

MARKET CONDUCT CLASSIFICATION DOCUMENT

(เอกสาร Classification สำหรับ

ชุดข้อมูลการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน)

Document information

Revision history

| Version number | Released Date | Effective Date | Summary of changes | Revision marks |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 11 March 2019 | 1 January 2019 | First version | No |

Table of Contents

[1. ประเภทผลิตภัณฑ์ 4](#_Toc2761079)

[2. ปัญหาการใช้บริการ 5](#_Toc2761080)

[3. ระยะเวลาดำเนินการ 9](#_Toc2761081)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | ประเภทผลิตภัณฑ์ |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| 1. เงินฝาก | เงินรับฝากทุกประเภทจากผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและต่างประเทศทั้งที่เป็นเงินบาทและเงินตราต่างประเทศ ซึ่งต้องจ่ายดอกเบี้ยหรือไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแก่ผู้ฝากโดยรวมทั้งเงิน รับฝากที่ไม่เคลื่อนไหว |
| 2. บัตรเดบิต | บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับผู้ให้บริการ |
| 3. บัตรเครดิต | บัตรที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสดหรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า และไม่รวมถึงบัตรเดบิตซึ่งใช้เพื่อเบิกถอนเงินสดหรือหักทอนค่าสินค้าหรือค่าบริการจากบัญชีเงินฝากในขณะที่ใช้บัตรนั้น |
| 4. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ | สินเชื่อส่วนบุคคล 1/ เฉพาะที่ไม่มีทรัพย์หรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และให้รวมถึง (1) สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ให้บริการมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถและเครื่องจักร (2) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงสินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน และสินเชื่อตามที่ธปท. ประกาศกำหนด |
| 5. สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) | การให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถ โดยผู้ให้บริการมีการรับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ หรือจัดให้มีสัญญา เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อโอนทะเบียนรถล่วงหน้า เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ หรือจัดให้มีสัญญา เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนำรถที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ไปขายหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อการชำระหนี้นั้น ทั้งนี้ ลูกหนี้ยังคงสามารถครอบครองรถและใช้ประโยชน์ในฐานะเจ้าของรถได้ตามปกติ |
| 6. สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) | เงินให้สินเชื่อส่วนบุคคล หรือสินเชื่ออเนกประสงค์ที่ให้กู้ยืมโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ทั้งนี้ ไม่รวมกรณีการกู้เพื่อนำไปไถ่ถอนอสังหาริมทรัพย์จากผู้ให้บริการอื่น (Refinance) |
| 7. สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) | การให้เช่าซื้อ (Hire Purchase) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ |
| 8. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย | สินเชื่อเพื่อซื้อหรือก่อสร้างที่อยู่อาศัย หรือซื้อที่ดินเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย เช่น บ้าน หรืออาคารพาณิชย์ หรืออาคารชุด และสินเชื่อเพื่อปรับปรุง หรือต่อเติม หรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย เช่น ต่อเติมส่วนขยายของอาคาร หรือซ่อมแซมอาคาร เป็นต้น รวมทั้ง วงเงินกู้เพื่อซื้อเฟอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง เครื่องใช้ไฟฟ้า หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยและวินาศภัย ค่าเบี้ยประกันชีวิต การกู้เพื่อนำไปไถ่ถอนอสังหาริมทรัพย์จากผู้ให้บริการอื่น (Refinance) และสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) เช่น ผู้สูงอายุขอกู้เพื่อรับบำนาญ หรือค่าครองชีพ เป็นต้น โดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน |
| 9. สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม | สินเชื่อธุรกิจที่ให้แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม 2/ |
| 10. ผลิตภัณฑ์ประกันภัย | การประกันชีวิต (Life Insurance) ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และการประกันวินาศภัย (Non-Life Insurance) ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม |
| 11. ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม | กองทุนรวมตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ |
| 12. การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) | การโอนเงิน หมายความว่า การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับเงินมาจากผู้ใช้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน (Fund Transfer) ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินในประเทศหรือระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ให้รวมถึงการฝากเงิน/ถอนเงินในทุกช่องทาง แต่ไม่รวมถึงการฝากเงินเพื่อเปิดบัญชีครั้งแรก  การชำระเงิน หมายความว่า การให้บริการสื่อการชำระเงิน หรือช่องทางการชำระเงินใด ๆ ไม่ว่าจะมีรูปร่างหรือไม่มีรูปร่าง เพื่อชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ หรือใช้เพื่อการโอนเงินหรือการทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ |
| 13. ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ | ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นอกเหนือจากรายการข้างต้น |

หมายเหตุ

1/ สินเชื่อส่วนบุคคล หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และให้รวมถึงสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

2/ ให้อ้างอิงนิยามวิสาหกิจขนาดย่อมตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | ปัญหาการใช้บริการ |  |

| **Value** | | **Description** |
| --- | --- | --- |
| 1.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝาก | |  |
|  | 1.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝาก |
|  | 1.1.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 1.2 การเสนอขายเงินฝากพ่วงประกันภัย | |  |
|  | 1.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงประกันภัย |
|  | 1.2.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงประกันภัยในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 1.3 การเสนอขายเงินฝากพ่วงผลิตภัณฑ์อื่น | |  |
|  | 1.3.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงผลิตภัณฑ์อื่น |
|  | 1.3.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงผลิตภัณฑ์อื่นในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 1.4 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 1.5 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 1.1 ถึง 1.4 |
| 2.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 2.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำบัตรเอทีเอ็ม และเดบิต พร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกบังคับให้ต้องทำบัตรเอทีเอ็ม และเดบิต พร้อมเปิดบัญชีเงินฝาก |
|  | 2.1.2 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำบัตรเดบิต พ่วงประกันเท่านั้น | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกบังคับให้ต้องทำบัตรเดบิตพ่วงประกันเท่านั้น |
|  | 2.1.3 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต |
|  | 2.1.4 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 2.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 2.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 2.1 ถึง 2.2 |
| 3.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 3.1.1 ขายผลิตภัณฑ์อื่นพร้อมกับบัตรเครดิต | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นพร้อมกับบัตรเครดิต |
|  | 3.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต |
|  | 3.1.3 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 3.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 3.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 3.1 ถึง 3.2 |
| 4.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 4.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ |
|  | 4.1.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 4.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 4.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 4.1 ถึง 4.2 |
| 5.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) |
| 5.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 5.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash) ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 5.1 ถึง 5.2 |
| 6.1 การเสนอขายโดยให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) |
| 6.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 6.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านแลกเงิน (Home for Cash) ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 6.1 ถึง 6.2 |
| 7.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 7.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกบังคับให้ต้องทำประกันภัยสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) |
|  | 7.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) |
| 7.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 7.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเช่าซื้อ (Hire Purchase) ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 7.1 ถึง 7.2 |
| 8.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 8.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกบังคับให้ต้องทำประกันภัยสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย |
|  | 8.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย |
| 8.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 8.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 8.1 ถึง 8.2 |
| 9.1 การเสนอขาย | |  |
|  | 9.1.1 บังคับ/ให้ลูกค้าต้องทำประกันภัย | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการถูกบังคับให้ต้องทำประกันภัยสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม |
|  | 9.1.2 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม |
| 9.2 ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม เช่น การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมไม่ถูกต้อง การคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| 9.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 9.1 ถึง 9.2 |
| 10.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย | |  |
|  | 10.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย |
|  | 10.1.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 10.2 การเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงประกัน/ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link เป็นต้น | |  |
|  | 10.2.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงประกันหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link |
|  | 10.2.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงประกันหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link ในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 10.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์อื่นพ่วงประกันหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะ Bundle เช่น Unit Link ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 10.1 ถึง 10.2 |
| 11.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม | |  |
|  | 11.1.1 ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องจากการเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม |
|  | 11.1.2 การขายที่รบกวน | ปัญหาการใช้บริการจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมในลักษณะที่เป็นการรบกวน |
| 11.2 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 11.1 |
| 12.1 การโอนเงิน (รวมการฝากเงิน/ถอนเงิน) และการชำระเงิน | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงิน (รวมการฝากเงินหรือการถอนเงิน) และการชำระเงิน |
| 12.2 ค่าธรรมเนียม | | ปัญหาการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับค่าธรรมเนียมสำหรับการโอนเงิน (รวมการฝากเงินหรือการถอนเงิน) และการชำระเงิน |
| 12.3 อื่น ๆ | | ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำหรับการโอนเงิน (รวมการฝากเงินหรือการถอนเงิน) และการชำระเงิน ที่นอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ 12.1 ถึง 12.2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | ระยะเวลาดำเนินการ |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| ไม่เกิน 1 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่ไม่เกิน 1 วัน |
| เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 1 วัน แต่ไม่เกิน 7 วัน |
| เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 15 วัน |
| เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน |
| เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 30 วัน แต่ไม่เกิน 60 วัน |
| เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 60 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน |
| เกิน 90 วัน | ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพิจารณาจากระยะเวลาตามปฏิทินที่เกิน 90 วัน |