขายหลักทรัพย์มีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับราคาที่กิจการต้องการจะซื้อหรือจะขายให้กับลูกค้า และยังกำหนดให้ความคุ้มครองนักลงทุน โดยมีข้อกำหนดห้ามตัวกลางในการซื้อขาย นายหน้า หรือตัวแทนในการปรับปรุงราคาเสนอซื้อหรือขายให้

แตกต่างจากคำสั่งซื้อหรือขายที่ลูกค้าได้ แสดงเจตนาสั่งซื้อไว้แล้ว (Publicly quoted) นอกจากนี้ ภายใต้กฎหมายฉบับอื่น ๆ ของประเทศอังกฤษยังได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองสัญญาซื้อขายหรือกฎหมายควบคุมสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น กฎหมาย Unfair Contracts Terms Act 1977 (UCTA) และกฎหมาย Unfair Terms in Consumer Contracts Regulation 1999 (UTCCR) โดยในการทำสัญญาที่เกี่ยวกับการลงทุนระหว่างนักลงทุนและผู้ให้บริการ หรือสัญญาใด ๆ ในฐานะที่ฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดอยู่ในสถานะของผู้ บริโภคที่ไม่ใช่สัญญาที่ทำในระหว่างการประกอบ กิจการทางธุรกิจระหว่างกัน ซึ่งสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์นั้นเป็นลักษณะสัญญาการให้บริการระหว่างผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการลงทุนหรือผู้ให้บริการซื้อขาย นายหน้า ตัวกลาง ดังนั้น บุคคลผู้ให้บริการทางด้านการลงทุนทั้งหลายเหล่านี้จึงมีหน้าที่ตามมาตรา 11(1) ของกฎหมาย UCTA ที่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ความสมเหตุสมผล (Reasonableness) ในการพิจารณาโดยคำนึงถึงข้อเท็จจริงทั้งหมดที่คู่สัญญาควรรู้ หรือควรที่จะรู้ หรืออาจคาดหมายได้จากพฤติการณ์รอบด้านประกอบด้วย ทั้งนี้ หากมีการตกลงในลักษณะที่สร้างความไม่เป็นธรรมหรือเป็นการเอาเปรียบนักลงทุนหรือผู้บริโภค มาตรา 7 และ 8 ของ UTCCR ได้กำหนดให้ข้อตกลงในลักษณะดังกล่าวไม่ผูกพันผู้บริโภค ในการนี้ ถ้อยคำในสัญญาทางธุรกิจหรือเกี่ยวกับการลงทุนในลักษณะใด ๆ จำเป็นต้องมีถ้อยคำที่ชัดเจน ไม่กำกวม โดยต้องเป็นภาษาทั่วไปที่สามารถเข้าใจง่าย เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดหรือสำคัญผิดในสาระสำคัญของผู้บริโภคหรือนักลงทุน

4.2.1.3 การเก็บรักษาบัญชีผู้บริโภค และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

การให้ความคุ้มครองบัญชีของผู้ลงทุนนั้นเป็นไปตามกฎหมาย Data Protection Act 1988 เนื่องจากกฎหมายฉบับดังกล่าวให้มีผลคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในทุกรูปแบบ (Personal Data) ซึ่งข้อมูลทางบัญชีหรือข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ที่ใช้ในการลงทุนนั้นถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลประเภทหนึ่งที่บริษัทจดทะเบียนมีหน้าที่ต้องรักษา โดยไม่เปิดเผยจนกว่าจะได้รับความยินยอมจากนักลงทุน นอกจากนี้ในส่วนของนิยามของข้อมูลส่วนบุคคลนั้น กฎหมาย Data Protection Act 1988 ได้กำหนดให้ความคุ้มครองทั้งที่อยู่ในรูปแบบเอกสารธรรมดาและเอกสารหรือข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการนี้ บริษัทผู้ครอบครองข้อมูลเช่นว่านั้นมีหน้าที่ในการใช้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรมและชอบด้วยกฎหมาย โดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์เฉพาะตามที่ได้ตกลงกับนักลงทุน ทั้งนี้ ต้องเปิดโอกาสให้นักลงทุนผู้เปิดบัญชีลงทุนมีสิทธิในการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขข้อมูลของตนได้

นอกจากนี้ กฎหมาย FSMA มาตรา 348 (Part XXIII) ประกอบกับกฎหมาย Data Protection 1998 ยังได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็น FCA และ PRA มีหน้าที่รักษาข้อมูลด้านการลงทุนของนักลงทุนและบริษัทจดทะเบียน รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้เพื่อประโยชน์ในการกำหนดกฎระเบียบ หรือนโยบายใด ๆ โดย FCA และ PRA อาจมีข้อมูลดังกล่าว เนื่องจากอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการให้บริการทางด้านการลงทุนประเภทต่าง ๆ ซึ่งมาตรา 348 (2) ได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลที่ต้องรักษาเป็นความลับ (Confidential Information) หมายถึง ข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวกับการประกอบการ ดำเนินการทางธุรกิจ หรือธุรกรรมใด ๆ ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่มิได้เปิดเผยเป็นการ

ทั่วไปให้สาธารณชนรับรู้หรือเข้าถึงข้อมูลนั้น ทั้งนี้ หากมีกรณีจำเป็นตามขอบเขตอำนาจของ FCA และ PRA ให้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวตามกฎหมายที่ให้อำนาจ (Regulation 2001 SI2001/2188) หรือตามข้อยกเว้นที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย FSMA และข้อมูลนั้นได้ถูกส่งผ่านไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่ 3 โดยบุคคลที่ 3 ซึ่งได้รับข้อมูลนั้นมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นความลับ โดยไม่เผยแพร่ต่อสาธารณชนหากมิได้รับอนุญาตตามที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 348 ด้วย เช่น การตรวจสอบผู้ประกอบการบางรายอาจจำเป็นต้องส่งข้อมูลให้สำนักงานตรวจสอบทางบัญชี (Auditor) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้ตรวจสอบที่ได้รับข้อมูลไปนั้นย่อมตกอยู่ภายใต้ข้อบังคับของมาตรา 348 ด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ดี FSMA สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ในกรณีตามที่กฎหมาย FSMA มาตรา 349 กำหนดไว้ เช่น เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนคดีอาญา (Criminal Investigations) หรือกรณีมีคดี หรือข้อพิพาทว่าด้วยการใช้อำนาจเหนือตลาดโดยไม่ชอบ เป็นต้น

4.2.1.4 กระบวนการระงับข้อพิพาท

ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการลงทุนในตราสาร หรือหลักทรัพย์ (Security Industry) นักลงทุนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทไปยัง Ombudsman ตามที่ได้บัญญัติหลักการไว้ใน Part XVI : the Ombudsman scheme ของกฎหมาย FSMA 2000 โดยการระงับข้อพิพาทโดย Ombudsman นี้ ถือเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล ซึ่งตามกฎหมายของสหราชอาณาจักร Ombudsman ถือเป็นหน่วยงานอิสระที่วางตนเป็นกลาง และไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ ดังนั้น หากมีข้อพิพาทว่าด้วยเรื่องการลงทุนในประเภทใดแล้ว ในทางปฏิบัตินักลงทุนสามารถทำข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนประเภทนั้น ๆ ก่อน โดยอาจอ้างมูลเหตุที่เป็นผลมาจากประการต่าง ๆ เช่น ความไม่เป็นธรรมในการกำกับนโยบายของหน่วยงาน การดำเนินการที่ล่าช้าในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน การเลือกปฏิบัติต่อนักลงทุนในแต่ละราย หรือการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนของหน่วยงาน

4.2.1.5 การให้ความคุ้มครองนักลงทุน

FSMA 2000 กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุน FSCS เพื่อคุ้มครองนักลงทุนโดยจะชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักลงทุน หากนักลงทุนผู้นั้นได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายเนื่องจากการให้คำปรึกษาที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือมีความบกพร่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น หุ้น หลักทรัพย์ การจัดการกองทุน เป็นต้น อย่างไรก็ดี หากเป็นกรณีที่นักลงทุนเลือกลงทุนแล้วเกิดการขาดทุนก็จะไม่ได้รับการชดเชยความเสียหาย

นักลงทุนผู้ได้รับผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจะได้รับการเยียวยา ในกรณีดังต่อไปนี้ 1) การให้คำปรึกษาบิดเบือน คลุมเครือ 2) การจัดการบริหารกองทุนเป็นไปโดยขาดความระมัดระวัง 3) บริษัทให้คำปรึกษาฉ้อโกง หรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จ โดยหลังจากวันที่ 1 มกราคม 2010 นักลงทุนจะได้รับการเยียวยาค่าเสียหายตามจริง แต่มากที่สุดไม่เกิน 50,000 ปอนด์ สำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อหนึ่งบริษัทซึ่งได้ให้คำปรึกษาในการลงทุน

ยกตัวอย่างเช่น หากนักลงทุนต้องการลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่ำ และผู้ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแนะนำให้ลงทุนในผลิตภัณฑ์ซึ่งมีความเสี่ยงสูง ในกรณีที่นักลงทุนได้รับความเสียหายจากการลงทุนข้างต้น นักลงทุนจะสามารถขอชดเชยค่าเสียหายดังกล่าวได้ ในทางกลับกัน หากนักลงทุนเลือกลงทุนในการลงทุนซึ่งมีความเสี่ยงสูง และสูญเสียเงินในการลงทุนนั้น นักลงทุนจะไม่ได้รับการเยียวยาในกรณีนี้

4.2.1.6 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

หน่วยงานของภาครัฐ หรือ HM Treasury เป็นหน่วยงานซึ่งให้คำปรึกษา Money Advice Service ในการวางแนวทางการการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน (Financial Education) และให้ข้อมูล ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการสนับสนุนความสามารถทางการเงินแก่สาธารณะ การให้คำปรึกษาให้ความรู้ทางการเงินนี้ไม่มีผลผูกพันทางกฎหมายแต่อย่างใด เป็นเพียงการดำเนินการเผยแพร่ความรู้ให้แก่สาธารณะและเสริมสร้างความสามารถทางการเงิน (Financial Capability) เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ และการผลักดัน Financial Education ผ่านสื่อสาธารณะ เพื่อให้นักลงทุน ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูล และมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอในการพิจารณาการเลือกลงทุนตามประเภท จุดเด่น จุดด้อยของแต่ละผลิตภัณฑ์และการบริการได้อย่างเหมาะสม

ในขั้นเริ่มต้น หากประชาชนหรือผู้ซึ่งต้องการลงทุนไม่สามารถตัดสินใจได้เพราะไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ทาง Money Advice Service ได้จัดทำมูลเกี่ยวกับประเภทของการลงทุนต่าง ๆ เผยแพร่ลงในเวปไซต์ ทำให้นักลงทุนหรือผู้ซึ่งสนใจลงทุนสามารถเรียนรู้และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะข้อดีข้อเสีย และความเสี่ยงหรือค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการทางการเงินแต่ละประเภทได้ โดยมีการเปรียบเทียบรายละเอียดในแต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อให้นักลงทุนทำความเข้าใจได้ง่าย ทั้งยังมีตัวช่วยในการวางแผนการลงทุน และโปรแกรมตรวจสถานภาพทางการเงิน เพื่อให้การวางแผนทางเงินไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ประการแรก ก่อนเริ่มวางแผนการลงทุน นักลงทุนจะต้องตอบตัวเองให้ได้ว่า อะไรคือสิ่งที่ต้องการ เป้าหมายในการลงทุนเป็นอย่างไร และต้องการออมเงินมากน้อยเพียงใด โดยจะต้องตอบคำถามเหล่านี้ในแบบฟอร์มเพื่อประเมินสถานภาพทางการเงิน เมื่อผ่านการตรวจสอบสถานการณ์ทางการเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นักลงทุนจะต้องวางแผนการลงทุน ยกตัวอย่างเช่น หากนักลงทุนเป็นผู้หญิงวัย 35 ปี มีบุตรหนึ่งคนอายุ 3 ขวบ มีเงินเดือน เดือนละ 20,000 ปอนด์ และสามารถลงทุนในทุกเดือนได้เดือนละ 500 ปอนด์ เมื่อทราบข้อมูลพื้นฐานแล้ว นักลงทุนจะต้องวางแผนการลงทุน โดยเลือกผลิตภัณฑ์จากเป้าหมายหรือความต้องการ ซึ่งต้องคำนึงถึงระยะเวลาและความยืดหยุ่นในการเข้าถึงเงินซึ่งใช้ในการลงทุนแต่ละประเภท เช่น มีความเสี่ยงน้อย ยืดหยุ่นมาก สามารถนำเงินออกมาใช้ได้ในกรณีฉุกเฉิน แต่ผลตอบแทนต่ำ หรือเป็นการลงทุนระยะยาว เพื่อการลดหย่อนภาษี หรืออาจจะเป็นประเภทซึ่งให้ผลตอบแทนสูง แต่ความเสี่ยงก็สูงมากเช่นกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบออกมาแล้ว นักลงทุนจะสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น แต่หากไม่สามารถตัดสินใจได้ นักลงทุนอาจขอให้ที่ปรึกษาทางการเงินให้คำแนะนำก่อนทำการลงทุน หลังจากนั้น

จึงเป็นขั้นตอนการลงทุน การซื้อขายจัดการสามารถกระทำได้ด้วยตนเองผ่านการทำธุรกรรมออนไลน์ แต่เมื่อไหร่ก็ตามที่นักลงทุนยังไม่มั่นใจก็สามารถขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาทางการเงินซึ่ง Money Advice Service จัดเตรียมไว้ได้

นอกจากการให้ความรู้ คำปรึกษาทางด้านการลงทุนของ Money Advice Service ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนในการสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาความสามารถทางการเงินให้แก่ประชาชนหรือผู้บริโภคทางการเงิน London Stock Exchange Group ยังมีหน่วยงานซึ่งเรียกว่า Academy-London Stock Exchange Group Academy จัดงานอบรมสัมมนาในหัวข้อต่าง ๆ หรือประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักลงทุน ให้แก่นักลงทุนหรือผู้ซึ่งเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะในสหราชอาณาจักรหรือนานาชาติ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้นักลงทุนเข้าใจในวิธีการปฏิบัติในตลาดและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการประเภทต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

4.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

4.2.2.1 สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1) คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (Security and Exchange Commission (SEC))[58]

SEC ประกอบด้วยกรรมการ จำนวน 5 คน ซึ่งแต่งตั้งโดยประธานาธิบดี และต้องมิได้เป็นสมาชิกพรรคการเมืองเดียวกันเกิน 3 คน โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 5 ปี มีการแบ่งการบริหารภายในเป็น 5 แผนก 23 สำนักงาน

SEC เป็นองค์กรกำกับดูแลตลาดทุน มีอำนาจหน้าที่ในการตีความและบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ของสหพันธรัฐ (Federal Securities Law) กำหนด หรือแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการกำกับดูแลและตรวจสอบผู้ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น บริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์ และดีลเลอร์ ที่ปรึกษาการลงทุน เพื่อให้การดำเนินการในตลาดทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาตลาดให้มีความยุติธรรม และเป็นการคุ้มครองนักลงทุน ซึ่งบทบาทของ SEC ในการให้ความคุ้มครองนักลงทุน คือ เน้นหลักการส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลในการที่เกี่ยวข้องกับตลาดสำคัญ การรักษาความยุติธรรมในการบริหารจัดการและป้องกันการทุจริต SEC กำหนดให้บริษัทต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการลงทุนตั้งแต่เริ่มมีการซื้อขายหลักทรัพย์ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลภายในของบริษัท เช่น รายละเอียดของบริษัท ความเสี่ยงในการลงทุน ฐานะทางการเงิน การลงทะเบียนคำเสนอขายหลักทรัพย์ใหม่ การรายงานรายไตรมาสและประจำปี เป็นต้น เอกสารดังกล่าวเป็นการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทเกี่ยวกับฐานะการเงินและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ หรือ

[58] Section 4 of the Security Exchange Act 1934

หลักทรัพย์ที่มีการเสนอขายต่อสาธารณะต้องเปิดเผยข้อมูลทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางด้านบวกหรือด้านลบ เพื่อช่วยให้นักลงทุนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะซื้อ ขาย หรือถือหลักทรัพย์นั้นไว้ SEC มีอำนาจสืบสวนกรณีที่มีการละเมิดต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของโบรกเกอร์ ดีลเลอร์ ในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เป็นธรรม[59]

2) คณะกรรมการที่ปรึกษาการลงทุนขึ้น (Investor Advisory Committee)[60]

มีการจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าวขึ้นตาม Securities and Exchange of 1934 ประกอบด้วย Investor Advocate ผู้แทนคณะกรรมการหลักทรัพย์ของสหพันธรัฐ และผู้แทนที่แต่งตั้งโดยคณะกรรมการ อย่างน้อย 10 คน แต่ไม่เกิน 20 คน

การจัดตั้งคณะกรรมการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นที่ปรึกษาแก่ SEC กำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในธุรกิจหลักทรัพย์ ยุทธศาสตร์การค้า กำหนดค่าธรรมเนียม การเปิดเผยรายละเอียด การดูแลปกป้องผลประโยชน์ของนักลงทุน ส่งเสริมความเชื่อมั่นของนักลงทุน รวมทั้งเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการฯ เกี่ยวกับความเหมาะสมในการแก้กฎหมาย ซึ่ง SEC ต้องทบทวนการให้ความเห็นของคณะกรรมการดังกล่าว ซึ่งจะทำให้นักลงทุนได้รับความคุ้มครองผ่านทางคณะทำงานที่ปรึกษาการลงทุนอีกทางหนึ่ง

3) สำนักงานจัดอันดับความน่าเชื่อถือ (Office of Credit Rating หรือ ORC)[61]

ก่อนมีการมีการจัดตั้ง ORC ขึ้นนั้น ได้มีหน่วยงาน 2 หน่วยงานคือ หน่วยงานการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหลักทรัพย์ (Credit Rating Agency) และองค์กรจัดอันดับสถิติของรัฐ (Nationally Recognized Statistical Rating Organizations- NRSRCs) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้ดูแลรักษาตลาดทุน ผลประโยชน์ของนักลงทุน รวมทั้งประโยชน์สาธารณะ เพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ ประเมินคุณภาพของหลักทรัพย์ งบการเงินของบริษัท อย่างไรก็ดี ทั้งสองหน่วยงานดังกล่าวได้ประสบปัญหาเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทำให้การดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพ SEC จึงมีแนวความคิดในการส่งเสริมการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้นักลงทุนรายบุคคล และนักลงทุนสถาบันสามารถใช้ข้อมูลจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหลักทรัพย์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทุนได้ดียิ่งขึ้น จึงได้จัดตั้ง ORC

ORC เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัด SEC มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินการของ NRSRCs ให้เป็นไปตามระเบียบของ SEC เพื่อคุ้มครองผู้ใช้ข้อมูลการจัดอันดับและเพื่อประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดอันดับที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลดังกล่าว มิได้เกิดจากผลประโยชน์ทับซ้อน โดย ORC มีหน้าที่ตรวจสอบ NRSRCs อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามนโยบายของ SEC การปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมของ NRSRCs การตรวจสอบภายใน การ

---

[59] U.S. Securities and Exchange Commission, www.sec.gov.

[60] Section 911 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[61] Subsection C Improvement to the Regulation of Credit Rating Agency, Sections 931 – 939 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

บริหารงานที่ดี ขั้นตอนการร้องเรียน นโยบายของ NRSRCs เกี่ยวกับผู้ที่เคยเป็นพนักงาน SEC ต้องกำหนดให้ NRSRCs มีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน โดยอย่างน้อยต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือโดยแยกประเภท อาทิเช่น ผู้ออกหลักทรัพย์ ประเภทหลักทรัพย์ และประเภทตราสารทางการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถประเมินความถูกต้องของข้อมูล และเปรียบเทียบข้อมูลการจัดอันดับที่แตกต่างกันของแต่ละ NRSRCs ได้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใสมากขึ้น โดย SEC จะเปิดเผยรายงานดังกล่าวต่อสาธารณชนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ SEC อาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับค่าปรับและโทษอื่น ๆ แก่ NRSRCs หากฝ่าฝืนต่อหลักเกณฑ์ใด ๆ ที่เป็นการคุ้มครองประชาชน

นอกจากนี้ กฎหมาย Dodd - Frank ยังกำหนดให้มีการปรับปรุงบทบัญญัติที่เกี่ยวกับหน่วยงานจัดอันดับความน่าเชื่อถือ และ NRSRCs เช่น

(1) การตรวจสอบภายในเกี่ยวกับกระบวนการประเมินการจัดอันดับ โดย NRSRCs แต่ละแห่งต้องจัดให้มีการควบคุมภายในเกี่ยวกับอย่างมีประสิทธิภาพในการบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย กระบวนการดำเนินการ วิธีการในการประเมินปัจจัยต่าง ๆ ตามที่ SEC กำหนด ซึ่ง NRSRCs ต้องรายงานต่อ SEC เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การประเมินผลประสิทธิภาพในการควบคุมภายในของตน

(2) SEC อาจระงับหรือเพิกถอนการจัดอันดับหลักทรัพย์ หากพบว่าไม่มีข้อมูลทางการเงิน หรือการบริหารจัดการที่เพียงพอให้สอดคล้องกับการจัดอันดับ

(3) NRSRCs ต้องพิจารณาถึงกรณีพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ NRSRCs รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ทั้งผู้ออกหลักทรัพย์ ผู้ระดมทุน ผู้จำหน่ายหลักทรัพย์ หรือผู้สนับสนุนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินการจัดอันดับ NRSRCs ว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ SEC หรือไม่ นอกจากนี้ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการจ้างงาน ของพนักงานในหน่วยงานของ NRSRCs ไปเป็นพนักงานระดับอาวุโส หรือ มีอำนาจควบคุมสั่งการผู้ที่มีหน้าที่จัดอันดับหลักทรัพย์ SEC ต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อประชาชนด้วย

4) องค์กรคุ้มครองนักลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities Investor Protection Corporation หรือ SIPC)

SIPC โดยเป็นองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยไม่แสวงหากำไรที่จัดตั้งขึ้นตาม Securities Investor Protection Act of 1970 เพื่อดำเนินการชำระหนี้บริษัทหลักทรัพย์ที่ประสบปัญหาทางการเงิน โดยมีการจัดตั้งกองทุนคุ้มครองนักลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ และจ่ายเงินให้แก่ลูกค้าเมื่อบริษัทหลักทรัพย์ล้มละลาย SIPC อาจกู้เงินผ่าน SEC หากจำนวนเงินในกองทุนไม่เพียงพอที่จะจ่ายให้ ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้ SIPC จ่ายเงินขั้นต่ำให้แก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์ล้มละลายรายละไม่เกิน 500,000 เหรียญสหรัฐ อย่างไรก็ตาม การให้ความคุ้มครองของ SIPC จะไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่นักลงทุนได้รับความเสียหายจากการลงทุนในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือกรณีที่มีการทุจริตได้

การแก้ไขเพิ่มเติม Securities Investor Protection Act of 1970 ภายใต้กฎหมาย Dodd – Frank ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเงินที่นักลงทุนจะได้รับชดเชยจาก SIPC เพิ่มขึ้น จากไม่เกิน 100,000 เหรียญสหรัฐ เป็นไม่เกิน 250,000 เหรียญสหรัฐ[62]

5) คณะกรรมการตรวจสอบบัญชีบริษัทมหาชนจำกัด (Public Company Accounting Oversight Board – PCAOB)[63]

การพิจารณาลงทุนในหลักทรัพย์ของบริษัทใดนั้น นักลงทุนจะต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของบริษัทนั้น ๆ เป็นหลัก ดังนั้น ข้อมูลจากบริษัทสอบบัญชี จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นักลงทุกจะนำข้อมูลจากงบการเงินและของบริษัทจดทะเบียนมาประกอบการตัดสินใจก่อนการลงทุนเพราะในสหรัฐฯ ปัญหาการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่บิดเบือน (Account Fraud) เป็นผลร้ายแรงที่สร้างความเสียหายต่อตลาดทุนของสหรัฐฯ ในอดีต ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้ออกกฎหมาย Sarbanes-Oxley Act of 2002 (Sarbanes-Oxley) ขึ้นเพื่อปฏิรูปและส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง แท้จริง รวมถึงผลักดันให้มีการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท ที่จดทะเบียนเพิ่มขึ้น โดยกฎหมายฉบับดังกล่าวได้จัดตั้งหน่วยงาน PCAOB ในรูปคณะกรรมการซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระขึ้น เพื่อกำกับดูแลและออกกฎเกณฑ์ ข้อบังคับในการสอบบัญชี โดยกำหนดให้ผู้สอบบัญชีรายงานตรงต่อคณะกรรมการ PCAOB นอกจากนี้ PCAOB ยังได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของการสอบบัญชีและการควบคุมภายในของบริษัทสอบบัญชีอีกด้วย

ต่อมา กฎหมาย Dodd-Frank ได้แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย Sarbanes-Oxley เพื่อขยายขอบอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ PCAOB ดังนี้

(1) กำหนดให้คณะกรรมการ PCAOB เป็นหน่วยงานหลักในการเป็นองค์กรกำกับดูแลและตรวจสอบความถูกต้อง (Self-Regulatory Organizations: SROs) ของบริษัทสอบบัญชี ดังนั้นในทางปฏิบัติบริษัทสอบบัญชีมีหน้าที่ตามกฎหมายในการจดทะเบียนและเสียค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนรายปีกับคณะกรรมการ PCAOB

นอกจากนี้ แม้กฎหมายกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์มีหน้าที่ยื่นงบการเงิน (Balance Sheet) และ Income Statement[64] จะได้ถูกบัญญัติไว้กฎหมาย Security Exchange Act ก็ตาม แต่การตรวจสอบความถูกต้องทางบัญชีของเอกสารทั้งสองฉบับนั้น ยังคงต้องเป็นไปตามหลักการที่ได้บัญญัติไว้โดยคณะกรรมการ PCAOB ด้วย ดังนั้น คณะกรรมการ PCAOB จึงเป็นศูนย์รวมข้อมูลการตรวจสอบทางบัญชี ของบริษัทจดทะเบียนในตราสารหนี้ของสหรัฐฯ

(2) เพิ่มเติมมาตรา 106 (b) ของ Sarbanes-Oxley[65] โดยเพิ่มอำนาจให้คณะกรรมการ PCAOB ในการเรียกขอเอกสาร และตรวจสอบความถูกต้องของสำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศ

---

[62] Section 929 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[63] Sarbanes-Oxley Act of 2002

[64] Section 17 (e)(1)(A) of the Security Exchange Act of 1934

[65] Section 929J of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

(Foreign Public Accounting Firm) กล่าวคือ หากสำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศมีสำนักงานตั้งอยู่นอกสหรัฐฯ แต่มีความจำเป็นในการเข้าตรวจสอบบริษัทลูกหรือบริษัทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้ตั้งสำนักงานอยู่ในสหรัฐฯ สำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศรายนั้นมีหน้าที่ปฏิบัติตามข้อบังคับสำหรับสำนักงานสอบบัญชีที่จดทะเบียนในสหรัฐอเมริกา ในการนี้ หากเป็นกรณีที่บริษัทสอบบัญชีที่จดทะเบียนในสหรัฐฯ มีความจำเป็นต้องอ้างถึงความเห็นที่ได้จัดทำโดยสำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศที่เข้าตรวจสอบบริษัทในสหรัฐฯ สำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศรายนั้นจะต้องยินยอมให้สมุดบัญชีหรือรายงานการสอบบัญชี (Audit Working paper) ให้แก่คณะกรรมการ PCAOB หรือ SEC ในการเข้าตรวจทาน ในการนี้ หากมีการฟ้องร้องคดีให้เป็นไปตามการตัดสินของศาลในสหรัฐฯ เกี่ยวกับการเข้าตรวจสอบสมุดบัญชีหรือรายงานใด ๆ โดยชอบ ทั้งนี้ การตรวจสอบที่เข้มข้นที่สามารถให้คณะกรรมการ PCAOB เข้าถึงสมุดบัญชีที่จัดทำโดยสำนักงานสอบบัญชีในต่างประเทศก็เพื่อเป็นการป้องกันการฉ้อฉลทางบัญชีอันอาจมีผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนที่ประสงค์จะลงทุนในตราสารของบริษัทจดทะเบียนในสหรัฐฯ

(3) หากคณะกรรมการ PCAOB ตรวจพบการฉ้อฉลทางบัญชีโดยสำนักงานบัญชีในต่างประเทศ คณะกรรมการ PCAOB สามารถอาศัยอำนาจตามกฎหมาย Dodd-Frank ที่บัญญัติเพิ่มเติมมาตรา 105 (b) ของกฎหมาย Sarbanes-Oxley ให้คณะกรรมการ PCAOB สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากรัฐบาลหรือหน่วยงานกำกับดูแลของต่างประเทศได้ (Information Sharing with Foreign Regulators) รวมถึงอำนาจในการขอเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานในการฟ้องร้องบริษัทที่ทำการฉ้อฉลนั้นด้วย ดังนั้น เจตนารมณ์ในการบัญญัติเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ PCAOB ย่อมเป็นไปเพื่อให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องของบริษัทที่จดทะเบียนอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคในการลงทุน

6) จัดตั้ง MSRB เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

กฎหมาย Dodd-frank[66] ได้ทำการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย Security Exchange Act of 1934 โดยได้บัญญัติหลักการในการปรับเปลี่ยนโครงการตลอดจนอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการกำกับดูแลหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่น (Municipal Securities Rulemaking Board: MSRB หรือคณะกรรมการ MSRB) โดยให้รวมถึงการให้ความคุ้มครองในการซื้อขายและเปิดเผยข้อมูลเพื่อสร้างความโปร่งใสในการซื้อขายหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่นต่อนักลงทุน (Municipal Bond) ที่ประสงค์ลงทุนในตราสารที่ออกโดยรัฐบาลระดับท้องถิ่น โดยทั่วไป หุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่น คือ ช่องทางของรัฐบาลในแต่ละรัฐของสหรัฐฯ ในการออกพันธบัตรเพื่อกู้เงินจากประชาชน และเพื่อนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายในโครงการสาธารณะประเภทต่าง ๆ โดยหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่นถือว่าเป็นตราสารหนี้ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในหมู่นักลงทุนสัญชาติสหรัฐ เนื่องจากการซื้อตราสารประเภทดังกล่าวกฎหมายได้บัญญัติสิทธิพิเศษในทางภาษี (Tax Exemption) ให้กับผู้ถือหุ้นสัญชาติอเมริกัน ซึ่งในทั่วไปหุ้นกู้ประเภทนี้มักออกมาในลักษณะของตราสาร 3 รูปแบบ คือ

[66] Subtitle H Municipal Securities, Section 975-979 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

General Obligations Bonds (GO), Revenue Bonds และ Build America Bonds (BABs) โดยหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่นนี้จะนำกระแสเงินสดของโครงการสาธารณะท้องถิ่นตามที่ได้ระบุไว้ในโครงการของรัฐมาจ่ายค่าดอกเบี้ยและเงินต้นของหุ้นกู้ ดังนั้น สำหรับชาวสหรัฐอเมริกา หุ้นกู้ประเภทนี้จึงถือว่ามีความเสี่ยงต่ำและให้ผลตอบแทนค่อนข้างสูง โดยอัตราส่วนของผู้ถือหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่นนั้นเกินกว่าร้อยละ 80 เป็นการถือหุ้นของประชาชนชาวสหรัฐอเมริกาและกองทุนรวมต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองนักลงทุนในหุ้นกู้ของรัฐบาลท้องถิ่น กฎหมาย Dodd-Frank จึงได้บัญญัติหลักการสำคัญ 2 ประการอันอาจสรุปได้ ดังนี้

(1) กฎหมายได้บัญญัติให้คณะกรรมการ MSRB มีอำนาจมากขึ้น โดยทั่วไป คณะกรรมการ MSRB เป็นผู้กำหนดนโยบายรวมถึงออกกฎ และระเบียบใด ๆ เพื่อคุ้มครองผู้ลงทุน และกำกับดูแลการซื้อขายผ่านตัวแทนนายหน้า การดำเนินการของสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างชอบธรรม ตลอดจนกำหนดนโยบายยกเว้นภาษีอากรให้กับการลงทุนในตราสารของรัฐบาลท้องถิ่น ทั้งนี้ คณะกรรมการ MSRB จะกำหนดกฎระเบียบตามที่ได้กล่าวมาโดยมิได้เกี่ยวข้องกับนโยบายในส่วนการออกขายหุ้นของรัฐบาลท้องถิ่น

ต่อมาเมื่อกฎหมาย Dodd-Frank ได้มีผลบังคับใช้ กฎหมายได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะทำงานผู้ให้คำปรึกษาในการลงทุนในตราสารของรัฐบาลท้องถิ่น โดยคณะทำงานผู้ให้คำปรึกษาฯ หรือ Municipal Advisors นี้ ประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกรรมประเภท Swap นายหน้าในธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับสัญญาประเภท Guaranteed Investment Contracts (GIC) และบุคคลอื่นใดในตลาดตราสารที่มีความรู้อันจำเป็นหรือมีประโยชน์ต่อการซื้อขายตราสารของรัฐบาลท้องถิ่น ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Municipal Advisors คือ คณะทำงานที่มาจากบุคคลทั่วไปที่มีความรู้เฉพาะด้านอันอาจเป็นประโยชน์ให้การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุนในหุ้นกู้ระดับท้องถิ่น โดยการศึกษาที่ได้จัดทำขึ้นนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนในการตัดสินใจเข้าซื้อหุ้นกู้ที่ออกโดยรัฐบาลท้องถิ่น โดยมุ่งที่จะเปิดเผยข้อมูลอันแท้จริงให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน

(2) เนื่องจากกฎหมายได้กำหนดให้กฎหรือระเบียบใด ๆ ที่ออกโดยคณะกรรมการ MSRB มีผลถึงหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ในอันที่จะต้องปฏิบัติและบังคับให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ออกโดย MSRB ด้วย หน่วยงานอื่น ๆ ในที่นี้ ได้แก่ คณะกรรมการ ก.ล.ต. สหรัฐ (SEC) ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกา (The Federal Reserve System) และองค์กรอิสระที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกา (Financial Industry Regulatory Authority: FINRA) เป็นต้น ดังนั้น คณะทำงานผู้ให้คำปรึกษาหรือ Municipal Advisors ที่อยู่ภายใต้โครงสร้างของ MSRB จึงจำเป็นต้องมีบุคคลผู้ได้รับความไว้วางใจและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดังนั้น เพื่อเพิ่มบทบาทอันชอบธรรมให้กับ Municipal Advisors กฎหมาย Dodd-frank จึงได้บัญญัติให้ Municipal Advisors มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหลัก Fiduciary Duty คือ คณะทำงาน Municipal Advisors มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตนให้เป็นไปตามกฎหมายและวัตถุประสงค์ตามขอบอำนาจและหน้าที่ในความรับผิดชอบ โดยจะต้องปฏิบัติงานของตนด้วยความซื่อสัตย์

สุจริต (Loyalty) ความระมัดระวัง (Care) และให้ความเห็น ตลอดจนนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส (Disclosure) ทั้งนี้ คณะทำงานจะต้องไม่มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์ใด ๆ ในการดำเนินการออกตราสารหนี้ของรัฐบาลท้องถิ่น

4.2.2.2 การให้ความรู้แก่นักลงทุน

1) สำนักงานสนับสนุนและให้ความรู้แก่นักลงทุน (Office of Investor Education and Advocacy)[67] เป็นหน่วยงานภายใน SEC ที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความรู้แก่นักลงทุน รวมถึงการช่วยเหลือนักลงทุนเมื่อประสบปัญหาหรือตอบข้อสงสัยแก่นักลงทุน ให้ข้อมูลในการลงทุนอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการแนะนำมีทั้งการแนะนำเกี่ยวกับแผนการตลาด พื้นฐานการลงทุน การจัดการการลงทุน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้นักลงทุนมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยหน่วยงานภายใน 3 หน่วยงาน ดังนี้

(1) สำนักความช่วยเหลือนักลงทุน (Office of Investor Assistance) มีอำนาจหน้าที่ในการตอบคำถาม ข้อร้องเรียน และให้คำแนะนำประชาชน ซึ่งสามารถติดต่อทางเวปไซต์หรือสายด่วน SEC- 0330 (800) (ไม่เสียค่าบริการในสหรัฐอเมริกา) เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวธุรกิจหลักทรัพย์ ข้อร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการลงทุนหรือการให้บริการของผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน หรือแนะนำปรับปรุงกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ของหน่วยงาน

(2) สำนักการให้ความรู้แก่นักลงทุน (Office of Investor Education) มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามหลักสูตรการให้ความรู้แก่นักลงทุนของ SEC รวมถึงการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลความรู้สำหรับนักลงทุนบนเวปไซต์ จัดการสัมมนาการศึกษาและกิจกรรมที่มุ่งเน้นนักลงทุน และร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแลของรัฐ

(3) สำนักงานนโยบาย (Office of Policy) มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบทบทวนการดำเนินงานของหน่วยงานจากความเห็นของนักลงทุนผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจต่อนักลงทุนว่าจะมีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญโดยใช้ภาษาที่เรียบง่ายและชัดเจน

2) สำนักงานสนับสนุนนักลงทุน Office of the Investor Advocate[68]

มีการจัดตั้งสำนักงานสนับสนุนนักลงทุนในโครงสร้าง SEC โดยมี Investor Advocate เป็นหัวหน้าสำนักงานโดยแต่งตั้งจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในการดูแลคุ้มครองผลประโยชน์ในหลักทรัพย์ของนักลงทุน โดย investor advocate มีอำนาจหน้าที่ในการช่วยเหลือนักลงทุนรายย่อยในการแก้ไขปัญหากรณีเกิดความขัดแย้งกับ SEC หรือองค์การตรวจสอบตนเอง ระบุปัญหาที่นักลงทุนมีต่อผู้ให้บริการทาง การเงิน และผลิตภัณฑ์ในการลงทุนต่าง ๆ วิเคราะห์ปัญหาที่กระทบต่อนักลงทุน กำหนดขอบเขตแนวทางปฏิบัติเพื่อเสนอต่อ SEC ในการแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักลงทุน

---

[67] Section 4 of the Security Exchange Act of 1934

[68] Section 915 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

3) การให้ความรู้ทางการเงินแก่นักลงทุน [69]

SEC จะต้องพิจารณาระดับความรู้ทางการเงินของนักลงทุนรายย่อย วิธีการปรับปรุง ระยะเวลา เนื้อหา รูปแบบของการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตัวกลางทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับการลงทุน และการให้บริการทางการลงทุนแก่นักลงทุน ซึ่งการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเข้าใจสาระสำคัญของข้อมูลดังกล่าวจะทำให้นักลงทุนรายย่อยสามารถตัดสินใจใช้บริการสื่อกลางทางการเงิน (Financial Intermediary) ซื้อ ลงทุนในผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เสนอขายแก่นักลงทุนรายย่อยโดยเฉพาะได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ SEC ต้องพิจารณาวิธีการในการเพิ่มความโปร่งใส การลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกี่ยวกับธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการลงทุน

นอกจากนี้ SEC ยังต้องให้คำปรึกษากับคณะกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจและการศึกษาทาง การเงิน (Financial Literacy and Education Commission) ในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการเพิ่มระดับความรู้ทางด้านการเงินแก่นักลงทุนเพื่อที่จะให้เป็นผลในการเปลี่ยนพฤติกรรมของนักลงทุน

การปรับปรุงให้มีการเปิดเผยข้อมูลก่อนการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการด้านหลักทรัพย์ SEC ควรพิจารณากฎเกณฑ์ที่สนับสนุนการคุ้มครองนักลงทุน ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาตลาดทุน โดยรูปแบบและเนื้อหาในเอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการลงทุน ยุทธศาสตร์ ราคา ความเสี่ยง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวต้องชัดเจน สั้น กระชับ

4) การคุ้มครองผู้ลงทุนสูงอายุ Senior Investor Protection[70]

การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินที่เป็นผู้สูงอายุเป็นหลักการสำคัญอีกประการหนึ่งตามที่ได้บัญญัติรองรับไว้ในกฎหมาย Dodd-Frank เดิมทีนโยบายที่ให้ความคุ้มครองเกี่ยวกับผู้บริโภคทางการเงินสูงอายุนั้นได้ถูกบัญญัติไว้เป็นแนวทางตามข้อเสนอแนะขององค์กรที่มุ่งให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภค เช่น the North American Securities Administrators Association (NASAA) และ The National Association of Insurance Commissioners (NAIC) โดยเดิมทีหลักการในการให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภคหรือผู้ลงทุนที่สูงอายุยังไม่เคยถูกกล่าวถึงไว้ในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ฉบับใด อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมาสหรัฐฯ ได้มีความพยายามผลักดันให้มีการป้องกัน และให้ความรู้ผู้บริโภคทางการเงินหรือผู้ลงทุนสูงอายุ โดยนำเอาหลักการของ NASSA และ NAIC มาบัญญัติไว้เป็นแนวทางเกี่ยวกับการสร้างมาตรการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุในการที่อาจถูกหลอกลวงหรือฉ้อฉลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยให้อำนาจแก่รัฐบาลในแต่ละมลรัฐในการออกกฎและระเบียบว่าด้วยเรื่องดังกล่าวเพื่อปรับใช้[71] แต่ว่าหลักการดังกล่าวก็ยังไม่ถูกนำมาบังคับใช้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เป็นรูปธรรมและชัดเจน กฎหมาย Dodd-Frank จึงได้กำหนดให้มีสำนักงานเผยแพร่และให้ความรู้ทางการเงิน (The Office of Financial

---

[69] Section 917 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[70] Section 989A of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

[71] Rep. No. 111-176, p.158.

Literacy) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้สังกัดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน (The Bureau of Consumer Financial Protection) ซึ่งถือเป็นหน่วยงานราชการที่ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ ให้มีหน้าที่สร้างโปรแกรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริโภคทางการเงินและผู้ลงทุนสูงอายุ โดยหน่วยงานดังกล่าวอาจให้การสนับสนุนทางการเงินต่อรัฐต่าง ๆ (States) ที่ประสงค์จะจัดทำนโยบายหรือแผนงานเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุ ในการนี้ เพื่อสร้างมาตรฐานในการกำกับดูแลมาตรการดังกล่าวในรัฐต่าง ๆ ให้สอดคล้องตรงกัน มาตรา 989A (a)(7) ของ กฎหมาย Dodd-Frank จึงได้บัญญัตินิยามเพื่อให้เกิดความ ชัดเจนว่า ผู้ลงทุนสูงอายุ (Senior) ตามกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง บุคคลธรรมดาผู้มีอายุอย่างน้อย 62 ปี และกฎหมาย Dodd-Frank นี้มีจุดมุ่งหมายในการป้องกันมิให้เกิดการหลอกลวง หรือฉ้อฉลทางการตลาด (Misleading or Fraudulent Marketing) ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือการลงทุน ไม่ว่าจะด้วยวิธีลวงขาย หรือผ่านทางการโฆษณาชวนเชื่อเพื่อให้ผู้ลงทุนสูงอายุตัดสินใจเข้าซื้อหรือเข้าร่วมโดยสำคัญผิด (989A (a)(8))

นอกจากนี้ มาตรา 205 ของกฎหมาย IAA ยังได้บัญญัติให้อำนาจ SEC ในการออกกฎระเบียบใด ๆ เกี่ยวกับการเข้าทำสัญญาที่ปรึกษาด้านการลงทุน (Investment Advisory Contracts) ที่ไม่เป็นธรรม โดยกฎหมาย IAA ได้บัญญัติหลักการว่า ข้อตกลงในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนนั้นห้ามกำหนดห้ามมิให้ลูกค้าฟ้องร้องหรืออ้างสิทธิใด ๆ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากการลงทุนในอนาคต หรือกรณีการให้คำปรึกษานั้นไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของกฎหมายฉบับอื่น เช่น Federal Securities Laws ทั้งนี้ กฎหมายยังห้ามมิให้คู่สัญญาตกลงหรือกำหนดเงื่อนไขในการลงทุนในลักษณะอื่นใดอันมีผลแตกต่างหรือไม่เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ ซึ่งการกระทำเหล่านี้ถือเป็นการขัดต่อประโยชน์สาธารณะ และขัดต่อหลักการการให้ความคุ้มครองต่อนักลงทุน

4.2.2.3 การให้ความคุ้มครองนักลงทุน

1) ธรรมภิบาลของบริษัท

กฎหมาย Dodd-Frank [72] ได้แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย Security Exchange Act of 1934 เกี่ยวกับมาตรการการควบคุมการจ่ายตอบแทนให้กับผู้บริหารบริษัท (Accountability and Executive Compensation) เพื่อป้องกันการจ่ายค่าตอบแทนที่มีลักษณะฉ้อโกงหรือทุจริต และป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบของผู้บริหาร อันอาจนำมาสู่ความไม่โปร่งใสที่จะส่งผลกระทบต่อการลงทุนในตลาดของผู้บริโภคได้ ในการนี้ ค่าตอบแทนในส่วนของ Subtitle E ให้หมายความรวมถึง เงินเดือน เงินโบนัส เบี้ยประชุม ทรัพย์สินอื่นใด และสิทธิในการเลือกซื้อหุ้นที่ได้ทำการตกลงกันไว้ล่วงหน้า (Stock Option)

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักลงทุน การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จึงเป็นเรื่องสำคัญ กฎหมาย Dodd-Frank ใน Subtitle E นี้จึงได้บัญญัติให้ผู้ถือหุ้น (Shareholder) มีส่วนร่วมในการ

[72] Subtitle E Accountability and Executive Compensation of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการและค่าตอบแทนของของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท โดยในมาตรา 951 - 957 ของกฎหมาย Dodd-Frank ได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้ SEC มีหน้าที่ออกกฎ ระเบียบ หรือประกาศ (Regulations) ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้ผู้ถือหุ้นสามารถใช้หนังสือมอบฉันทะ (Proxy or Consent Solicitation) เสนอรายชื่อบุคคลให้ที่ประชุมผู้ถือหุ้นลงคะแนนเสียงเลือกเป็นกรรมการบริษัท ซึ่งในหนังสือมอบฉันทะฉบับนี้ให้เพิ่มเติมขอบอำนาจ โดยให้รวมถึงการให้อำนาจแก่บริษัทในการเรียกคืนค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับผู้บริหารบริษัทโดยมิชอบ (Compensation Drawback) ซึ่งการเรียกคืนนี้หากเป็นกรณีการได้เงินค่าตอบแทนโดยมิชอบหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหรือข้อบังคับในสาระสำคัญ (Material Non-Compliance) เช่น ผู้บริหารบางรายอาจไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับในการเปิดเผยข้อมูลในการซื้อขายหลักทรัพย์หรือแสดงข้อมูลอันเป็นเท็จของบริษัท SEC มีอำนาจออกกฎหรือระเบียบใด ๆ เพื่อบังคับให้บริษัทเรียกคืนค่าตอบแทนที่ไม่ชอบนั้นเป็นเวลาสามปีย้อนหลังด้วย

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่ากฎหมายฉบับนี้ ต้องการควบคุมการบริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทั้งนี้ ผู้บริหารไม่สามารถบริหารตามอำเภอใจในส่วนของค่าตอบแทนได้ โดยค่าตอบแทนของผู้บริหารจะถูกตรวจสอบโดยผู้ถือหุ้น ซึ่งผู้ถือหุ้นมีสิทธิที่จะลงมติในทุก ๆ 3 ปี ว่าค่าตอบแทนในส่วนของผู้บริหารรวมถึงค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้างของของผู้บริหารนั้นมีความเหมาะสมเพียงใด (Say on Pay และ Say on Severance) ทั้งนี้ ทุก ๆ 6 ปี กฎหมายกำหนดให้บริษัทต้องจัดให้มีการลงมติผู้ถือหุ้นเพื่อลงมติว่าควรทบทวนในเรื่องค่าตอบแทนบ่อยครั้งเพียงใด (Say on Frequency) นอกจากนี้กฎหมายยังได้เพิ่มอำนาจให้ผู้ถือหุ้นสามารถทวงถามในกรณีสงสัยหรือตรวจสอบพบพฤติการณ์ที่มิชอบของผู้บริหารในการรับค่าตอบแทนใด ๆ โดยไม่ชอบ ดังนั้น หากมีการร้องเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้บริหารโดยมิชอบจากผู้ถือหุ้นแล้ว หากต่อมามีการประชุมหารือใด ๆ ในบริษัท และมีการลงมติในที่ประชุมบริษัทว่าด้วยเรื่องดังกล่าว บริษัทมีหน้าที่ต้องจัดทำรายงานการประชุมส่งให้ SEC ด้วย ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีหน้าที่รายงานและแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนและผู้บริหารบริษัทตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น กฎหมาย Dodd-Frank มีเจตนารมณ์ให้คณะกรรมการผู้บริหารบริษัทดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อันเป็นการช่วยเพิ่มความมั่นใจและส่งผ่านข้อมูลที่ไม่บิดเบือนต่อนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์

2) การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดของนายหน้า ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาการลงทุน[73]

กฎหมาย Dodd – Frank มีการกำหนดนิยามคำว่า “ลูกค้ารายย่อย” (Retail Consumer) หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่เป็นผู้แทนของบุคคลธรรมดา ซึ่งรับข้อมูลในการลงทุนเกี่ยวกับ

[73] Section 913 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

หลักทรัพย์เป็นรายบุคคลจากนายหน้า ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาการลงทุน โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวสำหรับตนเอง หรือภายในครอบครัว

ในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดของนายหน้า ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาการลงทุน SEC จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิภาพของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน หรือมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับนายหน้า ตัวแทนจำหน่าย ที่ปรึกษาการลงทุน รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักทรัพย์เป็นรายบุคคลต่อลูกค้ารายย่อยที่ใช้บังคับโดย SEC สมาคมหลักทรัพย์แห่งชาติ และกฎหมายของมลรัฐ สหพันธรัฐ รวมทั้งกฎเกณฑ์มาตรฐานนั้น ๆ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้ารายย่อยทั้งผลประโยชน์และผลเสีย

นอกจากนี้ ต้องพิจารณาว่า มีช่องว่าง จุดอ่อน ความซ้ำซ้อนของกฎหมาย หรือมาตรฐานขั้นต่ำในการคุ้มครองผู้ลงทุนรายย่อยเกี่ยวกับการดำเนินการของโบรกเกอร์ ดีลเลอร์ ที่ปรึกษาการลงทุนในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักทรัพย์เป็นรายบุคคลต่อลูกค้ารายย่อยหรือไม่ ควรมีการคุ้มครองลูกค้ารายย่อยในกฎหมายเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

ดังนั้น SEC จึงได้การกำหนดให้มีหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) สำหรับนายหน้า ตัวแทนจำหน่าย และที่ปรึกษาการลงทุน เนื่องจากบุคคลดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับนักลงทุนในการซื้อขายหุ้น รวมทั้งต้องให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ใช้ความระมัดระวังในระดับผู้มีวิชา นอกจากนี้ SEC ต้องกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับโบรกเกอร์ ดีลเลอร์ หรือที่ปรึกษาการลงทุน เมื่อมีการให้คำปรึกษาด้านการลงทุนกับลูกค้าเป็นการเฉพาะราย ซึ่งกฎเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่แตกต่างกับมาตรฐานการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในมาตรา 211 Investor Advisory Act of 1940 ซึ่งการได้รับค่าตอบแทนของบุคคลดังกล่าวในการขายหลักทรัพย์ต้องเป็นไปตามที่ SEC กำหนดหรือตามมาตรฐานอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม หลังจากให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักทรัพย์กับลูกค้าแล้ว บุคคลดังกล่าวก็ไม่มีหน้าที่ที่ต้องใช้ความระมัดระวังต่อลูกค้าต่อไป

3) นักวางแผนการลงทุนและผู้ออกแบบทางการเงิน[74]

กำหนดให้ Comptroller General of the United State ต้องประเมินประสิทธิภาพของกฎหมายทั้งระดับมลรัฐและสหพันธรัฐในการคุ้มครองนักลงทุนและลูกค้าจากการใช้ข้อมูลที่ผิดพลาดของนักวางแผนการลงทุน รวมถึงกฎเกณฑ์ที่ใช้กำกับดูแลบุคคลดังกล่าว Comptroller General of the United State ต้องพิจารณาบทบาทของนักวางแผนการลงทุนในการให้คำแนะนำในการจัดการด้านการเงิน แผนการลงทุน การวางแผนภาษี แผนการศึกษา แผนการเกษียณอายุ แผนด้านอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงความเสี่ยงต่าง ๆ นอกจากนี้ ต้องพิจารณาว่ามีกฎเกณฑ์ที่กำหนดมาตรฐานจริยธรรมอย่างเพียงพอหรือไม่ นักลงทุน

[74] Section 919C of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

หรือลูกค้าทราบถึงมาตรฐานการให้บริการของนักวางแผนการลงทุนเพียงใด ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากนักวางแผนทางการเงินในการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินซึ่งรวมถึงการประกันภัยและหลักทรัพย์

ในการกำหนดหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับนักวางแผนการลงทุนและผู้ออกแบบทาง การเงินในการคุ้มครองผู้บริโภค Comptroller General of the United State ต้องพิจารณาโครงสร้างที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดกฎเกณฑ์ในการให้บริการของนักวางแผนการลงทุนและผู้ออกแบบทางการเงิน ขอบเขตในการคุ้มครองนักลงทุน รวมถึงมาตรฐานความสามารถในการแข่งขัน แนวปฏิบัติ คู่มือจริยธรรม และการดำเนินการด้วยความความโปร่งใส

4) จัดทำโครงสร้างเพื่อคุ้มครองนักลงทุนในหุ้นกู้ท้องถิ่น

กฎหมาย Dodd-Frank[75] ได้กำหนดให้ปลัดของสำนักงานบัญชีของสหรัฐอเมริกา (The Comptroller General of the United State : The Comptroller General) ทำหน้าที่ในการศึกษาและทำรายงานเกี่ยวกับตลาดตราสารของรัฐบาลท้องถิ่น รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของผู้ออกตราสารและสภาวะการซื้อขายในตลาด เพื่อรายงานข้อเท็จจริงอันจะเป็นประโยชน์ในการออกกฎระเบียบในการ กำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของแต่ละท้องถิ่น โดยสำนักบัญชีของสหรัฐฯ มีหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส (Transparency) รวมถึงความเหมาะสมในการกำหนดราคาในการเสนอขายหุ้นของรัฐบาลท้องถิ่น ตลอดจนขั้นตอนในการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ (Clearing and Settlement) โดยให้ศึกษาเพื่อเสนอแนะวิธีการตลอดจนรูปแบบเพื่อเพิ่มคุณค่าและความน่าเชื่อถือของตราสาร (Credit Enhancement) ที่จะนำเสนอขายในตลาดตราสารท้องถิ่น ทั้งนี้ ในกรณีที่สำนักบัญชีของสหรัฐฯ ได้พิจารณาทั้งทางด้านคุณภาพและราคา (Evaluate the costs and benefits) ของตราสารประเภทต่าง ๆที่ได้มีการประกาศขายหรือที่ได้ขายไปแล้ว และพบว่าอาจมีตราสารอนุพันธ์ (Derivative) อื่นใดที่มีความเหมาะสมต่อการซื้อขายในระดับรัฐบาลท้องถิ่นด้วยแล้ว ให้เสนอข้อมูลการศึกษาดังกล่าวมาด้วย

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการคุ้มครองนักลงทุน มาตรา 977 ของกฎหมาย Dodd-Frank ยังได้บัญญัติให้ ปลัดของสำนักงานบัญชีของสหรัฐฯ มีหน้าที่รายงานเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของตลาดโดยพิจารณาประกอบกับความต้องการของนักลงทุน รวมถึงผลกระทบของตราสารประเภทต่าง ๆ ที่มีการซื้อขายในตลาด โดยจะต้องเสนอแนะขั้นตอนและวิธีการใด ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสภาพคล่องของตราสาร ตลอดจนมุ่งที่จะเปิดเผยข้อมูลอันแท้จริงให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน ซึ่งเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่รัฐบาลมุ่งที่จะเปิดเผยข้อมูลอันแท้จริงให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน และเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่รัฐบาลโดยสำนักงานบัญชีของสหรัฐฯ จะเสริมสร้างมาตรการอันเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคในการลงทุน (977 (b))

---

[75] Section 976 of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

ในการนี้ เมื่อสำนักงานบัญชีของสหรัฐฯ รวบรวมข้อมูลได้ตามที่ระบุไว้ในข้างต้นแล้ว จะต้องรายงานข้อมูลดังกล่าวต่อ The Senate Banking Committee และ House Financial Services Committee และเมื่อคณะกรรมทั้งสองข้างต้นได้รับรายงานแล้ว จะมีเวลา 180 วัน ในการพิจารณาและทำข้อเสนอแนะในการเสนอมาตรการอันจำเป็นในการกำกับดูแลตลาดตราสารท้องถิ่น ทั้งนี้ เอกสารรายงานทั้งหมดจะต้องมีการทำสำเนาเพื่อเสนอต่อ The Senate Special Committee on Aging ในการรับทราบถึงข้อมูลและข้อเสนอแนะดังกล่าวด้วย (977 (c))

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าโครงสร้างการทำงานของปลัดของสำนักงานบัญชีของสหรัฐฯ ที่ถูกกำหนดให้เพิ่มขึ้นโดยกฎหมาย Dodd - Frank นั้น เพื่อประสงค์ให้หน่วยงานดังกล่าวเข้าทำการตรวจสอบธุรกรรมการซื้อขายในระดับท้องถิ่น (State and Local Government) ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการส่งเสริมบทบาทในการอภิปรายร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นและนักลงทุนนั้น กฎหมายมุ่งหวังให้มีการจัดทำการศึกษาและข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนในการตัดสินใจเข้าซื้อหุ้นกู้ที่ออกโดยรัฐบาลท้องถิ่น โดยมุ่งที่จะเปิดเผยข้อมูลอันแท้จริงให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน ซึ่งเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่รัฐบาลโดยสำนักงานบัญชีของสหรัฐฯ จะเสริมสร้างมาตรการที่จำเป็นในการคุ้มครองผู้บริโภคในการลงทุน

4.2.2.4 การรักษาข้อมูลของผู้บริโภค

1) การรักษาข้อมูลลูกค้าตาม Investment advisors act of 1940 (IAA)

กฎหมาย Investment Advisers Act of 1940 (IAA) เป็นกฎหมายที่กำหนดการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน (Investment Advisor) โดยบุคคลที่อยู่ภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายฉบับนี้ได้แก่ ผู้ให้คำแนะนำแก่ประชาชนไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณค่าของหลักทรัพย์ หรือความเหมาะสมในการลงทุนเกี่ยวกับหลักทรัพย์นั้น หรือที่เกี่ยวกับการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ใด ๆ เป็นทางค้าปกติ ทั้งนี้ บุคคลที่ให้คำปรึกษานั้นได้รับค่าธรรมเนียมหรือค่าตอบแทนอย่างหนึ่งอย่างใด โดยกฎหมายฉบับดังกล่าวได้บัญญัติข้อห้ามบางประการสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการลงทุน และให้อำนาจคณะกรรมการ ก.ล.ต. ของสหรัฐฯ ในการกำหนดกฎระเบียนอื่นใดที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ลงทุนประเภทต่าง ๆ

ในเบื้องต้น ภายใต้กฎหมาย IAA ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนจะต้องจดทะเบียนเป็นผู้ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด (Registered Investment Advisor) ทั้งนี้ เพื่อสร้างระบบที่ดีในการกำกับดูแล สะดวกต่อการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่และกรณีมีข้อร้องเรียนจากนักลงทุน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้คำปรึกษาในการลงทุนนี้ถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการลงทุนของลูกค้า ดังนั้นกฎหมาย IAA[76] จึง (Registration of Investment Advisor) ได้

[76] Section 203 of the Investment Advisers Act of 1940

กำหนดคุณสมบัติของผู้สามารถเข้าจดทะเบียนเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ กฎหมาย IAA[77] มาตรา 206 ยังได้บัญญัติห้ามการกระทำโดยมิชอบของผู้ให้คำปรึกษาการลงทุนไว้อย่างชัดเจน (Prohibited Transaction) เช่น ห้ามผู้ให้คำปรึกษานำข้อมูลของลูกค้าไปใช้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ ข้อมูลของลูกค้าที่ใช้เพื่อการลงทุน เช่น เอกสารทางบัญชี รหัสตัวเลขที่ใช้ในการลงทุน รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่ใช้ในการลงทุน นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนเป็นตัวแทนในการลงทุนด้วยแล้ว การเป็นตัวแทนนั้น จะต้องเป็นไปด้วยความสุจริต โดยผู้ให้คำปรึกษาจะต้องรายงานการซื้อขาย หรือทำธุรกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการลงทุนให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ ห้ามผู้ให้คำปรึกษาที่เป็นตัวแทนในการลงทุนกระทำนอกเขตอำนาจที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า และการดำเนินธุรกรรมในฐานะตัวแทนในแต่ละครั้งนั้น จะต้องรายงานข้อมูลที่แท้จริงต่อลูกค้า โดยห้ามมิให้ทำการฉ้อฉล หรือปลอมแปลงในทางข้อมูล หรือหลอกลวงให้ลูกค้าสำคัญผิดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงในการลงทุน

4.2.2.5 กระบวนการระงับข้อพิพาท

กำหนดให้มีการแต่งตั้ง Ombudsman[78] ใน Security Exchange Act of 1934 โดย Investor advocate จะเป็นผู้แต่งตั้ง Ombudsman ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ประสานในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างนักลงทุนรายย่อยกับ SEC หรือกับหน่วยงานกำกับดูแล นอกจากนี้ Ombudsman ต้องทบทวนและเสนอแนะความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการในการส่งเสริมให้ประชาชนเสนอปัญหาในการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ต่อ Ombudsman อีกทั้ง ต้องสร้างความเชื่อมั่นในแก่นักลงทุนด้วย และ Ombudsman ต้องเสนอรายงานต่อ Investor Advocate ทุก 6 เดือน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานและประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานปีที่ล่วงมาแล้ว ซึ่ง Investor Advocate จะเป็นผู้รวบรวมและเสนอต่อผู้ตรวจสอบต่อไป

4.3 ภาคการประกันภัย

4.3.1 ประเทศอังกฤษ

4.3.1.1 สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

โครงสร้างหน่วยงานทางด้านการประกันภัยจะเหมือนกับภาคการธนาคารและถูกกำกับดูแลภายใต้กฎหมายฉบับเดียวกัน คือ Financial Services Act 2012 (FSA 2012) มีผลในการยุบเลิก Financial Services Authority ซึ่งเดิมมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 (FSMA 2000) และโอนอำนาจหน้าที่ไปยังหน่วยงานซึ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ 2

---

[77] Section 206 of the Investment Advisers Act of 1940

[78] Section 919D of the Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

หน่วยงาน คือ Financial Conduct Authority (FCA) และ Prudential Regulation Authority (PRA) ซึ่งเริ่มดำเนินการนับแต่วันที่ 1 เมษายน 2556

วัตถุประสงค์ของ PRA ด้านการกำกับดูแลการประกันภัยนั้น ก็เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยของบริษัทประกันภัย ดังนั้น การสนับสนุนความมั่นคงของระบบการเงินในประเทศอังกฤษและการมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยของบริษัทประกันภัยให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม จะเป็นการคุ้มครองสำหรับผู้ที่ถือ หรืออาจถือกรมธรรม์ประกันภัย ดังนั้น การให้บริการทางการเงินของบริษัทประกันภัยจึงมีความจำเป็นในการช่วยสนับสนุน กิจกรรมทางเศรษฐกิจให้มีเสถียรภาพมีความยืดหยุ่น และสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ[79]

ส่วนวัตถุประสงค์ของ FCA เกี่ยวกับการประกันภัยด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น FCA มีการออกเกณฑ์เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ข้อมูลแก่บริโภคที่ใช้ในการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย

4.3.1.2 การคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ในส่วนของการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยนั้น อยู่ในความดูแลของ Financial Services Compensation Scheme (FSCS)

FSCS เป็นกองทุนชดเชยความเสียหาย ในรูปแบบขององค์กรอิสระถูกจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เพื่อทำหน้าที่ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแหล่งสุดท้ายแก่ลูกค้าของบริษัทผู้รับประกันภัย โดย FSCS จะจ่ายให้แก่ผู้รับประกันภัยเมื่อบริษัทผู้รับประกันภัยไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นในกรณีที่บริษัทประกันภัยหยุดดำเนินกิจการ หรือมีสินทรัพย์ไม่เพียงพอ (มีหนี้สินล้นพ้นตัว) ที่จะจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือกรณีที่บริษัทประกันภัยล้มละลาย ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยที่ FSCS จะจำกัดการชดเชยค่าสินไหมทดแทน คือ กรมธรรม์ประกันภัยระยะยาว (Long-term insurance) อาทิเช่น ประกันชีวิต และประกันแบบบำนาญ หรือกรณีผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจ ตัวอย่างเช่น การประกันภัยที่อยู่อาศัย และการประกันภัยทั่วไป FSCS จะดำเนินการค่าสินไหมทดแทนในกรณีบริษัทผู้รับประกันภัยไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ ในวันหรือหลังจากวันที่ 1 มกราคม 2553 ที่ผู้ถือกรมธรรม์เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยจะได้รับการชดเชยร้อยละ 90 ของค่าสินไหมทดแทนไม่จำกัดจำนวนขั้นสูง ส่วนกรณีบริษัทผู้รับประกันภัยไม่สามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้เกิดขึ้นก่อนวันที่ 1 มกราคม 2553 FSCS จะจ่ายเต็มจำนวนของค่าสินไหมทดแทนส่วนแรกจำนวน 2,000 ปอนด์ และให้จ่ายอีกร้อยละ 90 ของค่าสินไหมทดแทนจำนวนที่เหลือ กรณีที่เป็นการประกันภัยภาคบังคับ เช่น การประกันภัยเพื่อผู้ประสบภัยจากรถยนต์ (Third Party Motor) FSCS จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนแบบเต็มจำนวน[80]

---

[79] 2 c Chapter 2 the Prudential Regulation Authority of the Financial Service Act 2012

[80] Financial Services Compensation Scheme (FSCS). 2556. Insurance Limits. (Onilne). Available from: http://www.fscs.org.uk/what-we-cover/eligibility-rules/compensation-limits/insurance-limits/

4.3.1.3 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลการประกันภัยได้รับความคุ้มครองข้อมูลภายใต้กฎหมาย Data Protection Act 1998 เช่นเดียวกับที่กล่าวในส่วนของภาคการธนาคาร

4.3.1.4 กระบวนการระงับข้อพิพาท

กระบวนการระงับข้อพิพาทนั้น ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยสามารถร้องเรียนต่อบริษัทผู้รับประกันภัยโดยตรง เนื่องจากบริษัทผู้รับประกันภัยมีขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้ถือกรมธรรม์ โดยต้องติดต่อบริษัทผู้รับประกันภัยโดยเร็วที่สุด บริษัทจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 8 สัปดาห์ หากบริษัทดำเนินการไม่แล้วเสร็จก็สามารถร้องเรียน Financial Ombudsman Services ได้ทันที

ในกรณีต้องการร้องเรียนด้วยตัวเองก็สามารถติดต่อบริษัทจัดการเรื่องราวร้องเรียน (Claims Management Companies (CMCs)) ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา หรือบริษัทซึ่งได้รับใบอนุญาตและถูกกำกับดูแลโดย Claims Management Services Regulator ตามกฎหมาย Compensation Act 2006 โดยผู้ถือกรมธรรม์ไม่ได้รับการรับรองว่าจะได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือไม่และจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งในบางครั้งอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกือบร้อยละ 30 ของค่าสินไหมทดแทนที่จะได้รับ ดังนั้น การร้องเรียนไปที่ Financial Ombudsman Services จึงเป็นวิธีการที่ดีและไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ สำหรับผู้ร้องเรียน[81]

Financial Ombudsman Services เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นตาม The Financial Services and Markets Act 2000 โดยกฎหมายฉบับนี้ให้อำนาจหน้าที่ Financial Ombudsman Services ที่จะวินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยที่เป็นสมาชิกของสำนักควบคุมกิจการการเงิน (สำนักงานฯ) หรือมิได้เป็นสมาชิกแต่ยอมอยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานกำกับดูแลกิจการทางการเงิฯ ซึ่งจะพิจารณาเป็นรายกรณี โดยการให้บริการประกันภัยอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรกรณีนี้ด้วย โดยสำนักงานฯ จะทำหน้าที่ในการวินิจฉัยข้อพิพาท หรือทำการประนีประนอมมูลค่าการเรียกร้องความเสียหายไม่เกิน 150,000 ปอนด์[82] หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยอมรับคำวินิจฉัยของสำนักงานฯ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ โดยปกติ หมายถึง ผู้วินิจฉัยชี้ขาด (Adjudicator) จะทำหน้าที่สอบสวนคำร้องทุกข์และพิจารณาทบทวนใหม่อีกครั้งหนึ่ง หากผู้ประกอบการ หรือผู้บริโภคไม่ยอมรับความเห็นของผู้วินิจฉัยชี้ขาดคำร้องทุกข์นั้นจะถูกเสนอต่อไปยังผู้ตรวจการ (Ombudman) เพื่อการวินิจฉัยครั้งสุดท้าย (Final Decision) หากผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยยอมรับคำวินิจฉัยดังกล่าว บริษัทผู้รับประกันภัย

---

[81] FCA Financial Conduct Authority. 2556. How to Complain. (Online). Available from: http://www.fca.org.uk/consumers/complaints-and-compensation/how-to-complain

[82] Financial Ombudman Service. 2556. Consumer Factsheet on. (Online). Available from : http://www.financialombudsman.org.uk/publications/factsheets/ compensation-over-100000.pdf

จะผูกพันคำวินิจฉัยนั้น ตามกฎหมาย แต่หากผู้ถือกรมธรรม์ไม่ยอมรับและต้องการใช้วิธีการทางศาล ผู้ถือกรมธรรม์ก็สามารถดำเนินคดีในทางศาลได้[83]

4.3.1.5 การให้ข้อมูลและความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ผู้บริโภค (Financial Education)

ในเรื่องของการให้ข้อมูล FCA ได้ออก Insurance: Conduct of Business Sourcebook (ICOBS) เป็นข้อแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจของบริษัทประกันภัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น จะอยู่ใน ICOBS 3 4 5 6 7 และ 8 รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

1) ICOBS 3 เรื่อง การติดต่อสื่อสารโดยระยะทาง (Distance Communication)

(1) การติดต่อผ่านระบบพาณิชย์อิเลกทรอนิกส์ (E-commerce) กำหนดให้บริษัทประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจัดตั้งในประเทศอังกฤษ หรือบุคคลในประเทศอังกฤษ หรือ EEA State อื่น โดยข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท และผลิตภัณฑ์ และการบริการของบริษัทนั้น บริษัทจะต้องให้ข้อมูลดังต่อไปนี้ที่เข้าถึงได้โดยง่ายและคงไว้ที่ให้ผู้รับข้อมูลได้รับ ได้แก่

(1.1) ชื่อบริษัทประกันภัย

(1.2) ที่อยู่ของบริษัท

(1.3) รายละเอียดของบริษัท รวมถึงจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ใช้ติดต่อสื่อสารโดยตรง

2) ICOBS 4 เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทประกันภัย การบริการและการจ่ายค่าตอบแทน

(1) สำหรับบริษัทผู้รับประกันภัยก่อนที่จะมีการทำสัญญาประกันภัยกับลูกค้า หรือกรณีการแก้ไขสัญญา หรือการต่ออายุสัญญาประกันภัย บริษัทประกันภัยจะต้องจัดให้มีชื่อและที่อยู่ของบริษัทประกันภัย การเปิดเผยสถานะของบริษัท รวมทั้งขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและคู่สัญญาในกรมธรรม์ในการร้องเรียนกับบริษัทประกันภัย ให้ลูกค้าติดต่อกับบริษัทประกันภัยและ Financial Ombudman Service (FOS) หรือในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ FOS บริษัทประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลขั้นตอนการร้องเรียนและการชดเชยซึ่งเป็นข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยกับลูกค้าเพื่อทำข้อตกลงกันนอกศาล เป็นต้น

(2) การติดต่อสื่อสารของบริษัทประกันกับลูกค้านั้น ข้อมูลทั้งหมดที่ให้แก่ลูกค้าจะต้องให้ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร หรือผ่านสื่ออย่างอื่นที่มีความคงทนที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ เป็นข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้องและลูกค้าเข้าใจง่าย ใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ ที่เป็นความตกลงกันระหว่างคู่สัญญา กรณีการให้ข้อมูลทางวาจาจะต้องเป็นกรณีที่ลูกค้าร้องขอและมีความจำเป็นเร่งด่วน

(3) เรื่องของการกำหนดให้มีการเปิดเผยค่าธรรมเนียม โดยบริษัทผู้รับประกันจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบ นอกเหนือจากค่าเบี้ยประกันภัย โดยต้องให้ข้อมูลก่อนที่ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือก่อนที่ความรับผิดในการจ่ายค่าธรรมเนียมของลูกค้าจะ

---

[83] Section 232 of the Financial Service and Markets Act 2000

เกิดขึ้น หากในกรณีมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นจริงซึ่งเกินกว่าที่ระบุไว้ บริษัทจะต้องเปิดเผยฐานในการคำนวณคิดค่าใช้จ่ายนั้น

ข้อมูลทั้งหมดนี้ FCA ได้จัดทำรูปแบบเอกสารที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลเป็นตัวอย่างเบื้องต้น

3) ICOBS 5 การระบุความต้องการของลูกค้าและข้อแนะนำ

(1) สิทธิที่จะได้รับประโยชน์กรณีมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีสัญญาประกันภัยทั่วไป สัญญาประกันภัยระยะยาว (Pure Protection Insurance) และสัญญาคุ้มครองการชำระเงิน (Payment Protection Contracts)[84] นั้น บริษัทประกันภัยจะต้องจัดให้มีขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าซื้อกรมธรรม์ภายใต้สิทธิ์ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ถ้าในเวลาใด ๆ ในขณะที่อยู่ระหว่างการจัดทำกรมธรรม์ บริษัทประกันภัยพบว่ากรมธรรม์นั้นไม่สามารถคลอบคลุมหรือมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับบุคคลใด บุคคลหนึ่ง บริษัทประกันภัยจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อให้เขามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะซื้อกรมธรรม์นั้นหรือไม่ โดยคำแนะนำนี้จะไม่ได้นำไปใช้กับสัญญาคุ้มครองการชำระเงินที่เป็นส่วนหนึ่ง หรือมาพร้อมกับบัญชีเงินฝากธนาคาร (Package Bank Account)

(2) สิทธิที่จะได้รับประโยชน์กรณีมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน กรณีสัญญาประกันภัยเป็นส่วนหนึ่ง หรือมาพร้อมกับบัญชีเงินฝากธนาคาร (Package Bank Account) บริษัทผู้รับประกันภัยต้องจัดให้มีขั้นตอนที่เหมาะสมว่าลูกค้ามีสิทธิและมีคุณสมบัติในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของผลประโยชน์ที่จะได้รับภายใต้แต่ละกรมธรรม์เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอว่าจะเลือกสัญญาประกันภัยประเภทนี้หรือไม่

4) ICOBS 6 เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

(1) ผู้รับประกันภัยและตัวแทนประกันภัยจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริษัทจะต้องมีขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวกับกรมธรรม์ในช่วงเวลาที่เหมาะสม และในรูปแบบที่เข้าใจได้เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ โดยข้อมูลที่เหมาะสมนี้จะต้องให้ในช่วงก่อนการทำกรมธรรม์ หลังจากทำกรมธรรม์แล้ว รวมทั้งในระหว่างที่มีการเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์และการต่ออายุกรมธรรม์ใหม่ นอกจากนี้ข้อแนะนำนี้ยังนำไปประยุกต์ใช้กับเรื่องราคาของกรมธรรม์อีกด้วย โดยระดับของข้อมูลที่จำเป็นที่ให้กับลูกค้าจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ

(1.1) ความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของลูกค้าโดยทั่วไปสำหรับกรมธรรม์

(1.2) นโยบาย เงื่อนไข การใช้บริการ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับ ข้อยกเว้น ข้อจำกัดเงื่อนไขและระยะเวลา

---

[84] Payment Protection Contract เป็นรูปแบบของสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองการชำระเงิน ในกรณีที่ผู้ถือกรมธรรม์ไม่สามารถทำงานได้ (เช่น ป่วย รักษาตัวในโรงพยาบาล) หรือไม่มีรายได้เพียงพอที่จะชำระเงินกรณีเป็นหนี้บัตรเครดิต หรือมีหน้าที่ในการจ่ายค่างวดสินเชื่อต่างๆ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น

(1.3) ความซับซ้อนของกรมธรรม์

(1.4) กรมธรรม์ที่ซื้อนั้นเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการอื่น ๆ

ในการกำหนดว่าสิ่งใดเป็น “ระยะเวลาที่เหมาะสมนั้น” บริษัทประกันภัยควรที่จะพิจารณาถึงความสำคัญของข้อมูลที่ให้ลูกค้าในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งคำนึงถึงระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน กรณีการขายกรมธรรม์ประกันภัยแบบกลุ่ม บริษัทประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่ลูกค้าและส่งผ่านไปถึงผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละรายด้วย กรณีการซื้อประกันภัยของลูกค้านั้นเป็นการพ่วงมากับสินค้า หรือการบริการอื่น ๆ ก่อนที่สัญญาประกันภัยจะมีผลให้บริษัทประกันภัยเปิดเผยค่าธรรมเนียมแยกต่างหากจากราคาอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยภาคบังคับหรือไม่

(2) ข้อมูลก่อนการทำสัญญา สำหรับสัญญาประกันภัยทั่วไป

ก่อนสัญญาประกันภัยทั่วไปจะผูกพันคู่สัญญา บริษัทประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลแก่ลูกค้าซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาในเรื่องของ

(2.1) กฎหมายที่ปรับใช้กับข้อสัญญาที่คู่สัญญาต้องถูกบังคับ หรือในกรณีที่คู่สัญญามีอิสระและสามารถเลือกกฎหมายที่สามารถนำมาปรับใช้กับข้อสัญญา บริษัทจะต้องแนะนำลูกค้าในกรณีหลัง

(2.2) การเตรียมการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ถือกรมธรรม์ที่เกี่ยวกับสัญญาอย่างเหมาะสม (โดยทั่วไปจะเป็นหน้าที่ของ Financial Ombudsman Service) โดยปราศจากความมีอคติเพื่อให้สิทธิของผู้ถือกรมธรรม์เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมาย

(2.3) กรณีที่เป็นสัญญาประกันภัยภายใต้บริษัทในเขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA) บริษัทประกันภัยจะต้องแจ้งข้อมูลลูกค้าก่อนที่ความผูกพันตามสัญญา ที่สาขาที่ตั้งสำนักงานใหญ่ หรือสาขาอื่นใดที่เหมาะสมที่ซึ่งสัญญานั้นผูกพัน

(2.4) สิทธิในการยกเลิกการเปิดเผยข้อมูล บริษัทจะต้องให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในเรื่องของสิทธิที่จะยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย โดยข้อมูลที่จะให้สิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ ได้แก่ การมีอยู่ของกรมธรรม์ (Existence) ระยะเวลาของกรมธรรม์ เงื่อนไขของการใช้สิทธิของกรมธรรม์ จำนวนเงินที่ผู้บริโภคอาจจะต้องจ่ายกรณีที่มีการใช้สิทธิในกรมธรรม์ ผลที่ตามมาจากการที่ไม่ใช้สิทธิในกรมธรรม์ และคำแนะนำในการปฏิบัติตามการใช้สิทธิของกรมธรรม์ โดยข้อมูลที่ให้จะต้องให้ในระยะเวลาที่เหมาะสมก่อนการทำสัญญาและเป็นลายลักษณ์อักษร

(3) ข้อมูลก่อนและหลังการทำสัญญาประกันภัยระยะยาว (Pure Protection Contracts) ก่อนที่สัญญาประกันภัยระยะยาวจะมีผลผูกพัน บริษัทประกันภัยจะต้องแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าตามข้อมูลด้านล่างนี้ โดยข้อมูลที่ใช้ติดต่อจะต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นภาษาทางราชการของรัฐ (ภาษาอังกฤษ) หรือภาษาอื่น ๆ ที่เป็นความตกลงกันระหว่างคู่สัญญา

ข้อมูลที่ใช้ติดต่อก่อนการผูกพันตามสัญญาประกันภัย มีดังนี้

(3.1) ชื่อของบริษัทประกันภัยที่จะผูกพันตามแบบของกฎหมาย

(3.2) ชื่อของรัฐในเขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA State) ที่เป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ที่ตั้งของตัวแทน หรือสาขาที่รวมอยู่ในสัญญา

(3.3) ที่อยู่ของสำนักงานใหญ่รวมทั้งของตัวแทน หรือสำนักงานสาขาที่รวมอยู่ในสัญญา

(3.4) คำนิยามของคำว่าผลประโยชน์ (Each Benefit) และทางเลือก (Each Option)

(3.5) ระยะเวลาของสัญญา

(3.6) วิธีการบอกเลิกสัญญา

(3.7) วิธีการชำระเงินของเบี้ยประกันและระยะเวลาของการชำระเงิน

(3.8) ข้อมูลเกี่ยวกับเบี้ยประกันของแต่ละผลประโยชน์ของกรมธรรม์ ทั้งประโยชน์หลักและผลประโยชน์เสริมที่เหมาะสม

(3.9) ข้อตกลงสำหรับคำขอเอาประกันภัยและระยะเวลาการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

(3.10) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อตกลงด้านภาษีที่ใช้บังคับกับประเภทของกรมธรรม์

(4) ข้อมูลก่อนและหลังการทำสัญญาประกันภัยคุ้มครองการชำระเงิน (Payment Protection Contracts) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าทางวาจาในระหว่างการขายนั้น บริษัทประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลที่สำคัญของกรมธรรม์ โดยต้องเป็นข้อมูลที่ไม่มากจนเกินไป หรือเป็นข้อมูลที่ปิดบัง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน ให้ลูกค้าในการตัดสินใจ โดยข้อมูลที่สำคัญในกรมธรรม์รวมถึง ความหมายของผลประโยชน์ ความหมายของข้อยกเว้นและข้อจำกัด ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาและเบี้ยประกันภัย

ใน ICOBS 6.4.5 ได้กำหนดความสำคัญของการอ่านเอกสารสัญญาประกันภัยประเภทนี้ โดยบริษัทประกันภัยจะต้องดึงดูดความสนใจลูกค้าเพื่อให้ความสำคัญกับการอ่านสัญญาประกันภัยเพื่อคุ้มครองการชำระเงิน (Payment Protection Contracts) ก่อนที่จะสิ้นสุดเวลาของการยกเลิก เพื่อตรวจสอบว่ากรมธรรม์นั้นเหมาะสมสำหรับผู้บริโภค อีกทั้ง กำหนดให้บริษัทจัดให้มีข้อมูลการคำนวณราคา (เช่น เบี้ยประกัน หรือค่าธรรมเนียมอื่น) เพื่อให้ลูกค้าคำนวณงบประมาณของตนเองได้

5) ICOBS 7 เรื่องของการเลิกสัญญา

(1) ลูกค้ามีสิทธิในการยกเลิกโดยปราศจากความรับผิด หรือการให้เหตุผลใด ๆ ภายใน

(1.1) 30 วัน จากวันที่ทำสัญญาประกันภัยระยะยาว (Pure Protection Contract) หรือสัญญาคุ้มครองการชำระเงิน (Payment Protection Contract) หรือ

(1.2) 14 วัน สำหรับสัญญาประกันภัยอื่น ๆ หรือสัญญาประกันภัยการขนส่ง (Distance Contract)

(2) ข้อยกเว้นสิทธิในการยกเลิกสัญญาประกันภัยในกรณีที่เป็น

(2.1) กรมธรรม์การเดินทางและสัมภาระ หรือกรมธรรม์ระยะสั้นอื่น ๆ ที่คล้ายกัน โดยมีกำหนดเวลาน้อยกว่า 1 เดือน

(2.2) สัญญาประกันภัยระยะยาว (Pure Protection Contract) ที่มีอายุสัญญาเพียง 6 เดือน หรือน้อยกว่านั้น

ผลจากการยกเลิกสัญญาประกันภัย เมื่อลูกค้าถอนตัวจากสัญญาประกันภัยถือว่าสัญญาประกันภัยเป็นอันระงับ ส่วนกรณีค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการที่เกิดขึ้นก่อนการสิ้นสุดของสัญญาประกันภัยนั้น อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ถือกรมธรรม์

6) ICOBS 8 การจัดการค่าสินไหมทดแทน (Claims Handing)

(1) สำหรับการประกันภัยโดยทั่วไป ผู้รับประกันภัยต้องจัดการค่าสินไหมทดแทนโดยทันทีและอย่างทันท่วงที ให้คำแนะนำและข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อช่วยเหลือผู้ถือกรมธรรม์ในกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน นอกจากนี้ห้ามปฏิเสธการจ่ายค่าเรียกร้อง ค่าสินไหมทดแทนโดยไม่มีเหตุอันควร (รวมทั้งการยกเลิกหรือหลีกเลี่ยงที่จะจ่ายตามกรมธรรม์) และยุติการจ่ายค่าสินไหมทดแทนในทันทีเมื่อมีข้อกำหนดในการชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน ห้ามปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของผู้ถือกรมธรรม์โดยไม่มีเหตุอันควร เว้นแต่ในกรณีมีหลักฐานว่าเป็นการฉ้อโกง ถ้ามีลักษณะการไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญที่เป็นความเสี่ยง ซึ่งผู้ถือกรมธรรม์ควรจะต้องเปิดเผย

ในส่วนของ Conduct of Business Sourcebook (COBS) ที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะอยู่ใน COBS 1 5 6 7 13 15 และ 17

1) COBS 1 ถ้าบริษัทใช้บริการบุคคลภายนอกให้ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการดำเนินการด้านประกันชีวิต ได้แก่ การแนะนำ การเสนอ และการเตรียมการอื่น ๆ เพื่อตกลงให้มีการทำสัญญาประกันชีวิตและการบริหารจัดการสัญญาประกันชีวิตโดยเฉพาะเรื่องการเรียกค่าสินไหมทดแทน บริษัทต้องรับผิดชอบในการกระทำ หรือการละเว้นกระทำของบุคคลดังกล่าว (COBS 1 ANNEX 1)

2) COBS 5 การเสนอขายประกันผ่านระบบสื่อสาร

ผู้รับประกันต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเหมาะสมแก่ผู้บริโภคก่อนตกลงทำสัญญาประกันภัย (COBS 5.1.2) การติดต่อผู้บริโภคทางโทรศัพท์ต้องแจ้งถึงวัตถุประสงค์การติดต่อที่ชัดเจนก่อนเริ่มบทสนทนา (COBS 5.1.3) นอกจากนี้หากเป็นการประกอบธุรกิจประกันภัยผ่านระบบพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) บริษัทจะต้องจัดให้มีข้อมูลที่เข้าถึงได้ตามหลักการของ Information Society Service ที่ได้กำหนดไว้ใน E-Commerce Directive กล่าวคือ บริษัทต้องระบุชื่อที่ใช้ในการประกอบการ ที่อยู่ สถานที่ตั้งของบริษัท และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการจดทะเบียนประกอบการเป็นผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย และหากการทำธุรกรรมมีการกล่าวถึงราคาต้องระบุราคาไว้อย่างชัดเจนโดยให้ระบุค่าขนส่งและภาษีอากรด้วย (COBS 5.2.2 และ 5.2.3) ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องออกใบรับรองการสั่งซื้อโดยระบุขั้นตอน

การปฏิบัติตามสัญญา สรุปข้อตกลงของสัญญา และต้องส่งให้แก่ผู้บริโภคโดยเร็ว และระบุวิธีการแก้ไขหรือตรวจสอบความถูกต้องแก่ผู้บริโภค (COBS 5.2.6)

3) COBS 6 การเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้ารายย่อยเกี่ยวกับการประกันภัย (ยกเว้นกรณีสัญญาประกันชีวิตหรือสัญญาคุ้มครองระยะยาว) โดยต้องระบุค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และผลประโยชน์ที่ไม่ใช่เงิน หากมีการคิดค่าใช้จ่ายสำหรับการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าต้องระบุให้ชัดเจนด้วย (COBS 6.3)

4) COBS 7 การไกล่เกลี่ยการประกันภัย (Insurance Mediation)

COBS 7 นี้ จะปรับใช้กับผู้ดำเนินธุรกิจกรมธรรม์ประกันชีวิต และรัฐในเขตเศรษฐกิจยุโรป (EEA) ที่มีข้อตกลงร่วมเท่านั้น ก่อนที่จะมีการทำสัญญาประกันชีวิตกับลูกค้า หรือกรณีการแก้ไขสัญญาหรือการต่ออายุสัญญาประกันภัย บริษัทประกันชีวิตจะต้องจัดให้มีข้อมูลอย่างน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้ คือ ชื่อ และที่อยู่ ข้อมูลการจดทะเบียนในการให้บริการทางการเงิน (Financial Service Register) และหมายเลขอ้างอิงการเปิดเผยสถานะของบริษัท รวมทั้งขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและคู่สัญญาในกรมธรรม์ในการร้องเรียนกับบริษัทประกันภัย ให้ลูกค้าติดต่อกับบริษัทประกันภัยและ Financial Ombudman Service (FOS) หรือในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ FOS บริษัทประกันภัยจะต้องให้ข้อมูลขั้นตอนการร้องเรียนและการชดเชยซึ่งเป็นข้อพิพาทระหว่างบริษัทประกันภัยกับลูกค้าเพื่อทำข้อตกลงกันนอกศาล เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทประกันภัยจะต้องจัดทำเอกสารที่เปิดเผยค่าใช้จ่ายและการบริการ หรือเอกสารที่รวมการเปิดเผยแก่ลูกค้าที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

ข้อตกลงเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า ข้อมูลทั้งหมดที่ให้แก่ลูกค้าจะต้องผ่านสื่อที่มีความคงทนให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ เป็นข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย และใช้ภาษาทางราชการ (ภาษาอังกฤษ) หรือภาษาอื่นที่คู่สัญญาตกลงกัน หากเป็นการขายประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์ก่อนการให้ข้อมูลให้บริษัทประกันชีวิตปฏิบัติตาม Distance marketing disclosure rules (COBS 5.1) และข้อมูลดังกล่าวก็เป็นไปตามกฎ Communication to clients rule (COBS 7.2.6 R) ทันทีหลังจากคู่สัญญาผูกพันตามสัญญาประกันชีวิต

5) COBS 13 การจัดเตรียมข้อมูลของการประกันชีวิต

ผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตต้องจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แต่ละผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีการอธิบายรายละเอียดของผลประโยชน์ในแต่ละผลิตภัณฑ์และตัวเลือกของแต่ละผลิตภัณฑ์ รายละเอียดเงื่อนไข การชำระเบี้ยประกันและระยะเวลาการชำระ รายละเอียดของเบี้ยประกันและผลตอบแทนของประกันในแต่ละผลิตภัณฑ์ (COBS 13 ANNEX 1) การจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวให้จัดทำเป็นเอกสาร หรือเผยแพร่ทางเวปไซด์ (COBS 13.2.1)

6) COBS 15 การยกเลิกสัญญาของสัญญาประกันชีวิต

กำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิยกเลิกสัญญาได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ตกลงทำสัญญา ยกเว้นกรณีสัญญาประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันภัยจะแจ้งผลการทำสัญญาหรือจัดส่งสัญญาให้ผู้บริโภคภายหลัง โดยที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้เมื่อผู้บริโภคได้รับสัญญา การยกเลิกสัญญาให้เริ่มนับ 30 วัน ตั้งแต่

วันที่ผู้บริโภคได้รับสัญญา หรือได้รับการแจ้งจากผู้เอาประกันแล้ว (COBS 15.2.3) นอกจากนี้ผู้ขายประกันชีวิตต้องเปิดเผยสิทธิในการยกเลิกสัญญาให้ผู้บริโภคทราบในเวลาก่อนตกลงทำสัญญาประกันชีวิตโดยต้องระบุรายละเอียด เช่น ระยะเวลาในการบอกเลิกสัญญา เงื่อนไขรวมถึงจำนวนเงินที่อาจถูกเรียกให้ชำระ และที่อยู่ในการแจ้งยกเลิกสัญญา (COBS 15.2.5)

7) COBS 17 การจัดการค่าสินไหมทดแทนสำหรับการประกันสุขภาพระยะยาว (Long-term care insurance)

(1) การให้ข้อมูลแก่ผู้มีสิทธิเรียกร้องและการจัดการค่าสินไหมทดแทน เมื่อผู้รับประกันภัยหรือตัวแทนประกันภัยได้รับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนภายใต้สัญญาประกันสุขภาพระยะยาว จะต้องรีบดำเนินการในทันทีแก่ผู้ถือกรมธรรม์ หรือตัวแทนของผู้ถือกรมธรรม์ ดังนี้

(1.1) แบบคำขอเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

(1.2) กระบวนการขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนโดยย่อ และ

(1.3) ความเหมาะสมของข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การรักษาทางการแพทย์ ภายใต้เงื่อนไขของกรมธรรม์

(2) ทันทีที่ผู้รับประกันภัยหรือตัวแทนประกันภัยได้รับข้อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จะต้องแจ้งผู้ถือกรมธรรม์หรือตัวแทนผู้ถือกรมธรรม์ถึง

(2.1) สิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน ไม่ว่าการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจะเป็นการตกลงที่จะจ่ายให้แก่ผู้ถือกรมธรรม์ การให้สินค้าหรือบริการแก่ผู้ถือกรมธรรม์ หรือการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่บุคคลอื่นที่ให้สินค้าหรือบริการ และ

(2.2) การปฏิเสธสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน โดยต้องบอกกล่าวถึงเหตุที่ปฏิเสธและทางออกของวิธีการใช้สิทธิในค่าสินไหมทดแทนนั้นในอนาคต

(3) เรื่องการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนั้น ห้ามผู้รับประกันภัยและตัวแทนประกันภัยปฏิเสธจ่ายค่าสินไหมทดแทนโดยไม่มีเหตุอันควร เว้นแต่เป็นกรณีมีหลักฐานว่ามีการกระทำทุจริตซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่เปิดเผยข้อมูล การแถลงข้อความอันเป็นเท็จ ซึ่งเป็นสาระสำคัญที่ควรจะเปิดเผย เว้นแต่ในกรณีประมาท

4.3.1.6 การแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค

จะอยู่ในอำนาจของ Office of Fair Trading (OFT) และมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่กล่าวในส่วนของภาคการธนาคาร

4.3.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

การประกอบธุรกิจประกันภัยในสหรัฐอเมริกานั้น ไม่มีกฎหมายกลางระดับสหพันธรัฐที่กำกับการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นการเฉพาะ การประกอบธุรกิจประกันภัยจะเป็นไปตามกฎหมายประกันภัยของแต่ละมลรัฐ[85] ทั้งนี้ การประกอบธุรกิจประกันภัยจะกระทำไม่ได้เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยของแต่ละมลรัฐ[86] หากเป็นกรณีผู้ที่ประกอบธุรกิจซึ่งรับเงินฝากจากประชาชน เช่น องค์กรที่รับฝากเงิน ธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงิน ที่ประกอบธุรกิจประกันภัยด้วยนั้น จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกฎหมายเฉพาะที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจการเงินนั้น ๆ ดังนั้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีกฎหมายกำหนดไว้หลายฉบับ ซึ่งได้เลือกศึกษาจากตัวอย่างของนครนิวยอร์ก และรัฐนิวแฮมป์เชียร์

4.3.2.1 สถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

1) Federal Insurance Office[87] (FIO) ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับสหพันธรัฐที่ถูกจัดตั้งขึ้นใหม่ตามกฎหมาย Dodd-Frank เพื่อกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยของสหรัฐอเมริกา โดยอยู่ภายใต้หน่วยงาน Department of Treasury มีหน้าที่ ดังนี้

(1) ติดตามการประกอบธุรกิจประกันภัยในทุก ๆ ด้าน เพื่อพิจารณาปัญหาและช่องว่างทางกฎหมายที่อาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องความมั่นคงต่อระบบประกันภัยของประเทศ หรือระบบการเงินของสหรัฐฯ

(2) ติดตามการประกอบธุรกิจประกันภัยที่ให้บริการแก่ผู้บริโภคเพื่อให้มีการทำประกันภัยในราคาที่ไม่สูงมากสำหรับผู้มีรายได้ปานกลาง (Moderate Income) และผู้มีรายได้น้อย (Low-Moderate Income)

(3) ควบคุมการประกันภัยทุกประเภท ยกเว้น ประกันสุขภาพ และประกันภัยพืชผล

(4) ให้คำแนะนำแก่ Financial Stability Oversight Council รวมถึงบริษัทประกันภัยตัวแทน และบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบความมั่นคงของฐานะทางการเงินบริษัทดังกล่าว และมีหน้าที่แก้ไขปัญหาของบริษัทประกันภัย

(5) เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐฯ ในเรื่องการประกันภัยระดับนานาชาติ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเรื่องเกี่ยวกับการประกันภัยในสหรัฐฯ และรวมถึงการให้คำแนะนำแก่ผู้กำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยของแต่ละมลรัฐ

---

[85] Title 15 Chapter 20 Regulation of Insurance of the United States Code

[86] Title 15 Chapter 93 Insurance of the United States Code

[87] Title V Insurance of the Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

2) The National Association of Insurance Commissioners[88] (NAIC) เป็นสมาคมที่ถูกตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี 1871 โดยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับการประกอบธุรกิจประกันภัยในแต่ละมลรัฐของสหรัฐฯ เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและพิจารณาจัดทำกฎเกณฑ์การกำกับธุรกิจประกันภัยในแต่ละมลรัฐให้สอดคล้องกัน โดยมีผู้แทนของหน่วยงานกำกับในแต่ละรัฐเป็นสมาชิก และมีการประชุมปีละ 3 ครั้ง เพื่อพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานธุรกิจประกันภัย รวมทั้งการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อพิจารณาหาแนวทางนโยบายที่เหมาะสมสำหรับการกำกับธุรกิจประกันภัย

3) ในแต่ละมลรัฐจะมีหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยโดยเฉพาะ เช่น

(1) นครนิวยอร์ก การประกอบธุรกิจประกันภัยในนครนิวยอร์กอยู่ภายใต้กฎหมายประกันภัยของนครนิวยอร์ก (New York Insurance Law) ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดการกำกับดูแลรวมถึงการประกันชีวิตด้วย ธุรกิจประกันภัยในนครนิวยอร์กถูกกำกับโดยหน่วยงาน The New York State of Insurance Department ตั้งแต่ปี 1860[89] ต่อมาถูกรวมกับ The Banking Department ภายใต้ชื่อหน่วยงานใหม่คือ The Department of Financial Service (DFS) เพื่อให้กฎหมายเกี่ยวกับการเงินมีความทันสมัย และให้หน่วยงานสามารถกำกับดูแลบริการทางการเงินได้ในภาพรวมที่กว้างยิ่งขึ้น ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น มี Financial Frauds and Consumer Protection Unit ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ DFS ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการหลอกลวงเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย และจัดโครงการเพื่อป้องกันการหลอกลวงเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย

กฎหมายกำหนดให้การประกอบธุรกิจประกันภัยต้องได้รับใบอนุญาต โดยใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล สหรัฐฯ จะมีอายุตลอดจนกว่าจะเลิกประกอบกิจการ สำหรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของบุคคลต่างชาติมีอายุ 1 ปี[90] และหากมีการทำธุรกรรมเกี่ยวกับการประกันภัยโดยไม่ได้รับใบอนุญาตจะถูกปรับ 1,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับการกระทำความผิดครั้งแรก และปรับจำนวน 2,500 ดอลล่าร์สหรัฐ หากมีการกระทำผิดในครั้งต่อไป

(2) รัฐนิวแฮมป์เชียร์ การประกอบธุรกิจประกันภัยในรัฐนิวแฮมป์เชียร์อยู่ภายใต้กฎหมายประกันภัยของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ (New Hampshire Insurance) ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดการกำกับดูแลรวมถึงการประกันชีวิตด้วย ธุรกิจประกันภัยของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ถูกกำกับโดย New Hampshire Insurance Department (NHID)[91] ในส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น อยู่ภายใต้การดูแลของ Fraud Investigation Unit ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ NHID เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการหลอกลวงหรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practice)

---

[88] NAIC CEO Sen.Ben Nelson. 2556. About the NAIC. (Online). Available from: http://www.naic.org/index_about.htm

[89] Department of Financial Service. 2556. About us. (Online). Available from: http://www.dfs.ny.gov/about/history.htm

[90] Article 1103 of the New York Insurance Law

[91] New Hampshire Insurance apartment. 2556. About us. (Online). Available from: www.nh.gov/insurance/aboutus/index.htm

4.3.2.2 การให้ข้อมูลและการให้บริการ

1) NAIC มีส่วนช่วยในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันภัย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลประเภทของการประกันภัยในเว็บไซต์ และช่วยการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล นอกจากนี้สมาคมการประกันภัยยังเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยในส่วนของผู้บริโภคด้วย

2) The Federal Deposit Insurance Act กำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันภัยไว้ โดยเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคจากกรณีที่องค์กรที่รับเงินฝาก (Depository Institution) ธนาคารพาณิชย์ (Bank) และผู้ที่เกี่ยวข้อง (Affiliate) นำเสนอหรือขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า ซึ่งการนำเสนอหรือการขายประกันดังกล่าวต้องไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าจะทำให้ได้รับการอนุมัติ หรือไม่ได้รับอนุมัติสินเชื่อกับผู้ขายประกัน

กรณีขององค์กรที่รับเงินฝาก[92] ต้องแจ้งเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกค้า โดยการแจ้งด้วยวาจาและเป็นหนังสือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขายว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไม่ได้รับประกันจาก Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) รัฐบาล หรือองค์กรที่รับเงินฝากนั้นเอง และผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นเหมือนการลงทุนซึ่งมีความเสี่ยงโดยอาจมีมูลค่าลดลงได้ อีกทั้ง การซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยไม่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อต่าง ๆ ของผู้ขายด้วย ทั้งนี้ การแจ้งลูกค้าถึงกรณีดังกล่าวนั้น ต้องแจ้งโดยใช้ข้อความที่เข้าใจได้ง่าย

กรณีของธนาคารพาณิชย์หรือตัวแทนขายประกันของธนาคารพาณิชย์ ต้องไม่ทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดในเรื่องดังต่อไปนี้[93]

(1) การได้รับสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์จะขึ้นอยู่กับการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคาร

(2) การกำหนดข้อตกลงกับลูกค้าว่าห้ามมิให้ซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยรายอื่น ๆ

นอกจากเรื่องการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคารแล้ว กฎหมายยังห้ามเรื่องการโฆษณาไม่ว่าโดยธนาคารเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงดังนี้[94]

(1) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือสัญญาที่มีการจ่ายผลประโยชน์เป็นประจำทุกปีไม่ได้ค้ำประกันโดย FDIC หรือธนาคาร และผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไม่ได้รับความคุ้มครองจาก FDIC

(2) กรณีผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับการลงทุนต้องแจ้งให้ทราบว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยง รวมถึงอาจสูญเสียเงินต้นได้

---

[92] Section 47 of The Federal Deposit Insurance Act

[93] Section 343.20 of The Federal Deposit Insurance Act

[94] Section 343.30 of The Federal Deposit Insurance Act

(3) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยของธนาคารไม่เกี่ยวข้องใด ๆ กันกับการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ลูกค้าซึ่งลูกค้าสามารถมีอิสระในการเลือกทำประกันภัยกับผู้ประกอบธุรกิจรายใดก็ได้

นอกจากนี้กฎหมายยังได้กำหนดให้ธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้แก่ลูกค้าในการขายประกันภัย[95]

(1) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยไม่ใช่การฝากเงินไม่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ หรือค้ำประกันโดยธนาคาร

(2) ผลิตภัณฑ์ประกันภัยไม่ได้รับความคุ้มครองโดย FDIC

(3) กรณีผลิตภัณฑ์เกี่ยวข้องกับการลงทุนต้องแจ้งให้ทราบถึงความเสี่ยงของการลงทุน

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้าข้างต้นต้องมีการแจ้งโดยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนที่จะมีการตกลงทำสัญญาประกันภัยกัน และการเปิดเผยดังกล่าวต้องใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ตัวอักษรต้องอ่านได้ง่าย รวมถึงมีระยะห่างตัวอักษรและระยะบรรทัดที่เหมาะสม

3) กฎหมายประกันภัยของนครนิวยอร์ก (New York Insurance Law) กำหนดข้อห้ามสำหรับธุรกิจบางประเภท[96] ได้แก่

(1) การห้ามบุคคล บริษัท และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้สินเชื่อสำหรับซื้อทรัพย์สิน หรือการให้สินเชื่อที่มีหลักประกันกำหนดเงื่อนไขในการให้สินเชื่อโดยให้ผู้ขอสินเชื่อทำประกันทรัพย์สินดังกล่าวกับบริษัทที่ตนระบุให้เท่านั้น

(2) การห้ามสถาบันการเงินของรัฐเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เช่าซื้อ หรือขายทรัพย์สินโดยมีเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำประกันกับตน หรือบริษัทที่เกี่ยวข้อง แต่การห้ามดังกล่าวไม่รวมถึงการที่สถาบันการเงิน ของรัฐจะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าว่าการประกันภัยเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับการขอสินเชื่อ หรือแนะนำว่าสถาบันการเงินของรัฐนั้นมีผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้บริการ

กฎหมายยังได้กำหนดเกี่ยวกับสัญญาประกันภัย โดยให้ใช้ถ้อยคำที่อ่านและเข้าใจได้ง่าย[97] และมีการกำหนดขนาดตัวอักษร รูปแบบของสัญญา รวมถึงให้มีสารบัญหากสัญญามีเนื้อหาเกินกว่า 3 หน้า เป็นต้น นอกจากนี้ห้ามไม่ให้มีการแบ่งแยกหรือคิดเบี้ยประกันในอัตราที่แตกต่างกันเพราะเชื้อชาติ สีผิว หรือความไม่สมบูรณ์ (Disability) ห้ามเรียกเบี้ยประกันภัยเพิ่มขึ้นในการรับประกันภัยเมื่อเทียบกับการรับประกันภัยรายอื่น ๆ ที่มีกรณีใกล้เคียงกัน และห้ามปฏิเสธการรับประกันภัยเพราะเชื้อชาติ สีผิวหรือความไม่สมบูรณ์

---

[95] Section 343.40 of The Federal Deposit Insurance Act

[96] Article 2502 of the New York Insurance Law

[97] Article 3102 of the New York Insurance Law

(Disability)[98] ห้ามไม่ให้ปฏิเสธไม่รับประกัน หรือไม่ต่อสัญญาประกันเพราะเพศ หรือสถานภาพโสด หรือสมรสของลูกค้า[99] และห้ามปฏิเสธเพราะลูกค้าเคยเข้ารับการรักษาเกี่ยวกับความผิดปกติทางจิต[100]

กรณีการประกันชีวิตนั้น สัญญาประกันชีวิตถูกกำหนด มิให้มีการทำสัญญาประกันชีวิตโดยลงวันที่ในสัญญาก่อนวันที่ยื่นเอกสารคำขอทำประกันชีวิต[101] และในสัญญาประกันชีวิตต้องกำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกัน ความคุ้มครองและผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต นอกจากนี้ในการทำประกันชีวิต เมื่อบริษัทประกันชีวิตได้ออกกรมธรรม์ให้แก่ลูกค้า ต้องมีสรุปสาระสำคัญของการทำประกัน รายละเอียดเบี้ยประกัน ผลประโยชน์ที่จะได้รับรวมถึงเงินปันผล และผู้ทำประกันชีวิตสามารถส่งคืน หรือยกเลิกสัญญาประกันชีวิตดังกล่าวได้ภายในเวลาไม่น้อยกว่า 10 วัน โดยจะได้รับเงินค่าเบี้ยประกันที่ชำระไว้แล้วคืนโดยไม่มีเงื่อนไข[102]

4) กฎหมายประกันภัยของรัฐนิวแฮมป์เชียร์

กำหนดห้ามมิให้เจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้สินเชื่อที่มีหลักประกันกำหนดเงื่อนไขในการให้สินเชื่อโดยให้ผู้ขอสินเชื่อทำประกันภัยทรัพย์สินหลักประกันกับบริษัทประกันภัยบริษัทใดเป็นการเฉพาะ

สำหรับกรณีการขายประกันภัยของสถาบันการเงิน หรือหน่วยงานที่รับฝากเงินนั้น กฎหมายกำหนดให้ผู้ขายต้องเปิดเผยข้อมูลว่า การซื้อประกันภัยไม่ใช่การฝากเงิน ไม่ได้ค้ำประกันโดย FDIC หรือหน่วยงานอื่นของรัฐบาล และไม่ได้รับการค้ำประกันโดยสถาบันการเงิน รวมถึงเป็นการลงทุนซึ่งมีความเสี่ยง และสถาบันการเงินต้องเปิดเผยถึงวิธีการร้องเรียนกรณีเกิดปัญหาจากการซื้อขายประกันภัยด้วย[103]

นอกจากนี้ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยต้องเก็บข้อมูลหนังสือและเอกสารในการประกอบธุรกิจ[104] อย่างน้อย 5 ปี เพื่อ NHID จะสามารถใช้ในการประเมินการปฏิบัติตามกฎหมายได้ และผู้ประกอบธุรกิจ ต้องจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้เอาประกันภัยโดยต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนทั้งวันที่ยื่นคำขอเรียกร้องค่าเสียหาย และต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) กรณีเรียกร้องเกี่ยวกับการประกันทรัพย์สินต้องมีรายละเอียดหนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เอกสารที่พิสูจน์ความเสียหาย ข้อมูลที่ใช้ประกอบการตรวจสอบและการติดต่อกับผู้ร้องขอ รวมถึงเอกสารการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือการปฏิเสธไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทน

(2) กรณีเรียกร้องเกี่ยวกับการประกันชีวิตต้องมีรายละเอียดหนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา (Medical Records) การพิสูจน์ความเสียหาย

---

[98] Article 26 of the section 2606 NYC insurance law

[99] Article 26 of the section 2607 NYC insurance law

[100] Article 26 of the section 2608 NYC insurance law

[101] Article 3208 of the New York Insurance Law

[102] Article 3209 of the New York Insurance Law

[103] Section 406-C:8 of the New Hampshire Insurance Law

[104] Section 400-B:5

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการตรวจสอบและการติดต่อกับผู้ร้องขอ และเอกสารการจ่ายค่าสินไหมทดแทนหรือการปฏิเสธไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทน

(3) กรณีเรียกร้องเกี่ยวกับประกันสุขภาพต้องมีรายละเอียดหนังสือเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา (Medical Records) ใบเสร็จ ใบรับรองการรักษาการพิสูจน์ความเสียหาย ข้อมูลที่ใช้ประกอบการตรวจสอบและการติดต่อกับผู้ร้องขอ และเอกสารการจ่ายค่าสินไหมทดแทน หรือการปฏิเสธไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทน

4.3.2.3 กระบวนการระงับข้อพิพาท

1) กฎหมายประกันภัยของนครนิวยอร์ก (New York Insurance Law) กำหนดเรื่องการร้องเรียนในกรณีที่เกิดความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้น โดยหากผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้[105]

(1) รู้ถึงการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแก่ผู้ร้องเรียนทั้งเรื่องข้อเท็จจริงและนโยบายเกี่ยวกับความคุ้มครอง

(2) ละเลยไม่ติดต่อ หรือแจ้งกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสม กรณีมีการร้องเรียนที่เกิดตามเงื่อนไขของสัญญา

(3) ละเลยไม่ดำเนินการ หรือใช้มาตรฐานในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

(4) ไม่พยายามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทั้งที่ภาระความรับผิดปรากฏให้เห็นอย่างชัดแจ้ง

(5) ชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยในจำนวนที่น้อยกว่าที่มีการเรียกร้องอย่างมาก

(6) ละเลยไม่เปิดเผยเกี่ยวกับความคุ้มครอง หรือเงื่อนไขความคุ้มครองสำหรับการทำประกันภัยรถยนต์

สำหรับการร้องเรียนนั้น กฎหมายได้กำหนดให้มี Financial Frauds and Consumer Protection Unit ขึ้นใน DFS ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการหลอกลวงเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย และจัดโครงการเพื่อป้องกันการหลอกลวงเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย[106] ซึ่งการร้องเรียนสามารถกระทำได้ผ่านเว็บไซต์ของ DFS หรือ NAIC โดยหลังจากส่งคำร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องจะได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ยืนยันและหมายเลขอ้างอิงสำหรับเรื่องร้องเรียนนั้น และ DFS จะพิจารณาข้อร้องเรียนโดยจะรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณาการกระทำที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย การหลอกลวง หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหาก DFS เห็นว่ามีการกระทำผิดเกิดขึ้นก็สามารถลงโทษปรับเป็นเงินได้ โดยปรับ 1,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับการกระทำผิดทั่วไปตามกฎหมายประกันภัย และ 500 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับความผิดกรณีไม่ได้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ หากข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ DFS ก็จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

---

[105] Article 2601 of the New York Insurance Law

[106] Article 4 Section 402 of the NYC insurance law

2) กฎหมายประกันภัยของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ (New Hampshire Insurance Law) กำหนดข้อห้ามผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยในการกระทำที่ไม่เป็นธรรมในการค้า หรือการหลอกลวงในลักษณะดังต่อไปนี้[107]

(1) ทำการหลอกลวงโดยการจูงใจในขณะทำการเสนอขายประกันภัย โดยการทำให้เข้าใจผิดเรื่องสิทธิ หรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ หรือใช้ชื่อที่ทำให้เข้าใจผิดถึงประเภทของประกันภัย

(2) ทำการหลอกลวงโดยข้อมูลเท็จเพื่อให้ได้มาซึ่งค่าธรรมเนียม ค่านายหน้า เงิน หรือผลประโยชน์อื่นจากบริษัทประกัน หรือตัวแทน

(3) การใช้ข้อมูลเท็จและการโฆษณาโดยการเผยแพร่ ตีพิมพ์ หรือแจ้งเวียนต่อสาธารณะไม่ว่าจะเป็นทางหนังสือ หนังสือพิมพ์ จดหมาย วิทยุ โทรทัศน์ หรือการทำให้ปรากฏต่อสาธารณะโดยทางอื่น ๆ ที่ไม่เป็นความจริง ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด เกี่ยวกับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่จะได้รับเพื่อจูงใจให้ตกลงทำประกันภัย

(4) การหมิ่นประมาท หรือใส่ร้ายเกี่ยวกับความมั่นคง หรือสถานะทางการเงินโดยมุ่งให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยอื่น หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

(5) การทำสัญญาร่วมกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจเพื่อระงับการประกอบธุรกิจหรือกระทำการเพื่อให้เกิดการผูกขาด

(6) การแจ้ง เปิดเผย หรือรายงานฐานะทางการเงินของบริษัทที่ไม่ถูกต้อง

(7) การเลือกปฏิบัติโดยเรียกเก็บเบี้ยประกันชีวิตบุคคลที่ทำประกันประเภทเดียวกันไม่เท่ากัน หรือเก็บค่าธรรมเนียมการทำประกันชีวิตแตกต่างกัน ทั้งที่มีการเสี่ยงภัยหรือมีความเสี่ยงในลักษณะเดียวกัน หรือการเรียกเก็บเบี้ยประกันสุขภาพแตกต่างกันสำหรับบุคคลที่มีเพศเดียวกันและมีเงื่อนไขเรื่องสุขภาพเหมือนกัน

สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิด กฎหมายกำหนดให้มี Fraud Investigation Unit ขึ้นภายในหน่วยงาน NHID เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการหลอกลวง หรือการกระทำที่ไม่เป็นธรรม (Unfair Trade Practice) และแจ้งหัวหน้าหน่วยงาน NHID หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความผิดอาญา ก็จะทำหน้าที่ประสานพนักงานอัยการ และมีหน้าที่จัดทำโครงการเพื่อช่วยในการป้องกันการหลอกลวงหรือการกระทำผิดเกี่ยวกับการประกันภัย[108] โดยการร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ผ่านเวปไซต์ของ NHID หรือส่งเป็นจดหมาย หรือโทรสารให้ NHID ก็ได้ หากข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ NHID ข้อร้องเรียนดังกล่าว ก็จะถูกส่งให้แก่หน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรง และ NHID จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

---

[107] Section 417:4 of the New Hampshire Insurance Law

[108] Chapter 417 Section 417:23 of the New Hampshire Insurance Law

4.3.2.4 การประกันการคุ้มครองเงิน และกระบวนการล้มละลาย

1) นครนิวยอร์กมีกฎหมาย The Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York Act มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคในการเอาประกันชีวิต กรณีบริษัทประกันชีวิตประสบปัญหาเรื่องฐานะทางการเงินหรือล้มละลาย โดย The Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York (The Corporation) จะให้ความคุ้มครองเมื่อสมาชิกของบริษัทถูกพิพากษาให้ล้มละลายหรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ ซึ่งสมาชิกของ The Corporation ได้แก่ ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในนครนิวยอร์กจะถูกกำหนดให้ต้องเป็นสมาชิกของ The Corporation และ The Corporation จะให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยซึ่งได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้รับโอนกรมธรรม์ประกันชีวิต กรมธรรม์ประกันสุขภาพ ผู้ทำสัญญาที่มีการจ่ายผลประโยชน์เป็นรายปี[109] เป็นต้น

การให้ความคุ้มครองของ The Corporation จะดำเนินการในรูปแบบ ดังนี้

(1) The Corporation จะเข้ารับประกัน หรือรับประกันภัยต่อจากบริษัทประกันชีวิตที่ประสบปัญหา หรือจัดหาหลักประกันให้แก่ผู้บริโภค หรือจัดการออกกรมธรรม์ใหม่ให้แทนกรมธรรม์ของเดิม

(2) ให้การรับรองจะจ่ายเงินตามภาระหน้าที่ในสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตที่ประสบปัญหา

(3) จ่ายเงิน ออกตั๋วเงิน หรือค้ำประกันเพื่อปลดภาระตามสัญญาประกันชีวิต โดยการช่วยเหลือดังกล่าวจำกัดวงเงินไม่เกิน 500,000 ดอลล่าร์สหรัฐ ต่อหนึ่งผู้ถือกรมธรรม์ ต่อหนึ่งบริษัท

ทั้งนี้ The Corporation จะไม่ให้ความคุ้มครองในกรณี[110] ดังนี้

(1) กรมธรรม์และสัญญาประกันชีวิตของบริษัทประกันภัยที่ไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจในนครนิวยอร์ก

(2) กรมธรรม์และสัญญาประกันชีวิตที่ออกโดยบริษัทอื่น ที่ไม่ใช่บริษัทประกันชีวิต

(3) กรมธรรม์และสัญญาประกันชีวิตที่ออกโดยบริษัทภายนอกสหรัฐอเมริกา

(4) กรมธรรม์และสัญญาประกันชีวิตที่ตกลงจ่ายเป็นเงินสกุลอื่นที่ไม่ใช่เงินดอลล่าร์สหรัฐ

(5) กรมธรรม์และสัญญาประกันภัยอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กรมธรรม์และสัญญาประกันชีวิต

ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดห้ามบริษัทประกันภัยอ้างการคุ้มครอง โฆษณา หรือบอกลูกค้าในเวลาขายประกันเกี่ยวกับการคุ้มครองของ The Corporation

2) รัฐนิวแฮมป์เชียร์มี The New Hampshire Life and Health Insurance Guaranty Association (The Association)[111] จัดตั้งขึ้นในปี 1971 โดยกฎหมาย The New Hampshire Life and Health

---

[109] Section 7702 of The Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York Act

[110] Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York, http://www.nylifega.org.

[111] The New Hampshire Life and Health Insurance Guaranty Association, www.nhlifega.org.

Insurance Guaranty Association Act เพื่อคุ้มครองผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ที่อาศัยอยู่ในรัฐนิวแฮมป์เชียร์ ซึ่งบริษัทประกันที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตและประกันสุขภาพในรัฐนิวแฮมป์เชียร์จะต้องเป็นสมาชิกของ The Association และหากบริษัทประกันที่เป็นสมาชิกดังกล่าวล้มละลาย เงินที่จะนำมาใช้สำหรับคุ้มครองตามกรมธรรม์ หรือสัญญาประกันชีวิตจะถูกรวมรวมจากบริษัทสมาชิกโดย The Association จะเป็นคนประเมินสัดส่วนการร่วมคุ้มครองของสมาชิก

ผู้ที่ได้รับความคุ้มครองของ The Association ได้แก่ ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ โดยกรมธรรม์ที่ได้รับความคุ้มครอง คือ กรมธรรม์ที่ออกโดยบริษัทประกันภัยที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจในรัฐนิวแฮมป์เชียร์ เนื่องจากกฎหมายคุ้มครองการประกันชีวิตของแต่ละมลรัฐก็จะกำหนดให้ความคุ้มครองแก่บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจในรัฐของตนเท่านั้น

การคุ้มครองของ The Association จะจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้รับประกันมีภาระต้องจ่ายตามสัญญาประกันภัยเท่านั้น โดยความคุ้มครองดังกล่าวจะไม่เกินจำนวนเงินตามที่กฎหมายกำหนดต่อหนึ่งผู้เอาประกันภัย ต่อหนึ่งบริษัทสมาชิก[112] ดังนี้

(1) ไม่เกิน 300,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับกรณีค่าสินไหมทดแทนจากการเสียชีวิต

(2) ไม่เกิน 100,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับกรณีการยกเลิกสัญญา หรือการเวนคืนกรมธรรม์

(3) ไม่เกิน 100,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับกรณีการรับผลประโยชน์ตามประกันสุขภาพ

(4) ไม่เกิน 300,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับกรณีสัญญาประกันภัยระยะยาว

(5) ไม่เกิน 100,000 ดอลล่าร์สหรัฐ สำหรับการประกันภัยที่มีการจ่ายผลประโยชน์ให้เป็นรายปี

ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดห้ามบริษัทประกันภัยอ้างการคุ้มครอง โฆษณา หรือบอกลูกค้าในเวลาขายประกันเกี่ยวกับการคุ้มครองของ The Association

4.3.2.5 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

NAIC มีส่วนช่วยในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันภัย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลประเภทของการประกันภัยในเวปไซต์ และช่วยการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคล นอกจากนี้สมาคมการประกันภัยยังเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริโภค รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยในส่วนของผู้บริโภคด้วย

---

[112] Section 408-B:5 of The New Hampshire Life and Health Insurance Guaranty Association Act

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินพบว่า รูปแบบของการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินของประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายเฉพาะในการควบคุมการประกอบธุรกิจโดยควบคุมเกี่ยวกับฐานะของผู้ประกอบธุรกิจ การคุ้มครองผู้บริโภค และการระงับข้อพิพาท โดยประเทศอังกฤษมีกฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 ที่เป็นกฎหมายกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้งหมด ได้แก่ การประกอบธุรกิจภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย มีหน่วยงานกำกับการประกอบธุรกิจภาคการเงิน คือ Financial Services Authority ซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็น Financial Conduct Authority (FCA) ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจและควบคุมการเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคภาคการเงินทั้งหมด และ Prudential Regulation Authority (PRA) ทำหน้าที่ดูแลเรื่องฐานะของผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้งหมด และมีหน่วยงานคือ The Money Advice Service (MAS) ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยการพัฒนาความรู้หรือความสามารถทางการเงินของผู้บริโภคในภาคธุรกิจการเงิน และ Financial Ombudsman Service (FOS) ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคทางการเงินทั้งหมด ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานและกฎหมายเฉพาะกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินในแต่ละด้าน โดยภาคการธนาคารมี The Office of the Comptroller of the Currency (OCC) ทำหน้าที่กำกับดูแลฐานะของผู้ประกอบการ และ The Office of Ombudsman ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและข้อโต้แย้งแก่ผู้บริโภค และจัดตั้ง Bureau of Consumer Financial Protection เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคโดยเฉพาะ นอกจากนี้มีกฎหมายกำหนดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค คือ The Truth in Lending Act Fair Credit Billing Act และFair Debt Collection Practice Act เป็นต้น ส่วนภาคธุรกิจหลักทรัพย์มีหน่วยงานกำกับ คือ Security and Exchange Commission (SEC) ทำหน้าที่ทั้งกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และคุ้มครองผู้บริโภคในภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และมีกฎหมาย Securities Investor Protection Corporation ทำหน้าที่คุ้มครองนักลงทุน และกฎหมาย Security and Exchange Act กำหนดเกี่ยวกับการให้ความรู้นักลงทุน การเผยแพร่ข้อมูลและการคุ้มครองนักลงทุนเมื่อมีปัญหากับ SEC เป็นต้น ส่วนภาคการประกันภัยนั้น มีหน่วยงานเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยทั้งหน่วยงานในระดับสหพันธรัฐ คือ Federal Insurance Office และหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในแต่ละมลรัฐ เช่น Department of Financial Service ของนครนิวยอร์ก และ New Hampshire Insurance Department ของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวกำกับเกี่ยวกับฐานะของผู้ประกอบการ และมีหน่วยงานทำหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องเรียนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานกำกับ เช่น Financial Frauds and Consumer Protection Unit ที่เป็นส่วนหนึ่งของ Department of Financial Service และ Fraud Investigation Unit ที่เป็นส่วนหนึ่งของ New Hampshire Insurance Department นอกจากนี้ มีกฎหมายประกันภัยของแต่ละมลรัฐที่กำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น กำหนดห้ามการผูกสัญญากับการให้บริการอื่น ๆ และห้ามเรื่องการโฆษณาที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงของการประกันภัย เป็นต้น

บทที่ 5
ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากแบบสอบถามในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

ในส่วนของบทที่ 5 คณะผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลใน 2 ส่วน โดยในส่วนแรกเป็นข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการกำกับดูแลภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย อาทิเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) รวมถึงหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียนของผู้บริโภค อาทิเช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค โดยเนื้อหาของข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงสถิติและขั้นตอนการดำเนินงานที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล เช่น ประเภทการบริการที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด นโยบายหรือมาตรการให้การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค วิธีการเผยแพร่หรือการแนะนำให้ความรู้ต่อผู้บริโภค เป็นต้น โดยเป็นข้อมูลช่วงปี 2553 – 2555 ในส่วนที่สองจะเป็นข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริโภคจากการทำแบบสอบถามจำนวน 600 ชุด โดยแบ่งเป็นภาคการธนาคาร 200 ชุด ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ 200 ชุด และภาคการประกันภัยจำนวน 200 ชุด เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้รับจาก 2 ส่วน มาวิเคราะห์ต่อไป

5.1 ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.1.1 ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย

5.1.1.1 นโยบายและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค

การให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินเป็นหนึ่งในพันธกิจที่ ธปท.ให้ความสำคัญ เนื่องจากปัจจุบันได้มีพัฒนาการและมีการแข่งขันในการให้บริการทางการเงินอย่างเข้มข้น รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิวัฒนาการทางการเงินต่าง ๆ ได้ส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและซับซ้อนยิ่งขึ้น ประกอบกับกลยุทธ์ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้ใช้บริการทางการเงินจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจให้เท่าทันความซับซ้อนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการ โดย ธปท.ได้ดำเนินการในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1) การกำกับดูแลสถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความเป็นธรรมตามสิทธิที่ควรจะได้รับ

2) การให้ความรู้ทางการเงิน

3) การให้คำปรึกษาและดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน

5.1.1.2 การจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)

ธปท. ได้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ขึ้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินที่เป็นระบบ โดยกำหนดให้ ศคง. มีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ

1) การรับและดูแลเรื่องร้องเรียนแบบรวมศูนย์เพื่อเป็นช่องทางให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในกรณีที่เกิดคำถามเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. และผู้ประกอบธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หรือประกอบธุรกิจบัตรเครดิต เป็นต้น โดยในการยื่นเรื่องร้องเรียน เริ่มจากการที่ผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องต่อ ศคง. เมื่อ ศคง. ได้รับคำร้องแล้วจะตรวจหลักฐานและตอบรับการยื่นคำร้องไปยังผู้ร้องเรียน และส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังสถาบันการเงิน เมื่อสถาบันการเงินได้รับหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้วก็จะทำการตรวจสอบและดำเนินการในเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าว แล้วส่งหนังสือแจ้งผลการร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน และ ศคง. ทราบ หลังจากนั้น ศคง. จะติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามการร้องเรียนดังกล่าว อย่างไรก็ดี การดำเนินการของ ศคง. ในการรับเรื่องร้องเรียนมีขอบเขตเพียงการทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบันการเงิน เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตรงกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้เสร็จสิ้น แต่ไม่มีอำนาจสั่งการให้สถาบันการเงินดำเนินการอย่างไรเพื่อยุติเรื่อง เว้นแต่เป็นกรณีที่สถาบันการเงินดำเนินการไม่เป็นไปตามกฎหมายและประกาศ หรือหนังสือเวียนของ ธปท. โดยเท่าที่ผ่านมา ธปท. ยังไม่มีการนำเรื่องร้องเรียนดำเนินคดีในศาล มีแต่ผู้ร้องเรียนหรือสถาบันการเงินเท่านั้นที่เป็นผู้เสนอเรื่องเพื่อดำเนินคดี ซึ่ง ธปท. อาจไปเป็นพยานบุคคล หรือส่งพยานเอกสารให้แก่ศาลตามหมายศาล

ตามข้อมูลเชิงสถิติ ในปี 2553 - 2555 ธปท. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน ดังนี้

ปี 2553 ธปท.ได้รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินจำนวน 3,330 ราย และสามารถยุติเรื่องได้ร้อยละ 100 โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การโทรศัพท์หลอกลวง (แก๊งค์ Call Center) จำนวน 1,598 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.99 ต่อเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ลำดับที่ 2 เรื่องการปรับโครงสร้างหนี้/ขอให้เป็นตัวกลางหรือช่วยประสานงาน จำนวน 737 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.13 และลำดับที่ 3 เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น ดำเนินการล่าช้าหรือใช้วาจาไม่สุภาพ จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.82 และเรื่องอื่น ๆ

ปี 2554 ธปท.ได้รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินจำนวน 2,696 ราย และสามารถยุติเรื่องได้ร้อยละ 100 โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การโทรศัพท์หลอกลวง (แก๊งค์ Call Center) จำนวน 666 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.70 ต่อเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ลำดับที่ 2 เรื่องการปรับโครงสร้างหนี้ ขอให้เป็นตัวกลางหรือช่วยประสานงาน จำนวน 378 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.02

และลำดับที่ 3 เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน เช่น ดำเนินการล่าช้าหรือใช้วาจาไม่สุภาพ จำนวน 340 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.61

ปี 2555 ธปท. ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินจำนวน 3,621 ราย โดยสามารถยุติเรื่องได้ 3,007 ราย โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เรื่องสินเชื่อ จำนวน 2,832 ราย เรื่องเงินฝากและตั๋วเงิน จำนวน 686 ราย และเรื่องอื่น ๆ จำนวน 103 ราย ทั้งนี้ ปัญหาทั้งหมด ธปท. สามารถยุติเรื่องได้ 3,007 ราย โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนมากเป็นลำดับต้น ๆ ได้แก่

(1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยเป็นเรื่องของการที่ไม่สามารถผ่อนชำระตามสัญญาเดิม จึงขอให้ ธปท. ประสานงานกับสถาบันการเงินเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ เข้าโครงการผ่อนปรนหนี้หรือพักชำระหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล

(2) การช่วยเหลือลูกหนี้โดยการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำหรือซอฟท์โลน พบว่ามีการร้องเรียนมากที่สุดในช่วงไตรมาส 3 ของปี 2555 เนื่องจากเป็นช่วงที่วงเงินให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำหมด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่ได้รับวงเงินเนื่องจากวงเงินหมด ขัดกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของสถาบันการเงินที่เน้นการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใหม่ หรือติดเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่ออื่น ๆ รวมถึงการดำเนินเรื่องอนุมัติสินเชื่อล่าช้าจนเป็นเหตุให้วงเงินหมด

(3) การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินหรือบริษัทที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้แทนสถาบันการเงินปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม โดยปัญหาร้องเรียนที่พบบ่อย เช่น การติดตามทวงถามในลักษณะประจานกับบุคคลที่ 3 หรือโทรศัพท์เพื่อติดตามหนี้ในเวลาที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการโทรศัพท์ติดตามหนี้ในลักษณะข่มขู่

(4) พฤติกรรมเจ้าหน้าที่สถาบันการเงินที่อาจเกิดจากการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของสถาบันการเงิน เช่น อธิบายเงื่อนไขในสัญญาคลาดเคลื่อน เป็นต้น

(5) ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย เช่น การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่อาจไม่เป็นธรรม ปัญหาการคำนวณดอกเบี้ยที่คลาดเคลื่อน

2) การให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางการเงินมีความรู้และเข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ของตน สามารถนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีความเหมาะสมกับความต้องการ รวมทั้งรู้เท่าทันกลลวงทางการเงินต่าง ๆ

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น ธปท. ได้มีการเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคและผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) เว็บไซต์ของ ศคง. www.bot.or.th/fcc เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ทางการเงินต่าง ๆ เช่น สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการทางการเงิน การวางแผนทางการเงิน ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อและดอกเบี้ย ภัยการเงินและวิธีระวังป้องกัน รวมทั้งมีลิงก์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนใช้เป็นช่องทางการติดต่อและรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางออนไลน์

(2) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ การจัดทำหนังสือชุด รู้รอบเรื่องการเงิน เขียนบทความให้ความรู้ทางการเงินเผยแพร่ในหนังสือพิมพ์และวารสารต่าง ๆ รวมทั้งจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ให้ความรู้และแนะนำช่องทางการติดต่อ ศคง. ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1213

(3) สื่อความรู้ทางการเงินอื่น เช่น วีดีทัศน์แบบ infographic

(4) กิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดนิทรรศการความรู้ทางการเงิน (Money Expo) การบรรยายให้ความรู้กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนโดยความร่วมมือกันระหว่าง ศคง. และสำนักงานภาคของ ธปท. ในภูมิภาคทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ เชียงใหม่ ขอนแก่น และหาดใหญ่ และหน่วยงานพันธมิตรภายนอกอื่น ๆ เช่น คณะกรรมการกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เป็นต้น

(5) การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารในรายการโทรทัศน์และรายการวิทยุ

(6) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถขอข้อมูล คำปรึกษา และร้องเรียนโดยตรงได้ที่โทรศัพท์หมายเลข 1213 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

3) ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินงาน

ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธปท. พบอุปสรรคในการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ความรู้ ความเข้าใจของผู้ร้องเรียนและหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ ธปท. ในการรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้น เช่น หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง หรือเรื่องร้องเรียนบริษัทประกอบธุรกิจเช่าซื้อหรือลิสซิ่ง ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีเรื่องร้องเรียนบางเรื่องอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจการดำเนินการของสถาบันการเงิน โดย ธปท. ไม่มีอำนาจเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น ในการพิจารณาว่าจ้างหรือเลิกจ้างพนักงานของสถาบันการเงิน เป็นต้น

(2) ความไม่สมบูรณ์ของเอกสารร้องเรียน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากผู้ร้องเรียนเขียนข้อมูลการร้องเรียนไม่ชัดเจน หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน รวมทั้งขาดเอกสารสำคัญต่าง ๆ ทำให้กระบวนการช่วยเหลือประสานงานทำได้ล่าช้า หรือบางครั้งเกิดจากผู้ร้องเรียนไม่มีเอกสารหลักฐานประกอบคำร้อง เช่น ร้องเรียนว่าถูกเรียกเก็บหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลแม้ว่าไม่ได้เป็นหนี้ เพราะธนาคารไม่อนุมัติ แต่ผู้ร้องไม่มีหลักฐานแสดงการปฏิเสธสินเชื่อ ทำให้ยากต่อการพิสูจน์ความถูกต้อง หรือบางส่วนเกิดจากการที่สถาบันการเงินชี้แจงเหตุผลไม่ชัดเจน ทำให้ ธปท. ต้องขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติม

5.1.2 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

5.1.2.1 นโยบายและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค

สำนักงาน ก.ล.ต. มีนโยบาย และมาตรการในการคุ้มครองผู้ลงทุนหลายด้าน เช่น

1) ด้านการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่คำนึงถึงการคุ้มครองผู้ลงทุน โดยก่อนที่จะมีการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จะมีการรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชน และผ่านขั้นตอนการกลั่นกรองโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการคุ้มครองผู้ลงทุนอย่างเหมาะสม

2) ด้านการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้ลงทุน เช่น ข้อมูลของบริษัทที่เสนอขายหลักทรัพย์ซึ่งระดมเงินจากประชาชนไปใช้เป็นทุนหรือเพื่อการดำเนินงานของกิจการจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ทำให้ผู้ลงทุนมีข้อมูลที่เพียงพอและเท่าเทียมกันเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยข้อมูลที่เปิดเผย ได้แก่ หนังสือชี้ชวน งบการเงินประจำปี ข้อมูลรายงานประจำปีต่าง ๆ การทำรายการกับบุคคลที่เกี่ยวโยงกัน การซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้บริหารบริษัท

3) ด้านการให้ความรู้แก่ผู้ลงทุน สำนักงาน ก.ล.ต. ได้เผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้ลงทุนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น รายการโทรทัศน์ บทความในหนังสือพิมพ์ Social Media เอกสารเผยแพร่ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ลงทุนรู้จักกับสินค้าในตลาดทุน บทบาทหน้าที่และสิทธิของตัวเอง และความรู้อื่น ๆ ที่ควรทราบเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจหรือวางแผนการลงทุน

4) ด้านการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส สำนักงาน ก.ล.ต. มี SEC Help Center เป็นศูนย์กลางให้บริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตลาดทุนไทย และบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ก.ล.ต. รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสในกระทำผิดในตลาดทุนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์หมายเลข 0-2263-6000 หรือ E-mail: info@sed.or.th หรือที่เว็บไซต์ www.sec.or.th รวมทั้งการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองที่ทำการของ ก.ล.ต.

5.1.2.2 ประเภทเรื่องร้องเรียน

ตามข้อมูลเชิงสถิติ ในปี 2553 - 2555 ก.ล.ต.ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ลงทุนที่เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินในเรื่องเกี่ยวกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์หลายเรื่อง โดยประเภทของบริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดสามลำดับ คือ

1) ตัวกลางในธุรกิจหลักทรัพย์ โดยในปี 2553 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 70 ราย โดยเป็นเรื่องร้องเรียนตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 40 ราย และตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 30 ราย ในปี 2554 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 94 ราย โดยเป็นเรื่องร้องเรียนตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์ จำนวน 50 ราย และตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจำนวน 44 ราย และในปี 2555 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 82 ราย โดยเป็นเรื่องร้องเรียนตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์จำนวน 55 ราย และตัวกลางที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนจำนวน 27 ราย

2) บริษัทจดทะเบียน ในปี 2553 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 52 ราย ปี 2554 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 61 ราย และในปี 2555 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 44 ราย

3) การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยไม่ได้อนุญาต ในปี 2553 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 44 ราย ปี 2554 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 37 ราย และในปี 2555 มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งสิ้น 50 ราย

จากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับตั้งแต่ปี 2553 - 2555 สำนักงาน ก.ล.ต. ได้ดำเนินการแก้ไขจนได้รับข้อยุติแล้ว โดยในปี 2553 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้ามาทั้งหมด 368 เรื่อง จำนวนเรื่องที่ยุติแล้ว 320 เรื่อง ส่วนปี 2554 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้ามาทั้งหมด 408 เรื่อง จำนวนเรื่องที่ยุติแล้ว 375 เรื่อง และในปี 2555 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้ามาทั้งหมด 449 เรื่อง จำนวนเรื่องที่ยุติแล้ว 407 เรื่อง

5.1.2.3 กระบวนการระงับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่สามารถหาข้อยุติได้ สำนักงาน ก.ล.ต. ได้จัดให้มีกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลที่ยึดหลักเป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว และประหยัด เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ลงทุนสามารถใช้กระบวนการดังกล่าวเรียกร้องค่าเสียหายที่ได้รับจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจในตลาดทุนไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกฎเกณฑ์ที่ออกตามกฎหมายดังกล่าว โดยข้อพิพาทที่สามารถเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการจะต้องมีลักษณะของข้อพิพาทตามที่กำหนด เช่น เป็นข้อพิพาทที่ผู้ลงทุนแต่ละรายเรียกร้องค่าเสียหายไม่เกิน 1,000,000 บาท เป็นต้น

ในการดำเนินการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการของสำนักงาน ก.ล.ต. เริ่มจากการที่ผู้ร้องยื่นคำร้องเสนอข้อพิพาทมายังสำนักงาน ก.ล.ต. เมื่อสำนักงาน ก.ล.ต. ได้รับคำร้องดังกล่าวแล้วก็จะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำร้องเสนอข้อพิพาท ในกรณีที่คำร้องถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และผู้ร้องได้วางเงินประกันค่าป่วยการอนุญาโตตุลาการและค่าตอบแทนในการพิจารณาข้อพิพาทแล้ว สำนักงาน ก.ล.ต. จะลงทะเบียนรับคำร้อง แต่ในกรณีที่คำร้องดังกล่าวไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ สำนักงาน ก.ล.ต. จะไม่รับและคืนคำร้องให้ผู้ร้องภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สำนักงาน ก.ล.ต. ได้รับคำร้อง ซึ่งถือเป็นการยุติเรื่องดังกล่าว

ในกรณีที่คำร้องไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน สำนักงาน ก.ล.ต. จะให้ผู้ร้องแก้ไขให้ถูกต้องภายใน 30 วัน หากผู้ร้องไม่แก้ไขภายในกำหนด ถือว่าผู้ร้องไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการต่อไป สำนักงาน ก.ล.ต. จะยุติเรื่อง หากผู้ร้องแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วนภายในกำหนดเวลาและผู้ร้องได้วางเงินประกันแล้ว สำนักงาน ก.ล.ต. จะลงทะเบียนรับคำร้อง หลังจากนั้นสำนักงานจะแจ้งให้ผู้ร้องเลือกอนุญาโตตุลาการจากทะเบียนรายชื่อ

เมื่อผู้ร้องเลือกอนุญาโตตุลาการแล้วจะต้องแจ้งให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบ สำนักงานจะแจ้งให้ผู้ถูกร้องทำคำคัดค้านที่ผู้ร้องเลือกให้เป็นอนุญาโตตุลาการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับสำเนา

คำร้องและวางเงินประกันพร้อมทั้งให้เลือกรายชื่ออนุญาโตตุลาการรายอื่น เมื่อผู้ถูกร้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว สำนักงาน ก.ล.ต. จะลงทะเบียนรับคำคัดค้านและดำเนินการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการสำหรับข้อพิพาทนั้น อนุญาโตตุลาการจะต้องชี้ขาดภายใน 90 วัน นับแต่วันแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการแล้วเสร็จ โดยสามารถขยายระยะเวลาได้แต่ไม่เกิน 180 วัน เว้นแต่คู่กรณีตกลงขยายเวลาเป็นอย่างอื่น เมื่อได้ข้อชี้ขาดแล้ว สำนักงาน ก.ล.ต. จะมีหนังสือแจ้งผลชี้ขาดให้คู่กรณีทราบ

5.1.2.4 การให้ความรู้แก่ผู้ลงทุน

ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้ลงทุน ในฐานะที่สำนักงาน ก.ล.ต.มีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน เช่น ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 เป็นต้น สำนักงาน ก.ล.ต. ได้ให้ความสำคัญในการเผยแพร่ความรู้ต่อผู้ลงทุนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ หลายช่องทาง ดังนี้

1) เว็บไซต์หลักของสำนักงาน ก.ล.ต. (www.sec.or.th) หรือเว็บไซต์ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนในตลาดทุน (www.start-to-invest.com)

2) จัดทำรายชื่อ Investor Alert List เพื่อเตือนผู้ลงทุนให้ระมัดระวังในการร่วมลงทุนกับบุคคลที่มาชักชวนให้ลงทุนเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของ ก.ล.ต.

3) ให้ความรู้ผ่าน Application ชื่อ Start to Invest บนโทรศัพท์มือถือ Smart Phone ทั้งระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

4) เขียนบทความให้ความรู้ผ่านทางหนังสือพิมพ์ธุรกิจ 2 ฉบับ ได้แก่ หนังสือพิมพ์โพสต์ทูเดย์ (คอลัมน์หน้าต่าง ก.ล.ต.) และหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ (คอลัมน์ ก.ล.ต. คู่คิดนักลงทุน)

5) ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุน โดยการสอดแทรกเนื้อหาผ่านทางรายการโทรทัศน์ Chris Delivery สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

6) จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนและบทบาทของ ก.ล.ต. เพื่อแจกให้กับผู้ลงทุนหรือประชาชนทั่วไปโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

7) ร่วมออกบูธเผยแพร่ความรู้ในงาน Money Expo และ SET in the City เป็นประจำทุกปี

อย่างไรก็ดี ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ลงทุนของ ก.ล.ต. พบอุปสรรคในการดำเนินการในกรณีที่ข้อร้องเรียนบางกรณีเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.ล.ต. ซึ่งผู้ลงทุนหรือประชาชนรายหลายคาดหวังว่า ก.ล.ต. จะช่วยเรียกร้องค่าเสียหายแทนตน หรือสามารถดำเนินการกับข้อเรียกร้องของตนได้ เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนมีข้อพิพาทส่วนตัวหรือข้อพิพาททางธุรกิจกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือผู้ให้บริการในตลาดทุน เป็นต้น

5.1.3 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.)

5.1.3.1 เรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ได้ให้ข้อมูลสถิติการร้องเรียนทั่วประเทศด้านการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย ระหว่างปี 2553 – 2555 ดังนี้

1) ปี 2553 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย จำนวน 6,394 เรื่อง จำนวนเงินที่ยุติ 349,534,707 บาท ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันชีวิต จำนวน 1,207 เรื่อง จำนวนเงินที่ยุติ 73,536,092 บาท

2) ปี 2554 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย จำนวน 5,425 เรื่อง จำนวนเงินที่ยุติ 585,826,018 บาท ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันชีวิต จำนวน 1,333 เรื่อง จำนวนเงินที่ยุติ 91,136,924 บาท

3) ปี 2555 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย จำนวน 6,707 เรื่อง จำนวนเงินยุติ 1,693,547,879 บาท ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันชีวิต จำนวน 1,468 เรื่อง จำนวนเงินที่ยุติ 86,391,494 บาท

5.1.3.2 การระงับข้อพิพาท

สำนักงาน คปภ. ได้มีระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยการพิจารณาข้อร้องเรียนและดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัย พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านประกันภัยระหว่างผู้บริโภคและบริษัทประกัน โดยรายละเอียดได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 ภาคการประกันภัย ข้อ 3.4 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองภาคการประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 ในส่วนของหัวข้อการระงับข้อพิพาท

5.1.4 ข้อมูลจากศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

5.1.4.1 นโยบายและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค

ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีหน้าที่ในการเผยแพร่และแนะนำความรู้ต่อผู้บริโภคโดยใช้วิธีการผ่านทางเว็บไซต์ ฉลาดซื้อ รายการทีวี หน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันและผ่านทางเครือข่ายผู้บริโภคทั่วประเทศ

5.1.4.2 ประเภทเรื่องร้องเรียน

ตามข้อมูลเชิงสถิติ ในปี 2553 - 2555 ศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในเรื่องต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับ คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร (ประกอบด้วยเรื่องปัญหาเกี่ยวกับสถาบันการเงิน ประกันภัย

บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ธุรกิจเช่าซื้อ เงินกู้ยืม และเงินกู้นอกระบบ) การบริการสุขภาพและสาธารณสุข (ประกอบด้วยเรื่องปัญหาเกี่ยวกับศูนย์ออกกำลังกาย ศูนย์สุขภาพและความงาม โรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน คลินิก ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ สำนักงานหลักประกันสุขภาพ สำนักงานประกันสังคม) และสื่อและโทรคมนาคม (ประกอบด้วยเรื่องปัญหาเกี่ยวกับโทรคมนาคม สื่ออินเตอร์เน็ต สื่อทีวีผ่านดาวเทียม สื่อโทรทัศน์ สื่อภาพยนตร์ สื่อวิทยุ สื่อป้ายโฆษณา)

โดยเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเงินการธนาคารนั้น ในปี 2553 มีจำนวน 411 เรื่อง ปี 2554 มีจำนวน 466 เรื่อง และในปี 2555 มีจำนวนทั้งสิ้น 306 เรื่อง ซึ่งเรื่องที่เป็นปัญหาร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ

1) บัตรเครดิต ในปี 2553 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 308 เรื่อง ปี 2554 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 239 เรื่อง และในปี 2555 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน 207 เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียนเข้ามายังมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ได้แก่ การผิดนัดที่เกิดจากการสร้างหนี้โดยใช้บัตรเครดิต การถูกฟ้องร้องให้ชำระหนี้บัตรเครดิต การบังคับคดี การอายัดทรัพย์สิน การมีประวัติเสียจากการค้างชำระหนี้ในฐานข้อมูลเครดิตบูโร การถูกคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม การถูกลักลอบนำเอกสารไปทำบัตรเครดิต เป็นต้น

2) สินเชื่อส่วนบุคคล ในปี 2553 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 3 เรื่อง ปี 2554 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 92 เรื่อง และในปี 2555 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน 30 เรื่อง

3) ธุรกิจเช่าซื้อ ในปี 2553 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 42 เรื่อง ปี 2554 มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 54 เรื่อง และในปี 2555 มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น จำนวน 26 เรื่อง

จากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเงินการธนาคารทั้งหมด ส่วนใหญ่แล้วมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคได้มีการดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนสิ้นสุดการดำเนินการ บางกรณีได้มีการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือออกจดหมายถึงผู้ประกอบการ หรือบางกรณีมีการนัดเจรจา หรือฟ้องคดี เป็นต้น

5.1.4.3 กระบวนการระงับเรื่องร้องเรียน

ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคตามขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1) ในกรณีที่ผู้บริโภคมาขอคำปรึกษาจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมหลักฐาน หลังจากนั้นจะให้คำแนะนำแก่ผู้บริโภคหรือส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะดำเนินการติดตามผลจนกระทั่งเรื่องดังกล่าวยุติ

2) ในกรณีที่ผู้บริโภคมาร้องเรียนต่อมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มูลนิธิผู้บริโภคจะสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมหลักฐาน หลังจากนั้นจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเชิญเจรจาไกล่เกลี่ยและจัดเวทีไกล่เกลี่ย หลังจากนั้นมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะดำเนินการติดตามผลจนกระทั่งเรื่องยุติ ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาหาข้อยุติ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะส่งเรื่องต่อไปยังศูนย์ทนายอาสาเพื่อให้ดำเนินการยื่นเรื่องในชั้นศาลตามรูปคดี

3) ในกรณีที่ผู้บริโภคต้องการทนาย มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจะสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมหลักฐาน จากนั้นจะส่งไปยังศูนย์ทนายอาสาเพื่อให้ดำเนินการยื่นเรื่องในชั้นศาลตามรูปคดี อย่างไรก็ดี ในการดำเนินการของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคในการให้ความช่วยเหลือผู้บริโภค อุปสรรคส่วนใหญ่ในการดำเนินการจะเป็นเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย เนื่องจากมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคเป็นเพียงองค์กรพัฒนาเอกชน มิใช่หน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้เกิดความยากลำบากในการที่จะดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคจึงร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภคทั่วประเทศผลักดันให้เกิดกฎหมายองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อจะได้คุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่และรวดเร็ว

5.1.5 ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

5.1.5.1 นโยบายและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) มีอำนาจหน้าที่ประการหนึ่งในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย

5.1.5.2 ประเภทเรื่องร้องเรียน

สคบ. ได้เก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภคตามปีงบประมาณ (1 ตุลาคม – 30 กันยายน) โดยข้อมูลปีงบประมาณ 2553 – 2555 มีดังนี้

1) ปีงบประมาณ 2553

ตามข้อมูลเชิงสถิติ ในปีงบประมาณ 2553 สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในเรื่องต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุดที่เกี่ยวข้องจากการใช้บริการทางการเงิน ดังนี้

(1) ประเภทบริการ มีจำนวน 1,935 ราย โดยมีการร้องเรียนในเรื่องการประกันภัย จำนวน 73 ราย โดยเป็นปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การตรวจสอบการให้บริการ ในเรื่องประกันชีวิตมีจำนวน 49 ราย เป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ไม่อนุมัติให้ยกเลิกกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์

(2) ประเภทธนาคาร สถาบันการเงิน เงินทุนหลักทรัพย์มีผู้ร้องเรียนมากเป็นลำดับที่ 5 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 540 ราย ได้แก่

(2.1) เรื่องบัตรเครดิต จำนวน 232 ราย โดยเป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบข้อเท็จจริง พฤติกรรมการทวงหนี้ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ได้ใช้บัตร บัตรสูญหาย ค่าปรับสูง ดอกเบี้ยล่าช้าสูง หักเงินจากบัญชี ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ขอคืนเงิน ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ปิดบัญชี สินค้า ยกเลิกสัญญา อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ฯลฯ

(2.2) เรื่องสินเชื่อ จำนวน 140 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง พฤติกรรมการทวงหนี้ ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ค่าปรับล่าช้า ตรวจสอบค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ค้างค่างวด ขอปิดบัญชี ฯลฯ

(2.3) เรื่องธนาคาร จำนวน 116 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง เงินสูญหายจากบัญชี ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม พฤติกรรมการทวงหนี้ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย

(2.4) เรื่องเช่าซื้อ จำนวน 34 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง ค่าปรับสูงเกินจริง ตรวจสอบชำระค่างวด ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ปิดบัญชีสินค้า อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

(2.5) เรื่องบริษัทไฟแนนซ์ จำนวน 11 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องหุ้น จำนวน 7 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2) ปีงบประมาณ 2554

ปีงบประมาณ 2554 เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเภทบริการ มีจำนวน 2,119 ราย โดยมีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องจากการใช้บริการทางการเงิน ดังนี้

(1) ประเภทการประกันภัย จำนวน 99 ราย เป็นปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ในเรื่องประกันชีวิตมีจำนวน 58 ราย เป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์ การโฆษณาเป็นเท็จเกินความจริงการโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

(2) ประเภทธนาคาร สถาบันการเงิน เงินทุนหลักทรัพย์มีผู้ร้องเรียนมากเป็นลำดับที่ 5 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 626 ราย

(2.1) เรื่องบัตรเครดิต จำนวน 245 ราย โดยเป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมการทวงหนี้ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ตรวจสอบข้อเท็จจริง ยกเลิกสัญญา ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ไม่ได้ใช้บัตร อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป หักเงินจากบัญชี บัตรสูญหาย ขอคืนเงิน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ฯลฯ

(2.2) เรื่องสินเชื่อ จำนวน 193 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทวงหนี้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ค้างค่างวด อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ขอคำปรึกษา ขอปิดบัญชี ฯลฯ

(2.3) เรื่องธนาคาร จำนวน 153 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม เงินสูญหายจากบัญชี อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป พฤติกรรมการทวงหนี้ ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย

(2.4) เรื่องบริษัทไฟแนนซ์ จำนวน 19 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เรื่องเช่าซื้อ จำนวน 14 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปิดบัญชีสินค้า ค่าปรับสูงเกินจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

(2.5) เรื่องหุ้น จำนวน 2 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

3) ปีงบประมาณ 2555

ปีงบประมาณ 2555 เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเภทบริการ มีจำนวน 2,794 ราย โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการทางการเงิน ดังนี้

(1) เรื่องการประกันภัย จำนวน 159 ราย เป็นปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ ในเรื่องประกันชีวิตมีจำนวน 65 ราย เป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหมทดแทน ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ การโฆษณาที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ

(2) ประเภทธนาคาร สถาบันการเงิน เงินทุนหลักทรัพย์มีผู้ร้องเรียนมากเป็นลำดับที่ 5 โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 622 ราย โดยเป็น

(2.1) เรื่องบัตรเครดิต จำนวน 204 ราย โดยเป็นปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมการทวงหนี้ ค่าปรับสูง-ดอกเบี้ยล่าช้าสูง สอบถามข้อมูล ไม่ได้ใช้บัตร บัตรสูญหาย ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ยกเลิกสัญญา ขอคืนเงิน ปิดบัญชีสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ฯลฯ

(2.2) เรื่องธนาคาร จำนวน 197 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เงินสูญหายจากบัญชี ตรวจสอบค่าธรรมเนียม อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป พฤติกรรมการทวงหนี้

(2.3) เรื่องสินเชื่อ จำนวน 194 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับขอคำปรึกษา/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป พฤติกรรมการทวงหนี้ ขอปิดบัญชี ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอประนอมหนี้-ไม่มีเงินจ่าย ค้างค่างวด ตรวจสอบค่าธรรมเนียม กู้ไม่ผ่าน-กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ ฯลฯ

(2.4) เรื่องเช่าซื้อ จำนวน 12 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับค่าปรับสูงเกินจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ปิดบัญชีสินค้า อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

(2.5) เรื่องบริษัทไฟแนนซ์ จำนวน 8 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องหุ้น จำนวน 7 ราย เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย

5.1.5.3 กระบวนการระงับเรื่องราวร้องเรียน

กรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ถูกเอารัดเอาเปรียบ หรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ให้เสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา โดยสามารถร้องเรียนมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทำเนียบรัฐบาล โดยการเขียนจดหมายส่งตู้ ป.ณ. 99 กรุงเทพฯ 10300 หรือมาด้วยตนเอง รวมทั้งโทรศัพท์สายด่วนร้องทุกข์ โทร.1166

ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค สคบ.ได้กำหนดขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค โดยเริ่มจากการที่ประชาชนยื่นคำขอต่อ สคบ. เมื่อ สคบ. ได้รับคำขอแล้วจะตรวจสอบเอกสารหลักฐาน จากนั้นกองที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ จะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผู้ร้องเพื่อขอข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีที่ไกล่เกลี่ยได้ หรือกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผล สคบ. จะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ส่วนในกรณีที่เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ หรือกรณีที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา จากนั้นจะเสนอต่อคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณา จากนั้นจะเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณามีมติ เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีมติอย่างใดแล้วจะแจ้งไปยังกองที่รับผิดชอบ กองที่รับผิดชอบจะแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีที่จะต้องฟ้องคดี กองที่รับผิดชอบจะแจ้งกองนิติการเพื่อให้ดำเนินการฟ้องคดีแทน

5.1.5.4 การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริโภค

นอกจากการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคแล้ว สคบ. ยังได้มีการช่วยเหลือผู้บริโภคดังต่อไปนี้

1) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรม พฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีการเสนอสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย ซึ่งโดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สคบ. จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจและดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้งเพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

2) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบัน การศึกษาและหน่วยงานอื่นเพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริโภค

ควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหาตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงเพื่อที่จะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อนนอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาล

4) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัดและใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุดโดย สคบ. มีสายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์อยู่เป็นประจำ นอกจากนั้นยังมีเอกสาร บทความข่าวสารจาก สคบ. แจกฟรีแก่ผู้สนใจอีกด้วยเป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ อย่างกว้าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

5) ประสานงานกับส่วนงานราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริมหรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค โดย สคบ. มีสายงานรับผิดชอบในด้านนี้ คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญาทำงานประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ

6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย ที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คือ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภคโดยอาจระบุชื่อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนี้ ยังมีการประสานงานเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้ง สคบ. ยังมีกองนิติการรับผิดชอบในงานด้านกฎหมายที่จะสามารถดำเนินการทั้งคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมายและฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคตามที่ผู้บริโภคร้องขอด้วย

5.2 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายในการใช้บริการทางการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจประกันภัย โดยสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ การได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ จากการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการทางการเงิน และช่องทางในการร้องเรียนปัญหาอันเนื่องมาจากบริการทางการเงินต่าง ๆ เป็นต้น โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดจ้างบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินการสำรวจข้อมูลรวมจำนวน 600 ชุด แยกเป็นข้อมูลจากผู้บริโภคภาคการธนาคาร จำนวน 200 ชุด ข้อมูลจากผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์จำนวน 200 ชุด และข้อมูลจากผู้บริโภคภาคการประกันภัย จำนวน 200 ชุด เพื่อสอบถามในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และต่างจังหวัด เป็นต้น โดยเริ่มดำเนินการรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม 2556 ซึ่งผู้ตอบ

แบบสอบถามดังกล่าวเป็นตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย (เช่น กลุ่มนักศึกษา กลุ่มวัยทำงาน และกลุ่มผู้เกษียณอายุ ประกอบกับปัจจัยด้านการศึกษา) เพื่อคณะผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ และการวิเคราะห์เชิงสถิติเบื้องต้น ซึ่งผู้วิจัยจะแบ่งส่วนการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคการธนาคาร

5.2.1.1 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

1) ข้อมูลส่วนตัว

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการธนาคาร จำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 เพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 โดยมีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 ต่างจังหวัด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

การสอบถามได้แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้ ช่วงอายุต่ำกว่า ปี 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ช่วงอายุ 35-54 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แบ่งเป็นประเภทของวุฒิการศึกษา ดังนี้ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22

การประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แบ่งเป็นอาชีพ ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ค้าขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 เกษตรกร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 รับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ว่างงาน/ไม่มีงานทำ (แม่บ้าน) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอื่น ๆ (เกษียณ) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2

2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการทางการเงิน – ภาคการธนาคาร

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการธนาคาร จำนวน 200 คน มีการใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ทั้งหมด 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งมีการใช้ผลิตภัณฑ์ การใช้บริการธนาคาร ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการของผู้บริโภค

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1 แห่ง	24	12
2 แห่ง	64	32
3 แห่ง	60	30
4 แห่งขึ้นไป	52	26

ตารางที่ 2

การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางธนาคาร

ประเภทผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคาร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ฝากเงิน	197	46.35
ขอสินเชื่อ	53	12.47
บัตรเครดิต	95	22.35
ซื้อพันธบัตร	22	5.18
ซื้อกองทุนรวม (LTF/RMF)	27	6.35
เช่าซื้อ	17	4
อื่น ๆ เช่น สลาก ประกัน การโอนเงิน หุ้นกู้บุริมสิทธิ	14	3.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 3

จำนวนผู้บริโภคที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ ของธนาคารรวมถึงค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ

ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ ของธนาคาร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ได้รับ	167	83.5
ไม่ได้รับ	33	16.5

โดยแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับ อาทิเช่น พนักงานของธนาคาร จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 39.78 สื่อต่าง ๆ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11 อินเตอร์เน็ต จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.23 มีคนแนะนำ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58 อื่น ๆ (ข้อมูลที่มาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ หรือแผ่นพับต่าง ๆ) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

ตารางที่ 4

ธนาคารได้แจ้งข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบว่า ธุรกิจการธนาคารเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และได้แจ้งถึงช่องทางในการติดต่อหน่วยงานดังกล่าว

ธนาคารมีการแจ้งข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	72	36
ไม่แจ้ง	128	64

ตารางที่ 5 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการจากธนาคารของผู้บริโภค

ผู้บริโภคได้รับข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพียงพอ	61	30.5
ไม่เพียงพอ	68	34
ไม่แน่ใจ	61	30.5

ตารางที่ 6

ความเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับทางเลือกในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย

ความเห็นของผู้บริโภคคิดว่า	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มี	170	85
ไม่มี	30	15

ตารางที่ 7

การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของผู้บริโภคในธนาคารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

ผู้บริโภคเห็นว่า	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	140	70
ไม่ใช่	16	8
ไม่แน่ใจ	44	22

ตารางที่ 8

ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิในการยกเลิกสัญญาหรือการบริการทางธนาคารใด ๆ หรือไม่

ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	90	45
ไม่ทราบ	43	21.5
ไม่แน่ใจ	67	33.5

โดยผู้บริโภคที่ได้ทราบถึงข้อมูลดังกล่าวมาจากแหล่งข้อมูล ดังนี้ พนักงานของธนาคาร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.55 สื่อต่าง ๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 อินเตอร์เน็ท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.01 หน่วยงานของรัฐ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.74 มีคนแนะนำ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9 อื่น ๆ เช่น ข้อมูลที่มาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ หรือแผ่นพับต่าง ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95

ตารางที่ 9

ผู้บริโภคเคยได้รับบริการโดยมีการทำสัญญาพ่วง เช่น การทำบัตร เอทีเอ็ม/เดบิต เครดิต หรือการกู้ยืมเงินที่ต้องทำประกันเพิ่มด้วย หรือไม่

ผู้บริโภคเคยได้รับบริการโดยมีการทำสัญญาพ่วง	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เคย	138	69
ไม่เคย	62	31

ตารางที่ 10

การโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ ผู้บริโภคพบว่าธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

ผู้บริโภคพบว่าธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	90	45
ไม่ใช่	110	55

ตารางที่ 11

การโฆษณาเกี่ยวกับบริการหรือผลิตภัณฑ์ ธนาคารให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน

ธนาคารให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	100	50
ไม่ใช่	100	50

ตารางที่ 12

การใช้บัตรเครดิต ผู้บริโภคทราบถึงเงื่อนไข หรือข้อสัญญา ในการใช้บัตรเครดิต วิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องก่อนการตกลงทำสัญญาบัตรเครดิต

ผู้บริโภคทราบถึงเงื่อนไข หรือข้อสัญญา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	108	61.71
ไม่ทราบ	67	38.29

ตารางที่ 13

ผู้บริโภคสามารถใช้ช่องทางหรือสามารถติดต่อพนักงานของธนาคาร เมื่อมีเหตุจำเป็นได้เป็นอย่างดี

ผู้บริโภคสามารถใช้ช่องทางหรือสามารถติดต่อพนักงานของธนาคาร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	143	77.3
ไม่ใช่	42	22.7

ตารางที่ 14

ใบ Statement บัตรเครดิตของผู้บริโภค ธนาคารได้แจ้งยอดที่มีการใช้จ่ายจริง/จำนวนค่าธรรมเนียม /ค่าดอกเบี้ย/ค่าปรับ/ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งยอดดังกล่าวแล้วแต่กรณีไว้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน

มีการแบ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	149	80.54
ไม่ใช่	36	19.46

ตารางที่ 15

ผู้บริโภคทราบถึงเงื่อนไข/รายละเอียดในการใช้บัตรเครดิตอย่างชัดเจนหรือไม่ กรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตนอกประเทศ รวมถึง ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นพิเศษด้วย

ผู้บริโภคทราบอย่างชัดเจน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ชัดเจน	62	31.79
ไม่ชัดเจน	133	68.21

ตารางที่ 16

ในการขอทำบัตรเครดิต เงื่อนไข / ข้อสัญญา ทำเป็นตัวพิมพ์ใหญ่และอ่านเข้าใจง่าย หรือไม่

การขอทำบัตรเครดิต เงื่อนไข / ข้อสัญญา ทำเป็นตัวพิมพ์ใหญ่และอ่านเข้าใจง่าย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	68	36.76
ไม่ใช่	117	63.24

ตารางที่ 17

ผู้บริโภคทราบถึงค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ทั้งในกรณีที่โอนระหว่างบัญชีภายในธนาคาร และกรณีการโอน บัญชีต่างธนาคาร

ผู้บริโภคทราบถึงค่าธรรมเนียม ในการโอนเงิน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	141	70.5
ไม่ทราบ	59	29.5

ตารางที่ 18

ผู้บริโภคเคยใช้บริการหรือตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีทางธนาคารของท่านผ่านระบบ Mobile Application หรือผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตหรือไม่

ผู้บริโภคเคยใช้บริการหรือตรวจสอบข้อมูล ผ่านระบบ mobile application หรือผ่าน เครือข่ายอินเตอร์เน็ต	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เคยใช้	79	39.5
ไม่เคยใช้	121	60.5

3) ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการธนาคาร จำนวน 200 คน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่ท่านต้องการบริการอื่นใด หรือไม่

ผู้บริโภคได้รับข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ได้รับ	100	50
ไม่ได้รับ	58	29
ไม่แน่ใจ	42	21

ตารางที่ 20 ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือมีเรื่องราวร้องเรียนหรือไม่

ผู้บริโภคได้รับข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ได้รับ	99	49.5
ไม่ได้รับ	61	12.5
ไม่แน่ใจ	40	20

ตารางที่ 21 ผู้บริโภคทราบหรือไม่ว่าหากท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคาร ท่านจะสามารถดำเนินการอย่างไร

ผู้บริโภคทราบการดำเนินการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	100	50
ไม่ทราบ	100	50

กรณีทราบ คือ สามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ หรือ Call Center ในเบื้องต้น หรือเข้าพบเจ้าหน้าที่ เช่น พนักงานที่รับเรื่องหรือผู้จัดการธนาคารด้วยตนเอง รวมทั้งฟ้องร้องต่อศาล

ตารางที่ 22 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของธนาคารได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิทางกฎหมาย ในการได้รับความคุ้มครองสำหรับผู้บริโภค

เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของธนาคารได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิทางกฎหมาย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	47	23.5
ไม่แจ้ง	153	76.5

ตารางที่ 23 กรณีที่ผู้บริโภคเคยร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ธนาคารได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านอย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสมทุกครั้ง

ผู้บริโภคที่มีเรื่องร้องเรียน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ใช่	25	12.5
ไม่ใช่	19	9.5
ไม่เคยมีเรื่องร้องเรื่อง	156	78

ตารางที่ 24 ผู้บริโภคทราบหรือไม่ว่า สามารถร้องเรียนการใช้บริการธนาคาร ที่ “ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน” (ศคง.)

ผู้บริโภคทราบข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	27	13.5
ไม่ทราบ	173	86.5

ตารางที่ 25 ผู้บริโภคคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงพอหรือไม่

ผู้บริโภคคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงพอ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพียงพอ	26	13
ไม่เพียงพอ	112	56
ไม่แน่ใจ	62	31

จากผลสำรวจข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการทางการเงิน- ภาคการธนาคาร จำนวน 200 คน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

(1) ผู้บริโภคร้อยละ 46.35 ใช้บริการธนาคารเพื่อฝากเงิน ร้อยละ 38.82 ใช้บริการในลักษณะของสินเชื่อ เช่น ขอสินเชื่อ บัตรเครดิต หรือเช่าซื้อ และร้อยละ 11.53 ใช้บริการในเรื่องการลงทุน เช่น พันธบัตร หรือกองทุนรวม โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารเพื่อฝากเงิน ซึ่งร้อยละ 70 เห็นว่า

ธนาคารได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีอย่างถูกต้องและครบถ้วนและผู้บริโภคร้อยละ 70.5 ทราบถึงค่าธรรมเนียมการโอนเงิน อย่างไรก็ดี ยังมีผู้บริโภคอีกจำนวนหนึ่งที่ยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีอย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้วย

(2) ผู้บริโภคร้อยละ 85 เห็นว่าตนเองมีทางเลือกในผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินที่หลากหลาย โดยร้อยละ 83.5 เห็นว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมถึงค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม และค่าบริการ แต่ผู้บริโภคเพียงร้อยละ 30.5 เท่านั้นที่คิดว่าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการอย่างเพียงพอ ทำให้เห็นว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลแต่ข้อมูลที่ได้รับนั้นยังไม่เพียงพอ

(3) ผู้บริโภคร้อยละ 69 เคยได้รับบริการที่มีการทำสัญญาพ่วง เช่น การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือการกู้ยืมเงินที่จะต้องมีการทำประกันเพิ่มด้วย ทำให้เห็นว่าธนาคารได้มีการเสนอบริการที่มีการทำสัญญาพ่วงกับผู้บริโภคส่วนใหญ่

(4) ในการโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารในสื่อต่าง ๆ ผู้บริโภคร้อยละ 45 เห็นว่าธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยร้อยละ 50 เห็นว่าธนาคารได้ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย หรือไม่ทำให้เกิดความสับสนทำให้เห็นได้ว่าผู้บริโภคอีกครึ่งหนึ่งเห็นว่าธนาคารไม่ได้มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน และยังไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจง่ายและทำให้ความสับสนอีกด้วย

(5) ในการใช้บัตรเครดิต ผู้บริโภคร้อยละ 61.71 ทราบถึงเงื่อนไข หรือข้อสัญญาในการใช้บัตรเครดิต วิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนการตกลงทำสัญญาบัตรเครดิต แต่ผู้บริโภคร้อยละ 63.24 เห็นว่าในการขอทำบัตรเครดิต เงื่อนไข หรือข้อสัญญาไม่ได้ทำเป็นตัวพิมพ์ใหญ่และอ่านเข้าใจง่าย ทำให้เห็นได้ว่าถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะได้ทราบถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการใช้บัตรเครดิตก่อนที่จะตกลงทำสัญญา แต่เงื่อนไข หรือข้อสัญญายังไม่ชัดเจนและเข้าใจได้ยาก

(6) ในการใช้บัตรเครดิตผู้บริโภคร้อยละ 80.54 เห็นว่าใบแจ้งหนี้บัตรเครดิตธนาคารได้แจ้งยอดที่มีการใช้จ่ายจริง จำนวนค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยได้แบ่งยอดดังกล่าวให้เห็นอย่างชัดเจน แต่ผู้บริโภคร้อยละ 68.21 เงื่อนไขและรายละเอียดการใช้บัตรเครดิตนอกประเทศ รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นพิเศษยังไม่ชัดเจน ทำให้เห็นได้ว่าถึงแม้ว่าในใบแจ้งหนี้บัตรเครดิตจะแจ้งยอดการใช้จ่ายและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แล้ว แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็ยังไม่ทราบถึงเงื่อนไข รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และการคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อยู่

(7) ผู้บริโภคร้อยละ 60.5 ไม่เคยใช้บริการหรือตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีผ่านระบบ Mobile application หรือผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต จึงควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการดังกล่าวแก่ผู้บริโภคด้วย

(8) ผู้บริโภคร้อยละ 55 ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าทราบสิทธิในการยกเลิกสัญญาหรือการบริการต่าง ๆ ซึ่งเห็นว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยกเลิกสัญญา หรือการบริการต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงควรให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์กับผู้บริโภคเกี่ยวกับสิทธิดังกล่าวให้มากขึ้น

(9) ผู้บริโภคร้อยละ 77.3 สามารถใช้ช่องทางหรือติดต่อพนักงานธนาคารเมื่อมีเหตุจำเป็นได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีผู้บริโภคอีกร้อยละ 22.7 ไม่สามารถใช้ช่องทางหรือติดต่อพนักงานได้ ทำให้เห็นได้ว่ายังไม่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางหรือติดต่อธนาคารอย่างเพียงพอ

(10) ผู้บริโภคร้อยละ 64 เห็นว่าธนาคารไม่ได้แจ้งว่าธุรกิจการธนาคารเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และแจ้งถึงช่องทางการติดต่อหน่วยงานให้ทราบ ทำให้เห็นว่าผู้บริโภคยังไม่ทราบถึงการกำกับดูแลและช่องทางการติดต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

(11) ผู้บริโภคร้อยละ 50 ทราบว่าในกรณีที่มีปัญหาในการใช้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างไร แต่ผู้บริโภคร้อยละ 76.5 เห็นว่าพนักงานของธนาคารไม่ได้แจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงสิทธิทางกฎหมายเกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้เห็นว่ายังมีผู้บริโภคจำนวนมากที่ยังไม่ทราบว่าในกรณีที่เกิดปัญหาในการใช้บริการธนาคารจะต้องดำเนินการอย่างไร และยังไม่ทราบสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองด้วย

(12) ผู้บริโภคร้อยละ 50 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่ต้องการบริการอื่นใด โดยผู้บริโภคร้อยละ 49.5 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือเรื่องราวร้องเรียน ทำให้เห็นว่ายังมีผู้บริโภคอีกจำนวนครึ่งหนึ่งที่ยังไม่ได้รับข้อมูลดังกล่าว จึงควรให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

(13) ผู้บริโภคร้อยละ 22 เคยมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการของธนาคาร โดยผู้บริโภคร้อยละ 12.5 เห็นว่าธนาคารได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสมทุกครั้ง

(14) ผู้บริโภคร้อยละ 86.5 ไม่ทราบว่าสามารถร้องเรียนการใช้บริการธนาคารที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ทำให้เห็นว่าปัจจุบันมีหน่วยงานที่ให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนการใช้บริการธนาคารได้ แต่ผู้บริโภคส่วนใหญ่กลับยังไม่ทราบว่ามีหน่วยงานดังกล่าว ดังนั้น จึงควรให้ข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

(15) ผู้บริโภคร้อยละ 56 ยังไม่ได้รับข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลให้มากขึ้น

4) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริโภคทางการเงินภาคการธนาคาร จำนวน 200 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

(1) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค เช่น เบอร์โทรศัพท์ E-mail กับบริษัทประกันชีวิตหรือบริษัทบัตรเครดิตต่าง ๆ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

(2) ให้แจ้งข้อมูลค่าธรรมเนียมในธุรกรรมประเภทต่าง ๆ และติดตามการได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว

(3) ควรมีการควบคุมตรวจสอบเรื่องการคิดดอกเบี้ยในการผิดนัดชำระหนี้

(4) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีการติดตามเรื่องนั้น ๆ จนจบเรื่อง ไม่ให้มีการปัดความรับผิดชอบหรือไม่มีการติดต่อกลับมายังผู้ร้องเรียน

(5) ให้ภาครัฐเข้าไปควบคุมในเรื่องการบริการของธนาคารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องข้อสัญญาต่าง ๆ ควรระบุข้อความที่เข้าใจง่าย มีรายละเอียดที่ชัดเจนมากกว่านี้ รวมทั้งควรระบุขั้นตอนที่ประชาชนจะสามารถร้องเรียนกับทางรัฐ โดยมีขั้นตอนที่เข้าถึงง่าย และได้รับข้อมูลรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น

(6) ไม่ต้องการให้มีการซื้อขายข้อมูลลูกค้า ต้องการให้ภาครัฐเข้ามาดูแลเรื่องการคุ้มครองข้อมูลของผู้บริโภค เนื่องจากมีการนำข้อมูลไปขายให้กับบริษัทประกัน ทั้ง ๆ ที่ในระหว่างการกรอกข้อมูลกับทางธนาคารก็เลือกที่จะไม่ให้ธนาคารเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(7) การคำนวณอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตไม่ชัดเจน

(8) ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมธนาคาร อยากให้ธนาคารทำรายละเอียดชี้แจงมิใช่ให้ทราบขณะทำธุรรมกรรมหน้าเครื่อง ATM หรือหน้า Counter รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการใช้บริการต่าง ๆ ควรแจ้งอย่างชัดเจน และหากมีการเปลี่ยนแปลงควรมีการแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

(9) ยอดคงเหลือขั้นต่ำในบัญชีเงินฝาก มีการหักค่าธรรมเนียมโดยไม่แจ้งล่วงหน้า เนื่องจากไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชี

(10) ไม่ควรมีการเก็บภาษีเงินฝากประจำ หรือหากมีก็ควรลดอัตราภาษีให้น้อยลง และธนาคารควรแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงแก่ผู้ฝากเงินหลังจากหักภาษีแล้ว

(11) บัตรเดบิตไม่สามารถทำธุรกรรมได้ เพราะบัญชีไม่เคลื่อนไหวเป็นเวลา 6 เดือน โดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า ทำให้ต้องทำบัตรใหม่และเสียค่าธรรมเนียมบัตรจำนวน 300 บาท เห็นว่าไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค

(12) จัดสัมมนาเผยแพร่ความรู้ ให้แก่เยาวชน นักศึกษาในมหาวิทยาลัย และสถาบันต่าง ๆ ทั้งทางด้านการเงิน การประกันภัย การลงทุน ที่เข้าใจง่าย และไม่ทำให้เกิดความสับสน

(13) อยากให้ภาครัฐส่งเสริมหรือให้ธนาคารแจ้งสิทธิที่ผู้บริโภคควรรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินอย่างเพียงพอ เข้าใจง่าย ว่าผู้บริโภคมีสิทธิในแต่ละขั้นตอนมีอะไรบ้าง รวมทั้ง

สิทธิต่าง ๆ ที่ควรได้รับจากกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน โดยอาจจะใช้สื่อต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์มากขึ้น (E-mail SMS โฆษณาทางโทรทัศน์) หรือจัดทำเป็นคู่มือเพื่อผู้บริโภคในการใช้บริการทางการเงิน เช่น สิทธิก่อนที่จะเข้าทำสัญญาหรือทำธุรกรรมกับธนาคาร ขั้นตอนการร้องเรียนหรือการระงับข้อพิพาท สิทธิขอผู้ขอสินเชื่อเมื่อผิดนัดแล้ว เมื่อถูกยึดทรัพย์สินมีขั้นตอนทางศาลและการคุ้มครองขั้นตอนอย่างไร รวมทั้งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ใดบ้าง ที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือ หรือกรณีที่ไม่มีการเคลื่อนไหวหรือไม่ใช้บริการในบัญชีนั้น ๆ ก็ควรแจ้งลูกค้าว่าควรปิดบัญชีเพื่อมิให้ถูกหักค่ารักษาบัญชี ซึ่งธนาคารหรือเจ้าหน้าที่อาจทำเป็นแผ่นพับหรือป้ายตั้งที่เคาน์เตอร์เวลาใช้บริการจะได้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

(14) ให้ความรู้เรื่องการใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศ

(15) ให้ความรู้เรื่อง RMF/LTF

(16) เจ้าหน้าที่ของธนาคารควรมีความรู้ ความเข้าใจและอธิบายในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่าย ซึ่งอาจจะจัดให้มีระบบทดสอบความรู้ของพนักงานก่อนที่จะนำเสนอผลิตภันฑ์ในแก่ลูกค้า

(17) ธนาคารหรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร รวมทั้งโฆษณาชี้ชวนต่าง ๆ จะเป็นลักษณะการทำการตลาด โดยให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอที่จะตัดสินใจ เช่น การทำประกันธนาคารแจ้งแค่ว่าจ่ายเบี้ยประกันเท่าไหร่ แต่ไม่แจ้งผลประโยชน์ตอบแทนว่าได้เท่าไหร่ แจ้งเฉพาะสิ่งที่เราต้องจ่าย แต่ไม่แจ้งสิ่งที่เราจะได้ (โฆษณาว่าผลตอบแทน 200 % แต่ไม่บอกเงื่อนไขที่ได้รับว่าเฉพาะการเสียชีวิตเท่านั้น หากเป็นกรณีอื่นจะได้ผลตอบแทนเพียง 10%)

(18) ธนาคารควรเปิดเผยวิธีการคิดดอกเบี้ยทั้งทางด้านการฝากเงิน และกู้เงินเพราะดอกเบี้ยนั้นเป็นการคิดแบบรายวัน กรณีการฝากเงินที่มีเงินเข้าออกบัญชีทุกวันธนาคารจะคิดดอกเบี้ยอย่างไร

(19) อยากให้หน้าสมุดบัญชีมีข้อความระบุเลยว่าธนาคารนี้ คุ้มครองเงินฝากเพียง 1,000,000 บาทเท่านั้น ไม่ว่าจะฝากเงินกี่บัญชีก็ตาม

(20) อยากให้ข้อตกลงเงื่อนไขและข้อสัญญาในบัตรเครดิต มีขนาดตัวหนังสือที่ใหญ่กว่านี้ ภาษาที่ใช้ควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย

(21) เรื่องปัญหายอดชำระกับทางร้านค้าซ้ำซ้อน แต่ทางธนาคารผู้ออกบัตรไม่ยกเลิกในส่วนที่ซ้ำซ้อนทันที โดยให้ลูกค้าจ่ายเงินส่วนนั้นออกไปก่อน แล้วค่อยตัดยอดที่ซ้ำซ้อนในเดือนถัดไปซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควร ซึ่งเป็นยอดเงินจำนวนมากทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาในด้านการบริหารจัดการเงินมากขึ้น

(22) อยากให้ธนาคารคุ้มครองลูกค้า กรณีโอนเงินผ่านอินเตอร์เน็ตแล้วเงินสูญหาย

(23) ให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และการใช้บริการธนาคารในเรื่องสำคัญ ๆ เช่น บัตรเครดิตพันธบัตร กองทุน การลงทุนต่าง ๆ รวมถึงการก่อหนี้ด้วย

(24) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคเรื่องผลิตภัณฑ์ และการใช้บริการธนาคารมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตน

(25) ควรมีหน่วยบริการช่วยเหลือประชาชนที่เข้าถึงง่าย มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

(26) ให้มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย อย่างครบถ้วน

(27) พัฒนาระบบ Call Center (เช่น ต้องฟังระบบอัตโนมัตินานเกินไปก่อนจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้)

(28) กำกับดูแลการบริการทางด้านผลิตภัณฑ์ด้านการประกันของธนาคาร โดยส่วนมากจะพ่วงกับการเปิดบัญชีธนาคาร ผู้รับบริการมักไม่ได้รับข้อมูลทางด้านประกัน

(29) การให้บริการด้านสินเชื่อ ดอกเบี้ย และอัตราตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยรวมอัตราดอกเบี้ยจะใกล้เคียงกัน แต่ส่วนค่าบริการไม่เท่ากัน บางอย่างผู้ให้บริการถูกผูกด้วยสัญญาจึงไม่สามารถโต้แย้งสิทธิใด ๆ ของธนาคารได้

5.2.2 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคธุรกิจหลักทรัพย์

5.2.2.1 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

1) ข้อมูลส่วนตัว

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 เพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53 โดยมีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 ต่างจังหวัด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

การสอบถามได้แบ่งเป็นช่วงอายุดังนี้ ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ช่วงอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ช่วงอายุ 35 – 54 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และอายุ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ระดับการศึกษาสูงสุด แบ่งได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ระดับปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 35

การประกอบอาชีพของผู้บริโภค ได้แบ่งเป็นอาชีพ ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อาชีพอิสระได้แก่ ค้าขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รับจ้างทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ว่างงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการทางการเงิน– ภาคธุรกิจหลักทรัพย์

ผู้บริโภคทางด้านการเงิน - ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 200 คน มีการใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน – ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ทั้งหมด 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งมีการใช้ผลิตภัณฑ์และการใช้บริการธุรกิจหลักทรัพย์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 26

วัตถุประสงค์ของการลงทุน

วัตถุประสงค์ที่ลงทุน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต้องการเพิ่มรายได้	152	44.31
เพื่อออมเงิน	106	30.90
เพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษี	76	22.16
อื่น ๆ	9	2.63

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 27

ประเภทของการลงทุน

ประเภทของการลงทุนได้แก่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
หุ้น	142	41.76
หุ้นกู้	20	5.89
พันธบัตร	54	15.88
กองทุนรวม	95	27.94
อนุพันธ์	26	7.64
สินค้าเกษตรล่วงหน้า	3	0.89

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 28

เลือกลงทุนของผู้บริโภค

ท่านลงทุนอย่างไร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้วยตนเอง	103	51.5
ผ่านโบรกเกอร์/ดีลเลอร์	97	48.5

ตารางที่ 29

ความรู้ ความเข้าใจในผลประโยชน์จากการลงทุนของผู้บริโภค

ท่านเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนและผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการลงทุนหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เข้าใจอย่างดี	66	33
พอเข้าใจบ้าง	132	66
ไม่เข้าใจ	2	1

ตารางที่ 30 การได้รับข้อมูลการลงทุนของผู้บริโภค

ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนจากที่ใด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
โบรกเกอร์/ดีลเลอร์	98	23.78
บริษัทหลักทรัพย์	122	29.61
หน่วยงานกำกับดูแลด้านหลักทรัพย์ของรัฐ เช่น กลต. ตลท. ฯลฯ	42	10.19
เพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก	73	17.71

ตารางที่ 31

ความเห็นของผู้บริโภคในระบบการซื้อขายผ่าน Internet Trading System

ท่านทราบระบบการทำงานและการซื้อขายผ่านช่องทาง Internet Trading System มากน้อยเพียงใด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบเป็นอย่างดี	66	33
ทราบเพียงการซื้อขายทั่วไปเท่านั้น	134	67

ตารางที่ 32 ปัญหาการซื้อขายผ่านระบบ Internet Trading System

หากท่านประสบปัญหาในการซื้อขายผ่านระบบ Internet Trading System ท่านดำเนินการอย่างไร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ไม่เคยประสบปัญหา	40	20
แจ้งผ่านโบรกเกอร์/ดีลเลอร์	65	32.5
แจ้ง Call Center ของบริษัทหลักทรัพย์	59	29.5
ไม่ทราบว่าต้องทำอย่างไร	36	18

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจในการคุ้มครองข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์

ท่านพึงพอใจในการให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์มากน้อยเพียงใด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
พอใจมาก	30	15
พอใจ	167	83.5
ไม่พอใจ	3	1.5

ตารางที่ 34 การแจ้งข้อมูลการลงทุน

โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุน ให้ท่านทราบหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	104	52
แจ้งบ้าง	82	41
ไม่เคยแจ้ง	14	7

ตารางที่ 35

การทราบข้อมูลกฎระเบียบการลงทุน

ท่านทราบกฎระเบียบเกี่ยวกับการลงทุนมากเพียงใด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มาก	29	14.5
พอสมควร	138	69
น้อย	32	16
ไม่ทราบ	1	0.5

ตารางที่ 36

การแจ้งข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์

บริษัทหลักทรัพย์ หรือโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย (เช่น ค่าธรรมเนียมการซื้อขาย หรือค่าโบรกเกอร์/ดีลเลอร์) ที่เกิดขึ้นจากการลงทุนหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	174	87
ไม่แจ้ง	26	13

ตารางที่ 37

การได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์

ท่านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องต่อการตัดสินใจในการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์	146	73
ได้รับข้อมูลแต่ไม่เป็นประโยชน์	42	21
ไม่ได้รับข้อมูล	12	6

3) การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 200 คน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 38

ผู้บริโภคเคยได้รับความไม่เป็นธรรมหรือความไม่ถูกต้องจากบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์

ท่านเคยได้รับความไม่เป็นธรรมจากการลงทุน หรือปัญหาจากการใช้บริการกับโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์หรือไม่ เช่น ปัญหาเรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมเกิน หรือทำคำสั่งซื้อไม่ถูกต้อง	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เคย	3	1.5
ไม่เคย	197	98.5

ตารางที่ 39

การทราบวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการลงทุนของผู้บริโภค

ท่านทราบหรือไม่ว่าหากปัญหาใด ๆ ในการให้บริการของโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ ท่านจะต้องดำเนินการอย่างไร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	62	31
ไม่ทราบ	138	69

ตารางที่ 40

การแจ้งช่องทางการร้องเรียนปัญหา

โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ได้แจ้งวิธีการหรือช่องทางการร้องเรียนต่อท่านหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	64	32
ไม่แจ้ง	136	68

ตารางที่ 41

การทำเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

ท่านเคยทำเรื่องร้องเรียนในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เคย	14	7
ไม่เคย	186	93

ตารางที่ 42

ความเกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ในการลงทุน

ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์มีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนอย่างไร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	175	87.5
ไม่ทราบ	25	12.5

ตารางที่ 43

การรู้จัก “ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน” ของผู้บริโภค

ท่านรู้จัก “ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน” และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดังกล่าวหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
รู้จัก	91	45.5
ไม่รู้จัก	109	54.5

ตารางที่ 44

แหล่งที่มาที่ผู้บริโภครู้จักศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน

ท่านรู้จักศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุนจากที่ใด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
โบรกเกอร์/ดีลเลอร์	30	27.02
ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)	8	7.20
บริษัทหลักทรัพย์	61	54.95
สื่อประชาสัมพันธ์	12	10.81

ตารางที่ 45 ความเกี่ยวข้องของตลาดหลักทรัพย์กับการลงทุน

ท่านทราบหรือไม่ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนอย่างไร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	184	92
ไม่ทราบ	16	8

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อภาครัฐ

ท่านคิดว่าภาครัฐ (กระทรวงการคลัง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เพียงพอหรือไม่	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพียงพอ	121	60.5
ไม่เพียงพอ	79	39.5

จากผลสำรวจข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการทางการเงิน - ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ จำนวน 200 คน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

(1) ผู้บริโภคร้อยละ 51.5 ลงทุนด้วยตนเองโดยลงทุนในหุ้น กองทุนรวม และพันธบัตร ตามลำดับ โดยร้อยละ 66 มีความเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนและผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการลงทุนพอสมควร และร้อยละ 33 เข้าใจเป็นอย่างดี โดยร้อยละ 29 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์ ร้อยละ 23.78 จากโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ และร้อยละ 17.71 จากญาติหรือคนรู้จัก

(2) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 67 ทราบว่าระบบการทำงานและการซื้อขายผ่านช่องทาง Internet Trading System มีเพียงการซื้อขายทั่วไปเท่านั้น แต่ไม่ทราบว่า มีข้อมูลอื่นเผยแพร่ด้วย เช่น การวิเคราะห์หลักทรัพย์ ฯลฯ ซึ่งเมื่อประสบปัญหาในการซื้อขายผ่านระบบ Internet Trading System

ร้อยละ 32.5 การดำเนินการโดยแจ้งผ่านโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ และร้อยละ 29.5 แจ้ง Call Center ของบริษัทหลักทรัพย์ และมีถึงร้อยละ 18 ไม่ทราบว่าต้องดำเนินการกับปัญหาดังกล่าวอย่างไร และอีกร้อยละ 20 ไม่เคยประสบปัญหาในการซื้อขายผ่านระบบดังกล่าว

(3) ในการให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์นั้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 83.5 มีความพึงพอใจ และร้อยละ 15 อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนร้อยละ 1.5 อยู่ในระดับม่พอใจ

(4) เนื่องจากโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ บริษัทหลักทรัพย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 52 ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 41 แจ้งเป็นครั้งคราว นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 87 ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย เช่น ค่าธรรมเนียมการซื้อขาย หรือค่าโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ที่เกิดขึ้น จากการลงทุนให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ แต่ร้อยละ 13 ไม่ได้แจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ ผู้บริโภคร้อยละ 69 ทราบกฎระเบียบเกี่ยวกับการลงทุนพอสมควร ร้อยละ 14 ทราบเป็นอย่างมาก และอีกร้อยละ 16 ทราบข้อมูลดังกล่าวน้อย

(5) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 73 เห็นว่าตนได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องต่อการตัดสินใจในการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ ร้อยละ 21 ได้รับข้อมูลแต่เห็นว่าข้อมูลดังกล่าวไม่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจลงทุน และร้อยละ 6 ไม่ได้รับข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจลงทุน

(6) สำหรับประเด็นการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท ส่วนใหญ่ร้อยละ 98.5 ไม่เคยได้รับความไม่เป็นธรรมจากการลงทุน หรือปัญหาจากการใช้บริการกับโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์และร้อยละ 69 ไม่ทราบว่าหากมีปัญหาใด ๆ ในการให้บริการของโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์จะต้องดำเนินการอย่างไร เนื่องจากโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ร้อยละ 68 มิได้แจ้งวิธีการ หรือช่องทางการร้องเรียนเมื่อประสบปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 93 ไม่เคยทำเรื่องร้องเรียนในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือโบรกเกอร์/ดีลเลอร์

(7) ผู้บริโภคร้อยละ 87.5 ทราบว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนอย่างไรแต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 ไม่รู้จัก “ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน” และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดังกล่าว ซึ่งผู้ที่รู้จัก“ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน” ร้อยละ 54.95 ได้รับข้อมูลจากบริษัทหลักทรัพย์ร้อยละ 27.02 จากโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ และร้อยละ 10.81 จากสื่อประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

(8) ผู้บริโภคร้อยละ 60.5 เห็นว่าภาครัฐ (กระทรวงการคลัง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์อย่างเพียงพอ

4) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) การให้ความรู้ทางการเงินแก่นักลงทุน

(1.1) ควรให้ความรู้หรือจัดอบรม ให้มีในระบบโรงเรียน ระดับมัธยม มหาวิทยาลัย ในกรณีต่าง ๆ

(1.2) มีการทำกิจกรรมต่อเนื่องสำหรับนักลงทุนทุก ๆ เดือน เปิดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับตลาดเงิน ตลาดทุนให้มากขึ้น

(1.3) ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์กับทุก ๆ สื่อให้มากขึ้น เช่น ทางฟรีทีวี ช่อง 3 5 7 9 และ11 เรื่องการลงทุนที่ถูกต้อง

(2) การควบคุมโบรกเกอร์/ดีลเลอร์การให้ข้อมูลของโบรกเกอร์/ดีลเลอร์

(2.1) การควบคุมดูแล คำสั่งซื้อขายของนักลงทุน ให้เกิดความเสมอภาค

(2.2) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้แก่การลงทุนและควบคุมการเสนอบทวิเคราะห์ของโบรกเกอร์

(2.3) ระบบ Internet Trading System ในบางช่วงเวลาที่มีปัญหาขัดข้องทางเทคนิค ทำให้ไม่สามารถซื้อขายได้ หรือระบบค้าง ทำให้ได้รับความเสียหาย

(2.4) คุ้มครองในเรื่องการกำหนดค่าธรรมเนียมการซื้อขายให้เป็นราคาที่เป็นธรรมมากขึ้นการคุ้มครองนักลงทุน

(2.5) คุ้มครองนักลงทุนรายย่อย และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงมากกว่านี้และเข้าไปตรวจสอบการซื้อขายผิดปกติของกองทุน

(2.6) ตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ให้มีความเข้มงวดมากขึ้น เกณฑ์การนำบริษัทเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ต้องมีมาตรฐานที่ถูกต้อง

(2.7) ต้องให้มีการเปิดบัญชีอย่างเสรี

(2.8) การตรวจการตกแต่งบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

(2.9) ป้องกันการตรวจสอบการใช้ข้อมูลภายในของผู้ถือหุ้นรายใหญ่และผู้บริหาร เพื่อหากำไรในการซื้อขายหุ้น

(2.10) ให้ภาครัฐคุ้มครองในเรื่อง หุ้น IPO การนำเสนอข่าวหุ้นของหนังสือพิมพ์ที่เกินจริงเพื่อการปั่นหุ้น รวมทั้งอยากให้ดูแลการซื้อขายในบัญชีของบริษัทหลักทรัพย์ (Prop Trade) ซึ่งมีลักษณะเอาเปรียบนักลงทุนรายย่อย

(2.11) ดูแลเรื่องการทุ่มตลาด ส่งเสริมให้มีการเลิกเก็งกำไร

(3) การรับเรื่องราวร้องเรียน

(3.1) ช่องทางในการร้องเรียนควรเข้าถึงง่ายและเป็นรูปธรรมมีหน่วยงานรัฐที่พร้อมให้ความรู้และตอบข้อสงสัย รวมทั้งช่วยในการร้องเรียนที่ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพและความเป็นธรรม

(3.2) ให้มีสายด่วนหรือสายตรง เพื่อสอบถามและรับเรื่องร้องเรียนจากนักลงทุน ให้เหมือนกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ

5.2.3 ข้อมูลสำรวจจากแบบสอบถามภาคการประกันภัย

5.2.3.1 ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ

1) ข้อมูลส่วนตัว

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการประกันภัย จำนวน 200 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 เพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 92 ต่างจังหวัด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8

การสอบถามได้แบ่งเป็นช่วงอายุดังนี้ ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ช่วงอายุ 35-54 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13

การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แบ่งเป็นประเภทของวุฒิการศึกษา ดังนี้ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ปวช. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

การประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แบ่งเป็นอาชีพ ดังนี้ ข้าราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ค้าขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ว่างงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

2) ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการประกันภัย

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการประกันภัย จำนวน 200 คน มีการใช้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน – ภาคการประกันภัย ทั้งหมด 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งปัจจุบันได้มีการใช้ผลิตภัณฑ์ และการบริการในแต่ละประเภท ขั้นตอนในการรับบริการ ความเข้าใจและความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ และการบริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 47

การใช้บริการและวัตถุประสงค์ที่ทำประกันภัยของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการทำประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ต้องการทำประกันภัย	75	25.77
เพื่อออมเงิน	71	24.40
เพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษี	135	46.39
อื่น ๆ	10	3.44

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 คน สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 48

ช่องทางในการทำประกันภัย

ช่องทางทำประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ญาติหรือคนที่รู้จัก	64	32
ตัวแทนขายประกันทั่วไป	86	43
ธนาคาร	43	21.5
อื่น ๆ	7	3.5

ตารางที่ 49

ประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย

ประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประกันชีวิต	134	33.67
ประกันสุขภาพ	96	24.12
ประกันภัยรถยนต์	111	27.89
ประกันภัยทรัพย์สินอื่น	47	11.81
อื่น ๆ เช่น ประกันความเสี่ยงของธุรกิจหักภาษี ปฏิบัติตามกฎหมาย	10	2.51

ตารางที่ 50

ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันภัยและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ความเข้าใจในรายละเอียดและสิทธิประโยชน์ของสัญญาประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เข้าใจอย่างดี	34	17
พอเข้าใจบ้าง	142	71
เข้าใจน้อยมาก	19	9.5
ไม่เข้าใจ	5	2.5

ตารางที่ 51 ช่องทางการรับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ช่องทางการรับข้อมูล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ตัวแทนประกันภัย	160	62.5
บริษัทประกันภัย	59	23.05
ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)	14	5.47
สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ	23	8.98

ตารางที่ 52

การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย เช่น ขั้นตอนการขอรับบริการ การเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ การต่ออายุกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกันภัย และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบข้อมูลจากตัวแทนหรือบริษัทประกัน	165	82.5
ไม่ทราบข้อมูล	35	17.5

ตารางที่ 53

การเสนอผลิตภัณฑ์อย่างอื่นพ่วงกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย

ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติม เช่นบัตรเครดิต ประกันอื่น ๆ สัญญาคุ้มครองเพิ่มเติม และออมทรัพย์พร้อมคุ้มครองเงินกู้	39	19.5
ไม่มี	161	80.5

ตารางที่ 54

การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยของตัวแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย

การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ภาษาที่เข้าใจง่ายตัวอักษรเห็นชัดเจน และข้อมูลชัดเจน	72	36
ภาษาและตัวอักษรไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก	76	38
ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ เพราะไม่ได้อ่าน	52	26

ตารางที่ 55

ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากจากบริษัทประกันภัย

ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบโดย		
1.ตัวแทนประกันภัย	138	48.25
2.บริษัทประกันภัย	69	24.13
3.ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)	19	6.64
4.สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ธนาคาร เพื่อนแนะนำ	13	4.55
ไม่ทราบ	47	16.43

ตารางที่ 56

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่าตัวแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย มีหลักเกณฑ์เรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

หลักเกณฑ์เรื่องการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	124	62
ไม่ทราบ	76	38

3) ข้อมูลการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

ผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการประกันภัย จำนวน 200 คน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 57

จำนวนผู้ใช้บริการที่เคยพบปัญหาจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัย

ปัญหา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
มี	21	10.5
ไม่มี	179	89.5

ในส่วนของปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้บริการบริษัทประกันภัยนั้น เช่น การสับเปลี่ยนตัวแทนประกันภัยบ่อยครั้ง กระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเป็นไปด้วยความล่าช้า ได้รับข้อมูลจากตัวแทนประกันภัยไม่ครบถ้วนทำให้เกิดความเข้าใจผิดและไม่สามารถใช้สิทธิ์ได้อย่างครบถ้วน หรือในกรณีที่หลังจากซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยแล้ว ตัวแทนประกันภัยไม่ดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควรอันเนื่องมาจากระบบการขายของตัวแทนฯและนโยบายของแต่ละส่วนงานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวที่แต่ละบริษัทจะต้องเร่งยอดขายแต่ไม่พัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เป็นต้น

ตารางที่ 58

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบวิธีดำเนินการในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้บริการหรือกับบริษัทประกันภัย

การดำเนินการในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้บริการหรือกับบริษัทประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	88	44
ไม่ทราบ	112	56

ตารางที่ 59

การแจ้งข้อมูล วิธีการและช่องทางในการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท ของตัวแทนขายประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยได้

การแจ้งวิธีการและช่องทางในการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แจ้ง	55	27.5
ไม่ได้แจ้ง	145	72.5

ตารางที่ 60

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบช่องทางการร้องเรียนบริษัทประกันภัย

ช่องทางการร้องเรียนบริษัทประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	75	37.5
ไม่ทราบ	125	62.5

โดยช่องทางที่ผู้ใช้บริการมร้องเรียนนั้น ได้แก่ การร้องเรียนต่อร้องเรียนไปยังสำนักงาน คปภ. การโทรแจ้งศูนย์บริการของบริษัทประกันภัยทางโทรศัพท์ (Call Center) การทำหนังสือร้องเรียนไปยังบริษัทประกันภัย รวมทั้งการร้องเรียนต่อตัวแทนประกันภัย เป็นต้น

ตารางที่ 61

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่าหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับการประกันภัย

ผู้บริโภคทราบว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับการประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	93	46.5
ไม่ทราบ	68	34
ไม่เคยทราบว่ามีหน่วยงานนี้	39	19.5

ตารางที่ 62

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่าสามารถร้องเรียนด้านประกันภัยต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับการประกันภัยโดยผ่านกระดานรับเรื่องร้องเรียนทาง www.oic.or.th, E-mail: ppd@oic.or.th หรือสำนักงาน คปภ. โดยตรง

ช่องทางการร้องเรียนด้านประกันภัยต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	91	45.5
ไม่ทราบ	109	54.5

ตารางที่ 63

จำนวนผู้ใช้บริการที่รู้ถึงสิทธิตามกฎหมายและการดำเนินการกับบริษัทประกันภัย บริษัทผู้เอาประกันภัยในกรณีที่มีการปิดกิจการหรือล้มละลาย

การรู้ถึงสิทธิตามกฎหมายและการดำเนินการกับบริษัทประกันภัยและบริษัทผู้เอาประกันภัยในกรณีที่มีการปิดกิจการหรือล้มละลาย	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	63	31.5
ไม่ทราบ	137	68.5

ตารางที่ 64

จำนวนผู้ใช้บริการที่ทราบว่า จะได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้วยังได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ เช่น กองทุนประกันชีวิต กองทุนประกันวินาศภัย เป็นต้น

การทราบถึงความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยและความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	75	37.5
ไม่ทราบ	125	62.5

ตารางที่ 65

จำนวนผู้ใช้บริการต่อการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐ

การให้ข้อมูลของภาครัฐเกี่ยวกับการประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพียงพอ	31	15.5
ไม่เพียงพอ	169	84.5

จากผลสำรวจข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการทางการเงิน-ภาคการประกันภัย จำนวน 200 คน สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

(1) ผู้ที่ทำประกันภัยร้อยละ 46.39 ทำประกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษี และร้อยละ 24.40 ทำประกันเพื่อการออมเงิน และมีผู้ที่ต้องการทำประกันภัยจริง ๆ ร้อยละ 25.77 แสดงให้เห็นว่าคนที่ทำประกันมีวัตถุประสงค์เฉพาะในการทำ คือ มุ่งเน้นในด้านของสิทธิประโยชน์ทางภาษีหรือเพื่อการออมเงิน ซึ่งมีปริมาณมากกว่าผู้ที่ทำประกันที่มีเจตนาได้รับความคุ้มครองจากการทำประกันภัย

(2) ผู้ที่ทำประกันภัยส่วนใหญ่ คือ ประมาณร้อยละ 43 ทำประกันกับตัวแทนขายประกัน ในขณะที่ร้อยละ 32 ทำประกันกับญาติที่เป็นตัวแทนขาย

(3) ผู้ที่ทำประกันชีวิตร้อยละ 33.67 ทำประกันรถยนต์ร้อยละ 27.89

(4) ผู้ที่ทำประกันร้อยละ 71 คิดว่าพอเข้าใจในสิทธิของตนเอง และอีกร้อยละ 9.5 คิดว่าเข้าใจสิทธิของตนเองน้อย และร้อยละ 2.5 คิดว่าไม่เข้าใจสิทธิของตนเอง ดังนั้น จึงมองได้ว่าคนที่ทำประกันถึงร้อยละ 83 ที่ไม่มีความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของตนอย่างเพียงพอในการทำประกันภัย โดยคนที่คิดว่าเข้าใจสิทธิของตนเองเป็นอย่างดีมีเพียงร้อยละ 17 เท่านั้น

(5) การรับรู้ข้อมูลของการทำประกันภัยนั้น ผู้ทำประกันภัยจะได้รับข้อมูลจากตัวแทนขายประกันภัยเป็นส่วนมาก คือ ประมาณร้อยละ 80 โดยทราบเกี่ยวกับข้อมูลการทำประกัน ขั้นตอนการรับบริการ การเปลี่ยนแปลงกรมธรรม และการชำระเบี้ยประกัน

(6)ในส่วนของการเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยทั้งจากใบสมัคร และเอกสารอื่น ๆ ผู้บริโภคร้อยละ 38 คิดว่ามีข้อความที่อ่านยากและเข้าใจยาก อย่างไรก็ดี มีผู้บริโภคอยู่ร้อยละ 26 ที่ไม่อ่านเอกสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ทำประกันภัยร้อยละ 64 จะไม่เข้าใจหรือไม่รู้เงื่อนไขกับสิ่งที่ทำไปในขณะที่ร้อยละ 36 คิดว่าเอกสารอ่านง่ายและชัดเจนเพียงพอ

(7) ผู้ที่ทำประกันภัยร้อยละ 83.57 รู้ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกัน แต่มีผู้ที่ทำประกันภัยเพียงร้อยละ 44 ที่ทราบว่าจะดำเนินการอย่างไรหากมีปัญหาในการใช้บริการหรือมีปัญหากับบริษัทประกัน ซึ่งผู้ที่ทำประกันภัยร้อยละ 72.5 บอกว่าตัวแทนไม่ได้แจ้งว่าจะร้องเรียนหรือระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้อย่างไร และผู้ที่ทำประกันภัยเพียงร้อยละ 37.5 ที่ทราบว่าจะสามารถร้องเรียนบริษัทประกันได้อย่างไร แสดงให้เห็นว่าผู้ทำประกันภัยจะทราบเพียงวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น หรืออาจพิจารณาได้ว่าตัวแทนขายประกันภัยจะแจ้งสิทธิให้แก่แก่ผู้ทำประกันภัยทรายในเรื่องของผลประโยชน์ที่จะได้รับและวิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน แต่ในส่วนของการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทยังมีการแจ้งข้อมูลแก่ผู้ทำประกันภัยน้อย

(8) ผู้ที่ทำประกันภัยประมาณร้อยละ 46.5 รู้จักสำนักงาน คปภ. และรู้ว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกำกับธุรกิจประกันภัย แต่ผู้ทำประกันภัยร้อยละ 34 ที่รู้ว่ามีสำนักงาน คปภ. แต่ไม่ทราบว่าสำนักงาน คปภ. มีหน้าที่อย่างไร และผู้ทำประกันภัยร้อยละ 19.5 ที่ไม่รู้จักสำนักงาน คปภ. อย่างไรก็ดี ผู้ทำประกันภัยร้อยละ 45.5 รู้ว่าสามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน คปภ. ได้ ทั้งผ่านทางเว็บไซต์หรือทางโทรศัพท์ แต่ร้อยละ 54.5 ไม่รู้ว่าสามารถดำเนินการได้ ดังนั้น อาจพิจารณาได้ว่าคนที่รู้จักหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจมักจะเข้าใจว่าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจประเภทนั้น ๆ ผ่านหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจดังกล่าวได้

(9) ในส่วนของการให้ข้อมูลของภาครัฐ ผู้ทำประกันภัยร้อยละ 84.5 เห็นว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภคของภาครัฐยังไม่เพียงพอ

4) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอให้มีการแจ้งข้อมูลที่ผู้ถือกรมธรรม์ควรจะทราบให้เข้าใจว่าสิทธิของผู้ถือกรมธรรม์คืออะไรบ้าง

(2) ธุรกรรมการประกันภัยควรมีสื่อการโฆษณาให้มากกว่านี้ และควรประชาสัมพันธ์ให้ละเอียดและมีหน่วยงานให้คำปรึกษาได้ตลอด 24 ชั่วโมง และควรมีการเข้มงวดกับบริษัทประกันภัยในการโฆษณาหรือชักชวนให้ทำประกันโดยมีข้อมูลที่ครบถ้วน ไม่บิดเบือน และมีความชัดเจน ทั่วถึงและใช้ศัพท์ที่เข้าใจง่าย

(3) ควรยกเลิกการขายประกันทางโทรศัพท์ที่ไม่มีเอกสารประกอบ

(4) การควบคุมเบี้ยประกันภัยให้มีอัตราที่เหมาะสม และการแจ้งหรือการใช้สื่อให้เห็นชัดเจนถึงสิทธิประโยชน์

(5) การดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคควรมี Enforcement power

(6) ตัวแทนหรือบริษัทประกันภัยดูแลการชำระค่าสินไหมทดแทนให้กับลูกค้า

(7) การให้ความเป็นธรรมต่อผู้รับประโยชน์ภายใต้สัญญาประกันภัย ควรมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินสมควร

(8) การร้องเรียนบริษัทประกันภัยให้การชดเชยค่าสินไหมทดแทนล่าช้า ควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการไม่ให้ยืดเยื้อจนอาจเป็นปัญหาต่อผู้เอาประกันภัย

(9) ควรจะส่งเสริมหรือเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนมากกว่านี้เพราะปัจจุบันยังมีประชาชนเป็นจำนวนมากที่ไม่ทราบว่ามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้อยู่ทำให้ไม่รู้ว่าหากเกิดปัญหาแล้วจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไป ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงสิทธิของผู้ประกันภัย รวมถึงการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดบูทออกงานหรือผ่านสื่อโทรทัศน์หรือวิทยุบ่อย ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคได้ทราบว่าหากถูกบริษัทหรือตัวแทนประกันภัยเอาเปรียบไม่ได้รับความเป็นธรรมจะต้องทำอย่างไร หรือให้มีการแนะนำประโยชน์ของการทำประกันภัยว่าดีอย่างไร ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไปได้

(10) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้

(11) ควรมีการออกระเบียบที่เข้มงวดกับบริษัทประกันภัยให้เข้มงวดกับตัวแทนเพราะตัวแทนส่วนใหญ่ทำงานขายประกันเพราะเห็นว่าได้เงินง่าย ๆ ได้แล้วก็ทิ้งไม่ตาม ทำให้คนที่ทำสัญญาประกันภัยเสียประโยชน์

(12) จัดทำคู่มือการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยและแจกให้ประชาชนได้ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น

(13) ตัวแทนประกันภัยควรหมั่นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันภัยแล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาที่ยังเป็นลูกค้าอยู่

บทที่ 6
บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

6.1 บทวิเคราะห์

จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยขององค์การระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยเห็นว่า

6.1.1 ข้อมูลจากการศึกษาแนวทางการปฏิบัติขององค์การระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทย

6.1.1.1 รูปแบบการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงิน

รูปแบบการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย มีลักษณะคล้ายกัน กล่าวคือ มีกฎหมายเฉพาะในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินเป็นการเฉพาะ

6.1.1.2 การคุ้มครองผู้บริโภคและการระงับข้อพิพาท

ประเทศอังกฤษมีการแยกหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ Financial Service Authority ที่กำกับดูแลเรื่องความมั่นคงของผู้ประกอบธุรกิจ Financial Conduct Authority ที่ทำหน้าที่กำกับการประกอบธุรกิจ คุ้มครองผู้บริโภค และให้ความรู้แก่ผู้บริโภค และมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท ได้แก่ Financial Ombudsman Service ซึ่งหน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานที่ระงับข้อพิพาทดังกล่าว ทำหน้าที่ครอบคลุมถึงธุรกิจภาคการเงินทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยด้วย แต่ในประเทศสหรัฐอเมริกานั้น ภาคการธนาคารมีการแยกหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ The Office of Comptroller of the Currency (OCC) ออกจากหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน โดยการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนของภาคการธนาคารเดิมจะมี The Office of the Ombudsman ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ (OCC) เป็นผู้พิจารณา แต่ต่อมาได้มีการจัดตั้ง Bureau of Consumer Financial Protection เป็นหน่วยงานแยกต่างหากจาก OCC ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนอีกหน่วยงานหนึ่ง ส่วนในภาคธุรกิจหลักทรัพย์กับภาคการประกันภัยนั้น หน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ Security and Exchange Commission และหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยในแต่ละมลรัฐ เช่น The Department of Financial Service ของนครนิวยอร์ก ทำหน้าที่คุ้มครอง

ผู้บริโภคและการพิจารณาข้อร้องเรียนด้วย ซึ่งจะแตกต่างจากภาคการธนาคาร และแตกต่างจากรูปแบบของประเทศอังกฤษ ดังนั้น เมื่อนำมาพิจารณาเทียบเคียงกับรูปแบบของประเทศไทย ในปัจจุบัน ภาคการธนาคารมีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภาคธุรกิจหลักทรัพย์มีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยมีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลทั้งสามแห่งต่างก็ทำหน้าที่ทั้งการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ความมั่นคงของผู้ประกอบธุรกิจ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย โดยการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีการออกแนวปฏิบัติและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเทียบเคียงหลักเกณฑ์ของ OECD ตาม Principle on Financial Consumer Protection ในส่วนของการรับคำร้องเรียนในกรณีมีข้อพิพาทแล้ว จะเห็นว่าภาครัฐควรจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงเรื่องร้องเรียนได้สะดวก โดยเป็นกระบวนการที่ไม่เพิ่มภาระแก่ผู้บริโภค และมีอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทั้งหมด อีกทั้งควรมีหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนที่เป็นหน่วยงานอิสระ เพื่อป้องกันปัญหาการขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนั้น รูปแบบของการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนแยกต่างหากจากหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจในรูปแบบของประเทศอังกฤษจึงน่าจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

6.1.1.3 ขอบเขตการให้บริการทางการเงิน

เมื่อพิจารณาการประกอบธุรกิจภาคการธนาคารพบว่า นอกจากการให้บริการทางการเงินในส่วนของธุรกิจธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารยังให้บริการทางการเงินในภาคธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจประกันภัยด้วย และเมื่อเกิดกรณีการร้องเรียนของผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในด้านธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องราวร้องเรียน ในขณะที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในด้านหลักทรัพย์ของบริษัทหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จะเป็นผู้พิจารณา และกรณีผลิตภัณฑ์หรือบริการในด้านประกันภัย สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะเป็นผู้พิจารณา ซึ่งหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์หรือบริการเดียวกันอาจแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน น่าจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6.1.1.4 การกำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในกฎหมาย

มาตรฐานของการคุ้มครองผู้บริโภคตามแนวทางสากลที่องค์การระหว่างประเทศได้จัดทำไว้ประกอบไปด้วย การมีสถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค มีการคุ้มครองเรื่องการให้ข้อมูลและการให้บริการแก่ผู้บริโภค การจัดเก็บและการดูแลบัญชีของผู้บริโภค การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการระงับข้อพิพาท การคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินประสบปัญหาหรือ

เข้าสู่กระบวนการล้มละลาย และการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ผู้บริโภค ซึ่งเมื่อพิจารณาเทียบกับของประเทศอังกฤษ ก็มีการกำหนดให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในเรื่องต่าง ๆ โดยมีกฎหมายกำหนดชัดเจน ได้แก่ FSMA และภายใต้กฎหมาย FSMA มีการจัดตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้น เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละเรื่อง เช่น Money Advice Service ทำหน้าที่แนะนำผู้บริโภคเรื่องการเงินทั้งหมด ทั้งการฝากเงิน การกู้ยืมเงิน และการลงทุนมี Financial Conduct Authority ทำหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจและควบคุมการเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคภาคการเงินทั้งหมด และ Financial Services Compensation Scheme ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคเมื่อผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกามีกฎหมายเฉพาะเพื่อกำหนดคุ้มครองผู้บริโภคในแต่ละเรื่อง ในภาคการธนาคาร เช่น The Truth in Lending Act ที่กำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลในการให้สินเชื่อ หรือ Fair Credit and Charge Card Disclosure Act ที่กำหนดเรื่องการเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ เช่น Security Exchange Act ภาคการประกันภัย เช่น Insurance law ของแต่ละมลรัฐ เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภาคการเงินใกล้เคียงกับมาตรฐานขององค์กรระหว่างประเทศ ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ก็มีบางเรื่องที่ไม่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่นๆ ในธนาคารพาณิชย์ เช่น กองทุนรวม หรือประกันภัย เป็นต้น ที่ได้ออกเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับเท่านั้น ซึ่งการกำหนดเป็นลักษณะแนวปฏิบัติดังกล่าวอาจไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายเท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับให้ชัดเจนเป็นกฎหมาย ซึ่งการกำหนดบทบัญญัติในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเป็นกฎหมายยังเป็นมาตรฐานสากลสอดคล้องกับหลักการของธนาคารโลก (World Bank) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศกลุ่มยุโรป (OECD)

6.1.2 ข้อมูลจากภาคสนาม

6.1.2.1 ปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ

จากข้อมูลการรับเรื่องราวร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ในทางปฏิบัติพบปัญหาเกิดขึ้นกับการประกอบธุรกิจภาคการเงิน หรือผู้ประกอบธุรกิจบางประเภทที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ธุรกิจเช่าซื้อ และลีซซิ่ง ที่อยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงพาณิชย์ หรือการให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ เช่น ธนาคารออมสิน ที่ให้บริการทางการเงินใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จึงทำให้การร้องเรียนจากผู้บริโภคอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่จะดำเนินการให้ความคุ้มครอง ดังนั้น หากมีหน่วยงานเฉพาะทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภค รับเรื่องราวร้องเรียนและระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นสำหรับบริการทางการเงินทั้งหมด ไม่ใช่หน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจดังเช่นปัจจุบัน น่าจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภคอย่างมาก และส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยรวม

6.1.2.2 ปัญหาเรื่องการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภค

1) ภาคการธนาคาร

(1) ผู้บริโภคร้อยละ 55 ไม่ทราบสิทธิในการเลิกสัญญา และสิทธิของบริการต่าง ๆ

(2) ผู้บริโภคร้อยละ 49.5 ยังไม่ทราบข้อมูลช่องทางการติดต่อธนาคารหรือพนักงานธนาคารหากมีข้อสงสัยหรือต้องการร้องเรียน

(3) ผู้บริโภคร้อยละ 86.5 ไม่ทราบว่ามีศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินสำหรับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินและการร้องเรียน

2) ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ ผู้บริโภคร้อยละ 69 ไม่ทราบว่าหากมีปัญหาในการให้บริการของโบรกเกอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์จะต้องดำเนินการอย่างไร หรือจะสามารถร้องเรียนทางช่องทางใด

3) ภาคการประกันภัย

(1) ผู้บริโภคร้อยละ 83 ไม่มีความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของตนมากพอในการทำประกันภัย

(2) ผู้บริโภคร้อยละ 83.57 รู้ขั้นตอนในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย แต่ผู้บริโภคร้อยละ 72.5 ไม่ได้รับแจ้งจากตัวแทนประกันภัยว่าจะสามารถร้องเรียนการใช้บริการหรือร้องเรียนบริษัทประกันได้อย่างไร และมีเพียงร้อยละ 37.5 ที่จะสามารถร้องเรียนบริษัทประกันภัยได้อย่างไร

(3) ผู้บริโภคร้อยละ 84.5 เห็นว่าภาครัฐยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภคไม่เพียงพอ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัญหาในเรื่องของการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้บริโภคนั้น ผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินและตัวแทนได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภคบ้าง แต่การให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นการให้ข้อมูลที่ผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินเป็นผู้พิจารณาดำเนินการเอง ไม่ได้มีกฎหมายกำหนดขอบเขตหรือรายละเอียดที่จะต้องดำเนินการแต่อย่างใด ทำให้การให้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เพียงพอและทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งผู้บริโภคต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ให้มีกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ

จากการศึกษาข้อมูลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยของประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา แนวทางปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศ และกฎหมายของประเทศไทย รวมถึงข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากแบบสำรวจพบว่า สภาวะธุรกิจทางการเงินปัจจุบันนั้นมีผลกระทบต่อผู้บริโภค

มากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะขยายฐานผู้ใช้บริการในวงกว้างต่อไปในอนาคต รูปแบบการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินของต่างประเทศ และประเทศไทย มีลักษณะคล้ายกัน คือ มีกฎหมายและหน่วยงานเฉพาะในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย ส่วนการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ประเทศไทยได้มีกำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคใกล้เคียงกับมาตรฐานขององค์กรระหว่างประเทศ ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา แต่การคุ้มครองผู้บริโภคดังกล่าว ดำเนินการโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแล คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย แต่ไม่ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและระงับข้อพิพาทภาคการเงินโดยตรง อีกทั้ง หลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินบางเรื่องยังไม่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ในธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ทำให้เห็นว่าการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภาคการเงินของประเทศไทยยังมีช่องโหว่ ทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ นอกจากนี้ ข้อมูลจากแบบสำรวจพบว่ายังผู้บริโภคจำนวนมากที่ยังไม่ทราบถึงสิทธิ หน้าที่ และช่องทางในการร้องเรียนในกรณีที่มีข้อพิพาท รวมถึงยังขาดความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน แม้ว่าหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไว้ แต่ก็เป็นลักษณะของแนวทางปฏิบัติซึ่งไม่มีสภาพบังคับเพียงพอ และผู้ประกอบการบางรายอาจไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ซึ่งเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินบางเรื่องสามารถกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งภาคการธนาคารพาณิชย์ ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย เช่น การโฆษณา การกำหนดข้อมูลที่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ เป็นต้น นอกจากนี้ การให้ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน ยังไม่เพียงพอและทั่วถึง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินมีผลใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการออกกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ ซึ่งกฎหมายดังกล่าวจะใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้ง 3 ภาค คือ ภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และการภาคประกันภัยเพื่อเป็นการกำหนดสิทธิและหน้าของผู้บริโภคทางการเงินให้มีความชัดเจน กำหนดมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงบทกำหนดโทษ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินอีกด้วยโดยกฎหมายดังกล่าว มีสาระสำคัญ ดังนี้

6.2.1.1 กำหนดให้มีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน โดยคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงาน

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย สถาบันคุ้มครองเงินฝาก สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคมธนาคาร และสมาคมผู้บริโภคต่าง ๆ

6.2.1.2 กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

เพื่อทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน

6.2.1.3 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

และกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยต้องมีการแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเกี่ยวกับการดำเนินการเป็นระยะ ๆ

6.2.1.4 กำหนดบทกำหนดโทษ

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ดำเนินการตามกฎหมาย

6.2.1.5 กำหนดให้ผู้ประกอบการมีกระบวนการ ช่องทาง หรือศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค

เพื่อทำหน้าที่ให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภค

นอกจากนี้ ยังกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในภาคต่าง ๆ ดังนี้

1) ภาคการธนาคาร กำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

(1) กำหนดให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการทางการเงินภาคการธนาคารทั้งสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และสถาบันการเงินของรัฐที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน

(2) กำหนดหลักเกณฑ์การให้ข้อมูลและการให้บริการแก่ผู้บริโภค เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงควรหลีกเลี่ยงการทำสัญญาทางการเงินที่มีการพ่วงผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินอื่น ๆ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

(3) กำหนดหลักเกณฑ์การจัดเก็บและการดูแลบัญชี เช่น การจัดทำบัญชีและแจ้งรายงานการฝากถอนของเจ้าของบัญชีทุกเดือนโดยไม่คิดค่าบริการ

(4) กำหนดเรื่องการรักษาข้อมูลของผู้บริโภคเป็นความลับ

2) ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ กำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

(1) กำหนดให้ใช้บังคับกับหน่วยงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์เช่น บริษัทที่มีการเสนอขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ตลาดหลักทรัพย์ ที่ปรึกษาทางการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการระดมทุน เป็นต้น

(2) กำหนดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลโดยให้บริษัทหลักทรัพย์ต้องแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนแก่ผู้ลงทุน ตลอดจนความเสี่ยงในการลงทุนที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ข้อมูลใด ๆ แก่ผู้บริโภคในการซื้อขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารเกี่ยวกับข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ ค่าธรรมเนียม ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือกระบวนการชดเชยค่าเสียหาย เป็นต้น

(3) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ลงทุน

(4) กำหนดบทกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ดำเนินการตามกฎหมาย

3) ภาคการประกันภัย กำหนดหลักเกณฑ์การให้ความคุ้มครองผู้บริโภค เช่น

(1) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ได้แก่ การระบุรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจนทั้งในเรื่องผลตอบแทนที่ผู้บริโภคจะได้รับ เช่น อัตราดอกเบี้ย ผลตอบแทนรายปีเงื่อนไขต่าง ๆ และระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ประกันภัย เป็นต้น และการระบุรายละเอียดควรมีข้อความที่ชัดเจน อ่านง่าย และใช้ภาษาเข้าใจง่าย

(2) การควบคุมการโฆษณา และการขายประกันภัย โดยไม่เป็นการโฆษณาหรือการสื่อสารที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด หรือไม่เป็นการโฆษณาเกินความเป็นจริงการใช้ข้อมูลเท็จ ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด เกี่ยวกับผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนที่จะได้รับ

(3) การขายประกันของธนาคารพาณิชย์ควรกำหนดการคุ้มครองเป็นกรณีเฉพาะสำหรับการควบคุมการขายประกันของธนาคารพาณิชย์ เช่น การแสดงความแตกต่างของประกันชีวิตกับเงินฝาก การห้ามบังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ การแยกเคาน์เตอร์ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยออกจากเคาน์เตอร์ให้บริการรับฝากถอนเงินของธนาคาร

(4) การเก็บข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นเพื่อนำไปใช้ขายบริการ

6.2.2 การจัดตั้งสำนักงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้รับความเป็นธรรม และทำให้ตลาดการเงินมีความโปร่งใส และแข่งขันได้อย่างเสรี และให้สำนักงานมีอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ในภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย ทั้งในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลการดูแลบัญชีของลูกค้า และการให้อำนาจแก่ผู้บริโภค เป็นต้น กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนและกระบวนการระงับข้อพิพาทมีอำนาจในการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน และกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้บังคับกับการละเมิดกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน รวมถึงการดำเนินคดี นอกจากนี้ สำนักงานควรมีอำนาจตามกฎหมายในการป้องกันไม่ให้ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินกระทำการใด ๆ ที่ไม่เป็นธรรม หลอกลวง หรือกระทำการในทางที่ผิดในการทำธุรกรรมทางการเงิน หรือเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้แก่ผู้บริโภค อีกทั้งทำหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจ เช่น กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม

การประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อส่งเสริมให้การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเหมาะสมยิ่งขึ้น รวมถึงควรกำหนดมาตรการ เช่น

6.2.2.1 กำหนดให้ผู้บริโภคสามารถใช้เวลาและทำความเข้าใจกับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน

6.2.2.2 กำหนดให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองจากการกระทำที่ไม่เป็นธรรม หลอกลวง และการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นการเลือกปฏิบัติ

6.2.2.3 ลดหรือยกเลิกกฎเกณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ล้าสมัย ไม่จำเป็นและเป็นภาระต่อผู้บริโภค

6.2.2.4 ทำให้ตลาดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเข้าถึงตลาดผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน และนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ

6.2.2.5 การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างหรือพัฒนาความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภค และทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ เช่น การให้สินเชื่อกู้ยืม ผู้บริโภคจะต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมโดยทั่วไปที่เข้าใจง่ายก่อนที่จะตัดสินใจเป็นต้น

6.2.2.6 เก็บข้อมูล วิจัย ตรวจสอบและติดตาม และเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตลาดการเงินเพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

นอกจากนี้ ควรจัดตั้งหน่วยงานภายในสำนักงานฯ เพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เช่น หน่วยงานวิจัย หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค หน่วยงานที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการให้สินเชื่อ หน่วยงานให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน และหน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสูงอายุ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะไม่ซ้ำซ้อนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ที่เป็นหน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในเรื่องสินค้าและการบริการทั่วไป หากเป็นเรื่องที่มีกฎหมายเฉพาะหรือหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่ควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรการของสินค้าหรือบริการ สคบ.ย่อมไม่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการใดได้บัญญัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติว่าด้วยการนั้น[1] อย่างไรก็ดี หาก สคบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคทางการด้านเงิน สคบ. จะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานเฉพาะเท่านั้น ดังนั้น การจัดตั้งหน่วยงานดังกล่าว จะเป็นการส่งเสริมในการในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทภาพมากขึ้นและไม่ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ระหว่างหน่วยงาน

[1] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 21

นอกจากการมีกฎหมายและหน่วยงานเฉพาะเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินแล้วนั้น การให้ข้อมูลและเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินก็จะช่วยให้ผู้บริโภคได้ทราบและเข้าใจผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้มากขึ้น โดยอาจมีการดำเนินการ ได้แก่

- การจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคคลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภาคการธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ และการประกันภัยเพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในลักษณะของผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงสิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ
- ภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจทางการเงินควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนผู้สนใจสามารถเข้าค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซด์ของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับและสมาคมผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินต่าง ๆ และจัดทำคู่มือเผยแพร่แก่ผู้บริโภค
- การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเว็บไซด์ของหน่วยงานต่าง ๆ (Hyper link) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ รวมถึงการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยสามารถเข้าใช้จากเว็บไซด์ใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าเว็บไซด์ของหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนนั้นโดยตรง

บทที่ 7
บทสรุป

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ที่คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์และภาคการประกันภัยของประเทศไทย เปรียบเทียบกับแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินขององค์กรระหว่างประเทศและกฎหมายของประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา รวมถึงข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ จนนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่ประเทศไทยควรที่จะปรับปรุงและแก้ไขต่อไป จากการศึกษาข้อมูลของโครงการวิจัยฉบับนี้ การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินสรุปได้ ดังนี้

7.1 ภาคการธนาคาร

7.1.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินภาคการธนาคาร (Banking)

องค์การระหว่างประเทศ เช่น OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) และธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินภาคการธนาคาร โดยมีการคุ้มครองในเรื่องหลัก ๆ ทั้งหมด 8 เรื่อง ดังนี้

7.1.1.1 สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยเฉพาะการรับเรื่องราวร้องเรียน การสื่อสารกับผู้บริโภค การรักษาความลับและการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

7.1.1.2 การให้ข้อมูลและการให้บริการ

การให้ข้อมูลกับผู้บริโภคเป็นอีกหนึ่งแนวทางปฏิบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกรณีที่มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อน

7.1.1.3 การจัดเก็บและการดูแลบัญชี

ผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ควรจัดทำบัญชีและแจ้งเป็นรายงานเกี่ยวกับการฝากถอนของเจ้าของบัญชีทุกเดือนโดยไม่คิดค่าบริการ ซึ่งรวมถึงการแสดงข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย

7.1.1.4 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

ธนาคารต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับเสมอ โดยกฎหมายควรกำหนดให้เป็นหน้าที่ของธนาคารในการเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไม่ให้รั่วไหล

7.1.1.5 กระบวนการระงับข้อพิพาท

ธนาคารต้องจัดให้มีกระบวนการเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภค และควรมีกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทดังกล่าวให้กับผู้บริโภค โดยแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นระยะ ๆ ว่าได้มีการดำเนินการอย่างไรแล้วบ้าง และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อมีการวินิจฉัยข้อร้องเรียนแล้ว

7.1.1.6 การคุ้มครองเงินฝากและกระบวนการล้มละลาย

กฎหมายควรกำหนดให้มีมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองเงินฝากในบัญชีธนาคารของผู้บริโภค โดยจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวโดยตรง และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองเงินฝากให้ผู้บริโภคทราบ

7.1.1.7 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

ภาครัฐควรสนับสนุนการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่าง ๆ

7.1.1.8 การแข่งขันและการคุ้มครองผู้บริโภค

ภาครัฐควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการแข่งขันระหว่างกันในระดับที่ดี หรือการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แพร่หลาย

7.1.2 กฎหมายต่างประเทศ

7.1.2.1 ประเทศอังกฤษ

กฎหมาย Financial Services Act 2012 (FSA 2012) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 (FSMA 2000) กำหนดให้ Financial Conduct Authority (FCA) และ Prudential Regulation Authority (PRA) เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจการธนาคารในประเทศอังกฤษนอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เช่น The Money Advice Service (MAS) ซึ่งจัดตั้งตามกฎหมาย FSA 2012 มีหน้าที่เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความมั่นคงในระบบการเงินการพัฒนาความรู้หรือความสามารถทางการเงินของผู้บริโภคในภาคธุรกิจการเงินโดยรวม Financial Services Compensation Scheme (FSCS) ซึ่งเป็นกองทุนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย FSMA 2000 มีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองเงินฝากในธนาคาร Financial Ombudsman Service (FOS) จัดตั้งตามกฎหมาย FSA 2012 เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทของผู้บริโภคทางการเงิน และ Office of Fair Trading จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย Fair Trading Act 1973 ทำหน้าที่เพื่อให้ตลาดการเงินเกิดการแข่งขันในระดับที่เหมาะสมอันจะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริโภคมีผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เลือกที่หลากหลายและในราคาที่เหมาะสม การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินต่างๆ นั้น กฎหมาย FSA 2012 และกฎหมาย FSMA 2000 ให้อำนาจ FCA ในการออกหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการให้บริการ

แก่ผู้บริโภคไว้โดยกำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดใน Banking: Conduct of Business sourcebook (BCOB) อีกทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บและการดูแลบัญชีของลูกค้าการธนาคารการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไปตามกฎหมาย Data Protection Act 1998 โดยธนาคารมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ นอกจากนี้ กฎหมาย FSA 2012 กำหนดให้ธนาคารต้องจัดให้มีกระบวนการเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนและต้องจัดให้มีกระบวนการในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคโดยต้องจัดให้มีการสืบสวนข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ทั้งนี้ หากผู้บริโภคไม่พอใจกับคำวินิจฉัยในเบื้องต้น ผู้บริโภคอาจนำเรื่องราวร้องเรียนไปยัง FOS ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้บริโภคในภาคธุรกิจการธนาคารโดยเฉพาะ อีกทั้ง The Money Advise Service หรือ MAS เป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจทางการเงินให้แก่ผู้บริโภค เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการกู้ยืมเงิน การบริหารจัดการหนี้สินภาคครัวเรือน และการบริการข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับการคุ้มครองเงินฝาก เจ้าของบัญชีเงินฝากจะได้รับการชดเชยกรณีที่ธนาคารเข้าสู่กระบวนการล้มละลายหรือกระบวนการชำระบัญชีทันทีที่ 85,000 ปอนด์ หรือประมาณ 100,000 ยูโร โดยไม่ต้องรอให้เสร็จสิ้นกระบวนการ อีกทั้ง Office of Fair Trading ยังมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้า (Competition Law) และผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจตามกฎหมาย Consumer Credit Act 1974 (2006) ด้วย

7.1.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในประเทศสหรัฐฯ มีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกรรมทางการเงินที่กำหนดหลักเกณฑ์ ทั้งการรับฝากเงิน หรือการให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้หลักประกันกับผู้บริโภคว่าจะได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นธรรมจากผู้ประกอบธุรกิจ และมีการจัดตั้งสถาบันเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินขึ้น เช่น Bureau of Consumer Financial Protection (BCFP) ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่าง ๆ ส่งเสริมให้มีมาตรการที่เหมาะสมในตลาดผู้บริโภคทางการเงินทำให้ผู้บริโภคมีระยะเวลาและเข้าใจข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากความไม่ยุติธรรม การหลอกลวง และการกระทำที่ไม่ถูกต้องและเลือกปฏิบัติ โดย BCFP มีอำนาจในการกำกับดูแลธุรกิจสินค้าและบริการทางการเงินซึ่งเป็นการให้สินเชื่อเพื่อบุคคล ครอบครัวหรือการบริโภคภายในครัวเรือน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการให้กู้ยืมเงิน การให้สินเชื่อ การขาย การให้เช่าหรือการเป็นนายหน้า อีกทั้ง BCFP ได้จัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน เช่น หน่วยงานวิจัย หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค หน่วยงานที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการให้สินเชื่อ และหน่วยงานให้ความรู้ทางการเงิน BCFP นอกจากนี้ ประเทศสหรัฐอเมริกายังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและการให้บริการ การดูแลบัญชีโดยกำหนดหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูล กำหนดให้มีการรักษาข้อมูลเป็นความลับรวมถึงกำหนดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาท โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการดำเนินการรับ

เรื่องและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ในส่วนของการคุ้มครองเงินฝากได้มีการจัดตั้ง Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองเงินฝากที่ฝากไว้กับสถาบันรับฝากเงินที่ประกอบธุรกิจรับฝากเงิน และได้มีกฎหมายกำหนดในเรื่องการให้อำนาจแก่ผู้บริโภคและการแข่งขันทางการค้าอีกด้วย

7.1.3 กฎหมายไทย

การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินตามกฎหมายไทยได้มีการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในกฎหมายหลายฉบับ เช่น กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต กฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน กฎหมายว่าด้วยการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา และกฎหมายว่าด้วยสถาบันคุ้มครองเงินฝาก โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้บริโภคของสถาบันการเงิน เช่น ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราส่วนลด และค่าบริการต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดให้สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ และการทำนิติกรรมหรือสัญญาลูกค้า นอกจากนี้ยังมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าของสถาบันการเงิน และบริษัทข้อมูลเครดิต ส่วนการคุ้มครองเงินฝากนั้นได้มีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากเพื่อคุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงินด้วย อย่างไรก็ดี การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินภาคการธนาคารตามกฎหมายไทย ไม่มีกฎหมาย ที่บัญญัติไว้โดยเฉพาะ แต่มีเพียงบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังไม่มีหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง จะมีแต่เพียง ธปท.ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินที่กำหนดภารกิจให้ครอบคลุมถึงการคุ้มครองผู้บริโภค และได้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

7.2 ภาคธุรกิจหลักทรัพย์

7.2.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงิน ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities)

องค์การระหว่างประเทศ เช่น OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) และธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคการเงิน ภาคธุรกิจหลักทรัพย์โดยมีการคุ้มครองในเรื่องหลัก ๆ ทั้งหมด 7 เรื่อง ดังนี้

7.2.1.1 สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

มีกฎหมายเฉพาะซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน สำหรับการลงทุนในผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ในตลาดหลักทรัพย์

7.2.1.2 การเปิดเผยข้อมูลและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์

ควรมีหลักปฏิบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการด้านการลงทุนในหลักทรัพย์ รวมถึงการให้คำปรึกษาต่าง ๆ ด้านการลงทุน ทั้งก่อนมีการซื้อขาย และหลังการซื้อขาย

ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์ ควรมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ข้อมูลใด ๆ แก่ผู้บริโภคในการดำเนินการซื้อขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารเกี่ยวกับข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ ค่าธรรมเนียม กระบวนการรับข้อร้องเรียน กระบวนการชดเชยค่าเสียหาย เป็นต้น

7.2.1.3 การเก็บรักษาบัญชีผู้บริโภค

ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนควรแยกบัญชีกองทุนของนักลงทุนออกจากทุนอื่น ๆ จัดทำเอกสารแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการในฐานะตัวแทนของนักลงทุน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม และจัดทำรายงานทางบัญชีให้แก่นักลงทุน โดยใช้ภาษาหรือรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย

7.2.1.4 การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

กฎหมายควรกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนมีหน้าที่ในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักลงทุนไว้เป็นความลับ และต้องแจ้งให้นักลงทุนทราบเมื่อมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของนักลงทุน และให้สิทธิแก่นักลงทุนในการคัดค้านการให้ข้อมูลในบางกรณี

7.2.1.5 กระบวนการระงับข้อพิพาท

หน่วยงานกำกับดูแลควรกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนควรจัดให้มีสถานที่สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียนและระบบสำหรับระงับข้อพิพาท โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้นักลงทุนทราบ กรณีที่กระบวนการระงับข้อพิพาทภายในของผู้ประกอบการนั้นไม่สามารถระงับข้อพิพาทได้ควรมีกระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทอิสระ

7.2.1.6 การให้ความคุ้มครองแก่นักลงทุน

กฎหมายควรให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลในการดำเนินการเพื่อแก้ไขสถานะของบริษัทผู้ให้บริการเพื่อให้ภาครัฐสามารถควบคุมสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบให้เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ หากมีกฎหมายกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อคุ้มครองนักลงทุน ก็ควรกำหนดขอบเขตของการคุ้มครองให้ชัดเจน กรณีที่มีการชำระบัญชีหรือการล้มละลายของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุน ควรมีมาตรการเพื่อชำระหนี้คงค้างให้แก่นักลงทุนที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

7.2.1.7 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

หน่วยงานของภาครัฐ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการจัดโครงการเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการสนับสนุนความสามารถทางการเงินแก่สาธารณชน เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ ผ่านสื่อสาธารณะ เป็นต้น

7.2.2 กฎหมายต่างประเทศ

7.2.2.1 ประเทศอังกฤษ

การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินของภาคธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศอังกฤษมีการกำหนดไว้ใน FSMA 2000 และ FSA 2012 โดยมีการจัดตั้งสถาบันเพื่อให้ความคุ้มครองต่อผู้บริโภค ได้แก่ Financial Conduct Authority (FCA) และ United Kingdom Listing Authority (UKLA) ทำหน้าที่ในการ

กำกับดูแลการให้บริการทางการเงิน และการลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อกำกับดูแลการออกหลักทรัพย์และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ตลอดจนให้ความคุ้มครองดูแลผู้บริโภคมิให้ถูกหลอกลวงหรือสำคัญผิดในข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุน ในกรณีที่ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากการทำสัญญาทางการเงินที่ไม่เป็นธรรม รัฐบาลอังกฤษได้จัดตั้ง Serious Fraud Office (SFO) ทำหน้าที่ในการสืบสวนและดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด และให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นผู้เสียหายในตลาดการให้บริการทางการเงินต่าง ๆ อันเป็นการเพิ่มความมั่นใจต่อระบบการเงินการลงทุนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน HM Treasury ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงินและการลงทุน (Financial Education) และให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคเพื่อเป็นการสนับสนุนความสามารถทางการเงินอีกด้วย สำหรับการเปิดเผยข้อมูลและแนวทางการซื้อขายหลักทรัพย์ กฎหมาย FSMA 2000 และ FSA 2012 ได้กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับหลักทรัพย์จดทะเบียนที่จะเข้ามาทำการซื้อขายในตลาด โดยกำหนดให้ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและชัดเจน ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องการจัดทำหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุน (Prospectus) เพื่อเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้ลงทุนทราบ เป็นต้น

ในส่วนของการเก็บรักษาบัญชีผู้บริโภคและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมาย FSMA ประกอบกับกฎหมาย Data Protection 1998 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็น FCA และ PRA มีหน้าที่รักษาข้อมูลด้านการลงทุนของนักลงทุน และกำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุน FSCS เพื่อคุ้มครองนักลงทุนโดยจะชดเชยค่าเสียหายให้แก่นักลงทุนในกรณีต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางการลงทุนที่บิดเบือน คลุมเครือการจัดการบริหารกองทุนเป็นไปโดยขาดความระมัดระวัง การที่บริษัทให้คำปรึกษาฉ้อโกงหรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จ เป็นต้น นอกจากนี้ ในกรณีที่มีข้อพิพาทเกี่ยวกับการลงทุนในตราสารหรือหลักทรัพย์ (Security Industry) นักลงทุนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทไปยัง Ombudsman ซึ่งเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาลได้ด้วย

7.2.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินภาคธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศสหรัฐอเมริกานั้น ได้กำหนดการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคไว้ในกฎหมายเฉพาะหลายฉบับ เช่น Securities and Exchange of 1934 Securities Investor Protection Act of 1970 Sarbanes-Oxley Act of 2002 Investor Advisory Act of 1940 Investment Advisers Act of 1940 Dodd Frank Wall Street Reform and Consumer Protection 2010 เป็นต้น โดยมี Securities and Exchange Commission (SEC) ทำหน้าที่ทั้งกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และคุ้มครองผู้บริโภคในภาคธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านการบริหารงานภายใน เช่น จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาการลงทุนทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาแก่ SEC การจัดตั้งสำนักงานจัดอันดับความน่าเชื่อถือ เพื่อพิจารณาจัดอันดับความน่าเชื่อถือของหลักทรัพย์ และยังมีองค์กรคุ้มครองนักลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ เพื่อเป็นหน่วยงานในการจัดการชำระหนี้บริษัทหลักทรัพย์ที่ประสบปัญหาทางการเงิน อีกทั้งมีการให้ความรู้แก่นักลงทุนโดยดำเนินการผ่านหน่วยงานต่าง ๆ เช่น Office of Investor Education

and Advocacy และ Office of the Investor Advocate ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งภายใน SEC มีอำนาจหน้าที่ในการให้ความรู้แก่นักลงทุน รวมถึงการช่วยเหลือนักลงทุนเมื่อประสบปัญหา

นอกจากนี้ ยังมีการคุ้มครองผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์เฉพาะกลุ่ม เช่น การคุ้มครองผู้ลงทุนสูงอายุเนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงที่อาจถูกหลอกลวงหรือฉ้อฉลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ง่าย ในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคในธุรกิจหลักทรัพย์นั้นมุ่งให้บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์หรือมีการขายหุ้นให้กับประชาชนรักษามาตรฐานการดำเนินการที่ดีของบริษัท เพื่อให้ผู้ลงทุนตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ในประเทศสหรัฐอเมริกายังได้กำหนดมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เพื่อให้บริษัทดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลอันเป็นการช่วยเพิ่มความมั่นใจและส่งผ่านข้อมูลที่ไม่บิดเบือนต่อนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ และการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดและแนวปฏิบัติ คู่มือจริยธรรมของนายหน้าตัวแทนจำหน่ายที่ปรึกษาการลงทุนนักวางแผนการลงทุนและผู้ออกแบบทางการเงินในฐานะเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) การกำหนดโครงสร้างเพื่อคุ้มครองนักลงทุนในหุ้นกู้ท้องถิ่น โดยให้ Comptroller General of the United State ตรวจสอบธุรกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ในระดับท้องถิ่นเพื่อรายงานข้อเท็จจริงอันจะเป็นประโยชน์ในการออกกฎระเบียบในการกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของแต่ละท้องถิ่นสำหรับการรักษาข้อมูลของผู้บริโภค รวมถึงมีกฎหมาย Investment Advisers Act of 1940 (IAA) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนและให้อำนาจ SEC ในการกำหนดกฎระเบียบอื่นใดที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ลงทุนประเภทต่าง ๆ เช่น กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุนจะต้องจดทะเบียนเป็นผู้ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง และมีการแต่งตั้ง Ombudsman ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานในการการระงับข้อพิพาท แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างนักลงทุนรายย่อยกับ SEC หรือกับหน่วยงานกำกับดูแล

7.2.3 กฎหมายของไทย

สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจในตลาดหลักทรัพย์ ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน มาตรการป้องกันการกระทำอันไม่เป็นธรรม การเก็บรักษาบัญชีและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนกระบวนการระงับข้อพิพาทนั้น ได้กำหนดให้มีกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยอนุญาโตตุลาการ กรณีเกิดข้อพิพาทอันเนื่องจากการซื้อขายหลักทรัพย์ และมีการจัดตั้งศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตลาดทุนไทย รวมถึงการรับเรื่องราวร้องเรียนและเบาะแสการกระทำความผิดในตลาดทุนด้วยซึ่งในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินภาคธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นการกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายการประกอบธุรกิจ หรือเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแล โดยไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะเป็นกฎหมายกลาง และไม่มีหน่วยงานทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง

7.3 ภาคการประกันภัย

7.3.1 แนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินภาคการประกันภัย (Insurance)

องค์กรระหว่างประเทศ เช่น OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) และธนาคารโลก (World Bank) ได้จัดทำมาตรการในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางการเงินภาคการประกันภัยโดยมีการคุ้มครองในเรื่องหลัก ๆ ทั้งหมด 7 เรื่อง ดังนี้

7.3.1.1 สถาบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค

มีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับคุ้มครองผู้บริโภคทั้งเรื่องสัญญา สิทธิขั้นพื้นฐาน หน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ และการห้ามทำธุรกรรมในลักษณะของการผูกสัญญากับการให้บริการอื่น ๆ

7.3.1.2 การเปิดเผยข้อมูลและการประกอบุรกิจประกันภัย

เป็นการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับ การโฆษณา และกระบวนการในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของตัวกลางหรือตัวแทนจะต้องเข้าใจได้ง่าย และไม่ทำให้เกิดความสับสนและตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

7.3.1.3 การจัดเก็บและการดูแลบัญชีผู้บริโภค

ควรมีการให้ข้อมูลถึงสถานะของกรมธรรม์ รายงานทางการเงิน กรณีเป็นสัญญาที่คล้ายการลงทุนระยะยาว รวมถึงประมาณการผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามสัญญา หากมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต้องมีการแจ้งผู้บริโภค

7.3.1.4 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

ประกอบธุรกิจประกันภัยไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต

7.3.1.5 กระบวนการระงับข้อพิพาท

การรับเรื่องราวร้องเรียนและกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน โดยควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคทราบถึงข้อมูลและวิธีการร้องเรียนด้วย

7.3.1.6 โครงการเพื่อการคุ้มครองและกระบวนการล้มละลาย

ควรมีการให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหนี้ผู้เอาประกันสำหรับกรมธรรม์ซึ่งมีลักษณะคล้ายการออมระยะยาว

7.3.1.7 การให้อำนาจแก่ผู้บริโภค

การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภค

7.3.2 กฎหมายต่างประเทศ

7.3.2.1 ประเทศอังกฤษ

การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินของภาคธุรกิจประกันภัยในประเทศอังกฤษเป็นไปตามกฎหมาย FSA 2012 ได้แก่ Prudential Regulation Authority (PRA) และ Financial Conduct Authority (FCA) กระบวนการเพื่อระงับข้อพิพาทและการรับเรื่องราวร้องเรียนผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยสามารถร้องเรียนต่อบริษัทผู้รับประกันภัยโดยตรง หรือสามารถร้องเรียนกับ Financial Ombudsman ที่จัดตั้งขึ้นตาม FSMA 2000 โดย Ombudsman มีหน้าที่วินิจฉัยข้อพิพาทระหว่างผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยกับบริษัทประกันภัย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการประกันภัยต่าง ๆ นั้น กฎหมาย FSA 2012 และกฎหมาย FSMA 2000 ให้อำนาจ FCA ในการออกหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการให้บริการแก่ผู้บริโภคไว้โดยบริษัทประกันภัยต้องดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดใน Insurance: Conduct of Business sourcebook (ICOBS) การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามกฎหมาย Data Protection Act 1998 โดยกำหนดให้บริษัทประกันภัยมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับโดยจะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ถือกรมธรรม์เฉพาะกรณีที่กฎหมายกำหนด เช่น กรณีที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอม เป็นต้น ส่วนการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย จะอยู่ในความดูแลของ Financial Services Compensation Scheme (FSCS) ซึ่งเป็นกองทุนชดเชยความเสียหาย โดยทำหน้าที่ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน เมื่อบริษัทผู้รับประกันภัยไม่สามารถจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้

7.3.2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา

การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินของภาคการประกันภัยในประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยทั้งหน่วยงานในระดับสหพันธรัฐ คือ Federal Insurance Office และหน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในแต่ละมลรัฐ เช่น Department of Financial Service ของนครนิวยอร์ก และ New Hampshire Insurance Department ของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ นอกจากนี้ ในแต่ละมลรัฐก็มีกฎหมายเฉพาะที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย เช่น New York Insurance Law ของนครนิวยอร์ก และ New Hampshire Insurance law ของรัฐนิวแฮมป์เชียร์ โดยกฎหมายดังกล่าวจะกำหนดหลักเกณฑ์ห้ามการผูกสัญญากับการให้บริการอื่น ๆ เช่น การกำหนดห้ามสถาบันการเงินกำหนดเป็นเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อโดยบังคับให้ผู้ขอสินเชื่อทำประกันภัยกับตนหรือบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะ ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลและการประกอบธุรกิจประกันภัยมี The National Association of Insurance Commissioners ที่เผยแพร่และให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันภัยและมีกฎหมายกำหนดห้ามเรื่องการโฆษณาที่จะต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อเท็จจริงของการประกันภัย กระบวนการระงับข้อพิพาท การรับเรื่องราวร้องเรียนและกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนในประเทศสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานทำหน้าที่พิจารณาเรื่องราวร้องเรียนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานกำกับดูแล เช่น Financial Frauds and Consumer Protection Unit ที่เป็นส่วนหนึ่งของ Department of Financial Service และ Fraud Investigation Unit ที่เป็นส่วนหนึ่งของ New Hampshire Insurance

Departmentในส่วนของการคุ้มครองและกระบวนการล้มละลายของสหรัฐอเมริกามีหน่วยงานที่คุ้มครองผู้เอาประกันภัยเมื่อบริษัทประกันล้มละลาย เช่น The Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York และ The New Hampshire Life and Health Insurance Guaranty Association ที่จะให้ความคุ้มครองเมื่อสมาชิกของบริษัทถูกพิพากษาให้ล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ ในส่วนของการให้อำนาจแก่ผู้บริโภคหน่วยงาน The National Association of Insurance Commissioners ก็มีส่วนช่วยในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการประกันภัย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลประเภทของการประกันภัยในเว็บไซต์ และช่วยการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละบุคคลด้วย

7.3.3 กฎหมายของไทย

สำหรับประเทศไทยการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยมีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองสิทธิของผู้เอาประกันภัย ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลและการประกอบธุรกิจประกันภัยมีการกำหนดแนวทางเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ผู้ขายประกันให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน รวมถึงการไม่เสนอขายผลิตภัณฑ์หรือทำการโฆษณาที่ก่อให้เกิดความสับสนแก่ลูกค้า ในส่วนกระบวนการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการจัดให้มีสถานที่สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียนและกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งกฎหมายไทยได้กำหนดกระบวนการระงับข้อพิพาทและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันภัยการจ่ายค่าสินไหมทดแทนการชดใช้เงิน หรือประโยชน์อื่นใดตามกรมธรรม์ โดยนายทะเบียนอาจจัดให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ นอกจากนี้ ยังมีกองทุนประกันวินาศภัยและกองทุนประกันชีวิตที่จะให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยหากบริษัทประกันวินาศภัยหรือบริษัทประกันชีวิตถูกเพิกถอนใบอนุญาตหรือล้มละลาย การให้อำนาจแก่ผู้บริโภคสำนักงาน คปภ. ได้เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันภัยและให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย อย่างไรก็ดี การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภาคการประกันภัยของประเทศไทยเป็นการกำหนดบทบัญญัติไว้ในกฎหมายการประกอบธุรกิจ หรือเป็นแนวทางปฏิบัติให้ผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ได้มีการกำหนดบทบัญญัติในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นกฎหมายกลาง

7.4 ข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากแบบสอบถาม

หน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจการเงิน ได้แก่ ธปท. สำนักงาน ก.ล.ต. และ คปภ. มีการกำหนดพันธกิจในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามประเภทธุรกิจ รวมถึงมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ แต่การดำเนินการจะ

ไม่เป็นไปในลักษณะรวมศูนย์ แต่ละหน่วยงานกำกับดูแลจะดำเนินการกันเอง ทำให้เห็นว่ายังมีผู้บริโภคที่ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในธุรกิจบางประเภทที่ไม่ได้อยู่ในการกำกับดูแลของหน่วยงานเหล่านี้ ไม่ได้รับความคุ้มครองอยู่ เช่น ธุรกิจเช่าซื้อ และลีซซิ่ง หรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐต่าง ๆ

ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าผู้บริโภคทางการเงินประเภทต่าง ๆ ยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ รวมถึงการดำเนินการกรณีเกิดข้อพิพาทอย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยผู้บริโภคภาคการธนาคารไม่ทราบสิทธิในการเลิกสัญญา สิทธิของบริการต่าง และข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อธนาคารในกรณีมีข้อสงสัยหรือต้องการร้องเรียน รวมถึงผู้บริโภคไม่ทราบว่ามีศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินสำหรับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินและการร้องเรียน ส่วนผู้บริโภคภาคธุรกิจหลักทรัพย์ ยังไม่ทราบว่าหากมีปัญหาในการให้บริการของโบรกเกอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์จะต้องดำเนินการอย่างไร หรือจะสามารถร้องเรียนทางช่องทางใดส่วนผู้บริโภคภาคการประกันภัยยังไม่มีความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของตนในการทำประกันภัยมากพอและไม่ได้รับแจ้งจากตัวแทนประกันภัยว่าจะสามารถร้องเรียนการใช้บริการหรือร้องเรียนบริษัทประกันได้อย่างไร

7.5 บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลแนวทางการปฏิบัติสำหรับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยขององค์การระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยเห็นว่า การคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาท และการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนของต่างประเทศมีการแยกหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ กับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ระงับข้อพิพาท ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะรับเรื่องราวร้องเรียนและระงับข้อพิพาทครอบคลุมธุรกิจภาคการเงินทั้งภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัย เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับรูปแบบของประเทศไทยในปัจจุบัน ภาคการธนาคารมีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ภาคธุรกิจหลักทรัพย์มีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และภาคการประกันภัยมีหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งหน่วยงานกำกับดูแลทั้งสามแห่งนี้ ทำหน้าที่ทั้งการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจ ความมั่นคงของผู้ประกอบธุรกิจ และการคุ้มครองผู้บริโภค ในส่วนการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการออกแนวปฏิบัติและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ดี เมื่อเทียบเคียงหลักเกณฑ์ของ OECD ตาม Principle on Financial Consumer Protection ในส่วนของการรับคำร้องเรียนในกรณีมีข้อพิพาทแล้ว จะเห็นว่าภาครัฐควรจัดให้ผู้บริโภคเข้าถึงเรื่องร้องเรียนได้สะดวก โดยเป็นกระบวนการที่ไม่เพิ่มภาระแก่ผู้บริโภค และมีอยู่

ในหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทั้งหมด อีกทั้งหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนควรเป็นหน่วยงานอิสระ เพื่อป้องกันปัญหาการขัดแย้งทางผลประโยชน์ ดังนั้น รูปแบบของการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคและพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนแยกต่างหากจากหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจตามรูปแบบของประเทศอังกฤษ จึงน่าจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคภาคการเงินมีความใกล้เคียงกับมาตรฐานขององค์กรระหว่างประเทศ ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ก็มีหลักเกณฑ์บางเรื่องที่ไม่ได้กำหนดไว้ในกฎหมาย เช่น การคุ้มครองผู้บริโภคจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ในธนาคารพาณิชย์ เช่น กองทุนรวม หรือประกันภัย ที่ได้มีการออกแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับเท่านั้น ซึ่งการกำหนดเป็นลักษณะแนวปฏิบัติดังกล่าวอาจไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายเท่าที่ควร ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนที่ยังไม่มีกฎหมายรองรับให้ชัดเจนเป็นกฎหมาย

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ และแนวปฏิบัติขององค์การระหว่างประเทศ รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการนำข้อมูลจากแบบสำรวจมาวิเคราะห์ คณะวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้มีกฎหมายในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะเพื่อให้มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินมีผลใช้บังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวจะใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจภาคการเงินทั้ง 3 ภาค คือ ภาคการธนาคาร ภาคธุรกิจหลักทรัพย์ และการภาคประกันภัยเพื่อเป็นการกำหนดสิทธิและหน้าของผู้บริโภคทางการเงินให้มีความชัดเจน กำหนดมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงบทกำหนดโทษ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนและระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้รับความเป็นธรรม และทำให้ตลาดการเงินมีความโปร่งใส และแข่งขันได้อย่างเสรี นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลและเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินอันจะเป็นการช่วยให้ผู้บริโภคได้ทราบและเข้าใจผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้มากขึ้น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคคลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภาคการธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ และการประกันภัย อีกทั้ง ภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลการประกอบธุรกิจทางการเงินควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ (Hyper link) เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

คณะกรรมการธิการยกร่างรัฐธรรมนูญ. (มปป.). สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ พร้อมตารางเปรียบเทียบกับรัฐธรรมนูญฯ พุทธศักราช 2540 ฉบับรับฟังความคิดเห็น. กรุงเทพฯ: มปท.

จิตติ ติงศภัทิย์. (2545). กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุษม ศุภนิตย์. (2551). คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการศึกษาแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2549). แนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ สิทธิ เสรีภาพ และหน้าที่ของชนชาวไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร.

มานิตย์ จุมปา. (2555). คำอธิบายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: บริษัท วี พริ้นท์ (1991) จำกัด.

นายประเสริฐ เสียงสุทธิวงศ์. (2552). ตัวแทน ประกันภัย ตั๋วเงิน บัญชีเดินสะพัด. กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

ชูศรี พันธุ์ทอง. (2540). หนังสือประกอบการเรียนการสอนการประกันภัย ภาควิชาสถิติและคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มปท.

กฎหมายไทย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

พระราชกำหนดนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติทรัสต์เพื่อธุรกรรมในตลาดทุน พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย

แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

กฎหมายต่างประเทศ

Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act

Financial Services Act 2012

Financial Services and Markets Act 2000

Data Protection Act 1998

EU Data Protection Directive 1995

Competition Act 1998

The Truth in Lending Act of 1968

Credit Card Act of 2009

Fair Credit Billing Act of 1974

Credit Card Fraud Act of 1984

Credit Card Accountability Responsibility and Disclosure Act of 2009

The Home Ownership and Equity Protection Act of 1994

Fair and Accurate Credit Transaction Act of 2009

Electric Fund Transfer Act of 1978

Equal Credit Opportunity Act of 1974

Fair Debt Collection Practice Act of 1977

Consumer Leasing Act of 1976

Fair Credit Reporting Act 1970

Fair Credit Billing Act

Federal Deposit Insurance Act

Fair Credit and Charge Card Disclosure Act of 1988

Home Equity Loan Consumer Protection Act of 1988

Federal Trade Commission Act of 1914

Security Exchange Act of 1934

Sarbanes-Oxley Act of 2002

Investment Advisers Act of 1940

United States Code

New York Insurance Law

The Federal Deposit Insurance Act

New Hampshire Insurance Law

The Life Insurance Company Guaranty Corporation of New York Act

The New Hampshire Life and Health Insurance Guaranty Association Act

วิทยานิพนธ์

รสสุคนธ์ ตันติวงศ์กร. (2554). กองทุนประกันชีวิตตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551. นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ออนไลน์

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ประวัติความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา http://www.set.or.th/th/about /overview/history_p1.html

สิริพันธ์ พลรบ. หลักความเป็นธรรมทางกฎหมายและกฎหมายทรัสต์. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.stou.ac.th/Schools /Slw/upload/Ex.40701-4.pdf

บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://www.tqm.co.th

Practical Law A Thomson Returns Legel Solution. New UK financial services regulatory structure : a quick guide. (Online). Available from: http://fs.practicallaw.com/7-503-5430

http://www.banking-guide.org.uk/building-society-banking.html

http://en.wikipedia.org/wiki/Building_society

The money advice service. Can you afford to borrow money?, (Online). Available from: http://www.moneyadviceservice.org.uk/en/articles/can-you-afford-to-borrow-money

fshandbook.info/FS/glossary-html/handbook/Glossary/D?definition=G1280

fshandbook.info/ FS/glossary-html/handbook/Glossary/D?definition=G2679

fshandbook.info/FS/html/handbook/BCOBS

Financial Services Compensation Scheme. A guide to how the Financial Services Compensation Scheme (FSCS) protects your money. (Online). Available from: http://www.fscs.org.uk/uploaded_files/deposit-protection-material/fscs_l01_a5_screen1.pdf.

www.bankofengland/co.uk/about/Documents/complaints/complaintsscheme.pdf

Prudential Regulation Authority. Complaints against the regulators. (Online). Available from: www.fca.org.uk/static/documents/complaints-leaflet.pdf.

Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Insurance Limits. (Onilne). Available from: http://www.fscs.org.uk/what-we-cover/eligibility-rules/compensation-limits/insurance-limits/

FCA Financial Conduct Authority. How to Complain. (Online). Available from: http://www.fca.org.uk/consumers/complaints-and-compensation/how-to-complain

Financial Ombudman Service. Consumer Factsheet on. (Online). Available from : http://www.financialombudsman.org.uk/publications/factsheets/compensation-over-100000.pdf

NAIC CEO Sen.Ben Nelson. About the NAIC. (Online). Available from: http://www.naic.org/index_about.htm

Department of Financial Service. About us. (Online). Available from: http://www.dfs.ny.gov/about/history.htm

New Hampshire Insurance apartment. About us. (Online). Available from: www.nh.gov/insurance/aboutus/index.htm

ภาคผนวก

<u>แบบสอบถามสำหรับโครงการวิจัย : การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการธนาคาร</u>

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 34 ปี

☐ 35 – 54 ปี ☐ 55 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้ศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ)……

1.4 อาชีพ และสถานที่ทำงาน (จังหวัด)

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ

☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

1.5 ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

☐ กทม./ปริมณฑล ☐ ต่างจังหวัด

2. ผลิตภัณฑ์และการใช้บริการธนาคาร

2.1 ท่านใช้หรือเคยใช้บริการธนาคารหรือไม่

☐ เคย ☐ไม่เคย

2.2 ปัจจุบันท่านใช้บริการจากธนาคารกี่แห่ง

☐ 1 แห่ง ☐ 2 แห่ง

☐ 3 แห่ง ☐ 4 แห่งขึ้นไป

2.3 ท่านใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางธนาคารด้านใดบ้าง

☐ ฝากเงิน ☐ ขอสินเชื่อ ☐บัตรเครดิต

☐ ซื้อพันธบัตรต่าง ๆ ☐ ซื้อกองทุนรวม (LTF/RMF) ☐เช่าซื้อ

☐ อื่น ๆ.....

2.4 ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการต่าง ๆ ของธนาคารรวมถึงค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการ หรือไม่

☐ ได้รับ ☐ไม่ได้รับ

2.5 ท่านได้รับข้อมูลตามข้อ 2.4 จากแหล่งใด

☐ พนักงานของธนาคาร ☐ สื่อต่างๆ ☐ อินเตอร์เน็ท

☐ หน่วยงานของรัฐ ☐ มีคนแนะนำ ☐ อื่น ๆ .....

2.6 ธนาคารได้แจ้งให้ท่านทราบว่า ธุรกิจการธนาคารเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และแจ้งถึงช่องทางในการติดต่อหน่วยงานดังกล่าวไว้ด้วย

☐ แจ้ง ☐ ไม่ได้แจ้ง

2.7 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการธนาคารอย่างเพียงพอหรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ ☐ ไม่แน่ใจ

2.8 ท่านเห็นว่าท่านมีทางเลือกการให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย

☐ มี ☐ ไม่มี

2.9 ธนาคารให้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของท่านในธนาคารอย่างถูกต้องและครบถ้วน

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ

2.10 ท่านทราบถึงสิทธิในการยกเลิกสัญญาหรือการบริการทางธนาคารใดๆ หรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่แน่ใจ

2.11 ท่านทราบถึงสิทธิตามข้อ 2.10 จากแหล่งใด

☐ พนักงานของธนาคาร ☐ สื่อต่าง ๆ ☐ อินเตอร์เน็ท

☐ หน่วยงานของรัฐ ☐ มีคนแนะนำ ☐ อื่น ๆ .....

2.12 ท่านเคยได้รับบริการโดยมีการทำสัญญาพ่วง เช่น การทำบัตร เอทีเอ็ม/เดบิต/เครดิต หรือการกู้ยืมเงินที่ต้องทำประกันเพิ่มด้วย หรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

2.13 ในการโฆษณาผลิตภัณฑ์และบริการ ของธนาคารในสื่อต่างๆ ท่านพบว่าธนาคารได้เปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน หรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.14 ในการโฆษณาเกี่ยวกับการบริการหรือผลิตภัณฑ์ ธนาคารให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย และไม่ทำให้ท่านเกิดความสับสน หรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.15 ในการใช้บัตรเครดิต ท่านทราบถึงเงื่อนไข หรือข้อสัญญา ในการใช้บัตรเครดิต วิธีการคิดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องก่อนการตกลงทำสัญญาบัตรเครดิต

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

2.16 ท่านสามารถใช้ช่องทางหรือสามารถติดต่อพนักงานของธนาคารเมื่อท่านมีเหตุจำเป็นได้เป็นอย่างดี

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.17 ในใบ statement บัตรเครดิตของท่าน ธนาคารได้แจ้งยอดที่มีการใช้จ่ายจริง / จำนวนค่าธรรมเนียม / ค่าดอกเบี้ย / ค่าปรับ / ค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งยอดดังกล่าวแล้วแต่กรณีไว้ให้ท่านเห็นได้อย่างชัดเจน

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.18 ท่านทราบถึงเงื่อนไข/รายละเอียดในการใช้บัตรเครดิตอย่างชัดเจนหรือไม่ กรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตนอกประเทศ รวมถึง ค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นพิเศษด้วย

☐ ชัดเจน ☐ ไม่ชัดเจน

2.19 ในการขอทำบัตรเครดิต เงื่อนไข / ข้อสัญญา ทำเป็นตัวพิมพ์ใหญ่และอ่านเข้าใจง่าย หรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

2.20 ท่านทราบถึงค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ทั้งในกรณีที่โอนระหว่างบัญชีภายในธนาคาร และกรณีการโอน บัญชีต่างธนาคาร

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

2.21 ท่านเคยใช้บริการหรือตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีทางธนาคารของท่านผ่านระบบ Mobile Application หรือผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต หรือไม่

☐ เคยใช้ ☐ ไม่เคยใช้

3. การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

3.1 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคาร ในกรณีที่ท่านต้องการบริการอื่นใด หรือไม่

☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ ☐ ไม่แน่ใจ

3.2 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อจากธนาคารหรือพนักงานของธนาคารในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือมีเรื่องราวร้องเรียนหรือไม่

☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ ☐ไม่แน่ใจ

3.3 ท่านทราบหรือไม่ว่าหากท่านมีปัญหาในการใช้บริการธนาคาร ท่านจะสามารถดำเนินการอย่างไร

☐ทราบ โดยดำเนินการ .....

☐ไม่ทราบ

3.4 เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของธนาคารได้แจ้งให้ท่านทราบถึงสิทธิทางกฎหมายของท่านในการได้รับความคุ้มครองสำหรับผู้บริโภค

☐ แจ้ง ☐ ไม่ได้แจ้ง

3.5 กรณีที่ท่านเคยร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการหรือผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ธนาคารได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านอย่างเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสมทุกครั้ง

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่ ☐ ไม่เคยมีเรื่องร้องเรียน

3.6 ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านสามารถร้องเรียนการใช้บริการธนาคารที่ **"ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน"** (ศศง.)

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.7 ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงพอหรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ ☐ ไม่แน่ใจ

3.8 ท่านอยากให้ภาครัฐ (กระทรวงการคลังหรือธนาคารแห่งประเทศไทย) ให้การส่งเสริมเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการธนาคารในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<u>แบบสอบถามสำหรับโครงการวิจัย: การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน –ภาคธุรกิจหลักทรัพย์</u>

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 34 ปี

☐ 35 – 54 ปี ☐ 55 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้ศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ)……

1.4 อาชีพ และสถานที่ทำงาน (จังหวัด)

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ

☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

1.5 ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

☐ กทม./ปริมณฑล ☐ ต่างจังหวัด

2 ผลิตภัณฑ์และการลงทุนในหลักทรัพย์

2.1 วัตถุประสงค์ที่ลงทุน (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ต้องการเพิ่มรายได้ ☐ เพื่อออมเงิน

☐ เพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษี ☐ อื่น ๆ

2.2 ประเภทของการลงทุนได้แก่ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หุ้น ☐ หุ้นกู้

☐ พันธบัตร ☐ กองทุนรวม

☐ อนุพันธ์ ☐ สินค้าเกษตรล่วงหน้า

2.3 ท่านลงทุนอย่างไร

☐ ด้วยตนเอง ☐ ผ่านโบรกเกอร์ / ดีลเลอร์

2.4 ท่านเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนและผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการลงทุนในข้อ 2.2 หรือไม่

☐ เข้าใจอย่างดี ☐ พอเข้าใจบ้าง

☐ ไม่เข้าใจ

2.5 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนจากที่ใด (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ ☐ บริษัทหลักทรัพย์

☐ หน่วยงานกำกับดูแลด้านหลักทรัพย์ของรัฐ เช่น กลต. ตลท. ฯลฯ

☐ เพื่อน / ญาติ/ คนรู้จัก ☐ สื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ

2.6 ท่านทราบระบบการทำงานและการซื้อขายผ่านช่องทาง Internet Trading System มากน้อยเพียงใด

☐ ทราบเป็นอย่างดี ☐ ทราบเพียงการซื้อขายทั่วไปเท่านั้น

2.7 หากท่านประสบปัญหาในการซื้อขายผ่านระบบ Internet Trading System ท่านดำเนินการอย่างไร

☐ ไม่เคยประสบปัญหา ☐ แจ้งผ่านโบรเกอร์/ดีลเลอร์

☐ แจ้ง Call Center ของบริษัทหลักทรัพย์ ☐ ไม่ทราบว่าต้องทำอย่างไร

2.8 ท่านพึงพอใจในการให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์มากน้อยเพียงใด

☐ พอใจมาก ☐ พอใจ

☐ ไม่พอใจ เพราะ.....

2.9 โบรเกอร์/ดีลเลอร์ หรือ บริษัทหลักทรัพย์ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในข้อ 2.2 ให้ท่านทราบหรือไม่

☐ แจ้ง ☐ แจ้งบ้าง

☐ ไม่เคยแจ้ง

2.10 ท่านทราบกฎระเบียบเกี่ยวกับการลงทุนมากเพียงใด

☐ มาก ☐ พอสมควร

☐ น้อย ☐ ไม่ทราบ

2.11 บริษัทหลักทรัพย์ หรือโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ได้แจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย (เช่น ค่าธรรมเนียมการซื้อขาย หรือค่าโบรกเกอร์/ดีลเลอร์) ที่เกิดขึ้นจากการลงทุนหรือไม่

☐ แจ้ง ☐ ไม่แจ้ง

2.12 ท่านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องต่อการตัดสินใจในการลงทุนจากบริษัทหลักทรัพย์ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์หรือไม่

☐ ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ☐ ได้รับข้อมูลแต่ไม่เป็นประโยชน์

☐ ไม่ได้รับข้อมูล

3. การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

3.1 ท่านเคยได้รับความไม่เป็นธรรมจากการลงทุนหรือปัญหาจากการใช้บริการกับโบรกเกอร์/ดีลเลอร์หรือบริษัทหลักทรัพย์หรือไม่ เช่น ปัญหาเรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมเกิน หรือทำคำสั่งซื้อไม่ถูกต้อง

☐ เคย ได้แก่ .....

☐ ไม่เคย

3.2 ท่านทราบหรือไม่ว่าหากมีปัญหาตามข้อ 3.1 หรือปัญหาใด ๆ ในการให้บริการของโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ ท่านจะต้องดำเนินการอย่างไร

☐ ทราบ โดยดำเนินการ.....

☐ ไม่ทราบ

3.3 โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือบริษัทหลักทรัพย์ได้แจ้งวิธีการหรือช่องทางการร้องเรียนต่อท่านหรือไม่

☐ แจ้ง โดยดำเนินการ.....

☐ ไม่แจ้ง

3.4 ท่านเคยทำเรื่องร้องเรียนในการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือโบรกเกอร์/ดีลเลอร์ หรือไม่

☐ เคย ☐ ไม่เคย

3.5 ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์มีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนอย่างไร

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.6 ท่านรู้จัก **“ศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุน”** และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดังกล่าวหรือไม่

☐ รู้จัก ☐ ไม่รู้จัก

3.7 ท่านรู้จักศูนย์สนับสนุนผู้ลงทุนจากที่ใด

☐ โบรกเกอร์/ดีลเลอร์ ☐ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)

☐ บริษัทหลักทรัพย์ ☐ สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น.....

3.8 ท่านทราบหรือไม่ว่าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความเกี่ยวข้องกับการลงทุนอย่างไร

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.9 ท่านคิดว่าภาครัฐ (กระทรวงการคลัง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เพียงพอหรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ

3.10 ท่านอยากให้ภาครัฐ (กระทรวงการคลัง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์หรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) ให้การส่งเสริมเรื่องคุ้มครองนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

<u>แบบสอบถามสำหรับโครงการวิจัย : การคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน – ภาคการประกันภัย</u>

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 34 ปี

☐ 35 – 54 ปี ☐ 55 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้ศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ ปวท./ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ)……

1.4 อาชีพ และสถานที่ทำงาน (จังหวัด)

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ

☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

1.5 ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

☐ กทม./ปริมณฑล ☐ ต่างจังหวัด

2. ผลิตภัณฑ์และการใช้บริการ

2.1 ท่านใช้บริการ หรือทำประกันภัยหรือไม่

☐ ทำ เพราะ..... ☐ ไม่ทำ เพราะ.....

2.2 ท่านทำประกันภัยผ่านช่องทางใด

☐ ญาติหรือคนรู้จักที่เป็นตัวแทนขายประกัน ☐ ตัวแทนขายประกันทั่วไป

☐ ธนาคาร ☐ อื่น ๆ …….

2.2 วัตถุประสงค์ที่ท่านต้องการทำประกันภัย (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ต้องการทำประกัน ☐ เพื่อออมเงิน

☐ เพื่อสิทธิประโยชน์ ☐ อื่น ๆ …….

2.3 ท่านมีกรมธรรม์ประเภทใดบ้าง (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประกันชีวิต ☐ ประกันสุขภาพ

☐ ประกันภัยรถยนต์ ☐ ประกันภัยทรัพย์สินอื่น

☐ อื่น ๆ .....

2.4 ท่านเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันภัย และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ หรือไม่

☐ เข้าใจอย่างดี ☐ พอเข้าใจบ้าง

☐ เข้าใจน้อยมาก ☐ ไม่เข้าใจ

2.5 ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยจากที่ใด (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ตัวประแทนประกันภัย ☐ บริษัทประกันภัย

☐ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ☐ สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น.....

2.6 ท่านได้มีการหาข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบหรือผลิตภัณฑ์ระหว่างบริษัทประกันภัยหรือไม่

☐ หาข้อมูล ☐ ไม่หาข้อมูล

2.7 ตัวแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัย เช่น เอกสารขั้นตอนในการขอรับการบริการ การเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ การต่ออายุกรมธรรม์ การชำระเบี้ยประกันภัย และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือไม่

☐ ทำตามที่ร้องขอ ☐ ไม่ทำตามที่ร้องขอ

2.8 ตัวประแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยได้มีการเสนอผลิตภัณฑ์ต์อย่างอื่น เช่น การทำบัตรเครดิตนอกเหนือจากประกันภัยหรือไม่

☐ มี โดยเป็นผลิตภัณฑ์..... ☐ ไม่มี

2.9 ข้อมูลที่ท่านได้รับจากตัวประแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตัวอักษรเห็นชัดเจน ไม่มีการปกปิดหรือบิดเบือน ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์นั้น หรือไม่

☐ ได้รับข้อมูล ☐ ไม่ได้รับข้อมูล

☐ ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ เพราะไม่ได้อ่าน

2.10 ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนประกันภัยของท่านหรือไม่

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

2.11 ท่านทราบขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนประกันภัยจากที่ใด (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ตัวประแทนประกันภัย ☐ บริษัทประกันภัย

☐ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) ☐ สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ....

2.12 ท่านทราบหรือไม่ ตัวประแทนประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยมีหลักเกณฑ์เรื่องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน อย่างไร

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3. การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

3.1 ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการกับบริษัทประกันภัยหรือไม่

☐ พบ ได้แก่ .....

☐ ไม่พบ

3.2 ท่านทราบหรือไม่ว่าหากมีปัญหาจากการใช้บริการหรือกับบริษัทประกันภัยจะต้องดำเนินการอย่างไร

☐ ทราบ โดยดำเนินการ.....

☐ ไม่ทราบ

3.3 ตัวแทนขายประกันภัยหรือบริษัทประกันภัยได้แจ้งวิธีการและช่องทางในการร้องเรียนและการระงับข้อพิพาทหรือไม่ อย่างไร

☐ แจ้ง โดยดำเนินการ.....

☐ ไม่ได้แจ้ง

3.4 ท่านทราบหรือไม่ว่าจะสามารถร้องเรียนบริษัทประกันภัยได้อย่างไร

☐ ทราบ โดยดำเนินการ.....

☐ ไม่ทราบ

3.5 ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความเกี่ยวข้องกับการประกันภัยอย่างไร

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

☐ ไม่เคยทราบว่ามีหน่วยงานนี้

3.6 ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านสามารถร้องเรียนด้านประกันภัยต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยผ่านช่องทางต่างๆ ได้ โดยผ่านกระดานรับเรื่องร้องเรียนทาง www.oic.or.th, e-mail: ppd@oic.or.th หรือสำนักงาน คปภ. โดยตรง

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.7 ในกรณีที่บริษัทผู้เอาประกันภัยปิดกิจการหรือล้มละลาย ท่านรู้ถึงสิทธิตามกฎหมายและการดำเนินการกับบริษัทประกันภัยหรือไม่

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.8 ท่านทราบหรือไม่ว่า นอกจากท่านจะได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ท่านยังได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ เช่น กองทุนประกันชีวิต กองทุนประกันวินาศภัย เป็นต้น

☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

3.9 ท่านคิดว่าภาครัฐ (กระทรวงการคลัง, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเพียงพอหรือไม่

☐ เพียงพอ ☐ ไม่เพียงพอ

3.10 ท่านอยากให้ภาครัฐ (กระทรวงการคลัง, สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) ให้การส่งเสริมเรื่องการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

ถนนพระราม 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพ 10400

โทรศัพท์ 0-2273-9020 โทรสาร 0-2273-5602

www.fpo.go.th