

# การคุ้มครองผู้บริโภค ก้าวไปกับแนวโน้มสากล (ตอนจบ)



ในการดูแลผู้บริโภคจะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และคำนึงถึงคุณภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากปัญหาที่มีความซับซ้อน ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาเฉพาะของตนทั้งหมดโดยผ่านการร้องเรียน ในขณะที่สถาบันการเงินซึ่งเป็นภาคธุรกิจก็ต้องสามารถดำเนินธุรกิจในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจไทยได้อย่างยั่งยืน

๒...จันทวรรณ สุจริตกุล  
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิเคราะห์  
และติดตามฐานะ ธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 2 : นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นการดูแลในระดับนโยบายผ่านการออกหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินแล้ว ในส่วนของผู้ใช้บริการทางการเงินซึ่งเป็นรายย่อยและอาจไม่ได้รับการดูแลในการหาทางออกในการเจรจากับสถาบันการเงิน แม้ว่าจะไม่ได้กำหนดให้อำนาจโดยตรงด้านการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ ธปท. ในลักษณะเดียวกับ สคบ.

แต่ ธปท. ได้เห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงจัดตั้งศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาการปล่อยสินเชื่อ (ศปส.) ขึ้นเมื่อวันที่ 18 พ.ค. 2552 และยกระดับขึ้นเป็นหน่วยงานถาวรภายใน ธปท. มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 2554 เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อกับ ธปท. ได้สะดวกขึ้น

ทั้งนี้ งานที่ ศปส. ดำเนินการ ครอบคลุมการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ใช้บริการของสถาบันการเงิน การประสานงานในการปรับโครงสร้างหนี้และการเลื่อนกำหนดการชำระหนี้ (Reschedule) ของลูกหนี้ที่ยังไม่เป็น NPL แต่ประสบปัญหาสภาพคล่องในระยะสั้นช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และการให้คำปรึกษาในการเลือกใช้บริการของสถาบันการเงิน เป็นต้น

ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการร้องเรียน หากเป็นกรณีที่สถาบันการเงินละเลยไม่ปฏิบัติตามกฎหมายก็อาจเป็นที่มาของการดำเนินการลงโทษเปรียบเทียบปรับสถาบันการเงิน และถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการกำกับดูแลได้อีกทางหนึ่งด้วย

ส่วนที่ 3 : เป็นงานเชิงรุกในการให้ความรู้และความเข้าใจแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจวางแผนทางการเงิน การเลือกใช้บริการทางการเงิน การรู้และรักษาสีทธิของตนเอง และการรักษาวินัยทางการเงิน (Financial Literacy) ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความรู้ทางการเงินของ

ประชาชนในประเทศ

ที่ผ่านมา ธปท. ก็มีโครงการส่งเสริมให้ความรู้หลายๆ ด้านแก่บุคคลหลายกลุ่มในสังคม เช่น โครงการให้ความรู้ด้านวิชาเศรษฐศาสตร์และงานของ ธปท. แก่ครูทั่วประเทศ การจัดสัมมนาในภูมิภาคร่วมกับสถาบันคุ้มครองเงินฝาก และบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ เพื่อให้ความรู้ด้านการคุ้มครองเงินฝากและข้อมูลเครดิต ซึ่งเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวผู้บริโภค รวมทั้งรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งเป็นนโยบายหลักของ ธปท. ในการเข้าถึงประชาชน

โดยเฉพาะการที่ ธปท. มีสำนักงานในภูมิภาคจำนวน 3 แห่งดังกล่าว ซึ่งนับว่าเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับภาคประชาชนส่วนใหญ่ เช่น สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม โรงเรียน กลุ่มออมทรัพย์หรือหน่วยงานในภูมิภาคต่างๆ (อบต./อบจ.)

ท้ายสุดนี้ อาจกล่าวได้ว่างานดูแลคุ้มครองผู้บริโภคเป็นงานสำคัญและเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นแล้ว ธปท.ก็มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ให้ข้อมูลและความรู้ความเข้าใจทางด้านบริการของสถาบันการเงินแก่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติในการปราบปรามการให้บริการทางการเงินที่ผิดกฎหมาย เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการจะทำให้งานดูแลผู้บริโภคสัมฤทธิ์ผลนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น ธปท. สคบ. หรือหน่วยงานกำกับต่างๆ ฯลฯ

ที่สำคัญ คือ ในการดูแลผู้บริโภคจะต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และคำนึงถึงคุณภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากปัญหามีความซับซ้อน ผู้บริโภคมีความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาเฉพาะของตนทั้งหมดโดยผ่านการร้องเรียน ในขณะที่สถาบันการเงินซึ่งเป็นภาคธุรกิจก็ต้องสามารถดำเนินธุรกิจในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจไทยได้อย่างยั่งยืนต่อไป ○