



สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักนายกรัฐมนตรี

## สิทธิผู้บริโภคกับการเสนอขายผลิตภัณฑ์จากธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารได้พัฒนารูปแบบจากการรับฝากเงินและให้สินเชื่อแก่ลูกค้าทั้งในระดับผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชนทั่วไป โดยมีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ เพื่อขยายฐานลูกค้าและสร้างรายได้ ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร โดยเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะควบคู่ หรือที่เรียกกันว่า Bundle เช่น เสนอให้ผู้บริโภคเปิดบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคลควบคู่กับการขายหน่วยลงทุนหรือ ประกันภัย ซึ่งผู้บริโภคอาจจะต้องซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินบางประเภทที่ตนเองยังไม่มีความต้องการ แต่ก็ต้องซื้อเนื่องจากธนาคารเสนอขายเป็นแพ็คเกจ (package) หรือผู้บริโภคอาจถูกชักจูงให้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนและไม่คุ้นเคย ซึ่งอาจจะไม่เข้าใจหรือไม่ทราบถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงร่วมกันกำหนดแนวนโยบายให้ธนาคารถือปฏิบัติโดยยึดหลักสิทธิของผู้บริโภคโดยหลัก ๆ ๔ ข้อคือ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการประมาทเลินเล่อของผู้ขายผลิตภัณฑ์ โดยกำหนดห้ามธนาคารบังคับขายผลิตภัณฑ์หลักทรัพย์และประกันภัยควบคู่ กับผลิตภัณฑ์ของธนาคาร หรือกำหนดเป็นเงื่อนไขในการขาย หรือให้บริการผลิตภัณฑ์หลัก เช่น ให้ผู้บริโภคทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเพื่อเป็นเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ หรือให้ทำประกันชีวิตก่อนเมื่อขอใช้บริการเช่าตู้നിറภัย ธนาคารจึงต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง และผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ด้วย

ดังนั้น เมื่อผู้บริโภคจะใช้บริการจากธนาคารควรขอข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ พร้อมข้อมูลผลตอบแทนในลักษณะแยกรายผลิตภัณฑ์และในลักษณะการเสนอขายผลิตภัณฑ์แบบควบคู่ หรือเป็นแพ็คเกจ พร้อมทั้งสอบถามค่าปรับในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ได้ โดยผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตนไม่ต้องการได้ เช่น ธนาคารเสนอให้ทำประกันชีวิตควบคู่ด้วย ผู้บริโภคมีสิทธิขอให้ธนาคารชี้แจงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระให้กับธนาคารได้อย่างละเอียดและหากเห็นว่าไม่คุ้มกับผลประโยชน์ ผู้บริโภคก็สามารถปฏิเสธที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตกับธนาคารนั้นได้

