

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 |
| 1.1 | 24 July 2020 | 1 October 2020 | Reference to file “Changes Market Conduct Classification Document version 1.1” Remark: All changes from version 1.0 to version 1.1 are in blue font.  This document, “Market Conduct Classification Document version 1.1”, is designed to be used with “Market Conduct Data Set Document version 1.1” and “Market Conduct Data Set Manual version 1.1”. | Yes |
| 1.2 | 17 August 2020 | 1 October 2020 | Reference to file “Changes Market Conduct Classification Document version 1.2” Remark: All changes from version 1.1 to version 1.2 are in red font.  This document, “Market Conduct Classification Document version 1.2”, is designed to be used with “Market Conduct Data Set Document version 1.2” and “Market Conduct Data Set Manual version 1.2”. | Yes |

Table of Contents

[1. ATM-Debit Type 4](#_Toc48204217)

[2. Borrower Category 5](#_Toc48204218)

[3. Card Network Type 6](#_Toc48204219)

[4. Condition of Loan 7](#_Toc48204220)

[5. Customer Occupation 8](#_Toc48204221)

[6. Deposit Account Type 9](#_Toc48204222)

[7. Feature of Interest Rate 10](#_Toc48204223)

[8. Fee Rate Type 11](#_Toc48204224)

[9. Housing Loan Type 13](#_Toc48204225)

[10. Insurance Type 14](#_Toc48204226)

[11. Interest Rate Category 15](#_Toc48204227)

[12. Product Benefit Type 16](#_Toc48204228)

[13. Specific Requirement 17](#_Toc48204229)

[14. Term Unit 18](#_Toc48204230)

[15. Transaction Amount 19](#_Toc48204231)

[16. ประเภทผลิตภัณฑ์ 20](#_Toc48204232)

[17. ปัญหาการใช้บริการ 23](#_Toc48204233)

[18. ระยะเวลาดำเนินการ 29](#_Toc48204234)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | ATM-Debit Type |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| บัตรเอทีเอ็มแบบไม่มีประกัน | บัตรเอทีเอ็ม แบบไม่มีประกัน |
| บัตรเอทีเอ็มแบบมีประกัน | บัตรเอทีเอ็ม แบบมีประกัน |
| บัตรเดบิตแบบไม่มีประกัน | บัตรเดบิต แบบไม่มีประกัน |
| บัตรเดบิตแบบมีประกัน | บัตรเดบิต แบบมีประกัน |
| บัตรเดบิตที่ใช้เฉพาะด้าน | บัตรเดบิตที่ใช้เฉพาะด้าน เช่น บัตร virtual ที่ใช้สำหรับซื้อของ online เท่านั้น / บัตรเดบิตที่ใช้เฉพาะรูดซื้อสินค้าผ่านเครื่อง EDC ของ co-brand |
| บัตรประเภทอื่น | บัตรเอทีเอ็ม / บัตรเดบิต ประเภทอื่นนอกเหนือจากข้างต้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Borrower Category |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| ผู้มีรายได้ประจำทั้งหมด/เจ้าของกิจการ | กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำหรือผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ โดยเจ้าของกิจการ หมายรวมถึง ผู้ประกอบอาชีพอิสระและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| ผู้มีรายได้ประจำทั้งหมด | กลุ่มลูกค้าผู้มีรายได้ประจำเท่านั้น |
| เจ้าของกิจการ | กลุ่มลูกค้าผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการเท่านั้น โดยเจ้าของกิจการ หมายรวมถึง ผู้ประกอบอาชีพอิสระและผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| กลุ่มลูกค้าที่ผู้ให้บริการกำหนด | ลูกค้าตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เช่น   * กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ สัตวแพทย์ เภสัชกร ผู้พิพากษาอัยการ นักบิน อาจารย์มหาวิทยาลัย วิศวกร ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ บุคลากรภาครัฐ เป็นต้น * กลุ่มผู้ได้รับสิทธิในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือกลุ่มผู้มีรายได้น้อย |
| อื่น ๆ | ลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Card Network Type |  |

| **Value** | **Description** | **V\_DCD** | **V\_CCD** |
| --- | --- | --- | --- |
| ATM (กดที่ตู้ของผู้ให้บริการเท่านั้น) | เครือข่าย ATM ผ่านการทำธุรกรรมที่ตู้ของผู้ให้บริการเท่านั้น | X |  |
| ATM Pool | เครือข่าย ATM Pool | X |  |
| TPN | เครือข่าย TPN | X |  |
| PromptCard | เครือข่าย PromptCard | X |  |
| VISA | เครือข่าย VISA | X | X |
| Mastercard | เครือข่าย Mastercard | X | X |
| PromptCard - Mastercard | เครือข่าย PromptCard - Mastercard | X |  |
| TPN Mastercard | เครือข่าย TPN Mastercard | X |  |
| Unionpay | เครือข่าย Unionpay | X | X |
| TPN UnionPay | เครือข่าย TPN UnionPay | X |  |
| American Express | เครือข่าย American Express |  | X |
| JCB | เครือข่าย JCB |  | X |
| เครือข่ายอื่น | เครือข่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น | X | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Condition of Loan |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| ไม่มีเงื่อนไข | ไม่กำหนดให้ต้องใช้ผลิตภัณฑ์อื่นควบคู่กับสินเชื่อ |
| ต้องใช้บัญชีเงินฝากของผู้ให้บริการ | ลูกค้าต้องมีการใช้ผลิตภัณฑ์เงินฝากของผู้ให้บริการควบคู่กับสินเชื่อ |
| ต้องใช้บัญชีเงินเดือนของผู้ให้บริการ | ลูกค้าต้องมีบัญชีเงินเดือนของผู้ให้บริการควบคู่กับสินเชื่อ |
| ต้องใช้บัตรเครดิตของผู้ให้บริการ | ลูกค้าต้องมีการใช้ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตของผู้ให้บริการควบคู่กับสินเชื่อ |
| อื่น ๆ | ลูกค้าต้องมีการใช้ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้นควบคู่กับสินเชื่อ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Customer Occupation |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| ผู้มีรายได้ประจำ | ผู้มีรายได้ประจำเท่านั้น |
| ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว | ผู้ประกอบกิจการส่วนตัวเท่านั้น |
| เป็นได้ทั้งผู้มีรายได้ประจำ หรือผู้ประกอบกิจการส่วนตัว | เป็นได้ทั้งผู้มีรายได้ประจำ หรือผู้ประกอบกิจการส่วนตัว |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Deposit Account Type |  |

| **Value** | **Description** | **V\_CFC** |
| --- | --- | --- |
| เงินฝากออมทรัพย์ | เงินฝากที่ไม่มีการกำหนดระยะเวลาฝาก |  |
| เงินฝากกระแสรายวัน | เงินฝากที่ไม่กำหนดระยะเวลาฝาก และสามารถสั่งจ่ายผ่านเช็คได้ |  |
| เงินฝากประจำ | เงินฝากที่มีการกำหนดระยะเวลาฝาก โดยอัตราดอกเบี้ยขึ้นกับระยะเวลาฝาก |  |
| ใบรับเงินฝากเผื่อเรียก | การฝากเงินโดยได้รับหลักฐานเป็นใบรับฝาก และไม่มีกำหนดระยะเวลาฝาก และไม่สามารถถอนเงินต้นเพียงบางส่วนได้ | X |
| ใบรับเงินฝากประจำ | การฝากเงินโดยได้รับหลักฐานเป็นใบรับฝาก และมีกำหนดระยะเวลาฝาก และไม่สามารถถอนเงินต้นเพียงบางส่วนได้ | X |
| บัตรเงินฝาก | การฝากเงินโดยได้รับหลักฐานการฝากเงินเป็นบัตรเงินฝาก และมีกำหนดระยะเวลาฝาก และไม่สามารถถอนเงินต้นบางส่วนได้ | X |
| สลากออมทรัพย์ | การฝากเงินโดยได้รับหลักฐานเป็นสลาก ไม่มีกำหนดระยะเวลาฝาก และต้องถอนเงินต้นตามหน่วยสลาก |  |
| สลากประจำ | การฝากเงินโดยได้รับหลักฐานเป็นสลาก มีกำหนดระยะเวลาฝาก และต้องถอนเงินต้นตามหน่วยสลาก |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Feature of Interest Rate |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| อัตราคงที่เท่ากันทุกเดือน | อัตราคงที่เท่ากันทุกเดือน เช่น เดือนที่ 1-12 = 3.00% |
| อัตราคงที่ไม่เท่ากันทุกเดือน | อัตราคงที่ไม่เท่ากันทุกเดือน เช่น เดือนที่ 1-6 = 2.00% เดือนที่ 7-12 = 4.00% |
| อัตราลอยตัวเท่ากันทุกเดือน | อัตราลอยตัวเท่ากันทุกเดือน เช่น เดือนที่ 1-12 = MRR-2.00% |
| อัตราลอยตัวไม่เท่ากันทุกเดือน | อัตราลอยตัวไม่เท่ากันทุกเดือน เช่น เดือนที่ 1-6 = MRR-3.00% เดือนที่ 7-12 = MRR-2.00% |
| อัตราผสม | อัตราผสม เช่น เดือนที่ 1-3 = 3.00% เดือนที่ 4-12 = MRR |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Fee Rate Type |  |

| **Value** | **Description** | **V\_MC1** | **V\_MC2** | **V\_MC3** | **V\_MC4** | **V\_MC5** | **V\_MC6** | **V\_MC7** | **V\_MC8** | **V\_MC9** | **V\_MC10** | **V\_MC11** | **V\_MC12** | **V\_MC13** | **V\_MC14** | **V\_MC15** | **V\_MC16** | **V\_MC17** | **V\_MC18** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ไม่มีค่าธรรมเนียม | ผู้ให้บริการไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับรายการนี้ |  | X |  | X | X |  | X | X |  | X | X |  | X | X | X | X |  |  |
| มีค่าธรรมเนียม | ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับรายการนี้ในหน่วยที่กำหนด |  | X | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  | X | X | X | X | X |  |
| กำหนด | ผู้ให้บริการกำหนดคุณลักษณะสำหรับรายการนี้ในหน่วยที่กำหนด | X |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  |  |  |  | X |
| กำหนดเป็นลักษณะอื่น | ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือกำหนดคุณลักษณะสำหรับรายการนี้ แต่ไม่ได้เรียกเก็บหรือกำหนดในหน่วยที่กำหนด | X |  | X |  | X | X | X |  | X | X | X |  | X | X |  | X |  | X |
| ตามที่บริษัทภายนอกกำหนด | ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับรายการนี้ตามอัตราที่บริษัทผู้ให้บริการภายนอกกำหนด |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |
| ตามที่จ่ายจริง | ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับรายการนี้ตามค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ส่วนต่างดอกเบี้ย | ผู้ให้บริการกำหนดค่าปรับหรือค่าธรรมเนียมสำหรับรายการนี้ ให้เป็นส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ย 2 ประเภท |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |
| เป็นไปตาม MOU | ผู้ให้บริการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมตามที่ได้ตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่มีบันทึกข้อตกลง (MOU) กับผู้ให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |
| ไม่กำหนด | ผู้ให้บริการไม่ได้กำหนดคุณลักษณะสำหรับรายการนี้ |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |  | X |  |  |  | X |  | X |
| ไม่มีบริการ | ผู้ให้บริการไม่มีบริการสำหรับรายการนี้ |  |  |  | X | X |  | X |  | X | X |  |  | X |  | X |  | X |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Housing Loan Type |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย (ใหม่/มือสอง) | กรณีที่ลูกค้าขอสินเชื่อจากผู้ให้บริการเพื่อไปซื้อที่อยู่อาศัย โดยมีที่ดินและ/หรือที่อยู่อาศัยนั้นจำนองเป็นหลักประกัน ไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ซื้อที่ดินพร้อมบ้านพักอาศัย ซื้อห้องชุดในอาคารชุด หรือซื้ออาคารในลักษณะอื่นใดเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย โดยรวมทั้งกรณีที่อยู่อาศัยใหม่ (มือหนึ่ง) และที่อยู่อาศัยมือสอง ซึ่งลูกค้าจะได้รับดอกเบี้ยในอัตราเดียวกัน |
| สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย (ใหม่) | เฉพาะสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย (ใหม่) |
| สินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย (มือสอง) | เฉพาะสินเชื่อเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย (มือสอง) |
| สินเชื่อเพื่อ Refinance | กรณีที่ลูกค้าขอสินเชื่อเพื่อไปไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเดิมจากผู้ให้บริการอื่น |

หมายเหตุ:

ที่อยู่อาศัย หมายรวมถึง อสังหาริมทรัพย์สำหรับอยู่อาศัยทุกประเภท เช่น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์/ทาวน์โฮม ห้องชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) อาคารพาณิชย์ โฮมออฟฟิศ ทรัพย์สินรอการขาย เป็นต้น

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Insurance Type |  |

| **Value** | **Description** | **V\_DED** | **V\_DCD** |
| --- | --- | --- | --- |
| ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) | ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคล (PA) | X | X |
| ประกันสุขภาพ | ประกันสุขภาพ | X |  |
| ประกันชีวิต | ประกันชีวิต | X |  |
| อื่น ๆ | ประกันประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น |  | X |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Interest Rate Category |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| อัตราดอกเบี้ยคงที่ | อัตราคงที่เท่ากันทุกเดือน |
| อัตราดอกเบี้ยขั้นบันไดตามยอดเงินฝาก คิดแบบอัตราก้าวหน้า | การคิดดอกเบี้ยโดยคำนวณจากยอดเงินฝากแต่ละช่วง และอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดในแต่ละช่วง มารวมเป็นดอกเบี้ยทั้งหมด |
| อัตราดอกเบี้ยขั้นบันไดตามยอดเงินฝาก คิดแบบยอดรวม | การคิดดอกเบี้ยโดยคำนวณจากยอดเงินฝากทั้งหมด และอัตราดอกเบี้ยของช่วงที่ได้รับ เป็นดอกเบี้ยทั้งหมด |
| อัตราดอกเบี้ยขั้นบันไดตามระยะเวลาฝาก คิดแบบอัตราก้าวหน้า | การคิดดอกเบี้ยโดยคำนวณจากยอดเงินฝาก ระยะเวลาฝากแต่ละช่วง และอัตราดอกเบี้ยของแต่ละช่วง มารวมเป็นดอกเบี้ยทั้งหมด |
| อัตราดอกเบี้ยขั้นบันไดตามระยะเวลาฝาก คิดแบบเวลารวม | การคิดดอกเบี้ยโดยคำนวณจากยอดเงินฝาก ระยะเวลาฝากทั้งหมด และอัตราดอกเบี้ยของช่วงที่ได้รับ เป็นดอกเบี้ยทั้งหมด |
| อัตราดอกเบี้ยแบบอื่น ๆ | อัตราดอกเบี้ยแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น เช่น อัตราดอกเบี้ยแบบผสม |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Product Benefit Type |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| เครดิตเงินคืน | ผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิประโยชน์โดยมีเครดิตเงินคืน |
| คะแนนสะสม | ผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิประโยชน์โดยมีคะแนนสะสม |
| สะสมไมล์ | ผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิประโยชน์โดยมีการสะสมไมล์ |
| อื่น ๆ | ผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิประโยชน์ในลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Specific Requirement |  |

| **Value** | **Description** | **V\_DCD** |
| --- | --- | --- |
| ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ | ผลิตภัณฑ์ที่สมัครใช้บริการได้โดยไม่มีเงื่อนไขพิเศษ | X |
| เฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ผู้ให้บริการกำหนด | ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ต้องมีกรมธรรม์, ต้องขอสินเชื่อบ้าน, ต้องเป็นสมาชิกสมาคม ABC | X |
| เฉพาะผู้ได้รับเชิญ | ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องได้รับการเรียนเชิญจากผู้ให้บริการเท่านั้น |  |
| อื่น ๆ | ผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขพิเศษลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Term Unit |  |

| **Code** | **Value** | **Description** |
| --- | --- | --- |
| D | DAY |  |
| M | MONTH |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classification Name:** | Transaction Amount |  |

| **Value** | **Description** |
| --- | --- |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงินไม่เกิน 10,000 บาท |
| 10,001 – 20,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 10,001 – 20,000 บาท |
| 20,001 – 30,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 20,001 – 30,000 บาท |
| 30,001 – 40,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 30,001 – 40,000 บาท |
| 40,001 – 50,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 40,001 – 50,000 บาท |
| 50,001 – 65,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 50,001 – 65,000 บาท |
| 65,001 – 80,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 65,001 – 80,000 บาท |
| 80,001 – 100,000 บาท | วงเงินสำหรับทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าที่ทำธุรกรรมในวงเงิน 80,001 – 100,000 บาท |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 |