



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

ที่ ผดง.ว. 199 /2563 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ที่ผ่านมา ธปท. ได้ออกหลักเกณฑ์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตั้งแต่ต้นจนจบ (end-to-end process) โดยกำหนดหลักการ มาตรฐาน ขั้นต่ำ รวมถึงพฤติกรรมที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการ แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ธปท. จึงมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563 ซึ่งได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 137 ตอนพิเศษ 202 ง ลงวันที่ 3 กันยายน 2563 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2563 เป็นต้นไป

การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในครั้งนี้ ธปท. ขยายขอบเขตการบังคับใช้ให้ครอบคลุมสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์ เพิ่มเติมจากเดิมที่บังคับใช้กับสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกประเภทยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

ผดงว90-คบ00007-25630909

ผดงว91-คบ00008-25630909

คบ000 วันที่ ๙ ก.ย. 2563

ที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมในทางปฏิบัติ สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. การบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบงาน ได้แก่

(1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง : คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวโดยคณะกรรมการเป็นผู้อนุมัติ และมีผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งอาจมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันเรื่องดังกล่าวให้เป็นผู้ดำเนินการแทนได้ แต่ยังคงต้องรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ รวมถึงรายงานสรุปภาพรวมให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย

(2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า : ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข และเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital literacy) ของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และช่องทางการขาย รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า

(3) การจ่ายค่าตอบแทน : ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

(4) กระบวนการขาย : ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

(5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน : พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

(6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า : ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ โดยหากผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติดังนี้

(6.1) กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ต้องขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลซึ่งต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ และแยกส่วนการขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน

รวมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาด รายชื่อผู้รับข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม ทั้งนี้ หากประสงค์เพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ยกเว้นกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็น ปัจจุบันให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ รวมถึงแจ้งสิทธิและช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าทราบด้วย

(6.2) กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้กับบุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด

- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการขอใช้บริการได้ โดยให้ระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและระบุประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ
- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ผู้ให้บริการแจ้งวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยจะกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการหรือไม่ก็ได้
- การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการไม่มีความจำเป็นต้องเปิดเผย โดยข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยห้ามกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการ

(7) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน : การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการมีความยุติธรรม ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิภาพ โดยมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือ คณะทำงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ และรายงานสรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

(8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ : การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและ ไร้อคติ ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน : การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติ และกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

2. แนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality approach) ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้านขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะโครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยสรุปได้ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
2. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (ไม่รวมบริษัทบริหารสินทรัพย์)			
3. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ			
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ²	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน	
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจอื่น ๆ	สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด โดยนำมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้าและผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ซึ่งอาจมีลักษณะและความซับซ้อนที่แตกต่างกัน		
4. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน			
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวม ³ ตั้งแต่ระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1-9		
- ยอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่าระดับที่มีนัยสำคัญ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดในเอกสารแนบ 11 ⁴		

¹ ผลิตภัณฑ์หลัก เช่น เงินฝาก บัตรเดบิต/บัตรเครดิต การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (title loan) สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (nano finance) สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อธุรกิจแก่บุคคลธรรมดาและวิสาหกิจขนาดย่อม ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต

² สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ได้แก่ (1) ธนาคารออมสิน (2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (4) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (5) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

³ ยอดสินเชื่อคงค้างรวม หมายความว่า ยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ เฉพาะต้นเงินของลูกค้าหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้การตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือน โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า โดยระดับยอดสินเชื่อคงค้างรวมที่มีนัยสำคัญคือตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป ตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

⁴ หลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 11 และเอกสารแนบ 12 มีหลักการเช่นเดียวกับเอกสารแนบ 1-9 แต่ปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ที่มียอดสินเชื่อคงค้างรวมต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท และบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามลำดับ

ประเภทผู้ให้บริการ	กรณีให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดเล็ก		กรณีให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น
	ผลิตภัณฑ์หลัก ¹	ผลิตภัณฑ์อื่น	
5. บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ⁴		สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนดโดยนำหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 12 ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน

3. การเปิดเผยข้อมูล ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ อันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ หรือ กรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ดังนี้

ประเภทผู้ให้บริการ	การเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ / สถานประกอบการของผู้ให้บริการ	ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ / สถานประกอบการของผู้ให้บริการ
(1.1) กรณีถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดย ธปท.		
ทุกประเภท (ยกเว้นบริษัทบริหารสินทรัพย์)	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ ธปท. เปิดเผย โดยต้องมีข้อมูลเช่นเดียวกับข้อมูลที่ ธปท. เปิดเผย และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	เปิดเผยข้อมูลจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่ดีถึงที่สุด
บริษัทบริหารสินทรัพย์	ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดย ธปท. ด้วยถ้อยคำที่ ธปท. ให้ความเห็นชอบ (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	
(1.2) กรณีถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อันเนื่องมาจาก ธปท. ได้ดำเนินการกล่าวโทษ		
ทุกประเภท	ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา แล้วแต่กรณี ด้วยถ้อยคำที่ ธปท. ให้ความเห็นชอบ และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (หากไม่มีเว็บไซต์ ให้เปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง)	เปิดเผยข้อมูลจนกว่าจะพ้น 2 ปี นับแต่วันที่ดีถึงที่สุด

(2) ข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะลักษณะ เงื่อนไข และข้อจำกัดสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ได้ง่าย และให้เปิดเผยข้อมูลคุณภาพการให้บริการตามแนวทางและรูปแบบที่ ธปท. กำหนด

4. การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ ธปท. อาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด หากผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หรือกรณีที่ ธปท. เห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดำเนิน

ธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า หรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป หรือกรณีอื่น ๆ ที่ ธปท. เห็นว่ากระทบกับความปลอดภัย หรือความผาสุกของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมชาย เลิศลาภวสิน)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
ผู้ว่าการแทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563
 2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 5/2563 เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388

โทรสาร 0 2356 7585



ธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สกส2. 5 /2563

เรื่อง การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า
อย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย
การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งมีการกำหนด
แนวทางการนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท (proportionality
approach) ที่อาจมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องขอบเขตการประกอบธุรกิจ ขนาดและลักษณะ
โครงสร้างองค์กร จำนวนบุคลากร ประเภทและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มลูกค้า
เป้าหมาย นั้น

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงออกหลักเกณฑ์ฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน
เฉพาะกิจ รวมถึงผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้
การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน มีแนวทางที่ชัดเจนในการ
พิจารณาว่าผู้ให้บริการแต่ละแห่งต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในระดับใดเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ในการ
จัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดหวัง

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน
พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง
การคลัง ออกหลักเกณฑ์การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการ
ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละ
ประเภท ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 10 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้อง
ขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่
30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การกำหนดแนวทางการพิจารณ
นำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือ
ปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ให้ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน
ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 11 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้อง
ขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)
ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การกำหนดแนวทางการพิจารณา

สกสป40-คบ00003-25630813

สกสป91-คบ00004-25630813

คบ000

วันที่ 13 ส.ค. 2563

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย

www.bot.or.th

นำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 11 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื้อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การกำหนดแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับกับ

3.1 สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

3.2 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ทุกแห่ง

3.3 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื้อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ทุกแห่ง

3.4 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื้อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ทุกแห่ง

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

“สถาบันการเงินเฉพาะกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

“ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศ

ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและประกาศที่เกี่ยวข้อง

“ยอดสินเชื่อคงค้าง” หมายความว่า ยอดสินเชื่อคงค้างเฉพาะต้นเงินของลูกค้าหนี้สินเชื่อหลังหักรายได้รายการตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือน

4.2 แนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติ กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ขอบเขตการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการพิจารณากำหนดความคาดหวังในการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่ง โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจหลากหลายในลักษณะที่เทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีการประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซึ่งได้แก่สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีรายชื่อต่อไปนี้

- 1) ธนาคารออมสิน
- 2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- 4) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 5) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการที่มีรายชื่อตามที่กำหนดข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามข้อ 5.3.2.2 (1) สำหรับผู้ให้บริการนอกเหนือจากรายชื่อที่กล่าวข้างต้นให้ถือปฏิบัติตามข้อ 5.3.2.2 (2)

4.3 แนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ไปถือปฏิบัติ กรณีผู้ให้บริการที่เป็นผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ความมีนัยสำคัญของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ในการพิจารณาให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ของผู้ประกอบการแต่ละแห่ง ดังนี้

4.3.1 กรณีผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

ในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า ตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งเข้าข่ายอยู่ในระดับมีนัยสำคัญ ผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามข้อ 5.3.2.3 (1)

4.3.2 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจมีค่าเฉลี่ยของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ในช่วง 12 เดือน (มกราคม-ธันวาคม) ของปีปฏิทินก่อนหน้า ต่ำกว่า 5,000 ล้านบาท ซึ่งเข้าข่ายอยู่ในระดับไม่มีนัยสำคัญ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามข้อ 5.3.2.3 (2)

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาทบทวนรายชื่อตามที่กำหนดในข้อ 4.2 รวมถึงระดับความมีนัยสำคัญของยอดสินเชื่อคงค้างรวมของบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และ/หรือสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามที่กำหนดในข้อ 4.3 ข้างต้น เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของภาคธุรกิจ และเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นสมควร

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 13 สิงหาคม 2563



(นายวิรไท สันติประภพ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388