

ข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับบริการธนาคารทางโทรศัพท์ “UOB Phone Banking, Virtual Interactive Voice Response and Chat Service”

1. บริการนี้เรียกว่า บริการธนาคารทางโทรศัพท์ “UOB Phone Banking, Virtual Interactive Voice Response and Chat Service”

2. ผู้ใช้บริการ (ให้หมายรวมถึง แต่ไม่จำกัดอยู่เพียง เจ้าของบัญชีร่วม / ผู้มีอำนาจเบิกถอนบัญชี / ผู้ถือบัตรหลัก/ บัตรเสริม / ผู้ขอใช้บริการร่วมกับผู้ให้บริการ / ผู้ที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้ใช้บริการนี้ เป็นต้น) ผู้ได้รับอนุญาตจากธนาคารให้ใช้รหัสโทรศัพท์ประจำตัว Telephone PIN (“T-PIN”) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “รหัส” ทั้งที่เป็นรหัส ซึ่งธนาคารออกให้ รวมถึงรหัสที่ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงได้เองเมื่อใดก็ได้ ขอสัญญาต่อธนาคารว่า โดยการได้รับข้อตกลงฉบับนี้ผู้ให้บริการได้อ่านและตกลงที่จะปฏิบัติ / ผูกพันตนตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ UOB Phone Banking, Virtual Interactive Voice Response and Chat Service ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริการ” ที่มีอยู่ในขณะนี้และ / หรือที่จะมีเพิ่มเติมในภายหลัง โดยการใช้รหัสดังกล่าวผ่านเข้าสู่การใช้บริการต่างๆจากบริการนี้ รวมถึงการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ที่มีจำกัดต้องใช้รหัสที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ โดยไม่จำกัดอยู่เพียงธุรกรรมด้านการเงินการธนาคาร และ/หรือที่มีผลต่อบัญชีทุกประเภท ทั้งที่เป็นบัญชีของผู้ใช้บริการและ/หรือของผู้อื่น ไม่ว่าบัญชีนั้นจะมีอยู่กับธนาคาร และ/หรือธนาคารอื่น อาทิเช่น บัญชีออมทรัพย์ กระแสรายวัน ตัวเงินฝาก เงินฝากประจำบัญชีเงินเชื่อ บัญชีบัตรเครดิต บัตรเดบิต เอทีเอ็ม รวมถึงการขอ/สอบถาม แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลต่างๆ การระงับ/อายัด การใช้บริการเชื่อมโยง และบริการอื่นใด ซึ่งธนาคารจะได้ขยายขอบเขตการใช้บริการเพิ่มเติมในภายหลัง เป็นต้น

3. บัญชีใดๆ ของผู้ให้บริการที่มีอยู่ในขณะนี้ และ/หรือที่จะมีในภายหน้าจะสามารถใช้บริการผ่านบริการนี้ได้โดยจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้บริการตามที่ธนาคารกำหนด

การเปลี่ยนรหัส/ การออกรหัสทดแทน

4. ถ้าผู้ให้บริการลืมรหัส หรือรหัสถูกโจรกรรม หรือผู้อื่นล่วงรู้ หรือสงสัยหรือทราบว่า มีการนำรหัสของผู้ใช้บริการไปใช้บริการนี้ โดยมิได้รับอนุญาตผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนรหัส T-PIN ด้วยตนเองผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติเมื่อใดก็ได้ หรือแจ้งผ่านสาขาธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อขอรหัสใหม่ทดแทนรหัสเดิมโดยธนาคารจะดำเนินการออกรหัสใหม่ และจัดส่งให้ผู้ให้บริการภายใน 10 วันทำการ นับจากวันที่แจ้งขอออกรหัสใหม่ และตกลงให้ถือว่ารหัสที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละขณะ เป็นรหัสผ่านการใช้บริการนี้ ซึ่งมีผลผูกพันผู้ให้บริการทุกประการ และทราบดีว่ารหัสนี้ไม่พึงเปิดเผยแก่ผู้ใด และธนาคารมีอาจลวงรู้รหัสนี้

การระงับการใช้บริการ

5. หากผู้ให้บริการป้อนรหัส T-PIN ผิด 3 ครั้ง ติดต่อกัน ธนาคารจะระงับการใช้รหัส T-PIN ของผู้ให้บริการโดยอัตโนมัติ หากผู้ให้บริการประสงค์จะใช้รหัส T-PIN ต่อไป ผู้ให้บริการต้องสมัครใช้บริการใหม่ โดยติดต่อที่สาขาธนาคาร

บริการ

6. ผู้ใช้บริการสามารถใช้รหัส T-PIN เพื่อใช้บริการดังต่อไปนี้

- 6.1 สอบถามธุรกรรมทางด้านบัญชี บัตรเครดิต หรือบัตรแคชพลัส
- 6.2 สอบถามสถานะการสมัครผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และค่าธรรมเนียมรายปี
- 6.3 อายัดบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือบัตรแคชพลัส
- 6.4 เปิดใช้บริการบัตร บัตรเดบิต บัตรเครดิต หรือบัตรแคชพลัส
- 6.5 บริการอื่นๆ ที่ธนาคารอาจให้บริการเพิ่มเติม

ความรับผิดชอบของธนาคารต่อผู้ให้บริการ

7. ในกรณีที่ธนาคารปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับบริการ และไม่ใช้ความผิดของผู้ให้บริการ ธนาคารตกลงรับผิดชอบในความเสียหายโดยตรงที่ตามปกติย่อมเกิดขึ้น เว้นแต่เหตุที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของธนาคาร เช่น

- 7.1 บัญชีอยู่ระหว่างดำเนินการทางกฎหมาย หรือมีพฤติการณ์ต้องสงสัยเกี่ยวกับการใช้บัญชี
- 7.2 มีการปฏิบัติผิดเงื่อนไขหรือข้อตกลงกับธนาคาร
- 7.3 ธนาคารได้แจ้งเหตุขัดข้องให้ผู้ให้บริการได้รับทราบก่อนหรือขณะทำการแล้ว
- 7.4 เป็นเหตุสุดวิสัย เช่น โทรศัพท์เสีย ไฟฟ้าดับ ระบบคอมพิวเตอร์หรือการเชื่อมโยงข้อมูลขัดข้อง ธนาคารจะระงับการให้บริการ โดยมีเจ้าต้องแจ้งเตือนให้ผู้ให้บริการทราบก่อนแต่อย่างไร และผู้ให้บริการตกลงจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากการดำเนินการดังกล่าวทุกประการ

ความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

8. ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบต่อการกระทำหรือความเสียหายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นหรือสืบเนื่องจากการใช้รหัส ก่อนที่ศูนย์บริการลูกค้าได้รับแจ้งการเปลี่ยนรหัส T-PIN เพื่อทดแทนรหัสเดิม กรณี T-PIN สูญหายหรือถูกโจรกรรม โดยผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นหลังจากการแจ้งต่อธนาคาร 5 นาที นับจากเวลาที่ธนาคารได้รับแจ้ง นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการขอรับรองว่า บรรดาข้อมูลซึ่งผู้ให้บริการป้อนข้อมูลผ่านบริการธนาคารทางโทรศัพท์ เป็นข้อมูลที่ถูกต้องทั้งสิ้น และเมื่อธนาคารทำธุรกรรมโดยใช้ข้อมูลดังกล่าวก็ยอมรับได้ว่า ธนาคารได้ดำเนินการไปอย่างถูกต้อง หากมีความเสียหายและความผิดพลาดใดๆเกิดขึ้นแก่ธนาคาร ตัวแทนธนาคาร ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธนาคาร ตัวแทนธนาคาร ดังกล่าวทุกประการ

อาชญากรรมทางการเงิน

9. โดยที่มีต้องคำนึงถึงข้อตกลงและเงื่อนไขใดๆ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ธนาคารมีสิทธิที่จะดำเนินการใดๆ ตามที่เห็นสมควรเพื่อให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามข้อผูกพัน หรือข้อกำหนดใดๆ ไม่ว่าจะใช้บังคับในประเทศไทยหรือประเทศอื่นใด ที่เกี่ยวกับการสืบหา การสืบสวน และการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการฉ้อโกง การฟอกเงิน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย การให้สินบน การทุจริต หรือการหนีภาษีอากร หรือการบังคับใช้มาตรการลงโทษทางเศรษฐกิจหรือการค้าใดๆ (“อาชญากรรมทางการเงิน”)

ผู้ให้บริการเข้าใจและเห็นด้วยว่า หากมีกิจกรรม การกระทำ หรือสถานการณ์ใดๆ ที่ผู้ให้บริการได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง (ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม) ซึ่งอาจจะทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงทางด้านกฎหมาย หรือด้านชื่อเสียง หรือตกอยู่ใต้สภาพบังคับทางกฎระเบียบ หรือการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจริง หรือที่อาจจะเกิดขึ้น ทั้งนี้ให้เป็นไปตาม

ดุลยพินิจของธนาคารแต่เพียงผู้เดียวและถือเป็นที่สุด โดยธนาคารมีสิทธิที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้ในเวลาใดๆ ทันที โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล หรือบอกกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบ

(ก) ยกเลิกนิติสัมพันธ์ทางด้านสัญญาทั้งหมดที่ผู้ให้บริการมีอยู่กับธนาคาร และ

(ข) รายงานและดำเนินการใดๆ ตามที่เห็นสมควร

ผู้ให้บริการตกลงและรับรองว่าผู้ให้บริการจะไม่ริเริ่ม มีส่วนร่วม หรือทำธุรกรรม (ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม) ที่อาจเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางการเงิน และตกลงที่จะปกป้องมิให้ ธนาคารได้รับความเสียหาย รับผิดชอบใช้ และดำเนินการใดๆ เพื่อให้ธนาคารได้รับการชดเชย จากความรับผิดชอบ ข้อเรียกร้อง ข้อผูกพัน ความเสียหาย ค่าเสียหาย ค่าปรับ การดำเนินการ ค่าพิพาท ค่าความ ต้นทุน (ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ต้นทุนทางด้านกฎหมายอย่างเต็มจำนวน) ค่าใช้จ่าย และการเบิกจ่ายใดๆ และทั้งหมด ซึ่งธนาคารอาจเสียหาย หรือได้รับ ที่เกี่ยวข้อง กับ หรือที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติผิดข้อตกลงและคำรับรองของผู้ให้บริการในข้อนี้

การยกเลิกสัญญาการใช้บริการ

10. หากผู้ใช้บริการประสงค์จะยกเลิกสัญญาการใช้บริการนี้ จะต้องแจ้งผ่านสาขานาคารเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อขอยกเลิกการใช้บริการ โดยธนาคารจะดำเนินการยกเลิกการใช้บริการนี้ภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งความประสงค์ขอยกเลิก อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่างๆ ข้างต้น จะไม่มีผลกระทบต่อภาระผูกพันใดๆ ที่ค้างชำระอยู่ หรือการทำรายการใดๆ ที่เกิดขึ้นก่อนที่ธนาคารจะดำเนินการต่างๆ ที่กล่าวมา ข้างต้น

การเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล

11. ในกรณีที่ธนาคาร เก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือ เปิดเผย ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องหรือถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามที่อาจมีการแก้ไขเป็นครั้งคราว (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”) ธนาคารจะปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย เข้าถึง แก้ไข จัดเก็บ และคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ และจะปฏิบัติตามประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคาร

ภายใต้ข้อสัญญาที่ “ประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคาร” หมายถึง ประกาศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ธนาคารแจ้งและ/หรือประกาศให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบเป็นครั้งคราวถึงวิธีการและเหตุผลในการที่ธนาคารเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก็คือเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ด้วย

เท่าที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องจะอนุญาตให้ทำได้ ธนาคารสามารถเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลสินเชื่อ/บริการ ประวัติ สถานะ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ แก่บริษัทแม่ บริษัทร่วม บริษัทย่อย บริษัทในกลุ่ม บริษัทในเครือของธนาคาร และ/หรือสำนักงานสาขาของบริษัทดังกล่าว (ทั้งที่ตั้งอยู่ในและ/หรือต่างประเทศ) รวมถึงกรรมการ ลูกจ้าง ผู้รับจ้าง ผู้ให้บริการภายนอก ผู้แทน ตัวแทน ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ พันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกันในลักษณะ Co-Brand เพื่อสนับสนุนการให้บริการของธนาคาร หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ตรวจสอบบัญชี ผู้ประเมิน และผู้ประกอบวิชาชีพในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ของบริษัทดังกล่าว ผู้ให้หลักประกัน ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง ผู้จำนำ (ในกรณีที่บุคคลคนละคนกับผู้ขอใช้สินเชื่อ) ผู้รับโอนสิทธิ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานกำกับดูแลซึ่งมีขอบเขตอำนาจเหนือธนาคารหรือบุคคลใดๆ ซึ่งมีนิติสัมพันธ์กับธนาคารเท่าที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ของธนาคาร ซึ่งรวมถึงเพื่อวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์พิจารณาให้สินเชื่อ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ต่ออายุ ทบทวนวงเงินสินเชื่อ ประมวลผลข้อมูลสินเชื่อ เพื่อการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนบุคคลทางดิจิทัล การประกอบธุรกิจ การให้บริการใดๆ เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและต่อเนื่อง หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นตามที่กฎหมายอนุญาต

โดยไม่คำนึงถึงข้อสัญญาข้างต้น ผู้ใช้บริการ ตกลงและยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิเท่าที่กฎหมายอนุญาต ในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยต่อบุคคลภายนอก (ไม่ว่าในประเทศและ/หรือต่างประเทศ) และเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ธนาคารเห็นสมควร

ประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคาร ข้อสัญญา และข้อสัญญาอื่นๆ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ซึ่งโดยสภาพมีวัตถุประสงค์ให้มีผลบังคับต่อไปหลังจากการเลิกสัญญา ให้ถือว่ายังคงมีผลบังคับต่อไปหลังจากมีการยกเลิกหรือสิ้นสุดระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ หรือมีการยกเลิกหรือสิ้นสุดระยะเวลาการให้บริการบริการทางการเงิน จากหรือแก่ธนาคาร หรือให้สินเชื่อใดๆ โดยธนาคาร รวมถึงสัญญาหรือความตกลงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับบริการ บริการทางการเงิน หรือสินเชื่อดังกล่าว

เงื่อนไขอื่นๆ

12. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นนิติบุคคล การแจ้งความประสงค์ของผู้ใช้บริการแก่ธนาคารในเรื่องใดๆ เกี่ยวกับการใช้บริการนี้ หากการกระทำโดยบุคคลที่ใช้บริการมอบหมาย ผู้ใช้ บริการถือว่า มีผลผูกพันผู้ใช้บริการทุกประการ แม้จะมีได้กระทำโดยกรรมการผู้มีอำนาจพร้อมประทับตราสำคัญของนิติบุคคลก็ตาม

13. ธนาคารจะส่งค่าบอกล่าวเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ไปยังที่อยู่หรือสถานที่ติดต่อตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไว้กับธนาคารหรือตามที่อยู่ที่แจ้งเปลี่ยนแปลงเป็นหนังสือครั้งล่าสุด การติดต่อ ค่าบอกล่าวทั่วไป แจ้งอนุมัติวงเงิน ใบแจ้งหนี้ (Billing Statement) ใบเสร็จรับเงิน แจ้งข่าว เสนอสินค้า/บริการ เอกสารทั่วไป การตาม หรือทวงหนี้โดยระบุจำนวนเงินค้างชำระ โดยธนาคารหรือบุคคลอื่นที่ธนาคารมอบหมายจะติดต่อ หรือส่งไปรษณีย์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail Address) ส่งข้อความ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่น ตามที่ให้ไว้กับธนาคารหรือนำไปส่งตามที่อยู่ ที่ทำงาน หรือสถานที่ที่แจ้งเปลี่ยนครั้งล่าสุด หรือสถานที่ติดต่ออื่นตามที่ปรากฏในคำขอหรือคำขออื่นๆ หรือตามที่ปรากฏในทะเบียนราษฎร์ ให้ถือว่าได้ส่งถึงผู้ใช้บริการโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ผู้ใช้บริการรับทราบว่าธนาคารสามารถจัดเก็บข้อมูลการแจ้งเปลี่ยนที่อยู่/สถานที่ติดต่อ และ/ หรือข้อมูลอื่นของผู้ใช้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าผ่านบริการข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) หรือช่องทางอื่นที่ธนาคารเปิดให้บริการได้ โดยผู้ใช้บริการมีจำต้องทำหลักฐานอื่นเพื่อยืนยันอีกเว้นแต่ธนาคารจะร้องขอ

14. ข้อสัญญา ข้อกำหนด เงื่อนไขต่างๆ อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ตามที่ธนาคารกำหนด เป็นไปตามประกาศที่ธนาคารที่ปิดประกาศไว้ ณ ที่ทำการและ บนเว็บไซต์ของธนาคาร (www.uob.co.th)

ภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การแก้ไข เพิ่มเติม หรือการยกเว้นใดๆ ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้จะกระทำมิได้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคาร

ในกรณีที่ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการใดๆที่เกี่ยวข้องของข้อกำหนดและเงื่อนไขฉบับนี้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือสิทธิประโยชน์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ธนาคารจะสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนที่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลบังคับใช้ ยกเว้นกรณีที่อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ธนาคาร เช่น การระงับหรือยกเลิกการใช้บัตรเครดิตกรณีที่ธนาคารตรวจพบการทุจริต กรณีผู้ใช้บริการผิดนัดชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ธนาคารเพียงแต่แจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการดังกล่าวให้ผู้ใช้บริการทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เว้นแต่คู่สัญญาจะได้ตกลงกันเป็นอย่างอื่น



ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามวรรคก่อน ไม่รวมถึงกรณีที่ธนาคารจะต้องดำเนินการตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลหรือหน่วยงานของรัฐ

กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดภาวะหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสด การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ จากรูปแบบเดิมมาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการมีสิทธิจะให้ความยินยอมหรือปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยกรณีที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการให้ความยินยอมการเปลี่ยนแปลงภายในระยะเวลา และรูปแบบตามที่ธนาคารกำหนด

PFS_1887TH-v.3.2

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม สำหรับบริการส่วนเพิ่ม

นอกเหนือจากบริการ **UOB Phone Banking** เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ธนาคารอาจให้บริการ **Chat Service** (บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตอบบทสนทนาอัตโนมัติ), บริการ **Chat Assist** (บริการแอปพลิเคชัน/โปรแกรมประยุกต์สำหรับการสนทนาที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับธนาคารผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัลออนไลน์ได้ ซึ่งรวมถึงการสนทนากับตัวแทนของธนาคารได้ทันที ตลอดจนการตอบกลับจากระบบอัตโนมัติ อนึ่ง ธนาคารอาจทบทวนและเปลี่ยนแปลงรายการที่ให้บริการและ/หรือลักษณะของการให้บริการผ่านทางบริการ Chat Assist เป็นครั้งคราวได้) **IVR: Interactive Voice Response** (บริการข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ) และ **VIVR: Virtual Interactive Voice Response** (บริการข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติพร้อมภาพ) ในส่วนนี้จะเรียกว่า "บริการส่วนเพิ่ม"

บริการส่วนเพิ่มนี้ ธนาคารอาจมีการปรับเปลี่ยนแก้ไขลักษณะการให้บริการ เงื่อนไขเพิ่มเติม ข้อจำกัดต่างๆ รวมไปถึงอาจระงับการใช้งานได้

การเก็บข้อมูลสำหรับบริการส่วนเพิ่ม: นอกเหนือจากข้อกำหนดเรื่องการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลแล้ว ผู้ใช้บริการรับทราบว่า โดยลักษณะของการใช้บริการส่วนเพิ่มนี้ จะมีการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ใช้บริการและธนาคาร และท่านได้ให้ความยินยอมในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านเป็นอุปกรณ์ในการโต้ตอบกับธนาคาร เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการธนาคารแนะนำให้ผู้ใช้บริการลบข้อความสนทนาที่เกิดขึ้นผ่านบริการส่วนเพิ่มนี้ออกไปจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของท่านทุกครั้ง อย่างไรก็ตาม ข้อความสนทนา รวมถึงการโต้ตอบผ่านบริการส่วนเพิ่มนี้ ธนาคารจะเก็บรวบรวมเอาไว้เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ภายใต้นโยบาย "ประกาศนโยบายความเป็นส่วนตัว" รวมถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อความปลอดภัย:

- ผู้ใช้บริการควรระวังรักษาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการส่วนเพิ่มของท่านด้วยความปลอดภัย เป็นความลับ และไม่ควรถวายการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์นี้แก่บุคคลอื่น
- ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแบ่งปันการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการส่วนเพิ่มแก่บุคคลอื่น บุคคลอื่นอาจสามารถเข้าถึงข้อมูลสนทนาหรือการโต้ตอบที่ผู้ใช้บริการได้ดำเนินการเอาไว้ได้ ผู้ใช้บริการควรระวังรักษารหัสต่างๆ ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลที่อาจนำไปสู่การระบุตัวตนของผู้ใช้บริการเป็นความลับ
- ผู้ใช้บริการยอมรับว่า ผู้ใช้บริการเป็นผู้เลือกใช้บริการส่วนเพิ่มนี้ และยอมรับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากบริการส่วนเพิ่ม
- ในกรณีที่ผู้ใช้บริการสงสัยว่า เกิดรายการผิดปกติ การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการโดยบุคคลอื่นใดที่ผู้ใช้บริการไม่ได้อนุญาต ผู้ใช้บริการควรจะ
 - หยุดใช้งานบริการส่วนเพิ่มนี้ทันที

PFS_1887TH-v.3.2

- เปลี่ยนรหัสต่างๆ ในการใช้งาน และ
- ติดต่อธนาคารโดยไม่ชักช้า

เกี่ยวกับผู้ให้บริการเครือข่าย

- ผู้ใช้บริการรับทราบว่า การให้บริการเกี่ยวกับโทรศัพท์ ข้อมูลเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการโดยบุคคลอื่น (ผู้ให้บริการเครือข่าย) ที่ไม่เกี่ยวข้องกับธนาคาร
- การใช้งานบริการส่วนเพิ่มนี้ อาจจะต้องใช้ปริมาณข้อมูลจากข้อมูลเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งโดยปกติจะมีค่าบริการจากผู้ให้บริการเครือข่าย
- การใช้งานบริการส่วนเพิ่มนี้ อาจมีข้อจำกัดที่เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ให้บริการเครือข่าย ผู้ใช้บริการควรศึกษาเงื่อนไขและข้อกำหนดของผู้ให้บริการเครือข่าย
- ธนาคารไม่ได้รับผิดชอบและไม่ได้ให้บริการสนับสนุนเกี่ยวกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือ เกี่ยวกับข้อมูลเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ต

ค่าธรรมเนียมสำหรับบริการส่วนเพิ่ม: ปัจจุบันธนาคารไม่เก็บค่าธรรมเนียมใดๆ สำหรับบริการส่วนเพิ่มนี้ ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิที่อาจเก็บค่าบริการส่วนนี้ในอนาคต โดยธนาคารจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าในระยะเวลาอันสมควร อนึ่ง ผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบในการชำระค่าตอบแทนทั้งปวงที่เรียกเก็บโดยบุคคลภายนอกซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการส่วนเพิ่มเหล่านี้ของผู้ใช้บริการ (เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้ข้อมูล และค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับสัญญาณโทรศัพท์ ข้อมูลเครือข่าย และอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการเครือข่ายเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ) ตลอดจนอยู่ภายใต้ข้อจำกัดใดๆ ที่บุคคลภายนอกดังกล่าวอาจจะกำหนดไว้สำหรับผู้ใช้บริการด้วย

ข้อกำหนดเฉพาะสำหรับบริการ Chat Assist

1. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการ Chat Assist ได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการมี:

- (1) บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรเอทีเอ็มที่ธนาคารออกให้กับผู้บริการและยังใช้ได้อยู่ และ
- (2) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคารและยังใช้ได้อยู่

ความเป็นส่วนตัวและการใช้ข้อมูล

2. ในการโต้ตอบกับธนาคารผ่านทางบริการ Chat Assist ผู้ใช้บริการอนุญาตให้ธนาคารส่งข้อมูล ("ข้อมูล") ให้แก่ผู้ให้บริการตามคำขอ โดยข้อความจะถูกส่งไปยังอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเอง
3. ข้อความใดๆ ที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ให้บริการกับธนาคารผ่านทางบริการ Chat Assist จะถูกเก็บรวบรวมและใช้งานโดยธนาคาร ตามประกาศความเป็นส่วนตัวของธนาคารที่ www.uob.co.th/privacy-notice ("ประกาศความเป็นส่วนตัว")
4. เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของผู้ใช้บริการเอง จึงขอแนะนำให้ผู้ให้บริการจัดการลบล้างหน่วยความจำเก็บข้อมูลและประวัติการเข้าชมของผู้ใช้บริการออกจากอุปกรณ์ของผู้ให้บริการ หลังจากที่มีการสนทนาในแต่ละช่วงเวลาผ่านทางบริการ Chat Assist ด้วย
5. โปรดทราบว่า การลบล้างประวัติการสนทนาของผู้ใช้บริการบนอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเอง จะเป็นการยุติการแสดงผลบนอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเมื่อมีการเชื่อมต่ออีกครั้งเท่านั้น แต่ทั้งนี้ ประวัติการสนทนาของผู้ใช้บริการผ่านทางบริการ Chat Assist จะถูกเก็บรักษาไว้โดยธนาคารต่อไปตามประกาศความเป็นส่วนตัวไม่ว่าในกรณีใดๆ ก็ตาม

ความมั่นคงปลอดภัย

6. ผู้ใช้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาความปลอดภัยทางกายภาพของอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการเอง รวมถึงการรักษาความลับของข้อมูลในอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการและบริการ Chat Assist ด้วย
7. ผู้ใช้บริการรับทราบว่า บุคคลใดก็ตามที่ผู้ให้บริการให้ใช้อุปกรณ์ของผู้ใช้บริการร่วมด้วย อาจจะสามารถดูข้อความทั้งหมดที่ผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนกับธนาคารผ่านทางบริการ Chat Assist รวมทั้งข้อมูลและประวัติการสนทนาของผู้ใช้บริการด้วย ด้วยเหตุนี้ ธนาคารจึงขอแนะนำให้ผู้ให้บริการ:
 - เก็บรักษาอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ รหัสประจำตัวผู้ใช้งาน และรหัสผ่านของผู้ใช้บริการ รวมถึงเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงอื่นๆ ให้เป็นส่วนตัวและเป็นความลับ
 - ลบล้างหน่วยความจำเก็บข้อมูลและประวัติการเข้าชมของผู้ใช้บริการเป็นประจำ
 - หลีกเลี่ยงการให้บุคคลภายนอกได้ใช้อุปกรณ์ของผู้ใช้บริการที่ผู้ให้บริการก็ใช้ในการเข้าถึงบริการ Chat Assist และ

PFS_1887TH-v.3.2

- เปิดใช้งานระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและระบบรหัสผ่านที่มีอยู่ในอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

8. ผู้ใช้บริการตกลงว่า การใช้บริการ Chat Assist ของผู้ให้บริการ ถือเป็นความเสี่ยงของผู้ใช้บริการเอง และผู้ให้บริการจะไม่ทำให้นักการต้องรับผิดชอบการสูญเสียหรือความเสียหายใดๆ ที่ผู้ให้บริการอาจจะได้รับมาจากการใช้บริการ Chat Assist ของผู้ให้บริการ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตใดๆ ด้วย

9. ในกรณีที่ผู้ให้บริการสงสัยว่ามีการฉ้อโกงหรือการเข้าถึงอุปกรณ์ส่วนบุคคล บัญชี และ/หรือข้อมูลส่วนตัว/รหัสผ่าน ของผู้ให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต ผู้ให้บริการควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้ในทันที:

- ลบล้างหน่วยความจำเก็บข้อมูลและประวัติการเข้าชมของผู้ใช้บริการ และ
- แจ้งให้นักการทราบในทันทีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีขอบหรือการฉ้อโกงที่น่าสงสัยกับบัญชีของผู้ใช้บริการ

ข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับบุคคลภายนอก

10. ด้วยเหตุที่ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการและบริการหรือเว็บไซต์ของบุคคลภายนอกอื่นๆ ที่เชื่อมโยงกับหรือผ่านบริการ Chat Assist มี

ข้อกำหนดและเงื่อนไข รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความเป็นส่วนตัวของตนเอง ดังนั้น การใช้บริการ Chat Assist ของผู้ให้บริการอาจจะต้อง (1) อยู่ภายใต้ข้อตกลงของบุคคลภายนอกเหล่านี้ (2) ยินยอมให้บุคคลภายนอกเหล่านี้เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการได้ หรือ (3) ใช้บริการหรือเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของบุคคลภายนอกเหล่านี้ อนึ่ง ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ในการตรวจสอบและยอมรับข้อตกลงของบุคคลภายนอกที่ใช้นับตั้งอยู่ก่อนที่จะใช้บริการ Chat Assist

11. ธนาคารจะไม่รับผิดชอบต่อความมั่นคงปลอดภัย ความถูกต้อง ความชอบด้วยกฎหมาย ความเหมาะสม หรือกรณีอื่นใดในเนื้อหาหรือบริการ Chat Assist อุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ หรือสินค้าหรือบริการของบุคคลภายนอกที่อาจจะถูกรวมเข้าไปหรือเชื่อมโยงผ่านทางบริการ Chat Assist

12. ธนาคารไม่รับผิดชอบและไม่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือใดๆ ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือสินค้าหรือบริการใดๆ ของบุคคลภายนอก อนึ่ง หากผู้ให้บริการมีคำถามหรือปัญหาใดๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบุคคลภายนอก โปรดติดต่อบุคคลภายนอกดังกล่าวตามกระบวนการสำหรับการสนับสนุนช่วยเหลือลูกค้าของบุคคลภายนอกนั้น