

## คำถาม-คำตอบ

## เรื่อง การกำหนดมาตรฐานค่าบริการและการให้บริการ

ทยอยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 3 มิ.ย 69 - ต.ค. 69

คำถาม	คำตอบ
1. ทำไม ธปท. จึงออกหลักเกณฑ์ฉบับนี้	เพื่อให้ค่าบริการสำหรับธุรกรรมพื้นฐานมีมาตรฐานเดียวกัน และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เนื่องจาก ธปท. พบว่า ที่ผ่านมามีค่าบริการบางรายการไม่สอดคล้องกับต้นทุนที่แท้จริง เช่น บางบริการมีต้นทุนลดลงหรือแทบไม่มีต้นทุนแล้วแต่ยังมีการเรียกเก็บค่าบริการอยู่ ขณะที่บางบริการ สถาบันการเงินแต่ละแห่งเรียกเก็บในอัตราที่แตกต่างกันมาก ซึ่งสะท้อนว่ามีการเรียกเก็บในอัตราที่สูงเกินควร
2. ประชาชนจะได้รับประโยชน์อะไรจากหลักเกณฑ์นี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินพื้นฐานได้ในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม และมีมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>• ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในวงกว้าง</li> </ul>
3. การปรับลดหรือยกเลิกค่าบริการตามเกณฑ์นี้ จะทำให้ผู้ให้บริการไปเรียกเก็บค่าบริการด้านอื่นเพิ่มเติมหรือไม่	หลักเกณฑ์ฉบับนี้กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายด้านอื่นกับลูกค้าเพื่อชดเชยค่าบริการที่ลดลง เช่น การปรับขึ้นค่าบริการรายการอื่น การเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม หรือการปรับอัตราดอกเบี้ย <u>เว้นแต่มีเหตุจำเป็น</u> เช่น ต้นทุนการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สิ้นสุดรายการส่งเสริมการขาย หรือความเสี่ยงของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป
4. ผู้ให้บริการสามารถเรียกเก็บค่าบริการในอัตราเดิมได้หรือไม่	เมื่อประกาศมีผลบังคับใช้ ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราที่กำหนดใหม่ โดยพิจารณาจากวันที่เกิดรายการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากรายการเกิดขึ้นหลังวันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้ ผู้ให้บริการต้องเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราใหม่ ไม่ว่าสัญญาหรือข้อตกลงกับลูกค้าจะทำได้ก่อนหรือหลังวันที่หลักเกณฑ์มีผลใช้บังคับก็ตาม  <u>ตัวอย่าง</u> สัญญาเงินกู้ term loan ลงนามวันที่ 30 พ.ค. 69 หากผู้กู้ขยายระยะเวลาการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อโดยวงเงินสินเชื่อไม่ได้เพิ่มขึ้นในวันที่ 2 ก.ย. 69 ผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการขยายระยะเวลาการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลา (term loan) เนื่องจากเป็นค่าธรรมเนียมที่ถูกบังคับใช้ตามเกณฑ์นี้ตั้งแต่ 1 ก.ย. 69
5. ลูกค้าจะทราบอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมใหม่ได้อย่างไร	ผู้ให้บริการต้องแจ้งอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมใหม่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเริ่มใช้จริง โดยต้องเปิดเผยข้อมูลอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

คำถาม	คำตอบ																									
<p>6. หลักเกณฑ์นี้บังคับใช้กับ Virtual Bank ด้วยหรือไม่</p>	<p>หลักเกณฑ์นี้บังคับใช้กับสถาบันการเงินทุกแห่งภายใต้ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งรวมถึง Virtual Bank (VB) ด้วย อย่างไรก็ตาม มีข้อกำหนดบางส่วนที่ไม่บังคับใช้กับ VB เช่น การให้บริการ statement ในรูปแบบกระดาษ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการที่เน้นช่องทางดิจิทัล โดย VB ต้องแจ้งเงื่อนไขการให้บริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนก่อนตกลงใช้บริการ เพื่อลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p>																									
<p>7. ทำไมหลักเกณฑ์ฉบับนี้จึงทยอยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 มิ.ย. 69 ถึงเดือน ต.ค. 69</p>	<p>เพื่อให้ผู้ให้บริการมีเวลาปรับระบบงานให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ใหม่ โดยทยอยบังคับใช้ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หลักเกณฑ์เริ่มมีผลตั้งแต่ 3 มิ.ย. 69 (วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา)</li> <li>• การปรับอัตราค่าธรรมเนียมทั้ง 19 รายการ มีผลตั้งแต่ ก.ค. - ต.ค. 69 ดังนี้</li> </ul> <table border="1" data-bbox="603 996 1391 1953"> <thead> <tr> <th data-bbox="603 996 1214 1041">ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม</th> <th data-bbox="1214 996 1391 1041">วันที่มีผล</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="603 1041 1214 1086">ค่าขอ statement [บัญชีเงินฝาก]</td> <td data-bbox="1214 1041 1391 1086" rowspan="7">1 ก.ค. 69</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1086 1214 1131">ค่าขอหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน [บัญชีเงินฝาก]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1131 1214 1176">ค่ารักษาบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว [บัญชีเงินฝาก]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1176 1214 1220">ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1220 1214 1265">ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่สาขา</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1265 1214 1310">ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1310 1214 1355">ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝากเช็ค</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1355 1214 1444">ค่าชดเชยอัตราแลกเปลี่ยน (commission in lieu)</td> <td data-bbox="1214 1355 1391 1444">1 ก.ค. 69 และ 1 ต.ค. 69</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1444 1214 1489">ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร ATM พื้นฐาน</td> <td data-bbox="1214 1444 1391 1489" rowspan="10">1 ก.ย. 69</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1489 1214 1534">ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร Debit พื้นฐาน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1534 1214 1579">ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่ ATM CDM CRM</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1579 1214 1624">ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การรับชำระค่าสินค้าและบริการ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1624 1214 1668">ค่าโอนเงินผ่านระบบ Bulk Payment แบบภายในวัน</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1668 1214 1713">ค่า front end fee [สินเชื่อ SMEs]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1713 1214 1780">ค่าบริการขยายระยะเวลาการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ term loan [สินเชื่อ SMEs]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1780 1214 1825">ค่าบริการต่ออายุวงเงินสินเชื่อ revolving loan [สินเชื่อ SMEs]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1825 1214 1870">ค่า prepayment fee [สินเชื่อ SMEs]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1870 1214 1915">ค่า cancellation fee [สินเชื่อ SMEs]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="603 1915 1214 1953">ค่าบริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต</td> <td data-bbox="1214 1915 1391 1953">1 ต.ค. 69</td> </tr> </tbody> </table>	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	วันที่มีผล	ค่าขอ statement [บัญชีเงินฝาก]	1 ก.ค. 69	ค่าขอหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน [บัญชีเงินฝาก]	ค่ารักษาบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว [บัญชีเงินฝาก]	ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต	ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่สาขา	ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต	ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝากเช็ค	ค่าชดเชยอัตราแลกเปลี่ยน (commission in lieu)	1 ก.ค. 69 และ 1 ต.ค. 69	ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร ATM พื้นฐาน	1 ก.ย. 69	ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร Debit พื้นฐาน	ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่ ATM CDM CRM	ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การรับชำระค่าสินค้าและบริการ	ค่าโอนเงินผ่านระบบ Bulk Payment แบบภายในวัน	ค่า front end fee [สินเชื่อ SMEs]	ค่าบริการขยายระยะเวลาการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ term loan [สินเชื่อ SMEs]	ค่าบริการต่ออายุวงเงินสินเชื่อ revolving loan [สินเชื่อ SMEs]	ค่า prepayment fee [สินเชื่อ SMEs]	ค่า cancellation fee [สินเชื่อ SMEs]	ค่าบริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต	1 ต.ค. 69
ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	วันที่มีผล																									
ค่าขอ statement [บัญชีเงินฝาก]	1 ก.ค. 69																									
ค่าขอหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน [บัญชีเงินฝาก]																										
ค่ารักษาบัญชีเงินฝากที่ไม่เคลื่อนไหว [บัญชีเงินฝาก]																										
ค่าธรรมเนียมในการเบิกถอนเงินสดด้วยบัตรเครดิต																										
ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่สาขา																										
ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต																										
ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝากเช็ค																										
ค่าชดเชยอัตราแลกเปลี่ยน (commission in lieu)	1 ก.ค. 69 และ 1 ต.ค. 69																									
ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร ATM พื้นฐาน	1 ก.ย. 69																									
ค่าแรกเข้าและรายปีบัตร Debit พื้นฐาน																										
ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การฝาก/ถอน/โอน ที่ ATM CDM CRM																										
ค่าข้ามเขต / คู่สาย - การรับชำระค่าสินค้าและบริการ																										
ค่าโอนเงินผ่านระบบ Bulk Payment แบบภายในวัน																										
ค่า front end fee [สินเชื่อ SMEs]																										
ค่าบริการขยายระยะเวลาการเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ term loan [สินเชื่อ SMEs]																										
ค่าบริการต่ออายุวงเงินสินเชื่อ revolving loan [สินเชื่อ SMEs]																										
ค่า prepayment fee [สินเชื่อ SMEs]																										
ค่า cancellation fee [สินเชื่อ SMEs]																										
ค่าบริการโอนเงินผ่านระบบบาทเน็ต	1 ต.ค. 69																									

คำถาม	คำตอบ
<p>8. หากพบผู้ให้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือคิดค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม สามารถร้องเรียนได้ทางไหน</p>	<p>ลูกค้าสามารถติดต่อ call center ของสถาบันการเงินที่ใช้บริการได้โดยตรง หากไม่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถร้องเรียนมายัง ธปท. ผ่านเว็บไซต์ ธปท. หรือ โทร 1213</p>