

## ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 83 /2551

เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงิน  
อาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

### 1. เหตุผลในการออกประกาศ

เพื่อให้มีความชัดเจนและโปร่งใสในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และ  
เบี้ยปรับ ที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของสถาบันการเงิน  
ส่งเสริมให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกอบธุรกิจ และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภค  
ในการเปรียบเทียบข้อมูลสำหรับเลือกใช้บริการจากสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย  
จึงได้ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้  
ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและเป็นแนวทาง  
ให้สถาบันการเงินประกอบธุรกิจต่อไป

ในการออกประกาศฉบับนี้เพื่ออ้างอิงอำนาจตามกฎหมายให้สอดคล้องกับ  
พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และเป็นการรวบรวมประกาศธนาคารแห่ง  
ประเทศไทยซึ่งเกี่ยวข้องกับดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้  
ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้อยู่ในฉบับเดียวกันโดยสาระสำคัญไม่มี  
การเปลี่ยนแปลงไปจากหลักเกณฑ์เดิม

### 2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38 มาตรา 40 และมาตรา 46 แห่งพระราชบัญญัติ  
ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ  
ต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้  
การกำกับ

พณสพ90-กส34004-25510803

กส 340

วันที่ 3 ส.ค. 2551

### 3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

### 4. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก ตามเอกสารแนบ 1

### 5. เนื้อหา

#### 5.1 ในประกาศฉบับนี้

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

“สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน รับซื้อ เชื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบுவัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

“สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ” หมายความว่า สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และเพื่อประโยชน์แห่งประกาศฉบับนี้ให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับสถาบันการเงิน และสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“ดอกเบี้ยหรือค่าบริการ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน ซึ่งผู้ฝากเงินหรือบุคคลใดได้รับจากสถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงิน เนื่องจากการรับฝากเงิน กู้ยืมเงิน หรือรับเงินหรือที่สถาบันการเงิน พนักงานหรือลูกจ้างของสถาบันการเงินนั้น ได้รับเนื่องจากการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

“ค่าบริการต่าง ๆ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน นอกเหนือจากดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการให้สินเชื่อไม่ว่าจะเรียกชื่อว่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดก็ตาม แต่ไม่รวมถึงเบี้ยปรับที่อาจเรียกได้ ตามมาตรา 46 (7) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

## 5.2 ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

5.2.1 สถาบันการเงินต้องปฏิบัติในเรื่องการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังต่อไปนี้

(1) สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่าง ๆ หรือเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากผู้บริโภค ทั้งนี้ เมื่อกำหนดรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective Rate)

(2) นอกจากดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ ตามข้อ 5.2.1 (1) แล้ว สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศฉบับนี้เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

(2.1) ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ

(2.2) ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศนี้

(2.3) ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณีเฉพาะรายการตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ใน 5.2.1 (2.2) และ 5.2.1 (2.3) ซ้ำซ้อนกันไม่ได้

(3) สถาบันการเงินต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ ตามข้อ 5.2.1 (1) และค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.2.1 (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

(4) การเรียกเก็บค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ จากลูกค้านอกเหนือจากรายการตามตารางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 5.2.1 (2) สถาบันการเงินต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

### 5.3 การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ

5.3.1 สถาบันการเงินต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องการประกาศเผยแพร่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังต่อไปนี้

(1) ปิดประกาศตารางแนบท้ายประกาศนี้ ไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่งในวันเดียวกับที่สถาบันการเงินออกประกาศหรือเปลี่ยนแปลงประกาศ

(2) เผยแพร่ตารางแนบท้ายประกาศนี้ไว้ในเว็บไซต์ (Website) ของสถาบันการเงินก่อนวันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ

(3) จัดเก็บต้นฉบับของรายละเอียดตามข้อ 5.3.1 (1) ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ ที่ประกาศมีผลใช้บังคับ เพื่อจัดให้ลูกค้าศาล หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่ร้องขอ

(4) แจงรายละเอียดตามข้อ 5.3.1 (1) ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประสงค์จะขอสินเชื่อทราบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอสินเชื่อ

(5) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับตามข้อ 5.2.1 (1) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ สถาบันการเงินต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่ผู้บริโภคภายในเวลาอันควรด้วย

(6) นอกจากเกณฑ์ที่กล่าวมา หากมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายตามที่ได้อ้างไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.2.1 (2) รวมทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ สถาบันการเงินต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคเสียก่อน เว้นแต่ผู้บริโภคเลือกที่จะให้สิทธิสถาบันการเงินดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมีการตกลงใด ๆ ไว้ ต้องปิดประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่งเพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ

#### 5.4 การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงิน

5.4.1 เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน สถาบันการเงินต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่ขอสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

(2) จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องแสดงยอดหนี้ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงินด้วย

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ 5.4.1 (1) และตัวอย่างใบเสร็จรับเงินตามข้อ 5.4.1 (2) แนบไว้ท้ายประกาศนี้แล้ว สถาบันการเงินอาจจัดทำนอกเหนือจากนี้ได้ เพียงแต่จะต้องมีรายการสำคัญตามที่กล่าวไว้ข้างต้นครบถ้วนเท่านั้น

#### 6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2551

ธรรมา

(นางธรรมา วัฒนเกษตร)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

## ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย และหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ที่	วันที่ ประกาศ ธปท. / หนังสือเวียน	ประเภท	เลขที่	เรื่อง
1	24 มิถุนายน 2548	ประกาศ ธปท.	-	ดอกเบี้ยและค่าบริการที่ธนาคารพาณิชย์ อาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อ ส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (หนังสือเวียน ที่ ฝสว.(21)ว. 51/2548 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2548)
2	24 มิถุนายน 2548	ประกาศ ธปท.	-	ดอกเบี้ยและค่าบริการที่บริษัทเงินทุนอาจ เรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ (หนังสือเวียนที่ ฝสว.(21)ว. 52/2548 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2548)

## ตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้

กรณีลูกค้าขอกู้เงินจำนวน 12,000 บาท และมีกำหนดผ่อนชำระ 12 เดือน

โดยผู้ประกอบธุรกิจฯ คิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ (ดอกเบี้ยฯ) ในอัตรา 28% ต่อปี (Effective Rate)

ดังนั้น ลูกค้าจะมีภาระหนี้ในแต่ละเดือนเป็นดังนี้

ชื่อลูกค้า ..... กำหนดชำระทุกวันที่.....

สิ้นงวด	รวมชำระต่องวด (1)	ชำระดอกเบี้ยฯ <sup>1/</sup> (2)	ชำระคืนเงินต้น <sup>2/</sup> (3)	เงินต้นคงค้าง <sup>3/</sup> (4)
0				12,000
1	1,158	280	878	11,122
2	1,158	- 260	899	10,223
3	1,158	239	920	9,304
4	1,158	217	941	8,363
5	1,158	195	963	7,400
6	1,158	173	985	6,415
7	1,158	150	1,008	5,406
8	1,158	126	1,032	4,374
9	1,158	102	1,056	3,318
10	1,158	77	1,081	2,238
11	1,158	52	1,106	1,132
12	1,158	26	1,132	0
รวม	13,897	1,897	12,000	

<sup>1/</sup> ชำระดอกเบี้ยฯ ในแต่ละงวด เท่ากับเงินต้นคงค้างสิ้นงวดที่แล้วคูณด้วยอัตราดอกเบี้ยต่อเดือน ที่คิดมาจากอัตราดอกเบี้ยฯ ต่อปี (แบบลดต้นลดดอก) ซึ่งเป็นอัตราที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดสูงสุดไม่เกิน 28% หารด้วย 12 เดือน (ตัวอย่างนี้เป็นการคำนวณดอกเบี้ยฯ รายเดือนเพื่อให้จ่ายต่อการทำความเข้าใจ แต่ในทางปฏิบัติอาจคำนวณเป็นรายวันได้ ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยฯ ที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาต้องไม่เกิน 28% ต่อปี)

<sup>2/</sup> ชำระคืนเงินต้นในแต่ละงวด เท่ากับจำนวนเงินที่ชำระต่อเดือนหักด้วยดอกเบี้ยฯ ในแต่ละงวด

<sup>3/</sup> เงินต้นคงค้างในแต่ละงวด เท่ากับเงินต้นคงค้างในงวดที่แล้วหักด้วยเงินต้นที่ชำระในงวดนี้

## ข้อสังเกต

- (1) ตารางแสดงภาระหนี้ จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับจำนวนเงินสินเชื่อและระยะเวลาการกู้ของลูกค้าแต่ละราย
- (2) จำนวนเงินผ่อนชำระจะเป็นไปตามตารางข้างต้น ต่อเมื่อลูกค้าชำระเงินครบถ้วนและตรงกำหนดเวลาตามที่ตกลงกันไว้เท่านั้น
- (3) อัตราดอกเบี้ยฯ (Effective rate) ตลอดอายุสัญญาเงินกู้ ต้องไม่เกิน 28% ต่อปี (ไม่ได้กำหนดเป็นรายเดือน)

## ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

	เงินต้น		ดอกเบี้ยฯ		ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	รวม
จำนวนเงินที่ชำระในงวดนี้	XXX	+	XX	+	X	= XXX
(แจ้งไว้ในใบเสร็จรับเงิน หรือใบแจ้งหนี้)						
จำนวนเงินที่ค้างชำระ (กรณีลูกค้าผิดนัด)	XXX	+	XX	+	X	= XXX
จำนวนเงินที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	XXX	+	XX	+	X	= XXX

ชื่อสถาบันการเงิน.....  
 รายละเอียดเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และบัญชีที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในกาประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ  
 เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

<p>1. ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และบัญชีรับ                  ดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และบัญชีรับ</p>	<p>.....% ต่อปี</p>
<p>ค่าใช้จ่ายตามที่ได้แจ้งไว้และพอสมควรแก่เหตุ</p>	
<p>2. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานราชการ                  2.1 ค่าอากรแสตมป์                  2.2 .....</p>	<p>.....                  .....</p>
<p>3. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลอื่น                  3.1 ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้                  3.2 ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบข้อมูลเครดิต                  3.3 ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมในบัญชีไม่พองจ่าย                  (กรณีชำระหนี้โดยการหักบัญชีกับสถาบันการเงิน)                  3.4 ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้*</p>	<p>ชำระ โดยหักบัญชีธนาคาร ..... บาท/ครั้ง      ชำระผ่านเครื่อง ATM ..... บาท/ครั้ง                  ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ..... บาท/ครั้ง      ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ..... บาท/ครั้ง                  ชำระที่ตู้บริการรับชำระ ..... บาท/ครั้ง      ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ..... บาท/ครั้ง                  ชำระ โดยเช็คหรือธนาคาณัติทางไปรษณีย์ ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง</p>
<p>4. ค่าใช้จ่ายที่เกินต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงิน                  4.1 ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้*                  4.2 ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง)                  4.3 ค่าดอกเบี้ยกรณีหาย/ชำรุด (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอน)                  4.4 ค่าขอใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป)                  4.5 ค่าขอรหัสประจำตัวบัตรใหม่ทดแทนรหัสเดิม                  (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอน)                  4.6 ค่าขอตรวจสอบรายการ</p>	<p>..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง                  ..... บาท/ครั้ง</p>

หมายเหตุ \* ค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามข้อ 3.4 และ 4.1 จะเรียกเก็บจากลูกค้าชำระเหมือนกันไม่ได้ และจะเก็บได้ตามจำนวนเงินที่จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่กรณี



**คำถาม-คำตอบเกี่ยวกับประกาศ ธพท. ที่ สนส.83/2551**  
**เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้**  
**ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ**  
**ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551**

**ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ**

คำถาม	คำตอบ
1. อัตราสูงสุดในที่สุดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสามารถเรียกเก็บจากผู้ใช้บริการคือเท่าใด	ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน อาจเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ รวมกันแล้วต้องไม่เกิน 28% ต่อปี (Effective Rate)
2. Effective Rate สูงสุดที่เก็บได้ไม่เกิน 28% ต่อปีหมายความว่าอย่างไร และจะประกอบด้วยรายการใดและเป็นจำนวนเท่าไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นการคิดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ (นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ 3 ประเภทตามรายการที่ ธพท. อนุญาต) ซึ่งไม่ว่าจะเรียกเก็บจริงจากลูกค้าอย่างไร/เท่าใด (เช่น บาทต่อครั้ง/ร้อยละ) หรือเรียกเก็บในเวลาใด (เช่น วันแรกที่ขอสินเชื่อ/เมื่อครบกำหนดชำระในแต่ละเดือน) เมื่อรวมกันแล้วต้องคำนวณเป็นอัตราที่แท้จริงต่อปี (Effective Rate) ได้และไม่เกิน 28% ซึ่งในการคำนวณอัตราที่แท้จริงดังกล่าวจะคำนวณจากฐานเงินต้นเฉพาะส่วนที่ค้างชำระ</li> <li>- นอกจากนี้ การคำนวณเงินที่เรียกเก็บเป็นบาท/ครั้ง ให้เป็นอัตราที่แท้จริงต่อปี อาจใช้ระยะเวลาแต่ละรอบ 1 ปีนับแต่เริ่มทำสัญญา หรืออายุสัญญา หรือระยะเวลาตามจริงที่ลูกค้าผ่อนชำระหนี้ (กรณีลูกค้าชำระหนี้ก่อนครบกำหนด) ในการคำนวณก็ได้</li> </ul>
3. อัตรา 28% ต่อปีจะบังคับใช้เท่ากันระหว่างผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน) และผู้ประกอบการที่ไม่มีสถาบันการเงิน (Non-Bank) หรือไม่	เท่ากัน
4. ค่าธรรมเนียมประเภทใดบ้างที่ต้องรวมอยู่ภายใต้ 28% ต่อปี	ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องการเรียกเก็บ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามที่ ธพท. กำหนด ทั้งนี้ อาจรวมถึงค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าธรรมเนียมการทำสัญญา ค่าธรรมเนียมการยื่นกู้ ค่าอนุมัติวงเงิน ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้า ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ก่อนครบกำหนด ค่าธรรมเนียมการโอนเงินให้สินเชื่อเข้าบัญชีเงินฝากของลูกค้า
5. การปรับลดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ให้ไม่เกิน 28% ของสัญญาที่ทำขึ้นก่อนวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 (วันที่ประกาศ ธพท. ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ มีผลบังคับใช้ครั้งแรก) จำเป็นต้องเรียกลูกค้ามาทำสัญญาใหม่หรือไม่	ในกรณีปรับลดอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับฯ แม้ลูกค้าจะมีได้มาทำสัญญาใหม่ อัตราใหม่ก็มีผลใช้บังคับได้โดยถือว่าการปรับลดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ดังกล่าวเป็นการสละสิทธิ์ฝ่ายเดียวของผู้ประกอบการธุรกิจและไม่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์

คำถาม	คำตอบ
<p>6. จะปิดประกาศอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ เป็นอัตราสูงสุดอัตราเดียว โดยไม่ประกาศจำแนกรายละเอียดตามชนิดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ/วงเงินกู้ ได้หรือไม่</p>	<p>ผู้ประกอบการกิจการอาจปิดประกาศหรือเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ในอัตรารวมทั้งเป็นอัตราสูงสุดได้ แต่ในกรณีที่มีผลิตภัณฑ์หลายประเภทและมีรายละเอียดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมแตกต่างกัน ผู้ประกอบการกิจการต้องระบุอัตราและค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนไว้ในสัญญาตามประเภทสินเชื่อ/วงเงินกู้ที่ลูกค้าใช้บริการ และต้องแจ้งเป็นหนังสือเมื่อมีการปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยที่คิดกับลูกค้ารายนั้น (ต้องแจ้งแม้ว่าอัตราที่เรียกเก็บจากลูกค้าจะยังไม่เกินอัตราสูงสุดที่ผู้ประกอบการกิจการประกาศไว้ก็ตาม)</p>
<p>7. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการกิจการสามารถเรียกเก็บได้นอกจากดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ 28% ต่อปี คืออะไร</p>	<p>นอกเหนือจากอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ผู้ประกอบการกิจการอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้เฉพาะตามรายการที่ ธปท. กำหนดเฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการกิจการต้องจ่ายให้แก่ราชการ เช่น ค่าอากรแสตมป์</li> <li>2. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการกิจการต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานภายนอก ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางต่าง ๆ (ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการกิจการได้ตกลงกับผู้ให้บริการรับชำระเงินให้มีการรับค่าบริการโดยตรงจากลูกค้าสินเชื่อด้วย)</li> <li>• ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบข้อมูลเครดิต</li> <li>• ค่าใช้จ่ายในกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระหนี้โดยการหักบัญชีกับสถาบันการเงินอื่น)</li> <li>• ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้</li> </ul> </li> <li>3. ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินการของผู้ประกอบการกิจการเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือการผิมนัดชำระหนี้ของบริโภคแล้วแต่กรณีเฉพาะราย ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ (ไม่สามารถเรียกเก็บซ้ำซ้อนกับรายการตามข้อ 2 ได้)</li> <li>• ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง)</li> <li>• ค่าออกบัตรใหม่กรณีหาย/ชำรุด (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอนเงิน)</li> <li>• ค่าขอใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป)</li> <li>• ค่าขอรหัสประจำตัวบัตรใหม่ทดแทนรหัสเดิม (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอน)</li> <li>• ค่าขอตรวจสอบรายการ</li> </ul> </li> </ol>
<p>8. ค่าใช้จ่ายประเภทใดที่จะเข้าข่ายค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ</p>	<p>ต้องเข้าเงื่อนไข 3 ข้อดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ต้องเป็นค่าใช้จ่ายในรายการ 3 กลุ่มตามที่ ธปท. อนุญาตเท่านั้น (ตามที่ปรากฏในตารางแนบท้ายประกาศ ธปท.)</li> <li>(2) ต้องมีหลักฐานหรือพิสูจน์ได้ว่าเป็นจำนวนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของลูกค้าแต่ละราย (ไม่ใช่ค่าเฉลี่ย)</li> <li>(3) พอสมควรแก่เหตุ อาทิ ไม่นำเงินเดือนพนักงาน ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า มาคิดเป็นค่าใช้จ่ายกับลูกค้า หรือติดตามทวงถามหนี้โดยเลือกใช้วิธีที่มีค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร เช่น ให้พนักงานนั่งเครื่องบินไปทวงหนี้</li> </ol>

คำถาม	คำตอบ
9. ค่าใช้จ่ายประเภทอื่นที่เกิดขึ้นจริง นอกเหนือจาก 3 กลุ่มที่ ธพท. กำหนดไว้ใน ตาราง จะเรียกเก็บได้หรือไม่	ไม่ได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเพิ่มเติมจาก ธพท.
10. ค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายจริงและพอสมควรแก่ เหตุ (ข้อ 2-4 ของตารางรายละเอียด) จะประกาศ ค่าใช้จ่ายในรูป “ไม่เกิน x บาท/ครั้ง” หรือเป็น ช่วงอัตราได้หรือไม่	ประกาศได้ แต่จำนวนเงินที่เรียกเก็บจากลูกค้าต้องเป็นไปตามที่ได้จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุแก่ลูกค้าเฉพาะราย
11. ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินที่ลูกค้าเป็นคนจ่าย ให้แก่จุดชำระเงินต่าง ๆ (เช่น ร้าน 7-11 เคาน์เตอร์ธนาคารอื่น ๆ) ต้องประกาศไว้ในข้อ 3.1 ของตารางรายละเอียดด้วยหรือไม่	ต้องประกาศด้วย โดยถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการชำระเงินที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก ซึ่งให้หมายความรวมถึงกรณีและผู้ประกอบธุรกิจได้ไปตกลงกับผู้ให้บริการรับชำระเงิน และ ผลักภาระให้ลูกค้าต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการรับชำระเงินแทน
12. ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบข้อมูลเครดิต (ข้อ 3.2 ของตารางรายละเอียด) หมายถึง ค่าใช้จ่ายประเภทใดบ้าง	เฉพาะค่าใช้จ่ายที่จ่ายสำหรับลูกค้าแต่ละรายให้แก่เครดิตบูโรเท่านั้น
13. ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (ข้อ 4.2 ของตาราง รายละเอียด) จะเรียกเก็บในกรณีใดบ้าง	ต้องเข้าเงื่อนไข 2 ข้อ ดังนี้ 1) ได้รับชำระหนี้จากลูกค้ามาเป็นเช็ค แต่เมื่อนำเช็คไปเข้าบัญชีเพื่อเรียกเก็บปรากฏเงินในบัญชีไม่พอจ่าย ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับชำระหนี้ใหม่กรณีเช็คคืน ได้ตามที่มิค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจริงแต่ต้องไม่เกิน 200 บาท/ครั้ง และ (2) ต้องไม่ใช่กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็น ธพท. ที่ลูกค้าเปิดบัญชีเงินฝาก กระแสรายวันไว้ ซึ่งได้เรียกเก็บค่าปรับเช็คคืนได้ในฐานะที่เป็น ค่าธรรมเนียมด้านเงินฝากไปแล้ว
14. ค่าขอตรวจสอบรายการ (ข้อ 4.6 ของตาราง รายละเอียด) จะเรียกเก็บในกรณีใดบ้าง	เช่น กรณีลูกค้าขอให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบรายการที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรในการเบิกถอนเงินกู้ประเภท revolving credit หรือกรณีอื่น ๆ นอกเหนือจากการจัดทำ Statement ให้ลูกค้าตามปกติ และปรากฏว่า รายการที่ลูกค้าขอตรวจสอบนั้นผู้ประกอบธุรกิจได้แจ้งลูกค้าถูกต้องอยู่แล้ว (แต่หากผู้ประกอบธุรกิจแจ้งผิดก็จะเรียกเก็บค่าขอตรวจสอบ รายการจากลูกค้าไม่ได้)
15. ผู้ประกอบธุรกิจจะนำดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่าย ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และค่าปรับเพิ่มอีกได้หรือไม่	ไม่ได้แม้ว่าจะค้างชำระครบ 1 ปีแล้วก็ตาม เว้นแต่โอนไปเป็นหนี้ตาม สัญญาบัญชีเดินสะพัดแล้ว จึงจะเอาดอกเบี้ยทบเข้ากับเงินต้นแล้วคิด ดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นได้

การประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ

คำถาม	คำตอบ
16. นอกเหนือจากการประกาศตามแบบมาตรฐานที่ ธพท. กำหนด ผู้ประกอบธุรกิจจะประกาศรายละเอียดอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ในรูปแบบอื่นที่เคยปฏิบัติประกอบเพื่อความชัดเจนด้วยได้หรือไม่	อาจทำควบคู่กันได้ อาทิ - การประกาศดอกเบี้ยในรูปแบบ % ต่อเดือน หรือในรูปแบบ flat rate แต่ต้องประกาศ Effective Rate ไม่เกิน 28% ต่อปีไว้ด้วย - จำแนกรายละเอียดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมประเภทใด ๆ เป็นแต่ละรายการ เพื่อชี้แจงให้ลูกค้าทราบรายละเอียดที่ชัดเจนขึ้น อาทิ แยกเป็นดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี ค่าทำสัญญา ค่ายื่นกู้ ค่าอนุมัติวงเงิน ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้า ค่าธรรมเนียมในการชำระหนี้ก่อนครบกำหนด หรือค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บในชื่อใด ๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อรวมกันและคำนวณเป็นอัตราที่แท้จริงต่อปีแล้วต้องไม่เกิน 28% และผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นผู้ชี้แจงวิธีการคิดอัตราดังกล่าวเทียบกลับเป็น Effective Rate ให้ลูกค้าเข้าใจด้วย
17. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ หรือค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องทำอะไรอีกบ้าง นอกเหนือจาก - ปิดประกาศตามตารางรายละเอียดที่ ธพท. กำหนด ไว้ที่สำนักงานทุกแห่งภายในวันเดียวกับวันที่ออกประกาศ และ - เผยแพร่ลง Website ก่อนวันที่รายละเอียดดังกล่าวจะมีผลใช้บังคับ	ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึง - การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ (ตามข้อ 1 ของตารางรายละเอียด) ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นหนังสือภายในเวลาอันควร (ไม่จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้า และอาจแจ้งไปพร้อมๆกับใบแจ้งหนี้ของเดือนนั้นก็ได้) - การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ (ตามข้อ 2-4 ของตารางรายละเอียด) ซึ่งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ต้องประกาศล่วงหน้า 30 วันก่อนมีผลใช้บังคับ
18. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคหรือผู้ประสงค์จะขอสินเชื่อทราบเพื่อใช้ในการตัดสินใจนั้น หากแจ้งเป็นอัตราดอกเบี้ยเป็น 1% ต่อเดือนถือว่าเพียงพอหรือไม่	ไม่เพียงพอ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบอย่างน้อย ดังนี้ 1. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามแบบที่ ธพท. กำหนด ซึ่งรวมถึงการแสดงอัตราที่แท้จริงต่อปี (Effective Rate) สูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกจากลูกค้าได้ 2. ต้องชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจได้ว่าอัตราดอกเบี้ยร้อยละต่อเดือนที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดนั้น เมื่อคำนวณเป็นอัตราที่แท้จริงต่อปี (Effective Rate) แล้วเป็นอัตราเท่าใด เพื่อให้เทียบเคียงได้ว่าไม่เกินอัตราที่ ธพท. กำหนด และเพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นต่อไป
19. ในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน กรณีมีการคิดดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระ จะแสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในใบแจ้งหนี้เป็นกรณีตัวอย่างเหมือนกันกับลูกค้าทุกราย ทำได้หรือไม่	อาจแสดงเป็นตัวอย่างการคำนวณในใบแจ้งหนี้ได้ (เช่นเดียวกับบัตรเครดิต) โดยยกตัวอย่างกรณีค่าใช้จ่ายประเภทที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
20. Hard copy ของประกาศรายละเอียดตามที่ ธพท. กำหนด ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งให้ ธพท. หรือไม่	ไม่ต้องส่งให้ แต่ต้องปิดประกาศที่สำนักงานและเผยแพร่ใน website ของผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งจัดเก็บไว้ที่สำนักงานตามระยะเวลาที่กำหนด
21. ในกรณีที่สถาบันการเงินดำเนินการเอง หรือว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการแทน (outsourcing) ควรเรียกเก็บค่าติดตามทาง	สถาบันการเงิน ที่ดำเนินการติดตามทางถามหนี้ด้วยตนเอง หรือว่าจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการติดตามทางถามหนี้แทน (outsourcing) นั้น จะเรียกเก็บค่าติดตามทางถามหนี้จากผู้บริโภคได้

คำถาม	คำตอบ
ถามหนึ่อย่างไร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค (เพิ่มเติมเมื่อ 22 มกราคม 2556)	ต่อเมื่อมีการติดตามทวงถามหนี้จริงเท่านั้น โดยจะต้องเรียกเก็บในอัตราที่เหมาะสมกับต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง และไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้ว เช่น ค่าน้ำค่าไฟ เงินเดือนพนักงาน เป็นต้น ดังนั้น สถาบันการเงินจึงไม่ควรผลักภาระค่าใช้จ่ายทั่วไป ที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการ ติดตามทวงถามหนี้แทน (outsourcing) ไปยังผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทร. 0-2283-5806, 0-2283-5305, 0-2283-6939

ณ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555