



เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร

บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ทุกบริษัท

ที่ ธปท.ผนส.(23)ว.1194/2556 เรื่อง นำส่งแนวนโยบาย เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ (banking products)

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมให้สถาบันการเงิน
มีความเป็นธรรม (fairness) ในการดำเนินธุรกิจต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้บริการ
ทางการเงินด้วย โดย ธปท. มุ่งเน้นให้ผู้บริโภคตระหนักถึงสิทธิอย่างน้อยใน 4 ประการ คือ 1) สิทธิที่จะได้รับ
ข้อมูลที่ถูกต้อง (right to be informed) 2) สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ
(right to choose) 3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (right to be heard) และ 4) สิทธิที่จะได้รับ
การพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย (right to redress) ซึ่ง ธปท. ได้ดำเนินการออกประกาศ
หนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
ดังกล่าวมาเป็นลำดับ เช่น เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2555 ธปท. ได้มีการออกแนวนโยบายเรื่องการกำกับดูแล
การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ ที่เป็นการกำกับดูแลการขาย
ผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยเท่านั้น ดังนั้น ในครั้งนี้ ธปท. จึงได้ออกแนวนโยบายกำกับดูแล
การขายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ (banking
products) ด้วย โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต่อผู้บริโภครายย่อย

แนวนโยบายฉบับนี้ ธปท. ได้รวบรวมหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้แก่ผู้บริโภคและข้อกำหนดที่สำคัญในด้านการเปิดเผยข้อมูล
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งให้ความสำคัญกับหลักการ 5 ข้อ ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลครบถ้วนต่อเวลาและ
เป็นปัจจุบัน ชัดเจนและตรงประเด็น ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เน้นข้อมูลที่สำคัญ และสามารถ
นำไปเปรียบเทียบได้ รวมทั้งควรมีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์
หรือก่อนเข้าทำสัญญา ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญาของผลิตภัณฑ์นั้นมีผลบังคับใช้
เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะรายย่อยมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของผลิตภัณฑ์และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้อง
กับความต้องการและเหมาะสมกับสถานะและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของตน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์
ทางการเงินมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับผู้บริโภค รวมทั้ง
แนะนำผู้บริโภคให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้อื่น ๆ ทางการเงินและช่องทางการร้องเรียน
เมื่อได้รับบริการที่ไม่เป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยยกระดับให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในการเข้าถึง
บริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ

ผนสว90-คบ00001 -25561001

คบ000

วันที่ 1 ต.ค. 2556

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ ๐ปท. ส่งเสริมให้สถาบันการเงินและบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจ
ทางการเงินทุกแห่งพิจารณานำแนวนโยบายฉบับนี้มาใช้ภายใน 3 เดือนนับแต่วันที่ประกาศให้ทราบ

ขอแสดงความนับถือ

๑๑๑

(นางฤชกร สิริโยธิน)

ผู้ช่วยผู้จัดการ สายนโยบายสถาบันการเงิน
ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวนโยบาย เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์
(banking products)

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0 2283 6938 0 2283 6835 และ 0 2283 5869

โทรสาร 0 2283 5983

หมายเหตุ [] ธนาคารแห่งประเทศไทยจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่ ณ
[x] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

แนวนโยบาย
เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ของธนาคารพาณิชย์ (banking products)

1 ตุลาคม 2556



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

สำนักนโยบายธุรกิจและบัญชีสถาบันการเงิน

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สายนโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-6938, 0-2283-6835, 0-2283-5869

โทรสาร 02-283-5938

e-mail: CS&FITeam@bot.or.th

ผนว90-คบ00001-25561001

คบ000

วันที่ 1 ต.ค. 2556

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. เหตุผลในการออกแนวนโยบาย	1
2. การพิจารณานำมาใช้	2
3. เนื้อหา	
3.1 คำจำกัดความ	2
3.2 วัตถุประสงค์และหลักการ	3
3.3 บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการของผู้ขายผลิตภัณฑ์	4
3.4 กระบวนการในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	
3.4.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์	5
3.4.2 การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์	5
3.4.3 การตลาดและการโฆษณา	13
3.4.4 การบริการหลังการขาย	15
3.4.5 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า	15
3.4.6 การจัดการและควบคุมผู้ให้บริการภายนอก	16
3.4.7 การจัดการเรื่องร้องเรียนและชดเชยความเสียหาย	16
3.5 การสร้างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	16
4. วันที่ประกาศให้ทราบ	16

แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ของธนาคารพาณิชย์ (banking products)

1. เหตุผลในการออกแนวนโยบาย

ในการกำกับดูแลเสถียรภาพสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์หลัก 5 ข้อ ได้แก่ 1) เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันการเงินและระบบสถาบันการเงิน (safety and soundness) 2) ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ (efficiency) ในระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการแข่งขัน 3) สนับสนุนให้สถาบันการเงินมีธรรมาภิบาล (governance) ที่ดี เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน 4) รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจการเงินของประเทศ (financial stability) และ 5) ส่งเสริมให้สถาบันการเงินมีความเป็นธรรม (fairness) ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงความเป็นธรรมต่อผู้บริโภคที่เป็นผู้ใช้บริการทางการเงิน (fairness to customer) โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งเน้นให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงสิทธิอย่างน้อยใน 4 ประการ คือ 1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง (right to be informed) 2) สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ (right to choose) 3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (right to be heard) และ 4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย (right to redress) ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวมาเป็นลำดับ ดังจะเห็นได้จากการออกประกาศ หนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบายอื่นที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ หลักเกณฑ์การออกตั๋วเงิน หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเรื่อง บัตรเงินฝาก การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ หนังสือเวียนซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาด ด้านการระดมเงินฝาก และแนวนโยบายเรื่องการกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์

ในแนวนโยบายฉบับนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รวบรวมหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ (banking products) ให้แก่ผู้บริโภคและข้อกำหนดที่สำคัญในด้านการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยได้ให้ความสำคัญกับหลักการ 5 ข้อ ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลควรทันต่อเวลาและเป็นปัจจุบัน ชัดเจนและตรงประเด็น ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เน้นข้อมูลที่สำคัญ และสามารถนำไปเปรียบเทียบได้ รวมทั้งควรมีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญาของผลิตภัณฑ์นั้นมีผลบังคับใช้ เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคโดยเฉพาะรายย่อยมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับสถานะและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของตน

ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินมีนโยบายที่ชัดเจนในการสร้างความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้กับผู้บริโภค รวมทั้งแนะนำผู้บริโภคให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับความรู้ทางการเงินและช่องทางการร้องเรียนเมื่อได้รับบริการที่ไม่เป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยยกระดับให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ

2. การพิจารณานำมาใช้

ธนาคารแห่งประเทศไทยส่งเสริมให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ทุกแห่งพิจารณานำแนวนโยบายฉบับนี้มาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ หากการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทใด มีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามกฎหมายที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้นเป็นการเฉพาะแล้ว สถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามกฎหมาย ที่ควบคุมการประกอบธุรกิจนั้นเป็นการเฉพาะโดยเคร่งครัด เช่น ประกาศของสำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกาศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง ยังคงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามประกาศ หนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบาย ฉบับอื่นของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีผลบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันและที่อาจกำหนดขึ้นในอนาคต ตามตัวอย่างที่ระบุไว้ในเอกสารแนบ 1 ด้วย

แนวนโยบายฉบับนี้ ไม่รวมถึงผลิตภัณฑ์ดังต่อไปนี้

- (1) ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะอื่น เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านประกันชีวิต ผลิตภัณฑ์ด้านประกันวินาศภัย ตัวแลกเปลี่ยน หุ้นกู้ และหน่วยลงทุนของ กองทุนรวม
- (2) ผลิตภัณฑ์ด้านการลงทุน เช่น ตัวเงินคลัง พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย พันธบัตรที่กระทรวงการคลังค้าประกันต้นเงินและดอกเบี้ย
- (3) ผลิตภัณฑ์ที่เข้าข่ายเป็นธุรกรรมอนุพันธ์

3. เนื้อหา

3.1 คำจำกัดความ

ในแนวนโยบายฉบับนี้

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า สถาบันการเงินทุกแห่งตามกฎหมายว่าด้วย ธุรกิจสถาบันการเงิน

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจ การเงินทุกแห่งตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม

“กลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในประเทศ หรือคณะผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในกรณีของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หรือคณะกรรมการบริษัท แล้วแต่กรณี

“ผู้ขายผลิตภัณฑ์” หมายความว่า สถาบันการเงินทุกแห่งตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินทุกแห่งตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำหรือผู้ขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ออกผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ให้รวมถึงผู้ออกผลิตภัณฑ์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้แนะนำหรือผู้ขายผลิตภัณฑ์ของตนเองด้วย

“ผู้ออกผลิตภัณฑ์” หมายความว่า สถาบันการเงินหรือบริษัทที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์

“ผลิตภัณฑ์” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภท ที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์นำเสนอให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ขายผลิตภัณฑ์เองหรือผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้อื่นซึ่งผู้ขายผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้แนะนำหรือผู้ขายเท่านั้น เช่น เงินฝาก สินเชื่อ และบัตรเครดิต แต่ไม่รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมที่ทำเสร็จสิ้นในครั้งเดียว ไม่มีผลผูกพันต่อเนื่อง และมีความเสี่ยงต่ำ เช่น การโอนเงิน การชำระเงิน การซื้อเช็คของขวัญหรือแคชเชียร์เช็ค (cashier’s cheque) การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

“ธุรกรรมอนุพันธ์” หมายความว่า ธุรกรรมอนุพันธ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานขั้นต่ำในการดูแลลูกค้าสำหรับการทำธุรกรรมอนุพันธ์

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบันหรืออาจจะใช้ในอนาคต ซึ่งหมายรวมถึงผู้ฝากเงิน ผู้กู้ยืม ผู้ถือบัตรเครดิต ทั้งนี้ ให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์กำหนดหลักเกณฑ์ภายในที่เหมาะสมในการพิจารณาธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการให้สินเชื่อและการบริหารความเสี่ยง

“โฆษณา” หมายความว่า โฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองผู้บริโภค

3.2 วัตถุประสงค์และหลักการ

แนวนโยบายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

(1) ให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์ ผู้บริหาร และพนักงาน ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการมีธรรมาภิบาลที่ดี

(2) ส่งเสริมให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงสิทธิในการได้รับความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์

(3) สนับสนุนให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์เปิดเผยข้อมูลสำคัญของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ทันเวลา และสามารถเปรียบเทียบได้ ให้แก่ลูกค้า

(4) ส่งเสริมให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เพียงพอ

(5) ลดเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคจากการได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์

ดังนั้น หลักการของแนวนโยบายฉบับนี้ จึงครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์นำเสนอให้แก่ลูกค้าทั้งบุคคลธรรมดาและธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ไม่ว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ขายผลิตภัณฑ์เองหรือผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้อื่นที่อาจอยู่หรือไม่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกัน ซึ่งผู้ขายผลิตภัณฑ์ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้แนะนำหรือผู้ขาย ทั้งนี้ แนวทางที่กำหนดไว้ในแนวนโยบายฉบับนี้เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวังให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานที่สูงกว่าแนวทางที่กำหนดไว้ในแนวนโยบายฉบับนี้ โดยตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่แสดงไว้ในเอกสารแนบ 3 นั้น ไม่ได้เป็นการจำกัดข้อมูลที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์จะเปิดเผยให้แก่ลูกค้าแต่อย่างใด นอกจากนี้ สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินอาจพิจารณานำแนวทางที่กำหนดไว้ในแนวนโยบายฉบับนี้ไปปรับใช้กับลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือไปจากกลุ่มบุคคลธรรมดาและธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กด้วยก็ได้

3.3 บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการของผู้ขายผลิตภัณฑ์

(1) คณะกรรมการของผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรกำหนดกลยุทธ์ อนุมัตินโยบาย และกรอบปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินการตามแนวนโยบายฉบับนี้ตามที่ฝ่ายจัดการเสนอ และควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายและกรอบปฏิบัติที่ได้อนุมัติไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(2) ฝ่ายจัดการควรจัดให้มีระบบและแนวปฏิบัติที่เหมาะสม โดยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความคาดหวังในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่กำหนด รวมทั้งจัดให้มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและมีการฝึกอบรมพนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์ ให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งในด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง และด้านกระบวนการและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ อย่างเพียงพอ

(3) ฝ่ายจัดการควรจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อติดตามดูแลให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่กำหนด รวมทั้งจัดให้มีระบบการรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่กำหนดและระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และควรรายงานสรุปการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติและการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้คณะกรรมการของผู้ขายผลิตภัณฑ์ทราบในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่

(4) ฝ่ายจัดการควรจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดทำและสอบทานสื่อ (media) ที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามแนวนโยบายฉบับนี้ โดยควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานด้านอื่นที่นอกเหนือไปจากหน่วยงานที่เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น การตลาด การขาย และการบริการลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าสื่อที่ใช้สามารถให้ข้อมูลที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงลักษณะ ความเสี่ยง รายละเอียด และเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ได้

(5) ฝ่ายจัดการสามารถมอบอำนาจให้คณะกรรมการชด้อยหรือผู้บริหารของฝ่ายงานที่รับผิดชอบด้านการขายผลิตภัณฑ์ดำเนินการแทนได้ แต่ยังคงถือว่าเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการ ดังนั้น ฝ่ายจัดการควรมีการติดตามดูแลการทำงานของผู้ที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.4 กระบวนการในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักเรื่องความเป็นธรรมต่อลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้น ผู้ออกผลิตภัณฑ์และผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (2) การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ (3) การตลาดและการโฆษณา (4) การบริการหลังการขาย (5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า (6) การจัดการและควบคุมผู้ให้บริการภายนอก และ (7) การจัดการเรื่องร้องเรียนและชดเชยความเสียหาย

3.4.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดให้มีกระบวนการที่เหมาะสมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย โดยให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์ และความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานด้านอื่นที่นอกเหนือไปจากหน่วยงานที่เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ เช่น การตลาด การขาย และการบริการลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นนั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และมีรายละเอียด ลักษณะ เงื่อนไขและความเสี่ยงที่ผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้

3.4.2 การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์

(1) หลักการในการเปิดเผยข้อมูล

ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยถือปฏิบัติตามหลักการในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

- ก. ทันต่อเวลาและเป็นปัจจุบัน
- ข. ชัดเจนและตรงประเด็น
- ค. ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ
- ง. เน้นข้อมูลที่สำคัญ
- จ. สามารถนำไปเปรียบเทียบได้

หลักการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการและความเสี่ยงของตนเองได้ดีขึ้น โดยผู้ขายผลิตภัณฑ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ ทั้งรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งด้วยวาจา หรือการแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ของผู้ขายผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย

(1.1) ทันต่อเวลาและเป็นปัจจุบัน

(1.1.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลใน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ (1) ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา (2) ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และ (3) ระหว่างที่สัญญาามีผลบังคับใช้

(1.1.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับความต้องการและความเสี่ยงของตน ดังนั้น ข้อมูลที่ให้กับลูกค้าจึงควรทันต่อเวลา และเป็นปัจจุบัน

(1.1.3) ผู้ขายผลิตภัณฑ์อาจเลือกใช้วิธีอื่นแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกค้าได้ หากพิจารณาแล้วว่าการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกค้าแต่ละรายโดยตรง ไม่ว่าจะใช้รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือการแจ้งผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกค้าเลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ซึ่งเป็นวิธีที่น่าจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลให้ทันต่อเวลา มีความไม่สมเหตุสมผลในด้านค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหรือมีเหตุผลด้านอื่นใดก็ตาม (เช่น รายละเอียดในการติดต่อของลูกค้าไม่เป็นปัจจุบัน) ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์สามารถเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้

ก. การประกาศข้อมูลในหนังสือพิมพ์

ข. การส่งข้อมูลไปพร้อมกับใบแจ้งรายการ

เคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกค้า

ค. การประกาศข้อมูลไว้ในที่เปิดเผย ณ

สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการ

ง. การประกาศข้อมูลในเว็บไซต์ของผู้ขาย

ผลิตภัณฑ์

จ. การประกาศข้อมูลผ่านช่องทางเครื่อง

อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM)

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลโดยวิธีทางเลือกใด ๆ

ดังกล่าวนั้น ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรคำนึงถึงการทำให้ข้อมูลถึงลูกค้าทันเวลา โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า

(1.2) ชัดเจนและตรงประเด็น

(1.2.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย โดยอาจเลือกใช้ประโยคสั้น ๆ และตรงประเด็น แยกรายการหัวข้อ ใช้ตัวหนา เน้นคำสำคัญ ใช้สีที่แตกต่างเพื่อเน้นถึงข้อความที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจ แสดงในรูปแบบตารางหรือแผนภาพตามความเหมาะสม เพื่อให้สื่อที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

(1.2.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรนำเสนอข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสนใจของลูกค้าด้วยรูปแบบและขนาดตัวอักษรที่สามารถอ่านได้ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ข้อมูลที่เปิดเผยมีความโดดเด่นและสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในสายตาของลูกค้า

(1.2.3) ในการนำเสนอข้อมูลในสัญญา ข้อตกลง หรือเอกสารต่าง ๆ ที่ให้กับลูกค้า ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น ในลักษณะที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย และควรหลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้างประโยคที่ซับซ้อน คำศัพท์ทางกฎหมาย และคำศัพท์ทางเทคนิค ทั้งนี้ หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรมีการอธิบาย อ้างอิงความหมาย หรือยกตัวอย่างไว้อย่างชัดเจนด้วย นอกจากนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ความสำคัญในอันดับแรกกับการใช้ภาษาไทยในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะในแบบฟอร์มเอกสาร และแผ่นพับต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลหรือข้อความที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และผลประโยชน์ของลูกค้า อย่างไรก็ตาม ผู้ขายผลิตภัณฑ์อาจใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ โดยมีความหมายที่ตรงกับฉบับภาษาไทย

(1.2.4) ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอให้แก่ลูกค้ามีความซับซ้อน ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรอธิบายและยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้โดยง่าย

(1.2.5) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลที่กระชับ รัดกุม และมุ่งเน้นประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในปริมาณที่มากเกินไปอาจสร้างความสับสนให้แก่ลูกค้า และทำให้ประสิทธิภาพในการเปิดเผยข้อมูลลดลง ทั้งนี้ หากลูกค้าต้องการทราบข้อมูลในรายละเอียดมากขึ้น ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งรายละเอียดนั้นให้แก่ลูกค้าเพิ่มเติมหรือควรระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงเพื่อให้ลูกค้าสามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยตนเองได้

(1.3) ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

(1.3.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องของผลิตภัณฑ์และเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกค้า เช่น ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ค่าบริการและเบี้ยปรับ สิทธิและข้อผูกพันตามสัญญา

(1.3.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยตัวเลขประมาณการให้แก่ลูกค้าและแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตัวเลขดังกล่าวเป็นเพียงประมาณการเท่านั้น หากไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงปริมาณที่แน่นอนได้อย่างถูกต้องแม่นยำโดยเฉพาะในช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา ซึ่งผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้าในโอกาสแรกเมื่อมีข้อมูลที่แน่นอน

(1.3.3) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่ควรกล่าวอ้างถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ในลักษณะเกินจริง และควรให้ความสำคัญกับข้อมูลความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์สามารถแสดงข้อมูลทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ หากการแสดงผลดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกค้า รวมทั้งให้แสดงสมมติฐานหรือที่มาของข้อมูลทางการเงินดังกล่าวให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนด้วย

(1.4) เน้นข้อมูลที่สำคัญ

(1.4.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรทำให้ลูกค้าสนใจในลักษณะรายละเอียด และเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์

(1.4.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรทำให้ลูกค้าเห็นข้อมูลที่สำคัญอย่างเด่นชัด โดยใช้เทคนิคการนำเสนอต่าง ๆ เช่น การแยกรายการหัวข้อ ใช้ตัวหนา เน้นคำสำคัญ ใช้สีที่แตกต่าง แสดงในรูปแบบตารางหรือแผนภาพตามความเหมาะสม

(1.4.3) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเน้นย้ำรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า เช่น ค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัด ข้อยกเว้น เบี้ยปรับ ผลจากการยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด และสิทธิและหน้าที่ของลูกค้า

(1.4.4) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแสดงคำเตือนเกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

(1.5) สามารถนำไปเปรียบเทียบได้

(1.5.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรคำนึงว่าลูกค้าควรเปรียบเทียบข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันที่นำเสนอโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์แห่งเดียวกันได้

(1.5.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรจัดทำตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกันที่นำเสนอโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์แห่งอื่นได้

ทั้งนี้ ข้อมูลที่เปิดเผยน้อยกว่าควรครอบคลุมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ รวมถึงผลตอบแทนและค่าใช้จ่าย

(2) ช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลจะมีประสิทธิผลต่อเมื่อลูกค้าได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในเวลาที่เหมาะสมกับการตัดสินใจของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ช่วงเวลา ดังนี้

(2.1) ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา

(2.1.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญาที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับความต้องการของตน ดังนั้น ในช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา (หรือช่วงที่ลูกค้าเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าอย่างเพียงพอก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจ เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจพื้นฐานในลักษณะ ประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ค่าบริการและเบี้ยปรับ และสิทธิและหน้าที่ของลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแสดงข้อมูลคุณลักษณะที่สำคัญ และราคาของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจนและเปรียบเทียบได้ รวมทั้งควรตระหนักว่า หากผู้ขายผลิตภัณฑ์ละเว้นการเปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือเปิดเผยข้อมูลไม่ชัดเจน คลุมเครือหรือสับสน ลูกค้าอาจจะยังไม่สามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ หรืออาจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความเสี่ยงของลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดการร้องเรียนได้ในภายหลัง

(2.1.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำให้แก่ลูกค้า ดังนี้

- ก. ลักษณะที่สำคัญของผลิตภัณฑ์
- ข. ความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
- ค. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมถึงสถานการณ์ และช่วงเวลาที่จะได้รับประโยชน์ดังกล่าว

ง. ค่าบริการและเบี้ยปรับที่อาจเรียกเก็บ

จ. รายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ

(2.2) ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา

ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา หมายถึง ช่วงเวลาที่ลูกค้าอยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการยอมรับผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์ ดังนั้น

(2.2.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเน้นให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ก่อนที่ลูกค้าจะซื้อหรือเข้าทำสัญญา โดยข้อมูลขั้นต่ำที่ควรเปิดเผยให้กับลูกค้า ได้แก่

ผลิตภัณฑ์

ก. สิทธิและหน้าที่ของลูกค้าและผู้ออก

ข. ค่าบริการและเบี้ยปรับที่อาจถูกเรียกเก็บ
ภายหลังจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือทำสัญญา และช่วงเวลาที่อาจมีการเรียกเก็บค่าบริการและเบี้ยปรับ
ดังกล่าว

ค. สิทธิในการบอกเลิกสัญญาในช่วงแรกหลัง
การทำสัญญา (cooling-off right) รวมถึงระยะเวลาในการใช้สิทธิ (ถ้ามี)

ง. ความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ออกผลิตภัณฑ์
ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

จ. รายละเอียดในการติดต่อกับผู้ออกผลิตภัณฑ์
ผู้ขายผลิตภัณฑ์ และช่องทางในการขอข้อมูลหรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

(2.2.2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าศึกษาผลิตภัณฑ์
หรือสัญญาที่เกี่ยวข้อง และควรให้ข้อมูลว่าลูกค้าสามารถขอคำชี้แจงเพิ่มเติมจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ได้
หากยังไม่เข้าใจข้อกำหนดหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์หรือสัญญาอย่างครบถ้วน

(2.3) ระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้

(2.3.1) ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
ระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้ โดยวิธีการดังต่อไปนี้

ก. การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ
อย่างเพียงพอถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น ลักษณะ เงื่อนไขและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และสิทธิ
และหน้าที่ของลูกค้า ก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ เว้นแต่มีการประกาศยกเว้นโดยหลักเกณฑ์อื่น
ของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานกำกับดูแลเฉพาะอื่น ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลแก่ลูกค้าอาจอยู่ในรูปแบบ
ที่เป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ หรือการปิดประกาศ
ไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์ก็ได้

ข. การเปิดเผยข้อมูลในใบแจ้งรายการ
เคลื่อนไหวของบัญชี

ผู้ออกผลิตภัณฑ์สามารถสื่อสารข้อมูล
ที่สำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับลูกค้าผ่านทางใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีได้ ทั้งกรณีทางไปรษณีย์
หรือทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกค้าเลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ดังนั้น ผู้ออกผลิตภัณฑ์
ควรจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกค้าโดยเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ
แต่หากเป็นกรณีของผลิตภัณฑ์ที่มีการส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเฉพาะเมื่อมีการร้องขอ

การสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันต่อเวลาและการตัดสินใจโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเกินควร

ค. การเปิดเผยข้อมูลเมื่อมีการร้องขอ

ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสมเหตุสมผลตามที่ลูกค้าร้องขอภายในเวลาอันเหมาะสม และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่อาจเรียกเก็บและวิธีการคำนวณค่าบริการดังกล่าวในเวลาเดียวกันกับที่ลูกค้าร้องขอข้อมูล

(3) ข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์

เนื่องจากลูกค้าต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ดังนั้น ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 2 ด้วย ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้าตามประเภทของผลิตภัณฑ์อย่างน้อย ดังนี้

(3.1) ผลิตภัณฑ์เงินฝาก เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได (step up) และเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

(3.2) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อให้เช่าซื้อ สินเชื่อลีสซิ่ง และเงินเบิกเกินบัญชี

(3.3) ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต

(3.4) ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตและบัตรเอทีเอ็ม

(3.5) ผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์

(3.6) บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet Banking หรือ Mobile Banking หรือ Phone Banking

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์มีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีลักษณะสำคัญของหลายผลิตภัณฑ์ประกอบกัน ให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์นำหลักการเปิดเผยข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้โดยอนุโลม

(4) ตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์

(4.1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรจัดทำตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญสำหรับลูกค้าในการตัดสินใจเลือกและเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์ โดยใช้รูปแบบตามที่กำหนดและควรมีข้อมูลอย่างน้อยตามรายการที่ระบุไว้ในตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ในเอกสารแนบ 3 ซึ่งตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรจัดทำตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์มีดังนี้

- (4.1.1) ผลิตรักเงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได
- (4.1.2) ผลิตรักสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
- (4.1.3) ผลิตรักสินเชื่อส่วนบุคคล
- (4.1.4) ผลิตรักสินเชื่อให้เช่าซื้อ
- (4.1.5) ผลิตรักบัตรเครดิต
- (4.1.6) ผลิตรักบัตรเดบิต
- (4.1.7) ผลิตรักบัตรเอทีเอ็ม
- (4.1.8) ผลิตรักเงินอิเล็กทรอนิกส์
- (4.1.9) บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตรักไม่ต้องจัดทำตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักสำหรับผลิตรักประเภทเงินฝากขั้นพื้นฐานที่ไม่มีความซับซ้อนในเรื่องการจ่ายดอกเบี้ยและเงื่อนไขต่าง ๆ ได้แก่ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ และบัญชีเงินฝากกระแสรายวันและบริการตู้നിรัย แต่ยังคงปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตรักในเอกสารแนบ 2 และสำหรับประเภทของผลิตรักที่ไม่ได้ยกตัวอย่างไว้ในเอกสารแนบ 3 นั้น ผู้ขายผลิตรักสามารถจัดทำตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักโดยใช้รูปแบบที่คล้ายคลึงกันเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้าได้ตามความเหมาะสม

(4.2) ผู้ขายผลิตรักควรให้ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักแก่ลูกค้าทั้งในช่วงก่อนซื้อผลิตรักหรือเข้าทำสัญญา และในขณะที่ซื้อผลิตรักหรือเข้าทำสัญญา หากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งในกรณีต่ออายุสัญญาด้วย โดยควรจัดทำข้อมูลในตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักให้สอดคล้องกับผลิตรักที่นำเสนอให้แก่ลูกค้าแต่ละราย นอกจากนี้ ในกรณีของการค้าประกันผลิตรักสินเชื่อ ผู้ขายผลิตรักควรให้ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักแก่ผู้ค้าประกันด้วยหากมีการร้องขอ โดยมีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ให้แก่ผู้กู้ยืม

(4.3) ผู้ขายผลิตรักควรจัดส่งตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักให้แก่ลูกค้าพร้อมกับเอกสารสัญญาภายในเวลาอันเหมาะสม หากในทางปฏิบัติผู้ขายผลิตรักไม่สามารถให้ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรักแก่ลูกค้าในช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญาได้ เช่น ในกรณีของการขายตรงและการขายทางโทรศัพท์

(4.4) ผู้ขายผลิตรักที่นำเสนอผลิตรักตามหลักศาสนาอิสลามควรมีการอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการบังคับใช้ของสัญญารวมถึงรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ หากสัญญานั้นมีความแตกต่างจากรูปแบบมาตรฐานในแนวนโยบายฉบับนี้

(4.5) ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจแจ้งให้ผู้ขายผลิตรักแก้ไขข้อมูลในตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตรัก หากพิจารณาแล้วพบว่า ข้อมูลไม่ถูกต้องหรืออาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดได้

3.4.3 การตลาดและการโฆษณา

ผู้ออกผลิตภัณฑ์หรือผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นผู้ทำการตลาดและการโฆษณาควรมีระบบและกระบวนการภายในอย่างเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่า สื่อทางการตลาดและโฆษณาทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการเข้าใจผิดและเพื่อป้องกันผลกระทบในเชิงลบต่อชื่อเสียงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ ธนาкарแห่งประเทศไทยคาดหวังให้ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาปฏิบัติตามมาตรฐานในการทำการตลาดและการโฆษณาที่สูงกว่าที่กำหนดในนโยบายฉบับนี้ และธนาкарแห่งประเทศไทยอาจขอความร่วมมือให้ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาจะรับการทำการตลาดหรือการโฆษณาหากพบว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับจากสื่อการตลาดหรือโฆษณาดังกล่าวอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดได้ นอกจากนี้ ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาควรเก็บรักษาสื่อทางการตลาดและโฆษณาไว้ให้ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาเป็นเวลาไม่น้อยกว่าระยะเวลาที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้หรือระยะเวลาที่การส่งเสริมการขายมีผลบังคับใช้ภายใต้สัญญาดังกล่าวแล้วแต่อย่างใดจะถึงก่อน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

(1) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรชัดเจนและไม่ทำให้เข้าใจผิด

(1.1) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรระบุชื่อของผู้ออกผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่จัดทำโดยผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรระบุชื่อของผู้ขายผลิตภัณฑ์และผู้ออกผลิตภัณฑ์ที่ตนเป็นตัวแทนขาย

(1.2) สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่ถูกเผยแพร่ควรเป็นไปในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าทราบได้ทันทีว่าเป็นการส่งเสริมการขาย โดยข้อมูลที่เปิดเผยในสื่อทางการตลาดและโฆษณาควรถูกนำเสนอในลักษณะที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย

(1.3) สื่อทางการตลาดและโฆษณาไม่ควรทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดไปในทางใดทางหนึ่ง ลักษณะของสื่อทางการตลาดและโฆษณาที่จะทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด หมายถึง หากมีการนำเสนอสื่อดังกล่าวแล้ว จะทำให้หรือมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้ได้รับสื่อทางการตลาดและโฆษณาหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดได้ เช่น สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่มีข้อความที่ไม่เป็นจริง ปกปิดข้อเท็จจริงที่สำคัญ สร้างความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือสร้างการรับรู้ที่เป็นเท็จ

(1.4) สื่อทางการตลาดและโฆษณาไม่ควรระบุหรือแจ้งข้อมูลที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดว่าไม่มีค่าใช้จ่าย หากมีการคิดค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นกับลูกค้าในระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้ เช่น สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ โดยไม่แจ้งให้ทราบถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม

(1.5) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรเน้นข้อมูลที่สำคัญเพื่อให้ลูกค้าให้ความสนใจที่ข้อมูลที่สำคัญ เช่น สื่อทางการตลาดและโฆษณาในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ควรเลือกใช้รูปแบบและขนาดตัวอักษรอย่างเหมาะสมสำหรับเน้นข้อมูลที่สำคัญ เช่น ราคาขายและค่าใช้จ่ายของผลิตภัณฑ์

(1.6) สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่มีการใช้เชิงอรรถ (footnote) ควรเลือกรูปแบบและขนาดตัวอักษรที่มีความคมชัด เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดตัวอักษรของข้อความ ส่วนที่เหลือ ควรแสดงข้อมูลเชิงอรรถไว้ใกล้กับข้อมูลอ้างอิงและอยู่ในหน้าเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถอ่านข้อมูลเชิงอรรถได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน

(1.7) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรระบุคำเตือนในเรื่องความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ โดยแสดงไว้ใกล้กับข้อมูลอ้างอิงและอยู่ในหน้าเดียวกัน และไม่ถูกปิดบังหรือซ่อนเร้นด้วยวิธีการใด ๆ เช่น รูปแบบของสื่อทางการตลาดและโฆษณา ควรมีความชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลที่ ทำให้ลูกค้าสามารถสังเกตได้ง่าย เช่น ขนาดของคำเตือนในสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ควรมีความคมชัด เช่น ในกรณีของสื่อสิ่งพิมพ์ โทนสีที่ใช้แสดงคำเตือนควรมีความเข้มกว่าโทนสีของพื้น ความหนาของตัวอักษรควรเท่ากับความหนาของตัวอักษรส่วนใหญ่ และควรมีขนาดไม่เล็กกว่าตัวอักษรส่วนใหญ่ที่ใช้ในสื่อทางการตลาดและโฆษณา หรือในกรณีของสื่อประเภทอื่น เช่น สื่อวิทยุ การอ่านออกเสียง คำเตือนควรมีความชัดเจนชัดคำ และอ่านออกเสียงด้วยความเร็วที่บุคคลทั่วไปสามารถรับฟังได้ทัน

อย่างไรก็ตาม การใส่คำเตือนในสื่อทางการตลาดและโฆษณาไม่ได้เป็นหลักประกันว่าลูกค้าจะไม่เกิดความเข้าใจผิด ดังนั้น ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาควรระมัดระวังในการให้ข้อมูลในสื่อทางการตลาดและโฆษณา

(2) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

(2.1) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกค้าอย่างถูกต้อง เช่น ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ผลตอบแทนและค่าใช้จ่าย

(2.2) สื่อทางการตลาดและโฆษณาไม่ควรละเลยข้อความสำคัญหรือแสดงข้อความที่ไม่ถูกต้องหรือมีความหมายคลุมเครือ เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์

(2.3) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรมีการนำเสนอทั้งในส่วนของผลประโยชน์ที่อาจได้รับและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ควรเน้นย้ำถึงผลประโยชน์เพียงด้านเดียว ทั้งนี้ แม้ระดับของการเปิดเผยรายละเอียดที่จำเป็นต่อลูกค้าในด้านความเสี่ยงจะขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของความเสี่ยงและรูปแบบของสื่อทางการตลาดและโฆษณาที่เลือกใช้ แต่การแสดงข้อความในด้านความเสี่ยงควรมีความชัดเจนและไม่มีการปิดบัง

(2.4) สื่อทางการตลาดและโฆษณาไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่ยังมีความไม่แน่นอนที่อาจส่งต่อการตัดสินใจของลูกค้า เช่น ไม่ควรเปิดเผยราคาที่ไม่แน่นอน หรือราคาที่ยังไม่แน่ใจว่าจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ในสื่อทางการตลาดและโฆษณา

(2.5) สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายการส่งเสริมการขายควรระบุระยะเวลา รายละเอียด และเงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขายนั้นด้วย

(2.6) สื่อทางการตลาดและโฆษณาประเภทที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา จำนวนเนื้อหา หรือข้อความที่น่าเสนอ ควรกล่าวถึงเนื้อหาที่ไม่สร้างความเข้าใจผิดในสาระสำคัญหรือ สร้างการรับรู้ที่เป็นเท็จ ยกเว้น ในกรณีของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ทำการตลาดและการโฆษณาถูกกำหนดให้ชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ทั้งนี้ ให้ผู้ทำการตลาดและการโฆษณา แจ้งลูกค้าให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลที่จะสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์นั้น รวมทั้งจัดส่ง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้แก่ลูกค้าเมื่อมีการร้องขอ

(2.7) สื่อทางการตลาดและโฆษณาควรระบุคำเตือนไว้ในรายละเอียด ของผลิตภัณฑ์ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โดยในกรณีของสื่อสิ่งพิมพ์ ควรมีการแสดง ให้เห็นอย่างชัดเจน หรือในกรณีของสื่อประเภทอื่น เช่น สื่อวิทยุ ควรมีการอ่านข้อความคำเตือนดังกล่าว อย่างชัดเจนในตอนท้ายของการออกอากาศในแต่ละครั้ง

3.4.4 การบริการหลังการขาย

ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรมีการให้บริการหลังการขายเพื่อดูแลและอำนวยความสะดวก ให้แก่ลูกค้าตามสมควร โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่ใช่ผู้ออกผลิตภัณฑ์เอง แต่เป็นเพียงผู้แนะนำ หรือผู้ขายเท่านั้น เช่น สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต

3.4.5 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า

(1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบุคคลอื่น นอกเหนือจากที่ระบุในข้อ 3.4.5 (2) เว้นแต่ในกรณีที่ไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์อาจเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า เช่น ชื่อ ช่องทาง ในการติดต่อ และข้อมูลส่วนตัวอื่น เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ (โดยไม่รวมข้อมูลเกี่ยวกับ บัญชีของลูกค้า) ให้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันหรือบุคคลอื่น เช่น พันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการขายได้ หากผู้ขายผลิตภัณฑ์ได้รับความยินยอม อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไม่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์จัดทำใบยินยอมเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าลงนามแยกต่างหากจากเอกสาร การขอใช้ผลิตภัณฑ์ และให้สิทธิลูกค้าเป็นผู้เลือกที่จะเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ เพียงใด รวมทั้งให้ระบุรายชื่อ ของบริษัทผู้รับข้อมูลและวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลให้ชัดเจน เว้นแต่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย สามารถให้ความยินยอมเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินได้ และไม่ต้องระบุวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่ควรนำเรื่องการไม่ยินยอมให้เปิดเผย ข้อมูลมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้บริการผลิตภัณฑ์กับลูกค้า

นอกจากนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรควบคุมดูแลบริษัทผู้รับข้อมูลให้นำ ข้อมูลไปใช้ตามวัตถุประสงค์และมีมาตรฐานที่ดีในการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเช่นเดียวกับผู้ขายผลิตภัณฑ์

ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรใช้ข้อกำหนดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวข้างต้น กับทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบันเมื่อมีการซื้อหรือต่ออายุผลิตภัณฑ์ในครั้งแรก รวมทั้งจัดให้มีช่องทาง แก่ลูกค้าในการแจ้งยกเลิกความยินยอมเปิดเผยข้อมูลด้วย

3.4.6 การจัดการและควบคุมผู้ให้บริการภายนอก

ในกรณีที่ผู้ขายผลิตภัณฑ์ใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการดำเนินการแทนในงานของผู้ขายผลิตภัณฑ์ ให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์รับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และดูแลในเรื่องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า (2) การคุ้มครองลูกค้า และ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก

3.4.7 การจัดการเรื่องร้องเรียนและชดเชยความเสียหาย

- (1) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรจัดให้มีระบบ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ
- (2) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึง
 - (2.1) ช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติม รวมทั้งแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของผู้ขายผลิตภัณฑ์ เช่น สายด่วน และ/หรือ เว็บไซต์
 - (2.2) ขั้นตอนและระยะเวลามาตรฐานในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งสถานะของการจัดการในกรณีที่ใช้เวลามากกว่าระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้
 - (2.3) รายละเอียดในการติดต่อกับศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน พร้อมเบอร์โทรศัพท์และอีเมลที่สามารถติดต่อได้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขจากผู้ขายผลิตภัณฑ์
- (3) ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรมีแนวทางในการชดเชยความเสียหายให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าผู้ขายผลิตภัณฑ์ละเลยไม่ได้ถือปฏิบัติตามนโยบายนี้อย่างเหมาะสม

3.5 การสร้างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ผู้ขายผลิตภัณฑ์มีบทบาทสำคัญในกระบวนการสร้างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภค เนื่องจากผู้ขายผลิตภัณฑ์เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริงและมีความใกล้ชิดกับผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ขายผลิตภัณฑ์จึงควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในระหว่างการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งควรแนะนำลูกค้าให้ทราบถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่จะสามารถหาความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมได้ โดยเฉพาะในเว็บไซต์ของผู้ขายผลิตภัณฑ์ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ และเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (www.bot.or.th) และคำอธิบายผลิตภัณฑ์ของผู้ขายผลิตภัณฑ์เอง

4. วันที่ประกาศให้ทราบ

แนวนโยบายนี้ประกาศให้ทราบตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 เป็นต้นไป และธนาคารแห่งประเทศไทยส่งเสริมให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินทุกแห่งพิจารณานำแนวนโยบายฉบับนี้มาใช้ภายใน 3 เดือนนับแต่วันที่ประกาศให้ทราบ

เอกสารแนบ 1

ประกาศ หนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย
ที่เกี่ยวข้อง¹ ที่มีผลบังคับใช้ ณ สิ้นเดือนกันยายน พ.ศ. 2556

1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549
2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 01/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้เข้าซื้อและให้เช่าแบบสลิซซิง
3. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 02/2551 เรื่อง การอนุญาตให้บริษัทเงินทุนให้เข้าซื้อสังหาริมทรัพย์และการรับโอนซึ่งสิทธิเรียกร้องที่เกิดจากการจำหน่ายสินค้าในกิจการเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและการบริโภค
4. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 03/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจให้เข้าซื้อสังหาริมทรัพย์ของบริษัทเงินทุนประเภทกิจการเงินทุนเพื่อการเคหะ และของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์
5. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจการประกันภัย
6. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบกิจการการให้บริการทางการเงินตามหลักชาริอะฮ์ (Shariah Banking Services)
7. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 23/2551 เรื่อง การอนุญาตให้บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ประกอบธุรกรรมซื้อคืนภาคเอกชน (Private Repo)
8. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 26/2551 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
9. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 27/2551 เรื่อง การอนุญาตให้บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
10. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 47/2551 เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติเรื่องบัตรเงินฝาก

¹ เอกสารแนบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินทราบถึงประกาศ หนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการออกผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการทางการเงิน ซึ่งอาจไม่ได้ครอบคลุมหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการออกผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการทางการเงินทั้งหมด

11. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 48/2551 เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนปฏิบัติเกี่ยวกับการซื้อขายตัวเงิน
12. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน
13. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 80/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์
14. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 81/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเงินทุน
15. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 82/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์
16. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 83/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ
17. แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้
18. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 1/2552 เรื่อง การทำสัญญาค้ำประกันด้วยบุคคลของสถาบันการเงิน
19. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 7/2552 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนให้บริการรับฝากเงินที่มีเงื่อนไขการเบิกถอนเงินจากบัญชีตามคำสั่งลูกค้า
20. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 13/2552 เรื่อง ธรรมนูญของสถาบันการเงิน
21. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 15/2552 เรื่อง อำนาจหน้าที่ของกรรมการของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญสูงสุด
22. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 16/2552 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
23. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 17/2552 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่ธนาคารพาณิชย์อาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
24. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 18/2552 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
25. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 19/2552 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกรรมซื้อคืนภาคเอกชน (Private Repo)
26. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 8/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

27. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)
28. หนังสือเวียนที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 1335/2553 เรื่อง ชักซ้อมวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝาก
29. หนังสือเวียนที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 436/2554 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดด้านการระดมเงินฝาก
30. หนังสือเวียนที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 709/2554 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนที่สืบเนื่องจากการระดมเงินจากประชาชน
31. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 8/2555 เรื่อง หลักเกณฑ์การออกตั๋วเงินของธนาคารพาณิชย์
32. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 9/2555 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนสำหรับบริษัทเงินทุน
33. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 10/2555 เรื่อง หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนสำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์
34. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2555 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจแฟกตอริง (Factoring)
35. หนังสือเวียนที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 1892/2555 เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์
36. หนังสือเวียนที่ ธปท. ฝนส. (23) ว. 860/2556 เรื่อง การเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า

เอกสารแนบ 2

ข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์

1. ผลิตภัณฑ์เงินฝาก

เช่น เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได (step up) และเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
1.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. ประเภทของผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน	- ประเภทของผลิตภัณฑ์เงินฝากขั้นพื้นฐาน ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน รวมทั้งรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของเงินฝากแต่ละประเภทดังกล่าว
ข. จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ	- จำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่กำหนดสำหรับการเปิดบัญชีเงินฝากแต่ละประเภทและจำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่ต้องดำรงไว้ในบัญชี - ผลที่จะเกิดขึ้นหากไม่ดำรงเงินฝากไว้ในบัญชีตามจำนวนขั้นต่ำที่กำหนด เช่น การเรียกเก็บค่าบริการรายเดือนและค่าบริการในการรักษาบัญชี (ถ้ามี)
ค. อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการ	- อัตราดอกเบี้ยรายปี (annual percentage rate) หรืออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate) แล้วแต่กรณี วิธีการและจำนวนวันที่ใช้ในการคำนวณดอกเบี้ย เช่น รายเดือน หรือรายครึ่งปี และสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อดอกเบี้ยที่ลูกค้าจะได้รับ เช่น ระยะเวลาการฝาก และจำนวนเงินฝาก - ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) - ค่าบริการทั้งหมดที่อาจถูกเรียกเก็บสำหรับบัญชีเงินฝากแต่ละประเภท - อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการที่อาจมี รวมทั้งวันที่อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการดังกล่าวมีผลใช้บังคับ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน
ง. การคุ้มครองเงินฝาก	- ประเภทของบัญชีเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองโดยสถาบันคุ้มครองเงินฝาก และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวนเงินสูงสุดที่ได้รับการคุ้มครอง วันที่การคุ้มครองมีผลบังคับใช้ และเงื่อนไขความคุ้มครองสำหรับบัญชีร่วม บัญชีเพื่อ.....

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
จ. ความถี่ในการใช้บริการ	- จำนวนครั้งในหนึ่งเดือนที่สามารถใช้บริการฝาก ถอน โอน โดยไม่เสียค่าบริการ (ถ้ามี)
1.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. บัญชีที่ถอนเงินได้เกินกว่ายอดคงเหลือในบัญชีหรือวงเงินที่ได้รับ	- อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการที่อาจมีสำหรับบัญชีกระแสรายวันประเภทที่สามารถถอนเงินได้เกินกว่ายอดคงเหลือในบัญชีหรือวงเงินที่ได้รับ รวมถึงสิทธิของสถาบันการเงินในการดำเนินการหักกลบลบหนี้ในบัญชีดังกล่าวกับบัญชีเงินฝากที่ลูกค้ามีอยู่
ข. การปิดบัญชีก่อนครบกำหนดและการถอนเงินฝากประจำก่อนครบกำหนด	- เบี้ยปรับและอัตราดอกเบี้ยที่จะได้รับในกรณีที่ลูกค้าปิดบัญชีหรือถอนเงินฝากประจำก่อนครบกำหนดเวลาที่ตกลงไว้
ค. การดำเนินการสำหรับบัญชีร่วม	- สิทธิและความรับผิดชอบของเจ้าของบัญชีร่วมแต่ละคน - ความหมายของอำนาจการลงนามที่จะระบุไว้ในคำสั่งดำเนินการของบัญชีร่วม - รูปแบบที่เป็นไปได้สำหรับการเลือกผู้มีอำนาจในการลงนามจากเจ้าของบัญชีร่วม - สิทธิของสถาบันการเงินในการดำเนินการหักเงินฝากในบัญชีร่วมกับยอดหนี้คงค้างที่เจ้าของบัญชีร่วมแต่ละคนมีอยู่ - ผลกระทบและการดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีร่วมในกรณีที่เจ้าของบัญชีร่วมถึงแก่กรรม
ง. การสูญหายของสมุดบัญชีเงินฝากและบัตรเงินฝาก	- ความสำคัญของการเก็บรักษาสมุดบัญชีเงินฝากและบัตรเงินฝากอย่างเหมาะสมและการดำเนินการในกรณีที่สมุดบัญชีเงินฝากและบัตรเงินฝากสูญหาย รวมถึงค่าบริการในการออกสมุดบัญชีเงินฝากและบัตรเงินฝากใหม่ (ถ้ามี)
จ. บัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหวหรือเคลื่อนไหวแต่มียอดเงินต่ำกว่าที่กำหนด	- เงื่อนไขที่บัญชีเงินฝากจะถูกจัดประเภทเป็นบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหวหรือเคลื่อนไหวแต่มียอดเงินต่ำกว่าที่กำหนด รวมทั้งค่าบริการที่อาจเรียกเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหวหรือเคลื่อนไหวแต่มียอดเงินต่ำกว่าที่กำหนด
ฉ. สิทธิในการหักกลบลบหนี้	- สิทธิของสถาบันการเงินในการหักบัญชีเงินฝากของลูกค้ากับยอดหนี้คงค้างที่ลูกค้ามีอยู่
ช. การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า	- ความสำคัญและช่องทางของการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
1.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้	
ก. ใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากประเภทที่ไม่มีสมุดคู่ฝาก	- ความถี่ในการจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชี โดยอย่างน้อยควรจัดส่งให้แก่ลูกค้าเดือนละหนึ่งครั้ง ทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ลูกค้าได้เลือกไว้ - ค่าบริการ (ถ้ามี) ในทุกครั้งเมื่อลูกค้าร้องขอให้จัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเพิ่มเติมจากที่จัดส่งไปแล้ว - สำหรับบัญชีเงินฝากที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ สถาบันการเงินควรจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกค้าเมื่อมีการร้องขอ
ข. การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยและค่าบริการ	- การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและการเปลี่ยนแปลงของค่าบริการซึ่งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยต้องแจ้งลูกค้าตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน
ค. บัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว	- ในกรณีที่สถาบันการเงินกำหนดเงื่อนไขในการจัดบัญชีเงินฝากเป็นประเภทบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว ให้สถาบันการเงินแจ้งเตือนลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเป็นเวลาล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนดำเนินการเรียกเก็บค่าบริการ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงทางเลือกที่สามารถหลีกเลี่ยงสถานการณ์ดังกล่าว เช่น ปิดบัญชีหรือทำรายการเพื่อให้บัญชีมีการเคลื่อนไหว รวมทั้งแจ้งเตือนลูกค้าถึงเงื่อนไขของการจัดประเภทเป็นบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว และค่าบริการที่อาจเรียกเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว

2. ผลិតภัณฑ์สินเชื่อ

เช่น สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อให้เช่าซื้อ สินเชื่อลีซซิ่ง และเงินเบิกเกินบัญชี

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
2.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. อัตราดอกเบี้ย	- อัตราดอกเบี้ยที่คาดว่าจะเรียกเก็บและประเภทของอัตราดอกเบี้ยว่าเป็นอัตราคงที่ อัตราลอยตัว หรือมีทั้งสองประเภทตามช่วงเวลาและอัตราดอกเบี้ยรายปี (annual percentage rate) หรืออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate) แล้วแต่กรณี - จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนทั้งหมด วิธีการคำนวณและจำนวนวันต่อปีที่ใช้ในการคิดดอกเบี้ย เช่น 365 หรือ 360 วัน และความถี่ในการจ่ายดอกเบี้ย เช่น รายวันหรือรายเดือน - สำหรับสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสถานการณ์ที่อัตราดอกเบี้ยอาจเพิ่มสูงขึ้นและผลกระทบที่เกิดจากอัตราดอกเบี้ยเพิ่มสูงขึ้น เช่น จำนวนเงินค้างงวดหรือจำนวนงวดที่ต้องชำระคืนเพิ่มขึ้น - อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงที่ใช้ในการคำนวณและวันที่อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวมีผลใช้บังคับ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์
ข. วงเงินสูงสุดที่สามารถให้กู้ยืมได้	- วงเงินสูงสุดที่สามารถให้กู้ยืมได้ และในกรณีที่เกินไปได้ ให้แสดงเป็นสัดส่วนร้อยละของมูลค่าของสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน
ค. อายุของสัญญา (ระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญา)	- อายุของสัญญาสินเชื่อ (ระยะเวลาสิ้นสุดของสัญญาสินเชื่อ)
ง. หลักประกัน	- ข้อกำหนดในเรื่องหลักประกันที่ต้องมีสำหรับกรณีที่สินเชื่อมีการกำหนดให้มีหลักประกัน
จ. ค่าบริการและเบี้ยปรับ	- ค่าบริการและเบี้ยปรับทั้งหมดที่อาจเรียกเก็บ รวมถึงค่าบริการที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นด้วย โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์ - การเปิดเผยควรแสดงให้ชัดเจนเกี่ยวกับค่าบริการแต่ละรายการที่เรียกเก็บ วิธีการในการคำนวณ เวลาที่เริ่มต้นคำนวณ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนค่าบริการที่เรียกเก็บ (ถ้ามี)

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ฉ. การประกันภัย	- ข้อกำหนดในเรื่องการประกันวินาศภัยและความคุ้มครองขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับสินเชื่อนั้น ๆ เช่น การประกันอัคคีภัย อุทกภัย - ผู้ขายผลิตภัณฑ์สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยต่าง ๆ ได้ แต่ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนว่า ลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะทำประกันกับบริษัทประกันรายใดก็ได้ และผ่านนายหน้าประกันหรือตัวแทนรายใดก็ได้ตามความต้องการของลูกค้า
ช. ผู้ค้าประกัน	- ข้อกำหนดสำหรับการมีผู้ค้าประกัน และแจ้งให้ผู้ค้าประกันและ/หรือ ผู้กู้ยืมทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของการเป็นผู้ค้าประกัน
ซ. การเปิดเผยข้อมูลโดยตัวแทน	- ตัวแทนขายและการตลาดของผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตนเองเป็นตัวแทนของผู้ขายผลิตภัณฑ์ทุกครั้งที่ติดต่อกับลูกค้า และควรอธิบายให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ ผลประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ
2.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. จำนวนเงินและเงื่อนไขในการกู้ยืม	- จำนวนเงินกู้ยืม รายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนทั้งหมดและจำนวนดอกเบี้ยทั้งหมดสำหรับเงินกู้ยืมที่ได้รับอนุมัติ รวมถึงความถี่ในการคำนวณดอกเบี้ย เช่น คำนวณเป็นรายเดือนหรือตามช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
ข. ตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืม	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมแก่ลูกค้า ซึ่งอย่างน้อยควรครอบคลุมรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ เวลาที่ต้องชำระคืนงวดแรก จำนวนงวดที่ต้องชำระคืน ความถี่ในการชำระคืน และจำนวนเงินที่ต้องชำระในแต่ละงวด - ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าตระหนักว่าข้อมูลต่าง ๆ ตามที่แสดงในตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ยที่กำหนด ณ วันที่ทำสัญญา และควรเน้นให้ลูกค้าทราบว่า จำนวนเงินที่ต้องชำระคืนจริงอาจจะสูงกว่าจำนวนเงินที่แสดงในตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมหากอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นในระหว่างอายุของสัญญา
ค. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้	- สถานการณ์ที่ลูกค้าจะถูกเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ รวมถึงยอดคงค้างที่ใช้ในการคำนวณ เช่น ยอดเงินงวดค้างชำระ หรือยอดคงค้างทั้งหมด - อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้และวันที่อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวมีผลใช้บังคับ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ง. ระยะเวลาขั้นต่ำของสัญญาและการชำระเงินกู้ยืมทั้งจำนวนก่อนครบกำหนด	- ระยะเวลาขั้นต่ำของสัญญา (ถ้ามี) เบี้ยปรับในกรณีชำระเงินกู้ยืมทั้งจำนวนก่อนครบกำหนด วิธีการคำนวณเบี้ยปรับดังกล่าวและกำหนดเวลาที่จะเรียกเก็บ รวมทั้งส่วนลดของเบี้ยปรับ (ถ้ามี)
จ. การชำระเงินค่างวดล่วงหน้าและการชำระเงินเกินกว่าค่างวดที่กำหนด	- ข้อกำหนดในกรณีการชำระเงินค่างวดล่วงหน้าและการชำระเงินเกินจำนวนเงินค่างวดที่กำหนดและผลกระทบที่มีต่อการคำนวณดอกเบี้ย
ฉ. สิทธิในการหักกลบลบหนี้	- สิทธิของสถาบันการเงินในการหักบัญชีเงินฝากของลูกค้ากับยอดหนี้คงค้างที่ลูกค้ามีอยู่
ช. สิทธิในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการเก็บหนี้และการขายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	- สิทธิของผู้ขายผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการจากบุคคลภายนอกในการเก็บหนี้และการขายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่บุคคลภายนอก
ซ. การถึงแก่กรรมของผู้กู้หรือผู้กู้ร่วม	- ผลกระทบและการดำเนินการเกี่ยวกับเงินกู้ยืมในกรณีที่ผู้กู้หรือผู้กู้ร่วมถึงแก่กรรม
ณ. การผิดนัดชำระหนี้	- การดำเนินการในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ เช่น การปรับอัตราดอกเบี้ยเป็นอัตราผิดนัดชำระหนี้ การดำเนินคดีทางศาล
ญ. การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า	- ความสำคัญและช่องทางของการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า
2.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้	
ก. ใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้าง	- ความถี่ในการจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้าง โดยอย่างน้อยควรจัดส่งให้แก่ลูกค้าทุก 6 เดือน (มิถุนายนและธันวาคม) ทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ลูกค้าได้เลือกไว้ ซึ่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้างควรแสดงยอดคงค้าง ณ วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุดของช่วงระยะเวลาที่รายงานรายการบวกและหักต่าง ๆ เช่น จำนวนเงินที่ชำระ ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงวันที่เกิดรายการต่าง ๆ ดังกล่าว
ข. การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	- การเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมประเภทต่าง ๆ และอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงของผู้ออกผลิตภัณฑ์ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
	- การเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมที่เกิดจากลักษณะความเสี่ยงของลูกค้ายที่เปลี่ยนแปลงไป (ถ้ามี) - ผลกระทบทั้งหมดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวแก่ลูกค้า เช่น การเปลี่ยนแปลงในจำนวนเงินค่างวดหรือจำนวนงวดที่ต้องชำระคืน นอกจากนี้ สำหรับสินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสถานการณ์ที่อัตราดอกเบี้ยอาจเพิ่มสูงขึ้นซึ่งอาจมีผลกระทบต่อจำนวนเงินค่างวดหรือจำนวนงวดที่ต้องชำระคืนเพิ่มขึ้น
ค. การเปลี่ยนแปลงค่าบริการและเบี้ยปรับ	- การเปลี่ยนแปลงในค่าบริการและเบี้ยปรับต่าง ๆ ของเงินกู้ยืมซึ่งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์
ง. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรดำเนินการตรวจสอบ แจ้งความคืบหน้าและชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ลูกค้าทราบภายในเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว
จ. การแจ้งลูกค้าก่อนดำเนินการหักกลบลบหนี้	- สถาบันการเงินควรจัดส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าถึงการดำเนินการหักบัญชีเงินฝากของลูกค้ากับยอดหนี้คงค้างที่ลูกค้ามีอยู่
ฉ. การดำเนินการกับลูกหนี้ค้างชำระ	- ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดให้มีการแจ้งเตือนลูกหนี้ค้างชำระให้ทราบถึงยอดหนี้และดอกเบี้ยคงค้างในบัญชี รวมถึงการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนต่อไปหากลูกหนี้ที่ค้างชำระยังไม่ชำระยอดคงค้างดังกล่าว - ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลกระทบที่อาจมีต่อสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าหลังจากที่ผู้ออกผลิตภัณฑ์ขายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่บุคคลภายนอก รวมทั้งควรระบุถึงชื่อและรายละเอียดในการติดต่อของบุคคลภายนอกดังกล่าว นอกจากนี้ ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดส่งสำเนาหนังสือแจ้งดังกล่าวให้แก่ผู้ค้าประกันด้วย - ภายใต้สถานการณ์ที่ผู้ออกผลิตภัณฑ์ไม่สามารถติดต่อกับลูกค้าได้ให้ผู้ออกผลิตภัณฑ์จัดส่งหนังสือแจ้งล่วงหน้าไปยังที่อยู่ล่าสุดซึ่งลูกค้าได้แจ้งไว้ - ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ออกผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรแสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้ทราบอย่างเหมาะสม

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
	- การให้บริการของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยการระบุข้อความเป็นหมายเหตุในหนังสือแจ้งเตือนที่ส่งถึงลูกค้า และใช้ขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าตัวอักษรส่วนใหญ่ในหนังสือแจ้งเตือนดังกล่าว ดังนี้ “ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษา รับและดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาสอบถามที่หมายเลขโทรศัพท์ 1213 โทรสาร 0-2283-6151 หรืออีเมล fcc@bot.or.th”

3. ผลិតภณัทบัทรเครดิต

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภณัท
3.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภณัทหรือเข้าทำสัญญา	
ก. ผลิตภณัทขั้นพื้นฐาน	- คุณลักษณะของบัทรเครดิตขั้นพื้นฐาน รวมทั้งรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภณัทดังกล่าว
ข. อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และ เบี้ยปรับ	- อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับบัทรเครดิตทั้งหมด เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ถือบัทรหลักและบัทรเสริม ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมการเบิกเงินสดล่วงหน้า - อัตราดอกเบี้ยและวิธีการคำนวณดอกเบี้ย ในกรณีที่การจ่ายชำระเงินของลูกค้าเป็นการจ่ายชำระเพียงบางส่วน ชำระขั้นต่ำ หรือมิได้ชำระ - อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับทั้งหมดของบัทรเครดิต และวันที่มีผลใช้บังคับ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภณัท - ค่าธรรมเนียมของการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นเป็นเงินสกุลต่างประเทศ และค่าความเสี่ยงจากการแปลงค่าสกุลเงินสำหรับการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นเป็นสกุลเงินต่างประเทศ รวมถึง วิธีการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนที่คิดกับลูกค้าอย่างโปร่งใส
ค. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	- ผู้ขายผลิตภณัทควรให้ข้อมูลการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนทั้งด้านสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และภาระหรือค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าจะต้องจ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและถูกต้อง
ง. การเปิดเผยข้อมูล โดยตัวแทน	- กรณีมีตัวแทนขายและการตลาดในการหาลูกค้าบัทรเครดิต ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนถึงผู้ขายผลิตภณัทที่ตนเป็นตัวแทน ทุกครั้งที่ติดต่อกับลูกค้า - ตัวแทนขายและการตลาดของผู้ขายผลิตภณัทควรอธิบายให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงเงื่อนไขสำคัญ ผลประโยชน์และความเสี่ยงของบัทรเครดิต
3.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภณัทหรือเข้าทำสัญญา	
ก. รายละเอียดของสัญญา และเงื่อนไข	- รายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับบัทรเครดิต รวมถึงความรับผิดชอบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและความรับผิดชอบของผู้ออกผลิตภณัท - ผู้ขายผลิตภณัทควรแนะนำให้ลูกค้าอ่านและทำความเข้าใจในรายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไขก่อนการยืนยันตกลงใช้บริการ

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ข. เงื่อนไขการผ่อนจ่ายชำระเงิน	- ข้อกำหนดการผ่อนชำระขั้นต่ำ / ชำระคืนบางส่วน / มิได้ชำระ และวิธีการชำระเงินขั้นต่ำ / ชำระคืนบางส่วน / มิได้ชำระ และอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระขั้นต่ำต่อเดือนหรือต่อปี
ค. เบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด	- เบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด รวมถึงวิธีการคำนวณเบี้ยปรับดังกล่าว
ง. ความรับผิดชอบของผู้ถือบัตรหลักและบัตรเสริม	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแนะนำให้ลูกค้าพึงระมัดระวังต่อความรับผิดชอบของการถือบัตรหลักและบัตรเสริมพร้อมกัน เนื่องจากผู้ถือบัตรหลักจะต้องรับผิดชอบชำระหนี้ที่เกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด
จ. การเบิกเงินสดล่วงหน้า	- วงเงินเบิกเงินสดล่วงหน้า (ถ้ามี) และค่าบริการการเบิกเงินสดล่วงหน้า
ฉ. ความรับผิดชอบของลูกค้าที่เกิดจากการไม่ได้การทำธุรกรรมด้วยตนเอง	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาบัตรเครดิตและรหัสผ่านบัตรเครดิตเป็นอย่างดี และแนะนำให้ลูกค้าไม่ควรเปิดเผยรหัสผ่านบัตรเครดิตหรือข้อมูลบัตรเครดิตให้แก่บุคคลอื่น - ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรเตือนและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากความละเลยของลูกค้า และ/หรือการเพิกเฉยต่อการแจ้งให้ผู้ออกผลิตภัณฑ์ทราบหลังจากที่พบว่าบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกขโมย หรือเมื่อลูกค้าสงสัยว่าอาจเกิดจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นผู้กระทำด้วยตนเอง - เงื่อนไขที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเนื่องมาจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นผู้ทำรายการด้วยตนเอง
ช. สิทธิในการหักกลบลบหนี้	- สิทธิของสถาบันการเงินในการหักบัญชีเงินฝากของลูกค้ากับยอดหนี้คงค้างที่ลูกค้ามีอยู่
ซ. การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า	- ความสำคัญและช่องทางของการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า
3.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้	
ก. ใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต	- ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดส่งใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตประจำเดือนทางไปรษณีย์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ลูกค้าได้เลือกไว้ ซึ่งอย่างน้อยควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับวันที่บันทึกรายการรายการค่าใช้จ่าย ยอดหนี้คงค้าง ยอดชำระขั้นต่ำ และอัตราดอกเบี้ยต่อปี เป็นต้น

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ข. การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ	- การเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่ง ที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์
ค. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรดำเนินการตรวจสอบ แจ้งความคืบหน้าและชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ลูกค้าทราบภายในเวลาที่กำหนด นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว
ง. การแจ้งลูกค้าก่อนดำเนินการหักกลบหนี้	- สถาบันการเงินควรจัดส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าถึงการดำเนินการหักบัญชีเงินฝากของลูกค้ากับยอดหนี้คงค้างที่ลูกค้ามีอยู่
จ. การดำเนินการกับลูกหนี้ค้างชำระ	- ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดให้มีการแจ้งเตือนการค้างชำระ บัตรเครดิตเพื่อให้ทราบถึงยอดหนี้คงค้าง รวมถึงการดำเนินการที่จะเกิดขึ้นในขั้นตอนต่อไปหากลูกหนี้ที่ค้างชำระยังไม่ชำระยอดคงค้างดังกล่าว - ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ออกผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรแสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้ทราบอย่างเหมาะสม - การให้บริการของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยการระบุข้อความเป้าหมายเหตุในหนังสือแจ้งเตือนที่ส่งถึงลูกค้า และใช้ขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าตัวอักษรส่วนใหญ่ในหนังสือแจ้งเตือนดังกล่าว ดังนี้ “ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษา รับและดูแลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินหรือผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย และให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาสอบถามที่หมายเลขโทรศัพท์ 1213 โทรสาร 0-2283-6151 หรืออีเมล fcc@bot.or.th”

4. ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตหรือบัตรเอทีเอ็ม

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
4.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. ผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน	- ลักษณะหรือคุณสมบัติของบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม รวมทั้งรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว
ข. ค่าบริการของบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม	- ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม ทั้งหมด เช่น ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมข้ามเขต - หากบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็มของสถาบันการเงินสามารถใช้ถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศได้ สถาบันการเงินควรเปิดเผยให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงวิธีการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนที่คิดกับลูกค้าอย่างโปร่งใส
ค. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	- ข้อมูลที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ควรระบุรายละเอียดทั้งด้านสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและภาระหรือค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่าย
4.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. รายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไข	- สถาบันการเงินควรอธิบายรายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม ให้ชัดเจน รวมถึงความรับผิดชอบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและความรับผิดชอบของสถาบันการเงิน - สถาบันการเงินควรแนะนำให้ลูกค้าอ่านและทำความเข้าใจในสัญญาและเงื่อนไขก่อนการยืนยันตกลงใช้บริการบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม
ข. ความรับผิดชอบของลูกค้าที่เกิดจากการไม่ได้ทำธุรกรรมด้วยตนเอง	- สถาบันการเงินควรแจ้งให้ลูกค้าตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็ม และรหัสผ่านบัตร และแนะนำให้ลูกค้าไม่เปิดเผยรหัสผ่านบัตรหรือข้อมูลบัตรไปยังบุคคลอื่น - สถาบันการเงินควรแจ้งเตือนและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากความละเลยของลูกค้า และ/หรือ การเพิกเฉยต่อการแจ้งให้สถาบันการเงินทราบหลังจากที่พบว่าบัตรเดบิต / บัตรเอทีเอ็มสูญหายหรือถูกขโมย หรือเมื่อลูกค้าสงสัยว่าอาจเกิดจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นผู้กระทำด้วยตนเอง - เงื่อนไขที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเนื่องมาจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นผู้ทำรายการด้วยตนเอง

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ค. การเปลี่ยนแปลง รายละเอียดในการ ติดต่อของลูกค้า	- ความสำคัญและช่องทางของการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ในการติดต่อของลูกค้า
4.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้	
ก. ใบแจ้งยอดการ เคลื่อนไหวบัญชี	- วันที่ทำรายการ ยอดการเคลื่อนไหวบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ยอดเงินค่าใช้จ่ายและยอดเงินคงเหลือ เป็นต้น
ข. การเปลี่ยนแปลง ค่าบริการ	- การเปลี่ยนแปลงค่าบริการต่าง ๆ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบัน การเงิน
ค. การจัดการกับ เรื่องร้องเรียน	- สถาบันการเงินควรดำเนินการตรวจสอบ แจ้งความคืบหน้าและ ชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ลูกค้าทราบภายในเวลาที่กำหนดนับจาก วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว

5. ผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-money)

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
5.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. ผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน	- ลักษณะหรือบริการที่จะได้รับจากผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ขั้นพื้นฐาน รวมทั้งรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว
ข. ค่าบริการของเงินอิเล็กทรอนิกส์	- ค่าบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมการออกบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ใหม่
ค. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	- ข้อมูลที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ควรระบุรายละเอียดทั้งด้านสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและภาระหรือค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่าย
ง. การเปิดเผยข้อมูลโดยตัวแทน	- ตัวแทนขายและการตลาดของผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนถึงผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นตัวแทนทุกครั้ง ที่ติดต่อกับลูกค้า - ตัวแทนขายและการตลาดของผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรอธิบายให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงเงื่อนไขสำคัญ ผลประโยชน์และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์
5.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. รายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไข	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรอธิบายรายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน รวมถึง ความรับผิดชอบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและความรับผิดชอบของผู้ออกผลิตภัณฑ์ - ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแนะนำให้ลูกค้าอ่านและทำความเข้าใจในสัญญาและเงื่อนไขก่อนการยืนยันตกลงใช้บริการ
ข. ความรับผิดชอบสำหรับการสูญหายหรือถูกขโมย	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรแจ้งให้ลูกค้าตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาเงินอิเล็กทรอนิกส์และรหัสผ่านเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี และแนะนำให้ลูกค้าไม่เปิดเผยรหัสผ่านเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปยังบุคคลอื่น - เงื่อนไขที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบของลูกค้าต่อความเสียหายอันเนื่องมาจากรูขโมยที่ลูกค้าขาดความระมัดระวัง
ค. การแลกเปลี่ยนมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์คืนเป็นเงินสด	- รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไข และค่าบริการการแลกเปลี่ยนมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์คืนเป็นเงินสดให้ลูกค้าทราบ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง รวมทั้งจุดรับบริการต่าง ๆ

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
5.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้	
ก. การเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	- การเปลี่ยนแปลงค่าบริการต่าง ๆ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์
ข. การจัดการกับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรดำเนินการตรวจสอบ แจ้งความคืบหน้าและชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ลูกค้าทราบภายในเวลาที่กำหนดนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว

6. บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
6.1 ช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. การบริการขั้นพื้นฐาน	- ลักษณะและบริการต่าง ๆ ที่สามารถทำผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ข. ค่าบริการของการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	- ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เช่น ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรม - หากการให้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินสามารถใช้โอนเงินต่างประเทศได้ สถาบันการเงินควรเปิดเผยให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงวิธีการคำนวณอัตราแลกเปลี่ยนที่สถาบันการเงินคิดกับลูกค้าอย่างโปร่งใส
ค. เอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	- เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ
ง. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	- ข้อมูลที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ควรระบุรายละเอียดทั้งด้านสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับและภาระหรือค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่าย
6.2 ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	
ก. รายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไข	- สถาบันการเงินควรอธิบายรายละเอียดของสัญญาและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจนถึงความรับผิดชอบและข้อบังคับต่าง ๆ ของลูกค้าและสถาบันการเงินในสัญญา - สถาบันการเงินควรแนะนำให้ลูกค้าอ่านและทำความเข้าใจในสัญญาและเงื่อนไขก่อนการยืนยันตกลงใช้บริการ
ข. ความรับผิดชอบของลูกค้าที่เกิดจากการไม่ได้ทำธุรกรรมด้วยตนเอง	- สถาบันการเงินควรแนะนำให้ลูกค้าไม่ให้เปิดเผยข้อมูลเลขประจำตัวและรหัสผ่านให้บุคคลอื่นทราบ ไม่เขียนหรือจดรหัสผ่านไว้ในที่ที่เห็นได้ง่าย ทำลายเอกสารที่ใช้แจ้งเลขประจำตัวและรหัสผ่าน รวมทั้งแนะนำลูกค้าให้ระมัดระวังการถูกแอบอ้างหรือหลอกลวงให้เปิดเผยข้อมูลเลขประจำตัวและรหัสผ่าน - ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากความละเลยของลูกค้า และ/หรือ การเพิกเฉยต่อการแจ้งให้สถาบันการเงินทราบหลังจากที่ลูกค้าสงสัยว่าอาจเกิดจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นคนกระทำด้วยตนเอง - เงื่อนไขที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเนื่องมาจากธุรกรรมที่ลูกค้ามิได้เป็นคนกระทำด้วยตนเอง

หัวข้อ	รายละเอียดข้อมูลที่เปิดเผยและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์
ค. การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า	- ความสำคัญและช่องทางของการแจ้งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในการติดต่อของลูกค้า
ง. การรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	- สถาบันการเงินควรให้คำแนะนำและแจ้งเตือนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อให้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การตั้งรหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา วิธีการป้องกันการขโมยข้อมูลส่วนบุคคล โดยอ้างอิงแนวทางตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
6.3 ช่วงเวลาระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้	
ก. การตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการใช้บริการ	- สถาบันการเงินควรแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ใช้บริการหรือเจ้าของบัญชีทราบภายในเวลา 7 วัน นับแต่วันที่สถาบันการเงินทราบผลการตรวจสอบนั้น
ข. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและค่าบริการ	- การเปลี่ยนแปลงค่าบริการต่าง ๆ โดยประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน

ตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์

1. ผลิตภัณฑ์เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันได (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
เงินฝากที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบขั้นบันไดนี้เป็นเงินฝากประจำระยะเวลา xx เดือน อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง xx% ต่อปี และได้รับความคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากตามจำนวนที่กำหนดไว้ในกฎหมาย	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีลักษณะสำคัญอะไรบ้าง	
- จำนวนเงินฝากขั้นต่ำ : 10,000 บาท และไม่จำกัดจำนวนเงินสูงสุด - ระยะเวลาการฝาก : 11 เดือน - อัตราดอกเบี้ย - เดือนที่ 1 – 6 : xx% ต่อปี - เดือนที่ 7 – 10 : xx% ต่อปี - เดือนที่ 11 : xx% ต่อปี - อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง : xx% ต่อปี (คำนวณ ณ วันที่ออกเอกสารฉบับนี้) - จำนวนวันที่ใช้ในการคิดดอกเบี้ย : 365 วัน หรือ 360 วัน - ความถี่ในการรับดอกเบี้ย : ครั้งแรก ณ สิ้นเดือนที่ 3 หลังจากนั้นเป็นรายเดือน [ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ] หมายเหตุ: ท่านจะถูกหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย 15% ของจำนวนดอกเบี้ยที่ได้รับ โดยท่านมีสิทธิเลือกที่จะนำดอกเบี้ยที่ได้รับไปรวมเป็นรายได้ประจำปีเพื่อคำนวณภาษีเงินได้หรือไม่ก็ได้	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
[ระบุค่าบริการที่อาจเรียกเก็บ]	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง	
- ท่านต้องฝากเงินตามระยะเวลาที่กำหนด จึงจะได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุไว้ในข้อ 2 มิฉะนั้น ท่านจะได้รับดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุไว้ในข้อ 5 - จำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องคงเหลือไว้ในบัญชีเพื่อรักษาสถานะประเภทบัญชีเงินฝากที่มีดอกเบี้ยแบบขั้นบันไดในกรณีที่มีการถอนเงินบางส่วนออกไป : xx บาท - สิทธิในการหักกลบลบหนี้ : สถาบันการเงินมีสิทธิหักเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเพื่อชำระหนี้คงค้างที่ท่านมีอยู่กับสถาบันการเงิน [ระบุภาระหน้าที่ที่สำคัญอื่น ๆ]	
5. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านถอนเงินก่อนครบกำหนด	
- หากท่านถอนเงินทั้งจำนวนในระหว่าง - เดือนที่ 1 – 6 : ท่านจะได้รับอัตราดอกเบี้ย xx% ต่อปี - เดือนที่ 7 – 10 : ท่านจะได้รับอัตราดอกเบี้ย xx% ต่อปี - เดือนที่ 11 : ท่านจะได้รับอัตราดอกเบี้ย xx% ต่อปี	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

หากท่านถอนเงินบางส่วน ส่วนที่ถอนออกไป : ท่านจะได้รับอัตราดอกเบี้ย xx% ต่อปี หรือไม่ได้รับดอกเบี้ยใด ๆ ส่วนที่ยังคงเหลืออยู่ : ท่านจะได้รับอัตราดอกเบี้ย xx% ต่อปี หรือตามอัตราที่ระบุไว้ในข้อ 2 [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
6. ท่านมีทางเลือกอะไรบ้างเมื่อเงินฝากจำนวนนี้ครบกำหนด
- เงินฝากทั้งหมดในบัญชีนี้จะถูกโอนไปยังบัญชีเงินฝากประเภท โดยอัตโนมัติ หลังครบกำหนด โดยอัตราดอกเบี้ยจะขึ้นอยู่กับอัตราที่สถาบันการเงินประกาศในขณะนั้น [ระบุทางเลือกที่สำคัญอื่น ๆ]
7. ผลลัพธ์นี้มีความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง
- ท่านควรคำนึงถึงความต้องการใช้เงินในระหว่างระยะเวลาการฝาก 11 เดือน เนื่องจากท่านอาจมีความจำเป็นต้องใช้เงินฝากจำนวนนี้ และบัญชีเงินฝากนี้มีรายละเอียดและเงื่อนไขในการถอนเงินก่อนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ในข้อ 5 - ท่านควรตระหนักว่าในกรณีที่สถาบันการเงินถูกปิดกิจการ เงินฝากของท่านจะได้รับ ความคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากตามจำนวนเงินฝากทั้งหมดรวมดอกเบี้ย เมื่อนับรวมกันทุกบัญชีที่ท่านมีอยู่กับสถาบันการเงินแห่งนี้ แต่สูงสุดไม่เกิน 50 ล้านบาท จนถึง 10 ส.ค. 2558 หลังจากนั้นความคุ้มครองจะลดลงเหลือไม่เกิน 25 ล้านบาท จนถึง 10 ส.ค. 2559 และไม่เกิน 1 ล้านบาท ตั้งแต่ 11 ส.ค. 2559 ทั้งนี้ ความคุ้มครองไม่ครอบคลุมถึงบัญชีเงินบาทของผู้มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ และบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ - สำหรับเงินฝากส่วนที่เกินกว่าความคุ้มครอง ท่านอาจจะได้รับคืนไม่เต็มจำนวนโดยต้องเฉลี่ยตามสัดส่วนหลังจากที่มีการชำระบัญชีทรัพย์สินของสถาบันการเงิน [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]
8. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันการเงินทราบทันทีทาง [สาขา หมายเลข โทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
9. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลลัพธ์นี้หรือติดต่อกับสถาบันการเงินได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของสถาบันการเงิน] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่สถาบันการเงิน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
10. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลลัพธ์เงินฝาก
- เงินฝาก ก - เงินฝาก ข

คำเตือน : เงินฝากนี้ได้รับความคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝากตามจำนวนที่กำหนดไว้ในกฎหมาย โดยในปัจจุบันคือสูงสุดไม่เกิน 50 ล้านบาทจนถึง 10 ส.ค. 2558 และหลังจากนั้นจะลดลงเหลือไม่เกิน 25 ล้านบาทจนถึง 10 ส.ค. 2559 และไม่เกิน 1 ล้านบาทตั้งแต่ 11 ส.ค. 2559

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลลัพธ์]

2. ผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่จะท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนี้คิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่และลอยตัว และต้องมีการจำนองที่อยู่อาศัย ดังกล่าวเพื่อเป็นหลักประกันสินเชื่อ	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีลักษณะสำคัญอะไรบ้าง	
- วงเงินกู้ยืมทั้งหมด : xx บาท (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจริง) - อัตราส่วนของวงเงินกู้ยืมสูงสุดต่อหลักประกัน : xx% - ระยะเวลาการกู้ยืม : xx ปี หรือ xx เดือน - อัตราดอกเบี้ย - ปีที่ xx – xx : xx% ต่อปี - ปีที่ xx – xx : MLR + xx% ต่อปี (ปัจจุบัน MLR = xx% ต่อปี) - ปีต่อ ๆ ไป : MLR + xx% ต่อปี - อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง : xx% ต่อปี (คำนวณ ณ วันที่ออกเอกสารฉบับนี้) - อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงรวมค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ : xx% ต่อปี ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับหนังสือเวียนเกี่ยวกับการเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า - การคำนวณดอกเบี้ย : รายวัน หรือ รายเดือน [ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ] หมายเหตุ: สำหรับกรณีที่อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับปัจจัยอ้างอิง เช่น อัตราดอกเบี้ยลูกค้าย่อยขนาดใหญ่ขึ้นดี ประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา (MLR) สถาบันการเงินจะแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของอัตรา ดอกเบี้ยโดยจะประกาศไว้ ณ สถานที่ทำการที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
- ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เช่น อากรแสตมป์ ค่าธรรมเนียมจดจำนอง - ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก เช่น ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าสำรวจและประเมินหลักประกัน ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้ - ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงิน เช่น ค่าสำรวจและประเมิน หลักประกัน	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง	
- ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน : xx บาท โดยต้องชำระภายในวันที่ ของทุกเดือน หากชำระหลังจากวันที่ครบกำหนดชำระ ท่านจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น - จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนตลอดอายุสัญญา : xx บาท (คำนวณตามอัตราดอกเบี้ยปัจจุบัน) - หากท่านมีปัญหาในการชำระคืนเงินกู้ยืมตามเวลาที่กำหนด กรุณาแจ้งให้สถาบันการเงิน ทราบทันที เพื่อร่วมกันพิจารณาเงื่อนไขการชำระคืนในรูปแบบอื่น	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

[ระบุภาระหน้าที่ที่สำคัญอื่น ๆ] หมายเหตุ: จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้หาก MLR เปลี่ยนแปลงไป
5. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและภาระหน้าที่ได้ • อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ : xx% ของยอดคงค้างทั้งหมด • ค่าติดตามทวงถามหนี้ : xx บาท ต่อครั้ง • สิทธิในการหักกลบลบหนี้ : สถาบันการเงินมีสิทธิในการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเพื่อชำระหนี้คงค้างที่ท่านมีอยู่กับสถาบันการเงิน • สถาบันการเงินอาจจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาและดำเนินการทางกฎหมายต่อไป [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
6. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านชำระเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนด • หากท่านชำระเงินกู้ยืมทั้งจำนวนภายใน xx ปี หรือ xx เดือนแรก โดยการ refinance ท่านต้องจ่ายเบี้ยปรับการชำระเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนด : xx% ของยอดหนี้คงค้าง [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
7. ท่านจะต้องทำประกันวินาศภัยอะไรบ้าง [ระบุประเภทของประกันวินาศภัยและวงเงินคุ้มครองที่ต้องทำ] หมายเหตุ: ท่านมีสิทธิเลือกที่จะทำประกันกับบริษัทประกันรายใดก็ได้ และผ่านนายหน้าประกันหรือตัวแทนรายใดก็ได้ตามความต้องการของท่าน
8. ผลกระทบนี้มีความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง • อัตราดอกเบี้ยของเงินกู้ยืมนี้ จะคงที่แค่ xx ปีแรก อัตราดอกเบี้ยของปีต่อ ๆ ไป อาจเปลี่ยนแปลงได้หาก MLR เปลี่ยนแปลงไป และอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นอาจทำให้จำนวนเงินค่างวดหรือจำนวนงวดในการชำระคืนเพิ่มมากขึ้นได้ [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]
9. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันการเงินทราบทันทีทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
10. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับสถาบันการเงินได้อย่างไร หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของสถาบันการเงิน] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่สถาบันการเงิน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
11. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย • สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ก • สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ข

คำเตือน : ที่อยู่อาศัยซึ่งท่านใช้เป็นหลักประกันอาจถูกยึดได้ หากท่านค้างชำระค่างวดหรือไม่สามารถชำระหนี้ได้เสร็จสิ้นตามสัญญา

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

3. ผลិតภณท์สินเชือส่วนบุคคล

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภณท์ สินเชือส่วนบุคคล (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภณท์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภณท์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภณท์> <ชื่อผู้ออกผลิตภณท์> <ชื่อผลิตภณท์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภณท์นี้คืออะไร	
สินเชือส่วนบุคคลเพื่อการรักษาพยาบาลประเภทไม่มีหลักประกันนี้มีการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่และลอยตัว	
2. ผลิตภณท์นี้มีลักษณะสำคัญอะไรบ้าง	
- จำนวนเงินกู้ยืมทั้งหมด : xx บาท (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจริง) - ระยะเวลาการกู้ยืม : xx เดือน - อัตราดอกเบี้ย - เดือนที่ xx – xx : xx% ต่อปี - เดือนที่ xx – xx : xx% ต่อปี - เดือนต่อ ๆ ไป : MRR + xx% ต่อปี (ปัจจุบัน MRR = xx% ต่อปี) - การคำนวณดอกเบี้ย : รายวัน หรือ รายเดือน [ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ] หมายเหตุ: สำหรับกรณีที่อัตราดอกเบี้ยขึ้นอยู่กับปัจจัยอ้างอิง เช่น อัตราดอกเบี้ยลูกค้าย่อยยั้งขึ้นดี (MRR) สถาบันการเงินหรือบริษัทจะแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยโดยจะประกาศไว้ ณ สถานที่ทำการที่ให้บริการและเว็บไซต์ของสถาบันการเงินหรือบริษัท	
3. ผลิตภณท์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
- ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เช่น อากรแสตมป์ - ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก เช่น ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน - ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินหรือบริษัท เช่น ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป)	
4. ผลิตภณท์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง	
- ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน : xx บาท โดยต้องชำระภายในวันที่ ของทุกเดือน หากชำระหลังจากวันที่ครบกำหนดชำระ ท่านจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น - จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนตลอดอายุสัญญา : xx บาท (คำนวณตามอัตราดอกเบี้ยปัจจุบัน) - หากท่านมีปัญหาในการชำระคืนเงินกู้ยืมตามเวลาที่กำหนด กรุณาแจ้งให้สถาบันการเงินหรือบริษัททราบนทันที เพื่อร่วมกันพิจารณาเงื่อนไขการชำระคืนในรูปแบบอื่น [ระบุภาระหน้าที่ที่สำคัญอื่น ๆ] หมายเหตุ: จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้หาก MRR เปลี่ยนแปลงไป	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภณท์

5. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและภาระหน้าที่ได้
- อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ : xx% ของยอดคงค้างทั้งหมด - ค่าติดตามทวงถามหนี้ : xx บาท ต่อครั้ง - สิทธิในการหักกลบลบหนี้ : สถาบันการเงินมีสิทธิในการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเพื่อชำระหนี้คงค้างที่ท่านมีอยู่กับสถาบันการเงิน - สถาบันการเงินหรือบริษัทอาจจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาและดำเนินการทางกฎหมายต่อไป [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
6. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านชำระเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนด
หากท่านชำระเงินกู้ยืมทั้งจำนวนภายใน xx เดือนแรก ท่านต้องจ่ายเบี้ยปรับการชำระเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนด : xx% ของยอดหนี้คงค้าง หรือขั้นต่ำ xx บาท [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
7. ท่านจะต้องมีผู้ค้ำประกันหรือหลักประกันหรือไม่
[ระบุข้อกำหนดในเรื่องผู้ค้ำประกันหรือหลักประกันที่ต้องมี]
8. ผลกระทบนี้มีความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง
อัตราดอกเบี้ยของเงินกู้ยืมนี้ จะคงที่แค่ xx เดือนแรก อัตราดอกเบี้ยของเดือนต่อ ๆ ไป อาจเปลี่ยนแปลงได้หาก MRR เปลี่ยนแปลงไป และอัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้นอาจทำให้จำนวนเงินค่างวดหรือจำนวนงวดในการชำระคืนเพิ่มมากขึ้นได้ [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]
9. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันการเงินหรือบริษัททราบทันทีทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
10. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับสถาบันการเงินหรือบริษัทได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของสถาบันการเงินหรือบริษัท] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่สถาบันการเงินหรือบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
11. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคล
- สินเชื่อส่วนบุคคล ก - สินเชื่อส่วนบุคคล ข

คำเตือน : สถาบันการเงินหรือบริษัทจำเป็นต้องดำเนินการทางกฎหมาย หากท่านไม่ชำระค่างวดอย่างสม่ำเสมอ

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

4. ผลិតภณท์สินเชื่อให้เช่าซื้อ

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภณท์ สินเชื่อให้เช่าซื้อ (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภณท์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภณท์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภณท์> <ชื่อผู้ออกผลิตภณท์> <ชื่อผลิตภณท์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภณท์นี้คืออะไร	
สินเชื่อให้เช่าซื้อรถยนต์นี้มีการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ และผู้ให้เช่าซื้อจะโอนกรรมสิทธิ์ ในรถยนต์ดังกล่าวให้ท่านเมื่อท่านได้ชำระเงินค่างวดครบตามที่กำหนดในสัญญา	
2. ผลิตภณท์นี้มีลักษณะสำคัญอะไรบ้าง	
• จำนวนเงินให้เช่าซื้อทั้งหมด : xx บาท (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามจำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติจริง) • อัตราส่วนของวงเงินให้เช่าซื้อสูงสุดต่อราคารถยนต์ : xx% • ระยะเวลาการให้เช่าซื้อ : xx เดือน หรือ xx ปี • อัตราดอกเบี้ยคงที่ : xx% ต่อปี • อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง : xx% ต่อปี • การคำนวณดอกเบี้ย : รายวัน หรือ รายเดือน [ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภณท์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
• ค่าบริการจดทะเบียนกรรมสิทธิ์ • ค่าบริการต่อภาษีรถยนต์ • ค่าบริการโอนกรรมสิทธิ์ • ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์ [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
4. ผลิตภณท์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง	
• จำนวนเงินดาวน์ที่ท่านต้องชำระ : xx บาท • ค่างวดเช่าซื้อรายเดือน : xx บาท โดยต้องชำระภายในวันที่ ของทุกเดือน หากชำระหลังจากวันที่ครบกำหนดชำระ ท่านจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น • จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนตลอดอายุสัญญา : xx บาท • หากท่านมีปัญหาในการชำระคืนเงินให้เช่าซื้อตามเวลาที่กำหนด กรุณาแจ้งให้สถาบันการเงิน หรือบริษัททราบทันที เพื่อร่วมกันพิจารณาเงื่อนไขการชำระคืนในรูปแบบอื่น [ระบุภาระหน้าที่ที่สำคัญอื่น ๆ]	
5. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและภาระหน้าที่ได้	
• อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ : xx% ของยอดคงค้างทั้งหมด • ค่าติดตามทวงถามหนี้ : xx บาท ต่อครั้ง • ค่าติดตามยึดรถคืน : xx บาท ต่อครั้ง • สิทธิในการหักกลบลบหนี้ : สถาบันการเงินมีสิทธิในการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของท่าน	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภณท์

เพื่อชำระหนี้ค้ำที่ท่านมีอยู่กับสถาบันการเงิน • สถาบันการเงินหรือบริษัทอาจจำเป็นต้องบอกเลิกสัญญาและดำเนินการทางกฎหมายต่อไป [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
6. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านชำระเงินให้เข้าซื้อก่อนครบกำหนด
• หากท่านชำระเงินให้เข้าซื้อทั้งจำนวนก่อนครบกำหนดสัญญา ท่านจะได้รับส่วนลดดอกเบี้ยในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของดอกเบี้ยเข้าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
7. ท่านจะต้องทำประกันวินาศภัยอะไรบ้าง
[ระบุประเภทของประกันวินาศภัยและวงเงินคุ้มครองที่ต้องทำ] หมายเหตุ: ท่านมีสิทธิเลือกที่จะทำประกันกับบริษัทประกันรายใดก็ได้ และผ่านนายหน้าประกันหรือตัวแทนรายใดก็ได้ตามความต้องการของท่าน
8. ผลลัพธ์นี้มีความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง
• แม้ในสถานการณ์ที่อัตราดอกเบี้ยให้เข้าซื้อในตลาดลดลงต่ำกว่าอัตราที่ระบุในสัญญาเข้าซื้อของท่าน ท่านยังคงมีภาระต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราเดิมคงที่ตลอดอายุสัญญา [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]
9. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันการเงินหรือบริษัททราบทันทีทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
10. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลลัพธ์นี้หรือติดต่อกับสถาบันการเงินหรือบริษัทได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของสถาบันการเงินหรือบริษัท] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่สถาบันการเงินหรือบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
11. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลลัพธ์สินเชื่อให้เข้าซื้อ
• สินเชื่อให้เข้าซื้อ ก • สินเชื่อให้เข้าซื้อ ข

คำเตือน : รถยนต์ของท่านอาจถูกยึดได้ หากค้างชำระค่างวดติดต่อกัน งวด

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลลัพธ์]

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

5. ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิต (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
บัตรเครดิตนี้ใช้เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการแทนการใช้เงินสด และท่านจะต้องชำระเงิน ในภายหลัง โดยมีระยะเวลาการชำระคืนโดยปลอดดอกเบี้ยหากชำระเต็มจำนวนตามวันครบ กำหนดโดยมีระยะเวลาสูงสุด xx วัน นับจากวันสรุปยอดรายการ และสามารถใช้จ่ายถอน เงินสดล่วงหน้าได้	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีลักษณะสำคัญอะไรบ้าง	
• วงเงินบัตรเครดิต : xx บาท • อัตราการผ่อนชำระคืนขั้นต่ำ xx% จากยอดเงินตามใบแจ้งรายการในแต่ละเดือน หรือ ขั้นต่ำ xx บาท แล้วแต่จำนวนใดสูงกว่า • จำนวนเงินสดล่วงหน้าที่สามารถเบิกถอนได้ในแต่ละครั้ง : xx บาท • ดอกเบี้ย : xx% ต่อปี สำหรับกรณีการชำระคืนขั้นต่ำ (ชำระคืนบางส่วน) หรือมิได้ชำระ โดยคิดดอกเบี้ยสำหรับ [ยอดหนี้คงค้าง] นับจาก [วันครบกำหนดชำระตามใบแจ้งหนี้] • ดอกเบี้ยกรณีเบิกถอนเงินสด : xx% ต่อปี โดยนับจากวันที่ถอนเงิน [ระบุลักษณะสำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
• ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด : xx% ของจำนวนเงินสดที่เบิกถอน • ค่าธรรมเนียมแรกเข้า : xx บาท ต่อบัตร • ค่าธรรมเนียมรายปี : xx บาท ต่อปี • ค่าติดตามทวงถามหนี้ : xx (โปรดระบุหน่วย) [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการการใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศอะไรบ้าง	
• ค่าความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงิน : ไม่เกิน xx% ของรายการใช้จ่าย หรือการเบิกถอน เงินสดที่เกิดขึ้นเป็นสกุลเงินต่างประเทศ โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนอ้างอิงจาก [ระบุค่าบริการและหมายเหตุที่สำคัญอื่น ๆ]	
5. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง	
• ท่านจะต้องชำระหนี้ตามยอดในใบแจ้งหนี้ ไม่เกินกว่าวันที่ครบกำหนดชำระตามใบแจ้งหนี้ หากชำระหลังจากวันที่ครบกำหนดชำระ ท่านจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น • หากท่านเป็นผู้ถือบัตรหลัก ท่านจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจากบัตรเสริมทุกใบ • ท่านจะต้องดูแลรักษาบัตรเครดิตและรหัสผ่านบัตรเครดิตเป็นอย่างดี และไม่เปิดเผยรหัสผ่าน บัตรเครดิตหรือข้อมูลบัตรเครดิตไปยังบุคคลอื่น	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

• ภายหลังจากที่ท่านทราบว่าได้ทำบัตรเครดิตหายหรือถูกขโมย ท่านควรแจ้งให้ทางธนาคารหรือบริษัททราบทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขและตรวจสอบ [ระบุภาระหน้าที่ที่สำคัญอื่น ๆ]
6. อะไรจะเกิดขึ้นหากท่านไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและภาระหน้าที่ได้
• ค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากยอดค้างชำระบัตรเครดิต : สูงสุด xx% ของยอดเงินตามใบแจ้งยอด หรือ ขึ้นต่ำ xx บาท แล้วแต่จำนวนใดสูงกว่า • สิทธิในการหักกลบลบหนี้ : ธนาคารมีสิทธิในการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของท่านเพื่อชำระหนี้คงค้างที่ท่านมีอยู่กับธนาคาร [ระบุรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญอื่น ๆ]
7. ผลลัพธ์นี้มีความเสี่ยงที่สำคัญอะไรบ้าง
• หากท่านทำบัตรเครดิตหาย ท่านจะต้องรับผิดชอบชำระรายการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก่อนการระงับบัตรเครดิต • หากท่านมีปัญหาในการชำระยอดเงินคงค้าง ควรแจ้งให้ทางธนาคารหรือบริษัททราบทันที เพื่อพิจารณาการผ่อนจ่ายเงินในรูปแบบอื่น [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]
8. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้ธนาคารหรือบริษัททราบที่ทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
9. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลลัพธ์นี้หรือติดต่อกับธนาคารหรือบริษัทได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของธนาคารหรือบริษัท] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่ธนาคารหรือบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
10. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลลัพธ์บัตรเครดิต
• บัตรเครดิต ก • บัตรเครดิต ข

คำเตือน : บัตรเครดิตเปรียบเสมือนการกู้ยืมเงินจากธนาคารหรือบริษัท ท่านต้องชำระเต็มจำนวน มิฉะนั้น ท่านจะมีภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสำหรับ [ยอดหนี้คงค้าง] นับจาก [วันครบกำหนดชำระตามใบแจ้งหนี้]

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลลัพธ์]

6. ผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
บัตรเดบิตนี้สามารถใช้เบิกถอนเงินสด ฝากเงินสด โอนเงินผ่านเครื่อง ATM และชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่เครื่อง ATM และร้านค้าที่ร่วมรับบัตรเดบิตนี้ และหากมีการถอน โอนเงิน หรือ ชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนเงินดังกล่าวจะถูกหักโดยตรงจากบัญชีเงินฝากที่ผูกกับบัตรนั้นทันที และอาจมีค่าธรรมเนียมตามที่ธนาคารกำหนด	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
• ค่าธรรมเนียมของบัตรเดบิต ▪ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า : xx บาท ▪ ค่าธรรมเนียมรายปี : xx บาท ต่อปี ▪ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีหายหรือชำรุด : xx บาท ต่อบัตร • ค่าธรรมเนียมการถอนเงินสด ▪ ถอนเงินภายในธนาคารเดียวกันข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ ถอนเงินต่างธนาคารในเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ ถอนเงินต่างธนาคารข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ • ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ▪ โอนเงินภายในธนาคารเดียวกันข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ โอนเงินต่างธนาคาร : xx บาท ต่อรายการ [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการการใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศอะไรบ้าง	
• ค่าบริการการสอบถามยอดคงเหลือในต่างประเทศ : xx บาท ต่อรายการ • ค่าธรรมเนียมการถอนเงินต่างประเทศ : xx บาท ต่อรายการ [ระบุค่าบริการและหมายเหตุที่สำคัญอื่น ๆ]	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อควรระวังที่สำคัญอะไรบ้าง	
• ท่านควรระมัดระวังและดูแลรักษบัตรเดบิตและรหัสผ่านบัตรเดบิตเป็นอย่างดี และไม่เปิดเผยรหัสผ่านบัตรเดบิตหรือข้อมูลบัตรเดบิตให้บุคคลอื่น • ภายหลังจากที่ท่านทราบว่าได้ทำบัตรเดบิตหายหรือถูกขโมย ท่านควรแจ้งให้ทางธนาคารทราบทันที เพื่อดำเนินการอายัดบัตร [ระบุความเสี่ยงและข้อควรระวังที่สำคัญอื่น ๆ]	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

5. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้ธนาคารทราบทันทีทาง [สาขา หมายเลข โทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
6. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับธนาคารได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของธนาคาร] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่ธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
7. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตและผลิตภัณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง
• บัตรเดบิต / บัตร ATM ก • บัตรเดบิต / บัตร ATM ข

คำเตือน : [ใช้ระบุคำเตือนเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าควรทราบ]

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

7. ผลิตภัณฑ์บัตรเอทีเอ็ม (ATM)

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์บัตรเอทีเอ็ม (ATM) (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
บัตร ATM นี้สามารถใช้เบิกถอนเงินสด ผักเงินสด โอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่อง ATM เท่านั้น และหากมีการถอน โอนเงิน หรือชำระค่าสินค้าและบริการ จำนวนเงินดังกล่าวจะถูกหักโดยตรงจากบัญชีเงินฝากที่ผูกกับบัตรนั้นทันที และอาจมีค่าธรรมเนียมตามที่ธนาคารกำหนด	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
• ค่าธรรมเนียมของบัตร ATM ▪ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า : xx บาท ▪ ค่าธรรมเนียมรายปี : xx บาท ต่อปี ▪ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีหายหรือชำรุด : xx บาท ต่อบัตร • ค่าธรรมเนียมการถอนเงินสด ▪ ถอนเงินภายในธนาคารเดียวกันข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ ถอนเงินต่างธนาคารในเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ ถอนเงินต่างธนาคารข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ • ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน ▪ โอนเงินภายในธนาคารเดียวกันข้ามเขต : xx บาท ต่อรายการ โดยเริ่มคิดตั้งแต่รายการที่ xx ของเดือน ▪ โอนเงินต่างธนาคาร : xx บาท ต่อรายการ [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการการใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศอะไรบ้าง	
• ค่าบริการการสอบถามยอดคงเหลือในต่างประเทศ : xx บาท ต่อรายการ • ค่าธรรมเนียมการถอนเงินต่างประเทศ : xx บาท ต่อรายการ [ระบุค่าบริการและหมายเหตุที่สำคัญอื่น ๆ]	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อควรระวังที่สำคัญอะไรบ้าง	
• ท่านควรระมัดระวังและดูแลรักษาบัตร ATM และรหัสผ่าน ATM เป็นอย่างดี และไม่ควรมีเปิดเผยรหัสผ่านบัตร ATM หรือข้อมูลบัตร ATM ให้บุคคลอื่น • ภายหลังจากที่ท่านทราบว่าได้ทำบัตร ATM หายหรือถูกขโมย ท่านควรแจ้งให้ทางธนาคารทราบทันที เพื่อดำเนินการอายัดบัตร [ระบุความเสี่ยงและข้อควรระวังที่สำคัญอื่น ๆ]	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

5. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้ธนาคารทราบทันทีทาง [สาขา หมายเลข โทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
6. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับธนาคารได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของธนาคาร] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่ธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
7. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์บัตร ATM และผลิตภัณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง
• บัตร ATM / บัตรเดบิต ก • บัตร ATM / บัตรเดบิต ข

คำเตือน : [ใช้ระบุคำเตือนเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าควรทราบ]

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

8. ผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อผลิตภัณฑ์> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
เงินอิเล็กทรอนิกส์นี้ออกเป็นบัตร/รูปแบบอื่น ที่เป็นสกุลเงินบาท และใช้ในประเทศไทย ซึ่งท่านต้องชำระเงินล่วงหน้ากับธนาคารหรือบริษัท และสามารถเติมเงินได้สูงสุด xx บาท โดยเงินอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ และถอนเงินสดได้ตามเงื่อนไขของผู้ออกบัตร	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
- ค่าธรรมเนียมแรกเข้า : xx บาท - ค่าธรรมเนียมการออกเงินอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (ทดแทน) : xx บาท ต่อครั้ง [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการการใช้จ่ายเป็นสกุลเงินต่างประเทศอะไรบ้าง	
[ระบุค่าบริการและหมายเหตุที่สำคัญอื่น ๆ]	
4. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อควรระวังที่สำคัญอะไรบ้าง	
- เงินอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเสมือนเงินสด ซึ่งในกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย ธนาคารหรือบริษัทผู้ออกเงินอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับผิดชอบต่อมูลค่าเงินคงเหลือที่มีอยู่ในเงินอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการกระทำทุจริตใด ๆ - ท่านจะต้องตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี โดย - ควรเก็บรักษาเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เลขประจำตัวและรหัสผ่าน ไว้กับตนเอง - ควรตรวจสอบการทำรายการหรือตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำ - หากท่านพบปัญหาระหว่างการใช้จ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ควรแจ้งไปยังธนาคารหรือบริษัทผู้ออกบัตร เพื่อดำเนินการแก้ไขและตรวจสอบโดยทันที เป็นต้น [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]	
5. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง	
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้ธนาคารหรือบริษัททราบทันทีทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

6. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับธนาคารหรือบริษัทได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของธนาคารหรือบริษัท] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่ธนาคารหรือบริษัท หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
7. ทางเลือกอื่นในกลุ่มผลิตภัณฑ์เงินอิเล็กทรอนิกส์
• เงินอิเล็กทรอนิกส์ ก • เงินอิเล็กทรอนิกส์ ข

คำเตือน : [ใช้ระบุคำเตือนเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าควรทราบ]

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

9. บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (กรุณาอ่านตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ฉบับนี้ และควรศึกษารายละเอียดและเงื่อนไขโดยละเอียด ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์)	<ชื่อผู้ขายผลิตภัณฑ์> <ชื่อผู้ออกผลิตภัณฑ์> <ชื่อบริการ> <วัน เดือน ปี>
1. ผลิตภัณฑ์นี้คืออะไร	
บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์นี้เป็นช่องทางการให้บริการที่ท่านสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ และสอบถามยอดเงินในบัญชีของตนเองผ่านโทรศัพท์พื้นฐานโดยติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละสถาบันการเงินผู้ให้บริการกำหนด หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยท่านสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือตลอดช่วงเวลาในการให้บริการตั้งแต่เวลา __:__ น. – __:__ น.	
2. ผลิตภัณฑ์นี้มีค่าบริการอะไรบ้าง	
- ค่าธรรมเนียมรายปี : xx บาท ต่อปี - ค่าธรรมเนียมการโอนเงิน - โอนเงินภายในสถาบันการเงินเดียวกัน : xx บาท ต่อรายการ - โอนเงินต่างสถาบันการเงิน : xx บาท ต่อรายการ [ระบุค่าบริการที่สำคัญอื่น ๆ]	
3. ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อควรระวังที่สำคัญอะไรบ้าง	
ท่านจะต้องตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการดูแลรักษาเลขประจำตัวและรหัสผ่าน และความปลอดภัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเองเป็นอย่างดี โดย - เก็บรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไว้กับตนเอง เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์หรือบัตรที่ใช้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล (Token หรือ Smart Card) - ไม่เปิดเผยเลขประจำตัวและรหัสผ่านให้บุคคลอื่นทราบ - ไม่เขียนหรือจดรหัสผ่านไว้ในที่ที่เห็นได้ง่าย - ทำลายเอกสารที่ใช้แจ้งเลขประจำตัวและรหัสผ่าน และเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นประจำ - ตรวจสอบรายการธุรกรรมเป็นประจำ - ออกจากระบบการให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกครั้ง หลังจากทำการรายการเสร็จสิ้น - ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสที่มีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสให้ทันสมัย และใช้บริการกรองไวรัสทางอินเทอร์เน็ตที่เชื่อถือได้ เป็นต้น [ระบุความเสี่ยงที่สำคัญอื่น ๆ]	

หมายเหตุ ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพียงตัวอย่างที่สมมติขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของแต่ละผลิตภัณฑ์

4. ท่านควรทำอย่างไร หากรายละเอียดในการติดต่อของท่านเปลี่ยนแปลง
ท่านควรแจ้งรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงให้สถาบันการเงินทราบทันทีทาง [สาขา หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล] เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลกับท่านเป็นไปอย่างรวดเร็ว
5. ท่านสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นี้หรือติดต่อกับสถาบันการเงินได้อย่างไร
หากท่านมีข้อสงสัยเพิ่มเติม ท่านสามารถเข้าไปดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [เว็บไซต์ของสถาบันการเงิน] หรือที่ [ชื่อและที่อยู่สถาบันการเงิน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ อีเมล]
6. ทางเลือกอื่นในกลุ่มบริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
• บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Phone Banking • บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Internet Banking • บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking

คำเตือน : [ใช้ระบุคำเตือนเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าควรทราบ]

ข้อมูลในเอกสารฉบับนี้ มีผลใช้บังคับได้ถึง [วัน เดือน ปี]

ข้อมูลเพิ่มเติม : [ใช้ระบุข้อมูลเพิ่มเติมที่ลูกค้าควรทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์]

คำถาม – คำตอบเกี่ยวกับแนวนโยบาย
เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ (banking products)
ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2557

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
การพิจารณานำมาใช้		
1.	บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มีกฎหมายอื่นควบคุมเป็นการเฉพาะสามารถปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะนั้นได้ โดยไม่ต้องพิจารณาปฏิบัติตามแนวนโยบายนี้ รวมถึง ข้อกำหนดในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามประกาศหนังสือเวียน แนวปฏิบัติ และแนวนโยบายฉบับอื่นของ ธปท. อีก ใช่หรือไม่	หากบริษัทใดมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้านธนาคารพาณิชย์ (banking products) ให้แก่ลูกค้า บริษัทนั้นควรพิจารณาปฏิบัติตามข้อกำหนดในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามแนวนโยบายนี้เหมือนกับธนาคารพาณิชย์
คำจำกัดความ		
2.	การยกเว้นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นธุรกรรมที่ทำเสร็จสิ้นในครั้งเดียว ไม่มีผลผูกพันต่อเนื่อง และมีความเสี่ยงต่ำ เช่น การโอนเงินหรือชำระเงินให้รวมถึงการโอนเงินหรือชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น internet หรือ mobile ด้วย ใช่หรือไม่	การโอนเงินหรือชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง เป็นเพียงการทำธุรกรรมตามปกติที่มีลักษณะเสร็จสิ้นในครั้งเดียว และไม่มีผลผูกพันต่อเนื่อง ดังนั้นการทำธุรกรรมโอนเงินหรือชำระเงินดังกล่าว จึงไม่อยู่ในขอบเขตของแนวนโยบายนี้ แต่การขอใช้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นการขอใช้บริการทางการเงินที่มีผลผูกพันต่อเนื่องและมีความเสี่ยงสูง จึงอยู่ในขอบเขตของแนวนโยบายนี้
3.	ธนาคารสามารถพิจารณาลูกค้านิติบุคคลเป็นรายกลุ่ม ได้หรือไม่ เนื่องจากนิติบุคคลบางแห่งอาจเข้าข่ายเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กตามแนวนโยบายนี้ แต่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทขนาดใหญ่ที่ไม่เข้าข่ายคำจำกัดความของการเป็นลูกค้าตามแนวนโยบายนี้ เช่น บริษัทที่เพิ่งขึ้นใหม่ โดยมีบริษัทแม่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่ทำธุรกรรมกับธนาคารอยู่แล้ว	ธนาคารควรพิจารณากำหนดค่านิยามของลูกค้านิติบุคคลตามการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ดังนั้น หากธนาคารมีการบริหารความเสี่ยงเป็นรายกลุ่มและต้องการพิจารณาลูกค้านิติบุคคลเป็นรายกลุ่มก็สามารถทำได้ ทั้งนี้ หากลูกค้าที่ไม่อยู่ในขอบเขตของค่านิยามของธนาคาร ต้องการทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์ตามแนวนโยบายนี้ ธนาคารควรพิจารณาให้ข้อมูลแก่ลูกค้ารายดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย
4.	สินเชื่อสวัสดิการพนักงานเข้าข่ายเป็นผลิตภัณฑ์ตามแนวนโยบายนี้ หรือไม่	สินเชื่อสวัสดิการพนักงานไม่เข้าข่ายเป็นผลิตภัณฑ์ตามแนวนโยบายนี้ เนื่องจากสินเชื่อลักษณะดังกล่าวเป็นบริการที่ให้เฉพาะพนักงานเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภครายย่อยโดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ธนาคารอาจพิจารณาเปิดเผยข้อมูลสินเชื่อสวัสดิการพนักงานเพิ่มเติมผ่านช่องทางที่เหมาะสมให้แก่พนักงานได้ เช่น webpage ภายในของธนาคาร

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการและฝ่ายจัดการของผู้ขายผลิตภัณฑ์		
5.	กลุ่มธุรกิจทางการเงินสามารถตั้งคณะกรรมการและฝ่ายจัดการที่เป็นคณะกรรมการกลางในการควบคุมดูแลการขายผลิตภัณฑ์ของทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินโดยไม่แยกเป็นรายบริษัท ได้หรือไม่	กลุ่มธุรกิจทางการเงินสามารถพิจารณาใช้แนวทางหรือวิธีการบริหารจัดการตามแนวนโยบายของตนเอง ดังนั้น หากกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานแบบรวมศูนย์ และต้องการตั้งคณะกรรมการกลางเพื่อควบคุมดูแลการขายผลิตภัณฑ์ของทั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินก็สามารถทำได้
6.	ธนาคารสามารถรายงานสรุปการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติและการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบแทนการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคาร ได้หรือไม่	ธนาคารอาจพิจารณารายงานสรุปการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติและการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบแทนการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารได้หากมีกระบวนการที่กำหนดให้คณะกรรมการตรวจสอบต้องนำเรื่องดังกล่าวเสนอให้คณะกรรมการธนาคารทราบในภายหลัง โดยธนาคารควรพิจารณาความถี่ของการรายงานตามความเหมาะสม
การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ : หลักการในการเปิดเผยข้อมูล		
7.	แนวนโยบายนี้กำหนดให้ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรนำเสนอข้อมูลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้าด้วยรูปแบบและขนาดตัวอักษรที่สามารถอ่านได้ชัดเจน ในกรณีนี้ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ สคบ. ด้วยหรือไม่ เนื่องจากประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้ธุรกิจให้เข้าซื้อธุรกิจบัตรเครดิต เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาในเรื่องขนาดตัวอักษร	ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายที่ควบคุมเป็นการเฉพาะนั้นกำหนด
การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ : ช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูล		
8.	การกำหนดให้เปิดเผยข้อมูลในใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีในระหว่างที่สัญญาจะมีผลบังคับใช้ควรระบุช่วงเวลาขั้นต่ำ เช่น ไม่เกินเดือนละครั้ง เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	ความถี่ของการเปิดเผยข้อมูลควรอ้างอิงตามความถี่ในการจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2
การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ : ข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์		
9.	หากธนาคารมีผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าเลือกจำนวนมาก โดยอาจเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน ธนาคารควรเปิดเผยข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด หรือไม่	ธนาคารควรวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในเบื้องต้น และสามารถเปิดเผยข้อมูลเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าหรือลูกค้าให้ความสนใจ
10.	หากธนาคารมีการขายผลิตภัณฑ์ควบ (bundled products) เช่น บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารควรให้ fact sheet ทั้ง 2 ผลิตภัณฑ์แยกจากกัน ใช่หรือไม่	ธนาคารอาจพิจารณาเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ควบ (bundled products) รวมใน fact sheet เดียวกันได้ เนื่องจากการนำผลิตภัณฑ์ 2 ผลิตภัณฑ์มาขายควบกันนั้น อาจทำให้ผลิตภัณฑ์ควบนี้ มีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากการขายแต่ละผลิตภัณฑ์แยกออกจากกัน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
11.	ธนาคารควรจัดทำเอกสารที่มีข้อมูลตามรูปแบบและเนื้อหาในเอกสารแนบ 2 หรือไม่ อย่างไร และธนาคารสามารถเลือกนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในเอกสารอื่น เช่น เอกสารประกอบการขาย ใบสมัคร ข้อตกลงในการใช้บริการหรือสัญญา แทนการจัดทำเป็นตาราง ได้หรือไม่	ธนาคารสามารถจัดทำเอกสารที่มีข้อมูลตามรูปแบบที่ต่างจากในเอกสารแนบ 2 ได้ เนื่องจากข้อกำหนดในเอกสารแนบ 2 แสดงถึงข้อมูลที่ควรเปิดเผยให้แก่ลูกค้า และหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ธนาคารสามารถเลือกช่องทางในการนำเสนอข้อมูลให้ลูกค้าได้ตามความเหมาะสม ยกเว้นในกรณีที่มีการระบุช่องทางไว้เป็นการเฉพาะธนาคารควรพิจารณาใช้ช่องทางนั้นในการนำเสนอข้อมูลเป็นขั้นต่ำ
12.	ขอทราบความแตกต่างระหว่างเอกสารแนบ 2 และเอกสารแนบ 3	เอกสารแนบ 2 แสดงข้อมูลที่ธนาคารควรเปิดเผยให้แก่ลูกค้าและหน้าที่ของผู้ขายผลิตภัณฑ์ ซึ่งธนาคารสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลได้ตามความเหมาะสม ส่วนเอกสารแนบ 3 แสดงถึงตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่สำคัญให้แก่ลูกค้า
การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ : ตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทผลิตภัณฑ์ (fact sheet)		
13.	ธนาคารควรจัดทำเอกสารที่มีข้อมูลตามรูปแบบและเนื้อหาในเอกสารแนบ 3 หรือไม่ อย่างไร และธนาคารสามารถเลือกนำเสนอข้อมูลดังกล่าวในเอกสารอื่น เช่น เอกสารประกอบการขาย ใบสมัคร ข้อตกลงในการใช้บริการหรือสัญญา แทนการจัดทำเป็นตาราง ได้หรือไม่	ธนาคารสามารถสลับหัวข้อหรือปรับเปลี่ยนเนื้อหาในแต่ละหัวข้อได้ตามความเหมาะสม หากธนาคารเห็นว่า จะช่วยให้ลูกค้าเข้าใจผลิตภัณฑ์ได้ชัดเจนมากขึ้นและสามารถมอบเอกสารดังกล่าวให้กับลูกค้าตามช่องทางที่ลูกค้าต้องการได้ ทั้งนี้ เอกสารที่มอบให้แก่ลูกค้า นั้นต้องมีข้อมูลอย่างน้อยตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 3
14.	ธนาคารสามารถจัดทำ fact sheet ไว้ใน website ของธนาคารเพื่อสร้างความรู้ให้ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง ในช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา ในขณะที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้ แทนการให้ fact sheet กับลูกค้าแต่ละราย ได้หรือไม่	ธนาคารอาจพิจารณาให้ข้อมูลใน website เพิ่มเติม นอกเหนือจากการส่งมอบ fact sheet ให้แก่ลูกค้าแต่ละรายได้
15.	หากธนาคารได้ให้ fact sheet กับลูกค้าแล้ว ในช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และหากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีนัยสำคัญ หรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงในช่วงขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา ธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ fact sheet กับลูกค้าอีกครั้ง ใช่หรือไม่	ธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ fact sheet กับลูกค้าอีกครั้ง ในช่วงขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญาหากข้อมูลไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และธนาคารอาจพิจารณาเลือกใช้ช่องทางอื่นในการเปิดเผยข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้
16.	หากธนาคารเสนอผลิตภัณฑ์ซึ่งต่อเนื่องจากการขายผลิตภัณฑ์เดิม เช่น นำเสนอสินเชื่อส่วนบุคคล โดยแปลงวงเงินมาจากวงเงินคงเหลือ	ธนาคารควรพิจารณาให้ fact sheet ผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้าหากมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์เดิมหรือมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
	ของบัตรเครดิต ธนาคารควรจัดทำ fact sheet สิ้นเชื้อส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้า อีกหรือไม่	
17.	หากลูกค้าปฏิเสธการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพราะเห็นว่า ข้อมูลมีเนื้อหาหมกหรือซับซ้อน หรือเคยใช้บริการผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว จึงปฏิเสธที่จะรับฟังข้อมูลหรือต้องการจะศึกษาด้วยตนเอง ภายหลัง ธนาคารจะมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร เช่น ควรให้ลูกค้าลงนามรับทราบเอกสาร ด้วยหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะได้มีหลักฐานเก็บไว้ชี้แจงหน่วยงานภาครัฐหากได้รับการร้องเรียน	ธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้าลงนามรับทราบ ทั้งนี้ หากธนาคารได้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่สำคัญ แก่ลูกค้าตามระบบและแนวปฏิบัติที่ฝ่ายจัดการของ ธนาคารกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบาย ฉบับนี้แล้ว ย่อมถือได้ว่า ธนาคารได้ปฏิบัติด้วยความระมัดระวังและรอบคอบแล้ว
18.	ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์มีความซับซ้อนหรือมีข้อมูล จำนวนมาก ธนาคารสามารถสร้าง sale kit ที่มี ข้อมูลหลักที่สำคัญ เพื่อให้ข้อมูลนั้นในขณะที่ยาย ผลิตภัณฑ์ ส่วนข้อมูลอื่นจำนวนมากนั้น สามารถ ใส่ไว้ใน fact sheet เพื่อให้ลูกค้าไปศึกษาต่อเอง ได้หรือไม่ เช่น อัตราค่าธรรมเนียมฝากถอน หรือหลักเกณฑ์การโอนระหว่างบัญชีเงินฝาก เงินตราต่างประเทศ	ธนาคารควรพิจารณาให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ลูกค้าเพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ และควรให้ fact sheet สรุปข้อมูลสำคัญที่ใช้เพื่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อย่างครบถ้วนแก่ลูกค้า ทั้งนี้ ธนาคารสามารถสร้าง sale kit เพิ่มเติมเพื่อใช้ประโยชน์ในขณะที่ยายผลิตภัณฑ์ ให้แก่ลูกค้าได้
19.	ธนาคารจำเป็นต้องทำ fact sheet สำหรับ ผลิตภัณฑ์ประเภทต่อไปนี้ หรือไม่ 1) เงินฝากประจำพิเศษที่ให้อัตราดอกเบี้ยเป็น single rate โดยมีเงื่อนไขเหมือนกับเงินฝากประจำ พื้นฐาน ยกเว้นใน 2 เรื่อง ได้แก่ จำนวนเงินรับฝาก ขั้นต่ำและทางเลือกในการรับดอกเบี้ยเป็น รายเดือนหรือเมื่อครบกำหนด 2) เงินฝากประจำพิเศษที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงพิเศษ สำหรับการเปิดบัญชีที่ 2 โดยมีเงื่อนไขเหมือนกับ เงินฝากประจำพื้นฐาน 3) เงินฝากเงินตราต่างประเทศ	ธนาคารไม่จำเป็นต้องจัดทำ fact sheet สำหรับ ผลิตภัณฑ์เงินฝากตาม ข้อ 1) และ 2) ที่มีลักษณะ เหมือนเงินฝากขั้นพื้นฐาน แต่แตกต่างกันเฉพาะ เงื่อนไขในการจ่ายดอกเบี้ย แต่ควรเปิดเผยข้อแตกต่าง ดังกล่าวให้ลูกค้าทราบโดยวิธีอื่น ทั้งนี้ ธนาคารควร จัดทำ fact sheet สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก เงินตราต่างประเทศ
การตลาดและการโฆษณา		
20.	สำหรับการโฆษณาผลิตภัณฑ์เงินฝากผ่านช่องทาง วิทยุ ธนาคารควรเปิดเผยข้อมูลค่าเตือนเรื่อง การคุ้มครองเงินฝากตามตัวอย่างใน fact sheet หรือไม่	ธนาคารไม่จำเป็นต้องแจ้งค่าเตือนการคุ้มครองเงินฝาก ในการโฆษณาผ่านช่องทางวิทยุสำหรับเงินฝากประเภทที่ ได้รับการคุ้มครอง แต่ธนาคารควรพิจารณาแจ้งค่าเตือน สำหรับเงินฝากประเภทที่ไม่ได้รับการคุ้มครองเงินฝาก หรือผลิตภัณฑ์อื่นที่อาจทำให้ผู้บริโภคโดยทั่วไป เข้าใจผิดว่าเป็นเงินฝาก เช่น การประกันชีวิตแบบ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
		สะสมทรัพย์ หรือการลงทุนในกองทุนรวมตลาดเงิน ให้ชัดเจนว่า ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไม่ได้รับการคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝาก
21.	ในการโฆษณาผ่านสื่อบางประเภท เช่น โทรทัศน์ หรือวิทยุ ธนาคารไม่สามารถระบุความเสี่ยงทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านปริมาณเนื้อหาและเวลา ดังนั้น ธนาคารจะแจ้งให้มีการติดต่อสอบถามเพิ่มเติมที่สายด่วน (call center) หรือช่องทางอื่น ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาระบุข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ รวมถึงคำเตือนความเสี่ยงเพื่อไม่ให้ลูกค้าเข้าใจผิดในสาระสำคัญหรือสร้างการรับรู้ที่เป็นเท็จไว้ในสื่อทางการตลาดและการโฆษณาทุกประเภท แต่หากธนาคารไม่สามารถระบุความเสี่ยงทั้งหมดผ่านสื่อโฆษณาบางประเภทได้ ก็ควรเปิดเผยความเสี่ยงที่สำคัญ และระบุให้ผู้บริโภคสามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมทางช่องทางอื่นได้ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่หลักเกณฑ์อื่นกำหนดให้ต้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
22.	หากธนาคารมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่หลากหลายเช่น แผ่นพับ สมุดขนาดพกพา อาจทำให้ธนาคารไม่สามารถระบุคำเตือนในเรื่องความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ไว้ใกล้กับข้อมูลที่อ้างอิงและอยู่ในหน้าเดียวกันได้ ธนาคารจะสามารถใช้การเน้นข้อความหรือทำสัญลักษณ์ที่ชัดเจนแทนได้หรือไม่ หรือหากธนาคารใช้สื่อทางการตลาดและโฆษณาที่มีพื้นที่จำกัด ทำให้ธนาคารไม่สามารถแสดงเชิงอรรถ (footnote) ไว้ใกล้กับข้อมูลที่อ้างอิงและอยู่ในหน้าเดียวกันได้ ในทางปฏิบัติ ยังคงถือว่าธนาคารได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายนี้แล้ว ใช่หรือไม่	ธนาคารควรแสดงคำเตือนหรือข้อมูลเชิงอรรถ (footnote) ไว้ใกล้กับข้อมูลที่อ้างอิงและอยู่ในหน้าเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถอ่านข้อมูลเชิงอรรถได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งธนาคารควรคำนึงถึงผลที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าจากการที่ไม่ได้รับทราบคำเตือนหรือข้อมูลเชิงอรรถดังกล่าว
การบริการหลังการขาย		
23.	สำหรับผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ผู้ออกผลิตภัณฑ์ เช่น ธนาคารขายบัตรเครดิตของบริษัทลูก การบริการหลังการขายเพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าตามสมควร มีขอบเขตเพียงใด ครอบคลุมถึงข้อมูลการใช้ผลิตภัณฑ์และข้อมูลบัญชีของลูกค้า เช่น การเคลื่อนไหวของวงเงินบัตรเครดิต หรือไม่	การบริการหลังการขายครอบคลุมทั้งเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผลิตภัณฑ์ (เช่นเดียวกับข้อมูลที่ควรเปิดเผยในช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา และช่วงขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา) และการอำนวยความสะดวกในการรับประสานงาน หรือแจ้งช่องทางการติดต่อ รับ และส่งต่อเรื่องต่าง ๆ ให้กับผู้ออกผลิตภัณฑ์ ซึ่งหากผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่มีข้อมูลใดที่ลูกค้าต้องการก็ควรประสานงานให้ผู้ออกผลิตภัณฑ์ดำเนินการต่อไป โดยผู้ขายผลิตภัณฑ์ไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าแต่ละราย เช่น ข้อมูลการเคลื่อนไหวของวงเงินบัตรเครดิต

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า		
24.	ธนาคารสามารถใช้ข้อความเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่มีอยู่ในใบสมัครหรือเอกสารการขอใช้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในปัจจุบันแทนการจัดทำใบยินยอมการเปิดเผยข้อมูล ได้หรือไม่ หากไม่ได้ ธนาคารสามารถแยกส่วนของการลงนามให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าออกมาเป็นสัดส่วนที่เห็นได้ชัดเจนจากส่วนอื่นในใบสมัครหรือเอกสารการขอใช้ผลิตภัณฑ์โดยไม่แยกเป็นใบยินยอมการเปิดเผยข้อมูลออกมาต่างหาก ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาจัดทำใบยินยอมเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าลงนามแยกต่างหากจากการลงนามขอใช้ผลิตภัณฑ์ตามวิธีการที่พิจารณาว่าเหมาะสม เช่น แยกใบยินยอมการเปิดเผยข้อมูลออกมาต่างหาก หรือแยกส่วนการลงนามให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลออกมาเป็นส่วนที่เห็นได้ชัดเจนจากส่วนอื่น แต่ยังคงรวมอยู่ในใบสมัครหรือเอกสารการขอใช้ผลิตภัณฑ์ (ดังเช่นรูปแบบหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลกับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด) ทั้งนี้ ข้อมูลของลูกค้าที่เปิดเผยนั้น ไม่ควรรวมถึงข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องของลูกค้า เช่น คู่สมรส บุตร หรือผู้ค้าประกัน
25.	การกำหนดให้ลูกค้าลงนามให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลกับบริษัทในกลุ่มหรือบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด แยกต่างหากจากเอกสารการเปิดเผยข้อมูลเครดิตอาจทำให้ลูกค้าร้องเรียนว่าต้องลงนามในเอกสารมากเกินไป	ธนาคารควรชี้แจงลูกค้าถึงเหตุผล ความจำเป็น ผลประโยชน์ของลูกค้า และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันระหว่างเอกสารการยินยอมเปิดเผยข้อมูลให้กับบริษัทในกลุ่มหรือบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด และเอกสารการเปิดเผยข้อมูลเครดิต
26.	ธนาคารสามารถใช้คำยินยอมที่ธนาคารเคยได้รับจากลูกค้าปัจจุบันแล้วก่อนการออกนโยบายฉบับนี้ ได้หรือไม่ หรือธนาคารต้องจัดให้ลูกค้าปัจจุบันทุกรายให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลใหม่อีกครั้ง	ธนาคารสามารถใช้คำยินยอมที่ลูกค้าเคยลงนามไว้แล้วต่อไปจนถึงวันที่ลูกค้าปัจจุบันมาซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือต่ออายุผลิตภัณฑ์เดิมในครั้งแรก โดยในการซื้อหรือต่ออายุผลิตภัณฑ์ในครั้งแรกนั้น ธนาคารควรจัดให้ลูกค้าพิจารณาลงนามให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลตามแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายฉบับนี้ เพื่อยืนยันความต้องการของลูกค้าในการเปิดเผยข้อมูล
27.	ธนาคารควรให้ลูกค้ายินยอมเปิดเผยข้อมูลสำหรับการซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละครั้งหรือไม่ หากลูกค้าลงนามยินยอมเปิดเผยข้อมูลในครั้งแรกที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการแล้วธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้าลงนามอีกในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการในครั้งต่อไปอีก ใช่หรือไม่	ธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้าให้ความยินยอมอีกหากการให้ความยินยอมในครั้งแรกสอดคล้องกับแนวทางที่กำหนดในนโยบายฉบับนี้ และขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลยังคงเดิม ทั้งนี้ ธนาคารควรพิจารณาจัดให้มีช่องทางแก่ลูกค้าในการแจ้งยกเลิกความยินยอมเปิดเผยข้อมูลด้วย
28.	หากลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการหลายครั้ง และการให้ความยินยอมในแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน (เช่น ในครั้งแรก ลูกค้าไม่ลงนามให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล แต่ในครั้งถัดมา ลูกค้าลงนามให้ความยินยอม) ธนาคารสามารถยึดถือครั้งสุดท้ายของการลงนามเปิดเผยข้อมูล ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณากำหนดให้ลูกค้าให้ความยินยอมในครั้งแรกที่มาใช้บริการและไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้าให้ความยินยอมอีกในการซื้อหรือใช้บริการครั้งต่อไป เว้นแต่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงความยินยอมนั้น โดยธนาคารสามารถใช้ความยินยอมครั้งล่าสุดได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
29.	ลูกค้าสามารถแจ้งยกเลิกการยินยอมเปิดเผยข้อมูลในลักษณะที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณากำหนดให้ลูกค้าแจ้งยกเลิกการยินยอมเปิดเผยข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร แต่หากธนาคารพิจารณาแล้วว่า การแจ้งยกเลิกการยินยอมเปิดเผยข้อมูลในลักษณะอื่น ไม่มีความเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง (หรือมีความเสี่ยงแต่ไม่นัยสำคัญ) ธนาคารอาจพิจารณาใช้วิธีการอื่นตามความเหมาะสม
30.	ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบริษัทในกลุ่มเดียวกันแต่ไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. เช่น ธนาคารแม่ในต่างประเทศ ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินหรือบุคคลอื่นก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมจากลูกค้า แต่เนื่องจากธนาคารแม่ในต่างประเทศไม่ใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามที่ได้รับอนุญาตจาก ธปท. จึงถือเป็นบุคคลอื่นตามแนวนโยบายฉบับนี้ ดังนั้น ธนาคารควรระบุชื่อธนาคารแม่ในต่างประเทศและวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลให้ชัดเจน
31.	ในหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า ธนาคารควรระบุรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ต้องการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบริษัทหรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาระบุรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเป็นรายบริษัทแต่ไม่ต้องระบุวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล แต่หากเป็นบริษัทนอกกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ธนาคารควรพิจารณาระบุทั้งรายชื่อและวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลให้ชัดเจน โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบริษัท
32.	การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้กับบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกันหรือบริษัทอื่นที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต ธนาคารควรมีแนวทางแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างไร	ธนาคารควรพิจารณาขอความยินยอมจากลูกค้าอีกครั้งเพื่อให้ครอบคลุมบริษัทที่ธนาคารต้องการเปิดเผยข้อมูลให้เพิ่มเติม ทั้งนี้ ธนาคารอาจพิจารณาระบุไว้ในหนังสือให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าว่า รายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินหรือบริษัทอื่นอาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงในอนาคต โดยอาจจะระบุถึงช่องทางที่จะแจ้งรายชื่อบริษัทดังกล่าวให้ลูกค้าทราบเพิ่มเติมในภายหลัง รวมถึงช่องทางที่จะให้ลูกค้าแจ้งยกเลิกความยินยอมเปิดเผยข้อมูลด้วย
33.	กรณีการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารสามารถจัดให้ลูกค้ายินยอมเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้หรือไม่	ธนาคารอาจพิจารณาให้ลูกค้าให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้
34.	กรณีการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทาง ATM / online banking / mobile banking ธนาคารสามารถให้ลูกค้ากดปุ่ม “ยินยอม” หรือ “ยืนยัน” ผ่านระบบโดยใช้ username และ password ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาดำเนินการตามขอบเขตที่กำหนดใน พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ธนาคารควรพิจารณากำหนดขั้นตอนการยินยอมเปิดเผยข้อมูลแยกจากขั้นตอนการสมัครขอใช้ผลิตภัณฑ์ โดยควรให้ลูกค้าแสดงความยินยอมเปิดเผยข้อมูลเมื่อลูกค้าเข้าทำสัญญาซื้อผลิตภัณฑ์

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
35.	การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการตลาดและส่งเสริมการขาย เช่น การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเนื่องจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (outsourcing) เช่น บริษัทประเมินราคา บริษัทติดตามหนี้ และทนายความ รวมถึง ตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตของแนวนโยบายนี้ใช่หรือไม่	เนื่องจากแนวนโยบายฉบับนี้เน้นให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย ดังนั้น หากธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลลูกค้าด้วยเหตุผลอื่น ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ธนาคารต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากบุคคลภายนอก (outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน หากธนาคารต้องเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเนื่องจากการใช้บริการจากบุคคลภายนอก
36.	ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้าในบางกรณี เช่น ฐานะทางการเงิน วงเงินที่ได้รับ ประวัติการชำระเงินให้แก่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้ามากที่สุด โดยยังคงมีวัตถุประสงค์เพื่อการตลาดและการส่งเสริมการขาย ได้หรือไม่	เนื่องจากแนวนโยบายฉบับนี้เน้นเรื่องการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย ซึ่งโดยทั่วไปแล้วควรเป็นข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า เช่น ชื่อ ช่องทางในการติดต่อ หรือข้อมูลส่วนตัวอื่น ที่ไม่ใช่ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของลูกค้า ซึ่งหากธนาคารต้องการเปิดเผยข้อมูลอื่นเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลบัญชีของลูกค้า เพื่อประโยชน์ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย ธนาคารควรพิจารณาให้ลูกค้าให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
37.	ในกรณีของบัตรเครดิตที่ร่วมระหว่างธนาคารและบริษัทอื่น (co-brand) ธนาคารจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้กับบริษัทอื่นดังกล่าวเพื่อใช้ในการจัดทำข้อมูลสมาชิก ดังนั้น หากลูกค้าไม่ยินยอมให้มีการเปิดเผยข้อมูล ธนาคารจะไม่สามารถพิจารณาอนุมัติบัตรให้ได้ การกระทำดังกล่าวถือว่าเข้าข่ายเป็นการนำเรื่องการไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้บริการผลิตภัณฑ์กับลูกค้า หรือไม่	ธนาคารควรชี้แจงลูกค้าถึงความจำเป็นในการเปิดเผยข้อมูลให้กับบริษัทอื่นดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการใช้สิทธิสมาชิกซึ่งเป็นไปตามกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งหากลูกค้าไม่ยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล และธนาคารไม่สามารถอนุมัติบัตรได้ด้วยเงื่อนไขของบริษัทคู่สัญญา จะไม่ถือว่าเข้าข่ายเป็นการนำเรื่องการไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาให้บริการผลิตภัณฑ์กับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ธนาคารควรพิจารณาแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงทางเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบัตรเครดิตประเภทอื่นที่ไม่ได้เป็นประเภท co-brand
38.	หากลูกค้าต้องการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยโดยตรง โดยติดต่อให้พนักงานธนาคารประสานงานให้บริษัทประกันภัยติดต่อกลับเพื่อขายประกันภัยให้แก่ลูกค้า ธนาคารต้องทำหนังสือให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล หรือไม่	เนื่องจากพนักงานธนาคารทำหน้าที่อำนวยความสะดวกตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น โดยที่ธนาคารไม่ได้เป็นผู้นำเสนอขายประกันภัยให้แก่ลูกค้า ดังนั้น ธนาคารจึงไม่ต้องทำหนังสือให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
การจัดการเรื่องร้องเรียนและขอความช่วยเหลือ		
39.	หากธนาคารได้เปิดเผยช่องทางการติดต่อและระยะเวลามาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอแล้ว ธนาคารไม่จำเป็นต้องระบุขั้นตอนดำเนินการภายในให้กับลูกค้าทราบ ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาแจ้งขั้นตอนโดยทั่วไปให้ลูกค้าทราบ เช่น แนวทางการแก้ไขปัญหา การติดต่อประสานไปยังผู้ออกผลิตภัณฑ์ และระยะเวลาการแจ้งผลกลับ โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องแจ้งขั้นตอนภายในอย่างละเอียด ทั้งนี้ หากลูกค้าต้องการทราบความคืบหน้าของการดำเนินการ ธนาคารควรแจ้งความคืบหน้าและการดำเนินการต่อไปให้ลูกค้าทราบ
ข้อกำหนดขั้นต่ำในการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทของผลิตภัณฑ์ (เอกสารแนบ 2)		
40.	การกำหนดให้แจ้งผู้ค้าประกันทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของการเป็นผู้ค้าประกันในช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญานั้น ในทางปฏิบัติของธนาคารเมื่อลูกค้าตัดสินใจเข้าทำสัญญา และธนาคารกำหนดให้มีผู้ค้าประกันร่วม ธนาคารจะจัดเตรียมเอกสารสำหรับผู้ค้าประกัน (คำเตือนสำหรับผู้ค้าประกัน) เพื่อให้ผู้ค้าประกันพิจารณาเพื่อลงนาม ณ ช่วงเวลาขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา	ธนาคารควรพิจารณาแจ้งเหตุผลของการมีผู้ค้าประกันและสิทธิและหน้าที่ของผู้ค้าประกัน ตั้งแต่ช่วงก่อนเข้าทำสัญญา (ไม่ว่าผู้ค้าประกันจะมาพร้อมกับลูกค้าหรือไม่) เพื่อให้ผู้ค้าประกันได้รับทราบรายละเอียดก่อนวันที่ต้องลงนามในสัญญา และธนาคารควรพิจารณาให้ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์มีข้อมูลเช่นเดียวกับที่ให้แก่ผู้กู้ยืมแก่ผู้ค้าประกันด้วย หากมีการร้องขอ
41.	สำหรับสินเชื่อกู้ยืมหลักประกัน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรให้ตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืม หรือไม่ เนื่องจากระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมเป็นเวลานาน เช่น 25 - 35 ปี ทำให้ตารางการชำระคืนเงินกู้ยืมมีจำนวนหลายหน้า	ผู้ขายผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาให้ตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมแก่ลูกค้าสำหรับสินเชื่อทุกประเภทเพื่อให้ลูกค้าทราบภาระหนี้เงินกู้ยืมและดอกเบี้ยคงเหลือทั้งหมด
42.	สำหรับสินเชื่อเช่าซื้อที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่ ค่างวดที่ลูกค้าต้องชำระจะเท่ากันทุกเดือนตลอดอายุสัญญา ซึ่งมีการระบุรายละเอียดดังกล่าวไว้ในสัญญาเช่าซื้อ และมีการมอบสัญญาเป็นหลักฐานให้ลูกค้าขณะเข้าทำสัญญาแล้ว ธนาคารควรให้ตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมกับลูกค้าอีกหรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาจัดทำตารางเวลาการชำระคืนเงินกู้ยืมเช่นเดียวกับสินเชื่อประเภทอื่น เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงภาระหนี้ที่คงค้างตลอดระยะเวลาของการกู้ยืม
43.	หากธนาคารส่งใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกเดือน และให้ข้อมูลรายงานประจำปี (ข้อมูลรายงาน NCB) แล้ว ธนาคารไม่จำเป็นต้องส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้าง ได้หรือไม่ หากลูกค้าบางรายไม่ประสงค์รับใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวเป็นรายเดือนหรือราย 6 เดือน ธนาคารสามารถส่งขั้นต่ำเป็นรายปี เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิตประกาศ	ธนาคารควรพิจารณาแจ้งรายการเคลื่อนไหวของยอดหนี้คงค้างให้ลูกค้าทราบ โดยใช้เอกสารที่ส่งให้ลูกค้าตามปกติได้ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
	กำหนดเรื่องการแจ้งข้อมูลเครดิตให้ลูกค้าทราบ ซึ่งกำหนดให้แจ้งเป็นรายปี ได้หรือไม่	
44.	สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อและสัญญาเช่าทางการเงิน (financial lease) หากลูกค้าผิดนัดชำระหนี้และมีการยกเลิกสัญญาแล้ว ธนาคารควรแจ้งยอดหนี้คงค้างให้ลูกค้าทราบทุก 6 เดือนหรือไม่	ธนาคารไม่จำเป็นต้องแจ้งยอดหนี้คงค้างให้ลูกค้าทราบทุก 6 เดือน หากมีการยกเลิกสัญญาแล้ว แต่ควรชี้แจงถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ การฟ้องร้องทางกฎหมาย และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องตามช่องทางที่เหมาะสม เช่น แจ้งพร้อมการส่งหนังสือยกเลิกสัญญาหรือหนังสือติดตามทวงถามหนี้
45.	ในกรณีที่กำหนดให้ผู้ออกผลิตภัณฑ์ควรจัดส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลกระทบที่อาจมีต่อสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าหลังจากการขายหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่บุคคลภายนอก และให้ระบุชื่อและรายละเอียดในการติดต่อของบุคคลภายนอกนั้น รวมทั้งควรจัดส่งสำเนาหนังสือแจ้งดังกล่าวให้แก่ผู้ค้ำประกัน ธนาคารสามารถจัดทำเอกสารดังกล่าวให้ลูกค้าและ/หรือผู้ค้ำประกันเซ็นรับทราบถึงผลกระทบและเงื่อนไขตั้งแต่วันที่เซ็นสัญญากู้ยืม และ/หรือ สัญญาค้ำประกัน รวมถึงแจ้งสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าอันเนื่องมาจากการโอนหนี้ให้บุคคลภายนอก และรายชื่อบุคคลภายนอกดังกล่าว ในใบสมัครสินเชื่อ website และสถานที่ทำการของธนาคาร แทนการดำเนินการในภายหลังจากการขายหนี้ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาจัดส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบหลังจากที่ได้ขายหนี้ให้แก่บุคคลภายนอกแล้ว โดยควรระบุชื่อและรายละเอียดในการติดต่อของบุคคลภายนอกดังกล่าวด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงเจ้าหนี้รายใหม่ที่ต้องชำระหนี้ต่อไป
46.	ในเรื่องการคิดค่าธรรมเนียมรายปีบัตรเครดิตนั้น โดยปกติแล้ว ธนาคารจะยกเว้นค่าธรรมเนียมให้กับลูกค้าในปีแรก ส่วนในปีต่อ ๆ ไป ธนาคารจะพิจารณายกเว้นให้เฉพาะกรณีที่ลูกค้ามียอดการใช้จ่ายต่อปีไม่ต่ำกว่าอัตราที่กำหนด ดังนั้น หากลูกค้ามียอดการใช้จ่ายน้อยกว่าอัตราที่กำหนด ในปีต่อ ๆ ไป ธนาคารสามารถคิดค่าธรรมเนียมรายปีจากลูกค้า ได้หรือไม่	ธนาคารอาจพิจารณาคิดค่าธรรมเนียมรายปีจากลูกค้าในปีที่ลูกค้ามียอดการใช้จ่ายน้อยกว่าที่กำหนดไว้ได้ หากได้มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว และธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยรายละเอียดและเงื่อนไขของการคิดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีไว้ในตารางการเปิดเผยข้อมูลด้วย
47.	การกำหนดให้เปิดเผยค่าธรรมเนียมและอัตราแลกเปลี่ยนของบัตรเครดิตหรือบัตรเอทีเอ็ม ในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศ ในช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญานั้น ธนาคารไม่สามารถทำได้ในทางปฏิบัติเนื่องจากอัตราค่าธรรมเนียม	ธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ลูกค้าต้องจ่ายในการถอนเงินจากเครื่องเอทีเอ็มในต่างประเทศ เช่น ค่าบริการของธนาคารเจ้าของบัตร ค่าบริการของธนาคารเจ้าของเครื่องเอทีเอ็ม ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และวิธีการคำนวณ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
	และอัตราแลกเปลี่ยนในกรณีนี้จะแตกต่างกันไปตามอัตราตลาดและอัตราที่ธนาคารคู่ค้าปลายทางเป็นผู้กำหนดและไม่ใช่อัตราเดียวกันทั่วโลก ซึ่งจะขึ้นอยู่กับว่า ลูกค้าไปใช้บริการที่ธนาคารใดและในประเทศใด	อัตราแลกเปลี่ยน โดยหากธนาคารไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศและปัจจัยอื่น ธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยรายการค่าธรรมเนียมและวิธีการคำนวณค่าบริการดังกล่าวแทน
48.	ธนาคารต้องดำเนินการอย่างไรในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการติดต่อกับศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความสับสนระหว่างข้อมูลการติดต่อธนาคารผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์และข้อมูลติดต่อศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน	ธนาคารควรระบุข้อความเป้าหมายเหตุในหนังสือแจ้งเตือนที่ส่งถึงลูกค้าไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสม โดยใช้รูปแบบและถ้อยคำที่ชัดเจน และแยกต่างหากจากข้อมูลการติดต่อธนาคารผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการติดต่อกับศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทผลิตภัณฑ์ (เอกสารแนบ 3)		
49.	สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก ข้อมูลในส่วนของการรับฝากเงินที่ธนาคารมอบให้ลูกค้า ขณะเปิดบัญชีถือเป็นข้อมูลที่ควรระบุในตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทผลิตภัณฑ์ หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณานำข้อมูลที่สำคัญในข้อตกลงการรับฝากเงินมาใส่ในตารางการเปิดเผยข้อมูลตามประเภทผลิตภัณฑ์ด้วย
50.	สำหรับผลิตภัณฑ์ที่แนวนโยบายไม่ได้ยกตัวอย่างคำเตือนใน fact sheet ไว้ เช่น บัตรเอทีเอ็มเงินอิเล็กทรอนิกส์ บริการการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารควรดำเนินการ อย่างไร	ธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยคำเตือนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตามความเหมาะสม โดยหากพิจารณาแล้วว่าผลิตภัณฑ์ใดไม่จำเป็นต้องมีคำเตือนที่มีนัยสำคัญ ธนาคารก็ไม่ต้องระบุเรื่องดังกล่าวไว้ใน fact sheet
51.	เนื่องจากการกำหนดให้ระบุวันที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ไว้ในตารางการเปิดเผยข้อมูล ตามประเภทผลิตภัณฑ์ แต่ธนาคารเห็นว่า ควรใช้วันที่จัดทำเอกสาร เนื่องจากธนาคารสามารถคุมลำดับที่ของเอกสารให้เป็นภาพรวมของธนาคารได้	ธนาคารควรพิจารณาระบุวันที่เสนอขายผลิตภัณฑ์เนื่องจากอาจสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิง หากมีข้อโต้แย้งได้
52.	ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารไม่สามารถระบุข้อมูลให้ชัดเจนได้ เช่น จำนวนเงินกู้ยืม ระยะเวลาการกู้ยืม ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน จำนวนเงินทั้งหมดที่ต้องชำระคืนตลอดอายุสัญญา และวันครบกำหนดชำระ ธนาคารจะสามารถระบุข้อมูลในลักษณะที่ครอบคลุมลูกค้าทุกรายก่อน เช่น วงเงินกู้ยืมตั้งแต่ 30,000 – 1,000,000 บาท และระยะเวลาการกู้ยืม 12 – 60 เดือน และเมื่อลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ธนาคารจึงส่งหนังสือแจ้งผลการอนุมัติที่มีข้อมูลครบถ้วนให้ลูกค้า ได้หรือไม่	ธนาคารควรพิจารณาเปิดเผยข้อมูลให้ใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการ โดยธนาคารสามารถประเมินในเบื้องต้นจากข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า เช่น ราคาซื้อขายของหลักประกัน รายได้ของลูกค้า จำนวนเงิน และระยะเวลาที่ต้องการกู้ยืม และอาจพิจารณาระบุหมายเหตุไว้ว่า ข้อมูลอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามจำนวนเงินและระยะเวลาที่ได้รับอนุมัติจริง

ข้อ	ประเด็นคำถาม	แนวคำตอบ
53.	ในกรณีที่ลูกค้ามีสิทธิเลือกวันชำระหนี้เองได้ ธนาคารเห็นว่า ควรเปิดเผยข้อมูลในหัวข้อ “ผลิตภัณฑ์นี้มีข้อกำหนดและอาจทำให้ท่านมีภาระหน้าที่อะไรบ้าง” ดังนี้ “ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน xx บาท โดยต้องชำระภายในวันที่ 15, 20, 25 ของทุกเดือน ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของลูกค้าแต่ละราย”	ธนาคารสามารถพิจารณาเปิดเผยข้อมูลในลักษณะดังกล่าวเพื่อเป็นทางเลือกให้ลูกค้าได้ในช่วงก่อนเข้าทำสัญญา แต่ในช่วงขณะเข้าทำสัญญา ธนาคารควรระบุทางเลือกที่ลูกค้าได้เลือกไว้แล้วให้ชัดเจน

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทร. 0-2283-5806, 0-2283-6939