

**ขั้นตอนการนำเสนอสินค้าตามเกณฑ์ Market Conduct**

ลำดับที่	หัวข้อ	ผลการสอบถาม	
		ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
	<b>ส.ที่ 1 สอบถาม</b>		
1	พนักงานกล่าวสวัสดิ์ แนะนำตัว ชื่อ-สกุล พนักงาน		
2	สอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อขอทราบวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อในครั้งนี้		
	<b>ส.ที่ 2 เสาะหา</b>		
3	สอบถามข้อมูลส่วนตัวลูกค้าเพื่อวิเคราะห์เบื้องต้นก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์		
4	<b>กรณี</b> นำเสนอสินเชื่อแบบมีหลักประกัน ให้สอบถามเพิ่มเติมในเรื่องของสัญญาสินเชื่อที่อยู่อาศัยและกรรมสิทธิ์ในหลักประกันว่ามีหรือไม่ <b>โดยยึดหลักเกณฑ์ FTV</b> นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยใช้ Product catalog		
	<b>ส.ที่ 3 สื่อสาร</b>		
5	เมื่อแจ้งผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้ลูกค้าทราบและลูกค้าตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์แล้ว ให้บอกรายละเอียดตามเงื่อนไขต่างๆผลิตภัณฑ์ฯ <b>ให้ครบถ้วนตาม Sales Sheet</b> (วัตถุประสงค์ คุณสมบัติ วงเงิน อัตราค่าไถ่ระยะเวลาการให้สินเชื่อ เป็นต้น)		
6	<b>กรณี</b> ขอสินเชื่อแบบมีหลักประกัน ให้ขออนุญาตแนะนำตัวพร้อมแสดงใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย / ประกันชีวิตพร้อมกัน โดย แจ้งถึงการทำประกันอัคคีภัยคุ้มครองสิ่งปลูกสร้างที่เป็นหลักประกัน (ประกันภัยที่จำเป็นต้องทำ) โดยให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกจากบริษัทประกันภัยที่ธนาคารกำหนด และลูกค้ามีสิทธิที่จะเลือกทำเองได้กับบริษัทประกันภัยอื่นที่นำเชื่อถือได้ โดยระบุรายละเอียดในกรมธรรม์ให้ธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์		
7	กรณีนำเสนอประกันเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ(MRTA) ซึ่งไม่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ (ประกันภัยที่ไม่จำเป็นต้องทำแต่อาจมีประโยชน์กับลูกค้า) เมื่อลูกค้าตัดสินใจเลือก ให้นำเสนอรายละเอียดตาม Sales Sheet โดยจะต้องนำเสนอทั้ง 2 แบบ คือ แบบ MRTA คุ้มครองวงเงินสินเชื่อ / แบบพิทักษ์ทรัพย์สิน		
	<b>ส.ที่ 4 เสนอ</b>		
8	เสนอ โดยการส่งมอบเอกสาร Sales Sheet สินเชื่อ และ ประกันตะกาฟูลคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ (MRTA) ให้กับลูกค้า พร้อมยื่นเอกสารใบคำขอสินเชื่อให้กับลูกค้า		
	<b>ส.ที่ 5 สำคัญ</b>		
9	พนักงานสอบถามลูกค้าอีกครั้งว่าเข้าในรายละเอียดและเงื่อนไขต่างๆในการขอสินเชื่อครั้งนี้หรือไม่ และมีอะไรสอบถามเพิ่มเติม ก่อนให้ลูกค้าลงนามในใบคำขอสินเชื่อทุกครั้ง - การทำประกันภัย/ตะกาฟูล MRTA ไม่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ (ยกเว้นประกันตะกาฟูลอัคคีภัย) - ลูกค้ามีสิทธิเลือกทำประกันอัคคีภัยกับบริษัทที่ธนาคารเสนอหรือบริษัทประกันอื่นใดก็ได้ ตามความสมัครใจของลูกค้า - หากผิดชำระนัดจะถูกคิดค่าเบี้ยปรับสูงสุด - ลูกค้าควรเข้าใจผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขก่อนตัดสินใจลงชื่อหากสงสัยสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่หรือ Call Center 1302		
10	พนักงานส่งมอบนามบัตรพร้อมแจ้งช่องทางการติดต่อ กรณีสอบถามเพิ่มเติม พร้อมแจ้งลูกค้าว่าจะแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบ		