



ธนาคารแห่งประเทศไทย  
BANK OF THAILAND

# เอกสารรับฟังความคิดเห็น

(ร่าง) หลักเกณฑ์การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข  
ในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและ  
การให้เข้าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน  
ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย  
กันยายน 2568

## ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ / 2568

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและ  
การให้เข้าแบบลิสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์

## 1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญสำหรับประชาชน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีขนาดใหญ่ และมีปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ประกอบกับมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้บริการกับประชาชนในวงกว้าง จึงส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการในวงกว้าง และได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาเพื่อกำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยเพิ่มเติมในการกำกับดูแลธุรกิจดังกล่าว

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยทุกประเภทมีการจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่มีมาตรฐาน และข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วนภายใต้ราคาและเงื่อนไขที่เหมาะสม รวมถึงเพดานดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน

## 2. อำนาจตามกฎหมาย

2.1 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 56 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

2.2 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

2.3 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 มาตรา 12 และมาตรา 14 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

### 3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับ

3.1 สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน เฉพาะที่เป็นธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน

3.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง

3.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

3.4 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568

### 4. เนื้อหา

#### 4.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“การให้เข้าซื้อ” หมายความว่า การให้เข้าซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยมีทรัพย์สินที่ให้เข้าซื้อเป็นรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“การให้เข้าแบบลีสซิ่ง” หมายความว่า การให้เช่ารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ในลักษณะที่เป็นสัญญาเช่าที่ทำให้เกิดการโอนความเสี่ยงและผลตอบแทนทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดที่ผู้เป็นเจ้าของพึงได้รับจากสินทรัพย์ให้แก่ผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจัดการรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ตามความประสงค์ของผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าได้ใช้ประโยชน์ในรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์นั้น ทั้งนี้ ผู้เช่าจะบอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดเพียงฝ่ายเดียวไม่ได้ และเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า สิทธิในการซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่เช่าขึ้นอยู่กับข้อตกลงของผู้ให้เช่าและผู้เช่า โดยในการทำสัญญาต้องมีเนื้อหาสอดคล้องกับลักษณะของสัญญาเช่าเงินทุนตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินว่าด้วยสัญญาเช่าด้วย

“รถยนต์” หมายความว่า รถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“รถจักรยานยนต์” หมายความว่า รถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้บริการการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ที่รับทราบข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เลือกใช้บริการการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือประกอบธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นทางค้าปกติ ตามขอบเขตการบังคับใช้ของประกาศฉบับนี้

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน เฉพาะที่เป็นธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง

“กลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“สถาบันการเงินเฉพาะกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

“ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ที่มีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

“บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation” หมายความว่า บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“ค่าบริการ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้ เป็นเงิน นอกจากดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดก็ตาม ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเบี้ยปรับที่อาจ เรียกได้ตามมาตรา 46 (7) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา 10 (6) แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบ ลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568

“มาตรฐานการบัญชี” หมายความว่า มาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพ บัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ และให้หมายรวมถึงมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ออกโดยสภา วิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้วย

## 4.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้ มุ่งหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่าง รับผิดชอบและเป็นธรรม ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะใช้บริการ ระหว่างเช่าซื้อหรือเช่า แบบลีสซิ่ง เมื่อลูกค้ามีปัญหาในการชำระค่างวด จนถึงการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ใน การคุ้มครองลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ประกอบการมุ่งเน้นการให้บริการอย่าง เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสมตรงกับ ความประสงค์และความสามารถของลูกค้า (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคา และเงื่อนไข สอดคล้องกับต้นทุนผู้ประกอบการ (4) ลูกค้ามีสิทธิได้รับการให้บริการภายหลังการใช้ ผลิตภัณฑ์อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม และ (5) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการ ใช้ผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้ ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายใด ๆ จากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งมีการเปิดเผย ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนและโปร่งใส

## 4.3 หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามประเพณีธุรกรรมและกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการตาม หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ซึ่งถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการดำเนินการ โดยผู้ประกอบการสามารถดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้ โดยขอขเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ ผู้ประกอบธุรกิจทุกราย เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 1 ของประกาศฉบับนี้

#### 4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป

ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ดังนี้

(1.1) เรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับจากลูกค้ามีความเหมาะสมโดยราคาหรืออัตราที่กำหนดต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง

ทั้งนี้ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศฉบับนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

(1.2) กำหนดหลักการคำนวณและฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการ และเบี้ยปรับ ที่มีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุนของแต่ละรายการ เช่น ค่าธรรมเนียมที่เกิดขึ้นเป็นรายครั้ง ต้องไม่คำนวณเป็นอัตราร้อยละของราคารถ

(1.3) เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาให้บริการจริง โดยในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากลูกค้าล่วงหน้า หากในเวลาต่อมา ลูกค้าแจ้งยกเลิกการให้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณา นำต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้

(1.4) ไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าด้วย โดยผู้ประกอบธุรกิจจะต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า เช่น ค่าธรรมเนียมการจัดทำสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเป็นปกติกับลูกค้าทุกราย

(1.5) เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมทั้งรับทราบและเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีแนวทางดังนี้

(1.5.1) เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย และไม่ซับซ้อน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของผู้ประกอบธุรกิจ

ข้อมูลขั้นต่ำที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผย ได้แก่

1. ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่แท้จริง (effective interest rate) (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้า จำแนกตามประเภทการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

กรณีผู้ประกอบธุรกิจแสดงอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ด้วย

2. ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยผิวนัดชำระหนี้ (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าผิวนัดชำระหนี้

ทั้งนี้ สำหรับข้อมูลในข้อ 1. และ 2. ข้างต้น หากผู้ประกอบธุรกิจกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาเป็นอัตราลอยตัวเพื่อใช้อ้างอิงในการเรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น และส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (ถ้ามี) ด้วย

3. ข้อมูลค่าบริการที่เรียกเก็บได้ตามที่กำหนดในข้อ 4.3.1 (3) โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

4. ข้อมูลเบี้ยปรับ (ถ้ามี) โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากเบี้ยปรับที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

(1.5.2) กรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามข้อ 4.3.1 (1.5.1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า

(1.5.3) กรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอข้อมูลตามข้อ 4.3.1 (1.5.1) เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจต้องสามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้

(1.5.4) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เพื่อจัดให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐตามที่ร้องขอ โดยพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลให้สอดคล้องกับระยะเวลา

การใช้ข้อมูลนั้นตามแต่ละวัตถุประสงค์ด้วย เช่น ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคดีกรณีศาลร้องขอ

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.1) – (1.5.3) ไม่ใช้บังคับกับการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ให้บริการแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย<sup>1</sup> ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจกำหนดอัตราค่าบริการหรือเบี้ยปรับแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น ๆ อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องแจ้งข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งให้ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายทราบก่อนใช้บริการหรือก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับด้วย

## **(2) การเรียกเก็บดอกเบี้ย สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้ในการส่วนตัว**

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ย โดยคำนวณเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) ได้ไม่เกินอัตราดังนี้

- (2.1) กรณีรถยนต์ใหม่ไม่เกินอัตราร้อยละสิบต่อปี
- (2.2) กรณีรถยนต์ใช้แล้วไม่เกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี
- (2.3) กรณีรถจักรยานยนต์ไม่เกินอัตราร้อยละยี่สิบสามต่อปี

## **(3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ สำหรับการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา**

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุก่อนบอกเลิกสัญญาได้ต่างหาก โดยไม่ถือเป็นดอกเบี้ย ตามลักษณะค่าใช้จ่ายที่กำหนดดังต่อไปนี้

- (3.1) ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายให้แก่กรมการขนส่งทางบก กรมสรรพากร
- (3.2) ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ หรือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุน

<sup>1</sup> ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย หมายถึง ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการต่าง ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาดำเนินการด้วยวิธีการที่เห็นว่าเหมาะสมได้

ในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผลิตชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ซึ่งรายการค่าบริการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้เรียกเก็บได้กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 2 ของประกาศฉบับนี้

(3.3) ค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น ค่าแปลเอกสารทะเบียนรถ ค่าซ่อมแซมรถ

ทั้งนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

#### (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคล

##### ธรรมดา

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อสำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนงวดค่าเช่าซื้อที่ต้องชำระ วัน เดือน ปีที่ชำระ เงินค่างวดเช่าซื้อ จำนวนเงินค่าเช่าซื้อที่ชำระในแต่ละงวด โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และจำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง โดยแยกเป็นเงินต้นคงค้าง ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ รวมทั้งจำนวนส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อในกรณีที่มีการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าเมื่อมีการทำสัญญาเช่าซื้อ ตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 3 ของประกาศฉบับนี้

#### (5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด

(5.1) การกำหนดเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดในสัญญา และการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

ผู้ประกอบธุรกิจต้องระบุข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดทุกรูปแบบตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าให้ครบถ้วน โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า คำนึงถึงต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นในการดำเนินการดังกล่าว

นอกจากนี้ ในกระบวนการขาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงสาระสำคัญและเงื่อนไขของสัญญา ผลกระทบ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าให้ครบถ้วนชัดเจน รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจต้องอธิบายภาระดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาที่อาจเกิดขึ้นและการให้ส่วนลดดอกเบี้ยตามที่ระบุในเงื่อนไขสัญญาเพิ่มเติมด้วย

(5.2) การกำหนดส่วนลดดอกเบียที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องถือปฏิบัติในเรื่องการกำหนดส่วนลดดอกเบียที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาในกรณีที่มีการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด ดังนี้

**(5.2.1) กรณีลูกค้าประสงค์จะขอชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ** โดยไม่ผ่อนชำระค่าเช่าซื้อเป็นรายงวดตามสัญญาเช่าซื้อ ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบียที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้าโดยคำนวณตามแนวทางที่กำหนดในมาตรฐานการบัญชีว่าด้วยเรื่องสัญญาเช่า ดังนี้

(5.2.1.1) กรณีชำระค่างวดมาแล้วไม่เกินหนึ่งในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละหกสิบของดอกเบียเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.2) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าหนึ่งในสามแต่ไม่เกินสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของดอกเบียเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.3) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดทั้งหมดของดอกเบียเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

**(5.2.2) กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อจากการที่ลูกค้าผิดสัญญา** ให้ผู้ประกอบการธุรกิจคำนวณมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ โดยคำนวณจาก (1) ค่างวดที่ผิดนัดชำระ (2) ค่างวดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ (3) ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าเช่าซื้อก่อนบอกเลิกสัญญา (4) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้จ่ายแทนลูกค้าไป ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ก่อนบอกเลิกสัญญา และ (5) ดอกเบียผิดนัดชำระก่อนบอกเลิกสัญญา และดำเนินการดังนี้

**(5.2.2.1) กรณีลูกค้าหรือผู้ค้ำประกันใช้สิทธิซื้อตามมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อก่อนผู้ประกอบการธุรกิจนำรถออกขาย** ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบียที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระแก่ลูกค้าตามอัตราและการคิดคำนวณตามข้อ 4.3.1 (5.2.1)

**(5.2.2.2) กรณีผู้ประกอบการธุรกิจนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกขาย** ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องควบคุมการขายให้เป็นไปด้วยความเที่ยงธรรมและโปร่งใส หากได้ราคาเกินกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อตามข้อ 4.3.1 (5.2.2) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องคืนเงินส่วนที่เกินนั้นให้แก่ลูกค้า แต่หากได้ราคาน้อยกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ

ลูกค้าต้องรับผิดชอบในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเข้าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระหลังจากที่บอกเลิกสัญญากับลูกค้า

นอกจากนี้ กระบวนการบอกเลิกสัญญา การแจ้งลูกค้าและผู้ค้าประกันให้ทราบถึงสิทธิในการซื้อคืน รวมถึงการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกขายให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่องให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

#### 4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ

ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในแต่ละกรณี ดังนี้

##### (1) การคิดดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้ที่เหมาะสม และฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้ ควรสอดคล้องกับภาระหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระตามความเป็นจริง โดยพิจารณาควบคู่ไปกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อสร้างวินัยและสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนได้ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

การคิดดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กรณีการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้ถือปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ โดยกรณีการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านิติบุคคล และการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

##### (1.1) อัตราดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้า

บุคคลธรรมดา ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนึงจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เช่น ความเสี่ยงของลูกค้า ประวัติการจ่ายชำระหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้ได้ไม่เกินร้อยละห้าต่อปี

(1.2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้ แยกหลักเกณฑ์ตามประเภทลูกค้าได้ดังนี้

(1.2.1) การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนวณดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้บนฐานของค่างวด ซึ่งประกอบไปด้วยเงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ลูกค้าค้างชำระในแต่ละงวดไปจนถึงวันที่ลูกค้านำค่างวดมาจ่ายชำระคืน แต่ต้องไม่เกินกว่าวันบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อ

(1.2.2) การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านิติบุคคลและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท ที่มีการคำนวณดอกเบี้ยผิदनัดชำระหนี้บนฐานของค่างวดอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.2.1) ได้

### (1.3) ลำดับการตัดชำระหนี้ สำหรับการให้เข้าซื้อแก่ลูกค้าบุคคล

**ธรรมดา** ให้ผู้ประกอบการธุรกิจทุกประเภทนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ตามยอดหนี้แต่ละงวด โดยให้ตัดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระนานที่สุดก่อน แล้วจึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมา ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (1.1) - (1.3) เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ เช่น ไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ เรียกเก็บในอัตราหรือจำนวนต่ำกว่าที่ประกาศฉบับนี้กำหนด คำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้จากฐานการคำนวณเฉพาะส่วนที่เป็นเงินต้นของค้างงวด และตัดชำระเงินต้นก่อนเป็นอันดับแรก

### (1.4) ข้อกำหนดอื่น ๆ

(1.4.1) กรณีที่ลูกค้ามีการผิดนัดชำระหนี้ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.1) – (1.3) มาถือปฏิบัติด้วย

(1.4.2) กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีการขายหรือโอนหนี้ที่ให้ผู้เข้าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ไปยังผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการอื่น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องนำส่งข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน เช่น สัญญา ตารางการผ่อนชำระหนี้ รวมถึงประวัติการจ่ายและการค้างชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้สามารถคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และลำดับการตัดชำระหนี้ต่อจากผู้ประกอบการธุรกิจเดิมได้อย่างต่อเนื่อง

## (2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้ที่เหมาะสม โดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

(2.1) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

(2.2) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

(2.3) ผู้ประกอบธุรกิจอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดในข้อ (2.1) และ (2.2) ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้ถือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 4 ของประกาศฉบับนี้ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังนี้

| หลักเกณฑ์                                         | สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. วัฒนธรรมองค์กร                                 | คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ รับผิดชอบการผลักดัน และควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม                                                                                                                                   |
| 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์                              | ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม                                                                                                                                          |
| 3. การโฆษณา                                       | ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ |
| 4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์                          | ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวน ความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องวัตถุประสงค์และความต้องการใช้เงินของลูกค้า                                |
| 5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้ | ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์                  |
| 6. การดำเนินการตามกฎหมาย                          | ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน เมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้                                                                              |

| หลักเกณฑ์                                | สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า                | ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเข้าถึงเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ |
| 8. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน | ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา ที่ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และยุติธรรม                                                                                                 |

### (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

(3.1) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

(3.2) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

(3.3) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(3.4) ผู้ประกอบการธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีได้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจตามข้อ 4.3.2 (3.1) - (3.3) ที่ให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนกับดำเนินการด้วยตนเอง และต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือก<sup>2</sup> ผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

<sup>2</sup> การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกสามารถพิจารณาจาก (1) ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน และ (5) ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก หากเป็นการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

#### (4) การควบคุมภายใน

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ซึ่งรวมถึงระบบการควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยต้องควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในดังกล่าว

#### 4.4 การรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตน

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซซึ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงมีใช้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ถือปฏิบัติดังนี้

4.4.1 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าซื้อหรือการให้เข้าแบบสลิซซึ่งก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ ให้มารายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายในวันที่ 31 มีนาคม 2569

4.4.2 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจให้เข้าซื้อหรือการให้เข้าแบบสลิซซึ่งตั้งแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้มารายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 120 วัน นับจากวันที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ทั้งนี้ ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือในระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### 4.5 การรายงานข้อมูลและการแจ้งเปลี่ยนแปลงต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

4.5.1 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงานตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบนระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงจัดทำและจัดส่งรายงานและข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

4.5.2 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสูงสุดของผู้ประกอบการธุรกิจ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินแจ้งเปลี่ยนแปลงตามช่องทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

#### 4.6 การเลิกประกอบธุรกิจ

ให้แจ้งการเลิกประกอบธุรกิจให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ไม่มียอดเข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซซึ่งค้างและผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินไม่ประสงค์ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซซึ่งแล้ว

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจอาจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขอื่น ๆ อย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของลูกค้า ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดด้วยก็ได้

#### 4.7 การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจ หรือกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษดังกล่าวตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยอนุโลม

#### 4.8 การสั่งให้แก้ไข หรือระงับการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้แก้ไข หรือระงับการดำเนินงานธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งซึ่งทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติตามก็ได้

#### 4.9 บทเฉพาะกาล

4.9.1 ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ได้รับรายงานตัวต่อธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนวันที่ประกาศนี้มีผลบังคับใช้ จะถือว่าผู้ประกอบการธุรกิจได้แสดงตนตามประกาศฉบับนี้แล้ว

4.9.2 ประกาศฉบับนี้ ให้ใช้บังคับรวมถึงสัญญาที่เกิดขึ้นก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับและยังมีผลผูกพันที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจกับลูกค้าด้วย

4.9.3 หลักเกณฑ์เฉพาะ ข้อ 4.3.2 (1) เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ ให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ XX เดือน YY 2569

4.9.4 หลักเกณฑ์เฉพาะ ข้อ 4.3.2 (2) เรื่อง การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ด้านการโฆษณา สำหรับโฆษณาผ่านสื่อทางสังคม (social media) เดิมที่มีอยู่ก่อนประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมได้ แต่ต้องไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก และสำหรับโฆษณาที่ไม่ใช่สื่อภาพเคลื่อนไหว สื่อเสียง และสื่อดิจิทัลให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ XX เดือน YY 2569

## 5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ X ธันวาคม 2568

(นายวิทัย รัตนากร)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 1213

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- [RLP-RPD@bot.or.th](mailto:RLP-RPD@bot.or.th) : สำหรับข้อ 4.3.1(2) และข้อ 4.3.2(3)
- [FCPolicyDiv@bot.or.th](mailto:FCPolicyDiv@bot.or.th) : สำหรับข้อ 4.3.1(1) ข้อ 4.3.1(3) – 4.3.1(5) และข้อ 4.3.2(1) – 4.3.2(2)
- [hpls-bot@bot.or.th](mailto:hpls-bot@bot.or.th) : สำหรับข้อ 4.4

ขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

และผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน

### 1.1 ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้ถือปฏิบัติดังนี้

| หลักเกณฑ์<br><br>ธุรกรรม                         | 4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป                                                                                                 |                                       |                                                               |                                                |                                                                                 |                                                                                   | 4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ                                       |             |                         | 4.3.2 (2)<br>การให้บริการทาง<br>การเงินอย่าง<br>รับผิดชอบและ<br>เป็นธรรม | 4.3.2 (3)<br>การใช้บริการ<br>จากผู้ให้บริการ<br>ภายนอก<br>(Outsourcing)                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | 4.3.1 (1)<br>การปฏิบัติ<br>เกี่ยวกับการ<br>เรียกเก็บและ<br>การเปิดเผย<br>ข้อมูลดอกเบี้ย<br>ค่าบริการ และ<br>เบี้ยปรับ | 4.3.1 (2)<br>การเรียกเก็บ<br>ดอกเบี้ย | 4.3.1 (3)<br>ประเภทและ<br>รายการ<br>ค่าบริการและ<br>เบี้ยปรับ | 4.3.1 (4)<br>การจัดทำ<br>ตารางแสดง<br>ภาระหนี้ | 4.3.1 (5)<br>การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชี<br>หรือการยกเลิกสัญญา ก่อน<br>กำหนด |                                                                                   | 4.3.2 (1)<br>การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ |             |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                  |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                | การกำหนด<br>เงื่อนไขสัญญา<br>และแจ้งให้ลูกค้า<br>ทราบในกระบวนการ<br>การขาย      | การกำหนด<br>ส่วนลดดอกเบี้ยที่<br>ยังไม่ถึงกำหนด<br>ชำระ                           | อัตราดอกเบี้ย<br>ผิดนัดชำระหนี้                            | ฐานการคำนวณ | ลำดับการตัด<br>ชำระหนี้ |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อ                    |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                |                                                                                 |                                                                                   |                                                            |             |                         |                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)</li><li>ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบต่อและเป็นธรรม (Responsible Lending) (ไม่ใช้บังคับกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน</li><li>ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ</li></ul> |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่บุคคลธรรมดา<br>เพื่อใช้ส่วนตัว | ✓                                                                                                                     | ✓                                     | ✓                                                             | ✓                                              | ✓                                                                               | ✓                                                                                 | ✓                                                          | ✓           |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่บุคคลธรรมดา<br>เพื่อการค้า     | ✓                                                                                                                     |                                       | ✓                                                             | ✓                                              | ✓                                                                               | ✓                                                                                 | ✓                                                          | ✓           |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่นิติบุคคล                      | ✓                                                                                                                     |                                       |                                                               |                                                | ✓                                                                               |                                                                                   |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าแบบลิสซิ่ง              |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                |                                                                                 | ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย<br>ว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ให้เข้าแบบลิสซิ่ง<br>แก่บุคคลธรรมดา              | ✓                                                                                                                     |                                       | ✓                                                             |                                                | ✓                                                                               |                                                                                   |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ให้เข้าแบบลิสซิ่ง<br>แก่นิติบุคคล                | ✓                                                                                                                     |                                       |                                                               |                                                | ✓                                                                               |                                                                                   |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 1.2 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซึ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้ถือปฏิบัติดังนี้

| หลักเกณฑ์                                        | 4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป                                                                                                 |                                       |                                                               |                                                |                                                                                |                                                         | 4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ                                       |             |                         |                                                                          |                                                                         |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | 4.3.1 (1)<br>การปฏิบัติ<br>เกี่ยวกับการ<br>เรียกเก็บและ<br>การเปิดเผย<br>ข้อมูลดอกเบี้ย<br>ค่าบริการ และ<br>เบี้ยปรับ | 4.3.1 (2)<br>การเรียกเก็บ<br>ดอกเบี้ย | 4.3.1 (3)<br>ประเภทและ<br>รายการ<br>ค่าบริการและ<br>เบี้ยปรับ | 4.3.1 (4)<br>การจัดทำ<br>ตารางแสดง<br>ภาระหนี้ | 4.3.1 (5)<br>การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชี<br>หรือการยกเลิกสัญญาก่อน<br>กำหนด |                                                         | 4.3.2 (1)<br>การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ |             |                         | 4.3.2 (2)<br>การให้บริการทาง<br>การเงินอย่าง<br>รับผิดชอบและ<br>เป็นธรรม | 4.3.2 (3)<br>การใช้บริการ<br>จากผู้ให้บริการ<br>ภายนอก<br>(Outsourcing) |
|                                                  |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                | การกำหนด<br>เงื่อนไขในสัญญา<br>และแจ้งให้ลูกค้า<br>ทราบในกระบวนการ<br>การขาย   | การกำหนด<br>ส่วนลดดอกเบี้ยที่<br>ยังไม่ถึงกำหนด<br>ชำระ | อัตราดอกเบี้ย<br>ผิดนัดชำระหนี้                            | ฐานการคำนวณ | ลำดับการตัด<br>ชำระหนี้ |                                                                          |                                                                         |
| ธุรกรรม                                          |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                |                                                                                |                                                         |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                         |
| ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อ                    |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                |                                                                                |                                                         |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                         |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่บุคคลธรรมดา<br>เพื่อใช้ส่วนตัว | ✓                                                                                                                     | ✓                                     | ✓                                                             | ✓                                              | ✓                                                                              | ✓                                                       | ✓                                                          | ✓           | ✓                       | ✓                                                                        | ✓                                                                       |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่บุคคลธรรมดา<br>เพื่อการค้า     | ✓                                                                                                                     |                                       | ✓                                                             | ✓                                              | ✓                                                                              |                                                         | ✓                                                          | ✓           | ✓                       | ✓                                                                        | ✓                                                                       |
| ให้เข้าซื้อ<br>แก่นิติบุคคล                      | ✓                                                                                                                     |                                       |                                                               |                                                | ✓                                                                              |                                                         |                                                            | ✓           |                         |                                                                          | ✓                                                                       |
| ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าแบบลิสซึ่ง              |                                                                                                                       |                                       |                                                               |                                                |                                                                                |                                                         |                                                            |             |                         |                                                                          |                                                                         |
| ให้เข้าแบบลิสซึ่ง<br>แก่บุคคลธรรมดา              | ✓                                                                                                                     |                                       | ✓                                                             |                                                | ✓                                                                              |                                                         |                                                            | ✓           |                         | ✓                                                                        | ✓                                                                       |
| ให้เข้าแบบลิสซึ่ง<br>แก่นิติบุคคล                | ✓                                                                                                                     |                                       |                                                               |                                                | ✓                                                                              |                                                         |                                                            | ✓           |                         |                                                                          | ✓                                                                       |

### รายการค่าบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้

ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ หรือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผิณฑ์ชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ตามที่กำหนดในข้อ 4.3.1 (3.2) ตามรายการดังนี้

1. ค่าติดตามทางถามหนี้
2. ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามของลูกค้าร้องขอ
3. ค่าสำรวจและประเมินราคาารถ
4. ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต
5. ค่าใช้จ่ายการชำระเงิน เช่น ชำระโดยหักบัญชีธนาคาร ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ชำระที่จุดบริการรับชำระ ชำระโดยเช็คหรือธนาคณัติทางไปรษณีย์
6. ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน
7. ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย
8. ค่าธรรมเนียมการเรียกเก็บเช็คต่างจังหวัด
9. ค่าเบี้ยประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
10. ค่าเบี้ยประกันภัยรถยนต์และรถจักรยานยนต์
11. ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า
12. ค่าจัดทำชุดโอนกรรมสิทธิ์ในครั้งที่ 2 เป็นต้นไป
13. ค่าพิจารณาคุณสมบัติผู้ค้ำประกัน กรณีลูกค้าเปลี่ยนผู้ค้ำประกัน

ทั้งนี้ ค่าบริการข้างต้นให้หมายรวมถึงค่าบริการอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าเพื่อให้บริการอย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม

## ตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ

## ตัวอย่าง

- ลูกค้าทำสัญญาเช่าซื้อ ราคารถยนต์ 107,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- ระยะเวลาผ่อนชำระ 12 เดือน
- อัตราดอกเบี้ยคงที่ (fixed rate) 8.00% ต่อปี [คิดเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate) 14.45% ต่อปี]
- ค่างวดเช่าซื้อต่อเดือน = 9,630 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- กำหนดส่วนลดกรณีลูกค้ามีความประสงค์จะขอชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ดังนี้
  - ชำระค่างวดมาแล้วไม่เกินหนึ่งในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา  
ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละหกสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ
  - ชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าหนึ่งในสามแต่ไม่เกินสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา  
ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ
  - ชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา  
ให้ได้รับส่วนลดทั้งหมดของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

| งวดที่ | วันชำระ<br>ค่าเช่าซื้อ<br>(วัน/เดือน/ปี) | จำนวนเงิน<br>ค่าเช่าซื้อ<br>(รายงวด) | การนำเงินค่างวดเช่าซื้อไปชำระ |                         |                     | จำนวนเงิน<br>ค่าเช่าซื้อคงค้าง |                      | ส่วนลด<br>ดอกเบี้ย<br>เช่าซื้อ |
|--------|------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|        |                                          |                                      | เงินต้น                       | ดอกเบี้ย<br>ค่าเช่าซื้อ | ภาษี<br>มูลค่าเพิ่ม | เงินต้น<br>คงค้าง              | ดอกเบี้ย<br>เช่าซื้อ |                                |
| 1      | 5-ม.ค.-68                                | 9,630                                | 7,796                         | 1,204                   | 630                 | 92,204                         | 6,796                | 4,077                          |
| 2      | 5-ก.พ.-68                                | 9,630                                | 7,890                         | 1,110                   | 630                 | 84,315                         | 5,685                | 3,411                          |
| 3      | 5-มี.ค.-68                               | 9,630                                | 7,985                         | 1,015                   | 630                 | 76,330                         | 4,670                | 2,802                          |
| 4      | 5-เม.ย.-68                               | 9,630                                | 8,081                         | 919                     | 630                 | 68,250                         | 3,750                | 2,250                          |
| 5      | 5-พ.ค.-68                                | 9,630                                | 8,178                         | 822                     | 630                 | 60,071                         | 2,929                | 2,050                          |
| 6      | 5-มิ.ย.-68                               | 9,630                                | 8,277                         | 723                     | 630                 | 51,795                         | 2,205                | 1,544                          |
| 7      | 5-ก.ค.-68                                | 9,630                                | 8,376                         | 624                     | 630                 | 43,419                         | 1,581                | 1,107                          |
| 8      | 5-ส.ค.-68                                | 9,630                                | 8,477                         | 523                     | 630                 | 34,942                         | 1,058                | 741                            |
| 9      | 5-ก.ย.-68                                | 9,630                                | 8,579                         | 421                     | 630                 | 26,362                         | 638                  | 638                            |
| 10     | 5-ต.ค.-68                                | 9,630                                | 8,683                         | 317                     | 630                 | 17,680                         | 320                  | 320                            |
| 11     | 5-พ.ย.-68                                | 9,630                                | 8,787                         | 213                     | 630                 | 8,893                          | 107                  | 107                            |
| 12     | 5-ธ.ค.-68                                | 9,630                                | 8,893                         | 107                     | 630                 | -                              | -                    | -                              |
| รวม    |                                          | 115,560                              | 100,000                       | 8,000                   | 7,560               |                                |                      |                                |

## การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

### 1. วัฒนธรรมองค์กร

คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ รับผิดชอบการผลักดัน และควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม

คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร ต้องให้ความสำคัญกับ เรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม ให้บริการด้วยความจริงใจ ไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยรับผิดชอบผลักดัน การให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล รวมถึงติดตามและควบคุมดูแลภาพรวม การดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม

#### ตัวอย่างการติดตามควบคุมดูแลภาพรวมการให้บริการ

- ควบคุมดูแลให้พนักงานให้ข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้าครบถ้วน
- ติดตามภาพรวมการให้บริการจากข้อมูลภายในของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น แนวโน้มเรื่องร้องเรียน ผลการสำรวจความพึงใจ รายงานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (compliance report) ผลจากการ ตรวจสอบแบบไม่แสดงตน (mystery shopping)

## 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์

**ผู้ประกอบการต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ  
และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม**

2.1 ผู้ประกอบการต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขายให้เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้คืน และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลของพนักงานขาย

ตัวอย่างการพิจารณาความเหมาะสมของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขาย

- ความสามารถทางการเงินที่จะรับภาระหรือรับความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น การมีตัวเลือกระยะเวลาการผ่อนชำระที่หลากหลาย อาทิ 36 - 72 เดือน
- ความสามารถในการทำความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ของกลุ่มลูกค้า เช่น เงื่อนไขการทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินเช่าซื้อ
- ความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงานขาย เช่น การศึกษา องค์กรความรู้ ประสบการณ์ การอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

2.2 ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ประกอบการอื่นในการกำหนดราคา และเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยเฉพาะการร่วมกันกำหนดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย

2.3 ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงเรื่องร้องเรียนและสาเหตุของปัญหาของผลิตภัณฑ์และการให้บริการในอดีต เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2.4 ผู้ประกอบการต้องป้องกันไม่ให้เกิดการพัฒนาหรือการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขัดต่อหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก

2.5 ผู้ประกอบการต้องบริหารความเสี่ยงในการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร กล่าวคือ จะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนความจำเป็นในการป้องกันความเสี่ยง

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงโดยที่ไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร

- หากผู้ประกอบการพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีหลักประกันที่มีคุณภาพและมูลค่าครอบคลุมภาระหนี้แล้ว ผู้ประกอบการต้องไม่บังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- กรณีที่ลูกค้ายังมีประกันวินาศภัยเดิมอยู่ ผู้ประกอบการต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่
- ประเภทของประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ต้องเหมาะสมกับสภาพของรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์และความเสี่ยงของลูกค้า

2.6 สนับสนุนให้ผู้ประกอบการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- กรณีที่ลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ หรือคะแนนเครดิตดี หรือมีประวัติชำระหนี้ดีต่อเนื่องกับเจ้าหนี้รายอื่น ผู้ให้บริการควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่าหรือมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า
- กรณีที่ลูกค้าเดิมเคยได้รับอนุมัติการให้สินเชื่อและให้เช่าแบบลีสซิ่ง ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก และปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ดีอย่างต่อเนื่อง ผู้ให้บริการควรพิจารณาทบทวนเสนออัตราดอกเบี้ยที่ปรับลดลงให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

2.7 กรณีผู้ประกอบการมีการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (product due diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น

### 3. การโฆษณา

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้” “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ

#### 3.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

3.1.1 โฆษณาต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน เช่น ขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

3.1.2 กรณีผู้ประกอบการโฆษณาด้วยอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญให้ครบถ้วนชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน เช่น การแสดงเงื่อนไขที่ลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การแสดงระยะเวลาที่จะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม อย่างไรก็ตาม กรณีเงื่อนไขอื่น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระบุให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากช่องทางอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

#### ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- แสดงเงื่อนไขสำคัญแต่ไม่ชัดเจน เช่น ตัวอักษรเล็กจนอ่านออกได้ยาก พูดเร็วจนรับสารไม่ได้
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แต่ไม่แสดงเงื่อนไขสำคัญว่าสำหรับระยะเวลาผ่อนชำระ 1 ปีแรกเท่านั้น
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0% แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะกรณีเมื่อลูกค้าชำระเต็มจำนวนภายในวันครบกำหนดชำระ
- แสดงค่างวดและระยะเวลาในการผ่อนชำระ แต่ไม่แจ้งว่ามีการจ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นเงินก้อนใหญ่ (balloon payment)
- กำหนดว่าฟรีค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะค่าธรรมเนียมปีแรกเท่านั้น

#### 3.2 โฆษณาต้อง “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้”

3.2.1 โฆษณาต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) (ร้อยละต่อปี) เป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (product program)

3.2.2 กรณีผู้ประกอบการแสดงอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตามข้อ 3.2.1 ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ให้ชัดเจนด้วย

#### ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลอัตราดอกเบี้ย

##### - กรณีใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่:

อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่อยู่ระหว่าง 3-6% ต่อปี

หมายเหตุ: เทียบเท่าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (EIR) 5.4-10.8% ต่อปี

กรณีที่ผู้ประกอบการใช้สื่อโฆษณาขึ้นเดียวในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หลายผลิตภัณฑ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการแสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์มีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันมาก

### 3.3 สนับสนุนให้โฆษณา “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร”

สนับสนุนให้ผู้ประกอบการใช้ถ้อยคำที่ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร หรือทำให้เข้าใจว่าการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ หรือทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ไม่ได้ทำอย่างรอบคอบ

#### ตัวอย่างโฆษณาที่มีถ้อยคำไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “รถหรู ขับก่อน ผ่อนทีหลัง”
- แสดงให้เห็นว่าอาจไม่ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เช่น “ใคร ๆ ก็กู้ได้”  
“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้” “ไม่เช็ก” “ไม่เช็กบูโร” “ไม่เช็กเครดิตบูโร” “ติดบูโรก็กู้ได้”
- แสดงให้เห็นว่าการกู้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการเร่งให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “กู้เงินเรื่องง่าย ๆ” “กู้ง่าย” “อนุมัติง่าย” “แค่ถือบัตรประชาชนมา ก็ได้รับกลับบ้าน”

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องมีแนวทางในการควบคุมพนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 3 เรื่อง การโฆษณาของประกาศฉบับนี้ อย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ประกอบการสามารถทำได้ (best effort)

#### 4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องวัตถุประสงค์และความต้องการใช้เงินของลูกค้า

##### 4.1 การขายและการให้บริการ

4.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และข้อควรระวัง โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ

ข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องอธิบายแก่ลูกค้า ได้แก่

1. เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อผลิตภัณฑ์เข้าชื่อ วงเงิน จำนวนงวด อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ประเภทประกันภัยที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและผู้ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขาย
2. วิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนด และวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อจ่ายมากกว่าค่างวด เช่น ในกรณีที่ลูกค้านำเงินมาจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด ผู้ประกอบการจะนำไปรอดตัดค่างวดในงวดถัดไป
3. ข้อควรระวังที่สำคัญ ผลของการจ่ายหนี้ช้า เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัด การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา การดำเนินการตามกฎหมาย อาทิ ฟ้องร้อง บังคับคดี ยึดทรัพย์ ยึดรถ

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- ผู้ประกอบการธุรกิจควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น

ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนว่า การให้เข้าชื่อและให้เข้าแบบสลิซซึ่งมีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา
- ผู้ประกอบการธุรกิจบังคับขายประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย หรือทำประกันคุ้มครองที่เกินความเหมาะสม พร้อมกับการทำสัญญาเข้าชื่อหรือสัญญาเช่าทางการเงิน
- ผู้ประกอบการธุรกิจให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นของ “แถม” หรือ “ไม่มีค่าใช้จ่าย” หากในความเป็นจริงมีค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องชำระเพิ่มเติม

4.1.2 ไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือ กำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายื่นคำขอ เช่น ไม่บังคับหรือแจ้งให้ลูกค้าต้องทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินผลิตภัณฑ์เข้าซื้อหรือควบคู่กับการขอเข้าซื้อ เว้นแต่การขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับการให้เข้าซื้อรถยนต์

ทั้งนี้ ในกรณีที่กำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ต้องพิจารณาเสนอขายให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งห้ามผู้ประกอบการธุรกิจบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือให้เป็นเงื่อนไขในการพิจารณาอนุมัติการให้เข้าซื้อหรือการให้เช่าแบบสลิซซิง โดยต้องให้สิทธิลูกค้าในการเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

4.1.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องคัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย

กรณีผู้ประกอบการเสนอขายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ประกันวินาศภัย ประกันชีวิต ผู้ประกอบธุรกิจต้องควบคุมดูแลให้พนักงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมาย และมีรายละเอียดหรือเอกสารที่แสดงให้ลูกค้าทราบได้ว่า พนักงานหรือบุคลากรดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้สามารถขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้

4.1.4 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบ เครื่องมือ หรือกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการเสนอขายไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอขายในลักษณะพบกันต่อหน้า (face to face) และทางโทรศัพท์ (tele-sale) เช่น กำหนดช่วงเวลาและจำนวนครั้งในการติดต่อเสนอขายทางโทรศัพท์ มีแนวปฏิบัติชัดเจนกรณีลูกค้าไม่ประสงค์ใช้บริการ มีการลงโทษกรณีพบการขายที่รับเร้าลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

4.1.5 กรณีการเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เช่น กรณีผู้มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ พนักงานอาจใช้อ่านข้อมูลให้ฟัง อธิบายข้อมูลสำคัญ ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หรืออาจใช้อเอกสารที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าปกติ

4.1.6 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้าประกันลงนามในสัญญา

4.1.7 เมื่อลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรม เช่น สัญญาเข้าซื้อ สัญญาเช่าทางการเงิน แก่ลูกค้าทุกครั้ง

## 4.2 การปฏิบัติหลังการขาย

4.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือที่จะเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าธรรมเนียมรายปี (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย ทั้งนี้ ในกรณีการให้เช่าแบบลีสซิง ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจแยกรายละเอียดค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ออกจากค่าเช่า ให้ชัดเจน

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดแนวปฏิบัติให้ไม่ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าเกี่ยวกับค่างวดที่ต้องชำระก่อนถึงวันครบกำหนดชำระได้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีวิธีการที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ครบถ้วนแล้ว แต่หากผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งการเรียกเก็บดังกล่าวและผลของการไม่จ่ายชำระให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนด้วย

4.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมอบเอกสารหรือหลักฐานการชำระเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

4.2.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ประกอบธุรกิจ โดยผู้ประกอบธุรกิจได้มีการระบุไว้ในสัญญา รวมถึงกรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตามกฎหมาย ตามคำสั่งศาล หรือหน่วยงานรัฐ

(2) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้สิทธิลูกค้าตัดสินใจเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าที่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวจะต้องให้ความยินยอมแก่ผู้ประกอบธุรกิจ

## 5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์

### 5.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิ หลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถทำได้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

5.1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องให้ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ เบี้ยปรับหรือค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา และการดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

5.1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

5.1.4 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้น จำเป็นต้องประเมินราคาทรัพย์สินที่ให้เข้าซื้อหรือให้เช่าแบบสลิซซึ่งเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคา ดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยต้องเรียกเก็บอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่สร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการเรียกเก็บ ดังกล่าวอย่างชัดเจนในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

### 5.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้า

5.2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เมื่อลูกค้าเริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิ หลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถทำได้ เพื่อให้ลูกค้ามีกระแสเงินสดเพียงพอ ในการดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถใช้วิธีการสอบถามลูกค้าถึงความสามารถ ในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการประเมินว่าลูกค้ามีเงินเหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพ แทนการใช้เอกสารได้ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้ายที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระค้างงวดไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาว่าลูกค้าจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยต้องให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก่อนลูกค้าค้างชำระค้างงวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ

(2) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระค้างงวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ซึ่งรวมถึงกรณีที่ถูกตัดออกจากบัญชี (write-off) แล้ว โดยเร็ว อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ประกอบการธุรกิจโอนขายลูกค้า ยึดทรัพย์ และดำเนินการตามกฎหมาย

5.2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่โอนขายลูกค้าที่ด้อยคุณภาพให้แก่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ให้บริการ ภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่นำทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงออกจำหน่ายก่อน ครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ผู้ประกอบการธุรกิจเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2.4 กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้า ตามข้อ 5.2.1 เท่าที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับ จากลูกค้า หรือลูกค้าปฏิเสธเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ประกอบการธุรกิจ ต่อไปได้

5.2.5 กรณีที่มีการนำทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกค้าต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิได้รับชำระหนี้ นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจ ต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าด้วย

5.2.6 กรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้เนื่องจาก เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกค้าภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้โอกาสลูกค้าในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายหนี้ หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยวิธีอื่น อย่างที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกค้าได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดทรัพย์ของลูกค้ารายดังกล่าว

### 5.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

5.3.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกค้าย รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกค้ายที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาดังชำระ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้

5.3.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกให้ลูกค้ายชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ายประกันชำระหนี้ ยกเว้น กรณีลูกค้ายถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกค้ายไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ายประกัน ซึ่งเป็นนิติบุคคลได้อนุญาตยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบร่วมกัน

#### ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้ายดังต่อไปนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้ายแต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกค้ายที่น่าจะฟื้นตัว
- ในกรณีที่ลูกค้ายสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียม เบี้ยปรับ หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายของลูกค้าย ที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าย

#### ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกค้าย ทำให้ลูกค้ายไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้ายต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้

## 6. การดำเนินการตามกฎหมาย

**ผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน  
เมื่อลูกค้าดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม  
ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้**

6.1 ผู้ประกอบการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกค้า รวมถึงการติดตามทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงกลับคืน ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

6.2 กรณีที่ลูกค้าประสงค์ทราบข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายของตน ผู้ประกอบการต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่ลูกค้า เช่น ภาระหนี้ ยอดหนี้คงค้าง สิทธิหน้าที่ ผลทางกฎหมาย การใช้สิทธิในชั้นศาล และช่องทางในการเจรจาประนีประนอม โดยอาจแจ้งด้วยวาจา หรือจัดทำสรุปข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเอกสารได้ตามความเหมาะสม

6.3 กรณีที่ลูกค้าอยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเปิดโอกาสให้ลูกค้าไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนต้องควบคุมดูแลไม่ให้พนักงานหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนให้ข้อมูลลูกค้าในลักษณะที่ไม่ให้ไปศาล

### ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่ทนายความของผู้ประกอบการเสนอให้ลูกค้า โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ หากมีเหตุผลอันสมควรให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำพิพากษานั้นได้ เช่น การพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้ายังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้
- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกยึดทรัพย์สินเพื่อชำระหนี้ สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยการจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์สินลูกค้าขายทอดตลาด

## 7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันการเข้าถึง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ

### 7.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจ โดยคำนึงถึงประเด็นดังนี้

- (1) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม
- (2) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น
- (3) การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน โดยบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือการจ้างงาน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (need to know basis)

#### ตัวอย่างการควบคุมการเข้าถึงระบบงาน

- อนุญาตให้เฉพาะพนักงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลลูกค้าเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้เท่านั้น
- ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้วที่มีข้อมูลลูกค้าปรากฏอยู่ด้วยวิธีที่เหมาะสมโดยไม่นำเอกสารดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ซ้ำ (reuse) เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า

- (4) กรณีผู้ประกอบการออกผลิตภัณฑ์ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะ co-brand ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ประกอบการยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

### 7.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

7.2.1 ผู้ประกอบการจะต้องเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเท่าที่จำเป็น โดยมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าบุคคลอื่นที่เป็นผู้รับข้อมูล สามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลและความสามารถของผู้ประกอบการในการควบคุมดูแลการดูแลข้อมูลของผู้รับข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญ

### 7.2.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน โดยไม่กระทบต่อการพิจารณาให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่ง พร้อมระบุวัตถุประสงค์ รายชื่อผู้รับข้อมูล และประเภทผู้รับข้อมูล<sup>3</sup> ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม โดยต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน รวมถึงระบุถ้อยคำว่าการขอความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์ในตำแหน่งหรือบริเวณที่ลูกค้าสามารถเห็นข้อความดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและโดยง่าย เช่น ด้านบนแบบฟอร์มหรือบริเวณก่อนที่ลูกค้าจะเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอม

#### ตัวอย่างข้อความการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า

- “ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันชีวิตให้แก่พันธมิตรของบริษัท โดยมีรายชื่อดังนี้ บริษัทประกันภัย ก. บริษัทประกันชีวิต ข.”

ทั้งนี้ กรณีมีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ประกอบธุรกิจได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เพียงพอ แต่หากผู้รับข้อมูลดังกล่าวเป็นผู้รับข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มของประเภทผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าได้เคยให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลไว้ ผู้ให้บริการจะต้องขอความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก โดยต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าและแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายที่ลูกค้ายกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวโดยเร็ว

<sup>3</sup> กรณีการแจ้งประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ เป็นกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจยังไม่ทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่แน่ชัด ณ เวลาที่ขอความยินยอมจากลูกค้า ทั้งนี้ เมื่อทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่แจ้งให้ลูกค้าทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลนั้นด้วย

## 8. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

**การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของผู้ประกอบธุรกิจ  
มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม**

8.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีช่องทางในการรับแจ้งปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก

8.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดมาตรการในการรับและดำเนินการ แก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม โดยปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกันต้องมีมาตรการในการดำเนินการในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้เหมาะสมและดำเนินการโดยไม่ชักช้า

8.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระยะเวลาการดำเนินการที่กำหนดอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

8.4 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

ตัวอย่างการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

ลูกค้าแจ้งปัญหาว่าไม่ทราบเงื่อนไขที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญา หากผู้ประกอบธุรกิจวิเคราะห์สาเหตุแล้วพบว่า ปัญหาการให้บริการนี้เกิดจากพนักงานเสนอขายมีเวลาไม่เพียงพอในการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาระบุเงื่อนไขดังกล่าวในเอกสารที่ลูกค้าได้รับหรือเห็นเป็นประจำ เป็นต้น