

หากมีความไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกันระหว่างเอกสารฉบับนี้กับฉบับภาษาอังกฤษ/ จีน
จะถือว่าฉบับภาษาอังกฤษ / จีนมีผลเหนือกว่า

หลักการทั่วไป (ตอนที่ 1 ส่วนที่ 2) ของหลักปฏิบัติของธนาคาร

1. หลักการทั่วไป

1.1 การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม

สถาบันการเงินควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ซึ่งหมายถึงปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมที่ปราศจากอคติและเป็นการปฏิบัติที่ยุติธรรมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับสถาบันการเงิน การดูแลผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมควรเป็นส่วนสำคัญในการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสถาบันการเงิน และตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตน ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับความต้องการของกลุ่มเสี่ยง

1.2 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรแจ้งและอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ความเสี่ยง และข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียม ค่าคอมมิชชั่น หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับใช้ และให้รายละเอียดเหล่านี้แก่ลูกค้า ควรมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมรวมถึงค่าเตือนที่เหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และบริการ พวกเขาควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องที่ตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของสถาบันการเงินของตนนำมาใช้ผ่านผลิตภัณฑ์ต่างๆที่ขาย ควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับลูกค้า เนื้อหาด้านการส่งเสริมการขายทางการเงินทั้งหมดควรมีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่ายและไม่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด การเปิดเผยข้อมูลก่อนทำสัญญาควรนำมาปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานในกรณีที่เหมาะสมและสามารถกระทำได้เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระหว่างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีลักษณะเดียวกันได้ หากมีการให้คำแนะนำ คำแนะนำดังกล่าวควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และโดยทั่วไปควรอิงตามข้อมูลของลูกค้าโดยพิจารณาจากความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวัตถุประสงค์ทางการเงิน ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของลูกค้า สถาบันการเงินควรแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถูกต้องและพร้อมใช้งานมีความสำคัญต่อสถาบันการเงิน

1.3. การศึกษาและการให้ความรู้ทางการเงิน

ตระหนักว่าลูกค้ามีความรับผิดชอบของตนเองในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงิน สถาบันการเงินควรเข้าร่วมกับรัฐบาล องค์กรกำกับดูแล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมการศึกษาและการให้ความรู้ทางการเงิน และช่วยให้ลูกค้าปัจจุบันและอนาคตพัฒนาความรู้ ทักษะและความเชื่อมั่นที่เหมาะสมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงทางการเงินและโอกาส สรรหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทราบว่าจะไปที่ไหนเพื่อขอความช่วยเหลือและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อปรับปรุงสถานะภาพทางการเงินที่ดี

ควรส่งเสริมการให้การศึกษาทางการเงินและข้อมูลที่กว้างขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ทางการเงินและความสามารถที่มากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยง ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิและความรับผิดชอบควรจะสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดายโดยลูกค้า

1.4. การดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาต

สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าของตนและเป็นผู้รับผิดชอบต่อในการส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน สถาบันการเงินยังควรมีความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนและผู้ให้บริการบุคคลที่สาม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกรรมและขึ้นอยู่กับข้อมูลเบื้องต้นที่ลูกค้าให้ไว้ สถาบันการเงินควรประเมินความสามารถทางการเงินและความต้องการของลูกค้าของตนก่อนที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ คำแนะนำหรือบริการ พนักงาน (โดยเฉพาะผู้ที่มิปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า) ควรได้รับการฝึกอบรมและผ่านการรับรองอย่างเหมาะสม สถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ พวกเขาควรเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง มีกลไกในการจัดการความขัดแย้งดังกล่าว หรือปฏิเสธที่จะให้ผลิตภัณฑ์ คำแนะนำหรือบริการ โครงสร้างค่าตอบแทนของพนักงานของสถาบันการเงินและตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรได้รับการออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมและเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามความเหมาะสม

1.5. การปกป้องทรัพย์สินของลูกค้าจากการฉ้อโกงและใช้ผิดวัตถุประสงค์

สถาบันการเงินควรมีกลไกข้อมูล การควบคุมและป้องกันที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อปกป้องเงินฝาก เงินออมทรัพย์ และสินทรัพย์ทางการเงินอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันของลูกค้าอย่างเหมาะสมและด้วยความเชื่อมั่นในระดับสูงรวมถึงการต่อต้านการฉ้อโกง การยกยอกหรือการใช้ผิดประเภทอื่น ๆ

1.6. การคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภคและข้อมูลส่วนบุคคล

สถาบันการเงินควรมีกลไกการควบคุมและการป้องกันที่เหมาะสมในหน่วยงาน เพื่อปกป้องข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า กลไกเหล่านี้ควรเป็นไปตามที่กฎหมายบังคับใช้และโดยเฉพาะอย่างยิ่งควรกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ ใช้และเปิดเผยได้ กลไกดังกล่าวควรเคารพสิทธิของลูกค้าในการรับทราบเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลเพื่อการเข้าถึงข้อมูลและเพื่อรับการแก้ไข และ/หรือลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง หรือการเก็บรวบรวมที่ผิดกฎหมายโดยทันที

1.7. การจัดการเรื่องร้องเรียนและการแก้ไข

สถาบันการเงินและ ตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของตนควรจัดสรรช่องทางที่เหมาะสมในการยื่นคำร้อง ทำเรื่องร้องเรียน และหาทางแก้ปัญหาที่สามารถเข้าถึงได้ ยุติธรรม รับผิดชอบต่อผลที่เกิด ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ช่องทางดังกล่าวไม่ควรกำหนดค่าใช้จ่ายที่ไม่สมเหตุสมผล ถ้าจำเป็นหรือเป็นภาระต่อลูกค้าตามความเหมาะสม

1.8. การแข่งขัน

สถาบันการเงิน ควร อนุญาต ให้ ลูกค้า ค้นหา เปรียบเทียบและการสับเปลี่ยนระหว่างผลิตภัณฑ์และสถาบันการเงินได้อย่างง่ายดาย และด้วยราคาที่สมเหตุสมผลและเปิดเผยตามความเหมาะสม