



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Consultation Paper

(ร่าง) หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct)

สายกำกับสถาบันการเงิน 2
ธนาคารแห่งประเทศไทย
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร (Executive summary)

การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยในปี 2561 ธปท. ได้ออกหลักเกณฑ์เพื่อให้ผู้ให้บริการยกระดับ การบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end process) 9 ระบบงาน ซึ่งใช้บังคับกับสถาบันการเงิน (สง.) บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ สง. ผู้ประกอบธุรกิจ บัตรเครดิต และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ต่อมาในปี 2563 ได้ขยายขอบเขตการ บังคับใช้ให้ครอบคลุมสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (สง. เฉพาะกิจ) ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการ ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ และบริษัทบริหารสินทรัพย์

สรุปสาระสำคัญของการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ 9 ระบบงาน ได้ดังนี้

- (1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง: คณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อผลการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร
- (2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า: ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสม กับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุม ดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า โดยลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข
- (3) การจ่ายค่าตอบแทน: ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพ การให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหาร ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม
- (4) กระบวนการขาย: ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการ ใช้ บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า
- (5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน: พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความ สามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

(6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า: ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึงใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(7) การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน: การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

(8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ: การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน: การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

อย่างไรก็ดี เพื่อให้การกำกับดูแลและส่งเสริมความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการครอบคลุมผู้ให้บริการประเภทอื่นที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. ให้อยู่บนมาตรฐานและกรอบหลักการเดียวกัน ในครั้งนี้ ธปท. จึงได้ปรับปรุงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) (หลักเกณฑ์ Market conduct) โดยขยายขอบเขตการบังคับใช้ให้ครอบคลุมผู้ประกอบการธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform) และผู้ประกอบการบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ และปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขอความยินยอมเพื่อเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น รวมถึงประเด็นอื่น ๆ ให้มีความชัดเจน และเป็นมาตรฐานเพิ่มเติมด้วย

ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้บังคับของหลักเกณฑ์ Market conduct มีขอบเขตการประกอบธุรกิจที่หลากหลาย และอาจมีความแตกต่างกันในเชิงขนาด/โครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ลักษณะและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์/บริการที่ให้บริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธปท. จึงกำหนดหลักเกณฑ์ให้มีความยืดหยุ่น และเหมาะสมต่อการนำไปถือปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ โดยนำแนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach) มาใช้ประกอบการพิจารณาถือปฏิบัติ ดังนี้

1. **สจ.**: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 โดยกรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก ในผลิตภัณฑ์หลักตามที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9 แต่หากเป็นการให้บริการในกรณีอื่นที่ไม่เข้าข่าย

ตามที่กล่าวข้างต้น ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดได้ โดยสามารถนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

2. สง. เฉพาะกิจ: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 โดย

2.1 หากมีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับ สง. ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้ถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกับ สง. กล่าวคือ หากเป็นการให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก ในผลิตภัณฑ์หลักตามที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9 แต่หากเป็นการให้บริการในกรณีอื่นที่ไม่เข้าข่ายตามที่กล่าวข้างต้น ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดได้ โดยสามารถนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9

2.2 หากมีขอบเขตการประกอบธุรกิจลักษณะอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวในข้อ 2.1 สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดได้ โดยสามารถนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

3. ผู้ให้บริการที่มีใช่ สง. หรือ สง. เฉพาะกิจ (ผู้ให้บริการที่เป็น non-bank)

3.1 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ สง.

3.1.1 บริษัทบริหารสินทรัพย์: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 12

3.1.2 ผู้ประกอบการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 13

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

3.1.3 ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงิน อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14

3.1.4 บริษัทที่ประกอบธุรกิจลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้น ให้ถือ ปฏิบัติในแนวทางเดียวกับ สง. กล่าวคือ หากเป็นการให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก ในผลิตภัณฑ์หลักตามที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9 แต่หากเป็นการให้บริการในกรณีอื่นที่ไม่เข้าข่ายตามที่กล่าวข้างต้น ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดได้ โดยสามารถนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการ โอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

3.2 บริษัทที่มีใช้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของ สง.

3.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 โดย

(1) หากเป็นผู้ให้บริการที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ของปีปฏิทินก่อนหน้า ตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 1-9 ไปตลอด

(2) หากเป็นผู้ให้บริการที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ของปีปฏิทินก่อนหน้า ต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 11

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

3.2.2 บริษัทบริหารสินทรัพย์: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 12

3.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อ
ระหว่างบุคคลกับบุคคล: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 13

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

3.2.4 ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงิน
อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วย
วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์: ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 และหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในข้อ 5 รวมถึงรายละเอียดที่ปรากฏในเอกสารแนบ 14

นอกจากการถือปฏิบัติตามแนวทาง proportionality approach ข้างต้นแล้ว ผู้ให้บริการจะต้อง จัดทำและจัดส่งรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมบริการทางการเงิน และรายงานข้อมูลคุณภาพ การให้บริการในรูปแบบและความถี่ตามที่ ธปท. กำหนด รวมถึงเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือ ถูกกล่าวโทษ ข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ตามแนวทางที่กำหนดในหลักเกณฑ์ฉบับนี้ด้วย

ดังนั้น จากที่กล่าวข้างต้น ธปท. จึงได้จัดทำ Consultation Paper เพื่อสื่อสารและรับฟังความ คิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงหลักเกณฑ์ Market conduct โดยขอเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะต่อร่างหลักเกณฑ์ดังกล่าว ระหว่างวันที่ 29 กันยายน – 18 ตุลาคม 2565 โดยผู้ให้บริการ สามารถดาวน์โหลดแบบแสดงความคิดเห็นผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ ธปท. และนำเสนอแบบแสดงความคิดเห็นดังกล่าวมายังงานนโยบายการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ผ่านทางอีเมล MC-Policy-FCD@bot.or.th

ผู้ประสานงาน :

งานนโยบายการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน สายกำกับสถาบันการเงิน 2

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388, 0 2283 6724, 0 2283 6730

สารบัญ

1. แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์
2. ขอบเขตการบังคับใช้
3. คำจำกัดความ
4. หลักการ
5. หลักเกณฑ์

เอกสารแนบ 1 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของ
คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

เอกสารแนบ 2 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

เอกสารแนบ 3 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน

เอกสารแนบ 4 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย

เอกสารแนบ 5 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

เอกสารแนบ 6 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้า

เอกสารแนบ 7 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

เอกสารแนบ 8 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

เอกสารแนบ 9 : มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

เอกสารแนบ 10 : สรุปแนวทางการพิจารณนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ
แต่ละประเภท

เอกสารแนบ 11 : หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market conduct) สำหรับผู้ให้บริการที่มีใช้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มี
ยอดสินเชื่อกว้างขวางต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ

เอกสารแนบ 12 : หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market conduct) สำหรับบริษัทบริหารสินทรัพย์

เอกสารแนบ 13 : หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market conduct) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์
สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

เอกสารแนบ 14 : หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market conduct) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการการเงินภายใต้การกำกับ

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

1. แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์

1.1 ขยายขอบเขตการบังคับใช้ประกาศให้ครอบคลุมผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

1.2 ปรับปรุงหลักเกณฑ์ในประเด็นต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน เหมาะสม เป็นมาตรฐาน โดยยังคงมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ เช่น มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้าโดยเฉพาะในประเด็นการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด การขอความยินยอมจากลูกค้าในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลหรือจัดส่งเอกสารในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การปรับปรุงนิยามคำว่า “ลูกค้า” ให้ครอบคลุมลูกค้าทุกประเภท

2. ขอบเขตการบังคับใช้

2.1 สถาบันการเงิน

2.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยไม่รวมบริษัทที่ประกอบเฉพาะธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต

2.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2.4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

2.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

2.6 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

2.7 ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

2.8 ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

2.9 บริษัทบริหารสินทรัพย์

2.10 ผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

3. คำจำกัดความ

“ผลิตภัณฑ์” หรือ “บริการ” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ ผู้รับโอน ผู้ดำเนินการ หรือเป็นตัวกลางในการดำเนินการเพื่อจัดให้มีการให้บริการ ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ ผู้รับโอนผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ดำเนินการ หรือเป็นตัวกลางในการดำเนินการเพื่อจัดให้มีการให้บริการ ได้แก่ สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล บริษัทบริหารสินทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลใด ๆ ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการอยู่ในปัจจุบัน ผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ที่รับทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และให้หมายความรวมถึงบุคคลใด ๆ ที่เคยใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ให้บริการในอดีต แต่ในปัจจุบันได้ยกเลิกการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวแล้ว รวมถึงบุคคลใด ๆ ที่ใช้หรือเคยใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ให้บริการแต่ปัจจุบันอยู่ในกระบวนการดำเนินคดีทางกฎหมาย

“ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง” หมายความว่า ลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

“ธรรมาภิบาล” หมายความว่า ธรรมาภิบาลตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าด้วยการแยกบัญชีธรรมาภิบาล (Public Service Account: PSA) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4. หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน กล่าวคือ

4.1 ลูกค้ายืนยันได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ และไม่เอาเปรียบ

4.2 ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า โดยไม่รบกวนลูกค้า และลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการระหว่างผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก

4.3 ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม

4.4 ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม เช่น เปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการ เปลี่ยนผู้ให้บริการ แจ้งปัญหา ยื่นเรื่องร้องเรียน ได้รับการชดเชยเยียวยา

4.5 ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

5. หลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า 9 ระบบ **การรายงานข้อมูลตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด** การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ส่งให้แก่ไขชะลอ หรือระงับการให้บริการทั้งหมดหรือบางส่วน

ทั้งนี้ ในกรณีผู้ให้บริการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือให้ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) เป็นผู้ดำเนินงานแทนตนเอง หรือกรณีที่พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินงานแทนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

อย่างไรก็ดี สำหรับการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ของสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 2 รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากผู้กำกับดูแล

ในประเทศนั้นมีหลักเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกันเพื่อใช้กำกับดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ให้ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ให้สาขาและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในต่างประเทศของผู้ให้บริการ ข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หากกฎหมายจัดตั้งอนุญาตให้สามารถกระทำได้หรือมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นการเฉพาะ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กฎหมายจัดตั้งกำหนด

5.1 การบริหารจัดการระบบงาน

การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังนี้

(1) **วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (corporate culture and roles and responsibilities of board of directors and senior management)** คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการรับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร (รายละเอียดในเอกสารแนบ 1)

(2) **การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (product development and client segmentation)** ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุม ดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข (รายละเอียดในเอกสารแนบ 2)

(3) **การจ่ายค่าตอบแทน (remuneration scheme)** ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทน และมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 3)

(4) **กระบวนการขาย (sales process)** ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า (รายละเอียดในเอกสารแนบ 4)

(5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (communication and training)

พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง (รายละเอียดในเอกสารแนบ 5)

(6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า (data privacy) ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคง

ปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ (รายละเอียดในเอกสารแนบ 6)

(7) การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน (problem and complaint handling)

การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 7)

(8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense) การบริหารจัดการ

เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รายละเอียดในเอกสารแนบ 8)

(9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (operation and business continuity)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 9)

5.2 แนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach)

เนื่องจากประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการหลายประเภทซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้ผู้ให้บริการแต่ละประเภทถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์โดยพิจารณาจากแนวทางดังนี้ (สรุปแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภทตามเอกสารแนบ 10)

5.2.1 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน ให้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้

(1) พิจารณาลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(1.1) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ให้พิจารณาปัจจัยในข้อ (2) ต่อไป

(1.2) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อ (1.1) ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

(2) พิจารณาลักษณะผลิตภัณฑ์

(2.1) กลุ่มผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อและลีสซิ่ง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้แต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และผลิตภัณฑ์อื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ยกเว้นผลิตภัณฑ์เพื่อสวัสดิการพนักงาน ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

(2.2) กลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวในข้อ (2.1) และมีให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ เช่น ธุรกรรมอนุพันธ์ การขายหรือให้เช่าสินทรัพย์ที่ผู้ให้บริการถือครองไว้เพื่อเป็นที่ทำการ หรือได้รับมาจากการชำระหนี้ หรือการประกันการให้สินเชื่อ เช่น การขายอสังหาริมทรัพย์ รอการขาย (NPA) การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์หรือการใช้ประโยชน์ในพื้นที่เหลือใช้ การขายทอดตลาดรถยนต์ที่ได้รับมาจากการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการ โอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

5.2.2 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(1) กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด¹ ให้ผู้ให้บริการใช้แนวทางตามที่กำหนดในข้อ 5.2.1 ในการพิจารณาถือปฏิบัติ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ที่เป็นธุรกรรมนโยบายรัฐ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตราฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

(2) กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจนอกเหนือจากที่กล่าวในข้อ (1) ข้างต้น ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตราฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการ โอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

5.2.3 ผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5.2.3.1 ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน

(1) ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์

(1.1) กรณีให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12

(1.2) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อ (1.1) ข้างต้น ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

(2) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 13

¹ หมายถึง สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีการประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

(3) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14

(4) ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.2.1 เช่นเดียวกับสถาบันการเงิน โดยหากมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

5.2.3.2 ผู้ให้บริการที่มีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน

(1) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

(1.1) กรณีผู้ให้บริการมียอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด² ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปตลอด

(1.2) กรณีผู้ให้บริการมียอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด³ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11 อย่างไรก็ตาม หากผู้ให้บริการรายใดมีความพร้อม ผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปถือปฏิบัติได้

² พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า ตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป

³ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า ต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

(2) ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์

(2.1) กรณีให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12

(2.2) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อ (2.1) ข้างต้น ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

(3) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 13

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดังกล่าวมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

(4) ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14

ทั้งนี้ หากเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือมาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการเพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและสมควร แก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

5.3 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ผู้ให้บริการจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด⁴

5.4 การเปิดเผยข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย โดยต้องมีข้อมูลเช่นเดียวกับข้อมูลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ณ สถานประกอบการทุกแห่ง สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

(1.2) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อันเนื่องมาจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการกล่าวโทษตามข้อ 5.4 (1.1) ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา แล้วแต่กรณี ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่

⁴ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามที่กำหนดในหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมบริการทางการเงิน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเปรียบเทียบทางเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากที่กำหนดในหนังสือเวียนดังกล่าว ให้รายงานข้อมูลเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในรายละเอียดต่อไป

เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานที่ประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานที่ประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

(2) ข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะลักษณะ เงื่อนไข และข้อจำกัดสำคัญ รวมถึงดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นใด และ/หรือเบี้ยปรับ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่าย และให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด⁵

5.5 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้
- (2) กรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อประชาชนในวงกว้าง หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า หรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป
- (3) กรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ากระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

⁵ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามที่กำหนดในหนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการที่อยู่นอกเหนือจากที่กำหนดในหนังสือเวียนดังกล่าว ให้รายงานและเปิดเผยข้อมูลเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวทางในรายละเอียดต่อไป

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
(corporate culture and roles and responsibilities of board of directors and senior management)

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการ
รับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล
การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว และทบทวนนโยบายตามความถี่ที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ คณะกรรมการยังต้องให้ความสำคัญ เสริมสร้างและผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงนำนโยบาย และแผนกลยุทธ์ไปสื่อสารและเน้นย้ำในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวและถือปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั้งในระดับองค์กรและหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น จัดทำคู่มือข้อพึงปฏิบัติ (code of conduct) เพื่อสื่อสารถึงการให้ความสำคัญและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจ และเป็นแบบอย่างในการให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1.2 กำหนดให้ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติเกิดเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล สามารถควบคุมดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดอาจมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นผู้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแทนได้ โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ดี ในการมอบหมายคณะทำงานหรือผู้บริหารเพื่อบริหารหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กล่าวข้างต้น ให้ยังถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเช่นเดิม

1.3 มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานในการทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานหรือการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมภายในแต่ละระบบ

โดยระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผู้ควบคุมอย่างชัดเจน รวมถึงมีการแบ่งแยกหน่วยงานซึ่งเอื้อต่อการ
สอบทาน การถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระ และไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 จัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม สอดคล้องกับปริมาณ
ธุรกิจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ **และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม** รวมทั้ง
จัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่าง
สม่ำเสมอ รวมทั้งดูแลเครื่องมือให้มีความทันสมัยเพียงพอรองรับการปฏิบัติงานดังกล่าวได้อย่างทันการณ์

1.5 **จัดให้มีการติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการ**
ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยต้องมีการรายงานเรื่องดังกล่าวต่อ
ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบอย่าง
สม่ำเสมอ ซึ่งอาจติดตามได้จากผลสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของลูกค้า ข้อมูลสถิติและแนวโน้มของ
ปัญหาและเรื่องร้องเรียน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน ผลจากการ
ตรวจสอบแบบไม่แสดงตน (mystery shopping) หรือรายงานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (compliance
report) เป็นต้น โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้
เป็นผู้รับผิดชอบต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ**โดยเร็ว** อย่างไรก็ดี ยังคงต้อง
รายงานสรุปภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการ**อย่างเป็นธรรมให้**
คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ**อย่างเป็นธรรมต่อไป**

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า
(product development and client segmentation)

**ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน
และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม
เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน
รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า
ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข**

2.1 มีกระบวนการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับการพิจารณานำผลิตภัณฑ์มาขาย โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมและมีคุณภาพ โดยอย่างน้อยต้องพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้เพื่อให้มีข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ครบถ้วน

2.1.1 ความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) เช่น กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีความประสงค์ที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะหรือเงื่อนไขเช่นนี้หรือไม่ มีความสามารถที่จะเข้าใจผลิตภัณฑ์นี้หรือไม่ หรือมีความสามารถทางการเงินที่จะรับภาระหรือรับความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์นี้หรือไม่ เช่น ไม่ขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน เช่น ผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตควบการลงทุน (unit-linked life insurance) แก่กลุ่มลูกค้าทั้งในวงกว้างหรือลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าใจผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

2.1.2 ความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ราคา ดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นใด และ/หรือเบี้ยปรับ โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดราคา ลักษณะ และเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยเฉพาะการร่วมกันกำหนดดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นใด และ/หรือเบี้ยปรับ ที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย

สำหรับการขายผลิตภัณฑ์บางประเภทกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น การให้เข้าผู้รักรัย ผู้ให้บริการต้องกำหนดเงื่อนไขและราคาให้เหมาะสมและเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ชัดเจน เช่น บนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ สำหรับกลุ่มลูกค้ารายย่อยบางประเภท เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีรายได้น้อย ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง

2.1.3 ความเหมาะสมกับช่องทางการขาย เช่น ผ่านสาขา ช่องทางโทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล โดยเฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนที่ต้องมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและด้วยความระมัดระวัง เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจ

2.1.4 ความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และความสามารถในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของพนักงานขาย

2.1.5 แนวทางและแผนการจัดการสื่อสารข้อมูลผลิตภัณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานขายหรือช่องทางการขายที่มีอยู่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

2.1.6 ระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (3 lines of defense) ที่สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2.1.7 เรื่องร้องเรียน และสาเหตุของปัญหาของผลิตภัณฑ์และการให้บริการในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมถึงกำหนดแนวทางที่เป็นธรรมในการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.1.8 การป้องกันไม่ให้เกิดการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขัดต่อหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การบริหารความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีฝ่ายงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมพิจารณาด้วย เช่น ผู้ที่รับผิดชอบด้านกฎหมาย ด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ด้านการตรวจสอบภายใน ด้านปฏิบัติการ และด้านการขาย

2.2 กรณีผู้ให้บริการมีการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (product due diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น

2.3 พิจารณาจัดกลุ่มหรือจำแนกผลิตภัณฑ์ตามความซับซ้อน ความเสี่ยง หรือปัจจัยอื่นใด รวมถึงจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้าตามแนวทางที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีการขาย **ลักษณะกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท การสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน การควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการขายที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มลูกค้า**

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน
(remuneration scheme)

ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

3.1 กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Index – KPI) และเงินรางวัลจูงใจ รวมทั้งมาตรการดักเตือนและลงโทษ สำหรับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

3.2 การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน มาตรการดักเตือนและลงโทษ ต้องมีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม รวมถึงต้องคำนึงถึงหลักการการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และเอกสารประกอบการขาย ควรได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรมของเงื่อนไข และเอกสารประกอบการขายดังกล่าว ในขณะที่ผู้ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอขายรวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมคุณภาพการเสนอขาย ต้องได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ (non-sales KPI) ในฐานะมืออาชีพ มิใช่คำนึงถึงแต่ยอดขาย (sales KPI) เพียงอย่างเดียว เช่น ควรกำหนดให้น้ำขั้วร้องเรียนเกี่ยวกับการขายที่ไม่มีคุณภาพมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาประเมิน KPI แต่ไม่ควรกำหนด KPI ด้านการขายที่ให้น้ำหนักกับเป้าหมายขายผลิตภัณฑ์บางประเภทสูงเกินไป (product-focused approach) จนนำไปสู่การเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) ได้

ตัวอย่าง:

ผู้ให้บริการอาจกำหนดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่เป็นอิสระเพื่อสอบทานและประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายและหัวหน้างานที่รับผิดชอบด้านการขาย โดยมีกระบวนการให้คะแนนหรือจัดอันดับ (grading) คุณภาพการให้บริการของพนักงานขาย ซึ่งหน่วยงานหรือบุคลากรที่เป็นอิสระดังกล่าว อาจสุ่มสอบทานจากหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ การสอบถามข้อมูลจากลูกค้าภายหลังการขาย โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประวัติการปฏิบัติงานของพนักงานขายและหัวหน้างานที่รับผิดชอบด้านการขายที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ข้อบ่งชี้ถึงความผิดพลาดในการเสนอขายผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่ไม่เหมาะสมซึ่งส่งผลกระทบต่อประโยชน์ของลูกค้า เช่น พนักงานขายรวบรวมข้อมูลลูกค้าไม่ครบถ้วน ให้คำแนะนำที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า ไม่สามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาคัดค่าตอบแทนให้แก่พนักงานขายและหัวหน้างานที่รับผิดชอบด้านการขาย

ตัวอย่าง:

ลักษณะการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่เป็นธรรม หากไม่มีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เช่น

- การกำหนดให้ยอดขายที่เกินกว่าเป้าการขายในปีปัจจุบันมีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนในปีถัดไป ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจให้พนักงานขายเร่งทำยอดขายตอนสิ้นปีเพื่อให้เกินเป้าการขาย เนื่องจากมีผลต่อค่าตอบแทนในปีถัดไป โดยไม่ได้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ
- การจัดแข่งขันโดยมีเงินรางวัลจูงใจให้กับพนักงานขายที่ทำยอดขายได้เกินกว่าเป้าการขายที่กำหนด โดยไม่ได้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ
- การกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนสำหรับผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นสัดส่วนกับจำนวนการเสนอขาย ผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้ได้ร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าที่เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาจทำให้พนักงานขายมุ่งเน้นการขายผลิตภัณฑ์พ่วงเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนตามที่กำหนด โดยไม่ได้พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์พ่วงดังกล่าวเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่
- การกำหนดเป้าหมายการขายแยกเป็นรายผลิตภัณฑ์ โดยไม่สามารถขายผลิตภัณฑ์อื่นชดเชยได้ ซึ่งอาจทำให้พนักงานขายเน้นการขายผลิตภัณฑ์ที่มีคะแนนหรือค่าตอบแทนที่สูงมากจนเกินไป

3.3 ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และจากการใช้มาตรการ ดักเตือนและลงโทษอย่างต่อเนื่อง (on-going) โดยคำนึงถึงข้อมูลปัญหาการให้บริการทางการเงินของลูกค้า จากแหล่งต่าง ๆ ด้วย เช่น ความเสี่ยงที่จะเกิดการเร่งขาย การให้ข้อมูลหรือคำเตือนไม่ครบถ้วน การขาย ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า พนักงานขายที่ไม่มีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสมให้คำแนะนำหรือ เสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องกำหนดมาตรการหรือมีเครื่องมือเพื่อป้องกันและจัดการ ความเสี่ยงดังกล่าว และปรับปรุงมาตรการหรือเครื่องมืออย่างทันท่วงทีโดยเฉพาะในกรณีที่พบปัญหาที่มี นัยสำคัญ

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (sales process)

ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว
ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน
เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป
ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน
และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ

4.1.1 ความพร้อมของระบบงานในกระบวนการขาย

(1) กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย มีวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท ตอบสนองต่อความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า มีแนวทางหรือคู่มือที่พนักงานขายสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องหมั่นตรวจทานวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น มีการประชุมระหว่างผู้จัดการสาขากับพนักงานขายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อสังเกตที่พบและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการขายให้ดียิ่งขึ้น

(2) มีระบบหรือเครื่องมือที่ช่วยให้กระบวนการขายมีประสิทธิภาพ เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แบบฟอร์มและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย ระบบช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงานขาย (help desk) โดยมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(3) กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้ชัดเจน โดยทำความเข้าใจกับพนักงานขายทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดขายและให้บริการเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ และในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย ณ จุดขายและให้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีระบบสนับสนุนอื่นที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม

(4) จัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบว่าตนเองได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์โดยผู้ให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ในการเสนอขายเงินฝากและผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีป้ายที่โต๊ะ แสดงสัญลักษณ์

จัดทำเอกสารหรือแสดงข้อมูลรายละเอียดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีมีการเสนอขายผ่านช่องทางดิจิทัล ใช้วิธีการขายหรืออธิบาย หรือมีกระบวนการอื่นเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าไม่เข้าใจผิดว่าการซื้อผลิตภัณฑ์ ประกันชีวิตเป็นการฝากเงิน

(5) มีระบบ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่รบกวนความเป็น ส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (face to face) และทางโทรศัพท์ (tele-sale) เช่น มีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ มีแนวปฏิบัติ ชัดเจนกรณีลูกค้าไม่ประสงค์ใช้บริการ มีการลงทะเบียนการขายที่รับรู้ว่าลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบ รายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดทำเว็บไซต์หรืออีเมลหรือช่องทางอื่นใดเพื่อ ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และให้ลูกค้าที่มีความสนใจแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ให้บริการติดต่อกลับ เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้

(6) ในการติดต่อลูกค้ารายใหม่¹ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย เป็นไปตามนโยบายภายในของผู้ให้บริการ โดยกรณีที่ลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ให้บริการมี หน้าที่ชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลของลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว เช่น ทันทีหรือไม่เกิน 3 วัน และไม่ก่อการะเพิ่มเติมต่อลูกค้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าติดต่อศูนย์ประสานงานบริการ (call center) เพื่อสอบถามเอง

(7) ในการเสนอขายที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ติดต่อไปยังลูกค้า เช่น tele-sale อีเมล หรือ ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) จะต้องแจ้งลูกค้าอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือก ที่จะไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการอีก แจ้งระยะเวลาของเงื่อนไขการไม่ให้ติดต่อ (ถ้ามี) โดยต้องมีทางเลือก ให้ลูกค้าเลือกไม่ให้ติดต่อตลอดไปด้วย รวมถึงแจ้งช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า ยกเว้นกรณีที่ ลูกค้าสนใจสมัครผลิตภัณฑ์ตามที่เสนอขาย ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อและช่องทาง ในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้อง ดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เช่น ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าโดยไม่ชักช้า เช่น ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า

¹ เพื่อให้การดำเนินการในการติดต่อลูกค้าของผู้ให้บริการสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ที่ไม่ต้องการให้เกิดการรบกวนแก่ ลูกค้า โดยเฉพาะการติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ที่ลูกค้าไม่เคยให้ข้อมูลการติดต่อแก่ผู้ให้บริการมาก่อน ซึ่งลูกค้าจะไม่สามารถทราบ หรือคาดหมายได้เลยว่าผู้ให้บริการมีข้อมูลการติดต่อของตนเอง ดังนั้น ในการได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้ารายใหม่ดังกล่าว นอกเหนือจาก จะต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ผู้ให้บริการยังต้องพิจารณาและเลือกใช้วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วย โดยจะต้องไม่ส่งผลให้เกิดการรบกวนลูกค้าในลักษณะตามที่กล่าวข้างต้น รวมถึงเลือกติดต่อเฉพาะกับลูกค้าที่ได้รับทราบหรือ สามารถคาดหมายได้ว่า ตนเองอาจได้รับการติดต่อจากผู้ให้บริการเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการใด ๆ

(8) ในกรณีที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายทางโทรศัพท์ ต้องมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อ และชื่อลูกค้าที่มีการติดต่อ เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายภายในของผู้ให้บริการ และเพื่อใช้อ้างอิงกรณีการติดต่อลูกค้าดังกล่าวเกิดปัญหาการให้บริการหรือร้องเรียน

(9) มีระบบและกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพการขายในทุกช่องทางเพื่อให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่หลอก ไม่บังคับ และไม่เอาเปรียบลูกค้า เช่น การมีระบบบันทึกเสียงการสนทนาสำหรับการเสนอขายทางโทรศัพท์ การโทรศัพท์สอบถามคุณภาพการให้บริการ (call back หรือ welcome call)

4.1.2 การคัดเลือกพนักงานขาย

(1) คัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายและมีความรู้ ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย โดยการสรรหาและคัดเลือกพนักงานขายพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา องค์กรความรู้ การอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และทักษะในการขาย

(2) มีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่า พนักงานขายที่ได้คัดเลือกนั้นมีความรู้ความสามารถในการอธิบายผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไปซึ่งยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ซึ่งอาจมีกระบวนการคัดกรองพนักงานขายเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เช่น อาจกำหนดให้มีพนักงานขายสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนเป็นการเฉพาะ โดยพิจารณาจากประสบการณ์การขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ความสามารถในการเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ความสามารถด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการนำเสนอ และมีใจรักในการบริการ (service mind)

ตัวอย่าง:

กรณีผู้ให้บริการมีพนักงานขายที่มีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน เช่น ผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตควบการลงทุน (unit-linked life insurance) ในจำนวนจำกัด หรือพนักงานขายส่วนใหญ่ยังไม่สามารถให้ข้อมูล และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจรายละเอียด รวมถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน ผู้ให้บริการต้องกำหนดให้เสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเฉพาะสาขาที่พนักงานขายมีความพร้อม และไม่เสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในทุกสาขา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการขายที่ไม่เป็นธรรม

(3) กรณีที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น กองทุนรวม ตราสารหนี้ ประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ต้องมีวิธีสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานขายที่ลูกค้าติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้ง

ให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ เช่น จัดทำเป็นป้ายรายชื่อพนักงานขายแบบติดผนัง ณ จุดขายและให้บริการที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน ป้ายตั้งโต๊ะหรือป้ายติดเสื้อพนักงานขาย เพื่อให้ลูกค้าสังเกตเห็นได้ชัดเจน และพนักงานขายต้องแสดงตนหรือสื่อสารให้ลูกค้าทราบขอบเขตของผลิตภัณฑ์ที่ตนสามารถขายและให้บริการด้วย

ตัวอย่าง:

กรณีผู้ให้บริการกำหนดให้ นาย ก. ทำหน้าที่ในการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีความซับซ้อนหรือผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการ หากในระหว่างการขายและให้บริการนั้น ลูกค้ามีความประสงค์จะซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนหรือผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่น ซึ่ง นาย ก. ไม่สามารถให้บริการได้ นาย ก. ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ และผู้ให้บริการต้องมีการดำเนินการอื่นเพิ่มเติม เช่น จัดให้มีพนักงานขายที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนหรือผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่นมาให้บริการลูกค้าแทน หรือประสานงานไปยังสำนักงานใหญ่หรือสาขาที่มีพนักงานขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนหรือผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่นมาให้บริการลูกค้าแทน

4.1.3 การจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์

เพื่อให้พนักงานขายสามารถอธิบายข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจง่ายขึ้น ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เช่น เอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (sales sheet) สื่อโฆษณา แผ่นพับ ซึ่งแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่น่าเสนออย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และในกรณีผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีสื่อเพิ่มเติมเพื่อช่วยอธิบาย โดยในกรณีที่ขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายโต้ตอบกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การขายผ่านช่องทางดิจิทัล ให้ทดแทนด้วยลักษณะการแสดงผลข้อมูลอื่นที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบายที่เพียงพอ

4.2 กระบวนการในการขายและให้บริการ

มีกระบวนการขายและให้บริการตามความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท โดยคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

4.2.1 การรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า

ก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะหรือประเภทของลูกค้า (customer's profile) ดังนี้

(1) กำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้ารายย่อยที่เป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท

(2) มีวิธีปฏิบัติงาน ระบบการสอบถามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่จะทำให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการทราบข้อมูลและรายละเอียดของลูกค้า เช่น ความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) และระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ ตลอดจนมีระบบ กระบวนการ หรือวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำผิดกฎหมายหรือข้อโต้แย้งในภายหลัง

(3) หากผู้ให้บริการได้รับข้อมูลของลูกค้าไม่เพียงพอ หรือพบว่าข้อมูล หรือเอกสารที่ได้รับมีลักษณะน่าสงสัย ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจน หรืออาจพิจารณาปฏิเสธการให้บริการแก่ลูกค้ารายดังกล่าวหากข้อมูลยังไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน

(4) ในการเสนอขาย พนักงานขายต้องไม่สรุปเองว่า ผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งเหมาะสมกับลูกค้าทุกรายในกลุ่มประเภทเดียวกัน โดยต้องคำนึงถึงคุณสมบัติและข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายและพิจารณาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป้าหมายและข้อจำกัดทางการเงิน ซึ่งอาจทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นไม่เหมาะสมกับลูกค้าเฉพาะราย และอาจทำให้เกิดการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมได้

(5) มีระบบ กระบวนการ หรือวิธีการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามหรือได้รับความยินยอมโดยลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น และหมั่นทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

4.2.2 การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

(1) มีระบบที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนออย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง (ข้อมูลขั้นต่ำตามเอกสารแนบ 4.1) โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยเน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ

ตัวอย่าง:

การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้

- ห้ามให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์เป็นของ “ฟรี” ของ “แถม” หรือ “ไม่มีค่าใช้จ่าย” หากในความเป็นจริงมีค่าใช้จ่ายหรือมีการกำหนดเงื่อนไขที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ไม่ฟรี ไม่ได้เป็นของแถม หรือมีค่าใช้จ่ายในภายหลัง
- ห้ามให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงของกำนัลเพื่อส่งเสริมการขาย มีขายหรือให้บริการในระยะเวลาจำกัด หรือมีจำนวนจำกัด โดยที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อทันที
- ห้ามกระตุ้นหรือเร่งรัดการตัดสินใจของลูกค้าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อให้สามารถขายผลิตภัณฑ์ได้ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขายที่ให้รางวัล ของขวัญ หรือจ่ายคืนค่าซื้อ ให้แก่ลูกค้าเกินสมควร
- ห้ามให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่รับประกันเงินต้น เช่น ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตว่าเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝาก โดยควรชี้แจงและเน้นย้ำให้ลูกค้าทราบถึงกรณีที่ลูกค้าอาจได้รับเงินคืนไม่เท่ากับเงินต้นที่จ่ายหรือลงทุนไป เช่น กรณีผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ควรชี้แจงว่ามูลค่าเงินลงทุนที่ลูกค้าจะได้รับคืนอาจแตกต่างไปจากเงินต้นที่ลูกค้าลงทุนเนื่องจากราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ลงทุนเปลี่ยนแปลงไป กรณีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ควรชี้แจงว่า หากลูกค้ายกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบอายุกรมธรรม์ ลูกค้าอาจได้รับคืนเงินต้นไม่เต็มจำนวน
- ห้ามใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สื่อสารแล้วอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นเงินฝาก ยกเว้นกรณีมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เช่น ใช้คำว่า “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระค่าเบี้ยประกันภัย”
- ห้ามหลีกเลี่ยงการแจ้งชื่อบริษัทผู้รับประกันภัยที่อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นการทำธุรกรรมดังกล่าวกับผู้ให้บริการ
- ห้ามทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังในผลตอบแทนที่สูงกว่าความเป็นจริง
- ห้ามทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าจะให้ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เป็นความจริง

(2) ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการควบคู่กับผลิตภัณฑ์อื่น เช่น ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่นให้ชัดเจน โดยในกรณีที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อื่นที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขาย ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง โดยไม่แจ้งให้ลูกค้าติดต่อกับเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อสอบถามข้อมูลเอง อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลหรือคำอธิบายในเชิงลึก ผู้ให้บริการสามารถส่งเรื่องต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ได้

(3) ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่งหรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักที่ลูกค้ายื่นคำขอ โดยลูกค้าต้องมีสิทธิในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หลักหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผลิตภัณฑ์หลัก และผลิตภัณฑ์พ่วง

แยกจากกันได้ เว้นแต่กรณีการขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันอัคคีภัยร่วมกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับการเช่าซื้อรถยนต์หรือสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ในการเสนอขายหรือการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดการทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

ตัวอย่าง:

แนวทางการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์พื้นฐานอื่น ๆ ควบคู่กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัยที่ผู้ให้บริการไม่พึงปฏิบัติ เช่น

- การนำเสนอขายบัตรเครดิตเอเอ็มหรือบัตรเครดิตเดบิตพ่วงการประกันภัยโดยไม่มีทางเลือกที่เป็นบัตรเครดิตเอเอ็มหรือบัตรเครดิตแบบธรรมดาให้ลูกค้า
- การให้ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อซื้อประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัย โดยอ้างว่าจะช่วยให้ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- การบังคับให้ลูกค้าสินเชื่อซื้อประกันชีวิตหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันชีวิตเท่ากับวงเงินสินเชื่อ แม้ว่าลูกค้าจะมีหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินกู้แล้ว
- การให้ลูกค้าสินเชื่อเปลี่ยนมาซื้อประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยที่ได้รับการแนะนำ แม้ว่าลูกค้าจะมีสัญญาประกันภัยดังกล่าวอยู่แล้ว

(4) ผู้ให้บริการจะต้องไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน เช่น ออกบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้สมัคร ยกเว้นกรณีการออกบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดใหม่เพื่อทดแทนบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดเดิมที่หมดอายุที่มีวงเงินและค่าธรรมเนียมเหมือนเดิมทุกประการ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า

(5) ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่สามารถขายให้ได้โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับคำแนะนำและอาจต้องมีวิธีปฏิบัติงานเพิ่มเติม โดยให้พนักงานขายอธิบาย เน้นย้ำ และเตือนลูกค้าถึงเงื่อนไขสำคัญ ความเสี่ยงหรือความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป

(6) กรณีการขายและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขายและให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีวิธีการนำเสนอ ระบบควบคุมและระบบสอบทานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้อง

กรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์พื้นฐานหรือมีลักษณะพิเศษซึ่งยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีวิธีการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้ารับทราบลักษณะและเงื่อนไขสำคัญของผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจซื้อเป็นครั้งแรก เพื่อให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจและตัดสินใจเลือกซื้อของลูกค้า เช่น อาจจัดให้มีเว็บลิงก์ หรืออาจใช้ช่องทางการขายอื่นที่ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานขายได้ เช่น โทรศัพท์ VDO conference

(7) กรณีเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้ โดยกำหนดขั้นตอนการขายที่ให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความสะดวก ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) และระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เพียงพอและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมได้ หรืออาจพิจารณาเพิ่มกระบวนการให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้น เช่น กำหนดให้มีญาติที่สามารถสื่อสารทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์มาร่วมฟังระหว่างเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนแก่ผู้สูงอายุ มีผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าส่วนงานเป็นผู้ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานขายว่าธุรกรรมที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ มีระบบติดตาม สอบถามคุณภาพการเสนอขายลูกค้ากลุ่มเปราะบางทุกราย

ทั้งนี้ หลังจากผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้ง

4.2.3 การให้ข้อมูลหลังการขาย (post-sale)

(1) ผู้ให้บริการต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการต่ออายุผลิตภัณฑ์

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับสินเชื่อบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด รวมถึงกรณีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการบางประเภทที่ลูกค้าต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด หากผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติให้ไม่ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะมีการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้า

ได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ให้บริการครบถ้วนแล้ว และหากจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนรวมถึงแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระด้วย ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่เป็นการชำระค่าบริการของธุรกรรมเงินฝาก หรือเงินให้สินเชื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์โดยเฉพาะในเรื่องดังกล่าวไว้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เฉพาะนั้น

ในการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือเรียกเก็บที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือที่มีลักษณะคล้ายสินเชื่อ ให้ผู้ให้บริการมีการแจ้งเตือนลูกค้าถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนประกอบการทำธุรกรรม

(2) ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

(3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

(3.1) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ให้บริการต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้มีการระบุไว้ในสัญญา เช่น การระงับหรือยกเลิกการใช้บัตรเครดิตกรณีที่ผู้ให้บริการตรวจพบการทุจริต การหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้กรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ผู้ให้บริการสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ เช่น การอายัดบัญชีตามคำสั่งของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) การอายัดบัญชีตามคำสั่งของคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(3.2) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสด ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลง

เงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ผู้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

(3.3) กรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้า โดยจะต้องพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับความมีนัยสำคัญของข้อมูลที่ต้องการแจ้งหรือสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบ รวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่ม² โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ดังนี้

(3.3.1) กรณีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารที่มีความสำคัญ เช่น เอกสารสัญญา หากจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งหรือการจัดส่งมาเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ (opt-in) โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ผู้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

(3.3.2) กรณีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารที่ลูกค้าจะได้รับการแจ้งเป็นประจำ หรือมีรอบเวลาการแจ้งที่สม่ำเสมอในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงิน หากจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งหรือการจัดส่งมาเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องขอความยินยอมโดยแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และหากไม่ได้รับการปฏิเสธจากลูกค้าในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด ให้ถือว่าลูกค้ายอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ตามที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไป (opt-out) นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องมีมาตรการและแนวทางการดำเนินการรองรับอย่างเหมาะสมกรณีลูกค้าแจ้งความประสงค์ว่าต้องการให้แจ้งข้อมูล หรือจัดส่งเอกสารต่าง ๆ ตามรูปแบบเดิมภายหลังจากที่พ้นระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด รวมถึงกรณีลูกค้าเกิดปัญหาหรือมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งหรือจัดส่งข้อมูลซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารผ่านช่องทางการสื่อสารเดิม หรือไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบถ้วน เป็นต้น

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดลักษณะของข้อมูลและเอกสารที่สามารถดำเนินการขอความยินยอมตามข้อ (3.3.1) และ (3.3.2) เพิ่มเติมได้

² การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดส่งข้อมูลให้มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องเลือกดำเนินการเฉพาะกับกลุ่มลูกค้าที่ผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่สามารถรับการแจ้งหรือการจัดส่งข้อมูลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เท่านั้น

ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยแก่ลูกค้า

ผู้ให้บริการต้องเปิดเผย อธิบาย หรือให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลดังต่อไปนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการเสนอขายแก่ลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ หรืออยู่ระหว่างการให้บริการ

ตารางที่ 1: ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและบัตรเดบิต

ผลิตภัณฑ์เงินฝากและบัตรเดบิต		
เงินฝากธรรมดา (เช่น ออมทรัพย์ ฝากประจำ)	เงินฝากซับซ้อน (เช่น step-up ฝากประจำปลอดภาษี)	บัตรเดบิต
1. ชื่อผลิตภัณฑ์	ข้อมูลทั่วไป	ข้อมูลทั่วไป
2. อัตราดอกเบี้ยต่อปี	1. ชื่อผลิตภัณฑ์	1. ชื่อผลิตภัณฑ์
3. จำนวนเงินเปิดบัญชีขั้นต่ำ	2. ประเภทผลิตภัณฑ์	2. ประเภทผลิตภัณฑ์
4. ระยะเวลาฝาก (สำหรับเงินฝากประจำ)	3. ระยะเวลาฝาก	3. วงเงินสูงสุด โดยต้องมีการอธิบายว่าลูกค้าสามารถปรับเพิ่มวงเงินได้ไม่เกินวงเงินสูงสุด และปรับลดวงเงินได้
5. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดเงื่อนไขการฝาก (สำหรับเงินฝากประจำ)	4. จำนวนเงินเปิดบัญชีขั้นต่ำและสูงสุด	4. เงื่อนไขหลัก (เงื่อนไขที่ลูกค้าต้องทำ มิฉะนั้นจะกระทบการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม)
6. ค่ารักษาบัญชี	5. ยอดเงินฝาก (เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ยอดเงินฝากมีผลทำให้อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลง)	5. เงื่อนไขการฝาก/ถอน/โอน สิทธิประโยชน์และเงื่อนไขอื่น
7. การต่ออายุบัญชี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝาก (สำหรับเงินฝากประจำ)	6. อัตราดอกเบี้ยต่อปี	6. ค่าธรรมเนียมแรกเข้า
8. ช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการ	7. ตารางอัตราดอกเบี้ย (เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่อัตราดอกเบี้ยมีมากกว่า 1 แบบ)	7. ค่าธรรมเนียมรายปี
9. ข้อควรระวัง (เช่น การทำธุรกรรมข้ามเขต หรือข้ามผู้ให้บริการ อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)	8. ตัวอย่างการคำนวณดอกเบี้ย (เฉพาะกรณีที่มีการคำนวณดอกเบี้ยซับซ้อน)	8. ค่าธรรมเนียมออกบัตรใหม่
10. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ	9. ระยะเวลาจ่ายดอกเบี้ย	9. ค่าธรรมเนียมการขอรหัสใหม่
	10. เงื่อนไขหลัก (เงื่อนไขที่ลูกค้าต้องทำมิฉะนั้นจะกระทบการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม)	10. ค่าบริการการใช้จ่ายที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศ
	11. เงื่อนไขการฝาก/ถอน/โอน สิทธิประโยชน์และเงื่อนไขอื่น	11. ความรับผิดชอบของเจ้าของบัตร กรณีบัตรหาย
	12. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดเงื่อนไขการฝาก	12. ข้อควรระวัง (เช่น บัตรหายให้รีบอายัด การทำธุรกรรมข้ามเขต หรือข้ามผู้ให้บริการ อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)
	13. ค่ารักษาบัญชี	13. ช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการ
	14. การต่ออายุบัญชี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝาก	14. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ
	15. ช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการ	ข้อมูลกรณีมีประกันภัย
	16. ข้อควรระวัง (เช่น การทำธุรกรรมข้ามเขตข้ามผู้ให้บริการ อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)	15. ประเภทของการประกันภัย
	17. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ	16. ชื่อบริษัทประกันภัย
	ข้อมูลกรณีมีประกันภัย	17. วงเงินที่คุ้มครองประกันภัย
	18. ประเภทของการประกันภัย	
	19. ชื่อบริษัทประกันภัย	
	20. วงเงินที่คุ้มครองประกันภัย	

ผลิตภัณฑ์เงินฝากและบัตรเดบิต		
เงินฝากธรรมดา (เช่น ออมทรัพย์ ฝากประจำ)	เงินฝากซับซ้อน (เช่น step-up ฝากประจำปลอดภาษี)	บัตรเดบิต
	21. เงื่อนไขความคุ้มครองประกันภัย (เฉพาะที่สำคัญ) 22. ช่องทางในการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์	18. เงื่อนไขความคุ้มครองประกันภัย (เฉพาะที่สำคัญ) 19. ช่องทางในการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 2: ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

สินเชื่อที่มีหลักประกัน (เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ) และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภท สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ)
- ผู้ออกผลิตภัณฑ์ - ชื่อผลิตภัณฑ์ - วงเงิน - ระยะเวลาการผ่อนชำระ - ประเภทของการผ่อนชำระ - หลักการผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก - อัตราดอกเบี้ย - อัตราดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ - ค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ - เงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องทำตามมิฉะนั้นจะกระทบต่อการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ - ประกันภัยประเภทที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและที่สามารถเลือกทำได้ - ข้อควรระวังในเรื่องสำคัญ เช่น ค่าปรับที่จะเกิดขึ้นกรณีผิดนัดชำระหรือชำระบางส่วน การทำประกันภัยบางประเภทไม่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ - การแจ้งให้ชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ - การแจ้งได้รับชำระเงินจากลูกค้า เช่น ให้ใบเสร็จรับเงิน - การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ	- ผู้ออกผลิตภัณฑ์ - ชื่อผลิตภัณฑ์ - วงเงิน - ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ถ้ามี) - อัตราดอกเบี้ย - อัตราดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ - ค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการขอใบแจ้งยอดบัญชี ค่าติดตามทวงถามหนี้ - ข้อควรระวังในเรื่องสำคัญ เช่น ค่าปรับที่จะเกิดขึ้นกรณีผิดนัดชำระหรือชำระบางส่วน สิ่งที่คุณจำเป็นต้องปฏิบัติตามเมื่อบัตร เครดิตหรือบัตรกดเงินสดสูญหาย - การแจ้งให้ชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ - การแจ้งได้รับชำระเงินจากลูกค้า เช่น ให้ใบเสร็จรับเงิน - การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน
(communication and training)

พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึง
ความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่
เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

5.1 การสื่อสารกับพนักงาน

5.1.1 กำหนดให้มีบุคลากรหรือฝ่ายงานที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน โดยมีหน้าที่กำหนดหัวข้อเรื่อง เนื้อหา รูปแบบ วิธีการสื่อสาร และวิธีวัดผลสำเร็จของการสื่อสาร รวมทั้งกำหนดช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสม ควบคุมติดตามให้ได้รับการพัฒนาตามแผน

5.1.2 เนื้อหาที่ใช้สื่อสารกับพนักงานมีความครบถ้วนถูกต้อง ชัดเจน นำไปปฏิบัติได้โดยง่าย ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยครอบคลุมเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการเพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมแต่ละระบบ เช่น เนื้อหาที่กล่าวถึงเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ควบคุมกับวิธีปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริงและเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

5.1.3 มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารกับพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง เนื้อหา และช่องทางการรับข้อมูลที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสื่อของพนักงาน เพื่อให้การสื่อสารได้ผลจริง

5.1.4 มีการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารและการให้ความรู้ เช่น สอบถามความเข้าใจของพนักงาน ขยาย ทดสอบการขายจริง ทำการตรวจสอบแบบไม่แสดงตน (mystery shopping) การประชุมหารือระหว่างผู้ที่ทำหน้าที่สื่อสารกับพนักงาน เพื่อนำผลทั้งหมดมาวิเคราะห์ปรับปรุงเนื้อหาและวิธีการสื่อสารต่อไป และมีการทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง

5.1.5 มีกลไกการสื่อสารถึงพนักงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้ทราบขอบเขตหน้าที่ของตนเองว่าสามารถทำหน้าที่ขายและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้หรือไม่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่บุคลากรดังกล่าวอาจปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด หรือมีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ทราบหรือไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า เช่น ผู้ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านเอกสารของฝ่ายขายมาช่วยอธิบายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า

5.2 การฝึกอบรมแก่พนักงานขาย

5.2.1 จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของพนักงานขาย เพื่อให้การขายมีความเป็นธรรมแก่ลูกค้า เช่น เน้นย้ำทั้งการอธิบายข้อดี ผลประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขายที่เสนอขายและให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีคุณภาพและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เหมาะสมกับลูกค้า ทั้งนี้ เนื้อหาอย่างน้อยควรประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องตรงกับข้อมูลที่ผู้รับผิดชอบด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริษัทผู้ออกผลิตภัณฑ์จัดให้ รวมทั้งสอดคล้องกับความเห็นหรือข้อสังเกตในขั้นตอนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมที่จะเสนอขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มใด รวมถึงจัดอบรมเพื่อให้พนักงานขายมีความรู้และทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานในฐานะผู้มีวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ

5.2.2 จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทใหม่ ๆ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป โดยผู้ให้บริการดูแลให้พนักงานขายเข้ารับการอบรมอย่างครบถ้วน และไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมสามารถขายผลิตภัณฑ์นั้นได้ รวมทั้งดูแลว่า ผู้พัฒนาหรือผู้ออกผลิตภัณฑ์ได้ให้ข้อมูลและเอกสารประกอบการขายอย่างครบถ้วนเพียงพอ ทั้งนี้ ควรสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดอบรมให้พนักงานขายด้วย

5.2.3 ฝึกวิธีปฏิบัติงานให้พนักงานขายได้ใช้ภาษาที่ลูกค้าจะเข้าใจได้ง่ายและอาจจัดทำบทสนทนาสำหรับการอธิบายในเรื่องที่ยาก โดยเฉพาะการอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป รวมถึงฝึกปฏิบัติวิธีการบันทึกข้อมูลเพื่อเก็บหลักฐานการให้คำแนะนำและการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า

5.2.4 ควบคุมดูแลความถูกต้อง ความเพียงพอ และความเหมาะสมของเนื้อหาในการจัดอบรม ในกรณีที่ผู้ให้บริการให้บุคคลอื่นจัดอบรมให้พนักงานขาย

5.2.5 มีการวัดผลการฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานขายได้รับความรู้และมีความเข้าใจในเรื่องที่อบรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพื่อให้สามารถปรับปรุงการจัดอบรมให้ดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีสาขาหลายแห่ง เช่น ธนาคารพาณิชย์ อาจพิจารณาจัดอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางดิจิทัลได้ เช่น การสัมมนาผ่านเว็บไซต์ (webinars) หรือผ่านระบบวิดีโอ (video conference) เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลและเนื้อหาการอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาจจัดให้มีช่องทางในการตอบประเด็นข้อซักถามของผู้เข้ารับการอบรม หรืออาจให้มีพนักงานขายที่มีคุณภาพดี (champion) กระจายอยู่ตามกลุ่มสาขาต่าง ๆ เพื่อให้คำปรึกษาและสอนงานอย่างใกล้ชิดและทั่วถึงยิ่งขึ้น

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้า (data privacy)

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลลูกค้าโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

6.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.1.1 มินโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากล ภายใต้กรอบหลักการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) ซึ่งสอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

(1) อำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับที่เอื้อต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยสอดคล้องกับหลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense)

(2) การออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีความยืดหยุ่น และมีการบำรุงรักษาสม่ำเสมอ

(3) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการจัดชั้นความลับของข้อมูล เก็บรักษา และทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ มีการบริหารจัดการการเข้ารหัสข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานสากล

(4) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

(5) การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือการจ้างงาน ตลอดจนมีการติดตามตรวจสอบการเข้าถึงระบบงานอย่างจริงจังสม่ำเสมอเพื่อตรวจจับความผิดปกติของการเข้าถึงข้อมูลและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวมถึงรายงานผลการตรวจจับต่อผู้บริหาร เช่น กำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล โดยแบ่งแยกหน่วยงานเป็นสัดส่วนตามหลัก Chinese wall จัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (need to know basis) กำหนดแนวทางในการกำกับดูแลและตรวจสอบพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายในซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

(6) กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และรัดกุมและมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะหรือรูปแบบอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น เช่น พันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยในการพิจารณาเลือกพันธมิตรทางธุรกิจข้างต้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความสามารถในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า การเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลลูกค้าของพันธมิตรทางธุรกิจให้เหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า เช่น ข้อมูลลูกค้าที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นการให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และพันธมิตรดังกล่าวรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบสาเหตุ รวมถึงระบุขอบเขตความรับผิดชอบ แนวทางการดำเนินการ และมาตรการในการแก้ไขปัญหา หรือชดเชย เยียวยาลูกค้าที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการ และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

ตัวอย่างระบบงานเพื่อดูแลข้อมูลลูกค้า เช่น

- การตรวจจับการเข้าถึงข้อมูลที่อาจเข้าข่ายผิดปกติ เช่น การเรียกดูข้อมูลหรือรายการการทำธุรกรรมโดยที่ลูกค้าไม่ได้มาใช้บริการ การพิมพ์หรือเรียกดูข้อมูลลูกค้านอกเวลาทำการ การเรียกดูข้อมูลลูกค้าจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง หรือการเรียกดูข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนปกติ
- การควบคุมไม่ให้มีการคัดลอกข้อมูลลูกค้าออกไปภายนอก ทั้งการพิมพ์หรือเรียกดูข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ การส่งข้อมูลทางอีเมลหรืออินเทอร์เน็ต โดยควรจำกัดขนาดของข้อมูล การกำหนดถ้อยคำสำคัญ (key word) ที่ต้องถูกตรวจสอบ หรือมีการสุ่มตรวจสอบเนื้อหาหรือถ้อยคำ
- การกำหนดให้การจ่ายผลตอบแทนจากการเสนอขายทางโทรศัพท์ที่จำกัดเฉพาะการติดต่อผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการส่งข้อมูลให้กับบุคคลภายนอกที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอมไว้มาช่วยเสนอขาย

6.1.2 ส่งเสริมอย่างจริงจังให้พนักงานทุกระดับเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

6.2.1 มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้รับข้อมูลสามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลและความสามารถของผู้ให้บริการในการควบคุมดูแลการดูแลข้อมูลของผู้รับข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญ

6.2.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด เป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการส่งเสริมการขายหรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เพื่อให้ดำเนินการเสนอขายผลิตภัณฑ์ซึ่งบุคคลดังกล่าวนี้เป็นผู้ออกผลิตภัณฑ์เอง หรือเป็นผู้ที่มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นทางค้าปกติ ซึ่งในการเปิดเผยข้อมูลในลักษณะนี้ลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ก็ได้ โดยผลจากการเลือกดังกล่าวจะต้องไม่กระทบต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดจากลูกค้า โดยดำเนินการดังนี้

(1) ขอความยินยอมโดยใช้ภาษาหรือข้อความที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่เป็นการหลอกลวงหรือทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์หรือสาระสำคัญของการขอความยินยอมดังกล่าว และให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจให้สิทธิด้วยตนเองและลูกค้าเข้าใจได้ง่ายว่าไม่ใช่เงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ โดยในการดำเนินการตามที่กล่าว จะต้อง **มีตัวเลือก “ยินยอม” และ “ไม่ยินยอม”** ซึ่งแสดงให้ลูกค้าเห็นได้อย่างชัดเจนในแบบฟอร์มการขอความยินยอม และต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน **รวมถึงมีถ้อยคำระบุไว้ที่ด้านบนแบบฟอร์มการขอความยินยอมว่าไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์**

ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้ามีความอิสระอย่างแท้จริงในการพิจารณาตัดสินใจเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอม ห้ามผู้ให้บริการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สื่อสาร กำหนดเงื่อนไข หรือดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจว่า ผู้ให้บริการจะมอบสิทธิประโยชน์หรือให้สิ่งจูงใจอื่นใดให้แก่ลูกค้าที่ให้ความยินยอม

(2) แจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน เช่น เพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ

(3) แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูล และประเภทของผู้รับข้อมูลที่แตกต่างกันตามกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ หรือตามรายชื่อผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม โดยผู้ให้บริการต้อง

ดำเนินการให้ลูกค้าสามารถเลือกพิจารณาให้หรือไม่ให้ความยินยอมแยกตามรายการกลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์ หรือตามรายชื่อผู้รับข้อมูลได้ อย่างไรก็ตาม ทัศนคติ กรณียกเว้นไม่ประสงค์ให้ความยินยอมแก่ผู้รับข้อมูลรายใด หรือไม่ประสงค์ให้ความยินยอมในรายผลิตภัณฑ์ใด ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางหรือช่องทางให้ลูกค้า ติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบ รวมถึงต้องมีระบบงานในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการ ให้ความยินยอมที่มีประสิทธิภาพที่สามารถดำเนินการได้ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ด้วย

กรณีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่งอยู่ในกลุ่มของประเภทผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้า ได้เคยให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ให้บริการแล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้า ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ผู้ให้บริการขอความยินยอมจากลูกค้าโดยแยก ตามรายชื่อผู้รับข้อมูล และต่อมาต้องการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลรายใหม่ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการขอ ความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง

ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ให้บริการ สามารถขอความยินยอมจากลูกค้าโดยอ้างอิงรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินจากแหล่งอื่น เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้ โดยง่าย และหากต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ให้บริการต้องแจ้ง การเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันให้ลูกค้าทราบ โดยสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ ของผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ทัศนคติ กรณียกเว้นไม่ประสงค์ให้ความยินยอมแก่ผู้รับข้อมูลรายใด หรือไม่ประสงค์ ให้ความยินยอมในรายผลิตภัณฑ์ใด ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางหรือช่องทางให้ลูกค้าติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูล ดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบ รวมถึงต้องมีระบบงานในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการ ให้ความยินยอม ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถดำเนินการได้ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ด้วย นอกจากนี้ ในกรณีของ ผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้บังคับของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่ม ธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจและทำธุรกรรมเกี่ยวกับสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset) ในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้รับข้อมูลซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ให้บริการ จะต้องถือปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าวด้วย

(4) แจ้งช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกเพื่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูล และยกเลิกการ ติดต่อจากผู้รับข้อมูลทุกราย โดยในกรณีที่ลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อจากผู้รับข้อมูล ผู้ให้บริการต้องมีระบบ ที่สามารถดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เช่น ภายใน 48 ชั่วโมงหลังจากที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อ ลูกค้าโดยไม่ชักช้า เช่น ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก¹ และต้องดำเนินการให้มีระบบหรือกระบวนการที่สามารถยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวด้วย

¹ หากลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยได้ให้ไว้ ผู้ให้บริการจะต้องมีกระบวนการหรือวิธีการหรือช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้โดยง่าย เช่น กรณีผู้ให้บริการที่มีการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ให้บริการก็มักจะมีการขอความยินยอมต่าง ๆ จากลูกค้าผ่านช่องทางดังกล่าวด้วยนั้น เมื่อลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยได้ให้ไว้ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการที่ลูกค้าสามารถดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมผ่านช่องทางดังกล่าวนั้นได้ทันที โดยผู้ให้บริการต้องไม่กำหนดกระบวนการหรือวิธีการหรือช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่สร้างภาระหรือความไม่สะดวกแก่ลูกค้าในการดำเนินการตามที่กล่าว เช่น กำหนดให้ลูกค้าต้องขอยกเลิกหรือถอนความยินยอมโดยติดต่อที่สาขาของผู้ให้บริการเท่านั้น แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดในการให้บริการแก่ลูกค้าก็ตาม

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน
(problem and complaint handling)

**การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการ
มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม**

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 **จัดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อโดยตรงได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า และสามารถรองรับการแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก** โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการติดต่อและวิธีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการประกอบธุรกิจหรือการให้บริการของพนักงาน แจ้งขอบเขตของเรื่องที่สามารถร้องเรียนได้ แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่จำเป็น วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 **จัดให้มีกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบงานที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน** เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และการเยียวยาลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและไม่ชักช้า โดยมั่นใจว่าหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นอิสระ สามารถประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติอย่างเหมาะสม ลูกค้าต้องได้รับโอกาสที่จะให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ โดยมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อความเป็นธรรม ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่อ่อนไหว หรืออาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ควรกำหนดกระบวนการพิเศษในการเร่งแก้ไขปัญหา เช่น แจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างรวดเร็ว

7.1.3 **บันทึกปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผู้ให้บริการได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ให้ครบถ้วน** โดยในกรณีที่เป็นลักษณะสอบถามข้อมูล ควรมีแนวทางการบันทึกให้สามารถวิเคราะห์ความเพียงพอของการให้ข้อมูลในกระบวนการขาย เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วนยิ่งขึ้น

7.1.4 **กำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า** โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบงานหรือพนักงานของผู้ให้บริการ และกำหนด

เป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม มีการวิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริงโดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั้ง 9 ระบบ

7.1.5 มีระบบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการและพิจารณาดำเนินการตามแนวทาง เงื่อนไข และมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการตามที่กำหนด รวมถึงระบบในการตรวจสอบคุณภาพการแก้ไขปัญหาหรือดูแลเรื่องร้องเรียน

7.2 การดำเนินการหลังได้รับแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียน

7.2.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการที่กำหนดอย่างครบถ้วน

7.2.2 กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการแก้ไขและติดตามปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

7.2.3 มีกระบวนการสอบสวนปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและพฤติกรรมแวดล้อมในแต่ละกรณี รวมถึงพิจารณาเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย เช่น วัฏปฏิบัติงานที่แท้จริง ข้อมูลจากทั้งด้านพนักงานขายและด้านลูกค้า รวมทั้งบันทึกผลการสืบสวนวิเคราะห์และการแก้ปัญหาไว้ด้วย

7.2.4 ในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน การเยยวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า ต้องมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ไม่เลือกชดเชยให้เฉพาะลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

7.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและเรื่องร้องเรียนซ้ำ

7.3.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการประมวลผลและวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์รวมถึงแนวทางการแก้ไขไปดำเนินการต่อ เช่น ประกอบการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการ วัฏปฏิบัติงานหรือระบบงาน เพิ่มการควบคุมและการสอบทาน รวมถึงมีการสื่อสารไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการและคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.2 ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนถือเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงาน หากผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นใด หรือได้รับการร้องเรียนพนักงานขายรายใดหรือกลุ่มใด หรือเป็นปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่มีลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ หรือปัญหาที่แม้ไม่ได้เกิดซ้ำ ๆ แต่อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้มีการตรวจสอบให้พบต้นเหตุ

ของปัญหา และ/หรือขยายการตรวจสอบโดยทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ในการติดตามการแก้ไขปัญหา และเร่งรัดความคืบหน้าเป็นประจำ

7.3.3 **จัดให้มีการรายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน สาเหตุและการดำเนินการแก้ไข**ต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด**ขององค์กร**ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและ เรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่ เกี่ยวข้อง **รวมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการ** เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ**โดยเร็ว** อย่างไม่ดี ยังคงต้องรายงานสรุปภาพรวม**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน สาเหตุ และการ ดำเนินการแก้ไข**ให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมต่อไป

7.3.4 ให้รายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตาม แนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ
(3 lines of defense)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.1 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

8.1.1 มีการดำเนินงานด้านการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมในแต่ละระดับชั้นของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบปฏิบัติภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตรวจสอบ และมีอิสระในการตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ให้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า

ในการดำเนินงานดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนกระบวนการติดตามและตรวจสอบตามหลักการของ 3 lines of defense ให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่

ชั้นที่หนึ่ง คือ การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงานประจำวัน

ชั้นที่สอง คือ การกำกับดูแลและตรวจสอบในลักษณะ oversight function ว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ชั้นที่สาม คือ การตรวจสอบเพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ

โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและความมั่นใจในการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นกับหน่วยงานธุรกิจ สาขา เครือข่ายการบริการและการขาย

8.1.2 ประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการ 9 ระบบ เพื่อระบุหรือกำหนดความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจมีโอกาสดังกล่าว (เอกสารแนบ 8.1)

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการวางระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายและให้บริการ (self-monitoring) อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อควบคุมให้การขายและให้บริการแก่ลูกค้า สอดคล้องกับกระบวนการขายและให้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยหากพบว่าการปฏิบัติงานหรือการ

ให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง รวมทั้งติดตามดูแลการรายงานการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานในแต่ละระบบการบริหารจัดการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

ตัวอย่าง:

ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เพื่อดำเนินการ self-monitoring ดังนี้

- ทำ mystery shopping ที่สาขาในสัดส่วนที่เพียงพอต่อการประเมินการปฏิบัติงาน
- โทรศัพท์เพื่อสอบถามคุณภาพการให้บริการ (call back หรือ welcome call) ในสัดส่วนที่เพียงพอ มีคำถามที่ครอบคลุมและสามารถประเมินคุณภาพการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอบถามลูกค้าทุกรายสำหรับธุรกรรมที่เสี่ยงต่อการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม เช่น การให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หรือการให้บริการแก่ลูกค้ากรณีที่เป็นการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนซึ่งยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ เช่น การเสนอขายผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตควบการลงทุน (unit-linked life insurance)
- สุ่มฟังเทปการสนทนาเกี่ยวกับการขายและให้บริการระหว่างพนักงานขายและลูกค้า
- สุ่มตรวจรายการขายและเอกสารประกอบ เพื่อตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานและการรับชำระเงิน

8.1.3 จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบที่มุ่งไปยังความเสี่ยงที่กำหนด โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และตรวจสอบจากสิ่งบ่งชี้ความผิดปกติ โดยกำหนดว่าเหตุการณ์ลักษณะใดที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงกำลังเกิดขึ้น

ตัวอย่าง:

เหตุการณ์ที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงกำลังเกิดขึ้น เช่น

- ผลิตภัณฑ์บางประเภทให้คำตอบแทนการขายแก่พนักงานขายสูงเป็นพิเศษ มีปริมาณขายที่สูงมากในบริเวณหรือสาขาหนึ่งสาขาใด และมีเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อาจน่าสงสัยว่ามีการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (mis-selling) เกิดขึ้น
- กรณีพบประวัติการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่ปกติ อาจน่าสงสัยว่ามีการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าโดยมิชอบ

โดยในการกำหนดแผนการตรวจสอบควรครอบคลุมในทุกมิติ เช่น การตรวจสอบกระบวนการขาย ต้องตรวจสอบทั้งด้านรูปแบบการขายในช่องทางต่าง ๆ ด้านพื้นที่ เช่น สาขาหรือจังหวัด ด้านธุรกรรม และมีความถี่ของการตรวจสอบที่เหมาะสม มีวิธีการติดตามและตรวจสอบที่หลากหลายสอดคล้องกับเป้าหมาย

ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ เช่น ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (compliance) และฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน มีการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่ามีความ

ครอบคลุมเพียงพอ และผู้ที่สอบทานหรือตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในฝ่ายของตน แจ้งผลการสอบทาน และตรวจสอบต่อผู้ที่รับผิดชอบในภาพรวมสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ เพื่อให้สามารถวางแผนการตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถประเมินความสำเร็จของพนักงานทุกคนในการให้บริการที่เป็นธรรมด้วย

8.1.4 รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย โดยควรนำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คณะกรรมการดังกล่าวพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

8.2 การป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

8.2.1 ระบุกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และกำหนดนโยบายมาตรการ และเครื่องมือที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันหรือจัดการไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงมาตรการทางวินัยกรณีมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามที่กำหนด

8.2.2 มีเครื่องมือและวิธีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน และมีการสื่อสาร ให้ความรู้และทำความเข้าใจถึงมาตรการต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว และสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.3 ตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด และมีการดำเนินการ หากมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามที่กำหนด รวมถึงควรมีการประเมินความเสี่ยงและทบทวนมาตรการของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ความเสี่ยงด้านการให้บริการแก่ลูกค้า และตัวอย่างการควบคุม กำกับและตรวจสอบที่เกี่ยวข้อง

ความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่ผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาจะมีเงื่อนไขไม่เหมาะสม ความเสี่ยงที่การสื่อสารนโยบายการให้บริการอย่างเป็นธรรมจะมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของระบบงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหาย ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่สามารถปลอดภัย และความเสี่ยงที่ลูกค้าจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหอย่างเป็นมาตรฐานและเป็นธรรม

ตัวอย่าง:

การควบคุมดูแลและสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น

- ติดตามดูแลการปฏิบัติงานในส่วนการขาย การควบคุม และการสอบทานว่าเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการได้กำหนดวิธีปฏิบัติไว้หรือไม่ และต้องดำเนินการอย่างจริงจังหากพบว่ามีกรปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน เช่น
 - สอบทานเงื่อนไขผลิตภัณฑ์และทดสอบกับกลุ่มลูกค้าก่อนออกนำเสนอขายจริง
 - สอบทานความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
 - สอบยันการปฏิบัติงาน (maker & checker)
 - ผู้มีอำนาจอนุมัติในกระบวนการขายเป็นคนละคนกับพนักงานขาย
 - ตรวจสอบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขายว่าเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่
 - ดูแลและตรวจสอบการขายของพนักงานขายในกรณีที่ต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนเพิ่มเติม เช่น การขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หรือการขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป
 - ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้ตามคุณสมบัติหรือหน้าที่ที่กำหนด เช่น ห้ามพนักงานมอบรหัสผ่านให้พนักงานคนอื่นเพื่อทำการแทนกัน
 - มีการบันทึกเสียงสนทนาระหว่างการขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์
 - ห้ามไม่ให้พนักงานขายนำเครื่องมือสื่อสาร สิ่งของหรืออุปกรณ์ใด ๆ เข้าไปในบริเวณพื้นที่ทำการเสนอขายทางโทรศัพท์ เพื่อไม่ให้พนักงานขายนำข้อมูลลูกค้าออกไปได้
 - มีระบบสอบทานให้สามารถดักจับรายการที่มีความผิดปกติได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที
- ตรวจสอบแหล่งข้อมูลและการได้มาของข้อมูลลูกค้าว่าได้มาอย่างถูกต้องและได้รับความยินยอมจากลูกค้า

- มีระบบ do not call list หรือกระบวนกรที่เทียบเท่า สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างรวดเร็ว และควบคุมให้ปฏิบัติได้จริง
- มีระบบควบคุมการรับชำระเงินให้ปลอดภัย และป้องกันการทุจริต เช่น ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์รับเงินฝากโดยตรงโดยไม่ผ่านพนักงานอื่น ลูกค้ายืนยันธุรกรรมบัตรเครดิตด้วยตนเอง
- มีระบบติดตามตรวจสอบรายการทางบัญชีและธุรกรรมทางการเงินของพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการชำระเงิน
- ตรวจสอบกระบวนกรทำงานของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติงานตรงตามสัญญาทุกขั้นตอน เช่น การรับ-ส่งข้อมูลลูกค้า การติดตามการทำลายข้อมูลลูกค้าหลังใช้งานเสร็จ
- มีระบบดูแลรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน
(operation and business continuity)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

9.1 ระบบปฏิบัติงาน

9.1.1 จัดให้มีเครื่องมือ แนวทาง และขั้นตอนหรือวิธีการในการปฏิบัติงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมีการดำเนินงานที่ครบถ้วนถูกต้องแล้ว เช่น จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (checklist) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน รวมถึงจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

9.1.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ ให้คำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน หากกำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก มีการเฝ้าระวังภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นแก่ระบบ และมีแผนสำรองหากเกิดเหตุขัดข้องหรือระบบถูกแทรกแซงหรือถูกทำลาย

(2) ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การถูกนำไปใช้ที่ไม่สมควร หรือการถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

(3) การพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ คำนึงถึงการออกแบบโปรแกรมที่ตอบสนองความต้องการการใช้งานได้อย่างถูกต้องและพร้อมใช้งาน เช่น โปรแกรมขึ้นค่าเตือนเพื่อให้พนักงานขายทราบเมื่อลูกค้าต้องการขายผลิตภัณฑ์ที่ผิดเงื่อนไขสิทธิประโยชน์ทางภาษี ควรมีการกำหนดข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้ครบถ้วน มีการประมวลผลที่ถูกต้อง และออกค่าเตือนหรือรายงานที่ชัดเจนที่ผู้ปฏิบัติสามารถเห็น เข้าใจ และนำไปแนะนำลูกค้าได้

ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว และต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

9.1.3 มีระบบบันทึกเหตุการณ์การทำธุรกรรม หรือระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีการทำธุรกรรมจริง เพื่อคุ้มครองลูกค้าและผู้ให้บริการ โดยต้องไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าด้วย เช่น มีโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ที่ใช้งานได้จริง และมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

9.2 แผนป้องกันและรองรับกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน (business contingency plan)

9.2.1 กำหนดแผนงานรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งแผนงานดังกล่าวควรครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า หรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ ต้องมีวิธีสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้า ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุอย่างเหมาะสม

9.2.2 ทดสอบแผนงานว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้จริง สามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายได้ และกู้คืนระบบปฏิบัติการสำคัญได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์

เอกสารแนบ 10

สรุปแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
2. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ			
(1) ขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
(2) ขอบเขตการประกอบธุรกิจอื่น ๆ	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน		
3. ผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ			
3.1 ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน			
(1) บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12		สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

¹ ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อและลีสซิ่ง สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้แต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และผลิตภัณฑ์อื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพิ่มเติม

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
(2) ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 13		
(3) ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14		
(4) บริษัทที่ประกอบธุรกิจลักษณะอื่น ๆ	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
3.2 ผู้ให้บริการที่มีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน			
(1) บริษัทที่ประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ² ซึ่งมียอดสินเชื่อคงค้างรวม ³ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9		
(2) บริษัทที่ประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งมียอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11		

² บริษัทที่ประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

³ ยอดสินเชื่อคงค้างรวม หมายความว่า ยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (เฉพาะต้นเงินของลูกหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้รอการตัดบัญชี)

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
(3) บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12		สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน
(4) ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 13		
(5) ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14		

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการในตารางข้างต้นประเภทใดมีการให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 14 เพิ่มเติมด้วย

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
สำหรับผู้ให้บริการที่มีใช้บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มียอดสินเชื่อกคงค้างรวม
ต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความแตกต่างของขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร รวมถึงจำนวนบุคลากรของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับผู้ให้บริการทุกแห่งที่มียอดสินเชื่อกคงค้างรวมของบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ให้ถือปฏิบัติเป็นหลักเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการรายใดมีความพร้อม ผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปถือปฏิบัติได้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบ โดยมีการทบทวนนโยบายตามความถี่ที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

1.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยหากมีการมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ต้องมั่นใจได้ว่าได้มอบหมายให้แก่คณะทำงาน หรือบุคลากรที่สามารถผลักดันการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในการมอบหมายคณะทำงานหรือบุคลากรเพื่อดำเนินการใด ๆ ให้อยู่ถือเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยให้คำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบทานและถ่วงดุลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

1.4 จัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

1.5 คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรต้องติดตามและควบคุมภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจติดตามได้จาก แนวโน้มเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

2.1 ในการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อมาเสนอขาย ผู้ให้บริการต้องพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1.1 ความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy)

2.1.2 การกำหนดเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ราคา ดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นใด และ/หรือเบี้ยปรับของผลิตภัณฑ์ ต้องกำหนดอย่างเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริงและไม่เอาเปรียบลูกค้า ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถเข้าใจและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ โดยง่าย

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการมีการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อยบางประเภท เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีรายได้น้อย ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง

2.1.3 ความเหมาะสมกับช่องทางการขาย รวมทั้งมีระบบงานหรือกระบวนการขายต่าง ๆ ที่สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2.1.4 ความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำของ พนักงานขาย

2.1.5 เรื่องร้องเรียน และสาเหตุของปัญหาของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ถ้ามี) รวมถึงกำหนดแนวทาง กระบวนการ หรือวิธีการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยความเสียหายให้ลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วย

2.1.6 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก โดยในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 กรณีผู้ให้บริการมีการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (product due diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการเห็นว่า มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น

3. การจ่ายค่าตอบแทน

ผู้ให้บริการมีการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจให้แก่บุคลากร โดยพิจารณาถึงคุณภาพการขายหรือการให้บริการ ซึ่งไม่ควรคำนึงถึงแต่ยอดขายเพียงอย่างเดียว รวมทั้งต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. กระบวนการขาย

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ

4.1.1 ความพร้อมของระบบงานในกระบวนการขาย

(1) กำหนดวิธีการขายอย่างชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยในการเสนอขายต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น มีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ มีการลงโทษกรณีพบการขายที่รับรู้ว่าลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ กรณีมีการติดต่อลูกค้ารายใหม่¹ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยหากลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของ

¹ เพื่อให้การดำเนินการในการติดต่อลูกค้าของผู้ให้บริการสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ที่ไม่ต้องการให้เกิดการรบกวนแก่ลูกค้า โดยเฉพาะการติดต่อกับลูกค้ารายใหม่ที่ลูกค้าไม่เคยให้ข้อมูลการติดต่อแก่ผู้ให้บริการมาก่อน ซึ่งลูกค้าจะไม่สามารถทราบหรือคาดหมายได้เลยว่าผู้ให้บริการมีข้อมูลการติดต่อของตนเอง ดังนั้น ในการได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้ารายใหม่ดังกล่าว นอกเหนือจากจะต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ผู้ให้บริการยังต้องพิจารณาและเลือกใช่วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วย

ข้อมูล ผู้ให้บริการมีหน้าที่ชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ถูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว และไม่ก่อการเพิ่มเติมแก่ลูกค้า

(2) มีเครื่องมือหรือมีระบบที่ช่วยให้การขายมีประสิทธิภาพ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย หรืออุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์

(3) กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้ชัดเจนเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ และในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย ณ จุดขายและให้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีระบบสนับสนุนอื่นที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม

(4) จัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบว่าได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ใดอยู่ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น ประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ต้องมีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานขายนั้นเป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ เช่น จัดทำเป็นป้ายรายชื่อพนักงานขายแบบติดผนัง ป้ายตั้งโต๊ะ หรือป้ายติดเสื้อ

(5) กรณีมีการเสนอขายที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ติดต่อไปยังลูกค้า เช่น tele-sale อีเมล หรือข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) จะต้องแจ้งลูกค้าอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการอีก แจ้งระยะเวลาของเงื่อนไขการไม่ให้ติดต่อ (ถ้ามี) โดยต้องมีทางเลือกให้ลูกค้าเลือกไม่ให้ติดต่อตลอดไปด้วย รวมถึงแจ้งช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า โดยหากลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าสนใจสมัครผลิตภัณฑ์ตามที่เสนอขาย ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อและช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า รวมทั้งมีวิธีการ หรือกระบวนการที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อและชื่อลูกค้าที่มีการติดต่อ เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายและเพื่อใช้อ้างอิงกรณีการติดต่อลูกค้าดังกล่าวเกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

4.1.2 คัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย มีทักษะในการสื่อสาร และมีใจรักในการบริการ

4.1.3 อาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน

โดยจะต้องไม่ส่งผลให้เกิดการรบกวนลูกค้าในลักษณะตามที่กล่าวข้างต้น รวมถึงเลือกติดต่อเฉพาะกับลูกค้าที่ทราบหรือสามารถคาดหมายได้ว่า ตนเองอาจได้รับการติดต่อจากผู้ให้บริการเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการใด ๆ

และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น แผ่นพับ สื่อโฆษณา แผ่นประชาสัมพันธ์ที่โต๊ะพนักงานขาย ในกรณีที่ขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตรงกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การขายผ่านช่องทางดิจิทัล ให้ทดแทนด้วยลักษณะการแสดงผลอื่นที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบายที่เพียงพอ

4.2 กระบวนการในการขายและให้บริการ

4.2.1 มีวิธีปฏิบัติงาน หรือกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการทราบข้อมูลและรายละเอียดของลูกค้าเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม **สอดคล้องกับลักษณะหรือประเภทของลูกค้า (customer's profile) รวมทั้งสอดคล้อง** กับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามหรือได้รับความยินยอมโดยลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น

4.2.2 อธิบายให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์² ที่นำเสนออย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยเน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ กรณีการเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางให้มีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

4.2.3 ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการควบคู่กับผลิตภัณฑ์อื่น เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่นให้ชัดเจน โดยในกรณีที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อื่นที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขาย ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง โดยไม่แจ้งให้ลูกค้าติดต่อกับเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อสอบถามข้อมูลเอง อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลหรือคำอธิบายในเชิงลึก ผู้ให้บริการสามารถส่งเรื่องต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ได้

4.2.4 ไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักที่ลูกค้ายื่นคำขอ เว้นแต่กรณีที่การขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทรถยนต์ที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ในการเสนอขายหรือขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

² ตัวอย่างข้อมูลที่สำคัญที่ต้องเปิดเผยให้ลูกค้าทราบสามารถอ้างอิงได้จากเอกสารแนบ 4.1 ตารางที่ 2

เป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดการทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

4.2.5 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน เช่น ออกบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสดให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้สมัคร ยกเว้นกรณีการออกบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตใหม่เพื่อทดแทนบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเดิมที่หมดอายุที่มีวงเงินและค่าธรรมเนียมเหมือนเดิมทุกประการ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า

4.2.6 กรณีการขายและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขายและให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีวิธีการนำเสนอ ระบบควบคุมและระบบสอบถามเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถจัดให้มีวิธีการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้ารับทราบลักษณะและเงื่อนไขสำคัญของผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจซื้อเป็นครั้งแรก เพื่อให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจและตัดสินใจเลือกซื้อของลูกค้า เช่น อาจจัดให้มีเว็บลิงก์ หรืออาจใช้ช่องทางการขายอื่นที่ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานขายได้ เช่น โทรศัพท์ VDO conference

4.2.7 หลังจากผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้ง

4.2.8 การให้ข้อมูลหลังการขาย ผู้ให้บริการต้อง

(1) แจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย **ค่าบริการ** เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการซึ่งลูกค้าต้องมีการชำระเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ใช้บริการครบถ้วนแล้ว และหากจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน รวมถึงแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระด้วย

(2) ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

(3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ให้บริการต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้มีการระบุไว้ในสัญญา ผู้ให้บริการสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี หากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสด ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

(4) กรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามข้อ 4.2.3 (3.3) ของเอกสารแนบ 4

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

5.1 เจ้าของกิจการ ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน โดยเนื้อหาที่ใช้สื่อสารกับพนักงานต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงาน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5.2 จัดให้มีการอบรมหรือการให้ความรู้แก่พนักงานขายเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของพนักงานขายตามรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อย้ำการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

6.1 ในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ หรือระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากล ภายใต้กรอบหลักการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) โดยคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

6.1.1 อำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับที่เอื้อต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.1.2 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม

6.1.3 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

6.1.4 การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (need to know basis)

6.1.5 กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม และมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะหรือรูปแบบอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น เช่น พันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยในการพิจารณาเลือกพันธมิตรทางธุรกิจข้างต้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความสามารถในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า การเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลลูกค้าของพันธมิตรทางธุรกิจให้เหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า เช่น ข้อมูลลูกค้าที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นการให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและพันธมิตรดังกล่าวรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบ

สาเหตุ รวมถึงระบุขอบเขตความรับผิดชอบ แนวทางการดำเนินการ และมาตรการในการแก้ไขปัญหา หรือชดเชย เยียวยาลูกค้าที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการ และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

6.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่สำคัญ วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับให้ครบถ้วน

7.1.3 แก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม วิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริง โดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรมตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

7.1.4 มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

7.2 ผู้ให้บริการมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้วยความเหมาะสมและไม่ชักช้า แจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาแก้ไข เยียวยาหรือชดเชยให้เป็นธรรม และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน

7.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ

7.3.1 กำหนดให้ต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.2 กำหนดให้ต้องมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดทราบ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยง และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมทั้งรายงานข้อมูล ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ติดตาม **ควบคุม และตรวจสอบ**การปฏิบัติงานในทุกกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ แนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงาน ด้วยความถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีโอกาสดังขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้ได้รับความปลอดภัย ความเสี่ยงที่ ลูกค้าจะถูกเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหาย โดยหากพบว่ามี การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข ทบทวน หรือปรับปรุง ให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

9.1 มีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ ที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดำเนินงานอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการ ดำเนินงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการ สอบทานการปฏิบัติงานโดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นอิสระจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน

9.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

9.2.1 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน หากกำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก

9.2.2 ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น การ กำหนดรหัสผ่าน (password) ในการใช้งานระบบ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล หรือการถูกนำไปใช้ที่ไม่สมควร หรือการถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

9.2.3 ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยเร็วและต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า ใดๆก็ดี หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการ

ชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า
ในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

9.3 มีระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ หรือหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ว่าลูกค้ามีการทำธุรกรรมจริง
โดยไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

9.4 มีแผนงาน กระบวนการรองรับ หรือวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ
หากเกิดเหตุฉุกเฉินในการดำเนินธุรกิจหรือเกิดเหตุขัดข้องกับระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยหากเกิดเหตุฉุกเฉินผู้ให้บริการต้องสามารถ
ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับบริษัทบริหารสินทรัพย์

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความแตกต่างในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน และการประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งสามารถประกอบธุรกิจได้ตามขอบเขตที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ เช่น การรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์นั้น การรับจ้างบริหารสินทรัพย์ การรับเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์จึงมีผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ให้บริการประเภทอื่นซึ่งมักเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่เกี่ยวข้องกับการรับฝากเงินจากประชาชน และการให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ได้รับซื้อหรือรับโอนมา การขายทรัพย์สินรอการขาย การรับเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนั้น เพื่อให้บริษัทบริหารสินทรัพย์มีแนวทางในการถือปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่งถือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง

ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 4 โดยนำหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดในเอกสารแนบนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกันได้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบ โดยมีการทบทวนนโยบายตามความถี่ที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

1.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยมีการสื่อสาร

ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยหากมีการมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวต้องมั่นใจได้ว่าได้มอบหมายให้แก่คณะทำงาน หรือบุคลากรที่สามารถผลักดันการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ **โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน** อย่างไรก็ตาม ในการมอบหมายคณะทำงาน หรือบุคลากรเพื่อดำเนินการใด ๆ ให้อย่างน้อยเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยให้คำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบถามและถ่วงดุลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

1.4 **จัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ**

1.5 คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรต้องติดตามและควบคุมภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจติดตามได้จาก แนวโน้มเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

2. การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการให้บริการ

2.1 กรณีผู้ให้บริการมีการดำเนินการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ที่รับซื้อหรือรับโอนมา การรับจ้างบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น ให้ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

2.1.1 แจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย **ส่วนลด ค่าบริการ** เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการซึ่งลูกค้าต้องมีการชำระเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือมีวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ใช้บริการครบถ้วนแล้ว

2.1.2 ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

2.1.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของลูกค้า เช่น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี กรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามข้อ 4.2.3 (3.3) ของเอกสารแนบ 4

2.1.4 กรณีที่จำเป็นต้องมีการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกัน ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าจะต้องดำเนินการจัดทำประกันภัย โดยผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดให้การทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการให้บริการ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ดำเนินการจัดทำประกันภัยภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนดและผู้ให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกันนั้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาจัดทำประกันภัยโดยพิจารณาตามความจำเป็นและสมควรแก่เหตุ

2.2 กรณีผู้ให้บริการมีการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า เช่น การเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขายทรัพย์สินรอการขาย ให้ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

2.2.1 อธิบายให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญของบริการที่นำเสนออย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ให้บริการ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ ซึ่งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่กำหนดต้องเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริงและไม่เอาเปรียบลูกค้า

ทั้งนี้ ข้อมูลสำคัญของบริการที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผย อธิบาย หรือให้ลูกค้าได้รับทราบ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ยอดหนี้คงค้าง จำนวนเงินที่ต้องชำระในแต่ละงวด อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ เงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ

2.2.2 มีวิธีการ เครื่องมือ หรือระบบงานที่ช่วยให้การนำเสนอบริการมีประสิทธิภาพ โดยผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายข้อมูลที่สำคัญทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้าและ

ผู้ให้บริการ รวมถึงข้อควรระวังต่าง ๆ เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ทรัพย์สินรอการขาย โดยในกรณีที่นำเสนอบริการผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตรงกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การนำเสนอบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้แสดงข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว

2.2.3 ผู้ให้บริการต้องดูแลและควบคุมให้การนำเสนอบริการไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 หลังจากผู้ให้บริการนำเสนอบริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้ง

2.2.5 การให้ข้อมูลหลังการนำเสนอบริการ ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 2.1.1-2.1.4

3. การจ่ายค่าตอบแทน

กรณีที่ผู้ให้บริการเสนอบริการที่มีการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลสูงใจให้แก่บุคลากร ให้ผู้ให้บริการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลสูงใจ โดยพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า ซึ่งไม่ควรคำนึงถึงแต่จำนวนรายได้ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

อาจจัดให้มีการสื่อสาร อบรม หรือให้ความรู้แก่พนักงานตามรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อเน้นย้ำการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจมีบุคลากรหรือฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

5. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

5.1 ในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ หรือระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากล ภายใต้กรอบหลักการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) โดยคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 อำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับที่เอื้อต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.1.2 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม

5.1.3 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

5.1.4 การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (need to know basis)

5.1.5 กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม และมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะหรือรูปแบบอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้น ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยในการพิจารณาเลือกพันธมิตรทางธุรกิจข้างต้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความสามารถในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า การเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลลูกค้าของพันธมิตรทางธุรกิจให้เหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า เช่น ข้อมูลลูกค้าที่เป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นการให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและพันธมิตรดังกล่าวรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบสาเหตุ รวมถึงระบุขอบเขตความรับผิดชอบ แนวทางการดำเนินการ และมาตรการในการแก้ไขปัญหาหรือชดเชย เยียวยาลูกค้าที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการ และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

5.2 กรณีที่ผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6

6. การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

6.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

6.1.1 มีบุคลากรและช่องทางในการรับ**ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน**ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก โดยผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียน แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำเสนอเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่เป็นวิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

6.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับ**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน** พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูล**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน**ทั้งหมดที่ได้รับให้ครบถ้วน

6.1.3 แก้ไข**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน**ด้วยความเป็นธรรม วิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริง โดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรมตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

6.1.4 มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ**ให้บริการและเรื่องร้องเรียน** รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

6.2 ผู้ให้บริการมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้วยความเหมาะสมและไม่ชักช้า แจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือชดเชยให้เป็นธรรม และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน

6.3 การป้องกันไม่ให้เกิด**ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ**

6.3.1 กำหนดให้ต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของ**ปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน** และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

6.3.2 กำหนดให้ต้องมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับ**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน** ให้คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดทราบ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิด**ปัญหาซ้ำ** รวมทั้งรายงานข้อมูล**ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน**มายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

7. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ติดตาม **ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงาน** ในทุกระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกฎหมายหลักเกณฑ์ทางการ แนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีโอกาสดังขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้ได้รับความปลอดภัย โดยหากพบว่ามี การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ทบทวน หรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

8. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

8.1 มีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ ที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดำเนินงานอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการสอบทาน การปฏิบัติงานโดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นอิสระจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน

8.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

8.2.1 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน หากกำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก

8.2.2 ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น การกำหนดรหัสผ่าน (password) ในการใช้งานระบบ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล หรือการถูกนำไปใช้ที่ไม่สมควร หรือการถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

8.2.3 ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ โดยเร็วและต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

8.3 มีแผนงาน กระบวนการรองรับ หรือวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ หากเกิดเหตุฉุกเฉินในการดำเนินธุรกิจหรือเกิดเหตุขัดข้องกับระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยหากเกิดเหตุฉุกเฉินผู้ให้บริการต้องสามารถ ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่าระหว่างบุคคลกับบุคคล

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่าระหว่างบุคคลกับบุคคลที่ให้บริการโดยเป็นช่องทางหรือตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างลูกค้าที่เป็นผู้กู้และผู้ให้กู้ ตลอดจนการทำสัญญาการให้สินเชื่อระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้ผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ประกอบธุรกิจนี้อาจประกอบธุรกิจอื่นเพิ่มเติมได้เป็นรายกรณีตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อในลักษณะดังกล่าวมีความแตกต่างจากการให้บริการของผู้ให้บริการประเภทอื่นที่มักเป็นการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่เป็นผู้กู้โดยตรง ดังนั้น เพื่อให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่าระหว่างบุคคลกับบุคคลมีแนวทางการถือปฏิบัติเพื่อดูแลและส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่ชัดเจน สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจและบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังในการดูแลและส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ให้ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่าระหว่างบุคคลกับบุคคลทุกแห่งถือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว และมีการทบทวนนโยบายตามความถี่ที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

1.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยหากมีการมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ต้องมั่นใจได้ว่าได้มอบหมายให้แก่คณะทำงานหรือบุคลากรที่สามารถผลักดันการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในการมอบหมายบุคลากรเพื่อดำเนินการใด ๆ ให้ยังถือว่าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยให้คำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบถามและถ่วงดุลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

1.4 จัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งดูแลเครื่องมือให้มีความทันสมัยเพียงพอรองรับการปฏิบัติงานดังกล่าวได้อย่างทันการณ์

1.5 คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรต้องติดตามและควบคุมภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจติดตามได้จากแนวโน้มเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

2. การพัฒนาบริการและการจัดกลุ่มลูกค้า

2.1 ในการพัฒนาหรือคัดเลือกบริการเพื่อนำมาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้และผู้ให้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1.1 ความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน ความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของบริการ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy)

2.1.2 การกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ สัญญา สิทธิประโยชน์ ราคา ดอกเบี้ย ผลตอบแทนค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นใด และ/หรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีความเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง และไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมถึงในการกำหนดและการทำสัญญาทั้งในกรณีสัญญาการใช้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า และสัญญาการให้สินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องดูแลให้สัญญามีผลบังคับใช้ตามกฎหมาย และต้องมีข้อมูลขั้นต่ำที่ระบุในสัญญาแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

(1) กรณีสัญญาการใช้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องระบุชื่อผู้ให้บริการ ชื่อลูกค้า ขอบเขตและเงื่อนไขในการใช้บริการ และค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ (ถ้ามี)

(2) กรณีสัญญาการให้สินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องระบุชื่อผู้ให้และผู้กู้ ที่อยู่ของผู้ให้และผู้กู้ ประเภทสินเชื่อ จำนวนเงินให้สินเชื่อ ภาระผูกพัน ระยะเวลาการให้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างชัดเจน

2.1.3 ความเหมาะสมของช่องทางการนำเสนอหรือการให้บริการของผู้ให้บริการ รวมทั้งการมีระบบงานหรือกระบวนการในการดำเนินการที่สามารถรองรับการนำเสนอหรือการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2.1.4 ความสามารถในการทำความเข้าใจของพนักงานหรือบุคลากรเกี่ยวกับบริการที่มีการให้บริการ ซึ่งพนักงานหรือบุคลากรดังกล่าวอาจต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดของบริการ หรืออาจต้องติดต่อกับลูกค้า

2.1.5 เรื่องร้องเรียน และสาเหตุของปัญหาของบริการที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ถ้ามี) รวมถึงกำหนดแนวทาง กระบวนการ หรือวิธีการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยความเสียหายให้ลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วย

2.1.6 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประเด็นความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการที่พัฒนาหรือคัดเลือก โดยในการนำเสนอหรือให้บริการต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 กรณีผู้ให้บริการมีการนำเสนอหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาเอง ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น (product due diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ให้บริการต้องปฏิเสธการนำเสนอหรือให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น

3. การจ่ายค่าตอบแทน

กรณีที่ผู้ให้บริการมีการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจให้แก่บุคลากร ให้ผู้ให้บริการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจ โดยพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า ซึ่งไม่ควรคำนึงถึงแต่จำนวนรายได้หรือกำไรที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. กระบวนการการนำเสนอและการให้บริการ

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อนำเสนอบริการแก่ลูกค้า

4.1.1 ก่อนการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังนี้

(1) ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการ เครื่องมือ หรือระบบงานในการนำเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนและชัดเจน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และข้อควรระวัง โดยผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือเพิ่มเติมเพื่อช่วยอธิบายข้อมูลที่สำคัญ เช่น รูปภาพ ตารางข้อมูล วิดีทัศน์ นอกจากนี้ ในการนำเสนอบริการหรือติดต่อกับลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ผู้ให้บริการจะต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าด้วย

กรณีลูกค้าต้องการคำแนะนำหรือข้อมูลเพิ่มเติมจากการได้รับทราบข้อมูลตามช่องทางการนำเสนอปกติของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าใช้ในการติดต่อหรือมีระบบสนับสนุนอื่นเพิ่มเติมในการสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และได้รับการที่เป็นธรรม

(2) กรณีที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยพนักงานหรือบุคลากรของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีดำเนินการที่ช่วยให้พนักงานหรือบุคลากรดังกล่าวมีความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจในบริการที่เกี่ยวข้อง มีทักษะในการสื่อสาร และมีใจรักในการบริการ

(3) ผู้ให้บริการต้องมีวิธีปฏิบัติงาน หรือกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการทราบข้อมูลและรายละเอียดของลูกค้าเพื่อนำมาประกอบการพิจารณานำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

4.1.2 กรณีผู้ให้บริการมีการนำเสนอการให้บริการอื่น ๆ แก่ลูกค้านอกเหนือจากบริการของผู้ให้บริการเอง ผู้ให้บริการต้องสื่อสารให้ลูกค้าทราบและแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างบริการของผู้ให้บริการและบริการอื่น

4.1.3 กรณีผู้ให้บริการติดต่อไปยังลูกค้าโดยตรงเพื่อนำเสนอ ให้ข้อมูล โฆษณา หรือประชาสัมพันธ์บริการของผู้ให้บริการ เช่น อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งลูกค้าอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการอีกแจ้งระยะเวลาของเงื่อนไขในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า โดยหากลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ยกเว้นกรณีลูกค้าสนใจสมัครบริการตามที่นำเสนอ ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อและช่องทางการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า

นอกจากนี้ หากผู้ให้บริการมีการติดต่อกับลูกค้าเพื่อนำเสนอบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีวิธีการหรือกระบวนการที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์หรือสิ่งอื่นใดที่ใช้ในการติดต่อ และชื่อลูกค้าที่มีการติดต่อ เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย และเพื่อใช้อ้างอิงกรณีการติดต่อลูกค้าดังกล่าวเกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนในภายหลัง

4.1.4 กรณีผู้ให้บริการมีการนำเสนอข้อมูล โฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือส่งเสริมการขาย ผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติอย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) ไม่ใช่ถ้อยคำที่เร้าให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ หรือใช้วิธีการที่อาจทำให้ผู้ให้กู้ไม่ได้พิจารณาข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อ หรือทำให้ผู้กู้ไม่ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

(2) ไม่นำเสนอข้อมูล โฆษณา ประชาสัมพันธ์ในลักษณะชักนำหรือรับประกันผลตอบแทนจากการให้สินเชื่อ

(3) ในการสื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าทราบจะต้องไม่แสดงเฉพาะข้อมูลที่ระบุถึงข้อดีหรือประโยชน์จากการใช้บริการเท่านั้น แต่จะต้องจัดให้มีคำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยงในการขอหรือใช้สินเชื่ออย่างชัดเจนและเหมาะสม โดยเฉพาะการเตือนให้ผู้กู้ต้องคำนึงถึงการก่อหนี้ที่ไม่เกินความสามารถในการชำระหนี้ และคำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยงของผู้ให้กู้ที่อาจไม่ได้รับเงินและผลตอบแทนตามสัญญา รวมทั้งความเสี่ยงจากการไม่มีตลาดรองรับซื้อสินเชื่อก่อนครบกำหนดสัญญา

(4) กรณีที่มีการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ควรมีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลไว้อย่างชัดเจน โดยควรเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้

4.1.5 ลูกค้าต้องได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญของบริการที่นำเสนออย่างครบถ้วน ทั้งข้อมูลของผู้ให้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น เงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ข้อควรระวัง ความเสี่ยงจากการลงทุน และข้อมูลด้านสินเชื่อ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน ไม่ปิดบัง ไม่ทำให้เข้าใจผิด เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยเน้นความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ (การเปิดเผยข้อมูลทั่วไปที่สำคัญตามเอกสารแนบ 13.1)

4.1.6 ผู้ให้บริการต้องได้รับข้อมูลจากผู้กู้ดังต่อไปนี้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้กู้

(1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้กู้ เช่น อายุ ที่อยู่หรือภูมิลำเนา อาชีพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน หรือรายละเอียดของประเภทและลักษณะการประกอบธุรกิจ

(2) ข้อมูลแสดงฐานะการเงิน เช่น รายได้หรือกระแสเงินสดโดยเฉลี่ย และแหล่งที่มา

(3) ข้อมูลการใช้สินเชื่อ เช่น ประวัติการยื่นขอสินเชื่อและได้รับสินเชื่อผ่านผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทุกราย จำนวนและมูลค่าสินเชื่อประเภทหรือโครงการเดียวกันที่ได้รับจากแหล่งอื่นอยู่แล้วในปัจจุบัน หรือประวัติการชำระหนี้

(4) ข้อมูลการขอสินเชื่อ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ รายละเอียดความเป็นไปได้ของธุรกิจ ประเภทและรายละเอียดหลักประกัน รวมถึงภาระผูกพันของหลักประกันดังกล่าว (ถ้ามี) และ จำนวนเงินสินเชื่อและระยะเวลาการชำระหนี้คืน

(5) ข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการพิจารณาที่สะท้อนพฤติกรรมและความเต็มใจในการชำระหนี้

4.1.7 ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าใช้บริการในลักษณะพ่วงบริการหนึ่งกับอีกบริการหนึ่งเพิ่มเติม หรือกำหนดให้การใช้บริการพ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหลักที่ลูกค้าต้องการใช้ เว้นแต่กรณีที่การนำเสนอบริการนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับบริการหลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ในการนำเสนอบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าให้เลือกใช้บริการจากบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือกำหนดการใช้บริการกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาการใช้บริการ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการกับบริษัทใดก็ได้

4.2 กระบวนการในการให้บริการ

4.2.1 ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ความยินยอมด้วยตนเอง หรือกรณีที่มีการลงนามแทนลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น

4.2.2 ผู้ให้บริการจะต้องไม่กำหนดหรือเสนอบริการที่ก่อให้เกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติมแก่ลูกค้าโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน

4.2.3 ผู้ให้บริการต้องดูแลการเปิดเผยข้อมูลของผู้กู้แก่ผู้ให้กู้ โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลเท่าที่จำเป็น และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ให้บริการไม่ว่าเป็นสมาชิกหรือมิใช่สมาชิกของบริษัท ข้อมูลเครดิตต้องเปิดเผยข้อมูลเครดิตของผู้กู้เท่าที่จำเป็นตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เพื่อให้ผู้ให้กู้มีข้อมูลอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ

4.2.4 หลังจากผู้ให้บริการนำเสนอบริการและให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลงใช้บริการ ตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้ง เช่น ผู้ให้บริการต้องส่งมอบสัญญาการให้สินเชื่อให้แก่ผู้ให้กู้และผู้กู้

4.2.5 เมื่อลูกค้าตกลงใช้บริการหรือตกลงทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลเป็นการเฉพาะของการกู้ยืมสัญญาระหว่างที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ เพื่อให้ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้กู้และผู้ให้กู้สามารถตรวจสอบรายละเอียด เงื่อนไข และสถานะปัจจุบันของสินเชื่อแต่ละสัญญาได้ ซึ่งข้อมูลขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผย ได้แก่

(1) รายละเอียดสินเชื่อ เช่น มูลค่าธุรกรรม ยอดเงินต้นคงเหลือที่ยังไม่ได้รับชำระ จำนวนงวดคงเหลือที่ยังไม่ได้รับชำระ มูลค่าหนี้ที่ค้างชำระเกิน 90 วัน หรือผลขาดทุนจากการให้สินเชื่อ

(2) ผลตอบแทนที่ผู้ให้กู้จะได้รับ

- (3) การเสียภาษีจากผลตอบแทนที่ผู้ให้กู้ได้รับ เช่น การหักภาษี ณ ที่จ่าย
- (4) เงื่อนไขอื่น ๆ ที่สำคัญ

4.2.6 ผู้ให้บริการต้องแจ้งลูกค้าทั้งที่เป็นผู้กู้และผู้ให้กู้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการที่ลูกค้าจะได้รับ หรือต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดที่จะได้รับผลตอบแทนหรือวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะได้รับหรือต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ ทั้งนี้ สำหรับผู้กู้ ผู้ให้บริการต้องแจกแจงรายละเอียดรายการ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการในการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้ รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย สำหรับผู้ให้กู้ ผู้ให้บริการต้องแจกแจงรายละเอียดรายการ เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน ค่าบริการในการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการซึ่งลูกค้าต้องมีการชำระหรือได้รับเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือมีวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระหรือได้รับเงิน และหน้าที่ของลูกค้าครบถ้วนแล้ว และหากจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด ค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน รวมถึงแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระด้วย

4.2.7 มอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นผู้กู้และผู้ให้กู้ทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

4.2.8 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ให้บริการต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้ระบุไว้ในสัญญา ผู้ให้บริการสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี หากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

5.1 เจ้าของกิจการ ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน โดยเนื้อหาที่ใช้สื่อสารกับพนักงานต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงาน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5.2 จัดให้มีการอบรมหรือการให้ความรู้แก่พนักงานที่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ตามรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อย้ำถึงการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวัง ที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 6 โดยให้คำนึงถึงความสอดคล้องและความเหมาะสมกับการดำเนินการในลักษณะต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อมูลของลูกค้า

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 มีระบบงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่เป็น วรรติติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูลปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับให้ครบถ้วน

7.1.3 แก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม วิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริง โดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรมตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

7.1.4 มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

7.2 ผู้ให้บริการมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้วยความเหมาะสมและไม่ชักช้า แจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาแก้ไขเยียวยาหรือชดเชยให้เป็นธรรม และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน

7.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ

7.3.1 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.2 รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดทราบ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยง ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

8.1 ติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ แนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีโอกาสดังขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้รับความปลอดภัย ความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกนำเสนอบริการที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหาย โดยหากพบว่ามี การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข ทบทวน หรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

8.2 มีการกำหนดนโยบาย มาตรการ หรือเครื่องมือเพื่อป้องกันจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารให้ทั้งลูกค้าและพนักงานทราบ รวมถึงทบทวนนโยบาย มาตรการ หรือเครื่องมือของผู้ให้บริการให้เป็นปัจจุบัน

ทั้งนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ซึ่งอาจสื่อสารให้ลูกค้าทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการให้สินเชื่อกรณีกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ทำหน้าที่เป็นผู้ให้กู้เองด้วย

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

9.1 มีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่เหมาะสมที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดำเนินงานอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการสอบทานการปฏิบัติงานโดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นอิสระจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน

9.2 ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

9.2.1 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบที่ผู้ให้บริการเลือกใช้งาน

9.2.2 ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล เช่น การกำหนดรหัสผ่าน (password) ในการใช้งานระบบ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล หรือการถูกนำไปใช้ที่ไม่สมควร หรือการถูกนำไปใช้โดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

9.2.3 การพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการการใช้งานของลูกค้า

9.2.4 ในกรณีที่ระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วและต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า อย่างไรก็ดี หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

9.3 มีระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ หรือหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ว่าลูกค้ามีการทำธุรกรรมจริง โดยไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

9.4 มีแผนงาน กระบวนการรองรับ หรือวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับขนาดและการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยหากเกิดเหตุฉุกเฉินในการดำเนินธุรกิจหรือเกิดเหตุขัดข้องกับระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

**การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของบริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อ
ระหว่างบุคคลกับบุคคล**

ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ในการพิจารณาเลือกใช้บริการของลูกค้า ซึ่งข้อมูลขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยมีดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป ได้แก่

1.1 ข้อมูลของผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลทั่วไปเพื่อการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันของผู้ให้บริการ (เช่น ชื่อบริษัท สถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ รวมถึงช่องทางการติดต่อเพื่อร้องเรียน) รายชื่อกรรมการและผู้มีอำนาจในการจัดการ ฐานะการเงิน (เช่น งบการเงินประจำปีที่ได้รับการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต) นโยบายป้องกันและจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest policy)

1.2 ข้อมูลที่ชี้ให้ผู้กู้ตระหนักถึงภาระหนี้สินของตน เช่น ข้อความที่แสดงให้ผู้กู้เห็นอย่างชัดเจนและตระหนักถึงภาระหนี้สินที่จะมีทั้งหมด โดยต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองก่อนการตัดสินใจขอสินเชื่อ

1.3 ข้อมูลที่ชี้ให้ผู้กู้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากการลงทุน เช่น ข้อความที่แสดงให้ผู้กู้เห็นอย่างชัดเจนและทราบก่อนการตัดสินใจให้สินเชื่อว่าการให้สินเชื่อไม่ใช่การฝากเงิน ผู้กู้จะไม่สามารถคุ้มครองจากสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น การไม่มีตลาดรองรับหากมีความจำเป็นต้องใช้เงินที่ลงทุน และไม่สามารถยกเลิกการให้สินเชื่อหรือเรียกให้ชำระหนี้ก่อนครบกำหนด

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น

- สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และเงื่อนไขที่ลูกค้ามีหรือควรปฏิบัติเมื่อใช้บริการ (terms and conditions)
- ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีที่ลูกค้าอาจมีภาระอันเกิดจากการใช้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์
- นโยบายและกระบวนการอื่นที่สำคัญ เช่น กรณีที่ผู้ให้บริการแนะนำบุคคลที่สามในการให้บริการติดตามทวงถามหนี้ ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลถึงกระบวนการเรียกให้ชำระหนี้ ขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ การบริหารจัดการหนี้ค้างชำระ รวมถึงกระบวนการยื่นฟ้องต่อศาล

- ข้อมูลที่เป็นการให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ และข้อแนะนำในการใช้บริการดังกล่าวอย่างปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและตระหนักถึงความเสี่ยงและสามารถใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย
- กระบวนการหรือขั้นตอนในการใช้บริการ เช่น การสมัครใช้บริการ ขั้นตอนในการขอสินเชื่อของผู้กู้ซึ่งรวมถึงการพิจารณาคุณสมบัติของผู้กู้ ขั้นตอนในการเลือกผู้กู้และการเลือกให้สินเชื่อของผู้ให้กู้ ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน
- เงื่อนไขและข้อมูลอื่นๆ ที่สำคัญในการใช้บริการ เช่น เงื่อนไขการปิดรับคำสั่งการให้สินเชื่อ

1.5 ข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น

- ข้อมูล รายละเอียด และประเภทการขอสินเชื่อ เช่น สินเชื่อรายย่อยเพื่ออุปโภคบริโภค
- ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้ (creditworthiness)
- การจัดอันดับความน่าเชื่อถือของผู้กู้ (creditworthiness) โดยการประเมินของผู้ให้บริการ
- อัตราดอกเบี้ยรายปี ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งหมดที่ผู้กู้ต้องชำระ เพื่อให้ผู้กู้ทราบภาระทั้งหมดที่ต้องจ่ายและสามารถเปรียบเทียบกับทางเลือกอื่นได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจเปิดเผยข้อมูลโดยแสดงข้อมูลภาระที่ผู้กู้ต้องจ่ายเป็นอัตราร้อยละที่ได้คำนวณโดยรวมอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งหมดแล้ว¹ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการยังต้องสามารถแจกแจงรายละเอียดส่วนที่เป็นอัตราดอกเบี้ย และค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้
- อัตราผลตอบแทนรายปี ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งหมดที่ผู้กู้จะได้รับ เพื่อให้ผู้กู้ทราบผลตอบแทนสุทธิที่จะได้รับและสามารถเปรียบเทียบกับทางเลือกอื่นได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจเปิดเผยข้อมูลโดยแสดงข้อมูลผลตอบแทนสุทธิที่ผู้กู้จะได้รับที่ได้คำนวณโดยรวมอัตราผลตอบแทน ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

¹ กรณีค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีอัตราการเรียกเก็บที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบร้อยละ ผู้ให้บริการสามารถใช้การคำนวณโดยประมาณ เช่น คิดเทียบกับจำนวนเงินกู้/วงเงินสินเชื่อ เพื่อประโยชน์ในการแสดงข้อมูลได้ โดยต้องแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น สมมติฐาน หรือเงื่อนไขที่ใช้ประกอบการคำนวณ ให้ลูกค้าได้รับทราบด้วย

ทั้งหมดแล้ว² อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการยังต้องสามารถแจกแจงรายละเอียดส่วนที่เป็นอัตราผลตอบแทน และค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้

- ข้อมูลเกี่ยวกับการให้สินเชื่อกรณีกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ทำหน้าที่เป็นผู้ให้กู้เองด้วย

1.6 ข้อมูลสถิติการให้บริการและข้อร้องเรียน เช่น

- สถิติปริมาณสินเชื่อ จำนวนผู้ให้กู้ จำนวนผู้กู้ และการกระจุกตัวของผู้ให้กู้และผู้กู้ย้อนหลัง 5 ปี³

- สถิติอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยรายปี แยกรายประเภทสินเชื่อ

- จำนวน มูลค่า และอัตราผิดนัดชำระ (default rate) ย้อนหลัง 5 ปี⁴

- ข้อมูลสถานะปัจจุบันของสินเชื่อ เช่น จำนวนและมูลค่าธุรกรรมทั้งหมด (outstanding) ยอดหนี้ที่ค้างชำระเกิน 90 วัน หรือผลขาดทุนทั้งหมดจากธุรกรรม

- ข้อมูลและสถิติการให้สินเชื่อกรณีกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ทำหน้าที่เป็นผู้ให้กู้เองด้วย

- ข้อมูลและสถิติการร้องเรียน เช่น จำนวนข้อร้องเรียน ปัญหาที่มีข้อร้องเรียน สัดส่วนการแก้ปัญหาสำเร็จ

1.7 ข้อมูลค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น เช่น

- ประเภท อัตรา และวิธีการคำนวณค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นในการให้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ค่าบริการในการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้ (matching)

- ค่าบริการที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวกับการให้บริการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเรียกเก็บจากลูกค้า เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้

- ค่าใช้จ่ายอื่นซึ่งเกิดจากการค้ำประกันหรือการซื้อประกันจากบุคคลที่สาม เพื่อป้องกันความเสี่ยงของผู้ให้กู้ (ถ้ามี) โดยผู้ให้บริการต้องเปิดเผยให้ชัดเจนแยกต่างหากจากค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมของผู้ให้บริการ

² กรณีค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีอัตราการเรียกเก็บที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบร้อยละ ผู้ให้บริการสามารถให้การคำนวณโดยประมาณ เช่น คิดเทียบกับจำนวนเงินลงทุน/วงเงินการให้กู้ยืม เพื่อประโยชน์ในการแสดงข้อมูลได้ โดยต้องแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น สมมติฐาน หรือเงื่อนไขที่ใช้ประกอบการคำนวณ ให้ลูกค้าได้รับทราบด้วย

³ กรณีมีข้อมูลย้อนหลังน้อยกว่า 5 ปี ให้ผู้ประกอบการเปิดเผยข้อมูลสถิติเท่าที่มีจนถึงปีล่าสุด

⁴ กรณีมีข้อมูลย้อนหลังน้อยกว่า 5 ปี ให้ผู้ประกอบการเปิดเผยข้อมูลสถิติเท่าที่มีจนถึงปีล่าสุด

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
สำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

จากสภาพแวดล้อมทางการเงินในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า การให้บริการการชำระเงินเข้ามามีบทบาทต่อประชาชนและภาคธุรกิจค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากปริมาณและมูลค่าการทำธุรกรรม การชำระเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา ประกอบกับบริการการชำระเงินเองก็มีพัฒนาการในการให้บริการมาเป็นลำดับทั้งในด้านของช่องทางและรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรมยิ่งขึ้น ได้รับทราบข้อมูลและเงื่อนไขของ บริการการชำระเงินเพียงพอ ถูกต้อง และครบถ้วน รวมถึงให้ผู้ให้บริการมีการยกระดับการบริหารจัดการ ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าโดยมีนโยบาย มาตรการ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน มีหลักเกณฑ์ ในการถือปฏิบัติที่เป็นองค์รวม ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงิน ภายใต้การกำกับทุกแห่งถือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง โดย ในการกำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม กับความเสี่ยงของธุรกิจบริการการชำระเงินแต่ละประเภท โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผล กระทบต่อการให้บริการการชำระเงินแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยปัจจัยใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ (1) การให้บริการดังกล่าวเป็นการให้บริการโดยตรงกับลูกค้าหรือร้านค้าทั่วไป (2) การให้บริการดังกล่าว เชื่อมโยงกับบริการทางการเงินประเภทอื่น ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นต่อการได้รับบริการ อย่างเป็นธรรม และ (3) การให้บริการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับเงินรับล่วงหน้าหรือเงินฝากจากลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการการชำระเงินต้องถือปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุน ให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการการชำระเงินซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน ขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่ปรากฏในเอกสารแนบฉบับนี้ นอกจากนี้ กรณีผู้ให้บริการมีการให้บริการเงิน อิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความเสี่ยงของธุรกิจบริการ การชำระเงินที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสูงกว่าผู้ให้บริการการชำระเงิน ประเภทอื่น ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในเอกสารแนบฉบับนี้ตามที่ระบุใน ระบบ 2 การพัฒนาบริการเพื่อให้บริการลูกค้า และระบบ 4 กระบวนการนำเสนอและการให้บริการ ลูกค้า เพิ่มเติมด้วย

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าวและทบทวนนโยบายตามความถี่ที่พิจารณาแล้วว่าเหมาะสม หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทยังต้องให้ความสำคัญ เสริมสร้างและผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงนำนโยบาย และแผนกลยุทธ์ไปสื่อสารและเน้นย้ำในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวและถือปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั้งในระดับองค์กรและหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น จัดทำคู่มือข้อพึงปฏิบัติ (code of conduct) เพื่อสื่อสารถึงการให้ความสำคัญและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า

1.2 กำหนดให้ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรรับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้การนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติเกิดเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อการเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรสามารถมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นผู้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแทนได้ โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ดี ในการมอบหมายคณะทำงานหรือผู้บริหารเพื่อบริหารหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กล่าวข้างต้น ให้ยังถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานในการทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานหรือการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมภายในแต่ละระบบ โดยระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผู้ควบคุมอย่างชัดเจน รวมถึงมีการแบ่งแยกหน่วยงานซึ่งเอื้อต่อการสอบทาน การถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระ และไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาดำเนินการให้เหมาะสมกับขนาด ความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรได้

1.4 จัดให้มีบุคลากรและเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม รวมทั้งจัดให้มีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้และความสามารถ

ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งดูแลเครื่องมือให้มีความทันสมัยเพียงพอรองรับการปฏิบัติงานดังกล่าวได้อย่างทันการณ์

1.5 จัดให้มีการติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยต้องมีการรายงานเรื่องดังกล่าวต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจติดตามได้จากผลสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของลูกค้า ข้อมูลสถิติและแนวโน้มของปัญหาและเรื่องร้องเรียน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน เป็นต้น โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัทโดยเร็ว อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องรายงานสรุปภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมต่อไป

2. การพัฒนาบริการเพื่อให้บริการลูกค้า

การพัฒนาบริการเพื่อให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1 การตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการหรือแก้ปัญหาของลูกค้า (pain point) และคำนึงถึงความสามารถของลูกค้าในการทำความเข้าใจลักษณะ เงื่อนไข และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ของบริการ รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาจากเรื่องร้องเรียนหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ทั้งนี้ให้พิจารณากำหนดแนวทาง กระบวนการ หรือวิธีการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของลูกค้าจากการใช้บริการอย่างเหมาะสมด้วย

2.2 กำหนดเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ช่องทางการนำเสนอหรือการให้บริการ และค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับบริการที่นำเสนอ โดยค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวต้องกำหนดอย่างเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า และลูกค้าสามารถนำเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ช่องทาง และค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวเทียบเคียงกับบริการอื่นที่มีลักษณะคล้ายกันได้

2.3 บุคลากรที่ให้บริการมีความพร้อมและมีความสามารถในการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

2.4 คำนึงถึงความเสี่ยงของลูกค้ำที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ โดยพิจารณาทั้งจากความเสี่ยงของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่อาจมีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้ำ เช่น ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ด้านชื่อเสียง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการปฏิบัติการ

ทั้งนี้ ในกรณีของผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนาต่อยอดการให้บริการดังกล่าวโดยเชื่อมโยงกับบริการทางการเงินประเภทอื่น ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ำมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นต่อการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เช่น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้ำสามารถนำไปใช้เชื่อมโยงกับบริการทางการเงินอื่น อาทิ ซื้อหลักทรัพย์ ซื้อหุ้นกู้ ผู้ให้บริการดังกล่าวต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้ำ และประเมินลักษณะเงื่อนไข ตลอดจนสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานและลูกค้ำ เพื่อจัดเตรียมกระบวนการและความพร้อมสำหรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้ำอย่างเป็นธรรมด้วย

3. การจ่ายค่าตอบแทน

กรณีที่ผู้ให้บริการเสนอบริการที่มีการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลสูงใจให้แก่บุคลากร ให้ผู้ให้บริการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลสูงใจ โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำด้วย โดยอาจนำความเห็น ข้อเสนอแนะ หรือผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ำมาประกอบการพิจารณา ซึ่งไม่ควรอ้างอิงเป้าหมายการประเมินผลงานของบุคลากรจากรายได้หรือกำไรขององค์กรเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. กระบวนการนำเสนอและการให้บริการ

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการ

4.1.1 จัดให้มีวิธีปฏิบัติในการนำเสนอบริการที่ครบถ้วน ชัดเจน เหมาะสมกับบริการและช่องทางการนำเสนอบริการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่และแนวทางที่ต้องปฏิบัติในการนำเสนอบริการแก่ลูกค้ำ รวมทั้งจัดให้มีเครื่องมือและระบบงานสนับสนุน เช่น สื่อโฆษณา เอกสารข้อมูลบริการ (sales sheet) ระบบแนะนำบริการ (service help desk) หรือ Chatbot ที่ช่วยให้รายละเอียดบริการ เพื่อให้ลูกค้ำเกิดความเข้าใจและมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

4.1.2 กำหนดข้อตกลง หรือเงื่อนไขในการใช้บริการของลูกค้ำเป็นลายลักษณ์อักษร และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ หรือขึ้นข้อความแจ้งเตือนในแอปพลิเคชัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ำได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน โดยข้อมูลที่เปิดเผยต้องครอบคลุมอย่างน้อย ดังนี้

(1) สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการและลูกค้า ทั้งกรณีปกติและกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

(2) หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ

(3) ข้อควรระวังและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าจากการใช้บริการ

(4) ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดที่จะเรียกเก็บจากลูกค้า

4.1.3 จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรที่ให้บริการลูกค้า ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการให้บริการอย่างเพียงพอ

สำหรับผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือผู้ให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เชื่อมโยงบริการดังกล่าวกับบริการทางการเงินประเภทอื่น ซึ่งอาจทำให้ลูกค้ามีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากการได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ลูกค้าสามารถนำไปใช้เชื่อมโยงกับบริการทางการเงินอื่น อาทิ ชื้อหลักทรัพย์ ชื้อหุ้นกู้ ผู้ให้บริการดังกล่าวต้องจัดให้มีช่องทางเปิดเผยข้อมูลบริการทางการเงินและจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจกับลูกค้าเกี่ยวกับรูปแบบและความเสี่ยงของบริการทางการเงินอื่น เช่น การทำแบบประเมินระดับ การเผยแพร่เอกสารสรุปข้อมูลสำคัญของบริการที่เชื่อมโยง เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำมาพิจารณาได้อย่างเหมาะสมตรงความต้องการของตน

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

(1) จัดให้มีระบบ กระบวนการ หรือเครื่องมือการลงทะเบียนของผู้ใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดูแลและจำกัดความเสียหายขั้นสูงของมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย หรือเมื่อลูกค้าร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องชี้แจงระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการลงทะเบียนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

(2) จัดให้มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอคืนเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้ลูกค้าทราบ และผู้ให้บริการต้องคืนเงินภายใน 15 วันนับแต่วันที่ลูกค้าได้แจ้งขอคืนเงินตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังกล่าว

(3) จัดให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ วันหมดอายุ และแจ้งวิธีการตรวจสอบให้ลูกค้าทราบด้วย

4.2 กระบวนการนำเสนอและให้บริการ

4.2.1 ผู้ให้บริการต้องอธิบายข้อมูลของบริการที่นำเสนอ ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และข้อควรระวัง ให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ

4.2.2 กรณีการนำเสนอและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการนำเสนอและการให้บริการให้เหมาะสมกับช่องทางดังกล่าว โดยมีวิธีการนำเสนอที่ทำ

ให้ลูกค้าได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้อง เช่น มีคลิปวิดีโอแสดงขั้นตอนการสมัคร และการใช้บริการ หรือมีเว็บไซต์สำหรับดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมี แนวทางการติดตามความเข้าใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น สุ่มโทรศัพท์ติดต่อสอบถามกลับไปยังลูกค้า

4.3 กระบวนการหลังการให้บริการ

4.3.1 ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานให้แก่ลูกค้าหลังการให้บริการเสร็จสิ้น อาทิ ใบเสร็จรับเงิน ใบรับเงิน ใบรับฝากชำระ หรือหลักฐานอื่นใดที่ใช้อ้างอิงการให้บริการได้ เช่น ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) สลิปแบบดิจิทัล (Digital slip) หรือรหัสธุรกรรมอ้างอิง (Reference transaction code) โดยหลักฐานดังกล่าว ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (1) ชื่อผู้ให้บริการ ชื่อผู้ขายสินค้าหรือบริการ หรือชื่อเจ้าหน้าที่ (ถ้ามี)
- (2) จำนวนเงินที่ชำระ หรือที่โอน
- (3) รายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ชำระ โดยอาจจะระบุเป็นชื่อย่อหรือรหัสก็ได้ รวมถึงรายละเอียดที่อ้างถึงลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินหรือโอนเงิน เช่น ชื่อผู้โอน ชื่อผู้รับโอน
- (4) วัน เดือน ปี และเวลาที่ออกหลักฐานการให้บริการชำระเงินหรือโอนเงิน
- (5) ข้อความแสดงผลหลังการทำรายการ เช่น สำเร็จหรือไม่สำเร็จ

4.3.2 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของลูกค้า เช่น การปรับเพิ่มค่าธรรมเนียมการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ให้บริการต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้ระบุไว้ในสัญญา ผู้ให้บริการ สามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี กรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามข้อ 4.2.3 (3.3) ของเอกสารแนบ 4

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

5.1 ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบุคลากรหรือฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่บุคลากร ตามความเหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร

5.2 ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการสื่อสาร อบรม ให้ความรู้ และเพิ่มทักษะที่จำเป็นแก่บุคลากรให้เพียงพอกับหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเน้นย้ำการให้ข้อมูลลูกค้าที่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ครบคลุม เจื่อนไข สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของลูกค้า เช่น กรณีลูกค้าขาดความระมัดระวังในการทำธุรกรรม จนอาจเกิดความเสียหาย และข้อควรระวังที่ทำให้ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ รวมถึงต้องให้ลูกค้าทราบถึง สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินผลว่าบุคลากร มีความเข้าใจอย่างแท้จริงและเห็นถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

6.1 ในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากล ภายใต้กรอบหลักการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบและข้อมูลที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับ (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability)¹

ในกรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีการควบคุมดูแล การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม และมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ให้บริการ ยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลลูกค้า

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะหรือรูปแบบอื่นนอกเหนือจาก ที่กล่าวข้างต้น เช่น พันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์หรือให้บริการร่วมกัน ผู้ให้บริการยังคงต้องให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า โดยในการพิจารณาเลือกพันธมิตรทางธุรกิจข้างต้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงความสามารถในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า การเก็บ รวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลลูกค้าของพันธมิตรทางธุรกิจให้เหมาะสม สอดคล้อง กับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า เช่น ข้อมูลลูกค้าที่เป็น

¹ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลในเรื่องดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้วย เช่น หลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk) แนวปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงจากบุคคลภายนอก และแนวนโยบาย เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นการให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและพันธมิตรดังกล่าวไว้ไหลหรือถูกนำไปใช้หรือเปิดเผยโดยมิชอบ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบสาเหตุ รวมถึงระบุขอบเขตความรับผิดชอบ แนวทางการดำเนินการ และมาตรการในการแก้ไขปัญหาหรือชดเชย เยียวยาลูกค้าที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการ และพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

6.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 จัดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อโดยตรงได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับแจ้งปัญหาหรือ เรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า และสามารถรองรับการแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการติดต่อและวิธีการแจ้งปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนด้วย โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่สำนักงานหรือที่อยู่สำหรับติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ให้แจ้งช่องทางการร้องเรียนต่อทางการให้ลูกค้าทราบด้วย เช่น กรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 จัดให้มีกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบงานที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และการเยียวยาลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ให้เหมาะสมกับลักษณะและความซับซ้อนของปัญหาและเรื่องร้องเรียน รวมถึงผลกระทบที่ลูกค้าได้รับ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมและไม่ชักช้า

7.1.3 บันทึกปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผู้ให้บริการได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

7.1.4 กำหนดแนวทาง มาตรการ หรือวิธีการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบงานหรือพนักงานของผู้ให้บริการ และกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน รวมถึงแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม มีการวิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริง

7.1.5 มีระบบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการและพิจารณาดำเนินการตามแนวทาง เจื่อนใจ และมาตรฐาน

ระยะเวลาการดำเนินการตามที่กำหนด รวมถึงระบบในการตรวจสอบคุณภาพการแก้ไขปัญหาหรือดูแลเรื่องร้องเรียน

7.2 การดำเนินการหลังได้รับแจ้งปัญหาและเรื่องร้องเรียน

7.2.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการที่กำหนดอย่างครบถ้วน

7.2.2 กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการแก้ไขและติดตามปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

7.2.3 มีกระบวนการสอบสวนปัญหาและเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและพฤติการณ์แวดล้อมในแต่ละกรณี รวมถึงพิจารณาเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย เช่น วิธีปฏิบัติงานที่แท้จริง ข้อมูลจากทั้งด้านพนักงานและด้านลูกค้า รวมทั้งบันทึกผลการสืบสวนวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาได้ด้วย

7.2.4 ในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน การเยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า ต้องมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ไม่เลือกชดเชยให้เฉพาะลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

7.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและเรื่องร้องเรียนซ้ำ

7.3.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการประมวลผลและวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์รวมถึงแนวทางการแก้ไขไปดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการและคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.2 ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนถือเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงาน หากผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นใด หรือเป็นปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่มีลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ หรือปัญหาที่แม้ไม่ได้เกิดซ้ำ ๆ แต่อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้มีการตรวจสอบให้พบต้นเหตุของปัญหา และ/หรือขยายการตรวจสอบโดยทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนในการติดตามการแก้ไข ปัญหา และเร่งรัดความคืบหน้าเป็นประจำ

7.3.3 จัดให้มีการรายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน สาเหตุและการดำเนินการแก้ไขต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร หรือคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ

และคุณภาพในการให้บริการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณารายงาน ประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัทโดยเร็ว อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องรายงานสรุปภาพรวมปัญหา การให้บริการและเรื่องร้องเรียน สาเหตุ และการดำเนินการแก้ไข ให้คณะกรรมการบริษัททราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมต่อไป

7.3.4 ให้รายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทย ตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดด้วย

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

มีการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามหลัก 3 Lines of defense และสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ผู้ให้บริการมีในการประกอบธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ให้บริการได้ควบคุมและกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ แนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน²

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

9.1 จัดให้มีเครื่องมือ แนวทาง และขั้นตอนหรือวิธีการในการปฏิบัติงานให้เพียงพอเหมาะสมกับ ขนาดและลักษณะการให้บริการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เป็นไปอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการ ดำเนินงาน

9.2 จัดให้มีแผนรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่เหมาะสมกับขนาดและความเสี่ยง ของธุรกิจ ทั้งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไปและที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ³

² ในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้อธิบายปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการ ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับเพิ่มเติมด้วย

³ ทั้งนี้ ในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้อ้างอิงจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับ ดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ หลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)