

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค
ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากร หรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารกับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่ชัดเจน ● ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และ สมมติฐานที่เกี่ยวข้อง ● ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณา หรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษ และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้ ● ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ● ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากร หรือกระบวนการ
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"> ● กรณีผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวก หรือมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการบริการของธนาคาร ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนธนาคารได้ทุกสาขาของธนาคารที่ให้บริการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย โดยผู้บริโภคจะได้รับหลักฐานว่าธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว หรือสามารถแจ้งเรื่องให้ผู้จัดการสาขาทุกสาขาของธนาคาร หรือติดต่อศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) โทร. 02-680-3333 กด 3 ● ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) โทร. 02-680-3333 กด 3
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามแนวนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยตั้งใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย