

ภาคผนวก ก
ประกาศนาคารแห่งประเทศไทย

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือที่ ธปท.ง.(ว)3937/2540 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2540 แจ้งหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน และหนังสือที่ ธปท.ณ.(ว)4290/2541 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2541 ผ่อนคลายและขยายเวลาการใช้ข้อกำหนดในเรื่อง การกำหนดวงเงินและจำนวนเงินที่ต้องชำระขั้นต่ำในแต่ละงวดของผู้ถือบัตรเครดิต ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติและอ้างอิงธนาคารแห่งประเทศไทย จึงขอยกเลิกหนังสือที่กล่าวข้างต้น และได้รวบรวมหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในหนังสือดังกล่าวข้างต้นมาอยู่ในหนังสือฉบับนี้แทน โดยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหลักและบัตรเสริม รวมทั้งขยายระยะเวลาการใช้ข้อกำหนดในเรื่อง การชำระหนี้บัตรเครดิตขั้นต่ำด้วย ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ให้ธนาคารพาณิชย์พิจารณากำหนดคุณสมบัติในการออกบัตรรายใหม่แก่บุคคลทั่วไป หรือข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรของรัฐ โดยผู้ถือบัตรหลักต้องมีรายได้ที่ได้รับรวมกันทั้งสิ้นในรอบปีต้องไม่ต่ำกว่าปีละ 180,000 บาท และจะต้องอายุไม่ต่ำกว่า 22 ปี

2. ในการออกบัตรเสริมให้แก่ผู้ถือบัตรรายใหม่และรายเก่าที่ต่ออายุนั้น ผู้ถือบัตรหลักจะต้องมีรายได้เพิ่มขึ้นอีก 60,000 บาทต่อปี ต่อบัตรเสริม 1 ใบ ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรเสริมจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี

3. วงเงินที่จะให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตทั้งรายใหม่และรายเก่าที่ต่ออายุบัตรนั้น แต่ละรายต้องไม่เกิน 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ถือบัตร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นอาจให้วงเงินเกินกว่าที่กำหนดนี้ได้ แต่ต้องเป็นการชั่วคราวเท่านั้น สำหรับผู้ถือบัตรรายเก่าและรายใหม่ซึ่งในประวัติการชำระหนี้ที่ดี โดยในรอบ 1 ปีไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ หรือผิดนัดชำระหนี้แต่ละครั้งไม่เกิน 30 วัน หรือมีเงินฝากประจำเป็นหลักประกันค้ำประกันค้ำวงเงินเกินกว่า 2 เท่าของรายได้ดังกล่าวแล้ว ธนาคารพาณิชย์อาจให้วงเงินเกินกว่า 2 เท่าก็ได้ ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีมาตรการควบคุมที่ดี ที่จะไม่ทำให้ผู้ถือบัตรกลายเป็นลูกหนี้ที่มีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีอีก

4. การผ่อนชำระหนี้บางส่วนที่กำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องชำระขั้นต่ำ (Minimum Payment) ในแต่ละงวดอย่างน้อยร้อยละ 10 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น (Total Outstanding Balance) แต่ต้องไม่ต่ำกว่างวดละ 2,000 บาทนั้น นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2544 เป็นต้นไป ผู้ถือบัตรทุกรายจะต้องชำระในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น สำหรับผู้ถือบัตรรายเก่าที่สมัครก่อนวันที่ 1 มกราคม 2541 ธปท.ขยายเวลาการใช้ข้อกำหนดดังกล่าวออกไปอีก 1 ปี จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2544 โดยในช่วงเวลานี้ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดให้ผู้ถือบัตรรายเก่าต้องชำระในแต่ละงวดอย่างน้อยร้อยละ 5 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2545 ผู้ถือบัตรรายเก่านี้จะต้องชำระขั้นต่ำในแต่ละงวดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น โดย ธปท.จะไม่ผ่อนผันหรือขยายเวลาให้แก่ผู้ถือบัตรรายเก่าอีกต่อไป และขอให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้างต้นโดยเคร่งครัดด้วย

5. การเรียกเก็บดอกเบี้ยและส่วนลด ให้กำหนดเป็นอัตราดอกเบี้ยที่เรียกจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate) บวกส่วนต่าง (Margin) และให้ปฏิบัติตามประกาศของธนาคารเรื่องกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ยและส่วนลด ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2536 และประกาศของ ธปท.อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

6. การเรียกชำระหนี้สินเชื่อบัตรเครดิต ให้ธนาคารพาณิชย์จัดส่งบัญชีใบแจ้งยอดบัตรเครดิตให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันที่กำหนดชำระหรือหักบัญชีไม่น้อยกว่า 10 วัน

7. ให้ธนาคารพาณิชย์เปิดเผยให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้ทราบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิตอย่างชัดเจน โดยให้จัดทำตารางสรุปภาระและค่าใช้จ่ายตามตัวอย่างที่แนบหนังสือนี้แสดงในเอกสารโฆษณาเผยแพร่ทุกกรณี รวมทั้งให้ติดเป็นประกาศไว้ที่ทำการต่าง ๆ ด้วย ส่วนกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 10 วัน

8. กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งความคืบหน้าในการสอบสวนและดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้ใช้บริการทราบภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากผู้บริการ

9. ในการให้สินเชื่อและเครดิตทุกประเภท การรับซื้อตราสารหนี้ รวมทั้งการจัดหาเงินทุนให้แก่ผู้ดำเนินกิจการบัตรเครดิตชนิดที่สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้ ให้ธนาคารพาณิชย์ดูแลให้ผู้ประกอบการดังกล่าว รวมทั้งบริษัทในเครือที่การให้บริการเกี่ยวกับบัตรเครดิตถือปฏิบัติตามนโยบายข้างต้นอย่างเคร่งครัดด้วย

10. ให้ธนาคารพาณิชย์รายงานการให้บริการบัตรเครดิตเป็นข้อมูลรายเดือน และให้จัดส่งรายงานทุก ๆ 3 เดือน ตามแบบรายงานและคำอธิบายที่แนบมานี้ ส่งไปยังข้อมูลสถาบันการเงิน ฝ่ายประสานงานและการจัดเก็บข้อมูลสายฐานข้อมูลภายใน 1 เดือน นับแต่วันสิ้นงวดนั้น

25 เมษายน 2545

ที่ ธปท.สนส.(21)ว.906/2545 เรื่อง การให้บริการบัตรเครดิต

เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถขยายขอบเขตการให้บริการบัตรเครดิตไปยังลูกค้าได้ทั่วถึง โดยมีความคล่องตัวในการให้บริการ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน มีระบบการกำกับดูแลตัวเองที่ดี พร้อมทั้งมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอและเหมาะสม ในเวลาเดียวกันลูกค้าก็ได้รับบริการที่ดี โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและได้รับวงเงินบัตรเครดิตที่สอดคล้องกับการใช้จ่ายและความสามารถในการชำระคืนของลูกค้า

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงเห็นสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ โดยขอยกเลิกหนังสือที่ ธปท.สนส.(11)ว.3268/2543 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2543 เรื่องการให้บริการบัตรเครดิต และให้ธนาคารพาณิชย์ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ในหนังสือนี้

“วงเงินบัตรเครดิต” หมายความว่า วงเงินสินเชื่อของบัตรหลักและบัตรเสริมทุกใบรวมกัน

“บุคคลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า นิติบุคคลที่ธนาคารพาณิชย์หรือผู้แทนของธนาคารถือหุ้น (ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม) ตั้งแต่ร้อยละสิบขึ้นไป หรือมีอำนาจควบคุมกิจการ หรือมีอำนาจในการจัดการ หรือมีอำนาจควบคุมคะแนนเสียงส่วนใหญ่ในการประชุมผู้ถือหุ้น หรือมีอำนาจควบคุมการแต่งตั้งหรือถอดถอนกรรมการ

2. ให้ธนาคารพาณิชย์กำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและเสนอกรรมการของธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าวควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิต พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้ถือบัตร

3. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงในการบริการบัตรเครดิตซึ่งประกอบด้วย ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิตเพื่อการอนุมัติ และการกำหนดวงเงินบัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ และระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้กรณีต่าง ๆ

นอกจากนี้ ควรจัดให้มีระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรแต่ละราย เพื่อประโยชน์ในการทบทวน เปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบของการใช้บัตรของผู้ถือบัตรแต่ละราย และให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิต

4. ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตรที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยวิธี

4.1 ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลาง เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลบัตรเครดิต (Credit bureau) เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบยันประวัติส่วนตัวของผู้ขอมีบัตร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

4.2 ให้ผู้ยื่นขอบัตรใหม่และผู้ถือบัตรเดิมที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่มต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินที่ครบถ้วนและถูกต้อง โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการแจ้งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ธนาคารพาณิชย์อาจบอกเลิกการถือบัตรได้หากต่อมาตรวจสอบพบว่าการแจ้งข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง

5. กำหนดคุณสมบัติของผู้ขอบัตรรายใหม่แต่ละประเภทให้ชัดเจน เช่น บุคคลทั่วไป ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และองค์กรของรัฐ เป็นต้น และกำหนดให้ผู้ขอบัตรต้องแสดงหลักฐาน แหล่งที่มาของรายได้ตามเกณฑ์ที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรหลักต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี และผู้ถือบัตรเสริมจะต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี

6. การผ่อนชำระหนี้บางส่วนที่กำหนดให้ผู้ถือบัตรต้องชำระขั้นต่ำ (minimum payments) ในแต่ละงวดต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างทั้งสิ้น (total outstanding balance)

7. การเรียกเก็บดอกเบี้ยหรือส่วนลด ให้กำหนดเป็นอัตราดอกเบี้ยที่เรียกจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (minimum retail rate) บวกส่วนต่าง (margin) และให้ปฏิบัติตามประกาศของ ธปท. เรื่องการกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ยและส่วนลด ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2536 และประกาศของ ธปท. อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

8. ให้ส่งใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิตที่ต้องชำระให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนถึงวันกำหนดชำระหรือหักบัญชี

9. เปิดเผยให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตอย่างชัดเจน โดยจัดทำตารางสรุปภาระและค่าใช้จ่ายตามตัวอย่างที่แนบในหนังสือนี้ ในเอกสารโฆษณาเผยแพร่ทุกกรณี รวมทั้งให้ติดประกาศในที่เปิดเผย ณ ที่ทำการทุกแห่ง นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะเริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 10 วัน

10. เมื่อมีผู้ใช้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรเครดิต ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งความคืบหน้าในการสอบสวนและการดำเนินการในขั้นตอนต่อไปให้ผู้บริการนั้นทราบภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับร้องเรียน และให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้บริการนั้นทราบโดยเร็ว

11. ในการให้สินเชื่อและเครดิตทุกประเภท การรับซื้อตราสารหนี้ รวมทั้งการจัดหาเงินทุนให้แก่ผู้ดำเนินการให้บริการบัตรเครดิตชนิดที่สามารถนำไปใช้ในต่างประเทศได้ ให้ธนาคารพาณิชย์ดูแลให้ผู้ประกอบการดังกล่าว รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ที่มีการให้บริการเกี่ยวกับบัตรเครดิต ถือปฏิบัติตามนัยข้างต้นอย่างเคร่งครัดด้วย

12. ให้ธนาคารพาณิชย์และหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์ จัดทำรายงานข้อมูล การให้บริการบัตรเครดิตเป็นประจำทุกไตรมาส ตามแบบรายงานและคำอธิบายที่แนบมานี้และ ส่งไปยังส่วนข้อมูลสถาบันการเงิน ฝ่ายประสานงานและจัดเก็บข้อมูล สายฐานข้อมูลภายใน 30 วัน นับแต่วันสิ้นสุดไตรมาสที่รายงานนั้น โดยให้เริ่มรายงานตามแบบรายงานที่ปรับปรุงใหม่นี้ตั้งแต่ ไตรมาสเดือนกันยายน 2545 เป็นต้นไป

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์

เพื่อเป็นการพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชน และให้ธนาคารพาณิชย์สามารถขยาย
ขอบเขตการให้บริการบัตรเครดิตไปยังลูกค้าได้ทั่วถึง โดยมีความคล่องตัวในการให้บริการ
เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน มีระบบการกำกับดูแลตัวเองที่ดี พร้อมทั้งมีระบบบริหารความเสี่ยงที่
เพียงพอและเหมาะสมในเวลาเดียวกันลูกค้าก็จะได้รับบริการที่ดี โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
และได้รับวงเงินบัตรเครดิตที่สอดคล้องกับการใช้จ่ายและความสามารถในการชำระคืนของลูกค้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 22(8) แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505
และแก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ให้ยกเลิกหนังสือที่ ธปท.สนส.(21)ว.906/2545 ลงวันที่ 25 เมษายน 2545 เรื่องการ
ให้บริการบัตรเครดิต และหนังสือที่ สนส.(21)ว.192/2545 ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2545 เรื่องรายงานการ
ให้บริการบัตรเครดิตที่ปรับปรุงแล้ว

ข้อ 2. ในประกาศนี้

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้แก่ผู้ถือบัตรหรือ
ผู้บริโภคมตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือ
ค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิกถอนเงินสด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระ
ค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้า

ข้อ 3. ธนาคารพาณิชย์จะออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคได้ เมื่อผู้ถือบัตรหรือ
ผู้บริโภคมมีคุณสมบัติ ดังนี้

3.1 มีรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกันไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน หรือไม่ต่ำกว่า 180,000 บาทต่อปี โดยต้องแสดงหลักฐานที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้หรือ

3.2 มีเงินฝากในบัญชีที่ธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระเงินตามบัตรเครดิตได้

ข้อ 4. ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติในเรื่อง ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมอื่นที่เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต ดังต่อไปนี้

4.1 ประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการใช้บัตรเครดิตซึ่งมีผลบังคับใช้ในขณะที่นั้นตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามประกาศนี้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดังกล่าวหรือเงื่อนไขใด ๆ ธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 30 วัน

4.2 แจ้งรายละเอียดตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (1) ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้ที่ประสงค์จะขอมีบัตรเครดิตทราบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาขอมีบัตรเครดิต

4.3 ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตาม (1) ธนาคารพาณิชย์ต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

ข้อ 5. ในการเรียกให้ชำระหนี้และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ธนาคารพาณิชย์ต้องถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

5.1 หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคผ่อนชำระหนี้เป็นงวดจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้ โดยให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคชำระในแต่ละงวดไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และต้องมีหนังสือเตือนผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

5.2 จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้ แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

ข้อ 6. ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้ถือบัตรหรือ ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน นั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

ข้อ 7. ธนาคารพาณิชย์จะต้องจัดทำรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้ทุกไตรมาส และส่งมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นไตรมาส โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาส สิ้นสุดเดือนธันวาคม 2545 เป็นต้นไป

ข้อ 8. ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ได้ออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรเครดิตหรือผู้บริโภคแล้ว ในวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ หากคุณสมบัติของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคงกล่าวไม่ตรงตามประกาศนี้ ให้บัตรเครดิตนั้นยังมีผลใช้ได้ต่อไปจนกว่าจะสิ้นอายุของบัตรเครดิตหรือธนาคารพาณิชย์บอก ยกเลิกการใช้บัตรเครดิตตามสัญญาการใช้บัตรเครดิตนั้น

ข้อ 9. ธนาคารพาณิชย์ต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตและ เสนอคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์เพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงาน ดังกล่าวควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการบัตรเครดิต พร้อมทั้งเป้าหมายในการ ให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้ถือบัตร

ข้อ 10. ธนาคารพาณิชย์ต้องจัดให้มีระบบบริหารความเสี่ยงในการให้บริการบัตรเครดิต ประกอบด้วย ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นขอบัตรเครดิตเพื่อการอนุมัติและกำหนดวงเงิน บัตรเครดิตตามระดับความสามารถในการชำระหนี้ และระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลงตลอดจน กลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้กรณีต่าง ๆ

ในการนี้ ธนาคารพาณิชย์พึงจัดให้มีระบบการติดตามพฤติกรรมในการใช้จ่ายและการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรแต่ละราย เพื่อประโยชน์ในการทบทวน เปลี่ยนแปลงวงเงินให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้บัตรของผู้ถือบัตรแต่ละราย รวมทั้งจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้บริการบัตรเครดิตด้วย

ข้อ 11. ธนาคารพาณิชย์ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอบัตรที่ถูกต้อง และครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินบัตรเครดิตที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยวิธี

11.1 ใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลบัตรเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้ขอมีบัตร จำนวนบัตรและวงเงินบัตรเครดิตที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ

11.2 ให้ผู้ยื่นขอมีบัตรใหม่และผู้ถือบัตรเดิมที่ประสงค์จะขอวงเงินเพิ่มนั้น ต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรเครดิตและวงเงินที่ได้รับขณะยื่นขอบัตรเครดิตหรือขอเพิ่มวงเงินที่ครบถ้วน และถูกต้อง โดยธนาคารพาณิชย์ต้องแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการแจ้งข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีผลให้ธนาคารพาณิชย์อาจออกผลการถือบัตรได้หากต่อมาตรวจพบว่าการแจ้งข้อมูลดังกล่าวที่ไม่ถูกต้อง

ข้อ 12. ธนาคารพาณิชย์ต้องรักษาข้อมูลของผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคว่าเป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

- (ก) การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภค
- (ข) การเปิดเผยตามหน้าที่หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวน หรือการพิจารณาคดี
- (ค) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของธนาคารพาณิชย์นั้น
- (ง) การส่งข้อมูลเครดิตให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิต
- (จ) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

ข้อ 13. ห้ามธนาคารพาณิชย์โอนหนี้ที่เกิดขึ้นที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ถือบัตรหรือผู้บริโภคน

หนี้ที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเครดิต ที่ยังมีได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด จะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับเงินต้นและคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

ข้อ 14. ข้อกำหนดในประกาศนี้ ไม่ใช่บังคับแก่กรณีการออกบัตรเดบิตเพื่อใช้เบิกถอนเงินสดหรือหักทอนค่าสินค้าหรือค่าบริการ จากบัญชีเงินฝากในขณะที่ใช้บัตรนั้น

ข้อ 15. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 เป็นต้นไป

