



ฉบับที่ 16/2565

เรื่อง ธปท. ออกหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อควบคุมการคิดค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

นางธัญญินิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ธปท. ให้ความสำคัญกับการดูแลประชาชนให้ได้รับบริการทางการเงินที่เป็นธรรมมาอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วยราคาที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลที่เปิดเผยอย่างโปร่งใส และเพียงพอต่อการตัดสินใจ รวมถึงส่งเสริมผู้ให้บริการทางการเงิน (ผู้ให้บริการ) แข่งขันการให้บริการภายใต้หลักเกณฑ์ที่กำหนด

ในครั้งนี้ ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแล โดยออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ซึ่งได้กำหนดกรอบหลักการสำคัญ 6 ประการ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ เพื่อใช้เป็นแนวนโยบายในการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์และบริการ สำหรับประกาศนี้ให้บังคับใช้กับผู้ให้บริการ ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.¹ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 เป็นต้นไป โดยครอบคลุมสัญญาที่เกิดขึ้นก่อนแต่ยังมีผลผูกพันอยู่ และสัญญาตั้งแต่วันที่ประกาศมีผลบังคับใช้ สำหรับสาระสำคัญของกรอบหลักการ 6 ประการ มีดังนี้

(1) **ต้องสะท้อนต้นทุนจริงจากการให้บริการ และไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน** โดยต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ อย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้ง ไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามผู้ให้บริการได้สำรองจ่ายไป มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

(2) **ต้องใช้ฐานในการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับที่เหมาะสม** โดยสมเหตุสมผลและสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุน เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ต้องไม่กำหนดเป็นสัดส่วนร้อยละของวงเงินสินเชื่อ เนื่องจากปัจจัยหลักที่มีผลต่อต้นทุนมักขึ้นอยู่กับความยากง่ายในการประเมินราคา ซึ่งอาจแตกต่างกัน

¹ ประกอบด้วย สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อหรือการค้าการให้สินเชื่อ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคล ผู้ประกอบธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ และบริษัทบริหารสินทรัพย์

ไปตามประเภท สถานที่ตั้ง และขนาดของหลักประกัน สำหรับเบี้ยปรับจากการไถ่ถอนสินเชื่อก่อนกำหนด ต้องคำนวณจากยอดเงินต้นคงเหลือ ณ วันที่ไถ่ถอนสินเชื่อ ไม่คำนวณจากจำนวนวงเงินตามสัญญา

(3) ต้องคืนค่าบริการในส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ใช้ ตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ รวมถึงแจ้งเงื่อนไขและช่องทางการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน

(4) ต้องไม่ผลักรားให้กับลูกค้าหรือไม่สร้างภาระจนเกินสมควร และคำนึงถึงความสามารถในการชำระของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการตามปกติ และไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า เช่น ไม่เรียกเก็บค่าประเมินราคาหลักประกันในกรณีทบทวนราคาหลักประกันเพื่อการจัดชั้น การกันสำรอง และ/หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการเอง

(5) ต้องเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ อย่างชัดเจนโปร่งใส และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้าใช้ประกอบการตัดสินใจการเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

(6) ต้องควบคุมดูแลและสื่อสารกับพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน ให้ทราบถึงเจตนารมณ์ของกรอบหลักการข้างต้น โดยผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือตัวแทนทางการเงิน (agent) ต้องกำหนดอัตราค่าบริการที่จะเรียกเก็บกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ ไม่ทำให้คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้รับด้อยลงหรือผลักรားไปให้ลูกค้า และดูแลให้เปิดเผยข้อมูลค่าบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน

สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงิน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ยังต้องถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับฝากเงิน การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบัญชีเงินฝาก รวมถึงการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภค (consumer loan) และเพื่อการประกอบธุรกิจ (commercial loan) ด้วยที่ผ่านมา ธปท. ได้สื่อสารกรอบหลักการกับผู้ให้บริการมาเป็นระยะ ๆ แล้ว อย่างไรก็ตาม ธปท. จะดูแลผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามประกาศดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อร่วมกันช่วยประชาชนให้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วยเงื่อนไขที่เหมาะสมและเป็นธรรม หากประชาชนท่านใดได้รับบริการที่ไม่เป็นธรรม สามารถแจ้งมาที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของ ธปท. โทร.1213 ได้ตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. หรือส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ www.1213.or.th ตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารแห่งประเทศไทย
30 มีนาคม 2565

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6767, 0 2283 6388, 0 2283 6730

E-mail: MC-Policy-FCD@bot.or.th