



AIRA & AIFUL Public Company Limited

90 Cyber World Tower Bldg., B33rd/ B34th Floor, Ratchadapisek Rd., Huai Khwang, Bangkok 10310
Registration Number: 0107557000489
Website: www.aira-aiful.co.th

**นโยบายการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(ฉบับทบทวน ปี 2567)
บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)**



สารบัญ

ก. เหตุผลในการออกนโยบาย.....	1
ข. วัตถุประสงค์.....	1
ค. ขอบเขตการบังคับใช้.....	1
หมวด 1 หมวดทั่วไป	2
หมวด 2 วัฒนธรรมองค์กร บทบาท และหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหาร.....	2
หมวด 3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า	3
หมวด 4 การจ่ายค่าตอบแทน	3
หมวด 5 กระบวนการขาย	4
หมวด 6 การสื่อสารและการให้ความรู้พนักงาน	4
หมวด 7 การดูแลข้อมูลของลูกค้า.....	4
หมวด 8 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	5
หมวด 9 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ	5
หมวด 10 การปฏิบัติงาน และแผนรองรับการปฏิบัติงาน	5
บันทึกการแก้ไข	5
ภาคผนวก มาตรการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น	7



นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(ฉบับทบทวน พ.ศ. 2567)
ของ บริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน)

ก. เหตุผลในการออกนโยบาย

บริษัท ไอรา แอนด์ อีฟูล จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปเรียกว่า “บริษัท” เป็นผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ต้องมีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ เป็นธรรมและเพื่อให้บริษัทดำเนินกิจการตามหลักการธรรมาภิบาลที่ดี คือ มีคุณธรรม มีนิติธรรม มีความโปร่งใส โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานบริษัททุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายนี้

ด้วยบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกด้านบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มีนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และแจ้งให้พนักงานบริษัททุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ข. วัตถุประสงค์

1. นโยบายนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริษัทตระหนักถึงการดำเนินกิจการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าในฐานะผู้ใช้บริการทางการเงิน
2. เพื่อให้ครอบคลุมหน้าที่ของบริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรการเป็นหนี้ที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ค. ขอบเขตการใช้บังคับ

นโยบายนี้ ให้นำไปใช้บังคับแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในบริษัท รวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัท



หมวด 1
หมวดทั่วไป
General Provision

ข้อ 1. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท ไอรา แอนด์ ไอฟูล จำกัด (มหาชน)

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบันและให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอ หรือแนะนำจากบริษัท เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ลูกค้าซึ่งบริษัทต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ให้จัดหมวดหมู่เป็นประเภทลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

“ผลิตภัณฑ์” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทที่บริษัทเป็นผู้ออก ผู้แนะนำหรือผู้ขาย

หมวด 2
วัฒนธรรมองค์กร บทบาท และหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหาร
Culture and Organization Structure

ข้อ 2. คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารทุกระดับ ผลักดันและให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยจัดให้มีนโยบาย แนวทางปฏิบัติ ระเบียบ รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน นอกจากนี้กำหนดให้มีบุคลากรและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 3. บริษัทมีการสื่อสารภายในเกี่ยวกับเรื่องของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จัดตั้งคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งรับผิดชอบ กำกับดูแลด้านการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และกำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมภายใน มีการกำกับกรปฏิบัติงาน และการตรวจสอบการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบถามและถ่วงดุลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

ข้อ 4. มีการติดตามและควบคุมภาพรวมของธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท และหรือคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มการร้องเรียน ผลสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ผลการตรวจสอบโดยไม่แสดงตัวตน (Mystery Shopping) และรายงานการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Report) โดยต้องจัดการและควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามทิศทางและตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้



หมวด 3

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า Product Development and Client Segmentation

- ข้อ 5. บริษัทมีกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำนึงถึงการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ข้อ 6. บริษัทผลักดันให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัท สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน และเพิ่มความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขาย
- ข้อ 7. บริษัทมีระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ที่สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
- ข้อ 8. กรณีที่บริษัทไม่ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ต้องมีการวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (Product Due Diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ หากบริษัทเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ บริษัทต้องปฏิเสธการให้บริการผลิตภัณฑ์นั้น

หมวด 4

การจ่ายค่าตอบแทน Remuneration scheme

- ข้อ 9. บริษัทมีการควบคุมกระบวนการขายไม่ให้เกิดการขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Mis-selling) ทั้งนี้ พนักงานผู้ขายผลิตภัณฑ์จะต้องเป็นพนักงานที่มีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้คำแนะนำหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้แก่ลูกค้า
- ข้อ 10. บริษัทมีหน่วยงานอิสระเพื่อสอบทานและประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ เอกสารประกอบการขายต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม
- ข้อ 11. การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญ มาตรการตักเตือน และลงโทษพนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างเคร่งครัด เหมาะสม รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และจากการใช้มาตรการตักเตือน และลงโทษอย่างต่อเนื่อง (On-going)



หมวด 5

กระบวนการขาย

Sales Process

ข้อ 12. บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในขั้นตอนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

ข้อ 13. ลูกค้าของบริษัทต้องได้รับการเสนอขายที่ไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัว ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

ข้อ 14. บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมถึงการแจ้งรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ

หมวด 6

การสื่อสารและการให้ความรู้พนักงาน

Communication and Training Program

ข้อ 15. บริษัทมีระบบและเครื่องมือที่สื่อสารกับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับการขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานขาย มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

หมวด 7

การดูแลข้อมูลของลูกค้า

Data Privacy

ข้อ 16. บริษัทต้องดูแลข้อมูลของลูกค้าให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและปฏิบัติตามการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไปและตามมาตรการของหน่วยงานกำกับดูแล และภายใต้กรอบหลักการที่สำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยี (availability) เพื่อดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลภายนอก รวมถึงมีการป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

ข้อ 17. บริษัทต้องมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าผู้รับข้อมูลสามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว และกำหนดให้มีมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งาน ตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงให้มีการกำกับดูแล และตรวจสอบพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลภายในซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

หมวด 8

การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

Problem and Complaint

ข้อ 18. บริษัทมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน และกำหนดกระบวนการในการติดตามปัญหาและข้อร้องเรียน ที่มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

หมวด 9

การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

3 Lines of Defense

ข้อ 19. บริษัทมีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีกระบวนการ ระบบควบคุม กำกับ และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 20. กำหนดให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense) ในทุกระบบของการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยครอบคลุมแต่ละระดับชั้นของการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมตามหลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense) โดยที่ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำหน้าที่ติดตาม และตรวจสอบจะมีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตรวจสอบ มีความเข้าใจและมีความแม่นยำในการควบคุม ส่งเสริมและผลักดันให้การควบคุมมีประสิทธิภาพ มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นกับการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงมีการรายงานผลการกำกับและตรวจสอบต่อคณะกรรมการ หรือ คณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย และนำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

หมวดที่ 10

การปฏิบัติงาน และแผนรองรับการปฏิบัติงาน

Operation and Business Continuity

ข้อ 21. บริษัทกำหนดแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าคำสั่ง หรือ ความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

ข้อ 22. บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	เนื้อหาที่แก้ไข/ปรับปรุง	หน้า
-	23 มกราคม 2562	จัดทำครั้งที่ 1	
1	7 พฤศจิกายน 2567	ปรับปรุงรูปแบบให้เป็นไปตามคู่มือการจัดทำเอกสารของบริษัท	1-8



แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	เนื้อหาที่แก้ไข/ปรับปรุง	หน้า
		หมวด 3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า เพิ่มข้อ 8. เพื่อให้ครบถ้วนตามประกาศ ธปท. เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	3
		หมวด 7 การดูแลข้อมูลลูกค้า แก้ไขและปรับปรุงเป็นข้อ 16 17 เพื่อให้ครบถ้วนตามประกาศ ธปท. เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	4
		เพิ่มข้อ 20. บันทึกการแก้ไข	5-6
		เพิ่มภาคผนวก มาตรการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น เพื่อให้ครบถ้วนตามประกาศ ธปท. เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	7-8



AIRA & AIFUL Public Company Limited

90 Cyber World Tower Bldg., B33rd/ B34th Floor, Ratchadapisek Rd., Huai Khwang, Bangkok 10310
Registration Number: 0107557000489
Website: www.aira-aiful.co.th

ภาคผนวก

มาตรการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น

1. การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์การตลาด เพื่อส่งเสริมการขายหรือประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ (ลูกค้ามีสิทธิเลือกให้ความยินยอมโดยไม่กระทบต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์) บริษัทต้องดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1 ขอความยินยอมอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตัวเอง และเข้าใจได้ง่ายว่าไม่ใช่เงื่อนไขการให้ผลิตภัณฑ์ โดยต้องแยกส่วนการขอความยินยอมอย่างชัดเจน และมีถ้อยคำระบุไว้ที่ด้านบนแบบฟอร์มการขอความยินยอมว่าไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์
 - 1.2 แจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ชัดเจน
 - 1.3 แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอมในหนังสือให้ความยินยอม ในกรณีที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน บริษัทสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ โดยอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
 - 1.4 หากเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง (เป็นผู้รับข้อมูลในประเภทที่เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว) ให้แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ
 - 1.5 แจ้งช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูล และยกเลิกการติดต่อจากผู้รับข้อมูลหรือกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมต้องมีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อได้อย่างสะดวก และดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งให้ผู้รับข้อมูลทุกรายทราบการยกเลิกหรือถอนความยินยอม
2. การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด ให้ดำเนินการ ดังนี้
 - 2.1 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา ระหว่างบริษัทกับลูกค้า สามารถกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการได้ โดยระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น เปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ให้บริการภายนอกเพื่อดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ เป็นต้น
 - 2.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทแจ้งวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยจะกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการหรือไม่ก็ได้
 - 2.3 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งบริษัทไม่จำเป็นต้องเปิดเผย โดยเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ผลกระทบต่อการให้บริการของบริษัท
 - (1) ห้ามบริษัทกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการ แต่หากบริษัทประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ต้องขอความยินยอมจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เช่น การเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นเพื่อการทำวิจัยหรือข้อมูลสถิติ
 - (2) มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และดำเนินการยกเลิก หรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าโดยเร็ว รวมถึงแจ้งให้ผู้รับข้อมูลทุกรายทราบการยกเลิกหรือถอนความยินยอมด้วย
 - (3) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้กับผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer/agent/business facilitator/subcontract) เพื่อให้บุคคลดังกล่าวดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท