

## หลักเกณฑ์การให้บริการโอนเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านบาทเน็ต<sup>1/</sup>

หลักเกณฑ์ต่อไปนี้จะกำหนดขึ้นเพื่อให้ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกับลูกค้าในการทำข้อตกลงการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สามผ่านบาทเน็ตตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริการบาทเน็ต

ข้อ 1 ธนาคารผู้ส่ง โอนต้องจัดทำข้อตกลงกับผู้ส่ง โอนในเรื่องต่อไปนี้

- (1) วิธีการส่งคำสั่ง โอนเงินของผู้ส่ง โอนไปยังธนาคารผู้ส่ง โอน หากวิธีการส่งคำสั่งนั้นมิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่ง โอนเงินทางโทรศัพท์ หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษรแต่มิได้เป็นต้นฉบับ เช่น การส่ง โอนเงินทางโทรสาร ธนาคารผู้ส่ง โอนต้องกำหนดให้ผู้ส่ง โอนยืนยันคำสั่ง โอนเงินของตนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นต้นฉบับในภายหลัง
- (2) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่ง โอนแจ้งผลการโอนเงินตามคำสั่งให้ผู้ส่ง โอนทราบ
- (3) วิธีการตรวจสอบผลการ โอนเงินของผู้ส่ง โอนและระยะเวลาในการแจ้งข้อผิดพลาด
- (4) วิธีการของผู้ส่ง โอนในการยกเลิกหรือแก้ไขคำสั่ง โอนเงิน
- (5) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่ง โอนจัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในการตรวจสอบและพิสูจน์หรือยืนยันว่าคำสั่ง โอนเงินที่ธนาคารผู้ส่ง โอนรับจากผู้ส่ง โอนเป็นคำสั่ง โอนเงินที่แท้จริงและถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ส่ง โอน
- (6) อัตราค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ (ถ้ามี) ที่เรียกเก็บจากผู้ส่ง โอน
- (7) ความรับผิดชอบของธนาคารผู้ส่ง โอนต่อผู้ส่ง โอน
- (8) สิทธิของผู้ส่ง โอนที่จะได้รับเอกสารหลักฐานในการ โอนเงินเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิสูจน์ธุรกรรมการ โอนเงิน
- (9) วิธีปฏิบัติที่ธนาคารผู้ส่ง โอนจะบอกเลิกข้อตกลงการให้บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สามผ่านบาทเน็ต
- (10) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่ง โอนดำเนินการคืนเงินให้ผู้ส่ง โอน หากธนาคารผู้รับ โอนไม่สามารถโอนเงินให้ผู้รับ โอนได้ รวมทั้งวิธีการที่ธนาคารผู้ส่ง โอนเรียกเก็บค่าดำเนินการในการ

1/ หลักเกณฑ์นี้ใช้ปฏิบัติร่วมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2551 เป็นต้นไป

โอนเงินคืนให้ผู้ส่งโอน กรณีผู้ส่งโอนระบุรายละเอียดของคำสั่งโอนเงินไม่ถูกต้องซึ่งเกิดจากความผิดพลาดของผู้ส่งโอนเอง

- (11) การระบุข้อความในแบบฟอร์มคำขอโอนเงินให้ผู้ส่งโอนทราบว่าธนาคารผู้ส่งโอนจะดำเนินการโอนเงินโดยยึดเลขที่บัญชีของผู้รับโอนเงิน เพื่อให้ผู้ส่งโอนระมัดระวัง และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวด้วย

ข้อ 2 เมื่อธนาคารผู้ส่งโอนได้รับคำสั่งโอนเงินจากผู้ส่งโอนแล้ว ธนาคารผู้ส่งโอนต้องดำเนินการตามรายละเอียดที่ระบุในคำสั่งโอนเงินนั้นโดยเร็ว เพื่อให้การโอนเงินไปให้ธนาคารผู้รับโอนเสร็จสมบูรณ์ภายในกรอบเวลาที่ธนาคารผู้ส่งโอนกำหนดในข้อ 9 (2) ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกำหนดเวลา (Cut-off time) ที่ผู้ให้บริการบาทเนตตกลงร่วมกัน

ในกรณีที่มีเหตุทำให้ธนาคารผู้ส่งโอนไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งโอนเงินของผู้ส่งโอนได้ภายในเวลาที่กำหนดในวรรคหนึ่ง เช่น คำสั่งโอนเงินคลุมเครือ เงินในบัญชีของผู้ส่งโอนมีไม่พอ คำสั่งโอนเงินระบุชื่อหรือเลขที่บัญชีของผู้ส่งโอนหรือผู้รับโอนไม่ถูกต้อง คอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง คอมพิวเตอร์ถูกขยับของธนาคารผู้ส่งโอนขัดข้อง การสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์แม่ข่ายกับคอมพิวเตอร์ถูกขยับของธนาคารผู้ส่งโอนขัดข้อง หรือด้วยเหตุอื่นใด ธนาคารผู้ส่งโอนต้องแจ้งให้ผู้ส่งโอนทราบในทันทีที่ทราบปัญหา

ข้อ 3 เมื่อธนาคารผู้ส่งโอนได้ดำเนินการตามคำสั่งโอนเงินของผู้ส่งโอนเสร็จสมบูรณ์แล้ว หากธนาคารผู้ส่งโอนได้รับแจ้งจากธนาคารผู้รับโอนว่าไม่สามารถดำเนินการตามคำสั่งโอนเงินนั้นได้ ธนาคารผู้ส่งโอนต้องแจ้งให้ผู้ส่งโอนทราบในทันที พร้อมทั้งคืนเงินให้แก่ผู้ส่งโอนโดยเร็วภายในวันที่ได้รับแจ้งนั้น

หากธนาคารผู้ส่งโอนไม่สามารถดำเนินการคืนเงินให้ผู้ส่งโอนได้ภายในวันที่ได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง ธนาคารผู้ส่งโอนมีหน้าที่รับผิดชอบค่าชดเชยและค่าเสียหายใดๆ อันเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารผู้ส่งโอน ทั้งนี้ การคำนวณค่าชดเชยให้เป็นไปตามข้อ 1 (7)

ข้อ 4 ในกรณีที่ธนาคารผู้ส่งโอนดำเนินการผิดพลาดไม่ตรงตามคำสั่งโอนเงินที่ตนได้รับจากผู้ส่งโอน ธนาคารผู้ส่งโอนต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) กรณีธนาคารผู้ส่งโอนดำเนินการโอนเงินจำนวนมากกว่าที่ระบุในคำสั่งโอนเงิน หรือดำเนินการสั่งโอนเงินซ้ำ ธนาคารผู้ส่งโอนสามารถเรียกเงินจากผู้ส่งโอนได้ เพียงเท่าจำนวนเงินตามคำสั่งโอนเงินของผู้ส่งโอน
- (2) กรณีธนาคารผู้ส่งโอนดำเนินการโอนเงินจำนวนน้อยกว่าที่ระบุในคำสั่งโอนเงิน

ธนาคารผู้ส่งโอนต้องแจ้งให้ธนาคารผู้รับโอนโอนเงินคืนทั้งจำนวน และ  
ดำเนินการโอนเงินในจำนวนที่ถูกต้อง ซึ่งธนาคารผู้ส่งโอนสามารถเรียกเงินจาก  
ผู้ส่งโอนได้เพียงเท่าจำนวนเงินตามคำสั่งโอนเงินของผู้ส่งโอน

- (3) กรณีธนาคารผู้ส่งโอนดำเนินการโอนเงินให้แก่บุคคลหรือธนาคารผู้รับโอนซึ่งต่างไป  
จากบุคคลหรือธนาคารผู้รับโอนตามที่ระบุในคำสั่งโอนเงิน ธนาคารผู้ส่งโอนจะต้อง  
ดำเนินการโอนเงินให้ถูกต้องตามที่ระบุในคำสั่งโอนเงิน โดยไม่เรียกเก็บค่าดำเนินการ  
เพิ่มเติมจากผู้ส่งโอน

ข้อ 5 เมื่อธนาคารผู้รับโอนได้รับเงินจากธนาคารผู้ส่งโอนแล้ว ธนาคารผู้รับโอนต้องนำเงินเข้าบัญชี  
ผู้รับโอนภายในวันที่ได้รับเงินนั้นและภายในกรอบเวลาที่ธนาคารผู้รับโอนกำหนดในข้อ 9 (3)

ข้อ 6 ธนาคารผู้รับโอนสามารถกำหนดระดับความเสี่ยงของวงเงินในการตรวจสอบชื่อบัญชีของ  
ผู้รับโอนได้ตามดุลยพินิจของแต่ละธนาคาร ในกรณีที่ธนาคารผู้รับโอนมีข้อสงสัยหรือพบว่าข้อมูลเลขที่  
บัญชีหรือชื่อเจ้าของบัญชีของผู้รับโอนไม่ถูกต้อง และธนาคารผู้รับโอนประสงค์จะให้ธนาคารผู้ส่งโอน  
ยืนยันข้อมูลของผู้รับโอนเป็นข้อความผ่านบาทเน็ต (General Messaging) หรือโดยวิธีอื่นใด ธนาคาร  
ผู้ส่งโอนต้องให้ความร่วมมือในการยืนยันข้อมูลให้กับธนาคารผู้รับโอน

ข้อ 7 ธนาคารจะต้องจัดทำเอกสารคู่มือเพื่ออธิบายขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการโอนเงินเพื่อบุคคล  
ที่สามผ่านบาทเน็ตให้ลูกค้าของตนทราบ

ข้อ 8 กรณีที่ธนาคารประสงค์จะแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขใด ๆ ในข้อตกลง  
ธนาคารต้องแจ้งให้ผู้ส่งโอนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันและในกรณีที่การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง  
ดังกล่าวมีผลทำให้ผู้ส่งโอนต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือมีภาระความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นต้องได้รับความยินยอมจาก  
ผู้ส่งโอนเสียก่อน เว้นแต่ผู้ส่งโอนเลือกที่จะให้สิทธิธนาคารดำเนินการเป็นอย่างอื่น

ข้อ 9 ธนาคารผู้ส่งโอนและธนาคารผู้รับโอนจะประกาศเวลาให้บริการการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม  
ผ่านบาทเน็ตให้แก่ลูกค้า ณ จุดให้บริการ และใน Website ของธนาคาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- (1) เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิดและปิดให้บริการของแต่ละธนาคาร)
- (2) เวลาที่ใช้ในการดำเนินการในฐานะธนาคารผู้ส่งโอน
- (3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินการในฐานะธนาคารผู้รับโอน