



ธนาคารแห่งประเทศไทย

สำนักผู้ว่าการ ธนาคารแห่งประเทศไทย โทร. ๒๕๒๑๖๘๘

ฉบับที่ 46/2541

เรื่อง การกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับข้อตกลงการให้บริการและค่าธรรมเนียม

ตามที่ธนาคารได้เคยแจ้งให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าธรรมเนียมในการรักษาบัญชีเงินฝาก ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและบัตร ATM การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ รวมทั้งดอกเบี้ยและค่าปรับนั้น ปรากฏว่ายังมีประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมากร้องเรียนว่า ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมดังกล่าว

เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข้อมูลดังกล่าวอย่างทั่วถึง จึงกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติม ดังนี้

1. กรณีที่ทำสัญญาใหม่กับผู้ใช้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์มอบหรือส่งสำเนาสัญญา หรือข้อตกลงการให้บริการให้ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ชุด
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติม สัญญา ข้อตกลงการให้บริการ อัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย สูตรในการคำนวณดอกเบี้ย ค่าปรับ และเงื่อนไขทุกประเภทที่ทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ถ้าไม่ได้ตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น ให้ธนาคารพาณิชย์ตกลงกับลูกค้าก่อน โดยระหว่างดำเนินการนั้น ให้ธนาคารพาณิชย์ปิดประกาศสัญญาหรือข้อตกลงมาตรฐาน อัตราค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย สูตรในการคำนวณดอกเบี้ย ค่าปรับ และเงื่อนไข ที่เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเพิ่มเติมดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผยที่สำนักงานทุกแห่ง และมีเอกสารเผยแพร่ หรือประชาสัมพันธ์ด้วยสื่ออื่น ให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน โดยต้องมีเอกสารที่แสดงข้อมูลปัจจุบันที่สมบูรณ์พร้อมที่จะแสดงหรือมอบให้ผู้ใช้บริการเมื่อร้องขอ

3. กรณีที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการรักษาบัญชีเงินฝากให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งผู้ใช้บริการทราบก่อนเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 วัน แต่อย่างไรก็ดี หากธนาคารพาณิชย์ไม่อาจกระทำการดังกล่าวได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 10 วัน นับจากวันที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมงวดแรกไปแล้ว ส่วนกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าวไปแล้วก่อนหน้านี้ และยังมีได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ให้ธนาคารพาณิชย์รวบรวมแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2541

หากเกิดปัญหาโต้แย้งกับผู้ใช้บริการ ขอความร่วมมือให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณาอย่างยุติธรรม และอะลุ่มอล่วยที่สุด และหากผู้ใช้บริการไม่ทราบโดยสุจริตว่ามีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการรักษาบัญชีเงินฝาก ให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณาคืนเงินให้ผู้ใช้บริการด้วย

ทั้งนี้ ให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2541

จึงแถลงมาเพื่อทราบ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

27 กรกฎาคม 2541