

สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภครวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่ไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

และนอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดประกาศที่สอดคล้องกับสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองดังกล่าวเป็นหลักการสำคัญในเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) โดยกำหนดหลักการ และมาตรฐานขั้นต่ำ รวมถึงตัวอย่างพฤติกรรมที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับธนาคาร โดยมุ่งหมายให้

1. ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าธนาคารซึ่งเป็นผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ
2. ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน
3. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข
4. ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม
5. ธนาคารช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ส่วนใหญ่ได้กำหนดให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ เพื่อลดภาระแก่ผู้ให้บริการโดยให้สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกันสำหรับทุกผลิตภัณฑ์

เพื่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นธรรมเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ธนาคารได้ดำเนินธุรกิจสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายและธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้บริโภคขั้นพื้นฐานและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม การมีข้อมูลทั้งที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการและเป็นธรรม และมีช่องทางขอความช่วยเหลือในกรณีประสบปัญหา