

วันที่ 27 ธันวาคม 2555

เรียน ท่านลูกค้าธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)  
 เรื่อง แจ้งสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และ ด้านประกันภัย

ด้วยปรัชญาการดำเนินธุรกิจของธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ธนาคารฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการเป็นธนาคารเพื่อรายย่อย อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะการเป็นธนาคารที่ให้โอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากยิ่งขึ้น หรือการจัดการทางด้านเงินฝากและการลงทุนที่มีความแตกต่าง และเข้าใจถึงความต้องการของรายย่อย นอกจากนี้ ธนาคารฯ ยังตระหนักถึง ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณภาพด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี และด้วยการให้สิทธิผู้บริโภคในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ตามความจำเป็น

เพื่อให้ท่านลูกค้าของธนาคาร ได้รับทราบถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค อันเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการทางการเงินของธนาคารแล้ว ยังเป็นไปตามแนวนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารฯ จึงขอแจ้งสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคสำหรับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และ ด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ 4 ข้อ ดังนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

1. สิทธิที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
2. สิทธิที่ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้อย่างอิสระ
3. สิทธิที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรม
4. สิทธิที่ผู้บริโภคที่จะได้เรียกร้องขอรับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเป็นประโยชน์ต่อท่านลูกค้า โดยทั่วกัน

เอกสารแนบ

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์/บุคลากร/กระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์ กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไขผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• ผู้บริโภคต้อง ได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li> <li>• ผู้บริโภคต้อง ได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับเข้าใจง่ายตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ได้อย่างอิสระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิให้ความยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมจากขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>• ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li> </ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>