

9. การคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจก่อนเลือกใช้บริการ และมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ ชปท. จึงกำหนดเงื่อนไขให้สถาบันการเงิน และ Non-bank ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ยเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ

ให้สถาบันการเงินประกาศเผยแพร่เกี่ยวกับดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อ และค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เกี่ยวกับเงินให้สินเชื่อ ไว้ที่สำนักงานทุกแห่งภายในวันเดียวกับที่ออกประกาศและเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของตนก่อนวันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ

2. การเปิดเผยอัตราค่าธรรมเนียมทั่วไป และดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม บัตรเครดิต

ให้จัดให้มีข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นปัจจุบันไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่ง และต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลบังคับใช้ในกรณีที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์

3. การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

- ให้จัดทำตารางแสดงภาระหนี้ แสดงจำนวนเงินรายงวดที่ผู้บริโภคต้องชำระ (แยกเป็นเงินต้น และดอกเบี้ย) และจำนวนเงินต้นคงค้าง
- ให้จัดทำใบเสร็จรับเงิน แสดงรายละเอียดเงินต้นและดอกเบี้ยทั้งในส่วนที่ได้ชำระแล้ว ส่วนที่ค้างชำระ และส่วนที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

4. การเผยแพร่ข้อมูลค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย 5 ประเภท ผ่านทาง

BOT Website ได้แก่

- (1) ค่ารักษาบัญชีที่เป็นเงินบาท
- (2) ชุกรกรรมฝาก-ถอน-โอน
- (3) เชื่ค
- (4) สินเชื่อ
- (5) บัตรเครดิต

5. แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

รพท. ได้ออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เองและกรณีว่าจ้างให้บุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้แทน โดยกำหนดแนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้ เช่น ระยะเวลาในการติดต่อ วิธีการและภาษาที่ใช้ในการเรียกเก็บหนี้ การเก็บรักษาความลับของลูกค้าหนี้ เป็นต้น

ประกาศและหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

1. [ดอกเบียและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์ และ Non-bank อาจเรียกเก็บได้ในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต \(13 พ.ย. 2549\)](#)
2. [การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับธนาคารพาณิชย์ \(25 ส.ค. 2549\)](#)
3. [การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับบริษัทเงินทุน \(25 ส.ค. 2549\)](#)
4. [การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับ Non-bank \(25 ส.ค. 2549\)](#)
5. [การปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์ และ Non-bank \(17 ก.ค. 2549\)](#)
6. [การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ส่วนลด และค่าบริการ \(29 มิ.ย. 2548\)](#)
7. [การให้บริการแก่ลูกค้า เปิดเผยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์ \(21 พ.ย. 2546\)](#)
8. [แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ \(14 ก.ย. 2550\)](#)