



๑) พศจิกายน 2555

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 1889/2555 เรื่อง นำส่งแนวนโยบายการกำกับดูแล
การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เป็นนายหน้า คำ
จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน การเป็นนายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย
ซึ่งปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะการเป็นนายหน้าหรือผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ ซึ่งต้อง
เปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งต้องให้สิทธิแก่
ผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ตามความจำเป็น ซึ่งเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค
(Consumer Rights) ได้แก่ 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (Right to be informed) 2) สิทธิที่จะ
เลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ (Right to choose) 3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อ
ความเป็นธรรม (Right to be heard) และ 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความ
เสียหาย (Right to redress)

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมามาตราการแห่งประเทศไทยได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยของธนาคารพาณิชย์เป็นระยะ ๆ เช่น
กรณีที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์เสนอขายประกันชีวิตพ่วงกับบริการคุ้มครอง หรือการให้สินเชื่อ
หรือการชักชวนให้ผู้บริโภคซื้อหน่วยลงทุน ตราสารหนี้ หรือทำประกันชีวิตแทนการฝากเงิน โดยมิได้
ชี้แจงถึงความเสี่ยงหรือให้ข้อมูลต่อผู้บริโภคไม่ชัดเจน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าเรื่องร้องเรียน
ดังกล่าวอาจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้หารือร่วมกับสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
ประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจ
ประกันภัย โดยทั้งสามหน่วยงานมีความเห็นร่วมกันให้มีการออกแนวนโยบายฉบับนี้ เพื่อกำหนด
มาตรการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ให้เป็น

ฝนสว10-กส373๖1 -25551121

กส373

วันที่ 21 พ.ย. 2555

มาตรฐานเดียวกัน โดยต้องคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค และกำหนดหน้าที่ให้
ธนาคารพาณิชย์พึงปฏิบัติเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสุกฤกร สิริโยธิน)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-5806, 0-2283-5304

0-283-6939

โทรสาร 0-283-5938

หมายเหตุ () ธนาคารจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่.....ณ.....

(X) ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

แนวนโยบาย
เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์
และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

21 พฤศจิกายน 2555



จัดทำโดย

สำนักนโยบายธุรกิจและบัญชีสถาบันการเงิน

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สายนโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-5806, 0-2283-6939, 0-2283-5304

โทรสาร 0-2283-5938

e-mail: FICGTeam@bot.or.th

ผนว10-กส37301 -25551121

กส373	วันที่ 21 พ.ย. 2555
-------	---------------------

แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย
ผ่านธนาคารพาณิชย์

1. เหตุผลในการออกแนวนโยบาย

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ขยายขอบเขตการทำธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ให้สามารถประกอบธุรกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจรับฝากถอนเงิน การให้สินเชื่อ และการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุนโดยได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์เป็นนายหน้า คำ จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน การเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันชีวิต ซึ่งปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะการเป็นนายหน้าหรือผู้แนะนำผลิตภัณฑ์ซึ่งต้องเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค โดยต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการทางการเงิน

ในการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนั้น ธนาคารพาณิชย์ต้องพิจารณาผลประโยชน์ของผู้บริโภคมากกว่าผลประโยชน์ขององค์กร โดยควรต้องคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค (Consumer Rights) เป็นสำคัญ ได้แก่ 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (Right to be informed) 2) สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ (Right to choose) 3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (Right to be heard) และ 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย (Right to redress) ซึ่งที่ผ่านมาธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และการขายประกันภัยของธนาคารพาณิชย์เป็นระยะ ๆ เช่น กรณีที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์เสนอขายประกันชีวิตพ่วงกับบริการตู้നിറภัย หรือการให้สินเชื่อ หรือการชักชวนให้ผู้บริโภคซื้อหน่วยลงทุน ตราสารหนี้ หรือทำประกันชีวิตแทนการฝากเงินโดยมิได้ชี้แจงถึงความเสี่ยงหรือให้ข้อมูลต่อผู้บริโภคไม่ชัดเจน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอาจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้หารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจประกันภัย โดยทั้งสามหน่วยงานมีความเห็นร่วมกันให้มีการกำหนดมาตรการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมาตรการที่กำหนดขึ้นนี้ได้คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคตามที่กล่าวมาข้างต้น โดยกำหนดหน้าที่ให้ธนาคารพาณิชย์พึงปฏิบัติเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคดังกล่าว

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวนโยบายนี้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง ที่ได้รับอนุญาตขายผลิตภัณฑ์ด้านธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจประกันภัยจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

3. เนื้อหา

แนวนโยบายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ดังนี้

3.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์

(1) ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงความแตกต่างให้ผู้บริโภคเห็นชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย เช่น เงินฝากกับประกันชีวิต เงินฝากกับตัวแลกเงิน โดยต้องแสดงให้เห็นให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนั้นไม่ใช่เงินฝาก จึงอาจมีความเสี่ยงที่จะได้รับเงินต้นคืนไม่เต็มจำนวนเมื่อไถ่ถอน (ไม่คุ้มครองเงินต้น)

(2) ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ และผลตอบแทนที่ผู้บริโภคจะได้รับ รวมถึงทรัพย์สินอื่นใดที่รับนอกจากดอกเบี้ย เช่น ในรูปอัตราผลตอบแทนรายปี (APR (Annual Percentage Rate)) หรือ อัตราผลตอบแทนเฉลี่ยของโครงการ หรืออัตราผลตอบแทนเฉลี่ยจากการลงทุน (IRR (Internal Rate of Return)) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคสนใจจะลงทุนอย่างเพียงพอและโปร่งใส ดังนี้

(2.1) ผลิตภัณฑ์ที่สามารถคำนวณอัตราผลตอบแทนได้ (เช่น ในรูป APR หรือ IRR เป็นต้น) จะต้องใช้สมมติฐานในการคำนวณที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลการออกผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นผู้กำหนด และผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แล้วแต่กรณี และให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์เสนอขายและสมมติฐานที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บริโภคด้วย

(2.2) ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถคำนวณอัตราผลตอบแทนได้ให้เปิดเผยรายละเอียดลักษณะ เงื่อนไข ประโยชน์ และความเสี่ยงตามลักษณะของผลิตภัณฑ์นั้น

(3) ห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ให้ผู้บริโภคทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเพื่อเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาการให้สินเชื่อ หรือให้

ผู้บริโภคทำประกันชีวิตก่อนเมื่อขอใช้บริการเข้าตู้নির্য By ธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ได้

(4) ห้ามธนาคารพาณิชย์ส่งเสริมการขายในลักษณะชิงโชคจับฉลาก เว้นแต่เป็นการลด แลก แจก แถม ให้ดำเนินการตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด

(5) ในการใช้สื่อทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการขาย ธนาคารพาณิชย์ต้องไม่ชวนเชื่อเกินจริง ไม่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิด ไม่เป็นเท็จ และต้องชี้แจงข้อเท็จจริงที่เป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคด้วย

(6) ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยในทุกช่องทางควรอยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม หรือตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด โดยต้องไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญหรือสูญเสียสิทธิความเป็นส่วนตัว โดยธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการติดต่อได้ รวมถึงต้องมีกระบวนการภายในที่รวบรวมข้อมูลผู้บริโภคที่ไม่ประสงค์รับการติดต่อจากธนาคารพาณิชย์ในการขายผลิตภัณฑ์หนึ่งผลิตภัณฑ์ใด

(7) พนักงานขายต้องได้รับใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนดและธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบว่า บุคคลใดเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตในการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย เช่น มีการติดป้ายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจนและมีการแจกเอกสารชี้ชวนหรือเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด

(8) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีมาตรการหรือวิธีการที่ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าผู้ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (Product knowledge) ที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ นำเสนอ โดยสามารถให้ข้อมูลและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง ผลตอบแทน ความคุ้มครองที่ผู้บริโภคจะได้รับ ผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ที่ผ่านมา รวมถึงภาษีที่ผู้บริโภคจะต้องจ่ายหรือได้รับการผ่อนผัน และสิทธิของผู้บริโภคตามความเป็นจริง โดยไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบเพื่อประกอบการตัดสินใจได้

(9) ธนาคารพาณิชย์ต้องแยกเคาน์เตอร์ (counter) ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยออกจากเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากถอนเงินของธนาคารพาณิชย์ โดยมีป้ายบ่งบอกหรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ผู้บริโภคเห็นได้อย่างชัดเจน เว้นแต่ การทำธุรกรรมที่ต่อเนื่องกับการขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ เช่นการทำธุรกรรมโอนเงินหรือฝากเงินหลังการซื้อหลักทรัพย์ สามารถให้บริการที่เคาน์เตอร์ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ เพื่อประโยชน์ในการให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service)

(10) กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลให้ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนอกสถานที่ทำการของสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาเป็นการชั่วคราวได้ ธนาคารพาณิชย์ต้องมีป้ายแสดงหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจนในฐานะที่เป็นนายหน้าของผลิตภัณฑ์ของบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทประกันชีวิต เช่น การเปิดบูธนอกสถานที่เพื่อขายหน่วยลงทุน

3.2 กระบวนการหลังการขายและการรับเรื่องร้องเรียน

(1) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการหลังการขายเพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภค และหากพิสูจน์แล้วว่าการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการชดเชยตามความเหมาะสม

(2) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการ ระบบงาน ช่องทาง และพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม (Complaint handling) ในทุกสาขาที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องมีหลักฐานในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งผู้ที่พิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนต้องเป็นอิสระจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด

3.3 อื่น ๆ

(1) ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนและดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยเป็นการเฉพาะ โดยมีระบบงานรองรับการขาย การติดตามและควบคุมการดำเนินการขายของสาขา รวมถึงระบบการตรวจสอบ

(2) ธนาคารพาณิชย์ ต้องมีกระบวนการ ช่องทางหรือ ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ที่ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยแก่ผู้บริโภค

(3) ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีการอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่จะพึงได้รับจากการใช้บริการ หรือชื่อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ รวมถึงต้องเผยแพร่ในเว็บไซต์ (Website) ของธนาคารพาณิชย์ โดยให้แสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคตามเอกสารแนบเป็นอย่างน้อย

(4) ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่น รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อนำไปใช้เสนอขายบริการอื่น เว้นแต่

(4.1) การเปิดเผยข้อมูลผู้บริโภครที่ได้รับคามยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภค ธนาคารพาณิชย์ต้องแยกคามยินยอมของผู้บริโภคออกจากสัญญาการซื้อขายผลิตภัณฑ์ และต้องมี การระบุรายชื่อบริษัทอื่นที่จะนำข้อมูลไปใช้ และวัตถุประสงค์ของการใช้ข้อมูลผู้บริโภครดังกล่าว เว้นแต่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถให้คามยินยอมเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ โดยไม่ต้องระบุวัตถุประสงค์การใช้ข้อมูล

(4.2) หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลประสงค์จะนำข้อมูลไปใช้งาน เช่น เพื่อการพัฒนาฐานข้อมูลกลางของผู้บริโภค เป็นต้น

(4.3) หน่วยงานอื่น ๆ ต้องการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง ซึ่งต้องได้รับอนุญาตและความเห็นชอบจากหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล และ/หรือธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย

(4.4) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

(4.5) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี

4. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวนโยบายฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 เป็นต้นไป

ตารางแสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	● ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่าง ผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่ชัดเจน ● ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไขผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง ● ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม	● ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		● ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ ● ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ● ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		● ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ● ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (call center) ของธนาคารผู้ขาย
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		● ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับแนวนโยบาย เรื่อง แนวนโยบายการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์
ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (Cross selling)
ลงวันที่ 1 มกราคม 2556

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1. การแสดงความแตกต่างให้ชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์อื่น		
(1)	แนวนโยบายฉบับนี้มีผลกระทบต่อกรณีที่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้จัดส่งแผ่นพับของบริษัทประกันภัยแต่เพียงอย่างเดียวหรือไม่	แนวนโยบายฉบับนี้ครอบคลุมการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจประกันภัยตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง และได้รับอนุญาตจากหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลด้วย ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์เป็นผู้แจกแผ่นพับของบริษัทประกันภัยนั้น ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดว่าด้วยเรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น (Services) แก่ลูกค้าทั่วไปเพิ่มเติมจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์บางประการ และกฎหมาย รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด
(2)	ควรห้ามใช้สมุดแสดงสิทธิในหน่วยลงทุน (fund book) ซึ่งคล้ายสมุดบัญชีเงินฝากหรือไม่ เพราะอาจทำให้ลูกค้าสับสน	ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงความแตกต่างให้ชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์เงินฝากของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์อื่น ซึ่งตัวอย่างหนึ่งคือ ความแตกต่างระหว่าง สมุดแสดงสิทธิในหน่วยลงทุน และสมุดบัญชีเงินฝาก
2. การเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์และผลตอบแทนที่ผู้บริโภครจะได้รับ		
(3)	การประมาณการผลตอบแทนสามารถอ้างอิงผลตอบแทนรายผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกันภัยนั้น ๆ 3 - 5 ปีย้อนหลังได้หรือไม่	กรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยสามารถอ้างอิงได้ แต่ต้องไม่ยืนยันว่าเป็นผลตอบแทนที่ผู้บริโภครจะได้รับแน่นอน และต้องมีคำเตือนให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าผลประโยชน์ในอดีตมิได้เป็นเครื่องบ่งชี้ผลประโยชน์ในอนาคต
3. การห้ามบังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์		
(4)	กรณีเงินฝากออมทรัพย์หรือเงินฝากประจำที่ธนาคารพาณิชย์ให้สิทธิประโยชน์ด้านประกันภัยแก่ผู้บริโภคโดยผู้บริโภคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมนั้นสามารถทำได้หรือไม่	สามารถกระทำได้ แต่ต้องเปิดเผยข้อมูลเรื่องอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายในการขายผลิตภัณฑ์ว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝากควบคู่กรณีไม่มีสิทธิด้านประกันภัยเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากกรณีให้สิทธิประโยชน์ด้านประกันภัย
(5)	การห้ามธนาคารพาณิชย์ขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยควบคู่กับการให้สินเชื่อมีขอบเขตครอบคลุมเพียงใด	ธนาคารพาณิชย์สามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ได้ แต่ห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับขายหรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ เช่น ให้ผู้บริโภคทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเพื่อเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาการให้สินเชื่อ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อและเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
4. การใช้สื่อทางการตลาด		
(6)	การให้แผ่นพับแก่ผู้บริโภค และหากผู้บริโภคแสดงความจำนงจะรับฟังข้อมูลจากตัวแทนประกันภัยถึงข้อดี และข้อเสียของผลิตภัณฑ์ เข้าข่ายต้องเป็นผู้ขายที่ได้รับใบอนุญาตหรือไม่ อย่างไร เช่น การซื้อแผนพิทักษ์สินทรัพย์	ธนาคารพาณิชย์สามารถให้แผ่นพับได้ โดยผู้ที่แจกแผ่นพับไม่จำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล แต่ผู้แจกต้องไม่ชักจูงหรือนำชวนผู้บริโภคให้ซื้อผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ผู้บริโภคแสดงความจำนงเพื่อรับฟังข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่จะบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต้องกระทำโดยนายหน้าหรือตัวแทนที่มีใบอนุญาต
(7)	ใบเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยควรกำหนดขนาดตัวอักษร เพื่อความชัดเจนโดยเน้นเฉพาะชื่อของบริษัทประกันภัยหรือไม่	ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการเพื่อให้เข้าใจได้ว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นนายหน้าในการขายผลิตภัณฑ์เท่านั้น และต้องไม่บิดเบือนหรือทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดว่าธนาคารพาณิชย์เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้น
5. การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต้องไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญหรือสูญเสียสิทธิความเป็นส่วนตัว		
(8)	ธนาคารพาณิชย์ควรจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อ (Do-not-call list) และเวลาในการติดต่อหรือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค หรือไม่	บัญชีรายชื่อของผู้ไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อ (Do-not-call List) เป็นเพียงกระบวนการหนึ่งในการรวบรวมข้อมูลผู้บริโภคที่ไม่ประสงค์รับการติดต่อจากธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์สามารถกำหนดวิธีการดำเนินการอื่นตามที่เหมาะสมได้เอง
6. การใช้เอกสารประกอบการเสนอขายของผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยของธนาคารพาณิชย์		
(9)	การแจกหนังสือชี้ชวน (prospectus) แก่ลูกค้า ต้องกระทำทุกครั้งหรือไม่	ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด
7. ความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงาน (product due diligence)		
(10)	กรณีที่พนักงานขายได้รับใบอนุญาต (license) ทั้งทางด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย พนักงานขายผู้นั้นสามารถขายผลิตภัณฑ์ได้ทั้งสองผลิตภัณฑ์ใช่หรือไม่ อีกทั้งยังสามารถขายผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์เองก็ได้ใช่หรือไม่	พนักงานขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ ต้องได้รับใบอนุญาตที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ออกให้เพื่อประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทนายหน้าค้า จัดจำหน่ายที่จำกัดเฉพาะหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน (license LBDU หรือ Limited Broker Dealer and Underwriter license) หรือได้รับใบอนุญาต ตามที่ ก.ล.ต. กำหนด ส่วนผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยต้อง ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าขายประกันภัย หรือ ได้รับใบอนุญาตตามที่ คปภ. กำหนด
8. การขายนอกสถานที่		
(11)	การขายนอกสถานที่ในฐานะผู้ขายเป็นนายหน้า (broker) มีขอบเขตเพียงใด รวมถึงการขาย ณ ที่ทำงานหรือที่บ้านของผู้บริโภคหรือไม่	ผู้ขายไม่สามารถขาย ณ ที่ทำงานหรือที่บ้านของผู้บริโภคได้ ยกเว้น กรณีที่ธนาคารพาณิชย์เปิดบูธในงานแสดงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทางการเงิน หรือมีสถานที่ให้บริการ และขอบเขตการให้บริการที่ชัดเจนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาของธนาคารพาณิชย์

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
9. กระบวนการ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน		
(12)	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (complaint handling center) นั้น จำเป็นต้องมีโต๊ะรองรับเรื่องร้องเรียนในทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์หรือไม่ และเป็นไปได้หรือไม่ที่จะจัดที่เคาน์เตอร์ที่มีได้รับฝากถอนเงิน (low counter) และหากธนาคารพาณิชย์มีศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้ว จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอีกหรือไม่	ธนาคารพาณิชย์จะต้องมีสถานที่รับเรื่องร้องเรียนทุกสาขาที่เสนอขาย (selling point) โดยสามารถใช้เคาน์เตอร์ที่มีได้รับฝากถอนเงิน (low counter) เป็นที่รับเรื่องร้องเรียนได้ โดยจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สาขานั้นสามารถร้องเรียนได้ และเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จที่สาขานั้น ๆ
(13)	การจัดให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสมในทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง พนักงานสาขาในตำแหน่งใด จำเป็นต้องอยู่ในตำแหน่งระดับผู้บริหารสาขาหรือไม่	ไม่กำหนดระดับหรือตำแหน่งและคุณสมบัติของพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน โดยให้ขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารพาณิชย์ เป็นผู้กำหนดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนได้เอง
(14)	ผู้พิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัย หมายถึง ผู้บริหารสาขาที่มีได้เป็นผู้ขายใช่หรือไม่	ขึ้นอยู่กับนโยบายและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของธนาคารพาณิชย์
(15)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต้องมีประจำที่สาขาของธนาคารพาณิชย์หรือไม่ สามารถให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลหน้า เว็บไซต์ (website) ในสาขาหรือใช้โทรศัพท์ที่สาขาโทรหาหน่วยงานกลางแทนได้หรือไม่	ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนขั้นต่ำ ธนาคารพาณิชย์ควรกำหนดให้มีช่องทางและพนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สาขาที่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนั้น ๆ เพื่อดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นให้แก่ผู้บริโภครับทราบ
(16)	ถ้าจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกสาขาจะเป็นการเพิ่มภาระของธนาคารพาณิชย์ที่ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์สามารถให้พนักงานผู้ขายผลิตภัณฑ์เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องให้สำนักงานใหญ่ได้หรือไม่	สามารถทำได้ แต่ต้องมีเอกสารหลักฐานให้ผู้บริโภคทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนและมีการชี้แจงกระบวนการดำเนินการต่ออย่างไร
10. ระบบงานรองรับการขาย การตรวจสอบ การติดตามควบคุมการดำเนินการขายของสาขาของธนาคารพาณิชย์		
(17)	กรณีการจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนและดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยเป็นการเฉพาะ 1) งานของหน่วยงานสนับสนุน คืออะไรบ้าง 2) หน่วยงานนี้ต้องอยู่ภายใต้สังกัดฝ่ายธุรกิจ (ฝ่าย business) หรือ ฝ่ายกำกับดูแลกิจการ (ฝ่าย compliance) 3) หน่วยงานสนับสนุนต้องมีทุกสาขาหรือไม่	งานของหน่วยงานสนับสนุนและดูแลการขายผลิตภัณฑ์ คือ การติดตามควบคุมดูแลการดำเนินการขายของสาขาให้เป็นไปตามข้อกำหนดขั้นต่ำในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ หน่วยงานดังกล่าวอยู่ภายใต้สังกัดใดนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารพาณิชย์เป็นผู้กำหนดโดยไม่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสนับสนุนทุกสาขาก็ได้ เช่นอาจเป็นหน่วยงานภายใต้ผู้จัดการเขตหรือผู้จัดการส่วนภูมิภาคก็ได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
11. กระบวนการ ช่องทางหรือ ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ที่ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย		
(18)	การมีกระบวนการการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอต้องจัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์ต้องมีกระบวนการและช่องทางในการให้ความรู้แก่ลูกค้า โดยศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) เป็นเพียงช่องทางหนึ่งซึ่งเป็นทางเลือกในการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์
(19)	เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ที่ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องได้รับ ใบอนุญาต หรือไม่ และหากลูกค้าโทรมาสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แล้วลูกค้าเห็นว่าเป็นประโยชน์และขอสมัครเลย ทำได้หรือไม่	หากเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ต้องการขายผลิตภัณฑ์ใด เจ้าหน้าที่ผู้ขายนั้นจะต้องได้รับใบอนุญาต และมีความรู้ในผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ด้วย เนื่องจากแต่ละผลิตภัณฑ์มีความซับซ้อนที่แตกต่างกัน
(20)	ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ที่ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยแก่ผู้บริโภคนั้น จะต้องเป็นศูนย์บริการผู้บริโภคทางโทรศัพท์กลางของธนาคารพาณิชย์ หรือเป็นศูนย์บริการผู้บริโภคทางโทรศัพท์เฉพาะด้าน	ใช้ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์กลางได้ แต่ที่สำคัญต้องสามารถให้ข้อมูลในผลิตภัณฑ์นั้นแก่ผู้บริโภคได้
12. การอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคโดยให้แสดงรายละเอียดสิทธิของผู้บริโภคตามเอกสารแนบ		
(21)	การที่ธนาคารพาณิชย์ต้องทำข้อมูลตาม "เอกสารแนบ" ที่แนบท้ายแนวนโยบายฯ นี้ เป็นแบบฟอร์มบังคับหรือสามารถปรับเปลี่ยนได้หรือไม่อย่างไร	ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดทำประกาศหรือเอกสารที่แสดงสิทธิของผู้บริโภค เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริโภคทราบ โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายละเอียดที่ระบุในเอกสารแนบโดยธนาคารพาณิชย์สามารถปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มได้เองตามความเหมาะสม
(22)	การให้ธนาคารพาณิชย์ต้องอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค 4 ข้อตามเอกสารแนบท้ายแนวนโยบายฯ นี้ ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการอย่างไร จะต้องมีการแยกต่างหากหรืออยู่ในเอกสารการสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์ได้หรือไม่อย่างไร	ให้ธนาคารพาณิชย์ปิดประกาศไว้ ณ ที่ทำการสาขา และยื่นเอกสารให้ผู้บริโภคทราบโดยต้องแยกออกจากเอกสารการสมัครใช้บริการผลิตภัณฑ์
13. การรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่น		
(23)	ธนาคารพาณิชย์สามารถตั้งบริษัทลูกเป็นนายหน้าขายประกันชีวิตทางโทรศัพท์โดยใช้ข้อมูลผู้บริโภคของ ธนาคารพาณิชย์ได้หรือไม่	ไม่ได้ เนื่องจาก ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลผู้บริโภคแก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค
(24)	การกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างธนาคารพาณิชย์กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินหรือบุคคลอื่นเป็นการกำหนดเฉพาะผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัยอย่างเดียวหรือรวมถึงผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ของธนาคารพาณิชย์เองด้วย เช่น การ	ภายใต้แนวนโยบายฉบับนี้เป็นการกำหนดให้ ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับเฉพาะผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยเท่านั้น โดยธนาคารพาณิชย์สามารถใช้ข้อมูลของลูกค้าในการแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินของตนเองได้ แต่ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้สำหรับการแนะนำผลิตภัณฑ์ของกิจการในเครือ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	แนะนำสินค้าของบริษัทในเครือ การส่งแผ่นพับไปกับใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต หรือใช้บังคับกับการขายสินค้าทางโทรศัพท์ (telesales) ไม่รวมถึงการขายตรง(direct sales) หรือการส่งจดหมาย (mailing) หรือไม่อย่างไร	
(25)	การวางแผนพับแสดงข้อมูลและผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ไว้ที่เคาน์เตอร์ ฝากและถอนเงินสด (high counter) เพื่อให้ลูกค้าอ่านระหว่างรอการทำธุรกรรมทำได้หรือไม่	สามารถกระทำได้ ทั้งนี้ ต้องไม่มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ ณ เคาน์เตอร์ ฝากและถอนเงินสด
(26)	ขอใหยกตัวอย่างกรณีให้ข้อมูลของผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่นไปใช้พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง	ตัวอย่างกรณี การให้ข้อมูลลูกค้าแก่หน่วยงานอื่นไปใช้พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง เช่น ระบบ Do-not-call list
14. ประเด็นอื่น ๆ		
(27)	สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศเป็นนายหน้าประกันภัยได้หรือไม่	สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศไม่สามารถเป็นนายหน้าประกันภัยได้ เพราะเป็นอาชีพสงวนตามบัญชี 3 ตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 และหากสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศเป็นผู้ชี้ช่องหรือจัดให้บุคคลทำสัญญากับบริษัทประกันภัยและได้ค่าบำเหน็จเนื่องจากการนั้น ก็ถือว่าปฏิบัติตนเป็นนายหน้าประกันภัยซึ่งขัดต่อพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทร. 0-2283-5806, 0-2283-5304, 0-2283-6939

ณ วันที่ 1 มกราคม 2556

คำถาม-คำตอบเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวนโยบาย เรื่องการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์
ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (Cross selling)
(ปรับปรุง ลงวันที่ 2 เมษายน 2556)

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
1. การแสดงความแตกต่างให้ชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์อื่น		
(1)	คำนิยามของผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์เป็นไปตามคำนิยามของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือหมายถึงหน่วยลงทุนเท่านั้น	ผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์ตามแนวนโยบายฉบับนี้ หมายรวมถึงผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ทุกประเภทตามคำนิยามของ ก.ล.ต. ที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตจาก ก.ล.ต. และธนาคารแห่งประเทศไทยให้ขายผลิตภัณฑ์นั้นได้
(2)	ผลิตภัณฑ์อื่นจะสามารถใช้รูปแบบ (Pattern) ของสมุดเช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ได้หรือไม่ เช่น สมุดแสดงหน่วยลงทุนและสมุดเงินฝากเนื่องจากในแต่ละผลิตภัณฑ์ก็มีข้อความแสดงชื่อผลิตภัณฑ์ชัดเจนอยู่แล้ว	ธนาคารพาณิชย์สามารถออกแบบรูปแบบของสมุดสำหรับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้เองตามนโยบายของธนาคารพาณิชย์ แต่ต้องคำนึงถึงการแสดงรูปแบบให้ผู้บริโภคเห็นชัดเจนว่ามีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ด้วย เช่น การใช้สีที่แตกต่างกันระหว่างปกสมุดแสดงหน่วยลงทุนและสมุดบัญชีเงินฝาก ชื่อของสมุดแสดงหน่วยลงทุน ควรเน้นตัวอักษรขนาดใหญ่หรือนั่นข้อความอย่างเด่นชัด เป็นต้น
2. การเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์และผลตอบแทนที่ผู้บริโภคจะได้รับ		
(3)	การเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และผลตอบแทนที่ผู้บริโภคได้รับตามเอกสารของบริษัทประกันหรือบริษัทหลักทรัพย์นั้นเพียงพอหรือไม่	ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยและอธิบายข้อมูลรายละเอียดตามเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) ประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย ตามรูปแบบที่ ก.ล.ต. และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด
3. การห้ามบังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์		
(4)	การเสนอขายผลิตภัณฑ์ควบคู่ผลิตภัณฑ์อื่น (bundle) ควรปฏิบัติอย่างไร ให้เป็นไปตามแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะกรณีดังนี้ 1) การกำหนดให้ลูกค้าสินเชื่อเคหะและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยทรัพย์สินโดยระบุข้อความไว้ในสัญญา 2) การจัดรายการส่งเสริมการขายสำหรับผลิตภัณฑ์ bundle ธนาคารพาณิชย์เสนอให้ส่วนลดค่าบริการแก่ลูกค้าในอัตราร้อยละ 50 3) การกำหนดคุณสมบัติหรือเงื่อนไขของลูกค้าในการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์	ในขั้นตอนการเสนอขายธนาคารพาณิชย์สามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ได้ แต่ห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์หรือด้านประกันภัยของบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายผลิตภัณฑ์หลักของตน และต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าปฏิเสธได้ด้วย นอกจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะ bundle แล้วธนาคารพาณิชย์ควรเสนอขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะแยกชิ้นด้วย โดยอย่างน้อย ธนาคารพาณิชย์ควรปฏิบัติ ดังนี้ 1) ในขั้นตอนการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยควบคู่กับการให้สินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ต้องอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ และแสดงให้ลูกค้าทราบว่าหากทำประกันภัยแล้วอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อจะแตกต่างจากการที่ไม่ทำประกันภัยควบคู่กับสินเชื่ออย่างไร 2) การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ในลักษณะ bundle และผลิตภัณฑ์แบบแยกชิ้น ต้องไม่แตกต่างจนเสมือนเป็นการบังคับให้ลูกค้าต้องเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในลักษณะ bundle ทั้งนี้ การกำหนดราคาต้องมีความสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
		3) ห้ามธนาคารพาณิชย์บังคับขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขายผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ เช่น กำหนดเป็นคุณสมบัติของลูกค้าหรือเป็นเงื่อนไข (prerequisite) ในการขายผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น
5. การห้ามส่งเสริมการขายในลักษณะชิงโชคจับฉลาก		
(5)	การจัดรายการส่งเสริมการขายในลักษณะชิงโชคจับฉลาก โดยได้ดำเนินโครงการก่อนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะออกแนวนโยบายฉบับนี้ และมีช่วงเวลาสิ้นสุดโครงการหลังจากที่แนวนโยบายมีผลบังคับใช้ และไม่สามารถยุติโครงการได้เนื่องจากได้โฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปแล้ว ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องยกเลิกโครงการหรือไม่ หรือต้องปฏิบัติอย่างไรกับลูกค้าที่ใช้บริการแล้ว	หากเกิดกรณีดังกล่าว ซึ่งการยุติโครงการอาจทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ตามสิทธิที่ควรจะได้รับ ให้ถือว่าโครงการดังกล่าวสามารถดำเนินการต่อไปได้จนสิ้นสุดโครงการตามที่ได้มีข้อตกลงไว้กับลูกค้า ทั้งนี้ โครงการส่งเสริมการขายดังกล่าวต้องเกิดขึ้นก่อนวันที่ 1 มกราคม 2556
6. การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต้องไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญหรือสูญเสียสิทธิความเป็นส่วนตัว		
(6)	ตามหลักเกณฑ์ซึ่งกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยในทุกช่องทาง ควรอยู่ในเวลาที่เหมาะสมนั้น คำว่า “ระยะเวลาที่เหมาะสม” หมายถึงอย่างไร	การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยในช่วงเวลาที่เหมาะสม หมายถึงความรวมถึงการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในทุกช่องทาง (รวมถึงช่องทางผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์และทางโทรศัพท์) โดยเวลาที่เหมาะสมนั้น ให้เป็นไปตามที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแล (ก.ล.ต. และ คปภ.) กำหนด แต่ในกรณีที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลมิได้กำหนด ให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณากำหนดเป็นกระบวนการภายในของแต่ละธนาคารพาณิชย์เองตามความเหมาะสม โดยยึดหลักการที่สำคัญ คือ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต้องไม่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรำคาญหรือสูญเสียสิทธิความเป็นส่วนตัว
(7)	ข้อกำหนดของหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล เช่น เรื่อง Do-not-call list คปภ. ให้เสนอขายผ่านช่องทางโทรศัพท์เท่านั้น แต่สำหรับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยจะหมายความรวมถึงทุกช่องทางหรือไม่ ซึ่งการจัดทำ Do-not-call list จะเป็นภาระในเรื่องของระบบงานว่าจะจัดเก็บข้อมูลใด และจะแยกผลิตภัณฑ์ด้วยหรือไม่ ระบบจะสามารถรองรับได้หรือไม่	ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์รวบรวมรายชื่อผู้บริโภคที่ไม่ประสงค์รับการติดต่อจากธนาคารพาณิชย์ในการขายผลิตภัณฑ์หนึ่งผลิตภัณฑ์ใด (Do-not-call list) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า และไม่สร้างความรำคาญให้กับลูกค้า ทั้งนี้ การจัดทำ Do-not-call list ควรดำเนินการแยกตามรายการกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลนั้นต้องสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลกำหนด แต่ในกรณีที่หน่วยงานหลักในการกำกับดูแลมิได้กำหนด ให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณากำหนดเป็นกระบวนการภายในของแต่ละธนาคารพาณิชย์เองตามความเหมาะสม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
7. การใช้เอกสารประกอบการเสนอขายของผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยของธนาคารพาณิชย์		
(8)	การติดป้ายที่แสดงถึงการได้รับใบอนุญาตในการขายผลิตภัณฑ์ด้านต่าง ๆ ที่พนักงานขายหรือแนบไว้กับบัตรพนักงาน เพียงพอต่อการแสดงตนให้ผู้บริโภคทราบว่าเป็นพนักงานขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยของธนาคารพาณิชย์หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์ต้องแสดงให้เห็นให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานขายที่ทำหน้าที่เป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานในการกำกับดูแลหลัก (ก.ล.ต. และ คปภ.) กำหนด เช่น 1) ติดป้ายชื่อและรูปถ่ายของพนักงานขายพร้อมใบอนุญาตขาย 2) ให้พนักงานขายติดบัตรพนักงานที่ระบุเลขที่ใบอนุญาตขายพร้อมรูปถ่ายตลอดเวลาในช่วงของการให้บริการ 3) แสดงรายชื่อพนักงานขายที่ได้รับใบอนุญาต โดยติดรายชื่อที่บอร์ดของสาขาธนาคารพาณิชย์ที่ขาย พร้อมระบุหน้าที่และเลขที่ใบอนุญาต
8. ความรู้อย่างแท้จริงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของพนักงาน (product knowledge)		
(9)	ธนาคารพาณิชย์สามารถใช้ใบอนุญาตของพนักงานขายเพื่อยืนยันได้ว่าพนักงานขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนได้หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์จะต้องดูแลให้พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่ขายอย่างแท้จริง เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น การที่พนักงานขายมีใบอนุญาตเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากพนักงานขายอาจไม่ได้ศึกษาข้อมูลของผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ ทำให้ไม่สามารถอธิบายข้อมูลของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจเพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้าได้
9. การแยกเคาน์เตอร์ (counter) ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย		
(10)	ในการจัดทำป้ายเพื่อบ่งบอกให้ผู้บริโภคทราบถึงการให้บริการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนั้น ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งควรใช้ข้อความเดียวกันหรือไม่	ในการจัดทำป้ายเพื่อแสดงให้ผู้บริโภคทราบว่าเป็นเคาน์เตอร์ที่ให้บริการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนั้น ธนาคารพาณิชย์สามารถพิจารณากำหนดได้เองตามความเหมาะสมว่าจะใช้ข้อความใด โดยยึดหลักการที่สำคัญ คือ ต้องเป็นเคาน์เตอร์ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่แยกออกจากเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากถอน (high counter) อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อลูกค้าทั่วไปที่มาทำธุรกรรมฝากถอนเงิน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการทำธุรกรรมไม่มากนัก แต่การให้บริการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่เคาน์เตอร์ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย จำเป็นต้องใช้เวลาพอสมควรในการอธิบายหรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า
10 การขายนอกสถานที่		
(11)	การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนอกสถานที่ 1) ธนาคารพาณิชย์ต้องขออนุญาตและต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2556 หรือไม่	1) การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนอกสถานที่ ถือเป็นการทำธุรกรรมนอกสถานที่จึงต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 3/2556 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขานิติพาณิชย์ เอกสารแนบ 6 ข้อ 2.3 (10) โดยธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามได้ขอบเขต

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
	2) หากธนาคารพาณิชย์ติดต่อทางโทรศัพท์กับลูกค้าและลูกค้าสมัครใจให้พนักงานขายเข้าไปในวันและสถานที่ที่ลูกค้าสะดวก เช่น ที่บ้าน หรือที่ทำงาน เพื่อดำเนินการการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย ธนาคารพาณิชย์จะสามารถดำเนินการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนอกสถานที่ได้หรือไม่ หรือต้องขออนุญาตอย่างไร และจำเป็นต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 3/2556 หรือไม่	การให้บริการที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งรวมถึงต้องมีสถานที่ให้บริการ มีกลุ่มลูกค้า และกรอบเวลาการให้บริการ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินการตามเงื่อนไขการประกอบการนอกสถานที่ โดยกำหนดสถานที่ เวลา และ ความถี่ในการให้บริการ รวมทั้งแจ้งชื่อสาขาทั่วไปหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลการประกอบการนอกสถานที่ในคราวนั้น ๆ พร้อมช่องทางในการติดต่อ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้หากมีข้อผิดพลาดหรือมีข้อร้องเรียน และธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบควบคุมภายใน มาตรการรักษาความปลอดภัย และต้องปฏิบัติตามประกาศ และหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการนอกสถานที่ และหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดด้วย อย่างไรก็ดี ในการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยนอกสถานที่ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลด้วย 2) ธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถดำเนินการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย ณ ที่บ้านหรือที่ทำงานของลูกค้า เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต้องปฏิบัติตามได้ขอบเขตการให้บริการตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 3/2556 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์
11. กระบวนการ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน		
(12)	ธนาคารพาณิชย์ต้องออกหลักฐานให้ลูกค้า ณ วันที่รับเรื่องร้องเรียนทุกครั้งหรือไม่	ในการออกหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ควรปฏิบัติดังนี้ 1) กรณีที่การร้องเรียนเกิดขึ้นที่สาขา (Point of Sale) ต้องมีเอกสารหลักฐานให้ลูกค้าทราบว่า ธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วทุกครั้ง 2) กรณีที่การร้องเรียนไม่ได้เกิดขึ้นที่สาขา โดยธนาคารพาณิชย์มีช่องทางอื่นในการรองรับ เช่น การร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (call center) ซึ่งหากระบบดังกล่าว มีการกำหนดกระบวนการการบันทึกและการติดตามข้อร้องเรียนที่ได้อยู่แล้ว ธนาคารพาณิชย์สามารถนำรายการร้องเรียนที่บันทึกไว้ในระบบดังกล่าวมาใช้ได้ โดยไม่ต้องออกเอกสารหลักฐานในการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ลูกค้าอีก

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
12. กระบวนการ ช่องทางหรือ ศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ที่ให้ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย		
(13)	การให้ข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (call center) ควรมีขอบเขตขนาดไหน	แนวคำตอบเช่นเดียวกับข้อ 18 และ ข้อ 19 ตามแนวคำถาม-คำตอบเกี่ยวกับแนวนโยบาย เรื่องการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (Cross selling) ลงวันที่ 1 มกราคม 2556
13. การอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคโดยให้แสดงรายละเอียดสิทธิของผู้บริโภคตามเอกสารแนบ		
(14)	การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์ต้องทำผ่านช่องทางใดบ้าง และการเปิดเผยข้อมูลโดยยื่นเอกสารให้ลูกค้าเพียงคนเดียวและมีหลักฐานแสดงว่าลูกค้าได้รับเอกสารแล้วนั้น ถือว่าเพียงพอหรือไม่	ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิของผู้บริโภค (อย่างน้อย 4 สิทธิ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณา ค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย) โดยผ่านช่องทางอย่างน้อยดังนี้ 1) ยื่นเอกสารข้อมูลสิทธิของผู้บริโภคให้ลูกค้ารับทราบถึงสิทธิของตนในช่วงที่ทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ 2) เผยแพร่ข้อมูลสิทธิของผู้บริโภค ในเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ 3) ปิดประกาศข้อมูลสิทธิของผู้บริโภค ไว้ทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ (selling point) ทั้งนี้ หากได้เคยชี้แจงสิทธิของผู้บริโภคและส่งมอบเอกสารไปแล้ว หากในเวลาต่อมาลูกค้าได้มาติดต่อซื้อบริการทางการเงินอื่นๆ ให้อ้างอิงสิทธิของผู้บริโภคตามเอกสารครั้งก่อน โดยไม่ต้องส่งมอบอีกก็ได้
14. การรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ และห้ามให้ข้อมูลผู้บริโภคแก่หน่วยงานอื่น		
(15)	กรณีธนาคารพาณิชย์นำข้อมูลลูกค้าในฐานข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ (ซึ่งเป็นลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อ กองทุน ประกันภัย) เพื่อใช้ในการ cross sell ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของธนาคารพาณิชย์เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์หรือด้านประกันภัยเพิ่มเติม ธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการได้หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์สามารถกระทำได้ เนื่องจากการใช้ข้อมูลภายในของธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์มีได้นำส่งข้อมูลลูกค้าดังกล่าวให้แก่บุคคลอื่นภายนอกกิจการ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องพึงระมัดระวังไม่เสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต่อลูกค้าที่ไม่ประสงค์รับการติดต่อจากธนาคารพาณิชย์ในการขายผลิตภัณฑ์หนึ่งผลิตภัณฑ์ใด เนื่องจากอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญหรือสูญเสียสิทธิความเป็นส่วนตัวได้
(16)	หนังสือให้คำยินยอมเดิมที่ลูกค้าเคยลงนามให้ธนาคารพาณิชย์แล้ว สามารถนำมาใช้ได้หรือไม่ หากลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่หลังจากที่แนวนโยบายฉบับนี้ผลบังคับใช้ และการยกเลิกหนังสือให้คำยินยอมจะมีผลย้อนหลังหรือไม่	หนังสือให้คำยินยอมเดิมที่ลูกค้าเคยลงนามยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้ธนาคารพาณิชย์แล้วยังมีผลบังคับใช้ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้าได้ทบทวนการให้คำยินยอมเปิดเผยข้อมูลของตนต่อหน่วยงานอื่น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการจัดให้มีการทำหนังสือให้คำยินยอมฉบับใหม่ โดยอาจดำเนินการในลักษณะ Best Effort หรือขึ้นอยู่กับนโยบายของธนาคารพาณิชย์นั้น เช่น กรณีที่ลูกค้าเข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และประกันภัย ธนาคารพาณิชย์อาจจัดให้มีการลงนามหนังสือให้คำยินยอมฉบับใหม่ เป็นต้น การยกเลิกหนังสือให้คำยินยอมนั้นไม่มีผลย้อนหลัง ดังนั้น หากผู้บริโภคได้เคยให้คำยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว คำยินยอม

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
		นั้นจะมีผลตั้งแต่วันที่ให้คำยินยอมจนถึงวันที่มีการยกเลิกการให้คำยินยอมดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะจัดทำหนังสือให้คำยินยอมฉบับใหม่ โดยยกเลิกฉบับเดิม การให้คำยินยอมฉบับใหม่นั้น จะผูกพันตั้งแต่วันที่ลงนามในหนังสือให้คำยินยอมนั้นเป็นต้นไป
(17)	หนังสือให้คำยินยอมที่ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดทำแยกออกจากสัญญาผลิตภัณฑ์นั้น หมายถึงเฉพาะคำยินยอมให้ธนาคารพาณิชย์นำข้อมูลลูกค้าไปใช้เพื่อเสนอขายบริการอื่น (Marketing) เท่านั้นใช่หรือไม่	ใช่ สำหรับเสนอขายบริการอื่น (Marketing) เท่านั้น
(18)	หนังสือให้คำยินยอมที่ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดทำโดยแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อต้องการนำข้อมูลของผู้บริโภคไปใช้ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการนำข้อมูลของผู้บริโภคให้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินต้องระบุรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินด้วยหรือไม่	กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ต้องการนำข้อมูลของผู้บริโภคไปให้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินนั้น ธนาคารพาณิชย์ต้องเปิดเผยรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินโดยระบุรายชื่อบริษัทดังกล่าวในหนังสือให้คำยินยอม เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์สามารถระบุรายชื่อเฉพาะบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ต้องการนำข้อมูลไปใช้เท่านั้น

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทร. 0-2283-5806, 0-2283-5304, 0-2283-6939