



ການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນມີຄວາມສໍາຄັນແນວໃດຕໍ່ຂະແໜງການທະນາຄານ ແລະ ສະຖາບັນການເງິນ ໃນ ສປປ ລາວ

ໂດຍ: ກ. ບົວລະເພັດ



ພາຍຫຼັງເກີດວິກິດການທາງດ້ານການເງິນໂລກກ່ຽວກັບການປ່ອຍເງິນກູ້ໃຫ້ປະຊາຊົນໃນການສ້າງເຮືອນ (Subprime Loan) ໃນປີ 2007-2009, ອົງການເສດຖະກິດໂລກໄດ້ຄາດຄະເນວ່າມີຜູ້ບໍລິໂພກທາງດ້ານການເງິນໃໝ່ ປະມານ 150 ລ້ານຄົນ ໃນແຕ່ລະປີ. ຫຼັງຈາກນັ້ນ, ອັດຕາການເພີ່ມຂຶ້ນຂອງຜູ້ບໍລິໂພກທາງດ້ານການເງິນແມ່ນໄດ້ຊ້າລົງ ແຕ່ການຂະຫຍາຍຕົວຍັງສືບຕໍ່ຢ່າງບໍ່ຢຸດຢັ້ງ. ວິກິດການທາງດ້ານການເງິນແມ່ນໄດ້ສະແດງໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມສໍາຄັນຂອງການປົກປ້ອງຄວາມໝັ້ນຄົງໄລຍະຍາວຂອງລະບົບການເງິນໂລກ. ໃນເວລາດຽວກັນນັ້ນ, ການເພີ່ມຂຶ້ນຢ່າງໄວວາຂອງການນໍາໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ແມ່ນໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນເຖິງຄວາມຈໍາເປັນໃນການສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງດ້ານລະບຽບການເງິນ ແລະ ການໃຫ້ຄວາມຮູ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນເພື່ອປົກປ້ອງ ແລະ ສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນ. ຖ້າຫາກບໍ່ມີການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນທີ່ເຂັ້ມແຂງ, ຜົນປະໂຫຍດທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນຈາກການຂະຫຍາຍຕົວການເຂົ້າເຖິງການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນອາດສູນເສຍ ຫຼື ຖືກທໍາລາຍຢ່າງຮ້າຍແຮງ.

ວຽກງານປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ບໍລິການທາງດ້ານການເງິນເປັນວຽກງານໜຶ່ງທີ່ສໍາຄັນໃນຂະແໜງການເງິນ-ການທະນາຄານ ໃນລະດັບພາກພື້ນ ແລະ ສາກົນ. ໃນຫວ່າງບໍ່ດົນມານີ້, ອົງການພັດທະນາ ແລະ ຮ່ວມມືທາງດ້ານ

ເສດຖະກິດ (OECD) ໄດ້ມີການພັດທະນາການປະຕິບັດທີ່ດີເລີດ ໂດຍສະເພາະແມ່ນການໃຫ້ຄວາມຮູ້ທາງດ້ານການເງິນ ແລະ ການປຸກຈິດສຳນຶກກ່ຽວກັບວຽກງານສິນເຊື່ອ, ປະກັນໄພ ແລະ ເງິນບຳນານສ່ວນບຸກຄົນ, ໃນເດືອນ ພະຈິກ 2010, ກອງປະຊຸມສຸດຍອດ G20 (G20 ປະກອບມີປະເທດ ອາກຊັງຕິນ, ອິດສະຕຣາລີ, ບຣາຊິນ, ການາດາ, ຈີນ, ຝຣັ່ງ, ເຢຍລະມັນ, ອິນເດຍ, ອິນໂດເນເຊຍ, ອິຕາລີ, ຍີ່ປຸ່ນ, ສ.ເກົາຫຼີ, ເມັກຊິກ, ລັດເຊຍ, ອາຣັບ ບີ ຊາອູດິດ, ອາຟຣິກາໃຕ້, ຕວັກກີ, ອັງກິດ, ສະຫະລັດອາເມລິກາ ແລະ ສະຫະພາບເອີຣົບ) ໄດ້ຮ້ອງຂໍໃຫ້ສະພາຄວາມໝັ້ນຄົງທາງດ້ານການເງິນເຮັດວຽກຮ່ວມກັບອົງການພັດທະນາ ແລະ ຮ່ວມມືທາງດ້ານເສດຖະກິດ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນອື່ນ ເພື່ອຄົ້ນຄວ້າປຶກສາຫາລືທາງເລືອກເພື່ອກ້າວໄປສູ່ການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ປະຊາຄົມສາກົນໄດ້ເພີ່ມຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງການເງິນ. ໃນລະຫວ່າງກອງປະຊຸມຂອງເຂົາເຈົ້າໃນ ເດືອນກຸມພາ 2011, ລັດຖະມົນຕີກະຊວງການເງິນກຸ່ມປະເທດ G20 ແລະ ຜູ້ວ່າການທະນາຄານກາງ ໄດ້ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ອົງການຈັດຕັ້ງສາກົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງເພື່ອພັດທະນາຫຼັກການທົ່ວໄປກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງການເງິນໃຫ້ທັນເວລາ ຊຶ່ງໄດ້ປຶກສາກັນໃນກອງປະຊຸມເດືອນຕຸລາ 2011 ຂອງເຂົາເຈົ້າ. ຊຶ່ງໄດ້ແນະນຳໃຫ້ຜູ້ ວາງນະໂຍບາຍ ແລະ ກົດລະບຽບຕໍ່ສະຖາບັນການເງິນ ແລະ ຂໍ້ລິເລີ່ມຕ່າງໆ ທີ່ສາມາດວັດແທກ ແລະ ປະເມີນໄດ້. ພ້ອມດຽວກັນນັ້ນ, ໄດ້ສ້າງຕັ້ງຄະນະປະຕິບັດງານກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງການເງິນ. ນອກຈາກນັ້ນ, ຍັງໄດ້ໃຫ້ຄຳປຶກສາກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງຜູ້ບໍລິໂພກທາງດ້ານການເງິນໃຫ້ແກ່ຄະນະກຳມະການເອີຣົບ ທີ່ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບການບໍລິການດ້ານການເງິນຂະໜາດນ້ອຍ, ລວມທັງການລົງທຶນຂະໜາດນ້ອຍ, ສິນເຊື່ອຜູ້ຊົມໃຊ້, ການຕະຫຼາດທາງໄກດ້ານການເງິນ, ການເຊົ່າຊື້ ແລະ ການໃຫ້ຄວາມຮູ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນ. ທະນາຄານພັດທະນາລະຫວ່າງອາເມລິກາ ສະໜັບສະໜູນການສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງໃຫ້ແກ່ການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ຊຶ່ງເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງການເງິນໃນໂຄງການຕ່າງໆ. ກຸ່ມທີ່ປຶກສາເພື່ອຊ່ວຍເຫຼືອຄົນທຸກຍາກ (CGAP) ໄດ້ເຜີຍແຜ່ບົດລາຍງານການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນ, ນະໂຍບາຍກ່ຽວກັບການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງການເງິນ ພ້ອມທັງກຳນົດຫຼັກການປົກປ້ອງລູກຄ້າສິນເຊື່ອຂອງສະຖາບັນການເງິນ ໃຫ້ກັບຫຼາຍປະເທດໃນທົ່ວໂລກ.

ການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນ ໄດ້ກຳນົດກົດລະບຽບການປະພຶດທີ່ຊັດເຈນສຳລັບທະນາຄານ ແລະ ສະຖາບັນການເງິນທີ່ບໍ່ແມ່ນທະນາຄານກ່ຽວກັບລູກຄ້າຂອງຕົນ. ມີຈຸດປະສົງຮັບປະກັນວ່າຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນ (1) ໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນຂ່າວສານເພື່ອອະນຸຍາດໃຫ້ເຂົາເຈົ້າຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການທີ່ມີຂໍ້ມູນ (2) ບໍ່ມີການປະຕິບັດທີ່ບໍ່ຍຸດຕິທຳ ຫຼື ຫຼອກລວງ ແລະ (3) ມີການເຂົ້າເຖິງກິນໄກການແກ້ໄຂຂໍ້ຂັດແຍ່ງ ແລະ ປະຕິບັດຕາມ 7 ຫຼັກການໃນການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງດ້ານການເງິນຂອງສາກົນເຊັ່ນ (1) ອອກແບບ ແລະ ໃຫ້ບໍລິການຜະລິດຕະພັນທີ່ເໝາະສົມ ກັບລູກຄ້າແຕ່ລະປະເພດ; (2) ສະກັດກັ້ນບໍ່ໃຫ້ລູກຄ້າເກີດໜີ້ຖ້ວມຕົວ; (3) ມີຄວາມໂປ່ງໃສ; (4) ກຳນົດລາຄາ ຫຼື ຄ່າທຳນຽມຢ່າງມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ; (5) ມີການປະຕິບັດຕໍ່ລູກຄ້າ ຢ່າງມີຄວາມນັບຖື ແລະ ເປັນທຳ; (6) ຮັກສາຄວາມລັບ ແລະ ຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າ ແລະ (7) ມີກິນໄກແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ. ນອກຈາກນັ້ນ, ມີ

ການເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນຂອງຕົນ ໃນຮູບແບບຂອງສື່ສ່ຽງຟິມ ຫຼື ສື່ເອເລັກໂຕຣນິກ ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ງ່າຍເພື່ອໃຫ້ສອດຄ່ອງກັບ ດຳລັດ ວ່າດ້ວຍການປົກປ້ອງຜູ້ຊົມໃຊ້ການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ເລກທີ 225/ລບ, ລົງວັນທີ 06 ເມສາ 2020 ຕາມມາດຕາ 11 ຂອງດຳລັດ ໂດຍມີເນື້ອໃນລະອຽດດັ່ງນີ້:

1. ຄ່າທຳນຽມ ຫຼື ຄ່າບໍລິການ, ຄ່າການປັບຕົວແທນ, ອັດຕາດອກເບ້ຍ ແລະ ຄ່າອື່ນໆຕ້ອງສັງລວມໄວ້ໃນພາກສ່ວນດຽວກັນຂອງການໂຄສະນາ;
2. ຜົນກະທົບຕ່າງໆທີ່ເກີດຈາກການປ່ຽນແປງອັດຕາດອກເບ້ຍ, ອັດຕາແລກປ່ຽນ ຫຼື ປັດໃຈອື່ນທີ່ເຮັດໃຫ້ລາຄາ, ຜົນຕອບແທນ ແລະ ເງື່ອນໄຂອື່ນ ຂອງການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ມີການປ່ຽນແປງ;
3. ຜົນຕອບແທນຂອງຜະລິດຕະພັນ;
4. ກຳນົດເວລາຂອງສັນຍາ ແລະ ແຜນການຊຳລະ;
5. ເງື່ອນໄຂຂອງສັນຍາ ໃນກໍລະນີທີ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ຂໍຍົກເລີກສັນຍາ ຫຼື ບໍ່ສາມາດປະຕິບັດພັນທະຕາມສັນຍາ;
6. ຄວາມສ່ຽງທີ່ສຳຄັນ ທີ່ຕິດພັນກັບການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ;
7. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຜະລິດຕະພັນອື່ນທີ່ຄ້າຍຄືກັນ;
8. ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການຮັກສາຄວາມລັບຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້.

ການເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການບໍລິການທາງດ້ານການເງິນ ຕ້ອງນຳໃຊ້ພາສາລາວເປັນຕົ້ນຕໍ, ນຳໃຊ້ຄຳສັບ ແລະ ສຳນວນຄຳເວົ້າທີ່ເຂົ້າໃຈງ່າຍ, ຖືກຕ້ອງ, ຂະໜາດ ແລະ ສີຂອງຕົວອັກສອນ ຂອງເນື້ອໃນທັງໝົດສາມາດອ່ານໄດ້ຢ່າງຈະແຈ້ງ ແລະ ຊັດເຈນ ໂດຍສະເພາະສິດ ແລະ ພັນທະທີ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ຈະໄດ້ຮັບ ແລະ ປະຕິບັດ.

ສະນັ້ນ, ການລິເລີ່ມການໃຫ້ຄວາມຮູ້ພື້ນຖານທາງດ້ານການເງິນທີ່ສົມບູນແບບແມ່ນແນ່ໃສ່ໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ທາງການເງິນມີຄວາມຮູ້, ທັກສະ ແລະ ຄວາມໝັ້ນໃຈ ໃນການເຂົ້າໃຈ ແລະ ປະເມີນຂໍ້ມູນ ທີ່ເຂົາເຈົ້າໄດ້ຮັບ ໂດຍມີຈຸດປະສົງເພື່ອສ້າງຄວາມເຂັ້ມແຂງໃຫ້ເຂົາເຈົ້າໃນການຊື້ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ການບໍລິການດ້ານການເງິນທີ່ຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການທີ່ດີສຸດ ແລະ ຄອບຄົວຂອງເຂົາເຈົ້າໄດ້. ຊຶ່ງເປັນ ກົດລະບຽບການປະຕິບັດທີ່ຊັດເຈນສຳລັບທະນາຄານທຸລະກິດ ແລະ ສະຖາບັນການເງິນ, ບວກກັບການປັບປຸງຄວາມຮູ້ທາງດ້ານການເງິນ, ຈະເພີ່ມຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ໃນຕະຫຼາດການເງິນ ແລະ ສະໜັບສະໜູນໃຫ້ຕະຫຼາດການເງິນໃນ ສປປ ລາວ ມີການພັດທະນາໄປເທື່ອລະກ້າວ.