

**ตารางแสดงรายละเอียดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค**

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัยที่ชัดเจน</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง เงื่อนไขผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง โดยเงื่อนไขวิธีการแสดงผลตอบแทนเป็นไปตามที่ทางการที่กำหนด</li> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณา หรือการใช้สื่อการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยข้อมูลที่กระชับเข้าใจง่าย ตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์</li> </ul>
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัยได้</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย ควบคู่กับผลิตภัณฑ์อื่นของธนาคาร และธนาคารต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย</li> </ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนได้ทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li> <li>• ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ (Call Center) ของธนาคาร</li> </ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li> </ul>

ทั้งนี้ ผู้บริโภคทราบว่าผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์ และด้านประกันภัย มิใช่การฝากเงิน และมีความเสี่ยงที่ผู้บริโภคอาจได้รับเงินคืนไม่เต็มจำนวนเมื่อใดก่อน (ไม่คุ้มครองเงินต้น) หรือเวนคืนกรมธรรม์