ธนาคารแห่งประเทศไทย

4 ธันวาคม 2568

เรียน ผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

บริษัทเงินทุนทุกแห่ง

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนทุกแห่ง

บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มิใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธปท.ว. 7967/2568 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การกำกับธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จำนวน 2 ฉบับ

ธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญสำหรับประชาชน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีขนาดใหญ่ มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ครอบคลุมการให้บริการกับประชาชนในวงกว้าง และมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง กระทรวงการคลังจึงออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน 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 เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของ ธปท. มีการจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่มีมาตรฐาน และได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน ภายใต้ราคาและเงื่อนไขที่เหมาะสม รวมถึงเพดานดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การประกอบธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืน สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อยกระดับให้มีการจัดการด้านการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ครอบคลุมสาระสำคัญในเรื่อง (1) การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ (2) อัตราดอกเบี้ย

ที่เรียกเก็บ (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ (5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือเลิกสัญญาก่อนกำหนด (6) การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (7) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และ (8) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

2. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 56/2568 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (ฉบับที่ 2) เพื่อปรับปรุงคำจำกัดความในหลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เกิดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ และสอดคล้องตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพีรจิต ปัทมสูต)
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน
ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์
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

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ 55 / 2568

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

---

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นแหล่งเงินทุนสำคัญสำหรับประชาชน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจดังกล่าวมีขนาดใหญ่ มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมาก ครอบคลุมการให้บริการกับประชาชนในวงกว้าง มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมและประชาชนผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง กระทรวงการคลังจึงออกพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 เพื่อกำกับดูแลการประกอบธุรกิจดังกล่าว โดยให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานกำกับดูแลผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มิใช่สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกประกาศฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงิน 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 และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

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

รถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่มิใช่สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจ ดังนี้

3.1 สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน เฉพาะที่เป็นธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน

3.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง

3.3 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“การให้เช่าซื้อ” หมายความว่า การให้เช่าซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยมีทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อเป็นรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“การให้เช่าแบบลีสซิ่ง” หมายความว่า การให้เช่ารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ในลักษณะที่เป็นสัญญาเช่าที่ทำให้เกิดการโอนความเสี่ยงและผลตอบแทนทั้งหมดหรือเกือบทั้งหมดที่ผู้เป็นเจ้าของพึงได้รับจากสินทรัพย์ให้แก่ผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจัดหารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ตามความประสงค์ของผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าได้ใช้ประโยชน์ในรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์นั้น ทั้งนี้ ผู้เช่าจะบอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดเพียงฝ่ายเดียวไม่ได้ และเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า สิทธิในการซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ที่เช่าขึ้นอยู่กับข้อตกลงของผู้ให้เช่าและผู้เช่า โดยในการทำสัญญาต้องมีเนื้อหาสอดคล้องกับลักษณะของสัญญาเช่าเงินทุนตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินว่าด้วยสัญญาเช่าด้วย

“รถยนต์” หมายความว่า รถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“รถจักรยานยนต์” หมายความว่า รถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้บริการการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ที่รับทราบข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้เลือกใช้บริการการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือประกอบธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นทางค้าปกติ ตามขอบเขตการบังคับใช้ของประกาศฉบับนี้ ได้แก่ สถาบันการเงิน บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน เฉพาะธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน ที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

“กลุ่มธุรกิจทางการเงิน” หมายความว่า กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจตามพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ที่มิได้เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน

“บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation” หมายความว่า บริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินระดับ Solo Consolidation ตามที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงินของบริษัทเงินทุน

“ค่าบริการ” หมายความว่า บรรดาเงิน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นที่อาจคิดคำนวณได้เป็นเงิน นอกจากดอกเบี้ยหรือส่วนลดที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับจากลูกค้าเนื่องจากการประกอบธุรกิจ

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

“ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้” หมายถึง ดอกเบี้ยที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งมีการคิดค่าเสียหายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยในกรณีปกติ

4.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้ มุ่งหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะใช้บริการ ระหว่างการปฏิบัติตามสัญญาเช่าซื้อหรือเช่าแบบลีสซิ่ง หรือเมื่อลูกค้ามีปัญหาในการชำระค่างวด ตลอดจนถึงการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย

(1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบ

(2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเหมาะสมตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า

(3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สอดคล้องกับต้นทุนผู้ประกอบธุรกิจ

(4) ลูกค้ามีสิทธิได้รับการให้บริการภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม และ

(5) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์

ทั้งนี้ ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย 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 สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ดังนี้

(1.1) เรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับจากลูกค้าอย่างเหมาะสมโดยราคาหรืออัตราที่กำหนดต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงจากการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น ต้นทุนในการจัดหาเงินทุน ต้นทุนในการบริหารความเสี่ยง ต้นทุนในการดำเนินการ หรือต้นทุนอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดราคาหรืออัตราด้วย

ทั้งนี้ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศฉบับนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

(1.2) กำหนดหลักการคำนวณและฐานที่ใช้ในการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับ ที่มีความสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุนของแต่ละรายการ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องนำมาพิจารณาประกอบด้วย เช่น ค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นรายครั้ง ต้องไม่คำนวณเป็นอัตราร้อยละของราคารถยนต์หรือรถจักรยานยนต์

(1.3) เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ให้บริการจริง โดยในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการเรียกเก็บค่าบริการในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการจากลูกค้าล่วงหน้า หากในเวลาต่อมา ลูกค้าแจ้งยกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ชำระค่าบริการไปแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณานำต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงมาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เว้นแต่กรณีมีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นกำหนดแนวทางไว้เป็นการเฉพาะในเรื่องการคืนค่าบริการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายนั้น

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดหลักการหรือเงื่อนไขการคืนค่าบริการ โดยแจ้งหลักการหรือเงื่อนไขการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และต้องแจ้งช่องทางในการคืนค่าบริการให้ลูกค้าทราบด้วย โดยผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางในการคืนค่าบริการที่ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ดี หากผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้อง

ใช้ช่องทางอื่นหรือลูกค้าประสงค์จะให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการคืนค่าบริการผ่านช่องทางอื่นซึ่งอาจมีค่าบริการที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการที่ลูกค้าอาจต้องรับผิดชอบด้วย

(1.4) เรียกเก็บค่าบริการโดยไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกค้าจนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าด้วย ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการที่เกิดจากการดำเนินการภายในที่เป็นปกติวิสัย หรือการบริหารความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจเอง โดยไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า เช่น ค่าบริการการจัดทำสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเป็นปกติกับลูกค้าทุกราย

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

(1.5.1) เปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่ายและไม่ซับซ้อน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าโดยคำนึงถึงประสิทธิผลของช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นของผู้ประกอบธุรกิจ โดยข้อมูลขั้นต่ำที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผย ได้แก่

(ก) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate) และอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้า จำแนกตามประเภทการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงหรืออัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ด้วย

(ข) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ (ร้อยละต่อปี) สูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้

ทั้งนี้ สำหรับข้อมูลในข้อ (ก) และ (ข) ข้างต้น หากผู้ประกอบธุรกิจกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาเป็นอัตราลอยตัวเพื่อใช้อ้างอิงในการเรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงนั้น และส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (ถ้ามี) ด้วย

(ค) ข้อมูลค่าบริการ โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน เช่น บาทต่อครั้งของการให้บริการ หากค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

(ง) ข้อมูลเบี้ยปรับ (ถ้ามี) โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บและหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจน หากเบี้ยปรับที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

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

(1.5.3) กรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอข้อมูลตามข้อ 4.3.1 (1.5.1) เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจต้องสามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้

(1.5.4) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เพื่อจัดให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐได้ตามที่ร้องขอ โดยพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลให้สอดคล้องกับระยะเวลาการใช้ข้อมูลนั้นตามแต่ละวัตถุประสงค์ด้วย เช่น ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูลที่เปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาคดีกรณีที่ศาลร้องขอ

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.1) – (1.5.3) ไม่ใช้บังคับกับการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ให้บริการแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย[1] อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาดำเนินการเปิดเผยข้อมูลแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายด้วยวิธีการที่เห็นว่าเหมาะสมได้ และต้องแจ้งข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งให้ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายทราบก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับด้วย

กรณีหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับอื่นใดที่ใช้บังคับกับธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งมีเนื้อหาขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์ในข้อ 4.3.1 (1) ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฉบับนี้แทน

(2) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บสำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ย โดยคำนวณเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) ได้ไม่เกินอัตรา ดังนี้

---

[1] ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย หมายถึง ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการต่าง ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น

(2.1) กรณีรถยนต์ใหม่ไม่เกินอัตราร้อยละสิบต่อปี

(2.2) กรณีรถยนต์ใช้แล้วไม่เกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี

(2.3) กรณีรถจักรยานยนต์ไม่เกินอัตราร้อยละยี่สิบสามต่อปี

(3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุก่อนบอกเลิกสัญญาได้ต่างหาก โดยไม่ต้องนำมาคำนวณรวมเป็นส่วนหนึ่งของดอกเบี้ยตามข้อ 4.3.1 (2) ทั้งนี้ ตามลักษณะค่าใช้จ่ายที่กำหนด ดังต่อไปนี้

(3.1) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายอันเนื่องมาจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งและการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า โดยสามารถเรียกเก็บค่าบริการได้เฉพาะรายการที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(3.1.1) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่กรมการขนส่งทางบก กรมสรรพากร

(3.1.2) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกที่มิใช่หน่วยงานราชการ และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าและการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่มีเจตนาเพื่อหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์ของหน่วยงานทางการ เช่น การจัดตั้งบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเพื่อให้มีหลักฐานการเรียกเก็บค่าบริการและนำไปเรียกเก็บกับลูกค้า รวมทั้งต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นซ้ำซ้อนกัน รายการค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 2

(3.2) ค่าบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากการให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น ค่าแปลเอกสารทะเบียนรถ ค่าซ่อมแซมรถ

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามข้อ 4.3.2 (1) ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศฉบับนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

(4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อสำหรับลูกค้าแต่ละราย 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

ผู้ประกอบธุรกิจต้องระบุข้อตกลงในสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดทุกรูปแบบ รวมถึงเหตุแห่งการบอกเลิกสัญญาตามที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าให้ครบถ้วน โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า คำนึงถึงต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นในการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงต้องถือปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ตกลงกันในสัญญาจนกว่าจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นด้วย

นอกจากนี้ ในกระบวนการขาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงสาระสำคัญและเงื่อนไขของสัญญา ผลกระทบ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าให้ครบถ้วนชัดเจน รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจต้องอธิบายภาระดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาที่อาจเกิดขึ้นและการให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อตามที่ระบุในเงื่อนไขสัญญาเพิ่มเติมด้วย

(5.2) การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติในเรื่องการกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อในกรณีที่มีการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด ดังนี้

(5.2.1) กรณีลูกค้าประสงค์จะขอชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชีค่าเช่าซื้อ โดยไม่ผ่อนชำระค่าเช่าซื้อเป็นรายงวดตามสัญญาเช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ดังนี้

(5.2.1.1) กรณีชำระค่างวดมาแล้วไม่เกินหนึ่งในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละหกสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.2) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าหนึ่งในสามแต่ไม่เกินสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละเจ็ดสิบของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.1.3) กรณีชำระค่างวดมาแล้วเกินกว่าสองในสามของค่างวดเช่าซื้อที่ระบุไว้ในสัญญา ให้ได้รับส่วนลดทั้งหมดของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

(5.2.2) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อจากการที่ลูกค้าผิดสัญญา 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 ลูกค้าต้องรับผิดในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระหลังจากที่บอกเลิกสัญญากับลูกค้า

ทั้งนี้ การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ให้ใช้แนวทางที่กำหนดในมาตรฐานรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานทางบัญชีว่าด้วยสัญญาเช่า ที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

นอกจากนี้ กระบวนการบอกเลิกสัญญา การแจ้งลูกค้าและผู้ค้ำประกันให้ทราบถึงสิทธิในการซื้อคืน รวมถึงการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ออกขาย ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาเรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ

ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละประเภทให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในแต่ละกรณีดังนี้

(1) การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่เหมาะสม และฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ควรสอดคล้องกับภาระหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระตามความเป็นจริง โดยพิจารณาควบคู่ไปกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า เพื่อสร้างวินัยและสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนได้ โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนึงจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เช่น ความเสี่ยงของลูกค้า ประวัติการจ่ายชำระหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ได้ไม่เกินร้อยละห้าต่อปี

(1.2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ แยกหลักเกณฑ์ตามประเภทลูกค้าได้ ดังนี้

(1.2.1) การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้บนฐานของค่างวด ซึ่งประกอบไปด้วย เงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม

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

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

(1.3) ลำดับการตัดชำระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัว ให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกประเภทนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ตามยอดหนี้แต่ละงวด โดยให้ตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระนานที่สุดก่อน จึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมาตามลำดับ

อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (1.1) - (1.3) เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ เช่น ไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ เรียกเก็บในอัตราหรือจำนวนต่ำกว่าที่ประกาศฉบับนี้กำหนด คำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้จากฐานการคำนวณเฉพาะส่วนที่เป็นเงินต้นของค่างวด และตัดชำระเงินต้นก่อนเป็นอันดับแรก

(1.4) ข้อกำหนดอื่น ๆ

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

(1.4.2) กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการขายหรือโอนหนี้ที่ให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัวไปยังผู้ประกอบธุรกิจอื่นหรือบุคคลอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องนำส่งข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน เช่น สัญญา ตารางการผ่อนชำระหนี้ รวมถึงประวัติการจ่ายและการค้างชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้สามารถคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และลำดับการตัดชำระหนี้ต่อจากผู้ประกอบธุรกิจเดิมได้อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ในกรณีการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้ทางการค้าหรือธุรกิจของตนเอง การให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านิติบุคคล และการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

(2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจในการรับผิดชอบลูกค้าตลอดวงจรหนี้อย่างเหมาะสม โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้

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

(2.2) ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้ถือปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 4 ของประกาศฉบับนี้ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวังได้ดังนี้

หลักเกณฑ์	สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1. วัฒนธรรมองค์กร	คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญ รับผิดชอบการผลักดัน และควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์	ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม
3. การโฆษณา	ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ
4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์	ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้	ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการยึดรถ โอนขายหนี้ ดำเนินการตามกฎหมาย หรือยึดทรัพย์
6. การดำเนินการตามกฎหมาย	ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน เมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมาย ในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้

หลักเกณฑ์	สาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า	ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ
8. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา ที่ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และยุติธรรม

(3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

(3.1) ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน

(3.2) ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation ให้ถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

(3.3) ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิได้เป็นผู้ประกอบธุรกิจตามข้อ 4.3.2 (3.1) - (3.2) ซึ่งใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือก[2] ผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

4.4 การรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตน

ให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน ถือปฏิบัติ ดังนี้

4.4.1 กรณีประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายในวันที่ 31 มีนาคม 2569

---

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

4.4.2 กรณีประกอบธุรกิจให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งตั้งแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ให้มารายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 120 วัน นับจากวันที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ทั้งนี้ ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือในระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

อนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินที่ได้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนตามเงื่อนไขและวิธีการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดก่อนวันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้ถือว่าผู้ประกอบธุรกิจได้รายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามข้อ 4.4.1 ของประกาศฉบับนี้แล้ว

4.5 การรายงานข้อมูลและการแจ้งเปลี่ยนแปลงต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

4.5.1 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงานตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบนระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

4.5.2 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสูงสุดของผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินแจ้งเปลี่ยนแปลงตามช่องทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน ต้องมีการควบคุมดูแลให้มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ต้องแจ้งต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตามกฎหมายเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบันด้วย

4.6 การเลิกประกอบธุรกิจ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินที่ไม่มีลูกหนี้คงค้าง[3] และไม่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของธนาคารแห่งประเทศไทย หากผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้แจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยทราบอย่างน้อย 30 วันทำการ ก่อนวันที่เลิกประกอบธุรกิจ

---

[3] การไม่มีลูกหนี้คงค้าง หมายถึง ไม่มียอดหนี้การให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ทั้งในส่วนที่มีการบันทึกรับรู้ทางบัญชี (on book) และที่อยู่นอกการบันทึกรับรู้ทางบัญชี (off book) เว้นแต่หนี้ดังกล่าวศาลได้ประทับรับฟ้องไว้แล้ว หรือปิดบัญชีเนื่องจากลูกหนี้ไม่นำเงินมาชำระและได้ตัดหนี้สูญทั้งหมดโดยไม่ติดใจทวงถามหนี้ต่อไป

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดก่อนเลิกประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของลูกค้า

4.7 การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ

เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจ หรือกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษดังกล่าวตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยอนุโลม

4.8 บทเฉพาะกาล

4.8.1 บรรดาสัญญาเช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ทำกับลูกค้าก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้คงบังคับใช้ตามที่กำหนดในสัญญาหรือข้อตกลงนั้นได้จนกว่าจะมีการชำระหนี้ตามสัญญาดังกล่าวเสร็จสิ้น 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) เมื่อหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีผลบังคับใช้ด้วย

4.8.2 กรณีสัญญาหรือข้อตกลงที่มีขึ้นในระหว่างที่หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการตามข้อ 4.3.1 (3) และการจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ 4.3.1 (4) ยังไม่มีผลใช้บังคับ ให้ผู้ประกอบธุรกิจนำข้อกำหนดเกี่ยวกับค่าบริการที่เรียกเก็บได้ และการจัดทำและส่งมอบตารางแสดงภาระหนี้ตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 มาใช้กับสัญญาหรือข้อตกลงเกี่ยวกับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นการส่วนตัวไปพลางก่อน

4.8.3 ให้บรรดาการโฆษณาเกี่ยวกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งผ่านสื่อทางสังคม (social media) ของผู้ประกอบธุรกิจที่มีอยู่ก่อนวันที่หลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (2.2) มีผลใช้บังคับ ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมและนำกลับมาใช้ต่อไปได้ เว้นแต่การโฆษณาดังกล่าวขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์ตามข้อ 4.3.2 (2.2) ให้การโฆษณาดังกล่าวยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมต่อไปได้ แต่ต้องไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก

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

(นายวิทัย รัตนากร)
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
และผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน

1.1 ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักเกณฑ์ / ธุรกรรม	4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป						4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ				
	4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ	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) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม	4.3.2 (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
					การกำหนดเงื่อนไขในสัญญาและแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย	การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้	ฐานการคำนวณ	ลำดับการตัดชำระหนี้		
ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อ											
ให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	● ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ● ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)	● ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน ● ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน
ให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อการค้า	✓		✓	✓	✓		ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้				
ให้เช่าซื้อแก่นิติบุคคล	✓				✓						
ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่ง											
ให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่บุคคลธรรมดา	✓		✓		✓						
ให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่นิติบุคคล	✓				✓						

1.2 ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

หลักเกณฑ์ / ธุรกรรม	4.3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป						4.3.2 หลักเกณฑ์เฉพาะ				
	4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ	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) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม	4.3.2 (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
					การกำหนดเงื่อนไขในสัญญาและแจ้งให้ลูกค้าทราบในกระบวนการขาย	การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้	ฐานการคำนวณ	ลำดับการตัดชำระหนี้		
ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อ											
ให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อการค้า	✓		✓	✓	✓			✓		✓	✓
ให้เช่าซื้อแก่นิติบุคคล	✓				✓			✓			✓
ผู้ประกอบธุรกิจที่ให้เช่าแบบลีสซิ่ง											
ให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่บุคคลธรรมดา	✓		✓		✓			✓		✓	✓
ให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่นิติบุคคล	✓				✓			✓			✓

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

เอกสารแนบ 2

รายการค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้

ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา สามารถเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ หรือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณี ตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.1.2) ตามรายการ ดังนี้

1) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต
2) ค่าสำรวจและประเมินราคารถ
3) ค่าเบี้ยประกันภัย
4) ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางของผู้ประกอบธุรกิจอื่น เช่น การชำระโดยหักบัญชีหรือผ่านเคาน์เตอร์ของผู้ประกอบธุรกิจอื่น การชำระโดยเช็คหรือธนาณัติทางไปรษณีย์
5) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ
6) ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ตามที่ลูกค้าร้องขอ
7) ค่าชุดโอนกรรมสิทธิ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป ตามที่ลูกค้าร้องขอ
8) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามที่ลูกค้าร้องขอ[1]
9) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ประกอบธุรกิจอื่น)
10) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระโดยการหักบัญชีกับผู้ประกอบธุรกิจอื่น)
11) ค่าติดตามทวงถามหนี้[2] ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

ทั้งนี้ ค่าบริการข้างต้นให้หมายรวมถึงค่าบริการอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าเพื่อให้บริการอย่างเดียวกัน ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม

---

[1] ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามที่ลูกค้าร้องขอ สำหรับการให้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว ได้ไม่เกิน 2,500 บาท

[2] ค่าติดตามทวงถามหนี้ หมายถึง ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้

เอกสารแนบ 3

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	วันชำระค่าเช่าซื้อ (วัน/เดือน/ปี)	จำนวนเงินค่าเช่าซื้อ (รายงวด)	การนำเงินค่างวดเช่าซื้อไปชำระ			จำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง		ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อ
			เงินต้น	ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	เงินต้นคงค้าง	ดอกเบี้ยเช่าซื้อ	
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

เอกสารแนบ 4

การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม

1. วัฒนธรรมองค์กร

คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ รับผิดชอบการผลักดันและควบคุมการให้บริการทางการเงินที่เป็นธรรม

ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยกำหนดให้คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล รวมถึงติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม

ตัวอย่างการติดตามควบคุมดูแลภาพรวมการให้บริการ

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

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม

2.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขายให้เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้คืน และความสามารถในการทำความเข้าใจของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งคำนึงถึงความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และการให้ข้อมูลของพนักงานขาย

<u>ตัวอย่างการพิจารณาความเหมาะสมของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขาย</u>

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

2.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ดอกเบี้ย และค่าบริการ โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจอื่นในการกำหนดราคา และเงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ โดยเฉพาะการร่วมกันกำหนดดอกเบี้ยและค่าบริการที่ไม่สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง ทั้งนี้ ลูกค้าต้องสามารถประเมินและเปรียบเทียบเงื่อนไขและมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย

2.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงเรื่องร้องเรียนและสาเหตุของปัญหาของผลิตภัณฑ์และการให้บริการในอดีต เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2.4 ผู้ประกอบธุรกิจต้องป้องกันไม่ให้การพัฒนาหรือการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์ขัดต่อหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาหรือคัดเลือก

2.5 ผู้ประกอบธุรกิจต้องบริหารความเสี่ยงในการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร กล่าวคือ จะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินความจำเป็นในการป้องกันความเสี่ยง

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงโดยที่ไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร

- หากผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีหลักประกันที่มีคุณภาพและมูลค่าครอบคลุมภาระหนี้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่บังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- กรณีที่ลูกค้ายังมีประกันวินาศภัยเดิมอยู่ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่
- ประเภทของประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ต้องเหมาะสมกับสภาพของรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์และความเสี่ยงของลูกค้า

2.6 สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- กรณีที่ลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ หรือคะแนนเครดิตดี หรือมีประวัติชำระหนี้ดีต่อเนื่องกับเจ้าหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่าหรือมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า
- กรณีที่ลูกค้าเดิมเคยได้รับอนุมัติการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่ง ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก และปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ดีอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาทบทวนเสนออัตราดอกเบี้ยที่ปรับลดลงให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

2.7 กรณีผู้ประกอบธุรกิจมีการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (product due diligence) โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจเห็นว่ามีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น

3. การโฆษณา

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ

3.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

3.1.1 โฆษณาต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน เช่น ขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

3.1.2 กรณีผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาด้วยอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญให้ครบถ้วนชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน เช่น การแสดงเงื่อนไขที่ลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การแสดงระยะเวลาที่จะได้รับยกเว้นค่าบริการ อย่างไรก็ดี กรณีเงื่อนไขอื่นผู้ประกอบธุรกิจสามารถระบุให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากช่องทางอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

<u>ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์</u>

- 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) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ (product program)

3.2.2 กรณีผู้ประกอบธุรกิจแสดงอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตามข้อ 3.2.1 ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ให้ชัดเจนด้วย

ตัวอย่างการแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ย

- **กรณีใช้อัตราดอกเบี้ยคงที่:**

  อัตราดอกเบี้ย**แบบคงที่**อยู่ระหว่าง 3-6% ต่อปี

  หมายเหตุ: เทียบเท่าอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (EIR) 5.4-10.8% ต่อปี

กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้สื่อโฆษณาชิ้นเดียวในการโฆษณาผลิตภัณฑ์หลายผลิตภัณฑ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์มีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันมาก

3.3 สนับสนุนให้โฆษณา “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร”

สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ถ้อยคำที่ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร หรือทำให้เข้าใจว่าการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ หรือทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง 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 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีแนวทางในการควบคุมพนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 3 เรื่อง การโฆษณาของประกาศฉบับนี้ อย่างเต็มที่เท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำได้ (best effort)

4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4.1 การขายและการให้บริการ

4.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และข้อควรระวัง โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ

ข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องอธิบายแก่ลูกค้า ได้แก่

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

<u>ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ</u>

- ผู้ประกอบธุรกิจควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น

<u>ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์</u>

- ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนว่า การให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งมีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา
- ผู้ประกอบธุรกิจบังคับขายประกันชีวิตหรือประกันวินาศภัย หรือทำประกันคุ้มครองที่เกินความเหมาะสม พร้อมกับการทำสัญญาเช่าซื้อหรือสัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง
- ผู้ประกอบธุรกิจให้ข้อมูลว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นของ “แถม” หรือ “ไม่มีค่าใช้จ่าย” หากในความเป็นจริงมีค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องชำระเพิ่มเติม

4.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง หรือกำหนดให้การซื้อผลิตภัณฑ์พ่วงเป็นเงื่อนไขในการให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายื่นคำขอ เช่น ไม่บังคับหรือแจ้งให้ลูกค้าต้องทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินผลิตภัณฑ์เช่าซื้อหรือควบคู่กับการขอเช่าซื้อ เว้นแต่การขายผลิตภัณฑ์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์หลักอย่างมีนัยสำคัญ เช่น ขายประกันภัยรถยนต์ร่วมกับการให้เช่าซื้อรถยนต์

ทั้งนี้ ในกรณีที่กำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ต้องพิจารณาเสนอขายให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งห้ามผู้ประกอบธุรกิจบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง 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 มีการลงโทษกรณีพบการขายที่รบเร้าลูกค้าหรือบังคับขาย มีระบบรายชื่อผู้ห้ามติดต่อ (do not call list) สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่อเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยต้องปรับปรุงรายชื่อดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

4.1.5 กรณีการเสนอขายและให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง[1] ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เช่น กรณีผู้มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ พนักงานอาจใช้การอ่านข้อมูลให้ฟัง อธิบายข้อมูลสำคัญช้า ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หรืออาจใช้เอกสารที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าปกติ

4.1.6 ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้ำประกันลงนามในสัญญา

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 ใบเสร็จรับเงิน ให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

4.2.3 เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

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

ทั้งนี้ การสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงตามที่กล่าวข้างต้น ไม่รวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตามกฎหมาย ตามคำสั่งศาล หรือหน่วยงานรัฐ

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

5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้ากำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการยึดรถ โอนขายหนี้ ดำเนินการตามกฎหมาย หรือยึดทรัพย์

5.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า เท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำได้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

5.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ยระยะเวลาผ่อนชำระ เบี้ยปรับหรือค่าบริการที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญาและการดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

5.1.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอเพื่อให้คำปรึกษาปัญหาหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

5.1.4 ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บค่าบริการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นจำเป็นต้องประเมินราคาทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคาดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการเรียกเก็บดังกล่าวอย่างชัดเจนในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้า

5.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกค้าอย่างใกล้ชิด เมื่อลูกค้าเริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ตลอดจนเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำได้ เพื่อให้ลูกค้ามีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีการสอบถามลูกค้าถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการประเมินว่าลูกค้ามีเงินเหลือเพียงพอดำรงชีพ แทนการใช้เอกสารได้ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

(1) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระค่างวดไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกค้าจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยต้องให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก่อนลูกค้าค้างชำระค่างวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ

(2) เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระค่างวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกค้าถูกตัดออกจากบัญชี (write-off) แล้ว โดยเร็วอย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ประกอบธุรกิจยึดรถ โอนขายลูกค้า ดำเนินการตามกฎหมาย และยึดทรัพย์

5.2.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่โอนขายลูกค้าที่ด้อยคุณภาพให้แก่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ให้บริการภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบเพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งออกจำหน่ายก่อนครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบเพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.2.4 กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าตามข้อ 5.2.1 เท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกค้า หรือลูกค้าปฏิเสธเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ประกอบธุรกิจต่อไปได้

5.2.5 กรณีที่มีการนำทรัพย์หลักประกัน หรือทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกค้าต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิได้รับชำระหนี้นั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าด้วย

5.2.6 กรณีที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกค้าภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ประกอบธุรกิจควรให้โอกาสลูกค้าในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การยึดรถ การโอนขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยวิธีอื่นอย่างที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกค้าได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ประกอบธุรกิจควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดรถหรือยึดทรัพย์ของลูกค้ารายดังกล่าว

5.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

5.3.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกค้า รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกค้าที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าติดตามทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้

5.3.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องเรียกให้ลูกค้าชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้นกรณีลูกค้าถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกค้าไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลได้ยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดร่วมกัน

<u>ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้</u>

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกค้าดังต่อไปนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกค้าที่น่าจะฟื้นตัว
- ในกรณีที่ลูกค้าสามารถปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาปรับลดค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายที่จะเรียกเก็บจากลูกค้า

<u>ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์</u>

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูงไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าบริการที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้

6. การดำเนินการตามกฎหมาย

ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน เมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกค้าสอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้

6.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกค้า รวมถึงการติดตามทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งกลับคืน ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

6.3 กรณีที่ลูกค้าอยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดโอกาสให้ลูกค้าไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนให้ลูกค้าไปศาล เพื่อให้ลูกค้ามีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยและสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน

<u>ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม</u>

- ผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่ทนายความของผู้ประกอบธุรกิจเสนอให้ลูกค้า โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
- ผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ หากมีเหตุผลอันสมควรให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำพิพากษานั้นได้ เช่น การพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้ายังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้
- ผู้ประกอบธุรกิจควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์เพื่อชำระหนี้ สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยการจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกค้าขายทอดตลาด

7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ

7.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจ โดยคำนึงถึงประเด็นดังนี้

(1) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและทำลายข้อมูลอย่างเหมาะสม

(2) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน และสามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

(3) การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน โดยบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือการจ้างงาน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น (need to know basis)

<u>ตัวอย่างการควบคุมการเข้าถึงระบบงาน</u>

- อนุญาตให้เฉพาะพนักงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลลูกค้าเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้เท่านั้น
- ทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้วที่มีข้อมูลลูกค้าปรากฏอยู่ด้วยวิธีที่เหมาะสมโดยไม่นำเอกสารดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ซ้ำ (reuse) เนื่องจากอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า

(4) กรณีผู้ประกอบธุรกิจออกผลิตภัณฑ์ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะ co-brand ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม รวมทั้งมีการติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า

7.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

7.2.1 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเท่าที่จำเป็น โดยมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าบุคคลอื่นที่เป็นผู้รับข้อมูล สามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลและความสามารถของผู้ประกอบธุรกิจในการควบคุมดูแลการดูแลข้อมูลของผู้รับข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญ

7.2.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด[2] จากลูกค้า ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกในการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ก็ได้ ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการพิจารณาให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

(1) ขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน โดยต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดออกจากส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์อื่นอย่างชัดเจน และมีถ้อยคำระบุว่าการขอความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์ ในตำแหน่งหรือบริเวณที่ลูกค้าสามารถเห็นข้อความดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและโดยง่าย เช่น ด้านบนแบบฟอร์ม หรือบริเวณก่อนที่ลูกค้าจะเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอม

(2) แจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน เช่น เพื่อการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์อื่น เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ

(3) แจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ โดยต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจยังไม่ทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่แน่ชัด ณ เวลาที่ขอความยินยอมจากลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถระบุประเภทของผู้รับข้อมูลได้ แต่เมื่อทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่แจ้งให้ลูกค้าทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลนั้นด้วย

<u>ตัวอย่างข้อความการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า</u>

- 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) แจ้งช่องทางที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกเพื่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูลและเพื่อยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการยกเลิกหรือถอนความยินยอมที่เคยให้ไว้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าและแจ้งไปยังผู้รับข้อมูลทุกรายที่ลูกค้ายกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ทราบถึงการยกเลิกหรือถอนความยินยอมดังกล่าวโดยเร็ว 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 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนและนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น

<u>ตัวอย่างการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการใช้บริการหรือเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ</u>

ลูกค้าแจ้งปัญหาว่าไม่ทราบเงื่อนไขที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญา หากผู้ประกอบธุรกิจวิเคราะห์สาเหตุแล้วพบว่า ปัญหาการใช้บริการนี้เกิดจากพนักงานเสนอขายมีเวลาไม่เพียงพอในการแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาระบุเงื่อนไขดังกล่าวในเอกสารที่ลูกค้าได้รับหรือเห็นเป็นประจำ เป็นต้น

คู่มือปฏิบัติงาน

ตามแนวทางของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อ

และการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

22 เมษายน 2569

ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายนโยบายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

e-mail: FCPolicyDiv@bot.or.th

RLP-RPD@bot.or.th

hpls-bot@bot.or.th

สารบัญ

หัวข้อ **หน้า**

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน 4

การประกอบธุรกิจเช่าซื้อลีสซิ่งฯ ของผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. 5

ขอบเขตการบังคับใช้หลักเกณฑ์ของ ธปท. 6

1. หลักเกณฑ์เรื่องการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ 7

1.1 หลักการในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ 7

1.2 เพดานอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บ 7

1.3 การเรียกเก็บค่าบริการ 8

1.3.1 การเรียกเก็บค่าบริการก่อนบอกเลิกสัญญา 8

1.3.2 การเรียกเก็บค่าบริการหลังบอกเลิกสัญญา 9

1.4 เบี้ยปรับ 9

1.5 การเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ 9

2. หลักเกณฑ์เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ 14

2.1 การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ 14

2.2 ลำดับการตัดชำระหนี้ 14

2.3 ข้อกำหนดเมื่อมีการโอนขายหนี้ไปยังบุคคลอื่น 14

3. หลักเกณฑ์เรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนด 15

3.1 การกำหนดเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดในสัญญาและการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจในการขาย 15

3.2 การให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ กรณีการปิดบัญชีหรือ เลิกสัญญาก่อนกำหนด 15

3.2.1 กรณีลูกค้าชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชี 15

3.2.2 กรณีผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญาเพราะลูกค้าผิดสัญญา 15

4. หลักเกณฑ์เรื่องการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct และ Responsible Lending) 17

4.1 วัฒนธรรมองค์กร 17
4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ 17
4.3 การโฆษณา 18
4.4 กระบวนการขายผลิตภัณฑ์ 19
4.4.1 การขายและการให้บริการ 19
4.4.2 การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ 21
4.4.3 การปฏิบัติหลังการขาย 22
4.5 การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้ 23
4.6 การดำเนินการตามกฎหมาย 25
4.7 การดูแลข้อมูลของลูกค้า 26
4.7.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า 26
4.7.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น 26
4.7.3 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด 26
4.8 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน 27
5. หลักเกณฑ์เรื่องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) 28

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (คู่มือปฏิบัติงาน) เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ได้ง่ายขึ้น รวมทั้งมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของ ธปท.

การประกอบธุรกิจเช่าซื้อลีสซิ่งฯ ของผู้ประกอบธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท.



หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเช่าซื้อลีสซิ่งฯ และการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (ดูรายละเอียดเพิ่มเติม ประกาศ ธปท. ที่ 55/2568)

1. ก่อนใช้ผลิตภัณฑ์

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม (เอกสารแนบ 4 ข้อ 1. ของประกาศฯ)
- ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม
  - ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ลูกค้า (เอกสารแนบ 4 ข้อ 2 ของประกาศฯ)
  - เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ)
  - กำหนดเพดานดอกเบี้ย (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (2) ของประกาศฯ)
    รถยนต์ใหม่ 10% ต่อปี / รถยนต์ใช้แล้ว 15% ต่อปี / รถจักรยานยนต์ 23% ต่อปี
  - ค่าบริการที่เรียกเก็บได้ เฉพาะรายการที่ ธปท. กำหนด (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ)
- โฆษณา ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน (เอกสารแนบ 4 ข้อ 3. ของประกาศฯ)
- เสนอขายด้วยข้อมูลที่ครบถ้วน (เอกสารแนบ 4 ข้อ 4. ของประกาศฯ)
- ไม่ขายพ่วงผลิตภัณฑ์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับทรัพย์ และห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง (เอกสารแนบ 4 ข้อ 4.1 ของประกาศฯ)
- ดูแลข้อมูลลูกค้าให้ปลอดภัย ตั้งแต่วันที่ได้รับข้อมูลจนกว่าลูกค้าจะเลิกสัญญา และขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้า (เอกสารแนบ 4 ข้อ 7.2 ของประกาศฯ)
- ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (3) ของประกาศฯ)

2. วันทำสัญญา

- ระบุเงื่อนไขการปิดบัญชีก่อนกำหนดในสัญญา และแจ้งลูกค้าทราบอย่างชัดเจน (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.1) ของประกาศฯ)
- ส่งมอบสัญญาเช่าซื้อ และตารางแสดงภาระหนี้ตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด ให้กับลูกค้า (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (4) ของประกาศฯ)

3. ระหว่างใช้ผลิตภัณฑ์

- เรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ อย่างเป็นธรรม
- แจ้งลูกค้าทุกครั้งก่อนการเรียกเก็บ เช่น ใบแจ้งหนี้ และมอบหลักฐานการชำระเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง (เอกสารแนบ 4 ข้อ 4.2 ของประกาศฯ)
- หากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์/การให้บริการ ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า และขอความยินยอมลูกค้าก่อน หากการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่ม (เอกสารแนบ 4 ข้อ 4.2 ของประกาศฯ)
- ปิดโปะ ลูกค้าได้รับส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยขึ้นกับค่างวดที่จ่ายมาแล้ว (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.2) ของประกาศฯ)
- จัดการเรื่องร้องเรียนรวดเร็ว (เอกสารแนบ 4 ข้อ 8. ของประกาศฯ)

4. เมื่อหนี้มีปัญหา

- เสนอปรับโครงสร้างหนี้ ก่อนเป็นหนี้เสีย 1 ครั้ง และหลังเป็นหนี้เสียอีก 1 ครั้ง (เอกสารแนบ 4 ข้อ 5. ของประกาศฯ)
- อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ไม่เกิน 5% บนค่างวดที่ค้างชำระ (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.1) และ 4.3.2 (1.2) ของประกาศฯ)
- ตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้น ของงวดที่ค้างนานที่สุดก่อน (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.3) ของประกาศฯ)
- ยึดรถ ผู้ประกอบธุรกิจคืนส่วนเกินลูกค้า / ลูกค้ารับผิดในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ ขึ้นกับราคาขาย และมูลหนี้ส่วนที่ขาด (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.2.2.2) ของประกาศฯ)
- แจ้งสิทธิและข้อมูลสำคัญในการดำเนินการตามกฎหมาย (เอกสารแนบ 4 ข้อ 6. ของประกาศฯ)

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกฎหมายของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิ การแจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่อ DBD เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

ขอบเขตการบังคับใช้หลักเกณฑ์ของ ธปท.

ขอบเขตการบังคับใช้หลักเกณฑ์แต่ละเรื่องแตกต่างกัน โดยมีแนวทางเบื้องต้น ดังนี้

1. หลักเกณฑ์ที่กำหนดกรอบหลักการในภาพรวมของการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้บังคับใช้กับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

2. หลักเกณฑ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อคุ้มครองลูกค้าบุคคลธรรมดา ให้บังคับใช้กับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

3. หลักเกณฑ์ที่กำหนดตามแนวทางของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้บังคับใช้กับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถเป็นการส่วนตัว

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ระบุขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์แต่ละเรื่อง โดยใช้สัญลักษณ์ดังนี้

- ทุกประเภท ใช้กับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท
- เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล ใช้กับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา
- เช่าซื้อ บุคคล ใช้กับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา
- เช่าซื้อ ส่วนตัว ใช้กับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้รถเป็นการส่วนตัว

ทั้งนี้ สรุปขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในแต่ละเรื่อง เป็นไปตามเอกสารแนบ 1 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ (ประกาศฯ)

1. หลักเกณฑ์เรื่องการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ

1.1 หลักการในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ

ทุกประเภท	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ

☑ เรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับอย่างเหมาะสม ด้วยราคาที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า และไม่ซ้ำซ้อน เช่น หากผู้ประกอบธุรกิจรวมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการภายใต้อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้าแล้ว ต้องไม่นำมาเรียกเก็บเป็นค่าบริการต่างหากจากลูกค้าอีก

☑ ไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ มาคิดดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับอีก ยกเว้นเรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ฉบับนี้ว่าให้คิดบนค่างวดที่ค้างชำระได้

☑ กำหนดวิธีคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับสมเหตุสมผล สอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดต้นทุน เช่น ค่าประเมินราคารถซึ่งเกิดขึ้นเป็นรายครั้ง ต้องไม่คำนวณเป็นร้อยละของราคารถ

☑ เรียกเก็บค่าบริการตามระยะเวลาที่ให้บริการจริง หากลูกค้ายกเลิกก่อนครบกำหนด ต้องคืนค่าบริการที่ลูกค้าชำระมาล่วงหน้าตามสัดส่วนเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยนำต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ (เช่น ค่าอากรแสตมป์) มาหักก่อนได้ รวมถึงเลือกใช้ช่องทางการคืนที่ไม่เสียบริการเพิ่มเติมก่อนเป็นลำดับแรก
ตัวอย่างการคำนวณ ลูกค้ามีการชำระค่าบริการล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 12 เดือน จำนวน 100 บาท สำหรับการใช้บริการ ก. ต่อมาลูกค้าแจ้งความประสงค์ใช้บริการถึงสิ้นเดือนที่ 8
ดังนั้น จำนวนเงินที่คืน = [(100 บาท x (4/12)] – ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง

☑ ไม่ผลักภาระค่าบริการให้ลูกค้าเกินควร ไม่เรียกเก็บค่าบริการจากการดำเนินงานปกติหรือการบริหารความเสี่ยงที่ไม่เพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้า เช่น ค่าจัดทำสัญญา ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการเป็นปกติกับลูกค้าทุกรายอยู่แล้ว

1.2 เพดานอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บ

เช่าซื้อ ส่วนตัว	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (2) ของประกาศฯ

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยโดยคำนวณเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) ได้ไม่เกินอัตรา ดังนี้

☑ รถยนต์ใหม่ ไม่เกิน 10% ต่อปี

☑ รถยนต์ใช้แล้ว ไม่เกิน 15% ต่อปี

☑ รถจักรยานยนต์ ไม่เกิน 23% ต่อปี

1.3 การเรียกเก็บค่าบริการ

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ

1.3.1 การเรียกเก็บค่าบริการก่อนบอกเลิกสัญญา

☑ กรณีค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง สามารถเรียกเก็บตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เฉพาะรายการที่กำหนด ดังนี้

- ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ เช่น กรมการขนส่งทางบก กรมสรรพากร
- ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกที่มิใช่หน่วยงานราชการ และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น ได้แก่

1) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต

2) ค่าสำรวจและประเมินราคารถ

3) ค่าเบี้ยประกันภัย

4) ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางของผู้ประกอบธุรกิจอื่น เช่น การชำระโดยหักบัญชีหรือผ่านเคาน์เตอร์ของผู้ประกอบธุรกิจอื่น การชำระโดยเช็คหรือธนาณัติทางไปรษณีย์

5) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ

6) ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ตามที่ลูกค้าร้องขอ

7) ค่าชุดโอนกรรมสิทธิ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป ตามที่ลูกค้าร้องขอ

8) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาตามที่ลูกค้าร้องขอ เฉพาะสำหรับการให้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว ได้ไม่เกิน 2,500 บาท

9) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ประกอบธุรกิจอื่น)

10) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระโดยการหักบัญชีกับผู้ประกอบธุรกิจอื่น)

11) ค่าติดตามทวงถามหนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

ทั้งนี้ ต้องไม่มีเจตนาเลี่ยงหลักเกณฑ์ เช่น จัดตั้งบริษัทภายนอกเพื่อเรียกเก็บซ้ำ รวมทั้งต้องไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกและค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้นซ้ำซ้อนกัน

☑ กรณีค่าบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้เรียกเก็บได้เฉพาะสำหรับการให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้า และเป็นไปตามที่ระบุในข้อ 1.1 (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ) เช่น ค่าแปลเอกสาร ค่าซ่อมแซมรถ

1.3.2 การเรียกเก็บค่าบริการหลังบอกเลิกสัญญา

☑ เรียกเก็บให้สอดคล้องกับที่ระบุในข้อ 1.1 (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ)

1.4 เบี้ยปรับ[1]

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ

☑ ไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา ยกเว้นการเรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามข้อ 2 (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1) ของประกาศฯ)

1.5 การเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ

ทุกประเภท	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5) ของประกาศฯ

☑ เปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

☑ เปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิผล เช่น สาขา สำนักงานใหญ่ สถานที่ทำการทุกแห่ง เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของตนเอง (หากมี)

☑ เปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (อัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก) อัตราดอกเบี้ยคงที่ และอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้สูงสุด (ร้อยละต่อปี) ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้า พร้อมข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบใดให้ชัดเจน

☑ เปิดเผยข้อมูลค่าบริการ และเบี้ยปรับ (ถ้ามี) โดยระบุจำนวนหรืออัตราการเรียกเก็บ และหน่วยการเรียกเก็บ เช่น บาทต่อครั้งของการให้บริการ ทั้งนี้ สามารถใช้ประมาณการหรือระบุจำนวนหรืออัตรานั้นเป็นช่วงได้

☑ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ต้องสื่อสารและแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น 30 วัน

☑ สามารถมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้ ถ้าลูกค้าขอข้อมูล

☑ จัดเก็บต้นฉบับของข้อมูล เพื่อให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐได้ตามที่ร้องขอ

---

[1] เบี้ยปรับ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้าตกลงกันไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา โดยจะต้องชำระเงินตามจำนวนที่กำหนดเป็นการชดใช้ความเสียหาย ทั้งนี้ สำหรับดอกเบี้ยที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากลูกค้าในกรณีผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งมีการคิดค่าเสียหายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยในกรณีปกติ ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม เช่น ดอกเบี้ย ค่าปรับ เบี้ยปรับ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้ตามที่กำหนดในข้อ 2 หลักเกณฑ์เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1) ของประกาศฯ)

☑ สำหรับการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ให้บริการแก่ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย[2] ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับได้ตามความเหมาะสม ยกเว้นการจัดเก็บต้นฉบับของข้อมูล เพื่อให้ลูกค้า ศาล หรือหน่วยงานของรัฐได้ตามที่ร้องขอ ทั้งนี้ ยังคงต้องแจ้งข้อมูลค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบก่อนเริ่มใช้บริการหรือก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับด้วย

Toolkits – ตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย

ชื่อผู้ประกอบธุรกิจ .....

ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ / เช่าแบบลีสซิ่ง

เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....

อัตราดอกเบี้ยสูงสุด	**หน่วย : ร้อยละต่อปี**		
	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ต่อปี)	**อัตราดอกเบี้ยคงที่ (ต่อปี)**	**หมายเหตุ**
กรณีการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว / เพื่อการพาณิชย์ / นิติบุคคล **1. เช่าซื้อรถยนต์ใหม่** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด **2. เช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด **3. เช่าซื้อรถจักรยานยนต์** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด **4. ..... (ถ้ามี)** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด			

[2] ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะราย หมายถึง ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดประเภท จำนวน หรืออัตราของค่าบริการต่าง ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากลูกค้ารายอื่น

กรณีการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา / นิติบุคคล **1. เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด **2. ..... (ถ้ามี)** 1) อัตราดอกเบี้ยกรณีปกติ 2) อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัด			

Toolkits – ตัวอย่างตารางการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการและเบี้ยปรับ		
ชื่อผู้ประกอบธุรกิจ ..... **ข้อมูลค่าบริการและเบี้ยปรับของผลิตภัณฑ์เช่าซื้อ / เช่าแบบลีสซิ่ง *แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา / นิติบุคคล*** **เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ .....**		
ก) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งก่อนเลิกสัญญา	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ ตามอัตราที่หน่วยงานราชการกำหนด (กรณีลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการเองจะไม่ถูกคิดค่าบริการเพิ่มเติม) เช่น 1) ค่าอากรแสตมป์ 2) ค่าจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ 3) ค่าภาษีรถประจำปี (ณ กรมการขนส่งทางบก) 4) ค่าภาษีและเงินเพิ่มกรณีขาดต่อภาษีรถประจำปี 5) ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนเครื่องยนต์ / สีรถ / ชนิดเชื้อเพลิง ฯลฯ) 6) ..... (ถ้ามี)		
2. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกที่มิใช่หน่วยงานราชการ และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น* เช่น 1) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต 2) ค่าสำรวจและประเมินราคารถ 3) ค่าเบี้ยประกันภัย 4) ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางของผู้ประกอบธุรกิจอื่น 5) ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ 6) ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ตามที่ลูกค้าร้องขอ 7) ค่าชุดโอนกรรมสิทธิ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป ตามที่ลูกค้าร้องขอ		

8) ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญา ตามที่ลูกค้าร้องขอ 9) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (กรณีเช็คของผู้ประกอบธุรกิจอื่น) 10) ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระโดยหักบัญชีผู้ประกอบธุรกิจอื่น) 11) ค่าติดตามทวงถามหนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ 12) ..... (ถ้ามี) * กรณีลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการเองจะไม่ถูกคิดค่าบริการเพิ่มเติม		
ข) ค่าบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งก่อนเลิกสัญญา ตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1) ค่าบริการในการไปต่อภาษีรถประจำปีแทนลูกค้า 2) ค่าบริการในการไปแจ้งเปลี่ยนเครื่องยนต์ / สีรถ / ชนิดเชื้อเพลิง ฯลฯ แทนลูกค้า 3) ค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสาร 4) ค่าซ่อมแซมรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานทรัพย์ได้ต่อเนื่องหรือเพื่อรักษามูลค่าของทรัพย์ ตามความประสงค์ของลูกค้า 5) ..... (ถ้ามี)		
ค) ค่าบริการภายหลังจากการเลิกสัญญา	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1) ค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสาร 2) ค่าซ่อมแซมรถยนต์/รถจักรยานยนต์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานทรัพย์ได้ต่อเนื่องหรือเพื่อรักษามูลค่าของทรัพย์ ตามความประสงค์ของลูกค้า 3) ค่าใช้จ่ายเพื่อกลับครอบครองรถ 4) ค่าทนายความ 5) ..... (ถ้ามี)		
ง) เบี้ยปรับ (สำหรับนิติบุคคลเท่านั้น)	**อัตราค่าบริการ (โปรดระบุหน่วย)**	**หมายเหตุ**
1) ..... (ถ้ามี)		

2. หลักเกณฑ์เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

2.1 การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้

- อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ----------▶ | เช่าซื้อ ส่วนตัว | หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.1) ของประกาศฯ |
- ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ----▶ | ทุกประเภท | หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.2) ของประกาศฯ |

หมายเหตุ : หลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ สามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าได้ เช่น เรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดในอัตราที่ต่ำกว่าที่หลักเกณฑ์กำหนด

☑ **คิดได้ไม่เกิน 5% บนค่างวดค้างชำระ** (เฉพาะการให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว)

☑ **ค่างวดประกอบไปด้วย เงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม**

☑ **คิดตั้งแต่วันที่ค้างชำระจนถึงวันที่ลูกหนี้นำเงินค่างวดมาชำระคืน จนถึงวันที่การบอกเลิกสัญญามีผล**

☑ **ไม่ให้คิดดอกเบี้ยผิดนัดบนค่าบริการ**

<u>สูตรการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัด</u>

$$\text{ค่างวด (บาท)} \times \text{อัตราดอกเบี้ยผิดนัดต่อปี (\%)} \times \frac{\text{จำนวนวันที่ชำระหนี้ล่าช้า (วัน)}}{365}$$

<u>ตัวอย่างการคำนวณ</u>

ลูกหนี้ค้างค่างวด 3,210 บาท ดอกเบี้ยปกติ 7% ต่อปี เมื่อผิดนัด 1 งวด สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดเพิ่มจากลูกหนี้ได้ 5% ต่อปีบนค่างวด แสดงตัวอย่างการคำนวณได้ ดังนี้

ดอกเบี้ยผิดนัด = ค่างวด 3,210 บาท x อัตราดอกเบี้ยผิดนัด 5% ต่อปี x จำนวนวันที่ชำระล่าช้า 30/365 วัน = 13.19 บาท

2.2 ลำดับการตัดชำระหนี้

เช่าซื้อ ส่วนตัว	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.3) ของประกาศฯ

หมายเหตุ : หลักเกณฑ์เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ สามารถดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้ามากกว่าได้ เช่น ตัดชำระเงินต้นก่อนเป็นลำดับแรก

☑ **ตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้น ของงวดที่ค้างนานที่สุดก่อน แล้วค่อยตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้นของงวดที่ค้างรองลงมา ตามลำดับ**

☑ **ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตัดชำระดอกเบี้ยผิดนัดพร้อมกับค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัดได้**

<u>ตัวอย่างลำดับตัด</u>

ลูกหนี้ค้างค่างวด 3,210 บาท (ประกอบด้วย (1) VAT 210 บาท (2) ดอกเบี้ย 1,000 บาท และ (3) เงินต้น 2,000 บาท) ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการผิดนัด คือ (4) ค่าติดตามทวงถามหนี้ 50 บาท และ (5) ดอกเบี้ยผิดนัด 13 บาท เมื่อลูกหนี้นำเงินมาจ่ายในงวดถัดไป เป็นเงินจำนวน 3,273 บาท ลำดับการตัดชำระหนี้จะเป็นดังนี้

(1) → (2) → (3) → (4) → (5)

งวดที่	ค่าบริการ		ค่างวด		
	ค่าติดตามทวงถามหนี้	ดอกเบี้ยผิดนัด	VAT	ดอกเบี้ยปกติ	เงินต้น
1			(1) 210 →	(2) 1,000 →	(3) 2,000
2	(4) 50 →	(5) 13	210	1,000	2,000

ดังนั้น ค่างวดในงวดที่ 2 จำนวน 3,210 บาท จะยังค้างชำระและถูกนำมาคิดดอกเบี้ยผิดนัดต่อในงวดถัดไป

2.3 ข้อกำหนดเมื่อมีการโอนขายหนี้ไปยังบุคคลอื่น

เช่าซื้อ ส่วนตัว	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (1.4.2) ของประกาศฯ

☑ **นำส่งข้อมูลสัญญา ตารางการผ่อนชำระหนี้ และประวัติการจ่ายชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจหรือบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ด้วย เพื่อให้ผู้รับซื้อสามารถคิดดอกเบี้ยผิดนัดและลำดับตัดชำระหนี้ต่อได้อย่างต่อเนื่อง**

3. หลักเกณฑ์เรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนด

3.1 การกำหนดเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดในสัญญาและการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจในการขาย

ทุกประเภท	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.1) ของประกาศฯ

☑ ระบุ (1) เงื่อนไขการปิดบัญชีและการเลิกสัญญาก่อนกำหนดทุกรูปแบบ ไว้ในสัญญาอย่างชัดเจน เช่น กรณีลูกค้าขอชำระค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชี กรณีลูกค้าประสงค์คืนรถ และ (2) เหตุแห่งการบอกเลิกสัญญา เช่น กรณีลูกค้าผิดนัดชำระค่าเช่าซื้อสามงวดติด ๆ กัน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขตามที่ตกลงกันจนกว่าจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้น

☑ เงื่อนไขต้องเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า สะท้อนต้นทุนจริง

☑ อธิบายสาระสำคัญและเงื่อนไขของสัญญาให้ลูกค้าเข้าใจในกระบวนการขาย โดยแจ้งผลกระทบค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งภาระดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระและการให้ส่วนลดดอกเบี้ยตามที่ระบุในเงื่อนไขสัญญา

3.2 การให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ กรณีการปิดบัญชีหรือเลิกสัญญาก่อนกำหนด

เช่าซื้อ ส่วนตัว	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.2) ของประกาศฯ

3.2.1 กรณีลูกค้าชำระเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดในคราวเดียวเพื่อปิดบัญชี

☑ ชำระไม่เกิน 1/3 ของค่างวดทั้งหมด
ให้ส่วนลด ≥ 60% ของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

☑ ชำระเกิน 1/3 แต่ไม่เกิน 2/3 ของค่างวดทั้งหมด
ให้ส่วนลด ≥ 70% ของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

☑ ชำระเกิน 2/3 ของค่างวดทั้งหมด
ให้ส่วนลด 100% ของดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

3.2.2 กรณีผู้ประกอบธุรกิจบอกเลิกสัญญาเพราะลูกค้าผิดสัญญา

☑ คำนวณมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ โดยคำนวณจาก

- ค่างวดที่ผิดนัดชำระ (เงินต้น + ดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ถึงกำหนดชำระแล้ว + ภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- ค่างวดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ (เงินต้น + ดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ + ภาษีมูลค่าเพิ่ม)
- ค่าติดตามทวงถามหนี้ค่าเช่าซื้อก่อนบอกเลิกสัญญา
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายแทนลูกค้าไป ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุก่อนบอกเลิกสัญญา ตามข้อ 1.3.2 (หลักเกณฑ์ในประกาศฯ ข้อ 4.3.1 (3.1) กรณีค่าบริการที่เกี่ยวข้อง

กับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ ค่าเบี้ยประกันภัย และหลักเกณฑ์ในประกาศฯ ข้อ 4.3.1 (3.2) กรณีค่าบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้า เช่น ค่าแปลเอกสาร ค่าซ่อมแซมรถ)

- ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ก่อนบอกเลิกสัญญา

☑ กรณีลูกค้าหรือผู้ค้ำประกันใช้สิทธิซื้อคืนก่อนนำรถออกขาย ให้ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ เทียบเท่ากับกรณีตามข้อ 3.2.1 (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (5.2.1) ของประกาศฯ)

☑ กระบวนการนำรถออกขาย โดยดำเนินการดังนี้

- ควบคุมการขายให้เป็นไปด้วยความเที่ยงธรรมและโปร่งใส เช่น แจ้งให้ลูกค้าและผู้ค้ำประกันทราบล่วงหน้าก่อนนำรถออกขาย ไม่น้อยกว่า 30 วัน เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาในการพิจารณาใช้สิทธิซื้อก่อน แจ้งรายละเอียดการขาย เช่น ชื่อผู้ทำการขาย วัน สถานที่ที่ทำการขาย ราคาที่ขายได้ รายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลอย่างชัดเจนและโปร่งใส

- หากขายได้ราคาน้อยกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ ลูกค้าต้องรับผิดในส่วนที่ขาด โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระหลังจากที่บอกเลิกสัญญากับลูกค้า แต่หากขายได้ราคาเกินกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินส่วนที่เกินให้แก่ลูกค้า

☑ การคำนวณดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า ให้ใช้แนวทางที่กำหนดในมาตรฐานรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานทางบัญชีว่าด้วยสัญญาเช่า ที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์

☑ กระบวนการบอกเลิกสัญญา การแจ้งลูกค้าและผู้ค้ำประกันให้ทราบถึงสิทธิในการซื้อคืน รวมถึงการนำรถออก ให้ปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

4. หลักเกณฑ์เรื่องการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct และ Responsible Lending)

4.1 วัฒนธรรมองค์กร

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 1. ของประกาศฯ

กำหนดให้คณะกรรมการ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร มีการติดตามและดูแลควบคุมภาพรวมการให้บริการจากข้อมูลภายใน เช่น แนวโน้มเรื่องร้องเรียน ผลการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีการให้บริการอย่างเป็นธรรม ดังนี้

☑ ดูแลการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสม ราคาและเงื่อนไขเป็นธรรม ตาม checklist ข้อ 4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

☑ ดูแลการแสดงข้อมูลและเงื่อนไขที่สำคัญในการโฆษณา รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ตาม checklist ข้อ 4.3 การโฆษณา

☑ ดูแลให้พนักงานขายให้ข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน การส่งมอบหลักฐานการชำระเงิน รวมถึงแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและรายการที่จะเรียกเก็บและล่วงหน้า ตาม checklist ข้อ 4.4 กระบวนการขาย

☑ ดูแลการเสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้ให้ลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือดำรงชีพ ตาม checklist ข้อ 4.5 การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้

☑ ดูแลการไกล่เกลี่ยหนี้ การดำเนินคดีต่าง ๆ กับลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมาย ตาม checklist ข้อ 4.6 การดำเนินการตามกฎหมาย

☑ ดูแลความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น ตาม checklist ข้อ 4.7 การดูแลข้อมูลของลูกค้า

☑ ดูแลการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน ตาม checklist ข้อ 4.8 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 2. ของประกาศฯ

☑ ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีตัวเลือกผ่อนชำระหลายแบบตามความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ของลูกค้า เช่น ผ่อนชำระ 36–72 งวด

☑ กำหนดเงื่อนไขสัญญาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการที่เรียกเก็บได้ การปิดบัญชีก่อนกำหนด อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่ฮั้วราคาหรือตกลงราคาร่วมกันกับผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าถูกจำกัดทางเลือกหรือเสียโอกาสในการได้รับเงื่อนไขที่ดีกว่า

☑ รับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนในอดีต เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์

☑ ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

☑ ไม่เรียกหลักประกัน/บังคับให้มีการค้ำประกัน/บังคับให้ลูกค้าทำประกันภัย ถ้าพิจารณาแล้วว่าลูกค้าจ่ายหนี้ไหวหรือมีหลักประกันเพียงพอต่อภาระหนี้แล้ว

☑ สนับสนุนให้กำหนดอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า เช่น ลูกค้าเครดิตดีได้อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าลูกค้าความเสี่ยงสูง

☑ วิเคราะห์เงื่อนไขและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้พัฒนาหรือออกแบบเอง เพื่อคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมก่อนนำมาเสนอขาย เช่น การวิเคราะห์เงื่อนไขการคุ้มครองของผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้เป็นผู้พัฒนาหรือออกแบบเอง ว่าครอบคลุมความเสี่ยงของลูกค้าอย่างไร ลูกค้ามีปัญหาจากการรับบริการในช่วงที่ผ่านมาหรือไม่ ข้อมูลการร้องเรียนผู้ออกผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจทราบ

4.3 การโฆษณา

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 3. ของประกาศฯ

☑ ขนาดของตัวอักษรในโฆษณาที่ใช้แจ้งข้อมูลสำคัญ เช่น อัตราดอกเบี้ย เงื่อนไขสำคัญ ต้องชัดเจน

☑ ถ้าโฆษณาทางเสียง เสียงที่ใช้แจ้งข้อมูลสำคัญ เช่น อัตราดอกเบี้ย เงื่อนไขสำคัญ ต้องชัดเจน มีความเร็วในการพูดที่เหมาะสมเทียบเท่าเนื้อหาเชิญชวนจูงใจส่วนอื่น เพื่อให้ลูกค้าฟังได้ทันและเข้าใจรายละเอียดผลิตภัณฑ์

☑ แสดงเงื่อนไขสำคัญของข้อมูลที่ใช้โฆษณาจูงใจลูกค้า

<u>ตัวอย่าง</u>	อัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0% <u>เฉพาะเดือนแรก</u>
	ฟรีค่าธรรมเนียมรายปี <u>เฉพาะปีแรก</u>

☑ แสดงอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอกต่อปี (effective interest rate: EIR) เป็นช่วงต่ำสุด-สูงสุด เพื่อให้ลูกค้านำไปเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นได้

☑ ถ้าโฆษณาด้วยอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก (EIR) ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ให้ชัดเจนด้วย

<u>ตัวอย่าง</u>	อัตราดอกเบี้ย**แบบคงที่**อยู่ระหว่าง 3 - 6%* ต่อปี
	* เทียบเท่าอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก 5.4 - 10.8% ต่อปี

☑ ถ้าโฆษณาหลายผลิตภัณฑ์ในสื่อชิ้นเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจควรแสดงอัตราดอกเบี้ยเป็นช่วงต่ำสุด-สูงสุด ของทุกผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน

☑ ไม่สนับสนุนให้ใช้ถ้อยคำที่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร หรือทำให้เข้าใจว่าการให้เช่าซื้อ/ลีสซิ่งไม่ต้องพิจารณาว่าลูกค้าจะจ่ายไหว

> ตัวอย่างถ้อยคำที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์
>
> “รถหรู ขับก่อน ผ่อนทีหลัง”, “ติดบูโรก็กู้ได้”, “ไม่เช็คบูโร”, “กู้ง่าย”

☑ ควบคุมดูแลคู่ค้าที่ไปทำการตลาดด้วย เช่น ร้านจัดจำหน่ายรถยนต์ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการโฆษณาข้างต้นอย่างเต็มที่เท่าที่สามารถทำได้

Toolkits – ตัวอย่าง Template สำหรับการโฆษณา

- รถยนต์ยี่ห้อ _____ รุ่น _____
- อัตราดอกเบี้ยแบบ EIR _____ % - _____%
- อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ (ถ้ามี) _____ % - _____%
- อัตราดอกเบี้ยโปรโมชั่น (ถ้ามี) _____%
  - เงื่อนไขโปรโมชั่น (ถ้ามี)
    - ประเภทลูกค้า _____
    - ระยะเวลา _____

4.4 กระบวนการขายผลิตภัณฑ์

4.4.1 การขายและการให้บริการ

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 4. ของประกาศฯ

☑ ต้องอธิบายหรือส่งมอบเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญแก่ลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้

☑ เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อผลิตภัณฑ์ วงเงิน จำนวนงวด ค่างวด องค์ประกอบของค่างวด อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ประเภทประกันภัยที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและผู้ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขาย รวมถึงเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด

☑ วิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดและวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อลูกค้าจ่ายมากกว่าค่างวดที่กำหนด เช่น ลูกค้าสามารถนำเงินมาจ่ายก่อนกำหนด โดยจะนำไปรอตัดค่างวดในงวดถัดไป

☑ ข้อควรระวังที่สำคัญ ผลของการจ่ายหนี้ช้า เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ การบอกเลิกสัญญา การยึดรถ การโอนขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย อาทิ ฟ้องร้อง บังคับคดี ยึดทรัพย์

Toolkits - ตัวอย่างการจัดทำเอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (sales sheet) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยอธิบายข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้า

- **ข้อมูลสำคัญที่ต้องอธิบาย**

  - ชื่อผลิตภัณฑ์ _____
  - วงเงิน _____
  - จำนวนงวด _____
  - ค่างวด และองค์ประกอบของค่างวด _____
  - อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (ร้อยละต่อปี) _____
  - ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ _____
  - ประเภทประกันภัยที่ลูกค้าจำเป็นต้องทำและผู้ออกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขาย _____
  - เงื่อนไขการปิดบัญชีหรือยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด _____
  - วิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดและการตัดชำระหนี้เมื่อลูกค้าจ่ายมากกว่าค่างวดที่กำหนด_____
  - ผลของการจ่ายหนี้ช้า เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ การบอกเลิกสัญญา การยึดรถ การโอนขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย อาทิ ฟ้องร้อง บังคับคดี ยึดทรัพย์ _____

☑ ถ้ามีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา ต้องให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน

☑ ไม่บังคับขายพ่วงประกันชีวิตพร้อมการทำธุรกรรมการเช่าซื้อและการเช่าแบบลีสซิ่ง

☑ ไม่บังคับทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือบังคับทำประกันภัยที่มีความคุ้มครองที่ไม่สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

☑ ควบคุมดูแลให้พนักงานที่ทำหน้าที่ขายประกันภัยเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย และมีเอกสารที่แสดงให้ลูกค้าทราบว่าพนักงานดังกล่าวเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เสนอขาย เช่น จัดทำเป็นป้ายรายชื่อพนักงานขายแบบติดผนัง ณ จุดขายและให้บริการที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน จัดทำป้ายตั้งโต๊ะหรือป้ายติดเสื้อพนักงานขาย

☑ ไม่เสนอขายโดยรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น หากลูกค้าไม่ประสงค์ได้รับการติดต่อหรือปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ ต้องไม่รบเร้าหรือบังคับลูกค้า

☑ ในการติดต่อและเสนอขายหรือให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง[3] ต้องมีกระบวนการที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยพนักงานอาจใช้การอ่านข้อมูลให้ฟัง อธิบายข้อมูลสำคัญช้า ๆ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย หรือใช้เอกสารที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าปกติ

☑ แจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้ำประกันลงนามในสัญญา

☑ เมื่อลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรม เช่น สัญญาเช่าซื้อ สัญญาเช่าแบบลีสซิ่ง แก่ลูกค้าทุกครั้งโดยเร็ว ทั้งนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมอบสัญญาเช่าซื้อพร้อมตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ 4.4.2 (หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (4) ของประกาศฯ) ด้วย

4.4.2 การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้

เช่าซื้อ บุคคล	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (4) ของประกาศฯ

☑ จัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อให้แก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาทุกราย เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าเมื่อมีการทำสัญญา

☑ ตารางต้องแสดงรายละเอียดครบถ้วน ดังนี้

1. จำนวนงวดค่าเช่าซื้อที่ต้องชำระ
2. วัน เดือน ปี ที่ต้องชำระเงินในแต่ละงวด
3. จำนวนเงินค่าเช่าซื้อในแต่ละงวด โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ ภาษีมูลค่าเพิ่ม
4. จำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง โดยแยกเป็นเงินต้นคงค้างและดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ
5. จำนวนส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด

☑ แสดงหมายเหตุ “ตารางดังกล่าวเป็นการแสดงการบันทึกทางบัญชีเฉพาะการผ่อนชำระค่างวดที่ตรงตามกำหนดเวลาเท่านั้น” ท้ายตารางแสดงภาระหนี้

☑ จัดทำตารางแสดงภาระหนี้ในรูปแบบตามด้านล่าง (หลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 3 ของประกาศฯ)

[3] ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หมายถึง ลูกค้าซึ่งผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

งวดที่	วันชำระค่าเช่าซื้อ (วัน/เดือน/ปี)	จำนวนเงินค่าเช่าซื้อ (รายงวด)	การนำเงินค่างวดเช่าซื้อไปชำระ			จำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง		ส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อ
			เงินต้น	ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	เงินต้นคงค้าง	ดอกเบี้ยเช่าซื้อ	
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
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
รวม		115,560	100,000	8,000	7,560			

*หมายเหตุ ตารางดังกล่าวเป็นการแสดงการบันทึกทางบัญชีเฉพาะการผ่อนชำระค่างวดที่ตรงตามกำหนดเวลาเท่านั้น

4.4.3 การปฏิบัติหลังการขาย

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 4. ของประกาศฯ

☑ แจ้งรายการที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย ค่าบริการรายปี (ถ้ามี) รวมทั้งผลของการผิดนัดชำระหนี้หรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย โดยสามารถกำหนดช่องทางและวิธีการในการแจ้งรายการที่ลูกค้าจะต้องชำระล่วงหน้าได้ตามแนวทางที่พิจารณาว่าเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบและรับทราบภาระที่ต้องชำระ

☑ หากมีแนวปฏิบัติที่ไม่แจ้งค่างวดที่ต้องชำระล่วงหน้า จะต้องมั่นใจว่าลูกค้ารับทราบและเข้าใจเงื่อนไขและหน้าที่ชำระเงินครบถ้วนแล้ว แต่ถ้ามีการเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด เช่น เบี้ยประกันภัย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า พร้อมบอกผลของการไม่จ่ายด้วย

☑ สำหรับการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธปท. สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจแยกรายละเอียดค่าบริการออกจากค่าเช่าให้ชัดเจน

☑ มอบเอกสารหรือหลักฐานการชำระเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ

☑ แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้ โดยแจ้งข้อมูลสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น ไม่น้อยกว่า 30 วัน

☑ ขอความยินยอมจากลูกค้า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดภาระหรือความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งข้อมูล การจัดส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ จากเดิมที่อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ มาอยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

4.5 การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 5. ของประกาศฯ

☑ กำหนดวิธีการช่วยเหลือลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหาไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องคำนึงว่าลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือดำรงชีพ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหา

☑ ให้ข้อมูลสำคัญในการช่วยเหลือแก่ลูกค้า ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยใหม่ ระยะเวลาผ่อนใหม่ ดอกเบี้ยผิดนัดและค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการผิดนัดชำระหนี้ การบอกเลิกสัญญา และการดำเนินการตามกฎหมาย

☑ มีช่องทางติดต่อ/มีพนักงานให้คำปรึกษาปัญหาหนี้แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ เข้าถึงง่าย

☑ ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการช่วยเหลือลูกค้า ยกเว้นมีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการประเมินราคาทรัพย์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการช่วยเหลือลูกค้า แต่ต้องเรียกเก็บเท่าที่จำเป็น และแจ้งลูกค้าให้ทราบด้วย

☑ ต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงว่าลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือดำรงชีพ ไม่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นสำคัญ ทั้งนี้ การเสนอความช่วยเหลือต้องดำเนินการในช่วงเวลาดังต่อไปนี้

☑ เมื่อลูกค้ายังไม่ค้างชำระหรือค้างชำระน้อยกว่า 90 วัน **อย่างน้อย 1 ครั้ง** โดยต้องมีเวลาให้ลูกค้าพิจารณาหรือทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทันก่อนค้างชำระเกิน 90 วัน และ

☑ เมื่อลูกค้าค้างชำระเกินกว่า 90 วัน ก่อนยึดรถ โอนขายหนี้ ดำเนินการตามกฎหมาย และยึดทรัพย์ **อย่างน้อยอีก 1 ครั้ง**

<u>ตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือ</u>

- <u>ไม่</u>กำหนดเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (barriers to entry) เช่น การเรียกให้ชำระค่าธรรมเนียมหรือค่างวดที่ค้างชำระทั้งหมดก่อนจึงจะปรับโครงสร้างหนี้ให้ ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระไหว การกำหนดค่างวดสูงเกินกว่าที่ลูกหนี้จะจ่ายไหว
- <u>ไม่</u>กำหนดเงื่อนไขในการเสนอความช่วยเหลือเฉพาะกับลูกค้าบางกลุ่ม เช่น เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกค้าที่มีระยะเวลาค้างชำระตามที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนด หรือเสนอการให้ความช่วยเหลือเฉพาะรถที่อายุการให้งานคงเหลือยาว ซึ่งไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์หลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นให้ลูกค้าทุกรายมีโอกาสในการพยายามกลับมาชำระหนี้ได้

- ลดค่างวดลงเพื่อให้ลูกค้าจ่ายไหว ตามรายได้ลูกค้าที่อาจติดขัดในช่วงแรก และอาจทยอยเพิ่มขึ้นให้สะท้อนรายได้ของลูกค้าที่เริ่มฟื้นตัว
- ขยายระยะเวลาชำระหนี้ หรือ ลดอัตราดอกเบี้ย
- ถ้าลูกค้าจ่ายได้ตามแนวทางการช่วยเหลือ อาจพิจารณาลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยผิดนัด หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายที่จะต้องเรียกเก็บจากลูกค้า
- ปรับลำดับการตัดชำระหนี้ให้นำเงินที่ลูกค้าชำระไปตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกค้าผ่อนชำระอย่างต่อเนื่อง

☑ ขอเอกสารรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้า หรือสามารถใช้วิธีสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกค้าและนำมาสอบทานกับค่าเฉลี่ยรายได้ของลูกค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน หรือประเมินรายได้จากการสังเกตการณ์หรือพบลูกค้าที่สถานประกอบการ เพื่อประเมินว่าลูกค้าจะจ่ายไหวและยังมีเงินเหลือดำรงชีพแทนการใช้เอกสารได้

☑ เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าผ่านช่องทางที่ใช้ติดต่อกับลูกค้าตามปกติ ช่องทางใดก็ได้ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ บัญชีทางการ LINE โดยต้องมีหลักฐานการเสนอการให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ ธปท. ตรวจสอบได้ เช่น หลักฐานการแจ้งเตือนผ่านจดหมาย แอปพลิเคชัน SMS บันทึกการโทรศัพท์ โดยสามารถพิจารณากำหนดระยะเวลาเพื่อรอการตอบรับได้ตามความเหมาะสม

☑ ถ้าเคยเสนอการให้ความช่วยเหลือให้กับลูกค้ามาก่อนประกาศนี้จะมีผลบังคับใช้ ให้นับรวมการเสนอการให้ความช่วยเหลือนั้นตามหลักเกณฑ์ในข้อด้านบนได้

☑ เพื่อให้ลูกค้ามีเวลาเพียงพอในการพิจารณาแนวทางการช่วยเหลือที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอให้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติ ดังนี้

☑ ไม่โอนขายหนี้ก่อนครบ 60 วัน นับจากวันที่เสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ยกเว้นโอนขายให้กับผู้ให้บริการภายใต้การกำกับ ธปท. ที่ไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์

☑ ไม่นำทรัพย์ออกจำหน่ายก่อนครบ 15 วัน นับจากวันที่เสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้า

☑ กรณีพยายามติดต่อเสนอแนวทางการช่วยเหลือกับลูกค้าเท่าที่สามารถทำได้แล้ว แต่ติดต่อไม่ได้ ไม่ได้รับการตอบรับ หรือลูกค้าปฏิเสธที่จะรับการช่วยเหลือ สามารถดำเนินการตามนโยบายของตนเองต่อไปได้

☑ กรณีที่มีการนำทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งไปขายทอดตลาดแล้วมีติ่งหนี้ ต้องเสนอแนวทางการชำระติ่งหนี้โดยคำนึงว่าลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือดำรงชีพด้วย

☑ กรณีที่ลูกค้าจ่ายชำระตามเงื่อนไขที่เคยให้ความช่วยเหลือไม่ไหวจากเหตุการณ์จำเป็น เช่น เจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ควรให้โอกาสลูกค้าในการกลับมาชำระหนี้ได้ใหม่ โดยการยึดรถ การโอนขายหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่ได้ช่วยเหลือลูกค้าอย่างถึงที่สุดแล้ว

> ตัวอย่าง ลูกค้าผ่อนชำระมาเกิน 70% ของเงินต้นแล้ว ควรชะลอการยึดทรัพย์ของลูกค้าและให้โอกาสลูกค้าในการชำระหนี้อีกครั้ง

☑ กรณีติดตามทวงถามหนี้ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งข้อมูลสำคัญแก่ลูกค้าให้ครบถ้วน ได้แก่ จำนวนเงินที่เป็นหนี้ ระยะเวลาค้างชำระ ค่าติดตามทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อชำระหนี้ และช่องทางในการขอคำปรึกษา

☑ ต้องเรียกให้ลูกค้าชำระหนี้ก่อนให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้

4.6 การดำเนินการตามกฎหมาย

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 6. ของประกาศฯ

☑ ดูแลให้การไกล่เกลี่ยหนี้ การดำเนินคดี การบังคับคดี รวมถึงการติดตามทรัพย์กลับคืน เป็นไปตามกฎหมาย

☑ แจ้งข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการทราบ

> ตัวอย่าง ภาระหนี้ในคดี ยอดเงินที่ชำระไปแล้วและยอดหนี้คงค้าง (เงินต้น ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้) ผลทางกฎหมาย สิทธิในชั้นศาล และช่องทางการประนีประนอมยอมความในชั้นศาล

☑ สนับสนุนให้เปิดโอกาสให้ลูกค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้

☑ สนับสนุนให้เปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาปรับรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษาได้ เพื่อให้ลูกค้ายังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้ไหว เช่น แบ่งชำระหนี้ตามคำพิพากษาเป็นงวด ๆ

☑ สนับสนุนให้เปิดโอกาสให้ลูกค้าที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์แล้ว สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกค้าขายทอดตลาด

4.7 การดูแลข้อมูลของลูกค้า

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 7. ของประกาศฯ

4.7.1 การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

☑ เก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นความลับ เช่น มีการจัดชั้นความลับของข้อมูล มีการเข้ารหัสข้อมูลที่เชื่อถือได้

☑ ทดสอบระบบงานให้มีความปลอดภัยสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงและสามารถป้องกันภัยการบุกรุกที่อาจเกิดขึ้น

☑ ทำลายเอกสารที่มีข้อมูลลูกค้าด้วยวิธีที่เหมาะสมเมื่อไม่ใช้แล้ว โดยไม่นำเอกสารที่มีข้อมูลลูกค้ามาใช้ซ้ำ (reuse)

☑ ควบคุมการเข้าถึงระบบงาน เช่น อนุญาตให้เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้

☑ กรณีออกผลิตภัณฑ์ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจในลักษณะ co-brand เช่น การใช้ตราสินค้าร่วมกันบนผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องรับผิดชอบในการควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยต่อข้อมูลลูกค้าอย่างรัดกุม

4.7.2 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

☑ เปิดเผยข้อมูลลูกค้าแก่บุคคลอื่นเท่าที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้เท่านั้น รวมทั้งต้องคำนึงถึงความสามารถในการดูแลข้อมูลลูกค้าของผู้รับข้อมูลด้วย

4.7.3 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด

☑ ในกรณีที่จะมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อให้บุคคลอื่นขายหรือประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า ต้องดำเนินการ ดังนี้

- <u>ขอความยินยอมโดยให้ลูกค้าเลือกได้อย่างชัดเจน</u> แยกส่วนการขอความยินยอมเพื่อการตลาดออกจากส่วนอื่น และระบุว่าการให้หรือไม่ให้ความยินยอมจะไม่กระทบต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ โดยข้อความต้องอยู่ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถเห็นได้ง่าย เช่น ด้านบนแบบฟอร์ม หรือก่อนที่ลูกค้าจะเลือกให้หรือไม่ให้ความยินยอม

- <u>ระบุวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาดให้ชัดเจน</u> เช่น เพื่อส่งเสริมการขายเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่น

- <u>ระบุรายชื่อผู้รับข้อมูล</u> ทั้งนี้ อาจใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้แต่ต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจน

- หากยังไม่ทราบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่แน่ชัดในช่วงที่ขอความยินยอม สามารถระบุประเภทผู้รับข้อมูลก่อน แต่ยังต้องแจ้งรายชื่อให้ลูกค้าทราบในภายหลัง

☑ การเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่งอยู่ในกลุ่มของประเภทผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าได้เคยให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลแล้ว ต้องแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า โดยอาจอ้างใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ พร้อมทั้งแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจน

☑ การเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่ง**ไม่**ได้อยู่ในกลุ่มของประเภทผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าเคยให้ความยินยอมไว้แล้ว ต้องขอความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง

☑ มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสอบถามรายชื่อผู้รับข้อมูล และช่องทางให้ลูกค้าขอถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก รวมถึงแจ้งผู้รับข้อมูลให้ทราบถึงการถอนความยินยอมโดยเร็ว

Toolkits - ตัวอย่างข้อความการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด

- **กรณีระบุรายชื่อผู้รับข้อมูล**

  บริษัท _____ ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อ (ประชาสัมพันธ์/เสนอขายผลิตภัณฑ์ _____) ให้แก่พันธมิตรของบริษัท _____ โดยมีรายชื่อผู้รับข้อมูล ดังนี้ _____
  ทั้งนี้ การให้หรือไม่ให้ความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์

  ☐ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม

- **กรณีใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อผู้รับข้อมูลจากแหล่งอื่น**

  บริษัท _____ ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อ (ประชาสัมพันธ์/เสนอขายผลิตภัณฑ์ _____) ให้แก่พันธมิตรของบริษัท _____ จำนวน ____ ราย โดยมีรายชื่อผู้รับข้อมูลปรากฏตามลิงก์
  ทั้งนี้ การให้หรือไม่ให้ความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลต่อการพิจารณาการใช้ผลิตภัณฑ์

  ☐ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม

4.8 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

เช่าซื้อ-ลีสซิ่ง บุคคล	เอกสารแนบ 4 ข้อ 8. ของประกาศฯ

☑ มีช่องทางให้ลูกค้าแจ้งปัญหาการให้บริการได้ง่าย

☑ มีแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหา เยียวยา และชดเชยลูกค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยปัญหาที่มีลักษณะเดียวกันต้องมีวิธีจัดการเหมือนกัน

☑ กำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินการให้เหมาะสม

☑ แจ้งให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ

☑ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการ และนำไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5. หลักเกณฑ์เรื่องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)

ทุกประเภท	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.2 (3) ของประกาศฯ

☑ รับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

☑ กำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสมก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม โดยอาจพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น

- ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
- สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจ
- ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก (กรณีว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม)

ตัวอย่าง หากผู้ประกอบธุรกิจมีการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอก เช่น งานด้านบัญชีและการเงิน งานติดตามทวงถามหนี้และดำเนินการทางกฎหมาย งานดำเนินการกับกรมการขนส่งทางบก หรืองานโฆษณา ผู้ประกอบธุรกิจต้องคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกให้เหมาะสม และดูแลลูกค้าเสมือนเป็นผู้ให้บริการเอง เช่น ให้ความสำคัญกับการดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้า การดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญ และการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ให้บริการภายนอก

คำถาม – คำตอบแนบท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 55/2568
เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและ
การให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์
ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2568

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
คำจำกัดความ		
1.	ตามที่ข้อ 4.1 ของหลักเกณฑ์ฉบับนี้กำหนดให้ “ผู้ประกอบธุรกิจ”หมายถึง “ผู้ซึ่งประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือประกอบธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นทางค้าปกติ” นั้น จะมีแนวทางในการพิจารณา “ทางค้าปกติ” อย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อหรือประกอบธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นทางค้าปกติภายใต้ประกาศฯ ฉบับนี้ พิจารณาจากเจตนาหรือความมุ่งหมายในการประกอบธุรกิจที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่งรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์กับลูกค้าทั่วไป เพื่อแสวงหารายได้และนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจเป็นปกติธุระ ทั้งนี้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลประกอบการ หรือจำนวนลูกค้า หรือต้องเป็นกิจการหลักแต่อย่างใด
2.	Sale and Hire-Purchase Back ถือเป็นการเช่าซื้อรถยนต์ตามประกาศฉบับนี้หรือไม่	ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อซึ่งเดิมเป็นเจ้าของทรัพย์สินได้ขายรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ซึ่งเป็นทรัพย์สินของตนเองให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจและผู้เช่าซื้อได้ทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์คันดังกล่าวจากผู้ประกอบธุรกิจซึ่งซื้อทรัพย์สินดังกล่าวของผู้เช่าซื้อไว้ ธุรกรรมในส่วนของการให้เช่าซื้อจะเข้าข่ายเป็นการให้เช่าซื้อตามประกาศฯ ฉบับนี้
หลักเกณฑ์ทั่วไป		
4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท		
3.	ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.3) ของประกาศฯ บังคับใช้กับค่าบริการที่ลูกค้าจ่ายล่วงหน้า ซึ่งต่อมาลูกค้ายกเลิกก่อนกำหนดอย่างไร และสามารถหักค่าใช้จ่ายใดก่อนคืนค่าบริการได้บ้าง	● หลักเกณฑ์ข้อดังกล่าวให้ใช้บังคับกับค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจได้เรียกเก็บจากลูกค้าล่วงหน้าและทยอยให้บริการในช่วงระยะเวลาตามที่ตกลงกับลูกค้า ทั้งนี้ ไม่รวมถึงเงินค่าเช่าซื้อส่วนที่เป็นเงินต้นและดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ และเบี้ยปรับซึ่งไม่ใช่ค่าบริการ ● ในกรณีที่ลูกค้ายกเลิกการใช้บริการก่อนกำหนดผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนค่าบริการตามสัดส่วนของระยะเวลาที่ลูกค้ายังไม่ได้ใช้บริการ โดยสามารถนำต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ (เช่น อากรแสตมป์) มาหักออกจากค่าบริการดังกล่าวก่อนคืนลูกค้าได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		● อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ข้อดังกล่าวไม่บังคับใช้กับค่าบริการที่มีหลักเกณฑ์หรือกฎหมายอื่นกำหนดแนวทางการคืนค่าบริการไว้เป็นการเฉพาะ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น
4.	ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5) ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อมูลขั้นต่ำหรือไม่ และในการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทางใดบ้าง	● ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.1) และอาจเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควรเพิ่มเติมจากที่หลักเกณฑ์กำหนด โดยให้เปิดเผยผ่านช่องทางที่สามารถใช้สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิผลและสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า เช่น หากผู้ประกอบธุรกิจมีการประชาสัมพันธ์หรือให้บริการผ่านช่องทางสาขา สำนักงานใหญ่ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันของตัวเอง ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางนั้น ๆ ด้วย ● อย่างไรก็ดี กรณีผู้ประกอบธุรกิจกำหนดอัตราค่าบริการและเบี้ยปรับสำหรับลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายที่แตกต่างจากลูกค้ารายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรเพื่อให้ลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่เฉพาะรายทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องก่อนการใช้บริการได้
5.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ ตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.1) เป็นช่วงของข้อมูล (range) ได้หรือไม่	● ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเปิดเผยข้อมูล (ก) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) และอัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อปี (flat interest rate) และ (ข) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ต่อปี เป็นช่วงของข้อมูลได้ แต่ต้องระบุอัตราสูงสุดที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าให้ชัดเจนด้วย ● ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเปิดเผยข้อมูล (ค) ข้อมูลค่าบริการ และ (ง) ข้อมูลเบี้ยปรับ กรณีค่าบริการหรือเบี้ยปรับที่เรียกเก็บมีจำนวนหรืออัตราที่แตกต่างกัน เป็นช่วงของข้อมูลหรือประมาณการของข้อมูลได้ แต่ต้องระบุหน่วยที่เรียกเก็บให้ชัดเจนด้วย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
6.	ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.5.2) ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ค่าบริการ และเบี้ยปรับให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลากี่วัน	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการแจ้งการเปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าทราบให้เหมาะสมตามลักษณะหรือความมีนัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่หลากหลายในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ผู้ประกอบธุรกิจอาจสื่อสารอัตราค่าบริการที่เปลี่ยนแปลงไปให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาทางเลือกในการใช้ผลิตภัณฑ์
4.3.1 (2) การเรียกเก็บดอกเบี้ย สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว		
7.	เพดานอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวใช้เฉพาะกับลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัวเท่านั้นใช่หรือไม่	ในระยะแรกการกำหนดเพดานการเรียกเก็บดอกเบี้ยจะกำหนดเฉพาะการให้เช่าซื้อแก่บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ปัจจุบันของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) อย่างไรก็ดี ธปท. จะพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของเพดานดอกเบี้ยสำหรับทุกธุรกรรมต่อไป
8.	การพิจารณาวัตถุประสงค์ของการเช่าซื้อว่าเพื่อใช้เป็นการส่วนตัวหรือไม่ จะต้องพิจารณาอย่างไร และหากลูกค้าเปลี่ยนจากการใช้ส่วนตัว เป็นใช้เพื่อการค้าในภายหลัง ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำสัญญาใหม่เพื่อเรียกเก็บดอกเบี้ยสูงขึ้นได้หรือไม่	ธปท. ไม่ได้กำหนดแนวทางในการตรวจสอบวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเช่าซื้อของลูกค้าไว้เป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดนโยบายในการพิจารณาเรื่องดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบ เช่น อาจพิจารณาจากประเภทการจดทะเบียนรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของการเช่าซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจอาจเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยได้ โดยต้องกำหนดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง และไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งจัดให้มีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการอธิบายถึงเงื่อนไขของสัญญาที่เปลี่ยนแปลงอย่างครบถ้วนและถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการมอบสัญญาฉบับใหม่ให้ลูกค้าด้วย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
4.3.1 (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ สำหรับการให้เช่าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา		
9.	ธปท. กำหนดอัตราค่าบริการสูงสุดที่เรียกเก็บได้ในแต่ละรายการหรือไม่ อย่างไร	● ธปท. กำหนดอัตราค่าบริการสูงสุดที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้ เฉพาะค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญาเช่าซื้อตามที่ลูกค้าร้องขอ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการนำรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อใช้เป็นการส่วนตัว โดยกำหนดไม่เกิน 2,500 บาท ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 ● ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นกรณีค่าบริการที่ ธปท. กำหนดอัตราสูงสุดไว้แล้ว หรือค่าบริการที่ ธปท. ยังไม่ได้กำหนดอัตราสูงสุด ผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องถือปฏิบัติในเรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ รวมทั้งถือปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้
10.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าอากรแสตมป์จากลูกค้าได้หรือไม่ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายค่าใช้จ่ายดังกล่าวเพื่อจัดทำสัญญาเช่าซื้อให้แก่ลูกค้า	ค่าอากรแสตมป์ที่เกิดจากการจัดทำสัญญาเช่าซื้อ ถือเป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ ตามที่กำหนดในข้อ 4.3.1 (3.1) จึงเป็นค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บจากลูกค้าได้ อนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีหลักฐานการชำระเงินที่ลูกค้าสามารถขอตรวจสอบได้
11.	ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต ตามเอกสารแนบ 2 หมายความถึง ค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่ง จึงไม่รวมถึงกรณีค่าบริการที่ลูกค้าร้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจตรวจสอบข้อมูลเครดิตเพื่อให้ทราบสถานะเครดิตประกอบการวางแผนทางการเงินของตนเองใช่หรือไม่	● ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิตตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 หมายความถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าเพื่อใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้า ● อย่างไรก็ดี กรณีลูกค้าร้องขอให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเครดิตแทนลูกค้าเพื่อให้ทราบสถานะเครดิตประกอบการวางแผนทางการเงินของตน ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการในการตรวจสอบข้อมูลเครดิตแทนลูกค้า ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.2) ค่าบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

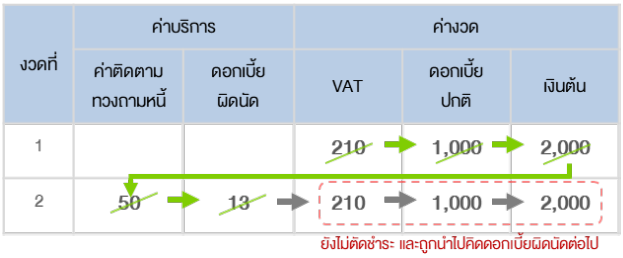
ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ที่ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บจากการให้บริการตามความประสงค์ของลูกค้า โดยเรียกเก็บให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) เช่น เรียกเก็บอย่างเหมาะสม ไม่เอาเปรียบลูกค้า สะท้อนต้นทุนที่แท้จริง
12.	กรณีการโอนกรรมสิทธิ์รถที่กรมขนส่งทางบกผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บทั้ง (1) ค่าธรรมเนียมโอนกรรมสิทธิ์ตามที่กรมขนส่งทางบกเรียกเก็บจริง และ (2) ค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsource) ดำเนินการ ตามข้อ (3.1.2) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกที่มิใช่หน่วยงานราชการ ใช่หรือไม่	● การโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์เมื่อลูกค้าชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อครบถ้วนแล้ว ถือเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย โดยในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจ การดำเนินการดังกล่าวถือเป็นการดำเนินการตามปกติวิสัยของผู้ประกอบธุรกิจ จึงเรียกเก็บได้เฉพาะค่าธรรมเนียมที่จ่ายให้หน่วยงานราชการ โดยไม่รวมค่าดำเนินการหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานตามปกติวิสัยของผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งส่วนที่เป็นต้นทุนของบริษัทฯ เอง และที่จ่ายให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก (outsource) ● ในส่วนของลูกค้า หากลูกค้ามีความประสงค์ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แทนลูกค้า และผู้ประกอบธุรกิจมีต้นทุนเพิ่มเติมจากการให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้า ทั้งต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบธุรกิจเอง และค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่น ก็สามารถเรียกเก็บค่าบริการในการโอนกรรมสิทธิ์รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์แทนลูกค้าจากลูกค้าเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการได้ ตามรายการ “ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรมกับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า” ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2
13.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่บอกเลิกสัญญา เช่น ค่าใช้จ่ายในการแปลเอกสาร ค่าซ่อมแซมรถยนต์/รถจักรยานยนต์ ค่าใช้จ่ายเพื่อกลับครอบครองรถ ค่าทนายความ ค่าขาดประโยชน์นับตั้งแต่ได้รถกลับคืนมาจนถึงวันที่รถขายทอดตลาดได้ ได้หรือไม่	● หลักเกณฑ์ตามประกาศฯ ไม่ได้กำหนดประเภทและรายการค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้กรณีหลังการบอกเลิกสัญญา ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บค่าบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการบอกเลิกสัญญาได้ โดยต้องถือปฏิบัติในเรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลค่าบริการตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1) ของประกาศฯ เช่น ต้องเรียกเก็บอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ลูกค้า และคำนึงถึงต้นทุนจริง รวมทั้งตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ ทั้งนี้ ต้องไม่มีเจตนาเป็นการหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์ของ ธปท. หรือหน่วยงานทางการ เช่น การร่วมกับบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในการกำหนดราคาในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ● ทั้งนี้ กรณีที่ลูกค้าได้ส่งมอบรถกลับคืนแก่ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บค่าขาดประโยชน์จากลูกค้าอีก เนื่องจากภายหลังการรับคืนรถ ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ครอบครองและสามารถบริหารจัดการทรัพย์ดังกล่าวได้แล้ว ต้นทุนหรือความเสี่ยงจากการไม่สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพย์จึงควรเป็นของผู้ประกอบธุรกิจ
14.	ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งจากลูกค้าบุคคลธรรมดา ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บเบี้ยปรับกรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ได้หรือไม่	● หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) กำหนดว่า**นอกเหนือจากการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามข้อ 4.3.2 (1) ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศฯ** ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งจากลูกค้าบุคคลธรรมดา ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด ไม่ว่าจะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตาม เช่น ดอกเบี้ย ค่าปรับ เบี้ยปรับ ● ทั้งนี้ เบี้ยปรับในหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้าตกลงกันไว้ล่วงหน้าสำหรับกรณีที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามสัญญา โดยจะต้องชำระเงินตามจำนวนที่กำหนดเป็นการชดใช้ความเสียหาย
4.3.1 (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา		
15.	ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (4) ของประกาศฯ สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านิติบุคคล และการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ด้วยหรือไม่	หลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (4) ยังไม่ได้บังคับใช้กับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้านิติบุคคลและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจประสงค์จะจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว สามารถนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
การปฏิบัติเกี่ยวกับการปิดบัญชีหรือการยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด		
16.	ค่าบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บได้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) สามารถนำมารวมเป็น “ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายแทนลูกค้า” เพื่อคำนวณมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อตามหลักเกณฑ์ข้อ 5.2.2 (4) ของประกาศฯ ได้หรือไม่	● ผู้ประกอบธุรกิจอาจนำค่าบริการที่เรียกเก็บได้ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3) ของประกาศฯ มารวมคำนวณในมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อได้ โดยให้พิจารณา ดังนี้ - **ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง** ซึ่งครอบคลุม (1) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.1.1) และ (2) ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกที่มิใช่หน่วยงานราชการ และค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.1.2) ให้สามารถนำมารวมคำนวณในมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อได้ - **ค่าบริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง** ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (3.2) ของประกาศ ให้สามารถนำมารวมได้เฉพาะกรณีที่ค่าบริการดังกล่าวมีสาเหตุมาจากสัญญาเช่าซื้อนั้น ๆ เช่น ค่าแปลสัญญาสำหรับรถตามสัญญาเช่าซื้อ ค่าซ่อมแซมรถตามสัญญาเช่าซื้อที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้า ● ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายละเอียดและเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนก่อนการให้บริการว่า หากลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อได้และมีการนำรถออกขายทอดตลาด ผู้ประกอบธุรกิจจะนำค่าใช้จ่ายดังกล่าวมารวมคำนวณในมูลหนี้ส่วนที่ขาดอยู่ตามสัญญาเช่าซื้อ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
หลักเกณฑ์เฉพาะ		
การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้		
17.	ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน หรือ บริษัทในกลุ่มฯ จะต้องคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามแนวทางของประกาศฉบับนี้หรือไม่อย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน หรือ บริษัทในกลุ่มฯ จะต้องถือปฏิบัติ ดังนี้ ● สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว ต้องถือปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ● สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อการค้า การให้เช่าซื้อแก่นิติบุคคล และให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท ต้องถือปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้
18.	เมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ ดอกเบี้ยที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคิดจากลูกค้าได้มีอะไรบ้าง และมีฐานของการคำนวณอย่างไร	เมื่อลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคิดดอกเบี้ยได้ 2 ส่วน คือ ● ดอกเบี้ยปกติ ซึ่งคำนวณจากฐานของเงินต้นทั้งหมด ● ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งคำนวณจากฐานค่างวดที่มีการผิดนัดชำระหนี้
19.	อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์รวมอยู่ในเพดานอัตราดอกเบี้ยหรือไม่	อัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่กำหนดสำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว ไม่นับรวมดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เข้าไปในการคำนวณ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เป็นส่วนเพิ่มจากเพดานอัตราดอกเบี้ยปกติในระหว่างที่ผิดนัดชำระหนี้ได้ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด
20.	ขอให้ยกตัวอย่างกรณีที่ประวัติการจ่ายชำระหนี้มีผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้	สำหรับลูกค้าเดิมที่มีประวัติชำระหนี้ดี โดยไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ต่ำกว่า 5% ต่อปีได้
21.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้บนค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัด หรือค่าบริการอื่นใด (เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ค่าบริการต่าง ๆ) นอกเหนือจากค่างวด ได้หรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้บนค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัด หรือค่าบริการอื่นใด โดยต้องคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้บนฐานของค่างวดที่มีการผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งประกอบไปด้วยเงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม เท่านั้น ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 4.3.2 (1.2)

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
22.	ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และลำดับการตัดชำระหนี้จนถึงเมื่อใด	• ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ได้จนถึงวันที่การบอกเลิกสัญญามีผลตามกฎหมาย อย่างไรก็ดี ภายหลังการบอกเลิกสัญญา หากผู้ประกอบธุรกิจมีการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อ 4.3.1 (1) โดยเรียกเก็บตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ รวมทั้ง ต้องถือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไปจนกว่าจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นด้วย • ในกรณีที่มีการดำเนินคดีกับลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจควรคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ซ้ำเติมให้ลูกค้ามีภาระเพิ่มขึ้น • สำหรับหลักเกณฑ์เรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติจนกว่าจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้น
23.	ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนตัดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าใช้จ่ายจากการผิดนัด เช่น ค่าทวงถามหนี้ ตามแนวทางของ สคบ. หรือไม่	• ผู้ประกอบธุรกิจ<u>ต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ</u> เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และสามารถตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ เช่น 15 วัน ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 4.2.1 • อย่างไรก็ดี ธปท. ไม่ได้กำหนดกระบวนการหรือจำนวนวันในการแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนการตัดชำระค่าติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการอื่น หรือดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ตามประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาฯ พ.ศ. 2565 • ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่เรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้ต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ด้วย
24.	ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และค่าทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นจะมีลำดับการตัดชำระอย่างไร	• หลักเกณฑ์กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเงินที่ได้รับแต่ละงวดไปตัดชำระ ค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระนานที่สุดก่อน แล้วจึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมา ตามลำดับ • ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตัดชำระดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้พร้อมกับค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัดได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ตัวอย่าง : ค่างวดเท่ากับ 3,210 บาท ซึ่งประกอบไปด้วย (1) เงินต้น 2,000 บาท (2) ดอกเบี้ย 1,000 บาท (3) ภาษีมูลค่าเพิ่ม 210 บาท ต่อมาลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ จึงเกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม คือ (4) ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ 13 บาท และ (5) ค่าติดตามทวงถามหนี้ 50 บาท หากลูกค้าชำระหนี้ในงวดถัดไป 3,273 บาท สามารถแสดงตัวอย่างลำดับการตัดชำระหนี้ได้ ดังรูป  ● ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่จะมีการเรียกเก็บ ตามแนวทางในคำถาม-คำตอบข้อ 23. ข้างต้น (จากตัวอย่าง คือ ค่างวด งวดที่ 1 + ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และค่าทวงถามหนี้งวดที่ 1 + ค่างวด งวดที่ 2 = 6,490 บาท) เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าหากชำระไม่ครบถ้วนและไม่เพียงพอตัดชำระรายการที่เรียกเก็บ จะทำให้ค่างวดที่ค้างชำระถูกคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้
25.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดแนวทางการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้แบบอื่นที่เป็นประโยชน์กับลูกค้ามากกว่าแนวทางขั้นต่ำที่ประกาศฉบับนี้กำหนดได้หรือไม่	หลักเกณฑ์ที่กำหนดเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น หากผู้ประกอบธุรกิจมีแนวทางการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้แบบอื่นที่เป็นประโยชน์กับลูกค้ามากกว่าหลักเกณฑ์ข้างต้นก็สามารถดำเนินการได้ โดยไม่ต้องขออนุญาต ธปท. แต่อย่างใด เช่น - ไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ - คำนวณดอกเบี้ยผิดนัดนัดชำระหนี้บนฐานการคำนวณเฉพาะส่วนที่เป็นเงินต้นของค่างวดที่ค้างชำระ - ตัดชำระเงินต้นเป็นลำดับแรก เพื่อทำให้สัดส่วนของเงินต้นลดลงเร็วขึ้นหรือมากขึ้น

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		- ตัดชำระค่างวดที่ค้างชำระนานที่สุดและค้างรองลงมาตามลำดับ แล้วจึงตัดชำระค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัดทั้งหมดเป็นลำดับสุดท้าย
การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม		
26.	กรณีเป็นสถาบันการเงินหรือบริษัทในกลุ่มฯ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตามประกาศฉบับนี้ด้วยหรือไม่ อย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินหรือบริษัทในกลุ่มฯ ให้ถือปฏิบัติเรื่องการให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ ● ประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ● ประกาศ ธปท. ที่ 3/2568 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์		
27.	ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ (product due diligence) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 ข้อ 2.7 ทั้งกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์และการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เองใช่หรือไม่ อย่างไร	● ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำ product due diligence ในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขาย เฉพาะการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาเอง โดยประเมินลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยสามารถใช้แนวทางการวิเคราะห์ที่ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วว่าเหมาะสม ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจเห็นว่าข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียด ต้องปฏิเสธการขายผลิตภัณฑ์นั้น ● ตัวอย่างแนวทางการทำ product due diligence เช่น ในการเสนอขายประกันภัยของบริษัทประกันภัย ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาเงื่อนไขการคุ้มครองว่าครอบคลุมความเสี่ยงของลูกค้าอย่างไร มีปัญหาจากการให้บริการลูกค้าในช่วงที่ผ่านมาหรือไม่ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมและมีคุณภาพด้วยความเข้าใจ มาเสนอขายให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 3 การโฆษณา		
28.	โฆษณา หมายความถึงสื่อใดบ้าง และกรณีผู้ประกอบธุรกิจมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ (Branding) จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการโฆษณาด้วยหรือไม่	“โฆษณา” หมายความว่า สื่อ หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่นในการจัดทำหรือดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบธุรกิจ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์กับผู้ประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือกิจกรรมใด ๆ และไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง ผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) หรือเครื่องมือใด ๆ ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ ดังนั้น การโฆษณาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ (branding) รวมถึงการมีชื่อหน่วยงานหรือฝ่ายงาน ที่ไม่ได้มีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์กับผู้ประกอบธุรกิจร่วมด้วย จึงไม่ถือเป็นสื่อโฆษณาที่ต้องแสดงข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนด
29.	หลักเกณฑ์กำหนดขนาดของตัวอักษรที่ต้องใช้ในการโฆษณาหรือไม่	• หลักเกณฑ์ไม่ได้กำหนดขนาดตัวอักษรที่ใช้ในการโฆษณา เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสำหรับสื่อโฆษณาที่มีหลายประเภท/ขนาด ในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ • ทั้งนี้ โฆษณาต้องแจ้งข้อมูลที่สำคัญ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน
30.	กรณีทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ร้านจัดจำหน่ายรถยนต์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการโฆษณาอย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีแนวทางในการดำเนินการให้พนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจที่มีการทำการตลาดร่วมกัน จัดทำสื่อโฆษณาที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ โดย ธปท. จะให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจว่าได้พยายามอย่างเต็มที่ในการสื่อสารกับผู้ขายผลิตภัณฑ์และพันธมิตรทางธุรกิจดังกล่าว เพื่อให้โฆษณาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 4 กระบวนการขายผลิตภัณฑ์		
31.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดให้ลูกค้าลงนามในร่างสัญญาและเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา เมื่อลูกค้าตกลงทำธุรกรรม ก่อนที่ธุรกรรมดังกล่าวจะได้รับการอนุมัติเสร็จสิ้นได้หรือไม่	• ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดให้ลูกค้าลงนามในร่างสัญญาได้เฉพาะในกรณีที่เสนอขายพร้อมกับเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ โดยต้องกำหนดให้เอกสารดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา • ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการระบุเงื่อนไขและข้อตกลงในเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ครบถ้วนและครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบสำเนาของเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรม • ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการระบุเงื่อนไขและข้อตกลงในเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ไม่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบทั้งเอกสารสรุปข้อมูลและสำเนาร่างสัญญาที่ลูกค้าได้ลงนามให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ทั้งนี้ หากภายหลังลูกค้าพบว่าร่างสัญญามีข้อความหรือเงื่อนไขที่ไม่สอดคล้องกับเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือมีการกำหนดข้อตกลงเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้ตกลงกับลูกค้าไว้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้สิทธิแก่ลูกค้าในการยกเลิกการทำธุรกรรมดังกล่าวได้ • อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่มีกระบวนการในการจัดทำเอกสารสรุปข้อมูลผลิตภัณฑ์ตามแนวทางข้างต้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดเงื่อนไขในสัญญาให้ครบถ้วนก่อนให้ลูกค้าลงนามในร่างสัญญา โดยอาจระบุเงื่อนไขในเนื้อสัญญาหรือเอกสารแนบท้ายของสัญญาก็ได้ • ทั้งนี้ เมื่อลูกค้าตกลงทำธุรกรรมและธุรกรรมดังกล่าวได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรมแก่ลูกค้าทุกครั้ง เช่น สัญญาเช่าซื้อ ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 ข้อ 4.1.7 ของประกาศฯ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
32.	กรณีการแจ้งรายการที่จะเรียกเก็บจากลูกค้าตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 4.2.1 ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งเฉพาะยอดค่างวดได้ หรือต้องแจกแจงรายละเอียดของค่างวดเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ให้ลูกค้าทราบ	● ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือที่จะเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ค่าบริการ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ ทั้งนี้ สำหรับกรณีการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธปท. สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจแยกรายละเอียดค่าบริการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ออกจากค่าเช่าให้ชัดเจน ● ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดแนวปฏิบัติให้ไม่ต้องแจ้งลูกค้าล่วงหน้าเกี่ยวกับค่างวดที่ต้องชำระก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ โดยต้องมีวิธีการที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ แต่หากผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บค่าบริการอื่นที่ไม่ใช่ค่างวด หรือค่าบริการที่ต้องชำระเป็นประจำ เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งการเรียกเก็บดังกล่าวและผลของการไม่จ่ายชำระให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนด้วย
33.	ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 4.2.1 ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะเรียกเก็บผ่านช่องทางใดก็ได้ เช่น SMS แอปพลิเคชัน ใบแจ้งหนี้ ใช่หรือไม่ และต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าถึงรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บจากลูกค้าเป็นระยะเวลาเท่าใด	● ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณากำหนดช่องทางและวิธีการในการแจ้งรายการที่ลูกค้าจะต้องชำระได้ตามแนวทางที่ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมและมีประสิทธิผล อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจต้องมั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ ● นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาระยะเวลาที่เพียงพอในการแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บได้ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงระยะเวลาที่ลูกค้าจะสามารถตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าวได้ก่อนครบกำหนดชำระ เช่น 15 วัน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
34.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นผู้พัฒนาเอง เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยเสนอขายจากบริษัทที่เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพียงบริษัทเดียวได้หรือไม่	• หลักเกณฑ์ไม่ได้มีข้อกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์จากหลายบริษัท โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้พัฒนาเองจากบริษัทเดียวได้ • ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เพื่อป้องกันความเสี่ยงของทรัพย์ บริษัทต้องเสนอขายให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า รวมทั้งห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือให้เป็นเงื่อนไขในการให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่ง โดยต้องให้สิทธิลูกค้าในการเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้ ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 4.1.2 ของประกาศฯ
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 5 การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้		
35.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถรวมดอกเบี้ยค้างชำระ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าบริการอื่น ๆ กับเงินต้นคงเหลือ เข้าเป็นยอดหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้หรือไม่	• ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก ตามหลักเกณฑ์ข้อ 4.3.1 (1.1) • กรณีมียอดหนี้ค้างชำระ ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาแยกดอกเบี้ยค้างชำระ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่ยังไม่เรียกเก็บไว้อีกส่วนจากเงินต้น แล้วพิจารณาเงื่อนไขการจ่ายชำระคืนจำนวนดังกล่าว เช่น กระจายกับค่างวดในแต่ละงวด หรือยกไว้ท้ายสัญญา หรือหากลูกค้าชำระหนี้ได้อาจพิจารณายกดอกเบี้ยค้างชำระให้
36.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดเงื่อนไขในการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น จำนวนงวดขั้นต่ำที่ลูกค้าได้ผ่อนชำระมาแล้ว ได้หรือไม่ และสามารถกำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างไรได้บ้าง	• หลักเกณฑ์มีเจตนารมณ์ให้ลูกค้าที่มีปัญหาทุกรายได้รับความช่วยเหลือโดยเร็ว โดยได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้ามีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ • ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่กำหนดเงื่อนไขในการช่วยเหลือลูกค้าเพียงบางกลุ่ม หรือเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (barriers to entry) เช่น

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		การกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาการผ่อนชำระหรือยอดหนี้คงเหลือในการให้ความช่วยเหลือ การเรียกค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระทั้งหมดก่อนจึงจะปรับโครงสร้างหนี้ให้ การกำหนดค่างวดสูงเกินควร ซึ่งลูกค้าไม่สามารถชำระได้ไหว ● ทั้งนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีหลายวิธี เช่น ลดค่างวด ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ย ลดค่าธรรมเนียม ลดดอกเบี้ยคงค้าง ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจควรคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยต้องไม่เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ซ้ำเติมลูกค้าที่ประสบปัญหาการชำระหนี้
37.	สำหรับการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ต้องกำหนดให้ลูกค้ามาดำเนินการด้วยตนเองหรือไม่	● หลักเกณฑ์ไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับรูปแบบการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจควรพิจารณาจัดทำเอกสารหลักฐานและสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้มีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย และต้องส่งมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมแก่ลูกค้าทุกครั้งหลังจากมีการตกลงทำธุรกรรมกับลูกค้าและได้รับอนุมัติเสร็จสิ้นแล้วด้วย ● ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างครบถ้วนแล้ว
38.	การเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถทำผ่านช่องทางใดได้บ้าง และหากไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้หรือลูกค้าไม่ตอบรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ควรดำเนินการอย่างไร	● ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าผ่านช่องทางที่ใช้ติดต่อกับลูกค้าตามปกติช่องทางใดก็ได้ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ บัญชีทางการ LINE โดยสามารถพิจารณากำหนดระยะเวลาเพื่อรอการตอบรับได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีหลักฐานการเสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามนโยบายที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนด เพื่อให้ ธปท. สามารถตรวจสอบได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		• กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจได้ติดต่อลูกค้าและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือลูกค้าปฏิเสธไม่รับเงื่อนไข ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการตามสัญญาและนโยบายของผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ดำเนินการตามกฎหมาย ต่อไปได้
39.	กรณีที่ก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ผู้ประกอบธุรกิจได้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระค่างวดเกิน 90 วัน มาแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องเสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้ารายดังกล่าวตามที่หลักเกณฑ์กำหนดอีกหรือไม่	• หากผู้ประกอบธุรกิจเคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกค้าที่ค้างชำระเกิน 90 วัน อย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า มาก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถนับรวมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ครั้งดังกล่าวให้เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีหลักฐานการเสนอการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนหลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้ เพื่อให้ ธปท. สามารถตรวจสอบได้ • อย่างไรก็ดี หากลูกค้าเริ่มกลับมามีปัญหาในการชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนค้างชำระเกิน 90 วัน อีกอย่างน้อย 1 ครั้ง (หลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดอย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนเป็น NPL และอีก 1 ครั้งหลังเป็น NPL) 
40.	การเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระเกิน 90 วัน ต้องดำเนินการก่อนบอกเลิกสัญญาหรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าที่ค้างชำระเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน ภายหลังบอกเลิกสัญญาได้ โดยต้องเสนอการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวก่อนยึดรถ โอนขายลูกค้า และดำเนินการตามกฎหมาย ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์ขายทอดตลาดก่อนครบ 15 วัน และไม่โอนขายลูกค้าก่อนครบ 60 วัน นับจากวันที่เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
41.	ลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจจะมีการยึดรถ โอนขายลูกค้า หรือดำเนินการตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ (1 มิ.ย. 69) เป็นต้นไป ต้องมีการเสนอการให้ความช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์หรือไม่ อย่างไร	ผู้ประกอบธุรกิจต้องช่วยเหลือลูกค้าโดยเร็วตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ลูกค้าที่ค้างชำระค่างวดเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ จะต้องได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ประกอบธุรกิจจะโอนขายหนี้ ยึดทรัพย์ หรือดำเนินการตามกฎหมาย ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าที่ทุจริตหรือผิดกฎหมาย ผู้ประกอบธุรกิจไม่จำเป็นต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยสามารถดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้
42.	ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องการโอนขายหนี้ จะต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดอย่างไร	• **กรณีโอนขายหนี้ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ หรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ให้บริการภายใต้การกำกับของ ธปท.** ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนค้างชำระ 90 วัน หรือ 3 เดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง และหลังค้างชำระ 90 วัน หรือ 3 เดือน อีกอย่างน้อย 1 ครั้ง แก่ลูกค้าแล้วเท่านั้น โดยจะสามารถโอนขายหนี้ได้ภายหลังครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ • **กรณีโอนขายหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการภายใต้การกำกับของ ธปท. ที่ไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์** ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามนโยบายของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละแห่ง โดยไม่จำเป็นต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ครบตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำกำหนด (อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนเป็น NPL และอีก 1 ครั้งหลังเป็น NPL) เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจที่รับโอนลูกค้ายังคงมีหน้าที่ในการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดต่อไป

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
43.	ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกค้าอย่างไรบ้าง	• ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือลูกค้าให้ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยแจ้งทางเลือกในการแก้ไขหนี้วิธีต่าง ๆ พร้อมทั้งข้อมูลที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ภาระดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ และค่าบริการที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาจัดทำข้อมูลแสดงเงื่อนไขและภาระหนี้ตามแนวทางการให้ความช่วยเหลือเปรียบเทียบกับเงื่อนไขและภาระหนี้ตามสัญญาเดิม พร้อมทั้งอธิบายข้อดี-ข้อเสีย ของแต่ละแนวทางการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน • ทั้งนี้ หากมีการพักชำระหนี้ให้ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการคิดดอกเบี้ยบนเงินต้นที่ได้รับการพักชำระหนี้ และภาระเงินต้นและดอกเบี้ยที่อาจสูงขึ้นภายหลังการพักชำระหนี้ หรือการผ่อนเป็นระยะเวลาที่นานขึ้นอย่างชัดเจนด้วย
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 6 การดำเนินการตามกฎหมาย		
44.	หากสามารถเจรจาต่อรองกับลูกค้าโดยระงับการส่งฟ้องไว้ก่อน และต่อมาลูกค้าผิดเงื่อนไขไม่ยอมชำระตามที่ตกลงกันไว้ ควรดำเนินการอย่างไรจึงจะถือว่าปฏิบัติตามหลักเกณฑ์	ธปท. <u>สนับสนุนให้</u> ผู้ประกอบธุรกิจเปิดโอกาสให้ลูกค้าไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามกฎหมายได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ รวมถึง<u>ต้องกำกับดูแล</u> กระบวนการดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกค้า ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้งควรสนับสนุนให้ลูกค้าไปศาล ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างน้อย 1 ครั้งก่อนเป็น NPL และอีก 1 ครั้งหลังเป็น NPL ก่อนดำเนินการตามกฎหมาย ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 5.2.1

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
45.	ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้เช่าซื้อได้เลย สามารถดำเนินการทางกฎหมายตามขั้นตอนปกติโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ได้หรือไม่	กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจได้พยายามติดต่อลูกค้าเท่าที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถทำได้แล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือลูกค้าปฏิเสธไม่รับเงื่อนไข ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการตามสัญญาและนโยบายของผู้ประกอบธุรกิจต่อไปได้ นอกจากนี้ เมื่อเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำกับดูแลให้การดำเนินคดี การบังคับคดี รวมถึงการติดตามทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งกลับคืน เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เอกสารแนบ 4 เรื่องที่ 7 การดูแลข้อมูลของลูกค้า		
46.	ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 7.2.2 ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจต้องขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ทั้งกรณีที่เป็นผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น และบริษัทในเครือที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจรถยนต์ เช่น การซ่อมบำรุงรถยนต์ อุปกรณ์หรือชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ธปท. หรือสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกันภัย (คปภ.) ด้วยใช่หรือไม่	ในกรณีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดในลักษณะที่เป็นการส่งเสริมการขายหรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ผู้ประกอบธุรกิจต้องขอความยินยอมจากลูกค้าทุกกรณี ทั้งกรณีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นที่อยู่ภายใต้การกำกับและไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานใด
47.	ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 7.2.2 ของประกาศฯ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลโดยการอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่น เช่น ลิงก์ข้อมูลหรือคิวอาร์โค้ด แทนการระบุรายชื่อทั้งหมดได้หรือไม่ เนื่องจากผู้รับข้อมูลมีจำนวนมาก	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 7.2.2 (3) เช่น ลิงก์ข้อมูลหรือคิวอาร์โค้ดที่นำลูกค้าไปสู่เว็บไซต์ของผู้ประกอบธุรกิจ <u>โดยผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจน</u> ในข้อความการขอความยินยอมเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย <u>ตัวอย่างการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า</u> “ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้แก่พันธมิตรของบริษัท จำนวน xx ราย โดยมีรายชื่อปรากฏตามลิงก์หรือคิวอาร์โค้ด ...”

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
48.	ตามหลักเกณฑ์ในเอกสารแนบ 4 ข้อ 7.2.2 ของประกาศฯ กรณีมีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยประกาศผ่านเว็บไซต์เพียงช่องทางเดียวได้หรือไม่ เนื่องจากลูกค้าสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้รับข้อมูลที่เพิ่มขึ้นได้จากหน้าเว็บไซต์	• ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถแจ้งการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบผ่านเว็บไซต์เพียงช่องทางเดียวได้ เนื่องจากอาจไม่เพียงพอในการสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้า ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการส่งข้อความแจ้งเตือนให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวอย่างครบถ้วน โดยกรณีมีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลัง ซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ประกอบธุรกิจได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เพียงพอ โดยสามารถใช้วิธีการอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ และต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจนเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย • ทั้งนี้ หากผู้รับข้อมูลดังกล่าวเป็นผู้รับข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มของประเภทผู้รับข้อมูลที่ลูกค้าได้เคยให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลไว้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องขอความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง
4.3.2 (3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)		
49.	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้บริการงานลักษณะใดบ้างจากผู้ให้บริการภายนอก	ธปท. ไม่ได้กำหนดขอบเขตหรือประเภทงานที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกไว้เป็นการเฉพาะ โดยหากผู้ประกอบธุรกิจมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ให้ผู้ประกอบธุรกิจยึดหลักการ 2 ข้อ คือ (1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนกับดำเนินการด้วยตนเอง และ (2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม[1]ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

[1] การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกสามารถพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น (1) ตวามสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน (2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน (3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี (4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าซื้อแบบลีสซิ่งที่มิใช่สถาบันการเงิน และ (5) ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก หากเป็นการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		อย่างไรก็ดี สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงต้องถือปฏิบัติและรายงานการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน[2]
บทเฉพาะกาลและวันเริ่มต้นบังคับใช้		
50.	ธปท. มีการบังคับใช้หลักเกณฑ์สำหรับสัญญาเก่าและสัญญาใหม่แตกต่างกันอย่างไร	● ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติ ดังนี้ **สัญญาเก่าที่จัดทำขึ้นก่อน 3 ธ.ค. 68** • ปฏิบัติตามที่กำหนดในสัญญาหรือข้อตกลงนั้น ได้จนกว่าจะมีการชำระหนี้ตามสัญญาดังกล่าวเสร็จสิ้น • ตั้งแต่ 1 มิ.ย. 69 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติม • ข้อ 4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ • ข้อ 4.3.1 (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ • ข้อ 4.3.2 (1.2.2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ • ข้อ 4.3.2 (1.3) ลำดับการตัดชำระหนี้ • ข้อ 4.3.2 (2.2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม • ข้อ 4.3.2 (3.3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก **สัญญาที่จัดทำขึ้นตั้งแต่ 3 ธ.ค. 68 แต่ก่อน 1 มิ.ย. 69** • ในช่วงตั้งแต่ 3 ธ.ค. 68 ถึงก่อน 1 มิ.ย. 69 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ • ข้อ 4.3.1 (2) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บ • ข้อ 4.3.1 (5.2) การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ • ข้อ 4.3.2 (1.1) อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ • ข้อ 4.3.2 (1.2.1) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ (สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อใช้ส่วนตัว) นอกจากนี้ สำหรับสัญญาที่มีขึ้นในระหว่างนี้ ให้นำข้อกำหนดในเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการและการจัดทำและส่งมอบตาราง

[2] ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินให้ถือปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation ให้ปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		แสดงภาระหนี้ ตามที่กำหนดในประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 มาใช้ไปพลางก่อน • ตั้งแต่ 1 มิ.ย. 69 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติม • ข้อ 4.3.1 (1) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ • ข้อ 4.3.1 (3) ประเภทและรายการค่าบริการและเบี้ยปรับ • ข้อ 4.3.2 (1.2.2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ (สำหรับการให้เช่าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อการค้าและการให้เช่าแบบลีสซิ่งทุกประเภท) • ข้อ 4.3.2 (1.3) ลำดับการตัดชำระหนี้ • ข้อ 4.3.2 (2.2) การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม • ข้อ 4.3.2 (3.3) การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก **สัญญาที่จัดทำขึ้นตั้งแต่ 1 มิ.ย. 69** ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทุกข้อข้างต้น รวมถึงหลักเกณฑ์ต่อไปนี้เพิ่มเติม • ข้อ 4.3.1 (4) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ • ข้อ 4.3.1 (5.1) การกำหนดเงื่อนไขการปิดบัญชีหรือการเลิกสัญญาก่อนกำหนดในสัญญา • ข้อ 4.3.2 (1.4.2) การนำส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน • **ทั้งนี้ สำหรับการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องลำดับการตัดชำระหนี้และการเรียกเก็บค่าบริการ** ให้พิจารณาจาก 1) วันที่ทำสัญญาหรือข้อตกลง และ 2) วันที่ค่างวดและค่าบริการเกิดขึ้น ดังนี้ **– สำหรับสัญญาหรือข้อตกลงที่ทำขึ้น<u>ก่อนวันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้</u>** **o ค่างวดหรือค่าบริการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้** ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่มีผลบังคับใช้ในขณะนั้น เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		o **ค่างวดหรือค่าบริการที่เกิดขึ้น<u>ตั้งแต่วันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้</u>** ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศฉบับนี้ o **<u>กรณีมีค่างวดหรือค่าบริการที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังวันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้</u>** และไม่สามารถแยกการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงเวลาได้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแนวทางที่เป็นประโยชน์กับลูกค้ามากกว่าเป็นหลัก เช่น ตัดชำระค่างวดที่ค้างชำระทั้งหมดก่อนแล้วจึงตัดชำระ ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัดชำระหนี้ เช่น ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ค่าทวงถามหนี้ ทั้งหมดเป็นลำดับสุดท้าย **- สำหรับสัญญาที่ทำขึ้นตั้งแต่วันที่หลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้** ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของประกาศฉบับนี้