



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

ที่ ผดง.ว. 1๙๙ /2563 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ที่ผ่านมา ธปท. ได้ออกหลักเกณฑ์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end process) โดยกำหนดหลักการ มาตรฐาน ขั้นต่ำ รวมถึงพฤติกรรมที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ธปท. จึงมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563 ซึ่งได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 137 ตอนพิเศษ 202 ง ลงวันที่ 3 กันยายน 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2563 เป็นต้นไป

การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในครั้งนี้ ธปท. ขยายขอบเขตการบังคับใช้ให้ครอบคลุมสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพิ่มเติมจากเดิมที่บังคับใช้กับสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกประเภทยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

ผดงว90-คบ000๐7-256309๐๙

ผดงว91-คบ000๐8-256309๐๙

คบ000 วันที่ ๙ ก.ย. 2563

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย

ที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมในทางปฏิบัติ สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. การบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบงาน ได้แก่

(1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง : คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวโดยคณะกรรมการเป็นผู้อนุมัติ และมีผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งอาจมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันเรื่องดังกล่าวให้เป็นผู้ดำเนินการแทนได้ แต่ยังคงต้องรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ รวมถึงรายงานสรุปภาพรวมให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย

(2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า : ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข และเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และช่องทางการขาย รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า

(3) การจ่ายค่าตอบแทน : ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

(4) กระบวนการขาย : ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

(5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน : พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

(6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า : ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ โดยหากผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติดังนี้

(6.1) กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ต้องขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลซึ่งต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ และแยกส่วนการขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน

รวมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาด รายชื่อผู้รับข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม ทั้งนี้ หากประสงค์เพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ยกเว้นกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็น ปัจจุบันให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ รวมถึงแจ้งสิทธิและช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าทราบด้วย

(6.2) กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้กับบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด

- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการได้ โดยให้ระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและระบุประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ
- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ผู้ให้บริการแจ้งวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยจะกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการหรือไม่ก็ได้
- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการไม่มีความจำเป็นต้องเปิดเผย โดยข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยห้ามกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการ

(7) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน : การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการมีความยุติธรรม ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิภาพ โดยมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือ คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ และรายงานสรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

(8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ : การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและ ไร้มลทิน ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน : การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติ และกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

2. แนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach) ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยสรุปได้ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
2. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (ไม่รวมบริษัทบริหารสินทรัพย์)			
3. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ			
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ²	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจอื่น ๆ	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน		
4. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน			
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวม ³ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9		
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11 ⁴		

¹ ผลิตภัณฑ์หลัก เช่น เงินฝาก บัตรเดบิต/บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต

² สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ได้แก่ (1) ธนาคารออมสิน (2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (4) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (5) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

³ ยอดสินเชื่อคงค้างรวม หมายความว่า ยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ เฉพาะต้นเงินของลูกค้าหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้การตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือน โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า โดยระดับยอดสินเชื่อคงค้างรวมที่มีนัยสำคัญคือตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป ตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

⁴ หลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 11 และเอกสารแนบ 12 มีหลักการเช่นเดียวกับเอกสารแนบ 1-9 แต่ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท และบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามลำดับ

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
5. บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ⁴		สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดโดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

3. การเปิดเผยข้อมูล ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ อันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ หรือ กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ	การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ / สถานประกอบการของผู้ให้บริการ	ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ / สถานประกอบการของผู้ให้บริการ
(1.1) กรณีถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดย ธปท.		
ทุกประเภท (ยกเว้นบริษัทบริหารสินทรัพย์)	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ ธปท. เปิดเผย โดยต้องมีข้อมูลเช่นเดียวกับข้อมูลที่ ธปท. เปิดเผย และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	เปิดเผยข้อมูลจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่ดีถึงที่สุด
บริษัทบริหารสินทรัพย์	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดย ธปท. ด้วยถ้อยคำที่ ธปท. ให้ความเห็นชอบ (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	
(1.2) กรณีถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อันเนื่องมาจาก ธปท. ได้ดำเนินการกล่าวโทษ		
ทุกประเภท	ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา แล้วแต่กรณี ด้วยถ้อยคำที่ ธปท. ให้ความเห็นชอบ และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	เปิดเผยข้อมูลจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่ดีถึงที่สุด

(2) ข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะลักษณะ เงื่อนไข และข้อจำกัดสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่าย และให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ ธปท. กำหนด

4. การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ ธปท. อาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หากผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หรือกรณีที่ ธปท. เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดำเนิน

ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า หรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป หรือกรณีอื่น ๆ ที่ ธปท. เห็นว่ากระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมชาย เลิศลาภวสิน)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ผู้ว่าการแทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563
 2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388

โทรสาร 0 2356 7585



ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สกส2. 4 /2563

เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน มีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (4) ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และ (5) ผู้ให้บริการช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

ประกาศฉบับนี้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแล จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งในด้าน (1) การกำกับดูแลที่เข้มแข็ง ซึ่งครอบคลุมทั้งการกำหนดกรอบกติกาที่เน้นการยกระดับการบริหารจัดการของผู้ให้บริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระยะยาว มีความชัดเจน เป็นองค์รวม ไม่กระจายอยู่ในหลักเกณฑ์หลายฉบับ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ให้บริการสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยไม่เป็นภาระจนเกินควร และเพื่อให้ผู้กำกับดูแลมีอำนาจในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมถึงการติดตามนำกรอบกติกาไปบังคับใช้ให้เห็นผล เปิดเผยโปร่งใส ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (2) การสนับสนุนให้ผู้ให้บริการตระหนักและให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้รายได้ของผู้ให้บริการมีการเติบโตอย่างยั่งยืน และ (3) การสนับสนุนให้ลูกค้ามีข้อมูลทั้งด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สามารถเลือกใช้บริการและผู้ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ

การยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามประกาศฉบับนี้ได้กำหนดหลักการ มาตรฐานขั้นต่ำ รวมถึงตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ โดยครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end process) ทั้งหมด 9 ระบบ ได้แก่ (1) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงผลักดันอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน (2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องเหมาะสมกับลูกค้า ความสามารถของพนักงานขาย ช่องทางการขาย ระบบงานและการควบคุม และมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม (3) การจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษต้องไม่ผลักดันให้เกิดการขายที่ไม่เหมาะสม (4) กระบวนการขายให้ข้อมูลครบถ้วนชัดเจน ไม่บิดเบือน และไม่รบกวนลูกค้า (5) การสื่อสารและให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นไปอย่างทั่วถึง (6) การดูแลข้อมูลลูกค้ามีความปลอดภัยและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว (7) การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสม

สกสป90-คบ00001 -25630813

สกสป91-คบ00002 -25630813

คบ 000	วันที่ 13 ส.ค. 2563
--------	---------------------

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย

www.bot.or.th

และเป็นธรรม (8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบมีความรัดกุม และ (9) ระบบการปฏิบัติงานและแผนฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ประกาศฉบับนี้ยังกำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลและสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม และในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำได้อย่างมีนัยสำคัญ ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมให้ผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้าง

วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงประกาศในครั้งนี้

(1) ขยายขอบเขตการบังคับใช้หลักเกณฑ์จากเดิมที่บังคับใช้กับสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทางการเงินประเภทอื่น ได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกประเภทยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่เหมาะสมและเป็นธรรม

(2) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้มีความยืดหยุ่น เกิดความชัดเจน และเหมาะสมในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น

(2.1) เพิ่มเติมแนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach) ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขาย ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยผู้ให้บริการแต่ละประเภทสามารถอ้างอิงแนวทางตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพื่อปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ได้เหมาะสม และสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ด้านการให้บริการที่เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชนได้

(2.2) กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการให้ชัดเจนขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้มีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนแทนการรายงานต่อคณะกรรมการได้ โดยผู้ให้บริการต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ อย่างไรก็ตาม ยังคงต้องรายงานสรุปภาพรวมปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมต่อไป

(2.3) ปรับแนวทางการขอความยินยอมจากลูกค้ากรณีเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม โดยลูกค้าที่ประสงค์จะรับการเปลี่ยนแปลงต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ จากเดิมที่จะถือว่าลูกค้ายอมรับการเปลี่ยนแปลงหากผู้ให้บริการไม่ได้รับการปฏิเสธจากลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ นอกจากนี้ ยังปรับปรุงหลักเกณฑ์การเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังกรณีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ซึ่งรายชื่อที่เพิ่มเติมดังกล่าวจะต้องอยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางที่ให้ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(2.4) กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษกรณีกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการปฏิบัติงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค และการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 41 มาตรา 56 มาตรา 58 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 ข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคล

ภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 มาตรา 5 และมาตรา 11/1 แห่งพระราชกำหนด บริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

3.1 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 12 มกราคม 2561

3.2 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 1666/2559 เรื่อง การควบคุมดูแลรักษาข้อมูลลูกค้า ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2559

3.3 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 1667/2559 เรื่อง การควบคุมดูแลรักษาข้อมูลลูกค้า ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2559

3.4 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 1668/2559 เรื่อง การควบคุมดูแลรักษาข้อมูลของผู้บริโภค/ผู้ถือบัตร ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2559

3.5 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 3/2560 เรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 5 มกราคม 2560

3.6 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 4/2560 เรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยผ่านผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 5 มกราคม 2560

3.7 หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 310/2560 เรื่อง การขายผลิตภัณฑ์ด้านประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัย ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2560

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับ

4.1 สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

4.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง โดยไม่รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน และบริษัทที่ประกอบเฉพาะธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

4.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

4.4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ทุกแห่ง

4.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

4.6 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

4.7 บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

“สถาบันการเงินเฉพาะกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

“กลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยไม่รวมถึงผู้ประกอบการบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน และบริษัทที่ประกอบเฉพาะธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันวินาศภัย บริษัทประกันชีวิต

“ผู้ประกอบการบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน

“ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

“ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

“ผู้ประกอบการสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ)

“บริษัทบริหารสินทรัพย์” หมายความว่า บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์

“ผลิตภัณฑ์” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอนผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์

“ผู้มีอำนาจในการจัดการ” หมายความว่า

(1) ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ กรรมการที่เป็นผู้บริหารของผู้ให้บริการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น

ในกรณีของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้หมายความถึง ผู้จัดการ รองผู้จัดการ กรรมการที่เป็นผู้บริหารของผู้ให้บริการ หรือผู้ซึ่งมีตำแหน่งเทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่น

(2) บุคคลซึ่งผู้ให้บริการทำสัญญาให้อำนาจในการบริหารงานทั้งหมดหรือบางส่วน หรือ

(3) บุคคลที่ตามพฤติการณ์มีอำนาจควบคุมหรือครอบงำผู้จัดการหรือกรรมการ หรือการจัดการของผู้ให้บริการ ให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตนในการกำหนดนโยบายหรือการดำเนินงานของผู้ให้บริการ

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์

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

“ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator)” หมายความว่า บุคคลอื่นที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานที่ปกติสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเอง ซึ่งหมายรวมถึง ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) และบุคคลธรรมดาที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

“ธุรกรรมนโยบายรัฐ” หมายความว่า ธุรกรรมนโยบายรัฐตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าด้วยการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภคและเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน กล่าวคือ

5.2.1 ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจและไม่เอาเปรียบ

5.2.2 ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า โดยไม่รบกวนลูกค้า และลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน

เพียงพอในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการระหว่างผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก

5.2.3 ลูกค้านำได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม

5.2.4 ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม เช่น เปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการ เปลี่ยนผู้ให้บริการ แจ้งปัญหา ยื่นเรื่องร้องเรียน ได้รับการชดเชยเยียวยา

5.2.5 ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

5.3 หลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า 9 ระบบ การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ การเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และการกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม **สั่งให้แก้ไข** ชะลอ หรือระงับการให้บริการทั้งหมดหรือบางส่วน

ทั้งนี้ ในกรณีผู้ให้บริการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) เป็นผู้ดำเนินงานแทนตนเอง หรือกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) มอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินงานแทนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

อย่างไรก็ดี สำหรับการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ของสาขา ในต่างประเทศของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4 รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากผู้กำกับดูแลในประเทศนั้นมีหลักเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกัน เพื่อใช้กำกับดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินให้ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ให้สาขา และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในต่างประเทศของผู้ให้บริการข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว และกรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามที่กำหนดในข้อ 4.3 หากกฎหมายจัดตั้งอนุญาตให้สามารถกระทำได้หรือมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นการเฉพาะ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กฎหมายจัดตั้งกำหนด

ทั้งนี้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมในประกาศฉบับนี้ โดยให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม

5.3.1 การบริหารจัดการระบบงาน

การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังนี้

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

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

(3) การจ่ายค่าตอบแทน (remuneration scheme) ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า 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) ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคง

ปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ (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) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รายละเอียดในเอกสารแนบ 8)

(9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (operation and business continuity) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 9)

5.3.2 แนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach)

เนื่องจากประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการหลายประเภทซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้ผู้ให้บริการแต่ละประเภทถือปฏิบัติโดยพิจารณาจากแนวทางดังนี้ (สรุปแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภทตามเอกสารแนบ 10)

5.3.2.1 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มีใช้บริษัทบริหารสินทรัพย์ ให้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้

(1) พิจารณาลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

(1.1) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับการบริการอย่างไม่เป็นธรรม ให้พิจารณาปัจจัยในข้อ (2) ต่อไป

(1.2) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อ (1.1) ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตราฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

(2) พิจารณาลักษณะผลิตภัณฑ์

(2.1) กลุ่มผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้แต่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น และผลิตภัณฑ์อื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ยกเว้นผลิตภัณฑ์เพื่อสวัสดิการพนักงาน ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

(2.2) กลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นนอกเหนือจากที่กล่าวในข้อ (2.1) เช่น ธุรกิจร่อนพันธุ์ การขายหรือให้เช่าสินทรัพย์ที่ผู้ให้บริการถือครองไว้เพื่อเป็นที่ทำการ หรือได้รับมาจากการชำระหนี้ หรือการประกันการให้สินเชื่อ เช่น การขายอสังหาริมทรัพย์รอการขาย (NPA) การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์หรือการใช้ประโยชน์ในพื้นที่เหลือใช้ การขายทอดตลาดรถยนต์ที่ได้รับมาจากการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

5.3.2.2 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(1) กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ให้ผู้ให้บริการใช้แนวทางตามที่กำหนดในข้อ 5.3.2.1 ในการพิจารณาถือปฏิบัติ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ที่เป็นธุรกรรมนโยบายรัฐ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

(2) กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจนอกเหนือจากที่กล่าวในข้อ (1) ข้างต้น ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน

5.3.2.3 ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อ

รายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(1) กรณีผู้ให้บริการมียอดสินเชื่อกงค้างรวมของบัตรเครดิตสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อบริการย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปตลอด

(2) กรณีผู้ให้บริการมียอดสินเชื่อกงค้างรวมของบัตรเครดิตสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อบริการย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11 อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการรายใดมีความพร้อม ผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปถือปฏิบัติได้

5.3.2.4 ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์

(1) กรณีให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับบริการอย่างไม่เป็นธรรม ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12

(2) กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อ (1) ข้างต้น ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ หากเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือมาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการเพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและสมควรแก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตราฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดไปปรับใช้ให้เหมาะสมได้

5.3.3 การเปิดเผยข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน

3 วันทำการนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย โดยต้องมีข้อมูลเช่นเดียวกับข้อมูลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ณ สถานประกอบการทุกแห่ง สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับ โดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

(1.2) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อันเนื่องมาจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการกล่าวโทษตามข้อ 5.3.3 (1.1) ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา แล้วแต่กรณี ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

(2) ข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะลักษณะ เงื่อนไข และข้อจำกัดสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่าย และให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5.3.4 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ
ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้

(2) กรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบจนเกิดความเสียหายต่อประชาชนในวงกว้าง หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาหรือ

ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า หรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

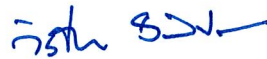
(3) กรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ากระทบกับความปลอดภัย หรือความผาสุกของประชาชน

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการ ในเรื่องดังกล่าว

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 สิงหาคม 2563



(นายวิรไท สันติประภพ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388

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

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ให้บริการ
รับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล
การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าวและทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ นอกจากนี้ คณะกรรมการยังต้องให้ความสำคัญในการผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นธรรม รวมทั้งดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงนำนโยบาย และแผนกลยุทธ์ไปสื่อสารและเน้นย้ำให้เห็นถึงความเอาใจจริงเอาใจในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญ ของเรื่องดังกล่าวและถือปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั้งในระดับองค์กรและหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ทั้งนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจ และเป็นแบบอย่างในการให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1.2 กำหนดให้ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบ โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดอาจมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล เป็นผู้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแทนได้ เพื่อให้สามารถควบคุมดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อการุณสามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในการมอบหมายคณะทำงานหรือผู้บริหาร เพื่อบริหารหรือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กล่าวข้างต้น ให้ยังถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเช่นเดิม

1.3 มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานในการทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานหรือการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมภายในแต่ละระบบ โดยระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผู้ควบคุมอย่างชัดเจน รวมถึงมีการแบ่งแยกหน่วยงานซึ่งเอื้อต่อการสอบทาน การถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน มีความเป็นอิสระ และไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 กำหนดให้มีบุคลากรและเครื่องมือปฏิบัติงานที่มีความพร้อม สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์

1.5 คณะกรรมการและผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นผู้รับผิดชอบมีการติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการรายงานเรื่องดังกล่าวต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งอาจติดตามได้จากแนวโน้มของเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของลูกค้า ผลจากการตรวจสอบแบบไม่แสดงตน (mystery shopping) หรือรายงานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (compliance report) เป็นต้น โดยผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ อย่างไรก็ดี ยังคงต้องรายงานสรุปภาพรวมสำหรับประเด็นที่ไม่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมต่อไป

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 ค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ให้บริการอื่นในการกำหนดราคา ลักษณะ และเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยเฉพาะการร่วมกันกำหนดดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย

สำหรับการขายผลิตภัณฑ์บางประเภทกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น การให้เข้าสู่นิรภัย 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 เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมถึงกำหนดแนวทางที่เป็นธรรมในการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยเยียวยาความเสียหายของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์

2.1.8 การป้องกันไม่ให้เกิดการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขัดต่อหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การบริหารความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีฝ่ายงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมพิจารณาด้วย เช่น ผู้ที่รับผิดชอบด้านกฎหมาย ด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการตรวจสอบภายใน ด้านปฏิบัติการ และด้านการขาย

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

2.3 พิจารณาจัดกลุ่มหรือจำแนกผลิตภัณฑ์ตามความซับซ้อน ความเสี่ยง หรือปัจจัยอื่นใด รวมถึงจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้าตามแนวทางที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีการขายกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท การสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน การควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการขายที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

**มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน
(remuneration scheme)**

ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ
สำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่
ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

3.1 กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Index – KPI) และเงินรางวัลใจ รวมทั้งมาตรการตักเตือนและลงโทษ สำหรับ **ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม** โดยผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลต้องมีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด

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

ตัวอย่าง:

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

ตัวอย่าง:

ลักษณะการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่เป็นธรรม หากไม่มีการกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เช่น

- การกำหนดให้ยอดขายที่เกินกว่าเป้าการขายในปีปัจจุบันมีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนในปีถัดไป ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจให้พนักงานขายเร่งทำยอดขายตอนสิ้นปีเพื่อให้เกินเป้าการขายเนื่องจากมีผลต่อค่าตอบแทนในปีถัดไป โดยไม่ได้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ
- การจัดแข่งขันโดยมีเงินรางวัลจูงใจให้กับพนักงานขายที่ทำยอดขายได้เกินกว่าเป้าการขายที่กำหนด โดยไม่ได้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ
- การกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนสำหรับผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นสัดส่วนกับจำนวนการเสนอขายผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อให้ได้ร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าที่เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาจทำให้พนักงานขายมุ่งเน้นการขายผลิตภัณฑ์พ่วงเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนตามที่กำหนด โดยไม่ได้พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์พ่วงดังกล่าวเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่
- การกำหนดเป้าหมายการขายแยกเป็นรายผลิตภัณฑ์ โดยไม่สามารถขายผลิตภัณฑ์อื่นทดแทนได้ ซึ่งอาจทำให้พนักงานขายเน้นการขายผลิตภัณฑ์ที่มีคะแนนหรือค่าตอบแทนที่สูงมากจนเกินไป

3.3 ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และจากการใช้มาตรการดักเตือนและลงโทษอย่างต่อเนื่อง (on-going) โดยคำนึงถึงข้อมูลปัญหาการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ ด้วย เช่น ความเสี่ยงที่จะเกิดการเร่งขาย การให้ข้อมูลหรือคำเตือนไม่ครบถ้วน การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า พนักงานขายที่ไม่มีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสมให้คำแนะนำหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องกำหนดมาตรการหรือมีเครื่องมือเพื่อป้องกันและจัดการความเสี่ยงดังกล่าว และปรับปรุงมาตรการหรือเครื่องมืออย่างทันท่วงทีโดยเฉพาะในกรณีที่พบปัญหาที่มีนัยสำคัญ

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (sales process)

ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว
ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน
เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป
ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน
และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ

4.1.1 ความพร้อมของระบบงานในกระบวนการขาย

(1) กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย มีวิธีการนำเสนอที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภทตอบสนองต่อความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า **มีแนวทางหรือคู่มือ**ที่ให้พนักงานขายสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม 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 **ผู้ให้บริการต้องจัด**ให้มีระบบสนับสนุนอื่นที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม

(4) จัดลักษณะการเสนอขายที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถแยกได้อย่างชัดเจนระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าไม่สับสนและเข้าใจผิดในการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ในการเสนอขายเงินฝากและผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนหรือผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีป้ายที่โต๊ะ แสดงสัญลักษณ์ จัดทำเอกสารหรือ**แสดงข้อมูลรายละเอียดผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีมีการเสนอขายผ่านช่องทางดิจิทัล** ใช้วิธีการขายหรืออธิบาย หรือมีกระบวนการอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าไม่เข้าใจผิดว่าการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นการฝากเงิน

(5) มีระบบ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่รบกวน ความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (face to face) และทางโทรศัพท์ (tele-sale) เช่น มีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ มีแนวปฏิบัติชัดเจนกรณีลูกค้าไม่ประสงค์ใช้บริการ มีการลงทะเบียนการขายที่รับลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดทำเว็บไซต์หรืออีเมลหรือช่องทางอื่นใด เพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และให้ลูกค้าที่มีความสนใจแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อให้ผู้ให้บริการติดต่อกลับ เพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้

(6) ในการติดต่อลูกค้ารายใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย เป็นไปตามนโยบายภายในของผู้ให้บริการ โดยกรณีที่ลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ให้บริการมีหน้าที่ชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว เช่น ทันทีหรือไม่เกิน 3 วัน และไม่ก่อการะเพิ่มเติมต่อลูกค้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าติดต่อศูนย์ประสานงานบริการ (call center) เพื่อสอบถามเอง

(7) ในการเสนอขายที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ติดต่อไปยังลูกค้า เช่น tele-sale อีเมล หรือข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) จะต้องแจ้งลูกค้าอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการอีก แจ้งระยะเวลาของเงื่อนไขการไม่ให้ติดต่อ (ถ้ามี) โดยต้องมีทางเลือกให้ลูกค้าเลือกไม่ให้ติดต่อตลอดไปด้วย รวมถึงแจ้งช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าสนใจสมัครผลิตภัณฑ์ตามที่เสนอขาย ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อและช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เช่น ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าโดยไม่ชักช้า เช่น ภายใน 7 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า

(8) ในกรณีที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าเพื่อเสนอขายทางโทรศัพท์ ต้องมีระบบงานที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อ และชื่อลูกค้าที่มีการติดต่อ เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมายและเป็นไปตามนโยบายภายในของผู้ให้บริการ และเพื่อใช้อ้างอิงกรณีการติดต่อลูกค้าดังกล่าวเกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

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

4.1.2 การคัดเลือกพนักงานขาย

(1) คัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายและมีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย โดยการสรรหาและ

คัดเลือกพนักงานขายพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา 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 ต้องมีวิธีสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานขายที่ลูกค้าติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ 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

เพื่อให้พนักงานขายสามารถอธิบายข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้รับทราบ และเข้าใจง่ายขึ้น ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เช่น เอกสารข้อมูล

สำคัญของผลิตภัณฑ์ (sales sheet) สื่อโฆษณา แผ่นพับ ซึ่งแสดงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่น่าเสนออย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ และในกรณีผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีสื่อเพิ่มเติมเพื่อช่วยอธิบาย โดยในกรณีที่ขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตรงกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การขายผ่านช่องทางดิจิทัล ให้ทดแทนด้วยลักษณะการแสดงผลอื่นที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบายที่เพียงพอ

4.2 กระบวนการในการขายและให้บริการ

มีกระบวนการขายและให้บริการตามความเหมาะสม โดยผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจและเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท โดยคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

4.2.1 การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้า

ก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีกระบวนการดังนี้

การจัดกลุ่มลูกค้าและการวิเคราะห์ลูกค้า

(1) กำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้า เช่น ลูกค้ารายย่อยที่เป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวังต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท

(2) มีวิธีปฏิบัติงาน ระบบการสอบถามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่จะทำให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการทราบข้อมูลและรายละเอียดของลูกค้า เช่น ความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) และระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้า (customer's profile) ตลอดจนมีระบบ กระบวนการ หรือวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำผิดกฎหมายหรือข้อโต้แย้งในภายหลัง

(3) หากผู้ให้บริการได้รับข้อมูลของลูกค้าไม่เพียงพอ หรือพบว่าข้อมูล หรือเอกสารที่ได้รับมีลักษณะน่าสงสัย ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจน หรืออาจพิจารณาปฏิเสธการให้บริการแก่ลูกค้ารายดังกล่าวหากข้อมูลยังไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน

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

การมีระบบตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า

มีระบบ กระบวนการ หรือวิธีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามหรือได้รับความยินยอมโดยลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น และหมั่นทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

4.2.2 การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

(1) มีระบบที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสนใจ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนออย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข 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
- ห้ามให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่รับประกันเงินต้น เช่น ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ว่าเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝาก โดยควรชี้แจงและเน้นย้ำให้ลูกค้าทราบถึงกรณีที่ลูกค้าอาจได้รับเงินคืนไม่เท่ากับเงินต้นที่จ่ายหรือลงทุนไป เช่น กรณีผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ควรชี้แจงว่า มูลค่าเงินลงทุนที่ลูกค้าจะได้รับคืนอาจแตกต่างไปจากเงินต้นที่ลูกค้าลงทุนเนื่องจากราคาตลาดของสินทรัพย์ที่ลงทุนเปลี่ยนแปลงไป กรณีผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ควรชี้แจงว่า หากลูกค้ายกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบอายุกรมธรรม์ ลูกค้าอาจได้รับคืนเงินต้นไม่เต็มจำนวน
- ห้ามใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สื่อสารแล้วอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นเงินฝาก ยกเว้นกรณีมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เช่น ใช้คำว่า “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระค่าเบี้ยประกันภัย”
- ห้ามหลีกเลียงการแจ้งชื่อบริษัทผู้รับประกันภัยที่อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นการทำธุรกรรมดังกล่าวกับผู้ให้บริการ
- ห้ามทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังในผลตอบแทนที่สูงกว่าความเป็นจริง
- ห้ามทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าจะให้ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เป็นความจริง

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

(3) ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักที่ลูกค้ายื่นคำขอ โดยลูกค้าต้องมีสิทธิในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หลักหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผลิตภัณฑ์หลัก และผลิตภัณฑ์พ่วงแยกจากกันได้ เว้นแต่กรณีที่การขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลัก อย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันอัคคีภัยร่วมกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ขายประกันภัยรถยนต์รวมกับการเช่าซื้อรถยนต์หรือสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ในการเสนอขายหรือการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดการทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

ตัวอย่าง:

แนวทางการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก สินเชื่อ และผลิตภัณฑ์พื้นฐานอื่น ๆ ควบคู่กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัยที่ผู้ให้บริการไม่พึงปฏิบัติ เช่น

- การนำเสนอขายบัตรเครดิตเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตพ่วงการประกันภัยโดยไม่มีทางเลือกที่เป็นบัตรเครดิตเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตแบบธรรมดาให้ลูกค้า
- การให้ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อซื้อประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัย โดยอ้างว่าจะช่วยให้ได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- การบังคับให้ลูกค้าสินเชื่อซื้อประกันชีวิตหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันชีวิต เท่ากับวงเงินสินเชื่อ แม้ว่าลูกค้าจะมีหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินกู้แล้ว
- การให้ลูกค้าสินเชื่อเปลี่ยนมาซื้อประกันภัยหรือผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายการประกันภัยกับบริษัทผู้รับประกันภัยที่ได้รับการแนะนำ แม้ว่าลูกค้าจะมีสัญญาประกันภัยดังกล่าวอยู่แล้ว

(4) ผู้ให้บริการจะต้องไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน เช่น ออกบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้สมัคร ยกเว้นกรณีการออกบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดใหม่เพื่อทดแทนบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดเดิมที่หมดอายุที่มิwangเงินและค่าธรรมเนียมเหมือนเดิมทุกประการ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า

(5) ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไปต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่สามารถขายให้ได้โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับคำแนะนำและอาจต้องม

วิธีปฏิบัติงานเพิ่มเติม โดยให้พนักงานขายอธิบาย เน้นย้ำ และเตือนลูกค้าถึงเงื่อนไขสำคัญ ความเสี่ยง หรือ ความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป

(6) กรณีการขายและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (internet banking) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile banking) ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขาย และให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีวิธีการนำเสนอ ระบบควบคุมและระบบ สอบทานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้อง

กรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์พื้นฐานหรือมีลักษณะพิเศษ ซึ่งยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีวิธีการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้า รับทราบลักษณะและเงื่อนไขสำคัญของผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจซื้อเป็นครั้งแรก เพื่อให้ข้อมูลที่เพียงพอ ต่อการทำความเข้าใจและตัดสินใจเลือกซื้อของลูกค้า เช่น อาจจัดให้มีเว็บลิงก์ หรืออาจใช้ช่องทางการขายอื่น ที่ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานขายได้ เช่น โทรศัพท์ VDO conference

(7) กรณีเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการ หรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ และให้ความสำคัญกับการ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้ โดยกำหนดขั้นตอนการขายที่ให้ความสำคัญกับการ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความสามารถ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถ ในการทำความเข้าใจของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจใน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) และระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ เพื่อให้สามารถให้ข้อมูล และคำเตือนที่เพียงพอและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมได้ หรืออาจพิจารณาเพิ่มกระบวนการให้มีความ รัดกุมยิ่งขึ้น เช่น กำหนดให้มีญาติที่สามารถสื่อสารทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ มาร่วมฟังระหว่างเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนแก่ผู้สูงอายุ มีผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้าส่วนงานเป็น ผู้ตรวจสอบการให้บริการของพนักงานขายว่าธุรกรรมที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ มีระบบติดตาม สอบถามคุณภาพการเสนอขายลูกค้ากลุ่มเปราะบางทุกราย

ทั้งนี้ หลังจากผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลง ทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐาน ในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้ง

4.2.3 การให้ข้อมูลหลังการขาย (post-sale)

(1) ผู้ให้บริการต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมี การเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้า ตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ ให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการต่ออายุผลิตภัณฑ์

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับสินค้าบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้า ล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด รวมถึงกรณีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสำหรับผลิตภัณฑ์

หรือบริการบางประเภทที่ลูกค้าต้องมีการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด หากผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติให้ไม่ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะมีการชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ใช้บริการครบถ้วนแล้ว และหากจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนรวมถึงแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระด้วย ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่เป็นค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการของธุรกรรมเงินฝาก หรือเงินให้สินเชื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์โดยเฉพาะในเรื่องดังกล่าวไว้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เฉพาะนั้น

ในการแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือเรียกเก็บที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือที่มีลักษณะคล้ายสินเชื่อ ให้ผู้ให้บริการมีการแจ้งเตือนลูกค้าถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนประกอบการทำธุรกรรม

(2) ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบ

(3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

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

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ เช่น การอายัดบัญชีตามคำสั่งของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) การอายัดบัญชีตามคำสั่งของคณะกรรมการธุรกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

(3.2) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสด การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะ

เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมได้ ทั้งนี้ ในกรณีของผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้บังคับของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดทำ จัดเก็บและจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าวด้วย

(4) มีระบบงานและแนวปฏิบัติที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขายและให้บริการลูกค้า

ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยแก่ลูกค้า

ผู้ให้บริการต้องเปิดเผย อธิบาย หรือให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลดังต่อไปนี้ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ระหว่างการเสนอขายแก่ลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อ หรืออยู่ระหว่างการใช้บริการ

ตารางที่ 1: ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝากและบัตรเดบิต

ผลิตภัณฑ์เงินฝากและบัตรเดบิต		
เงินฝากธรรมดา (เช่น ออมทรัพย์ ฝากประจำ)	เงินฝากซับซ้อน (เช่น step-up ฝากประจำปลอดภาษี)	บัตรเดบิต
1. ชื่อผลิตภัณฑ์	<u>ข้อมูลทั่วไป</u>	<u>ข้อมูลทั่วไป</u>
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 (เงื่อนไขที่ลูกค้าต้องทำมิฉะนั้นจะกระทบการใช้ผลิตภัณฑ์ 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. ความรับผิดชอบของเจ้าของบัตรกรณีบัตรหาย
	12. อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดเงื่อนไขการฝาก	12. ข้อควรระวัง (เช่น บัตรหายให้รีบอายัด การทำธุรกรรมข้ามเขต หรือข้ามผู้ให้บริการ อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)
	13. ค่ารักษาบัญชี	13. ช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการ
	14. การต่ออายุบัญชี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการฝาก	14. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ
	15. ช่องทางในการติดต่อผู้ให้บริการ	
	16. ข้อควรระวัง (เช่น การทำธุรกรรมข้ามเขต ข้ามผู้ให้บริการ อาจมีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม)	
	17. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการแจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ	

ผลิตภัณฑ์เงินฝากและบัตรเดบิต		
เงินฝากธรรมดา (เช่น ออมทรัพย์ ฝากประจำ)	เงินฝากซับซ้อน (เช่น step-up ฝากประจำปลอดภาษี)	บัตรเดบิต
	ข้อมูลกรณีมีประกันภัย 18. ประเภทของการประกันภัย 19. ชื่อบริษัทประกันภัย 20. วงเงินที่คุ้มครองประกันภัย 21. เงื่อนไขความคุ้มครองประกันภัย (เฉพาะที่สำคัญ) 22. ช่องทางในการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์	ข้อมูลกรณีมีประกันภัย 15. ประเภทของการประกันภัย 16. ชื่อบริษัทประกันภัย 17. วงเงินที่คุ้มครองประกันภัย 18. เงื่อนไขความคุ้มครองประกันภัย (เฉพาะที่สำคัญ) 19. ช่องทางในการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 2: ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

สินเชื่อที่มีหลักประกัน (เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลที่มี หลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ) และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภท สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน	สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน (เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สินเชื่อที่มี ทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบ อาชีพภายใต้การกำกับ)
1. ผู้ออกผลิตภัณฑ์ 2. ชื่อผลิตภัณฑ์ 3. วงเงิน (loan to value) 4. ระยะเวลาการผ่อนชำระ 5. ประเภทของการผ่อนชำระ 6. หลักการผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก 7. อัตราดอกเบี้ย 8. อัตราดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ 9. ค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ 10. เงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องทำตามมีฉะนั้น จะกระทบต่อการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ 11. ประกันภัยประเภทที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและที่ สามารถเลือกทำได้ 12. ข้อควรระวังในเรื่องสำคัญ เช่น ค่าปรับที่จะเกิดขึ้น กรณีผิดนัดชำระหรือชำระบางส่วน การทำประกันภัย บางประเภทไม่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ 13. การแจ้งให้ชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 14. การแจ้งได้รับชำระเงินจากลูกค้า เช่น ให้ใบเสร็จรับเงิน 15. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการ แจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ	1. ผู้ออกผลิตภัณฑ์ 2. ชื่อผลิตภัณฑ์ 3. อัตราดอกเบี้ย 4. อัตราดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระ 5. ค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมการชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการขอใบแจ้งยอดบัญชี ค่าติดตาม ทวงถามหนี้ 6. ข้อควรระวังในเรื่องสำคัญ เช่น ค่าปรับที่จะเกิดขึ้น กรณีผิดนัดชำระหรือชำระบางส่วน สิ่งที่ถูกคาดหวังรับ ปฏิบัติเมื่อบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสดสูญหาย 7. การแจ้งให้ชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 8. การแจ้งได้รับชำระเงินจากลูกค้า เช่น ให้ใบเสร็จรับเงิน 9. การแจ้งเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือการ แจ้งเตือนที่สำคัญต่าง ๆ

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องสำหรับการเปิดเผย
ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับด้วย

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 เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริง และเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

5.1.3 มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารกับพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง เนื้อหา และช่องทางการรับข้อมูลที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับสื่อของพนักงาน เพื่อให้การสื่อสารได้ผลจริง

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

5.1.5 มีกลไกการสื่อสารถึงพนักงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงให้ทราบขอบเขตหน้าที่ของตนเองว่าสามารถทำหน้าที่ขายและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้หรือไม่ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่บุคลากรดังกล่าวอาจปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด หรือมีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตหน้าที่ของตนเองโดยไม่ทราบหรือไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า เช่น ผู้ที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านเอกสารของฝ่ายขายมาช่วยอธิบายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า

5.2 การฝึกอบรมแก่พนักงานขาย

5.2.1 จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของพนักงานขาย เพื่อให้การขายมีความเป็นธรรมแก่ลูกค้า เช่น เน้นย้ำทั้งการอธิบายข้อดี ผลประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขายที่

เสนอขายและให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีคุณภาพและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เหมาะสมกับลูกค้า ทั้งนี้ เนื้อหาอย่างน้อยควรประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตรงกับข้อมูลที่ได้รับผิดชอบด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริษัทผู้ออกผลิตภัณฑ์จัดให้ รวมทั้งสอดคล้องกับความเห็นหรือข้อสังเกตในขั้นตอนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์นี้ ไม่เหมาะสมที่จะเสนอขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มใด รวมถึงจัดอบรมเพื่อให้พนักงานขายมีความรู้และทักษะในการ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานในฐานะผู้มีวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ

5.2.2 จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประเภทใหม่ ๆ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป โดยผู้ให้บริการดูแลให้พนักงานขายเข้ารับการอบรมอย่าง ครบถ้วน และไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมสามารถขายผลิตภัณฑ์นั้นได้ รวมทั้งดูแลว่า ผู้พัฒนาหรือผู้ออก ผลิตภัณฑ์ได้ให้ข้อมูลและเอกสารประกอบการขายอย่างครบถ้วนเพียงพอ ทั้งนี้ ควรสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดอบรมให้แก่พนักงานขายด้วย

5.2.3 ฝึกวิธีปฏิบัติงานให้พนักงานขายได้ใช้ภาษาที่ลูกค้าจะเข้าใจได้ง่ายและอาจจัดทำบทสนทนา สำหรับการอธิบายในเรื่องที่ยาก โดยเฉพาะการอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อน กว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป รวมถึงฝึกปฏิบัติวิธีการบันทึกข้อมูลเพื่อเก็บหลักฐานการให้คำแนะนำและการนำเสนอ ผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า

5.2.4 ควบคุมดูแลความถูกต้อง ความเพียงพอ และความเหมาะสมของเนื้อหาในการจัดอบรม ในกรณีที่ผู้ให้บริการให้บุคคลอื่นจัดอบรมให้แก่พนักงานขาย

5.2.5 มีการวัดผลการฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานขายได้รับความรู้และมีความเข้าใจในเรื่องที่อบรม และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพื่อให้สามารถปรับปรุงการจัดอบรมให้ดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีสาขาหลายแห่ง เช่น ธนาคารพาณิชย์ อาจพิจารณาจัดอบรมให้ความรู้ ผ่านช่องทางดิจิทัลได้ เช่น การสัมมนาผ่านเว็บไซต์ (webinars) หรือผ่านระบบวิดีโอ (video conference) เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลและเนื้อหาการอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย อาจจัดให้มีช่องทางในการตอบประเด็นข้อซักถามของผู้เข้ารับการอบรม หรืออาจให้มีพนักงานขายที่มี คุณภาพดี (champion) กระจายอยู่ตามกลุ่มสาขาต่าง ๆ เพื่อให้คำปรึกษาและสอนงานอย่างใกล้ชิดและทั่วถึงยิ่งขึ้น

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้า (data privacy)

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

6.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.1.1 มินนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) ซึ่งสอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

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

(2) การออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบงานให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีความยืดหยุ่น และมีการบำรุงรักษามั่นคง

(3) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการจัดชั้นความลับของข้อมูล เก็บรักษา และทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ มีการบริหารจัดการการเข้าถึงข้อมูลที่สามารถเข้าถึงและเป็นมาตรฐานสากล

(4) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

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

(6) กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลและบริหารจัดการบุคคลดังกล่าว หรือพันธมิตร

ทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand อย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุมในการเข้าถึงการใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ตัวอย่างระบบงานเพื่อดูแลข้อมูลลูกค้า เช่น

- การตรวจจับการเข้าถึงข้อมูลที่อาจเข้าข่ายผิดปกติ เช่น การเรียกดูข้อมูลหรือรายการการทำธุรกรรม โดยที่ลูกค้าไม่ได้มาใช้บริการ การพิมพ์หรือเรียกดูข้อมูลลูกค้านอกเวลาทำการ การเรียกดูข้อมูลลูกค้าจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง หรือการเรียกดูข้อมูลที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนปกติ
- การควบคุมไม่ให้มีการคัดลอกข้อมูลลูกค้าออกไปภายนอก ทั้งการพิมพ์หรือเรียกดูข้อมูลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ การส่งข้อมูลทางอีเมลหรืออินเทอร์เน็ต โดยควรจำกัดขนาดของข้อมูล การกำหนดถ้อยคำสำคัญ (key word) ที่ต้องถูกตรวจสอบ หรือมีการสุ่มตรวจสอบเนื้อหาหรือถ้อยคำ
- การกำหนดให้การจ่ายผลตอบแทนจากการเสนอขายทางโทรศัพท์ที่จำกัดเฉพาะการติดต่อผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการส่งข้อมูลให้บุคคลภายนอกที่ลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอมไว้มาช่วยเสนอขาย

6.1.2 ส่งเสริมอย่างจริงจังให้พนักงานทุกระดับเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

6.2.1 มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้รับข้อมูล ซึ่งรวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand สามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง และคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลและความสามารถของผู้ให้บริการในการควบคุมดูแลการดูแลข้อมูลของผู้รับข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญ

6.2.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด เป็นการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการส่งเสริมการขายหรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ซึ่งลูกค้ามีสิทธิเลือกในการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ก็ได้ โดยไม่กระทบต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดจากลูกค้า โดยดำเนินการดังนี้

(1) ขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจให้สิทธิด้วยตนเองและลูกค้าเข้าใจได้ง่ายว่าไม่ใช่เงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์ โดยต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน และมีถ้อยคำระบุไว้ที่ด้านบนแบบฟอร์มการขอความยินยอมว่าไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์

(2) แจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน เช่น เพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ

(3) แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูล และประเภทของผู้รับข้อมูล¹ ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม โดยในกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ให้บริการสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่น เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

กรณีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ยกเว้นกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันให้ลูกค้าทราบ โดยสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ รวมถึงแจ้งสิทธิและช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าทราบด้วย

(4) แจ้งช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกเพื่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูล และยกเลิกการติดต่อจากผู้รับข้อมูลทุกราย โดยในกรณีที่ลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อจากผู้รับข้อมูล ผู้ให้บริการต้องมีระบบที่สามารถดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เช่น ภายใน 48 ชั่วโมงหลังจากที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากมีเหตุอันสมควรที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อลูกค้าโดยไม่ชักช้า เช่น ภายใน 10 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากลูกค้า

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวด้วย

6.2.3 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด ให้ดำเนินการดังนี้

(1) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

ให้ผู้ให้บริการกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการได้ โดยให้ระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและระบุประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) หรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand เพื่อสนับสนุนการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ การเปิดเผยข้อมูลเพื่อการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนของลูกค้าทางดิจิทัล เช่น ผ่าน National Digital ID Platform (NDID Platform)

¹ กรณีการแจ้งประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นกรณีที่ผู้ให้บริการยังไม่ทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่แน่ชัด ณ เวลาที่ขอความยินยอมจากลูกค้า ทั้งนี้ เมื่อทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลแล้ว ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้ลูกค้าทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลนั้นด้วย

(2) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

ให้ผู้ให้บริการแจ้งวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยจะกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการหรือไม่ก็ได้

(3) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการไม่มีความจำเป็นต้องเปิดเผย โดยข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ให้บริการ

ห้ามผู้ให้บริการกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการ แต่หากผู้ให้บริการประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ให้ขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยหรือจัดทำข้อมูลทางสถิติ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมก็ได้

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ให้บริการต้องมีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าข้างต้นไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เพื่อให้บุคคลดังกล่าวดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน
(problem and complaint handling)

การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการ
มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 มีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อโดยตรงได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าโดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการประกอบธุรกิจหรือการให้บริการของพนักงาน แจ้งขอบเขตของเรื่องที่สามารถร้องเรียนได้ **แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่เป็น** วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน โดยมั่นใจว่าหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นอิสระ สามารถประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติอย่างเหมาะสม ลูกค้าต้องได้รับโอกาสที่จะให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ โดยมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อความเป็นธรรม มีการบันทึกข้อมูลที่ครบถ้วน และในกรณีปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่อ่อนไหว หรืออาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ควรกำหนดกระบวนการพิเศษในการเร่งแก้ไขปัญหา เช่น แจ้งให้ผู้บริหารระดับสูงทราบอย่างรวดเร็ว

7.1.3 แก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม **มีการวิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริงโดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั้ง 9 ระบบ** มีกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรม โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและพฤติการณ์แวดล้อมในแต่ละกรณี รวมถึงพิจารณาเหตุปัจจัยทั้งหมดด้วย เช่น วิธีปฏิบัติงานที่แท้จริง **ข้อมูลจากทั้งด้านพนักงานขายและด้านลูกค้า**

7.1.4 มีระบบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนเพื่อให้แน่ใจว่ามีการจัดการและพิจารณาดำเนินการตามแนวทาง เจื่อนใจ ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงระบบในการตรวจสอบคุณภาพการแก้ไขปัญหาหรือดูแลเรื่องร้องเรียน

7.1.5 ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนถือเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงาน หากผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นใด หรือได้รับการร้องเรียนพนักงานขายรายใดหรือกลุ่มใด หรือเป็นปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่มีลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ หรือปัญหาที่แม้ไม่ได้เกิดซ้ำ ๆ แต่อาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้มีการตรวจสอบให้พบต้นเหตุ

ของปัญหา และ/หรือขยายการตรวจสอบโดยทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน ในการติดตามการแก้ไขปัญหา เร่งรัดความคืบหน้าเป็นประจำ

7.2 การดำเนินการแก้ไขปัญหากับลูกค้า

ผู้ให้บริการมีมาตรการในการแก้ไขปัญหายา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า และกำหนดเป็นมาตรฐาน สำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน รวมถึงมีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้การจัดการเป็นไปด้วย ความเหมาะสมและไม่ชักช้า รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ กำหนดระยะเวลาและปัจจัย ในการพิจารณาแก้ไขเยียวยาหรือชดเชยให้เป็นธรรม โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบงาน หรือพนักงานของผู้ให้บริการ และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน เช่น ไม่เลือกชดเชย ให้เฉพาะลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

7.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ

7.3.1 บันทึกปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผู้ให้บริการได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ให้ครบถ้วน โดยในกรณีที่เป็นลักษณะสอบถามข้อมูล ควรมีแนวทางการบันทึกให้สามารถวิเคราะห์ ความเพียงพอของการให้ข้อมูลในกระบวนการขาย เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วนยิ่งขึ้น

7.3.2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการต่อ เช่น ประกอบการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การให้บริการ วิธีปฏิบัติงานหรือระบบงาน เพิ่มการควบคุมและการสอบทาน รวมถึงมีการสื่อสารไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.3 รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่ง สูงสุด หรือคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดให้เป็นผู้รับผิดชอบ ในการดูแลเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประเมิน ความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการ ต้องพิจารณารายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ อย่างไรก็ตามยังต้องรายงานสรุปภาพรวม เรื่องร้องเรียน และความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหากับคณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรมต่อไป

7.3.4 ให้อาจารย์ข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตาม แนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ
(3 lines of defense)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.1 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

8.1.1 มีการดำเนินงานด้านการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมในแต่ละระดับขั้นของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับ กฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบปฏิบัติภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตรวจสอบ และมีอิสระในการตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุน ให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสามารถสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ให้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า

ในการดำเนินงานดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อสนับสนุนกระบวนการติดตามและตรวจสอบตามหลักการของ 3 lines of defense ให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่

ขั้นที่หนึ่ง คือ การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงานประจำวัน

ขั้นที่สอง คือ การกำกับดูแลและตรวจสอบในลักษณะ oversight function ว่ามีการปฏิบัติงาน เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่สาม คือ การตรวจสอบเพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ

โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและความแม่นยำในการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนด รวมถึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วมในการให้ความเห็นกับหน่วยงานธุรกิจ สาขา เครือข่ายการบริการและการขาย

8.1.2 ประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการ 9 ระบบ เพื่อระบุหรือกำหนดความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น รวมทั้งมีการติดตามและควบคุมเพื่อป้องกัน ความเสี่ยงที่อาจมีโอกาสดังกล่าว (เอกสารแนบ 8.1)

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับการวางระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขาย และให้บริการ (self-monitoring) อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อควบคุมให้การขายและให้บริการแก่ลูกค้าสอดคล้อง กับกระบวนการขายและให้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยหากพบว่าการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง รวมทั้งติดตามดูแลการ

รายงานการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานในแต่ละระบบการบริหารจัดการอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

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
- กรณียพบประวัติการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่ปกติ อาจน่าสงสัยว่ามีการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าโดยมิชอบ

โดยในการกำหนดแผนการตรวจสอบควรครอบคลุมในทุกมิติ เช่น การตรวจสอบกระบวนการขาย ต้องตรวจสอบทั้งด้านรูปแบบการขายในช่องทางต่าง ๆ ด้านพื้นที่ เช่น สาขาหรือจังหวัด ด้านธุรกรรม และมีความถี่ของการตรวจสอบที่เหมาะสม มีวิธีการติดตามและตรวจสอบที่หลากหลายสอดคล้องกับเป้าหมาย

ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบ เช่น ฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (compliance) และฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน มีการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่เพื่อให้มั่นใจว่ามีความครอบคลุมเพียงพอ และผู้ที่สอบทานหรือตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในฝ่ายของตน แจ้งผลการสอบทานและตรวจสอบต่อผู้ที่รับผิดชอบในภาพรวมสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ เพื่อให้สามารถวางแผนการตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถประเมินความสำเร็จของพนักงานทุกคนในการให้บริการที่เป็นธรรมด้วย

8.1.4 รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย โดยควรนำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คณะกรรมการดังกล่าวพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

8.2 การป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

8.2.1 ระบุกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และกำหนดนโยบาย มาตรการ 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 ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้ความปลอดภัยและความเสี่ยงที่ลูกค้าจะไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างเป็นมาตรฐานและเป็นธรรม

ตัวอย่าง:

การควบคุมดูแลและสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น

- ติดตามดูแลการปฏิบัติงานในส่วนการขาย การควบคุม และการสอบทานว่าเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการได้กำหนดวิธีปฏิบัติไว้หรือไม่ และต้องดำเนินการอย่างจริงจังหากพบว่าการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน เช่น
 - สอบทานเงื่อนไขผลิตภัณฑ์และทดสอบกับกลุ่มลูกค้าก่อนออกนำเสนอขายจริง
 - สอบทานความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
 - สอบยันการปฏิบัติงาน (maker & checker)
 - ผู้มีอำนาจอนุมัติในกระบวนการขายเป็นคนละคนกับพนักงานขาย
 - ตรวจสอบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงานขายว่าเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่
 - ดูแลและตรวจสอบการขายของพนักงานขายในกรณีที่ต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนเพิ่มเติม เช่น การขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หรือการขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงหรือความซับซ้อนกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป
 - ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้ตามคุณสมบัติหรือหน้าที่ที่กำหนด เช่น ห้ามพนักงานมอברהสผ่านให้พนักงานคนอื่นเพื่อทำการรายการแทนกัน
 - มีการบันทึกเสียงสนทนาระหว่างการขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์
 - ห้ามไม่ให้พนักงานขายนำเครื่องมือสื่อสาร สิ่งของหรืออุปกรณ์ใด ๆ เข้าไปในบริเวณพื้นที่ทำการเสนอขายทางโทรศัพท์ เพื่อไม่ให้พนักงานขายนำข้อมูลลูกค้าออกไปได้
 - มีระบบสอบทานให้สามารถตรวจจับรายการที่มีความผิดปกติได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที
- ตรวจสอบแหล่งข้อมูลและการได้มาของข้อมูลลูกค้าว่าได้มาอย่างถูกต้องและได้รับความยินยอมจากลูกค้า
- มีระบบ do not call list หรือกระบวนการที่เทียบเท่า สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอย่างรวดเร็ว และควบคุมให้ปฏิบัติได้จริง
- มีระบบควบคุมการรับชำระเงินให้ปลอดภัย และป้องกันการทุจริต เช่น ลูกค้าชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์รับเงินฝากโดยตรงโดยไม่ผ่านพนักงานอื่น ลูกค้ายืนยันธุรกรรมบัตรเครดิตด้วยตนเอง

- มีระบบติดตามตรวจสอบรายการทางบัญชีและธุรกรรมทางการเงินของพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการชำระเงิน
- ตรวจสอบกระบวนการทำงานของผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (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 จัดทำคู่มือและ/หรือมีเครื่องมือที่ทำให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมีการดำเนินงานที่ครบถ้วนถูกต้องแล้ว เช่น รายการตรวจสอบ (checklist) รวมถึงจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานและทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

9.1.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ ให้คำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ 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 ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

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

9.2 แผนป้องกันและรองรับกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน (business contingency plan)

9.2.1 กำหนดแผนงานรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งแผนงานดังกล่าวควรครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า หรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ ต้องมีวิธีสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้า ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุอย่างเหมาะสม

9.2.2 ทดสอบแผนงานว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้จริง สามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายได้ และกู้คืนระบบปฏิบัติการสำคัญได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนงานให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์

เอกสารแนบ 10

สรุปแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย และธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
2. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่มีใช้บริษัทบริหารสินทรัพย์			
3. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ			
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า และผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจอื่น ๆ	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน		
4. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ²			
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวม ³ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9		
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11		
5. บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12		สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

¹ ผลิตภัณฑ์หลัก เช่น เงินฝาก บัตรเอทีเอ็ม/บัตรเดบิต บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต (ตามที่ระบุในข้อ 5.3.2.1 (2.1))

² ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

³ ยอดสินเชื่อคงค้างรวม หมายความว่า ยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (เฉพาะต้นเงินของลูกหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้การตัดบัญชี)

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความแตกต่างของขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร รวมถึงจำนวนบุคลากรของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ทุกแห่งถือปฏิบัติเป็นหลักเกณฑ์ขั้นต่ำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการรายใดมีความพร้อม ผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการระบบงานตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปถือปฏิบัติได้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบ โดยมีการทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

1.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยหากมีการมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ต้องมั่นใจได้ว่าได้มอบหมายให้แก่คณะทำงาน หรือบุคลากรที่สามารถผลักดันการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ อย่างไรก็ดี ในการมอบหมายคณะทำงานหรือบุคลากรเพื่อดำเนินการใด ๆ ให้อยู่ในฐานะความรับผิดชอบของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยให้คำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบทานและถ่วงดุลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

1.4 กำหนดให้มีบุคลากรและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์

1.5 คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดต้องติดตามและควบคุมภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจติดตามได้จากแนวโน้มเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

2.1 ในการพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อมาเสนอขาย ผู้ให้บริการต้องพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

2.1.1 ความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy)

2.1.2 การกำหนดเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียมของผลิตภัณฑ์ ต้องกำหนดอย่างเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริงและไม่เอาเปรียบลูกค้า ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถเข้าใจและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการมีการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อยบางประเภท เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือผู้มีรายได้น้อย ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้มีบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง

2.1.3 ความเหมาะสมกับช่องทางการขาย รวมทั้งมีระบบงานหรือกระบวนการขายต่าง ๆ ที่สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2.1.4 ความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำของพนักงานขาย

2.1.5 เรื่องร้องเรียน และสาเหตุของปัญหาของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เคยเกิดขึ้นในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (ถ้ามี) รวมถึงกำหนดแนวทาง กระบวนการหรือวิธีการดูแลแก้ไขปัญหาหรือชดเชยความเสียหายให้ลูกค้า

2.1.6 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง และประเด็นอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก โดยในการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

ผู้ให้บริการเห็นว่ามีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น

3. การจ่ายค่าตอบแทน

มีการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจที่พิจารณาถึงคุณภาพการขายหรือการให้บริการ ซึ่งไม่ควรคำนึงถึงแต่ยอดขายเพียงอย่างเดียว รวมทั้งต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. กระบวนการขาย

4.1 กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ

4.1.1 ความพร้อมของระบบงานในกระบวนการขาย

(1) กำหนดวิธีการขายอย่างชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ ช่องทางการขาย และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยในการเสนอขายต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น มีการกำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ มีการลงโทษกรณีพบการขายที่รับลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ กรณีมีการติดต่อลูกค้ารายใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อต้องได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย โดยหากลูกค้าสอบถามแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ให้บริการมีหน้าที่ชี้แจงแหล่งที่มาของข้อมูลของลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว และไม่ก่อภาระเพิ่มเติมแก่ลูกค้า

(2) มีเครื่องมือหรือมีระบบที่ช่วยให้การขายมีประสิทธิภาพ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย หรืออุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์

(3) กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้ชัดเจนเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ และในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ไม่มีพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย ณ จุดขายและให้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีระบบสนับสนุนอื่นที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยหากผู้ให้บริการมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อยู่ภายใต้หน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น ประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ต้องมีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานขายนั้นเป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ เช่น จัดทำเป็นป้ายรายชื่อพนักงานขายแบบติดผนัง ป้ายตั้งโต๊ะ หรือป้ายติดเสื้อ

(4) กรณีมีการเสนอขายที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ติดต่อไปยังลูกค้า เช่น tele-sale อีเมล หรือข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) จะต้องแจ้งลูกค้าอย่างชัดเจนทุกครั้งว่าลูกค้ามีสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อจากผู้ให้บริการอีก แจ้งระยะเวลาของเงื่อนไขการไม่ให้ติดต่อ (ถ้ามี)

โดยต้องมีทางเลือกให้ลูกค้าเลือกไม่ให้ติดต่อตลอดไปด้วย รวมถึงแจ้งช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า โดยหากลูกค้าเลือกไม่รับการติดต่อ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพื่อไม่ให้มีการติดต่อลูกค้าให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าสนใจสมัครผลิตภัณฑ์ตามที่เสนอขาย ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิเลือกที่จะไม่รับการติดต่อและช่องทางในการยกเลิกการติดต่อแก่ลูกค้า รวมทั้งมีวิธีการ หรือกระบวนการที่สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานที่ติดต่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อและชื่อลูกค้าที่มีการติดต่อ เพื่อให้ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเป็นข้อมูลที่ได้มาโดยชอบด้วยกฎหมาย และเพื่อใช้อ้างอิงกรณีการติดต่อลูกค้าดังกล่าวเกิดปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน

4.1.2 คัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย มีทักษะในการสื่อสาร และมีใจรักในการบริการ

4.1.3 อาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น แผ่นพับ สื่อโฆษณา แผ่นประชาสัมพันธ์ที่โต๊ะพนักงานขาย ในกรณีที่ขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตอบกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น การขายผ่านช่องทางดิจิทัล ให้ทดแทนด้วยลักษณะการแสดงผลอื่นที่ช่วยให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบายที่เพียงพอ

4.2 กระบวนการในการขายและให้บริการ

4.2.1 มีวิธีปฏิบัติงาน หรือกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ให้บริการทราบข้อมูลและรายละเอียดของลูกค้าเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำมาหากินของลูกค้า ทั้งความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามหรือได้รับความยินยอมโดยลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจลงนามแทนลูกค้าเท่านั้น

4.2.2 อธิบายให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์¹ที่นำเสนออย่างครบถ้วนทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อควรระวัง ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยเน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ กรณีการเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางให้มีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

4.2.3 ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการควบคู่กับผลิตภัณฑ์อื่น เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการกับผลิตภัณฑ์อื่นให้ชัดเจน โดยในกรณีที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อื่นที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขาย ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายข้อมูลสำคัญให้ครบถ้วน ถูกต้อง โดยไม่แจ้งให้ลูกค้าติดต่อกับเจ้าของผลิตภัณฑ์เพื่อ

¹ ตัวอย่างข้อมูลที่สำคัญที่ต้องเปิดเผยให้ลูกค้าทราบสามารถอ้างอิงได้จากเอกสารแนบ 4.1 ตารางที่ 2

สอบถามข้อมูลเอง อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกค้าต้องการทราบข้อมูลหรือคำอธิบายในเชิงลึก ผู้ให้บริการสามารถส่งเรื่องต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ได้

4.2.4 ไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์หลักที่ลูกค้ายื่นคำขอ เว้นแต่กรณีที่มีการขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับสินค้าส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทสินค้าที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน อย่างไรก็ตาม ในการเสนอขายหรือขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดการทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

4.2.5 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน เช่น ออกบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสดให้ลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ได้เป็นผู้สมัคร ยกเว้นกรณีการออกบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตใหม่เพื่อทดแทนบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเดิมที่หมดอายุที่มีวงเงินและค่าธรรมเนียมเหมือนเดิมทุกประการ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า

4.2.6 กรณีการขายและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล ผู้ให้บริการต้องกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขายและให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทางดังกล่าว โดยมีวิธีการนำเสนอ ควบคุมและระบบสอบทานเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูล 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 เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการซึ่งลูกค้าต้องมีการชำระเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการในการ

ดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ให้บริการครบถ้วนแล้ว และหากจะมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจน รวมถึงแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระด้วย

(2) ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบ

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

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี หากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสด การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

5.1 เจ้าของกิจการ ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน โดยเนื้อหาที่ใช้สื่อสารกับพนักงานต้องมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย สอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงาน และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

5.2 จัดให้มีการอบรมหรือการให้ความรู้แก่พนักงานขายเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของพนักงานขายตามรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อเน้นย้ำการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เงื่อนไข ข้อจำกัด ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ และสิทธิที่ลูกค้าพึงมี โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

6.1 ในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ หรือระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (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 กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลและติดตามการดำเนินงานของบุคคลดังกล่าว หรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ co-brand อย่างรัดกุมในการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

6.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

7.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

7.1.1 มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำเสนอเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่จำเป็น วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

7.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน

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 บันทึกข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับให้ครบถ้วน

7.3.2 กำหนดให้ต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

7.3.3 กำหนดให้ต้องมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดทราบ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมทั้งรายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทาง การ หรือแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีโอกา สเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้ รับความปลอดภัย ความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหาย โดยหากพบว่ามี การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข ทบทวน หรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

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

9.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

9.2.1 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ หากกำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก

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

9.2.3 ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วและต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า อย่่างไรก็ดี หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

9.3 มีระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ หรือหลักฐานที่สามารถยืนยันได้ว่าลูกค้ามีการทำธุรกรรมจริง โดยไม่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

9.4 มีแผนงาน กระบวนการรองรับ หรือวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ หากเกิดเหตุฉุกเฉินในการดำเนินธุรกิจหรือเกิดเหตุขัดข้องกับระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สำหรับบริษัทบริหารสินทรัพย์

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความแตกต่างในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน และการประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งสามารถประกอบธุรกิจได้ตามขอบเขตที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ เช่น การรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์นั้น การรับจ้างบริหารสินทรัพย์ การรับเป็นที่ปรึกษา ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนั้น ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์จึงมีผลิตภัณฑ์และบริการ ที่แตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ให้บริการประเภทอื่นซึ่งมักเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ เกี่ยวกับการรับฝากเงินจากประชาชน และการให้สินเชื่อประเภทต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ยังคงมีความเกี่ยวข้องกับการ ให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นลูกค้ารายย่อยหรือลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กที่มีโอกาสได้รับการอย่างไม่เป็นธรรม เช่น การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ได้รับซื้อหรือรับโอนมา การขาย ทรัพย์สินรอกการขาย การรับเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดังนั้น เพื่อให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ มีแนวทางในการถือปฏิบัติที่ชัดเจนและสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนด หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ให้บริษัท บริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่งถือปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง

ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 โดยนำหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดในเอกสารแนบนี้ ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกันได้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

1.1 กำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ที่แสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยคณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร ในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้อนุมัตินโยบายดังกล่าว รวมถึงสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบ โดยมีการ ทบทวนนโยบายอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ

1.2 เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบการผลักดันการบริหาร จัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยมีการสื่อสาร ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบและตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าว รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดี ในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยหากมีการมอบหมายความรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว ต้องมั่นใจได้ว่า ได้มอบหมายให้แก่คณะทำงาน หรือบุคลากรที่สามารถผลักดันการดำเนินการเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ อย่างไรก็ดี ในการมอบหมายคณะทำงานหรือบุคลากรเพื่อดำเนินการใด ๆ ให้ยังถือว่าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเช่นเดิม

1.3 กรณีมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยให้คำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบทานและถ่วงดุลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

1.4 กำหนดให้มีบุคลากรและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความพร้อม และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์

1.5 คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดต้องติดตามและควบคุมภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจติดตามได้จากแนวโน้มเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

2. การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการให้บริการ

2.1 กรณีผู้ให้บริการมีการดำเนินการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ที่รับซื้อหรือรับโอนมา การรับจ้างบริหารสินทรัพย์ เป็นต้น ให้ผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

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

กรณีผู้ให้บริการกำหนดแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะต้องชำระค่างวด หรือค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการซึ่งลูกค้าต้องมีการชำระเป็นประจำในจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการหรือวิธีการในการดำเนินการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ของผู้ใช้บริการครบถ้วนแล้ว

2.1.2 ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบ

2.1.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การเปลี่ยนแปลงช่องทางการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานรัฐ

อย่างไรก็ดี หากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิม

ที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้บริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้บริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการอาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าให้ความยินยอมได้

2.1.4 กรณีที่จำเป็นต้องมีการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกัน ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าลูกค้าจะต้องดำเนินการจัดทำประกันภัย โดยผู้ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดให้การทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการใช้บริการ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ดำเนินการจัดทำประกันภัยภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด และผู้ให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการจัดทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกันนั้น ผู้ให้บริการต้องพิจารณาจัดทำประกันภัยโดยพิจารณาตามความจำเป็นและสมควรแก่เหตุ

2.2 กรณีผู้ให้บริการมีการนำเสนอบริการแก่ลูกค้า เช่น การเป็นที่ปรึกษาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขายทรัพย์สินรอกการขาย 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 และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงข้อควรระวังต่าง ๆ เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ทรัพย์สินรอกการขาย โดยในกรณีที่นำเสนอบริการผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถอธิบายได้ตอบกับลูกค้าได้โดยตรง 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

กรณีที่ผู้ให้บริการเสนอบริการที่มีการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจ ให้ผู้ให้บริการกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจ โดยพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า ซึ่งไม่ควรคำนึงถึงแต่จำนวนรายได้ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

4. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

อาจจัดให้มีการสื่อสาร อบรม หรือให้ความรู้แก่พนักงานตามรูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสม เพื่อย้ำการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียประโยชน์ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ซึ่งอาจมีบุคลากรหรือฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานตามความเหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ

5. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

5.1 ในการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ กระบวนการ หรือระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (confidentiality) ความถูกต้อง เชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (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 กรณีผู้ให้บริการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลและติดตาม

การดำเนินงานของบุคคลดังกล่าวอย่างรัดกุมในการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.2 กรณีที่ผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6

6. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

6.1 การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน

6.1.1 มีบุคลากรและช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก โดยผู้ให้บริการมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน แจ้งวิธีการที่จะทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่จำเป็น วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย เช่น ในกรณีที่ไม่พอใจกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของธนาคารแห่งประเทศไทยได้

6.1.2 มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน

6.1.3 แก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม วิเคราะห์ข้อมูลและหาสาเหตุที่แท้จริง โดยพิจารณาให้ครอบคลุมระบบงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีกระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนที่เป็นธรรมตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

6.1.4 มีการติดตามการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการและเรื่องร้องเรียน รวมถึงติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องดังกล่าว

6.2 ผู้ให้บริการมีมาตรการในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการด้วยความเหมาะสม และไม่ชักช้า แจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาแก้ไขเยียวยาหรือชดเชยให้เป็นธรรม และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน

6.3 การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ

6.3.1 บันทึกข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับให้ครบถ้วน

6.3.2 กำหนดให้ต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

6.3.3 กำหนดให้ต้องมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการหรือเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดทราบ เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ รวมทั้งรายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

7. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ หรือแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม และป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีโอกาสดังขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้รับความปลอดภัย โดยหากพบว่าการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ทบทวนหรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

8. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

8.1 มีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ ที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดำเนินงานอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการสอบทานการปฏิบัติงานโดยบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นอิสระจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน

8.2 กรณีที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

8.2.1 ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ หากกำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก

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

8.2.3 ในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ หรือระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเกิดการขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วและต้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมด้วย

8.3 มีแผนงาน กระบวนการรองรับ หรือวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมกับขนาดองค์กรของผู้ให้บริการ หากเกิดเหตุฉุกเฉินในการดำเนินธุรกิจหรือเกิดเหตุขัดข้องกับระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า โดยหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

คำถาม – คำตอบแบบท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
ลงวันที่ 9 กันยายน 2563

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
หลักเกณฑ์ทั่วไป		
1.	บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หรือสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการ จะต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) หรือไม่	กรณีผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หรือสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในประเทศที่มีหลักเกณฑ์กำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินเป็นการเฉพาะ หรือมีหลักเกณฑ์ในลักษณะเดียวกับหลักเกณฑ์ Market conduct ให้ผู้ให้บริการตามที่กล่าวข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประเทศนั้นได้ แต่หากผู้ให้บริการข้างต้นตั้งอยู่ในประเทศที่ไม่มีหลักเกณฑ์กำกับดูแลด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการนำหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ และสภาพแวดล้อมในประเทศนั้น
2.	บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ทำหน้าที่เฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น เสนอขายหลักทรัพย์ กองทุนรวม หรือประกันภัยเพียงอย่างเดียว โดยที่มิได้มีการให้สินเชื่อกับลูกค้า จะต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) หรือไม่	กรณีผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ทำหน้าที่เฉพาะการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นเพียงอย่างเดียว จะไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตการบังคับใช้ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) อย่างไรก็ดี ยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับดูแลอื่นกำหนดไว้ด้วย
3.	กรณีลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แต่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจหรือมีประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการยังคงต้องจัดกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ตามคำนิยามที่กำหนดในประกาศนี้หรือไม่	ในการพิจารณาจัดกลุ่มลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถกำหนดลักษณะลูกค้าที่เข้าข่ายเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบางได้ตามที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม เช่น หากผู้ให้บริการเห็นว่า กลุ่มลูกค้าที่แม้จะเป็นผู้สูงอายุแต่ก็เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจทางการเงิน/การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือมีประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์ในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงมาบ้างแล้ว ผู้ให้บริการจะไม่จัดผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าวเป็น “ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง” ก็ได้
4.	ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontractor) ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “พันธมิตรทางธุรกิจ”	คำว่า “ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontractor)” ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้หมายถึง พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนสถาบันการเงิน

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
	ที่ระบุในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงินหรือไม่	ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของ “พันธมิตรทางธุรกิจ” ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน
5.	กรณีสถาบันการเงินหรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินมีการให้เข้าแบบลิสซึ่ง จะเข้าข่ายเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์หลักตามข้อ 5.3.2.1 (2.1) หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นตามข้อ 5.3.2.1 (2.2) (เพิ่มเติมเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2563)	กรณีการให้เข้าแบบลิสซึ่งจะถือว่าเข้าข่ายกลุ่มผลิตภัณฑ์หลักตามข้อ 5.3.2.1 (2.1)
6.	กรณีกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นที่กำหนดในข้อ 5.3.2.1 (2.2) ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 นั้น หากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินไว้เป็นการเฉพาะแล้ว เช่น ธุรกรรมอนุพันธ์ ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามประกาศฉบับใด	กรณีกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นตามที่กำหนดในข้อ 5.3.2.1 (2.2) มีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคหรือการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เฉพาะนั้น อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการอาจนำหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะธุรกรรมเป็นการเพิ่มเติมในกรณีที่หลักเกณฑ์เฉพาะไม่มีการกล่าวถึงเรื่องนั้น ๆ
7.	สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ตามที่ระบุในข้อ 5.3.2.2 (1) นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวทางการพิจารณาขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายเช่นไร	ให้ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจอ้างอิงแนวทางการพิจารณาขอบเขตการประกอบธุรกิจตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.2 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท
8.	ในการพิจารณา “ระดับที่มีนัยสำคัญของยอดสินเชื่อค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด” ตามที่ระบุในข้อ 5.3.2.3 ให้อ้างอิงแนวทางในการพิจารณาจากหลักเกณฑ์ใด	ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน อ้างอิงแนวทางในการพิจารณาความมีนัยสำคัญของยอดสินเชื่อค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.3 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท
9.	ตามข้อ 5.3.2.3 (1) ที่กำหนดว่า “กรณีผู้ให้บริการมี ยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อย เพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ตั้งแต่ระดับ ที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศ กำหนด ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการระบบงาน ตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามที่กำหนดใน เอกสารแนบ 1-9 ไปตลอด” หมายความว่าอย่างไร	หากผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบัน การเงินมียอดสินเชื่อคงค้างรวมของสินเชื่อดังกล่าว ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนดแล้ว จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน ขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปโดยตลอด แม้ว่าต่อมาจะปรับลดปริมาณสินเชื่อ ลงต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญก็ตาม
10.	ตามข้อ 5.3.2 ที่กำหนดว่า “หากเป็นผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่ผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือ มาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการ เพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความ จำเป็นและสมควรแก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ดุลยพินิจ ในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด ในข้อ 5.2 โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดไป ปรับใช้ให้เหมาะสมได้” หมายถึงกรณีใด และใช้ ดุลยพินิจในการดำเนินการอย่างไร	กรณีดังกล่าวหมายถึงกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการในการให้การ สนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มลูกค้าใน สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่น มาตรการในการ ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสงคราม การค้า ภัยแล้ง หรือการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ โดยออกมาตรการที่ชัดเจนแจ้งไปยังผู้ให้บริการเพื่อให้ ปฏิบัติตามมาตรการนั้น ๆ เช่น การขอความร่วมมือ ผ่านทางหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ การใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการในเรื่อง ดังกล่าว หมายถึง การนำหลักเกณฑ์ตามที่กำหนด ในเอกสารแนบ 1-9 หรือเอกสารแนบ 11 หรือ เอกสารแนบ 12 (แล้วแต่ประเภทของผู้ให้บริการ) ไปปรับใช้ได้ อย่างไรก็ดี ขอให้พิจารณาดำเนินการ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเร่งด่วนของ นโยบายหรือมาตรการในแต่ละเรื่องด้วย
11.	เหตุใดการเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับ หรือถูกกล่าวโทษของผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหาร สินทรัพย์ ตามที่กำหนดในข้อ 5.3.3 (1.1) จึงแตกต่าง จากผู้ให้บริการประเภทอื่น กล่าวคือ กรณีบริษัท บริหารสินทรัพย์กำหนดให้เปิดเผยข้อมูลภายใน 3 วัน ทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับ โดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่ง ประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว ในขณะที่ผู้ให้บริการ ประเภทอื่นกำหนดให้เปิดเผยภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย	การดำเนินการระหว่างผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหาร สินทรัพย์มีความแตกต่างจากผู้ให้บริการประเภทอื่น เนื่องจากฐานอำนาจที่กำหนดเกี่ยวกับการเปิดเผย ข้อมูลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์มี ความแตกต่างจากกฎหมายอื่น

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
12.	การเปิดเผยข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการถูกเปรียบเทียบ ปรับหรือถูกดำเนินคดีตามที่กำหนดในข้อ 5.3.3 (1.2) ผู้ให้บริการจะทราบถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นชอบเพื่อนำไปเปิดเผยบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการได้อย่างไร	ในกรณีที่ผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการถูกเปรียบเทียบ ปรับหรือถูกดำเนินคดีตามที่กำหนดในข้อ 5.3.3 (1.2) ผู้ให้บริการมีหน้าที่แจ้งให้เจ้าหน้าที่สัมพันธ์ (RM) ของธนาคารแห่งประเทศไทยทราบโดยเร็ว เช่น ไม่เกิน 2 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบ ปรับหรือถูกดำเนินคดีดังกล่าว เพื่อนำถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นชอบไปเปิดเผยบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการให้ทันภายในกำหนดเวลา 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลดังกล่าว
13.	สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ จะต้องเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดในข้อ 5.3.3 (2) อย่างไร	ในกรณีของผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ แต่ให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป
เอกสารแนบ 1: มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง		
14.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1.5 ของเอกสารแนบ 1 ประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ต้องพิจารณารายงานต่อคณะกรรมการ หมายถึงประเด็นใดบ้างและจะพิจารณาความมีนัยสำคัญอย่างไร	ผู้ให้บริการแต่ละแห่งสามารถพิจารณาประเด็นที่มี “นัยสำคัญ” ได้ตามที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม โดยตัวอย่างปัจจัยในการพิจารณาความมีนัยสำคัญนั้น ผู้ให้บริการอาจพิจารณาจากความเสียหายด้านการเงิน หรือผลกระทบด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ผลกระทบต่อชื่อเสียงองค์กร จำนวนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและความเสียหายที่เกิดขึ้นกับลูกค้า
เอกสารแนบ 3: มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน		
15.	คุณภาพการให้บริการ (non-sales KPI) ในฐานะมืออาชีพที่ระบุไว้ในมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน หมายถึงคุณภาพในเรื่องใด	คุณภาพการให้บริการ (non-sales KPI) ในฐานะมืออาชีพ หมายถึง คุณภาพด้านการขายและการให้บริการโดยผู้ให้บริการต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการ เช่น สุ่มฟังเทปการสนทนาในการเสนอขายของพนักงานขายกับลูกค้า หรือมีการโทรศัพท์สอบถามคุณภาพการให้บริการ เพื่อตรวจสอบว่าพนักงานขายเสนอขายแก่ลูกค้าได้ถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งหากพบว่า มีข้อผิดพลาดจากการเสนอขาย ผู้ให้บริการจะต้องนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมารวมพิจารณาในการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงการกำหนดมาตรการตักเตือนและลงโทษด้วย

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
เอกสารแนบ 4: มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย		
16.	กรณีลูกค้าให้ข้อมูลการติดต่อแก่ผู้ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ให้บริการหรือทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ให้บริการติดต่อกลับมาเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแจ้งสิทธิการห้ามติดต่อ (do not call list) แก่ลูกค้าหรือไม่	ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิ do not call list ให้ลูกค้าทราบ เฉพาะกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้ติดต่อเข้ามาและลูกค้าประสงค์ให้ผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตนเองแจ้งความประสงค์เท่านั้น เช่น กรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ให้ผู้ให้บริการติดต่อเข้ามาเสนอขายผลิตภัณฑ์ ก. หากผู้ให้บริการติดต่อกลับมาเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ ก. ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งสิทธิ do not call list ให้ลูกค้าทราบ แต่หากมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นเพิ่มเติมจากผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ไว้ ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิ do not call list ด้วย
17.	ตามข้อ 4.2.2 ของเอกสารแนบ 4 ที่ระบุว่า หลังจากผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์และให้บริการแก่ลูกค้าแล้ว หากลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ให้บริการจะต้องมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมดังกล่าวแก่ลูกค้าทุกครั้งนั้น กรณีที่ลูกค้าสมัครบัตรเครดิตหรือผลิตภัณฑ์เงินฝาก ซึ่งโดยปกติผู้ให้บริการจะไม่มีสัญญาหรือใบสมัครมอบให้หลังการสมัครใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องส่งมอบเอกสารใดเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้า	กรณีการสมัครบัตรเครดิต ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งบัตรเครดิต พร้อมเอกสารข้อกำหนดเงื่อนไขการใช้บริการ คู่มือการใช้งาน และเอกสารสิทธิประโยชน์ (welcome pack) ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมได้ สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก ผู้ให้บริการสามารถมอบสมุดบัญชีหรือหลักฐานที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก (กรณีเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีสมุดบัญชี) ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมได้เช่นกัน ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าประสงค์จะขอรับสำเนาสัญญาหรือสำเนาเงื่อนไขการขอใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องจัดเตรียมเอกสารนั้นให้แก่ลูกค้าด้วย
18.	ตามข้อ 4.2.3 (1) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปีสำหรับการใช้บริการบัตรเครดิตที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บเป็นจำนวนที่เท่ากันทุกงวด ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าก่อนหรือไม่	ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมรายปีที่จะเรียกเก็บ โดยสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นก่อนวันถึงครบกำหนดชำระผ่านใบแจ้งหนี้ (statement) และมีระยะเวลาเพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว
19.	กรณีผู้ให้บริการออกบัตรเครดิตประเภทใหม่ทดแทนบัตรเครดิตประเภทเดิมที่ผู้ให้บริการยกเลิกการให้บริการแล้ว โดยที่บัตรเครดิตประเภทใหม่เป็นบัตรระดับเดิมหรือเทียบเท่า (ไม่ได้ปรับเป็นบัตรระดับที่สูงกว่า) แต่อาจมีค่าธรรมเนียมสูงกว่าบัตรประเภทเดิมเนื่องจากมีต้นทุนในการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนส่งบัตรเครดิตประเภทใหม่หรือไม่	กรณีดังกล่าวผู้ให้บริการสามารถแจ้งยกเลิกการให้บริการบัตรเครดิตประเภทเดิมพร้อมทั้งแจ้งการปรับเพิ่มค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบ และส่งบัตรเครดิตประเภทใหม่ให้ลูกค้าได้ โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากลูกค้าตามหลักเกณฑ์ในข้อ 4.2.3 (3.1) เพื่อไม่ให้กระทบต่อการใช้งานของลูกค้า อย่างไรก็ตามหากผู้ให้บริการต้องการเสนอและนำเสนอบัตรเครดิตซึ่งเป็นบัตรที่มีระดับสูงกว่าบัตรประเภทเดิม (upgrade) โดยมีความค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้นตามประเภทบัตรที่มีระดับ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		สูงขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนการดำเนินการ ตามที่กำหนดในข้อ 4.2.3 (3.2) โดยหากลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอม ผู้ให้บริการไม่สามารถเสนอและนำเสนอบัตรเครดิตแบบใหม่ที่เป็นบัตรที่ upgrade ให้ลูกค้าได้
20.	กรณีการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มากขึ้น หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่	กรณีผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการของลูกค้า ผู้ให้บริการอาจพิจารณาสื่อสารหรือแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ลูกค้าทราบผ่านทางช่องทางใด ๆ ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม
21.	การที่ผู้ให้บริการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ข้อมูลหรือเงื่อนไขการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปให้ลูกค้าทราบในวงกว้างผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ การปิดประกาศตามสาขา โดยไม่ได้แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นรายบุคคล ถือว่าเป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบหรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2563)	การแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบในวงกว้างผ่านช่องทางต่าง ๆ แม้จะถือว่าเป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบแล้ว แต่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าว รวมถึงพิจารณาความมีนัยสำคัญของข้อมูลหรือเงื่อนไขการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง โดยควรพิจารณาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า เช่น ผู้ให้บริการอาจสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการ ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์ เคลื่อนที่ (SMS) หรือสื่อสังคมออนไลน์ (social media) นอกเหนือจากการเปิดเผยบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น หากผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเกี่ยวกับการได้รับอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์เงินฝากประเภท ก. ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงหรือไม่ได้รับอัตราดอกเบี้ยตามเงื่อนไขเดิมที่ผู้ให้บริการได้เคยแจ้งไว้ กรณีดังกล่าว ผู้ให้บริการควรสื่อสารการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการให้ลูกค้าทราบเป็นรายบุคคล เนื่องจากมีผลกระทบต่อผลตอบแทนที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งหากผู้ให้บริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเฉพาะทางเว็บไซต์หรือการปิดประกาศตามสาขาของผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว โดยลูกค้าที่เป็นผู้ฝากเงินไม่ได้ติดตามการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการผ่าน

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ช่องทางดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจทำให้ลูกค้าไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว และอาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ได้
22.	กรณีที่ผู้ให้บริการมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากควบคู่กับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายข้อมูล หรือชี้แจงความแตกต่างระหว่างการประกันภัยและเงินฝากในเรื่องใดบ้าง	ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์เงินฝากควบคู่กับผลิตภัณฑ์ประกันภัย ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งข้อมูลสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจได้โดยง่าย โดยเฉพาะลักษณะความแตกต่างระหว่างเงินฝากและการประกันภัย เช่น - วงเงินคุ้มครอง เงื่อนไขในการได้รับความคุ้มครองและอายุของผลิตภัณฑ์ - ภาระการชำระค่าเบี้ยประกันภัยในอนาคต เงื่อนไขที่อาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าเบี้ยประกันภัยได้ - ผลกระทบหากลูกค้าปฏิบัติไม่ได้ตามเงื่อนไขของแต่ละผลิตภัณฑ์ - จำนวนมูลค่าเวนคืนซึ่งต่ำกว่าจำนวนเงินที่ลูกค้าได้จ่ายไปในกรณีที่ลูกค้าต้องการไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยก่อนกำหนด - สิทธิในการยกเลิกกรมธรรม์ (free look period) - ช่องทางการติดต่อผู้ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการไม่ควรเน้นให้ข้อมูลด้านใดด้านหนึ่งเพียงอย่างเดียว เช่น เอกสารโฆษณาของผลิตภัณฑ์เงินฝากพ่วงประกันภัยที่มีขนาดของตัวอักษรในส่วนเงินฝากขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรในส่วนประกันภัย เนื่องจากอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นเงินฝาก
23.	ตามข้อ 4.2.3 (2) หลักฐานการชำระเงินที่ผู้ให้บริการต้องมอบให้แก่ลูกค้า พร้อมกับแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบนั้น จะต้องจัดทำในรูปแบบใด	ผู้ให้บริการสามารถจัดทำหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าได้ทั้งรูปแบบกระดาษหรือรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ แต่จะต้องแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ทั้งนี้ หากเดิมผู้ให้บริการจัดทำหลักฐานการชำระเงินในรูปแบบกระดาษและต่อมาต้องการเปลี่ยนแปลงให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อ 4.2.3 (3.2) ด้วย
24.	ตามข้อ 4.2.3 (3.2) ผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้บังคับของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดทำ จัดเก็บและจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ	ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 6/2562 เรื่อง การจัดทำ จัดเก็บ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
	สถาบันการเงิน ที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ จดหมาย จดหมายลงทะเบียน มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องถือปฏิบัติตามประกาศฉบับดังกล่าวด้วย หมายถึงประกาศฉบับใด	และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 26 เมษายน 2562 ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินให้นำหลักเกณฑ์ในประกาศดังกล่าวมาใช้โดยอนุโลม ตามแนวทางที่ระบุในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภท และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ต้องถือปฏิบัติ
25.	หากผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่กำหนดให้มีการทบทวนวงเงินสินเชื่อธุรกิจ (loan review) เป็นรายปี โดยมีการระบุเงื่อนไขไว้แล้วตั้งแต่วันแรกที่ทำสัญญา หากภายหลังการทบทวนวงเงินดังกล่าว ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าตามที่กำหนดในข้อ 4.2.3 (3.2) หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2563)	กรณีผลิตภัณฑ์ที่มีการกำหนดเงื่อนไขในลักษณะ loan review เป็นรายปี ซึ่งผู้ให้บริการกำหนดเงื่อนไขไว้ในสัญญาและลูกค้ารับทราบเงื่อนไขแล้วตั้งแต่วันแรกที่ทำสัญญา หากภายหลังการทบทวนวงเงินดังกล่าว ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อที่ให้กับลูกค้า ให้ผู้ให้บริการแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เพียงพอ
26.	กรณีผู้ให้บริการให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยกำหนดระยะเวลาในการให้ลูกค้าให้ความยินยอม หากลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอมภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้ให้บริการจะดำเนินการอย่างไร	หากลูกค้าไม่ได้ให้ความยินยอมภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด ผู้ให้บริการไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวได้
27.	หากธนาคารพาณิชย์จัดกิจกรรมทางการตลาดหรือการทำกลยุทธ์ต่าง ๆ ในลักษณะที่ให้ลูกค้าชวนเพื่อนหรือคนรู้จักมาสมัครเปิดบัญชีเงินฝากตามที่กำหนด หรือเปิดบัญชีเงินฝากตามที่กำหนดพร้อมระบุเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติม โดยลูกค้าและ/หรือผู้ที่ได้รับการชักชวนจะได้รับผลตอบแทนกลับคืนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หากชวนเพื่อนสมัครบัญชีเงินฝากตามที่กำหนด ผู้ที่ชักชวนจะได้รับเงินเข้าบัญชี 50 บาทต่อการแนะนำลูกค้าใหม่ 1 ราย หรือหากชวนเพื่อนสมัครบัญชีเงินฝากและคงเงินฝากไว้ในบัญชีตามที่กำหนด ผู้ที่ชักชวนจะได้รับเงินเข้าบัญชี 300 บาท ธนาคารพาณิชย์สามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดหรือการทำกลยุทธ์ในลักษณะดังกล่าวได้หรือไม่ (เพิ่มเติมเมื่อ 13 พฤศจิกายน 2563)	ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่สนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์จัดกิจกรรมทางการตลาดหรือการทำกลยุทธ์ในลักษณะที่ให้ลูกค้าชวนเพื่อนหรือคนรู้จักมาสมัครเปิดบัญชีเงินฝากทั้งในกรณีการสมัครเปิดบัญชีเงินฝากเพียงอย่างเดียว หรือสมัครเปิดบัญชีเงินฝาก โดยกำหนดเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติม รวมถึงการสมัครผลิตภัณฑ์อื่นโดยมีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการบัญชีเงินฝาก เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวเข้าข่ายทำให้ลูกค้าแต่ละรายได้รับผลตอบแทนที่ไม่เท่ากัน นอกจากนี้ ผู้ที่ได้รับการชักชวนอาจไม่ได้มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ได้เข้าใจลักษณะ เงื่อนไข สิทธิประโยชน์หรือข้อควรระวังในการใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอย่างแท้จริง รวมถึงอาจได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่บิดเบือนหรือไม่ถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประกาศธนาคารแห่ง

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ด้วย
เอกสารแนบ 6: มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้า		
28.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2.2 กรณีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ นั้น การแจ้งให้ลูกค้าทราบจะต้องแจ้งผ่านช่องทางใด	ผู้ให้บริการสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางใดก็ได้ที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม และลูกค้าได้รับทราบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าว เช่น ผู้ให้บริการแจ้งการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลที่เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ และส่งข้อความแจ้งเตือนให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลดังกล่าว
29.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2.3 (3) ของเอกสารแนบ 6 หากก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ผู้ให้บริการไม่เคยขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดจากลูกค้า ภายหลังจากที่ประกาศนี้มีผลบังคับใช้แล้ว ผู้ให้บริการต้องดำเนินการอย่างไรสำหรับลูกค้ารายเดิมนี	กรณีผู้ให้บริการไม่เคยขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดในลักษณะข้อ 6.2.3 (3) จากลูกค้าก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ โดยต่อมาเมื่อประกาศมีผลบังคับใช้แล้วผู้ให้บริการยังมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยให้แก่บุคคลอื่นเหมือนที่เคยดำเนินการมาก่อนหน้านี้ ผู้ให้บริการจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน
30.	รายละเอียดของการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นตามข้อ 6.2.3 (1) และข้อ 6.2.3 (3) สามารถอยู่ในเอกสารฉบับเดียวกันได้หรือไม่	ผู้ให้บริการสามารถจัดทำรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลตามข้อ 6.2.3 (1) ซึ่งเป็นการเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า และการเปิดเผยข้อมูลตามข้อ 6.2.3 (3) ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ใช่ผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการตามข้อ 6.2.3 (3) อยู่ในเอกสารฉบับเดียวกันได้ แต่จะต้องแยกส่วนการขอความยินยอมสำหรับข้อ 6.2.3 (3) ออกมาให้ชัดเจน
31.	การกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเพื่อการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนของลูกค้าทางดิจิทัล เช่น ผ่าน National Digital ID Platform (NDID Platform) อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ข้อ 6.2.3 (1) หมายความว่าสามารถกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการในสัญญาได้หรือไม่	การที่ผู้ให้บริการจะกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเพื่อ NDID เป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการในสัญญา จะกระทำได้อีกต่อเมื่อลูกค้าประสงค์สมัครใช้บริการ NDID เท่านั้น ซึ่งลูกค้าจะต้องยินยอมให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลของตนเองให้บุคคลอื่น มิเช่นนั้นจะกระทบต่อการดำเนินการของผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์สมัครใช้บริการ NDID ผู้ให้บริการไม่สามารถกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในสัญญาการขอใช้บริการอื่น ๆ ได้
32.	การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent)	การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลดังกล่าวตามที่กำหนดในข้อ 6.2.3 (1) เป็นการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเนื่องจาก

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
	ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) หรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เพื่อให้บุคคลดังกล่าวดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ ซึ่งไม่ต้องขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า ตามที่กำหนดในข้อ 6.2.3 (3) แตกต่างจากที่กำหนดในข้อ 6.2.3 (1) อย่างไร	ความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า แต่การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลดังกล่าวตามที่กำหนดในข้อ 6.2.3 (3) เป็นการเปิดเผยข้อมูลลูกค้า ซึ่งไม่ได้เกิดจากความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า แต่เกิดจากการที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้บุคคลดังกล่าวดำเนินงานแทน
เอกสารแนบ 7: มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน		
33.	การรับและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน จะต้องมีการบันทึกข้อมูลที่ครบถ้วน หมายถึงการบันทึกข้อมูลใดบ้าง	การบันทึกข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นการบันทึกข้อมูลใด ๆ ที่นำมาประกอบการพิจารณาแก้ปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ สรุปปัญหาการให้บริการ และแนวทางการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เป็นต้น
34.	การรายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามที่ระบุในข้อ 7.3.4 หมายถึงแนวทางใด	ให้ผู้ให้บริการรายงานข้อมูลปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในหนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 229/2562 เรื่อง การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562
เอกสารแนบ 12: หลักเกณฑ์สำหรับบริษัทบริหารสินทรัพย์		
35.	เอกสารหลักฐานที่ผู้ให้บริการต้องมอบให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าชำระเงินให้แก่เอกสารใดบ้าง	เอกสารหลักฐานที่ผู้ให้บริการต้องมอบให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าชำระเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงินซึ่งแจกแจงรายละเอียดรายการที่รับชำระให้ลูกค้าทราบ หรือหนังสือยืนยันการปิดยอดหนี้ กรณีที่ลูกค้าชำระเงินจนครบยอดหนี้ทั้งหมด
36.	การจ่ายค่าตอบแทนที่ต้องพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า หมายถึงการพิจารณาในลักษณะใด	ตัวอย่างการพิจารณาคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า เช่น กรณีพนักงานของผู้ให้บริการขายทรัพย์สินรอการขายแก่ลูกค้า แต่ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทรัพย์สินให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน จนทำให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการควรนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนด้วย