

# ตารางแสดงรายละเอียด สิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค

สิทธิของผู้บริโภค	ผลิตภัณฑ์	บุคลากรหรือกระบวนการ
1. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผู้บริโภคต้องได้รับการชี้แจงถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์หลักของธนาคารพาณิชย์กับผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยที่ชัดเจน</li><li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ความเสี่ยง เชื้อไข ผลตอบแทน เช่น ในรูปของ APR (Annual Percentage Rate) หรือ IRR (Internal Rate of Return) และสมมุติฐานที่เกี่ยวข้อง</li><li>• ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณาหรือการใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Fact Sheet) ที่ระบุลักษณะพิเศษและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยถ้อยคำที่กระชับเข้าใจง่าย ตามรูปแบบที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์</li></ul>
2. สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ		<ul style="list-style-type: none"><li>• ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจลงทุนอย่างอิสระและสามารถปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยได้</li><li>• ผู้บริโภคมีสิทธิปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยควบคู่กับผลิตภัณฑ์ของธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์ต้องให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว</li><li>• ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารหนังสือให้ความยินยอม ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์</li></ul>
3. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม		<ul style="list-style-type: none"><li>• ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัย (Point of Sale) โดยต้องได้รับหลักฐานว่าธนาคารพาณิชย์ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว</li><li>• ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์จากศูนย์บริการข้อมูลผู้บริโภค (Call Center) ของธนาคารผู้ขาย</li></ul>
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย		<ul style="list-style-type: none"><li>• ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสมหากพิสูจน์แล้วว่าธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขายผลิตภัณฑ์ที่ดี โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย</li></ul>

## ข้อแนะนำในการซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตระหนักถึงความสำคัญของการซื้อประกันภัยของประชาชนผ่านช่องทางธนาคาร และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการซื้อประกันภัย สำนักงาน คปภ. จึงได้จัดทำข้อแนะนำสำหรับประชาชนในการซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร ดังนี้

๑. ผู้ซื้อควรเข้าใจว่าการซื้อประกันชีวิต ไม่ใช่การฝากเงินกับธนาคาร
๒. ผู้ซื้อควรขอดูใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัยของพนักงานธนาคารตามประเภทของกรมธรรม์ประกันภัย
๓. ผู้ซื้อควรเลือกแบบประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองตรงกับความต้องการของตนเอง
๔. ผู้ซื้อควรวางแผนและประมาณการรายรับ-รายจ่าย เพื่อให้สามารถจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้ครบตลอดระยะเวลาของสัญญาประกันภัย
๕. ผู้ซื้อควรเข้าใจถึงความคุ้มครอง และข้อยกเว้นของกรมธรรม์นั้นๆ หากไม่เข้าใจ ต้องสอบถามจากผู้ขายให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจซื้อ รวมทั้งควรเก็บเอกสารประกอบการเสนอขายของธนาคารไว้
๖. ผู้ซื้อที่มีสิทธิเลือกซื้อประกันภัยด้วยความสมัครใจ และปฏิเสธได้ หากไม่เป็นไปตามความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ ธนาคารไม่อาจใช้การทำให้ประกันภัยเป็นเงื่อนไขต่อรองในการให้สินเชื่อ หรือธุรกรรมอื่น
๗. ในกรณีที่ต้องกรอกใบคำขอเอาประกันภัย ผู้ซื้อควรกรอกด้วยตนเอง หรือหากไม่ได้กรอกด้วยตนเอง ผู้ซื้อจำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้อง โดยไม่ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริง ก่อนลงลายมือชื่อในใบคำขอเอาประกันภัย
๘. ผู้ซื้อควรสอบถามถึงสิทธิและระยะเวลาในการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย โดยผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตได้ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับกรมธรรม์ประกันชีวิต และได้รับเบี้ยประกันภัยคืนหลังจากหักค่าใช้จ่าย และค่าตรวจสอบสุขภาพ (หากมี) ทั้งนี้ หากผู้ซื้อยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตหลังจากระยะเวลาดังกล่าว ผู้ซื้อสามารถใช้สิทธิเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้รับมูลค่าเวนคืนตามที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต
๙. เมื่อผู้ซื้อชำระเบี้ยประกันภัย ให้ชำระเงินเข้าบัญชีบริษัทประกันภัยเท่านั้น และจะต้องได้รับเอกสารการรับชำระเงินจากธนาคาร พร้อมเก็บไว้เป็นหลักฐาน
๑๐. ผู้ซื้อควรสอบถามถึงช่องทางการติดต่อ หรือการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยจากผู้ขาย
๑๑. เมื่อได้รับกรมธรรม์ประกันภัยแล้ว ผู้ซื้อควรตรวจสอบกรมธรรม์ประกันภัยว่าถูกต้องและเป็นไปตามการเสนอขายจากผู้ขายหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่เสนอขาย สามารถยกเลิกได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย กรณีเกิดข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดในกรมธรรม์ประกันภัย ให้ติดต่อผู้ขายหรือบริษัทประกันภัยโดยเร็ว
๑๒. ผู้ขายยังคงมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย และไม่อาจใช้ข้อแนะนำข้างต้นเป็นการอ้างสิทธิเหนือผู้บริโภค

ประชาชนควรศึกษาถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงความคุ้มครองและข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ ก่อนตัดสินใจซื้อประกันภัย หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่สายด่วน คปภ. ๑๑๘๖ หรือ [www.oic.or.th](http://www.oic.or.th)

**"คปภ. คุ้มครองผู้เอาประกันภัย ประกันภัยคุ้มครองคุณ"**