ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สกส2. 7 /2565

เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับความเป็นธรรม สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้ด้วยราคาที่เหมาะสม ได้รับการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสและเพียงพอต่อการตัดสินใจมาโดยตลอด อย่างไรก็ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการกำหนดราคา ค่าบริการ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินยิ่งขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงยกระดับการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว โดย (1) กำหนดกรอบหลักการ (guiding principles) เพื่อให้ผู้ให้บริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ (2) ขยายขอบเขตการบังคับใช้ให้ครอบคลุมผู้ให้บริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประเภท และ (3) ปรับปรุงหลักเกณฑ์ในบางเรื่องให้มีความชัดเจน และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางการเงินในปัจจุบัน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

กรอบหลักการสำคัญ 6 ประการที่ผู้ให้บริการต้องนำไปถือปฏิบัติ ประกอบด้วย (1) กำหนดอัตราในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ โดยสะท้อนต้นทุนจริงจากการให้บริการ และไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน (2) ใช้ฐานในการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับที่สมเหตุสมผลและสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุน (3) เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ให้บริการจริง โดยคืนค่าบริการในส่วนที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้บริการ (4) ไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ผู้ใช้บริการจนเกินสมควรหรือไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่ม โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของผู้ใช้บริการ (5) เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับอย่างชัดเจน โปร่งใส และเป็นปัจจุบัน และ (6) ดูแลและสื่อสารพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอกหรือตัวแทนทางการเงิน ให้ทราบถึงเจตนารมณ์ในการดูแลความเป็นธรรมในการกำหนดราคา รวมถึงเปิดเผยข้อมูลค่าบริการให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน โดยการใช้บริการจากพันธมิตรควรมุ่งเน้นถึงประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และไม่ผลักภาระค่าใช้จ่ายไปให้แก่ผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่ต้องถือปฏิบัติตามกรอบหลักการข้างต้นครอบคลุมผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประเภทจากเดิมที่บังคับใช้เฉพาะสถาบันการเงิน โดยกรณีการประกอบธุรกิจบางประเภทที่มีประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจไว้เป็นการเฉพาะ เช่น ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธุรกิจ

สกสป90-กส340**01** -25650**3**03

กส 340	วันที่ **3** มี.ค. 2565

บริหารสินทรัพย์ และธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เฉพาะที่เกี่ยวข้องด้วย

นอกจากนี้ การปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเงินฝากและเงินให้สินเชื่อในลักษณะอื่น ๆ ที่ไม่ได้มีหลักเกณฑ์กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้เพิ่มเติมด้วย โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางการเงินรวมทั้งพัฒนาการทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การปรับแนวทางการให้บริการโดยเน้นการใช้ช่องทางดิจิทัลในการให้บริการและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย การปรับแนวทางการทำกลยุทธ์ทางการตลาด หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเพื่อดึงดูดให้ลูกค้าหันมาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนเองเพิ่มขึ้น

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในกฎหมายดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

2.1 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.2 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)

2.3 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

2.4 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ)

2.5 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล)

2.6 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560

2.7 พระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิกตามเอกสารแนบ 2

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้ (รายละเอียดและข้อยกเว้นการบังคับใช้ตามเอกสารแนบ 3)

4.1 สถาบันการเงิน

4.2 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4.3 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

4.4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

4.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

4.6 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

4.7 ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

4.8 ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

4.9 บริษัทบริหารสินทรัพย์

4.10 ผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล บริษัทบริหารสินทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลใด ๆ ซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน ผู้ที่รับทราบ

ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน

“ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator)” หมายความว่า บุคคลอื่นที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานปกติที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเอง ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) และบุคคลธรรมดาที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

“ธุรกรรมนโยบายรัฐ” หมายความว่า ธุรกรรมนโยบายรัฐตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าด้วยการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

“ดอกเบี้ย” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งผู้ฝากเงินหรือบุคคลใดได้รับจากผู้ให้บริการ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ให้บริการ เนื่องจากการรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน หรือรับเงิน หรือที่ผู้ให้บริการ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ให้บริการนั้นได้รับเนื่องจากการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการ โดยให้หมายความรวมถึงส่วนลดด้วย ทั้งนี้ ในกรณีการประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ให้หมายความถึงดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนจากการให้สินเชื่อซึ่งผู้ให้กู้ได้รับจากผู้กู้ตามสัญญาการให้สินเชื่อผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

“ค่าบริการ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน นอกจากดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดก็ตาม ทั้งนี้ กรณีสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะไม่รวมถึงเบี้ยปรับที่อาจเรียกได้ตามมาตรา 46 (7) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

“เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ (commercial loan)” หมายความว่า เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่ให้แก่ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประกอบธุรกิจ

“เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค (consumer loan)” หมายความว่า เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่ให้แก่ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภค หรือเป็นลักษณะสินเชื่ออเนกประสงค์ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล

5.2 กรอบหลักการ (guiding principles)

ผู้ให้บริการตามที่กำหนดในข้อ 4. ต้องถือปฏิบัติตามกรอบหลักการที่กำหนดดังต่อไปนี้ โดยให้พิจารณานำไปถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการแต่ละประเภท ซึ่งพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ขอบเขตการประกอบธุรกิจ ลักษณะหรือประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

5.2.1 การเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับจากลูกค้ามีความเหมาะสม โดยราคาหรืออัตราที่กำหนดต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงจากการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น ต้นทุนในการจัดหาเงินทุน ต้นทุนในการบริหารความเสี่ยง ต้นทุนในการดำเนินการ หรือต้นทุนอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดราคาหรืออัตราด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก เว้นแต่กรณีการใช้บัญชีเดินสะพัดที่ลูกค้ามีการใช้สินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ซึ่งลูกค้าได้แจ้งความประสงค์หรือให้ความยินยอมให้ดำเนินการได้ โดยการแจ้งความประสงค์หรือการให้ความยินยอมของลูกค้านั้น ลูกค้าจะต้องสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระ

5.2.2 หลักการคำนวณและฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับมีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุนของแต่ละรายการ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาพิจารณาประกอบด้วย เว้นแต่กรณีแนวทางหรือฐานที่ใช้ในการคำนวณนั้นมีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เช่น การเรียกเก็บค่าบริการจากการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต (อ้างอิงตัวอย่างการปฏิบัติในเอกสารแนบ 4)

ทั้งนี้ หลักการตามที่กล่าวข้างต้นไม่ใช้บังคับกับการเรียกเก็บค่าบริการหรือเบี้ยปรับของธุรกรรมบางประเภทที่เป็นนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ต้องเข้าร่วมทดสอบใน Regulatory Sandbox เช่น การประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

5.2.3 เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ให้บริการจริง โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากลูกค้าล่วงหน้า หากในเวลาต่อมาลูกค้าแจ้งยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณานำต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่

หน่วยงานราชการ เว้นแต่กรณีมีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นกำหนดแนวทางไว้เป็นการเฉพาะในเรื่องการคืนค่าบริการ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายนั้น (อ้างอิงตัวอย่างการปฏิบัติในเอกสารแนบ 4)

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องกำหนดหลักการหรือเงื่อนไขในการคืนค่าบริการ โดยแจ้งหลักการหรือเงื่อนไขการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และต้องแจ้งช่องทางในการคืนค่าบริการ[1]ให้ลูกค้าทราบด้วย โดยผู้ให้บริการควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางในการคืนค่าบริการที่ไม่มีค่าธรรมเนียมหรือไม่มีค่าใช้จ่ายเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ช่องทางอื่นหรือลูกค้าประสงค์จะให้ผู้ให้บริการดำเนินการคืนค่าบริการผ่านช่องทางอื่นซึ่งอาจมีค่าธรรมเนียมหรือมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าอาจต้องรับผิดชอบด้วย

5.2.4 ไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าด้วย โดยผู้ให้บริการจะต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า (อ้างอิงตัวอย่างการปฏิบัติในเอกสารแนบ 4)

5.2.5 เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

5.2.6 ผู้ให้บริการต้องดูแลและสื่อสารให้พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนทางการเงิน (agent) ทราบถึงเจตนารมณ์ในการดูแลให้มีการกำหนดอัตราค่าบริการที่จะเรียกเก็บกับลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยอาจอ้างอิงหรือพิจารณาจากอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บทั่วไป ซึ่งควรมุ่งเน้นถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือการไม่สร้างภาระแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ โดยต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลักภาระค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำของผู้ให้บริการไปให้แก่ลูกค้า รวมทั้งต้องดูแลให้พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนต้องเปิดเผยข้อมูลค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบันด้วย

---

[1] การกำหนดช่องทางในการคืนค่าบริการ ผู้ให้บริการควรพิจารณากำหนดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รวมถึงเลือกใช้ช่องทางที่ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้ามากจนเกินควร โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางในการคืนค่าบริการได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง

5.3 หลักเกณฑ์

เนื่องจากประกาศฉบับนี้มุ่งเน้นการกำหนดกรอบหลักการที่เป็นมาตรฐานที่สะท้อนมิติของการดูแลลูกค้าให้ได้รับความเป็นธรรมได้ชัดเจนขึ้น โดยนำมาใช้บังคับกับผู้ให้บริการทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้การกำหนดดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับมีความเหมาะสม อย่างไรก็ดี เนื่องจากการประกอบธุรกิจของผู้ให้บริการแต่ละประเภทยังมีกฎหมายและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจไว้เป็นการเฉพาะ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดแนวทางในการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการแต่ละประเภทตามที่กำหนดในข้อ 5.3.1

สำหรับสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4. รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากผู้กำกับดูแลในประเทศนั้นมีกฎหมายหรือหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกันกับประกาศฉบับนี้ เพื่อกำกับดูแลการกำหนดดอกเบี้ย ค่าบริการและเบี้ยปรับ ให้สาขาและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในต่างประเทศดังกล่าวถือปฏิบัติตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ผู้กำกับดูแลในประเทศนั้นกำหนด

5.3.1 แนวทางในการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

5.3.1.1 ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องถือปฏิบัติตามกรอบหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 และถือปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้

(1) กรณีการรับฝากเงินหรือการรับเงินจากลูกค้า การให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงิน รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5

(2) กรณีการประกอบธุรกิจหรือการทำธุรกรรมที่มีหลักเกณฑ์กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ ธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ธุรกรรมนโยบายรัฐ

ทั้งนี้ ในกรณีของผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจหากกฎหมายจัดตั้งอนุญาตให้สามารถกระทำได้หรือกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นการเฉพาะ หรือกรณีเป็นการดำเนินการเพื่อปฏิบัติตามธุรกรรมนโยบายรัฐ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กฎหมายจัดตั้งหรือตามแนวทางที่ธุรกรรมนโยบายรัฐกำหนด

5.3.1.2 ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามที่กำหนดในข้อ 4.3 - 4.10 ในการประกอบธุรกิจหรือการทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจหรือการทำธุรกรรมที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ โดยนำกรอบหลักการตามที่กำหนดในข้อ 5.2 ไปถือปฏิบัติด้วย ทั้งนี้ ในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับของผู้ให้บริการแต่ละประเภทให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจหรือการทำธุรกรรมไว้เป็นการเฉพาะ ให้นำกรอบหลักการตามที่กำหนดในข้อ 5.2 ไปถือปฏิบัติ โดยในเรื่องของการปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล การดำเนินการกรณีมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ของสัญญาหรือข้อตกลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า การจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผย ให้ผู้ให้บริการดังกล่าวถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6

5.3.2 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้

(2) กรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ากระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 มีนาคม 2565

(นายเศรษฐพุฒิ สุทธิวาทนฤพุฒิ)
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388

เอกสารแนบ 1

อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 56 และมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 ข้อ 10 และข้อ 11 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 และข้อ 12 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 และข้อ 12 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 ข้อ 9 และข้อ 10 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มิใช่สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 24 และมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 มาตรา 4/1 มาตรา 5 และมาตรา 10 แห่งพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

เอกสารแนบ 2

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ลำดับ	วันที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย / หนังสือเวียน	ประเภท	เลขที่	เรื่อง
1.	3 สิงหาคม 2551	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย	สนส. 80/2551	หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์
2.	3 สิงหาคม 2551	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย	สนส. 81/2551	หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเงินทุน
3.	3 สิงหาคม 2551	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย	สนส. 82/2551	หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับสำหรับบริษัทเครดิตฟองซิเอร์
4.	7 กันยายน 2553	หนังสือเวียน	ธปท.ฝนส.(23)ว. 1335/2553	ซักซ้อมวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝาก
5.	17 มีนาคม 2554	หนังสือเวียน	ธปท.ฝนส.(23)ว. 436/2554	ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดด้านการระดมเงินฝาก
6.	6 พฤษภาคม 2554	หนังสือเวียน	ธปท.ฝนส.(23)ว. 709/2554	ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนที่สืบเนื่องจากการระดมเงินจากประชาชน
7.	23 พฤศจิกายน 2555	หนังสือเวียน	ธปท.ฝนส.(23)ว. 1892/2555	การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์
8.	2 กรกฎาคม 2556	หนังสือเวียน	ธปท.ฝนส.(23)ว. 860/2556	การเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า
9.	9 มีนาคม 2561	หนังสือเวียน	ธปท.ฝคง.ว. 711/2561	การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ
10.	7 มกราคม 2563	หนังสือเวียน	ธปท.ฝคง.ว. 31/2563	การคิดดอกเบี้ยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ลำดับ	วันที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย / หนังสือเวียน	ประเภท	เลขที่	เรื่อง
11.	6 กุมภาพันธ์ 2563	หนังสือเวียน	ธปท.ฝคง.ว. 187/2563	การซักซ้อมเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม
12.	6 กุมภาพันธ์ 2563	หนังสือเวียน	ธปท.ฝคง.ว. 188/2563	การคิดดอกเบี้ยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

เอกสารแนบ 3

ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

1. สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

2. สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

ทั้งนี้ การบังคับใช้กับสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามข้อ 1. และ 2. ไม่ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(1) การรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน รับเงิน หรือการให้สินเชื่อระหว่างสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งทำกับคู่สัญญาที่เป็นธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน บริษัทประกันชีวิต กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน กองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศ สถาบันการเงินระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นสมาชิก ธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่จดทะเบียนและตั้งอยู่ในต่างประเทศ เช่น ธนาคารกลาง และธนาคารพาณิชย์

(2) การให้สินเชื่อโดยตกลงกันเป็นเงินตราต่างประเทศ

(3) ธุรกรรมอนุพันธ์

(4) การประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ

(5) ธุรกรรมที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น กองทุนรวม ประกันวินาศภัย ประกันชีวิต ตั๋วเงิน หลักทรัพย์ ทรัสตี

3. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางการเงินในลักษณะของการให้สินเชื่อหรือคล้ายการให้สินเชื่อ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง การให้กู้ยืมต่าง ๆ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ และธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

4. ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ทุกแห่ง

5. ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

6. ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

7. ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล) ทุกแห่ง

8. ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงินทุกแห่ง

9. บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

10. ผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

เอกสารแนบ 4

ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติตามกรอบหลักการ (guiding principles)

ผู้ให้บริการสามารถศึกษาตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกรอบหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 ดังนี้

หลักการข้อ 5.2.2 : หลักการคำนวณและฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับมีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุนของแต่ละรายการ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาพิจารณาประกอบด้วย

ตัวอย่าง:

ผู้ให้บริการต้องไม่คิดค่าบริการเป็นอัตราร้อยละของวงเงินสินเชื่อหรือมูลค่าของทรัพย์สิน หากต้นทุนที่เกิดขึ้นไม่ได้ผันแปรตามมูลค่าหรือฐานการคำนวณดังกล่าว ตัวอย่างเช่น

- การเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันต้องไม่คำนวณเป็นอัตราร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าได้รับ เนื่องจากปัจจัยหลักที่มีผลต่อต้นทุนในการประเมินราคาหลักประกันมักจะขึ้นอยู่กับความยากหรือความง่ายในการประเมินราคา ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามประเภท สถานที่ตั้ง และขนาดของหลักประกัน
- การเรียกเก็บเบี้ยปรับจากการไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยก่อนครบกำหนด (prepayment fee) กรณีไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อไปใช้บริการกับผู้ให้บริการอื่น ให้คำนวณจากยอดเงินต้นคงเหลือ (outstanding) ณ วันที่ลูกค้าทำการไถ่ถอนสินเชื่อ โดยไม่คำนวณจากจำนวนวงเงินตามสัญญา

หลักการข้อ 5.2.3 : การเรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ให้บริการจริง โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากลูกค้าล่วงหน้า หากในเวลาต่อมาลูกค้าแจ้งยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว ให้ผู้ให้บริการคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณานำต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้

ตัวอย่าง:

- กรณีลูกค้ายกเลิกการใช้บัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต ให้ผู้ให้บริการคืนค่าธรรมเนียมรายปีตามสัดส่วนระยะเวลาคงเหลือของบัตรแก่ลูกค้า

หลักการข้อ 5.2.4 : การไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าด้วย โดยผู้ให้บริการจะต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า

ตัวอย่าง:

- ไม่เรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันในกรณีทบทวนราคาหลักประกันเพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนวงเงินสินเชื่อตามรอบระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด
- ไม่เรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันในกรณีทบทวนราคาหลักประกันเพื่อประโยชน์ในการจัดชั้นและการกันสำรอง หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง

เอกสารแนบ 5

หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

1. หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฝากเงินหรือการรับเงินจากลูกค้า ดอกเบี้ยเงินฝาก และค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก[2]

1.1 การรับฝากเงินหรือการรับเงินจากลูกค้า และดอกเบี้ยเงินฝาก ให้ถือปฏิบัติดังนี้

1.1.1 ประกาศอัตราดอกเบี้ยที่จะจ่ายสำหรับเงินฝากหรือเงินที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละประเภท รายละเอียด และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง[3] (ถ้ามี) โดยคำนึงถึงความชัดเจน โปร่งใส และเท่าเทียมกันสำหรับเงินฝากประเภทเดียวกันหรือการรับเงินจากลูกค้าที่มีเงื่อนไขหรือลักษณะในการรับเงินแบบเดียวกัน รวมทั้งจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากตามอัตราที่ประกาศกำหนดสำหรับเงินฝากแต่ละประเภทหรือการรับเงินจากลูกค้าในแต่ละเงื่อนไขหรือแต่ละลักษณะ

1.1.2 กรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากหรือจ่ายดอกเบี้ยจากการรับเงินจากลูกค้าในลักษณะขั้นบันได จะต้องประกาศอัตราผลตอบแทนที่แท้จริงต่อปีของทั้งโครงการให้ลูกค้าทราบด้วย[4]

1.1.3 หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายหรือจูงใจให้ลูกค้าเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนเอง ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติดังนี้

(1) <u>การจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อการระดมเงินฝาก</u>

ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อการระดมเงินฝากโดยการจัดรายการชิงโชค จับสลาก

---

[2] หมายรวมถึงการรับฝากเงินหรือการรับเงินจากลูกค้าในทุกรูปแบบตามที่กฎหมายกำหนดให้สามารถกระทำได้ ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม เช่น ใบรับฝากเงิน บัตรเงินฝาก

[3] ในกรณีของบริษัทเงินทุนอาจจ่ายอัตราดอกเบี้ยแตกต่างจากที่ประกาศไว้ได้หากเป็นเงินฝากหรือเงินที่ได้รับจากลูกค้า ดังต่อไปนี้ (1) ตั๋วสัญญาใช้เงินที่ใช้เป็นประกันเงินให้สินเชื่อเต็มจำนวน (back to back) (2) เงินฝากหรือเงินที่ได้รับจากลูกค้าที่บริษัทเงินทุนยินยอมจ่ายคืนก่อนครบกำหนดเวลา หากบริษัทเงินทุนใดไม่อาจดำเนินกิจการได้ตามปกติ เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและเศรษฐกิจโดยส่วนรวม ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจผ่อนผันให้จ่ายดอกเบี้ยได้เกินกว่าอัตราที่บริษัทเงินทุนประกาศไว้ได้ และในการผ่อนผันนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้ด้วยก็ได้

[4] อัตราผลตอบแทนที่แท้จริงต่อปีของทั้งโครงการ หมายถึง อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate : EIR หรือ Internal Rate of Return : IRR) ที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจ่ายให้กับผู้ฝากเงิน ในกรณีที่มีการฝากเงินตลอดอายุโครงการ

หรือดำเนินการในลักษณะที่เข้าข่ายเป็นการพนัน อย่างไรก็ดี หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยการแจกของกำนัลหรือการให้ผลตอบแทนอื่นใดนอกเหนือจากดอกเบี้ยในลักษณะที่ไม่เข้าข่ายเป็นการชิงโชค จับสลาก หรือการพนัน ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเปิดเผยรายละเอียด เงื่อนไข และข้อจำกัดต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน โดยของกำนัลหรือผลตอบแทนดังกล่าวจะต้องให้กับลูกค้าทุกรายที่เข้าเงื่อนไขตามที่กำหนดอย่างเท่าเทียมกัน และมูลค่าของกำนัลหรือผลตอบแทนที่ให้แก่ลูกค้านั้นต้องไม่มากจนเกินสมควร รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยรายปี (Annual Percentage Rate : APR) ที่สามารถเปรียบเทียบกับผลตอบแทนของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นด้วย โดยลูกค้าต้องสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาเลือกใช้บริการได้โดยไม่มีข้อมูลที่ซับซ้อน

ดังนั้น ในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมทางการตลาดใดก็ตาม หากไม่ได้ให้ผลตอบแทนกับผู้ฝากเงินที่เข้าเงื่อนไขทุกราย และสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่สามารถเปิดเผยเป็นผลตอบแทนที่ชัดเจน ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่สามารถเปรียบเทียบผลตอบแทนได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยก็ไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดกิจกรรมทางการตลาดดังกล่าว

(2) <u>การจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อวัตถุประสงค์อื่น</u>

สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อวัตถุประสงค์อื่นได้ โดยไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยรายปี แต่จะต้องเปิดเผยรายละเอียด เงื่อนไข และข้อจำกัดต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน ทั้งนี้ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องสามารถพิสูจน์และแสดงให้เห็นได้ว่า การกำหนดรายละเอียด เงื่อนไข และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมทางการตลาดดังกล่าวจะต้องไม่มีเจตนาในการหลีกเลี่ยงการระดมเงินฝากตามที่กล่าวในข้อ 1.1.3 (1)

1.2 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

1.2.1 กรณีการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความจำเป็นต้องเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการเพื่อชดเชยต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีดังกล่าว เช่น กรณีบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว และ/หรือมียอดเงินฝากคงเหลือน้อยกว่าหรือมากกว่าที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด กรณีบัญชีเงินฝากที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีสูงกว่าผลตอบแทนที่จ่ายให้แก่ลูกค้า ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการดังนี้

(1) กำหนดค่าบริการที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็นเพื่อชดเชยต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากดังกล่าว โดยจะต้องพิจารณาค่าบริการที่จะเรียกเก็บควบคู่กับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชี และเรียกเก็บในอัตราที่เหมาะสม สอดคล้องกับภาระต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง โดยคำนึงถึงรายได้ที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้รับจากการนำเงินฝากของลูกค้าไปหาผลประโยชน์ประกอบด้วย พร้อมทั้งกำหนดเงื่อนไขในการเรียกเก็บให้ชัดเจนและเหมาะสม

(2) ในขณะที่ลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากใหม่ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการดังกล่าวและเงื่อนไขในการเรียกเก็บที่ชัดเจน

(3) แจ้งให้ลูกค้าแต่ละรายทราบล่วงหน้าทุกครั้งก่อนที่จะเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการดังกล่าว โดยจะต้องแจ้งล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ โดยให้ระบุยอดเงินฝากคงเหลือ ค่าบริการที่เรียกเก็บ และเงื่อนไขในการเรียกเก็บให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ในการเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากนั้น สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะทำข้อตกลงเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากเกินกว่ายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ได้

1.2.2 กรณีการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากซึ่งไม่เข้าข่ายที่ถูกเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากของบุคคลธรรมดา เช่น บัญชีเงินฝากประเภทกระแสรายวันหรือออมทรัพย์ที่ไม่เคลื่อนไหว โดยลูกค้าไม่มีการติดต่อเป็นเวลานานตามระยะเวลาที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องแจ้งยอดเงินฝากคงเหลือให้ลูกค้าทราบ และหากลูกค้าหรือทายาทยังไม่ติดต่อมายังสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อขอปิดบัญชีหรือทำรายการเพื่อให้บัญชีมีการเคลื่อนไหว ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแจ้งให้ลูกค้าทราบอีก 2 ครั้ง โดยมีระยะเวลาห่างกันคราวละ 1 ปี โดยในครั้งสุดท้ายให้ระบุว่าสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะหยุดการแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ทั้งนี้ สำหรับกรณีบัญชีเงินฝากประจำซึ่งเป็นบัญชีของบุคคลธรรมดาที่ลูกค้าไม่ได้มีการฝากต่อเนื่องเมื่อครบกำหนด หรือบัญชีเงินฝากประจำที่ลูกค้าทำสัญญาฝากต่อเนื่องเมื่อครบกำหนด (auto roll over) หากลูกค้าไม่มีการติดต่อเป็นเวลานานตามระยะเวลาที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะต้องแจ้งยอดเงินฝากคงเหลือให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อที่ลูกค้าจะได้มาติดต่อทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น การปิดบัญชี อย่างไรก็ดี สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถกำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูล รวมถึงความถี่ในการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ

โดยขอให้พิจารณาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ที่ต้องการให้ลูกค้ารับทราบถึงการมีอยู่ของบัญชีเงินฝากดังกล่าว

อนึ่ง การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบตามข้อ 1.2.1 หรือ 1.2.2 นั้น สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง โดยควรพิจารณาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมในการรับสื่อของลูกค้า อย่างไรก็ดี ในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

2. หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงิน[5] ดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม

2.1 การให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงิน ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม ให้ถือปฏิบัติดังนี้

2.1.1 ประกาศอัตราดอกเบี้ยที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าแต่ละประเภท ได้แก่

(1) อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง พร้อมทั้งคำจำกัดความของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บดอกเบี้ยโดยอ้างอิงกับอัตราดังกล่าว

(2) เพดานอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บได้สูงสุด และเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้จ่ายไปตามภาระผูกพันเพื่อลูกค้า (ถ้ามี) โดยจำแนกตามประเภทเป็นเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคและเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจประกาศจำแนกรายละเอียดตามประเภทเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้บริการ รวมถึงให้ประกาศเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้แยกต่างหากจากเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติด้วย

2.1.2 สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจประกาศไว้สำหรับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมแต่ละประเภทและลูกค้าแต่ละกลุ่มตามข้อ 2.1.1 (2)[6]

---

[5] กรณีการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคตามหลักเกณฑ์นี้ไม่รวมถึงบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ และสินเชื่อผ่านระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

[6] ยกเว้นสินเชื่อเพื่อการจัดหาที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อยที่สถาบันการเงินได้ทำสัญญาผูกพันกันไว้ก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2535 สถาบันการเงินจะเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ไม่เกินอัตรา MLR ตามข้อ 2.1.1 (1)

2.2 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม ให้ถือปฏิบัติดังนี้

2.2.1 กรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ โดยมีหลักการในเรียกเก็บค่าบริการดังนี้

(1) ต้นทุนทั่วไปของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ เงินเดือนพนักงาน ค่าระบบงาน ให้นำมาคำนวณรวมกับดอกเบี้ย ซึ่งเมื่อรวมแล้วจะต้องไม่เกินเพดานอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด

(2) หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการเรียกเก็บค่าบริการที่นอกเหนือจากต้นทุนทั่วไปในข้อ 2.2.1 (1) จะต้องถือเป็นส่วนหนึ่งของดอกเบี้ยด้วย[7] ซึ่งเมื่อรวมแล้วจะต้องไม่เกินเพดานอัตราดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด เว้นแต่เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากการให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะราย หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานภายนอก สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ต่างหากโดยไม่ถือเป็นดอกเบี้ย ตามลักษณะค่าใช้จ่ายที่กำหนดดังต่อไปนี้

(2.1) ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ

(2.2) ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในข้อ 4.1.3 (2.2) โดยจะต้องมิได้มีเจตนาหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ เช่น การไปจัดตั้งบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้มีหลักฐานการเรียกเก็บค่าบริการจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกและนำไปเรียกเก็บกับลูกค้า

(2.3) ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นการดำเนินการเฉพาะรายตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในข้อ 4.1.3 (2.3)

ทั้งนี้ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.1 (2.2) และ 2.2.1 (2.3) ซ้ำซ้อนกันไม่ได้

---

[7] เพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการเปรียบเทียบข้อมูลสำหรับเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดรายการค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเรียกเก็บได้เพิ่มเติมตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม โดยยังคงเป็นรายการค่าบริการที่อยู่ภายใต้กรอบที่กำหนดในข้อ 2.2.1 (2)

2.2.2 กรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ ซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมดังกล่าวแยกต่างหากจากดอกเบี้ยได้ โดยจะต้องประกาศประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการ รวมถึงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไว้อย่างชัดเจน

อย่างไรก็ดี กรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจที่ให้แก่ลูกค้ารายย่อยซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมดังกล่าวนั้น ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาหลักการในการเรียกเก็บค่าบริการเช่นเดียวกับกรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคตามที่กำหนดในข้อ 2.2.1

2.3 เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม

2.3.1 ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค ยกเว้นกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่สามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าประสงค์ไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นภายในช่วงเวลา 3 ปีแรกนับจากวันทำสัญญา ซึ่งการเรียกเก็บเบี้ยปรับดังกล่าวจะต้องคำนวณจากยอดเงินต้นคงเหลือ (outstanding) ณ วันที่ลูกค้าทำการไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืม ไม่ว่าลูกค้าจะเลือกทำสัญญาสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยในลักษณะอัตราดอกเบี้ยคงที่ อัตราดอกเบี้ยลอยตัว หรืออัตราดอกเบี้ยแบบผสม[8]

2.3.2 ในกรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมดังกล่าวแยกต่างหากจากดอกเบี้ยได้ โดยจะต้องประกาศประเภท จำนวน หรืออัตราของเบี้ยปรับ รวมถึงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ไว้อย่างชัดเจน

[8] กล่าวคือ เป็นสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยคงที่ในช่วงระยะเวลาเริ่มต้นของสัญญาและต่อมามีการเปลี่ยนแปลงสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมดังกล่าวเป็นสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยลอยตัว หรือเป็นสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยลอยตัวในช่วงระยะเวลาเริ่มต้นของสัญญาและต่อมามีการเปลี่ยนแปลงสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมดังกล่าวเป็นสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยคงที่

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวน ให้คำนวณจากยอดเงินต้นคงเหลือ ณ วันที่ลูกค้าทำการไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืม นอกจากนี้ กรณีการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)[9] ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดช่วงระยะเวลาหรือเงื่อนไขที่จะยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับดังกล่าวด้วย[10] โดยอาจพิจารณาให้สอดคล้องกับประวัติการชำระหนี้ ระยะเวลาการชำระหนี้ที่ผ่านมา คุณภาพและพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย

3. หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับค่าบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก และค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม

หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการเรียกเก็บค่าบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากตามที่กำหนดในข้อ 1.2 และค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมตามที่กำหนดในข้อ 2.2 ซึ่งเป็นค่าบริการที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บได้อยู่แล้วจากการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ค่าบริการการใช้เช็ค ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ค่าดูแลและเก็บรักษาทรัพย์สินทั่วไป ค่าจัดทำรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้า ค่าตัวแทนรับคำขอและเรียกเก็บเบี้ยประกันหรือค่าบริการ ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเปิดเผยค่าบริการดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดในข้อ 4.1.3 (4) โดยกำหนดหมวดหมู่ของข้อมูลที่เปิดเผยให้มีความชัดเจน[11] เพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4. แนวทางการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ให้ถือปฏิบัติดังนี้

4.1 ข้อมูลขั้นต่ำทั่วไปที่ต้องเปิดเผย[12]

---

[9] การกำหนดหรือแบ่งประเภทของสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้เป็นไปตามแนวทางที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งกำหนด

[10] สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถพิจารณากำหนดช่วงระยะเวลาหรือเงื่อนไขที่จะยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวน โดยอ้างอิงจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ต้นทุนที่เกี่ยวข้อง อายุสินเชื่อ ระยะเวลาคุ้มทุน หรือพิจารณากำหนดในลักษณะต่าง ๆ เช่น ยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับเมื่อมีการผ่อนชำระไปแล้วไม่ต่ำกว่ากี่ปี หรือเมื่อมีการผ่อนชำระเกินกว่าสัดส่วนเท่าใดของเงินต้น

[11] ในกรณีค่าบริการอื่นใดที่มีลักษณะธุรกรรมคล้ายกันสำหรับผลิตภัณฑ์เดียวกัน ให้เปิดเผยข้อมูลไว้ในหมวดเดียวกัน แม้ว่าเป็นการให้บริการลูกค้าต่างกลุ่มหรือต่างช่องทางการให้บริการ

[12] หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมิได้มีข้อมูลตามรายการที่ระบุในข้อ 4.1 เนื่องจากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมิได้มีผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้อง สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลรายการนั้น

4.1.1 <u>ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรืออัตราดอกเบี้ยจากการรับเงินจากลูกค้า</u>

(1) ประเภทเงินฝากหรือเงื่อนไขหรือลักษณะการรับเงินจากลูกค้าและอัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี) ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา หรือเงินฝากประจำ เป็นต้น โดยกรณีที่มีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากหรือจ่ายดอกเบี้ยจากการรับเงินจากลูกค้าโดยมีอัตราที่แตกต่างกันตามวงเงิน ให้ระบุอัตราดอกเบี้ยที่จะจ่ายสำหรับเงินฝากแต่ละวงเงินหรือการรับเงินจากลูกค้าในแต่ละวงเงินไว้ด้วย

(2) ประเภทลูกค้า ที่ฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น บุคคลธรรมดา นิติบุคคลทั่วไป สถาบัน ราชการ ผู้มีถิ่นฐานอยู่นอกประเทศ เป็นต้น

(3) หมายเหตุ เช่น เงื่อนไขต่าง ๆ ในการจ่ายดอกเบี้ยหรือเงื่อนไขอื่นที่สำคัญ

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากหรือเงินที่ได้รับจากลูกค้าในอัตราพิเศษให้แก่ลูกค้าบางกลุ่ม ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเปิดเผยข้อมูลการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากหรือเงินที่ได้รับจากลูกค้าในอัตราพิเศษดังกล่าวอย่างชัดเจน โดยเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยปกติและอัตราดอกเบี้ยที่ให้พิเศษแก่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าว รวมทั้งเงื่อนไขที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้พิจารณากลุ่มลูกค้าในการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ

4.1.2 <u>ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม</u>

(1) อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (ร้อยละต่อปี) เป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัวที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจใช้อ้างอิงในการเรียกเก็บดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมจากลูกค้า เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา (Minimum Loan Rate : MLR) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate : MOR) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate : MRR) หรืออัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้าโดยอ้างอิงกับอัตราอื่นที่มิใช่ MLR หรือ MOR หรือ MRR

(2) อัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ร้อยละต่อปี) จำแนกตามประเภทเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งกรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค และเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ โดยระบุอัตราดอกเบี้ยสูงสุดดังนี้

(2.1) อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยสูงสุดสำหรับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้

(2.2) อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งเป็นอัตราดอกเบี้ยสูงสุดสำหรับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอาจเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บดอกเบี้ยโดยใช้อัตราอ้างอิงบวกหรือลบส่วนต่าง เช่น MLR+X% ให้แจ้งอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงดังกล่าวที่บวกหรือลบส่วนต่างสูงสุดด้วย

4.1.3 <u>ข้อมูลอัตราค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม ค่าบริการอื่น ๆ และเบี้ยปรับ</u>

(1) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก เป็นค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บจากลูกค้าเนื่องจากการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากของลูกค้า เช่น ค่ารักษาบัญชีเงินฝาก โดยระบุอัตราค่าบริการ หน่วยที่เรียกเก็บ และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เช่น ประเภทเงินฝาก ยอดเงินฝากคงเหลือขั้นต่ำ ระยะเวลาที่ไม่เคลื่อนไหวบัญชี หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บค่าบริการดังกล่าวให้ระบุว่า “ไม่มีค่าบริการ”

(2) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เป็นค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องจ่ายอันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมแก่ลูกค้าและการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า โดยสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้เฉพาะรายการที่ระบุไว้เท่านั้น และระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

(2.1) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เป็นค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานราชการเรียกเก็บอันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแก่ลูกค้า เช่น ค่าอากรแสตมป์ ค่าธรรมเนียมจดจำนอง

(2.2) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก เป็นค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าและการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า ซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ จำแนกเป็น 2 กรณีคือ

(2.2.1) กรณีปกติ ได้แก่ ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์อื่นหรือช่องทางอื่น และรายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม

(2.2.2) กรณีผิดนัดชำระหนี้ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ให้บริการอื่น) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระหนี้โดยการหักบัญชีกับผู้ให้บริการอื่น) ค่าติดตามทวงถามหนี้ และรายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม

(2.3) ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นการดำเนินการเฉพาะราย จำแนกเป็น 2 กรณีคือ

(2.3.1) กรณีปกติ ได้แก่ ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า[13] และรายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม

(2.3.2) กรณีผิดนัดชำระหนี้ ได้แก่ ค่าติดตามทวงถามหนี้ และรายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม

หากค่าบริการที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตราเป็นช่วงก็ได้ และในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บค่าบริการในรายการใดให้ระบุว่า “ไม่มีค่าบริการ” นอกจากนี้ กรณีมีค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งจากการจ้างบุคคลภายนอกและจากการดำเนินการเอง ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจระบุจำนวนค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันทั้งในข้อ 4.1.3 (2.2) และข้อ 4.1.3 (2.3) ได้ แต่สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้เพียงข้อใดข้อหนึ่งเท่านั้น

(3) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ เป็นค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บอันเนื่องมาจากการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมแก่ลูกค้าและการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า โดยระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากค่าบริการที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่

[13] กรณีค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ให้ระบุรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยว่าเป็นการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมในรายการใด และเป็นเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคประเภทใด เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตราเป็นช่วงก็ได้ และในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บค่าบริการในรายการใดให้ระบุว่า “ไม่มีค่าบริการ”

(4) ค่าบริการอื่น ๆ เป็นค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้านอกเหนือจากข้อ (1) - (3) โดยระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากค่าบริการที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตราเป็นช่วงก็ได้ และในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บค่าบริการในรายการใดให้ระบุว่า “ไม่มีค่าบริการ”

(5) เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค เป็นเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บจากลูกค้ากรณีไถ่ถอนสินเชื่อก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่น โดยระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตราเป็นช่วงก็ได้ และในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับดังกล่าวให้ระบุว่า “ไม่มีเบี้ยปรับ”

(6) เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตราเป็นช่วงก็ได้ และในกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับในรายการใดให้ระบุว่า “ไม่มีเบี้ยปรับ”

4.1.4 <u>ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ</u>

(1) ประเภทเงินฝาก ประเภทดอกเบี้ย และอัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี) ที่เกี่ยวข้อง ที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีให้บริการแก่ลูกค้า เช่น เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ โดยกรณีที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่แตกต่างกันตามวงเงิน ให้ระบุอัตราดอกเบี้ยที่จะจ่ายสำหรับเงินฝากแต่ละวงเงิน และกรณีที่จ่ายดอกเบี้ยเงินฝากประจำแตกต่างกันตามระยะเวลาการฝาก (term) ให้ระบุระยะเวลาการฝากที่ชัดเจน และระบุอัตราดอกเบี้ยที่จะจ่ายสำหรับแต่ละระยะเวลาการฝากด้วย

(2) ประเภทลูกค้า ที่ฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น บุคคลธรรมดา นิติบุคคลทั่วไป ผู้ที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ผู้มีถิ่นฐานอยู่นอกประเทศ

(3) หมายเหตุ เช่น เงื่อนไขต่าง ๆ ในการจ่ายดอกเบี้ยหรือเงื่อนไขอื่นที่สำคัญ

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจประกาศอัตราดอกเบี้ยทุกสกุลเงินที่รับฝากจากลูกค้า หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่จ่ายดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากหรือลูกค้าประเภทใด ให้ระบุว่า “ไม่มีดอกเบี้ย” และหากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่มีการให้บริการสำหรับเงินฝากหรือลูกค้าประเภทใด ไม่ต้องระบุข้อมูลในรายการนั้น

4.1.5 <u>ข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมการฝากถอนบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ</u>

(1) วิธีการชำระเงินหรือช่องทางต่าง ๆ ในการให้บริการ ได้แก่

(1.1) เงินโอนต่างประเทศ (SWIFT/Telex) หมายความว่า กรณีที่มีเงินตราต่างประเทศโอนมาจากต่างประเทศ (ทาง SWIFT หรือ Telex) และนำฝากเข้าบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หรือถอนเงินตราต่างประเทศจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศแล้วโอนไปยังต่างประเทศ (ทาง SWIFT หรือ Telex)

(1.2) Draft หมายความว่า กรณีที่ลูกค้าได้รับ Draft สกุลเงินตราต่างประเทศและต้องการฝากเข้าบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หรือลูกค้าถอนเงินตราต่างประเทศจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ แล้วต้องการซื้อ Draft สกุลเงินตราต่างประเทศ

(1.3) Foreign Cheque หมายความว่า กรณีที่ลูกค้าได้รับเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศและต้องการฝากเข้าบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หรือลูกค้าถอนเงินตราต่างประเทศจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ แล้วต้องการซื้อเช็คสกุลเงินตราต่างประเทศ

(1.4) Traveler’s Cheque หมายความว่า กรณีที่ลูกค้าได้รับเช็คเดินทางสกุลเงินตราต่างประเทศและต้องการฝากเข้าบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หรือลูกค้าต้องการถอนเงินตราต่างประเทศจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ และซื้อเช็คเดินทางสกุลเงินตราต่างประเทศ

(1.5) ธนบัตรต่างประเทศ หมายความว่า กรณีที่ลูกค้ามีธนบัตรสกุลเงินตราต่างประเทศและต้องการฝากเข้าบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หรือลูกค้าต้องการถอนเงินจากบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศโดยรับเป็นธนบัตรต่างประเทศ

(2) ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อัตรา Commission-in-lieu (ร้อยละ) จำนวน Commission-in-lieu ขั้นต่ำและขั้นสูงที่เรียกเก็บจำแนกตามสกุลเงินที่ทำธุรกรรมและวิธีการชำระเงินหรือช่องทางในการให้บริการ โดยในกรณีมีค่าธรรมเนียมอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

ค่าธรรมเนียมการโอนออก Cable Charge Agent Fee ค่าธรรมเนียมเงินโอนระหว่างบัญชีสำหรับกรณี SWIFT ค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมผลิตภัณฑ์ Draft ค่าอากรแสตมป์สำหรับกรณี Draft หากสามารถระบุจำนวนได้ ให้ระบุจำนวน รวมทั้งขั้นต่ำและขั้นสูงด้วย แต่หากไม่สามารถระบุจำนวนได้ ให้ใส่รายการค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง

(3) หมายเหตุ ระบุข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการอธิบายเพิ่ม (ถ้ามี)

ทั้งนี้ ให้ระบุข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บจากลูกค้าสำหรับการฝากและถอนเงินตราต่างประเทศทุกสกุลเงินที่มีการให้บริการ หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับวิธีการชำระเงินประเภทใดหรือช่องทางการให้บริการประเภทใดจากลูกค้า ให้ระบุว่า “ไม่มีค่าธรรมเนียม” และหากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่ให้บริการสำหรับวิธีการชำระเงินประเภทใดหรือช่องทางการให้บริการประเภทใด ไม่ต้องระบุข้อมูลในรายการนั้น

4.1.6 <u>ข้อมูลเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวกับการให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ</u>

(1) ลักษณะเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

(1.1) จำนวนเงินฝากขั้นต้น จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก เช่น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ ที่ลูกค้าต้องนำฝากเพื่อขอเปิดบัญชีครั้งแรก จำแนกตามแต่ละสกุลเงินที่มีให้บริการ

(1.2) การกำหนดเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมกรณีมียอดเงินฝากคงเหลือเฉลี่ยต่ำกว่าระดับที่กำหนด โดยให้ระบุจำนวนเงินฝากขั้นต่ำที่ลูกค้าต้องมีคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งตามที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด และค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก เช่น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ แยกตามแต่ละสกุลเงินที่มีการให้บริการ และระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน โดยหากลูกค้ามียอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีต่ำกว่าระดับที่กำหนด สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บค่ารักษาบัญชี

(1.3) การกำหนดเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมกรณีมียอดเงินฝากคงเหลือเฉลี่ยสูงกว่าระดับที่กำหนด โดยให้ระบุจำนวนเงินฝากขั้นสูงที่ลูกค้าต้องมีคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งตามที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนด และค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก เช่น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ แยกตามแต่ละสกุลเงินที่มีการให้บริการ และระบุหน่วยที่

เรียกเก็บให้ชัดเจน โดยหากลูกค้ามียอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีสูงกว่าระดับที่กำหนด สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บค่ารักษาบัญชี

(1.4) การกำหนดเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมกรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหว ให้ระบุระยะเวลาสูงสุดที่ลูกค้าสามารถฝากเงินไว้ในบัญชีเงินฝากแต่ละประเภทได้โดยไม่มีการเคลื่อนไหวและสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่คิดค่าธรรมเนียม แต่หากไม่มีการเคลื่อนไหวเกินระยะเวลาดังกล่าว สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเริ่มเก็บค่าธรรมเนียม โดยระบุค่าธรรมเนียมจำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก เช่น บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ แยกตามแต่ละสกุลเงินที่มีการให้บริการ และระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน

(2) ค่าธรรมเนียม cheque / draft คืน ให้ระบุค่าธรรมเนียมที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเรียกเก็บจากลูกค้ากรณีลูกค้ามี cheque หรือ draft คืน แยกตามแต่ละสกุลเงิน

(3) ค่าธรรมเนียมอื่น ที่เรียกเก็บจากการให้บริการแก่ลูกค้า โดยให้ระบุค่าธรรมเนียมและรายละเอียดว่าเป็นค่าธรรมเนียมรายการใด แยกตามแต่ละสกุลเงินที่มีให้บริการ

(4) หมายเหตุ ระบุข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการอธิบายเพิ่ม (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจไม่ให้บริการรายการใด ไม่ต้องระบุข้อมูลในรายการนั้น

4.2 ข้อมูลขั้นต่ำสำหรับการเปิดเผยข้อมูลผ่านสื่อโฆษณา และการเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าทราบก่อนทำสัญญาสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน[14]

กรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเปิดเผยให้ลูกค้าทราบถึงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงและภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายจริงทั้งหมดสำหรับสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันทั้งที่จ่ายให้แก่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจและหน่วยงานอื่นอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยมีข้อมูลขั้นต่ำอย่างน้อยดังนี้ (ตัวอย่างตามเอกสารแนบ 5.1[15])

[14] เช่น เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

[15] สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเลือกใช้รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมนอกเหนือจากที่กำหนดตามตัวอย่างได้ แต่จะต้องมีข้อมูลขั้นต่ำตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

4.2.1 <u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านสื่อโฆษณา</u> ให้เปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา (Effective Interest Rate) โดยแสดงสมมติฐานที่ใช้ในการคำนวณอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวด้วย

4.2.2 <u>การเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าทราบก่อนทำสัญญา</u> ให้เปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงและภาระค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงของลูกค้าแต่ละรายซึ่งแตกต่างกันตามอายุของสัญญาและเงื่อนไขอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลที่ครบถ้วนก่อนการทำสัญญา โดยแยกแสดงรายละเอียดดังนี้

(1) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา

(2) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ลูกค้ามีภาระต้องจ่ายทั้งหมดทั้งที่จ่ายให้แก่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน รวมถึงที่จ่ายให้แก่หน่วยงานอื่น เช่น ค่าจดจำนอง ค่าอากรแสตมป์ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าเบี้ยประกันชีวิต โดยแสดงเป็นอัตราร้อยละต่อวงเงินสินเชื่อหรือเงินกู้ยืม ณ วันเริ่มต้นกู้ยืม[16] และในกรณีที่มีการเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่น ให้เปิดเผยอัตราเบี้ยปรับพร้อมเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องตามจริงด้วย

4.3 รูปแบบ ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล การปฏิบัติกรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล

4.3.1 ให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดในข้อ 4.1 ในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่าย และไม่ซับซ้อน (ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลตามเอกสารแนบ 5.2[17])

4.3.2 ให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดในข้อ 4.1 ในวันก่อนวันที่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับมีผลใช้บังคับ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียด หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งนี้ สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องสามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้ตามสมควรเมื่อลูกค้าร้องขอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

[16] การแสดงข้อมูลตามที่กล่าวให้อยู่ในรูปอัตราร้อยละต่อวงเงินสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมนี้เป็นเพียงการดำเนินการเพื่อประโยชน์สำหรับลูกค้าในการเปรียบเทียบข้อมูลได้โดยง่ายเท่านั้น อย่างไรก็ดี การเรียกเก็บค่าบริการและเบี้ยปรับยังคงต้องเป็นไปตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2

[17] สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเลือกใช้รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมนอกเหนือจากรูปแบบตารางตามตัวอย่างได้ แต่จะต้องมีข้อมูลขั้นต่ำตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

4.3.3 กรณีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ของสัญญาหรือข้อตกลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจควรคำนึงถึงประสิทธิผลของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร รวมถึงพิจารณาความมีนัยสำคัญของข้อมูลหรือเงื่อนไขการให้บริการที่เปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและสามารถทำความเข้าใจในรายละเอียด หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4.3.4 จัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เพื่อจัดให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐตามที่ร้องขอ ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลให้สอดคล้องกับระยะเวลาการใช้ข้อมูลนั้นตามแต่ละวัตถุประสงค์ด้วย[18]

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 - 4.3.3 ไม่ใช้บังคับกับการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เฉพาะราย[19] และการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เฉพาะราย

[18] เช่น สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคดีกรณีที่ศาลร้องขอ

[19] ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เฉพาะราย หมายถึง ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการต่าง ๆ ไว้เป็นการเฉพาะซึ่งอาจมีความแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เฉพาะราย สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถพิจารณาดำเนินการด้วยวิธีการที่เห็นว่าเหมาะสมได้

เอกสารแนบ 5.1

ตัวอย่างการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ สำหรับสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

1. **<u>การเปิดเผยข้อมูลผ่านสื่อโฆษณา</u> (ตัวเลขที่แสดงเป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น)**

(เนื้อที่โฆษณา สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย)

ดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา	**6.07%***

*** อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยวงเงิน 3 ล้านบาท อายุสัญญา 25 ปี MLR = 7%**

เดือนที่	**1 - 6**	**7 – 12**	**13 – 24**	**25 เป็นต้นไป**
อัตราดอกเบี้ย	**0%**	**MLR – 1.25%**	**MLR – 0.75%**	**MLR – 0.50%**

อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่ใช้ในการคำนวณเท่านั้น

2. <u>การเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าแต่ละรายทราบก่อนทำสัญญา</u>

(ตัวเลขที่แสดงเป็นเพียงตัวอย่าง ในการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้าแต่ละรายต้องแสดงข้อมูลตามจริง)

ใบแสดงอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยวงเงิน 3 ล้านบาท อายุสัญญา 25 ปี

อัตราดอกเบี้ย	อัตรา	
1. อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา[1]	6.07%	ต่อปี

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง[2]	อัตรา	
2. ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ <u>ค่าบริการของสถาบันการเงิน</u> ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน (4,000 บาท) <u>ค่าใช้จ่ายแก่หน่วยงานอื่น</u> ค่าจดจำนอง (1.00% ของราคาประเมิน เป็นเงิน 30,000 บาท) ค่าอากรแสตมป์ (0.05% ของวงเงินสินเชื่อ เป็นเงิน 1,500 บาท)	1.18%	ของวงเงินสินเชื่อ ณ วันเริ่มต้น (จ่ายครั้งเดียว)
3. ค่าเบี้ยประกันภัย (3,000 บาทต่อปี)	0.10%	ของวงเงินสินเชื่อ ณ วันเริ่มต้น ต่อปี
4. ค่าเบี้ยประกันชีวิต (12,000 บาทต่อปี)	0.40%	
รวมภาระดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น	7.75%*	ในปีแรก (1+2+3+4)
	6.57%*	ในปีต่อ ๆ ไป (1+3+4)

* เป็นการคำนวณโดยเทียบกับวงเงินสินเชื่อ ณ วันเริ่มต้น

เบี้ยปรับไถ่ถอนก่อนครบกำหนด[3]	3.00%	ของยอดเงินต้นคงเหลือ

<u>คำอธิบายประกอบ</u>

1. อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (Effective Interest Rate) คือ อัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้องจ่ายต่อปีเฉลี่ยตลอดอายุสัญญาการกู้ยืม โดยคำนวณจากอัตราดอกเบี้ย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เดือนที่	1 - 6	7 – 12	13 – 24	25 เป็นต้นไป
อัตราดอกเบี้ย	0%	MLR – 1.25%	MLR – 0.75%	MLR – 0.50%

อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง MLR ณ วันที่ 24 เม.ย. 2564 มีค่า 7.00%

2. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่มิใช่ดอกเบี้ย ซึ่งประกอบด้วยค่าบริการที่จ่ายให้แก่สถาบันการเงิน ได้แก่ ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน รวมถึงค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานอื่น เช่น ค่าจดจำนอง ค่าอากรแสตมป์ ค่าเบี้ยประกันภัย และค่าเบี้ยประกันชีวิต

3. เบี้ยปรับกรณีไถ่ถอนก่อนครบกำหนด (refinance fee) เป็นเบี้ยปรับที่ลูกค้าต้องจ่ายเพิ่มเติมในกรณีที่ลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจอื่นภายในช่วง 3 ปีแรกนับจากวันทำสัญญา

เอกสารแนบ 5.2

ตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 1 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝากหรืออัตราดอกเบี้ยจากการรับเงินจากลูกค้า

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

หน่วย : ร้อยละต่อปี

ประเภทเงินฝาก	ประเภทลูกค้า					
	บุคคลธรรมดา	นิติบุคคล	.....	ผู้มีถิ่นฐานอยู่นอกประเทศ		
				บุคคลธรรมดา	นิติบุคคล	.....
1. เงินฝากกระแสรายวัน						
2. เงินฝากออมทรัพย์						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
3. เงินฝากประจำ						
..... วัน						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
..... เดือน (ระบุ เช่น 1, 3, 6, 12 เดือน เป็นต้น)						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
4. เงินฝากแบบผูกพัน (24 เดือนขึ้นไป)						
5. บัตรเงินฝาก						
6. ตั๋วสัญญาใช้เงิน						
6.1 เมื่อทวงถามหรือเผื่อเรียก						
..... วัน						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
6.2 เมื่อสิ้นระยะเวลาหรือประจำ						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
..... เดือน (ระบุ เช่น 1, 3, 6, 12 เดือน เป็นต้น)						
วงเงิน (.....-.....)						
(.....-.....)						
7. ตั๋วแลกเงิน						
8.						

<u>หมายเหตุ</u>

เงื่อนไขต่าง ๆ ในการจ่ายดอกเบี้ย

1. .....
2. .....

เงื่อนไขอื่น ๆ ที่สำคัญ

1. .....
2. .....

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 2 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม [1/]

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

หน่วย : ร้อยละต่อปี

ก. อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง		
1. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา (Minimum Loan Rate) (ถ้ามี)	MLR	.....
2. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate) (ถ้ามี)	MOR	.....
3. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate) (ถ้ามี)	MRR	.....
4. ลูกค้าชั้นดี (ถ้ามี)		.....
5. ลูกค้าทั่วไป (ถ้ามี)		.....
6. เงินที่จ่ายไปตามภาระผูกพันเพื่อลูกค้า (ถ้ามี)		.....
7. อื่น ๆ (ถ้ามี)		.....

หน่วย : ร้อยละต่อปี

ข. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด

ข. (1) เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค (consumer loan)	**สินเชื่อส่วนบุคคล**		**สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย**	**.....**
	มีหลักประกัน	**ไม่มีหลักประกัน** (ส่วนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับ)		
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ	.....	.....	.....	.....
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้	.....	.....	.....	.....
ข. (2) เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ (commercial loan)	**วงเงินเบิกเกินบัญชี**	**.....**	**.....**	**.....**
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติ	.....	.....	.....	.....
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้	.....	.....	.....	.....

หมายเหตุ

1/ ไม่รวมถึงเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะ

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 3 ข้อมูลอัตราค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม[1/] ค่าบริการอื่น ๆ และเบี้ยปรับ

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

ก. ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1. ค่ารักษาบัญชีเงินฝาก		
2. ..... (ถ้ามี)		

ข. ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**				
ข. (1) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ	**สินเชื่อส่วนบุคคล**		**สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย**	**.....**	**หมายเหตุ**
	มีหลักประกัน	**ไม่มีหลักประกัน** (ส่วนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับ)			
1. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ ได้แก่					
1) ค่าอากรแสตมป์					
2) ค่าธรรมเนียมจดจำนอง					
3) ..... (ถ้ามี)					
2. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก ได้แก่					
<u>กรณีปกติ</u>					
1) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต					
2) ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน [2/]					
3) ค่าเบี้ยประกันภัย					
4) ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์อื่นหรือช่องทางอื่น *(โปรดระบุรายละเอียด)*					
5) *.....(รายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม).....*					
<u>กรณีผิดนัดชำระหนี้</u>					
1) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ให้บริการอื่น)					
2) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระหนี้โดยการหักบัญชีกับผู้ให้บริการอื่น)					
3) ค่าติดตามทวงถามหนี้ [2/]					
4) *.....(รายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม).....*					
3. ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ					
<u>กรณีปกติ</u>					
1) ค่าสำรวจและประเมินราคาหลักประกัน [2/]					
2) ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป)					
3) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า *(โปรดระบุรายละเอียด)*					
4) *.....(รายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม).....*					
<u>กรณีผิดนัดชำระหนี้</u>					
1) ค่าติดตามทวงถามหนี้ [2/]					
2) *.....(รายการอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดเพิ่มเติม).....*					
ข. (2) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ	**วงเงินเบิกเกินบัญชี**	**.....**	**.....**	**.....**	**หมายเหตุ**
1.					
2.					

ค. ค่าบริการอื่น ๆ	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1.		
2.		

ง. เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม	**อัตราเบี้ยปรับ (โปรดระบุหน่วย)**			**หมายเหตุ**
ง. (1) เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค (สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย)				
ง. (2) เบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ	**วงเงินเบิกเกินบัญชี**	**.....**	**.....**	**หมายเหตุ**
1.				
2.				

<u>หมายเหตุ</u>

1/ ไม่รวมถึงเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะ

2/ ค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันในข้อ 2 และ 3 สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้าซ้ำซ้อนกันไม่ได้

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 4 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

หน่วย : ร้อยละต่อปี

สกุลเงิน	ประเภทเงินฝาก	ประเภทลูกค้า			
		ผู้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ		ผู้มีถิ่นที่อยู่นอกประเทศ	
		บุคคลธรรมดา	นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา	นิติบุคคล
USD	1. กระแสรายวัน				
	2. ออมทรัพย์				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	3. ประจำ				
	1 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	3 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	6 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	9 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	12 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	4.				
.....	1. กระแสรายวัน				
	2. ออมทรัพย์				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	3. ประจำ				
	1 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	3 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	6 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	9 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	12 เดือน				
	วงเงิน (.....-.....)				
	(.....-.....)				
	(.....-.....)				
	4.				

หมายเหตุ

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 5 ข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมการฝากถอนบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

สกุลเงิน	ค่าธรรมเนียม		Commission-in-lieu			ค่าธรรมเนียมอื่น
			%	ขั้นต่ำ	ขั้นสูง	
USD	เงินโอนต่างประเทศ	การฝาก				
	(SWIFT / Telex)	การถอน				
	ดร๊าฟท์	การฝาก				
	(Draft)	การถอน				
	เช็คต่างประเทศ	การฝาก				
	(Foreign Cheque)	การถอน				
	เช็คเดินทาง	การฝาก				
	(Traveler's Cheque)	การถอน				
	ธนบัตรต่างประเทศ	การฝาก				
	(Note and Coin)	การถอน				
	หมายเหตุ					
.....	เงินโอนต่างประเทศ	การฝาก				
	(SWIFT / Telex)	การถอน				
	ดร๊าฟท์	การฝาก				
	(Draft)	การถอน				
	เช็คต่างประเทศ	การฝาก				
	(Foreign Cheque)	การถอน				
	เช็คเดินทาง	การฝาก				
	(Traveler's Cheque)	การถอน				
	ธนบัตรต่างประเทศ	การฝาก				
	(Note and Coin)	การถอน				
	หมายเหตุ					
.....	เงินโอนต่างประเทศ	การฝาก				
	(SWIFT / Telex)	การถอน				
	ดร๊าฟท์	การฝาก				
	(Draft)	การถอน				
	เช็คต่างประเทศ	การฝาก				
	(Foreign Cheque)	การถอน				
	เช็คเดินทาง	การฝาก				
	(Traveler's Cheque)	การถอน				
	ธนบัตรต่างประเทศ	การฝาก				
	(Note and Coin)	การถอน				
	หมายเหตุ					

ชื่อผู้ให้บริการ .....

ตารางที่ 6 ข้อมูลเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวกับการให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

สกุลเงิน	เงื่อนไขและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ		บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์	บัญชีเงินฝากประจำ
USD	เงินฝากขั้นต้น				
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยต่ำกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นต่ำ			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยสูงกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นสูง			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหว	ระยะเวลาไม่เคลื่อนไหว			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียม cheque / draft คืน				
	ค่าธรรมเนียมอื่น *(โปรดระบุรายละเอียด)*				
	หมายเหตุ				
.....	เงินฝากขั้นต้น				
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยต่ำกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นต่ำ			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยสูงกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นสูง			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหว	ระยะเวลาไม่เคลื่อนไหว			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียม cheque / draft คืน				
	ค่าธรรมเนียมอื่น *(โปรดระบุรายละเอียด)*				
	หมายเหตุ				
.....	เงินฝากขั้นต้น				
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยต่ำกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นต่ำ			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยสูงกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นสูง			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหว	ระยะเวลาไม่เคลื่อนไหว			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียม cheque / draft คืน				
	ค่าธรรมเนียมอื่น *(โปรดระบุรายละเอียด)*				
	หมายเหตุ				
.....	เงินฝากขั้นต้น				
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยต่ำกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นต่ำ			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณียอดเงินคงเหลือเฉลี่ยสูงกว่าที่กำหนด	ยอดเงินคงเหลือเฉลี่ยขั้นสูง			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียมกรณีบัญชีไม่เคลื่อนไหว	ระยะเวลาไม่เคลื่อนไหว			
		ค่าธรรมเนียม			
	ค่าธรรมเนียม cheque / draft คืน				
	ค่าธรรมเนียมอื่น *(โปรดระบุรายละเอียด)*				
	หมายเหตุ				

เอกสารแนบ 6

แนวทางการปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน กรณีผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ นอกจากการปฏิบัติตามกรอบหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2 ของประกาศฉบับนี้แล้ว ให้ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทถือปฏิบัติดังนี้

1. **ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ**

   ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับทั้งเรื่องรายละเอียดข้อมูลที่ต้องเปิดเผย รูปแบบการเปิดเผยข้อมูล และระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

2. **ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ**

   ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับทั้งเรื่องรายละเอียดข้อมูลที่ต้องเปิดเผย รูปแบบการเปิดเผยข้อมูล ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

3. **ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ**

   ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับทั้งเรื่องรายละเอียดข้อมูลที่ต้องเปิดเผย รูปแบบการเปิดเผยข้อมูล ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติ

ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

4. ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย และค่าบริการ รวมถึงการเปิดเผยรายละเอียดข้อมูลค่าบริการ ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform)

5. ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

ในการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการ ให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

6. ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์

ในการเรียกเก็บดอกเบี้ยและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล ให้ผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ต้องถือปฏิบัติ

7. ผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจหรือการทำธุรกรรมไว้เป็นการเฉพาะ

ให้ผู้ให้บริการประเภทอื่น ๆ ถือปฏิบัติในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ดังนี้

(1) เปิดเผยข้อมูลโดยอาศัยหลักการของการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่ายและไม่ซับซ้อน

(2) เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับก่อนวันที่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการและเบี้ยปรับมีผลใช้บังคับ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียด หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องสามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้

ตามสมควรเมื่อลูกค้าร้องขอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

(3) กรณีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ รวมถึงเงื่อนไขต่าง ๆ ของสัญญาหรือข้อตกลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการควรคำนึงถึงประสิทธิผลของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร รวมถึงพิจารณาความมีนัยสำคัญของข้อมูลหรือเงื่อนไขการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าด้วย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและสามารถทำความเข้าใจในรายละเอียด หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของผู้ให้บริการ

(4) จัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เพื่อจัดให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐตามที่ร้องขอ ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลให้สอดคล้องกับระยะเวลาการใช้ข้อมูลนั้นตามแต่ละวัตถุประสงค์ด้วย[20]

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 1. - 7. สามารถศึกษาตัวอย่างประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติได้ตามรายการที่ระบุในเอกสารแนบ 6.1

[20] เช่น ผู้ให้บริการพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคดีกรณีที่ศาลร้องขอ

เอกสารแนบ 6.1

ตัวอย่างประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ[21]

ประเภทธุรกิจ	ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
ธุรกิจบัตรเครดิต	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 11/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 5/2563 การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม
ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 12/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

[21] เอกสารแนบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการที่มิใช่สถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถเชื่อมโยงประกาศฉบับนี้ไปยังรายชื่อประกาศและหนังสือเวียนอื่น ๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ง่ายขึ้นเท่านั้น โดยรวบรวมมาจากประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีผลใช้บังคับ ณ สิ้นเดือนมกราคม 2565 แต่อาจไม่ครอบคลุมประกาศและหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้ หากประกาศและหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องตามที่ปรากฏในเอกสารแนบนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้ถือปฏิบัติตามประกาศและหนังสือเวียนที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมนั้น รวมถึงกรณีที่มีการออกแนวนโยบายหรือแนวปฏิบัติอื่นเพิ่มเติมด้วย

ประเภทธุรกิจ	ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝกส.(01) ว. 977/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม
ธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 13/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม
ธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 14/2563 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform)
ธุรกิจบริษัทบริหารสินทรัพย์	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 2/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ต้องถือปฏิบัติ

ประเภทธุรกิจ	ประกาศและหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง
	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 20/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม
ธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 6/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 10/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 12/2561 เรื่อง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิตที่ออกและมีการใช้จ่ายภายในประเทศ
ธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจลีสซิ่งที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ - หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

คำถาม – คำตอบแนบท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 7/2565
เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
ภาพรวม		
1.	ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับอัตราแลกเปลี่ยน เช่น สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward) การซื้อขายหรือการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแบบทันที (Spot) ได้รับยกเว้นการบังคับใช้ตามประกาศฉบับนี้หรือไม่	กรณีธุรกรรมอนุพันธ์ด้านอัตราแลกเปลี่ยน เช่น สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward) เข้าข่ายเป็นธุรกรรมที่ได้รับการยกเว้นการบังคับใช้ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 3 ข้อ 1-2 (3) อย่างไรก็ดี ในกรณีของการซื้อขายหรือการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแบบทันที (Spot) ประกาศฉบับนี้มิได้เจตนากำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหรือการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมถึงการซื้อขายสินค้าอื่น ๆ ที่มีลักษณะของการกำหนดราคาที่แปรผันตามกลไกตลาด เนื่องจากในธรรมเนียมปฏิบัติ ผู้ให้บริการจะเปิดเผยข้อมูลราคา/อัตราซื้อ (Bid) และราคา/อัตราขาย (Ask) ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจทำธุรกรรมเป็นปกติอยู่แล้ว อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากการทำธุรกรรมซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศหรือการซื้อขายสินค้าอื่น ๆ ในลักษณะตามที่กล่าวข้างต้น ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามกรอบหลักการ (guiding principles) และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปิดเผยข้อมูลค่าบริการต่าง ๆ ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ด้วย
2.	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้คำจำกัดความ “เงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค (consumer loan)” รวมถึงสินเชื่อสวัสดิการที่ผู้ให้บริการให้แก่พนักงานของตนเองหรือไม่	สินเชื่อส่วนบุคคลตามประกาศฉบับนี้จะหมายความรวมถึงสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ให้บริการเพื่อให้สินเชื่อสวัสดิการกับพนักงานของตน ทั้งนี้ เฉพาะกรณีที่หน่วยงานต้นสังกัดมีการกำหนดนโยบายสินเชื่อ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		สวัสดิการที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของหน่วยงานต้นสังกัดนั้น แต่ไม่รวมกรณีสินเชื่อสวัสดิการพนักงานที่ผู้ให้บริการให้กับพนักงานของตนเอง
3.	คำว่า “ค่าบริการ” ตามประกาศฉบับนี้ หมายรวมถึงค่าบริการที่เกิดขึ้นจากการให้บริการตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2563 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน digital banking (Information Technology related services) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 8/2563 เรื่อง การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจให้บริการอื่น (other services) หรือไม่	เนื่องจากนิยาม “ค่าบริการ” ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม ดังนั้น กรณีที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการแก่ลูกค้าตามขอบเขตที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 7/2563 และ สนส. 8/2563 โดยมีการเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้า ก็จะถือว่าค่าบริการดังกล่าวอยู่ภายใต้นิยามคำว่า “ค่าบริการ” ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ จึงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดด้วย อย่างไรก็ดี ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการที่เกี่ยวข้องนั้น กรณีเป็นการให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะรายโดยมิได้ให้บริการเป็นการทั่วไปในวงกว้าง หรือกรณีการเรียกเก็บค่าบริการโดยมีอัตราค่าบริการตามที่ตกลงกับลูกค้าเป็นการเฉพาะ เช่น อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับขอบเขตของบริการตามความประสงค์ของลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นการเฉพาะรายได้โดยไม่ต้องเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลเป็นการทั่วไปในวงกว้าง
หลักการ (guiding principles)		
4.	ตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2.1 การคิดดอกเบี้ยทบในวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) จะต้องขอความยินยอมจากลูกค้าหรือไม่ เนื่องจากการใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชีจะคิดดอกเบี้ยทุกวันและนำไปทบกับเงินต้นตอนสิ้นเดือน ซึ่งเป็นการคำนวณตามปกติของวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี	กรณีการคิดดอกเบี้ยทบกับเงินต้นสำหรับบัญชีเดินสะพัดที่ลูกค้ามีการใช้สินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชีนั้น หลักการข้อ 5.2.1 มิได้มีเจตนาให้ผู้ให้บริการต้องขอความยินยอมจากลูกค้า เนื่องจากการคิดดอกเบี้ยทบกับเงินต้นนี้เป็นลักษณะปกติของบัญชีประเภทดังกล่าว อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการจะนำค่าบริการหรือเบี้ยปรับใด ๆ มาทบเข้ากับเงินต้นในบัญชี

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ดังกล่าว จะต้องเป็นความประสงค์ของลูกค้า หรือลูกค้าได้ให้ความยินยอมไว้เท่านั้น ผู้ให้บริการจึงจะสามารถดำเนินการตามที่กล่าวได้ ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องมีสิทธิเลือกอย่างอิสระในการแจ้งความประสงค์หรือให้ความยินยอมด้วย
5.	ตามหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2.2 กรณีที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการการออกหนังสือค้ำประกัน การรับรองตั๋วเงิน การอาวัล การรับรองเครดิต รวมถึงการให้บริการอื่น ๆ ซึ่งผู้ให้บริการมีภาระผูกพันที่แปรผันตามจำนวนวงเงินที่ค้ำประกันหรือวงเงินที่รับรอง ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าบริการโดยคิดเป็นอัตราร้อยละของวงเงินค้ำประกันหรือวงเงินที่รับรองได้หรือไม่	หลักการตามที่กำหนดในข้อ 5.2.2 และตัวอย่างตามเอกสารแนบ 4 ดังกล่าว มีเจตนาให้ผู้ให้บริการกำหนดฐานในการคำนวณเพื่อเรียกเก็บค่าบริการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าบริการโดยคิดเป็นอัตราที่แปรผันตามฐานหนึ่ง ๆ ได้ เช่น อัตราร้อยละของวงเงินที่ค้ำประกันหรือวงเงินที่รับรอง หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วและสามารถแสดงให้เห็นได้ว่าต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการให้บริการดังกล่าวแปรผันตามฐานการคำนวณนั้น ๆ จริง
6.	ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform) ได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามหลักการในข้อ 5.2.2 ทั้งในกรณีที่อยู่ระหว่างการทดสอบใน Regulatory Sandbox และกรณีที่ได้รับใบอนุญาตเพื่อประกอบธุรกิจในวงกว้างด้วยใช่หรือไม่	หลักการดังกล่าวยกเว้นการบังคับใช้กับ peer to peer lending platform ทั้งในกรณีที่อยู่ระหว่างการทดสอบใน Regulatory Sandbox และกรณีที่ได้รับใบอนุญาตเพื่อประกอบธุรกิจในวงกว้าง
7.	กรณีที่ลูกค้าแจ้งยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว และผู้ให้บริการต้องคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการนั้น หากจำนวนค่าบริการที่ต้องคืนให้ลูกค้ามีจำนวนน้อย หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้ช่องทางอื่นหรือลูกค้าประสงค์จะให้ผู้ให้บริการดำเนินการคืนค่าบริการผ่านช่องทางอื่นซึ่งอาจมีค่าธรรมเนียมหรือมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจำนวนค่าบริการที่ต้องคืนให้แก่ลูกค้าน้อยกว่าจำนวน	เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการมีสิทธิที่จะได้รับคืนเงินในส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อลูกค้าติดต่อขอยกเลิกบริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไว้ล่วงหน้า ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงหรืออธิบายให้ลูกค้าทราบถึงจำนวนค่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับคืนและจำนวนค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการคืนเงินในแต่ละช่องทาง (ถ้ามี) และให้ลูกค้าเป็นผู้พิจารณาว่าจะรับคืนค่าบริการดังกล่าวหรือไม่ โดยกรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอรับคืนค่าบริการ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
	ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการคืนให้กับลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร	ผ่านช่องทางที่อาจมีค่าใช้จ่าย ให้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องรับผิดชอบด้วย
8.	การกำหนดให้ผู้ให้บริการคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยสามารถพิจารณานำต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้ เว้นแต่กรณีมีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นกำหนดแนวทางไว้เป็นการเฉพาะในเรื่องการคืนค่าบริการ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยหมายความถึงหลักเกณฑ์หรือกฎหมายใด	ตัวอย่างของหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดแนวทางการคืนค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมไว้เป็นการเฉพาะ ได้แก่ ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2556 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ
9.	การกำหนดช่องทางในการคืนค่าบริการ ผู้ให้บริการควรพิจารณากำหนดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและเป็นช่องทางที่ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้า โดยผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางในการคืนค่าบริการได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง หมายความว่าอย่างไร	ในการพิจารณาช่องทางการคืนค่าบริการให้แก่ลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาเลือกใช้ช่องทางในการคืนค่าบริการได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางที่ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ลูกค้าเพิ่มเติม (ถ้ามี) เช่น การโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้า การโอนเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ แต่หากช่องทางดังกล่าวจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น การโอนเงินเข้าบัญชีผู้ให้บริการรายอื่นและมีค่าธรรมเนียมการโอนเงิน การคืนค่าธรรมเนียมด้วยการออกเช็คสั่งจ่ายให้ลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าถึงการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายดังกล่าวที่ลูกค้าต้องรับภาระด้วย
10.	หากธนาคารพาณิชย์กำหนดแนวทางหรือเงื่อนไขในการคืนค่าบริการโดยจะคืนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคาร เช่น บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการได้โดยไม่จำเป็นต้องสอบถามความประสงค์ของลูกค้าเกี่ยวกับช่องทางในการรับเงินคืนได้หรือไม่	ธนาคารพาณิชย์สามารถกำหนดแนวทางหรือเงื่อนไขในการคืนค่าบริการโดยการคืนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารได้ แต่ต้องแจ้งแนวทางหรือเงื่อนไขการคืนค่าบริการดังกล่าวให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน รวมถึงต้องมีแนวทางดำเนินการรองรับการคืนค่าบริการในกรณีที่ลูกค้าไม่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารด้วย

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
11.	ในกรณีการออกหนังสือค้ำประกันซึ่งผู้ให้บริการได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้าเป็นรายปี รายไตรมาส หรือตามช่วงระยะเวลาของหนังสือค้ำประกัน หากต่อมาลูกค้านำหนังสือค้ำประกันมาคืนก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการคืนค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าอย่างไร เนื่องจากลูกค้าบางรายอาจเลือกทำสัญญากับผู้ให้บริการโดยมีเงื่อนไขว่าผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำแต่จะไม่มีการคืนค่าธรรมเนียมหากลูกค้านำหนังสือค้ำประกันมาคืนก่อนครบกำหนด หรืออาจมีการคืนค่าธรรมเนียมโดยมีวิธีหรือรายละเอียดในการคืนค่าธรรมเนียมที่แตกต่างกันไปตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ลูกค้าและผู้ให้บริการได้ตกลงร่วมกัน หรือกรณีการออกหนังสือค้ำประกันระหว่างประเทศที่ต้องออกหนังสือค้ำประกันไปยังผู้ให้บริการในต่างประเทศซึ่งผู้ให้บริการในต่างประเทศไม่มีนโยบายในการคืนค่าธรรมเนียม เป็นต้น	สำหรับการคืนค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการออกหนังสือค้ำประกันหรือภาระผูกพันอื่น ๆ กรณีลูกค้านำหนังสือค้ำประกันมาคืนก่อนครบกำหนดเวลาที่ได้ชำระค่าธรรมเนียมล่วงหน้าไว้ ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติให้เป็นไปตามกรอบหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2.3 อย่างไรก็ดี ในการพิจารณาดำเนินการเพื่อคืนค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบริการการออกหนังสือค้ำประกันหรือภาระผูกพันอื่นอาจมีธรรมเนียมหรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันตามประเภทของหนังสือค้ำประกันหรือตามเงื่อนไขหรือข้อตกลงของลูกค้าแต่ละราย ดังนั้น ในการพิจารณาคืนค่าธรรมเนียม ให้ผู้ให้บริการดำเนินการตามธรรมเนียมหรือวิธีปฏิบัติในการให้บริการการออกหนังสือค้ำประกันหรือภาระผูกพันอื่น หรือตามข้อตกลงหรือเงื่อนไขการขอใช้บริการที่ลูกค้าและผู้ให้บริการได้ตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายละเอียดและเงื่อนไขของค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ รวมถึงรายละเอียดและเงื่อนไขกรณีการคืนค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนด้วย
12.	ในกรณีที่ผู้ให้บริการดำเนินการทบทวนราคาหลักประกันและพิจารณาแล้วพบว่าสามารถให้สินเชื่อเพิ่มเติมแก่ลูกค้าได้ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันในกรณีดังกล่าวจากลูกค้าได้หรือไม่	ตามหลักการข้อ 5.2.4 ไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย และการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการทบทวนราคาหลักประกันและผู้ให้บริการเห็นว่าสามารถเสนอวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมให้แก่ลูกค้าได้ หากผู้ให้บริการได้แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับข้อเสนอการให้วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม และลูกค้าประสงค์จะขอสินเชื่อเพิ่มเติม ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าในกรณีดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้ง

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		อัตราค่าบริการและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนการเรียกเก็บด้วย
13.	กรณีที่ลูกค้าไม่ได้ประสงค์ขอสินเชื่อเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ แต่ขอให้ผู้ให้บริการทบทวนราคาหลักประกันหรือประเมินราคาหลักประกันใหม่ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าได้หรือไม่	กรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ให้ผู้ให้บริการทบทวนราคาหลักประกันหรือประเมินราคาหลักประกันใหม่เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าเองโดยไม่เกี่ยวข้องกับการขอสินเชื่อเพิ่มเติม ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าในกรณีดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งอัตราค่าบริการและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนการเรียกเก็บด้วย
14.	กรณีผู้ให้บริการใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกหลายรายในการประเมินราคาหลักประกัน ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าจากการใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกทุกรายได้หรือไม่	กรณีนโยบายภายในของผู้ให้บริการกำหนดให้ต้องใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกหลายรายในการประเมินราคาหลักประกัน ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าได้<u>เฉพาะผู้ประเมินราคาภายนอกรายที่ผู้ให้บริการใช้ราคาหลักประกันที่ประเมินได้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ</u>แก่ลูกค้าเท่านั้น อย่างไรก็ดี หากเป็นกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์แก่ผู้ให้บริการเพื่อขอใช้ผู้ประเมินราคาภายนอกหลายรายในการประเมินราคาหลักประกันหนึ่ง ๆ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันที่เกิดขึ้นทั้งหมดจากลูกค้าได้ โดยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าถึงภาระค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นด้วย
15.	ในกรณีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต้องประเมินราคาหลักประกันเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับหลักประกันที่เป็นปัจจุบัน โดยข้อมูลดังกล่าวจะมีส่วนสำคัญต่อการพิจารณากำหนดหรือปรับปรุงเงื่อนไขในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกค้ารายนั้น ๆ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันในกรณีดังกล่าวจากลูกค้าได้หรือไม่	ตามหลักการข้อ 5.2.4 ไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย และการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง โดยดังกล่าวไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า อย่างไรก็ดี ในกรณีการประเมินราคาหลักประกันเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหรือปรับปรุงเงื่อนไขในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากผู้ให้บริการได้แจ้งรายละเอียดเงื่อนไขที่ปรับปรุงหรือรายละเอียดในการปรับปรุง

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		โครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบและลูกค้าตกลงหรือยินยอมรับเงื่อนไขหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันจากลูกค้าในกรณีดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งอัตราค่าบริการและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนการเรียกเก็บด้วย
16.	ตามหลักการข้อ 5.2.5 ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน กรณีลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ซึ่งผู้ให้บริการอาจกำหนดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ หรือเบี้ยปรับที่แตกต่างกันไปสำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยไม่สามารถเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลเป็นการทั่วไปในวงกว้างได้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นการเฉพาะรายได้หรือไม่	หลักการข้อ 5.2.5 มีเจตนาให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ให้ลูกค้าทราบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยในกรณีการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ หรือเบี้ยปรับ สำหรับลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ซึ่งมักเป็นอัตราที่ตกลงกันเป็นการเฉพาะ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเป็นการเฉพาะรายได้โดยไม่ต้องเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลเป็นการทั่วไปในวงกว้าง อย่างไรก็ดี ในกรณีของสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4. ด้วย กล่าวคือ การเปิดเผยข้อมูลค่าบริการ หรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจและการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับอื่น ๆ ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่เฉพาะราย ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเปิดเผยข้อมูลเป็นการทั่วไปในวงกว้างตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.3 แต่ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวทราบตามวิธีที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสมได้ อย่างไรก็ดี ในกรณีของการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม นอกจากจะแจ้งให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าวทราบแล้ว ผู้ให้บริการยังคงต้องเปิดเผยข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.1 ด้วย

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
17.	ตามหลักการข้อ 5.2.6 ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการดูแลให้พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนต้องเปิดเผยข้อมูลค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบันด้วยนั้น หมายความว่า พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนจะต้องถือปฏิบัติในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเช่นเดียวกับที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติด้วยหรือไม่	เจตนารมณ์ของหลักการดังกล่าวต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลและสื่อสารให้พันธมิตรทางธุรกิจและผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนทราบถึงเจตนารมณ์ในการดูแลให้เรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ จากลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยในการใช้บริการและการเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้า ควรเป็นไปโดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์ของลูกค้า ไม่เอาเปรียบ ไม่ผลักภาระและไม่สร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร รวมถึงเปิดเผยข้อมูลค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบันด้วย โดยสามารถพิจารณาดำเนินการได้ตามรูปแบบหรือวิธีที่เห็นว่าเหมาะสม เช่น การเปิดเผยข้อมูลอัตราค่าบริการ ณ จุดบริการ เพื่อให้ลูกค้าทราบก่อนตัดสินใจใช้บริการ
18.	กรณีผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล (peer to peer lending platform) ทำหน้าที่เพียงการแนะนำหรือเป็นตัวกลางในการติดต่อกับบุคคลอื่น เช่น การติดต่อกับสำนักงานทนายความเพื่อแนะนำทนายความในการดำเนินคดี จะเข้าข่ายต้องปฏิบัติตามหลักการข้อ 5.2.6 หรือไม่	กรณีทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการแนะนำ เช่น แนะนำสำนักงานทนายความในการดำเนินคดี ไม่เข้าข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน ดังนั้น จึงไม่ต้องปฏิบัติตามหลักการข้อ 5.2.6
19.	การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอมีแนวทางการพิจารณาระยะเวลาที่เพียงพออย่างไร	เนื่องจากประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการหลากหลายประเภท ซึ่งมีลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่เฉพาะเจาะจงจึงอาจขาดความยืดหยุ่นและเป็นอุปสรรคในทางปฏิบัติสำหรับบางผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือผู้ให้บริการบางประเภท ดังนั้น เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการถือปฏิบัติโดยยังคงไว้ซึ่งเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ที่ต้องการให้ลูกค้าทราบข้อมูลล่วงหน้า หลักเกณฑ์จึงกำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาระยะเวลาที่เพียงพอในการดำเนินการ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ในแต่ละเรื่อง รวมถึงเรื่องการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าได้ โดยอาจพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1. ความมีนัยสำคัญของสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 2. ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการทราบข้อมูลหรือรายละเอียดการเปลี่ยนแปลง รวมถึงวันที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผล โดยหากผู้ให้บริการทราบข้อมูลล่วงหน้าและมีเวลาเพียงพอที่สามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้ตั้งแต่เนิ่น ๆ ก็ควรดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว แต่หากเป็นเรื่องฉุกเฉินหรือมีความเร่งด่วน เช่น การเปลี่ยนแปลงเวลาการให้บริการของสาขาจากการเกิดโรคระบาด ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าด้วยระยะเวลาที่สั้นลง เช่น แจ้งล่วงหน้า 1-2 วัน หรือแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีหรือโดยเร็วที่สุดที่ผู้ให้บริการจะสามารถดำเนินการได้
20.	การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ย สามารถดำเนินการเพื่อให้มีผลได้ทันทีเลยหรือไม่ หากยังไม่สามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าได้	กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการเพื่อให้มีผลได้ทันที โดยอาจพิจารณาสื่อสารหรือแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางใด ๆ ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมในภายหลังได้
21.	หากผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ หรือเบี้ยปรับของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จะต้องแจ้งหรือรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทยหรือไม่	หลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้มีเจตนาให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับที่เป็นปัจจุบันให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการเห็นว่าเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน สถานประกอบการ โดยผู้ให้บริการสามารถจัดกลุ่มการแสดงข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลที่มีรายละเอียดตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควรได้ แต่จะต้องมีข้อมูลขั้นต่ำตามที่หลักเกณฑ์กำหนด อย่างไรก็ดี

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ในส่วนของการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทยนั้น เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) 1213 เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้ประชาชนใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินระหว่างผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้โดยง่าย ได้แก่ - เว็บไซต์เปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (www.1213.or.th/th/aboutfcc/Pages/productdisclosure.aspx) - เว็บไซต์เปรียบเทียบข้อมูลค่าธรรมเนียมบริการทางการเงิน (www.1213.or.th/th/aboutfcc/Pages/feedisclosure.aspx) ดังนั้น ให้ผู้ให้บริการตามที่กำหนดในหนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 688/2564 เรื่อง การรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมบริการทางการเงินเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเปรียบเทียบทางเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2564 รายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมตามแบบรายงานที่กำหนดมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อนำมาเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ศคง. 1213 ข้างต้นด้วย โดยผู้ให้บริการจะต้องรายงานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ		
22.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.1.1 ที่กำหนดให้ประกาศรายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายดอกเบี้ยหรือส่วนลดเงินฝากนั้น หมายถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขเรื่องใดบ้าง	กรณีดังกล่าวหมายถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝากซึ่งลูกค้าควรได้รับทราบก่อนการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เช่น อัตราดอกเบี้ยกรณีลูกค้าถอนก่อนครบกำหนดระยะเวลา วิธีการคำนวณดอกเบี้ยจ่าย ความถี่

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ในการจ่าย จำนวนวันต่อปีที่ใช้ในการคิดดอกเบี้ย รายละเอียดการประกันเงินต้นของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยเงินฝากประจำกรณีทำสัญญาฝากต่อเนื่องเมื่อครบกำหนด (auto roll over) ทั้งนี้ กรณีบริษัทเงินทุนให้ประกาศรายละเอียดและเงื่อนไขเพิ่มเติม ได้แก่ (1) คุณสมบัติของกลุ่มลูกค้าที่บริษัทเงินทุนจะจ่ายดอกเบี้ยแก่ลูกค้าทุกรายในอัตราเดียวกันตามวงเงินรวมของกลุ่มลูกค้า (ถ้ามี) โดยบริษัทเงินทุนจะต้องมีสมุดทะเบียนคุมรายชื่อลูกค้าแยกแต่ละกลุ่มด้วย (2) เงื่อนไขและประเภทลูกค้าที่บริษัทเงินทุนจะจ่ายดอกเบี้ยตามตั๋วสัญญาใช้เงินเป็นรายเดือน (ถ้ามี) (3) ค่าธรรมเนียมการรับอาวัลตั๋วสัญญาใช้เงินที่บริษัทเงินทุนออกในการรับเงินจากลูกค้าและมีสถาบันการเงินรับอาวัล ตามที่ได้ตกลงไว้กับสถาบันการเงินแต่ละแห่ง (ถ้ามี)
23.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.1.1 ในการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากรวมถึงการจ่ายคืนเงินฝากสำหรับเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนด หากวันครบกำหนดดังกล่าวตรงกับวันหยุดทำการของผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร	กรณีที่วันครบกำหนดจ่ายคืนเงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ตรงกับวันหยุดทำการของผู้ให้บริการ ให้ถือเอาวันทำการวันแรกต่อจากวันหยุดทำการนั้นเป็นวันครบกำหนดจ่ายคืนเงินฝาก โดยผู้ให้บริการต้องจ่ายดอกเบี้ยให้ลูกค้าสำหรับวันหยุดทำการนั้นด้วย
24.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.1.1 กรณีบัตรเงินฝากที่ไม่กำหนดอัตราดอกเบี้ย หากวันครบกำหนดของบัตรเงินฝากตรงกับวันหยุดทำการของผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร	กรณีวันที่ครบกำหนดจ่ายคืนเงินฝากสำหรับบัตรเงินฝากที่ไม่กำหนดอัตราดอกเบี้ยตรงกับวันหยุดทำการของผู้ให้บริการ ให้ถือเอาวันทำการวันแรกต่อจากวันหยุดทำการนั้นเป็นวันครบกำหนดจ่ายคืนเงินฝาก โดยผู้ให้บริการต้องจ่ายดอกเบี้ยไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถามประเภทออมทรัพย์ตามที่ผู้ให้บริการประกาศกำหนดให้ลูกค้าสำหรับวันหยุดทำการนั้นด้วย เว้นแต่ลูกค้าจะมีข้อตกลงกับผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนว่าให้โอนเงินต้นและ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ดอกเบี้ยเข้าบัญชีเงินฝากอื่นของลูกค้าตั้งแต่วันครบกำหนดจ่ายคืน
25.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.1.3 (1) หากผู้ให้บริการจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบอื่น เช่น จ่ายค่าเบี้ยประกันภัยแทนลูกค้า จะต้องนำมารวมคำนวณเพื่อเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยรายปี (Annual Percentage Rate : APR) หรือไม่	กรณีดังกล่าวผู้ให้บริการจะต้องนำผลตอบแทนในรูปแบบอื่น เช่น ค่าเบี้ยประกันภัยที่จ่ายแทนลูกค้ามารวมคำนวณเพื่อเปิดเผย APR ด้วย
26.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.1.3 (1) ในการคำนวณอัตราดอกเบี้ยรายปี (Annual Percentage Rate : APR) ผู้ให้บริการจะต้องใช้สมมติฐานใดในการคำนวณ	ให้ผู้ให้บริการกำหนดสมมติฐานในการคำนวณ APR ตามแนวทางที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม โดยขอให้คำนึงถึงความเหมาะสมของอัตราที่คำนวณได้ ซึ่งไม่ควรมีผลทำให้เกิดความแตกต่างมากจนเกินไปหรือเกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่จ่ายตามปกติ
27.	หากผู้ให้บริการเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากจนไม่มียอดเงินคงเหลือในบัญชี และลูกค้ายังคงไม่มีการเคลื่อนไหวบัญชีในระยะเวลาหนึ่ง หากต่อมาลูกค้านำเงินมาฝากเข้าบัญชีเพื่อเคลื่อนไหวรายการ ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากอย่างต่อเนื่องจากยอดเงินที่ลูกค้านำมาฝากเข้าบัญชีใหม่ได้หรือไม่	กรณีที่ลูกค้านำเงินมาฝากเข้าบัญชีเพื่อเคลื่อนไหวรายการหลังจากถูกเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากจนไม่มียอดเงินคงเหลือในบัญชี ผู้ให้บริการไม่สามารถนำเงินฝากที่ลูกค้าฝากเข้ามาใหม่ไปหักกลบกับค่าบริการรักษาบัญชีที่อาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาก่อนหน้าได้
28.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2.1 ที่อนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการเพื่อชดเชยต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีกรณีบัญชีเงินฝากที่ผู้ให้บริการมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีสูงกว่าผลตอบแทนที่จ่ายให้แก่ลูกค้า ครอบคลุมบัญชีเงินฝากทุกสกุลใช่หรือไม่	เจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ดังกล่าวครอบคลุมเฉพาะกรณีบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศในบางสกุลเงินที่ผู้ให้บริการไม่สามารถนำเงินฝากสกุลดังกล่าวไปหาผลตอบแทนได้ (เช่น อัตราดอกเบี้ยในต่างประเทศสำหรับเงินตราต่างประเทศสกุลนั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 0) ซึ่งผู้ให้บริการมีต้นทุนในการบริหารจัดการบัญชี อย่างไรก็ดี สำหรับกรณีบัญชีเงินฝากสกุลบาท ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้เรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่าบริการในกรณีนี้เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนและส่งเสริมวินัยในการ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ออมเงินของประชาชนทั่วไป และกระทบกับประชาชนผู้ฝากเงินในวงกว้าง
29.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2.1 (2) ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการในการบริหารจัดการบัญชีเงินฝากและเงื่อนไขในการเรียกเก็บที่ชัดเจนในขณะที่ลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝากใหม่นั้น ในกรณีของบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ หากในช่วงเวลาที่ลูกค้าเปิดบัญชี ผู้ให้บริการยังไม่มีนโยบายในการเรียกเก็บค่าบริการ จึงไม่ได้แจ้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบ ณ เวลาที่ลูกค้าเปิดบัญชี แต่ต่อมาผู้ให้บริการมีความจำเป็นต้องเรียกเก็บค่าบริการเพื่อชดเชยต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการบัญชีซึ่งสูงกว่าผลตอบแทนที่จ่ายให้แก่ลูกค้า เช่น กรณีการรับฝากเงินตราต่างประเทศในบางสกุลเงินที่ผู้ให้บริการไม่สามารถนำเงินฝากดังกล่าวไปหาผลตอบแทนได้ (เช่น อัตราดอกเบี้ยในต่างประเทศสำหรับเงินตราต่างประเทศสกุลนั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าร้อยละ 0) ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร	ให้ผู้ให้บริการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่จะเรียกเก็บและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน โดยแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนการเรียกเก็บ
30.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2.2 กรณีผู้ให้บริการเป็นบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ที่มีผลิตภัณฑ์ประเภทใบรับฝากเงินประจำ ซึ่งมีระยะเวลาการฝากตั้งแต่ 1-5 ปี จะต้องกำหนดระยะเวลาในการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบอย่างไร	กรณีผลิตภัณฑ์ใบรับฝากเงินประจำ ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับกรณีเงินฝากประจำ กล่าวคือ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์สามารถกำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูล รวมถึงความถี่ในการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบได้ โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้ารับทราบถึงการมีอยู่ของบัญชีใบรับฝากเงินประจำดังกล่าว
31.	กรณีบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว ซึ่งไม่มียอดเงินคงเหลือในบัญชี (ยอดเงินฝาก 0 บาท) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการไม่เคลื่อนไหวของบัญชีดังกล่าวหรือไม่	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2.2 มีเจตนารมณ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการมีอยู่ของบัญชีเงินฝากดังกล่าวโดยมิได้จำกัดว่าต้องเป็นบัญชีที่มียอดเงินคงเหลือในบัญชีหรือไม่ ดังนั้น ในกรณีที่ลูกค้าไม่มียอดเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากและไม่มีการเคลื่อนไหวรายการ ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งให้ลูกค้า

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ทราบถึงการมีอยู่ของบัญชีด้วย เพื่อให้ลูกค้ามาดำเนินการเคลื่อนไหวรายการหรือปิดบัญชีดังกล่าวหากไม่ประสงค์จะใช้อีกต่อไป และให้แจ้งให้ลูกค้าทราบอีก 2 ครั้ง โดยมีระยะเวลาห่างกันคราวละ 1 ปี โดยในครั้งสุดท้ายให้ระบุว่าจะหยุดการแจ้งให้ลูกค้าทราบ
32.	กรณีบัญชีลูกค้าถูกหน่วยงานทางการอายัดบัญชีทำให้ไม่สามารถเคลื่อนไหวบัญชีได้ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบตามประกาศฉบับนี้หรือไม่	เจตนารมณ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยในการให้ผู้ให้บริการแจ้งการไม่เคลื่อนไหวของบัญชีให้ลูกค้าทราบนั้น เป็นไปเพื่อให้ลูกค้าซึ่งมีสถานะของบัญชีที่เป็นปกติรับทราบถึงการมีอยู่ของบัญชีเงินฝากดังกล่าวเพื่อมาเคลื่อนไหวรายการหรือปิดบัญชีหากไม่ประสงค์จะใช้อีกต่อไป ซึ่งหลักเกณฑ์มิได้มีเจตนาครอบคลุมถึงกรณีบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหวอันเกิดจากการอายัดของหน่วยงานทางการ
33.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2 การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยให้พิจารณาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมในการรับสื่อของลูกค้านั้น หากพฤติกรรมการรับสื่อของลูกค้าในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ลูกค้าเคยแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ เนื่องจากลูกค้าอาจไม่ได้ติดต่อกับผู้ให้บริการมาระยะหนึ่ง ในกรณีดังกล่าวผู้ให้บริการสามารถใช้ข้อมูลล่าสุดที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าในการติดต่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ได้หรือไม่	กรณีที่ลูกค้าไม่ได้ติดต่อกับผู้ให้บริการมาระยะหนึ่งซึ่งทำให้ผู้ให้บริการไม่ทราบพฤติกรรมการรับสื่อของลูกค้าที่เป็นปัจจุบัน ผู้ให้บริการสามารถติดต่อลูกค้าผ่านช่องทางที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลไว้ครั้งล่าสุดได้ อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการสามารถติดต่อลูกค้าได้ก็ควรทบทวนข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าให้เป็นปัจจุบันด้วย
34.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 1.2 กรณีที่ผู้ให้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หมายความถึงประกาศเรื่องใด	ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) (สกส2. 4/2563)
35.	การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบกรณีการเรียกเก็บค่าบริการรักษาบัญชีเงินฝากหรือกรณีที่เป็นบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหวที่ลูกค้าไม่มีการติดต่อเป็นเวลานาน สามารถเปลี่ยนไปใช้รูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เลยได้หรือไม่ เนื่องจากหาก	ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลจากเดิมที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรือจดหมายมาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการยังคงต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อย่างไรก็ดี ในขั้นตอนของการสื่อสารให้ลูกค้าทราบเพื่อดำเนินการ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
	จะต้องขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนอาจเป็นอุปสรรคในทางปฏิบัติ	ขอความยินยอมจากลูกค้านั้น ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารเพื่อขอความยินยอมจากลูกค้าผ่านช่องทางการติดต่อใด ๆ ที่ลูกค้าได้ให้ไว้ซึ่งอาจเป็นช่องทางที่ผู้ให้บริการเห็นว่าสามารถติดต่อลูกค้าได้โดยง่ายและมีประสิทธิภาพ เช่น อีเมล SMS Line official ของผู้ให้บริการ ซึ่งหากลูกค้าให้ความยินยอมในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการแจ้งข้อมูลแล้ว ผู้ให้บริการจึงจะสามารถแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบด้วยรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดส่งในรูปแบบสิ่งพิมพ์หรือจดหมายได้
36.	หากผู้ให้บริการได้ให้บริการและเรียกเก็บค่าบริการจากลูกค้ารายย่อย โดยเป็นค่าบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม จะต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอย่างไร	หากผู้ให้บริการมีการเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลภายใต้หัวข้อ “ค่าบริการอื่น ๆ” ทั้งนี้ การเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าวยังคงต้องถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักการในข้อ 5.2 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ด้วย
37.	ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ทั้งกรณีที่ผู้ให้บริการดำเนินการเองหรือว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการแทน (outsourcing) ผู้ให้บริการควรเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้อย่างไร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า	ผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้จากลูกค้าได้ต่อเมื่อมีการติดตามทวงถามหนี้จริงเท่านั้น โดยจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ด้วย เช่น - ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ - ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้
38.	ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับจากลูกค้ากรณีที่ลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนเพื่อไปใช้บริการกับผู้ให้บริการแห่งอื่นภายในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษหลังจาก 3 ปีแรกนับจากวันทำสัญญาได้หรือไม่	ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยในลักษณะอื่น นอกจากที่กำหนดในหลักเกณฑ์ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.1

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
39.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.1 ซึ่งกำหนดห้ามมิให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค ยกเว้นกรณีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่สามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าประสงค์ไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนเพื่อไปใช้บริการกับผู้ให้บริการอื่นนั้น ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าปรับการจ่ายชำระหนี้ล่าช้าจากลูกค้าได้หรือไม่	กรณีดังกล่าวให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (สกส2. 9/2563)
40.	ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อซึ่งผู้ให้บริการไม่มีการเรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ สามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับได้หรือไม่ หากผู้ให้บริการมีการกำหนดหรือเรียกดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ในลักษณะเช่นเดียวกับเบี้ยปรับ	ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคได้ ยกเว้นกรณีไถ่ถอนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.1 ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการมีการเรียกเก็บเบี้ยปรับในลักษณะอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งเข้าข่ายนิยามของ “ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้” ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (สกส2. 9/2563) ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดในหลักเกณฑ์ดังกล่าว
41.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.2 ซึ่งกำหนดให้เรียกเก็บเบี้ยปรับไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจก่อนครบกำหนดทั้งจำนวน โดยให้คำนวณจากยอดเงินต้นคงเหลือ ณ วันที่ลูกค้าทำการไถ่ถอนสินเชื่อนั้น หากลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดบางส่วน (partial prepayment) จะเข้าข่ายต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อนี้หรือไม่	กรณีเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ หากผู้ให้บริการจะเรียกเก็บเบี้ยปรับใด ๆ จากลูกค้า จะต้องประกาศประเภท จำนวน หรืออัตราของเบี้ยปรับ รวมถึงรายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต้องเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดบางส่วน (partial prepayment) ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บเบี้ยปรับให้สอดคล้องกับกรอบหลักการตามที่กล่าวในข้อ 5.2 อย่างไรก็ดี เพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปลดภาระหนี้ได้เร็วขึ้น ขอให้พิจารณากำหนด

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		รายละเอียดหรือเงื่อนไขการชำระคืนที่จะไม่เข้าข่ายถูกเรียกเก็บเบี้ยปรับให้ชัดเจนและแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย
42.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.2 ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการกำหนดช่วงระยะเวลาหรือเงื่อนไขที่จะยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีไถ่ถอนสินเชื่อหรือเงินกู้ยืมก่อนครบกำหนดทั้งจำนวนสำหรับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจสำหรับลูกค้า SMEs หากผู้ให้บริการไม่สามารถกำหนดระยะเวลาหรือเงื่อนไขได้อย่างชัดเจน เนื่องจากลูกค้า SMEs แต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างไร	เจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ต้องการส่งเสริมและช่วยเหลือให้ลูกหนี้ที่มีวินัยทางการเงินที่ดีสามารถปลดภาระหนี้ได้เร็วขึ้น จึงกำหนดให้ผู้ให้บริการกำหนดช่วงระยะเวลาหรือเงื่อนไขที่จะยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับดังกล่าว โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณากำหนดช่วงระยะเวลา รายละเอียดหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ให้เหมาะสมสำหรับลูกค้า SMEs แต่ละกลุ่ม/ประเภทได้ตามที่เห็นสมควร ซึ่งสามารถพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประวัติการชำระหนี้ คุณภาพหรือพฤติกรรมการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย อย่างไรก็ดี หากลูกค้าจะดำเนินการขอไถ่ถอนสินเชื่อก่อนครบกำหนดทั้งจำนวน ผู้ให้บริการควรแจ้งหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงช่วงระยะเวลาและเงื่อนไขที่จะได้รับการยกเว้นการเรียกเก็บเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจไถ่ถอนสินเชื่อด้วย
43.	ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามที่ระบุในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องประกาศข้อมูลอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ตามประกาศฉบับนี้อย่างไร	เนื่องจากวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามที่ระบุในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้เป็นการกำหนดวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สำหรับลูกค้าแต่ละราย แต่การประกาศอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นการประกาศอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้สำหรับสินเชื่อแต่ละประเภทที่ผู้ให้บริการมีให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการสามารถประกาศอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีผิดนัดชำระหนี้ของสินเชื่อแต่ละประเภทโดยอ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติที่ผู้ให้บริการประกาศ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยสูงสุดกรณีปกติได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี อย่างไรก็ดี

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		ผู้ให้บริการควรระบุรายละเอียดเพิ่มเติมให้ลูกค้าทราบด้วยว่า อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่จะเรียกเก็บจริงจากลูกค้าจะอ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยสูงสุดปกติที่เรียกเก็บจริงที่ระบุในสัญญา ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย ทั้งนี้ ในการประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.3
44.	การเปิดเผยข้อมูลค่าบริการต่าง ๆ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4. จะต้องเป็นค่าบริการที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มเช่นเดียวกับการรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมตามที่กำหนดในหนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. 688/2564 เรื่อง การรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์และค่าธรรมเนียมบริการทางการเงินเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเปรียบเทียบทางเว็บไซต์ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ลงวันที่ 27 กรกฎาคม 2564 หรือไม่	ในการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการต่าง ๆ ตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ผู้ให้บริการสามารถเปิดเผยค่าบริการด้วยจำนวนที่รวมหรือไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มก็ได้ แต่ผู้ให้บริการต้องแสดงข้อมูลให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนว่าค่าบริการตามรายการที่ระบุไว้นั้นเป็นค่าบริการที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วหรือยังไม่ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงภาระค่าใช้จ่ายจริงทั้งหมดที่จะต้องชำระให้แก่ผู้ให้บริการ
45.	ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.1.1 หากผู้ให้บริการจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราพิเศษให้แก่ลูกค้าบางกลุ่ม ผู้ให้บริการสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษส่วนเพิ่มตามข้อกำหนดและเงื่อนไขภายในของผู้ให้บริการแต่ละแห่งได้หรือไม่	ผู้ให้บริการสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากซึ่งเป็นอัตราพิเศษให้แก่ลูกค้าบางกลุ่มได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขภายในของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง อย่างไรก็ดี ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษดังกล่าว ผู้ให้บริการยังคงต้องปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน มีการเปิดเผยโปร่งใส และเท่าเทียมกัน โดยต้องระบุข้อมูลให้ชัดเจนอย่างน้อยดังต่อไปนี้ 1. ปัจจัยและเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการใช้พิจารณากลุ่มลูกค้าในการให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากกรณีพิเศษ โดยต้องระบุให้ลูกค้าสามารถพิจารณาได้ระดับหนึ่งว่าคุณลักษณะของลูกค้าเข้าข่ายเป็นลูกค้าประเภทใด และรับรู้ได้ว่าตนเองควรจะได้ดอกเบี้ยในระหว่างดอกเบี้ยตามปกติหรือดอกเบี้ยอัตราพิเศษ

ข้อ	คำถาม	แนวคำตอบ
		(ไม่ใช้ถ้อยคำที่มีความหมายกว้าง เช่น ธนาคารอาจพิจารณาจ่ายดอกเบี้ยเงินฝากเพิ่มให้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี หรือสำหรับลูกค้าที่เป็นไปตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด / เห็นสมควร หรือสำหรับลูกค้าเฉพาะรายที่ทำข้อตกลงกับธนาคารไว้เป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น) 2. อัตราดอกเบี้ยเงินฝากกรณีพิเศษที่จะจ่ายให้แก่ลูกค้าที่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 1. อาจประกาศในลักษณะอัตราดอกเบี้ยเงินฝากส่วนเพิ่มที่ให้พิเศษแก่ลูกค้า หรือเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินฝากกรณีพิเศษสูงสุดที่จะเพิ่มให้ลูกค้า หรือกำหนดเป็นช่วงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก
46.	การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม โดยระบุให้เปิดเผยอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงประเภทลูกค้าชั้นดี หรือลูกค้าทั่วไป มีแนวทางในการกำหนดให้เปิดเผยอย่างไร	การกำหนดอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแต่ละประเภทขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้ให้บริการแต่ละรายว่าจะใช้อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงประเภทใดบ้าง ซึ่งการระบุในตารางเป็นเพียงตัวอย่างของประเภทอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่มีการกำหนดประเภทอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงในลักษณะใด ก็ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว
47.	สินเชื่อส่วนบุคคลหรือสินเชื่ออื่นใดที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน เช่น สินเชื่อบ้านแลกเงิน จะต้องเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.2 หรือไม่	กรณีสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 5 ข้อ 4.2 เพื่อให้ลูกค้าทราบอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงและภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายจริงสำหรับสินเชื่อดังกล่าว อย่างไรก็ดี ในกรณีของการเรียกเก็บเบี้ยปรับไถ่ถอนก่อนครบกำหนด ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 5 ข้อ 2.3.1 ด้วย