



เรียน ผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

บริษัทเงินทุนทุกแห่ง

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนทุกแห่ง

บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและ
การให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธปท.ว. 7967/2568 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับ
หลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์
จำนวน 2 ฉบับ

ธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นแหล่งเงินทุน
สำคัญสำหรับประชาชน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีขนาดใหญ่ มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ครอบคลุม
การให้บริการกับประชาชนในวงกว้าง และมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผลกระทบต่อระบบ
เศรษฐกิจโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง กระทรวงการคลังจึงออกพระราชกฤษฎีกา
กำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้
บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทย
(ธปท.) เป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจดังกล่าว

ธปท. จึงได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ฉบับ ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2568
ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 142 ตอนพิเศษ 379 ง ลงวันที่
3 ธันวาคม 2568 แล้ว และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เพื่อให้
ผู้ประกอบการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ภายใต้การกำกับ
ของ ธปท. มีการจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้า
ได้รับบริการทางการเงินที่มีมาตรฐาน และได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน ภายใต้อาณาเขตและเงื่อนไขที่เหมาะสม
รวมถึงเพดานดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้ อันจะเป็น
ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน สรุปลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ
และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์
เพื่อยกระดับให้มีการจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ครอบคลุมสาระสำคัญ
ในเรื่อง (1) การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ (2) อัตราดอกเบี้ย

ที่เรียกเก็บ (3) ประเภทรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ (5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือเลิกสัญญาที่กำหนด (6) การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (7) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และ (8) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 56/2568 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้ (ฉบับที่ 2) เพื่อปรับปรุงคำจำกัดความในหลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้เข้าซื้อและให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ให้เกิดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ และสอดคล้องตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบ ลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวพีรจิต ปัทมสุต)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ผู้ว่าการแทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์
 2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 56/2568 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (ฉบับที่ 2)

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ RLP-RPD@bot.or.th, FCPolicyDiv@bot.or.th, hpls-bot@bot.or.th



เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและ
การให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญสำหรับประชาชน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีขนาดใหญ่ มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ครอบคลุมการให้บริการกับประชาชนในวงกว้าง มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง กระทรวงการคลังจึงออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจดังกล่าว โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานกำกับดูแลผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีใช้สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่มีมาตรฐาน และข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน ภายใต้ราคาและเงื่อนไขที่เหมาะสม รวมถึงเพดานดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน

2. อำนาจตามกฎหมาย

2.1 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 56 มาตรา 57 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

2.2 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 มาตรา 8 มาตรา 9 มาตรา 10 มาตรา 12 และมาตรา 14 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่ง

รถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดใน ประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจ ดังนี้

3.1 สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน เฉพาะที่เป็นธนาคาร พาณิชย์และบริษัทเงินทุน

3.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง

3.3 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และ รถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“การให้เช่าซื้อ” หมายความว่า การให้เช่าซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยมีทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อเป็นรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“การให้เช่าแบบลีสซิ่ง” หมายความว่า การให้เช่ารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ในลักษณะที่เป็นสัญญาเช่าที่ทำให้เกิดการโอนความเสี่ยงและผลตอบแทนทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมด ที่ผู้เป็นเจ้าของพึงได้รับจากสินทรัพย์ให้แก่ผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจัดการรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ตาม ความประสงค์ของผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าได้ใช้ประโยชน์ในรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์นั้น ทั้งนี้ ผู้เช่าจะบอกเลิก สัญญาก่อนครบกำหนดเพียงฝ่ายเดียวไม่ได้ และเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า สิทธิในการซื้อรถยนต์หรือ รถจักรยานยนต์ที่เช่าขึ้นอยู่กับการตกลงของผู้ให้เช่าและผู้เช่า โดยในการทำสัญญาต้องมีเนื้อหาสอดคล้อง กับลักษณะของสัญญาเช่าเงินทุนตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินว่าด้วยสัญญาเช่าด้วย

“รถยนต์” หมายความว่า รถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“รถจักรยานยนต์” หมายความว่า รถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้บริการการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิง และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ที่รับทราบข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อให้เลือกใช้บริการ การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือประกอบ ธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นทางค้าปกติ ตามขอบเขตการบังคับใช้ของ ประกาศฉบับนี้ ได้แก่ สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบการการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิงที่มีใช้สถาบันการเงิน

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจ สถาบันการเงิน เฉพาะธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน ที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่า แบบลีสซิงรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“กลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และประกาศ ธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจ ทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและ การให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบัน การเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ที่มีได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และ บริษัทเงินทุน

“บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation” หมายความว่า บริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงินระดับ Solo Consolidation ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจ ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“ค่าบริการ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณ ได้เป็นเงิน นอกจากดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการประกอบธุรกิจ

ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่า ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดก็ตาม ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเบี้ยปรับที่อาจเรียกได้ตามมาตรา 46 (7) แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา 10 (6) แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568

“ดอกเบียผินัดชำระหนี้” หมายถึง ดอกเบียที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีผินัดชำระหนี้ ซึ่งมีการคิดค่าเสียหายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบียในกรณีปกติ

4.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้ มุ่งหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะใช้บริการ ระหว่างการปฏิบัติตามสัญญาเช่าซื้อหรือเช่าแบบลีสซิง หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการชำระค่างวด ตลอดจนถึงการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบ
- (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสมตรงกับ ความประสงค์และความสามารถของลูกค้า
- (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สอดคล้องกับต้นทุนผู้ประกอบธุรกิจ
- (4) ลูกค้ามีสิทธิได้รับการให้บริการภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม และ
- (5) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้ ในการเรียกเก็บดอกเบีย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายใด ๆ จากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรม ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งมีการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนและโปร่งใส

4.3 หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ซึ่งถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการดำเนินการ โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าที่หลักเกณฑ์กำหนดได้ ทั้งนี้ สรุปขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อนี้ เป็นไปตามเอกสารแนบ 1 ท้ายประกาศนี้

4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป

(1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผย ข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ดังนี้

(1.1) เรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับจากลูกค้า อย่างเหมาะสมโดยราคาหรืออัตราที่กำหนดต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงจากการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น ต้นทุนในการจัดหาเงินทุน ต้นทุนในการบริหารความเสี่ยง ต้นทุนในการดำเนินการ หรือต้นทุนอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจ สามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณา กำหนดราคาหรืออัตราด้วย

ทั้งนี้ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศ ฉบับนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ประกอบการธุรกิจ ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

(1.2) กำหนดหลักการคำนวณและฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการ และเบี้ยปรับ ที่มีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุนของแต่ละรายการ รวมถึง ปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมา พิจารณาประกอบด้วย เช่น ค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นรายครั้ง ต้องไม่คำนวณเป็นอัตราร้อยละของราคาร ายยนต์หรือรถจักรยานยนต์

(1.3) เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ใช้บริการจริง โดยในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากลูกค้าล่วงหน้า หากในเวลาต่อมา ลูกค้าแจ้งยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ประกอบการธุรกิจ สามารถพิจารณานำต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เว้นแต่กรณีมีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นกำหนดแนวทาง ไว้เป็นการเฉพาะในเรื่องการคืนค่าบริการ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายนั้น

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องกำหนดหลักการหรือเงื่อนไขการคืน ค่าบริการ โดยแจ้งหลักการหรือเงื่อนไขการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และต้องแจ้งช่องทาง ในการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบด้วย โดยผู้ประกอบการธุรกิจควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางในการคืน ค่าบริการที่ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม หากผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้อง

ใช้ช่องทางอื่นหรือลูกค้าประสงค์จะให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการคืนค่าบริการผ่านช่องทางอื่นซึ่งอาจมีค่าบริการที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่ลูกค้าอาจต้องรับผิดชอบด้วย

(1.4) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่ผลักรถหรือสร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบการธุรกิจเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า เช่น ค่าบริการการจัดทำสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจต้องดำเนินการเป็นปกติกับลูกค้าทุกราย

(1.5) เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ รวมทั้งรับทราบและเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1.5.1) เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของผู้ประกอบการธุรกิจ โดยข้อมูลขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเปิดเผย ได้แก่

(ก) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate) และอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้า จำแนกตามประเภทการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงหรืออัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ด้วย

(ข) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยผิวนัดชำระหนี้ (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าผิวนัดชำระหนี้

ทั้งนี้ สำหรับข้อมูลในข้อ (ก) และ (ข) ข้างต้น หากผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาเป็นอัตราลอยตัวเพื่อใช้อ้างอิงในการเรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น และส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (ถ้ามี) ด้วย

(ค) ข้อมูลค่าบริการ โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน เช่น บาทต่อครั้งของการให้บริการ หากค่าบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

(ง) ข้อมูลเบี้ยปรับ (ถ้ามี) โดยระบุจำนวนหรืออัตรา การเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากเบี้ยปรับที่ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตรา ที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

(1.5.2) กรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตามข้อ 4.3.1 (1.5.1) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้า ทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น 30 วัน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า

(1.5.3) กรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอข้อมูลตามข้อ 4.3.1 (1.5.1) เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องสามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้

(1.5.4) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูล ที่เปิดเผย ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เพื่อจัดให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐได้ตามที่ร้องขอ โดยพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูล ให้สอดคล้องกับระยะเวลาการใช้ข้อมูลนั้นตามแต่ละวัตถุประสงค์ด้วย เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณา จัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคดีกรณีศาลร้องขอ

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.1) – (1.5.3) ไม่ใช้บังคับกับ การเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ให้บริการ แก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย¹ อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถพิจารณาดำเนินการเปิดเผย ข้อมูลแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายด้วยวิธีการที่เห็นว่าเหมาะสมได้ และต้องแจ้งข้อมูล ค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งให้ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ เฉพาะรายทราบก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับด้วย

กรณีหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับอื่นใดที่ใช้บังคับกับธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งมีเนื้อหาขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์ในข้อ 4.3.1 (1) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฉบับนี้แทน

(2) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บสำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้า บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ย โดยคำนวณเป็นอัตรา ดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) ได้ไม่เกินอัตรา ดังนี้

¹ ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย หมายถึง ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ที่ผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการ ต่าง ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น

(2.1) กรณีรถยนต์ใหม่ไม่เกินอัตราร้อยละสิบต่อปี

(2.2) กรณีรถยนต์ใช้แล้วไม่เกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี

(2.3) กรณีรถจักรยานยนต์ไม่เกินอัตราร้อยละสิบสามต่อปี

(3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ สำหรับการให้เข้าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิงแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุก่อนบอกเลิกสัญญาได้ต่างหาก โดยไม่ต้องนำมาคำนวณรวมเป็นส่วนหนึ่งของ ดอกเบี้ยตามข้อ 4.3.1 (2) ทั้งนี้ ตามลักษณะค่าใช้จ่ายที่กำหนด ดังต่อไปนี้

(3.1) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบ ลีสซิง เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายอันเนื่องมาจากการให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิง และการผิณฑชำระหนี้ของลูกค้ำ โดยสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้เฉพาะรายการที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(3.1.1) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่กรมการขนส่งทางบก กรมสรรพากร

(3.1.2) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงาน ภายนอกที่มีใช้หน่วยงานราชการ และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าและการผิณฑชำระหนี้ของลูกค้ำ โดยผู้ประกอบการ ต้องไม่มีเจตนาเพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ เช่น การจัดตั้งบริษัทผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้มีหลักฐานการเรียกเก็บค่าบริการและนำไปเรียกเก็บกับลูกค้ำ รวมทั้งต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย ที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เพิ่มขึ้นซ้ำซ้อนกัน รายการค่าบริการที่ผู้ประกอบการสามารถเรียกเก็บได้ตามที่กำหนดใน เอกสารแนบ 2

(3.2) ค่าบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เข้าซื้อและ การให้เช่าแบบลีสซิง ที่ผู้ประกอบการเรียกเก็บจากการให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้ำ เช่น ค่าแปลเอกสารทะเบียนรถ ค่าซ่อมแซมรถ

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการคิดดอกเบี้ยผิณฑชำระหนี้ตามข้อ 4.3.2 (1) ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศฉบับนี้ ผู้ประกอบการต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับ การให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิงแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

(4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้า

บุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบการต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าเมื่อมีการทำสัญญาเช่าซื้อ โดยให้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ (1) จำนวนงวดค่าเช่าซื้อที่ต้องชำระ (2) วัน เดือน ปีที่ชำระเงินค่างวดเช่าซื้อ (3) จำนวนเงินค่าเช่าซื้อที่ชำระในแต่ละงวด โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และ (4) จำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง โดยแยกเป็นเงินต้นคงค้าง ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ รวมทั้ง (5) จำนวนส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด ทั้งนี้ ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 3 ของประกาศฉบับนี้

(5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนด

(5.1) การกำหนดเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดในสัญญา และการแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

ผู้ประกอบการต้องระบุข้อตกลงในสัญญาที่มีสาระสำคัญ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดทุกรูปแบบ รวมถึงเหตุแห่งการบอกเลิกสัญญาตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าให้ครบถ้วน โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า คำนึงถึงต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้ประกอบการสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นในการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงต้องถือปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ตกลงกันในสัญญา จนกว่าจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นด้วย

นอกจากนี้ ในกระบวนการขาย ผู้ประกอบการต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงสาระสำคัญและเงื่อนไขของสัญญา ผลกระทบ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าให้ครบถ้วนชัดเจน รวมถึงผู้ประกอบการต้องอธิบายภาระดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาที่อาจเกิดขึ้นและการให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อตามที่ระบุในเงื่อนไขสัญญาเพิ่มเติมด้วย

(5.2) การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบการต้องถือปฏิบัติในเรื่องการกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อในกรณีที่มีการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด ดังนี้

(5.2.1) กรณีลูกค้าประสงค์จะขอชำระเงินค่าเช่าซื้อ

ทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ โดยไม่ผ่อนชำระค่าเช่าซื้อเป็นรายงวดตามสัญญาเช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ดังนี้

(5.2.1.1) กรณีชำระค่างวดมาแล้วไม่เกินหนึ่งในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละหกสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.2) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าหนึ่งในสามแต่ไม่เกินสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.3) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดทั้งหมดของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.2) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อ

จากการที่ลูกค้าผิดสัญญา ให้ผู้ประกอบธุรกิจคำนวณมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ โดยคำนวณจาก (1) ค่างวดที่ผิดนัดชำระ (2) ค่างวดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ (3) ค่าติดตามทวงถามหนี้ค่าเช่าซื้อก่อนบอกเลิกสัญญา (4) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายแทนลูกค้าไปตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ก่อนบอกเลิกสัญญา และ (5) ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ก่อนบอกเลิกสัญญา และดำเนินการดังนี้

(5.2.2.1) กรณีลูกค้าหรือผู้ค้ำประกันใช้สิทธิซื้อตามมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อก่อนผู้ประกอบธุรกิจนำรถออกประมูลขายหรือขายทอดตลาด ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระแก่ลูกค้าตามอัตราและการคิดคำนวณตามข้อ 4.3.1 (5.2.1)

(5.2.2.2) กรณีผู้ประกอบธุรกิจนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกประมูลขายหรือขายทอดตลาด ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องควบคุมการขายให้เป็นไปด้วยความเที่ยงธรรมและโปร่งใส หากได้ราคาเกินกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อตามข้อ 4.3.1 (5.2.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินส่วนที่เกินนั้นให้แก่ลูกค้า แต่หากได้ราคาน้อยกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ ลูกค้าต้องรับผิดชอบในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระหลังจากที่บอกเลิกสัญญากับลูกค้า

ทั้งนี้ การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ให้ใช้แนวทางที่กำหนดในมาตรฐานรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานทางบัญชีว่าด้วยสัญญาเช่า ที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

นอกจากนี้ กระบวนการบอกเลิกสัญญา การแจ้งลูกค้าและผู้ค้ำประกันให้ทราบถึงสิทธิในการซื้อคืน รวมถึงการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกขายให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ

ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในแต่ละกรณี ดังนี้

(1) การคิดดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ที่เหมาะสม และฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ ควรสอดคล้องกับภาระหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระตามความเป็นจริง โดยพิจารณาควบคู่ไปกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อสร้างวินัยและสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนได้ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) อัตราดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนึงจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เช่น ความเสี่ยงของลูกค้า ประวัติการจ่ายชำระหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ได้ไม่เกินร้อยละห้าต่อปี

(1.2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ แยกหลักเกณฑ์ตามประเภทลูกค้าได้ ดังนี้

(1.2.1) การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนวณดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้บนฐานของค่างวด ซึ่งประกอบไปด้วย เงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม

(1.2.2) การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านอกเหนือจากข้อ 4.3.2 (1.2.1) และการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท ให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.2.1)

ทั้งนี้ ในการคิดดอกเบี้ยผิदनชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.1) และข้อ 4.3.2 (1.2) ข้างต้น ให้มีผลตราบเท่าที่สัญญามีผลผูกพัน

(1.3) ลำดับการตัดชำระหนี้ สำหรับการให้เข้าซื้อหลักทรัพย์

บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจทุกประเภทนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ตามยอดหนี้แต่ละงวด โดยให้ตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระนานที่สุดก่อน จึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมาตามลำดับ

อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (1.1) - (1.3) เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ เช่น ไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้ เรียกเก็บในอัตราหรือจำนวนต่ำกว่าที่ประกาศฉบับนี้กำหนด คำนวณดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้จากฐานการคำนวณเฉพาะส่วนที่เป็นเงินต้นของค้างงวด และตัดชำระเงินต้นก่อนเป็นอันดับแรก

(1.4) ข้อกำหนดอื่น ๆ

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

(1.4.2) กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีการขายหรือโอนหนี้ที่ให้ผู้เข้าซื้อหลักทรัพย์บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัวไปยังผู้ประกอบการธุรกิจอื่นหรือบุคคลอื่น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องนำส่งข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน เช่น สัญญา ตารางการผ่อนชำระหนี้ รวมถึงประวัติการจ่ายและการค้างชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจหรือบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจหรือบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้สามารถคิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้และลำดับการตัดชำระหนี้ต่อจากผู้ประกอบการธุรกิจเดิมได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การคิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ในกรณีการให้เข้าซื้อหลักทรัพย์บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้ทางการค้าหรือธุรกิจของตนเอง การให้เข้าซื้อหลักทรัพย์ค่านิติบุคคล และการให้เข้าแบบสืบทอดซึ่งหลักทรัพย์ทุกประเภท ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

(2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้ที่เหมาะสม โดยให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

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

(2.2) ผู้ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้ถือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 4 ของประกาศฉบับนี้ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังนี้

หลักเกณฑ์	สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. วัฒนธรรมองค์กร	คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญ รับผิดชอบต่อการผลักดัน และควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์	ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม
3. การโฆษณา	ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ
4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์	ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวน ความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้	ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการยึดรถ โอนขายหนี้ ดำเนินการตามกฎหมาย หรือยึดทรัพย์
6. การดำเนินการตามกฎหมาย	ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน เมื่อลูกค้าดำเนินการตามกฎหมาย ในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้

หลักเกณฑ์	สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า	ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีขอบ
8. การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา ที่ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และยุติธรรม

(3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

(3.1) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

(3.2) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นบริษัทในกลุ่ม Solo Consolidation ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(3.3) ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสลิซซิงที่มีได้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจตามข้อ 4.3.2 (3.1) - (3.2) ซึ่งใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือก² ผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

4.4 การรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตน

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสลิซซิงที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ ดังนี้

4.4.1 กรณีผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบสลิซซิงก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายในวันที่ 31 มีนาคม 2569

² การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกสามารถพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น (1) ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสลิซซิงที่มีใช้สถาบันการเงิน และ (5) ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก หากเป็นการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

4.4.2 กรณีประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งตั้งแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้มารายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 120 วัน นับจากวันที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ทั้งนี้ ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือในระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

อนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงินที่ได้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนตามเงื่อนไขและวิธีการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามข้อ 4.4.1 ของประกาศฉบับนี้แล้ว

4.5 การรายงานข้อมูลและการแจ้งเปลี่ยนแปลงต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

4.5.1 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงินต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงานตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบนระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

4.5.2 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสูงสุดของผู้ประกอบธุรกิจให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงินแจ้งเปลี่ยนแปลงตามช่องทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงิน ต้องมีการควบคุมดูแลให้มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ต้องแจ้งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตามกฎหมายเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบันด้วย

4.6 การเลิกประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มีใช้สถาบันการเงินที่ไม่มีลูกหนี้ค้าง³ และไม่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของธนาคารแห่งประเทศไทย หากผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้แจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยทราบอย่างน้อย 30 วันทำการ ก่อนวันที่เลิกประกอบธุรกิจ

³ การไม่มีลูกหนี้ค้าง หมายถึง ไม่มียอดหนี้การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ทั้งในส่วนที่มีการบันทึกบัญชี (on book) และที่อยู่นอกการบันทึกบัญชี (off book) เว้นแต่หนี้ดังกล่าวศาลได้ประทับฟ้องไว้แล้ว หรือปิดบัญชีเนื่องจากลูกหนี้ไม่นำเงินมาชำระและได้ตัดหนี้สูญทั้งหมดโดยไม่ติดใจทวงถามหนี้ต่อไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของลูกค้า

4.7 การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า กรณีที่ผู้ประกอบการ หรือกรรมการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบ หรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษดังกล่าว ตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยอนุโลม

4.8 บทเฉพาะกาล

4.8.1 บรรดาสัญญาเช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ผู้ประกอบการได้ทำกับลูกค้า ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงบังคับใช้ตามที่กำหนดในสัญญาหรือข้อตกลงนั้นได้จนกว่าจะ มีการชำระหนี้ตามสัญญาดังกล่าวเสร็จสิ้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อ 4.3.1 (1) ข้อ 4.3.1 (3) ข้อ 4.3.2 (1.2) ข้อ 4.3.2 (1.3) ข้อ 4.3.2 (2.2) และข้อ 4.3.2 (3.3) เมื่อหลักเกณฑ์ดังกล่าว มีผลบังคับใช้ด้วย

4.8.2 กรณีสัญญาหรือข้อตกลงที่มีขึ้นในระหว่างที่หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียกเก็บ ค่าบริการตามข้อ 4.3.1 (3) และการจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ 4.3.1 (4) ยังไม่มีผลใช้บังคับ ให้ผู้ประกอบการนำข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าบริการที่เรียกเก็บได้ และการจัดทำและส่งมอบตารางแสดง ภาระหนี้ตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และ รถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 มาใช้กับสัญญาหรือข้อตกลงเกี่ยวกับการให้เช่าซื้อ แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัวไปพลางก่อน

4.8.3 ให้บรรดาการโฆษณาเกี่ยวกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งผ่าน สื่อทางสังคม (social media) ของผู้ประกอบการที่มีอยู่ก่อนวันที่หลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (2.2) มีผลใช้บังคับ ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมและนำกลับมาใช้ต่อไปได้ เว้นแต่การโฆษณาดังกล่าวขัดหรือแย้ง กับหลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (2.2) ให้การโฆษณาดังกล่าวยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมต่อไปได้ แต่ต้อง ไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2569 เป็นต้นไป

5.1 หลักเกณฑ์ตามประกาศในข้อ 4.3.1 (1) ข้อ 4.3.1 (3) ข้อ 4.3.1 (4) ข้อ 4.3.1 (5.1) ข้อ 4.3.2 (1.2.2) ข้อ 4.3.2 (1.3) ข้อ 4.3.2 (1.4.2) ข้อ 4.3.2 (2.2) และข้อ 4.3.2 (3.3)

5.2 หลักเกณฑ์ตามประกาศในข้อ 4.3.2 (1.4.1) เฉพาะส่วนการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.2.2) และข้อ 4.3.2 (1.3) เท่านั้น

ประกาศ ณ วันที่ 2 ธันวาคม 2568



(นายวิทย์ รัตนกร)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ RLP-RPD@bot.or.th สำหรับหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (2) และข้อ 4.3.2 (3)

FCPolicyDiv@bot.or.th สำหรับหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1)

ข้อ 4.3.1 (3) – 4.3.1 (5) และ ข้อ 4.3.2 (1) – 4.3.2 (2)

hpls-bot@bot.or.th สำหรับหลักเกณฑ์ข้อ 4.4

เอกสารแนบ 1

ขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
และผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบสลิซซึ่งที่มีใช้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

1.1 ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักเกณฑ์ ธุรกรรม	4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป						4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ					
	4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และ เบี้ยปรับ	4.3.1 (2) การเรียกเก็บดอกเบี้ย	4.3.1 (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ	4.3.1 (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้	4.3.1 (5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนด		4.3.2 (1) การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้			4.3.2 (2) การให้บริการทางการเงิน อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม	4.3.2 (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)	
					การกำหนดเงื่อนไขในสัญญาและแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย	การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้	ฐานการคำนวณ	ลำดับการตัดชำระหนี้			
ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เข้าซื้อ											- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)	- ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน - ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ให้เข้าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
ให้เข้าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อการค้า	✓		✓	✓	✓		ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้					
ให้เข้าซื้อแก่นิติบุคคล	✓				✓							
ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เข้าแบบสลิซซึ่ง												
ให้เข้าแบบสลิซซึ่งแก่บุคคลธรรมดา	✓		✓		✓							
ให้เข้าแบบสลิซซึ่งแก่นิติบุคคล	✓				✓							

1.2 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซึ่งที่มีใช้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักเกณฑ์ ธุรกรรม	4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป						4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ				
	4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบียค่าบริการ และเบียปรับ	4.3.1 (2) การเรียกเก็บดอกเบีย	4.3.1 (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบียปรับ	4.3.1 (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้	4.3.1 (5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาที่กำหนด		4.3.2 (1) การคิดดอกเบี้ยผิณัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้			4.3.2 (2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม	4.3.2 (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
					การกำหนดเงื่อนไขในสัญญาและแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย	การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเข้าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	อัตราดอกเบี้ยผิณัดชำระหนี้	ฐานการคำนวณ	ลำดับการตัดชำระหนี้		
ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าซื้อ											
ให้เข้าซื้อ แก่บุคคลธรรมดา เพื่อใช้ส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ให้เข้าซื้อ แก่บุคคลธรรมดา เพื่อการค้า	✓		✓	✓	✓			✓		✓	✓
ให้เข้าซื้อ แก่นิติบุคคล	✓				✓			✓			✓
ผู้ประกอบธุรกิจการให้เข้าแบบลิสซึ่ง											
ให้เข้าแบบลิสซึ่ง แก่บุคคลธรรมดา	✓		✓		✓			✓		✓	✓
ให้เข้าแบบลิสซึ่ง แก่นิติบุคคล	✓				✓			✓			✓

หมายเหตุ : กรณีหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับอื่นใดที่ใช้บังคับกับธุรกิจการให้เข้าซื้อหรือการให้เข้าแบบลิสซึ่ง ขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์ในข้อ 4.3.1 (1) ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฉบับนี้แทน

รายการค่าบริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้

ผู้ประกอบการธุรกิจการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิงรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาสามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ หรือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผิณฑ์ชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.1.2) ตามรายการ ดังนี้

- 1) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต
- 2) ค่าสำรวจและประเมินราคาารถ
- 3) ค่าเบี้ยประกันภัย
- 4) ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางของผู้ประกอบการธุรกิจอื่น เช่น การชำระโดยหักบัญชีหรือผ่านเคาน์เตอร์ของผู้ประกอบการธุรกิจอื่น การชำระโดยเช็คหรือธนาคัติทางไปรษณีย์
- 5) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิงกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ
- 6) ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ตามที่ลูกค้าร้องขอ
- 7) ค่าชุดโอนกรรมสิทธิ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป ตามที่ลูกค้าร้องขอ
- 8) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามที่ลูกค้าร้องขอ¹
- 9) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ประกอบการธุรกิจอื่น)
- 10) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระโดยการหักบัญชีกับผู้ประกอบการธุรกิจอื่น)
- 11) ค่าติดตามทวงถามหนี้² ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

ทั้งนี้ ค่าบริการข้างต้นให้หมายรวมถึงค่าบริการอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าเพื่อให้บริการอย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม

¹ ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามที่ลูกค้าร้องขอ สำหรับการให้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว ได้ไม่เกิน 2,500 บาท

² ค่าติดตามทวงถามหนี้ หมายถึง ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้

ตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ

ตัวอย่าง

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

ตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ

งวดที่	วันชำระ ค่าเช่าซื้อ (วัน/เดือน/ปี)	จำนวนเงิน ค่าเช่าซื้อ (รายงวด)	การนำเงินค่างวดเช่าซื้อไปชำระ			จำนวนเงิน ค่าเช่าซื้อคงค้าง		ส่วนลด ดอกเบี้ย เช่าซื้อ
			เงินต้น	ดอกเบี้ย ค่าเช่าซื้อ	ภาษี มูลค่าเพิ่ม	เงินต้น คงค้าง	ดอกเบี้ย 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			

*หมายเหตุ ตารางดังกล่าวเป็นการแสดงการบันทึกทางบัญชีเฉพาะการผ่อนชำระค่างวดที่ตรงตามกำหนดเวลาเท่านั้น

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

1. วัฒนธรรมองค์กร

**คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ รับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์
และควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม**

ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยกำหนดให้คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล รวมถึงติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม

ตัวอย่างการติดตามควบคุมดูแลภาพรวมการให้บริการ

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

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์

**ผู้ประกอบการต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ
และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม**

2.1 ผู้ประกอบการต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขายให้เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้สิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลของพนักงานขาย

ตัวอย่างการพิจารณาความเหมาะสมของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขาย

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

2.2 ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ดอกเบี้ย และค่าบริการ โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ประกอบการอื่นในการกำหนดราคา และเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยเฉพาะการร่วมกันกำหนดดอกเบี้ยและค่าบริการที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง 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 ผู้ประกอบการควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่าหรือมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า
- กรณีที่ลูกค้าเดิมเคยได้รับอนุมัติการให้สินเชื่อและให้เช่าแบบสลิซซิง ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก และปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ดีอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการควรพิจารณาทบทวนเสนออัตราดอกเบี้ยที่ปรับลดลงให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

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

3. การโฆษณา

ผู้ประกอบการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่เป็นจริงจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ

3.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

3.1.1 โฆษณาต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน เช่น ขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

3.1.2 กรณีผู้ประกอบการโฆษณาด้วยอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญให้ครบถ้วนชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน เช่น การแสดงเงื่อนไขที่ลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การแสดงระยะเวลาที่จะได้รับยกเว้นค่าบริการ อย่างไรก็ตาม กรณีเงื่อนไขอื่น ผู้ประกอบการสามารถระบุให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากช่องทางอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- แสดงเงื่อนไขสำคัญแต่ไม่ชัดเจน เช่น ตัวอักษรเล็กจนอ่านออกได้ยาก พูดเร็วจนรับสารไม่ได้
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยพิเศษ แต่ไม่แสดงเงื่อนไขสำคัญว่าสำหรับระยะเวลาผ่อนชำระ 1 ปีแรกเท่านั้น
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0% แต่ไม่แจ้งเงื่อนไขว่าเฉพาะลูกค้าบางกลุ่มเท่านั้น เช่น ข้าราชการ
- แสดงค่างวดและระยะเวลาในการผ่อนชำระ แต่ไม่แจ้งว่ามีการจ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นเงินก้อนใหญ่ (balloon payment)
- กำหนดว่าฟรีค่าบริการรายปี แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะค่าบริการปีแรกเท่านั้น

3.2 โฆษณาต้อง “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้”

3.2.1 โฆษณาต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) (ร้อยละต่อปี) เป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ (product program)

3.2.2 กรณีผู้ประกอบการแสดงอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตามข้อ 3.2.1 ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ให้ชัดเจนด้วย

ตัวอย่างการแสดงผลอัตราดอกเบี้ย

- 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

ตัวอย่างโฆษณาที่มีถ้อยคำไม่เหมาะสม

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “รถหรู ขับก่อน ผ่อนทีหลัง”
- แสดงให้เห็นว่าอาจไม่ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เช่น “ใคร ๆ ก็กู้ได้”
“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้” “ไม่เช็ค” “ไม่เช็คบูโร” “ไม่เช็คเครดิตบูโร” “ติดบูโรก็กู้ได้”
- แสดงให้เห็นว่าการกู้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการเร่งให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “กู้เงินเรื่องง่าย ๆ” “กู้ง่าย” “อนุมัติง่าย” “แค่ถือบัตรประชาชนมา ก็ได้รถกลับบ้าน”

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

4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4.1 การขายและการให้บริการ

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

ข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องอธิบายแก่ลูกค้า ได้แก่

1. เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อผลิตภัณฑ์ วงเงิน จำนวนงวด ค่างวด องค์ประกอบของค่างวด อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ประเภทยกเว้นภาษีที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและผู้ออกผลิตภัณฑ์ ประกันภัยที่เสนอขาย รวมถึงเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือยกเลิกสัญญาที่กำหนด
2. วิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนด และวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อจ่ายมากกว่าค่างวด เช่น ในกรณีที่ลูกค้านำเงินมาจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด ผู้ประกอบการธุรกิจจะนำไปรอตัดค่างวดในงวดถัดไป
3. ข้อควรระวังที่สำคัญ ผลของการจ่ายหนี้ช้า เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัด การบอกเลิกสัญญา การยึดรถ การโอนขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย อาทิ ฟ้องร้อง บังคับคดี ยึดทรัพย์

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- ผู้ประกอบการธุรกิจควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น

ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนว่า การให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งมีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา
- ผู้ประกอบการธุรกิจบังคับขายประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย หรือทำประกันคุ้มครองที่เกินความเหมาะสม พร้อมกับการทำสัญญาเช่าซื้อหรือสัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง
- ผู้ประกอบการธุรกิจให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นของ “แถม” หรือ “ไม่มีค่าใช้จ่าย” หากในความเป็นจริงมีค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องชำระเพิ่มเติม

4.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายื่นคำขอ เช่น ไม่บังคับหรือแจ้งให้ลูกค้าต้องทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินผลิตภัณฑ์เช่าซื้อหรือควบคู่กับการขอเช่าซื้อ เว้นแต่การขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับการให้เช่าซื้อรถยนต์

ทั้งนี้ ในกรณีที่กำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ต้องพิจารณาเสนอขายให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งห้ามผู้ประกอบธุรกิจบังคับลูกค้า ทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือให้เป็นเงื่อนไขในการพิจารณาอนุมัติการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยต้องให้สิทธิลูกค้าในการเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้

4.1.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องคัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย รวมทั้งในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอขายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ประกันวินาศภัย ผู้ประกอบธุรกิจต้องควบคุมดูแลให้พนักงานหรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมาย และมีรายละเอียดหรือเอกสารที่แสดงให้ลูกค้าทราบได้ว่าพนักงานหรือบุคลากรดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้สามารถขายผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้

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

4.1.5 กรณีการเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง¹ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เช่น กรณีผู้มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ พนักงานอาจใช้การอ่านข้อมูลให้ฟัง อธิบายข้อมูลสำคัญซ้ำ ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หรืออาจใช้เอกสารที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าปกติ

4.1.6 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้าประกันลงนามในสัญญา

4.1.7 เมื่อลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรม เช่น สัญญาเช่าซื้อ สัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง แก่ลูกค้าทุกครั้ง

¹ ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หมายถึง ลูกค้าซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

4.2 การปฏิบัติหลังการขาย

4.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือที่จะเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าบริการรายปี (ถ้ามี) รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย ทั้งนี้ ในกรณีการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจแยกรายละเอียดค่าบริการออกจากค่าเช่าให้ชัดเจน

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดแนวปฏิบัติให้ไม่ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าเกี่ยวกับค่างวดที่ต้องชำระก่อนถึงวันครบกำหนดชำระได้ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีวิธีการที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจในเงื่อนไขของการชำระและหน้าที่ครบถ้วนแล้ว แต่หากผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งการเรียกเก็บดังกล่าวและผลของการไม่จ่ายชำระให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนด้วย

4.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมอบเอกสารหรือหลักฐานการชำระเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

4.2.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าบริการการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น 30 วัน ยกเว้นกรณีผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่า อาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ประกอบธุรกิจ โดยผู้ประกอบธุรกิจได้มีการระบุไว้ในสัญญา รวมถึงกรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือแจ้งการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตามกฎหมาย ตามคำสั่งศาล หรือหน่วยงานรัฐ

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

5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ประกอบการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการยึดรถ โอนขายหนี้ ดำเนินการตามกฎหมาย หรือยึดทรัพย์

5.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.1.1 ผู้ประกอบการต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิ หลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า เท่าที่ผู้ประกอบการสามารถทำได้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

5.1.2 ผู้ประกอบการต้องให้ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ เบี้ยปรับหรือค่าบริการที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา และการดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

5.1.3 ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

5.1.4 ผู้ประกอบการต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้น จำเป็นต้องประเมินราคาทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคา ดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการเรียกเก็บดังกล่าวอย่างชัดเจนในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้า

5.2.1 ผู้ประกอบการต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เมื่อลูกค้าเริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้ประกอบการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิ หลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ประกอบการสามารถทำได้ เพื่อให้ลูกค้ามีกระแสเงินสดเพียงพอ ในการดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถใช้วิธีการสอบถามลูกค้าถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า ในการประเมินว่าลูกค้ามีเงินเหลือเพียงพอดำรงชีพ แทนการใช้เอกสารได้ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ผู้ประกอบการดำเนินการ ดังนี้

(1) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้ายี่สิบห้าครั้งหรือค้ำชำระหรือค้ำชำระค่างวดไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาว่าลูกค้าจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยต้องให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก่อนลูกค้าค้ำชำระค่างวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ

(2) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้ำชำระค่างวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกค้าถูกตัดออกจากบัญชี (write-off) แล้ว โดยเร็ว อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ประกอบการธุรกิจอีตราด โอนขายลูกค้า ดำเนินการตามกฎหมาย และยึดทรัพย์

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 กรณีที่มีการนำทรัพย์สินหลักประกัน หรือทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงไป ขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกค้าต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจมีสิทธิได้รับ ชำระหนี้หนี้ นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ ในการชำระหนี้ของลูกค้าด้วย

5.2.6 กรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจาก เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกค้าหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้โอกาสลูกค้าในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การยึดรถ การโอน ขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้า ด้วยวิธีอื่นอย่างที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกค้าได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดรถหรือยึดทรัพย์ ของลูกค้ารายดังกล่าว

5.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

5.3.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกค้าที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าติดตามทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้

5.3.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกให้ลูกค้าชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้นกรณีลูกค้าถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกค้าไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลได้อนุญาตให้ผู้ค้ำประกันตนเพื่อรับผิดชอบร่วมกัน

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้าดังต่อไปนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกค้าที่น่าจะฟื้นตัว
- ในกรณีที่ลูกค้าสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาปรับลดค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายที่จะเรียกเก็บจากลูกค้า

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าบริการที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้

6. การดำเนินการตามกฎหมาย

**ผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน
เมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม
ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้**

6.1 ผู้ประกอบการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกค้า รวมถึงการติดตามทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งกลับคืน ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

6.3 กรณีที่ลูกค้าอยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย สนับสนุนให้ผู้ประกอบการเปิดโอกาสให้ลูกค้าไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนให้ลูกค้าไปศาล เพื่อให้ลูกค้ามีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ย และสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน

ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่นายความของผู้ประกอบการเสนอให้ลูกค้า โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ หากมีเหตุผลอันสมควรให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำพิพากษานั้นได้ เช่น การพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้ายังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้
- ผู้ประกอบการควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์เพื่อชำระหนี้ สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยการจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกค้าขายทอดตลาด

7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ

7.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ผู้ประกอบการต้องมีนโยบาย 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 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด² จากลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกในการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ก็ได้ ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการพิจารณาให้เข้าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

(1) ขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน โดยต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดออกจากส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์อื่นอย่างชัดเจน และมีถ้อยคำระบุว่าการขอความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์ในตำแหน่งหรือบริเวณที่ลูกค้าสามารถเห็นข้อความดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและโดยง่าย เช่น ด้านบนแบบฟอร์มหรือบริเวณก่อนที่ลูกค้าจะเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอม

(2) แจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน เช่น เพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ

(3) แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ โดยต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจยังไม่ทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่แน่ชัด ณ เวลาที่ขอความยินยอมจากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระบุประเภทของผู้รับข้อมูลได้ แต่เมื่อทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่แจ้งให้ลูกค้าทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลนั้นด้วย

ตัวอย่างข้อความการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า

- กรณีระบุรายชื่อผู้รับข้อมูล “ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่พันธมิตรของบริษัทที่เป็นบริษัทประกันภัย ได้แก่ บริษัท ก. บริษัท ข.”
- กรณีใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อผู้รับข้อมูลจากแหล่งอื่น “ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่พันธมิตรของบริษัท จำนวน xx ราย โดยมีรายชื่อปรากฏตามลิงก์หรือคิวอาร์โค้ด”

ทั้งนี้ กรณีมีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ประกอบธุรกิจได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เพียงพอ โดยสามารถใช้วิธีการอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ในลักษณะเดียวกับข้อ 7.2.2 (3) แต่หากผู้รับข้อมูลดังกล่าวเป็นผู้รับข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มของประเภทผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าได้เคยให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลไว้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องขอความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง

² วัตถุประสงค์เพื่อการตลาด หมายรวมถึงเฉพาะการส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ

(4) แจ้งช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกเพื่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูล และเพื่อยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ประกอบธุรกิจ ต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าและแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายที่ลูกค้ายกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวโดยเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้รับข้อมูลมีการติดต่อลูกค้าอีก

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