

ตารางแสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่ชัดเจน • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง • ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ • ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว • ผู้บริโภคมีสิทธิให้ความยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว • ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (call center) ของธนาคารผู้ขาย
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย