

หลักเกณฑ์การให้บริการโอนเงินแก่ลูกค้าของธนาคารผ่านบาทเนต^{1/}

หลักเกณฑ์ต่อไปนี้นำมาขึ้นเพื่อให้ธนาคารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติกับลูกค้าในการทำข้อตกลงการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สามผ่านบาทเนตตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริการ บาทเนต

ข้อ 1 ธนาคารผู้ส่งโอนต้องจัดทำข้อตกลงกับผู้ส่งโอนในเรื่องต่อไปนี้

- (1) วิธีการส่งคำสั่งโอนเงินของผู้ส่งโอนไปยังธนาคารผู้ส่งโอน หากวิธีการส่งคำสั่งนั้นมีได้ ทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การส่งโอนเงินทางโทรศัพท์ หรือทำเป็นลายลักษณ์อักษร แต่มิได้เป็นต้นฉบับ เช่น การส่งโอนเงินทางโทรสาร ธนาคารผู้ส่งโอนต้องกำหนดให้ผู้ส่งโอนยืนยันคำสั่งโอนเงินของตนเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นต้นฉบับในภายหลัง
- (2) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่งโอนแจ้งผลการ โอนเงินตามคำสั่งให้ผู้ส่งโอนทราบ
- (3) วิธีการตรวจสอบผลการ โอนเงินของผู้ส่งโอนและระยะเวลาในการแจ้งข้อผิดพลาด
- (4) วิธีการของผู้ส่งโอนในการยกเลิกหรือแก้ไขคำสั่งโอนเงิน
- (5) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่งโอนจัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในการตรวจสอบและพิสูจน์หรือยืนยันว่า คำสั่งโอนเงินที่ธนาคารผู้ส่งโอนรับจากผู้ส่งโอนเป็นคำสั่งโอนเงินที่แท้จริงและถูกต้อง ตามความประสงค์ของผู้ส่งโอน
- (6) อัตราค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ (ถ้ามี) ที่เรียกเก็บจากผู้ส่งโอน
- (7) ความรับผิดชอบของธนาคารผู้ส่งโอนต่อผู้ส่งโอน
- (8) สิทธิของผู้ส่งโอนที่จะได้รับเอกสารหลักฐานในการโอนเงินเพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบการพิสูจน์ธุรกรรมการ โอนเงิน
- (9) วิธีปฏิบัติที่ธนาคารผู้ส่งโอนจะบอกเลิกข้อตกลงการให้บริการ โอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม ผ่านบาทเนต
- (10) วิธีการที่ธนาคารผู้ส่งโอนดำเนินการคืนเงินให้ผู้ส่งโอน หากธนาคารผู้รับโอนไม่สามารถ โอนเงินให้ผู้รับโอนได้ รวมทั้งวิธีการที่ธนาคารผู้ส่งโอนเรียกเก็บค่าดำเนินการในการ

^{1/} หลักเกณฑ์นี้ใช้ปฏิบัติร่วมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ไทย สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสถาบันการเงิน พิเศษของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2550 เป็นต้นไป

โอนเงินคืนให้ผู้สั่งโอน กรณีผู้สั่งโอนระบายละเอียดของคำสั่งโอนเงินไม่ถูกต้องซึ่งเกิดจากความผิดพลาดของผู้สั่งโอนเอง

- (11) การระบุข้อความในแบบฟอร์มคำขอโอนเงินให้ผู้สั่งโอนทราบว่าธนาคารผู้สั่งโอนจะดำเนินการโอนเงินโดยยึดเลขที่บัญชีของผู้รับโอนเงิน เพื่อให้ผู้สั่งโอนระมัดระวังและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวด้วย

ข้อ 2 เมื่อธนาคารผู้สั่งโอนได้รับคำสั่งโอนเงินจากผู้สั่งโอนแล้ว ธนาคารผู้สั่งโอนต้องดำเนินการตามรายละเอียดที่ระบุในคำสั่งโอนเงินนั้นโดยเร็ว เพื่อให้การโอนเงินไปให้ธนาคารผู้รับโอนเสร็จสมบูรณ์ภายในกรอบเวลาที่ธนาคารผู้สั่งโอนกำหนดในข้อ 9 (2) ทั้งนี้ ต้องไม่เกินกำหนดเวลา (Cut-off time) ที่ผู้ให้บริการบาทเนตตกลงร่วมกัน

ในกรณีที่มีเหตุทำให้ธนาคารผู้สั่งโอนไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งโอนเงินของผู้สั่งโอนได้ภายในเวลาที่กำหนดในวรรคหนึ่ง เช่น คำสั่งโอนเงินคลุมเครือ เงินในบัญชีของผู้สั่งโอนมีไม่พอ คำสั่งโอนเงินระบุชื่อหรือเลขที่บัญชีของผู้สั่งโอนหรือผู้รับโอนไม่ถูกต้อง คอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง คอมพิวเตอร์ลูกข่ายของธนาคารผู้สั่งโอนขัดข้อง การสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์แม่ข่ายกับคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของธนาคารผู้สั่งโอนขัดข้อง หรือด้วยเหตุอื่นใด ธนาคารผู้สั่งโอนต้องแจ้งให้ผู้สั่งโอนทราบในทันทีที่ทราบปัญหา

ข้อ 3 เมื่อธนาคารผู้สั่งโอนได้ดำเนินการตามคำสั่งโอนเงินของผู้สั่งโอนเสร็จสมบูรณ์แล้ว หากธนาคารผู้สั่งโอนได้รับแจ้งจากธนาคารผู้รับโอนว่าไม่สามารถดำเนินการตามคำสั่งโอนเงินนั้นได้ ธนาคารผู้สั่งโอนต้องแจ้งให้ผู้สั่งโอนทราบในทันที พร้อมทั้งคืนเงินให้แก่ผู้สั่งโอนโดยเร็วภายในวันที่ได้รับแจ้งนั้น

หากธนาคารผู้สั่งโอนไม่สามารถดำเนินการคืนเงินให้ผู้สั่งโอนได้ภายในวันที่ได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง ธนาคารผู้สั่งโอนมีหน้าที่รับผิดชอบค่าชดเชยและค่าเสียหายใดๆ อันเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารผู้สั่งโอน ทั้งนี้ การคำนวณค่าชดเชยให้เป็นไปตามข้อ 1 (7)

ข้อ 4 ในกรณีที่ธนาคารผู้สั่งโอนดำเนินการผิดพลาดไม่ตรงตามคำสั่งโอนเงินที่ตนได้รับจากผู้สั่งโอน ธนาคารผู้สั่งโอนต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) กรณีธนาคารผู้สั่งโอนดำเนินการโอนเงินจำนวนมากกว่าที่ระบุในคำสั่งโอนเงินหรือดำเนินการสั่งโอนเงินซ้ำ ธนาคารผู้สั่งโอนสามารถเรียกเงินจากผู้สั่งโอนได้เพียงเท่าจำนวนเงินตามคำสั่งโอนเงินของผู้สั่งโอน
- (2) กรณีธนาคารผู้สั่งโอนดำเนินการโอนเงินจำนวนน้อยกว่าที่ระบุในคำสั่งโอนเงิน

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 ธนาคารจะต้องจัดทำเอกสารคู่มือเพื่ออธิบายขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ โอนเงินเพื่อบุคคล
ที่สามผ่านบาทเน็ตให้ลูกค้าของตนทราบ

ข้อ 8 กรณีที่ธนาคารประสงค์จะแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหรือเงื่อนไขใด ๆ ในข้อตกลง
ธนาคารต้องแจ้งให้ผู้ส่งโอนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันและในกรณีที่การแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง
ดังกล่าวมีผลทำให้ผู้ส่งโอนต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือมีภาระความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นต้องได้รับความยินยอม
จากผู้ส่งโอนด้วย

ข้อ 9 ธนาคารผู้ส่งโอนและธนาคารผู้รับโอนจะประกาศเวลาให้บริการการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม
ผ่านบาทเน็ตให้แก่ลูกค้า ณ จุดให้บริการ และใน Website ของธนาคาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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