



ข่าวธนาคารแห่งประเทศไทย

สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายสนับสนุนการบริหาร
โทร. 0-2283-5016-7 โทรสาร 0-2261-5648 www.bot.or.th

ฉบับที่ 39/2546

เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้า การเปิดเผยและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้า การเปิดเผย และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อคุ้มครองผู้ฝากเงินรายย่อย โดยยังคงหลักการสำคัญคือ ธนาคารพาณิชย์สามารถกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมได้ตามความเหมาะสม แต่จะต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส ทั้งในเรื่อง การตกลงกับลูกค้า การประกาศหรือเปิดเผยข้อมูล และการแจ้งลูกค้าเมื่อมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจริง

สาระสำคัญของประกาศ กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ดำเนินการในการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป สรุปได้ ดังนี้

1. มอบสำเนาสัญญาหรือข้อตกลงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ชุด หรือเมื่อลูกค้าร้องขอเมื่อมีการทำสัญญาใหม่
2. ประกาศการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือข้อตกลง อัตราค่าธรรมเนียม รวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลบังคับใช้ และถ้าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ ธนาคารพาณิชย์ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อน เว้นแต่ลูกค้าจะให้สิทธิธนาคารพาณิชย์ดำเนินการเป็นอย่างอื่นได้ในสัญญา
3. แจ้งยอดเงินฝากคงเหลือสำหรับบัญชีกระแสรายวันและออมทรัพย์ ที่ไม่เคลื่อนไหวเกิน 1 ปีและไม่อยู่ในข่ายที่ถูกเรียกเก็บหรือหักค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี โดยการส่งจดหมายลงทะเบียนแจ้งผู้ฝากเงินที่เป็นบุคคลธรรมดาเป็นรายตัว สำหรับเงินฝากประจำซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นสัญญาแบบ Rollover ให้ดำเนินการตามสมควร

4. จัดส่งหนังสือแจ้งผู้ฝากเงินที่ถูกเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่ารักษาบัญชีทราบภายใน 10 วัน นับจากวันที่เรียกเก็บหรือหักบัญชีดังกล่าว

ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บหรือหักบัญชีเป็นค่ารักษาบัญชีเกินกว่ายอดเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่ได้

5. กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับซื้อร้องเรียนต่างๆ ในเรื่องค่าธรรมเนียม ได้แก่ ช่องทางการติดต่อของลูกค้าในการแจ้งข้อร้องเรียน กระบวนการพิจารณา ระยะเวลาการดำเนินการและการแจ้งผล พร้อมทั้งกระบวนการพิจารณาการจ่ายเงินชดเชยสำหรับความเสียหายอันเกิดจากความผิดพลาดของธนาคารพาณิชย์

นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีข้อมูลปัจจุบันต่าง ๆ ไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

ธนาคารแห่งประเทศไทย

18 พฤศจิกายน 2546