

## หลักการทั่วไป (ตอนที่ 1 ส่วนที่ 2) ของหลักปฏิบัติของธนาคาร

### 2. หลักการทั่วไป

สถาบันการเงินควรคำนึงถึงความเป็นอยู่ทางการเงินของลูกค้า และผลกระทบ โอกาส และความเสี่ยงของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเงินที่ยั่งยืนสำหรับลูกค้าเมื่อปฏิบัติตามหัวข้อ 2.1 ถึง 2.10 ตามความเหมาะสม

#### 2.1. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม

สถาบันการเงินควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับสถาบันการเงิน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ การดูแลผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมควรเป็นส่วนสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตน ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับความต้องการของกลุ่มเสี่ยง

#### 2.2. ผลกระทบทางการเงินที่มีคุณภาพ

สถาบันการเงินควรมีการกำกับและดูแลผลกระทบที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าได้ออกแบบและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีคุณภาพ

#### 2.3. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรแจ้งและอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ความเสี่ยงและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียม ค่าคอมมิชชั่นหรือค่าใช้จ่ายที่บังคับใช้และให้รายละเอียดเหล่านี้แก่ลูกค้า ควรมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมรวมถึงคำเตือนที่เหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการ พวกเขาควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องที่ตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของสถาบันการเงินของตนนำมาใช้ผ่านผลิตภัณฑ์ต่างๆที่ขาย ควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับลูกค้า เนื้อหาด้านการส่งเสริมการขายทางการเงินทั้งหมดควรมีความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เข้าใจง่าย และไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาควรนำมาปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานในกรณีที่เหมาะสม และสามารถกระทำได้เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะเดียวกันได้ ควรพิจารณาถึงโอกาสที่ได้รับจากการใช้ช่องทางดิจิทัลในการเปิดเผยให้กับลูกค้า

หากมีการให้คำแนะนำ คำแนะนำดังกล่าวควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และโดยทั่วไปควรอิงตามข้อมูลของลูกค้าโดยพิจารณาจากความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวัตถุประสงค์

ทางการเงิน ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของลูกค้า 1 สถาบันการเงินควรแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถูกต้องและพร้อมใช้งานมีความสำคัญต่อสถาบันการเงิน

#### 2.4. การศึกษาและการให้ความรู้ทางการเงิน

ตระหนักว่าลูกค้ามีความรับผิดชอบของตนเองในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน สถาบันการเงินควรเข้าร่วมกับรัฐบาล องค์กรกำกับดูแลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการศึกษาและการให้ความรู้ทางการเงิน รวมถึงความรู้ทางด้านเงินดิจิทัลและช่วยให้ลูกค้าปัจจุบันและอนาคตพัฒนาความรู้ ทักษะและความเชื่อมั่นที่เหมาะสมเพื่อทำความเข้าใจกับความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงทางการเงินและโอกาส และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล สร้างข้อมูลทางเลือก ทราบว่าจะไปที่ไหนเพื่อขอความช่วยเหลือและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงสถานะภาพทางการเงินที่ดีของตนเอง ควรส่งเสริมการให้การศึกษาทางการเงินและข้อมูลที่กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ทางการเงินและความสามารถที่มากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยง ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิและความรับผิดชอบควรจะสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดายโดยลูกค้า

#### 2.5. การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบของสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาต

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าของตนและเป็นผู้รับผิดชอบในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน สถาบันการเงินยังควรมีความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนและผู้ให้บริการบุคคลที่สาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกรรมและขึ้นอยู่กับข้อมูลเบื้องต้นที่ลูกค้าให้ไว้ สถาบันการเงินควรประเมินความสามารถทางการเงินและความต้องการของลูกค้าของตนก่อนที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ คำแนะนำหรือบริการ พนักงาน (โดยเฉพาะผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า) ควรได้รับการฝึกอบรมและผ่านการรับรองอย่างเหมาะสม สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ พวกเขาควรเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง มีกลไกในการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว หรือปฏิเสธที่จะให้ผลิตภัณฑ์ คำแนะนำหรือบริการ โครงสร้างค่าตอบแทนของพนักงานของสถาบันการเงินและ ตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรได้รับการออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมและเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามความเหมาะสม

#### 2.6. การเข้าถึงและการรวมเข้าด้วยกัน

สถาบันต่างๆ ควรพยายามสนับสนุนการเข้าถึงและการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของผู้บริโภค และส่งเสริมระบบการเงินที่ครอบคลุม โดยใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลตามที่เกี่ยวข้อง

## 2.7. การปกป้องทรัพย์สินของลูกค้าจากการฉ้อโกงและใช้ผิดวัตถุประสงค์

สถาบันการเงินควรมีกลไกข้อมูล การควบคุมและป้องกันที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อปกป้องเงินฝาก เงินออมทรัพย์ และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันของลูกค้าอย่างเหมาะสมและด้วยความเชื่อมั่นระดับสูงรวมถึงการต่อต้านการฉ้อโกง การยกยอกหรือการใช้ผิดประเภทอื่น ๆ สถาบันต่างๆ ควรเตรียมนำกลไกเหล่านี้ไปใช้กับเทคโนโลยีใหม่ๆ และความเสียด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล

## 2.8. การคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล

สถาบันการเงินควรมีกลไกการควบคุมและการป้องกันที่เหมาะสมในหน่วยงาน เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กลไกเหล่านี้ควรเป็นไปตามที่กฎหมายบังคับใช้และโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ ใช้และเปิดเผยได้ กลไกดังกล่าวควรเคารพสิทธิของลูกค้าในการรับทราบเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูล เพื่อการเข้าถึงข้อมูลและเพื่อรับการแก้ไข และ/หรือลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือการเก็บรวบรวมที่ผิดกฎหมายโดยทันที

## 2.9. การจัดการเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

สถาบันการเงินและ ตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรจัดสรรช่องทางที่เหมาะสมในการยื่นคำร้อง ทำเรื่องร้องเรียน และหาทางแก้ปัญหาก็สามารถเข้าถึงได้ ยุติธรรม รับผิดชอบต่อผลที่เกิด ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ช่องทางดังกล่าวไม่ควรกำหนดค่าใช้จ่ายที่ไม่สมเหตุสมผล ล่าช้าหรือเป็นภาระต่อลูกค้าตามความเหมาะสม

## 2.10. การแข่งขัน

สถาบันการเงินควรอนุญาตให้ลูกค้าค้นหา เปรียบเทียบและการสับเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์และสถาบันการเงินได้อย่างง่ายดาย และด้วยราคาที่สมเหตุสมผลและเปิดเผยตามความเหมาะสม