

ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชากฎหมายการเงินและภาษีอากร ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

LEGAL PROBLEMS OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Laws in Finance and Tax Laws

Common Course

FACULTY OF LAW

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินทาง  
อิเล็กทรอนิกส์

โดย

น.ส.เสาวนีย์ เหมฤดี

สาขาวิชา

กฎหมายการเงินและภาษีอากร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ศักดา ธนิตกุล

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... คณบดีคณะนิติศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์)

..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ (พิเศษ)ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ศาสตราจารย์ศักดา ธนิตกุล)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ชาญชัย บุญฤทธิไชยศรี)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(อาจารย์ฐานะนันต์ สังข์นวล)

เสาวนีย์ เหมฤดี : ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์. ( LEGAL PROBLEMS OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ.ศักดา ธนิตกุล

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่มักเรียกว่า e-Payment เช่น บัตรเครดิต การโอนเงิน การชำระด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) การให้หักเงินจากบัญชี การชำระเงินผ่านระบบของโทรศัพท์มือถือหรือระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันเป็นที่นิยมและมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปีตามสถิติที่รายงานโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยความสะดวกสบายและปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดในปริมาณมาก เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ย่อมเกิดปัญหามากขึ้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่ได้ระบุชัดเจนถึงนิติสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ สิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร จึงเกิดประเด็นปัญหาทางกฎหมาย ดังนี้ (1) ปัญหาด้านข้อสัญญาสำเร็จรูป ที่ผู้ให้บริการกำหนดข้อสัญญาแต่ฝ่ายเดียว และข้อสัญญามักสร้างภาระหน้าที่ให้แก่ผู้ใช้บริการเกินสมควร (2) ในทางปฏิบัติผู้ใช้บริการต้องรับภาระความเสียหายจากการถูกทุจริต แม้ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริต และผู้ใช้บริการไม่อาจเข้าแก้ไขหรือระมัดระวังต่อปัญหาดังกล่าวได้ (3) การเรียกร้องดอกเบี้ยหรือค่าเสียหาย ต้องใช้กำลังทรัพย์และระยะเวลาในการฟ้องร้องต่อสู้คดีเพื่อให้ได้มาซึ่งดอกเบี้ยและค่าเสียหายที่อาจไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดี (4) หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนกลับทำหน้าที่เพียงส่งต่อเรื่องให้กับผู้ให้บริการแก้ไข ทั้งที่ปัญหามีความซับซ้อนต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และ (5) ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึง และอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจที่จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงจะศึกษาวิเคราะห์บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัญหาของผู้บริโภคที่เกิดขึ้น เพื่อทำความเข้าใจและเพื่อแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเหล่านั้นให้เกิดความเหมาะสมและเป็นธรรมยิ่งขึ้น โดยศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล และกฎหมายของต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาโดย (1) เพิ่มเติมบทบัญญัติเพื่อระบุสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (2) ออกมาตรการเกี่ยวข้องกำหนดในสัญญาบริการเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค (3) จัดทำประมวลแบบแผนการปฏิบัติ (Code of Practice) ว่าด้วยวิธีการขั้นตอน มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบที่ผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการ (4) ผลักภาระความเสียหายจากผู้ให้บริการไปยังผู้ให้บริการแทน และจำกัดวงเงินการรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (5) ตั้งผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคผู้เป็นกลางมาช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน และ (6) ให้หน่วยรับข้อร้องเรียนตรวจสอบและแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผู้บริการควรได้รับ



สาขาวิชา กฎหมายการเงินและภาษีอากร  
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 5986269034 : MAJOR FINANCE AND TAX LAWS

KEYWORD:

Saowanee Hemrudee : LEGAL PROBLEMS OF ELECTRONIC PAYMENT SYSTEMS. Advisor: Prof. SAKDA THANITCUL

Electronic Payment or e-Payment such as credit cards, money transfer, e-Money, debit transfer, and mobile or internet payment has become popular in Thailand. According to the report by the Bank of Thailand, the statistics have shown that the use of e-Payment has a tendency to grow every year due to its convenience, security and unnecessary to carry a large amount of cash. Since e-payment has been widely used, it is inevitably that there are issues arising from it. Thai laws and regulations relating to electronic payments do not determine legal relation between a service provider and a consumer nor their rights and obligations. Therefore, it causes problems as follows: (1) The service provider would stipulate provisions of the contract in advance, shift the liability to the consumers or put a limitation of the service provider's liability. (2) In practice, the consumer is responsible for third party fraud even though the consumer is not involved in third party fraud, and is unable to remedy or beware of such incident. (3) The consumer needs to file a lawsuit to claim for interest and losses. However, given that lawsuit could be expensive and time-consuming, the money received from the claim may not worth it. (4) Problems caused by the use of e-payment are normally complex, and required an expert to analyse and solve the problems. However, in practice, a complaint recipient unit would only transfer the matter to the service provider to further solve the problems. (5) The customer may have no access or knowledge to prove the correctness and reliability of evidence.

This thesis studies and analyses provisions of laws and regulations relating to electronic payment systems and consumer's problems arising from the systems. The purposes are to understand and propose amendment to existing Thai laws and regulations to make them more appropriate and fairer. The thesis includes comparison between Thai laws and regulations, international standards, US laws and European Union laws. The author proposes the following solutions; (1) stipulate provisions which determine rights and obligations of the service provider and the customer; (2) impose measures on service contract to protect the consumer from an unfair contract; (3) develop a Code of Practice for the service provider about the procedure and standard of performance of their obligations and responsibilities towards the customer; (4) shift the liability of third party fraud from the customer to the service provider, and put a limitation of liability of the customer; (5) appoint an impartial technical expert to assist in proving the correctness and reliability of evidence; and (6) complaint recipient unit should be able to examine and give advice to the customer on how to solve problems and what necessary steps should be taken if the problems are unsolved.

Field of Study: Finance and Tax Laws  
Academic Year: 2019

Student's Signature .....  
Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตาจาก ศาสตราจารย์ ดร.ศักดา ธนิตกุล ที่กรุณา  
รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำในการเขียนงานวิชาการตลอดจนการดำเนินการต่างๆ  
จนวิทยานิพนธ์นี้แล้วเสร็จ

ขอบพระคุณอาจารย์ชาญชัย บุญฤทธิ์ไชยศรี อดีตผู้ช่วยผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ให้  
คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์จนเกิดเป็นวิทยานิพนธ์นี้ อีกทั้งยังช่วยแนะแนวทางการ  
หาข้อมูล และให้ความรู้ด้านระบบการชำระเงินที่ซับซ้อน รวมถึงช่วยแนะแนวทางการวิเคราะห์ปัญหา  
เพื่อให้ผู้เขียนสามารถทำวิทยานิพนธ์นี้ได้ด้วยดี

ขอบพระคุณศาสตราจารย์พิเศษไพฑูริย์ คงสมบูรณ์ ที่สละเวลารับเป็นประธานกรรมการ และ  
อาจารย์ฐานะนันต์ สังข์นวล ที่สละเวลารับเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงช่วยให้ข้อมูล  
และแนะแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาที่ถูกต้องสมบูรณ์ และขอบคุณพีช่อทิพย์ เจ้าหน้าที่ประจำ  
หลักสูตรที่คอยช่วยเหลือแนะนำในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่ส่งเสริมทั้งแรงใจและเงินทุนการศึกษา ขอขอบคุณน้องสาว  
เพื่อนพี่น้องทุกท่านที่รับฟังปัญหา ช่วยเหลือผู้เขียน คอยถามไถ่ และช่วยกระตุ้นให้ตั้งใจทำวิทยานิพนธ์  
รวมถึงคุณกิตติศักดิ์ ที่สนับสนุนในทุกๆ เรื่อง และเป็นกำลังใจที่ดีให้ผู้เขียนมาโดยตลอด

สุดท้ายผู้เขียนขอขอบคุณตัวเองที่เข้มแข็ง มุ่งมั่นตั้งใจทำวิทยานิพนธ์จนในที่สุดก็ได้เป็น  
มหาบัณฑิตจากรัฐจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แม้จะท้อใจไปหลายครั้งแล้วก็ตาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เสาวนีย์ เหมฤดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญแผนภาพ .....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.4 สมมติฐาน .....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย .....	4
บทที่ 2 ระบบการชำระเงินและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินในประเทศไทย.....	5
2.1 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	5
2.2 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินในประเทศไทย .....	23
บทที่ 3 กฎเกณฑ์และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงิน .....	52
3.1 กฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการสิทธิการสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL Model Law on International Credit Transfer 1992) .....	52
3.2 มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา .....	55
3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินในสาธารณรัฐฝรั่งเศส.....	63
3.4 การกำกับดูแลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป.....	67
บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงิน .....	72

4.1 ปัญหาด้านข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.....	72
4.2 ปัญหาการถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก .....	84
4.3 ปัญหาในการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ .....	93
4.4 ปัญหาด้านการเยียวยาและการได้รับชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากผู้ ให้บริการ.....	99
4.5 ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์เอกสารหลักฐานในกรณีเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ ให้บริการการชำระเงิน.....	101
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ .....	105
5.1 บทสรุป .....	105
5.2 ข้อเสนอแนะ .....	109
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก คำชี้แจงการใช้อักษรย่อ.....	122
ภาคผนวก ข UNCITRAL Model Law on International Credit Transfer .....	125
ภาคผนวก ค Electronic Fund Transfer ACT.....	139
ภาคผนวก ง Directive 2015/2366/EU - Payment Services Directive .....	178
ภาคผนวก จ ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิต.....	264
ภาคผนวก ฉ เงื่อนไขการให้บริการแอปพลิเคชัน E-Wallet.....	272
ภาคผนวก ช ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ APPLICATION.....	296
ประวัติผู้เขียน.....	320



## สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตร .....	9
แผนภาพที่ 2 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วย E-Money .....	12
แผนภาพที่ 3 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วยการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร .....	14
แผนภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ .....	15



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันยังระบบชำระเงินได้พัฒนาเพื่อตอบสนองยุคดิจิทัล ยุคที่ทุกคนต้องการความรวดเร็วและความสะดวกสบาย ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้านี้เองทำให้เกิดธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) รวมถึง e-Payment ต่างๆ เช่น การตัดบัญชีเงินฝากผ่านบริการ Internet Banking ของธนาคาร (ลักษณะเดียวกับการโอนเงิน) ซึ่งมีการเชื่อมโยงไว้กับเว็บไซต์ของร้านค้า การชำระผ่านเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต การชำระผ่านเว็บไซต์ของร้านค้าออนไลน์ ด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ซึ่งได้เปิดบัญชีไว้กับผู้ให้บริการ e-Money ผ่านเว็บไซต์ และต้องเติมเงินเข้าบัญชีให้เพียงพอ

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นที่นิยมและมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปีตามสถิติที่รายงานโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยความสะดวกสบายและความปลอดภัย ไม่ต้องพกเงินสดในปริมาณมาก เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ย่อมเกิดปัญหาที่ตามมามากขึ้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่ได้ระบุคุณสมบัติสัมพันธของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการว่าเป็นไปในทิศทางใด สิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร จึงอาจก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในผลทางกฎหมายที่ใช้บังคับแก่การโอนเงินผ่านระบบการชำระเงินทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบชำระเงิน ซึ่งระบบการชำระเงินส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับการโอนเงิน และปรากฏคำพิพากษาฎีกาตัดสินว่าการโอนเงินเป็นการโอนสิทธิเรียกร้อง ดังคำพิพากษาฎีกาที่ 1947 - 1950/2524 “การโอนสิทธิเรียกร้องของผู้ฝากเงินไว้แก่ธนาคารให้แก่บุคคลอื่นในลักษณะการโอนหนี้ อันจะพึงต้องชำระแก่เจ้าหนี้โดยเฉพาะเจาะจง จะต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 306 กล่าวคือ ต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้โอนมิฉะนั้นย่อมไม่สมบูรณ์ หากเป็นในลักษณะการโอนหนี้ อันพึงต้องชำระตามคำสั่งผู้ฝากเงินก็ต้องปฏิบัติด้วยการออกเช็คสั่งให้ธนาคารใช้เงินและส่งมอบเช็ค นั้นให้แก่ผู้รับโอนไปเบิกเงินจากธนาคาร”

เมื่อการโอนเงินเป็นการโอนสิทธิเรียกร้อง ระบบการชำระเงินที่มีพื้นฐานทางนิติกรรมในลักษณะการโอนเงินจึงจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการโอนสิทธิเรียกร้อง ทั้งนี้ระบบชำระเงินเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่การทำเป็นหนังสืออย่างที่ผ่านมา แม้จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดให้ “ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูล

อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้อธิบายข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว” แต่หากมีกรณีที่เกิดความผิดพลาดไม่สามารถนำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กลับมาใช้ได้ กรณีเช่นนี้ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องจากใครได้บ้าง เมื่อพิจารณาจากความเป็นจริง ผู้ใช้บริการนั้นอาจไม่สามารถเข้าถึงหรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะสามารถเข้าถึงระบบการบันทึกธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อจะนำหลักฐานมาเรียกร้องสิทธิของตน คำว่า “เข้าถึง” นี้ หมายความว่ารวมถึงความรู้ความเข้าใจในระบบที่ใช้บริการด้วย ดังนั้น จึงควรมีกฎหมายกำหนดกระบวนการเรียกร้องที่ต้องมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพราะเรื่องของเงินที่เดินอยู่ในระบบนั้นอาจเป็นเงินจำนวนมากที่ส่งผลไปถึงความได้เสียของดอกเบี้ย หรือผลประโยชน์อื่นๆ ของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้เมื่อได้พิจารณาบรรดาข้อกำหนดและเงื่อนไขธนาคารกำหนดให้ผู้ขอใช้บริการตกลงยอมรับก่อนเข้าใช้บริการ พบว่าจะมีการกำหนดขกเว้นความรับผิดชอบในกรณีต่างๆ ไว้ เช่นว่า ผู้ใช้บริการยอมรับว่าวิธีการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารนี้เป็นวิธีการที่น่าเชื่อถือและยอมรับได้ ข้อมูลใดๆ ที่ได้รับผ่านระบบนี้เป็นข้อมูลเสมือนเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรทุกประการ และผู้ขอใช้บริการตกลงให้ธนาคารมีสิทธิเพิ่มเติม เปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ รวมทั้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายใดๆ โดยผู้ขอใช้บริการตกลงผูกพันปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงไปทุกประการ

จากข้อความข้อกำหนดและเงื่อนไขข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ขอใช้บริการระบบชำระเงินนั้นไม่อาจโต้แย้งใดๆได้ ก่อนเข้าใช้บริการ ผู้ขอใช้บริการจึงต้องตกลงตามเงื่อนไขดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการใช้ระบบชำระเงินในชีวิตประจำวันของยุคดิจิทัล เมื่อเป็นการตกลงตามสัญญา และในทางกฎหมายก็ไม่ได้มีการห้ามที่จะไม่ให้บุคคลเข้าเป็นคู่สัญญากัน เป็นเสรีภาพที่บุคคลจะเข้าทำสัญญา หรือที่เรียกกันว่า "หลักเสรีภาพในการทำสัญญา"(Freedom of Contract) และเมื่อไม่มีหลักกฎหมายที่ว่าด้วยสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในระบบชำระเงิน ความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงต้องพิจารณาไปตามสัญญาระหว่างธนาคารและผู้ให้บริการ

พิจารณาจากที่ได้กล่าวมาแล้วจึงเห็นว่ากฎหมายที่ประเทศไทยมีอยู่ในขณะนี้ ไม่มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในระบบชำระเงิน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของระบบชำระเงินและผู้ให้บริการนี้เป็นไปตามสัญญาที่ธนาคารเจ้าของระบบชำระเงินเป็นผู้กำหนด ซึ่งอาจกำหนดขกเว้นความรับผิดชอบของธนาคารไว้ และผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้มีสิทธิหน้าที่อย่างไรต่อกัน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงพยายามเสนอประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้องในระบบชำระเงิน, สิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และความเป็นธรรมของสัญญาระหว่างเจ้าของระบบและผู้ให้บริการระบบการชำระเงิน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการชำระเงินของธนาคารในปัจจุบัน รวมถึงนิติสัมพันธ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการชำระเงินของธนาคาร ว่ามีหลักเกณฑ์ในการดำเนินการที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายหรือไม่ เพื่อพิจารณาถึงประเด็นปัญหาของการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่น่าจะเกิดขึ้นได้ในระบบการชำระเงินของธนาคาร จึงได้ดำเนินการค้นคว้าทำการวิจัยฉบับนี้เพื่อค้นคว้า ตรวจสอบ วิเคราะห์หลักการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาเปรียบเทียบ วิเคราะห์ถึงปัญหาและปรับปรุงบทบัญญัติในระบบการชำระเงินของธนาคารให้มีความเหมาะสม เป็นธรรมและนำมาใช้กับสถานการณ์ในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินเฉพาะที่ให้บริการโดยผู้ให้บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services) ซึ่งเป็นบริการการชำระเงินในระดับที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการรายย่อยโดยตรง และใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทบัญญัติทางกฎหมาย บทความ งานวิจัย รายงานประกอบการสัมมนา และข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในเรื่องระบบการชำระเงินของธนาคารทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยจะศึกษาและวิเคราะห์หลักเกณฑ์ที่ได้จากหลักกฎหมาย มาตรการต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าสอดคล้อง เพียงพอและสมเหตุสมผลกับความจริงที่เกิดขึ้นหรือไม่ โดยเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีทางกฎหมายที่เกี่ยวกับระบบการชำระเงินและกรณีศึกษา (Case study) ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงทั้งของต่างประเทศและของประเทศไทย เพื่อนำบทวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปเป็นแนวทางดำเนินการทางกฎหมาย และมาตรการต่างๆ ของระบบการชำระเงินของธนาคารต่อไป

## 1.4 สมมติฐาน

เนื่องจากกฎหมายที่ใช้บังคับแก่การโอนเงินผ่านระบบการชำระเงินในระดับผู้ใช้บริการรายย่อย ที่เรียกว่าบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services) โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงิน เป็นไปตามสัญญาที่กำหนดโดยผู้ให้บริการเจ้าของระบบซึ่งมีการกำหนดเงื่อนไขในสัญญาให้ผู้ใช้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบสมควร และจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการเจ้าของระบบไว้ รวมทั้งกำหนดให้สามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขโดยผู้ให้บริการเจ้าของระบบเพียงฝ่ายเดียว ทั้งนี้ผู้ใช้บริการนั้นอาจไม่สามารถเข้าถึงหรือมีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะสามารถเข้าถึงระบบการบันทึกธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อนำมาเป็นหลักฐานในการเรียกร้องสิทธิของตน อีกทั้งในบางกรณีผู้ให้บริการ

ต้องแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งที่เป็นความผิดพลาดของผู้ให้บริการโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในระบบชำระเงินให้ชัดเจนเพื่อความ เป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงิน และควรเพิ่มมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดการให้บริการและการใช้ บริการในระบบการชำระเงินของธนาคารในปัจจุบัน รวมทั้งข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจที่จะมีในภายหน้าเกี่ยวกับการบังคับ ทางกฎหมายที่เกี่ยวกับระบบการชำระเงินของธนาคาร
3. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาทางกฎหมายในระบบการชำระเงินของธนาคารที่ เหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องแก่กรณีและสถานการณ์ที่กำลังเข้าสู่สังคมไร้เงินสด



## บทที่ 2

### ระบบการชำระเงินและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินในประเทศไทย

#### 2.1 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

##### ความหมายของระบบการชำระเงิน

ตามนิยามของมาตรา 3 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 “ระบบการชำระเงิน” หมายความว่า ระบบหรือกระบวนการจัดการอื่นใดเพื่อการโอนเงิน การหักบัญชี หรือการชำระดุล

ทั้งนี้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เรื่องระบบการชำระเงินในประเทศไทย ซึ่งจัดทำโดยฝ่ายระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธันวาคม 2542) ได้อธิบายไว้ว่า ระบบการชำระเงิน หมายถึง กระบวนการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงินเพื่อชำระราคาอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ<sup>1</sup>

(1) องค์กรและบุคคล หมายถึงผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กรที่เป็นตัวกลางในการชำระเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน เป็นต้น

(2) กระบวนการดำเนินการภายใต้กฎหมายระเบียบ ข้อตกลงกฎเกณฑ์ธรรมเนียมปฏิบัติที่กำหนดบทบาท หน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลต่าง ๆ รวมถึงกลไกการชำระเงินที่เกี่ยวข้อง

(3) สื่อการชำระเงินประเภทต่าง ๆ เช่น เงินสด ตราสารการเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทางบัญชีตลอดจนถึงการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้เขียนได้ตั้งข้อสังเกตว่าองค์ประกอบในข้อ (2) นั้นยังไม่มีกำหนดอย่างชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันยังคงเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดโดยเจ้าของระบบ แต่อย่างไรก็ตามในระบบการชำระเงินนั้นย่อมมีความเสี่ยงหรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน ดังจะได้อธิบายต่อไป

เนื่องจากการพัฒนาด้านธุรกิจต่างๆ รวมถึงธุรกิจดิจิทัล ที่ส่งผลให้มีปริมาณการทำธุรกรรมการเงินเพิ่มมากขึ้นประกอบกับนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สื่อการชำระเงินของประชาชนผู้บริโภค

---

<sup>1</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ระบบการชำระเงินในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, หน้า 38-39.

นอกจากการโอนเงินที่กล่าวข้างต้น การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยังหมายความรวมถึงการโอนเงินรูปแบบอื่น ยกตัวอย่างเช่น

- การโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT : On-line Retail Funds Transfer) ซึ่งเป็นบริการที่ลูกค้าของธนาคารสามารถโอนเงินจากบัญชีของตนให้แก่ผู้รับเงินที่อยู่ต่างธนาคารได้ผ่านเครื่อง ATM, ผ่านเจ้าหน้าที่สาขาของธนาคาร หรือผ่านบริการ Internet Banking โดยผู้รับเงินจะได้รับเงินเข้ามาในบัญชีเงินฝาก และสามารถเบิกใช้ได้ทันทีตามบริการที่ผูกไว้กับธนาคาร
- การหักเงินจากบัญชีบุคคลอื่นอัตโนมัติ (Debit Transfer/Direct Debit) และการนำเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่นอัตโนมัติ (Credit Transfer/Direct Credit) เป็นบริการสำหรับลูกค้าในการโอนเงินหรือ เรียกเก็บเงินจากบุคคลอื่น มักเป็นการโอนเงินมูลค่าไม่สูง แต่มีปริมาณรายการมากและมีการดำเนินการตามรอบระยะเวลาที่แน่นอน (Bulk Payment) เช่น การชำระค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยประกันชีวิต การจ่ายเงินเดือน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาคำนิยามในระดับสากลพบว่า ธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ หรือ Bank for International Settlements ให้คำนิยามของคำว่า “ระบบการชำระเงิน” ใน Core Principles for Systemically Important Payment Systems ว่า หมายถึง ชุดเครื่องมือต่างๆ กระบวนการและกฎเกณฑ์สำหรับการโอนเงินไป ยังสมาชิกอื่นในระบบการชำระเงินจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างสมาชิกในระบบการชำระเงินและผู้ดูแลระบบ และการโอนเงินจะเกิดขึ้นตามโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคที่ตกลงไว้ ซึ่งสมาชิกในระบบจะเป็นสมาชิกด้วยตนเองหรือโดยผ่านผู้ให้บริการรายอื่นก็ได้

สำหรับในประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ระบบการชำระเงิน” ไว้เช่นกัน โดยมี 2 ความหมาย ดังนี้

“กระบวนการส่งมอบเงินเพื่อชำระเงินอันเป็นผลมาจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือองค์กร นอกจากนี้ยังรวมถึงองค์กรที่เป็นตัวกลางแทนผู้จ่ายเงินและผู้รับเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น”<sup>2</sup>

“กระบวนการส่งมอบหรือโอนสื่อการชำระเงินเพื่อชำระราคา โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

<sup>2</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย, "ระบบการชำระเงิน" [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2562. แหล่งที่มา:

<https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/Pages/default.aspx>

1) องค์กรและบุคคล หมายถึง ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน และองค์กรที่เป็นตัวกลางในการชำระเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน เป็นต้น

2) กระบวนการดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง กฎเกณฑ์ ธรรมเนียมปฏิบัติที่กำหนดบทบาท หน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและบุคคลต่างๆ รวมถึงกลไกการชำระเงินที่เกี่ยวข้อง

3) สื่อการชำระเงินประเภทต่างๆ เช่น เงินสด ตราสารการเงิน บัตรพลาสติก การโอนเงินทางบัญชี ตลอดจนจนถึงการชำระเงินด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์”

จากนิยามข้างต้น สรุปได้ว่าระบบการชำระเงินหมายถึง กระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการนำส่งเงินจากผู้ชำระเงินฝ่ายหนึ่งผ่านสมาชิกในระบบการชำระเงินที่อาจเป็นธนาคารพาณิชย์ ภายในประเทศ สาขาของธนาคารต่างประเทศ หรือบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ เป็นต้น ไปยังผู้รับเงินปลายทาง หรืออาจเป็นกรณีที่สมาชิกในระบบการชำระเงินทำธุรกรรมกู้ยืมเงินหรือธุรกรรมอื่นๆ ซึ่งต้องมีการโอนเงินเพื่อการชำระดุลระหว่างกันเป็นห่วงโซ่ก็ได้ และการดำเนินงานของระบบการชำระเงินจะกระทำภายใต้กรอบของกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ รวมถึงข้อตกลงและสัญญา ระหว่างผู้ให้บริการระบบกับผู้ขอใช้บริการ ที่จะกำหนดถึงสิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และรายละเอียดของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในระบบการชำระเงิน เช่น การหักกลบหนี้ ( Netting Arrangement) ที่สามารถจัดทำเป็นแบบระหว่างคู่สัญญาสองฝ่ายหรือคู่สัญญาหลายฝ่ายก็ได้ วิธีใช้บริการต่างๆ ทางปฏิบัติหากเกิดข้อผิดพลาด เป็นต้น ทั้งนี้ หากมีความเสียหายหรือความบกพร่องเกิดขึ้นในช่วงระหว่างทอดการชำระดุลของความสัมพันธ์ใดก็สามารถกระทบไปยังสมาชิกในระบบอื่น จนเกิดเป็นความเสียหายทั่วทั้งระบบได้ ทั้งนี้ การชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้มักเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ลูกค้ามาสมัครใช้บริการเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคารแล้ว เพราะจะต้องมีเงินจำนวนหนึ่งเข้าสู่ระบบก่อน จึงจะสามารถโอนโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เบื้องต้นจึงขออธิบายยกตัวอย่างระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

### 2.1.1 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้บริโภค

เมื่อกล่าวถึงระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริโภคมักจะใช้อยู่เป็นประจำ โดยทั่วไปก็จะประกอบด้วย บัตรเครดิต และแอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะเป็นวิธีชำระเงินที่สะดวกรวดเร็ว พกพาง่าย ในการชำระค่าบริการหรือสินค้าที่มีมูลค่าสูงก็ไม่จำเป็นต้องพกเงินสดในปริมาณมากอีกต่อไป ในปัจจุบันมีวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มากมายให้ผู้บริโภคเลือกใช้ แต่ส่วนมากมักจะต้องผูกกับบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคารเพื่อตัดเงินจากบัญชีเงินฝากดังกล่าว หรือผูกกับบัตรเครดิตเพื่อหักเครดิตจากบัตรเครดิตนั่นเอง ยกตัวอย่างบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นที่นิยม ดังนี้

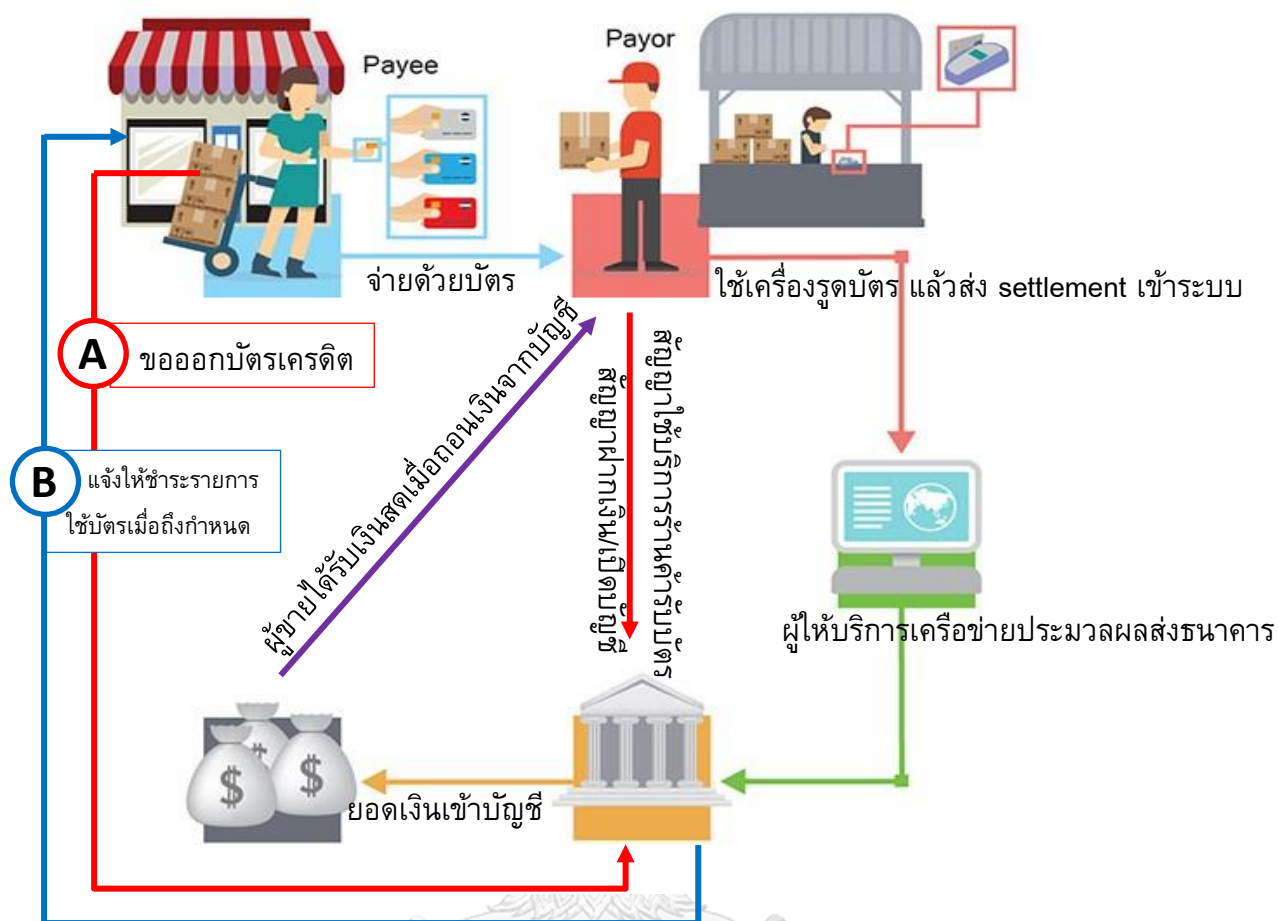


### 2.1.1.1 บัตรเครดิต บัตรเดบิต และบัตร ATM

บัตรเครดิต คือ บัตรที่ธนาคารหรือสถาบันทางการเงินออกให้กับลูกค้าผู้ถือบัตร โดยลูกค้าผู้ถือบัตรสามารถใช้จ่ายล่วงหน้า จึงเรียกว่าเครดิต ซึ่งมีวงเงินในบัตรเครดิตประมาณ 3 เท่าของรายได้ของลูกค้าผู้ขอออกบัตรเครดิต ทั้งนี้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบการพิจารณาความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอออกบัตรเครดิต เพื่อให้ลูกค้าผู้ถือบัตรใช้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ใช้ชำระค่าบริการ โดยลูกค้าผู้ถือ**บัตรเครดิต**ยังไม่ต้องชำระเงิน ณ เวลาที่ใช้จ่าย แต่สามารถชำระเงินได้ในรอบวันถึงชำระตามเงื่อนไขของบัตรเครดิตที่กำหนดไว้ เช่น ทุกวันที่ 10 ของเดือนถัดไป และลูกค้าผู้ถือบัตรยังสามารถแบ่งผ่อนชำระยอดการใช้จ่าย โดยมีทั้งที่คิดดอกเบี้ยและไม่คิดดอกเบี้ย บัตรเครดิตจึงเป็นที่นิยมมาก และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดหนี้ภาคครัวเรือนมากด้วยเช่นกัน

ซึ่งในปัจจุบันกลุ่มบัตรที่สามารถใช้ทำธุรกรรมด้านการเงินได้ประกอบด้วย

ประเภทบัตร	คำอธิบาย
<b>บัตรเครดิต</b>	ผู้ใช้บริการสามารถใช้บัตรเครดิตจ่ายเงินชำระค่าสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องชำระเงินให้แก่ผู้ออกบัตรในรอบการจ่ายใบเสร็จตามที่ได้ตกลงกัน ซึ่งบัตรเครดิตจะมีการกำหนดวงเงินที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้ได้ ซึ่งผู้ออกบัตรก็จะประเมินจำนวนวงเงินตามระเบียบวิธีที่เกณฑ์กำหนด
<b>บัตรเดบิต</b>	ผู้ใช้บริการจะต้องเปิดบัญชีเงินฝาก ขอออกบัตรเดบิตที่ผูกกับบัญชีดังกล่าว และนำเงินฝากเข้าบัญชีดังกล่าวเสียก่อน และเมื่อจะใช้บัตรเดบิตใช้จ่ายซื้อสินค้าหรือบริการ จะเป็นการหักเงินในบัญชีเงินฝาก หากเงินในบัญชีไม่เพียงพอกับค่าสินค้าหรือบริการ ก็จะไม่สามารถชำระเงินได้
<b>บัตร ATM</b>	บัตร ATM นั้นคล้ายกับบัตรเดบิต คือจะต้องเปิดบัญชีเงินฝากก่อนแล้วใช้บัตรพร้อมรหัสที่ตู้ ATM เพื่อกดเงินสดจากบัญชี หรือโอนเงินไปยังบัญชีอื่น หรือใช้หักเงินจากบัญชีในการจ่ายค่าบริการต่างๆ ที่มีให้บริการ แต่ไม่สามารถใช้รูดเพื่อชำระค่าสินค้าแบบบัตรเดบิตได้



แผนภาพที่ 1 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตร

จากภาพแสดงความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการการชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิต ในการซื้อขาย ผู้ขายเป็นเจ้าของหนี้เงินค่าสินค้า/บริการของผู้ซื้อ เมื่อจ่ายหนี้ค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิตซึ่งเสมือนหนึ่ง ผู้ให้บริการในฐานะผู้ออกบัตรได้ทรงจ่ายค่าสินค้า/บริการแทนผู้ซื้อ และรอถึงกำหนดรอบบัตรเครดิตจึงจะได้รับเงินจากผู้ถือบัตรซึ่งเป็นผู้ซื้อ

ผู้ต้องการใช้บัตรเครดิตจะใช้บริการหรือขออนุญาตบัตรเครดิตได้ต้องดำเนินการสมัครใช้บริการกับผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดนิติสัมพันธ์ A กับผู้ให้บริการด้วยการเข้าทำสัญญา ซึ่งโดยทั่วไปมักประกอบด้วยคำขอใช้บัตรเครดิตและข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิตที่จะปรากฏในคู่มือการใช้บัตรเครดิตของผู้ให้บริการ

เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบัตรเครดิตและเปิดใช้บริการตามที่กำหนดแล้ว ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตรเครดิตดังกล่าว เมื่อถึงกำหนดการตัดรอบบัตรเครดิต ผู้ให้บริการจะสรุปรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบด้วยการส่งใบแจ้งยอดบัญชีบัตรเครดิต (Statement) ว่าผู้ใช้บริการเป็นหนี้บัตรเครดิตผู้ให้บริการจำนวนเท่าใด ตามความสัมพันธ์ B ในภาพข้างต้น และผู้ถือบัตรจะต้องชำระยอดหนี้ดังกล่าวภายในกำหนด หากไม่สามารถชำระภายในกำหนดจะถูกคิดดอกเบี้ยบนยอดหนี้ตามอัตราที่แต่ละผู้ให้บริการกำหนดไว้

### 2.1.1.2 E-Wallet

**E-Wallet** คือแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ สามารถใช้จ่ายแทนเงินสดได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งใช้ซื้อสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ, จ่ายบิลต่างๆ และเติมเงินโทรศัพท์มือถือ ยกตัวอย่างแอปพลิเคชัน E-Wallet ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันอย่าง **True Money Wallet** ที่แม้จะเป็นบริการจากบริษัทภายใต้เครือข่ายโทรคมนาคมของทรูคอร์ปอเรชั่น แต่ผู้ใช้บริการสามารถสมัครใช้ได้ทุกเครือข่ายโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็น เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ เอช และเครือข่ายอื่นๆ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ขอใช้บริการจะใช้โทรศัพท์ที่มีระบบปฏิบัติการใดก็สามารถใช้ได้ ทั้งระบบ iOS และระบบ Android ในปัจจุบันนี้ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดและสมัครใช้งานแอปพลิเคชัน **True Money Wallet** โดย 1 บัตรประชาชนสามารถสมัครใช้งานได้ 2 บัญชี และจาก Website ของผู้ให้บริการได้ระบุยืนยันความปลอดภัยในการใช้บริการดังกล่าวไว้ดังนี้

- มั่นใจทุกครั้งที่ทำรายการ ด้วยระบบความปลอดภัย 2 ชั้น (2-Factor authentication) มาตรฐานระดับธนาคารชั้นนำ โดยชั้นที่ 1 ป้อนรหัสผ่าน (PIN) ทุกครั้งที่ใช้งาน และชั้นที่ 2 ป้อนรหัส OTP (One Time Password) ก่อนการทำธุรกรรมสู่ระบบภายนอกทุกครั้ง
- ทุกครั้งที่ดึงเงินออกจากบัญชีธนาคาร ลูกค้าต้องป้อนรหัส OTP ที่ได้รับทาง SMS ภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อยืนยันการทำรายการเสมอ ระบบจะไม่มีการดึงเงินอัตโนมัติ
- แอปพลิเคชันจะ Log out ให้อัตโนมัติหากไม่ได้ใช้งานนานเกิน 20 นาที หลังจากนั้นต้อง Log in ใหม่ในการใช้งานครั้งถัดไป

ลูกค้าสามารถเติมเงินเข้า **True Money Wallet** ได้หลายช่องทาง ได้แก่

#### 1. เติมเงินผ่านช่องทางธนาคาร

##### 1.1 ผูกบัญชีธนาคาร

1.2 โอนผ่าน ATM

1.3 โอนผ่าน internet banking

2. เติมเงินผ่านร้านค้า

สามารถเติมเงินเข้า **True Money Wallet** ได้ที่ 7-ELEVEN, Family Mart, CP Fresh Mart, AirPay Counter, จุดรับชำระทรูมันนี่ และ True Shop

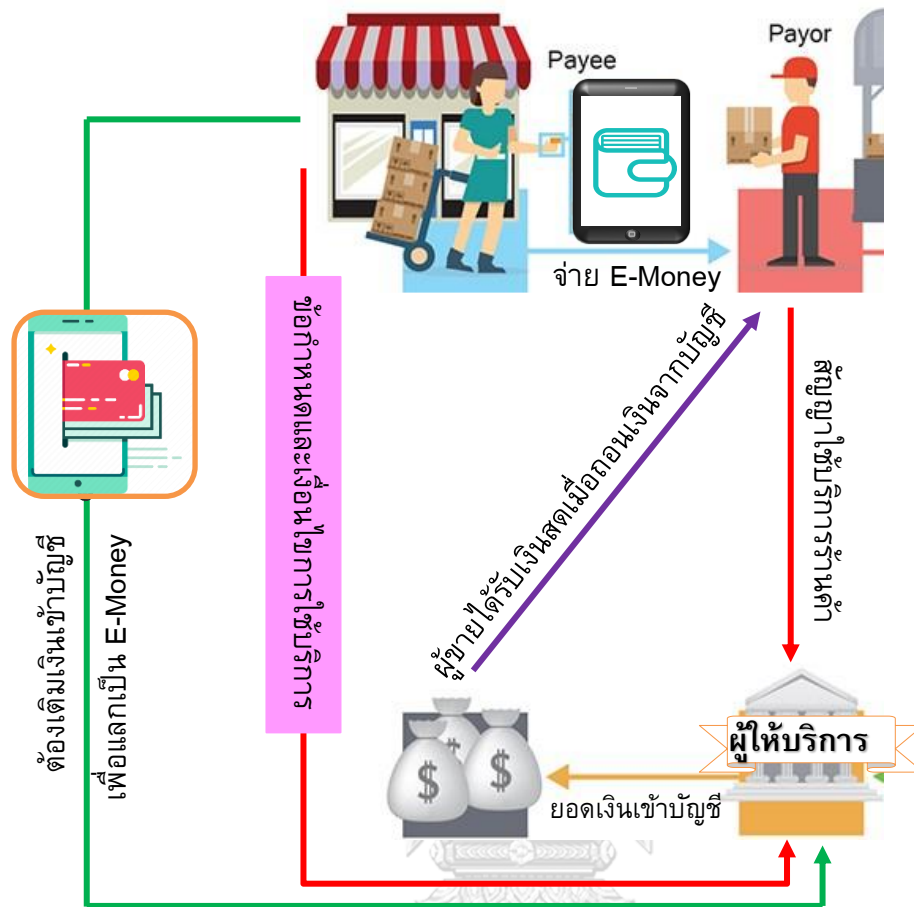
3. เติมเงินผ่านตู้เติมเงิน

สามารถเติมเงินเข้า **True Money Wallet** ได้ที่ ตู้ทรูมันนี่ และตู้บุญเติม

ทั้งนี้จาก Website ของผู้ให้บริการได้อธิบายการใช้งาน **True Money**

Wallet ไว้ดังนี้

- ใช้จ่ายแทนเงินสดซื้อสินค้าที่ 7-ELEVEN และร้านค้าที่ร่วมรายการในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ
- สแกนจ่าย QR Code ซื้อสินค้าที่ร้านค้าที่มีสัญลักษณ์ True Point & Pay
- ซื้อสินค้าบน App Store และ Play Store เพียงเชื่อมต่อบัญชี Apple ID หรือ Google ID กับทรูมันนี่ วอลเล็ต
- ซื้อแพ็คเกจเสริมบริการอินเทอร์เน็ตทรูมูฟ เอช
- เติมเงินมือถือทรูมูฟ เอช
- เติมเงินและสมัครบัตร Easy Pass
- จ่ายบิล ฟรีค่าธรรมเนียม ค่าน้ำ, ไฟ, สาธารณูปโภค, บัตรเครดิต และบิลอื่นๆ
- เปิดใช้บัตร E-WeCard (บัตรเครดิต) ซื้อสินค้าออนไลน์และร้านค้าที่รับบัตรมาสเตอร์การ์ด โดยไม่มีค่าธรรมเนียมรายปี
- โอนเงินเข้าบัญชีทรูมันนี่ วอลเล็ตอื่นๆ และโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร
- ช้อรหัสบัตรเงินสดทรูมันนี่
- ซื้อตั๋วหนัง Major Cineplex
- ซื้อประกันการเดินทาง และประกันรถยนต์
- บริจาคเงินให้มูลนิธิต่างๆ สามารถขอลดหย่อนภาษีได้
- ส่งซองของขวัญหรือซองอั่งเปา



แผนภาพที่ 2 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วย E-Money

ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าทำสัญญาด้วยการตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการก่อนเข้าใช้บริการ E-Wallet โดยจะต้องโอนเงิน หรือผูกบัญชีเงินฝากหรือบัตรเครดิตเพื่อหักเงินแลกเป็น E-Money ในการใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการ ยกตัวอย่าง E-Money ที่ประชากรในกรุงเทพมหานครคุ้นเคยเป็นอย่างดี อย่างการซื้อบัตรระบบบีทีเอชเพื่อใช้บริการรถไฟฟ้า BTS ที่เป็นระบบขนส่งมวลชนหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากแผนภาพ ข. ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากการเข้าทำสัญญาการใช้บริการที่เรียก ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ สิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาเป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว

### 2.1.1.3 แอปพลิเคชันของธนาคาร (Bank's Application)

แอปพลิเคชันของธนาคารแทบจะเป็นหนึ่งในปัจจัยการดำรงชีวิตแล้วก็ได้ และเนื่องด้วยการมาถึงของแอปพลิเคชันเหล่านี้ก็ส่งผลให้ธนาคารทยอยปิดสาขาเนื่องจากมีลูกค้ามาทำ

ธุรกรรมที่ธนาคารน้อยลงนั่นเอง ในสมัยก่อนหากเราต้องโอนเงินไปยังผู้ที่อยู่ต่างจังหวัด เราจะต้องเดินไปที่สาขาของธนาคารใกล้บ้านเรา ซึ่งบางครั้งก็ไม่ได้ใกล้คำว่าใกล้เลยด้วยซ้ำ แต่นั่นเป็นไม่ก็ทางเลือกหากเราจำเป็นต้องโอนเงิน ในปัจจุบันเราเพียงดาวน์โหลด (download) แอปพลิเคชันของธนาคารลงในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเรา เชื่อมต่อบัญชีเงินฝากของเรากับแอปพลิเคชัน แล้วเลือกทำรายการธุรกรรมโอนเงิน ใส่เลขบัญชีหรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับโอนก็ได้ หากเขาสมัครบริการเชื่อมโยงหมายเลขโทรศัพท์ไว้ ซึ่งง่ายกว่าการไปทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคารเป็นอย่างมาก

ทั้งนี้ ความสะดวกสบายไม่ได้หยุดที่การโอนเงินเท่านั้น ในขณะที่เรากำลังเดินซื้อของอยู่ในตลาด เดินซื้อของเพลินเพลินจนลืมไปว่ามีเงินสดไม่เพียงพอ แต่แค่เพียงถามคนขายว่ามีคิวอาร์โค้ด (QR Code) ให้โอนเงินไหม แล้วคนขายก็ยกกระดาษที่พิมพ์รหัสรูปร่างสี่เหลี่ยมตามที่เรารู้จักกันในนามคิวอาร์โค้ด (QR Code) มาให้เราสแกนภาพโดยผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร เมื่อสแกนแล้วแอปพลิเคชันก็จะขึ้นไปที่หน้าต่างการโอนเงินพร้อมระบุเลขบัญชีของคนขาย เราก็ใส่จำนวนเงินเท่าราคาสินค้าและกดยืนยันโอนเงินโดยผ่านการยืนยันตัวตนด้วยการระบุรหัสผ่านการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เพียงเท่านั้น ไม่ต้องเดินหาตู้ ATM เพื่อกดเงินสดมาจ่ายคนขาย คนขายไม่ต้องหาเงินทอนหรือคิดเลขจำนวนเงินทอนให้เสียเวลา

และในปัจจุบัน มีการพัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารไปไกลมากกว่าการโอนเงิน เราสามารถชำระบิลค่าบริการต่างๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นค่าไฟฟ้า หรือค่าน้ำประปา ทำให้แทบจะทุกคนมีแอปพลิเคชันของธนาคารที่เปิดบัญชีเงินฝากไว้ บนโทรศัพท์มือถือเพื่อความสะดวกสบายด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะใช้เพื่อตรวจสอบยอดเงินในบัญชี โอนเงิน จ่ายบิล ยกตัวอย่าง Mobile Banking ที่เป็นที่นิยมเช่น K Plus จากธนาคารกสิกรไทย, SCB EASY จากธนาคารไทยพาณิชย์, KMA (Krusgri Mobile Application) จากธนาคารกรุงศรีอยุธยา, Bualuang mBanking จากธนาคารกรุงเทพ

ยกตัวอย่างการชำระเงินด้วยแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยภาพอธิบายการใช้งานในการชำระค่าสินค้า/บริการจากธนาคารกสิกรไทย



แผนภาพที่ 3 แสดงการชำระค่าสินค้า/บริการด้วยการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของ

ดังนั้น ผู้ที่จะเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารจึงจำเป็นต้องสมัครใช้บริการกับธนาคารด้วยกัน 2 ส่วนคือ

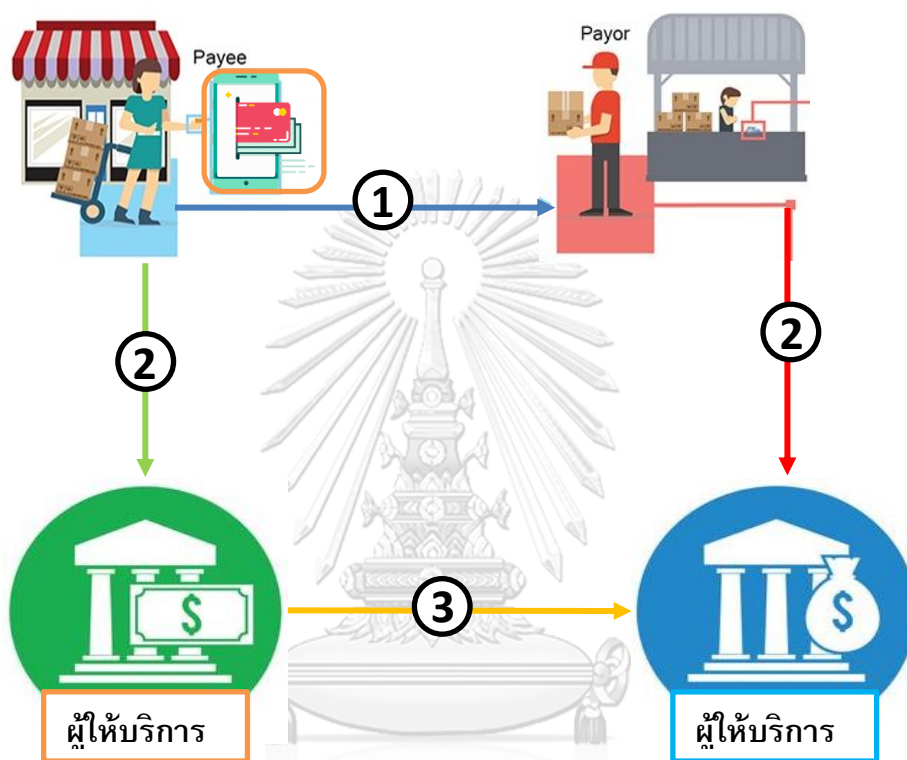
**ส่วนที่ 1** เข้าทำสัญญาฝากเงินโดยการเปิดบัญชีเงินฝากกับธนาคาร เพื่อฝากเงินสดเข้าบัญชีเงินฝากดังกล่าว

**ส่วนที่ 2** ตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยทุกธนาคารมักจะให้ผู้ขอใช้บริการตกลงยอมรับก่อนเข้าใช้บริการ

ส่วนทางผู้ขายสินค้าในฐานะเจ้าหนี้ค่าสินค้า/บริการ ก็ต้องเข้าทำสัญญากับธนาคารทั้ง 2 ส่วนเช่นกัน เพื่อใช้บริการแอปพลิเคชันในฝั่งของการรับชำระเงินค่าสินค้า/บริการ

#### 2.1.1.4 ภาพรวมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะและรูปแบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในบริการต่าง ๆ แม้จะแตกต่างกันในรายละเอียด แต่ในภาพรวมผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นฝั่งผู้จ่ายเงินหรือผู้รับเงินจะต้องเข้าทำสัญญากับผู้ให้บริการทั้งสิ้น และสรุปภาพความสัมพันธ์ของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

นิติสัมพันธ์ในเรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ ในกรณีปกติทั่วไป การชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มักจะเป็นธุรกรรมเนื่องมาจากนิติกรรมสองฝ่าย ซึ่งมีอยู่สามนิติกรรม แต่ละนิติกรรมเป็นอิสระต่อกัน และมักจะมีไชนิติกรรมสามฝ่ายอันอยู่ภายใต้สัญญาเดียวกันกล่าวคือ

(1) สัญญาอันเป็นมูลหนี้ระหว่างผู้ส่งจ่ายและผู้รับเงินซึ่งผู้ให้บริการทั้งฝ่ายผู้ชำระเงินและฝ่ายผู้รับชำระเงินมิได้เป็นคู่สัญญาอยู่ด้วยแต่อย่างใด ผู้ให้บริการทั้งสองล้วนเป็นแต่เพียงบุคคลภายนอกของสัญญาอันเป็นมูลหนี้

(2) นิติกรรมว่าด้วยการให้บริการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ กล่าวคือ ลูกหนี้ภายใต้สัญญาอันเป็นมูลหนี้มาขอใช้บริการดังกล่าวของผู้ให้บริการ



(3) นิติกรรมที่ผู้ให้บริการ A ชำระเงินแก่บุคคลผู้รับชำระเงินผ่านบัญชีของผู้นั้นที่มีอยู่กับผู้ให้บริการ B (หรืออาจเป็นผู้ให้บริการเดียวกันทำหน้าที่ให้บริการทั้งฝั่งผู้จ่ายเงินและผู้รับเงินก็ได้)

นิติกรรมที่สามนี้เป็นนิติกรรมซึ่งกฎหมายได้เรียกว่านิติกรรมเพื่อประโยชน์แก่บุคคลที่สาม นิติกรรมที่หนึ่งเป็นเหตุแห่งนิติกรรมที่สอง นิติกรรมที่สองเป็นนิติกรรมที่แยกจากกันโดยเด็ดขาดจากนิติกรรมแรกอันเป็นเหตุ กล่าวคือ ผู้ให้บริการ A ไม่มีส่วนรับรู้นิติกรรมแรก และไม่มีหน้าที่และความรับผิดชอบใด ๆ ภายใต้นิติกรรมแรกนั้น หน้าที่และความรับผิดชอบทั้งหลายของผู้ให้บริการ A ต่อผู้ส่งจ่าย มีอยู่ภายใต้นิติกรรมที่สองเท่านั้น เนื้อความโดยละเอียดและชัดเจนของนิติกรรมที่สองเท่านั้นที่ผูกพันผู้ให้บริการ A ต่อผู้ส่งจ่าย ส่วนนิติกรรมที่สามนั้นก็เป็นิติกรรมซึ่งแยกจากนิติกรรมที่สอง โดยเด็ดขาดในทำนองเดียวกับนิติกรรมคู่แรก กล่าวคือ เป็นนิติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ A กับผู้รับชำระเงินเท่านั้น จึงต้องแยกแยะนิติกรรมทั้งสาม และคู่กรณีในแต่ละนิติกรรมให้ดี เพราะมีผลกระทบต่อการอ้างสิทธิเรียกเงินคืนในกรณีที่เกิดการชำระเงินผิดพลาด แต่แต่ละฝ่ายมีสิทธิ/หน้าที่ต่อคู่สัญญาของตนภายใต้สัญญาของแต่ละคู่เท่านั้น จะเรียกร้องสิทธิข้าม/ไขว้กันมิได้ ถึงแม้ว่าในแง่ของระบบวิธีพิจารณาความแพ่งแล้ว ศาลยุติธรรมอาจจะใช้ดุลพินิจอนุญาตให้มีการรวมคดีภายใต้นิติกรรมให้เข้ามาพิจารณาในกระบวนการพิจารณาเดียวกันได้ก็ตาม<sup>3</sup>

### 2.1.2 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ให้บริการกับระบบเครือข่าย

เมื่อผู้บริโภครายย่อย หรือผู้ใช้บริการรายเล็กที่สุดอย่างเราทำธุรกรรมต่างๆ ไปมาข้ามธนาคารหรือข้ามระบบต่างๆ แล้ว ระหว่างผู้ให้บริการเองจึงจำเป็นต้องมีธุรกรรมการชำระดุลระหว่างกันในแต่ละวัน เพราะทุกครั้งที่เราโอนเงิน จะมีตัวเลขวิ่งจากบัญชีของเราไปยังบัญชีปลายทาง หากต้นทางและปลายทางนั้นเป็นบัญชีต่างธนาคาร ระหว่างธนาคารด้วยกันจึงจำเป็นต้องมีการชำระดุลในสิ้นวัน ซึ่งระบบการชำระเงินที่ธนาคารใช้ระหว่างกันนั้นการตกลงเจรจาหรือการเข้าทำสัญญานั้นไม่เกี่ยวกับผู้บริโภคโดยตรง อีกทั้งคู่สัญญามีอำนาจการต่อรอง จึงไม่มีประเด็นกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าเป็นห่วงมากนัก อย่างไรก็ตามที่ธนาคารทำความตกลงระหว่างกันก็เป็นระบบที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคอีกทอดหนึ่ง ทั้งยังเป็นระบบที่หากเกิดการถูกแทรกแซงแล้วก็จะส่งผลความเสียหายเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะเข้ามามีบทบาทเพื่อช่วยตรวจสอบและควบคุม ยกตัวอย่างเช่น ระบบเชื่อมโยงธุรกรรมผ่านตู้ ATM ,ระบบเครือข่ายบัตรเครดิต, ระบบ Promptpay ทั้งนี้อธิบายแยกตามหมวดหมู่ได้ดังนี้

<sup>3</sup> พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล. (2548). หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### 2.1.2.1 การให้บริการระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ (Inter-institution Fund Transfer System)

ระบบนี้เป็นศูนย์กลางหรือจุดเชื่อมต่อรับส่งข้อมูลรายการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ หรือทำหน้าที่ให้บริการการหักบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้บริการของระบบสามารถให้บริการฝาก ถอน โอน และการชำระเงินแก่ลูกค้า ในประเทศไทยระบบดังกล่าว ได้แก่ ระบบ ITMX (Interbank Transaction Management and Exchange) ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐาน และมาตรฐานระบบการชำระเงิน และการโอนเงินระหว่างธนาคารของประเทศ เพื่อรองรับธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อรองรับการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินไปยังต่างประเทศในอนาคต ระบบ ITMX จะรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท และการโอนเงินผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทั้ง ATM เคาน์เตอร์ธนาคาร อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีบริการดังนี้

- **บริการการเชื่อมโยงระบบระหว่างธนาคารผ่านเครื่อง ATM** ให้บริการการถวดยอดเงินในบัญชีจากเครื่อง ATM ต่างธนาคาร เป็นบริการที่ทำให้ลูกค้าของธนาคารสมาชิกในระบบ ATM ไม่ต้องเสียเวลาไปถึงสาขารธนาคาร และไม่ต้องเสียเวลารอคิวเข้ารับบริการ หรือรอเวลาเปิดทำการ ทำให้ลูกค้าของธนาคารสมาชิกระบบ ATM สามารถใช้บัตร ATM ทำรายการถอนเงินจากเครื่อง ATM ต่างธนาคารได้ทั่วประเทศ

- **บริการโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารผ่านเครื่อง ATM (ORFT - Online Retail Funds Transfer)** เป็นบริการที่ทำให้ลูกค้าของธนาคารสมาชิกระบบ ORFT สามารถใช้บัตร ATM ทำรายการโอนเงิน จากบัญชีที่อยู่ในบัตรไปยังบัญชีของธนาคารไหน สาขาใดก็ได้ทั่วประเทศ ตามความต้องการในระหว่างธนาคารที่เป็นสมาชิกระบบ ORFT ปัจจุบันให้บริการโอนเงินสูงสุดไม่เกิน 50,000 บาท และการโอนเงินมีผลสำเร็จต่อบัญชีผู้โอนและผู้รับโอนทันที

- **บริการโอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคารผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคาร (Counter ORFT)** เป็นบริการที่ลูกค้าผู้โอนซึ่งไม่จำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคาร ทำรายการโอนเงินที่สาขาของธนาคารสูงสุด ไม่เกิน 100,000 บาท จากธนาคารผู้โอนไปยังบัญชีผู้รับโอนที่มีบัญชีอยู่ ณ สาขาของธนาคารที่เป็นสมาชิกในระบบ

- **ITMX Local Switching** สำหรับบัตร ATM และบัตรเดบิต เป็นบริการเชื่อมต่อระบบงานของ ITMX กับระบบงานของธนาคารสมาชิก Switching โดยวิธีการส่งข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ (On-Line) เพื่อทำ การรับ-ส่งรายการขออนุมัติการทำรายการถวดยอดเงินในบัญชีผู้ถือบัตรของธนาคารผู้ออกบัตร และบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการ ณ จุดขายสินค้าและ/หรือบริการ โดยผ่านเครื่องรับบัตร (Electronic Data

Capture – เครื่อง EDC) หรือบริการช่องทางอื่นๆ ของธนาคารเจ้าของเครื่อง โดย ITMX ทำหน้าที่ในการเป็นตัวกลางส่งผ่าน (Switching) รายการค่าขออนุมัติและรายการอนุมัติการตัดยอดเงินดังกล่าว โดยระบบปัจจุบันใช้เฉพาะบัตร ATM และ/หรือบัตรเดบิต ที่ออกในประเทศไทยเพื่อชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการผ่านธนาคารเจ้าของเครื่องในประเทศไทย รวมทั้งการให้บริการ Back Office เช่น ประมวลผลและชำระดุล กระบวนการคิดค่าธรรมเนียม การปฏิเสธการทำรายการ การปรับปรุงรายการ และการเรียกดูรายงาน ฯลฯ

- **PromptPay** (หรืออาจเรียกว่า AnyID) คือ การพัฒนารูปแบบการโอนเงินของประเทศ นอกเหนือจากเลขที่บัญชีธนาคารแล้ว ประชาชนยังสามารถโอนเงินโดยใช้ข้อมูล AnyID พื้นฐานเพิ่มเติมอีก 4 ประเภท ได้แก่ หมายเลขบัตรประชาชน (National ID) หมายเลขโทรศัพท์มือถือ (Mobile no.) อีเมลล์ (Email Address) และ e-wallet ID หรือ e-wallet ID เพื่อทำการชำระเงินหรือโอนเงินระหว่างธนาคารได้ โดยแนวทางการดำเนินการ คือ การสร้าง Centralize Registration Database เพื่อให้ประชาชนสามารถลงทะเบียนเพื่อผูก AnyID กับเลขที่บัญชีธนาคารผ่านช่องทางของสถาบันการเงินต่างๆ เช่น Branch, ATM, Call Center, Internet Banking และ Mobile Banking โดยสถาบันการเงินเป็นผู้นำส่งข้อมูลเข้าระบบลงทะเบียน PromptPay ที่ดูแลโดยหน่วยงานกลาง คือ บริษัท National ITMX หลังจากนั้นประชาชนสามารถทำการโอนเงินโดยใช้ข้อมูล AnyID พื้นฐาน 4 ประเภท ดังกล่าว ผ่านช่องทางบริการของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้ตลาดเกิดการแข่งขันแบบ Free Market และนำไปสู่ Market Equilibrium ซึ่งจะส่งผลดีต่อตลาดโดยรวม สถาบันการเงินสามารถแข่งขันกันพัฒนาช่องทางโอนเงินต่างๆของตนเองได้อย่างเสรี เช่น การโอนเงินผ่าน Mobile Application ที่มีฟังก์ชันอำนวยความสะดวกให้ผู้โอนเงินสามารถทำการรายการได้โดยไม่ต้องทราบเลขบัญชีธนาคารของผู้รับเงินปลายทาง เพียงกรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้รับเงินหรือเลือกรายชื่อจาก Contact List ในโทรศัพท์มือถือแล้วกรอกจำนวนเงินที่ต้องการโอน และกดยืนยันการทำรายการ (P2P money transfer) หรือการโอนเงินแบบที่มี Reference Code แนบไปด้วย ผู้รับโอนสามารถนำ Reference Code พร้อม OTP Password ที่ได้รับทาง SMS หรือ Email เพื่อไปรับเงินที่เครื่อง ATM โดยไม่จำเป็นต้องใช้บัตร ATM หรือมีบัญชีธนาคาร (Cardless ATM) เป็นต้น

**2.1.2.2 การให้บริการระบบเครือข่ายบัตร (Payment Card Network)** ซึ่งได้แก่ บัตรเครดิต บัตรเดบิต เงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด โดยเป็นระบบที่เป็นศูนย์กลางหรือจุดเชื่อมต่อรับส่งข้อมูลรายการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ ให้บริการการหักบัญชี และให้บริการด้านการตลาดภายใต้ชื่อทางธุรกิจของตน เพื่อให้ผู้ใช้บริการของระบบซึ่งเป็นผู้ออกบัตรและผู้ให้บริการแก่ผู้รับบัตรในประเทศไทยสามารถให้บริการการชำระเงินจาก

บัตรดังกล่าว ตัวอย่างเครือข่ายบัตรเครดิต เช่น VISA, Master Card, American Express, China Union Pay (CUP), Japan Credit Bureau (JCB)

**2.1.2.3 การให้บริการระบบการชำระดุล (Settlement System)** ที่ให้บริการการชำระดุลแก่ผู้ใช้บริการของระบบ โดยทำการหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการของระบบซึ่งมีฐานะเป็นลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้โดยวิธีอื่นใดตามที่ตกลงกัน แล้วปรับบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการของระบบซึ่งมีฐานะเป็นเจ้าหนี้ หรือชำระหนี้ด้วยวิธีอื่นใด เพื่อให้หนี้ดังกล่าวระงับไป ซึ่งผู้ใช้บริการระบบนี้ส่วนใหญ่จะเป็นรายใหญ่ที่ให้บริการแก่ผู้บริโภคอีกทอดหนึ่ง เช่น ธนาคาร และผู้ให้บริการการชำระเงินต่างๆ

### 2.1.3 ระบบการชำระเงินระหว่างธนาคารและธนาคารแห่งประเทศไทย

(1) **ระบบบาทเน็ต (BAHTNET)**<sup>4</sup> ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินเพื่อรองรับการโอนเงินมูลค่าสูงระหว่างสถาบันการเงินและสถาบันที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย ในลักษณะ Real-Time Gross Settlement (RTGS) ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาระบบบาทเน็ต (BAHTNET - Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network) และเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 24 พฤษภาคม 2538 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการชำระดุลระหว่างสถาบันการเงินที่มีบัญชีเงินฝากกับ ธนาคารแห่งประเทศไทยและเพื่อให้การโอนเงินสำหรับบุคคลที่สามมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และปลอดภัย โดย ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีบริการระบบบาทเน็ต การชำระเงินระหว่างสถาบันการเงินส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยใช้เช็ค ซึ่งผู้รับโอนเงินจะไม่ได้รับเงินทันทีเนื่องจากต้องผ่านกระบวนการเรียกเก็บและการชำระเงินระหว่างธนาคารผู้ส่งจ่ายและธนาคารผู้รับโอนก่อน ผู้รับโอนเงินจึงยังคงมีความเสี่ยง เนื่องจากการชำระเงินไม่ได้มีผลสิ้นสุดทันที (finality) ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงของระบบการชำระเงินโดยรวมได้

#### ความเป็นมาของระบบบาทเน็ต

จากการที่เศรษฐกิจและการค้าของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีผลให้ธุรกรรมการชำระเงินในแต่ละวันมีปริมาณและมูลค่าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีมูลค่าสูง ลดต้นทุนและความเสี่ยงของระบบ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบการโอนเงินรายใหญ่ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกว่าบาทเน็ต (BAHTNET - Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network)

<sup>4</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย. ระบบบาทเน็ต. แหล่งที่มา :

<https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/bahtnet/Pages/default.aspx>

ระบบบาทเนตเป็นเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมโยงระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการโอนเงินมูลค่าสูงในลักษณะ Real Time Gross Settlement (Online RTGS) รวมทั้งรับส่งข้อความระหว่างสถาบันการเงินหรือสถาบันอื่นที่ได้รับอนุญาตให้เปิดบัญชีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบบาทเนตเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในระบบการชำระเงินซึ่งจะช่วยเอื้อให้การชำระเงินมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว ทั้งนี้ระบบบาทเนตถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินในการรองรับการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงินและการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สามซึ่งเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 24 พฤษภาคม 2538 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีบริการระบบบาทเนต การชำระเงินระหว่างสถาบันการเงินส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยการใช้เช็ค ซึ่งผู้รับโอนเงินจะไม่ได้รับเงินทันที เนื่องจากการชำระเช็คต้องผ่านกระบวนการเรียกเก็บและการชำระเงินระหว่างธนาคารผู้ส่งจ่ายและธนาคารผู้รับโอนก่อน ดังนั้นผู้รับโอนเงินจึงมีความเสี่ยง เนื่องจากการชำระเงินไม่ได้มีผลสิ้นสุดทันที (finality) ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงของระบบการชำระเงินโดยรวมได้

#### บริการในระบบบาทเนต

ระบบบาทเนตเปิดให้บริการทุกวันทำการธนาคารตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 17.30 น. โดยมีบริการประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การโอนเงิน (Funds Transfer) ผู้ใช้บริการสามารถสั่งโอนเงินจากบัญชีเงินฝากของตนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไปเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการอื่นหรือโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเองที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
- 2) การโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) เป็นการโอนเงินตามคำสั่งของลูกค้าที่สั่งให้ธนาคารผู้ส่งโอนทำการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับผลประโยชน์ซึ่งอยู่อีกธนาคารหนึ่ง โดยการโอนเงินดังกล่าวดำเนินการภายในวันเดียวกัน (same day basis)
- 3) การสอบถามข้อมูล (Inquiry) ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบบาทเนตเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝากของตนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ยอดคงเหลือ ความเคลื่อนไหวในบัญชี และสอบถามรายการรับส่งข้อมูลที่รอดำเนินการและที่ดำเนินการสำเร็จแล้ว
- 4) การสื่อสารระหว่างกัน (Bilateral Communication) ผู้ใช้บริการสามารถส่งข่าวสารผ่านระบบบาทเนตไปยังผู้ใช้บริการอื่น ๆ ได้ตลอดเวลาที่ระบบเปิดให้บริการ
- 5) การประกาศข้อความ (Message Broadcast) โดยปกติจะเป็นการประกาศข้อความของธนาคารแห่งประเทศไทยถึงผู้ใช้บริการทั้งหมด หากผู้ใช้บริการรายใดต้องการส่งข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทั้งหมดในระบบบาทเนตก็สามารถขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการประกาศให้ได้

6) การชำระดุล (Multilateral Funds Transfer - MFT) เป็นกระบวนการโอนเงินพร้อมกันหลายฝ่ายที่ธนาคารแห่งประเทศไทยใช้ในการชำระดุลการหักบัญชีของผู้ใช้บริการ (ทำการ debit และ credit บัญชีพร้อมกัน) เช่น ดุลการหักบัญชีเช็คและดุลการโอนเงิน

#### การควบคุมความปลอดภัยในระบบบาทเนต

เนื่องจากระบบบาทเนตเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินมูลค่าสูง ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม โดยผู้ให้บริการที่ส่งข้อความมายังระบบบาทเนตโดยผ่านช่องทาง S.W.I.F.T นั้นจะต้องมีกระบวนการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานของ S.W.I.F.T ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ยอมรับกันทั่วโลก สำหรับผู้ให้บริการบาทเนตซึ่งส่งข้อความมายังระบบบาทเนตโดยผ่านช่องทาง EFS จะมีระบบการรักษาความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยี Digital Signature โดยผู้ส่งข้อความจะต้องมี Private Key ใน SmartCard ประจำตัวในการสร้าง Digital Signature กำกับในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมายังระบบบาทเนต ด้วยเทคโนโลยีดังกล่าวทำให้ระบบบาทเนตสามารถรักษาความปลอดภัยรวมทั้งป้องกันมิให้ผู้อื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องล่วงรู้ข้อมูลได้ สามารถยืนยันและพิสูจน์ตัวตนของผู้ส่งและผู้รับรายการ ผู้ส่งและผู้รับไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบได้ และสามารถรับรองความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ส่งผ่านระบบ รวมทั้งระบบบาทเนตยังมีการบันทึกข้อมูลที่รับ-ส่งในระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย

#### การชำระดุลในระบบบาทเนต

บาทเนตเป็นระบบการโอนเงินที่มีผลสมบูรณ์ทันที (Real Time Gross Settlement -RTGS) และเพิกถอนไม่ได้ ระบบนี้ต้องอาศัยสภาพคล่องในปริมาณที่มากกว่าระบบที่เป็น Net Settlement ผู้ให้บริการผู้ส่งโอนจะต้องมีเงินในบัญชีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเพียงพอจึงจะสามารถส่งโอนเงินได้ อย่างไรก็ตาม ในบางขณะผู้ให้บริการผู้ส่งโอนอาจขาดสภาพคล่องชั่วคราวทำให้ไม่สามารถส่งโอนเงินได้เพื่อแก้ปัญหาข้างต้นระบบบาทเนตจึงจัดให้มีกลไกเพื่อจัดการกับปัญหาดังกล่าวดังนี้

— การจัดลำดับคำสั่งโอนเงิน (Queuing Mechanism) เพื่อช่วยในการจัดลำดับคำสั่งโอนเงินในกรณีที่ยอดเงินในบัญชียังมีไม่เพียงพอคำสั่งโอนเงินจะถูกจัดเข้าคิวรอไว้ก่อนจนกว่าจะมีเงินเพียงพอจึงจะดำเนินการตามความเหมาะสมของสภาพคล่องในขณะนั้น

— ระบบ Gridlock Resolution เพื่อแก้ปัญหาการติดขัดในคิวจากการขาดสภาพคล่องในระหว่างผู้ส่งโอนและผู้รับโอนระบบจะดำเนินการตรวจหารายการโอนเงินของผู้ใช้บริการที่มีการโอนให้ระหว่างกันตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป หากยอดคงเหลือสุทธิในบัญชีเงินฝากรวมรายการโอนเงินที่ค้าง

อยู่ของแต่ละผู้ใช้บริการในกลุ่มมีค่าเป็นบวกระบบก็จะจัดการโอนเงินและบันทึกบัญชีรายการโอนเงิน ที่ทำได้พร้อมกันทันที

(2) ระบบการหักบัญชีเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System – ICAS)<sup>5</sup> คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร โดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง ระบบ ICAS ประกอบด้วย 2 ส่วน โดยส่วนแรกทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร และส่วนที่ 2 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การค้นหาข้อมูลและภาพเช็คทำได้ง่ายและรวดเร็ว

#### วัตถุประสงค์ของระบบ ICAS

- เพื่อย่นระยะเวลาการเรียกเก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือ 1 วันทำการ ซึ่งรวมถึงการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ที่อดีตต้องใช้เวลา 3-5 วันทำการ
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คของไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล และเสริมศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

#### กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คของระบบ ICAS



เริ่มจากลูกค้านำเช็คเข้าฝากที่ธนาคาร ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะกราด (Scan) ภาพเช็คทั้งด้านหน้าและด้านหลัง พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลของเช็คฉบับดังกล่าวส่ง Online มาที่ศูนย์หักบัญชีของ

<sup>5</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย. ระบบการหักบัญชีเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค. แหล่งที่มา : <https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/icas/Pages/default.aspx>

ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อคัดแยกภาพเช็คและข้อมูลส่งต่อให้ธนาคารผู้จ่าย เพื่อตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินตามเช็คต่อไป

ในกรณีที่เช็คฉบับนั้นถูกปฏิเสธการจ่าย ธนาคารผู้จ่ายจะแจ้งผลเช็คคืนทาง Online ส่งไปยังศูนย์หักบัญชี เพื่อแจ้งต่อไปยังธนาคารผู้เรียกเก็บ หลังจากนั้นธนาคารผู้เรียกเก็บจะนำส่งตัวเช็คคืนเป็นตัวเช็คจริงพร้อมแนบใบแจ้งผลการคืนเช็คให้แก่ลูกค้าต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลและภาพเช็คที่ส่งเข้าเรียกเก็บดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ที่ระบบ ICAS ที่ศูนย์หักบัญชี ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมายและกระบวนการทางศาลแทนตัวเช็คจริงต่อไป

## 2.2 กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินในประเทศไทย

### 2.2.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยฝากทรัพย์ วิธีเฉพาะการฝากเงิน และสัญญาฝากเงิน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนที่ว่าด้วยการฝากทรัพย์นั้นกล่าวถึงวิธีเฉพาะสำหรับการฝากเงินไว้เพียงสองมาตราที่แตกต่างจากการฝากทรัพย์โดยทั่วไป คือ

**มาตรา 672** ถ้าฝากเงิน ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้รับฝากไม่พึงต้องส่งคืนเป็นเงินทองตราอันเดียวกันกับที่ฝาก แต่จะต้องคืนเงินให้ครบจำนวน อนึ่ง ผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ แต่หากจำต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินเป็นจำนวนตั้งว่านั้น

**มาตรา 673** เมื่อใดผู้รับฝากจำต้องคืนเงินแต่เพียงเท่าจำนวนที่ฝาก ผู้ฝากจะเรียกถอนเงินคืนก่อนถึงเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ไม่ได้ หรือฝ่ายผู้รับฝากจะส่งคืนเงินก่อนถึงเวลานั้นก็ได้

ทั้งสองมาตรานี้ไม่สามารถปรับใช้กับนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ฝากและผู้รับฝากได้ครอบคลุมนัก ดังนั้นเมื่อมีลูกค้าต้องการเปิดบัญชีกับธนาคาร ระเบียบ ข้อกำหนด และวิธีปฏิบัติต่างๆ จึงเป็นไปตามสัญญาาระหว่างธนาคารและลูกค้า ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าลูกค้าไม่ได้มีอำนาจเจรจาข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาฝากทรัพย์นี้แต่อย่างใด สัญญาทั้งหมดนั้นถูกกำหนดไว้โดยธนาคาร และเป็นแบบฟอร์มมาตรฐานที่ใช้กับลูกค้าทุกคนที่ต้องการเปิดบัญชีเงินฝากนั่นเอง

การฝากทรัพย์นั้นเป็นจุดแรกเริ่มที่จะทำให้ผู้ใช้บริการธนาคารได้มีสิทธิใช้บริการระบบชำระเงิน เนื่องจากลูกค้าจะต้องทำการเปิดบัญชีกับธนาคารเสียก่อน จึงจะสามารถเข้าใช้งานระบบการชำระเงินเพื่อสั่งโอนสิทธิเรียกร้องในเงินฝากของตนที่มีอยู่กับธนาคารให้กับผู้รับโอนที่



ต้องการ ทั้งนี้มีผู้ศึกษาวิจัยในประเด็นดังกล่าวแล้ว<sup>6</sup> โดยวิเคราะห์ไว้ว่าธนาคารมักมีข้อสัญญาที่กำหนดหน้าที่ให้แก่ผู้ฝากในการปฏิบัติตามระเบียบของธนาคาร ซึ่งโอกาสที่ลูกค้าจะรับรู้และศึกษา ระเบียบของธนาคารนั้นมีน้อยมากจนถึงไม่มีเลย หากระเบียบของธนาคารกำหนดไว้อย่างไร ธนาคารก็มักจะแจ้งให้ลูกค้าปฏิบัติตามเป็นครั้งๆไป และแม้ลูกค้าจะขอตรวจสอบระเบียบของธนาคาร ธนาคารก็มักอ้างว่าเป็นระเบียบภายในของผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกได้ ลูกค้าจึงไม่อาจทราบระเบียบที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ธนาคารยังมีข้อกำหนดระบุว่าข้อกำหนดนั้น ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดได้โดยฝ่ายเดียว และลูกค้าต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น ด้วย ข้อสัญญาดังกล่าวจึงเป็นข้อสัญญาที่ทำให้ลูกค้าต้องรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะคาดหมายได้ตามปกติ เป็นข้อสัญญาที่ทำให้ธนาคารได้เปรียบเกินสมควร และเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม<sup>7</sup>

### 2.2.2 กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

เมื่อได้พิจารณาความหมายของสัญญาจากคำรื้อฟื้นกฎหมายทั่วไปมักจะให้นิยามไว้ว่า นิติกรรมสองฝ่ายหรือหลายฝ่ายที่เกิดจากการแสดงเจตนาเสนอสนองต้องตรงกัน

แต่ในปี 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมพ.ศ. 2540 ออกใช้บังคับ มีเจตนารมณ์มิให้ผู้มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจเหนือกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเอาเปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ในการทำข้อตกลงหรือสัญญาบางอย่าง โดยที่การเอาเปรียบนั้น ไม่ได้เป็นการต้องห้ามโดยชัดแจ้งโดยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน อันจะทำให้ข้อตกลงหรือสัญญานั้นเป็นโมฆะ

ข้อตกลงหรือสัญญาที่อยู่ในบังคับตามที่กำหนดไว้ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ เป็นสัญญาหรือข้อตกลงที่โดยสภาพของคู่สัญญา ฝ่ายหนึ่งมีอำนาจทางเศรษฐกิจเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง คือสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ เช่น สัญญาสำเร็จรูป สัญญาขายฝาก

ข้อตกลงหรือสัญญาดังกล่าวจะถือว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หากมีสาระที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้า ได้เปรียบผู้บริโภคซึ่งเป็นคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร ซึ่งในกรณีเช่นว่านั้น ศาลมีอำนาจกำหนดให้มีผลใช้บังคับเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น

ในพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดตัวอย่างข้อตกลงที่อาจถือได้ว่า ทำให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไว้คือ ข้อตกลงให้ยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากการผิดสัญญา ให้รับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ให้ข้อตกลงหรือสัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มี

<sup>6</sup> พงศ์พลิน จันทราภิรมย์. ความรับผิดชอบของธนาคารและข้อสัญญาไม่เป็นธรรมในสัญญาฝากเงิน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2014.

<sup>7</sup> อ้างแล้ว

เหตุผล หรือให้มีสิทธิบอกเลิกสัญญาแม้อีกฝ่ายมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ กำหนดราคาสินค้า สินค้าที่ขายฝากด้วยราคาขายบวกดอกเบี้ยเกินอัตราร้อยละสิบห้าต่อปี กำหนดราคาเช่าซื้อหรือให้ผู้เช่าซื้อชำระสูงกว่าที่ควร กำหนดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าปรับกรณีผิดนัดหนี้บัตรเครดิตสูงเกินกว่าที่ควร กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องชำระสูงเกินกว่าที่ควร รวมถึงในสัญญาที่กำหนดให้มีมัดจำ หากมีกรณีต้องรับมัดจำ ถ้ามัดจำนั้นสูงเกินส่วน ศาลจะให้รับเพียงเท่าความเสียหายที่แท้จริงได้

พระราชบัญญัติฉบับนี้ ยังมีผลใช้บังคับครอบคลุมไปถึง **ข้อตกลงในการจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพในการประกอบอาชีพ** เช่น ข้อตกลงไม่ประกอบกิจการค้าแข่งกับนายจ้าง หรือไม่ทำงานให้คู่แข่งของนายจ้าง ซึ่งไม่เป็นโมฆะ แต่เป็นการจำกัดสิทธิหรือเสรีภาพมากกว่าที่พึงคาดหมายได้ตามปกติ ให้มีผลบังคับได้เท่าที่เป็นธรรม และพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น เช่น เงื่อนไขในสัญญาจ้างงานที่จะไม่ประกอบกิจการแข่งกับนายจ้าง หรือเมื่อพ้นหน้าที่ไปแล้ว ไม่ไปทำงานให้คู่แข่งของนายจ้างตามระยะเวลาที่กำหนด

ที่ผ่านมา ปราชญ์คดีพิพาทกันในประเด็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ขึ้นสู่การพิจารณาของศาลฎีกามากหลายคดี **ซึ่งคดีที่ศาลฎีกาพิจารณาแล้ว วินิจฉัยว่าไม่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เช่น**

\* สัญญาตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ที่มีข้อกำหนดให้บริษัทรถยนต์บอกเลิกสัญญาเมื่อใดก็ได้ แต่ต้องมีหนังสือบอกให้ตัวแทนจำหน่ายทราบล่วงหน้า 90 วันและจะมีผลเมื่อครบกำหนด 90 วัน ไม่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (คำพิพากษาฎีกาที่ 2507/2552)

\* สัญญาเช่าซื้อที่กำหนดว่าการชำระเงินค่าเช่าซื้อด้วยเช็คจะมีผลเมื่อมีการใช้เงินตามเช็คแล้ว และใบรับเช็คไม่ถึงเป็นใบเสร็จรับเงิน หลักฐานการชำระเงินต้องเป็นใบเสร็จรับเงินเท่านั้น ไม่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (คำพิพากษาฎีกาที่ 13390-13391/2558)

\* ข้อตกลงที่กำหนดให้เสนอข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่ออนุญาโตตุลาการต่างประเทศ และนำกฎหมายต่างประเทศมาใช้บังคับ ไม่ทำให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้เปรียบหรือเสียเปรียบกัน ไม่เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (คำพิพากษาฎีกาที่ 3368/2552)

ข้อตกลงหรือสัญญาที่มีการกำหนดค่าเสียหายไว้ล่วงหน้า ศาลฎีกาวินิจฉัยว่ามีลักษณะเป็นมัดจำ ที่ถูกริบได้ ศาลมีอำนาจลดลงได้ เช่น

\* เงินที่ผู้ซื้อจ่ายให้ผู้ขายในวันทำสัญญาจะซื้อจะขาย เป็นพยาน หลักฐานว่ามีการทำสัญญาจะซื้อจะขายกันแล้ว และเป็นประกันการปฏิบัติตามสัญญา เงินจำนวนนี้เป็นมัดจำ หากมีกรณีต้องรับมัดจำ ถ้าศาลเห็นว่าสูงเกินไปศาลมีอำนาจปรับลดได้เท่าความเสียหาย (คำพิพากษาฎีกาที่ 8942/2554 และคำพิพากษาฎีกาที่ 10115/2556)

สภาพปัญหาของกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่พบในปัจจุบัน รศ.ดร. พินัย ฅ นคร อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้กล่าวถึงพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ไว้ ดังนี้<sup>8</sup>

“กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้รับความสนใจจากนักกฎหมายและได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมายพิเศษเพื่อใช้ควบคุมข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในหลายประเทศ อาทิ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มี Doctrine of Unconscionability ซึ่งอยู่ใน §-302 ของ Uniform Commercial Code (U.C.C) ให้อำนาจศาลปฏิเสธที่จะบังคับตามข้อสัญญาที่ศาลเห็นว่าไม่เป็นธรรม ประเทศอังกฤษมี Unfair Contract Terms Act 1977 (UCTA) ประเทศเยอรมนีมี Standard Terms Act 1976 ประเทศฝรั่งเศสมีรัฐบัญญัติ ฉบับที่ 78 - 23 วันที่ 10 มกราคม 1978 และวันที่ 5 มกราคม 1988 ประเทศเบลเยียมมีกฎหมายการปฏิบัติทางการค้าและข้อมูลและการคุ้มครองผู้บริโภค ปี 1991 (Loi sur les pratiques de commerce et l'information et protection du consommateur 1991) ประเทศอิสราเอลมี Standard Contracts Act 1964 ประเทศออสเตรเลียมี Trade Practices Act และสหภาพยุโรปมี Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts ในปี 1993 ใช้บังคับกับสัญญาทั่วไปที่ผู้จำหน่ายสินค้าและบริการทำกับผู้บริโภคซึ่งประเทศสมาชิก ได้ตรากฎหมายเพื่ออนุวัติการตาม ส่งผลให้กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปมีกฎหมายควบคุมข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สำหรับประเทศไทยนั้นพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้รับการร่างขึ้นโดยมี Unfair Contract Terms Act 1977 ของประเทศอังกฤษเป็นแม่แบบ

จากหลักทั่วไปในมาตรา 4 จะเห็นว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ได้กล่าวถึง “การได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร” อาจทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในเนื้อหาของข้อสัญญา ทั้ง ๆ ที่เกณฑ์ในการพิจารณาลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมโดยทั่วไปของประเทศต่าง ๆ นั้น ต้องพิจารณาทั้งในเนื้อหาของข้อสัญญาและกระบวนการในการทำสัญญา กล่าวคือ **พิจารณาทั้งความเป็นธรรมในเนื้อหาของข้อสัญญาและความเป็นธรรมในกระบวนการทำสัญญา** อาทิ มีการข่มขู่ การใช้กลฉ้อฉล การให้ข้อเท็จจริงที่ผิดพลาดโดยมิได้มีเจตนาฉ้อฉล การสำคัญผิด หรือการใช้ข้อสัญญาในลักษณะซ่อนเร้น ไม่อาจมองเห็นชัดเจน หรืออ่านไม่เข้าใจ

<sup>8</sup> พินัย ฅ นคร (2543) อ้างใน อภิการ์ตัน นิยมไทย (2552) เหตุใดต้องทำการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม. จุฬนิตี มี.ก.-เม.ย.52 หน้า 107-114. แหล่งที่มา : [https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub\\_Jun/10reform/reform5.pdf](https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/10reform/reform5.pdf)

นอกจากนี้ มาตรา 4 วรรคสาม ยังได้ระบุให้ “ข้อตกลงที่มีลักษณะหรือมีผลให้ คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ อาจถือได้ว่าทำให้ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง” พร้อมให้ตัวอย่างข้อตกลงเช่นนี้ไว้ ดังนี้

- (1) ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา
- (2) ข้อตกลงให้ต้องรับผิดหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด
- (3) ข้อตกลงให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือให้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้โดยอีกฝ่ายหนึ่งมิได้ผิดสัญญาในข้อสาระสำคัญ
- (4) ข้อตกลงให้สิทธิที่จะไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใด หรือปฏิบัติตามสัญญา ในระยะเวลาที่ล่าช้าได้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- (5) ข้อตกลงให้สิทธิคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเรียกร้องหรือกำหนดให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องรับภาระเพิ่มขึ้นมากกว่าภาระที่เป็นอยู่ในเวลาทำสัญญา
- (6) ข้อตกลงในสัญญาขายฝากที่ผู้ซื้อฝากกำหนดราคาสินไถ่สูงกว่าราคาขายบวก อัตราดอกเบี้ยเกินกว่าร้อยละ 15 ต่อปี
- (7) ข้อตกลงในสัญญาเช่าซื้อที่กำหนดราคาเช่าซื้อ หรือกำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับภาระสูงเกินกว่าที่ควร
- (8) ข้อตกลงในสัญญาบัตรเครดิตที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องชำระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าใช้จ่ายหรือประโยชน์อื่นใดสูงเกินกว่าที่ควรในกรณีที่ผิดนัดหรือที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผิดนัดชำระหนี้
- (9) ข้อตกลงที่กำหนดวิธีคิดดอกเบี้ยทบต้นที่ทำให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเกินกว่าที่ควร

แต่ตัวอย่างดังกล่าวมิได้มีมากพอที่จะเป็นแนวทางให้ศาลวินิจฉัยความไม่เป็นธรรม ในเนื้อหาของข้อสัญญาได้อย่างแท้จริง เนื่องจากตัวอย่างข้อสัญญาหลายข้อมีความซ้ำซ้อนกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวอย่างตามข้อ (2) (5) (7) และ (9) ล้วนกล่าวถึงข้อสัญญาที่อีกฝ่ายหนึ่งรับภาระสูงเกินควร มิได้มีผลขยายความคำว่า “ได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร” หรือคำว่า “ปฏิบัติหรือรับภาระเกินกว่าที่วิญญูชนจะพึงคาดหมายได้ตามปกติ” ตามมาตรา 4 วรรคแรกและวรรคสามใน สาระสำคัญ อีกทั้งตัวอย่างในข้อ (1) ซึ่งกล่าวถึง “ข้อตกลงยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญา” ก็เป็นสิ่งที่ไร้ความหมายเมื่อพิจารณาประกอบกับมาตรา 8 เพราะมาตรา 8 กำหนดไว้เป็นพิเศษแล้วเกี่ยวกับข้อตกลงเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดเพื่อละเมิดหรือผิดสัญญา ดังนั้น เมื่อตัวอย่างข้อสัญญาที่อาจมีเนื้อหาที่ไม่เป็นธรรมในข้อ (1) (2) (5) (7) และ (9) ไร้ความหมาย จึงเหลือ ตัวอย่างตามข้อ (3) (4) (6) และ (8) ซึ่งมีเพียง 4 ตัวอย่างเท่านั้น และยังเป็นที่ยังสงสัยว่าศาลสามารถสร้างหลักเกณฑ์วัดความไม่เป็นธรรมทางเนื้อหาของข้อสัญญาได้เองหรือไม่

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีข้อเสนอแนะแนวทางให้ปรับปรุงกฎหมายหลาย ประการ ประการที่สำคัญคือ ควรเพิ่มเติมตัวอย่างของข้อสัญญาที่ศาลอาจวินิจฉัยว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวินิจฉัยของศาลให้มากขึ้น โดยอาจใช้แนวทางที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือตัวอย่างคำวินิจฉัยของศาลในต่างประเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสม อาทิ ควรเพิ่มมาตรการในเชิงป้องกัน โดยการเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ซึ่งมีการกำหนดให้ข้อสัญญาบางประเภทเป็นสัญญาควบคุมที่ต้องได้รับความเห็นชอบก่อนนำมาใช้ หรือกำหนดให้สัญญา บางประเภทต้องมีข้อสัญญาที่เป็นธรรมบางประการ ดังเช่นที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประกาศให้ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงิน ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ธุรกิจขายห้องชุด เป็นต้น เป็นธุรกิจที่ต้องควบคุมสัญญา

สำหรับกรณีศึกษาเรื่องสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวข้องการบริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบมีไม่มากนัก พบเพียงแต่กรณีกรณีผู้ถือบัตรเครดิตเสริมไม่ต้องร่วมรับผิดชอบบัตรเครดิตหลัก โดยอธิบายการทำบัตรเครดิตหลักและบัตรเครดิตเสริมนั้น โจทก์มุ่งหมายให้ผู้บัตรเครดิตหลักซึ่งเป็นผู้ที่น่าเชื่อถือกว่าผู้ใช้บัตรเครดิตเสริมเป็นลูกหนี้หลัก ทั้งตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2552 ระบุชัดให้ผู้ถือบัตรหลักจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบชำระหนี้อันเกิดจากบัตรเสริมทั้งหมด ย่อมเห็นได้ถึงเจตนาในการทำสัญญาของโจทก์ว่า โจทก์ประสงค์จะให้จำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเครดิตหลักเป็นผู้รับผิดชอบต่อหนี้สินทั้งหมดของจำเลยที่ 1 เองและของจำเลยที่ 2 ซึ่งเป็นผู้ถือบัตรเสริม แม้ในใบสมัครบัตรเสริมมีข้อความกำหนดให้จำเลยที่ 2 ร่วมรับผิดชอบกับจำเลยที่ 1 อย่างลูกหนี้ร่วม ก็ไม่ถือว่าผูกพันจำเลยที่ 2 นอกจากนี้ยังถือว่าเป็นข้อสัญญาไม่ธรรมกับจำเลยที่ 2 ซึ่งเป็นผู้บริโภค ประกอบกับจำเลยที่ 1 เพียงผู้เดียวเป็นผู้บัตรเครดิตหลักในการก่อหนี้โดยตรงกับโจทก์ จำเลยที่ 2 จึงไม่ต้องผูกพันร่วมกับกับหนี้ของจำเลยที่ 1 ที่ค้างชำระต่อโจทก์ (ฎีกา 2765/2560)<sup>9</sup>

### 2.2.3 พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560

เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2560 ได้มีราชกิจจานุเบกษาประกาศใช้ พระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ นั้นหมายความว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 16 เมษายน 2561

<sup>9</sup> แผนกคดีผู้บริโภค ศาลฎีกา (ม.ป.ป.) คำพิพากษาฎีกาที่น่าสนใจ แหล่งที่มา :

เมื่อกฎหมายนี้มีผลบังคับใช้ ผู้ประกอบการทั้งผู้ให้บริการระบบและผู้ให้บริการการชำระเงินที่มีอยู่ทั้งหมด ทั้งที่ให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเติมเงิน แอปพลิเคชันชำระเงินต่าง ๆ ต้องยื่นขอใบอนุญาตใหม่หรือขอขึ้นทะเบียนภายใน 120 วัน หรือตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน - 13 สิงหาคม 2561 เพื่อจัดประเภทผู้ให้บริการออกเป็นประเภทต่าง ๆ แตกต่างจากกฎหมายเดิม หากไม่มีขออนุญาตตามระยะเวลาที่กำหนดไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไปโดยเหตุผลแนบท้ายในการประกาศใช้พระราชบัญญัติดังกล่าว เนื่องจากในปัจจุบันการกำกับดูแลระบบการชำระเงินของสถาบันการเงินเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบกับได้มีการกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแลหรือรับผิดชอบระบบการชำระเงินตามกฎหมายอื่นอีกด้วย

เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอย่างเป็นระบบ มีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สมควรกำหนดให้การกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับเดียวกัน โดยกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินด้วยการอนุญาตหรือขึ้นทะเบียน และบทกำหนดโทษทางปกครองและโทษอาญา จึงมีความจำเป็นต้องจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลในบางกรณี

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผลทางกฎหมายที่สำคัญของการชำระเงิน ตลอดจนการให้ความคุ้มครองมิให้การชำระเงิน มีการยกเลิกเพิกถอนในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ฟื้นฟูกิจการหรือสั่งพิทักษ์ทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลายอันจะทำให้ระบบการชำระเงินของประเทศเกิดเสถียรภาพและความมั่นคงและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งได้แก้ไขปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินเมื่อสถาบันการเงินตกเป็นบุคคลล้มละลายตามที่ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้ว<sup>10</sup>

พระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงินฉบับใหม่ได้ กำหนดให้ ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้มีหน้าที่กำกับดูแล และกำหนดหลักเกณฑ์กำกับดูแลการประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ตั้งแต่การเริ่มขออนุญาตเพื่อประกอบธุรกิจ การกำกับ

<sup>10</sup> ปิยธิดา โรจนสินธุ. (2558). ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินเมื่อสถาบันการเงินตกเป็นบุคคลล้มละลาย. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดูแลตรวจสอบ ตลอดจนการดำเนินการเพื่อแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงาน โดยมีกรอบการกำกับดูแลที่สำคัญ ได้แก่

1. การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ อาทิ Systemic Risk, Settlement Risk และ Operational Risk เหมาะสมกับธุรกิจระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงิน รวมถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยครอบคลุมในเรื่อง Security Integrity และ Availability
2. ความมั่นคงทางการเงิน เพื่อดูแลผู้ให้บริการให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้ว
3. ธรรมาภิบาล เพื่อให้มีการบริหารจัดการภายใน และโครงสร้างองค์กรที่มีการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจ รวมถึงมีกรรมการและผู้บริหารที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
4. การคุ้มครองผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองอย่างเป็นธรรม ในเรื่องการคุ้มครองเงินรับล่วงหน้า (Float Protection) การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการที่ครบถ้วนและถูกต้อง การดูแลและจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการกำหนดโครงสร้างค่าธรรมเนียมที่คิดกับผู้ใช้บริการ
5. ประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลที่เท่าเทียมกัน (Level Playing Field) ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน และสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินของไทย

ซึ่งก่อนหน้านี้มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลระบบการชำระเงินหลายฉบับ คือ พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551, ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58, พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ที่มี พ.ร.ฎ.อีก 2 ฉบับคือ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551 และ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ (SFI) พ.ศ.2559 ส่งผลให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของกฎหมายเป็นภาระกับผู้ประกอบธุรกิจ

การที่กฎหมายเรื่องระบบการชำระเงินนั้นมีหลายฉบับส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้เกี่ยวข้องค่อนข้างลำบากที่จะต้องทำความเข้าใจ ดังนั้น พระราชบัญญัติฉบับใหม่จะทำให้การกำกับดูแลมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ยังไม่มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ สิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง เงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงการเรียกร้องสิทธิและค่าชดเชย

## การกำกับดูแลตาม พระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560<sup>11</sup>

เพื่อเป็นการยกระดับการกำกับดูแลระบบและบริการการชำระเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ให้มีบริการที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค จึงได้มีการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันที่ 16 เมษายน 2561 โดยสรุปโครงสร้างของ พระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ได้ดังนี้

หมวด 1 ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ (เช่น ระบบการชำระเงินของ ธปท.) (ม.5 - ม.11)	หมวด 2 ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems) (ม.12 - ม.15)	หมวด 3 บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services) (ม.16 - ม.23)												
BAHTNET, ICAS ธปท. คูแล	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ขออนุญาต</th> <th>ขอขึ้นทะเบียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- รมว. คลัง ประกาศกำหนด</td> <td>- รมว. คลัง ประกาศกำหนด</td> </tr> <tr> <td>- รมว. คลัง อนุญาต</td> <td>- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.</td> </tr> </tbody> </table>	ขออนุญาต	ขอขึ้นทะเบียน	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง อนุญาต	- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ขออนุญาต</th> <th>ขอขึ้นทะเบียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- รมว. คลัง ประกาศกำหนด</td> <td>- รมว. คลัง ประกาศกำหนด</td> </tr> <tr> <td>- รมว. คลัง อนุญาต</td> <td>- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.</td> </tr> </tbody> </table>	ขออนุญาต	ขอขึ้นทะเบียน	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง อนุญาต	- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.
ขออนุญาต	ขอขึ้นทะเบียน													
- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด													
- รมว. คลัง อนุญาต	- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.													
ขออนุญาต	ขอขึ้นทะเบียน													
- รมว. คลัง ประกาศกำหนด	- รมว. คลัง ประกาศกำหนด													
- รมว. คลัง อนุญาต	- ขึ้นทะเบียนกับ ธปท.													
หมวด 4 การกำกับดูแล การตรวจสอบ และการแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงาน (ม.24 - ม.35)														
หมวด 5 การอุทธรณ์ (ม.36)														
<b>หมวด 6 บทกำหนดโทษ</b> - โทษทางปกครอง (ม.37 - ม.43) - โทษทางอาญา (ม.44 - ม.56)														
<b>บทเฉพาะกาล (ม.57)</b> - ผู้ซึ่งประกอบกิจการตามที่ รมว.คลัง ประกาศกำหนดอยู่แล้ว ถ้าต้องการประกอบกิจการต่อ ให้ยื่นคำขอภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ รมว.คลัง ประกาศกำหนด และดำเนินกิจการต่อไป ได้จนกว่าจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น														

### หมวด 1 ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ

เป็นการกำหนดลักษณะของระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ คือ เป็นระบบการชำระเงินที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ และเป็นระบบการชำระเงินที่รองรับการโอนเงินมูลค่าสูง ซึ่งได้แก่ ระบบที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ดำเนินการ ประกอบด้วย ระบบการโอนเงินมูลค่าสูงระหว่างธนาคาร (ระบบบาทเน็ต) และระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคาร (ICAS) และให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ประกาศกำหนดระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญเพิ่มเติมได้

<sup>11</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย.การกำกับดูแลตาม พระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560. แหล่งที่มา :



## **หมวด 2 ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems)**

เป็นการกำหนดลักษณะของระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ ได้แก่

- 1) ระบบที่เป็นศูนย์กลางหรือเครือข่ายระหว่างผู้ใช้บริการของระบบเพื่อรองรับการโอนเงิน การหักบัญชี หรือการชำระดุล เช่น ระบบโอนเงินรายย่อย ระบบเครือข่ายบัตร ระบบการชำระดุล เป็นต้น หรือ
- 2) ระบบการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ความเชื่อมั่นของสาธารณชน หรือเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบการชำระเงิน

โดยผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินดังกล่าวต้องขออนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือขอขึ้นทะเบียนกับ ธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี ก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ

## **หมวด 3 บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services)**

เป็นการกำหนดลักษณะบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ซึ่งต้องขออนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทย (แล้วแต่กรณี) ก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ ได้แก่

- 1) การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตร ATM
- 2) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 3) การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่
- 4) การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 5) การให้บริการการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการชำระเงิน หรือประโยชน์สาธารณะ

## **หมวด 4 การกำกับดูแล การตรวจสอบ และการแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงาน**

เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ และบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ รวมทั้งให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่กำกับดูแล และตรวจสอบ ตลอดจนดำเนินการเพื่อแก้ไขฐานะและการดำเนินงาน

## **หมวด 5 การอุทธรณ์** ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิอุทธรณ์หากไม่เห็นด้วยกับคำสั่ง

**หมวด 6 บทกำหนดโทษ** ประกอบด้วยโทษทางปกครอง กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขที่กำหนด และโทษทางอาญาในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ขออนุญาตหรือขึ้นทะเบียนก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ หรือ ไม่ให้ข้อมูลตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สั่งการ เป็นต้น

ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ชี้แจงว่า เพื่อเป็นการยกระดับการกำกับดูแลระบบและบริการการชำระเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ให้มีบริการที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และ

สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค จึงได้มีการออกพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ซึ่งมีผลใช้บังคับในวันที่ 16 เมษายน 2561 โดยแบ่งหมวดของระบบการชำระเงินตามโครงสร้างของพระราชบัญญัติ ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ไว้ดังนี้

### 2.2.3.1 หมวด 1 ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ

เป็นการกำหนดลักษณะของระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ คือ เป็นระบบการชำระเงินที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ และเป็นระบบการชำระเงินที่รองรับการโอนเงินมูลค่าสูง ซึ่งได้แก่ ระบบที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ดำเนินการ ประกอบด้วย (1) ระบบการโอนเงินมูลค่าสูงระหว่างธนาคาร (ระบบบาทเน็ต) และ (2) ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคาร (ICAS) นอกจากนี้หากมีระบบอื่นเพิ่มเติม ก็ได้ระบุให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกประกาศกำหนดระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญเพิ่มเติมได้

#### (1) ระบบบาทเน็ต (BAHTNET)

เนื่องด้วยพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 ได้ให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทย จัดตั้งระบบการชำระเงิน รวมถึงระบบหักบัญชีระหว่างสถาบันการเงินและการจัดการระบบดังกล่าว จึงเกิดการตราระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริการบาทเน็ต พ.ศ. 2549 ระบุประเภทของบริการ กำหนดลักษณะการชำระดุลดังที่ได้กล่าวในข้อก่อนหน้านี้นอกจากนี้ระเบียบฉบับนี้ยังกำหนดถึงขั้นตอนการดำเนินการ สิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง เงื่อนไขการใช้บริการ รวมถึงการเรียกร้องสิทธิและค่าชดเชย การจัดการกรณีฉุกเฉิน อนุญาโตตุลาการ และบทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ระเบียบฉบับนี้จึงสามารถรองรับระบบบาทเน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายใหม่

#### (2) ระบบการหักบัญชีเช็คและระบบการจับเก็บภาพเช็ค (ICAS)

กฎหมายที่รองรับการใช้งานระบบ ICAS มีทั้งสิ้น 3 ฉบับ ดังนี้

- 1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 21 ว่าด้วยเรื่องตัวเงิน หมวด 4 เช็ค ในมาตรา 987-1000 กำหนดเกี่ยวกับเช็ค เงื่อนไขและวิธีการออกเช็คให้ถูกต้อง รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ของเช็ค ซึ่งเป็นเรื่องทางแพ่ง
- 2) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมให้มีการออกเช็คโดยสุจริต หากมีการออกเช็คโดยทุจริตจะต้องได้รับโทษทางอาญา และมีการกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน
- 3) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการ

ยอมรับข้อมูลและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้

ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถรองรับระบบ ICAS ได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายใหม่

### 2.2.3.2 หมวด 2 ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems)

ลักษณะของระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ ได้แก่

- ระบบที่เป็นศูนย์กลางหรือเครือข่ายระหว่างผู้ใช้บริการของระบบเพื่อรองรับการโอนเงิน การหักบัญชี หรือการชำระดุล เช่น ระบบโอนเงินรายย่อย ระบบเครือข่ายบัตร ระบบการชำระดุล เป็นต้น

- ระบบการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ความเชื่อมั่นของสาธารณชน หรือเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบการชำระเงิน

โดยผู้ประสงค์จะประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินดังกล่าวต้องขออนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี ก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องการกำหนดระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ ได้กำหนดระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 1) การให้บริการระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ (Inter- institution Fund Transfer System)
- 2) การให้บริการระบบเครือข่ายบัตร (Payment Card Network)
- 3) การให้บริการระบบการชำระดุล (Settlement System)

ซึ่งในด้านการควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจระบบการชำระเงินในหมวดนี้ นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกเกณฑ์กำกับดูแลตาม **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 4/2561 เรื่องหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ** ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน 2561 โดยได้กำหนดกรอบหลักการในการกำกับดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) **ด้านฐานะทางการเงิน** โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจนี้ต้องมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจและให้บริการระบบได้อย่างต่อเนื่อง

2) ด้านธรรมาภิบาล กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการจัดการกิจการตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีการควบคุมภายในที่เหมาะสม กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้มีอำนาจจัดการ

3) ด้านการบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมกับธุรกิจ มีการตรวจสอบและป้องกันที่เหมาะสม ทั้งนี้รวมถึงการใช้บริการจากบุคคลภายนอกด้วย (Outsourcing)

4) ด้านคุ้มครองผู้ใช้บริการของระบบ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีมาตรฐานการดำเนินการดังนี้

- เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- สิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ และผู้ใช้บริการของระบบทั้งในกรณีปกติและในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

- หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ

- ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หรือความเสี่ยงอื่นใดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการระบบสามารถประเมินความเสี่ยงได้

- เปิดเผยอัตราค่าธรรมเนียม

- เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

- จัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

5) ด้านส่งเสริมประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องดูแลระบบอย่างมีประสิทธิภาพ มีเงื่อนไขการเข้าร่วมและออกจากระบบอย่างเป็นธรรมและเปิดกว้าง

### 2.2.3.3 หมวด 3 บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services)

เป็นหมวดที่มีการกำหนดลักษณะบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ซึ่งต้องขออนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือขอขึ้นทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี ก่อนเริ่มประกอบธุรกิจ ซึ่งบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตามที่กฎหมายกำหนดนั้นได้แก่

- การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตร ATM
- การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

- การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่
- การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- การให้บริการการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการชำระเงิน หรือประโยชน์สาธารณะ

ซึ่งการให้บริการการชำระเงินจะเป็นขอบเขตที่ผู้เขียนศึกษาวิจัย เนื่องจากเป็นระบบการให้บริการที่ผู้ประกอบให้บริการแก่ผู้บริโภคขายย่อยโดยตรง ซึ่งผู้เขียนเห็นว่ามี ความสำคัญมากที่ควรจะมีกฎหมายคุ้มครอง รวมถึงกำหนดสิทธิและหน้าที่ระหว่างคู่สัญญาใน ความสัมพันธ์ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกผู้บริโภค และยังเป็น การสร้างความชัดเจนใน การดำเนินงานของผู้ประกอบการโดยเฉพาะธนาคารในการปฏิบัติให้ถูกต้องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ ผู้บริโภคขายย่อย จึงจะขออธิบายประกอบนิยามสำหรับการให้บริการที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน ดังนี้

#### (1) การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตร ATM

การให้บริการชนิดนี้เป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปของผู้บริโภค เพราะการถือบัตรเหล่านี้ทำให้เรา สะดวกสบายในการใช้จ่ายมากขึ้น ซึ่งบัตรต่างๆ ได้มีนิยามตามกฎหมายดังนี้

ประเภทบัตร	นิยาม <sup>12</sup>
บัตรเครดิต	บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือ ทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน และผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกให้ผู้ใช้บริการชำระเงิน ในภายหลัง
บัตรเดบิต	บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใด แทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือ ทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับผู้ประกอบ ธุรกิจ
บัตร ATM	บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อใช้เบิก ถอน โอน หรือทำธุรกรรมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับเงิน ตามมูลค่าของเงินที่ผู้ใช้บริการได้ฝากไว้กับผู้ ประกอบธุรกิจ

<sup>12</sup> อ้างนิยามตาม ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ ( ประกาศ ณ วันที่ 17 เมษายน 2561)

ซึ่งการให้บริการบัตรเหล่านี้มีการควบคุมและกำกับดูแลโดย ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันประกาศที่เกี่ยวข้องกับบริการนี้พบเพียง **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช.12/2561 เรื่องการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเดบิตที่ออกและมีการใช้จ่ายในประเทศ** ซึ่งกำหนดเงื่อนไขมาตรฐานบัตรเดบิต ส่วนใหญ่ระบุหน้าที่ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญมากกว่าการกำหนดเรื่องสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้ออกบัตรและผู้บริโภค จึงขออธิบายเบื้องต้น ดังนี้

- (1.1) ผู้ออกบัตร (Issuer) ต้องใช้มาตรฐานชิปการ์ดกลาง ในกรณีใช้เครือข่าย 2 รายขึ้นไป (Multi-Brand) ต้องปฏิบัติตามเรื่องสัญลักษณ์ที่ปรากฏบนบัตร ต้องให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของบัตรเดบิตแต่ละประเภท
- (1.2) ผู้ให้บริการแก่ผู้รับบัตร (Acquirer) และผู้ให้บริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (Payment Facilitator) ต้องมีระบบและอุปกรณ์ที่รองรับบัตรเดบิตชิปการ์ด ไม่จำกัดสิทธิผู้ขายสินค้า/บริการในการเลือกใช้ระบบเครือข่ายบัตรเดบิต ต้องให้ข้อมูลค่าธรรมเนียม
- (1.3) ผู้ให้บริการระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างผู้ใช้บริการของระบบ และผู้ให้บริการระบบเครือข่ายบัตร และผู้ให้บริการระบบชำระดุล ต้องไม่ดำเนินการใดๆ อันเป็นการจำกัดสิทธิในการเลือกเครือข่ายบัตรเดบิต

แต่อย่างไรก็ดี โดยเฉพาะบริการบัตรเครดิต ได้มี **ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2542** อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2541 ประกอบกับมาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ.2542 โดยมีสาระสำคัญอยู่ในข้อ 3 และข้อ 4 ดังนี้

**ข้อ 3** สัญญาที่ผู้ประกอบการธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน มีขนาดตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตรโดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว และจะต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

- (1) การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บัตรเครดิต อัตราดอกเบี้ย<sup>13</sup> อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งหลักเกณฑ์การใช้บัตรเครดิต หรือข้อสัญญา

<sup>13</sup> ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 (ฉบับที่ 2)[3]คำว่า “อัตราดอกเบี้ย” ในข้อ (1) ของประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็น

ใด ๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษร มีขนาดของตัวอักษรไม่เล็กกว่าสองมิลลิเมตรโดยมีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดตัวอักษรในหนึ่งนิ้ว ดังนี้

(ก) แจ้งให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ก่อนมีผลใช้บังคับ

(ข) ในกรณีเร่งด่วนแจ้งทางจดหมายหรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยที่แพร่หลายในประเทศล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน ก่อนมีผลใช้บังคับ และการแจ้งโดยประกาศทางหนังสือพิมพ์นั้น ให้แจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

การเปลี่ยนแปลงตาม (1) ที่เป็นประโยชน์หรือลดภาระแก่ผู้บริโภคซึ่งมีผลใช้บังคับได้ทันที ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบภายในสามสิบวันหลังมีผลใช้บังคับ

(2) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจะเรียกเก็บดอกเบี้ยค้างชำระ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมอยู่ด้วย ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนวณดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมกันเป็นอัตราร้อยละต่อปีให้ผู้บริโภคทราบด้วย

(3) การผิดสัญญาเรื่องใดของผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิยกเลิกสัญญาข้อหนึ่งข้อใดหรือทั้งหมดหรือพักใช้บัตรเครดิตเป็นการชั่วคราว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องระบุเหตุในเรื่องนั้น ๆ ไว้เป็นการเฉพาะด้วยตัวอักษรสีแดง หรือตัวดำ หรือตัวเอนที่เห็นเด่นชัดกว่าข้อความทั่วไป

(4) ผู้บริโภคมีสิทธิบอกเลิกสัญญาใช้บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ และมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ

(5) ผู้บริโภคมีสิทธิขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวทางโทรศัพท์หรือโดยเครื่องมือสื่อสารอย่างอื่นหรือโดยวิธีอื่นซึ่งสามารถติดต่อถึงกันได้ทำนองเดียวกัน ณ ศูนย์บัตรเครดิตของผู้ประกอบธุรกิจได้ทุกกรณี และผู้ประกอบธุรกิจจะระงับการให้บริการบัตรเครดิตของผู้บริโภคทันทีที่ได้รับแจ้งดังกล่าว ในการนี้ผู้ประกอบธุรกิจจะกำหนดระยะเวลาก่อนระงับการให้บริการก็ได้ แต่ต้องไม่เกินห้าวันที่นับแต่เวลาที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับแจ้ง

(6) ในกรณีที่ผู้บริโภคแจ้งขอระงับการใช้บัตรเครดิตชั่วคราวตาม (5) ผู้บริโภคไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังจากการแจ้ง หรือในกรณีที่กำหนดเวลาห้าวันที่ เมื่อครบระยะเวลา เว้นแต่ผู้ประกอบธุรกิจจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเอง

---

ธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2542 นั้น ไม่หมายความว่ารวมถึงการเปลี่ยนแปลงเฉพาะอัตรา MRR ซึ่งทำให้อัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตเปลี่ยนแปลงไป

(7) การแจ้งให้ผู้บริโภคชำระเงินที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต ให้ผู้ประกอบการจัดส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าก่อนวันถึงกำหนดชำระเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบวัน

(8) ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีข้อตกลงกับผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการที่ให้ผู้บริโภคสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผู้บริโภคเพียงแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการ โดยการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ให้ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ประกอบการ ต้องมีข้อสัญญา ดังต่อไปนี้

(ก) ถ้าผู้บริโภคทักท้วงว่าไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้เป็นผู้ขอรับบริการจากผู้ขายหรือผู้ให้บริการดังกล่าว ผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภคทันที หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้วจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคทันที เว้นแต่ผู้ประกอบการจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้บริโภคเองและใช้สิทธิเรียกคืนจากผู้บริโภคในภายหลัง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้าหรือรับบริการภายในระยะเวลาสี่สิบห้าวัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อหรือขอรับบริการ หรือภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่กำหนดการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าผู้บริโภคพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้าหรือไม่ได้รับบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงตามกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์โดยผู้ประกอบการจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้บริโภค หรือในกรณีที่เรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการภายในประเทศจะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาสามสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากต่างประเทศ จะคืนเงินให้กับผู้บริโภคภายในระยะเวลาหกสิบวัน นับตั้งแต่วันที่ผู้บริโภคแจ้ง

(9) ในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่ผู้บริโภคแจ้งความประสงค์ขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิต ผู้ประกอบการต้องส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตให้ผู้บริโภคทราบ และกำหนดระยะเวลาให้ผู้บริโภคทักท้วง ดังนี้

(ก) ภายในสิบวันทำการเป็นอย่างน้อยนับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตจากผู้ประกอบการ ในการพิจารณาวันครบกำหนดดังกล่าวให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ทำหน้าที่นำสิบวันเวลา ที่นำส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตให้แก่ผู้ขนส่งและการทำงานของผู้ขนส่ง

(ข) ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคในภายหลัง ถ้าผู้บริโภคสามารถพิสูจน์ได้ว่า ค่าใช้จ่ายในใบแจ้งรายการใช้บัตรบางรายการไม่ถูกต้อง และไม่ได้เป็นความผิดหรือความชำรุดบกพร่องของผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคจะต้องทักท้วงภายในระยะเวลาไม่เกินหกสิบวัน นับแต่วันที่ผู้บริโภคได้รับใบแจ้งรายการใช้บัตรจากผู้ประกอบการ

(10) ในกรณีที่ผู้บริโภคได้แจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรในรูปแบบเอกสารหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ประกอบการแล้ว ผู้บริโภคมีสิทธิขอ



เปลี่ยนแปลงการขอรับใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตในรูปแบบดังกล่าวได้ โดยผู้บริโภคต้องแจ้งเป็นลาย  
 ลักษณะอักษรให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

**ข้อ 4** สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องไม่ใช่ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือมี  
 ความหมายทำนองเดียวกัน ดังต่อไปนี้

- (1) ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้บริโภคต้องผูกพันตามประกาศหรือหลักเกณฑ์ของผู้  
 ประกอบธุรกิจโดยผู้บริโภคไม่ได้รับแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณะอักษร
- (2) ข้อสัญญาที่เป็นการยกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบที่เกิดจากการผิดสัญญาของผู้  
 ประกอบธุรกิจ
- (3) ข้อสัญญาที่ให้ผู้บริโภคต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายจากการใช้บัตรเครดิตโดยที่ไม่ได้  
 เป็นความผิดของผู้บริโภค
- (4) ข้อสัญญาที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีสิทธิเรียกบัตรเครดิตคืนจากผู้บริโภค หรือยกเลิก  
 บัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจไม่ต้องแจ้งหรือแสดงเหตุผลให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้า
- (5) ข้อสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจจ่ายเงินให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการแก่ผู้บริโภค  
 โดยไม่ให้ผู้บริโภคยกเหตุใด ๆ มากล่าวอ้างปฏิเสธความรับผิดชอบกับผู้ประกอบธุรกิจ

## (2) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Money)

“เงินอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า บัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบธุรกิจออกให้แก่  
 ผู้ใช้บริการซึ่งจะระบุชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยมีการชำระเงินให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้ล่วงหน้าเพื่อนำไปใช้  
 ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด และได้มีการบันทึกมูลค่าหรือจำนวน  
 เงินที่ชำระไว้ล่วงหน้า

ตามนิยามข้างต้น หากเทียบกับผลิตภัณฑ์ระบบที่ให้บริการตามที่ยกตัวอย่างใน  
 หัวข้อ 2.1.1 ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้บริโภค E-Wallet ก็จะเป็นการให้บริการ  
 การชำระเงินในหมวดนี้

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันเพื่อส่งเสริมการตลาดผู้ประกอบธุรกิจมักมีการออกบัตรสมาชิกให้แก่  
 ผู้บริโภคเพื่อสะสมคะแนน และใช้เงินสดแลกเป็นจำนวนเงินที่บันทึกในบัตรสมาชิก (pre-paid) เพื่อ  
 ซื้อสินค้า/บริการ ซึ่งกรณีดังกล่าวหากใช้บัตรสมาชิกเพื่อซื้อสินค้า/บริการเฉพาะร้านค้าเดียว รัฐเห็น  
 ว่าเป็นการส่งเสริมการขาย เป็นหนึ่งในกระบวนการการตลาดของธุรกิจ ไม่กระทบภาพรวมของระบบ  
 การชำระเงินมากนัก จึงมีประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดระบบการชำระเงินภายใต้การ  
 กำกับ หากเงินอิเล็กทรอนิกส์เข้าชื่อยกเว้นดังต่อไปนี้ก็จะไม่ต้องดำเนินการขออนุญาตการประกอบ  
 ธุรกิจบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ

ข้อยกเว้นไม่ต้องขออนุญาต กรณีเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการเพียงรายเดียว (ยกตัวอย่างเช่น บัตรสตาร์บัคส์สำหรับซื้อกาแฟและขนมจากร้านสตาร์บัคเท่านั้น)
2. เพื่อใช้ชำระค่าอาหาร หรือเครื่องดื่มภายในศูนย์อาหาร (ยกตัวอย่างเช่น การแลกเงินสดเป็นคูปองที่ร้านอาหาร)
3. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหลายราย ที่มียอดเงินรับล่วงหน้าคงค้างรายเดือน เฉลี่ย 6 เดือนย้อนหลัง ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพียงลักษณะเดียว ดังต่อไปนี้
  - 3.1. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการประเภทใดประเภทหนึ่งเป็นการเฉพาะที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือเป็นธุรกิจภายใต้ระบบแฟรนไชส์เดียวกัน
  - 3.2. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแก่ร้านค้าที่อยู่ภายในสถานที่หรือบริเวณเดียวกัน
  - 3.3. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการแก่ร้านค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจถือหุ้นโดยตรงในบริษัทนั้นเกินกว่าร้อยละ 50
4. เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการดิจิทัล (Digital Content) ซึ่งเป็นบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ การกำกับดูแล E-Money ก็เป็นไปตาม ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนข. 7/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2561 ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการต้องไม่มีลักษณะเป็นการให้สินเชื่อ
2. การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องบันทึกมูลค่าเป็นเงินสกุลบาท หรือเงินสกุลต่างประเทศ
3. จัดทำบัญชีเงินรับล่วงหน้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการแยกไว้ต่างหากจากบัญชีอื่นของผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอโดยต้องจัดทำบัญชีเงินรับล่วงหน้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการแยกแต่ละราย รวมทั้งแสดงบัญชีเงินรับล่วงหน้าไว้ในงบการเงินต่างหากให้ชัดเจน หรือแสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินให้ชัดเจนก็ได้

4. การเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการต้องแยกไว้ต่างหากจากเงินทุนหมุนเวียนอื่นของผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และให้ฝากไว้ที่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งไม่น้อยกว่ายอดคงค้างของเงินรับล่วงหน้า โดยเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารแยกต่างหากจากบัญชีเงินฝากอื่นๆ ของผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต้องปราศจากภาระผูกพัน และใช้สำหรับการชำระบัญชีอันเนื่องมาจากการให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น นอกจากนี้ การเปิดบัญชีเงินฝากสำหรับใช้ในการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าข้างต้นนั้น ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องระบุชื่อบัญชีเงินฝากให้ชัดเจนว่าเป็นบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้เพื่อเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองเงินรับล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน กรณีผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อาจเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าไว้ที่สถาบันตนเองก็ได้ โดยแยกออกจากทรัพย์สินของตนและไม่อาจนำไปใช้เพื่อการอื่นใดได้
5. ส่วนของผู้ถือหุ้นไม่ต่ำกว่าทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วตามที่กฎหมายกำหนดโดยให้คำนวณ ณ วันสิ้นไตรมาส พร้อมจัดทำรายงานส่ง ธนาคารแห่งประเทศไทย ภายใน 30 วันนับแต่วันสิ้นไตรมาสตามหลักเกณฑ์วิธีการคำนวณและเงื่อนไขที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดตามแบบรายงานแนบท้ายประกาศนี้
6. กำหนดมูลค่าสูงสุดของเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้ต่อบัตรหรือต่อบัญชีโดยต้องพิจารณาตามความเหมาะสมของผู้ให้บริการและต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่ดี
7. จัดให้มีระบบ กระบวนการหรือเครื่องมือการลงทะเบียนหรือวิธีการอื่นใดในการใช้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดูแลผู้ให้บริการและจำกัดความเสียหายขั้นสูงของมูลค่าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หากเกิดกรณีบัตรสูญหายหรือถูกขโมย เมื่อผู้บริการร้องขอ โดยผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ต้องชี้แจงระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า
8. เปิดเผยหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการขอแลกเงินคืนให้ผู้ให้บริการทราบ และหากการขอแลกเงินคืนเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะต้องจัดให้มีการคืนเงินภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการขอแลกเงินคืน
9. จัดให้มีวิธีการที่ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ วันหมดอายุและแจ้งวิธีการดังกล่าวให้ผู้ให้บริการทราบ

10. จัดให้มีระบบงานที่สามารถป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการโอนเงินระหว่างกันโดยไม่ผ่านระบบของผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
11. การประกอบธุรกิจอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำได้เฉพาะธุรกิจดังต่อไปนี้เท่านั้น
- ธุรกิจที่บางส่วนหรือทั้งหมดเกี่ยวกับหรือเนื่องจากการบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยหากธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจระบบการชำระเงินหรือบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับประเภทอื่น ให้ดำเนินการขอขึ้นทะเบียนหรือขออนุญาต แล้วแต่กรณี
  - ธุรกิจอื่นที่สนับสนุนธุรกิจระบบหรือบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับตราบเท่าที่ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหลัก และเงินที่ได้รับล่วงหน้าจากผู้ใช้บริการ
- ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ประสงค์จะประกอบธุรกิจตามข้อ 1 และหรือข้อ 2 ต้องขออนุญาตเป็นรายกรณี โดยชี้แจงหลักการ เหตุผล และการประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดส่งข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย จะพิจารณาภายใน 45 วันทำการนับแต่วันที่รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจพิจารณาอนุญาตหรือไม่ก็ได้ หรืออาจพิจารณาอนุญาตโดยกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้เป็นรายกรณีด้วยก็ได้ หรือสั่งระงับเป็นการชั่วคราว หรือเพิกถอนการอนุญาตในภายหลังด้วยก็ได้ หากพบว่ามี การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่แจ้งเพื่อขออนุญาตหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดสำหรับผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นทะเบียนให้ได้รับยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อนี้
12. ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะมีการเปลี่ยนแปลงอำนาจควบคุมกิจการ เช่น ผู้ถือหุ้นมีความประสงค์ขายหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงในบริษัทจนทำให้มีการถือหุ้นที่ทำให้มีบุคคลอื่นมีสิทธิออกเสียงในบริษัทเกินกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนสิทธิออกเสียงทั้งหมด เป็นต้น ผู้ประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องขอความเห็นชอบจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย ก่อนดำเนินการเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด โดยต้องชี้แจงรายละเอียดการประเมินผลกระทบ และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมจัดส่งข้อมูลและเอกสารประกอบ โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย จะพิจารณาภายใน 45 วันทำการนับแต่วันที่รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจ

พิจารณาให้ความเห็นชอบหรือไม่ก็ได้ หรืออาจพิจารณาให้ความเห็นชอบโดยกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ไว้เป็นรายกรณีด้วยก็ได้ หรือสั่งระงับเป็นการชั่วคราว หรือเพิกถอนความเห็นชอบในภายหลังด้วยก็ได้ หากพบว่ามีการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริงที่แจ้งไว้ต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด

### (3) การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้

“การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้ ได้แก่ การให้บริการแก่ผู้รับบัตรการให้บริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร และการให้บริการรับชำระเงินแทน

ในสมัยก่อน หากต้องการชำระค่าไฟฟ้าหรือค่าน้ำประปาตามครัวเรือนนั้น จะต้องไปยังศูนย์บริการรับชำระเงินของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งในแต่ละจังหวัด หรือในแต่ละอำเภออาจจะมีให้บริการไม่มากนัก ผู้ใช้บริการจึงจะต้องเดินทางไกลเพื่อไปชำระค่าบริการต่างๆ ในแต่ละเดือน แต่ในปัจจุบัน ด้วยการพัฒนาของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าไฟฟ้าหรือค่าน้ำประปาผ่านผู้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น E-Wallet ของค่ายต่างๆ, แอปพลิเคชัน K-Plus, AirPay, Rabbit LINE Pay ซึ่งผู้ให้บริการเหล่านี้จะให้ผู้ใช้บริการเปิดบัญชีและนำเงินฝากเข้าไปในบัญชี โดยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการผูกกับบัญชีเงินฝาก หรือผูกกับการตัดค่าบริการด้วยบัตรเครดิต

อย่างไรก็ดี ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ระบุ การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- การให้บริการแก่ผู้รับบัตร (Acquiring) หมายความว่า การให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ โดยการรับส่งข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ประกอบการระบบเครือข่ายบัตรเพื่อส่งข้อมูลต่อไปยังผู้ออกบัตร และจะจ่ายเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร ซึ่งมีสัญญาระหว่างกันว่าจะรับชำระราคาสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน
- การให้บริการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร (Payment Facilitating) หมายความว่า การให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ โดยการรับส่งข้อมูลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปยังผู้ประกอบการบริการแก่ผู้รับบัตร หรือผู้ประกอบการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตรรายอื่น แล้วแต่กรณี และจะจ่ายเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการสนับสนุนบริการแก่ผู้รับบัตร

รายอื่น ซึ่งมีสัญญาระหว่างกันว่าจะรับชำระราคาสินค้าหรือบริการด้วยบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน

- การให้บริการรับชำระเงินแทน เว้นแต่การให้บริการตามข้อ 1) ถึง 3) ที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้
  - 1) การให้บริการรับชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดภายในธุรกิจของตนเอง
  - 2) การให้บริการแก่ผู้รับบัตรโดยรับบัตรที่ตนเองเป็นผู้ออกบัตร
  - 3) การให้บริการรับชำระค่าสินค้าหรือบริการดิจิทัล (Digital Content) ซึ่งเป็นบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม

ทั้งนี้ ตาม **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช.9/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** ได้ออกเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้ที่ตนมีสัญญาชำระเงินแทน และหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อผู้ใช้บริการรวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตัวแทนที่ผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แต่งตั้งด้วย (หากมี)
2. กำหนดวิธีปฏิบัติในการส่งข้อมูลรายการรับชำระเงินให้แก่ผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้
3. ต้องบันทึกบัญชีเงินที่ได้รับจากการรับชำระเงินไว้ต่างหากจากบัญชีเงินหมุนเวียนอื่นของผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และต้องจัดทำข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
4. เมื่อได้รับชำระเงินแล้ว ต้องออกหลักฐานการรับชำระเงินเพื่อแสดงว่าได้รับชำระเงินจากผู้ใช้บริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบรับเงิน ใบรับฝากชำระ หรือหลักฐานอื่นใดที่มีข้อความทำนองเดียวกันและจัดส่งให้ผู้ใช้บริการตามวิธีที่ตกลงกับผู้ใช้บริการ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้
  - ชื่อผู้ประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และชื่อผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหนี้

- จำนวนเงินและรายละเอียดของสินค้าหรือบริการที่ชำระ โดยอาจจะระบุเป็นชื่อย่อหรือรหัสก็ได้ รวมถึงรายละเอียดที่อ้างอิงถึงผู้ใช้บริการ
  - วัน เดือน ปี และเวลาที่ออกหลักฐานการรับชำระเงิน
5. เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ออกหลักฐานการรับชำระเงินแล้ว ให้ถือว่าการชำระเงินของผู้ใช้บริการมีผลเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เว้นแต่การรับชำระเงินด้วยเช็คให้ถือว่าการชำระเงินเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อเช็คนั้นสามารถเรียกเก็บเงินได้ครบถ้วน

#### (4) การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การให้บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับเงินมาจากผู้ใช้บริการเพื่อโอนเงินต่อไปยังผู้รับโอนเงิน

การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้โอนและผู้รับโอน (Fund Transfer) หรือการโอนเงินระหว่างผู้โอนและผู้รับโอนที่ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งสองฝ่ายหรือมีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (Money Remittance) ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินในประเทศหรือระหว่างประเทศ

ทั้งนี้ ลักษณะการให้บริการตามวรรคหนึ่ง ไม่รวมถึงลักษณะการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐหรือสหกรณ์ซึ่งให้บริการแก่สมาชิกตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์เป็นผู้ให้บริการ

ดังนั้น หมวดการให้บริการการชำระเงินหมวดนี้ เป็นหมวดที่ผู้บริโภคคุ้นเคย เรียกได้ว่าเป็นหมวดเบื้องต้นที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการหากมีการเปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคาร ซึ่งเมื่อเทียบกับตัวอย่าง ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับผู้บริโภคที่ผู้เขียนอธิบายในหัวข้อ 2.1.1 ก็จะตรงกับผลิตภัณฑ์ APPLICATION ของธนาคารกสิกรไทยนั่นเอง

โดยได้ออก**ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 2/2562 เรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** เมื่อ 17 มกราคม 2563 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 และ 24 แห่ง พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบุให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ ดังนี้

- ออกเอกสารหลักฐานในการโอนเงิน เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการพิสูจน์ธุรกรรมการโอนเงิน และจัดส่งให้ผู้ใช้บริการตามวิธีที่ตกลงกับผู้ใช้บริการ โดยต้องมีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย ชื่อผู้ให้บริการ จำนวนเงินที่โอน รายละเอียดที่อ้างอิงถึงการโอนเงิน เช่น

ชื่อผู้โอนและผู้รับโอน วัน/เดือน/ปี และเวลาที่ออกหลักฐานการโอนเงิน ข้อความแสดงผลหรือรหัสการทำรายการโอนเงิน

- จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้า
- จัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการนำเงินรับล่วงหน้าไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง
- บันทึกบัญชีเงินรับล่วงหน้าแยกไว้ต่างหากจากบัญชีอื่นของผู้ให้บริการ
- เก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าตามวิธีที่ประกาศกำหนดและจัดทำรายงานเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้าตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนด

#### 2.2.4 พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้ผ่านความเห็นจากสภานิติบัญญัติแห่งชาติและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551 มีผลบังคับใช้เมื่อพ้น 180 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาโดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2551 เป็นต้นมา และมีลักษณะที่สำคัญคือการกำหนดวิธีพิจารณาสำหรับคดีผู้บริโภคขึ้นเป็นพิเศษเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก ประหยัด รวดเร็ว ไม่เป็นทางการและสุจริต กล่าวคือ<sup>14</sup>

- หลักความสะดวกและประหยัด เป็นหลักการสำคัญเพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 จึงกำหนดให้ผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคได้รับยกเว้นค่าฤชาธรรมเนียมทั้งปวงหรือที่กำหนดให้โจทก์และจำเลยสามารถยื่นฟ้องหรือให้การด้วยวาจาได้ เป็นต้น

- หลักความรวดเร็ว พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการเยียวยาความเสียหายโดยเร็วและไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจเกินสมควรโดยกำหนดให้การนัดพิจารณาคั้งแรกจะต้องกระทำโดยเร็วและการสืบพยานจะต้องดำเนินการติดต่อกันไปโดยไม่เลื่อนคดีเว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันไม่อาจก้าวล่วงเสียได้หรือการกำหนดให้การพิจารณาพิพากษาในศาลชั้นอุทธรณ์เป็นศาลชั้นที่สุด เป็นต้น

- หลักความไม่เป็นทางการ การดำเนินกระบวนการพิจารณาในคดีผู้บริโภคมีลักษณะที่ไม่เคร่งครัดเหมือนคดีแพ่งทั่วไปเพื่อมิให้คู่ความเอาชนะกันโดยอาศัยเทคนิคทางกฎหมายโดยกำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้คู่ความแก้ไขข้อผิดระเบียบหรือผิดหลงภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่

<sup>14</sup> ชาญณรงค์ ปราบิจิตต์ อ้างถึงใน อภิการ์ตัน นิยมไทย (2553).การปฏิรูปกฎหมาย.จุลนิติ มี.ค.-เม.ย.53. หน้า



ศาลกำหนดได้หรือการกำหนดให้ศาลมีอำนาจมีคำสั่งให้ยื่นหรือขยายระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม หรือเน้นการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นหลักในการระงับข้อพิพาท เป็นต้น

- **หลักสุจริต** การใช้สิทธิภายใต้พระราชบัญญัตินี้ต้องกระทำด้วยความสุจริตไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้บริโภค โดยกำหนดให้การใช้สิทธิหรือการชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องกระทำด้วยความสุจริต หรือกำหนดสภาพบังคับว่าถ้าผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคนำคดีมาฟ้องโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้บุคคลนั้นชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับยกเว้นได้หรือกำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้แก่ผู้บริโภค โดยต้องคำนึงถึงความสุขจิตของผู้บริโภคประกอบ เป็นต้น

ในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นี้ “คดีผู้บริโภค” ตามมาตรา 3 หมายความว่า “(1) คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ” ดังนั้นคดีผู้บริโภคซึ่งอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้จึงรวมถึงคดีที่ผู้บริโภคเป็นโจทก์ฟ้องผู้ประกอบธุรกิจเป็นจำเลย และคดีที่ผู้ประกอบธุรกิจเช่น ผู้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์หรือผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตฟ้องผู้บริโภคเป็นจำเลยอีกด้วย และหากพิจารณาความหมายดังกล่าวแล้ว จะพบว่าคดีผู้บริโภคหมายถึงคดีแพ่งเท่านั้นจะนำไปใช้กับคดีอาญาไม่ได้ถึงแม้ว่าคดีอาญานั้นจะมีข้อพิพาทส่วนแพ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการบริโภคสินค้าหรือบริการอยู่ด้วยก็ตาม เว้นแต่ได้มีการแยกข้อพิพาทส่วนแพ่งเป็นคดีต่างหาก

คดีผู้บริโภคที่กล่าวถึงในพระราชบัญญัติคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 นั้นได้กล่าวถึงกรณีพิพาทที่จะเข้าข่ายการพิจารณาตามคดีผู้บริโภคว่า ต้องเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ โดยให้พิจารณาถึงสถานะของคู่ความและสาเหตุที่ก่อให้เกิดข้อพิพาทขึ้นเป็นสำคัญ นั่นคือฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่ และข้อพิพาทนั้นเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการหรือไม่ ถ้าเข้าข่ายจึงจะพิจารณาได้ว่าเป็นคดีผู้บริโภค

พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวไม่ได้ระบุชัดเจนว่าคดีใดเข้าข่ายคดีผู้บริโภคบ้าง ซึ่งในภายหลังสำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดว่าคดีแพ่งที่เข้าข่ายเป็นคดีผู้บริโภคได้แก่

1. ซื้อขาย
2. เช่าทรัพย์
3. เช่าซื้อ
4. จ้างทำของ

5. รับทำของ
6. สินเชื่อส่วนบุคคล
7. กู้ยืม
8. ค้ำประกัน
9. บัตรเครดิต
10. กองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
11. ประกันภัย
12. สินค้าไม่ปลอดภัย
13. บริการสาธารณสุขภาค
14. บริการสาธารณสุขและความงาม
15. บริการท่องเที่ยว
16. สื่อสารมวลชน
17. บริการธุรกรรมทางธนาคาร
18. บริการหลักทรัพย์และกองทุนรวม
19. บริการด้านการศึกษา
20. นิติบุคคลอาคารชุด
21. นิติบุคคลบ้านจัดสรร

ทั้งนี้การพิจารณาพิสูจนคดีความนั้น สำหรับในประเทศไทยมีการแบ่งเป็นสองประเภทคือ ระบบไต่สวนและระบบกล่าวหา ระบบไต่สวนและระบบกล่าวหานี้มีความแตกต่างกันมาก ระบบไต่สวนมีผลสำคัญในเรื่องบทบาทของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมในคดีโดยในระบบไต่สวนซึ่งได้รับอิทธิพลจากหลักการไต่สวนโดยศาล (Judicial investigation) ศาลจะมีบทบาทและอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมได้ ไม่ถูกจำกัดให้พิจารณาเฉพาะเพียงข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอต่อศาล และศาลมีอำนาจริเริ่มดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ ได้ด้วยตนเองโดยที่ไม่ต้องมีคู่ความฝ่ายใดร้องขอแต่ในระบบกล่าวหา ซึ่งมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหลักความประสงค์ของคู่ความ (Principle of party disposition หรือ le principe dispositif) ศาลจะไม่มีบทบาทและอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในคดีเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ศาลต้องถูกจำกัดกรอบให้พิจารณาเฉพาะจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่คู่ความเสนอต่อศาลเท่านั้น

โดยปกติแล้วคู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริง คู่ความฝ่ายนั้นย่อมต้องมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ตนกล่าวอ้าง เช่น ในตอนต้นของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งของไทย มาตรา

84/1 บัญญัติว่า คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตนให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น

อย่างไรก็ตาม บางครั้ง อาจเกิดการผกผันในเรื่องภาระการพิสูจน์หรือการผลักภาระการพิสูจน์จากคู่ความฝ่ายหนึ่งไปยังคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

1. การกล่าวอ้างข้อเท็จจริงใหม่ขึ้นมาในคดีของคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำให้เกิดกลไกการสลับไปมาระหว่างโจทก์กับจำเลยในเรื่องภาระการพิสูจน์ (le mécanisme de l'alternance) แล้วแต่ว่าคู่ความฝ่ายใดจะเป็นผู้กล่าวอ้างข้อเท็จจริงใหม่ขึ้นมา (onus probandi incumbit et qui dicit)

2. ข้อสันนิษฐานตามข้อเท็จจริง

3. ข้อสันนิษฐานตามกฎหมาย

4. ข้อเท็จจริงที่อยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของคู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ภาระการพิสูจน์มีความหมายในเชิงบทบาท (un sens actif) คือการมีบทบาทหน้าที่ในการนำพยานหลักฐานเข้าสืบพิสูจน์ เพื่อจะทำให้ผู้พิพากษาเชื่อในความมีอยู่จริงของข้อเท็จจริงในคดี หรือเป็นเรื่องที่ใครจะต้องเป็นผู้นำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ในคดี

นอกจากนี้ ภาระการพิสูจน์ยังมีความหมายในเชิงถดถอย (un sens passif) คือ หมายความว่า การลงโทษในกรณีที่ประสบความล้มเหลว คือ ใครควรจะต้องเป็นฝ่ายแพ้คดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัย กล่าวคือ หากคู่ความฝ่ายใดมีภาระการพิสูจน์ แต่ไม่สามารถนำพยานมาพิสูจน์ให้ศาลเชื่อถือในข้อเท็จจริงที่ตนมีภาระการพิสูจน์ได้ ก็ต้องเป็นฝ่ายแพ้คดีไปซึ่งในกรณีนี้ถือว่าภาระการพิสูจน์เป็นความเสี่ยงในเรื่องของพยานหลักฐาน (risque de la preuve) ดังนั้น ภาระการพิสูจน์จึงเป็นเรื่องของคู่ความที่จะต้องนำพยานหลักฐานมาสืบพิสูจน์ ไม่ว่าจะ เป็นคู่ความในระบบวิธีพิจารณา คดีระบบใด ทั้งระบบไต่สวนและระบบกล่าวหา ระบบวิธีพิจารณาคดีจะเป็นระบบไต่สวนหรือระบบกล่าวหา จึงไม่มีผลต่อภาระการพิสูจน์ของคู่ความประการที่สำคัญ คือ ศาลไม่สามารถใช้อำนาจของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อปลดปล่อยภาระการพิสูจน์ของคู่ความได้ ถึงแม้ว่าจะเป็นศาลในระบบไต่สวนก็ตาม เพราะการดำเนินการของศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมของศาลในระบบไต่สวนเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับพยานหลักฐานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของศาลเท่านั้น แต่ไม่ได้หมายความว่าศาลมีภาระการพิสูจน์เช่นเดียวกับคู่ความในคดีด้วย

การที่ศาลในระบบไต่สวนจะใช้อำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติม นั้น มีกรอบ เงื่อนไข และข้อจำกัดในการใช้อำนาจของศาลด้วย ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลข้อหนึ่ง เพื่อให้กระทบกับหลักความเป็นกลางของผู้พิพากษาซึ่งเป็นหลักสำคัญหลักหนึ่งในหลักสองประการของ

หลัก Natural justice โดยอีกหลักหนึ่ง คือ หลักฟังความสองฝ่าย (the principle of bilateral hearing) หรือในภาษาฝรั่งเศสเรียกว่า “หลักโต้แย้งคัดค้านต่อสู้คดี” (le principe de la contradiction) ซึ่งเป็นหลักทั่วไปของกฎหมายวิธีพิจารณาความในคดีทุกประเภทโดยศาลไม่สามารถสั่งให้มีการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมในคดี เพื่อแก้ไขความบกพร่อง (la carence) ของคู่ความในการนำพยานเข้าสืบได้ โดยความบกพร่องนี้หมายถึงความละเลยที่ต้องรับผิดชอบ (une negligence fautive) กล่าวคือ ความละเลยเพิกเฉยของคู่ความในการนำพยานเข้าสืบพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่เป็นไปโดยเจตนา เมื่อคู่ความมีความเป็นไปได้ที่จะนำพยานเข้าสืบพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้นได้ ซึ่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งของประเทศฝรั่งเศสซึ่งใช้ระบบไต่สวนเป็นหลัก จากการได้รับอิทธิพลจากงานเขียนของ Henri Motulsky ทำให้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ระบบไต่สวนมีอิทธิพลเหนือระบบกล่าวหาอย่างเด่นชัด ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1971 ก็ได้บัญญัติรับรองเงื่อนไขและข้อจำกัดการใช้อำนาจของศาลไว้ด้วย โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 146 วรรคสอง ว่า ผู้พิพากษาไม่อาจสั่งให้มีมาตรการแสวงหาข้อเท็จจริงในคดีเพื่อแก้ไขความบกพร่องของคู่ความในการนำพยานหลักฐานเข้าสืบได้

ดังนั้น หากคู่ความฝ่ายที่มีภาระการพิสูจน์มีความบกพร่องในการนำพยานเข้าสืบพิสูจน์ข้อเท็จจริงในคดี และความบกพร่องนั้นเป็นความละเลยที่ต้องรับผิดชอบของคู่ความดังกล่าวแล้ว ศาลจะใช้อำนาจของศาลในระบบไต่สวนแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในคดีเพิ่มเติมไม่ได้ ซึ่งในเรื่องนี้เป็นอำนาจในการใช้ดุลพินิจของศาล<sup>15</sup>

คดีผู้บริโภคในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังเป็นคดีความในประเด็นเรื่องความรับผิดทางผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ยังไม่ปรากฏว่ามีคดีที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน แม้ว่าจะมีการระบุโดยสำนักงานศาลยุติธรรมว่า ธุรกรรมทางการเงินให้ถือว่าเป็นคดีผู้บริโภคได้ ด้วยเหตุเพราะสถาบันการเงินแต่ละแห่งจะมีมาตรการการคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการชำระเงิน ทำให้สามารถยุติปัญหาที่เกิดขึ้นได้รวดเร็วไม่ต้องดำเนินการฟ้องร้องคดีในชั้นศาล แต่ก็ไม่สามารถรับรองได้ว่าการยุติปัญหานั้นเป็นธรรมแก่กรณีแล้วหรือไม่ บางครั้งผู้ใช้บริการก็มักจะยอมรับการเยียวยาตามที่สถาบันการเงินเสนอ เนื่องจากไม่รู้ถึงสิทธิของตนว่ามีสิทธิมากน้อยเพียงไร ในทางปฏิบัติด้วยสถาบันการเงินไม่ต้องการให้เสียชื่อเสียง การเรียกร้องสิทธิของผู้ใช้บริการจึงเป็นไปได้ในทิศทาง “รู้มากได้ชัดเจนมาก”

<sup>15</sup> ธนกฤต วรรณชชากุล (2559). ข้อสังเกตในเรื่องระบบไต่สวน ระบบกล่าวหาเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์และอำนาจศาลในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในคดีนี้้องหมีว. แหล่งที่มา :

<https://thaipublica.org/2016/04/medical-malpractice-cases-12498-2558-2/>

### บทที่ 3

## กฎหมายและมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงิน

### 3.1 กฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL Model Law on International Credit Transfer 1992)

กฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ The United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL) ว่าด้วยการโอนเงินระหว่างประเทศ รับรองอย่างเป็นทางการในปี 1992 จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของวิธีการโอนเงิน การเปลี่ยนแปลงนี้เกี่ยวข้องกับสององค์ประกอบ คือการเพิ่มขึ้นของคำสั่งจ่ายส่งโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแบบเดิมที่ใช้กระดาษ และการเปลี่ยนแปลงจากการหักเงินจากบัญชี (Debit transfer) ไปสู่การใช้วิธีการโอนเงิน (Credit transfer) ซึ่งถือเป็นการโอนสิทธิเรียกร้อง

กฎหมายแม่แบบนี้ร่างขึ้นโดย เพื่อกำหนดกรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าและการลงทุนของแต่ละประเทศให้มีความใกล้เคียงกันเพื่อยุติการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ซึ่งในเรื่องระบบการชำระเงินก็เป็นธุรกรรมที่สำคัญในการค้าและการลงทุน สิทธิเรียกร้องที่ถูกโอนด้วยคำสั่งของผู้โอนนั้นจะเปลี่ยนมือไปยังผู้รับโอนเมื่อใดก็ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดหลักการ Finality of Funds Transfer นั่นคือหลักการสิ้นสุดของการโอนเงิน และเรื่องของสิทธิหน้าที่ระหว่างคู่สัญญาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการโอนเงิน

#### 3.1.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้โอน

ผู้โอนคือผู้ออกคำสั่งในกระบวนการโอนเงินในระบบการชำระเงิน และรวมถึงธนาคารผู้สั่งโอนด้วย ผู้สั่งโอนต้องผูกพันกับคำสั่งโอนหรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งโอนที่ทำโดยผู้สั่งโอนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทน นั้นหมายความว่าหากผู้โอนสามารถพิสูจน์ได้ว่า คำสั่งโอนไม่ใช่ของตนหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ ผู้โอนไม่ต้องผูกพันต่อคำสั่งดังกล่าว แม้กระบวนการโอนจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว ซึ่งในการสั่งโอนนั้นมีทั้งกรณีที่ผู้โอนมีการเปิดบัญชีเงินฝากไว้แล้ว และกรณีสั่งโอนโดยไม่ได้มีบัญชีกับธนาคารผู้สั่งโอน

### 3.1.2 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของธนาคารผู้โอน

3.1.2.1 กรณีที่เกิดคำสั่งโอนเงินที่สมบูรณ์ กฎหมายแม่แบบได้ระบุว่าพฤติการณ์ดังต่อไปนี้ให้ถือว่าธนาคารได้ยอมรับคำสั่ง เพื่อที่จะส่งแล้ว (สนองต่อคำเสนอในการสั่งโอนเงิน) ได้แก่ กรณีธนาคารตกลงรับคำสั่งแล้ว ธนาคารหักเงินในบัญชีของผู้โอนแล้ว และกรณีเลยกำหนดเวลาที่ จะแจ้งเหตุแห่งการปฏิเสธ ซึ่งธนาคารผู้รับคำสั่งจะปฏิเสธคำสั่งของผู้โอนได้ต่อเมื่อ

- เงินในบัญชีของผู้โอนมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินการโอนเงินตามคำสั่ง (รวมค่าธรรมเนียมในการให้บริการแล้ว)
- การชำระเงินไม่สามารถทำได้
- ไม่สามารถระบุตัวตนผู้สั่งโอนได้

ซึ่งเหตุที่กล่าวมานี้ ธนาคารต้องปฏิเสธคำสั่งการโอนเงินภายใน 5 วัน ระยะเวลาดังกล่าวเป็นการกำหนดในปี ค.ศ. 1990 ซึ่งปัจจุบันล่วงเลยมาเกือบ 30 ปีแล้ว ผู้เขียนจึง เห็นว่าปัจจุบันธนาคารจะต้องแจ้งผู้สั่งโอนได้ในทันที ว่าโอนเงินได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

ในกรณีปฏิเสธคำสั่งของผู้โอนเพราะการชำระเงินไม่สามารถทำได้ ผู้เขียนเห็นว่าควรเป็นเหตุที่ไม่ได้เกิดจากธนาคารผู้โอน เพราะหากปัญหาการโอนไม่ได้เกิดจากระบบของของ ธนาคารผู้โอนติดขัด หรือพนักงานของธนาคารผู้โอนกระทำการที่ผิดพลาดจนไม่สามารถดำเนินการได้ ผู้เขียนตั้งข้อสังเกตว่า กรณีเช่นนี้ธนาคารสามารถปฏิเสธการโอนเงินได้หรือไม่ เนื่องจากสัญญาที่ ธนาคารรับประกันกับเจ้าของบัญชีเพียงการรับฝากเงินและให้ดอกเบี้ยตามที่ตกลงกันไว้เท่านั้น หาก เกิดกรณีที่ธนาคารปฏิเสธการโอนเงิน แต่ให้เจ้าของบัญชีสามารถถอนเงินได้ตามสัญญาฝากเงินเท่านั้น จะเกิดปัญหาอย่างไรต่อผู้บริโภค

3.1.2.2 หน้าที่การพิสูจน์ตัวตน หากมีคำถามว่าคำสั่งจ่ายถูกส่งโดยบุคคลผู้มีอำนาจหรือไม่ ในกรณีคำสั่งจ่ายโดยรูปแบบกระดาษโดยทั่วไป เช่นการไปเขียนใบนำฝาก หรือการเขียนใบคำ ขอโอนเงินที่สาขาของธนาคาร ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถฟ้องร้องกล่าวอ้างกันด้วยการพิสูจน์ลายมือชื่อ ปลอมหรือไม่ ส่วนกรณีคำสั่งจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ บุคคลที่ไม่มีอำนาจอาจส่งคำสั่งโอนเงินได้ จะต้องใช้ การพิสูจน์อำนาจสั่งจ่ายด้วยพิสูจน์ตัวตนโดยรหัส การเข้ารหัสลับ หรือวิธีที่เจ้าของบัญชีและธนาคาร ได้ตกลงกัน โดยหลักการพิสูจน์ตัวตนที่เหมาะสมควรจะประกอบด้วย

- อยู่ในพฤติการณ์ที่เป็นวิธีการที่สมเหตุสมผลทางธุรกิจ ในด้านความปลอดภัยต่อคำสั่งจ่ายโดยที่ไม่มีอำนาจ
- ธนาคารผู้รับปฏิบัติตามการพิสูจน์ตัวตน

สมมติฐานในกรณีคำสั่งจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารผู้รับจะต้องกำหนดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนซึ่งเตรียมไว้สำหรับการนำไปใช้จริง ดังนั้น ธนาคารจึงแบกรับความเสี่ยงทั้งหมดของคำสั่งจ่าย ส่วนการบ่งชี้ว่าอะไรคือความสมเหตุสมผลในทางธุรกิจอาจนั้น จะแตกต่างกันในแต่ละเวลาและสถานที่ของเทคโนโลยีที่มีอยู่ และค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้เทคโนโลยีเปรียบเทียบกับความเสี่ยงตลอดจนปัจจัยอื่นที่อาจปรับใช้ได้ในช่วงเวลานั้น

### 3.1.3 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของธนาคารผู้รับโอน

หน้าที่หลักของธนาคารผู้รับโอนตามกฎหมายแม่บทนี้มีอยู่ 3 ประการได้แก่

- (1) ยอมรับคำสั่งจ่ายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่ว่าจะต่อธนาคารของผู้รับประโยชน์หรือต่อธนาคารตัวกลาง ซึ่งต้องปฏิบัติตามเนื้อหาของคำสั่งจ่ายที่ได้รับ โดยต้องพิจารณาอย่างผู้มีวิชาชีพด้วยว่าเป็นคำสั่งจ่ายที่ครบถ้วนและอยู่ในลักษณะที่เหมาะสม
- (2) ธนาคารของผู้รับประโยชน์มีหน้าที่ต้องนำเงินไปไว้ให้ผู้รับประโยชน์ใช้จ่ายได้ หรือมีฉะนั้นต้องนำเงินส่งให้สอดคล้องกับคำสั่งจ่ายและกฎหมายที่ใช้บังคับกับความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและผู้รับประโยชน์

(3) ธนาคารผู้รับประโยชน์มีหน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้โอนและธนาคารผู้โอนทราบต่อเมื่อ

- เมื่อได้รับคำสั่งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะเป็นคำสั่งจ่าย หรือเป็นคำสั่งจ่ายที่ไม่สามารถดำเนินการตามได้เนื่องจากมีข้อมูลไม่เพียงพอ
- เมื่อธนาคารผู้รับตรวจพบความไม่สอดคล้องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเงินที่จะมีการโอน
- เมื่อธนาคารผู้รับตรวจพบความไม่สอดคล้องของข้อมูลที่มีเจตนาจะระบุตัวผู้รับประโยชน์
- เว้นแต่คำสั่งจ่ายระบุไว้เป็นอย่างอื่น ธนาคารของผู้รับประโยชน์จะต้องแจ้งแก่ผู้รับประโยชน์ซึ่งไม่มีบัญชีกับธนาคารว่าธนาคารถือครองเงินไว้เพื่อประโยชน์ของบุคคลนั้น

### 3.1.4 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้รับโอน

ข้อบทที่ 19(1) ได้กำหนดว่า “เมื่อการโอนเงินเสร็จสมบูรณ์ ธนาคารของผู้รับประโยชน์จะเป็นหนี้ต่อผู้รับประโยชน์เท่าที่คำสั่งจ่ายได้รับการยอมรับ” กฎหมายแม่แบบไม่ได้ครอบคลุมถึงว่าเมื่อใดที่ธนาคารของผู้รับประโยชน์จะจ่ายเงินเข้าบัญชีของผู้รับประโยชน์ หรือเมื่อใดที่ธนาคารจะต้องทำให้เงินสามารถใช้ได้ กรณีเหล่านี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายอื่นที่ใช้บังคับในเรื่องความสัมพันธ์ของบัญชีผู้รับประโยชน์กับธนาคารผู้รับประโยชน์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาไปถึงสัญญาฝากเงินด้วยว่ากำหนด

ไว้เช่นไร แต่อย่างไรก็ดี เมื่อคำสั่งโอนครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ผู้รับประโยชน์ย่อมมีสิทธิได้รับเงินตามคำสั่งโอนจากธนาคารผู้รับประโยชน์

### 3.2 มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา

การคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยสำคัญ 2 ประการ คือ กฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer Act หรือ EFT) และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคที่กำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการชำระเงิน (Uniform Commercial Code : Article 4A) เพื่อใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งปรากฏรายละเอียด ดังนี้

#### 3.2.1 กฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Fund Transfer ACT of 1978

กฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer Act หรือต่อไปจะเรียกว่า EFT) มีวัตถุประสงค์คือ ต้องการกำหนดกรอบพื้นฐานในเรื่องสิทธิ ความผูกพันทางกฎหมาย และหนี้ของผู้มีส่วนร่วมในระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป้าหมายของการกำหนดข้อบังคับไม่ได้มุ่งเพียงเพื่อสร้างความแน่นอนมาสู่ภาวะความไม่โปร่งใสจากการใช้ระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายฉบับนี้ระบุไว้ว่า วัตถุประสงค์เบื้องต้นมุ่งหวังเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค และให้ได้รับสิทธิเช่นเดียวกับสิทธิที่มีอยู่ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น EFT จึงอยู่ในหลักการที่ว่า การเปิดเผย (ของเงื่อนไขต่างๆ ที่สำคัญ ของความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ของข้อมูลพื้นฐาน และของสิทธิลูกค้าตามข้อกำหนดของกฎหมาย) เป็นสิ่งสำคัญต่อการปกป้องลูกค้า และการทำงานที่มีความเหมาะสมของตลาดที่มีการแข่งขันสูง

EFT ยังกำหนดความเสี่ยงระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการทางการเงินสำหรับกรณีต่างๆ เช่น สถาบันการเงินไม่สามารถตอบสนองต่อคำสั่งของผู้ใช้บริการ ความเสียหายที่เกิดจากการเข้าบัญชีของผู้ใช้บริการ แล้วไม่มีการรับผิดชอบใดๆ ในกรณีดังกล่าว และกรณีพิพาทต่างๆ เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการใช้บริการทางการเงิน นอกจากนี้ EFT ยังกำหนดกระบวนการสำหรับการแก้ไขปัญหาในเรื่องข้อผิดพลาดต่าง ๆ และยังคงควบคุมเรื่องการจัดส่งบัตรที่ให้บริการด้านการเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ไม่ได้ร้องขอ และยังคงกำหนดมาตรการป้องกันการก่อวินาศกรรมหรือหลอกลวงลูกค้าจากการใช้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

EFT นั้นใช้บังคับโดยไม่แบ่งแยกประเภทระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพราะผู้ใช้บริการอาจใช้วิธีการชำระเงินที่มีรูปแบบหลากหลาย ซึ่งแต่ละวิธีต่างก็มีระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม แม้ข้อบังคับทางกฎหมายมีความหลากหลายแต่โดยรวมแล้ว สิทธิหน้าที่ของคู่สัญญา และความต้องการความคุ้มครองผู้ใช้บริการในทางกฎหมายนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่ง



กลไกการชำระเงินต่างๆ ความต้องการของผู้ใช้บริการก็คือผลสำเร็จในการโอนเงินหรือชำระเงิน ดังนั้นการแบ่งประเภทของระบบในกฎหมายไม่อาจจะเพียงพอต่อความหลากหลายในทางปฏิบัติ ซึ่งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการทราบในข้อดังกล่าวดี ผู้ใช้บริการคนหนึ่งอาจใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์สองใบ ใบแรกเป็นบัตรเครดิต และอีกใบเป็นบัตรเดบิต หากมีการกำหนดความคุ้มครองทางกฎหมายให้กับผู้บริโภคในหมวดหมู่ที่แตกต่างกัน จะทำให้เกิดข้อสงสัยว่า การใช้บัตรประเภทต่างๆ นั้น ได้ถูกควบคุมโดยข้อบังคับทางกฎหมายใด

EFT ได้ปรับเปลี่ยนความเสี่ยงจากการใช้บัตร จากผู้ใช้บริการไปยังผู้ให้บริการ และในทางกลับกันผู้ให้บริการอาจต้องรับผิดชอบในความสูญเสียที่เกิดขึ้น หากไม่ระมัดระวังจนทำให้เกิดการทุจริตเงินในบัญชี ซึ่งหน้าที่ในความระมัดระวังนั้นเป็นหน้าที่หนึ่งของนโยบายของธนาคารที่มีการระบุตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกรณี

ดังนั้น ทางเลือกในการใช้วิธีการชำระเงินของลูกค้า และความสำเร็จของระบบการชำระเงินแต่ละวิธีอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับแค่ความสะดวกสบาย ราคาค่าธรรมเนียมที่ถูกกว่า ความปลอดภัย ความแน่นอน หรือการดำเนินการอื่นๆ เท่านั้น แต่อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อม หรือบรรยากาศในสังคม ณ เวลานั้น เพราะในเวลาที่ระบบการชำระเงินนั้นได้รับการพัฒนาและได้รับความที่นิยมนั้น อาจแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ รัฐต้องมีความพยายามที่จะดำเนินการเพื่อประสานกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการระบบธนาคารกลางแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Board) ยังได้เสนอการดำเนินการทางกฎหมายเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงกฎหมายที่จะก่อให้เกิดความสมดุลและเป็นข้อสำคัญข้อหนึ่งในการปฏิบัติระเบียบเกี่ยวกับบริการทางการเงินแก่ลูกค้า ดังนั้น การทบทวนข้อกำหนดต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของสหรัฐอเมริกาอยู่เสมอนั้น แสดงให้เห็นว่าการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของระบบการชำระเงินโดยรวม และกรอบทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้ให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญข้อหนึ่งของกฎหมายนี้

### (1) ขอบเขตของกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EFT)

สำหรับขอบเขตของ EFT นี้ มีคำนิยามของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีคำจำกัดความอย่างกว้าง คือ เป็นการโอนเงินในรูปแบบใดๆ ซึ่งต้องเป็นดำเนินการโดยอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ใช่เช็ค ดราฟท์ หรือรูปแบบเอกสารที่คล้ายคลึงกัน เพราะในเรื่องดังกล่าวมีกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยเฉพาะเจาะจงอยู่แล้ว

องค์ประกอบของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วยการยินยอมให้สถาบันทางการเงินเรียกเก็บเงิน หรือเครดิตเงินเข้าในบัญชีของลูกค้า และเพื่อเป็นการป้องกันความสับสน สภาคุ้มครองสัจจึงได้กำหนดรูปแบบและคำจำกัดความแบบกว้างและหลากหลายให้กับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถปรับใช้กับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จะพัฒนาขึ้นอีกในอนาคต ได้แก่

การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดขาย ธุรกิจผ่านเครื่องกดเงินอัตโนมัติ การฝากเงินหรือการถอนเงินผ่านเครื่องระบบเอชไอเอช (ACH) และการโอนเงินผ่านทางโทรศัพท์ คำนิยามทางกฎหมายแบบกว้างนี้ มีไว้สำหรับกรณีที่มีการทำธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ๆ ในอนาคตนั่นเอง

ในขณะเดียวกันการจำกัดขอบเขตการใช้กฎหมาย EFT นี้ ยังมีการกำหนดประเภทบริการออกเป็น 5 ประเภท ที่ได้รับการยกเว้นถึงแม้ว่าจะเป็นโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน

บริการข้อที่ 1 ที่ไม่รวมอยู่ใน EFT ได้แก่ การค้าประกันเช็ค ซึ่งไม่มีผลโดยตรงในการเรียกเก็บหรือการเครดิตไปยังบัญชีของลูกค้า หน้าที่ของอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกต่อการใช้เช็คของลูกค้า และโดยทั่วไปยังคงใช้เป็นเอกสารกระดาษ

บริการข้อที่ 2 คือ การใช้ Fedwire และธุรกรรมการโอนเงินในลักษณะคล้ายคลึงกัน ซึ่งให้บริการต่อสถาบันการเงินและลูกค้าบริษัทรายใหญ่เท่านั้น

บริการข้อที่ 3 เป็นการโอนเงินเพื่อการจัดซื้อ หรือการจำหน่ายหลักทรัพย์ผ่านตัวแทนค้าหลักทรัพย์ ที่จดทะเบียนหรืออยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์

บริการข้อที่ 4 คำจำกัดความของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งข้อกำหนดในส่วนนี้ ได้รับการยกเว้นการโอนเงินอัตโนมัติจากบัญชีออมทรัพย์หนึ่ง ไปยังบัญชีเงินฝากประเภทเพื่อเรียกตามข้อตกลง เพื่อครอบคลุมถึงการเบิกเงินเกินบัญชี หรือรักษาระดับเงินคงเหลือในบัญชีเงินฝากของลูกค้า ข้อยกเว้นนี้เป็นไปเพื่อรักษาความสามารถในการเจริญเติบโตของบริการทางการเงินอัตโนมัติ หรือ ATS (Automatic Transfer Services) ซึ่งได้รับการอนุมัติจากสำนักงานดูแลข้อบังคับทางการเงินของรัฐ สิ่งสำคัญที่น่าสังเกตคือ ในการดำเนินการตามข้อยกเว้นนี้ คณะกรรมการ The Federal Reserve ได้ขยายความให้กว้างยิ่งขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมการโอนเงินอัตโนมัติทุกอย่างระหว่างบัญชีของลูกค้า ไปยังบัญชีซึ่งสถาบันการเงินรักษาอยู่ หรือจากบัญชีหนึ่งไปยังสถาบันการเงิน

บริการข้อที่ 5 คือ การโอนเงินแบบ Non-Recurring ซึ่งดำเนินการผ่านการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างของสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการขยายการครอบคลุมของระบบคอมพิวเตอร์ในการชำระเงินทางโทรศัพท์ คำจำกัดความอย่างกว้างของคำว่า การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องกว้างพอที่จะครอบคลุมธุรกรรมทางโทรศัพท์ เช่นเดียวกับการเรียกเก็บค่าบริการ และการเครดิตดอกเบี้ยอัตโนมัติ การโอนเงินแบบ Non-Recurring ตามปกติที่กระทำผ่านทางโทรศัพท์ของลูกค้าถึงเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างของธนาคารข้างเคียง หรือสมาคมเงินกู้หรือเงินฝากไม่ถือว่า มีผลต่อการรับประกันในการครอบคลุมและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมของกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ คำร้องขอดังกล่าวเป็นการกระทำส่วนบุคคล ดังนั้น โอกาสในการเกิดข้อผิดพลาดของคอมพิวเตอร์ หรือการกระทำผิดของสถาบันการเงิน ย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้กับระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์บางระบบ และถือว่าไม่ได้เกิดขึ้น

ขอบเขตของบริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น สังกัดได้ว่าธุรกรรมที่ยังคงใช้เอกสารกระดาษเป็นหลักไม่ได้รวมอยู่ในข้อบังคับ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์และกระดาษไม่ได้ถูกแยกออกจากกันอย่างชัดเจน การชำระเงินโดยเช็คยังคงได้รับการควบคุมจากกฎหมาย และการผสมผสานของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และกระดาษ ยังทำให้ความพยายามในการกำหนดเงื่อนไขของการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ยากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงอาจถือได้ว่า การแบ่งแยกในระหว่างวิธีการชำระเงินทั้งสองไม่สามารถจะทำได้

## (2) การเปิดเผยและการจัดทำเอกสาร

ประเด็นด้านการเปิดเผยข้อมูล เป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ที่ใช้กำกับดูแล คือ การเปิดเผยสิทธิและความรับผิดชอบแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ EFT กำหนดให้มีการเปิดเผยของสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในส่วนของการแก้ไขข้อผิดพลาด หรือการแก้ไขในกรณีที่เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง

EFT กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องจัดทำบัญชีของลูกค้าที่มีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบัญชีแบบ Periodic Statement ที่ต้องทำเป็นรายเดือน (ซึ่งคล้ายกับการส่งใบแจ้งยอดของบริการบัตรเครดิตในประเทศไทย) ในบัญชีดังกล่าวต้องมีส่วนประกอบสำคัญ 4 อย่าง ได้แก่ (1) ต้องมีข้อมูลที่มีในใบเสร็จการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (2) งบดุลต้องแสดงค่าบริการใดๆ สำหรับการโอนเงินหรือค่าธรรมเนียมระหว่างรอบบัญชี (3) งบดุลต้องมีงบบเปิดและงบบปิดของบัญชี (4) ต้องมีที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการที่ใช้ติดต่อ หรือแจ้งกรณีเกิดข้อผิดพลาดในบัญชี

เอกสารต่างๆ ที่ออกโดยผู้ให้บริการต้องใช้ในการฟ้องร้องทางศาลได้ว่ามีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการสามารถนำบันทึกและเอกสารที่ได้จากระบบใช้เป็นพยานหลักฐานได้ ยกตัวอย่าง เช่น ใบสลิปฝากเงิน

ตามปกติ การฝากเงินผ่านเครื่อง ATM มักเป็นเช็คหรือเงินสด และสอดเข้าไปในเครื่องโดยตัวลูกค้าเอง ผู้ใช้บริการจะได้รับใบตอบรับแสดงจำนวนเงินที่ฝาก ตามตัวเลขที่ผู้ให้บริการป้อนเข้าไปในเครื่อง เนื่องจากสถาบันการเงินไม่สามารถตรวจสอบจำนวนเงินสดที่ฝากหรือมูลค่าของเช็คนั้นได้ในทันที จนกว่าจะได้เปิดเครื่องตรวจนับ อย่างไรก็ตาม เครื่องฝากเงินนี้เป็นการฝากเงินระยะสั้น เพราะต้องมีการตรวจนับโดยเจ้าของเครื่องด้วย ด้วยเหตุนี้ ใบรับเงินฝากจึงไม่เหมาะสมเป็นหลักฐานสำคัญเนื่องจากยังไม่ได้รับการตรวจสอบ แต่ในทางตรงกันข้าม กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กำหนดให้ใบรับฝากเงินดังกล่าวเป็นพยานหลักฐานเบื้องต้นทางศาลได้ แม้หลักฐานนี้อาจถือว่าไม่สมบูรณ์ อาจขัดแย้งกับหลักฐานอื่นๆ และธนาคารอาจโต้แย้งได้

## (3) ขั้นตอนการแก้ปัญหาข้อผิดพลาด

การบริการด้านการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ย่อมเกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ ข้อผิดพลาดต่างๆ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลไม่ถูกต้อง การเข้าใช้ระบบโดยมิชอบ หรือแม้แต่เครื่องมือใช้งานขัดข้อง อาจ

ทำให้ธุรกรรมนั้นผิดพลาด ดังนั้นกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้จัดทำขั้นตอนการดำเนินการในการจัดการกับการแก้ไขคำร้องเรียน และคำถามต่างๆ เกี่ยวกับข้อผิดพลาดที่เป็นไปได้

ในเรื่องความผิดพลาดที่กำหนดไว้ใน EFT นั้นได้แก่ ความผิดพลาด ข้อบกพร่อง หรือการโอนเงินโดยไม่ได้รับอนุญาต การละเลยเอกสาร ซึ่งหากมีความจำเป็น คณะกรรมการที่แต่งตั้งตามอำนาจของ EFT มีอำนาจในการกำหนดว่าการดำเนินการใดที่เป็นความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง

หากผู้ให้บริการได้รับรายงานความผิดพลาด จะต้องรายงานหรือแจ้งผลของการสอบสวนและการพิจารณาแก่ผู้ใช้บริการภายใน 10 วันทำการ ผู้ใช้บริการอาจแจ้งรายงานข้อผิดพลาดด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร และเพื่อช่วยการให้ผู้ใช้บริการติดตามแก้ไขปัญหาได้ ผู้ใช้บริการต้องจัดหาข้อมูลให้เพียงพอ เพื่อการดำเนินการสอบสวน เช่น ชื่อและหมายเลขบัญชีที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าเอกสารหรือบัญชีนั้นมีข้อผิดพลาด และถ้าเป็นไปได้ ควรระบุจำนวนเงินที่เกิดข้อผิดพลาด และเหตุผลที่เชื่อว่าเกิดข้อผิดพลาดขึ้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการอาจขอให้ผู้ใช้บริการส่งไปยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 วันทำการ ถ้าผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำถึงข้อกำหนดการดำเนินการทักท้วงนี้อย่างเหมาะสม พร้อมกับส่งคำยืนยันไปยังที่อยู่นั้น ผู้ให้บริการอาจผ่อนผันเวลาเพื่อการสอบสวน จาก 10 วันทำการเป็น 45 วันทำการได้ แต่ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการคืนเครดิตจำนวนเงินที่ผิดพลาดเข้าบัญชีของผู้ใช้บริการก่อน และในช่วงเวลาระหว่างการพิสูจน์สอบสวนผู้ใช้บริการยังคงมีสิทธิใช้เงินหรือจำนวนเครดิตนั้นได้

ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ถ้าไม่สามารถสรุปได้ว่า บัญชีนั้นไม่มีข้อผิดพลาด หากการสอบสวนไม่สามารถสรุปได้จากหลักฐานที่มีอยู่

#### (4) ความรับผิดชอบการโอนเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต

EFT กำหนดว่าผู้ใช้บริการไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ยกเว้นความบกพร่องของลูกค้ำเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียทั้งหมด ซึ่งจะช่วยเหลือส่งเสริมให้มีการดูแลเรื่องการเก็บบัตรเครดิตการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และรหัสบัตร แต่กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่โต้แย้งว่า เป็นการผลักภาระให้ลูกค้ำ และจะทำให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิหลักการและความรับผิดชอบให้กับผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงความละเอียดของลูกค้ำในการรักษาบัตรว่าเกิดขึ้นจริงหรือไม่

การโอนเงินโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งเป็นการโอนเงินของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชี หรือไม่ใช่ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ หรือการโอนเงินใดๆ ที่เกิดจากบุคคลอื่นที่ลูกค้ำมอบบัตรเครดิตการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และรหัสให้ แต่ไม่ถือว่าเป็นการโอนโดยได้รับอนุญาต หากลูกค้ำแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบว่า การโอนเงินดังกล่าวไม่ได้รับอนุญาตอีกต่อไป

สำหรับหนี้ที่ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในการโอนเงินโดยไม่ได้รับอนุญาตจะถูกกำหนดไว้ไม่เกิน 50 ดอลลาร์ หรือจำนวนที่ผู้ใช้บริการกำหนดและแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ แล้วแต่จำนวนใด

น้อยกว่า ซึ่งข้อจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ มีข้อยกเว้นสำคัญ 2 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มจำนวนที่ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบ

**ข้อแรก** หากลูกค้าไม่แจ้งให้สถาบันการเงินทราบใน 2 วันทำการ หลังทราบว่า บัตร หรือสื่อการโอนเงินสูญหาย ในข้อนี้ผู้ให้บริการอาจต้องรับผิดชอบในวงเงินสูงสุด 500 ดอลลาร์ ต่อรายการ โอนเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต ข้อกำหนดนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ กรณีบัตรหรือสื่อการโอนเงินสูญหายในทันทีที่ทราบ เพื่อให้ผู้ให้บริการระงับธุรกรรมและจำกัดความสูญเสียในจำนวนเงินที่น้อยที่สุด ขณะเดียวกันยังสามารถปกป้องผู้ให้บริการจากความรับผิดชอบไม่จำกัด หากว่าไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าตนมีส่วนละเลยการเก็บรักษาบัตรและรหัสพิน (PIN Code) หรือต่อความล่าช้าในการรายงานการสูญหาย

**ข้อสอง** ไม่มีการจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ สำหรับกรณีการโอนเงินโดยไม่ได้รับอนุญาตที่เกิดขึ้นและลูกค้าไม่ได้แจ้งให้ทราบภายใน 60 วัน ทั้งนี้ได้รับบัญชีที่ได้แสดงการโอนเงินดังกล่าวไว้แล้ว เพราะหากผู้ให้บริการไม่แจ้งถึงความผิดพลาด ผู้ให้บริการก็ไม่อาจทราบได้เลยว่าเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น และไม่สามารถลดปริมาณความเสียหายได้ทันที หรือไม่สามารถติดตามผู้กระทำผิดได้

## (5) ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

### (a.) ความรับผิดทางแพ่ง

ข้อกำหนดพื้นฐานเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 2 ข้อ ข้อแรกเพื่อควบคุมความรับผิดของผู้ให้บริการในกรณีที่ไม่สามารถกระทำ หรือยับยั้งการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ตามคำแนะนำอันสมควร ข้อที่สอง คือ ความรับผิดของผู้ให้บริการซึ่งไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของ EFT ได้

- ความรับผิดในกรณีไม่สามารถกระทำหรือยับยั้งการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า หากเกิดความเสียหายขึ้นจากการไม่สามารถทำการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามเงื่อนไขของบัญชีในจำนวนที่เหมาะสม หรือในลักษณะที่เหมาะสม เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้ให้บริการให้ดำเนินการเช่นนั้น โดยมีข้อยกเว้นที่ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบไม่สามารถทำการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจาก เงินในบัญชีของลูกค้ามีไม่พอ และไม่ต้องรับผิดชอบต่อกรณีที่เงินนั้นอยู่ภายใต้การดำเนินการทางกฎหมายที่ควบคุมการโอน นอกจากนี้การโอนเงินอาจไม่สมบูรณ์ หากจำนวนเงินนั้นสูงเกินกว่าจำนวนที่ถูกกำหนดในการโอนเงินเกินบัญชี หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ที่อาจมีระบุไว้ในข้อบังคับ ผู้ให้บริการยังต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทั้งปวงที่เกิดขึ้น จากการไม่สามารถยับยั้งการชำระเงินของการโอนเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตจากบัญชีของลูกค้า เมื่อมีคำสั่งชัดเจนจากลูกค้า อย่างไรก็ตามมีข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการในกรณีไม่สามารถดำเนินการโอน หรือ

ยับยั้งการโอนได้ หากมีหลักฐานว่าสาเหตุเกิดจากปัจจัยภายนอกที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน แม้ตนจะใช้ความระมัดระวังอย่างดีเพื่อป้องกันเหตุนั้นแล้วก็ตาม

- ความรับผิดชอบทั่วไปที่เกิดจากการละเมิดข้อกำหนดใน EFT ซึ่งมีการกำหนดให้ ผู้ใดที่ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดใดๆ ตาม EFT ยกเว้นในกรณีข้อผิดพลาดที่จะได้รับการแก้ไขตาม กระบวนการ ผู้นั้นต้องรับผิดชอบ ในกรณีผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายที่เกิดจากการละเมิด EFT มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้ไม่น้อยกว่า 100 ดอลลาร์ แต่ไม่เกิน 1,000 ดอลลาร์ และในการดำเนินการใดๆ เพื่อบังคับให้ผู้ให้บริการชดใช้ความรับผิดชอบสำหรับการละเมิดข้อกำหนดใน EFT โจทก์จะได้รับการชดใช้ ค่าใช้จ่ายและค่าทนายความอันเหมาะสมตามดุลพินิจของศาล

### (b.) ความรับผิดทางอาญา

ความรับผิดทางอาญากำหนดว่า ผู้ใดเจตนาละเมิดข้อกำหนด EFT จะต้องถูกปรับ 5,000 ดอลลาร์ และจำคุก 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ นอกจากนี้ใครที่เจตนาขาย ขนส่ง หรือใช้บัตรเครดิต โอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ปลอม หรือขโมยมาใช้ในมูลค่าสูงกว่า 1,000 ดอลลาร์ จะถูกปรับสูงถึง 10,000 ดอลลาร์ และจำคุก 10 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

### 3.2.2 กฎหมายว่าด้วยการกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดของผู้ที่เกี่ยวข้องในการชำระเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Uniform Commercial Code : Article 4A)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดย The National Conference of Commissioners on Uniform State Law และ The American Law Institute ได้ให้ความเห็นชอบกฎหมาย Article 4A<sup>16</sup> แห่ง Uniform Commercial Code (UCC) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

สำหรับบทบัญญัติของกฎหมาย Article 4A เป็นเรื่องของ การโอนเงิน (Fund Transfer) ในลักษณะของ “Credit Transfer” ซึ่งเป็นกรณีที่คำสั่งโอนเงินถูกส่งออกไปจากบุคคลที่ชำระเงิน (มีใช้กรณีที่คำสั่งชำระเงินออกโดยบุคคลผู้รับการชำระเงิน ที่เรียกว่า “Debit Transfer”) โดยมี กระบวนการส่งคำสั่งโอนเงินผ่านบุคคลต่างๆ ไปจนกระทั่งถึงมือผู้รับเงินนั้น สามารถกระทำโดยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Wire Transfer

เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านกฎหมายเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงมีแนวคิดในการพัฒนากฎหมายสาระบัญญัติในเรื่องการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้บังคับ ใช้ภายในประเทศ โดยมีการบัญญัติเรื่องการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ใน Article 4A แห่ง Uniform Commercial Code เป็นการเพิ่มเติมบทบัญญัติในกฎหมายแพ่งเรื่องตัวเงิน โดยเป็นการ

<sup>16</sup> พกฤษพงศ์ ศรีมาจันทร์. (2548). กฎหมายว่าด้วยการ โอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา, การประมุขนิติศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 5

บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่ผู้ส่งได้ส่งคำสั่งไปให้ธนาคารของผู้ส่งทำการโอนเงินไปให้ธนาคารของผู้รับและธนาคารของผู้รับก็จะโอนเงินไปให้แก่ผู้รับโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นเรื่องความสัมพันธ์ในการทำนิติกรรมระหว่างผู้ให้บริการกับประชาชน โดยใช้สื่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมาทางสหประชาชาติ ได้เห็นว่า กฎหมาย Article 4A ของสหรัฐอเมริกา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการชำระเงินของแต่ละประเทศและของโลก จึงได้นำกฎหมาย Article 4A มาใช้เป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายของ UNCITRAL Model Law เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการให้ประเทศที่เป็นสมาชิกสามารถนำไปเป็นแนวทางในการออกกฎหมายในประเทศของตนเองเพื่อใช้ให้เป็นแบบมาตรฐานสากล

ในสหรัฐอเมริกาการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าและออกไปยังบัญชีสินทรัพย์ของผู้บริโภคอยู่ภายใต้กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ("EFT") ดังที่ได้อธิบายในหัวข้อก่อนหน้านี้แล้วนั้น รวมถึง 23-subchapter VI ของกฎหมายคุ้มครองเครดิตผู้บริโภค ("CCPA") และระเบียบ E มาตรา 205.3 (b) ได้กำหนดว่า "การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์" หมายถึง "การโอนเงินใด ๆ ที่เริ่มต้นผ่านทางโทรศัพท์ โทรศัพท์คอมพิวเตอร์ หรือเทปแม่เหล็กเพื่อจุดประสงค์ในการสั่งการหรือการอนุญาตให้สถาบันการเงินดำเนินการต่อไปนี้รวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง (i) การโอน ณ จุดขาย (ii) การโอนด้วยเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ; (iii) การฝากหรือถอนเงินโดยตรง (iv) การโอนเงินที่เริ่มต้นโดยโทรศัพท์ และ (v) การโอนที่เกิดจากการทำธุรกรรมบัตรเครดิตไม่ว่าจะเริ่มต้นหรือไม่ผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ไม่รวมเช็ค, ดราฟท์ หรือตราสารกระดาษที่คล้ายกัน การรับประกันหรือการให้บริการ การอนุญาต การโอนผ่านระบบ Fedwire หรือการโอนเงินที่คล้ายกันที่ใช้สำหรับธุรกรรมทางธุรกิจ การโอนหลักทรัพย์หรือสินค้าบางอย่าง การโอนและการถ่ายโอนที่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าไปยังสถาบันการเงินขนาดเล็ก

คำจำกัดความนี้มุ่งเน้นไปที่สิ่งอำนวยความสะดวกเครดิตที่จัดทำโดยบัตรและไม่ได้อยู่วิธีการรับรองความถูกต้องการชำระเงินโดยมันอย่างไรก็ตามความต้องการสำหรับการระบุตัวตนของผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตภายใต้เงื่อนไขที่สามสำหรับความรับผิดชอบการใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาตตามที่ระบุไว้ข้างต้นถูกตีความให้ครอบคลุมลายเซ็นด้วยตนเองรูปถ่ายหรือลายนิ้วมือบนบัตรรวมทั้งแถบแม่เหล็ก แต่ ไม่ได้กำหนด "บัตรเครดิต" หรือ "ธุรกรรมบัตรเครดิต" คำศัพท์จะต้องอ้างอิงกับบัตรชำระเงินที่อำนวยความสะดวกในการโอนเงินจากหรือเข้าสู่บัญชีสินทรัพย์ผู้บริโภค

ธุรกรรมที่กล่าวถึงโดย Uniform Commercial Code : Article 4A คือการโอนเครดิตที่เรียกว่า "การโอนเงินที่ประกอบด้วยชุดธุรกรรมเริ่มต้นด้วยคำสั่งการชำระเงินของผู้เริ่มต้นทำเพื่อวัตถุประสงค์ในการชำระเงินให้กับผู้รับผลประโยชน์ และการโอนมีผลเสร็จสิ้นโดยการยอมรับจากธนาคารผู้รับผลประโยชน์ของคำสั่งจ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้รับผลประโยชน์"

"คำสั่งจ่ายเงิน" หมายถึงคำสั่งของผู้ส่งไปยังธนาคารที่ได้รับการส่งเป็นลายลักษณ์อักษรหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่ว่าจะออนไลน์หรือออฟไลน์) เพื่อชำระเงิน หรือเป็นสาเหตุอื่นธนาคารที่จะจ่ายเงินจำนวนคงที่หรือที่กำหนดได้ให้กับผู้รับเงิน ดังนั้นสำหรับแต่ละคำสั่งการชำระเงินคู่สัญญาคือผู้ส่งและธนาคารผู้รับคำสั่งส่งเงิน และ Article 4A ไม่ได้จำกัดเฉพาะการโอนเครดิต โดยครอบคลุมทั้งการโอนเครดิตและเดบิตรวมถึงธุรกรรมการชำระเงินของผู้บริโภคและธุรกิจ<sup>17</sup>

### 3.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินในสาธารณรัฐฝรั่งเศส

ในประเทศฝรั่งเศสกฎหมายที่ใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้มีการบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะ หากแต่กระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายต่าง ๆ และกฎเกณฑ์ที่สำคัญส่วนใหญ่ที่ใช้บังคับเป็นข้อกำหนดของสัญญา ประกอบกับแนวคำพิพากษาของศาลในปัจจุบัน กฎหมายที่ใช้บังคับกับการประกอบธุรกิจการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1) ประมวลกฎหมายเงินตราและการเงิน (Code monétaire et financier) ประมวลกฎหมายฉบับนี้เป็นการรวบรวมบทบัญญัติต่าง ๆ ของกฎหมายเกี่ยวกับการเงินและเงินตราที่กระจัดกระจายตามกฎหมายต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันโดยมิได้มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาสาระของบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว (ซึ่งในฝรั่งเศสเรียกเทคนิคการจัดทำประมวลกฎหมายนี้ว่า “Codification à droit constant” ) ประกอบด้วยบรรพต่าง ๆ 7 บรรพ สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับบัตรเครดิตนั้นมีที่มาจากรัฐกฤษฎีกาที่มีค่าบังคับตั้งเช่นรัฐบัญญัติ (décret-loi) ลงวันที่ 30 ตุลาคม ค.ศ. 1935 ว่าด้วยการรวบรวมกฎหมายเช็คและบัตรเครดิต และรัฐบัญญัติ ที่ 91-1382 ลงวันที่ 30 ธันวาคม ค.ศ. 1991 ว่าด้วยความมั่นคงปลอดภัยของเช็คและบัตรเครดิต โดยนำมาบัญญัติใหม่ไว้ในประมวลกฎหมายฉบับนี้อยู่ในลักษณะ 3 (สิ่งอื่นที่ใช่แทนเงิน) และลักษณะ 7 (บทลงโทษทางอาญา) ของบรรพหนึ่ง(เงินตรา) ซึ่งมีทั้งหมด 13 มาตรา อันอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ หลักทั่วไปเกี่ยวกับบัตรจ่ายเงิน อยู่ในบทที่ 2 (บัตรจ่ายเงินและบัตรเครดิต) ของลักษณะ 3 ของบรรพหนึ่งซึ่งได้แก่ มาตรา L 132-1 ถึงมาตรา L 132-6 รวม 6 มาตรา มีสาระสำคัญดังนี้

(a.) มาตรา L 132-1 กำหนดความหมายของคำว่า “บัตรจ่ายเงิน” และ “บัตรถอนเงิน” โดยบัญญัติให้ “บัตรจ่ายเงิน” หมายถึง บัตรที่ออกโดยสถาบันการเงิน สถาบันหรือหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเจ้าของบัตรนั้น (ผู้ถือบัตร) สามารถใช้บัตรถอนหรือโอนเงินได้ ส่วน “บัตรถอนเงิน” ได้แก่ บัตรที่ออกโดยสถาบันการเงิน สถาบันหรือหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเจ้าของบัตร (ผู้ถือบัตร) สามารถใช้บัตรนั้นถอนเงินได้

<sup>17</sup> Geva, Benjamin. (2009). Payment Transactions Under the EU Payment Services Directive: A U.S. Comparative Perspective. *Penn State International Law Review* 27.3/4 p.713-756.



(b.) มาตรา L 132-2 กำหนดหลักการว่า การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต ไม่อาจถอนคืนได้ และจะตัดค่านการจ่ายเงินได้เฉพาะกรณีที่บัตรหาย ถูกขโมย หรือมีการใช้บัตรโดยฉ้อฉล หรือโดยกระบวนการพิทักษ์ทรัพย์เท่านั้น

(c.) มาตรา L 132-3 กำหนดหลักเกณฑ์ความรับผิดชอบในการฉ้อฉลหรือถูกขโมยว่า หากยังไม่แจ้งตัดค่านผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบในการจ่ายเงิน ทั้งนี้ ภายในวงเงินไม่เกิน 400 ยูโร[4] เว้นแต่จะเป็นกรณีที่ผู้ถือบัตรประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรือมิได้แจ้งตัดค่านการจ่ายเงินภายในระยะเวลาที่เหมาะสม กำหนดระยะเวลาการตัดค่านดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา แต่จะต้องไม่ต่ำกว่า 2 วัน

(d.) มาตรา L 132-4 กำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้ถือบัตร หากมีการจ่ายเงินโดยฉ้อฉล ณ สถานที่อื่น โดยที่ไม่มีการใช้บัตรนั้นจริง และในกรณีที่มีการใช้บัตรปลอม

(e.) มาตรา L 132-5 กำหนดให้ผู้ถือบัตรคืนค่าธรรมเนียมธนาคารให้แก่ผู้ถือบัตรที่มีการใช้บัตรโดยฉ้อฉล

(f.) มาตรา L 132-6 กำหนดระยะเวลาการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้ถือบัตรที่จะต้องใช้สิทธิดังกล่าวภายในเจ็ดสิบวันนับแต่วันที่ที่มีการใช้บัตรซึ่งเป็นกรณีที่ผู้ถือบัตรจะโต้แย้งการจ่ายเงินได้ ระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายออกไปได้ตามข้อกำหนดของสัญญา แต่จะต้องไม่เกินกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวัน

2) ประมวลกฎหมายไปรษณีย์และการโทรคมนาคม (Code des postes et télécommunications) เป็น ประมวลกฎหมายดังกล่าวกำหนดเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์และโทรคมนาคม รวมถึงอำนาจหน้าที่ของการสื่อสารแห่งฝรั่งเศส (la poste) ซึ่งตามมาตรา L 107-1 ให้อำนาจการสื่อสารแห่งฝรั่งเศสในการรับประกันการจ่ายเงินที่เกิดจากการใช้บัตรจ่ายเงินที่ออกโดยการสื่อสารแห่งฝรั่งเศสได้ มาตรา D 494 และมาตรา D 518 กำหนดเรื่องการออกและการยกเลิกบัตร มาตรา D 501.1 และมาตรา D 518 บัญญัติให้อำนาจในการฝากและถอนในบัญชีเดินสะพัดด้วยบัตรเครดิต

3) ประมวลกฎหมายแพ่ง (Code civil) ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในฝรั่งเศสนำบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งมาใช้บังคับในส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ ระหว่างผู้ออกบัตรกับผู้ถือบัตร ผู้ออกบัตรกับผู้ประกอบการที่รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และ ระหว่างผู้ถือบัตรกับผู้ประกอบการดังกล่าว ทั้งนี้ ในส่วนที่เกี่ยวกับกฎหมายแพ่ง เช่น สัญญา ความสามารถ ความรับผิด ผลและการสิ้นสุดของสัญญาและนิติกรรมต่าง ๆ รวมทั้งหลักการตีความสัญญา เป็นต้น

4) ประมวลกฎหมายการบริโภค (Code de la consommation) ซึ่งนำมาใช้กับการประกอบธุรกิจบัตรเครดิตในส่วนที่เกี่ยวกับสัญญาที่ไม่เป็นธรรมโดยมาตรา L 132-1 บัญญัติให้ถือว่า

ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมไม่มีอยู่ในสัญญาที่สร้างขึ้น ซึ่งสัญญาเกี่ยวกับบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นสัญญา ระหว่างผู้ออกบัตรกับผู้ถือบัตร หรือระหว่างผู้ออกบัตรกับผู้ประกอบการพาณิชย์ก็ต้องเคารพต่อบทบัญญัติดังกล่าว ในการนี้ประมวลกฎหมายการบริโภคกำหนดให้มีคณะกรรมการว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (la Commission des clauses abusives) เพื่อควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติตาม บทบัญญัตินี้ด้วย (มาตรา L 132-2) นอกจากนี้ ในกรณีการออกบัตรเครดิตที่มีลักษณะเป็นการเปิด วงเงินกู้ (ouverture de crédit) ก็จะต้องมีการทำสัญญากู้เงินตามประมวลกฎหมายว่าด้วยการ บริโภคด้วยเช่นกัน (เช่น ต้องมีคำเสนอของผู้ให้กู้ก่อน และต้องส่งคำเสนอนั้นให้แก่ผู้ขอกู้จำนวน 2 ชุด และผู้ค้ำประกัน 1 ชุด ฯลฯ ด้วย)ประมวลกฎหมายพาณิชย์ (Code de commerce)

5) ประมวลกฎหมายอาญา (Code pénal) นำมาใช้บังคับกับการใช้บัตรเครดิตในส่วน ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดกฎหมายที่มีโทษทางอาญา นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมาย เงินตราและการเงิน

6) รัฐบัญญัติ เลขที่ 78-17 ลงวันที่ 6 มกราคม 1978 ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (loi 78-17 du 6 janvier 1978 – Loi relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés) ซึ่งจะใช้บังคับกับการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่กระทำขึ้นในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

7) ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสิทธิการแห่งประชาคมยุโรป (Recommandation de la Commission des Communautés européennes) ลงวันที่ 8 ธันวาคม 1987 ว่าด้วยประมวล แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงวันที่ 17 พฤศจิกายน 1988 เกี่ยวกับ ระบบการจ่ายเงินและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือบัตรกับผู้ออกบัตร มีสาระสำคัญคือ

- ข้อเสนอแนะลงวันที่ 8 ธันวาคม 1987 ว่าด้วยประมวลแนวปฏิบัติของยุโรปในเรื่องการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Recommandation de la commission des communautés européennes du 8 décembre 1987 portant sur un code européen de bonne conduite en matière de paiement électronique) มีลักษณะเป็นคำแนะนำอย่างแท้จริง คือ ไม่มีสภาพบังคับใด ๆ เนื้อหาของข้อเสนอแนะฉบับนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างสถาบันการเงินผู้ประกอบการพาณิชย์ (ซึ่งเป็นผู้รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต) และผู้ถือบัตร โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ออกบัตรกับผู้ถือบัตรไว้ด้วย โดยกำหนดให้สัญญาระหว่างคู่สัญญา ฝ่ายต่าง ๆ ต้องกระทำเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปและ เฉพาะตามสัญญาอย่างละเอียด ภาษาที่ใช้ในสัญญาต้องเป็นภาษาทางการของ

รัฐสมาชิกที่ได้ทำสัญญาขึ้น ค่าธรรมเนียมต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสและไม่เป็นการจำกัดการแข่งขันทางการค้าหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นไปตามที่จะได้ตกลงกัน และกำหนดไว้ในสัญญา ทั้งนี้ โดยต้องเป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังกำหนดให้การจ่ายเงินโดยบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไม่อาจเพิกถอนได้ และไม่อาจจะอายัดได้

- ข้อเสนอแนะลงวันที่ 17 พฤศจิกายน ค.ศ. 1988 ว่าด้วยระบบการจ่ายเงินและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถือบัตรกับผู้ออกบัตร (Recommandation de la Commission des Communautés européennes du 17 novembre 1988 concernant les systèmes de paiement en et particulier les relations entre titulaires et émetteurs des cartes) ซึ่งมีสาระสำคัญพอสรุปได้ ดังนี้ ข้อเสนอแนะใช้บังคับกับการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรการถอนเงิน ฝากเงินหรือเช็ค และธุรกรรมอื่น ๆ ด้วยเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ รวมทั้งการชำระเงินด้วยบัตรซึ่งไม่ใช่ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ใช้บัตรด้วย ผู้ออกบัตรต้องทำข้อสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรและอย่างชัดแจ้งเกี่ยวกับการออกและการใช้บัตรจ่ายเงิน ข้อสัญญาในสัญญาต้องอ่านได้โดยง่ายและเป็นที่ยอมรับที่เข้าใจ ภาษาที่ใช้ต้องเป็นภาษาที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในเรื่องนี้ ข้อสัญญาต้องบัญญัติถึงฐานในการคำนวณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ถือบัตรต้องจ่ายให้แก่ผู้ออกบัตร และต้องกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงิน และหน้าที่ของผู้ถือบัตรในการใช้บัตร เช่น มาตรการเพื่อความปลอดภัยในการใช้บัตร การแจ้งอายัด เมื่อบัตรถูกขโมยหรือสูญหาย ความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินธุรกรรม เป็นต้น ผู้ออกบัตรมีหน้าที่ต้องจัดให้มีศูนย์สำหรับรับแจ้งการสูญหายหรือการขโมยบัตร ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ในกรณีที่ผู้ถือบัตรแจ้งอายัดบัตรแล้ว ผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นอีก เว้นแต่กรณีที่ผู้ถือบัตรประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง และผู้ออกบัตรมีหน้าที่ต้องชดเชวงมิให้มีการใช้บัตรจ่ายเงินอย่างฉ้อฉลหลังจากที่ได้รับแจ้งการอายัดบัตร<sup>18</sup>

<sup>18</sup> สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา (มปป.). การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตของประเทศฝรั่งเศส.แหล่งที่มา :

<http://web.krisdika.go.th/data/news/news106.htm>

จากกฎหมายข้างต้นจะพบว่า สาธารณรัฐฝรั่งเศสให้การคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องการใช้จ่ายเงินสดในขอบเขตที่ค่อนข้างจำกัด โดยกำหนดขอบเขตการเรียกร้องของผู้ถือบัตร ในกรณีอายุบัตรหรือการใช้สิทธิเรียกร้องทั้งในเรื่องของจำนวนเงินและระยะเวลา

### 3.4 การกำกับดูแลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในสหภาพยุโรป

สหภาพยุโรปได้ออกกฎหมายเพื่อดูแลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบังคับใช้ร่วมกันของกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป ที่เรียกว่า Directive 2007/64/EC on payment services in the EU's internal market โดยการกำกับดูแลดังกล่าวได้วางกฎและระเบียบสำหรับบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การโอนเครดิต การหักบัญชีธนาคารและการชำระเงินด้วยบัตร ซึ่งกฎหมายเหล่านี้ครอบคลุมถึงข้อกำหนดด้านการให้ข้อมูลบริการชำระเงินตลอดจนสิทธิ์และภาระผูกพันที่เชื่อมโยงกับการใช้บริการการชำระเงิน<sup>19</sup> กล่าวคือ มีข้อกำหนดสำหรับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการทั้งสองด้าน

ประเด็นสำคัญของกฎหมายนี้คือ สถาบันการเงินที่ให้บริการการชำระเงินจะต้องได้รับอนุญาตในการดำเนินธุรกิจการให้บริการการชำระเงินของตนไปทั่วสหภาพยุโรป และแต่ละประเทศในสหภาพยุโรปต่างก็มีหน่วยงานระดับประเทศที่รับผิดชอบในการอนุญาต สถาบันการเงินที่จะได้รับอนุญาตจะต้องมีการจัดการด้านธรรมาภิบาลและทุนจดทะเบียนที่มากพอสำหรับการดำเนินธุรกิจให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับข้อกำหนดด้านข้อมูล ผู้ให้บริการการชำระเงินจะต้องให้ข้อมูลที่หลากหลายแก่ผู้ใช้บริการของตนก่อนใช้บริการชำระเงิน โดยต้องสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องและข้อมูลสำคัญที่อาจกระทบต่อผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ อาทิ ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนการร้องเรียน และค่าใช้จ่ายทั้งหมดด้วยวิธีการที่เข้าใจง่าย และต้องให้ข้อมูลก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเริ่มทำธุรกรรมต่างๆ

หลังจากดำเนินการธุรกรรมการชำระเงินแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลรายการอ้างอิงธุรกรรมการชำระเงินทั้งของฝ่ายผู้ทำธุรกรรมและของฝ่ายปลายทางที่รับเงิน จำนวนเงิน ค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม โดยข้อมูลเหล่านี้ผู้ให้บริการต้องสื่อสารกับผู้รับเงินเมื่อมีการทำธุรกรรมเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีกฎหมายเฉพาะสำหรับธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมการชำระเงินที่ต่อเนื่อง หรือมีลักษณะเป็นคราวต่อเนื่องไปในอนาคต

ในด้านสิทธิและหน้าที่มีการกำหนดว่า ธุรกรรมการชำระเงินในสกุลเงินยูโรหรือในสกุลเงินของประเทศในสหภาพยุโรปภายนอกเขตสหภาพยุโรปจะต้องดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

<sup>19</sup> Europa.eu(2016).Payment services in the E.U. Available from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/LSU/?uri=CELEX:32007L0064>.

ผู้ให้บริการชำระเงินมีความรับผิดชอบเพิ่มเติมที่ต่อผู้ใช้บริการชำระเงินเพื่อให้การดำเนินการธุรกรรมการชำระเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง หากการทำธุรกรรมไม่ได้ดำเนินการหรือมีข้อบกพร่อง ผู้ให้บริการชำระเงินของผู้ชำระเงินจะต้องแก้ไขหรือคืนเงินจำนวนที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ชำระเงิน และในกรณีที่มีการใช้เครื่องมือการชำระเงินผิดวิธีโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ชำระเงิน เช่น บัตรเครดิต เจ้าของบัตรรับผิดชอบในความเสียหายสูงสุด 150 ยูโร นอกจากนี้ยังมีกฎเกณฑ์สำหรับการคืนเงินเมื่อเกิดธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ถูกต้อง

การกำกับดูแลนี้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2550 ประเทศในสหภาพยุโรปจะต้องนำการกำกับดูแลนี้ไปกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ที่ใช้บังคับภายในประเทศของตนภายในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2552 ผู้บริโภคต้องได้รับความมั่นใจว่าการชำระเงินที่ทำในสหภาพยุโรปนั้นเข้าใจง่ายภายใต้ระบบเดียวกันของสหภาพยุโรป มีประสิทธิภาพและปลอดภัย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์นี้สหภาพยุโรปได้กำหนดกรอบการทำงานร่วมกันสำหรับบริการการชำระเงินซึ่งจะใช้แทนกฎหมายแห่งชาติของประเทศในสหภาพยุโรป

คำนิยามของคำสำคัญในข้อกำหนดนี้คือ “**บริการชำระเงิน**” หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจที่อนุญาตให้ผู้คนฝากหรือถอนเงินสดในหรือจากบัญชีการชำระเงินรวมถึงการดำเนินการของบัญชีนั้นผ่านธุรกรรมการชำระเงิน (เช่น การยืนยันคำสั่งซื้อโดยการหักบัญชีธนาคาร ฯลฯ) ทั้งการชำระเงินผ่านบัญชีการชำระเงินหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลนี้ได้แก่

- Directive 2014/92 / EU ของรัฐสภายุโรปและสภา ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2014 เป็นการกำกับดูแลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการชำระเงินและการสลับบัญชีการชำระเงินและการเข้าถึงบัญชีการชำระเงินที่มีคุณสมบัติพื้นฐาน
- Directive (EU) 2015/2366 ของรัฐสภายุโรปและสภาลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2015 เป็นการกำกับดูแลเกี่ยวกับบริการการชำระเงินในตลาดภายในเป็นการแก้ไข Directives 2002/65 / EC, 2009/110 / EC และ 2013/36 / EU และระเบียบ (EU) ) เลขที่ 1093/2010 และยกเลิกคำสั่ง 2007/64 / EC
- คำสั่ง 2007/64 / EC ของรัฐสภายุโรปและสภา ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2007 เกี่ยวกับบริการการชำระเงินในตลาดภายในแก้ไข Directives 97/7 / EC, 2002/65 / EC, 2005/60 / EC และ 2006/48 / EC และการยกเลิกคำสั่ง 97/5 / EC

ในปี 2015 ได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าว โดยใช้ชื่อว่า Directive 2015/2366/EU - Payment Services Directive (PSD2) ซึ่งวางรากฐานทางกฎหมายสำหรับการพัฒนาในอนาคตของ

ตลาดการเงินภายในสหภาพยุโรป สำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในสหภาพยุโรป นับเป็นการวางกฎเกณฑ์ที่ครอบคลุมสำหรับบริการการชำระเงิน โดยมีเป้าหมายให้การชำระเงินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ (ภายในสหภาพยุโรป) เป็นเรื่องง่าย มีประสิทธิภาพและปลอดภัยเท่ากับการชำระเงินภายในประเทศเดียว เนื่องจากการให้บริการการชำระเงินมีทางเลือกที่มากขึ้นและเงื่อนไขค่าบริการที่ถูกลงสำหรับผู้บริโภค นอกจากนี้ยังมีรูปแบบทางกฎหมายที่จำเป็นสำหรับเขตการชำระเงินยูโรเดียว (SEPA) และเมื่อกฎหมายนี้ออกใช้จึงได้มีการยกเลิก Directive 2007/64 / EC (PSD) ตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2018<sup>20</sup>

การกำกับดูแลนี้พยายามที่จะปรับปรุงกฎของสหภาพยุโรปที่มีอยู่สำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงบริการการชำระเงินที่เกิดขึ้นใหม่และนวัตกรรม เช่น การชำระเงินทางอินเทอร์เน็ตและมือถือ

ข้อกำหนดที่สำคัญของการกำกับดูแลนี้คือ ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดสำหรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และการปกป้องข้อมูลทางการเงินของผู้บริโภค รวมไปถึงการรับประกันด้วยการรับรองความถูกต้อง ปลอดภัยและลดความเสี่ยงของการทุจริต ความโปร่งใสของเงื่อนไข และข้อกำหนดการให้ข้อมูลสำหรับบริการการชำระเงิน

ในด้านสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการการชำระเงินนั้น กำกับดูแลโดย Regulation (EU) 2015/751 ซึ่งมีกำหนดค่าธรรมเนียมการแลกเปลี่ยนระหว่างธนาคารสำหรับการทำธุรกรรมด้วยบัตร สิ่งนี้คาดว่าจะช่วยลดต้นทุนสำหรับร้านค้าในการรับบัตรเดบิตและบัตรเครดิตของผู้บริโภค

การกำกับดูแลนี้ได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมเพียงพอที่จะนำไปใช้กับผู้ให้บริการที่มีอยู่แล้วและผู้ให้บริการรายใหม่ของบริการการชำระเงินที่เป็นนวัตกรรมใหม่ กฎเกณฑ์เหล่านี้พยายามสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันในเงื่อนไขที่เท่าเทียมกัน นำไปสู่ประสิทธิภาพที่มากขึ้นทางเลือกและความโปร่งใสของบริการการชำระเงิน ซึ่งก็เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคด้วยเช่นกัน

การกำกับดูแลยังมีเป้าหมายที่จะเปิดตลาดการชำระเงินของสหภาพยุโรป สำหรับผู้บริโภคหรือธุรกิจที่เห็นความสำคัญของการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีการชำระเงิน ซึ่งประกอบด้วย บริการข้อมูลทางบัญชีและบริการเริ่มต้นเกี่ยวกับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- บริการข้อมูลบัญชีที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการชำระเงินสามารถดูภาพรวมของสถานการณ์ทางการเงินของพวกเขาได้ตลอดเวลาทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการการเงินส่วนบุคคลได้ดีขึ้น

<sup>20</sup> Europa.eu. (2019). Revised rules for payment services in the EU. Available from [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:2404020302\\_1](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:2404020302_1).

- บริการเริ่มต้นใช้การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นบริการเริ่มต้นการสั่งซื้อตามคำขอของผู้ใช้บริการการชำระเงินเกี่ยวกับบัญชีการชำระเงินเป็นทางเลือกสำหรับการชำระเงินอีกทางหนึ่ง

สิทธิของผู้บริโภคกำลังได้รับการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงปรับปรุงกฎหมายเพื่อลดภาระความรับผิดชอบในการชำระเงินที่ไม่ถูกต้องจากเดิม € 150 เป็น € 50 และเพิ่มสิทธิการได้รับเงินคืนแบบไม่มีเงื่อนไข หากมีการหักบัญชีธนาคารที่ไม่ถูกต้องเป็นเงินยูโรภายในระยะเวลา 8 สัปดาห์ รวมถึงการหักค่าธรรมเนียมสำหรับการใช้บัตรเครดิตของผู้บริโภคหรือบัตรเดบิต

บทบาทสำคัญของธนาคารแห่งสหภาพยุโรป (European Banking Authority : EBA) เมื่อมีการพัฒนาทะเบียนกลางและเปิดเผยให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นสาธารณะ สถาบันการชำระเงินที่ได้รับอนุญาตต้องได้รับการปรับปรุงโดยมาตรฐานของหน่วยงานควบคุมดูแล และยังมีส่วนเข้าช่วยเหลือในการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานควบคุมดูแลเพื่อพัฒนามาตรฐานทางเทคนิคด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่รัดกุมขึ้น และช่องทางการสื่อสารที่ปลอดภัย ซึ่งผู้ให้บริการการชำระเงินทุกรายต้องปฏิบัติตาม อีกทั้งพัฒนามาตรฐานทางเทคนิคด้านกฎระเบียบสำหรับความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

คณะกรรมการการได้รับรองการดำเนินการและได้รับการมอบหมายหน้าที่ดังต่อไปนี้:

- ระเบียบสหภาพยุโรป (EU) 2017/2055 เกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิคด้านกฎระเบียบสำหรับความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิในการจัดตั้งและเสรีภาพในการให้บริการของสถาบันการชำระเงิน
- ระเบียบสหภาพยุโรป (EU) 2018/389 เกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิคด้านกฎระเบียบสำหรับการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าที่เข้มงวดและมาตรฐานการสื่อสารที่เปิดกว้างและปลอดภัย
- ระเบียบสหภาพยุโรป (EU) 2019/410 เป็นการวางมาตรฐานทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดและโครงสร้างของข้อมูลที่จะแจ้งให้ทราบในด้านการบริการการชำระเงินโดยเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจของ EBA
- ระเบียบสหภาพยุโรป (EU) 2019/411 เกี่ยวกับมาตรฐานทางเทคนิคด้านกฎระเบียบในการพัฒนาการดำเนินงานและการบำรุงรักษาทะเบียนกลางอิเล็กทรอนิกส์ภายในสาขาที่ให้บริการการชำระเงินและการเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในทะเบียนนั้น

การปรับปรุงกฎหมายด้านการชำระเงินของสหภาพยุโรปนี้เป็นการปรับตัวตามสภาพเศรษฐกิจ สังคมและความเป็นอยู่ของประชาชน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของบริบทในการชำระเงิน โดยให้ความสำคัญกับทั้งสิทธิของผู้บริโภคและการให้บริการของสถาบันการเงินทั้งที่อยู่ในรูปแบบของธนาคารและไม่ใช่ธนาคารด้วย





## บทที่ 4

### วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงิน

การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นเป็นที่นิยมและมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปีตามสถิติที่รายงานโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ย่อมเกิดปัญหาการใช้งานที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาขัดข้องที่เกิดจากระบบเอง หรือการทุจริตจากมิจฉาชีพ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่ได้ระบุนิติสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการว่าเป็นไปในทิศทางใด สิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร ในทางปฏิบัติผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการนั้นจึงมีสิทธิหน้าที่ระหว่างกันตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ในบทนี้ผู้เขียนจะวิเคราะห์ข้อสัญญาการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละระบบที่แตกต่างกันไปซึ่งเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ และถูกผลกระทบความรับผิดชอบที่มากเกินไปจนสมควร รวมทั้งนำเสนอกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคและวิธีแก้ปัญหาในทางปฏิบัติ โดยแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 5 ประเด็นได้แก่ (1) ปัญหาด้านข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (2) ปัญหาการถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก (3) ปัญหาในการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (4) ปัญหาด้านการเยียวยาและการได้รับชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากผู้ให้บริการ และ (5) ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์เอกสารหลักฐาน

#### 4.1 ปัญหาด้านข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

##### 4.1.1 ข้อสัญญาในการใช้บริการบัตรเครดิต

การสมัครใช้บัตรเครดิตนั้นผู้ขอใช้บริการจะต้องลงนามในใบคำขอสมัครใช้บัตรเครดิตและตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขซึ่งเป็นสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งสัญญาจะแตกต่างกันไปตามแต่ผู้ให้บริการจะกำหนด จึงขอยกตัวอย่างในการพิจารณาโดยอ้างอิงจาก “ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิต” จากคู่มือการใช้บัตรเครดิตของธนาคารแห่งหนึ่ง (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารภาคผนวก จ.) ซึ่งจากการพิจารณาพบประเด็นที่ไม่เป็นธรรมกับผู้ใช้บริการ ในประเด็นดังต่อไปนี้

**4.1.1.1 เรื่องการเก็บรักษาบัตรและรหัสผ่าน** ผู้ให้บริการมักจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาบัตรเครดิต และหากเกิดการใช้บัตรเครดิตโดยผู้อื่นแม้จะเป็นไปด้วยความสมัครใจหรือไม่ก็ตาม ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการใช้บัตรเครดิตด้วย เนื่องจากผู้ใช้บริการมีหน้าที่ในการเก็บรักษาบัตรเครดิตไว้ตามข้อสัญญานั้นเอง ในกรณีของตัวอย่างที่กำหนดไว้ในข้อ 4. ดังนี้

“4. ผู้ถือบัตรต้องเก็บรักษาบัตรเครดิต และรหัสประจำตัว (Personal Identification Number-PIN) ที่ธนาคารออกให้ หรือที่จะได้มีการเปลี่ยนแปลงในภายหลังไว้เป็นอย่างดี มิให้บัตรเครดิตสูญหาย หรือทำให้บุคคลอื่นล่วงรู้รหัสประจำตัว และจะต้องไม่มอบหรือโอนบัตรเครดิต หรือรหัสประจำตัว ให้บุคคลอื่นใช้แทน หรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นผลให้บัตรเครดิตตกอยู่ในความครอบครองของ บุคคลอื่น หรือเป็นผลให้บุคคลอื่นทราบรหัสประจำตัวโดยเด็ดขาด และผู้ถือบัตรตกลงผูกพันและ และรับผิดชอบในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวดังกล่าวทุกประการ ทั้งนี้ หาก ผู้ถือบัตรไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ทำให้เกิดการกระทำทุจริต และ/หรือมีบุคคลอื่นนำ บัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวนั้นไปใช้ หรือมีการปลอมแปลงบัตรเครดิต หรือลายมือชื่อผู้ถือบัตรหรือด้วยวิธีการใดๆ ทำให้เกิดการหลงเชื่อ และ/หรือยอมรับการใช้บัตรเครดิตไป ผู้ถือบัตร ตกลงให้ถือว่า การกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำของผู้ถือบัตร และยินยอมรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายให้แก่ธนาคารหรือบุคคลอื่นใดในความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดังกล่าวด้วย”

ผู้ใช้บริการบัตรเครดิต (เจ้าของบัตรเครดิต) มีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบต่อหนี้อันเกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่ธนาคารออกให้แก่ตน ดังนั้น หากเจ้าของบัตรเครดิตได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการดูแลรักษาบัตรเครดิตแล้ว เจ้าของบัตรเครดิตจึงไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อหนี้อันเกิดจากบุคคลภายนอกใช้บัตรเครดิตโดยตนไม่ได้ยินยอม หรือการที่บุคคลอื่นใช้บัตรเครดิตตนโดยทุจริต เนื่องจากในกรณีนี้ผู้เสียหายคือธนาคารผู้ออกบัตร เพราะลักษณะของบัตรเครดิตก็คือธนาคารให้เครดิตแก่เจ้าของบัตรในการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ แล้วเจ้าของบัตรจึงจะชำระจำนวนเงินให้แก่ธนาคารภายในกำหนดที่ตกลงกัน หากผู้ใช้บริการเป็นผู้ยินยอมให้ผู้อื่นนำบัตรของตนไปใช้ชำระค่าสินค้า/บริการโดยความยินยอม เช่นนั้นผู้ใช้บริการก็ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในยอดหนี้เรียกเก็บที่เกิดขึ้น หรือหากจะเป็นกรณีถูกทุจริตหรือถูกหลอกลวงแต่หากสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บริการยินยอมให้บัตรเครดิตแก่ผู้ทุจริตไปโดยสมัครใจ เช่นนั้นผู้ใช้บริการมีส่วนที่ต้องรับผิดชอบหนี้เรียกเก็บเช่นกัน การนี้ เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงในปัจจุบัน ผู้ให้บริการจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาบัตรเครดิต เมื่อเกิดการใช้บัตรเครดิตจากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของบัตร เนื่องจากมีข้อกำหนดสัญญาเช่นนี้ ผู้ใช้บริการจึงมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการใช้บัตรเครดิตด้วย ทั้งนี้ กฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันก็ไม่ได้มีการระบุอย่างชัดเจนว่ากรณีเช่นนี้ ใครเป็นผู้เสียหาย นอกจากนี้ ในทางปฏิบัตินั้นผู้ใช้บริการมักผลักรหัสให้เจ้าของบัตรนั้นเป็นผู้เสียหายที่ต้องไปดำเนินการอายัดบัตร ยื่นคำร้องทักท้วงรายการ แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอื่นๆ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าข้อสัญญาดังกล่าวเป็นข้อตกลงให้ผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าของบัตรต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด การที่ผู้ใช้บริการยังคงอ้างหน้าที่ในการรักษาบัตรเพื่อให้เจ้าของบัตรต้อง

รับผิดชอบสมควร ข้อตกลงนี้จึงควรถูกกำหนดให้เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการเพราะการใช้บัตรเครดิตโดยผิดกฎหมายผู้ที่ต้องรับผิดชอบจะต้องเป็นผู้ที่กระทำผิด

4.1.1.2 เรื่องการใช้บัตรเครดิตและการหักทวงรายการ จากข้อกำหนดในข้อ 4. ที่ผู้ให้บริการกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาบัตรเครดิต แต่อย่างไรก็ดีหากเป็นการใช้บัตรเครดิตที่ไม่ถูกต้อง ผู้ให้บริการก็ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการหักทวงรายการใช้บัตรเครดิต ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขและต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้เท่านั้น ซึ่งตามตัวอย่างนั้นกำหนดไว้ในข้อ 5.2 ดังนี้

“5.2 การชำระค่าสินค้า บริการ และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนการชำระด้วยเงินสด ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า บริการ และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ แทน การชำระด้วยเงินสด ณ ร้านค้า สถานที่ให้บริการ หรือจุดบริการต่างๆ ที่ตกลงเป็นสถานที่รับบัตรเครดิต ของธนาคาร หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โปรแกรม หรือช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ใดๆ (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า “ร้านค้า”) ได้ โดยผู้ถือบัตรตกลงดังนี้

5.2.1 ผู้ถือบัตรจะต้องมีการใช้บัตรเครดิตกับร้านค้า รวมทั้งลงนามในเอกสารต่างๆ ตาม รูปแบบและวิธีการที่ธนาคาร และ/หรือร้านค้ากำหนด (ถ้ามี) เว้นแต่ในการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือ บริการจากร้านค้าบางรายที่มีข้อตกลงเฉพาะกับธนาคาร ผู้ถือบัตรอาจแจ้งความประสงค์ขอชำระค่า สินค้า และ/หรือบริการนั้นได้ โดยวิธีการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ร้านค้าทำการเรียกเก็บเงินนั้นจากธนาคาร และผู้ถือบัตรตกลงยินยอมดังนี้

(1) ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าเอกสารการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการของผู้ถือบัตรที่ ร้านค้าจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร เป็นเอกสารที่ถูกต้องสมบูรณ์ และถือเป็นคำสั่งของผู้ถือบัตรให้ธนาคารชำระเงินค่าสินค้า และ/หรือบริการให้แก่ร้านค้า เมื่อร้านค้า เรียกเก็บเงินจากธนาคาร ซึ่งมีผลผูกพันผู้ถือบัตรโดยไม่จำเป็นต้องมีลายมือชื่อของผู้ถือบัตรปรากฏใน เอกสารแต่อย่างใด

(2) กรณีที่ผู้ถือบัตรไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจากร้านค้าดังกล่าว เมื่อธนาคารได้รับการหักทวงจากผู้ถือบัตร ธนาคารจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรทันที หรือหากธนาคารเรียกเก็บเงินไปแล้ว ธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรทันที เว้นแต่ธนาคารจะพิสูจน์ได้ว่า ภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้ถือบัตรเอง และใช้สิทธิเรียกเงินคืนจากผู้ถือบัตรในภายหลัง

(3) ผู้ถือบัตรมีสิทธิที่จะขอยกเลิกการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการ ภายในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการ หรือภายใน 30 วัน

นับตั้งแต่วันถึงกำหนดการ ส่งมอบสินค้า และ/หรือให้บริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือให้บริการเป็น ลายลักษณ์อักษร หากผู้ถือบัตรพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้า และ/หรือบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรง กำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยในกรณีดังกล่าว ธนาคารจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร หากธนาคารเรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการภายในประเทศ ธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรภายใน ระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรแจ้ง และถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการ จากต่างประเทศธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ ผู้ถือบัตรแจ้ง ทั้งนี้ ในการทักท้วง และ/หรือการพิสูจน์ของผู้ถือบัตรดังกล่าว หากผู้ถือบัตรแสดงข้อความหรือพยานหลักฐานใดๆ อันเป็นเท็จ หรือกระทำโดยทุจริตไม่ว่าอย่างหนึ่งอย่างใด ผู้ถือบัตรจะต้อง รับผิดชอบใช้ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธนาคาร และ/หรือบุคคลอื่นใดทุกประการ”

การทักท้วงรายการนี้ เงื่อนไขกำหนดว่าเมื่อธนาคารได้รับการทักท้วงจากผู้ใช้บริการแล้วจะดำเนินการระงับการเรียกเก็บเงิน หรือหากเรียกเก็บเงินแล้วธนาคารจะคืนเงินดังกล่าวทันที การกำหนดดังกล่าวเป็นการกำหนดแบบกว้าง ไม่ได้ระบุวิธีการทักท้วงที่ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ ในทางปฏิบัติหากจะต้องทักท้วงรายการ ยกตัวอย่างกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นธนาคาร ผู้ใช้บริการจะต้องโทรแจ้งผู้ให้บริการ สามารถแจ้งได้ที่หมายเลข Call Center ของธนาคาร และดำเนินการเพื่อลงนามเอกสารทักท้วงรายการใช้จ่ายที่สาขาของธนาคาร ธนาคารจึงจะดำเนินการพิสูจน์รายการใช้จ่ายเพื่อทักท้วงรายการให้ต่อไป โดยไม่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนให้ผู้ใช้บริการทราบว่าดำเนินการแล้วเสร็จภายในกี่วัน จะได้รับเงินคืนภายในกี่วัน อีกทั้งการพิสูจน์รายการทั้งหมดดำเนินการโดยธนาคารโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการพิสูจน์ ผู้เขียนเห็นว่าผู้ให้บริการควรจะต้องให้รายละเอียดวิธีการทักท้วงและระยะเวลาดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย และควรคืนเงินให้ผู้บริการทันทีที่ครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ แม้ว่าธนาคารจะยังพิสูจน์ไม่แล้วเสร็จก็ตาม เพื่อกำหนดเป็นมาตรการเร่งรัดให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### 4.1.2 ข้อสัญญาในการใช้บริการ E-Wallet

ผู้บริโภคที่ประสงค์จะใช้บริการ E-Wallet จะต้องตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนสัญญาการใช้บริการระหว่างเจ้าของระบบและผู้ให้บริการ ซึ่งในกรณีของ E-Wallet ที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในวิทยานิพนธ์นี้ เรียกว่า “เงื่อนไขการให้บริการแอปพลิเคชัน E-Wallet” (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารภาคผนวก ฉ.) ซึ่งจากการพิจารณาพบประเด็นที่ไม่เป็นธรรมกับผู้บริการ ในเบื้องต้นดังต่อไปนี้

4.1.2.1 เรื่องการสงวนสิทธิการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้บริการระบบ ซึ่ง  
เป็นไปตามที่คาดหมายได้ว่าจะมีการกำหนดข้อสงวนสิทธิการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขโดยเจ้าของระบบ  
ตามข้อกำหนดในข้อ 1.3

“ 1.3 บริษัทสงวนสิทธิในการปรับปรุงหรือยกเลิกการบริการ หรือส่วนใด  
ส่วนหนึ่งของบริการ ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราว หรือตลอดไปได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการ  
ทราบล่วงหน้า”

แต่อย่างไรก็ดี ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยได้ใช้อำนาจตาม  
พระราชบัญญัติระบบการชำระเงินออกประกาศกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการ  
ให้บริการ ซึ่งกำหนดให้กรณีที่ใช้บริการได้รับภาระหรือได้รับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น จะต้องได้รับความ  
ยินยอมจากผู้ใช้บริการก่อนจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขได้

4.1.2.2 เรื่องการเก็บรักษารหัสผ่าน ในการใช้บริการ E-Wallet ผู้ใช้บริการจำเป็นต้อง  
กำหนดรหัสผ่าน (Password) เพื่อเป็นการระบุรหัสที่ใช้ในการระบุตัวตนในการทำรายการในระบบใน  
แต่ละครั้ง และตามข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นระบุให้เก็บ Password เป็นความลับ และหากเกิดความ  
เสียหายขึ้นจากรายการที่ระบุ Password ถูกต้องตามที่ผู้ใช้บริการกำหนดแล้ว ผู้ให้บริการก็ไม่ต้อง  
รับผิดชอบความเสียหายดังกล่าวอีก ตามข้อ 2.2

“ 2.2 ผู้ใช้บริการจะต้องเก็บรักษารหัสผ่านนี้ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว  
ของผู้ใช้บริการเท่านั้น ผู้ใช้บริการยอมรับว่าหากมีการทำรายการใด ๆ โดยใช้รหัสผ่านของผู้ใช้บริการ  
ให้ถือว่าเป็นการกระทำโดยตัวของผู้ใช้บริการเองทุกประการ โดยบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบในความ  
เสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำรายการใด ๆ ภายใต้บัญชีของผู้ใช้บริการจากการใช้รหัสผ่านดังกล่าว”

การเก็บรักษาหุสนี้เทียบเคียงได้กับกรณีการเก็บรักษาบัตรเครดิตในข้อ  
4.1.1.1 ข้างต้น หากผู้ใช้บริการได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการเก็บรักษาหุสนแล้ว  
ผู้ใช้บริการจึงไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อหนี้ันเกิดจากบุคคลภายนอกทำธุรกรรมโดยตนไม่ได้ยินยอม  
แต่เนื่องจากบริการ E-Money นี้ ันที่ที่เกิดการทำธุรกรรมใช้จ่ายโดยไม่ชอบ เงินอิเล็กทรอนิกส์ใน  
บัญชีจะถูกหักออกจากบัญชี เห็นว่าผู้ให้บริการควรจะต้องกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย  
กำหนดวิธีการทักท้วงและวิธีการติดตามเงินคืนให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยควรจะต้องกำหนดในเงื่อนไขการ  
ใช้บริการให้ชัดเจน และอธิบายให้ผู้บริการเข้าใจง่ายด้วย แต่ในทางปฏิบัติในปัจจุบัน เมื่อเกิดการ  
ทุจริตเกิดขึ้น ผู้ให้บริการมักอ้างข้อสัญญาโดยกล่าวอ้างว่าผู้ใช้บริการไม่ใช้ความระมัดระวังในการดูแล  
บัญชีของตน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าข้อสัญญาดังกล่าวเป็นข้อตกลงให้ผู้บริการต้องรับผิดชอบหรือรับภาระ  
มากกว่าที่กฎหมายกำหนด และต้องรับผิดชอบสมควร ข้อตกลงนี้จึงควรถูกกำหนดให้เป็นข้อสัญญาที่  
ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการเพราะถูกทุจริตผู้ที่ต้องรับผิดชอบจะต้องเป็นผู้ที่กระทำผิด

4.1.2.3 เรื่องการจำกัดความรับผิดของผู้ให้บริการ ในประเด็นการรับผิดชอบต่อเงินที่สูญหายจากความผิดพลาดต่างๆ ผู้ให้บริการได้จำกัดความรับผิดของตนไว้ในทุกกรณี ดังข้อกำหนดต่อไปนี้

“2.17 ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใดๆ กับบัญชี ทรูมันนี่ของผู้ให้บริการได้

2.17.1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่ถูกระงับบริการ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใดๆ กับบัญชีทรูมันนี่ของผู้ให้บริการได้ จนกว่าการระงับบริการจะถูยกยกเลิก

2.17.2 ผู้ใช้บริการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่ของบริษัท หรือยกเลิกการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวถูยกยกเลิกด้วยเหตุผลอื่นใด ในกรณีดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ผู้ใช้บริการจะต้องนำเงินออกจากบัญชีทรูมันนี่ของผู้ใช้บริการก่อนเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือก่อนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวจะถูกระงับ หรือถูยกยกเลิก และปิดบัญชีทรูมันนี่ มิฉะนั้น บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ

2.18 บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชี (E-Wallet) อันเนื่องมาจากโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการสูญหาย ถูกขโมย ถูกหลอกหลวง หรือ จากเหตุสุดวิสัยอื่นใด โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งระงับการใช้เงินในบัญชี (E-Wallet) ต่อบริษัททันที โดยแจ้งความประสงค์ขอระงับการใช้เงินในบัญชี (E-Wallet) ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มายังหมายเลข 1240 หรือ สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่สาขาของบริษัท (รายละเอียดข้อ 4.1)

2.19 บริษัทจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชี (E-Wallet) อันเนื่องมาจาก Malware หรือ computer virus หรือจากการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเงินในบัญชี (E-Wallet)”

ผู้ให้บริการจะกำหนดเงื่อนไขจำกัดความรับผิดของตน แม้จะเกิดความเสียหายหรือสูญหายกับบัญชีไม่ว่าจะกรณีใดๆ แม้โดยไม่ใช่การกระทำผิดของผู้ให้บริการ เนื่องจากมีข้อกำหนดสัญญาเช่นนี้ ผู้ใช้บริการจึงมีหน้าที่ต้องรับภาระความเสียหายแม้จะถูกกระทำโดยทุจริตด้วย ทั้งนี้ในกรณีที่ถูกรับการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ใช้บริการไม่อาจเข้าแก้ไขหรือระมัดระวังต่อปัญหาดังกล่าวได้เลยแม้แต่น้อย หน้าที่การปกป้องรักษาและระมัดระวังการถูกโจมตีทาง

อิเล็กทรอนิกส์ต่อระบบการให้บริการยอมเป็นของผู้ให้บริการ เมื่อเกิดความเสียหายด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ต้องรับผิดชอบในขั้นต้นจึงควรจะต้องเป็นผู้ให้บริการ ไม่ใช่การผลักภาระการรับผิดชอบให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ในทางปฏิบัตินั้นผู้ให้บริการมักผลักภาระให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เสียหายที่ต้องไปแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และดำเนินการอื่นๆ เพื่อตามหาผู้กระทำผิด และติดตามเงินของตนคืน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าข้อสัญญาดังกล่าวเป็นข้อตกลงให้ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด การที่ผู้ให้บริการยังคงอ้างข้อสัญญาดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบสมควร ข้อตกลงนี้จึงควรถูกกำหนดให้เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ และไม่ควรให้มีการจำกัดความรับผิดของผู้ให้บริการ หากว่าเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดขึ้นผู้ให้บริการมีส่วนผิดในหน้าที่ของตน

ข้อที่น่าสังเกตคือ ผู้ใช้บริการต้องแลกเงินของตนเพื่อให้ได้ e-Money และถูกเก็บอยู่ในระบบของผู้ให้บริการ เพราะลักษณะของ e-Money คือมูลค่าเงินที่บันทึกในชิพคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบัตรพลาสติก หรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์มือถือ หรือเงินที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการแทนการชำระด้วยเงินสดตามร้านค้าที่รับชำระ

ดังนั้น e-Money ที่ผู้ใช้บริการมีอยู่และเก็บอยู่ในระบบของผู้ให้บริการ จึงอาจเทียบเคียงได้กับการฝากเงิน หากตีความว่า e-Money คือเงินอย่างหนึ่ง ผู้ให้บริการจึงควรมีหน้าที่ต้องดูแล E-Money เทียบเท่ากับผู้รับฝากเงิน ความเสียหายหรือสูญหายที่เกิดกับ E-Money ควรตกเป็นพับแก่ผู้ให้บริการ

#### 4.1.3 ข้อสัญญาในการใช้บริการแอปพลิเคชันโอนเงินของธนาคาร

ในปัจจุบันแอปพลิเคชันที่ให้บริการโดยธนาคารนั้นเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก แทบทุกธนาคาร โดยผู้บริโภคที่ประสงค์จะใช้บริการ APPLICATION จะต้องตกลงยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนสัญญาการใช้บริการระหว่างเจ้าของระบบและผู้ใช้บริการ ซึ่งในกรณีของแอปพลิเคชันโอนเงินของธนาคารที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในวิทยานิพนธ์นี้ เรียกว่า “ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ APPLICATION” (รายละเอียดปรากฏตามเอกสารภาคผนวก ช.) ซึ่งจากการพิจารณาพบประเด็นที่ไม่เป็นธรรมกับผู้ใช้บริการ ในเบื้องต้นดังต่อไปนี้

4.1.3.1 เรื่องการสงวนสิทธิการเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาล่วงหน้า เดิมในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ APPLICATION ฉบับเดิมได้ระบุสงวนสิทธิการเปลี่ยนแปลงโดยเจ้าของระบบไว้ ดังนี้

“ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการต่างๆ ได้ตามแต่จะเห็นสมควร โดยธนาคารจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นคราวๆ โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ด้วย”

แต่อย่างไรก็ดี ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยได้ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน ออกประกาศกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งกำหนดให้กรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับภาระหรือได้รับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการก่อนจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขได้ ดังนั้น ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ APPLICATION ฉบับล่าสุด ได้กำหนดให้สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวเรียบร้อยแล้วดังนี้

#### “การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการ

(1) หากเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดภาระหรือความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลเมื่อผู้ใช้บริการให้ความยินยอม

(2) หากเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขอื่น ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยหากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ (เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้บริการที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้) ธนาคารจะสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือ ระยะเวลาอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(3) หากมีกฎหมายและ/หรือกฎเกณฑ์กำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ไว้เป็นการเฉพาะเป็น น้อย่างอื่น ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและ/หรือ กฎเกณฑ์ดังกล่าวได้”

4.1.3.2 เรื่องการเก็บรักษา “เครื่องมือออนไลน์” เนื่องจากในการใช้บริการจะต้องมีการใช้รหัสผ่าน (“PIN”) และ/หรือ รหัส One Time Password (OTP) และ/หรือ Password และ/หรือ เครื่องมืออื่นใดที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นเครื่องมือในการ Log in เพื่อเข้าใช้บริการตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ และ/หรือเพื่อการยืนยันการใช้บริการต่าง ๆ (รวมเรียกว่า “เครื่องมือออนไลน์”) ซึ่งผู้ใช้บริการมีหน้าที่เก็บรักษาเครื่องมือออนไลน์ แม้ว่าจะมีผู้อื่นใช้เครื่องมือออนไลน์ของเราโดยมิชอบ เราก็จะต้องรับผิดชอบด้วยเนื่องจากข้อกำหนดได้ระบุไว้ให้ถือเป็นการทำธุรกรรมโดยเราเองอย่างสมบูรณ์ ตามข้อ 4.5

“4.5 การกระทำใดๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ การสมัครและใช้บริการต่างๆ การโอนเงิน การขอและเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ การตรวจสอบ/พิสูจน์ตัวตน การอนุมัติการ



ทำธุรกรรมต่างๆ การตกลงยอมรับ/แก้ไข/เปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติม เกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไข/บริการ/อัตราค่าธรรมเนียม ของการใช้บริการต่างๆ ทั้งของธนาคารและ/หรือของบุคคล/นิติบุคคลใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำของผู้ใช้บริการเอง หรือเป็นการกระทำของบุคคลอื่นใด หากได้กระทำไปโดยการใช้เครื่องมือโอนเงินแล้ว ผู้ใช้บริการตกลงให้ถือว่าถูกต้องสมบูรณ์ และให้มีผลผูกพัน ผู้ใช้บริการเสมือนหนึ่งได้กระทำโดยผู้ให้บริการเอง รวมทั้งให้ถือว่าเป็นการที่ผู้ให้บริการได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ไว้แก่ธนาคารเพื่อเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมในครั้งนั้นๆ โดยถูกต้องสมบูรณ์แล้ว นับตั้งแต่วันที่มีการยืนยันทำธุรกรรม ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับและรับทราบถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่จำเป็นต้องมีเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดยืนยันเพิ่มเติม และ/หรือมอบให้แก่ธนาคารอีก เว้นแต่ธนาคารกำหนดเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องตรวจสอบยอดเงินภายหลังจากทำรายการทุกครั้ง”

การเก็บรักษาเครื่องมือโอนเงินเทียบเคียงได้กับกรณีการเก็บรักษาบัตรเครดิตในข้อ 4.1.1.1 และการเก็บรักษารหัสผ่านในข้อ 4.1.2.2 ข้างต้น หากผู้ให้บริการได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการเก็บรักษาเครื่องมือโอนเงินแล้ว ผู้ใช้บริการจึงไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อธุรกรรมโดยที่ตนไม่ได้ยินยอม แต่เนื่องจากบริการนี้ ทันทีที่เกิดการทำธุรกรรมโอนเงินโดยไม่ชอบ เงินจะถูกหักออกจากบัญชีทันที เห็นว่าผู้ให้บริการควรจะต้องกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยกำหนดวิธีการหักทวงและวิธีการคืนเงินให้แก่ผู้ให้บริการ โดยควรจะต้องกำหนดในเงื่อนไขการใช้บริการให้ชัดเจน และอธิบายให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย รวมถึงควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการเพื่อคืนเงินด้วย

4.1.3.3 เรื่องการถอนเงินสดโดยไม่ต้องใช้บัตร ในปัจจุบันหลายธนาคารให้บริการถอนเงินสดจากตู้ ATM โดยไม่ใช้บัตร แต่ใช้วิธีการส่งการบนแอปพลิเคชันของธนาคาร APPLICATION เองก็มีบริการดังกล่าวเช่นกัน แม้จะเป็นการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ แต่ในกรณีนี้หากเกิดกรณีที่มีการถอนเงินโดยมิชอบ ผู้ให้บริการก็ได้กำหนดความรับผิดชอบไว้โดยให้ถือว่าเป็นการกระทำโดยชอบของผู้ใช้บริการแล้ว โดยระบุเงื่อนไขดังกล่าวไว้ในข้อ 15.4 ดังนี้

#### “5.14 บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร (Cardless Withdrawal)

5.14.1 ผู้ใช้บริการสามารถเบิกถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่ผูกกับบริการ APPLICATION หรือจากวงเงินสินเชื่อ/บัตรที่ผู้ใช้บริการมีอยู่กับธนาคารโดยไม่ใช้บัตรได้ ตามขั้นตอนและวิธีการที่ธนาคารกำหนดและตามที่ธนาคารเปิดให้บริการในแต่ละขณะ โดยต้องทำรายการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ที่เครื่อง ATM ภายในวงเงินรวมกันไม่เกิน 200,000 บาท/วัน หรือที่สาขาของธนาคาร หรือที่ตัวแทนของธนาคาร ภายใน

วงเงินที่ธนาคารประกาศกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องดำเนินการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบริการ APPLICATION หากเกินระยะเวลาดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถเบิกถอนเงินรายการนั้นได้

5.14.2 ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกรายการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรที่ผู้ให้บริการได้ทำรายการผ่าน APPLICATION แล้วแต่ยังไม่ได้ทำรายการได้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ธนาคารกำหนดผ่านบริการ APPLICATION

5.14.3 ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับว่า หากมีการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรโดยการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ไม่ว่าจะเป็นการกระทำของผู้ใช้บริการเอง หรือเป็นการกระทำของบุคคลอื่นใดแล้ว ถือว่าการทำรายการดังกล่าวถูกต้องสมบูรณ์ และผูกพันผู้ให้บริการทุกประการเสมือนหนึ่งได้กระทำโดยผู้ให้บริการเอง โดยผู้ให้บริการไม่ต้องลงลายมือชื่อในเอกสารใดๆ”

ผู้ให้บริการจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้บริการยอมรับว่าแม้จะเกิดการถอนเงินโดยไม่ใช้การกระทำของผู้บริการ ก็เชื่อว่าการทำรายการนั้นถูกต้องสมบูรณ์โดยที่ผู้บริการต้องยอมรับการทำธุรกรรมดังกล่าว เนื่องจากมีข้อกำหนดสัญญาเช่นนี้ ผู้บริการจึงมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการถอนเงินโดยสุจริตด้วย ทั้งนี้ ในทางปฏิบัตินั้นผู้ให้บริการมักผลักระให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้เสียหายที่ต้องไปดำเนินการยื่นคำร้องทักท้วงรายการ แจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และอื่นๆ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าข้อสัญญาดังกล่าวเป็นข้อตกลงให้ผู้บริการต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด การที่ผู้ให้บริการยังคงอ้างข้อสัญญาดังกล่าวเพื่อให้ผู้บริการต้องรับผิดชอบเกินสมควร ข้อตกลงนี้จึงควรถูกกำหนดให้เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริการเพราะการถอนเงินโดยผิดกฎหมายผู้ที่ต้องรับผิดชอบจะต้องเป็นผู้ที่กระทำผิด

#### 4.1.4 สรุปปัญหาที่พบจากข้อสัญญาในบริการการชำระเงิน

จากประเด็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริการการชำระเงินจะพบว่ารูปแบบของการทำสัญญาในการให้บริการการชำระเงินนั้นผู้ประกอบการธุรกิจกำหนดข้อสัญญาต่างๆไว้ล่วงหน้าแล้วนำมาใช้กับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่เป็นผู้บริโภคที่เรียกว่า “สัญญาสำเร็จรูป” ซึ่งสร้างโอกาสกำหนดข้อสัญญาล่วงหน้าฝ่ายเดียวจึงอาจกำหนดข้อสัญญาที่ให้ตนได้เปรียบเกินสมควรในลักษณะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของตน หรือให้ตนมีสิทธิที่เหนือกว่าหรือผลักระให้ฝ่ายผู้บริโภคเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดอันเป็นประเด็นที่สามารถตีความได้ว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้จึงมีความเสี่ยงต่อปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา ทั้งยังไม่รู้ถึงข้อมูลที่สำคัญที่เป็นข้อสัญญาหรือไม่เข้าใจถึงเนื้อหาสาระละเอียดของข้อสัญญา

โดยชัดเจน เพราะผู้ให้บริการจะต้องตกลงยอมรับข้อกำหนดเหล่านั้นจึงจะสามารถเข้าใช้บริการได้ ซึ่งผู้ให้บริการก็ไม่ได้มีทางเลือกในการเข้าใช้บริการนัก เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มักจะมีการกำหนดข้อสัญญาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แม้ว่าผู้ให้บริการทางการเงินอย่างเป็นทางการจะเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ให้บริการทางการเงิน

โดยสรุปประเด็นที่พบในข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บริการการชำระเงินได้ดังนี้

#### 4.1.4.1 การเก็บรักษาสื่อการชำระเงิน

ผู้ให้บริการมักผลกระทบความรับผิดชอบในความเสียหายหรือสูญหายในกรณีที่เกิดจากการกระทำโดยทุจริต โดยอ้างข้อสัญญาที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการเก็บรักษาสื่อการชำระเงิน ในกรณีนี้ผู้เขียนเห็นว่าหากผู้ให้บริการได้ใช้ความระมัดระวังตามสมควรในการเก็บรักษาสื่อการชำระเงินแล้ว ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบต่อธุรกรรมโดยที่ตนไม่ได้ยินยอม

ในส่วนกฎหมายที่ว่าด้วยการฝากเงินนั้น หากเงินที่ฝากสูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากจำเป็นต้องคืนเงินจำนวนที่ฝากไว้ หากเปรียบเทียบกับกรณีการให้บริการการชำระเงินโดยวิธีการโอนเงิน ชัดเจนว่าหากเกิดความเสียหายหรือสูญหายย่อมตกเป็นพับแก่ธนาคารในฐานะผู้รับฝากเงิน อีกทั้งหากอ้างอิงจาก Model Law on International Credit Transfer ของ UNCITRAL ที่ระบุว่าหากผู้โอนสามารถพิสูจน์ได้ว่า คำสั่งโอนไม่ใช่ของตนหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ ผู้โอนไม่ต้องผูกพันต่อคำสั่งดังกล่าว แม้การโอนจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วก็ตาม

แต่ในกฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer Act หรือ EFT) ของสหรัฐอเมริกาคุ้มครองผู้ให้บริการเข้มข้นในระดับที่หากผู้ให้บริการทักท้วงรายการที่ผิดพลาดแล้วผู้ให้บริการยังพิสูจน์ไม่ได้ว่ารายการนั้นเกิดจากคำสั่งโดยชอบ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงิน (หรือคืนเครดิตเงินในกรณีของบัตรเครดิต) จำนวนที่ถูกทักท้วงเข้าบัญชีให้ผู้ให้บริการโดยไม่มีสิทธิระงับการเบิกถอนเงินจำนวนดังกล่าวด้วย แต่ที่ตั้งอยู่บนกรณีที่ผู้ให้บริการต้องทักท้วงภายในกำหนดเวลา แต่หากเกินกว่ากำหนดเวลาการทักท้วง กฎหมายของสหรัฐอเมริกาก็ได้มีการระบุจำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ให้บริการต้องรับภาระในกรณีที่ทักท้วงไม่ทันกำหนดเวลาดังกล่าว

#### 4.1.4.2 การทักท้วงรายการที่ผิดพลาด หรือรายการที่ไม่ได้เกิดจากความยินยอมของผู้ใช้บริการ

หลักการสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคคือ สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ จึงควรมีเกณฑ์กำกับให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลการใช้บริการและการดำเนินการต่างๆ โดยเฉพาะวิธีการทักท้วงรายการที่ผิดพลาดหรือรายการที่ไม่ได้เกิดจากความยินยอมของผู้ให้บริการให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งในบริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นี้ยังไม่มีกรอบเกณฑ์กำกับเกี่ยวกับข้อกำหนดรายละเอียดของข้อความในการสื่อสารข้อมูลการใช้บริการ รวมถึงการดำเนินการเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ซึ่งในเรื่องการทักท้วงรายการนั้น ผู้เขียนเห็นว่ากฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer Act หรือ EFT) ของสหรัฐอเมริกาที่มีการคุ้มครองผู้ใช้บริการที่น่าสนใจและควรนำมาปรับใช้ตามที่ได้กล่าวในข้อก่อนหน้า

#### 4.1.4.3 การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไข

โดยผู้ให้บริการมักกำหนดข้อสัญญาให้ตนแต่เพียงฝ่ายเดียวสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการต่างๆ หลังจากที่ผู้ใช้บริการได้เข้าทำสัญญาแล้ว ซึ่งการพิจารณาเปลี่ยนแปลงนี้เป็นไปตามแต่ที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร ซึ่งบางสัญญาระบุกรอบเวลาไว้กว้างๆ ว่าจะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือภายใน 30 วัน หรือบางสัญญาก็ไม่ได้ระบุกรอบเวลาในการแจ้งให้ทราบได้เลย กรณีนี้เห็นควรให้ต้องมีการกำหนดกรอบเวลาในการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในกรณีการเปลี่ยนแปลงสัญญาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อความการเปลี่ยนแปลงที่กระทบกับตน และควรให้การคุ้มครองเพิ่มเติมในกรณีนี้ด้วย เช่นมีการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแลผู้ให้บริการว่าการเปลี่ยนแปลงข้อสัญญานั้นส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการเกินความจำเป็นหรือไม่

ซึ่งในส่วนของ การคุ้มครองเรื่องการเปลี่ยนแปลงสัญญานั้น ผู้เขียนเห็นว่าหากการเปลี่ยนแปลงสัญญานั้นก่อให้เกิดภาระแก่ผู้ใช้บริการเกินสมควร (ตัวอย่างเช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิต การเปลี่ยนวิธีคำนวณดอกเบี้ยที่ทำให้ผู้ใช้บริการต้องจ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น การถูกระงับใช้บริการโดยไม่ใช่ความผิดของผู้ใช้บริการ) ควรได้รับความยินยอมก่อนหรืออย่างน้อยก็ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนการเปลี่ยนแปลงนั้นจะมีผล โดยอาจแบ่งระดับการเปลี่ยนแปลงสัญญาออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดภาระหรือได้รับความเสี่ยงเพิ่มขึ้นต้องได้รับความยินยอม ซึ่งในทางปฏิบัติจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าและมีระยะเวลาเพียงพอในการปฏิเสธ (เช่น 30 วัน) โดยหากไม่ได้รับการปฏิเสธ ให้ถือว่าผู้ใช้บริการยินยอม (สิทธิ opt out)

(2) หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระทบการใช้บริการจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

(3) หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปลี่ยนตามกฎหมายและ/หรือกฎเกณฑ์ สามารถเปลี่ยนได้และมีผลทันที

#### 4.1.4.4 การจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการไม่ควรจำกัดความรับผิดชอบของตน หรือไม่ควรรออ้างหน้าที่ตามที่ระบุในสัญญาเพื่อกล่าวอ้างให้ผู้ใช้บริการมีส่วนในความเสียหาย ซึ่งเป็นการกำหนดภาระหน้าที่เกินความจำเป็นให้แก่ผู้ใช้บริการ

## 4.2 ปัญหาการถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก

### 4.2.1 กรณีที่ผู้บริโภคมมีส่วนเกี่ยวข้อง

#### 4.2.1 ลิ้มบัตรไว้ที่ตู้ ATM

กรณีเจ้าของบัตรลิ้มบัตรของตนหรือไม่นั้นสามารถพิสูจน์ได้ด้วยภาพจากกล้องวงจรปิด ซึ่งตามปกติจะติดตั้งบริเวณตู้ ATM ทุกเครื่อง หากเป็นกรณีที่พิสูจน์ได้ว่าผู้ใช้บัตรลิ้มบัตรจริง ทำให้มีฉ้อโกงได้บัตรไปด้วยความประมาทเลินเล่อของผู้ใช้บัตรเอง ทั้งนี้ ทันทที่ที่รู้ว่าตนลิ้มบัตร เจ้าของบัตรมีหน้าที่จะต้องแจ้งอายัดบัตรทันทีเพื่อยับยั้งการใช้บัตรโดยบุคคลอื่น แต่หากเกิดกรณีที่เจ้าของบัตรลิ้มบัตรไว้และไม่รู้ตัวว่าตนลิ้มบัตร ทำให้ไม่ได้ดำเนินการอายัดบัตรของตนทันที กรณีเท่ากับว่าทั้งหน้าที่ในการเก็บรักษาบัตรรวมถึงหน้าที่ให้การยับยั้งการใช้บัตรของตนโดยมิชอบนั้น เจ้าของบัตรประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ตนต้องเสียหายทั้งสิ้น

ซึ่งการก่อความเสียหายด้วยบัตรที่ขโมยนั้น หากจะกดเงินสดในบัญชีจำเป็นจะต้องรู้รหัสของบัตร ซึ่งระบบของตู้ ATM เองก็จะมีระบบป้องกันในกรณีการกดรหัสผิด 3 ครั้งแล้วตู้จะดึงบัตรไว้ให้เจ้าของบัตรติดต่อกับสาขาของธนาคารเพื่อยืนยันตัวตนว่าเป็นเจ้าของบัตรและดำเนินการเปลี่ยนรหัสหรือออกบัตรใบใหม่ต่อไป โอกาสที่ผู้ขโมยบัตรจะสามารถกดเงินสดได้จึงมีน้อยมาก

แต่หากบัตรดังกล่าวเป็นบัตรเครดิต เนื่องจากปัจจุบันบัตรเครดิตนั้นสามารถกดเงินสดได้ ไม่ว่าจะเป็นบริการการผูกบัตรเครดิตกับบัญชีเงินฝากโดยตรง หรือกดเงินสดจากบัตรเครดิตแบบการให้กู้เงินโดยใช้บัตรเครดิต หรือบัตรเดบิตที่สามารถใช้ชำระค่าสินค้า/บริการได้ ผู้ขโมยบัตรอาจใช้ช่องทางดังกล่าวในการก่อความเสียหาย เพราะในการใช้บัตรเดบิต/บัตรเครดิตชำระค่าสินค้า/บริการนั้น แม้จะมีชื่อเจ้าของบัตรตัวจริงอยู่บนบัตร แต่โดยทั่วไปร้านค้าไม่ได้ร้องขอดูบัตรประชาชนเพื่อตรวจสอบการใช้บัตร และเมื่อจะต้องลงนามในใบสลิป ร้านค้าก็ไม่สามารถเทียบลายมือชื่อเจ้าของบัตรได้ ทำให้ผู้ขโมยบัตรสามารถใช้บัตรชำระค่าสินค้า/บริการได้โดยง่าย ซึ่งเมื่อผู้ขโมยบัตรใช้บัตรชำระค่าสินค้า/บริการจะมีรายการใช้จ่ายปรากฏในรายการเรียกเก็บเงิน เจ้าของบัตรมีหน้าที่ต้องตรวจสอบรายการดังกล่าวและทักท้วงรายการหากไม่ใช่รายการที่ตนใช้จ่าย ซึ่งโดยปกติการทักท้วงรายการ เจ้าของบัตรจำเป็นต้องไปดำเนินการกรอกเอกสารเพื่อทักท้วงรายการที่สาขาของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารดำเนินการเรื่องการทักท้วงไปยังผู้ให้บริการเครือข่ายบัตร ซึ่งจะมีการตรวจสอบรายการว่าเป็นรายการที่เกิดการใช้จ่ายจริงหรือไม่ เมื่อตรวจสอบไปยังร้านค้าพบว่ามี การซื้อสินค้า/บริการจริง แต่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นเจ้าของบัตรหรือไม่ กรณีนี้หากพิจารณาข้อสัญญาการใช้บัตรเครดิตตามตัวอย่างพบว่าเป็นกรณีที่กำหนดไว้ในข้อ 9. ผู้ถือบัตรมีหน้าที่ต้องตรวจสอบรายการและทักท้วงภายในกำหนดเวลาที่ธนาคารผู้ออกบัตรกำหนดไว้ในข้อสัญญา

“9. ทุกครั้งที่มีการใช้บัตรเครดิต (โดยยกเว้นในบางกรณี เช่น การสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจาก ร้านค้าโดยวิธีการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือเป็นลาย

ลักษณะอักษร หรือตามที่ธนาคารจะ มีการกำหนดต่อไป) ผู้ถือบัตรจะได้รับสำเนาใบบันทึกรายการขาย หรือหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตแทนการชำระเงินสด (Sales Slip) และ/หรือหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance Slip) เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบกับใบแจ้งยอดบัญชี หรือใบแจ้งยอด รายการบัตรเครดิต (Credit Card Statement) (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า “ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต”) ซึ่งธนาคารจะจัดทำใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าว ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของเอกสาร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเป็นรายเดือน โดยธนาคารจะส่งใบแจ้งยอด รายการบัตรเครดิตไปยังที่อยู่ของผู้ถือบัตร หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้ถือบัตรแจ้งไว้กับ ธนาคาร เพื่อให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนวันถึงกำหนดชำระเงินไม่น้อยกว่า 10 วัน โดยไม่ต้องแนบ หรือแสดงหลักฐานประกอบรายการเรียกเก็บแต่ละรายการแต่อย่างใด โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ตรวจสอบ รายการที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าวทุกครั้ง และในกรณีที่ผู้ถือบัตรตรวจพบว่า มีรายการใช้จ่ายใดๆ ที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ผู้ถือบัตรมีสิทธิทักท้วงโดยจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ธนาคารทราบภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตจากธนาคาร หากผู้ถือบัตรไม่ทักท้วงภายในระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการเรียกเก็บเงินตามรายละเอียดที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าว เว้นแต่ผู้ถือบัตรจะสามารถพิสูจน์ให้ธนาคารเห็นได้อย่างชัดเจนว่า รายการใช้จ่ายตามที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตที่ไม่ถูกต้องนั้น ไม่ได้เป็นเพราะความผิดพลาดหรือความบกพร่องของผู้ถือบัตรเอง ในกรณีเช่นนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ถือบัตรที่จะโต้แย้งในภายหลัง แต่ผู้ถือบัตรจะต้องทักท้วงภายในระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตจากธนาคาร”

4.2.1.2 ดำเนินการผิดพลาดด้วยตนเอง เช่น กดรหัสบัญชีปลายทางผิดพลาด หรือดำเนินการตามคำบอกของมิฉฉาชีพด้วยตนเอง โดยมิฉฉาชีพอาจสวมรอยเป็นเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก ทำที่เคือคร้อนขอยืมเงิน หรือถูกมิฉฉาชีพหลอกให้ส่งข้อมูลส่วนตัวให้ เพื่อลงทะเบียนหรือสมัครอะไรบางอย่างที่มีสิทธิประโยชน์ หรือมาในคราบของลูกค้า ส่งสลิปโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ปลอมให้ หรือส่งภาพแคปเจอร์หน้าจอระหว่างที่กำลังจะโอนเงิน แต่ไม่มีการโอนเงินเกิดขึ้นจริง ซึ่งกรณีเหล่านี้เกิดจากการกระทำโดยผู้เสียหาย จึงไม่อาจเรียกร้องให้ผู้ให้บริการการชำระเงินรับผิดชอบค่าเสียหายได้ แต่สามารถขอความช่วยเหลือโดยการขอข้อมูลเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีต่อไป

#### 4.2.2 กรณีที่เกิดจากบุคคลภายนอกโดยแท้ (ผู้บริโภคไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง)

4.2.2.1 การเจาะระบบของธนาคารและ/หรือบัญชีของผู้ใช้บริการโดยแฮกเกอร์

ข่าวจากสำนักข่าวโพสทูเดย์ออนไลน์ระบุว่าเกี่ยวกับการโดนเจาะระบบของธนาคารในประเทศเม็กซิโก โดยข่าวแจ้งว่าธนาคาร 5 แห่งถูกเจาะระบบและเงินสูญหายไปจำนวนเกือบ 500

ล้านบาท<sup>21</sup> อ้างจากสำนักข่าวรอยเตอร์ซึ่งรายงานว่า ผู้ว่าการธนาคารกลางเม็กซิโก นายอเลฆันโดร ดี เอช เดอ ลีออน ได้ออกมายอมรับว่ามีการพบสถาบันการเงินในเม็กซิโกจำนวน 5 แห่งถูกแฮกเงินออกไปจากระบบไปราว 300 ล้านเปโซ หรือราว 490 ล้านบาท รายงานระบุว่าแฮกเกอร์ได้ทำการส่งโอนเงินข้ามธนาคารไปยังบัญชีปลอมจำนวนหลายร้อยรายการ ตั้งแต่จำนวนเงินหลักหมื่นเปโซไปจนถึงหลายแสนเปโซ ในช่วงสองสัปดาห์ที่ผ่านมา ซึ่งขณะนี้ทางธนาคารกลางเม็กซิโกยอมรับว่ายังไม่สามารถแกะรอยได้ โดยเจ้าหน้าที่สอบสวนคาดว่าคนร้ายใช้วิธีการเจาะระบบเชื่อมต่อของธนาคารพาณิชย์กับระบบชำระเงินของธนาคารกลางที่เรียกว่า SPEI (ลักษณะคล้ายกับพร้อมเพย์ของไทย) อย่างไรก็ตามแหล่งข่าวระบุว่าอาจจะมีคนในธนาคารรู้เห็นด้วย เนื่องจากพบรายงานก่อนหน้านี้ว่า มีการถอนเงินสดจากธนาคารสีกว่าแห่งทั่วประเทศทันทีที่มีการส่งคำสั่งโอนเงินหลอกหลวงหลายร้อยครั้ง ซึ่งถือเป็นเรื่องผิดปกติ ชาวดังกล่าวสร้างผลกระทบให้กับระบบการเงินในประเทศแถบอเมริกาใต้อย่างมาก เนื่องจากเหตุการณ์นี้ซ้ำรอยกับเหตุธนาคารกลางบังกลาเทศถูกเจาะระบบไป 81 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ราว 2,590 ล้านบาท) เมื่อปี 2559 ที่ผ่านมา ซึ่งกรณีธนาคารกลางบังกลาเทศคาดว่าโจรใช้วิธีปลอมแปลงเซิร์ฟเวอร์ปิดที่อยู่และตัวตนขณะธุรกรรมทางการเงินและใช้มัลแวร์เจาะระบบธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ เมื่อย้อนกลับไปดูข่าวเก่าจะพบว่ามีกระแสระบบของธนาคารมาโดยตลอด ยกตัวอย่างกรณีการเจาะระบบข้อมูลธนาคารแอฟริกาใต้และถอนเงินจากตู้ ATM ในประเทศญี่ปุ่น กรณีนี้ธนาคาร Standard Bank ถูกเจาะระบบและขโมยข้อมูล<sup>22</sup> ได้เงินไปจำนวนกว่า 430 ล้านบาท ผ่านการถอนเงินสดออกจาก ATM ในญี่ปุ่น ชาวรายงานการจำลองเหตุการณ์ตามลำดับ คาดว่าต้องมีการเตรียมการดังนี้

- ทำบัตรเครดิตปลอม เพราะบัตรที่ใช้กด ATM เป็นบัตรปลอมทุกใบ แต่ที่กดเงินได้เพราะบัตรปลอมเหล่านี้มีข้อมูลจริง (ข้อมูลชื่อ เลขบัญชี เลขวันหมดอายุหน้าบัตร เลขรหัสหลังบัตร) ซึ่งข้อมูลบัตรเครดิตเก็บไว้โดยธนาคาร
- เจาะระบบข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการ เพราะบัตรเครดิตปลอมกดเงินไม่ได้ เพราะฉะนั้นคาดว่ากลุ่มแฮกเกอร์ต้องเจาะระบบของธนาคาร Standard Bank ที่แอฟริกาใต้ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้

<sup>21</sup> โพสต์ทูเดย์ออนไลน์. ธนาคารเม็กซิโกหลายแห่งถูกแฮก สูญเงินนับร้อยล้าน. แหล่งที่มา :

<https://www.posttoday.com/world/551576> (วันที่ 17 พ.ค. 2561 เวลา 15:14 น.)

<sup>22</sup> Everex Thailand. ธนาคารถูก Hack ขโมยเงินจาก ATM ในญี่ปุ่น 430 ล้าน ในยุคที่ธนาคารไม่ปลอดภัยแล้วเราจะเก็บเงินที่ไหนดี?. แหล่งที่มา : <https://aommoney.com/stories> (Jun 2, 2016 4:49 PM)

- กดเงิน เมื่อมีบัตรปลอม กับข้อมูลจริงแล้ว คนกว่า 100 คนกดเงิน จากตู้ ATM กว่า 1,400 ตู้ เพราะการกดเงินแต่ละครั้งจะกดได้ไม่เกินจำนวนที่กำหนด (เช่น ทั่วไปตู้ ATM ในประเทศไทยกดเงินได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ครั้ง) กลุ่มแฮกเกอร์เลือกเวลาตอนกลางคืนของแอฟริกาใต้ ทำให้ระบบของธนาคารยังตรวจสอบไม่ได้ว่ามีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น
  - เจ้าของบัตรพบว่ามียารายการหนี้ที่ผิดปกติ แต่ทั้งนี้ตามข่าว ธนาคาร Standard Bank ได้แจ้งแล้วว่าธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีนี้
- กรณีการเจาะระบบในประเทศไทย ข่าวจากสำนักข่าวไทยรัฐออนไลน์ระบุว่า ธนาคารกรุงไทยถูกเจาะระบบ โดยข้อมูลที่ถูกเจาะระบบไปนั้นเป็นข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าที่ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลค่าขอสินเชื่อพื้นฐานลูกค้ารายย่อยที่สมัครสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยธนาคารสามารถหยุดการรั่วไหลของข้อมูลได้ในวงจำกัด และไม่มี ความเสียหายทางการเงินแต่อย่างใด<sup>23</sup>

จึงเป็นข้อสังเกตเบื้องต้นว่าหากเกิดกรณีที่บัญชีเงินฝาก หรือระบบบัญชี E-Money หรือบัตรเครดิตถูกเจาะระบบและทำรายการโอนเงินออกหรือใช้จ่ายโดยมิชอบ กรณีนี้ใครเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายดังกล่าวแก่ผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคเป็นเพียงปลายทางของปัญหา หากผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายที่ต้องฟ้องร้องเองในกรณีเช่นนี้ ผู้บริโภคจะสามารถเข้าถึงข้อมูลหลักฐานการถูกเจาะระบบได้อย่างไร กรณีเช่นนี้จึงควรมีการกำหนดสิทธิหน้าที่ให้ชัดเจนว่าใครเป็นผู้ต้องเสียหายเพื่อกำหนดให้บุคคลนั้นเป็นผู้ต้องดำเนินการตามเงินที่สูญหายไปต่อไป

อย่างไรก็ดี แม้จะไม่มี การกำหนดชัดเจนเรื่องสิทธิหน้าที่ แต่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศเพื่อกำหนดมาตรฐานการดูแลรักษา ระบบสารสนเทศของผู้ให้บริการตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 11/2561 เรื่อง นโยบายและมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ ประกาศให้มีผลบังคับใช้เมื่อ 16 เมษายน 2561 ซึ่งได้มีการวางแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงิน ประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้

1. การควบคุมการเข้าถึง และการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้
2. การรักษาความลับของข้อมูล และความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศ
3. การรักษาสภาพความพร้อมใช้งานของการให้บริการ

<sup>23</sup> ไทยรัฐออนไลน์. ก๊วยไชเบอร์!! กรุงไทย-กสิกร โดนแฮกข้อมูลลูกค้า เข้มยกระดับป้องกัน. แหล่งที่มา :



4. การตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ
5. การทบทวนหรือปรับปรุงมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางระบบสารสนเทศ

#### 4.2.2.2 ถูกขโมยบัตร

กรณีการถูกขโมยบัตร ผู้ถือบัตรมีหน้าที่แจ้งความต่อเจ้าพนักงานและนำหลักฐานการแจ้งความดังกล่าวมอบให้แก่ธนาคาร รวมถึงมีหน้าที่ต้องแจ้งธนาคารเพื่ออายัดการใช้บัตรทันที หากเกิดรายการใช้จ่ายโดยบุคคลอื่นก่อนการอายัดบัตรมีผล ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบรายการใช้จ่ายดังกล่าวเหมือนหนึ่งเป็นการใช้จ่ายโดยชอบจากผู้ถือบัตรเอง ซึ่งเป็นไปตามข้อสัญญาข้อ 4. เรื่องการเก็บรักษาบัตร (ซึ่งได้กล่าวอธิบายแล้วในหัวข้อ 4.1.1.1) ประกอบข้อสัญญาข้อ 7. ดังนี้

*“7. ผู้ถือบัตรมีสิทธิยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ โดยมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมรายปีตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ในกรณีที่บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกโจรกรรม หรือผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะขอยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต หรือระงับการใช้บริการบัตรเครดิตชั่วคราวไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ผู้ถือบัตรจะแจ้งให้ศูนย์บริการลูกค้าไทยพาณิชย์ทราบทันทีตามวิธีการที่ธนาคารกำหนด โดยในกรณีบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุ และนำหลักฐานการแจ้งความมามอบให้แก่ธนาคาร พร้อมทั้งทำหนังสือยืนยันการสูญหายหรือถูกโจรกรรมของบัตรเครดิตเป็นลายลักษณ์อักษรมอบให้แก่ธนาคารด้วย โดยธนาคารจะดำเนินการระงับการใช้บริการบัตรเครดิตภายใน 5 นาทีนับแต่เวลาที่ธนาคารได้รับแจ้ง ซึ่งผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในภาระหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลา 5 นาทีดังกล่าว เว้นแต่ธนาคารจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้ถือบัตรเอง นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรยินยอมชำระค่าใช้จ่ายอันเนื่องมาจากการแจ้งยกเลิกหรือระงับการใช้บริการบัตรเครดิตให้แก่ธนาคารด้วย”*

ในกรณีของการลืมบัตรไว้ที่ตู้ ATM ธนาคารมักโต้แย้งการรับผิดชอบโดยถือว่าผู้ใช้บริการมีส่วนประมาทให้เกิดการทุจริตได้ แต่หากเป็นกรณีของการถูกขโมยบัตรนั้นพิสูจน์ความประมาทได้ยากมาก เห็นว่าควรยกประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะโดยทั่วไปวิญญูชนมักเก็บรักษาบัตรเหล่านี้เสมือนการเก็บรักษาเงินซึ่งจะระมัดระวังมากกว่าทรัพย์สินอื่นอยู่แล้ว และโดยปกติวิญญูชนย่อมไม่มีใครต้องการถูกขโมยทรัพย์สิน เมื่อกรณีการถูกขโมยนี้เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกโดยแท้ ธนาคารไม่ควรอ้างข้อสัญญาที่ระบุให้ผู้ใช้บริการมีหน้าที่เก็บรักษาบัตรแล้วปล่อยให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้เสียหายที่ต้องดำเนินคดีกับผู้ทุจริตเอง ธนาคารซึ่งเป็นผู้เสียหายควรเป็นฝ่ายฟ้องร้องดำเนินคดีผู้กระทำผิดต่อไป

หากพิจารณาถึงกฎหมายเกณฑ์ในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรโดยมิชอบจะพบว่า ในกฎหมายเพื่อดูแลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการบังคับใช้ร่วมกันของกลุ่ม

ประเทศในสหภาพยุโรป ที่เรียกว่า Directive 2015/2366/EU - Payment Services Directive ในกรณีที่มีการใช้เครื่องมือการชำระเงินผิดวิธีโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ชำระเงิน เช่น บัตรเครดิต เจ้าของบัตรรับผิดชอบในความเสียหายสูงสุด 150 ยูโร นอกจากนี้ยังมีกฎเกณฑ์สำหรับการคืนเงินเมื่อเกิดธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ถูกต้อง

ส่วนกฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer Act หรือ EFT) ของสหรัฐอเมริกาเน้นคุ้มครองผู้ใช้บริการเข้มข้นในระดับที่หากผู้ใช้บริการทักท้วงรายการที่ผิดพลาดแล้วผู้ให้บริการยังพิสูจน์ไม่ได้ว่ารายการนั้นเกิดจากคำสั่งโดยชอบ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินในบัตรเครดิตเท่ากับจำนวนที่ถูกทักท้วงให้ผู้ให้บริการโดยไม่มีสิทธิระงับวงเงินการใช้บัตรในจำนวนดังกล่าวด้วย แต่ก็ตั้งอยู่บนเงื่อนไขที่ผู้ใช้บริการต้องทักท้วงภายในกำหนดเวลา แต่หากเกินกว่ากำหนดเวลาการทักท้วง กฎหมายของสหรัฐอเมริกาก็ได้มีการระบุจำนวนเงินสูงสุดที่ผู้ใช้บริการต้องรับภาระในกรณีที่ทักท้วงไม่ทันกำหนดเวลาดังกล่าว

#### 4.2.2.3 ถูกคัดลอกข้อมูลจากแถบแม่เหล็กของบัตรโดยเครื่องสกิมเมอร์ (Skimmer)

มิจฉาชีพมักติดตั้งเครื่องสกิมเมอร์ที่ช่องเสียบบัตรของตู้ ATM เพื่อคัดลอกข้อมูลจากบัตร พร้อมติดตั้งแป้นครอบกดตัวเลขเพื่อบันทึกรหัสผ่านที่เหยื่อกด หรืออาจติดตั้งกล้องจิ๋วเพื่อแอบดูรหัสผ่าน คัดลอกข้อมูลจากแถบแม่เหล็กของบัตรโดยเครื่องสกิมเมอร์ขนาดพกพาหรือเครื่องแฮนด์เฮลด์สกิมเมอร์ (Handheld Skimmer) เป็นเครื่องคัดลอกข้อมูลในแถบแม่เหล็กขนาดเล็กที่สามารถพกพาได้ ซึ่งมิจฉาชีพมักจะถือไว้ในฝ่ามือ และนำบัตรของเหยื่อมารูดพร้อมทั้งดูรหัสปลดล็อกจากด้านหลังบัตรโดยไม่ให้เหยื่อสังเกตเห็น ซึ่งอาจเกิดขึ้นที่ใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นร้านค้า ร้านอาหาร สถานีบริการน้ำมัน หรือมิจฉาชีพอาจแอบอ้างเป็นเจ้าของพนักงานธนาคารหน้าตู้ ATM ขอบัตรของเหยื่อ หรืออาจทำที่เสนอความช่วยเหลือแก่เหยื่อบริเวณตู้ ATM แล้วคัดลอกข้อมูลผ่านเครื่องแฮนด์เฮลด์สกิมเมอร์เมื่อเหยื่อเปลอ

ในกรณีเช่นนี้ เทียบได้กับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการถูกขโมยบัตรตามที่ได้กล่าวข้างต้น เนื่องจากผู้ให้บริการได้กำหนดให้เจ้าของบัตรมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาบัตรและรหัส หากเกิดการใช้บัตรโดยวิธีการถูกคัดลอกข้อมูล เจ้าของบัตรต้องรับผิดชอบในหนี้ที่เกิดขึ้นโดยมิชอบดังกล่าวด้วย ตามข้อสัญญาการใช้บัตรเครดิต ดังนี้

*“ผู้ถือบัตรตกลงผูกพันและ และรับผิดชอบในกรณีมีการใช้บัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวดังกล่าวทุกประการ ทั้งนี้ หากผู้ถือบัตรไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ทำให้เกิดการกระทำทุจริต และ/หรือมีบุคคลอื่นนำ บัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวนั้นไปใช้ หรือมีการปลอมแปลงบัตรเครดิต หรือลายมือชื่อผู้ถือบัตรหรือด้วยวิธีการใดๆ ทำให้เกิดการหลงเชื่อ และ/หรือยอมรับการใช้จ่ายบัตรเครดิตไป ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำของผู้ถือ*

บัตร และยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้แก่ธนาคารหรือบุคคลอื่นใดในความเสียหายที่เกิดขึ้น เนื่องจากการดังกล่าวด้วย”

ซึ่งในทางปฏิบัติ เมื่อเกิดกรณีบัตรถูกคัดลอกข้อมูลและเกิดความเสียหาย ผู้ให้บริการหรือธนาคารผู้ออกบัตรมักโต้แย้งว่าการถูกคัดลอกข้อมูลเกิดขึ้นได้ด้วยเจ้าของบัตร ประมาทด้วยส่วนหนึ่ง เพราะเจ้าของบัตรมีหน้าที่เก็บรักษาบัตรตามข้อสัญญาที่กล่าวข้างต้น ผู้บริโภค จึงมักไม่ได้รับชดใช้ค่าเสียหายเต็มจำนวน

การให้บริการบัตรเดบิตหรือบัตร ATM นี้ ธนาคารเป็นผู้ออกมาให้บริการ แก่ผู้บริโภคเพื่อแสวงหากำไรให้กับธนาคาร จึงไม่สมควรและไม่เป็นธรรมที่จะผลักภาระความเสี่ยงภัย ในการที่บัตรจะถูกคัดลอกข้อมูลและทำซ้ำขึ้นมาใช้โดยบุคคลที่สามซึ่งกระทำการโดยทุจริต โดยอาศัย ข้อสัญญาจำกัดความรับผิดของธนาคารผู้ออกบัตรมายังลูกค้าผู้ใช้บัตรที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนี้ก็ ยังไม่ควรผลักภาระการพิสูจน์มายังผู้ใช้บัตรให้นำพยานหลักฐานมาแสดงว่า รายการธุรกรรมชำระเงิน ผ่านบัตรก็ดี เบิกจ่ายเงินผ่านเครื่อง ATM โดยใช้บัตร ATM ก็ดี เกิดจากบัตรที่ทำซ้ำโดยบุคคลที่สาม ซึ่งกระทำการโดยทุจริต เพราะเหตุการณ์ทำนองนี้มักเกิดขึ้นโดยผู้ใช้บัตรพลาสติกไม่มีช่องทางที่จะ ระวังป้องกันได้เองโดยที่ไม่เสียความสะดวกและความคล่องตัวในการใช้บัตรในการชำระค่าผลิตภัณฑ์ สินเชื่อและบริการทางการเงิน

ดังนั้น ในทุกกรณีที่ผู้ใช้บัตรโต้แย้งรายการใช้จ่ายเพื่อชำระค่าผลิตภัณฑ์ สินเชื่อและบริการทางการเงินหรือถอนเงินผ่านเครื่อง ATM กฎหมายจึงควรจะต้องยกประโยชน์ในข้อ สงสัย (กล่าวคือ ระบบการใช้บัตรพลาสติกที่มีแถบสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้าบันทึกข้อมูลนั้นถูกดูข้อมูล และทำซ้ำโดยบุคคลที่สามผู้ทำการโดยทุจริต) นั้นให้แก่ลูกค้าผู้ถือบัตรทุกคน ฝ่ายธนาคารผู้ออกบัตร ต่างหาก สมควรจะต้องแบกรับภาระการพิสูจน์เพื่อแสดงว่า ลูกค้าผู้ถือบัตรนั้นโต้แย้งโดยอ้างความ เท็จ หรือมีส่วนร่วมรู้เห็นเป็นใจ หรือประมาทเลินเล่อจนนำไปสู่การที่บุคคลที่สามสามารถดูข้อมูล จากบัตรและทำซ้ำซึ่งบัตรนั้นจนนำไปใช้โดยเจตนาทุจริตได้

อย่างไรก็ดี ในปัจจุบัน ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศเกี่ยวกับการ ยกระดับความปลอดภัยในบัตร โดยกำหนดให้บัตรเดบิตจะต้องเป็นบัตรแบบชิปการ์ด (Chip Card) เป็นลักษณะบัตรพลาสติกชนิดที่มีไมโครชิปฝังอยู่ (เรียกกันทั่วไปว่า “Smart Card”) ซึ่งยาก ต่อการปลอมแปลงโดยการดูข้อมูลซึ่งใช้ได้กับบัตรที่มีแถบสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้านั้น แต่ไม่ได้ รับประกันว่าบัตรประเภทชิปการ์ดนี้จะไม่เกิดกรณีการคัดลอกข้อมูลอีก เนื่องจากมีฉันทิพเองก็ย่อม พัฒนาวิธีการในการทุจริตตามเทคโนโลยีที่พัฒนา จึงจำเป็นต้องมีการระบุนโยบายคุ้มครองผู้บริโภคให้ ชัดเจนไม่ว่าจะเกิดการคัดลอกข้อมูลจากบัตรด้วยวิธีการใดก็ตาม

#### 4.2.2.4 ปลอมแปลงเอกสาร

มิฉฉาชีพอาจปลอมแปลงหรือใช้เอกสารส่วนตัวของเหยื่อ เช่น สำเนาบัตรประชาชนที่ได้ขโมยมา แล้วนำไปใช้สมัครบัตรเครดิต หรือแจ้งเปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยนบัตร โดยแจ้งให้สถาบันการเงินส่งเอกสารและบัตรที่ออกใหม่ให้กับมิฉฉาชีพโดยตรง เมื่อได้รับบัตรเครดิตก็นำไปใช้จ่ายในนามของเหยื่อ

ทั้งนี้ ยังมีประเด็นข่าวที่น่าสนใจ คือการปลอมลายมือชื่อ ปลอมเอกสารการมอบอำนาจถอนเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้เสียหาย ซึ่งตามข่าว นายของผู้เสียหายให้ข้อมูลว่าผู้เสียหายถูกลูกสาวปลอมแปลงลายมือชื่อลงในหนังสือมอบอำนาจเพื่อดำเนินการเปลี่ยนเงื่อนไขการเบิกถอนเงินในบัญชี จากเดิมที่ผู้เสียหายมีอำนาจเบิกถอนเพียงคนเดียวเป็นให้ลูกสาวสามารถเบิกถอนได้ด้วยเมื่อปลอมแปลงเอกสารเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงอำนาจการเบิกถอนแล้วก็ดำเนินการระงับรหัสการใช้งานในระบบต่างๆ ที่ผูกกับบัญชี ทำให้ลูกสาวเบิกถอนเงินโดยไม่ชอบตั้งโดยการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน และการหักเงินจากบัญชีไปเป็นจำนวนมาก

กรณีนี้ต้องวิเคราะห์ตามประเด็นที่ว่าใครเป็นผู้เสียหายจากการปลอมเอกสารมอบอำนาจดังกล่าว ซึ่งโดยทั่วไปทุกคนเข้าใจว่าผู้เสียหายย่อมคือเจ้าของบัญชีผู้ถูกปลอมลายมือชื่อ แต่ตามกฎหมายว่าด้วยการฝากเงินนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 672 วรรคสอง ระบุว่าผู้รับฝากจะเอาเงินซึ่งฝากนั้นออกใช้ก็ได้ แต่หากจำต้องคืนเงินให้ครบจำนวนเท่านั้น แม้ว่าเงินซึ่งฝากนั้นจะได้สูญหายไปด้วยเหตุสุดวิสัยก็ตาม ผู้รับฝากก็จำต้องคืนเงินเป็นจำนวนดังว่านั้น กรณีนี้จึงเป็นข้อสังเกตว่าเมื่อพิสูจน์เอกสารแล้วว่าเป็นเอกสารปลอม คนที่เป็นผู้เสียหายในกรณีควรจะเป็นธนาคาร เพราะกรณีการฝากเงินไว้ที่ธนาคารแล้ว เงินที่ฝากเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร เมื่อถึงเวลาต้องคืนเงินที่ฝาก แม้เงินจะหายไปด้วยถูกเบิกถอนโดยมิชอบ ธนาคารจะต้องคืนเงินเท่าจำนวนที่ฝากไว้ ดังนั้น ธนาคารจะต้องคืนเงินที่ถูกเบิกถอนโดยปลอมเอกสารให้กับเจ้าของบัญชี และธนาคารเป็นผู้เสียหายที่จะต้องดำเนินการฟ้องร้องผู้กระทำผิดต่อไป แต่ในความเป็นจริง เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ ผู้ที่ต้องดำเนินการระงับการฟ้องร้องทั้งหมดคือเจ้าของบัญชี เพราะในด้านการตีความตามกฎหมายการฝากเงินนั้นจะต้องประกอบด้วยข้อสัญญาและเงื่อนไขตามสัญญาฝากเงินที่ระบุโดยธนาคารด้วย จึงเป็นปัญหาของผู้บริโภคต่อไป

และจากรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ในการให้ข้อมูล และคำปรึกษาเรื่องร้องเรียนปี 2560-2561 พบสถิติภัยทางการเงินทั้งหมด 860 รายการ โดย 173 รายการ คือ การถูกปลอมแปลงบัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ถูกบุคคลอื่นนำบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ เช่น ขโมยบัตรเดบิต/บัตรเครดิต/บัตร ATM หรือถูกขโมยข้อมูลบัตร/รหัสผ่าน และนำไปใช้ซื้อสินค้า/โอนเงินออกจากบัญชี กรณีตัวอย่างเหตุการณ์นี้ คือ มีการใช้ข้อมูลบัตรเครดิตที่มีเจ้าของเป็นชาวยุโรป 3 คน ทำรายการ 3 ครั้ง ที่ถูกโจรกรรมมาทำรายการผ่านเครื่องรูดบัตรเครดิตในระบบคีย์

อิน คือบัตรรหัสบัตร 16 หลัก วันหมดอายุ และรหัส cvv (ด้านหลังของบัตร) ที่เครื่องโดยไม่ต้องรูดบัตร ซึ่งมีธุรกรรมต้องสงสัยจำนวน 144 รายการ รวมยอดเงินกว่า 13 ล้านบาท จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสะท้อนว่า ข้อมูลบัตรเครดิต รหัส cvv (ด้านหลังของบัตร) วันหมดอายุของบัตร เป็นสื่อกสำคัญที่ทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงการอนุมัติใช้บัตรเครดิตของผู้อื่นได้ และทุกคนมีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อที่จะถูกปลอมแปลงบัตรหรือปลอมแปลงเอกสารเพื่อทุจริต

#### 4.2.3 สรุปปัญหาที่เกิดจากการทุจริตโดยบุคคลภายนอก

ปัญหาที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกนั้น หากพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระทำผิดดังกล่าว กล่าวคือมิใช่ผู้ก่อให้เกิดการชำระเงินโดยมิชอบแล้ว โดยหลักผู้ให้บริการผู้เป็นเจ้าของบัญชีที่ถูกทุจริตก็ไม่ควรต้องรับผิดชอบในความเสียหายดังกล่าว หรืออย่างน้อยที่สุดควรมีมาตรการที่สามารถกำหนดความรับผิดชอบสูงสุดที่ต้องรับผิดชอบเพื่อเป็นมาตรการในการช่วยเหลือผู้ให้บริการผู้เสียหาย

อนึ่ง ผู้ให้บริการมักจะกำหนดเงื่อนไขจำกัดความรับผิดชอบของตน แม้จะเกิดความเสียหายหรือสูญหายกับบัญชีไม่ว่าจะกรณีใดๆ แม้โดยไม่ใช่การกระทำผิดของผู้ให้บริการ และแม้ว่าผู้ให้บริการเองจะมีส่วนผิดพลาดด้วยก็ตาม เนื่องจากมีข้อกำหนดสัญญาเช่นนี้ และไม่มีข้อกำหนดมาตรการการแก้ไขและเยียวยาปัญหาในกรณีที่เกิดการทุจริตในการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจจะลักษณะ ผู้ใช้บริการจึงมีหน้าที่ต้องรับภาระความเสียหายแม้จะถูกกระทำโดยทุจริต ทั้งนี้ ในกรณีที่ถูกรวมใจดีทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ใช้บริการไม่อาจเข้าแก้ไขหรือระมัดระวังต่อปัญหาดังกล่าวได้เลยแม้แต่น้อย หน้าที่การปกป้องรักษาและระมัดระวังการถูกโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อระบบการให้บริการย่อมเป็นของผู้ให้บริการ เมื่อเกิดความเสียหายด้วยเหตุดังกล่าว กล่าวได้ว่าผู้ให้บริการควรมีความผิดในส่วนที่ไม่ดูแลระมัดระวังการถูกโจมตีระบบของตน ผู้ต้องรับผิดชอบในขั้นต้นจึงควรจะต้องเป็นผู้ให้บริการ ไม่ใช่การผลักภาระการรับผิดชอบให้แก่ผู้ให้บริการ ในทางปฏิบัตินั้นผู้ให้บริการมักผลักภาระให้ผู้ให้บริการเป็นผู้เสียหายที่ต้องไปแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และดำเนินการอื่นๆ เพื่อตามหาผู้กระทำผิด และติดตามเงินของตนคืน ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าผู้ให้บริการไม่ได้รับความคุ้มครองตามสมควร และจากหัวข้อที่ผู้เขียนกล่าวถึงเรื่องการร้องเรียนต่อหน่วยงานที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการเหล่านี้ พบว่าเรียนปัญหาสำหรับผู้บริการนั้นไม่ได้มีความชัดเจนว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหาหรือไม่ ส่งผลให้ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายต้องรับผิดชอบหรือรับภาระมากกว่าที่กฎหมายกำหนด

### 4.3 ปัญหาในการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

จากการกล่าวถึงปัญหาของผู้บริโภคในเบื้องต้นแล้ว พบว่าผู้บริโภคต่างมีปัญหาในการใช้บริการระบบการชำระเงินที่หลากหลาย และเมื่อเกิดปัญหาแล้วช่องทางแรกที่ผู้บริโภคติดต่อก็คือผู้ให้บริการ แต่ในหลายครั้งมักจะตกลงกับผู้ให้บริการไม่ได้ หรือไม่เป็นที่พอใจ ในเบื้องต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้มีอำนาจบังคับสั่งการสถาบันการเงินและผู้ให้บริการด้านระบบการชำระเงินในประเทศไทย จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) ขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555

#### 4.3.1 หน้าที่สำคัญของศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.)<sup>24</sup>

1) ตอบข้อซักถามและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลและตรวจสอบเพื่อช่วยแก้ไข ประสาน และติดตามผล รวมทั้งบริการด้านธนบัตร พันธบัตร และกฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศด้วย นอกจากนี้ ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินก็ยังทำหน้าที่ ส่งผ่านข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย ตรวจสอบและกำกับดูแลสถาบันการเงินให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และคำนึงถึงสิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน

2) ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อสร้างทักษะ และภูมิคุ้มกันทางการเงินให้ประชาชน โดยการทำให้ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รู้จักวางแผนการเงิน รู้เท่าทันเล่ห์เหลี่ยม กลโกง และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมกับสภาพและความต้องการของตนเอง

ผู้ที่ประสบปัญหาการใช้บริการทางการเงิน สามารถปรึกษาหรือร้องเรียนต่อศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินได้ที่ สายด่วน 1213 หรือ แฟกซ์ 0-2283-6151 หรือ อีเมล [fcc@bot.or.th](mailto:fcc@bot.or.th) หรือทาง [www.1213.or.th](http://www.1213.or.th) หรือ ติดต่อด้วยตัวเองได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ศคง.) ซึ่งตั้งอยู่ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางขุนพรหม และที่สำนักงานภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

<sup>24</sup> ธนาคารแห่งประเทศไทย. ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน. แหล่งที่มา :

[https://www.bot.or.th/Thai/BOTStoryTelling/Pages/1213\\_StoryTelling\\_FIAndAcademicAndStudent.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/BOTStoryTelling/Pages/1213_StoryTelling_FIAndAcademicAndStudent.aspx)

#### 4.3.2 เงื่อนไขการร้องเรียน<sup>25</sup>

คํุ้ครองผู้ให้บริการทางการเงินได้ชี้แจงผู้บริโ้คบนเว็บไซต์ทางการของคํุ้ครองผู้ให้บริการทางการเงิน ว่าในกรณีที่ผู้บริโ้คมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน ขอให้ติดต่อไปยัง Call Center ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ก่อน โดยปัจจุบันสถาบันการเงินบางแห่งได้เปิดเผย ระยะเวลาการให้บริการมาตรฐาน (Service Level Agreement – SLA) ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การไ้ถอนหลักประกัน การออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้ การใช้เครื่องรับฝากเงินหรือถอนเงินแต่เกิดข้อผิดพลาด การอายัดบัตรเครดิตหรือหนีค้ จึงขอให้ผู้บริโ้คติดตามผลจากสถาบันการเงินภายในระยะเวลา SLA ก่อน แต่หากไม่ได้รับการติดต่อกลับหรือไม่ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนได้ที่บริการ Call Center 1213 โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1) ธนาคารแห่งประเทศไทยจะเริ่มดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งใช้กับผู้ร้องเรียนเป็นการทั่วไปทุกราย โดยผู้ร้องเรียนจะต้องให้ความร่วมมือ ในการให้ข้อเท็จจริงและพยาน หลักฐาน ต่อธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เพียงพอต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทย เรียกให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อมูล/พยานหลักฐานเพิ่มเติมหรือเชิญผู้ร้องเรียนให้มา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวเอง แต่ผู้ร้องเรียนไม่ส่งหรือไม่มาให้ข้อมูล/พยานหลักฐานตามที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งขอ ธนาคารแห่งประเทศไทย สงวนสิทธิ์ในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนต่อไป

2) ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และแจ้งข้อเท็จจริงที่สำคัญ ได้แก่

2.1) **ข้อมูลส่วนตัว** ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

2.2) **รายละเอียดเรื่องร้องเรียน** ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน ชื่อสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ถูกร้องเรียน และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ

2.3) **เอกสารแสดงตน**

<sup>25</sup> ศูนย์คํุ้ครองผู้ให้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. แนวทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน.

แหล่งที่มา : <https://www.1213.or.th/th/aboutfcc/complainthandling/Pages/complain-condition.aspx>

(1) ร้องเรียนด้วยตนเอง	(2) ร้องเรียนในนามนิติบุคคล	(3) ให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทน
<p>สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือ หนังสือเดินทาง (กรณีเป็น ชาวต่างชาติ) พร้อมรับรองสำเนา ถูกต้อง</p>	<p>- สำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคล ที่มีอายุไม่เกิน 6 เดือนและรับรอง สำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมประทับตรานิติบุคคล (ถ้ามี)</p> <p>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ของผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมรับรองสำเนา ถูกต้อง</p>	<p>- เอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ตามช่องที่ (1) หรือ (2)</p> <p>- หนังสือมอบอำนาจ</p> <p>- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ ระบุเลขประจำตัวประชาชน หรือ หนังสือเดินทาง (กรณีเป็น ชาวต่างชาติ) ของผู้ร้องเรียนแทน/ ผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนา ถูกต้อง</p>

3) ผู้ร้องเรียนรับรองว่า ข้อมูลที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นความจริงทุกประการ และรับทราบว่า การให้ข้อมูลเท็จต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียนถูกดำเนินการทางกฎหมายได้

4) ผู้ร้องเรียนรับทราบว่า การร้องเรียนต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่มีผล ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

5) ผู้ร้องเรียนยินยอมให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย เปิดเผยข้อมูลที่ร้องเรียน และข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และยินยอมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดเผย ข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อประโยชน์ในการประสานงานหรือพิจารณา ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน

6) ผู้ร้องเรียนยอมรับผลการแก้ไขปัญหาที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และอย่างเต็มความสามารถภายใต้ขอบเขตที่สามารถกระทำได้ โดยที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย และพนักงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย จะไม่รับผิดชอบในความเสียหาย สูญเสีย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดจากการร้องเรียนนี้

7) ธนาคารแห่งประเทศไทย จะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและให้ คำปรึกษาในเรื่องดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการภายใต้ การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและสถาบัน การเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่ง ประเทศไทย ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนถึงติดตามเรื่องร้องเรียน **ยกเว้น** เรื่องดังต่อไปนี้



- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย
- เรื่องร้องเรียนที่ศาลมีคำวินิจฉัย คำสั่ง หรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
- เรื่องที่ขอให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ฟ้องร้องคดีแทน/ช่วยเหลือเงินในการต่อสู้คดี/ช่วยจัดหาหรือว่าจ้างทนายความให้ผู้ร้องเรียน
- เรื่องที่ขอให้ ธนาคารแห่งประเทศไทย เรียกร้อง/สั่งการให้สถาบันการเงินสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ขอใช้ค่าเสียหายตามข้อพิพาทที่คู่สัญญาผูกพันกันทางแพ่ง
- เรื่องที่เป็นกรณีพิพาทระหว่างพนักงานของสถาบันการเงินสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย กับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการข้างต้น ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำกับดูแล
- เรื่องที่ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดิม ซึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณา/การดำเนินการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการ/ผู้กำกับดูแลอื่น
- เรื่องขอความอนุเคราะห์ซึ่งเป็นดุลยพินิจทางธุรกิจของสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ หรือผู้ประกอบการภายใต้การกำกับดูแลของ ธนาคารแห่งประเทศไทย และไม่มีข้อขัดต่อกฎหมายหรือกฎเกณฑ์หรือแนวนโยบายของ ธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น การขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อ การขอลด/ยกเว้นดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับต่าง ๆ เป็นต้น
- เรื่องที่เป็นกรณีสมมติและให้พิจารณาแสดงความเห็นว่าถูกหรือผิด
- การขอตรวจสอบข้อมูลของบุคคลอื่น
- การขอข้อมูลที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่ใช่เจ้าของข้อมูล
- เรื่องที่วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน หรือเอกสารแสดงตนไม่สมบูรณ์หรือเอกสาร/ข้อมูลประกอบการร้องเรียนไม่ครบถ้วน โดยผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เอกสารแสดงตนหรือเอกสาร/ข้อมูลประกอบการร้องเรียนเพิ่มเติม รวมทั้งไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอเอกสารหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือพิจารณาแล้วเห็นว่าเอกสารแสดงตนเป็นเอกสารปลอม ธนาคารแห่งประเทศไทย จะรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับดูแล

#### 4.3.3 ปัญหาที่พบในการร้องเรียนผ่านศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

จากรายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนครึ่งปีแรก ปี 2562 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2562) ซึ่งจัดทำโดยศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการโอนเงิน/การชำระเงิน รองลงมาคือปัญหาจากการให้บริการโดยพนักงาน และผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนบัญชีหรือรายการที่ให้บริการสูงสุดคือสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย แต่อย่างไรก็ดีเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่สามารถหาข้อยุติได้ภายใน 30 วัน นอกจากนี้จากรายงานดังกล่าวมีข้อน่าสังเกตคือพบว่าช่วงที่ผ่านมามีการหลอกลวงประชาชนเพิ่มสูงขึ้นในช่องทางออนไลน์<sup>26</sup>

ในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 ประเภทปัญหาที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่สุดคือ ปัญหาการฝาก/ถอน/โอนเงิน และการชำระเงิน (ร้อยละ 79 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) โดยมีตัวอย่างปัญหา เช่น ปลายทางไม่ได้รับเงิน/ไม่ได้รับชำระเงิน รองลงมาคือ ปัญหาการให้บริการโดยพนักงาน (ร้อยละ 10) เช่น พฤติกรรมพนักงาน การให้บริการของ call center ลูกค้าไม่ได้รับเอกสารแจ้งข้อมูลสำคัญ (หลังการขาย) การให้บริการล่าช้า ลูกค้ารอเป็นระยะเวลานาน การไม่ติดตามงานและแจ้งความคืบหน้า การให้บริการผิดพลาด และปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์หรือระบบงาน (ร้อยละ 7) โดยปัญหาหลักเกิดจากผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต เช่น การใช้บัตรเดบิตชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่ถูกตัดเงินในบัญชี ตู้ ATM เสียหรือไม่จ่ายธนบัตรออกจากตู้แต่กลับหักยอดเงินในบัญชี นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการเสนอขาย เช่น ให้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 93 ของจำนวนเรื่องร้องเรียน)

เมื่อตรวจสอบในส่วนของเรื่องร้องเรียนที่จำแนกตามผลิตภัณฑ์ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดในไตรมาสที่ 2 ปี 2562 คือ การโอนเงินและชำระเงิน (Payment and Settlement) ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียน อันดับสองคือบัตรเดบิต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาการใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบงาน เช่น ไม่สามารถยกเลิกรายการชำระค่าสินค้า ชำระค่าสินค้าไม่สำเร็จแต่มีการหักเงินในบัญชี อันดับสามคือบัตรเครดิต ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งยอด ปัญหาเกี่ยวกับโปรโมชั่น/สิทธิประโยชน์ ปัญหาการทวงถามหนี้ ปัญหาถูกบุคคลอื่นคัดลอกข้อมูลบัตร/นำบัตรไปใช้

ในภาพรวมครึ่งปีแรก 2562 เมื่อพิจารณาภาพรวมของระยะเวลาที่สามารถยุติปัญหาได้จะพบว่าส่วนใหญ่ใช้เวลาถึง 30 วัน ซึ่งหากเป็นยอดหนี้ที่ค้างชำระของบัตรเครดิต ธนาคารสามารถติดต่อเก็บได้ถึงร้อยละ 28 ต่อปี แต่เมื่อเป็นความผิดพลาดของธนาคารที่ทำให้ผู้ใช้บริการต้องสูญเสีย

<sup>26</sup> ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (2562). รายงานและบทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ครึ่งปีแรก ปี 2562.

แหล่งที่มา :

[https://www.1213.or.th/aboutfcc/knownfcc/PublishingImages/Pages/stats/ComplaintReport\\_H1Y62.pdf](https://www.1213.or.th/aboutfcc/knownfcc/PublishingImages/Pages/stats/ComplaintReport_H1Y62.pdf).

เงินหรือนำเงินมาใช้ไม่ได้ ผู้ใช้บริการกลับไม่ได้รับดอกเบี้ยจากจำนวนเงินดังกล่าวทั้งที่สูญเสียทั้งเวลาและแรงกายในการติดตามทวงคืนจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการเอง ซึ่งหากมองในมุมการคุ้มครองผู้บริโภคระยะเวลาดังกล่าวที่ผู้ให้บริการสูญเสียไปกว่า 30 วันนั้น ผู้ใช้บริการที่เสียหายควรได้รับการเยียวยาเป็นดอกเบี้ยผิดนัด หากผู้ให้บริการปฏิบัติงานให้เกิดความผิดพลาดโดยไม่ใช้ความผิดของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้จากรายงานระบุเพียงระยะเวลาที่สามารถยุติปัญหาได้ แต่ไม่ได้มีการระบุว่าแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนนั้นผู้ร้องเรียนได้รับการเยียวยาที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรมแก่กรณีหรือไม่ เพราะจากประสบการณ์ในการร้องเรียนสถาบันการเงินพบว่า ศูนย์คุ้มครองเงินฝากเพียงแต่ส่งเรื่องแจ้งไปยังสถาบันการเงินที่ถูกร้องเรียนและแจ้งว่าให้สถาบันการเงินนั้นหาวิธีการแก้ไขปัญหให้กับผู้ให้บริการ

เมื่อผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหของสถาบันการเงิน ผู้ร้องเรียนควรดำเนินการอย่างไรต่อไป ในเมื่อทางศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินได้ระบุเงื่อนไขไว้แล้วว่าไม่รับพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียนซ้ำเรื่องเดิม ซึ่ง ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียนได้รับคำชี้แจงแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ขอโต้แย้งผลการพิจารณา ดังนั้น เมื่อผู้ร้องเรียนไม่พอใจก็ต้องดำเนินการต่อไปที่หน่วยงานศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค

แต่จากหน้า website คำถามที่ถามบ่อยของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หากเป็นกรณีผู้ร้องใช้บริการโอนเงินผ่านตู้ ATM เงินไม่ถึงปลายทาง ทางธนาคารดำเนินการแก้ไขล่าช้า คำตอบคือให้ร้องเรียนได้ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สายด่วน 1213 จึงสร้างความสับสนให้กับผู้ให้บริการที่ประสบปัญหาเป็นอย่างมากว่าตนมีสิทธิที่จะร้องเรียนหรืออุทธรณ์ปัญหาต่อ สคบ. ได้หรือไม่ และแบบใดบ้างที่สามารถร้องเรียนได้ จำเป็นต้องไปร้องเรียนศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ก่อนหรือไม่

กรณีปัญหานี้ผู้เขียนเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการทางการเงินนั้น โดยเฉพาะหากเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว มักจะเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินเองเป็นหน่วยงานภายใต้ ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการกลับไม่ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหให้กับผู้ให้บริการทางการเงินในทางปฏิบัติแล้วทำได้เพียงส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้ให้บริการจัดการแก้ไขปัญหเท่านั้น แต่ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินได้ระบุหน้าที่ของตนเองไว้ว่ามีหน้าที่ “ตอบข้อซักถามและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงินและผู้ให้บริการทางการเงินอื่นที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย กำกับดูแลและตรวจสอบ เพื่อช่วยแก้ไข ประสาน และติดตามผล” แต่ในทางปฏิบัติแล้วเห็นได้ชัดว่าศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน นั้นไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหให้กับ

ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ การร้องเรียนต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไม่มีผลทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลงทำให้ผู้ร้องเรียนนอกจากจะเสียเวลาในการร้องเรียนแล้ว ยังอาจส่งผลให้อายุความในการฟ้องร้องขาดหายไปด้วย กว่าจะได้รับทราบว่ามีวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียนได้รับไม่เป็นที่พอใจก็อาจล่วงเลยไปนานถึง 30 วันแล้ว อ้างอิงจากสถิติระยะเวลาการยุติปัญหาข้างต้น

#### 4.4 ปัญหาด้านการเยียวยาและการได้รับชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากผู้ให้บริการ

เมื่อช่วงเดือนเมษายน ปี 2563 มีเรื่องราวที่ผู้เขียนได้อ่านจากเพจใน Facebook ชื่อเพจว่า Poetry of Bitch เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตามหาผู้กระทำความผิดเนื่องจากผู้เสียหายสูงอายุแล้วจึงไหว้วานให้คนรู้จักไปถอนเงินจากบัญชีเงินฝากผ่านวิธีการกดเงินจากตู้ ATM ผู้เสียหายคือยายสุนันท์ อายุ 54 ปี ชาวบุรีรัมย์ ป่วยเป็นโรคไตมานาน 7 ปี ต้องไปฟอกไตที่โรงพยาบาลในตัวเมืองบุรีรัมย์สัปดาห์ละ 3 วัน

เมื่อวันที่ 18 เม.ย. ยายไปฟอกไตที่โรงพยาบาลตามหมอนัด โดยมีสามี "ตารวย" อายุ 57 ปี ไปเป็นเพื่อนระหว่างนั้นลูกสาวยายโทรมาบอกว่าโอนเงินให้ยายแล้ว 5,800 บาท ตามกับยายซึ่งกดเงินจากตู้ ATM ไม่เป็น จึงได้ไหว้วาน "นายตัน" อายุ 34 ปี พนักงานเปลของโรงพยาบาลให้ช่วยไปกดเงินจากตู้ ATM หน้าโรงพยาบาลให้ นายตันก็ไปกดให้แล้วกลับมาบอกว่ามีเงินในบัญชีเพียงพันกว่าบาทเท่านั้น ยายจึงให้ตาเดินตามนายตันไปดู พบว่ามีเงินในบัญชีเพียง 1,097 บาท จึงให้นายตันช่วยกดถอนให้ 1,000 บาท

แต่ด้วยความข้องใจ ยายจึงโทรกลับไปถามลูกสาวอีกรอบว่าโอนเงินมาเท่าไร ลูกสาวยืนยันว่าโอนไป 5,800 บาท และส่งสลิปโอนเงินมาให้ดูเป็นหลักฐาน ยายจำได้ว่ามีเงินติดบัญชีอยู่ 297 บาท รวมกับที่ลูกสาวโอนมาก็ต้องเป็น 6,097 บาท แต่ทำไมจึงมีแค่ 1,097 บาท ยายจึงให้หลานเอาสมุดบัญชีธนาคาร ไปปรับให้เป็นปัจจุบันเพื่อตรวจสอบการทำรายการย้อนหลัง พบว่าลูกสาวโอนเงินมา 5,800 บาทจริง จากนั้นพบว่ามีการกดเงินออกไป 2 ครั้ง ครั้งแรก 5,000 บาท ครั้งที่สอง 1,000 บาท โดยทิ้งระยะห่างกันประมาณ 10 นาที ยายจึงไปแจ้งความและขอให้ตำรวจติดตามเงินจำนวน 5,000 บาท

ยายขอเงินคืนจากนายตัน เพราะเชื่อว่านายตันเป็นคนเอาไปเนื่องจากการกดเงินครั้งแรกที่ตาไม่ได้ตามไปด้วย ต่อมานายตันได้เข้าพบเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ปากคำและแสดงความบริสุทธิ์ใจว่าไม่ได้เอาเงินของยายไป ตำรวจจึงทำหนังสือถึงธนาคารเจ้าของ ATM หน้าโรงพยาบาลซึ่งมีอยู่ 2 ตู้ เพื่อขอตรวจสอบกล้องวงจรปิด

ต่อมาในวันที่ 25 เม.ย. ยายแจ้งว่าเงิน 5,000 บาท ได้กลับเข้าบัญชีของยายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยเป็นการคืนให้จากธนาคารเจ้าของตู้ ATM ตู้แรกที่นายตันไปกดเงิน โดยธนาคาร

ชี้แจงว่า ระบบตู้ ATM ของธนาคารมีปัญหาขัดข้อง ทำให้บัญชีเงินฝากของยายถูกตัดเงินในบัญชีอัตโนมัติ หลังทราบเรื่อง ยายกับตาได้ยกมือไหว้ขอโทษนายต้น ยายบอกว่าขอบคุณนายต้นที่คอยช่วยเหลือเวลายายไปพอกไตที่โรงพยาบาล แล้วยังมีน้ำใจไปกดเงินให้ ยายไม่ได้มีเจตนาจะกล่าวหาให้เสียหาย แต่สถานการณ์ทำให้เข้าใจผิดไป<sup>27</sup>

กรณีข้างต้นไม่ปรากฏการเยียวยาผู้เสียหายเนื่องจากความผิดพลาดของธนาคาร ในข่าวปรากฏข้อมูลเพียงคืนเงินจำนวน 5,000 บาทให้แก่เจ้าของบัญชี เป็นที่น่าสังเกตว่า หากในกรณีข่าวนั้น ยายจำเป็นต้องนำเงินไปชำระหนี้ และมีดอกเบี้ยหากเกิดการชำระล่าช้า รวมถึงค่าเสียหายในการดำเนินการแจ้งความ และค่าเดินทางต่างๆ เพื่อติดตามเงินคืนนั้น ธนาคารจะต้องรับผิดชอบหรือไม่ ทั้งที่ระบบของธนาคารเองที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว กรณีนี้ยายสามารถฟ้องร้องธนาคารให้คืนเงินพร้อมดอกเบี้ยได้ ในส่วนค่าเสียหายอาจต้องฟ้องร้องเป็นคดีละเมิด อย่างไรก็ตาม จำนวนเงินของดอกเบี้ยและค่าเสียหายต่างๆ อาจไม่คุ้มค่าพินัยที่จะให้ยายต้องดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดีความที่ต้องใช้ระยะเวลาและกำลังทรัพย์ในการต่อสู้คดี

แม้จะมีใช้กรณีที่ซับซ้อนเท่าข่าวข้างต้น แต่หากเกิดกรณีเช่นการโอนเงินที่โดยปกติเมื่อโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ทันทีที่แอปพลิเคชันแจ้งว่าการโอนเงินเรียบร้อยแล้ว ย่อมต้องปรากฏยอดเงินโอนในบัญชีของผู้รับเงินปลายทางทันที และใช้เวลาไม่เกิน 1 นาที แต่หากผู้โอนเงินได้รับแจ้งว่าโอนเงินเรียบร้อย แต่บัญชีปลายทางกลับไม่มีเงินโอนเข้า หากใช้เวลาเป็นชั่วโมง หรือต้องใช้เวลาเป็นวัน และหากระบบของธนาคารขัดข้องเป็นระยะเวลาหลายวัน กรณีเหล่านี้ผู้บริโภคควรดำเนินการอย่างไร

ผู้บริโภคส่วนใหญ่น่าจะเคยได้ยินเรื่องของระบบขัดข้องอยู่บ้าง และในขณะที่ระบบขัดข้องนั้น ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใช้แอปพลิเคชันของธนาคารได้เลย ไม่สามารถเข้าตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ไม่สามารถโอนเงิน หรือชำระเงินได้ตามปกติ และในระหว่างที่ระบบขัดข้องนั้น หากเป็นวันที่จะต้องจ่ายค่าบริการหรือชำระหนี้เป็นวันสุดท้าย หากไม่ชำระหนี้จะต้องถูกคิดดอกเบี้ยผิดนัด ผู้บริโภคดำเนินการอย่างไรได้บ้าง เนื่องจากในข้อสัญญาของการใช้บริการ ผู้ให้บริการไม่ได้ระบุหน้าที่ของตนว่าต้องดำเนินการตามคำสั่งของผู้ใช้บริการทันที หรือระบุว่ามีหน้าที่ต้องให้บริการที่ดำเนินการสำเร็จภายในเวลา

ผู้ให้บริการไม่เคยระบุเรื่องการเยียวยาผู้ให้บริการในข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ แม้จะเกิดการหักเงินไปโดยมิชอบแล้ว เมื่อผู้ใช้บริการร้องเรียนให้ตรวจสอบ แม้จะจะมีการคืนเงิน ผู้ใช้บริการก็เพียงได้รับเงินคืนตามจำนวนเดิม ไม่มีการคิดดอกเบี้ยหรือการเยียวยาอื่น หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือที่เกินกว่าจำนวนเงินที่ถูกหักไปโดยมิชอบ ทั้งที่ในการใช้บริการต่างๆ นั้น หากผู้บริโภค

27

เพจ Poetry of Bitch แหล่งที่มา : <https://www.facebook.com/search/top/?q=poetry%20of%20bitch>

ชำระค่าบริการล่าช้ามักจะถูกคิดค่าธรรมเนียม หรือดอกเบี้ยผิดนัด และหากผู้ใช้บริการต้องการเรียกร้องดอกเบี้ยหรือค่าเสียหาย ผู้ใช้บริการต้องฟ้องร้องดำเนินคดี ซึ่งต้องใช้กำลังทรัพย์และระยะเวลาในการฟ้องร้องต่อสู้คดีเพื่อให้ได้มาซึ่งดอกเบี้ยและค่าเสียหายที่อาจไม่คุ้มค่าที่จะดำเนินการฟ้องร้องเป็นคดี

ผู้เขียนเห็นว่านอกการที่จะต้องกำหนดให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมคุ้มครองผู้บริโภคแล้ว จะต้องกำหนดให้มีการเยียวยาผู้บริโภคที่เสียหายด้วย ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขความผิดพลาดของตนเอง และหากแก้ไขไม่ได้ภายในเวลาผู้ให้บริการควรต้องชำระดอกเบี้ยในจำนวนเงินดังกล่าว โดยอาจออกเป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการ เพื่ออาศัยอำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ออกคำสั่งให้ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม เพื่อความรวดเร็วในการเยียวยาผู้ใช้บริการ เพราะหากผู้ใช้บริการรายใดไม่ปฏิบัติตามจะส่งผลให้ผู้ให้บริการรายนั้นถูกปรับหรือถูกระงับใบอนุญาตประกอบธุรกิจการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เป็นการเพิ่มมาตรการที่ทำให้ผู้ให้บริการหันมาใส่ใจดูแลผู้ใช้บริการที่เสียหายจากความผิดที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการเอง

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันมีการกำหนด มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and complaint handling) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สกส. 1/2561 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) แต่ก็เป็นกรอบกำหนดแบบกว้างเป็นแนวทางให้ผู้ให้บริการทางการเงินนำไปปรับกับการให้บริการของตน แต่ก็ได้มีการกำหนดมาตรการเยียวยาที่ชัดเจนแต่อย่างใด ว่าการเยียวยาผู้เสียหายต้องชดเชยด้วยดอกเบี้ยในอัตราเท่าไร และค่าเสียหายใดที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกจากผู้ให้บริการได้บ้าง

#### 4.5 ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์เอกสารหลักฐานในกรณีเกิดข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการการชำระเงิน

เนื่องจากหากเกิดปัญหาในการใช้บริการการชำระเงิน และมีการดำเนินคดีจะเป็นคดีที่อยู่ในขอบเขตของคดีผู้บริโภค ซึ่งตามนิยามในพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้แก่คดี

1. คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้ที่มีอำนาจฟ้องแทนผู้บริโภคตามมาตรา 19 หรือกฎหมายอื่น กับผู้ประกอบการซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ
2. คดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
3. คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีตาม (1) หรือ (2)

#### 4. คดีแพ่งที่มีกฎหมายบัญญัติให้ใช้วิธีพิจารณาตามพระราชบัญญัตินี้

ซึ่งเรื่องภาระการพิสูจน์นั้นในคดีแพ่งทั่วไป เป็นคดีที่ใช้ระบบการพิจารณาที่ค่อนข้างไปในทางระบบ กล่าวหาที่คู่กรณีจะต้องนำพยานมาพิสูจน์ข้ออ้างข้อเถียงของตนในคดีแพ่งตามหลักผู้ใดกล่าวอ้างผู้นั้นมีหน้าที่นำสืบ โดยฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะซักถามพยานของฝ่ายตน อีกฝ่ายหนึ่งจึงจะถามค้านพยานนั้นได้ เมื่อถามค้านเสร็จ แล้วฝ่ายที่อ้างพยานชอบที่จะถามดิงได้ ตามมาตรา 117 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ภาระการพิสูจน์ (Burden of Proof) จึงเป็นของคู่ความ

บทบาทของศาลในการค้นหาความจริงในคดีนั้นมียู่ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบกล่าวหา (Accusatorial หรือ Adversary System) และระบบไต่สวน (Inquisitorial System) โดยการค้นหาความจริงในคดีของกลุ่มประเทศระบบกฎหมายจารีตประเพณี (Common Law) จะใช้ระบบกล่าวหาเป็นหลัก ศาลวางตัวเป็นกลาง ไม่ได้เป็นผู้ริเริ่มคดีและไม่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการพิจารณา ดังเช่น หน่วยงาน ส่วนการค้นหาความจริงในคดีของกลุ่มประเทศระบบประมวลกฎหมาย (Civil Law) จะใช้ระบบไต่สวนเป็นหลัก โดยศาลจะมีบทบาทในการค้นหาความจริงมากกว่า แต่อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะการค้นหาความจริงจะใช้ระบบใด คู่ความต้องมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนข้ออ้างหรือข้อเถียงของตน ไม่ใช่หน้าที่ของศาล แต่ศาลมีหน้าที่ในการสรุปข้อเท็จจริงที่ได้และชี้ขาดตัดสินคดีจากข้อเท็จจริงนั้น ระบบการค้นหาความจริงที่เป็นธรรมจะต้องมีประสิทธิภาพและไม่ซับซ้อน ระบบการค้นหาความจริงที่ด้อยประสิทธิภาพยากต่อการใช้และความเข้าใจย่อมก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นได้<sup>28</sup>

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 4 , 33 และ 34 แล้วจะเห็นได้ว่าเป็นความพยายามในการสร้างความเป็นธรรมในการค้นหาความจริง โดยนำบทบาทของศาลในฐานะ ผู้ไต่สวนในระบบไต่สวนของกลุ่มประเทศ civil law มาใช้โดยศาลมีบทบาทในเชิงรุก เช่น ให้ศาลมีอำนาจเรียกพยานหลักฐานมาสืบได้เองตามที่เห็นสมควร ให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เจ้าพนักงานคดีตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่จำเป็นแล้วรายงานให้ศาลทราบ รวมทั้งมีอำนาจเรียกสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลหรือให้จัดส่งพยานหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาได้ ในการสืบพยานไม่ว่าจะเป็นพยานที่คู่ความฝ่ายใดอ้างหรือที่ศาลเรียกมาเอง ให้ศาลเป็นผู้ซักถามพยาน คู่ความหรือทนายความจะซักถามพยานได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากศาล และให้ศาลมีอำนาจซักถามพยานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงใด ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับคดี แม้จะไม่มีคู่ความฝ่ายใดยกขึ้นอ้างก็ตาม<sup>29</sup>

<sup>28</sup> นันทน์ภัส สิริชชาลวงษ์, ชลรัตน์ มหะศักดิ์ และอภิชาติ เทพหนู. ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการ

ดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551.23 มิถุนายน 2559

<sup>29</sup> อ้างแล้ว

ซึ่งในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีปัญหากับผู้ให้บริการโดยตรงก็จะเป็นคดีในขอบเขตของคดีผู้บริโภค และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มาตรา 29 กำหนดให้ประเด็นข้อพิพาทข้อใด จำเป็นต้องพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการผลิต การประกอบ การออกแบบหรือส่วนผสมของสินค้า การให้บริการ หรือการดำเนินการใด ๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะ ของคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการ ให้ภาระการพิสูจน์ในประเด็นดังกล่าวตกอยู่กับคู่ความฝ่ายที่เป็นผู้ประกอบการนั้น

ดังนั้นภาระการพิสูจน์จึงตกเป็นของฝ่ายผู้ให้บริการ ซึ่งเหมาะสมแก่กรณีแล้ว เนื่องจากระบบ การให้บริการการชำระเงินเป็นของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นฝ่ายที่มีข้อมูลทั้งหมด แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ใช้บริการถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก ผู้ใช้บริการย่อมไม่อาจใช้ประโยชน์จากกฎหมายที่กำหนดให้ ผู้ให้บริการมีภาระการพิสูจน์ได้เลย ผู้ใช้บริการต้องดำเนินคดีผู้ทุจริตพร้อมๆ กับต้องดำเนินการร้อง ขอข้อมูลจากผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการเองก็ไม่มีทางทราบได้ว่าข้อมูลแบบใดที่จำเป็นต้องใช้ในการ ดำเนินคดี หรือข้อมูลที่ตนได้มาจากผู้ให้บริการนั้นเพียงพอต่อการดำเนินคดีหรือไม่

ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์พยานหลักฐานนั้นไม่ใช่แต่เพียงประเด็นว่าเป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายใด แต่หากกล่าวถึงในทางลักษณะของความรู้ความเข้าใจแล้ว สภาพทางกายภาพของพยานหลักฐานที่เป็นหนังสือและสัญญาที่ทำเป็นหนังสืออยู่ในสถานะที่อาจจะเข้าถึงและหยิบใช้ได้โดยเสมอหน้ากัน ส่วนกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ขาดคุณลักษณะประการนี้ คำว่า “เข้าถึง” (Access) นี้ หมายความว่า การมีโอกาส หรือการได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องมือกลไกเข้าถึง หากแต่หมายความว่า ความเป็นไปได้ว่า ความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานด้วย ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการใช้บัตร ATM ถอนเงินจากบัญชีเงินฝากของตน ผู้ใช้บริการจะนำอะไรไป พิสูจน์หรือล่วงรู้ถึงความถูกต้องแม่นยำของการทำงานที่บัญชีเงินฝากของเขาในขณะที่ถอนเงิน แต่ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและพิสูจน์ความถูกต้องของรายการที่บันทึกในสมุดคู่ฝากได้ แต่ทันทีที่กฎหมายยกสถานะของบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานเอกสารภายใต้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ผู้ให้บริการเสียเปรียบเพราะเข้าไม่ถึงและ ไม่มีทรัพยากรพอที่จะเข้าถึงระบบการบันทึกธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์<sup>30</sup>

ยิ่งในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์บางประเภทที่ไม่มีหลักฐานเป็นกระดาษส่งถึง ผู้ใช้บริการหรือไม่มีการส่งบันทึกรายการเป็นรายเดือนให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงสัญญาการใช้บริการก็ กระทำการในลักษณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ในทางปฏิบัติคือการกดตกลงและยอมรับก่อนการเข้าใช้ บริการ ทั้งในหัวข้อที่วิเคราะห์ด้านสัญญาก็พบว่าผู้ให้บริการมักกำหนดให้ตนเพียงฝ่ายเดียวมีสิทธิ

<sup>30</sup> พรชัย วิวัฒน์ภทกุล. (2548). หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญาโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ ผู้ให้บริการจะนำอะไรไปพิสูจน์ข้อเท็จจริงว่าระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของตนคิดเลขผิดและหักบัญชีผิด หรือพิสูจน์ว่าในขณะที่เกิดข้อพิพาทนั้นอยู่ภายใต้ข้อสัญญาใดบ้าง ผู้ให้บริการทั่วไปย่อมไม่มีความรู้สึกซึ่งในเรื่องวิศวกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ และไม่มีเงินมากพอที่จะไปว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้มาพิสูจน์ประเด็นข้อเท็จจริงในทางเทคนิคนี้ต่อศาล ผู้ให้บริการจึงไม่อยู่ฐานะที่จะไปร้องเรียกเอาความเป็นธรรมได้

### บทสรุป

เมื่อพิจารณากรณีปัญหาตามที่กล่าวมาทั้งหมดในบทนี้ ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ก่อให้เกิดความเสี่ยงและความเสียหายให้กับผู้บริโภคได้ในหลายกรณี ไม่ว่าจะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมทั้งกับผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นธนาคารและไม่ใช่อาคาร ผู้ให้บริการมักจะกำหนดเงื่อนไขการใช้บริการในกรณีการกระทำทุจริตไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ผู้บริโภคมีส่วนเกี่ยวข้อง หรือกรณีที่เกิดจากการทุจริตจากบุคคลภายนอกโดยแท้

เมื่อผู้ให้บริการมีนิติสัมพันธ์กับผู้ให้บริการผ่านการเข้าทำสัญญาที่เรียกว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บริการ ประเด็นเหล่านี้ระบุไว้ในสัญญาการใช้บริการดังกล่าว ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้ผู้ให้บริการมักกล่าวอ้างถึงอยู่เสมอในกรณีที่เกิดความเสียหายว่าผู้ให้บริการต้องเป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อเกิดปัญหาการทุจริตขึ้น ผู้ให้บริการมักจะอ้างข้อสัญญาเพื่อให้ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบในส่วนที่เกิดจากการทุจริตแม้ว่าผู้ให้บริการจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตนั้นเลยก็ตาม และผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในการใช้บริการการชำระเงิน รวมถึงไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ให้บริการชำระเงินได้โดยตรง ในสถานการณ์ปัจจุบันแม้จะร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่ก่อตั้งโดยธนาคารแห่งประเทศไทยที่เป็นผู้กำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงินก็ตาม ผู้บริโภคยังคงต้องรอการแก้ไขปัญหาที่เป็นดุลพินิจของผู้ให้บริการ หากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ผู้บริโภคก็ต้องร้องเรียนส่วนงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป หรือดำเนินคดีด้วยตนเองต่อไป ซึ่งต้องเจอกับปัญหาการเข้าถึงเอกสารหลักฐาน กำลังทรัพย์และระยะเวลาที่ต้องใช้ในการฟ้องร้องคดี

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 บทสรุป

วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ คือการศึกษากระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของผู้เล่นในระบบ หรือนิติสัมพันธ์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการชำระเงิน และพิจารณาจนถึงหลักเกณฑ์ในการดำเนินการที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเริ่มพิจารณาจากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นของการใช้งานระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

จากการดำเนินการค้นคว้า และวิเคราะห์หลักการทั้งที่มีอยู่ในประเทศไทย และในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องนำมาเปรียบเทียบ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทบัญญัติทางกฎหมาย บทความ งานวิจัย รายงานประกอบการสัมมนา และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวข้องในเรื่องระบบการชำระเงินของทางอิเล็กทรอนิกส์

โดยเมื่อศึกษาและวิเคราะห์หลักเกณฑ์ที่ได้จากหลักกฎหมาย มาตรการต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน พบว่ายังไม่เพียงพอกับสภาพปัญหาความจริงที่เกิดขึ้น และยังมีมาตรการในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้เล่นที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจน้อยที่สุดในระบบ ทั้งนี้ จากการเปรียบเทียบกับมาตรการคุ้มครองของต่างประเทศที่มีการใช้งานและพัฒนากระบวนการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก่อนประเทศไทยพบว่า มีมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ที่สามารถนำมาปรับใช้กับสภาพปัญหาและสังคมการใช้ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้

ในบทนี้จึงจะเปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีทางกฎหมายที่เกี่ยวกับระบบการชำระเงินและกรณีศึกษา (Case study) ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงทั้งของต่างประเทศและของประเทศไทย เพื่อนำเสนอบทวิเคราะห์ที่ได้สรุปเป็นแนวทางการดำเนินการทางกฎหมาย และมาตรการต่างๆ ของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่อไป

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้กำกับดูแลระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้อธิบายถึงพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560 ว่าเป็นกฎหมายที่บังคับใช้เพื่อเป็นการยกระดับการกำกับดูแลระบบและบริการการชำระเงินให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ให้มีบริการที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค และในบทสรุปนี้จะอธิบายระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 หมวด ดังนี้

- **หมวด 1** ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ เป็นการกำหนดลักษณะของระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ คือ เป็นระบบการชำระเงินที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ และเป็นระบบการชำระเงินที่รองรับการโอนเงินมูลค่าสูง และให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกประกาศกำหนดระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญเพิ่มเติมได้ ในปัจจุบันระบบดังกล่าว ดำเนินการโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

- 1) ระบบการโอนเงินมูลค่าสูงระหว่างธนาคาร (ระบบบาทเน็ต) ซึ่งมีการตราระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริการบาทเน็ต พ.ศ. 2549 ระบุประเภทของบริการ กำหนดลักษณะการชำระดุลดังที่ได้กล่าวในข้อก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ระเบียบฉบับนี้ยังกำหนดถึงขั้นตอนการดำเนินการ สิทธิหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง เงื่อนไขการใช้บริการ รวมถึงการเรียกร้องสิทธิ และค่าชดเชย การจัดการกรณีฉุกเฉิน อนุญาโตตุลาการ และบทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ ระเบียบฉบับนี้จึงสามารถรองรับระบบบาทเน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายใหม่ และ
  - 2) ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคาร (ICAS) ซึ่งกฎหมายที่รองรับการใช้งานระบบ ICAS มีทั้งสิ้น 3 ฉบับ ดังนี้
    - 2.1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 21 ว่าด้วยเรื่องตัวเงิน หมวด 4 เช็ค ในมาตรา 987-1000 กำหนดเกี่ยวกับเช็ค เงื่อนไขและวิธีการออกเช็คให้ถูกต้อง รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ของเช็ค ซึ่งเป็นเรื่องทางแพ่ง
    - 2.2) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ค พ.ศ. 2534 มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมให้มีการออกเช็คโดยสุจริต หากมีการออกเช็คโดยทุจริตจะต้องได้รับโทษทางอาญา และมีการกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน
    - 2.3) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้มีการยอมรับข้อมูลและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้
- ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถรองรับระบบ ICAS ได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายใหม่

- **หมวด 2** ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems) ซึ่งเป็นลักษณะของระบบการชำระเงินระหว่างผู้ให้บริการเองที่ต้องมีธุรกรรมการชำระดุลระหว่างกันในแต่ละวัน เพราะทุกครั้งที่ใช้บริการรายย่อยทำธุรกรรมด้านการเงินเพื่อชำระค่าสินค้า/บริการ ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ทำธุรกรรมต่างธนาคาร หรือต่างระบบ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ควบคุมเครือข่ายจึงจำเป็นต้องมีการชำระดุลในสิ้นวัน ซึ่งระบบการชำระเงินระดับผู้ให้บริการใช้ระหว่างกันนั้น เกิดจากการตกลงเจรจาหรือการเข้าทำสัญญาที่คู่สัญญาแต่ละฝ่ายมีอำนาจต่อรองไม่ต่างกันมากนัก และไม่เกี่ยวกับผู้บริโภคโดยตรง และเนื่องจากคู่สัญญามีอำนาจการต่อรอง จึงไม่มีประเด็นกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่น่าเป็นห่วง และไม่ควรรควบคุมมากจนเสียเสรีภาพในการทำธุรกิจ อย่างไรก็ตามระบบในระดับผู้ให้บริการนี้ก็เป็นระบบที่จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคอีกทอดหนึ่ง ทั้งยังเป็นระบบที่หากเกิดการถูกแทรกแซงแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะเข้ามามีบทบาทเพื่อช่วยตรวจสอบและควบคุม ซึ่งตามกฎหมายระบบการชำระเงินได้อธิบายว่า ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Systems) ได้แก่

- ระบบที่เป็นศูนย์กลางหรือเครือข่ายระหว่างผู้ให้บริการของระบบเพื่อรองรับการโอนเงิน การหักบัญชี หรือการชำระดุล เช่น ระบบโอนเงินรายย่อย ระบบเครือข่ายบัตร ระบบการชำระดุล เป็นต้น หรือ
- ระบบการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ความเชื่อมั่นของสาธารณชน หรือเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบการชำระเงิน

ทั้งนี้ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง การกำหนดระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ ได้กำหนดระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 1) การให้บริการระบบโอนเงินรายย่อยระหว่างผู้ให้บริการของระบบ (Inter-institution Fund Transfer System)
- 2) การให้บริการระบบเครือข่ายบัตร (Payment Card Network)
- 3) การให้บริการระบบการชำระดุล (Settlement System)

ซึ่งในด้านการควบคุมและกำกับดูแลธุรกิจระบบการชำระเงินในหมวดนี้นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกเกณฑ์กำกับดูแลตาม **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนข. 4/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับ** โดยได้กำหนดกรอบหลักการในการกำกับดูแลเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญในด้านต่างๆ

- **หมวด 3** บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ (Designated Payment Services) เป็นระบบการชำระเงินในระดับของผู้บริโภค ในปัจจุบันมักเรียกกันว่า e-Payment การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในหมวดนี้ หมายรวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ผ่านเครื่องมือ

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การรูดบัตรเครดิต การโอนเงินเข้าบัญชี หรือการให้หักเงินจากบัญชี หรือการชำระเงินผ่านระบบของโทรศัพท์มือถือ หรือระบบอินเทอร์เน็ต การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นที่นิยมและมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปีตามสถิติที่รายงานโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ด้วยความสะดวกสบายและความปลอดภัย เพราะไปไหนไม่ต้องพกเงินสดในปริมาณมาก และในกฎหมายระบบการชำระเงินได้แบ่งบริการการชำระเงินไว้ ดังนี้

- 1) การให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตร ATM
- 2) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์
- 3) การให้บริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แทนผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่
- 4) การให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 5) การให้บริการการชำระเงินอื่นใดที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการชำระเงิน หรือประโยชน์สาธารณะ

จากบทบัญญัติในหมวดนี้ ไม่ได้ระบุนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นในระบบ หรือนิติสัมพันธ์ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการว่าเป็นไปในทิศทางใด เป็นผู้รับฝากเงินหรือไม่ วิชาซีพีในการประกอบกิจการเทียบเท่ากับผู้รับฝากเงินหรือไม่ สิทธิหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างไร ในทางปฏิบัติผู้ให้บริการและผู้ใช้นั้นมีสิทธิหน้าที่ระหว่างกันตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ หากผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการต้องการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าทำสัญญาการใช้บริการ โดยทั่วไปมักเรียกชื่อว่า “ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ (Term & Condition)” จากการศึกษาข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการของผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ พบว่ารูปแบบของสัญญานั้น ผู้ให้บริการได้กำหนดข้อสัญญาไว้ล่วงหน้า และใช้สัญญาดังกล่าวกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ใช้บริการทุกราย หรือที่เรียกว่า “สัญญาสำเร็จรูป”

สัญญาสำเร็จรูปในลักษณะนี้สร้างโอกาสการกำหนดข้อสัญญาฝ่ายเดียว ทำให้ผู้ให้บริการอาจกำหนดข้อสัญญาที่ให้ตนได้เปรียบเกินสมควรในลักษณะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบของตน หรือให้ตนมีสิทธิที่เหนือกว่าผู้บริการที่เป็นคู่สัญญาอีกฝ่าย หรือผลลัพท์ให้ฝ่ายผู้ให้บริการเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด อันเป็นประเด็นที่สามารถตีความได้ว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ผู้บริโภคซึ่งเป็นผู้ใช้บริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้จึงมีความเสี่ยงต่อปัญหาความไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา ทั้งยังไม่รู้ถึงข้อมูลที่สำคัญที่เป็นข้อสัญญาหรือไม่เข้าใจถึงเนื้อหาสาระละเอียดของข้อสัญญาโดยชัดเจน เพราะด้วยความจำเป็นในการใช้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องตกลงยอมรับข้อกำหนดเหล่านั้น จึงจะสามารถเข้าใช้บริการได้ แต่ถึงแม้ว่าผู้บริการจะเข้าใจข้อสัญญาโดยละเอียด ผู้บริการเองไม่ได้มีทางเลือกในการเข้าใช้บริการนัก เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีการกำหนดข้อสัญญาที่มี

ลักษณะคล้ายคลึงกัน แม้ว่าการได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นทางการจะเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงิน วิทยานิพนธ์เล่มนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านกฎหมายที่เกิดขึ้นในการใช้ระบบบริการการชำระเงินเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยตรง และพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบดังกล่าวเป็นจำนวนมาก และยังขาดมาตรการควบคุมดูแลที่จะช่วยเหลือคุ้มครองผู้บริโภคเมื่อ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่ากฎหมายที่เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ควบคุมและกำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีที่สุดก็คือพระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน และการกำกับดูแลระบบการชำระเงินภายใต้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ควรมุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยผู้ใช้บริการควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ครบถ้วนและถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการที่โปร่งใสและเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้เหมาะสมกับความต้องการของตน ควรเพิ่มให้มีการดูแลและจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยให้ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนหรือเรียกร้องสิทธิของตนเมื่อการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ผู้ให้บริการได้ระบุไว้ มีสิทธิได้รับการเยียวยา และได้รับการชดเชยความเสียหายที่เป็นธรรม หากความเสียหายนั้นเกิดจากผู้ให้บริการ

ที่ผ่านมาได้มีการแก้ไขบทบัญญัติของร่างพระราชบัญญัติเพื่อให้ความคุ้มครองเงินที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการการชำระเงินได้รับล่วงหน้าจากประชาชนผู้ใช้บริการ (Float protection) ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์เงินรับล่วงหน้าดังกล่าวจะไม่ถือเป็นทรัพย์สินที่อยู่ภายใต้การยึดหรืออายัดในคดีแพ่ง หรือเป็นทรัพย์สินที่อาจแบ่งแก่เจ้าหนี้ในคดีล้มละลาย จึงทำให้มั่นใจว่าเงินของประชาชนที่ได้จ่ายล่วงหน้าให้กับผู้ให้บริการเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการไว้แล้วจะไม่สูญหายและได้รับคืนแม้ว่าผู้ให้บริการจะถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์หรือล้มละลาย

หากแต่พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวรวมถึงกฎหมายลูกที่ออกโดยอำนาจพระราชบัญญัติดังกล่าวนั้นยังขาดบทบัญญัติที่เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ บทบัญญัติที่เกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค และประเด็นปัญหาบางประการที่ละเอียดไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ และการผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต และจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการพบปัญหาสำคัญที่ผู้เขียนเห็นว่าควรเพิ่มมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้แก่ (1) ปัญหาด้านข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม (2) ปัญหาการถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก (3) ปัญหาในการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (4) ปัญหาด้านการเยียวยาและการได้รับชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากผู้ให้บริการ และ (5) ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์เอกสารหลักฐาน

วิทยานิพนธ์นี้จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายให้ครอบคลุม โดยแบ่งประเด็นข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะด้านกฎหมายที่ใช้ควบคุม

ในสหรัฐอเมริกา ระบบการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสดถูกควบคุมโดยกฎหมายมหาชนเป็น เวลานาน นับตั้งแต่กฎหมาย Uniform Negotiable Instruments Law (1896) ไปจนถึงการชำระ เงินด้วยเช็ค ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการชำระเงินที่ไม่ใช่เงินสดที่บัญญัติไว้ใน Uniform Commercial Code 1952 (UCC) โดย UCC เป็นระบบที่ถูกวางแนวทางไว้สำหรับกฎหมายการชำระเงินในอนาคต แล้ว แต่เมื่อเทคโนโลยีการชำระเงินได้มีการปรับเปลี่ยนไป ระบบของ UCC ก็ต้องมีการปรับตัวตามไป ด้วย ข้อมูลสถิติจากการศึกษาล่าสุดของ Federal Reserve Payments แสดงให้เห็นว่าในปี 2000 มีการชำระหนี้ด้วยเช็คจำนวน 41.9 พันล้านดอลลาร์ หรือคิดเป็น 58% ของการชำระเงินของระบบ แต่ในปี 2012 จำนวนเช็คที่ออกเพื่อชำระหนี้ได้ลดลงเหลือเพียง 18.3 พันล้านดอลลาร์ หรือคิดเป็น เพียง 15% ของการชำระเงินทั้งหมดเท่านั้น

เหตุผลที่การชำระหนี้ด้วยเช็คลดลงในระยะเวลา 12 ปี คือปริมาณการใช้จ่ายใช้สอยโดย บัตรเครดิตและบัตรเดบิตที่เพิ่มขึ้น จากข้อมูลสถิติพบว่าหลังปี 2000 บัตรชำระหนี้ทั้งสองประเภทนี้มี มูลค่าถึง 21.7 พันล้านดอลลาร์ โดยคิดเป็นหนึ่งในสามของการชำระเงินในสหรัฐอเมริกา และในปี 2012 ยอดรวมการใช้บัตรมีมากถึง 73.2 พันล้านดอลลาร์ ซึ่งคิดเป็น 59% ของการชำระเงินทั้งหมด โดยสาเหตุที่ผู้คนเปลี่ยนจากการชำระเงินด้วยเช็คเป็นการชำระเงินด้วยบัตรเพราะความสะดวกสบาย

ความนิยมของการชำระเงินด้วยบัตรแม้จะยังไม่มีบทบัญญัติด้านกฎหมายที่ครอบคลุม แสดงให้เห็นว่าระบบการชำระเงินด้วยบัตรสามารถกระทำได้ตามนิติกรรมสัญญาของภาคกฎหมาย เอกชน และไม่จำเป็นต้องมีการบัญญัติกฎหมายขึ้นใหม่ ระบบการชำระเงินด้วยบัตรถูกสร้างขึ้นจาก (1) สัญญาระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับผู้ใช้บัตร (2) สัญญาระหว่างธนาคารผู้ออกบัตรกับเครือข่าย บัตร และ (3) สัญญาระหว่างเครือข่ายบัตรกับธนาคารที่อำนวยความสะดวกแก่ร้านค้าในการรับชำระ เงินด้วยบัตร หรือธนาคารที่อำนวยความสะดวกแก่ร้านค้ากับร้านค้า

แต่ทว่าการเติบโตของการใช้บัตรเครดิตอย่างรวดเร็ว และเกิดปัญหาการใช้งานรวมถึง ปัญหาข้อพิพาท ในที่สุดก็ส่งผลให้สภาองเกรสต้องหันมาให้ความสนใจยังผลให้เกิดกฎหมายมหาชน ที่เป็นกฎหมายกลาง อาทิ การแก้ไขเพิ่มเติม Truth in Lending Act 1970 (TILA) โดยการเปลี่ยน ความรับผิดชอบความเสียหายจากการฉ้อโกงจากผู้ถือบัตรไปยังผู้ออกบัตรแทน ปัจจุบัน TILA จำกัด ความรับผิดชอบของผู้ถือบัตรสำหรับการใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตเพียง 50 ดอลลาร์ และเมื่อตรากฎหมาย การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (The Electronic Funds Transfer Act 1978 (EFTA)) เพื่อคุ้มครอง ผู้บริโภคในระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง กำหนดให้ผู้ออกบัตรจะต้องรับภาระความ

เสียหายที่เกิดขึ้น ถือหนึ่งในเป็นกลไกการป้องกันการฉ้อโกงที่สำคัญ เพราะผู้ออกบัตรย่อมต้องเร่งพัฒนาระบบให้มีความรัดกุมและปลอดภัยมากขึ้น และเมื่อเกิดปัญหาผู้ออกบัตรมีศักยภาพมากพอในการแก้ไขปัญหาและติดตามผู้ทุจริต และการคุ้มครองดังกล่าวได้สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บัตรอย่างมาก

กฎหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลของสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภคจากการชำระเงินในโลกออนไลน์เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าการคุ้มครองทางกฎหมายของกฎหมายมหาชนต่อผู้ใช้บริการปลายทางได้พิสูจน์แล้วว่าประสบความสำเร็จ และช่วยอำนวยความสะดวกในการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวได้ในระดับหนึ่ง แต่สุดท้ายก็ยังไม่ใช่คำตอบที่ดีที่สุด ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดบริการใหม่ๆ ลักษณะบริการและสัญญาการใช้บริการจึงควรอยู่ภายใต้กฎหมายเอกชน แต่อย่างไรก็ดี ปฏิเสธไม่ได้ว่ากฎหมายมหาชนเองก็เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยเพิ่มมาตรการคุ้มครองให้แก่ผู้ใช้บริการระดับผู้บริโภค ดังนั้นจึงควรระบุอำนาจและแบ่งแยกเรื่องการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในกฎหมายเอกชนกับกฎหมายมหาชนอย่างชัดเจน และกฎหมายเอกชนควรมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากเอื้อต่อการพัฒนารูปแบบการชำระเงิน อย่างไรก็ตาม ระบบการชำระเงินก็ยังคงควรได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายมหาชนสำหรับกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรม

กฎหมายสัญญาในภาคเอกชนยังเป็นเครื่องมือที่ดีที่สุด เพื่อจัดการกับการพัฒนาทั้งในปัจจุบันและในอนาคต แต่ปัจจุบันกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ประกอบด้วยบทบัญญัติในลักษณะที่กำหนดด้านการขออนุญาตประกอบกิจการ และกรออกมาตรการควบคุมผู้ให้บริการโดยธนาคารแห่งประเทศไทยผู้มีหน้าที่กำกับดูแล โดยมีการออกประกาศภายใต้พระราชบัญญัติการชำระเงินจำนวนหลายฉบับ เพื่อออกมาตรการควบคุมบริการการชำระเงิน ซึ่งแยกย่อยในแต่ละประเภท ส่งผลให้เกิดความสับสนแก่ผู้บริโภคว่าบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ตนใช้บริการนั้นอยู่ภายใต้ประกาศฉบับใด และเมื่อเกิดระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ เท่ากับว่าธนาคารแห่งประเทศไทยก็ต้องออกประกาศเพื่อควบคุมฉบับใหม่ด้วยเช่นกัน ดังนั้น เพื่อเป็นการเริ่มต้นให้ผู้เกี่ยวข้องในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนที่มีในธุรกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ผู้เขียนเสนอให้เพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับเอกเทศสัญญาด้านระบบการชำระเงิน เพื่อระบุถึงนิติกรรมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- (ก) การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นต่อเมื่อ
1. มีคำสั่งของผู้ส่งจ่ายเงิน (Payment Mandate) เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์



2. คำสั่งจ่ายเงินก่อให้เกิดการเคลื่อนไหวทางบัญชีในระบบ (Movement of Account)
3. นิตินกรรมการชำระเงินยังผลให้มีการหักบัญชีกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบ (Settlement of Payment)

(ข) ผู้สั่งโอนต้องผูกพันกับคำสั่งโอนหรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งโอนที่ทำได้โดยผู้สั่งโอนหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทน นั้นหมายความว่าหากผู้โอนสามารถพิสูจน์ได้ว่า คำสั่งโอนไม่ใช่ของตนหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ ผู้โอนไม่ต้องผูกพันต่อคำสั่งดังกล่าว แม้กระบวนการโอนจะเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว

(ค) ผู้ให้บริการได้ยอมรับคำสั่งโอนเพื่อที่จะส่งแล้ว (สนองต่อคำเสนอในการสั่งโอนเงิน) เมื่อผู้ให้บริการหักเงินในบัญชีของผู้โอนแล้ว และผู้ให้บริการจะปฏิเสธคำสั่งของผู้โอนได้ต่อเมื่อ

- เงินในบัญชีของผู้โอนมีไม่เพียงพอต่อการดำเนินการโอนเงินตามคำสั่ง (รวมค่าธรรมเนียมในการให้บริการแล้ว)
- การชำระเงินไม่สามารถทำได้

ซึ่งเหตุที่กล่าวมานี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิเสธคำสั่งการโอนเงินภายในทันทีว่าโอนเงินได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

(ง) ผู้ให้บริการมีหน้าที่การพิสูจน์ตัวตน โดยวิธีการพิสูจน์ตัวตนจะต้องอยู่ในพฤติการณ์ที่เป็นวิธีการที่สมเหตุสมผลทางธุรกิจ ในด้านความปลอดภัยต่อคำสั่งจ่ายโดยที่ไม่มีอำนาจ

(จ) ผู้ให้บริการฝั่งของผู้รับโอน (ผู้รับประโยชน์) มีหน้าที่ต้องนำเงินไปไว้ให้ผู้รับประโยชน์ใช้จ่ายได้ หรือต้องนำเงินส่งให้สอดคล้องกับคำสั่งจ่าย หากไม่ได้มีการระบุคำสั่งผู้รับโอนต้องสามารถได้รับเงินสดได้ตามปกติวิสัย

(ฉ) ผู้ให้บริการฝั่งของผู้รับโอนจะเป็นหนี้ต่อผู้รับโอนเท่าที่คำสั่งจ่ายได้รับการยอมรับและเสร็จสิ้นสมบูรณ์

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะด้านการกำกับดูแล

ระบบการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงนิตินกรรมและสัญญาต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการนำมาเสนอขายต่อลูกค้า นั้น ล้วนแล้วแต่เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือบริการทางการเงินอย่างหนึ่งในมุมมองของการตลาด ผ่านการวางแผนการตลาดเพื่อกำหนดคุณลักษณะและองค์ประกอบของสินค้าซึ่งจะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต ราคา ความรับผิดชอบและความเสี่ยงภัยต่าง ๆ ที่ผู้ผลิต-ผู้ขายสินค้าจะต้องรับภาระต่อผู้ซื้อ-ผู้บริโภค ดังนั้น การกำหนดรูปแบบและเนื้อหาของสัญญาแต่ละชนิดที่ผู้ให้บริการออกแบบและสร้างขึ้นมาภายในกรอบกฎหมายที่อนุญาตให้กระทำได้ การที่กฎหมายว่า

ด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมมอบอำนาจดุลพินิจให้ผู้พิพากษาใช้ดุลพินิจแก้ไขขอบเขตสิทธิหน้าที่ของคู่สัญญาภายหลังจากที่มีบริการออกสู่ตลาดแล้ว จึงเป็นการทำลายความคาดหมายโดยสุจริตที่ผู้ให้บริการนั้นกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยมีผลย้อนหลังทางนิติศาสตร์ (Upsetting legitimate expectation with retroactive effect) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในมุมมองการตลาด และเพื่อเสถียรภาพของระบบการเงิน ข้อจำกัดในการสร้างนิติกรรมสัญญา ควรจะต้องเป็นบทบาทหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทยผู้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงิน ที่จะต้องออกข้อกำหนดตีกรอบมาล่วงหน้าก่อนที่จะอนุญาตให้นำผลิตภัณฑ์และข้อสัญญาของผลิตภัณฑ์นั้นออกสู่ตลาด ทั้งนี้ เพื่อให้ให้ความรู้และความมั่นใจกับทั้งความแน่วแน่แก่ผู้ให้บริการในการออกแบบและกำหนดคุณลักษณะของบริการของตนโดยรู้ข้อจำกัดล่วงหน้าอย่างชัดเจน<sup>31</sup>

ในด้านการกำกับดูแลผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ ผู้เขียนเสนอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล ดำเนินการดังนี้

(ก) ออกมาตรการเกี่ยวกับการให้บริการ ข้อกำหนดในสัญญาบริการเพื่อป้องกันปัญหาการเกิดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค และกำหนดขั้นตอนการชี้แจงข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ อย่างน้อยดังนี้

- ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลการใช้บริการอย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย
- ควบคุมข้อกำหนดการเปลี่ยนแปลงสัญญา โดยอาจแบ่งระดับการเปลี่ยนแปลงสัญญาออกเป็น 3 ประเภท คือ
  - i. หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดภาระหรือได้รับความเสี่ยงเพิ่มขึ้นต้องได้รับความยินยอม ซึ่งในทางปฏิบัติจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าและมีระยะเวลาเพียงพอในการปฏิเสธ (เช่น 30 วัน) โดยหากไม่ได้รับการปฏิเสธ ให้ถือว่าผู้ใช้บริการยินยอม (สิทธิ Opt-Out)
  - ii. หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระทบการใช้บริการจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
  - iii. หากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามกฎหมายและ/หรือกฎเกณฑ์ สามารถเปลี่ยนได้ และมีผลทันที

<sup>31</sup> พรชัย วิวัฒน์ภัทรกุล. (2548). หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงขั้นตอนการทักท้วงรายการ หรือการดำเนินการในกรณีที่เกิดความผิดพลาด ต้องระบุระยะเวลาการสอบสวนข้อเท็จจริง
- ห้ามมิให้ผู้ให้บริการจำกัดความรับผิดชอบของตนหากว่าความเสียหายหรือสูญหายนั้นๆ เกิดมาจากความผิดพลาดหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ให้บริการ
- กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการต้องชดเชยให้กับผู้ใช้บริการหากเกิดความเสียหายหรือสูญหายที่เป็นความผิดพลาดหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ให้บริการ

(ข) จัดทำประมวลแบบแผนการปฏิบัติ (Code of Practice) ว่าด้วยวิธีการขั้นตอน ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ผู้ให้บริการพึงมีต่อผู้ใช้บริการของตนและบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่าง ๆ ในธุรกิจการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลแบบแผนการปฏิบัตินี้จะทำหน้าที่เป็นบรรทัดฐานในเชิงพยานหลักฐานเปรียบเทียบช่วยผู้พิพากษาในการวินิจฉัยว่าการปฏิบัติใด หน้าที่ความรับผิดชอบใดในคดีพิพาทที่เกิดขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมสอดคล้องกับหลักการว่าด้วย “ความสมควรและเป็นธรรม” หรือไม่เพียงใด การมีประมวลแบบแผนการปฏิบัติของธุรกิจอุตสาหกรรมใด ๆ ก็เป็นการช่วยบรรเทาภาระการพิสูจน์และค่าใช้จ่ายที่จะต้องเกิดขึ้นในการพิสูจน์คดี ดังนั้น จึงควรจัดทำร่างประมวลแบบแผนการปฏิบัติในทางการค้าการให้บริการในระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดแนวทางไว้ตอบปัญหาข้อพิพาทที่จะเกิดขึ้น แนวทางปฏิบัติทำนองนี้มีอยู่ทั่วไปเป็นสากล เช่น ประมวลจารีตประเพณีว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และว่าด้วยการค้าระหว่างประเทศของ International Chamber of Commerce (รู้จักกันทั่วไปว่า “ICC”) ในอังกฤษ ก็มีประมวลว่าด้วย “Code of Practice” ของสมาคมธนาคารอังกฤษ ประมวลแบบแผนการปฏิบัติเหล่านี้ไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย แต่เป็นแหล่งที่มาสำหรับการสร้างจารีตประเพณี ซึ่งอาจกลายเป็นกฎหมายได้ในวันข้างหน้า

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผลักดันประเทศให้เข้าสู่สังคมไร้เงินสด จึงควรเพิ่มมาตรการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค โดยการระบุเงื่อนไขผู้รับภาระความเสียหายหากเกิดความผิดพลาดหรือถูกทุจริตโดยบุคคลภายนอก เนื่องจากหากปล่อยให้ผู้ใช้บริการต้องฟ้องร้องดำเนินคดี ซึ่งต้องใช้กำลังทรัพย์และระยะเวลาในการฟ้องร้องต่อสู้คดีโดยที่ผู้ใช้บริการไม่มีศักยภาพพอที่จะเข้าถึงสาเหตุแห่งความผิดพลาดหรือติดตามผู้ทุจริตในระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ทั้งนี้ มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคก็ต้องเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลเพื่อไม่ให้

กระทบการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการเกินสมควร หรือเป็นการเพิ่มต้นทุนการประกอบธุรกิจแล้วเกิด การกระจายภาระต้นทุนที่ส่งผลตีกลับผู้ใช้บริการในรูปของดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ในอัตรา ที่สูงขึ้นกว่าเดิม นั่นจึงไม่ใช่ผลอันพึงปรารถนาสำหรับความพยายามในการคุ้มครองผู้บริโภค หรือมี เช่นนั้น อาจไม่มีผลิตภัณฑ์บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ที่จะตอบสนองความ ต้องการใหม่ เพิ่มประโยชน์และความสะดวกสบาย หรือลดต้นทุนแก่ผู้บริโภคต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้า ผู้เขียนเห็นว่ามาตรการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ สหรัฐอเมริกานั้นสอดคล้องเหมาะสมกับการแก้ไขปัญหา เป็นธรรมกับทั้งฝั่งผู้บริโภคและไม่กระทบ การดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการจนเกินสมควร ผู้เขียนจึงขอเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

#### 5.2.3.1 ข้อเสนอเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายหรือสูญหาย

ข้อสัญญายกเว้น หรือจำกัดความรับผิดชอบของคู่สัญญา เป็นกลไกที่ทำหน้าที่ บอกว่าใครควรจะเป็นฝ่ายจ่ายเบี้ยประกันภัยในส่วนของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากความเสี่ยงเกิด เป็นจริง ถ้าจะกำหนดกฎหมายบังคับให้ผู้ให้บริการรับผิดชอบต่อความเสี่ยงภัยต่าง ๆ เอาไว้ทั้งหมดอันเกี่ยวกับการ ปฏิบัติการค้า ย่อมจะส่งผลให้ราคาของบริการทางการเงินในธุรกิจสูงขึ้น ดังนั้น แม้จะให้ผู้ ให้บริการเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย แต่ตัวผู้ใช้บริการเองก็ต้องมีหน้าที่ในการปฏิบัติเพื่อ ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายด้วย ซึ่งในบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น บริการบัตรเครดิต จะมีข้อแตกต่างจากบริการอื่นเพราะไม่ได้หักเงินที่ผู้ใช้บริการมีทันทีที่เกิดการทำธุรกรรม แต่เป็นใน ลักษณะการหักเครดิตเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้หนี้ผู้ให้บริการในภายหลัง ผู้เขียนจึงแบ่งข้อเสนอการ เพิ่มเติมบทบัญญัติออกเป็น 2 หมวด ดังนี้

##### (1) หมวดบัตรเครดิต

เสนอให้เปลี่ยนความรับผิดชอบต่อความเสียหายจากการฉ้อโกงจาก ผู้ใช้บริการไปยังผู้ให้บริการแทน แต่ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งการใช้บัตรที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ผู้ ให้บริการทราบภายในกำหนด กำหนดที่เหมาะสมอาจถือเอาตามกำหนดรอบที่ผู้ให้บริการต้องส่งใบแจ้ง หนี้ ทั้งนี้หากผู้ให้บริการได้รับแจ้งแล้วไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นการใช้บัตรโดยมิชอบหรือไม่ภายใน กำหนด (ซึ่งไม่ควรเกินกำหนดจ่ายรายการดังกล่าว) ผู้ให้บริการจะต้องทำการคืนเครดิตรายการที่ถูก ทักท้วงทันที เพื่อมิให้ผู้ ใช้บริการต้องรับภาระชำระรายการดังกล่าวก่อนการตรวจสอบเรียบร้อย

อย่างไรก็ดี แม้ว่าผู้ใช้บริการจะไม่แจ้งภายในกำหนด หรือประมาท ในการเก็บรักษาบัตร ก็ควรมีการจำกัดความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการสำหรับการใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต เนื่องจากผู้ให้บริการยังสามารถติดตามผู้กระทำความผิดผ่านช่องทางร้านค้ารับบัตรได้

##### (2) หมวดการให้บริการที่มีผลเป็นการหักเงินทันที

เสนอให้กำหนดวงเงินที่ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในกรณีการชำระเงิน โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือเป็นไปตามจำนวนที่ผู้ใช้บริการกำหนดและแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ แล้วแต่

จำนวนได้น้อยกว่า ซึ่งข้อจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ มีข้อยกเว้นสำคัญ 2 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มจำนวนที่ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบ

**ข้อแรก** หากลูกค้าไม่แจ้งให้สถาบันการเงินทราบใน 2 วันทำการ หลังทราบว่าสื่อการโอนเงินสูญหาย ในข้อนี้ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบในวงเงินที่เพิ่มขึ้น ต่อรายการชำระเงินที่ไม่ได้รับอนุญาต ข้อกำหนดนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ กรณีสื่อการโอนเงินสูญหายในพื้นที่ที่ทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ให้บริการระงับธุรกรรมและจำกัดความสูญเสียในจำนวนเงินที่น้อยที่สุด ขณะเดียวกันยังสามารถปกป้องผู้ให้บริการจากความรับผิดชอบไม่จำกัด หากว่าไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าตนมีส่วนละเลยการเก็บรักษาสื่อการชำระเงิน

**ข้อสอง** ไม่มีการจำกัดความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ สำหรับกรณีการชำระเงินโดยไม่ได้รับอนุญาต และผู้ให้บริการไม่ได้แจ้งให้ทราบภายใน 60 วัน ทั้งที่ได้รับแจ้งรายการที่ได้แสดงการชำระเงินเงินดังกล่าวแล้ว เพราะหากผู้ให้บริการไม่แจ้งถึงความผิดพลาด ผู้ให้บริการก็ไม่สามารถทราบได้ และไม่สามารถลดปริมาณความเสียหายได้ทันที หรือไม่สามารถติดตามผู้กระทำผิดได้ทันที

อนึ่ง หากพิสูจน์แล้วว่ารายการชำระเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ หรือเกิดจากการทุจริตโดยบุคคลภายนอกโดยแท้ เช่น บัญชีถูกเจาะจากแฮกเกอร์ การปลอมแปลงเอกสาร ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้รับภาระความเสียหายดังกล่าว แต่หากพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการมีส่วนก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น ไม่เก็บรักษาเครื่องมือหรือสื่อการโอนเงิน ยินยอมให้ผู้ทุจริตเก็บรักษาหรือเข้าใช้งานสื่อการชำระเงินของตน ก็จะต้องกลับไปพิจารณาว่าผู้ให้บริการแจ้งถึงเหตุดังกล่าวภายในเวลาหรือไม่เพื่อพิจารณาเรื่องจำนวนเงินที่ตนต้องรับผิดชอบต่อไป

ทั้งนี้ควรมีการกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบรายการที่ไม่ได้รับอนุญาต หลังจากได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการ หากเลยกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วผู้ให้บริการยังไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการมีส่วนทำให้เกิดการโอนเงินที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ ผู้ให้บริการจะต้องคืนเงินให้แก่ผู้บริการตามจำนวนที่ถูกหักวงและไม่มีสิทธิระงับการใช้หรือเบิกถอนเงินดังกล่าวด้วย

### 5.2.3.2 ข้อเสนอเพื่อแก้ไขปัญหาด้านภาระการพิสูจน์หลักฐาน

ตามที่ได้วิเคราะห์ปัญหาด้านภาระการพิสูจน์เอกสารหลักฐานแล้วนั้น แม้ว่าภาระการพิสูจน์จึงตกเป็นของฝ่ายผู้ให้บริการเนื่องจากบทบัญญัติที่เกี่ยวกับคดีของผู้บริโภค ซึ่งเหมาะสมแก่กรณีแล้ว แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าถึง และอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจที่จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานด้วย ควรกำหนดเป็นเงื่อนไขบังคับก่อนการอนุญาตให้นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เข้าสืบว่า ผู้ให้บริการต้องนำสืบถึงความถูกต้องสมบูรณ์ของกลไกการทำงานของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง และการกำกับควบคุมที่ต้องมีโดยบุคลากรทางช่างอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถโต้แย้งคัดค้านได้ โดยจัดให้มีคณะผู้เชี่ยวชาญทาง

เทคนิคผู้เป็นกลางมาช่วยตรวจสอบซ้กค้ำนให้โดยบังคับให้ผู้ให้บริการเป็นผู้รับภาระจ่ายค่าป่วยการของผู้เชี่ยวชาญ

### 5.2.3.3 ข้อเสนอด้านการจัดการข้อร้องเรียน

จากการวิเคราะห์ปัญหาเรื่องการจัดการการร้องเรียนในบทที่ผ่านมา จากสถิติภาพรวมของระยะเวลาที่สามารถยุติปัญหาได้ ส่วนใหญ่ใช้เวลาถึง 30 วัน ซึ่งหากเป็นยอดหนี้ที่ค้างชำระของบัตรเครดิต ผู้ให้บริการสามารถคิดดอกเบี้ยได้ถึงร้อยละ 28 ต่อปี แต่หากสามารถเพิ่มเติมกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น ข้อเสนอเรื่องความรับผิดชอบในความเสียหายหรือสูญหายของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอเกี่ยวกับการกำหนดกรอบเวลาแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม รวมถึงข้อเสนอการจัดทำประมวลแบบแผนการปฏิบัติ (Code of Practice) ว่าด้วยวิธีการขั้นตอน ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ผู้ให้บริการพึงมีต่อผู้ให้บริการของตนเองเนื่องกับการให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ช่วยลดระยะเวลาในการพิจารณาหามาตรการแก้ไขปัญหา รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทยจะรับทราบได้ว่าผู้ให้บริการรายใดที่ยังฝ่าฝืนมาตรฐานดังกล่าว เพื่อจะได้ตักเตือนหรือกำหนดบทลงโทษต่อไป

ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ มักจะเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้เขียนขอเสนอให้ศูนย์คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน (ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ธนาคารแห่งประเทศไทย) ตรวจสอบข้อร้องเรียนและแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการควรได้รับเยียวยาหรือชดเชย และควรให้แนวทางการดำเนินการเมื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาจากผู้ให้บริการ โดยอาจทำหน้าที่ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนต้องเริ่มเรื่องใหม่ที่หน่วยงานของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภค

## บรรณานุกรม

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). “ระบบการชำระเงิน” Accessed 2563.

[https://www.bot.or.th/Thai/BOTStoryTelling/Pages/PaymentSystems\\_StoryTelling\\_Fl.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/BOTStoryTelling/Pages/PaymentSystems_StoryTelling_Fl.aspx)

นันทน์ภัส ศิริชัชวาลวงศ์, ชลรัตน์ มหะสักขกุล และอภิชาติ เทพหนู. (2559). "ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551."

ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ.2542." Accessed 2563. <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A434/%A434-2e-9990-update.htm>.

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช.7/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2561)

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช.9/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2561)

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช.12/2561 เรื่องการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตที่ออกและมีการใช้จ่ายในประเทศ (ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน 2561)

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนช. 2/2562 เรื่องหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ประกาศ ณ วันที่ 17 มกราคม 2563)

ปิยธิดา โรจนสินธุ์. (2558). ปัญหาทางกฎหมายของระบบการชำระเงินเมื่อสถาบันการเงินตกเป็นบุคคลล้มละลาย. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แผนกคดีผู้บริโภค ศาลฎีกา.(2562). คำพิพากษาฎีกาที่น่าสนใจ Accessed 2563.

<http://www.supremecourt.or.th/webportal/maincode/content.php?content=component/content/view.php&id=38&base=17&base=17>.

ฝ่ายระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2542). ระบบการชำระเงินในประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย.

พินัย ณ นคร (2543) "กฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม : แนววิเคราะห์ใหม่เชิงเปรียบเทียบ."

วารสารนิติศาสตร์ 30 หน้า 546-588.

พงศ์พลิน จันทราภิรมย์. (2557). ความรับผิดชอบของธนาคารและข้อสัญญาไม่เป็นธรรมในสัญญาฝากเงิน.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พฤทธิพงษ์ ศรีมาจันทร์. (2548). "กฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา." การประชุมนิติศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 5.
- พรชัย. วิวัฒน์ภัทรกุล. (2548). หลักกฎหมายแพ่งว่าด้วยการให้บริการธนาคาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมาพร (ศรีสุนทร) มานะสันต์. (2563). e-Signature:ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ที่กฎหมายยอมรับ. Accessed 2563. <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/650608?fbclid=IwAR0RO8r6HwSilkitynfee0Qb8mdnupBm0v3R5lFybSmg0mZ377ygNHEkj0>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เวอร์ชัน 1.0 (ETDA Recommendation: Electronic Signature Guideline). Accessed 2563. <https://standard.etda.or.th/wp-content/uploads/2020/06/20200529-ER-E-Signature-Guideline-V08-36F.pdf>.
- อวิการัตน์ นิยมไทย. (2552). "เหตุใดต้องทำการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม." จุลนิติ มีนาคม-เมษายน 2552 หน้า 107-114.
- Benjamin, G. (2009). Payment Transactions Under the EU Payment Services Directive: A U.S. Comparative Perspective. *Penn State International Law Review* 27.3/4 713-756.
- Consumer Financial Protection Bureau. (2018). CFPB Finalizes Changes to Prepaid Accounts Rule. January 25. Accessed 2019. <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/cfpb-finalizes-changes-prepaid-accounts-rule/>.
- Consumer Financial Protection Bureau. (2020). Electronic Fund Transfers (Regulation E); Amendments. January 5. Accessed 2020. <https://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/rulemaking/final-rules/electronic-fund-transfers-regulation-e/>.
- Directive 2015/2366/EU - Payment Services Directive of 2015
- Fay, Bill. n.d. Electronic Fund Transfer Act. Accessed (2019). <https://www.debt.org/credit/your-consumer-rights/electronic-fund-transfer-act/>.



Lim, Charles Aeng Cheng. (1993). The Uncitral Model Law on International Credit Funds Transfers. Singapore Journal of Legal Studies, pp. 538-556, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=958613>

Shachmurove, Amir. (2019). Implications of the Electronic Funds Transfer Act of 1978: Background and Structure (June 1, 2019). Bloomberg Law, Professional Prospective, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3518117>

Shachmurove, Amir. (2019). Implications of the Electronic Funds Transfer Act of 1978: Preparations and Considerations. Bloomberg Law, Professional Prospective, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3518119>

UNCITRAL Model Law on International Credit Transfer of 1992

U.S. Code SUBCHAPTER VI—ELECTRONIC FUND TRANSFERS ACT of 1978





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



ภาคผนวก ก  
คำชี้แจงการใช้อักษรย่อ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## คำชี้แจงการใช้อักษรย่อ

ตัวย่อ	คำเต็ม	ความหมาย
ADR	Alternative dispute resolution	กระบวนการระงับข้อพิพาทนอกศาล หรือการระงับข้อพิพาททางเลือก หมายถึง การระงับข้อพิพาทโดยไม่ใช้วิธีฟ้องศาล ซึ่งโดยหลักๆจะแบ่งได้ 4 วิธีได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเจรจา (negotiation)</li> <li>- การไกล่เกลี่ย (mediation)</li> <li>- การประนีประนอมข้อพิพาท (conciliation)</li> <li>- การใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการ (arbitration)</li> </ul>
ATM	Automatic Teller Machine	เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ เป็นเครื่องปลายทาง (terminal) ของคอมพิวเตอร์ของธนาคารที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับธนาคารเพื่อใช้บริการบางอย่าง เช่น ฝากหรือถอนเงินได้
EFT	Electronic Fund Transfer Act	กฎหมายว่าด้วยการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกา
e-Payment	Electronic Payment System	ระบบที่สามารถโอนเงิน ชำระเงินผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตรแถบแม่เหล็ก บัตรชิปการ์ดโทรศัพท์มือถือ ระบบอินเทอร์เน็ต
e-Money	Electronic Money	เงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ชิปคอมพิวเตอร์ในบัตรพลาสติก เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (Pre-paid) แก่ผู้ให้บริการ e-Money และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าบริการได้ตามร้านค้าที่รับชำระ

e-Wallet	Electronic Wallet	แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์
PIN	Personal Identification Number	รหัสเฉพาะซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นรหัสแทนบุคคล สำหรับผู้ใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่อง ATM สำหรับถอนเงินจากธนาคาร
OTP	One Time Password	ชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนมากเป็นตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งไปยังโทรศัพท์มือถือเพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงการทำธุรกรรม รหัสผ่านมีอายุประมาณ 3 นาที
ORFT	Online Retail Funds Transfer	การโอนเงินรายย่อยที่ละรายการไปยังสถาบันการเงินอื่นแบบออนไลน์ เช่น ผ่านตู้ ATM, อินเทอร์เน็ต, โทรศัพท์มือถือ หรือเคาน์เตอร์ธนาคาร
QR Code	Quick Response Code	เครื่องหมายของบาร์โค้ดเมทริกซ์ (บาร์โค้ดสองมิติ) ประกอบด้วยมอดูลสีดำ (จุดสี่เหลี่ยม) จัดวางในกริดบนพื้นหลังสีขาว ซึ่งสามารถอ่านได้ด้วยเครื่องมืออ่านภาพ (เช่น กล้องถ่ายรูป เครื่องสแกน เป็นต้น) และประมวลผลแปลความหมายตามที่ถูกกำหนดไว้
UCC	Uniform Commercial Code	บทบัญญัติกฎหมายพาณิชย์ของสหรัฐอเมริกา
ธปท.	ธนาคารแห่งประเทศไทย	
ศคจ.	ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน	

ภาคผนวก ข

UNCITRAL Model Law on International Credit Transfer



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

# UNCITRAL Model Law on International Credit Transfers

## CHAPTER I. GENERAL PROVISIONS\*

### *Article 1. Sphere of application\*\**

- (1) This law applies to credit transfers where any sending bank and its receiving bank are in different States.
- (2) This law applies to other entities that as an ordinary part of their business engage in executing payment orders in the same manner as it applies to banks.
- (3) For the purpose of determining the sphere of application of this law, branches and separate offices of a bank in different States are separate banks.

### *Article 2. Definitions*

For the purposes of this law:

(a) "Credit transfer" means the series of operations, beginning with the originator's payment order, made for the purpose of placing funds at the disposal of a beneficiary. The term includes any payment order issued by the originator's bank or any intermediary bank intended to carry out the originator's payment order. A payment order issued for the purpose of effecting

---

\*The Commission suggests the following text for States that might wish to adopt it:

### *Article Y. Conflict of laws*

- (1) The rights and obligations arising out of a payment order shall be governed by the law chosen by the parties. In the absence of agreement, the law of the State of the receiving bank shall apply.
- (2) The second sentence of paragraph (1) shall not affect the determination of which law governs the question whether the actual sender of the payment order had the authority to bind the purported sender.
- (3) For the purposes of this article:
  - (a) where a State comprises several territorial units having different rules of law, each territorial unit shall be considered to be a separate State;
  - (b) branches and separate offices of a bank in different States are separate banks.

\*\*This law does not deal with issues related to the protection of consumers.

payment for such an order is considered to be part of a different credit transfer;

(b) "Payment order" means an unconditional instruction, in any form, by a sender to a receiving bank to place at the disposal of a beneficiary a fixed or determinable amount of money if

- (i) the receiving bank is to be reimbursed by debiting an account of, or otherwise receiving payment from, the sender, and
- (ii) the instruction does not provide that payment is to be made at the request of the beneficiary.

Nothing in this paragraph prevents an instruction from being a payment order merely because it directs the beneficiary's bank to hold, until the beneficiary requests payment, funds for a beneficiary that does not maintain an account with it;

(c) "Originator" means the issuer of the first payment order in a credit transfer;

(d) "Beneficiary" means the person designated in the originator's payment order to receive funds as a result of the credit transfer;

(e) "Sender" means the person who issues a payment order, including the originator and any sending bank;

(f) "Receiving bank" means a bank that receives a payment order;

(g) "Intermediary bank" means any receiving bank other than the originator's bank and the beneficiary's bank;

(h) "Funds" or "money" includes credit in an account kept by a bank and includes credit denominated in a monetary unit of account that is established by an intergovernmental institution or by agreement of two or more States, provided that this law shall apply without prejudice to the rules of the intergovernmental institution or the stipulations of the agreement;

(i) "Authentication" means a procedure established by agreement to determine whether a payment order or an amendment or revocation of a payment order was issued by the person indicated as the sender;

(j) "Banking day" means that part of a day during which the bank performs the type of action in question;

(k) "Execution period" means the period of one or two days beginning on the first day that a payment order may be executed under article 11(1) and ending on the last day on which it may be executed under that article;

(l) "Execution", in so far as it applies to a receiving bank other than the beneficiary's bank, means the issue of a payment order intended to carry out the payment order received by the receiving bank;

(m) "Interest" means the time value of the funds or money involved, which, unless otherwise agreed, is calculated at the rate and on the basis customarily accepted by the banking community for the funds or money involved.



*Article 3. Conditional instructions*

(1) When an instruction is not a payment order because it is subject to a condition but a bank that has received the instruction executes it by issuing an unconditional payment order, thereafter the sender of the instruction has the same rights and obligations under this law as the sender of a payment order and the beneficiary designated in the instruction shall be treated as the beneficiary of a payment order.

(2) This law does not govern the time of execution of a conditional instruction received by a bank, nor does it affect any right or obligation of the sender of a conditional instruction that depends on whether the condition has been satisfied.

*Article 4. Variation by agreement*

Except as otherwise provided in this law, the rights and obligations of parties to a credit transfer may be varied by their agreement.

CHAPTER II. OBLIGATIONS OF THE PARTIES

*Article 5. Obligations of sender*

(1) A sender is bound by a payment order or an amendment or revocation of a payment order if it was issued by the sender or by another person who had the authority to bind the sender.

(2) When a payment order or an amendment or revocation of a payment order is subject to authentication other than by means of a mere comparison of signature, a purported sender who is not bound under paragraph (1) is nevertheless bound if

(a) the authentication is in the circumstances a commercially reasonable method of security against unauthorized payment orders, and

(b) the receiving bank complied with the authentication.

(3) The parties are not permitted to agree that a purported sender is bound under paragraph (2) if the authentication is not commercially reasonable in the circumstances.

(4) A purported sender is, however, not bound under paragraph (2) if it proves that the payment order as received by the receiving bank resulted from the actions of a person other than

(a) a present or former employee of the purported sender, or

(b) a person whose relationship with the purported sender enabled that person to gain access to the authentication procedure.

The preceding sentence does not apply if the receiving bank proves that the payment order resulted from the actions of a person who had gained access to the authentication procedure through the fault of the purported sender.

(5) A sender who is bound by a payment order is bound by the terms of the order as received by the receiving bank. However, the sender is not bound by an erroneous duplicate of, or an error or discrepancy in, a payment order if

(a) the sender and the receiving bank have agreed upon a procedure for detecting erroneous duplicates, errors or discrepancies in a payment order, and

(b) use of the procedure by the receiving bank revealed or would have revealed the erroneous duplicate, error or discrepancy.

If the error or discrepancy that the bank would have detected was that the sender instructed payment of an amount greater than the amount intended by the sender, the sender is bound only to the extent of the amount that was intended. Paragraph (5) applies to an error or discrepancy in an amendment or a revocation order as it applies to an error or discrepancy in a payment order.

(6) A sender becomes obligated to pay the receiving bank for the payment order when the receiving bank accepts it, but payment is not due until the beginning of the execution period.

#### *Article 6. Payment to receiving bank*

For the purposes of this law, payment of the sender's obligation under article 5(6) to pay the receiving bank occurs

(a) if the receiving bank debits an account of the sender with the receiving bank, when the debit is made; or

(b) if the sender is a bank and subparagraph (a) does not apply,

(i) when a credit that the sender causes to be entered to an account of the receiving bank with the sender is used or, if not used, on the banking day following the day on which the credit is available for use and the receiving bank learns of that fact, or

(ii) when a credit that the sender causes to be entered to an account of the receiving bank in another bank is used or, if not used, on the banking day following the day on which the credit is available for use and the receiving bank learns of that fact, or

(iii) when final settlement is made in favour of the receiving bank at a central bank at which the receiving bank maintains an account, or

- (iv) when final settlement is made in favour of the receiving bank in accordance with
  - a. the rules of a funds transfer system that provides for the settlement of obligations among participants either bilaterally or multilaterally, or
  - b. a bilateral netting agreement with the sender; or
- (c) if neither subparagraph (a) nor (b) applies, as otherwise provided by law.

*Article 7. Acceptance or rejection of a payment order  
by receiving bank other than the beneficiary's bank*

(1) The provisions of this article apply to a receiving bank other than the beneficiary's bank.

(2) A receiving bank accepts the sender's payment order at the earliest of the following times:

(a) when the bank receives the payment order, provided that the sender and the bank have agreed that the bank will execute payment orders from the sender upon receipt;

(b) when the bank gives notice to the sender of acceptance;

(c) when the bank issues a payment order intended to carry out the payment order received;

(d) when the bank debits an account of the sender with the bank as payment for the payment order; or

(e) when the time for giving notice of rejection under paragraph (3) has elapsed without notice having been given.

(3) A receiving bank that does not accept a payment order is required to give notice of rejection no later than on the banking day following the end of the execution period, unless:

(a) where payment is to be made by debiting an account of the sender with the receiving bank, there are insufficient funds available in the account to pay for the payment order;

(b) where payment is to be made by other means, payment has not been made; or

(c) there is insufficient information to identify the sender.

(4) A payment order ceases to have effect if it is neither accepted nor rejected under this article before the close of business on the fifth banking day following the end of the execution period.

*Article 8. Obligations of receiving bank  
other than the beneficiary's bank*

- (1) The provisions of this article apply to a receiving bank other than the beneficiary's bank.
- (2) A receiving bank that accepts a payment order is obligated under that payment order to issue a payment order, within the time required by article 11, either to the beneficiary's bank or to an intermediary bank, that is consistent with the contents of the payment order received by the receiving bank and that contains the instructions necessary to implement the credit transfer in an appropriate manner.
- (3) A receiving bank that determines that it is not feasible to follow an instruction of the sender specifying an intermediary bank or funds transfer system to be used in carrying out the credit transfer, or that following such an instruction would cause excessive costs or delay in completing the credit transfer, shall be taken to have complied with paragraph (2) if, before the end of the execution period, it inquires of the sender what further actions it should take.
- (4) When an instruction is received that appears to be intended to be a payment order but does not contain sufficient data to be a payment order, or being a payment order it cannot be executed because of insufficient data, but the sender can be identified, the receiving bank shall give notice to the sender of the insufficiency, within the time required by article 11.
- (5) When a receiving bank detects that there is an inconsistency in the information relating to the amount of money to be transferred, it shall, within the time required by article 11, give notice to the sender of the inconsistency, if the sender can be identified. Any interest payable under article 17(4) for failing to give the notice required by this paragraph shall be deducted from any interest payable under article 17(1) for failing to comply with paragraph (2) of this article.
- (6) For the purposes of this article, branches and separate offices of a bank, even if located in the same State, are separate banks.

*Article 9. Acceptance or rejection of a payment order  
by beneficiary's bank*

- (1) The beneficiary's bank accepts a payment order at the earliest of the following times:
  - (a) when the bank receives the payment order, provided that the sender and the bank have agreed that the bank will execute payment orders from the sender upon receipt;
  - (b) when the bank gives notice to the sender of acceptance;

(c) when the bank debits an account of the sender with the bank as payment for the payment order;

(d) when the bank credits the beneficiary's account or otherwise places the funds at the disposal of the beneficiary;

(e) when the bank gives notice to the beneficiary that it has the right to withdraw the funds or use the credit;

(f) when the bank otherwise applies the credit as instructed in the payment order;

(g) when the bank applies the credit to a debt of the beneficiary owed to it or applies it in conformity with an order of a court or other competent authority; or

(h) when the time for giving notice of rejection under paragraph (2) has elapsed without notice having been given.

(2) A beneficiary's bank that does not accept a payment order is required to give notice of rejection no later than on the banking day following the end of the execution period, unless:

(a) where payment is to be made by debiting an account of the sender with the beneficiary's bank, there are insufficient funds available in the account to pay for the payment order;

(b) where payment is to be made by other means, payment has not been made; or

(c) there is insufficient information to identify the sender.

(3) A payment order ceases to have effect if it is neither accepted nor rejected under this article before the close of business on the fifth banking day following the end of the execution period.

#### *Article 10. Obligations of beneficiary's bank*

(1) The beneficiary's bank is, upon acceptance of a payment order, obligated to place the funds at the disposal of the beneficiary, or otherwise to apply the credit, in accordance with the payment order and the law governing the relationship between the bank and the beneficiary.

(2) When an instruction is received that appears to be intended to be a payment order but does not contain sufficient data to be a payment order, or being a payment order it cannot be executed because of insufficient data, but the sender can be identified, the beneficiary's bank shall give notice to the sender of the insufficiency, within the time required by article 11.

(3) When the beneficiary's bank detects that there is an inconsistency in the information relating to the amount of money to be transferred, it shall, within the time required by article 11, give notice to the sender of the inconsistency if the sender can be identified.

(4) When the beneficiary's bank detects that there is an inconsistency in the information intended to identify the beneficiary, it shall, within the time required by article 11, give notice to the sender of the inconsistency if the sender can be identified.

(5) Unless the payment order states otherwise, the beneficiary's bank shall, within the time required for execution under article 11, give notice to a beneficiary who does not maintain an account at the bank that it is holding funds for its benefit, if the bank has sufficient information to give such notice.

*Article 11. Time for receiving bank to execute payment order  
and give notices*

(1) In principle, a receiving bank that is obligated to execute a payment order is obligated to do so on the banking day it is received. If it does not, it shall do so on the banking day after the order is received. Nevertheless, if

(a) a later date is specified in the payment order, the payment order shall be executed on that date, or

(b) the payment order specifies a date when the funds are to be placed at the disposal of the beneficiary and that date indicates that later execution is appropriate in order for the beneficiary's bank to accept a payment order and execute it on that date, the order shall be executed on that date.

(2) If the receiving bank executes the payment order on the banking day after it is received, except when complying with subparagraph (a) or (b) of paragraph (1), the receiving bank must execute for value as of the day of receipt.

(3) A receiving bank that becomes obligated to execute a payment order by virtue of accepting a payment order under article 7(2)(e) must execute for value as of the later of the day on which the payment order is received and the day on which

(a) where payment is to be made by debiting an account of the sender with the receiving bank, there are sufficient funds available in the account to pay for the payment order, or

(b) where payment is to be made by other means, payment has been made.

(4) A notice required to be given under article 8(4) or (5) or article 10(2), (3) or (4) shall be given on or before the banking day following the end of the execution period.

(5) A receiving bank that receives a payment order after the receiving bank's cut-off time for that type of payment order is entitled to treat the order as having been received on the next day the bank executes that type of payment order.

(6) If a receiving bank is required to perform an action on a day when it does not perform that type of action, it must perform the required action on the next day it performs that type of action.

(7) For the purposes of this article, branches and separate offices of a bank, even if located in the same State, are separate banks.

#### *Article 12. Revocation*

(1) A payment order may not be revoked by the sender unless the revocation order is received by a receiving bank other than the beneficiary's bank at a time and in a manner sufficient to afford the receiving bank a reasonable opportunity to act before the later of the actual time of execution and the beginning of the day on which the payment order ought to have been executed under subparagraph (a) or (b) of article 11(1).

(2) A payment order may not be revoked by the sender unless the revocation order is received by the beneficiary's bank at a time and in a manner sufficient to afford the bank a reasonable opportunity to act before the later of the time the credit transfer is completed and the beginning of the day when the funds are to be placed at the disposal of the beneficiary.

(3) Notwithstanding the provisions of paragraphs (1) and (2), the sender and the receiving bank may agree that payment orders issued by the sender to the receiving bank are to be irrevocable or that a revocation order is effective only if it is received earlier than the time specified in paragraph (1) or (2).

(4) A revocation order must be authenticated.

(5) A receiving bank other than the beneficiary's bank that executes, or a beneficiary's bank that accepts, a payment order in respect of which an effective revocation order has been or is subsequently received is not entitled to payment for that payment order. If the credit transfer is completed, the bank shall refund any payment received by it.

(6) If the recipient of a refund is not the originator of the credit transfer, it shall pass on the refund to its sender.

(7) A bank that is obligated to make a refund to its sender is discharged from that obligation to the extent that it makes the refund direct to a prior sender. Any bank subsequent to that prior sender is discharged to the same extent.

(8) An originator entitled to a refund under this article may recover from any bank obligated to make a refund hereunder to the extent that the bank has not previously refunded. A bank that is obligated to make a refund is

discharged from that obligation to the extent that it makes the refund direct to the originator. Any other bank that is obligated is discharged to the same extent.

(9) Paragraphs (7) and (8) do not apply to a bank if they would affect the bank's rights or obligations under any agreement or any rule of a funds transfer system.

(10) If the credit transfer is completed but a receiving bank executes a payment order in respect of which an effective revocation order has been or is subsequently received, the receiving bank has such rights to recover from the beneficiary the amount of the credit transfer as may otherwise be provided by law.

(11) The death, insolvency, bankruptcy or incapacity of either the sender or the originator does not of itself operate to revoke a payment order or terminate the authority of the sender.

(12) The principles contained in this article apply to an amendment of a payment order.

(13) For the purposes of this article, branches and separate offices of a bank, even if located in the same State, are separate banks.

### CHAPTER III. CONSEQUENCES OF FAILED, ERRONEOUS OR DELAYED CREDIT TRANSFERS

#### *Article 13. Assistance*

Until the credit transfer is completed, each receiving bank is requested to assist the originator and each subsequent sending bank, and to seek the assistance of the next receiving bank, in completing the banking procedures of the credit transfer.

#### *Article 14. Refund*

(1) If the credit transfer is not completed, the originator's bank is obligated to refund to the originator any payment received from it, with interest from the day of payment to the day of refund. The originator's bank and each subsequent receiving bank is entitled to the return of any funds it has paid to its receiving bank, with interest from the day of payment to the day of refund.

(2) The provisions of paragraph (1) may not be varied by agreement except when a prudent originator's bank would not have otherwise accepted a particular payment order because of a significant risk involved in the credit transfer.



(3) A receiving bank is not required to make a refund under paragraph (1) if it is unable to obtain a refund because an intermediary bank through which it was directed to effect the credit transfer has suspended payment or is prevented by law from making the refund. A receiving bank is not considered to have been directed to use the intermediary bank unless the receiving bank proves that it does not systematically seek such directions in similar cases. The sender that first specified the use of that intermediary bank has the right to obtain the refund from the intermediary bank.

(4) A bank that is obligated to make a refund to its sender is discharged from that obligation to the extent that it makes the refund direct to a prior sender. Any bank subsequent to that prior sender is discharged to the same extent.

(5) An originator entitled to a refund under this article may recover from any bank obligated to make a refund hereunder to the extent that the bank has not previously refunded. A bank that is obligated to make a refund is discharged from that obligation to the extent that it makes the refund direct to the originator. Any other bank that is obligated is discharged to the same extent.

(6) Paragraphs (4) and (5) do not apply to a bank if they would affect the bank's rights or obligations under any agreement or any rule of a funds transfer system.

#### *Article 15. Correction of underpayment*

If the amount of the payment order executed by a receiving bank is less than the amount of the payment order it accepted, other than as a result of the deduction of its charges, it is obligated to issue a payment order for the difference.

#### *Article 16. Restitution of overpayment*

If the credit transfer is completed, but the amount of the payment order executed by a receiving bank is greater than the amount of the payment order it accepted, it has such rights to recover the difference from the beneficiary as may otherwise be provided by law.

#### *Article 17. Liability for interest*

(1) A receiving bank that does not comply with its obligations under article 8(2) is liable to the beneficiary if the credit transfer is completed. The liability of the receiving bank is to pay interest on the amount of the payment order for the period of delay caused by the receiving bank's non-compliance. If the delay concerns only part of the amount of the payment order, the liability shall be to pay interest on the amount that has been delayed.

(2) The liability of a receiving bank under paragraph (1) may be discharged by payment to its receiving bank or by direct payment to the beneficiary. If a receiving bank receives such payment but is not the beneficiary, the receiving bank shall pass on the benefit of the interest to the next receiving bank or, if it is the beneficiary's bank, to the beneficiary.

(3) An originator may recover the interest the beneficiary would have been entitled to, but did not, receive in accordance with paragraphs (1) and (2) to the extent the originator has paid interest to the beneficiary on account of a delay in the completion of the credit transfer. The originator's bank and each subsequent receiving bank that is not the bank liable under paragraph (1) may recover interest paid to its sender from its receiving bank or from the bank liable under paragraph (1).

(4) A receiving bank that does not give a notice required under article 8(4) or (5) shall pay interest to the sender on any payment that it has received from the sender under article 5(6) for the period during which it retains the payment.

(5) A beneficiary's bank that does not give a notice required under article 10(2), (3) or (4) shall pay interest to the sender on any payment that it has received from the sender under article 5(6), from the day of payment until the day that it provides the required notice.

(6) The beneficiary's bank is liable to the beneficiary to the extent provided by the law governing the relationship between the beneficiary and the bank for its failure to perform one of the obligations under article 10(1) or (5).

(7) The provisions of this article may be varied by agreement to the extent that the liability of one bank to another bank is increased or reduced. Such an agreement to reduce liability may be contained in a bank's standard terms of dealing. A bank may agree to increase its liability to an originator or beneficiary that is not a bank, but may not reduce its liability to such an originator or beneficiary. In particular, it may not reduce its liability by an agreement fixing the rate of interest.

#### *Article 18. Exclusivity of remedies*

The remedies in article 17 shall be exclusive, and no other remedy arising out of other doctrines of law shall be available in respect of non-compliance with articles 8 or 10, except any remedy that may exist when a bank has improperly executed, or failed to execute, a payment order (a) with the specific intent to cause loss, or (b) recklessly and with actual knowledge that loss would be likely to result.

## CHAPTER IV. COMPLETION OF CREDIT TRANSFER

### *Article 19. Completion of credit transfer\*\*\**

(1) A credit transfer is completed when the beneficiary's bank accepts a payment order for the benefit of the beneficiary. When the credit transfer is completed, the beneficiary's bank becomes indebted to the beneficiary to the extent of the payment order accepted by it. Completion does not otherwise affect the relationship between the beneficiary and the beneficiary's bank.

(2) A credit transfer is completed notwithstanding that the amount of the payment order accepted by the beneficiary's bank is less than the amount of the originator's payment order because one or more receiving banks have deducted charges. The completion of the credit transfer shall not prejudice any right of the beneficiary under the applicable law governing the underlying obligation to recover the amount of those charges from the originator.

---

\*\*\*The Commission suggests the following text for States that might wish to adopt it:

If a credit transfer was for the purpose of discharging an obligation of the originator to the beneficiary that can be discharged by credit transfer to the account indicated by the originator, the obligation is discharged when the beneficiary's bank accepts the payment order and to the extent that it would be discharged by payment of the same amount in cash.



ภาคผนวก ค

Electronic Fund Transfer ACT

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## **1. § 1693. Congressional findings and declaration of purpose**

### **(a) RIGHTS AND LIABILITIES UNDEFINED**

The Congress finds that the use of electronic systems to transfer funds provides the potential for substantial benefits to consumers. However, due to the unique characteristics of such systems, the application of existing consumer protection legislation is unclear, leaving the rights and liabilities of consumers, financial institutions, and intermediaries in electronic fund transfers undefined.

### **(b) PURPOSES**

It is the purpose of this subchapter to provide a basic framework establishing the rights, liabilities, and responsibilities of participants in electronic fund and remittance transfer systems. The primary objective of this subchapter, however, is the provision of individual consumer rights.

## **2. § 1693a. Definitions**

As used in this subchapter—

(1) the term “accepted card or other means of access” means a card, code, or other means of access to a consumer’s account for the purpose of initiating electronic fund transfers when the person to whom such card or other means of access was issued has requested and received or has signed or has used, or authorized another to use, such card or other means of access for the purpose of transferring money between accounts or obtaining money, property, labor, or services;

(2) the term “account” means a demand deposit, savings deposit, or other asset account (other than an occasional or incidental credit balance in an open end credit plan as defined in section 1602(i) [1] of this title), as described in regulations of the Bureau, established primarily for personal, family, or household purposes, but such term does not include an account held by a financial institution pursuant to a bona fide trust agreement;

(3) the term “Board” means the Board of Governors of the Federal Reserve System;

(4) the term “Bureau” means the Bureau of Consumer Financial Protection;

(5) the term “business day” means any day on which the offices of the consumer’s financial institution involved in an electronic fund transfer are open to the public for carrying on substantially all of its business functions;

(6) the term “consumer” means a natural person;

(7) the term “electronic fund transfer” means any transfer of funds, other than a transaction originated by check, draft, or similar paper instrument, which is initiated through an electronic terminal, telephonic instrument, or computer or magnetic tape so as to order, instruct, or authorize a financial institution to debit or credit an account. Such term includes, but is not limited to, point-of-sale transfers, automated teller machine transactions, direct deposits or withdrawals of funds, and transfers initiated by telephone. Such term does not include—

(A) any check guarantee or authorization service which does not directly result in a debit or credit to a consumer's account: [3]

(B) any transfer of funds, other than those processed by automated clearinghouse, made by a financial institution on behalf of a consumer by means of a service that transfers funds held at either Federal Reserve banks or other depository institutions and which is not designed primarily to transfer funds on behalf of a consumer;

(C) any transaction the primary purpose of which is the purchase or sale of securities or commodities through a broker-dealer registered with or regulated by the Securities and Exchange Commission;

(D) any automatic transfer from a savings account to a demand deposit account pursuant to an agreement between a consumer and a financial institution for the purpose of covering an overdraft or maintaining an agreed upon minimum balance in the consumer's demand deposit account; or

(E) any transfer of funds which is initiated by a telephone conversation between a consumer and an officer or employee of a financial institution which is not pursuant to a prearranged plan and under which periodic or recurring transfers are not contemplated;

as determined under regulations of the Bureau;

(8) the term "electronic terminal" means an electronic device, other than a telephone operated by a consumer, through which a consumer may initiate an electronic fund transfer. Such term includes, but is not limited to, point-of-sale terminals, automated teller machines, and cash dispensing machines;

(9) the term "financial institution" means a State or National bank, a State or Federal savings and loan association, a mutual savings bank, a State or Federal credit union, or any other person who, directly or indirectly, holds an account belonging to a consumer;

(10) the term "preauthorized electronic fund transfer" means an electronic fund transfer authorized in advance to recur at substantially regular intervals;

(11) the term "State" means any State, territory, or possession of the United States, the District of Columbia, the Commonwealth of Puerto Rico, or any political subdivision of any of the foregoing; and

(12) the term "unauthorized electronic fund transfer" means an electronic fund transfer from a consumer's account initiated by a person other than the consumer without actual authority to initiate such transfer and from which the consumer receives no benefit, but the term does not include any electronic fund transfer (A) initiated by a person other than the consumer who was furnished with the card, code, or other means of access to such consumer's account by such consumer, unless the consumer has notified the financial institution involved that transfers by such other person are no longer authorized, (B) initiated with fraudulent intent by the consumer or any person acting in concert with the consumer, or (C) which constitutes an error committed by a financial institution.

### 3. § 1693b. Regulations

#### (a) **PRESCRIPTION BY THE BUREAU AND THE BOARD**

##### (1) **IN GENERAL**

Except as provided in paragraph (2), the Bureau shall prescribe rules to carry out the purposes of this subchapter.

##### (2) **AUTHORITY OF THE BOARD**

The Board shall have sole authority to prescribe rules—

(A) to carry out the purposes of this subchapter with respect to a person described in section 5519(a) of title 12; and

(B) to carry out the purposes of section 1693o–2 of this title.

In prescribing such regulations, the Board shall:

- (1) consult with the other agencies referred to in section 1693o [2] of this title and take into account, and allow for, the continuing evolution of electronic banking services and the technology utilized in such services,
- (2) prepare an analysis of economic impact which considers the costs and benefits to financial institutions, consumers, and other users of electronic fund transfers, including the extent to which additional documentation, reports, records, or other paper work would be required, and the effects upon competition in the provision of electronic banking services among large and small financial institutions and the availability of such services to different classes of consumers, particularly low income consumers,
- (3) to the extent practicable, the Board shall demonstrate that the consumer protections of the proposed regulations outweigh the compliance costs imposed upon consumers and financial institutions, and
- (4) any proposed regulations and accompanying analyses shall be sent promptly to Congress by the Board.

#### (b) **ISSUANCE OF MODEL CLAUSES**

The Bureau shall issue model clauses for optional use by financial institutions to facilitate compliance with the disclosure requirements of section 1693c of this title and to aid consumers in understanding the rights and responsibilities of participants in electronic fund transfers by utilizing readily understandable language.

Such model clauses shall be adopted after notice duly given in the Federal Register and opportunity for public comment in accordance with section 553 of title 5. With respect to the disclosures required by section 1693c(a)(3) and (4) of this title, the Bureau shall take account of variations in the services and charges under different electronic fund transfer systems and, as appropriate, shall issue alternative model clauses for disclosure of these differing account terms.

**(c) CRITERIA; MODIFICATION OF REQUIREMENTS**

Regulations prescribed hereunder may contain such classifications, differentiations, or other provisions, and may provide for such adjustments and exceptions for any class of electronic fund transfers or remittance transfers, as in the judgment of the Bureau are necessary or proper to effectuate the purposes of this subchapter, to prevent circumvention or evasion thereof, or to facilitate compliance therewith. The Bureau shall by regulation modify the requirements imposed by this subchapter on small financial institutions if the Bureau determines that such modifications are necessary to alleviate any undue compliance burden on small financial institutions and such modifications are consistent with the purpose and objective of this subchapter.

**(d) APPLICABILITY TO SERVICE PROVIDERS OTHER THAN CERTAIN FINANCIAL INSTITUTIONS**

**(1) IN GENERAL**

If electronic fund transfer services are made available to consumers by a person other than a financial institution holding a consumer's account, the Bureau shall by regulation assure that the disclosures, protections, responsibilities, and remedies created by this subchapter are made applicable to such persons and services.

**(2) STATE AND LOCAL GOVERNMENT ELECTRONIC BENEFIT TRANSFER SYSTEMS**

**(A)** “Electronic benefit transfer system” defined—In this paragraph, the term “electronic benefit transfer system”—

- (i)** means a system under which a government agency distributes needs-tested benefits by establishing accounts that may be accessed by recipients electronically, such as through automated teller machines or point-of-sale terminals; and
- (ii)** does not include employment-related payments, including salaries and pension, retirement, or unemployment benefits established by a Federal, State, or local government agency.

**(B) Exemption generally**

The disclosures, protections, responsibilities, and remedies established under this subchapter, and any regulation prescribed or order issued by the Bureau in accordance with this subchapter, shall not apply to any



electronic benefit transfer system established under State or local law or administered by a State or local government.

(C) Exception for direct deposit into recipient's account

Subparagraph (B) shall not apply with respect to any electronic funds transfer under an electronic benefit transfer system for a deposit directly into a consumer account held by the recipient of the benefit.

(D) Rule of construction No provision of this paragraph—

- (i) affects or alters the protections otherwise applicable with respect to benefits established by any other provision [3] Federal, State, or local law; or
- (ii) otherwise supersedes the application of any State or local law.

**(3) FEE DISCLOSURES AT AUTOMATED TELLER MACHINES**

(A) In general The regulations prescribed under paragraph (1) shall require any automated teller machine operator who imposes a fee on any consumer for providing host transfer services to such consumer to provide notice in accordance with subparagraph (B) to the consumer (at the time the service is provided) of—

- (i) the fact that a fee is imposed by such operator for providing the service; and
- (ii) the amount of any such fee.

(B) Notice requirement

The notice required under clauses (i) and (ii) of subparagraph (A) with respect to any fee described in such subparagraph shall appear on the screen of the automated teller machine, or on a paper notice issued from such machine, after the transaction is initiated and before the consumer is irrevocably committed to completing the transaction.

(C) Prohibition on fees not properly disclosed and explicitly assumed by consumer No fee may be imposed by any automated teller machine operator in connection with any electronic fund transfer initiated by a consumer for which a notice is required under subparagraph (A), unless—

- (i) the consumer receives such notice in accordance with subparagraph (B); and
- (ii) the consumer elects to continue in the manner necessary to effect the transaction after receiving such notice.

(D) Definitions For purposes of this paragraph, the following definitions shall apply:

- (i) Automated teller machine operator The term “automated teller machine operator” means any person who—

- (I) operates an automated teller machine at which consumers initiate electronic fund transfers; and
- (II) is not the financial institution that holds the account of such consumer from which the transfer is made.

(ii) Electronic fund transfer

The term “electronic fund transfer” includes a transaction that involves a balance inquiry initiated by a consumer in the same manner as an electronic fund transfer, whether or not the consumer initiates a transfer of funds in the course of the transaction.

(iii) Host transfer services

The term “host transfer services” means any electronic fund transfer made by an automated teller machine operator in connection with a transaction initiated by a consumer at an automated teller machine operated by such operator.

(e) **DEFERENCE** No provision of this subchapter may be construed as altering, limiting, or otherwise affecting the deference that a court affords to—

(1) the Bureau in making determinations regarding the meaning or interpretation of any provision of this subchapter for which the Bureau has authority to prescribe regulations; or

(2) the Board in making determinations regarding the meaning or interpretation of section 1693o-2 of this title.

**4. § 1693c. Terms and conditions of transfers**

(a) **DISCLOSURES; TIME; FORM; CONTENTS** The terms and conditions of electronic fund transfers involving a consumer’s account shall be disclosed at the time the consumer contracts for an electronic fund transfer service, in accordance with regulations of the Bureau. Such disclosures shall be in readily understandable language and shall include, to the extent applicable—

(1) the consumer’s liability for unauthorized electronic fund transfers and, at the financial institution’s option, notice of the advisability of prompt reporting of any loss, theft, or unauthorized use of a card, code, or other means of access;

(2) the telephone number and address of the person or office to be notified in the event the consumer believes that [1] an unauthorized electronic fund transfer has been or may be effected;

(3) the type and nature of electronic fund transfers which the consumer may initiate, including any limitations on the frequency or dollar amount of such transfers, except that the details of such limitations need not be disclosed if their

confidentiality is necessary to maintain the security of an electronic fund transfer system, as determined by the Bureau;

(4) any charges for electronic fund transfers or for the right to make such transfers;

(5) the consumer's right to stop payment of a preauthorized electronic fund transfer and the procedure to initiate such a stop payment order;

(6) the consumer's right to receive documentation of electronic fund transfers under section 1693d of this title;

(7) a summary, in a form prescribed by regulations of the Bureau, of the error resolution provisions of section 1693f of this title and the consumer's rights thereunder. The financial institution shall thereafter transmit such summary at least once per calendar year;

(8) the financial institution's liability to the consumer under section 1693h of this title;

(9) under what circumstances the financial institution will in the ordinary course of business disclose information concerning the consumer's account to third persons; and

(10) a notice to the consumer that a fee may be imposed by—

(A) an automated teller machine operator (as defined in section 1693b(d)(3)(D)(i) of this title) if the consumer initiates a transfer from an automated teller machine that is not operated by the person issuing the card or other means of access; and

(B) any national, regional, or local network utilized to effect the transaction.

**(b) NOTIFICATION OF CHANGES TO CONSUMER**

A financial institution shall notify a consumer in writing at least twenty-one days prior to the effective date of any change in any term or condition of the consumer's account required to be disclosed under subsection (a) if such change would result in greater cost or liability for such consumer or decreased access to the consumer's account. A financial institution may, however, implement a change in the terms or conditions of an account without prior notice when such change is immediately necessary to maintain or restore the security of an electronic fund transfer system or a consumer's account. Subject to subsection (a)(3), the Bureau shall require subsequent notification if such a change is made permanent.

**(c) TIME FOR DISCLOSURES RESPECTING ACCOUNTS ACCESSIBLE PRIOR TO EFFECTIVE DATE OF THIS SUBCHAPTER**

For any account of a consumer made accessible to electronic fund transfers prior to the effective date of this subchapter, the information required to be disclosed to the consumer under subsection (a) shall be disclosed not later than the earlier of—

- (1) the first periodic statement required by section 1693d(c) of this title after the effective date of this subchapter; or
- (2) thirty days after the effective date of this subchapter.

**5. § 1693d. Documentation of transfers**

**(a) AVAILABILITY OF WRITTEN DOCUMENTATION TO CONSUMER; CONTENTS** For each electronic fund transfer initiated by a consumer from an electronic terminal, the financial institution holding such consumer's account shall, directly or indirectly, at the time the transfer is initiated, make available to the consumer written documentation of such transfer. The documentation shall clearly set forth to the extent applicable—

- (1) the amount involved and date the transfer is initiated;
- (2) the type of transfer;
- (3) the identity of the consumer's account with the financial institution from which or to which funds are transferred;
- (4) the identity of any third party to whom or from whom funds are transferred; and
- (5) the location or identification of the electronic terminal involved.

**(b) NOTICE OF CREDIT TO CONSUMER**

For a consumer's account which is scheduled to be credited by a preauthorized electronic fund transfer from the same payor at least once in each successive sixty-day period, except where the payor provides positive notice of the transfer to the consumer, the financial institution shall elect to provide promptly either positive notice to the consumer when the credit is made as scheduled, or negative notice to the consumer when the credit is not made as scheduled, in accordance with regulations of the Bureau. The means of notice elected shall be disclosed to the consumer in accordance with section 1693c of this title.

**(c) PERIODIC STATEMENT; CONTENTS** A financial institution shall provide each consumer with a periodic statement for each account of such consumer that may be accessed by means of an electronic fund transfer. Except as provided in subsections (d) and (e), such statement shall be provided at least monthly for each monthly or shorter cycle in which an electronic fund transfer affecting the account has occurred, or every three months, whichever is more frequent. The statement, which may include information regarding transactions other than electronic fund transfers, shall clearly set forth—

- (1) with regard to each electronic fund transfer during the period, the information described in subsection (a), which may be provided on an accompanying document;
- (2) the amount of any fee or charge assessed by the financial institution during the period for electronic fund transfers or for account maintenance;
- (3) the balances in the consumer's account at the beginning of the period and at the close of the period; and

(4) the address and telephone number to be used by the financial institution for the purpose of receiving any statement inquiry or notice of account error from the consumer. Such address and telephone number shall be preceded by the caption "Direct Inquiries To:" or other similar language indicating that the address and number are to be used for such inquiries or notices.

**(d) CONSUMER PASSBOOK ACCOUNTS**

In the case of a consumer's passbook account which may not be accessed by electronic fund transfers other than preauthorized electronic fund transfers crediting the account, a financial institution may, in lieu of complying with the requirements of subsection (c), upon presentation of the passbook provide the consumer in writing with the amount and date of each such transfer involving the account since the passbook was last presented.

**(e) ACCOUNTS OTHER THAN PASSBOOK ACCOUNTS**

In the case of a consumer's account, other than a passbook account, which may not be accessed by electronic fund transfers other than preauthorized electronic fund transfers crediting the account, the financial institution may provide a periodic statement on a quarterly basis which otherwise complies with the requirements of subsection (c).

**(f) DOCUMENTATION AS EVIDENCE**

In any action involving a consumer, any documentation required by this section to be given to the consumer which indicates that an electronic fund transfer was made to another person shall be admissible as evidence of such transfer and shall constitute prima facie proof that such transfer was made.

**6. § 1693e. Preauthorized transfers**

(a) A preauthorized electronic fund transfer from a consumer's account may be authorized by the consumer only in writing, and a copy of such authorization shall be provided to the consumer when made. A consumer may stop payment of a preauthorized electronic fund transfer by notifying the financial institution orally or in writing at any time up to three business days preceding the scheduled date of such transfer. The financial institution may require written confirmation to be provided to it within fourteen days of an oral notification if, when the oral notification is made, the consumer is advised of such requirement and the address to which such confirmation should be sent.

(b) In the case of preauthorized transfers from a consumer's account to the same person which may vary in amount, the financial institution or designated payee shall, prior to each transfer, provide reasonable advance notice to the consumer, in accordance with regulations of the Bureau, of the amount to be transferred and the scheduled date of the transfer.

**7. § 1693f. Error resolution**

**(a) NOTIFICATION TO FINANCIAL INSTITUTION OF ERROR** If a financial institution, within sixty days after having transmitted to a consumer documentation pursuant to section 1693d(a), (c), or (d) of this title or notification pursuant to section 1693d(b) of this title, receives oral or written notice in which the consumer—

**(1)** sets forth or otherwise enables the financial institution to identify the name and account number of the consumer;

**(2)** indicates the consumer's belief that the documentation, or, in the case of notification pursuant to section 1693d(b) of this title, the consumer's account, contains an error and the amount of such error; and

**(3)** sets forth the reasons for the consumer's belief (where applicable) that an error has occurred, the financial institution shall investigate the alleged error, determine whether an error has occurred, and report or mail the results of such investigation and determination to the consumer within ten business days. The financial institution may require written confirmation to be provided to it within ten business days of an oral notification of error if, when the oral notification is made, the consumer is advised of such requirement and the address to which such confirmation should be sent. A financial institution which requires written confirmation in accordance with the previous sentence need not provisionally recredit a consumer's account in accordance with subsection (c), nor shall the financial institution be liable under subsection (e) if the written confirmation is not received within the ten-day period referred to in the previous sentence.

**(b) CORRECTION OF ERROR; INTEREST**

If the financial institution determines that an error did occur, it shall promptly, but in no event more than one business day after such determination, correct the error, subject to section 1693g of this title, including the crediting of interest where applicable.

**(c) PROVISIONAL REREDIT OF CONSUMER'S ACCOUNT**

If a financial institution receives notice of an error in the manner and within the time period specified in subsection (a), it may, in lieu of the requirements of subsections (a) and (b), within ten business days after receiving such notice provisionally recredit the consumer's account for the amount alleged to be in error, subject to section 1693g of this title, including interest where applicable, pending the conclusion of its investigation and its determination of whether an error has occurred. Such investigation shall be concluded not later than forty-five days after receipt of notice of the error. During the pendency of the investigation, the consumer shall have full use of the funds provisionally recredited.

**(d) ABSENCE OF ERROR; FINDING; EXPLANATION**

If the financial institution determines after its investigation pursuant to subsection (a) or (c) that an error did not occur, it shall deliver or mail to the consumer an explanation of its findings within 3 business days after the conclusion of its investigation, and upon request of the consumer promptly deliver or mail to the consumer reproductions of all documents which the financial institution relied on to conclude that such error did not occur. The financial institution shall include notice of the right to request reproductions with the explanation of its findings.

(e) **TREBLE DAMAGES** If in any action under section 1693m [1] of this title, the court finds that—

(1) the financial institution did not provisionally recredit a consumer's account within the ten-day period specified in subsection (c), and the financial institution (A) did not make a good faith investigation of the alleged error, or (B) did not have a reasonable basis for believing that the consumer's account was not in error; or

(2) the financial institution knowingly and willfully concluded that the consumer's account was not in error when such conclusion could not reasonably have been drawn from the evidence available to the financial institution at the time of its investigation,

then the consumer shall be entitled to treble damages determined under section 1693m(a)(1)<sup>1</sup> of this title.

(f) **ACTS CONSTITUTING ERROR** For the purpose of this section, an error consists of—

(1) an unauthorized electronic fund transfer;

(2) an incorrect electronic fund transfer from or to the consumer's account;

(3) the omission from a periodic statement of an electronic fund transfer affecting the consumer's account which should have been included;

(4) a computational error by the financial institution;

(5) the consumer's receipt of an incorrect amount of money from an electronic terminal;

(6) a consumer's request for additional information or clarification concerning an electronic fund transfer or any documentation required by this subchapter; or

(7) any other error described in regulations of the Bureau.

## **8. § 1693g. Consumer liability**

### **(a) UNAUTHORIZED ELECTRONIC FUND TRANSFERS; LIMIT**

A consumer shall be liable for any unauthorized electronic fund transfer involving the account of such consumer only if the card or other means of access utilized for such transfer was an accepted card or other means [1] of access and if the issuer of such card, code, or other means of access has provided a means whereby the user of such card, code, or other means of access can be identified as the person authorized to use it, such as by signature, photograph, or fingerprint or by electronic or mechanical confirmation. In no event, however, shall a consumer's liability for an unauthorized transfer exceed the lesser of—

(1) \$50; or

(2) the amount of money or value of property or services obtained in such unauthorized electronic fund transfer prior to the time the financial institution

is notified of, or otherwise becomes aware of, circumstances which lead to the reasonable belief that an unauthorized electronic fund transfer involving the consumer's account has been or may be effected. Notice under this paragraph is sufficient when such steps have been taken as may be reasonably required in the ordinary course of business to provide the financial institution with the pertinent information, whether or not any particular officer, employee, or agent of the financial institution does in fact receive such information.

Notwithstanding the foregoing, reimbursement need not be made to the consumer for losses the financial institution establishes would not have occurred but for the failure of the consumer to report within sixty days of transmittal of the statement (or in extenuating circumstances such as extended travel or hospitalization, within a reasonable time under the circumstances) any unauthorized electronic fund transfer or account error which appears on the periodic statement provided to the consumer under section 1693d of this title. In addition, reimbursement need not be made to the consumer for losses which the financial institution establishes would not have occurred but for the failure of the consumer to report any loss or theft of a card or other means of access within two business days after the consumer learns of the loss or theft (or in extenuating circumstances such as extended travel or hospitalization, within a longer period which is reasonable under the circumstances), but the consumer's liability under this subsection in any such case may not exceed a total of \$500, or the amount of unauthorized electronic fund transfers which occur following the close of two business days (or such longer period) after the consumer learns of the loss or theft but prior to notice to the financial institution under this subsection, whichever is less.

**(b) BURDEN OF PROOF**

In any action which involves a consumer's liability for an unauthorized electronic fund transfer, the burden of proof is upon the financial institution to show that the electronic fund transfer was authorized or, if the electronic fund transfer was unauthorized, then the burden of proof is upon the financial institution to establish that the conditions of liability set forth in subsection (a) have been met, and, if the transfer was initiated after the effective date of section 1693c of this title, that the disclosures required to be made to the consumer under section 1693c(a)(1) and (2) of this title were in fact made in accordance with such section.

**(c) DETERMINATION OF LIMITATION ON LIABILITY**

In the event of a transaction which involves both an unauthorized electronic fund transfer and an extension of credit as defined in section 1602(e)[2] of this title pursuant to an agreement between the consumer and the financial institution to extend such credit to the consumer in the event the consumer's account is overdrawn, the limitation on the consumer's liability for such transaction shall be determined solely in accordance with this section.

**(d) RESTRICTION ON LIABILITY**



Nothing in this section imposes liability upon a consumer for an unauthorized electronic fund transfer in excess of his liability for such a transfer under other applicable law or under any agreement with the consumer's financial institution.

**(e) SCOPE OF LIABILITY**

Except as provided in this section, a consumer incurs no liability from an unauthorized electronic fund transfer.

**9. § 1693h. Liability of financial institutions**

**(a) ACTION OR FAILURE TO ACT PROXIMATELY CAUSING DAMAGES**

Subject to subsections (b) and (c), a financial institution shall be liable to a consumer for all damages proximately caused by—

**(1)** the financial institution's failure to make an electronic fund transfer, in accordance with the terms and conditions of an account, in the correct amount or in a timely manner when properly instructed to do so by the consumer, except where—

**(A)** the consumer's account has insufficient funds;

**(B)** the funds are subject to legal process or other encumbrance restricting such transfer;

**(C)** such transfer would exceed an established credit limit;

**(D)** an electronic terminal has insufficient cash to complete the transaction; or

**(E)** as otherwise provided in regulations of the Bureau;

**(2)** the financial institution's failure to make an electronic fund transfer due to insufficient funds when the financial [1] institution failed to credit, in accordance with the terms and conditions of an account, a deposit of funds to the consumer's account which would have provided sufficient funds to make the transfer, and

**(3)** the financial institution's failure to stop payment of a preauthorized transfer from a consumer's account when instructed to do so in accordance with the terms and conditions of the account.

**(b) ACTS OF GOD AND TECHNICAL MALFUNCTIONS**A financial institution shall not be liable under subsection (a)(1) or (2) if the financial institution shows by a preponderance of the evidence that its action or failure to act resulted from—

**(1)** an act of God or other circumstance beyond its control, that it exercised reasonable care to prevent such an occurrence, and that it exercised such diligence as the circumstances required; or

**(2)** a technical malfunction which was known to the consumer at the time he attempted to initiate an electronic fund transfer or, in the case of a preauthorized transfer, at the time such transfer should have occurred.

**(c) INTENT**

In the case of a failure described in subsection (a) which was not intentional and which resulted from a bona fide error, notwithstanding the maintenance of procedures reasonably adapted to avoid any such error, the financial institution shall be liable for actual damages proved.

**(d) EXCEPTION FOR DAMAGED NOTICES**

If the notice required to be posted pursuant to section 1693b(d)(3)(B)(i) of this title by an automated teller machine operator has been posted by such operator in compliance with such section and the notice is subsequently removed, damaged, or altered by any person other than the operator of the automated teller machine, the operator shall have no liability under this section for failure to comply with section 1693b(d)(3)(B)(i) of this title.

**10. § 1693i. Issuance of cards or other means of access**

**(a) PROHIBITION; PROPER ISSUANCE**

No person may issue to a consumer any card, code, or other means of access to such consumer's account for the purpose of initiating an electronic fund transfer other than—

- (1) in response to a request or application therefor; or
- (2) as a renewal of, or in substitution for, an accepted card, code, or other means of access, whether issued by the initial issuer or a successor.

**(b) EXCEPTIONS**

Notwithstanding the provisions of subsection (a), a person may distribute to a consumer on an unsolicited basis a card, code, or other means of access for use in initiating an electronic fund transfer from such consumer's account, if—

- (1) such card, code, or other means of access is not validated;
- (2) such distribution is accompanied by a complete disclosure, in accordance with section 1693c of this title, of the consumer's rights and liabilities which will apply if such card, code, or other means of access is validated;
- (3) such distribution is accompanied by a clear explanation, in accordance with regulations of the Bureau, that such card, code, or other means of access is not validated and how the consumer may dispose of such code, card, or other means of access if validation is not desired; and
- (4) such card, code, or other means of access is validated only in response to a request or application from the consumer, upon verification of the consumer's identity.

**(c) VALIDATION**

For the purpose of subsection (b), a card, code, or other means of access is validated when it may be used to initiate an electronic fund transfer.

### **11. § 1693j. Suspension of obligations**

If a system malfunction prevents the effectuation of an electronic fund transfer initiated by a consumer to another person, and such other person has agreed to accept payment by such means, the consumer's obligation to the other person shall be suspended until the malfunction is corrected and the electronic fund transfer may be completed, unless such other person has subsequently, by written request, demanded payment by means other than an electronic fund transfer.

### **12. § 1693k. Compulsory use of electronic fund transfers**

No person may—

(1) condition the extension of credit to a consumer on such consumer's repayment by means of preauthorized electronic fund transfers; or

(2) require a consumer to establish an account for receipt of electronic fund transfers with a particular financial institution as a condition of employment or receipt of a government benefit.

### **13. § 1693l. Waiver of rights**

No writing or other agreement between a consumer and any other person may contain any provision which constitutes a waiver of any right conferred or cause of action created by this subchapter. Nothing in this section prohibits, however, any writing or other agreement which grants to a consumer a more extensive right or remedy or greater protection than contained in this subchapter or a waiver given in settlement of a dispute or action.

### **14. § 1693l-1. General-use prepaid cards, gift certificates, and store gift cards**

(a) **DEFINITIONS** In this section, the following definitions shall apply:

(1) **DORMANCY FEE; INACTIVITY CHARGE OR FEE**

The terms “dormancy fee” and “inactivity charge or fee” mean a fee, charge, or penalty for non-use or inactivity of a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card.

(2) **GENERAL USE [1] PREPAID CARD, GIFT CERTIFICATE, AND STORE GIFT CARD**

(A) General-use prepaid card The term “general-use prepaid card” means a card or other payment code or device issued by any person that is—

- (i) redeemable at multiple, unaffiliated merchants or service providers, or automated teller machines;
- (ii) issued in a requested amount, whether or not that amount may, at the option of the issuer, be increased in value or reloaded if requested by the holder;
- (iii) purchased or loaded on a prepaid basis; and

- (iv) honored, upon presentation, by merchants for goods or services, or at automated teller machines.

**(B)** Gift certificate The term “gift certificate” means an electronic promise that is—

- (i) redeemable at a single merchant or an affiliated group of merchants that share the same name, mark, or logo;
- (ii) issued in a specified amount that may not be increased or reloaded;
- (iii) purchased on a prepaid basis in exchange for payment; and
- (iv) honored upon presentation by such single merchant or affiliated group of merchants for goods or services.

**(C)** Store gift card The term “store gift card” means an electronic promise, plastic card, or other payment code or device that is—

- (i) redeemable at a single merchant or an affiliated group of merchants that share the same name, mark, or logo;
- (ii) issued in a specified amount, whether or not that amount may be increased in value or reloaded at the request of the holder;
- (iii) purchased on a prepaid basis in exchange for payment; and
- (iv) honored upon presentation by such single merchant or affiliated group of merchants for goods or services.

**(D)** Exclusions The terms “general-use prepaid card”, “gift certificate”, and “store gift card” do not include an electronic promise, plastic card, or payment code or device that is—

- (i) used solely for telephone services;
- (ii) reloadable and not marketed or labeled as a gift card or gift certificate;
- (iii) a loyalty, award, or promotional gift card, as defined by the Bureau;
- (iv) not marketed to the general public;
- (v) issued in paper form only (including for tickets and events); or

(vi) redeemable solely for admission to events or venues at a particular location or group of affiliated locations, which may also include services or goods obtainable—

(I) at the event or venue after admission; or

(II) in conjunction with admission to such events or venues, at specific locations affiliated with and in geographic proximity to the event or venue.

**(3) SERVICE FEE**

**(A) In general**

The term “service fee” means a periodic fee, charge, or penalty for holding or use of a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card.

**(B) Exclusion**

With respect to a general-use prepaid card, the term “service fee” does not include a one-time initial issuance fee.

**(b) PROHIBITION ON IMPOSITION OF FEES OR CHARGES**

**(1) IN GENERAL**

Except as provided under paragraphs (2) through (4), it shall be unlawful for any person to impose a dormancy fee, an inactivity charge or fee, or a service fee with respect to a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card.

**(2) EXCEPTIONS**

A dormancy fee, inactivity charge or fee, or service fee may be charged with respect to a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card, if—

(A) there has been no activity with respect to the certificate or card in the 12-month period ending on the date on which the charge or fee is imposed;

(B) the disclosure requirements of paragraph (3) have been met;

(C) not more than one fee may be charged in any given month; and

(D) any additional requirements that the Bureau may establish through rulemaking under subsection (d) have been met.

**(3) DISCLOSURE REQUIREMENTS**The disclosure requirements of this paragraph are met if—

(A) the gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card clearly and conspicuously states—

- (i) that a dormancy fee, inactivity charge or fee, or service fee may be charged;
- (ii) the amount of such fee or charge;
- (iii) how often such fee or charge may be assessed; and
- (iv) that such fee or charge may be assessed for inactivity; and

(B) the issuer or vendor of such certificate or card informs the purchaser of such charge or fee before such certificate or card is purchased, regardless of whether the certificate or card is purchased in person, over the Internet, or by telephone.

(4) **EXCLUSION**The prohibition under paragraph (1) shall not apply to any gift certificate—

(A) that is distributed pursuant to an award, loyalty, or promotional program, as defined by the Bureau; and

(B) with respect to which, there is no money or other value exchanged.

(c) **PROHIBITION ON SALE OF GIFT CARDS WITH EXPIRATION DATES**

(1) **IN GENERAL**

Except as provided under paragraph (2), it shall be unlawful for any person to sell or issue a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card that is subject to an expiration date.

(2) **EXCEPTIONS**A gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card may contain an expiration date if—

(A) the expiration date is not earlier than 5 years after the date on which the gift certificate was issued, or the date on which card funds were last loaded to a store gift card or general-use prepaid card; and

(B) the terms of expiration are clearly and conspicuously stated.

(d) **ADDITIONAL RULEMAKING**

(1) **IN GENERAL**The Bureau shall—

(A) prescribe regulations to carry out this section, in addition to any other rules or regulations required by this subchapter, including such additional requirements as appropriate relating to the amount of dormancy fees, inactivity charges or fees, or service fees that may be assessed and the amount of remaining value of a gift certificate, store gift card, or general-use prepaid card below which such charges or fees may be assessed; and

(B) shall [2] determine the extent to which the individual definitions and provisions of this subchapter or Regulation E should apply to general-use prepaid cards, gift certificates, and store gift cards.

**(2) CONSULTATION**

In prescribing regulations under this subsection, the Bureau shall consult with the Federal Trade Commission.

**(3) TIMING; EFFECTIVE DATE**

The regulations required by this subsection shall be issued in final form not later than 9 months after May 22, 2009.

**15. § 1693m. Civil liability**

**(a) INDIVIDUAL OR CLASS ACTION FOR DAMAGES; AMOUNT OF AWARD** Except as otherwise provided by this section and section 1693h of this title, any person who fails to comply with any provision of this subchapter with respect to any consumer, except for an error resolved in accordance with section 1693f of this title, is liable to such consumer in an amount equal to the sum of—

**(1)** any actual damage sustained by such consumer as a result of such failure;

**(2) (A)** in the case of an individual action, an amount not less than \$100 nor greater than \$1,000; or

**(B)** in the case of a class action, such amount as the court may allow, except that (i) as to each member of the class no minimum recovery shall be applicable, and (ii) the total recovery under this subparagraph in any class action or series of class actions arising out of the same failure to comply by the same person shall not be more than the lesser of \$500,000 or 1 per centum of the net worth of the defendant; and

**(3)** in the case of any successful action to enforce the foregoing liability, the costs of the action, together with a reasonable attorney's fee as determined by the court.

**(b) FACTORS DETERMINING AMOUNT OF AWARD** In determining the amount of liability in any action under subsection (a), the court shall consider, among other relevant factors—

**(1)** in any individual action under subsection (a)(2)(A), the frequency and persistence of noncompliance, the nature of such noncompliance, and the extent to which the noncompliance was intentional; or

**(2)** in any class action under subsection (a)(2)(B), the frequency and persistence of noncompliance, the nature of such noncompliance, the resources of the defendant, the number of persons adversely affected, and the extent to which the noncompliance was intentional.

**(c) UNINTENTIONAL VIOLATIONS; BONA FIDE ERROR**

Except as provided in section 1693h of this title, a person may not be held liable in any action brought under this section for a violation of this subchapter if the person shows by a preponderance of evidence that the violation was not intentional and resulted from a bona fide error notwithstanding the maintenance of procedures reasonably adapted to avoid any such error.

**(d) GOOD FAITH COMPLIANCE WITH RULE, REGULATION, OR INTERPRETATION** No provision of this section or section 1693n [1] of this title imposing any liability shall apply to—

(1) any act done or omitted in good faith in conformity with any rule, regulation, or interpretation thereof by the Bureau or the Board or in conformity with any interpretation or approval by an official or employee of the Bureau of Consumer Financial Protection or the Federal Reserve System duly authorized by the Bureau or the Board to issue such interpretations or approvals under such procedures as the Bureau or the Board may prescribe therefor; or

(2) any failure to make disclosure in proper form if a financial institution utilized an appropriate model clause issued by the Bureau or the Board,

notwithstanding that after such act, omission, or failure has occurred, such rule, regulation, approval, or model clause is amended, rescinded, or determined by judicial or other authority to be invalid for any reason.

**(e) NOTIFICATION TO CONSUMER PRIOR TO ACTION; ADJUSTMENT OF CONSUMER'S ACCOUNT**

A person has no liability under this section for any failure to comply with any requirement under this subchapter if, prior to the institution of an action under this section, the person notifies the consumer concerned of the failure, complies with the requirements of this subchapter, and makes an appropriate adjustment to the consumer's account and pays actual damages or, where applicable, damages in accordance with section 1693h of this title.

**(f) ACTION IN BAD FAITH OR FOR HARASSMENT; ATTORNEY'S FEES**

On a finding by the court that an unsuccessful action under this section was brought in bad faith or for purposes of harassment, the court shall award to the defendant attorney's fees reasonable in relation to the work expended and costs.

**(g) JURISDICTION OF COURTS; TIME FOR MAINTENANCE OF ACTION**

Without regard to the amount in controversy, any action under this section may be brought in any United States district court, or in any other court of competent jurisdiction, within one year from the date of the occurrence of the violation.

## **16. § 1693n. Criminal liability**

**(a) VIOLATIONS RESPECTING GIVING OF FALSE OR INACCURATE INFORMATION, FAILURE TO PROVIDE INFORMATION, AND FAILURE TO COMPLY WITH PROVISIONS OF THIS SUBCHAPTER**

Whoever knowingly and willfully—

(1) gives false or inaccurate information or fails to provide information which he is required to disclose by this subchapter or any regulation issued thereunder; or

(2) otherwise fails to comply with any provision of this subchapter;



shall be fined not more than \$5,000 or imprisoned not more than one year, or both.

**(b) VIOLATIONS AFFECTING INTERSTATE OR FOREIGN COMMERCE**Whoever—

(1) knowingly, in a transaction affecting interstate or foreign commerce, uses or attempts or conspires to use any counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument to obtain money, goods, services, or anything else of value which within any one-year period has a value aggregating \$1,000 or more; or

(2) with unlawful or fraudulent intent, transports or attempts or conspires to transport in interstate or foreign commerce a counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument knowing the same to be counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained; or

(3) with unlawful or fraudulent intent, uses any instrumentality of interstate or foreign commerce to sell or transport a counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument knowing the same to be counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained; or

(4) knowingly receives, conceals, uses, or transports money, goods, services, or anything else of value (except tickets for interstate or foreign transportation) which (A) within any one-year period has a value aggregating \$1,000 or more, (B) has moved in or is part of, or which constitutes interstate or foreign commerce, and (C) has been obtained with a counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument; or

(5) knowingly receives, conceals, uses, sells, or transports in interstate or foreign commerce one or more tickets for interstate or foreign transportation, which (A) within any one-year period have a value aggregating \$500 or more, and (B) have been purchased or obtained with one or more counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument; or

(6) in a transaction affecting interstate or foreign commerce, furnishes money, property, services, or anything else of value, which within any one-year period has a value aggregating \$1,000 or more, through the use of any counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained debit instrument knowing the same to be counterfeit, fictitious, altered, forged, lost, stolen, or fraudulently obtained—

shall be fined not more than \$10,000 or imprisoned not more than ten years, or both.

**(c) “DEBIT INSTRUMENT” DEFINED**

As used in this section, the term “debit instrument” means a card, code, or other device, other than a check, draft, or similar paper instrument, by the use of which a person may initiate an electronic fund transfer.

**17. § 1693o. Administrative enforcement**

**(a) ENFORCING AGENCIES** Subject to subtitle B of the Consumer Financial Protection Act of 2010 [12 U.S.C. 5511 et seq.], compliance with the requirements imposed under this subchapter shall be enforced under—

**(1)** section 8 of the Federal Deposit Insurance Act [12 U.S.C. 1818], by the appropriate Federal banking agency, as defined in section 3(q) of the Federal Deposit Insurance Act (12 U.S.C. 1813(q)), with respect to—

**(A)** national banks, Federal savings associations, and Federal branches and Federal agencies of foreign banks;

**(B)** member banks of the Federal Reserve System (other than national banks), branches and agencies of foreign banks (other than Federal branches, Federal agencies, and insured State branches of foreign banks), commercial lending companies owned or controlled by foreign banks, and organizations operating under section 25 or 25A of the Federal Reserve Act [12 U.S.C. 601 et seq., 611 et seq.]; and

**(C)** banks and State savings associations insured by the Federal Deposit Insurance Corporation (other than members of the Federal Reserve System), and insured State branches of foreign banks;

**(2)** the Federal Credit Union Act [12 U.S.C. 1751 et seq.], by the Administrator of the National Credit Union Administration with respect to any Federal credit union;

**(3)** part A of subtitle VII of title 49, by the Secretary of Transportation, with respect to any air carrier or foreign air carrier subject to that part;

**(4)** the Securities Exchange Act of 1934 [15 U.S.C. 78a et seq.], by the Securities and Exchange Commission, with respect to any broker or dealer subject to that Act and [1]

**(5)** subtitle E of the Consumer Financial Protection Act of 2010 [12 U.S.C. 5561 et seq.], by the Bureau, with respect to any person subject to this subchapter, except that the Bureau shall not have authority to enforce the requirements of section 1693o–2 of this title or any regulations prescribed by the Board under section 1693o–2 of this title.

The terms used in paragraph (1) that are not defined in this subchapter or otherwise defined in section 3(s) of the Federal Deposit Insurance Act (12 U.S.C. 1813(s)) shall have the meaning given to them in section 1(b) of the International Banking Act of 1978 (12 U.S.C. 3101).

**(b) VIOLATIONS OF SUBCHAPTER DEEMED VIOLATIONS OF PRE-EXISTING STATUTORY REQUIREMENTS; ADDITIONAL POWERS**

For the purpose of the exercise by any agency referred to in any of paragraphs (1) through (4) of subsection (a) of its powers under any Act referred to in that subsection, a violation of any requirement imposed under this subchapter shall be deemed to be a violation of a requirement imposed under that Act. In addition to its powers under any provision of law specifically referred to in any of paragraphs (1)

through (4) of subsection (a), each of the agencies referred to in that subsection may exercise, for the purpose of enforcing compliance with any requirement imposed under this subchapter, any other authority conferred on it by law.

**(c) OVERALL ENFORCEMENT AUTHORITY OF THE FEDERAL TRADE COMMISSION**

Except to the extent that enforcement of the requirements imposed under this subchapter is specifically committed to some other Government agency under any of paragraphs (1) through (4) of subsection (a), and subject to subtitle B of the Consumer Financial Protection Act of 2010, the Federal Trade Commission shall be authorized to enforce such requirements. For the purpose of the exercise by the Federal Trade Commission of its functions and powers under the Federal Trade Commission Act [15 U.S.C. 41 et seq.], a violation of any requirement imposed under this subchapter shall be deemed a violation of a requirement imposed under that Act. All of the functions and powers of the Federal Trade Commission under the Federal Trade Commission Act are available to the Federal Trade Commission to enforce compliance by any person subject to the jurisdiction of the Federal Trade Commission with the requirements imposed under this subchapter, irrespective of whether that person is engaged in commerce or meets any other jurisdictional tests under the Federal Trade Commission Act.

**18. § 1693o–1. Remittance transfers**

**(a) DISCLOSURES REQUIRED FOR REMITTANCE TRANSFERS**

**(1) IN GENERAL**

Each remittance transfer provider shall make disclosures as required under this section and in accordance with rules prescribed by the Bureau. Disclosures required under this section shall be in addition to any other disclosures applicable under this subchapter.

**(2) DISCLOSURES** Subject to rules prescribed by the Bureau, a remittance transfer provider shall provide, in writing and in a form that the sender may keep, to each sender requesting a remittance transfer, as applicable to the transaction—

**(A)** at the time at which the sender requests a remittance transfer to be initiated, and prior to the sender making any payment in connection with the remittance transfer, a disclosure describing—

**(i)** the amount of currency that will be received by the designated recipient, using the values of the currency into which the funds will be exchanged;

**(ii)** the amount of transfer and any other fees charged by the remittance transfer provider for the remittance transfer; and

**(iii)** any exchange rate to be used by the remittance transfer provider for the remittance transfer, to the nearest 1/100th of a point; and

**(B)** at the time at which the sender makes payment in connection with the remittance transfer—

**(i)** a receipt showing—

- (I) the information described in subparagraph (A);
- (II) the promised date of delivery to the designated recipient; and
- (III) the name and either the telephone number or the address of the designated recipient, if either the telephone number or the address of the designated recipient is provided by the sender; and

**(ii)** a statement containing—

- (I) information about the rights of the sender under this section regarding the resolution of errors; and
- (II) appropriate contact information for—
  - (aa) the remittance transfer provider; and
  - (bb) the State agency that regulates the remittance transfer provider and the Bureau, including the toll-free telephone number established under section 5493 of title 12.

**(3) REQUIREMENTS RELATING TO DISCLOSURES** With respect to each disclosure required to be provided under paragraph (2) a remittance transfer provider shall—

**(A)** provide an initial notice and receipt, as required by subparagraphs (A) and (B) of paragraph (2), and an error resolution statement, as required by subsection (d), that clearly and conspicuously describe the information required to be disclosed therein; and

**(B)** with respect to any transaction that a sender conducts electronically, comply with the Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (15 U.S.C. 7001 et seq.).

**(4) EXCEPTION FOR DISCLOSURES OF AMOUNT RECEIVED**

**(A)** In general Subject to the rules prescribed by the Bureau, and except as provided under subparagraph (B), the disclosures required regarding the amount of currency that will be received by the designated recipient shall be deemed to be accurate, so long as the disclosures provide a reasonably accurate estimate of the foreign currency to be received. This paragraph shall apply only to a remittance transfer provider who is an insured depository institution, as defined in section 1813 of title 12, or an insured credit union, as defined in section 1752 of title 12, and if—

(i) a remittance transfer is conducted through a demand deposit, savings deposit, or other asset account that the sender holds with such remittance transfer provider; and

(ii) at the time at which the sender requests the transaction, the remittance transfer provider is unable to know, for reasons beyond its control, the amount of currency that will be made available to the designated recipient.

**(B) Deadline**

The application of subparagraph (A) shall terminate 5 years after July 21, 2010, unless the Bureau determines that termination of such provision would negatively affect the ability of remittance transfer providers described in subparagraph (A) to send remittances to locations in foreign countries, in which case, the Bureau may, by rule, extend the application of subparagraph (A) to not longer than 10 years after July 21, 2010.

**(5) EXEMPTION AUTHORITY**The Bureau may, by rule, permit a remittance transfer provider to satisfy the requirements of—

(A) paragraph (2)(A) orally, if the transaction is conducted entirely by telephone;

(B) paragraph (2)(B), in the case of a transaction conducted entirely by telephone, by mailing the disclosures required under such subparagraph to the sender, not later than 1 business day after the date on which the transaction is conducted, or by including such documents in the next periodic statement, if the telephone transaction is conducted through a demand deposit, savings deposit, or other asset account that the sender holds with the remittance transfer provider;

(C) subparagraphs (A) and (B) of paragraph (2) together in one written disclosure, but only to the extent that the information provided in accordance with paragraph (3)(A) is accurate at the time at which payment is made in connection with the subject remittance transfer; and

(D) paragraph (2)(A), without compliance with section 101(c) of the Electronic Signatures in Global Commerce Act [15 U.S.C. 7001(c)], if a sender initiates the transaction electronically and the information is displayed electronically in a manner that the sender can keep.

**(6) STOREFRONT AND INTERNET NOTICES**

**(A) In general**

**(i) Prominent posting**

Subject to subparagraph (B), the Bureau may prescribe rules to require a remittance transfer provider to prominently post, and timely update, a notice describing a model remittance transfer for one or more amounts, as the Bureau may determine, which notice shall show the amount of currency that will be received by the designated recipient, using the values of the currency into which the funds will be exchanged.

**(ii) Onsite displays**

The Bureau may require the notice prescribed under this subparagraph to be displayed in every physical storefront location owned or controlled by the remittance transfer provider.

**(iii) Internet notices**

Subject to paragraph (3), the Bureau shall prescribe rules to require a remittance transfer provider that provides remittance transfers via the Internet to provide a notice, comparable to a storefront notice described in this subparagraph, located on the home page or landing page (with respect to such remittance transfer services) owned or controlled by the remittance transfer provider.

**(iv) Rulemaking authority**

In prescribing rules under this subparagraph, the Bureau may impose standards or requirements regarding the provision of the storefront and Internet notices required under this subparagraph and the provision of the disclosures required under paragraphs (2) and (3).

**(B)** Study and analysis—Prior to proposing rules under subparagraph (A), the Bureau shall undertake appropriate studies and analyses, which shall be consistent with section 1693b(a)(2) of this title, and may include an advanced notice of proposed rulemaking, to determine whether a storefront notice or Internet notice facilitates the ability of a consumer—

**(i)** to compare prices for remittance transfers; and

**(ii)** to understand the types and amounts of any fees or costs imposed on remittance transfers.

**(b) FOREIGN LANGUAGE DISCLOSURES**

The disclosures required under this section shall be made in English and in each of the foreign languages principally used by the remittance transfer provider, or any of its agents, to advertise, solicit, or market, either orally or in writing, at that office.

**(c) REGULATIONS REGARDING TRANSFERS TO CERTAIN NATIONS**

If the Bureau determines that a recipient nation does not legally allow, or the method by which transactions are made in the recipient country do not allow, a remittance transfer provider to know the amount of currency that will be received by the designated recipient, the Bureau may prescribe rules (not later than 18 months after July 21, 2010) addressing the issue, which rules shall include standards for a remittance transfer provider to provide—

**(1)** a receipt that is consistent with subsections (a) and (b); and

**(2)** a reasonably accurate estimate of the foreign currency to be received, based on the rate provided to the sender by the remittance transfer provider at the time at which the transaction was initiated by the sender.

**(d) REMITTANCE TRANSFER ERRORS****(1) ERROR RESOLUTION****(A) In general**

If a remittance transfer provider receives oral or written notice from the sender within 180 days of the promised date of delivery that an error occurred with respect to a remittance transfer, including the amount of currency designated in subsection (a)(3)(A) that was to be sent to the designated recipient of the remittance transfer, using the values of the currency into which the funds should have been exchanged, but was not made available to the designated recipient in the foreign country, the remittance transfer provider shall resolve the error pursuant to this subsection and investigate the reason for the error.

**(B) Remedies** Not later than 90 days after the date of receipt of a notice from the sender pursuant to subparagraph (A), the remittance transfer provider shall, as applicable to the error and as designated by the sender—

**(i)** refund to the sender the total amount of funds tendered by the sender in connection with the remittance transfer which was not properly transmitted;

**(ii)** make available to the designated recipient, without additional cost to the designated recipient or to the sender, the amount appropriate to resolve the error;

**(iii)** provide such other remedy, as determined appropriate by rule of the Bureau for the protection of senders; or

**(iv)** provide written notice to the sender that there was no error with an explanation responding to the specific complaint of the sender.

**(2) RULES**

The Bureau shall establish, by rule issued not later than 18 months after July 21, 2010, clear and appropriate standards for remittance transfer providers with respect to error resolution relating to remittance transfers, to protect senders from such errors. Standards prescribed under this paragraph shall include appropriate standards regarding record keeping, as required, including documentation—

**(A)** of the complaint of the sender;

**(B)** that the sender provides the remittance transfer provider with respect to the alleged error; and

**(C)** of the findings of the remittance transfer provider regarding the investigation of the alleged error that the sender brought to their attention.

**(3) CANCELLATION AND REFUND POLICY RULES**

Not later than 18 months after July 21, 2010, the Bureau shall issue final rules regarding appropriate remittance transfer cancellation and refund policies for consumers.

**(e) APPLICABILITY OF THIS SUBCHAPTER**

**(1) IN GENERAL**

A remittance transfer that is not an electronic fund transfer, as defined in section 1693a of this title, shall not be subject to any of the provisions of sections 1693c through 1693k of this title. A remittance transfer that is an electronic fund transfer, as defined in section 1693a of this title, shall be subject to all provisions of this subchapter, except for section 1693f of this title, that are otherwise applicable to electronic fund transfers under this subchapter.

**(2) RULE OF CONSTRUCTION** Nothing in this section shall be construed—

**(A)** to affect the application to any transaction, to any remittance provider, or to any other person of any of the provisions of subchapter II of chapter 53 of title 31, section 1829b of title 12, or chapter 2 of title I of Public Law 91–508 (12 U.S.C. 1951–1959), or any regulations promulgated thereunder; or

**(B)** to cause any fund transfer that would not otherwise be treated as such under paragraph (1) to be treated as an electronic fund transfer, or as otherwise subject to this subchapter, for the purposes of any of the provisions referred to in subparagraph (A) or any regulations promulgated thereunder.

**(f) ACTS OF AGENTS**

**(1) IN GENERAL**

A remittance transfer provider shall be liable for any violation of this section by any agent, authorized delegate, or person affiliated with such provider, when such agent, authorized delegate, or affiliate acts for that remittance transfer provider.

**(2) OBLIGATIONS OF REMITTANCE TRANSFER PROVIDERS**

The Bureau shall prescribe rules to implement appropriate standards or conditions of, liability of a remittance transfer provider, including a provider who acts through an agent or authorized delegate. An agency charged with enforcing the requirements of this section, or rules prescribed by the Bureau under this section, may consider, in any action or other proceeding against a remittance transfer provider, the extent to which the provider had established and maintained policies or procedures for compliance, including policies, procedures, or other appropriate oversight measures designed to assure compliance by an agent or authorized delegate acting for such provider.

**(g) DEFINITIONS** As used in this section—

**(1)** the term “designated recipient” means any person located in a foreign country and identified by the sender as the authorized recipient of a remittance



transfer to be made by a remittance transfer provider, except that a designated recipient shall not be deemed to be a consumer for purposes of this chapter;

(2) the term “remittance transfer”—

(A) means the electronic (as defined in section 106(2) of the Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (15 U.S.C. 7006(2))) transfer of funds requested by a sender located in any State to a designated recipient that is initiated by a remittance transfer provider, whether or not the sender holds an account with the remittance transfer provider or whether or not the remittance transfer is also an electronic fund transfer, as defined in section 1693a of this title; and

(B) does not include a transfer described in subparagraph (A) in an amount that is equal to or lesser than the amount of a small-value transaction determined, by rule, to be excluded from the requirements under section 1693d(a) of this title;

(3) the term “remittance transfer provider” means any person or financial institution that provides remittance transfers for a consumer in the normal course of its business, whether or not the consumer holds an account with such person or financial institution; and

(4) the term “sender” means a consumer who requests a remittance provider to send a remittance transfer for the consumer to a designated recipient.

## **19. § 1693o–2. Reasonable fees and rules for payment card transactions**

### **(a) REASONABLE INTERCHANGE TRANSACTION FEES FOR ELECTRONIC DEBIT TRANSACTIONS**

#### **(1) REGULATORY AUTHORITY OVER INTERCHANGE TRANSACTION FEES**

The Board may prescribe regulations, pursuant to section 553 of title 5, regarding any interchange transaction fee that an issuer may receive or charge with respect to an electronic debit transaction, to implement this subsection (including related definitions), and to prevent circumvention or evasion of this subsection.

#### **(2) REASONABLE INTERCHANGE TRANSACTION FEES**

The amount of any interchange transaction fee that an issuer may receive or charge with respect to an electronic debit transaction shall be reasonable and proportional to the cost incurred by the issuer with respect to the transaction.

#### **(3) RULEMAKING REQUIRED**

##### **(A) In general**

The Board shall prescribe regulations in final form not later than 9 months after July 21, 2010, to establish standards for assessing whether the amount of any interchange transaction fee described in paragraph (2) is reasonable and proportional to the cost incurred by the issuer with respect to the transaction.

**(B) Information collection**

The Board may require any issuer (or agent of an issuer) or payment card network to provide the Board with such information as may be necessary to carry out the provisions of this subsection and the Board, in issuing rules under subparagraph (A) and on at least a bi-annual basis thereafter, shall disclose such aggregate or summary information concerning the costs incurred, and interchange transaction fees charged or received, by issuers or payment card networks in connection with the authorization, clearance or settlement of electronic debit transactions as the Board considers appropriate and in the public interest.

**(4) CONSIDERATIONS; CONSULTATION** In prescribing regulations under paragraph (3)(A), the Board shall—

**(A)** consider the functional similarity between—

**(i)** electronic debit transactions; and

**(ii)** checking transactions that are required within the Federal Reserve bank system to clear at par;

**(B)** distinguish between—

**(i)** the incremental cost incurred by an issuer for the role of the issuer in the authorization, clearance, or settlement of a particular electronic debit transaction, which cost shall be considered under paragraph (2); and

**(ii)** other costs incurred by an issuer which are not specific to a particular electronic debit transaction, which costs shall not be considered under paragraph (2); and

**(C)** consult, as appropriate, with the Comptroller of the Currency, the Board of Directors of the Federal Deposit Insurance Corporation, the Director of the Office of Thrift Supervision, the National Credit Union Administration Board, the Administrator of the Small Business Administration, and the Director of the Bureau of Consumer Financial Protection.

**(5) ADJUSTMENTS TO INTERCHANGE TRANSACTION FEES FOR FRAUD PREVENTION COSTS**

**(A)** Adjustments The Board may allow for an adjustment to the fee amount received or charged by an issuer under paragraph (2), if—

**(i)** such adjustment is reasonably necessary to make allowance for costs incurred by the issuer in preventing fraud in relation to electronic debit transactions involving that issuer; and

**(ii)** the issuer complies with the fraud-related standards established by the Board under subparagraph (B), which standards shall—

**(I)** be designed to ensure that any fraud-related adjustment of the issuer is limited to the amount described in clause (i) and takes into account any fraud-related reimbursements (including amounts from charge-backs)

received from consumers, merchants, or payment card networks in relation to electronic debit transactions involving the issuer; and

- (II) require issuers to take effective steps to reduce the occurrence of, and costs from, fraud in relation to electronic debit transactions, including through the development and implementation of cost-effective fraud prevention technology.

**(B) Rulemaking required**

**(i) In general**

The Board shall prescribe regulations in final form not later than 9 months after July 21, 2010, to establish standards for making adjustments under this paragraph.

**(ii) Factors for consideration** In issuing the standards and prescribing regulations under this paragraph, the Board shall consider—

- (I) the nature, type, and occurrence of fraud in electronic debit transactions;
- (II) the extent to which the occurrence of fraud depends on whether authorization in an electronic debit transaction is based on signature, PIN, or other means;
- (III) the available and economical means by which fraud on electronic debit transactions may be reduced;
- (IV) the fraud prevention and data security costs expended by each party involved in electronic debit transactions (including consumers, persons who accept debit cards as a form of payment, financial institutions, retailers and payment card networks);
- (V) the costs of fraudulent transactions absorbed by each party involved in such transactions (including consumers, persons who accept debit cards as a form of payment, financial institutions, retailers and payment card networks);
- (VI) the extent to which interchange transaction fees have in the past reduced or increased incentives for parties involved in electronic debit transactions to reduce fraud on such transactions; and

(VII) such other factors as the Board considers appropriate.

**(6) EXEMPTION FOR SMALL ISSUERS**

**(A) In general**

This subsection shall not apply to any issuer that, together with its affiliates, has assets of less than \$10,000,000,000, and the Board shall exempt such issuers from regulations prescribed under paragraph (3)(A).

**(B) Definition**

For purposes of this paragraph, the term “issuer” shall be limited to the person holding the asset account that is debited through an electronic debit transaction.

**(7) EXEMPTION FOR GOVERNMENT-ADMINISTERED PAYMENT PROGRAMS AND RELOADABLE PREPAID CARDS**

**(A) In general** This subsection shall not apply to an interchange transaction fee charged or received with respect to an electronic debit transaction in which a person uses—

**(i)** a debit card or general-use prepaid card that has been provided to a person pursuant to a Federal, State or local government-administered payment program, in which the person may only use the debit card or general-use prepaid card to transfer or debit funds, monetary value, or other assets that have been provided pursuant to such program; or

**(ii)** a plastic card, payment code, or device that is—

**(I)** linked to funds, monetary value, or assets which are purchased or loaded on a prepaid basis;

**(II)** not issued or approved for use to access or debit any account held by or for the benefit of the card holder (other than a subaccount or other method of recording or tracking funds purchased or loaded on the card on a prepaid basis);

**(III)** redeemable at multiple, unaffiliated merchants or service providers, or automated teller machines;

**(IV)** used to transfer or debit funds, monetary value, or other assets; and

**(V)** reloadable and not marketed or labeled as a gift card or gift certificate.

**(B) Exception**

Notwithstanding subparagraph (A), after the end of the 1-year period beginning on the effective date provided in paragraph (9), this

subsection shall apply to an interchange transaction fee charged or received with respect to an electronic debit transaction described in subparagraph (A)(i) in which a person uses a general-use prepaid card, or an electronic debit transaction described in subparagraph (A)(ii), if any of the following fees may be charged to a person with respect to the card:

(i) A fee for an overdraft, including a shortage of funds or a transaction processed for an amount exceeding the account balance.

(ii) A fee imposed by the issuer for the first withdrawal per month from an automated teller machine that is part of the issuer's designated automated teller machine network.

(C) Definition For purposes of subparagraph (B), the term "designated automated teller machine network" means either—

(i) all automated teller machines identified in the name of the issuer; or

(ii) any network of automated teller machines identified by the issuer that provides reasonable and convenient access to the issuer's customers.

(D) Reporting Beginning 12 months after July 21, 2010, the Board shall annually provide a report to the Congress regarding —

(i) the prevalence of the use of general-use prepaid cards in Federal, State or local government-administered payment programs; and

(ii) the interchange transaction fees and cardholder fees charged with respect to the use of such general-use prepaid cards.

**(8) REGULATORY AUTHORITY OVER NETWORK FEES**

**(A) In general**

The Board may prescribe regulations, pursuant to section 553 of title 5, regarding any network fee.

**(B) Limitation** The authority under subparagraph (A) to prescribe regulations shall be limited to regulations to ensure that—

(i) a network fee is not used to directly or indirectly compensate an issuer with respect to an electronic debit transaction; and

(ii) a network fee is not used to circumvent or evade the restrictions of this subsection and regulations prescribed under such subsection.

**(C) Rulemaking required**

The Board shall prescribe regulations in final form before the end of the 9-month period beginning on July 21, 2010, to carry out the authorities provided under subparagraph (A).

**(9) EFFECTIVE DATE**

This subsection shall take effect at the end of the 12-month period beginning on July 21, 2010.

**(b) LIMITATION ON PAYMENT CARD NETWORK RESTRICTIONS**

**(1) PROHIBITIONS AGAINST EXCLUSIVITY ARRANGEMENTS**

**(A)** No exclusive networkThe Board shall, before the end of the 1-year period beginning on July 21, 2010, prescribe regulations providing that an issuer or payment card network shall not directly or through any agent, processor, or licensed member of a payment card network, by contract, requirement, condition, penalty, or otherwise, restrict the number of payment card networks on which an electronic debit transaction may be processed to—

**(i)** 1 such network; or

**(ii)** 2 or more such networks which are owned, controlled, or otherwise operated by —

**(I)** affiliated persons; or

**(II)** networks affiliated with such issuer.

**(B)** No routing restrictions

The Board shall, before the end of the 1-year period beginning on July 21, 2010, prescribe regulations providing that an issuer or payment card network shall not, directly or through any agent, processor, or licensed member of the network, by contract, requirement, condition, penalty, or otherwise, inhibit the ability of any person who accepts debit cards for payments to direct the routing of electronic debit transactions for processing over any payment card network that may process such transactions.

**(2) LIMITATION ON RESTRICTIONS ON OFFERING DISCOUNTS FOR USE OF A FORM OF PAYMENT**

**(A)** In generalA payment card network shall not, directly or through any agent, processor, or licensed member of the network, by contract, requirement, condition, penalty, or otherwise, inhibit the ability of any person to provide a discount or in-kind incentive for payment by the use of cash, checks, debit cards, or credit cards to the extent that—

**(i)** in the case of a discount or in-kind incentive for payment by the use of debit cards, the discount or in-kind incentive does not differentiate on the basis of the issuer or the payment card network;

**(ii)** in the case of a discount or in-kind incentive for payment by the use of credit cards, the discount or in-kind incentive does not differentiate on the basis of the issuer or the payment card network; and

**(iii)** to the extent required by Federal law and applicable State law, such discount or in-kind incentive is offered to all prospective buyers and disclosed clearly and conspicuously.

**(B) Lawful discounts**

For purposes of this paragraph, the network may not penalize any person for the providing of a discount that is in compliance with Federal law and applicable State law.

**(3) LIMITATION ON RESTRICTIONS ON SETTING TRANSACTION MINIMUMS OR MAXIMUMS**

**(A)** In general, a payment card network shall not, directly or through any agent, processor, or licensed member of the network, by contract, requirement, condition, penalty, or otherwise, inhibit the ability—

**(i)** of any person to set a minimum dollar value for the acceptance by that person of credit cards, to the extent that—

**(I)** such minimum dollar value does not differentiate between issuers or between payment card networks; and

**(II)** such minimum dollar value does not exceed \$10.00; or

**(ii)** of any Federal agency or institution of higher education to set a maximum dollar value for the acceptance by that Federal agency or institution of higher education of credit cards, to the extent that such maximum dollar value does not differentiate between issuers or between payment card networks.

**(B) Increase in minimum dollar amount**

The Board may, by regulation prescribed pursuant to section 553 of title 5, increase the amount of the dollar value listed in subparagraph (A)(i)(II).

**(4) RULE OF CONSTRUCTION** No provision of this subsection shall be construed to authorize any person—

**(A)** to discriminate between debit cards within a payment card network on the basis of the issuer that issued the debit card; or

**(B)** to discriminate between credit cards within a payment card network on the basis of the issuer that issued the credit card.

**(c) DEFINITIONS** For purposes of this section, the following definitions shall apply:

**(1) AFFILIATE**

The term “affiliate” means any company that controls, is controlled by, or is under common control with another company.

**(2) DEBIT CARD**

The term “debit card”—

**(A)** means any card, or other payment code or device, issued or approved for use through a payment card network to debit an asset account (regardless of the purpose for which the account is established), whether authorization is based on signature, PIN, or other means;

(B) includes a general-use prepaid card, as that term is defined in section 16931–1(a)(2)(A) of this title; and

(C) does not include paper checks.

**(3) CREDIT CARD**

The term “credit card” has the same meaning as in section 1602 of this title.

**(4) DISCOUNT**The term “discount”—

(A) means a reduction made from the price that customers are informed is the regular price; and

(B) does not include any means of increasing the price that customers are informed is the regular price.

**(5) ELECTRONIC DEBIT TRANSACTION**

The term “electronic debit transaction” means a transaction in which a person uses a debit card.

**(6) FEDERAL AGENCY**The term “Federal agency” means—

(A) an agency (as defined in section 101 of title 31); and

(B) a Government corporation (as defined in section 103 of title 5).

**(7) INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION**

The term “institution of higher education” has the same meaning as in 1001 [1] and 1002 of title 20.

**(8) INTERCHANGE TRANSACTION FEE**

The term “interchange transaction fee” means any fee established, charged or received by a payment card network for the purpose of compensating an issuer for its involvement in an electronic debit transaction.

**(9) ISSUER**

The term “issuer” means any person who issues a debit card, or credit card, or the agent of such person with respect to such card.

**(10) NETWORK FEE**

The term “network fee” means any fee charged and received by a payment card network with respect to an electronic debit transaction, other than an interchange transaction fee.

**(11) PAYMENT CARD NETWORK**

The term “payment card network” means an entity that directly, or through licensed members, processors, or agents, provides the proprietary services, infrastructure, and software that route information and data to conduct debit card or credit card transaction authorization, clearance, and settlement, and that a person uses



in order to accept as a form of payment a brand of debit card, credit card or other device that may be used to carry out debit or credit transactions.

**(d) ENFORCEMENT**

**(1) IN GENERAL**

Compliance with the requirements imposed under this section shall be enforced under section 1693o of this title.

**(2) EXCEPTION**

Sections 1693m and 1693n of this title shall not apply with respect to this section or the requirements imposed pursuant to this section.

**20. § 1693p. Reports to Congress**

**(a)** Not later than twelve months after the effective date of this subchapter and at one-year intervals thereafter, the Bureau shall make reports to the Congress concerning the administration of its functions under this subchapter, including such recommendations as the Bureau deems necessary and appropriate. In addition, each report of the Bureau shall include its assessment of the extent to which compliance with this subchapter is being achieved, and a summary of the enforcement actions taken under section 1693o [1] of this title. In such report, the Bureau shall particularly address the effects of this subchapter on the costs and benefits to financial institutions and consumers, on competition, on the introduction of new technology, on the operations of financial institutions, and on the adequacy of consumer protection.

**(b)** In the exercise of its functions under this subchapter, the Bureau may obtain upon request the views of any other Federal agency which, in the judgment of the Bureau, exercises regulatory or supervisory functions with respect to any class of persons subject to this subchapter.

**21. § 1693q. Relation to State laws**

This subchapter does not annul, alter, or affect the laws of any State relating to electronic fund transfers, dormancy fees, inactivity charges or fees, service fees, or expiration dates of gift certificates, store gift cards, or general-use prepaid cards, except to the extent that those laws are inconsistent with the provisions of this subchapter, and then only to the extent of the inconsistency. A State law is not inconsistent with this subchapter if the protection such law affords any consumer is greater than the protection afforded by this subchapter. The Bureau shall, upon its own motion or upon the request of any financial institution, State, or other interested party, submitted in accordance with procedures prescribed in regulations of the Bureau, determine whether a State requirement is inconsistent or affords greater protection. If the Bureau determines that a State requirement is inconsistent, financial institutions shall incur no liability under the law of that State for a good faith failure to comply with that law, notwithstanding that such determination is subsequently amended, rescinded, or determined by judicial or other authority to be invalid for any

reason. This subchapter does not extend the applicability of any such law to any class of persons or transactions to which it would not otherwise apply.

**22. § 1693r. Exemption for State regulation**

The Bureau shall by regulation exempt from the requirements of this subchapter any class of electronic fund transfers within any State if the Bureau determines that under the law of that State that class of electronic fund transfers is subject to requirements substantially similar to those imposed by this subchapter, and that there is adequate provision for enforcement.





ภาคผนวก ง

Directive 2015/2366/EU - Payment Services Directive

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

**TITLE I**  
**SUBJECT MATTER, SCOPE AND DEFINITIONS**

*Article 1*

**Subject matter**

1. This Directive establishes the rules in accordance with which Member States shall distinguish between the following categories of payment service provider:
  - (a) credit institutions as defined in point (1) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council <sup>(28)</sup>, including branches thereof within the meaning of point (17) Article 4(1) of that Regulation where such branches are located in the Union, whether the head offices of those branches are located within the Union or, in accordance with Article 47 of Directive 2013/36/EU and with national law, outside the Union;
  - (b) electronic money institutions within the meaning of point (1) of Article 2 of Directive 2009/110/EC, including, in accordance with Article 8 of that Directive and with national law, branches thereof, where such branches are located within the Union and their head offices are located outside the Union, in as far as the payment services provided by those branches are linked to the issuance of electronic money;
  - (c) post office giro institutions which are entitled under national law to provide payment services;
  - (d) payment institutions;
  - (e) the ECB and national central banks when not acting in their capacity as monetary authority or other public authorities;
  - (f) Member States or their regional or local authorities when not acting in their capacity as public authorities.
2. This Directive also establishes rules concerning:
  - (a) the transparency of conditions and information requirements for payment services; and
  - (b) the respective rights and obligations of payment service users and payment service providers in relation to the provision of payment services as a regular occupation or business activity.

*Article 2*

**Scope**

1. This Directive applies to payment services provided within the Union.
2. Titles III and IV apply to payment transactions in the currency of a Member State where both the payer's payment service provider and the payee's payment service provider are, or the sole payment service provider in the payment transaction is, located within the Union.

3. Title III, except for point (b) of Article 45(1), point (2)(e) of Article 52 and point (a) of Article 56, and Title IV, except for Articles 81 to 86, apply to payment transactions in a currency that is not the currency of a Member State where both the payer's payment service provider and the payee's payment service provider are, or the sole payment service provider in the payment transaction is, located within the Union, in respect to those parts of the payments transaction which are carried out in the Union.
4. Title III, except for point (b) of Article 45(1), point (2)(e) of Article 52, point (5)(g) of Article 52 and point (a) of Article 56, and Title IV, except for Article 62(2) and (4), Articles 76, 77, 81, 83(1), 89 and 92, apply to payment transactions in all currencies where only one of the payment service providers is located within the Union, in respect to those parts of the payments transaction which are carried out in the Union.
5. Member States may exempt institutions referred to in points (4) to (23) of Article 2(5) of Directive 2013/36/EU from the application of all or part of the provisions of this Directive.

### *Article 3*

#### **Exclusions**

This Directive does not apply to the following:

- (a) payment transactions made exclusively in cash directly from the payer to the payee, without any intermediary intervention;
- (b) payment transactions from the payer to the payee through a commercial agent authorised via an agreement to negotiate or conclude the sale or purchase of goods or services on behalf of only the payer or only the payee;
- (c) professional physical transport of banknotes and coins, including their collection, processing and delivery;
- (d) payment transactions consisting of the non-professional cash collection and delivery within the framework of a non-profit or charitable activity;
- (e) services where cash is provided by the payee to the payer as part of a payment transaction following an explicit request by the payment service user just before the execution of the payment transaction through a payment for the purchase of goods or services;
- (f) cash-to-cash currency exchange operations where the funds are not held on a payment account;
- (g) payment transactions based on any of the following documents drawn on the payment service provider with a view to placing funds at the disposal of the payee:
  - (i) paper cheques governed by the Geneva Convention of 19 March 1931 providing a uniform law for cheques;
  - (ii) paper cheques similar to those referred to in point (i) and governed by the

- laws of Member States which are not party to the Geneva Convention of 19 March 1931 providing a uniform law for cheques;
- (iii) paper-based drafts in accordance with the Geneva Convention of 7 June 1930 providing a uniform law for bills of exchange and promissory notes;
  - (iv) paper-based drafts similar to those referred to in point (iii) and governed by the laws of Member States which are not party to the Geneva Convention of 7 June 1930 providing a uniform law for bills of exchange and promissory notes;
  - (v) paper-based vouchers;
  - (vi) paper-based traveller's cheques;
  - (vii) paper-based postal money orders as defined by the Universal Postal Union;
- (h) payment transactions carried out within a payment or securities settlement system between settlement agents, central counterparties, clearing houses and/or central banks and other participants of the system, and payment service providers, without prejudice to Article 35;
- (i) payment transactions related to securities asset servicing, including dividends, income or other distributions, or redemption or sale, carried out by persons referred to in point (h) or by investment firms, credit institutions, collective investment undertakings or asset management companies providing investment services and any other entities allowed to have the custody of financial instruments;
- (j) services provided by technical service providers, which support the provision of payment services, without them entering at any time into possession of the funds to be transferred, including processing and storage of data, trust and privacy protection services, data and entity authentication, information technology (IT) and communication network provision, provision and maintenance of terminals and devices used for payment services, with the exclusion of payment initiation services and account information services;
- (k) services based on specific payment instruments that can be used only in a limited way, that meet one of the following conditions:
- (i) instruments allowing the holder to acquire goods or services only in the premises of the issuer or within a limited network of service providers under direct commercial agreement with a professional issuer;
  - (ii) instruments which can be used only to acquire a very limited range of goods or services;
  - (iii) instruments valid only in a single Member State provided at the request of an undertaking or a public sector entity and regulated by a national or regional public authority for specific social or tax purposes to acquire specific goods or services from suppliers having a commercial agreement with the issuer;

- (l) payment transactions by a provider of electronic communications networks or services provided in addition to electronic communications services for a subscriber to the network or service:
- (i) for purchase of digital content and voice-based services, regardless of the device used for the purchase or consumption of the digital content and charged to the related bill; or
  - (ii) performed from or via an electronic device and charged to the related bill within the framework of a charitable activity or for the purchase of tickets;
- provided that the value of any single payment transaction referred to in points (i) and (ii) does not exceed EUR 50 and:
- the cumulative value of payment transactions for an individual subscriber does not exceed EUR 300 per month, or
  - where a subscriber pre-funds its account with the provider of the electronic communications network or service, the cumulative value of payment transactions does not exceed EUR 300 per month;
- (m) payment transactions carried out between payment service providers, their agents or branches for their own account;
- (n) payment transactions and related services between a parent undertaking and its subsidiary or between subsidiaries of the same parent undertaking, without any intermediary intervention by a payment service provider other than an undertaking belonging to the same group;
- (o) cash withdrawal services offered by means of ATM by providers, acting on behalf of one or more card issuers, which are not a party to the framework contract with the customer withdrawing money from a payment account, on condition that those providers do not conduct other payment services as referred to in Annex I. Nevertheless the customer shall be provided with the information on any withdrawal charges referred to in Articles 45, 48, 49 and 59 before carrying out the withdrawal as well as on receipt of the cash at the end of the transaction after withdrawal.

*Article 4***Definitions**

For the purposes of this Directive, the following definitions apply:

- (1) 'home Member State' means either of the following:
  - (a) the Member State in which the registered office of the payment service provider is situated; or
  - (b) if the payment service provider has, under its national law, no registered office, the Member State in which its head office is situated;
- (2) 'host Member State' means the Member State other than the home Member State in which a payment service provider has an agent or a branch or provides payment services;
- (3) 'payment service' means any business activity set out in Annex I;
- (4) 'payment institution' means a legal person that has been granted authorisation in accordance with Article 11 to provide and execute payment services throughout the Union;
- (5) 'payment transaction' means an act, initiated by the payer or on his behalf or by the payee, of placing, transferring or withdrawing funds, irrespective of any underlying obligations between the payer and the payee;
- (6) 'remote payment transaction' means a payment transaction initiated via internet or through a device that can be used for distance communication;
- (7) 'payment system' means a funds transfer system with formal and standardised arrangements and common rules for the processing, clearing and/or settlement of payment transactions;
- (8) 'payer' means a natural or legal person who holds a payment account and allows a payment order from that payment account, or, where there is no payment account, a natural or legal person who gives a payment order;
- (9) 'payee' means a natural or legal person who is the intended recipient of funds which have been the subject of a payment transaction;
- (10) 'payment service user' means a natural or legal person making use of a payment service in the capacity of payer, payee, or both;
- (11) 'payment service provider' means a body referred to in Article 1(1) or a natural or legal person benefiting from an exemption pursuant to Article 32 or 33;
- (12) 'payment account' means an account held in the name of one or more payment service users which is used for the execution of payment transactions;
- (13) 'payment order' means an instruction by a payer or payee to its payment service provider requesting the execution of a payment transaction;
- (14) 'payment instrument' means a personalised device(s) and/or set of



- procedures agreed between the payment service user and the payment service provider and used in order to initiate a payment order;
- (15) 'payment initiation service' means a service to initiate a payment order at the request of the payment service user with respect to a payment account held at another payment service provider;
- (16) 'account information service' means an online service to provide consolidated information on one or more payment accounts held by the payment service user with either another payment service provider or with more than one payment service provider;
- (17) 'account servicing payment service provider' means a payment service provider providing and maintaining a payment account for a payer;
- (18) 'payment initiation service provider' means a payment service provider pursuing business activities as referred to in point (7) of Annex I;
- (19) 'account information service provider' means a payment service provider pursuing business activities as referred to in point (8) of Annex I;
- (20) 'consumer' means a natural person who, in payment service contracts covered by this Directive, is acting for purposes other than his or her trade, business or profession;
- (21) 'framework contract' means a payment service contract which governs the future execution of individual and successive payment transactions and which may contain the obligation and conditions for setting up a payment account;
- (22) 'money remittance' means a payment service where funds are received from a payer, without any payment accounts being created in the name of the payer or the payee, for the sole purpose of transferring a corresponding amount to a payee or to another payment service provider acting on behalf of the payee, and/or where such funds are received on behalf of and made available to the payee;
- (23) 'direct debit' means a payment service for debiting a payer's payment account, where a payment transaction is initiated by the payee on the basis of the consent given by the payer to the payee, to the payee's payment service provider or to the payer's own payment service provider;
- (24) 'credit transfer' means a payment service for crediting a payee's payment account with a payment transaction or a series of payment transactions from a payer's payment account by the payment service provider which holds the payer's payment account, based on an instruction given by the payer;
- (25) 'funds' means banknotes and coins, scriptural money or electronic money as defined in point (2) of Article 2 of Directive 2009/110/EC;
- (26) 'value date' means a reference time used by a payment service provider for the calculation of interest on the funds debited from or credited to a

payment account;

- (27) 'reference exchange rate' means the exchange rate which is used as the basis to calculate any currency exchange and which is made available by the payment service provider or comes from a publicly available source;
- (28) 'reference interest rate' means the interest rate which is used as the basis for calculating any interest to be applied and which comes from a publicly available source which can be verified by both parties to a payment service contract;
- (29) 'authentication' means a procedure which allows the payment service provider to verify the identity of a payment service user or the validity of the use of a specific payment instrument, including the use of the user's personalised security credentials;
- (30) 'strong customer authentication' means an authentication based on the use of two or more elements categorised as knowledge (something only the user knows), possession (something only the user possesses) and inherence (something the user is) that are independent, in that the breach of one does not compromise the reliability of the others, and is designed in such a way as to protect the confidentiality of the authentication data;
- (31) 'personalised security credentials' means personalised features provided by the payment service provider to a payment service user for the purposes of authentication;
- (32) 'sensitive payment data' means data, including personalised security credentials which can be used to carry out fraud. For the activities of payment initiation service providers and account information service providers, the name of the account owner and the account number do not constitute sensitive payment data;
- (33) 'unique identifier' means a combination of letters, numbers or symbols specified to the payment service user by the payment service provider and to be provided by the payment service user to identify unambiguously another payment service user and/or the payment account of that other payment service user for a payment transaction;
- (34) 'means of distance communication' means a method which, without the simultaneous physical presence of the payment service provider and the payment service user, may be used for the conclusion of a payment services contract;
- (35) 'durable medium' means any instrument which enables the payment service user to store information addressed personally to that payment service user in a way accessible for future reference for a period of time adequate to the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;
- (36) 'microenterprise' means an enterprise, which at the time of conclusion of the payment service contract, is an enterprise as defined in Article 1 and Article

- 2(1) and (3) of the Annex to Recommendation 2003/361/EC;
- (37) 'business day' means a day on which the relevant payment service provider of the payer or the payment service provider of the payee involved in the execution of a payment transaction is open for business as required for the execution of a payment transaction;
- (38) 'agent' means a natural or legal person who acts on behalf of a payment institution in providing payment services;
- (39) 'branch' means a place of business other than the head office which is a part of a payment institution, which has no legal personality and which carries out directly some or all of the transactions inherent in the business of a payment institution; all of the places of business set up in the same Member State by a payment institution with a head office in another Member State shall be regarded as a single branch;
- (40) 'group' means a group of undertakings which are linked to each other by a relationship referred to in Article 22(1), (2) or (7) of Directive 2013/34/EU or undertakings as defined in Articles 4, 5, 6 and 7 of Commission Delegated Regulation (EU) No 241/2014<sup>[29]</sup>, which are linked to each other by a relationship referred to in Article 10(1) or in Article 113(6) or (7) of Regulation (EU) No 575/2013;
- (41) 'electronic communications network' means a network as defined in point (a) of Article 2 of Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council<sup>[30]</sup>;
- (42) 'electronic communications service' means a service as defined in point (c) of Article 2 of Directive 2002/21/EC;
- (43) 'digital content' means goods or services which are produced and supplied in digital form, the use or consumption of which is restricted to a technical device and which do not include in any way the use or consumption of physical goods or services;
- (44) 'acquiring of payment transactions' means a payment service provided by a payment service provider contracting with a payee to accept and process payment transactions, which results in a transfer of funds to the payee;
- (45) 'issuing of payment instruments' means a payment service by a payment service provider contracting to provide a payer with a payment instrument to initiate and process the payer's payment transactions;
- (46) 'own funds' means funds as defined in point 118 of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013 where at least 75 % of the Tier 1 capital is in the form of Common Equity Tier 1 capital as referred to in Article 50 of that Regulation and Tier 2 is equal to or less than one third of Tier 1 capital;
- (47) 'payment brand' means any material or digital name, term, sign, symbol or combination of them, capable of denoting under which payment card scheme card-based payment transactions are carried out;

(48) 'co-badging' means the inclusion of two or more payment brands or payment applications of the same payment brand on the same payment instrument.



**TITLE II**  
**PAYMENT SERVICE PROVIDERS**

**CHAPTER 1**  
***Payment institutions***

**Section 1**  
**General rules**

*Article 5*

**Applications for authorisation**

1. For authorisation as a payment institution, an application shall be submitted to the competent authorities of the home Member State, together with the following:
  - (a) a programme of operations setting out in particular the type of payment services envisaged;
  - (b) a business plan including a forecast budget calculation for the first 3 financial years which demonstrates that the applicant is able to employ the appropriate and proportionate systems, resources and procedures to operate soundly;
  - (c) evidence that the payment institution holds initial capital as provided for in Article 7;
  - (d) for the payment institutions referred to in Article 10(1), a description of the measures taken for safeguarding payment service users' funds in accordance with Article 10;
  - (e) a description of the applicant's governance arrangements and internal control mechanisms, including administrative, risk management and accounting procedures, which demonstrates that those governance arrangements, control mechanisms and procedures are proportionate, appropriate, sound and adequate;
  - (f) a description of the procedure in place to monitor, handle and follow up a security incident and security related customer complaints, including an incidents reporting mechanism which takes account of the notification obligations of the payment institution laid down in Article 96;
  - (g) a description of the process in place to file, monitor, track and restrict access to sensitive payment data;
  - (h) a description of business continuity arrangements including a clear identification of the critical operations, effective contingency plans and a procedure to regularly test and review the adequacy and efficiency of such plans;

- (i) a description of the principles and definitions applied for the collection of statistical data on performance, transactions and fraud;
- (j) a security policy document, including a detailed risk assessment in relation to its payment services and a description of security control and mitigation measures taken to adequately protect payment service users against the risks identified, including fraud and illegal use of sensitive and personal data;
- (k) for payment institutions subject to the obligations in relation to money laundering and terrorist financing under Directive (EU) 2015/849 of the European Parliament and of the Council [\[31\]](#) and Regulation (EU) 2015/847 of the European Parliament and of the Council [\[32\]](#), a description of the internal control mechanisms which the applicant has established in order to comply with those obligations;
- (l) a description of the applicant's structural organisation, including, where applicable, a description of the intended use of agents and branches and of the off-site and on-site checks that the applicant undertakes to perform on them at least annually, as well as a description of outsourcing arrangements, and of its participation in a national or international payment system;
- (m) the identity of persons holding in the applicant, directly or indirectly, qualifying holdings within the meaning of point (36) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013, the size of their holdings and evidence of their suitability taking into account the need to ensure the sound and prudent management of a payment institution;
- (n) the identity of directors and persons responsible for the management of the payment institution and, where relevant, persons responsible for the management of the payment services activities of the payment institution, as well as evidence that they are of good repute and possess appropriate knowledge and experience to perform payment services as determined by the home Member State of the payment institution;
- (o) where applicable, the identity of statutory auditors and audit firms as defined in Directive 2006/43/EC of the European Parliament and of the Council [\[33\]](#);
- (p) the applicant's legal status and articles of association;
- (q) the address of the applicant's head office.

For the purposes of points (d), (e) (f) and (l) of the first subparagraph, the applicant shall provide a description of its audit arrangements and the organisational arrangements it has set up with a view to taking all reasonable steps to protect the interests of its users and to ensure continuity and reliability in the performance of payment services.

The security control and mitigation measures referred to in point (j) of the first subparagraph shall indicate how they ensure a high level of technical security and data protection, including for the software and IT systems used by the applicant or the undertakings to which it outsources the whole or part of its operations. Those measures shall also include the security measures laid down in Article 95(1). Those

measures shall take into account EBA's guidelines on security measures as referred to in Article 95(3) when in place.

2. Member States shall require undertakings that apply for authorisation to provide payment services as referred to in point (7) of Annex I, as a condition of their authorisation, to hold a professional indemnity insurance, covering the territories in which they offer services, or some other comparable guarantee against liability to ensure that they can cover their liabilities as specified in Articles 73, 89, 90 and 92.

3. Member States shall require undertakings that apply for registration to provide payment services as referred to in point (8) of Annex I, as a condition of their registration, to hold a professional indemnity insurance covering the territories in which they offer services, or some other comparable guarantee against their liability vis-à-vis the account servicing payment service provider or the payment service user resulting from non-authorised or fraudulent access to or non-authorised or fraudulent use of payment account information.

4. By 13 January 2017, EBA shall, after consulting all relevant stakeholders, including those in the payment services market, reflecting all interests involved, issue guidelines, addressed to the competent authorities, in accordance with Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010 on the criteria on how to stipulate the minimum monetary amount of the professional indemnity insurance or other comparable guarantee referred to in paragraphs 2 and 3.

In developing the guidelines referred to in the first subparagraph, EBA shall take account of the following:

- (a) the risk profile of the undertaking;
- (b) whether the undertaking provides other payment services as referred to in Annex I or is engaged in other business;
- (c) the size of the activity:
  - (i) for undertakings that apply for authorisation to provide payment services as referred to in point (7) of Annex I, the value of the transactions initiated;
  - (ii) for undertakings that apply for registration to provide payment services as referred to in point (8) of Annex I, the number of clients that make use of the account information services;
- (d) the specific characteristics of comparable guarantees and the criteria for their implementation.

EBA shall review those guidelines on a regular basis.

5. By 13 July 2017, EBA shall, after consulting all relevant stakeholders, including those in the payment services market, reflecting all interests involved, issue guidelines in accordance with Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010 concerning the information to be provided to the competent authorities in the application for the authorisation of payment institutions, including the requirements laid down in points (a), (b), (c), (e) and (g) to (j) of the first subparagraph of paragraph 1 of this Article.

EBA shall review those guidelines on a regular basis and in any event at least every 3 years.

6. Taking into account, where appropriate, experience acquired in the application of the guidelines referred to in paragraph 5, EBA may develop draft regulatory technical standards specifying the information to be provided to the competent authorities in the application for the authorisation of payment institutions, including the requirements laid down in points (a), (b), (c), (e) and (g) to (j) of paragraph 1.

Power is delegated to the Commission to adopt the regulatory technical standards referred to in the first subparagraph in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.

7. The information referred to in paragraph 4 shall be notified to competent authorities in accordance with paragraph 1.

#### *Article 6*

##### **Control of the shareholding**

1. Any natural or legal person who has taken a decision to acquire or to further increase, directly or indirectly, a qualifying holding within the meaning of point (36) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013 in a payment institution, as a result of which the proportion of the capital or of the voting rights held would reach or exceed 20 %, 30 % or 50 %, or so that the payment institution would become its subsidiary, shall inform the competent authorities of that payment institution in writing of their intention in advance. The same applies to any natural or legal person who has taken a decision to dispose, directly or indirectly, of a qualifying holding, or to reduce its qualifying holding so that the proportion of the capital or of the voting rights held would fall below 20 %, 30 % or 50 %, or so that the payment institution would cease to be its subsidiary.

2. The proposed acquirer of a qualifying holding shall supply to the competent authority information indicating the size of the intended holding and relevant information referred to in Article 23(4) of Directive 2013/36/EU.

3. Member States shall require that where the influence exercised by a proposed acquirer, as referred to in paragraph 2 is likely to operate to the detriment of the prudent and sound management of the payment institution, the competent authorities shall express their opposition or take other appropriate measures to bring that situation to an end. Such measures may include injunctions, penalties against directors or the persons responsible for the management, or the suspension of the exercise of the voting rights attached to the shares held by the shareholders or members of the payment institution in question.

Similar measures shall apply to natural or legal persons who fail to comply with the obligation to provide prior information, as laid down in this Article.

4. If a holding is acquired despite the opposition of the competent authorities, Member States shall, regardless of any other penalty to be adopted, provide for the exercise of the corresponding voting rights to be suspended, the nullity of votes cast or the possibility of annulling those votes.

#### *Article 7*



### **Initial capital**

Member States shall require payment institutions to hold, at the time of authorisation, initial capital, comprised of one or more of the items referred to in Article 26(1)(a) to (e) of Regulation (EU) No 575/2013 as follows:

- (a) where the payment institution provides only the payment service as referred to in point (6) of Annex I, its capital shall at no time be less than EUR 20 000;
- (b) where the payment institution provides the payment service as referred to in point (7) of Annex I, its capital shall at no time be less than EUR 50 000;
- (c) where the payment institution provides any of the payment services as referred to in points (1) to (5) of Annex I, its capital shall at no time be less than EUR 125 000.



### *Article 8*

#### **Own funds**

1. The payment institution's own funds, shall not fall below the amount of initial capital as referred to in Article 7 or the amount of own funds as calculated in accordance with Article 9 of this Directive, whichever is the higher.
2. Member States shall take the necessary measures to prevent the multiple use of elements eligible for own funds where the payment institution belongs to the same group as another payment institution, credit institution, investment firm, asset management company or insurance undertaking. This paragraph shall also apply where a payment institution has a hybrid character and carries out activities other than providing payment services.
3. If the conditions laid down in Article 7 of Regulation (EU) No 575/2013 are met, Member States or their competent authorities may choose not to apply Article 9 of this Directive to payment institutions which are included in the consolidated supervision of the parent credit institution pursuant to Directive 2013/36/EU.

### *Article 9*

#### **Calculation of own funds**

1. Notwithstanding the initial capital requirements set out in Article 7, Member States shall require payment institutions, except those offering only services as referred to in point (7) or (8), or both, of Annex I, to hold, at all times, own funds calculated in accordance with one of the following three methods, as determined by the competent authorities in accordance with national legislation:

##### Method A

The payment institution's own funds shall amount to at least 10 % of its fixed overheads of the preceding year. The competent authorities may adjust that requirement in the event of a material change in a payment institution's business since the preceding year. Where a payment institution has not completed a full year's business at the date of the calculation, the requirement shall be that its

own funds amount to at least 10 % of the corresponding fixed overheads as projected in its business plan, unless an adjustment to that plan is required by the competent authorities.

#### Method B

The payment institution's own funds shall amount to at least the sum of the following elements multiplied by the scaling factor  $k$  defined in paragraph 2, where payment volume (PV) represents one twelfth of the total amount of payment transactions executed by the payment institution in the preceding year:

- (a) 4.0 % of the slice of PV up to EUR 5 million; plus
- (b) 2.5 % of the slice of PV above EUR 5 million up to EUR 10 million; plus
- (c) 1 % of the slice of PV above EUR 10 million up to EUR 100 million; plus
- (d) 0.5 % of the slice of PV above EUR 100 million up to EUR 250 million; plus
- (e) 0.25 % of the slice of PV above EUR 250 million.

#### Method C

The payment institution's own funds shall amount to at least the relevant indicator defined in point (a), multiplied by the multiplication factor defined in point (b) and by the scaling factor  $k$  defined in paragraph 2.

(a) The relevant indicator is the sum of the following:

- (i) interest income;
- (ii) interest expenses;
- (iii) commissions and fees received; and
- (iv) other operating income.

Each element shall be included in the sum with its positive or negative sign. Income from extraordinary or irregular items shall not be used in the calculation of the relevant indicator. Expenditure on the outsourcing of services rendered by third parties may reduce the relevant indicator if the expenditure is incurred from an undertaking subject to supervision under this Directive. The relevant indicator is calculated on the basis of the 12-monthly observation at the end of the previous financial year. The relevant indicator shall be calculated over the previous financial year. Nevertheless own funds calculated according to Method C shall not fall below 80 % of the average of the previous 3 financial years for the relevant indicator. When audited figures are not available, business estimates may be used.

(b) The multiplication factor shall be:

- (i) 10 % of the slice of the relevant indicator up to EUR 2,5 million;
- (ii) 8 % of the slice of the relevant indicator from EUR 2,5 million up to EUR 5 million;
- (iii) 6 % of the slice of the relevant indicator from EUR 5 million up to EUR 25

- million;
- (iv) 3 % of the slice of the relevant indicator from EUR 25 million up to 50 million;
  - (v) 1.5 % above EUR 50 million.
2. The scaling factor  $k$  to be used in Methods B and C shall be:
- (a) 0,5 where the payment institution provides only the payment service as referred to in point (6) of Annex I;
  - (b) 1 where the payment institution provides any of the payment services as referred to in any of points (1) to (5) of Annex I.
3. The competent authorities may, based on an evaluation of the risk-management processes, risk loss data base and internal control mechanisms of the payment institution, require the payment institution to hold an amount of own funds which is up to 20 % higher than the amount which would result from the application of the method chosen in accordance with paragraph 1, or permit the payment institution to hold an amount of own funds which is up to 20 % lower than the amount which would result from the application of the method chosen in accordance with paragraph 1.

#### *Article 10*

#### **Safeguarding requirements**

1. The Member States or competent authorities shall require a payment institution which provides payment services as referred to in points (1) to (6) of Annex I to safeguard all funds which have been received from the payment service users or through another payment service provider for the execution of payment transactions, in either of the following ways:
- (a) funds shall not be commingled at any time with the funds of any natural or legal person other than payment service users on whose behalf the funds are held and, where they are still held by the payment institution and not yet delivered to the payee or transferred to another payment service provider by the end of the business day following the day when the funds have been received, they shall be deposited in a separate account in a credit institution or invested in secure, liquid low-risk assets as defined by the competent authorities of the home Member State; and they shall be insulated in accordance with national law in the interest of the payment service users against the claims of other creditors of the payment institution, in particular in the event of insolvency;
  - (b) funds shall be covered by an insurance policy or some other comparable guarantee from an insurance company or a credit institution, which does not belong to the same group as the payment institution itself, for an amount equivalent to that which would have been segregated in the absence of the insurance policy or other comparable guarantee, payable in the event that the payment institution is unable to meet its financial obligations.

2. Where a payment institution is required to safeguard funds under paragraph 1 and a portion of those funds is to be used for future payment transactions with the remaining amount to be used for non-payment services, that portion of the funds to be used for future payment transactions shall also be subject to the requirements of paragraph 1. Where that portion is variable or not known in advance, Member States shall allow payment institutions to apply this paragraph on the basis of a representative portion assumed to be used for payment services provided such a representative portion can be reasonably estimated on the basis of historical data to the satisfaction of the competent authorities.

### *Article 11*

#### **Granting of authorisation**

1. Member States shall require undertakings other than those referred to in points (a), (b), (c), (e) and (f) of Article 1(1) and other than natural or legal persons benefiting from an exemption pursuant to Article 32 or 33, who intend to provide payment services, to obtain authorisation as a payment institution before commencing the provision of payment services. An authorisation shall only be granted to a legal person established in a Member State.
2. Competent authorities shall grant an authorisation if the information and evidence accompanying the application complies with all of the requirements laid down in Article 5 and if the competent authorities' overall assessment, having scrutinised the application, is favourable. Before granting an authorisation, the competent authorities may, where relevant, consult the national central bank or other relevant public authorities.
3. A payment institution which, under the national law of its home Member State is required to have a registered office, shall have its head office in the same Member State as its registered office and shall carry out at least part of its payment service business there.
4. The competent authorities shall grant an authorisation only if, taking into account the need to ensure the sound and prudent management of a payment institution, the payment institution has robust governance arrangements for its payment services business, which include a clear organisational structure with well-defined, transparent and consistent lines of responsibility, effective procedures to identify, manage, monitor and report the risks to which it is or might be exposed, and adequate internal control mechanisms, including sound administrative and accounting procedures; those arrangements, procedures and mechanisms shall be comprehensive and proportionate to the nature, scale and complexity of the payment services provided by the payment institution.
5. Where a payment institution provides any of the payment services as referred to in points (1) to (7) of Annex I and, at the same time, is engaged in other business activities, the competent authorities may require the establishment of a separate entity for the payment services business, where the non-payment services activities of the payment institution impair or are likely to impair either the financial soundness of the payment institution or the ability of the competent authorities to monitor the payment institution's compliance with all obligations laid down by this Directive.

6. The competent authorities shall refuse to grant an authorisation if, taking into account the need to ensure the sound and prudent management of a payment institution, they are not satisfied as to the suitability of the shareholders or members that have qualifying holdings.
7. Where close links as defined in point (38) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013 exist between the payment institution and other natural or legal persons, the competent authorities shall grant an authorisation only if those links do not prevent the effective exercise of their supervisory functions.
8. The competent authorities shall grant an authorisation only if the laws, regulations or administrative provisions of a third country governing one or more natural or legal persons with which the payment institution has close links, or difficulties involved in the enforcement of those laws, regulations or administrative provisions, do not prevent the effective exercise of their supervisory functions.
9. An authorisation shall be valid in all Member States and shall allow the payment institution concerned to provide the payment services that are covered by the authorisation throughout the Union, pursuant to the freedom to provide services or the freedom of establishment.



*Article 12***Communication of the decision**

Within 3 months of receipt of an application or, if the application is incomplete, of all of the information required for the decision, the competent authorities shall inform the applicant whether the authorisation is granted or refused. The competent authority shall give reasons where it refuses an authorisation.

*Article 13***Withdrawal of authorisation**

1. The competent authorities may withdraw an authorisation issued to a payment institution only if the institution:

(a) does not make use of the authorisation within 12 months, expressly renounces the authorisation or has ceased to engage in business for more than 6 months, if the Member State concerned has made no provision for the authorisation to lapse in such cases;

(b) has obtained the authorisation through false statements or any other irregular means;

(c) no longer meets the conditions for granting the authorisation or fails to inform the competent authority on major developments in this respect;

(d) would constitute a threat to the stability of or the trust in the payment system by continuing its payment services business; or

(e) falls within one of the other cases where national law provides for withdrawal of an authorisation.

2. The competent authority shall give reasons for any withdrawal of an authorisation and shall inform those concerned accordingly.

3. The competent authority shall make public the withdrawal of an authorisation, including in the registers referred to in Articles 14 and 15.

*Article 14***Registration in the home Member State**

1. Member States shall establish a public register in which the following are entered:

(a) authorised payment institutions and their agents;

(b) natural and legal persons benefiting from an exemption pursuant to Article 32 or 33, and their agents; and

(c) the institutions referred to in Article 2(5) that are entitled under national law to provide payment services.

Branches of payment institutions shall be entered in the register of the home Member State if those branches provide services in a Member State other than their home Member State.

2. The public register shall identify the payment services for which the payment institution is authorised or for which the natural or legal person has been registered. Authorised payment institutions shall be listed in the register separately from natural and legal persons benefiting from an exemption pursuant to Article 32 or 33. The register shall be publicly available for consultation, accessible online, and updated without delay.
3. Competent authorities shall enter in the public register any withdrawal of authorisation and any withdrawal of an exemption pursuant to Article 32 or 33.
4. Competent authorities shall notify EBA of the reasons for the withdrawal of any authorisation and of any exemption pursuant to Article 32 or 33

### *Article 15*

#### **EBA register**

1. EBA shall develop, operate and maintain an electronic, central register that contains the information as notified by the competent authorities in accordance with paragraph 2. EBA shall be responsible for the accurate presentation of that information.

EBA shall make the register publicly available on its website, and shall allow for easy access to and easy search for the information listed, free of charge.

2. Competent authorities shall, without delay, notify EBA of the information entered in their public registers as referred to in Article 14 in a language customary in the field of finance.
3. Competent authorities shall be responsible for the accuracy of the information specified in paragraph 2 and for keeping that information up-to-date.
4. EBA shall develop draft regulatory technical standards setting technical requirements on development, operation and maintenance of the electronic central register and on access to the information contained therein. The technical requirements shall ensure that modification of the information is only possible by the competent authority and EBA.

EBA shall submit those draft regulatory technical standards to the Commission by 13 January 2018.

Power is delegated to the Commission to adopt the regulatory technical standards referred to in the first subparagraph in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.

5. EBA shall develop draft implementing technical standards on the details and structure of the information to be notified pursuant to paragraph 1, including the common format and model in which this information is to be provided.

EBA shall submit those draft implementing technical standards to the Commission by 13 July 2017.

Power is conferred on the Commission to adopt the implementing technical standards referred to in the first subparagraph in accordance with Article 15 of Regulation (EU) No 1093/2010.

### Article 16

#### **Maintenance of authorisation**

Where any change affects the accuracy of information and evidence provided in accordance with Article 5, the payment institution shall, without undue delay, inform the competent authorities of its home Member State accordingly.

### Article 17

#### **Accounting and statutory audit**

1. Directives 86/635/EEC and 2013/34/EU, and Regulation (EC) No 1606/2002 of the European Parliament and of the Council <sup>(34)</sup>, shall apply to payment institutions *mutatis mutandis*.
2. Unless exempted under Directive 2013/34/EU and, where applicable, Directive 86/635/EEC, the annual accounts and consolidated accounts of payment institutions shall be audited by statutory auditors or audit firms within the meaning of Directive 2006/43/EC.
3. For supervisory purposes, Member States shall require that payment institutions provide separate accounting information for payment services and activities referred to in Article 18(1), which shall be subject to an auditor's report. That report shall be prepared, where applicable, by the statutory auditors or an audit firm.
4. The obligations established in Article 63 of Directive 2013/36/EU shall apply *mutatis mutandis* to the statutory auditors or audit firms of payment institutions in respect of payment services activities.

### Article 18

#### **Activities**

1. Apart from the provision of payment services, payment institutions shall be entitled to engage in the following activities:
  - (a) the provision of operational and closely related ancillary services such as ensuring the execution of payment transactions, foreign exchange services, safekeeping activities, and the storage and processing of data;
  - (b) the operation of payment systems, without prejudice to Article 35;
  - (c) business activities other than the provision of payment services, having regard to applicable Union and national law.
2. Where payment institutions engage in the provision of one or more payment services, they may hold only payment accounts which are used exclusively for payment transactions.
3. Any funds received by payment institutions from payment service users with a view to the provision of payment services shall not constitute a deposit or other repayable funds within the meaning of Article 9 of Directive 2013/36/EU, or electronic money as defined in point (2) of Article 2 of Directive 2009/110/EC.



4. Payment institutions may grant credit relating to payment services as referred to in point (4) or (5) of Annex I only if all of the following conditions are met:
- (a) the credit shall be ancillary and granted exclusively in connection with the execution of a payment transaction;
  - (b) notwithstanding national rules on providing credit by credit cards, the credit granted in connection with a payment and executed in accordance with Article 11(9) and Article 28 shall be repaid within a short period which shall in no case exceed 12 months;
  - (c) such credit shall not be granted from the funds received or held for the purpose of executing a payment transaction;
  - (d) the own funds of the payment institution shall at all times and to the satisfaction of the supervisory authorities be appropriate in view of the overall amount of credit granted.
5. Payment institutions shall not conduct the business of taking deposits or other repayable funds within the meaning of Article 9 of Directive 2013/36/EU.
6. This Directive shall be without prejudice to Directive 2008/48/EC, other relevant Union law or national measures regarding conditions for granting credit to consumers not harmonised by this Directive that comply with Union law.



## **Section 2**

### **Other requirements**

#### *Article 19*

##### **Use of agents, branches or entities to which activities are outsourced**

1. Where a payment institution intends to provide payment services through an agent it shall communicate the following information to the competent authorities in its home Member State:

- (a) the name and address of the agent;
- (b) a description of the internal control mechanisms that will be used by the agent in order to comply with the obligations in relation to money laundering and terrorist financing under Directive (EU) 2015/849, to be updated without delay in the event of material changes to the particulars communicated at the initial notification;
- (c) the identity of directors and persons responsible for the management of the agent to be used in the provision of payment services and, for agents other than payment service providers, evidence that they are fit and proper persons;
- (d) the payment services of the payment institution for which the agent is mandated; and
- (e) where applicable, the unique identification code or number of the agent.

2. Within 2 months of receipt of the information referred to in paragraph 1, the competent authority of the home Member State shall communicate to the payment institution whether the agent has been entered in the register provided for in Article 14. Upon entry in the register, the agent may commence providing payment services.

3. Before listing the agent in the register, the competent authorities shall, if they consider that the information provided to them is incorrect, take further action to verify the information.

4. If, after taking action to verify the information, the competent authorities are not satisfied that the information provided to them pursuant to paragraph 1 is correct, they shall refuse to list the agent in the register provided for in Article 14 and shall inform the payment institution without undue delay.

5. If the payment institution wishes to provide payment services in another Member State by engaging an agent or establishing a branch it shall follow the procedures set out in Article 28.

6. Where a payment institution intends to outsource operational functions of payment services, it shall inform the competent authorities of its home Member State accordingly.

Outsourcing of important operational functions, including IT systems, shall not be undertaken in such way as to impair materially the quality of the payment institution's internal control and the ability of the competent authorities to monitor and retrace the

payment institution's compliance with all of the obligations laid down in this Directive.

For the purposes of the second subparagraph, an operational function shall be regarded as important if a defect or failure in its performance would materially impair the continuing compliance of a payment institution with the requirements of its authorisation requested pursuant to this Title, its other obligations under this Directive, its financial performance, or the soundness or the continuity of its payment services. Member States shall ensure that when payment institutions outsource important operational functions, the payment institutions meet the following conditions:

- (a) the outsourcing shall not result in the delegation by senior management of its responsibility;
- (b) the relationship and obligations of the payment institution towards its payment service users under this Directive shall not be altered;
- (c) the conditions with which the payment institution is to comply in order to be authorised and remain so in accordance with this Title shall not be undermined;
- (d) none of the other conditions subject to which the payment institution's authorisation was granted shall be removed or modified.

7. Payment institutions shall ensure that agents or branches acting on their behalf inform payment service users of this fact.

8. Payment institutions shall communicate to the competent authorities of their home Member State without undue delay any change regarding the use of entities to which activities are outsourced and, in accordance with the procedure provided for in paragraphs 2, 3 and 4, agents, including additional agents.

*Article 20***Liability**

1. Member States shall ensure that, where payment institutions rely on third parties for the performance of operational functions, those payment institutions take reasonable steps to ensure that the requirements of this Directive are complied with.
2. Member States shall require that payment institutions remain fully liable for any acts of their employees, or any agent, branch or entity to which activities are outsourced.

*Article 21***Record-keeping**

Member States shall require payment institutions to keep all appropriate records for the purpose of this Title for at least 5 years, without prejudice to Directive (EU) 2015/849 or other relevant Union law.

**Section 3****Competent authorities and supervision***Article 22***Designation of competent authorities**

1. Member States shall designate as the competent authorities responsible for the authorisation and prudential supervision of payment institutions which are to carry out the duties provided for under this Title either public authorities, or bodies recognised by national law or by public authorities expressly empowered for that purpose by national law, including national central banks.

The competent authorities shall guarantee independence from economic bodies and avoid conflicts of interest. Without prejudice to the first subparagraph, payment institutions, credit institutions, electronic money institutions, or post office giro institutions shall not be designated as competent authorities.

The Member States shall inform the Commission accordingly.

2. Member States shall ensure that the competent authorities designated under paragraph 1 possess all powers necessary for the performance of their duties.
3. Member States on whose territories there is more than one competent authority for matters covered by this Title shall ensure that those authorities cooperate closely so that they can discharge their respective duties effectively. The same applies where the authorities competent for matters covered by this Title are not the competent authorities responsible for the supervision of credit institutions.
4. The tasks of the competent authorities designated under paragraph 1 shall be the responsibility of the competent authorities of the home Member State.

5. Paragraph 1 shall not imply that the competent authorities are required to supervise business activities of the payment institutions other than the provision of payment services and the activities referred to in point (a) of Article 18(1).

### *Article 23*

#### **Supervision**

1. Member States shall ensure that the controls exercised by the competent authorities for checking continued compliance with this Title are proportionate, adequate and responsive to the risks to which payment institutions are exposed.

In order to check compliance with this Title, the competent authorities shall, in particular, be entitled to take the following steps:

- (a) to require the payment institution to provide any information needed to monitor compliance specifying the purpose of the request, as appropriate, and the time limit by which the information is to be provided;
- (b) to carry out on-site inspections at the payment institution, at any agent or branch providing payment services under the responsibility of the payment institution, or at any entity to which activities are outsourced;
- (c) to issue recommendations, guidelines and, if applicable, binding administrative provisions;
- (d) to suspend or to withdraw an authorisation pursuant to Article 13.

2. Without prejudice to the procedures for the withdrawal of authorisations and the provisions of criminal law, the Member States shall provide that their respective competent authorities, may, as against payment institutions or those who effectively control the business of payment institutions which breach laws, regulations or administrative provisions concerning the supervision or pursuit of their payment service business, adopt or impose in respect of them penalties or measures aimed specifically at ending observed breaches or the causes of such breaches.

3. Notwithstanding the requirements of Article 7, Article 8(1) and (2) and Article 9, Member States shall ensure that the competent authorities are entitled to take steps described under paragraph 1 of this Article to ensure sufficient capital for payment services, in particular where the non-payment services activities of the payment institution impair or are likely to impair the financial soundness of the payment institution.

*Article 24***Professional secrecy**

1. Member States shall ensure that all persons who work or who have worked for the competent authorities, as well as experts acting on behalf of the competent authorities, are bound by the obligation of professional secrecy, without prejudice to cases covered by criminal law.
2. In the exchange of information in accordance with Article 26, professional secrecy shall be strictly applied to ensure the protection of individual and business rights.
3. Member States may apply this Article taking into account, *mutatis mutandis*, Articles 53 to 61 of Directive 2013/36/EU.

*Article 25***Right to apply to the courts**

1. Member States shall ensure that decisions taken by the competent authorities in respect of a payment institution pursuant to the laws, regulations and administrative provisions adopted in accordance with this Directive may be contested before the courts.
2. Paragraph 1 shall apply also in respect of failure to act.

*Article 26***Exchange of information**

1. The competent authorities of the different Member States shall cooperate with each other and, where appropriate, with the ECB and the national central banks of the Member States, EBA and other relevant competent authorities designated under Union or national law applicable to payment service providers.
2. Member States shall, in addition, allow exchange of information between their competent authorities and the following:
  - (a) the competent authorities of other Member States responsible for the authorisation and supervision of payment institutions;
  - (b) the ECB and the national central banks of Member States, in their capacity as monetary and oversight authorities, and, where appropriate, other public authorities responsible for overseeing payment and settlement systems;
  - (c) other relevant authorities designated under this Directive, Directive (EU) 2015/849 and other Union law applicable to payment service providers, such as laws applicable to money laundering and terrorist financing;
  - (d) EBA, in its capacity of contributing to the consistent and coherent functioning of supervising mechanisms as referred to in point (a) of Article 1(5) of Regulation (EU) No 1093/2010.

*Article 27*

### **Settlement of disagreements between competent authorities of different Member States**

1. Where a competent authority of a Member State considers that, in a particular matter, cross-border cooperation with competent authorities of another Member State referred to in Article 26, 28, 29, 30 or 31 of this Directive does not comply with the relevant conditions set out in those provisions, it may refer the matter to EBA and request its assistance in accordance with Article 19 of Regulation (EU) No 1093/2010.
2. Where EBA has been requested to assist pursuant to paragraph 1 of this Article, it shall take a decision under Article 19(3) of Regulation (EU) No 1093/2010 without undue delay. EBA may also assist the competent authorities in reaching an agreement on its own initiative in accordance with the second subparagraph of Article 19(1) of that Regulation. In either case, the competent authorities involved shall defer their decisions pending resolution under Article 19 of that Regulation.

### *Article 28*

#### **Application to exercise the right of establishment and freedom to provide services**

1. Any authorised payment institution wishing to provide payment services for the first time in a Member State other than its home Member State, in the exercise of the right of establishment or the freedom to provide services, shall communicate the following information to the competent authorities in its home Member State:
  - (a) the name, the address and, where applicable, the authorisation number of the payment institution;
  - (b) the Member State(s) in which it intends to operate;
  - (c) the payment service(s) to be provided;
  - (d) where the payment institution intends to make use of an agent, the information referred to in Article 19(1);
  - (e) where the payment institution intends to make use of a branch, the information referred to in points (b) and (e) of Article 5(1) with regard to the payment service business in the host Member State, a description of the organisational structure of the branch and the identity of those responsible for the management of the branch.

Where the payment institution intends to outsource operational functions of payment services to other entities in the host Member State, it shall inform the competent authorities of its home Member State accordingly.

2. Within 1 month of receipt of all of the information referred to in paragraph 1 the competent authorities of the home Member State shall send it to the competent authorities of the host Member State.

Within 1 month of receipt of the information from the competent authorities of the home Member State, the competent authorities of the host Member State shall assess that information and provide the competent authorities of the home Member State

with relevant information in connection with the intended provision of payment services by the relevant payment institution in the exercise of the freedom of establishment or the freedom to provide services. The competent authorities of the host Member State shall inform the competent authorities of the home Member State in particular of any reasonable grounds for concern in connection with the intended engagement of an agent or establishment of a branch with regard to money laundering or terrorist financing within the meaning of Directive (EU) 2015/849.

Where the competent authorities of the home Member State do not agree with the assessment of the competent authorities of the host Member State, they shall provide the latter with the reasons for their decision.

If the assessment of the competent authorities of the home Member State in particular in light of the information received from the competent authorities of the host Member State, is not favourable, the competent authority of the home Member State shall refuse to register the agent or branch or shall withdraw the registration if already made.

3. Within 3 months of receipt of the information referred to in paragraph 1 the competent authorities of the home Member State shall communicate their decision to the competent authorities of the host Member State and to the payment institution.

Upon entry in the register referred to in Article 14, the agent or branch may commence its activities in the relevant host Member State.

The payment institution shall notify to the competent authorities of the home Member State the date from which it commences its activities through the agent or branch in the relevant host Member State. The competent authorities of the home Member State shall inform the competent authorities of the host Member State accordingly.

4. The payment institution shall communicate to the competent authorities of the home Member State without undue delay any relevant change regarding the information communicated in accordance with paragraph 1, including additional agents, branches or entities to which activities are outsourced in the host Member States in which it operates. The procedure provided for under paragraphs 2 and 3 shall apply.

5. EBA shall develop draft regulatory technical standards specifying the framework for cooperation, and for the exchange of information, between competent authorities of the home and of the host Member State in accordance with this Article. Those draft regulatory technical standards shall specify the method, means and details of cooperation in the notification of payment institutions operating on a cross-border basis and, in particular, the scope and treatment of information to be submitted, including common terminology and standard notification templates to ensure a consistent and efficient notification process.

EBA shall submit those draft regulatory technical standards to the Commission by 13 January 2018.

Power is delegated to the Commission to adopt the regulatory technical standards referred to in the first subparagraph in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.



*Article 29***Supervision of payment institutions exercising the right of establishment and freedom to provide services**

1. In order to carry out the controls and take the necessary steps provided for in this Title and in the provisions of national law transposing Titles III and IV, in accordance with Article 100(4), in respect of the agent or branch of a payment institution located in the territory of another Member State, the competent authorities of the home Member State shall cooperate with the competent authorities of the host Member State.

By way of cooperation in accordance with the first subparagraph, the competent authorities of the home Member State shall notify the competent authorities of the host Member State where they intend to carry out an on-site inspection in the territory of the latter.

However, the competent authorities of the home Member State may delegate to the competent authorities of the host Member State the task of carrying out on-site inspections of the institution concerned.

2. The competent authorities of the host Member States may require that payment institutions having agents or branches within their territories shall report to them periodically on the activities carried out in their territories.

Such reports shall be required for information or statistical purposes and, as far as the agents and branches conduct the payment service business under the right of establishment, to monitor compliance with the provisions of national law transposing Titles III and IV. Such agents and branches shall be subject to professional secrecy requirements at least equivalent to those referred to in Article 24.

3. The competent authorities shall provide each other with all essential and/or relevant information, in particular in the case of infringements or suspected infringements by an agent or a branch, and where such infringements occurred in the context of the exercise of the freedom to provide services. In that regard, the competent authorities shall communicate, upon request, all relevant information and, on their own initiative, all essential information, including on the compliance of the payment institution with the conditions under Article 11(3).

4. Member States may require payment institutions operating on their territory through agents under the right of establishment, the head office of which is situated in another Member State, to appoint a central contact point in their territory to ensure adequate communication and information reporting on compliance with Titles III and IV, without prejudice to any provisions on anti-money laundering and countering terrorist financing provisions and to facilitate supervision by competent authorities of home Member State and host Member States, including by providing competent authorities with documents and information on request.

5. EBA shall develop draft regulatory technical standards specifying the criteria to be applied when determining, in accordance with the principle of proportionality, the circumstances when the appointment of a central contact point is appropriate, and the functions of those contact points, pursuant to paragraph 4.

Those draft regulatory technical standards shall, in particular, take account of:

- (a) the total volume and value of transactions carried out by the payment institution in host Member States;
- (b) the type of payment services provided; and
- (c) the total number of agents established in the host Member State.

EBA shall submit those draft regulatory technical standards to the Commission by 13 January 2017.

6. EBA shall develop draft regulatory technical standards specifying the framework for cooperation, and for the exchange of information, between the competent authorities of the home Member State and of the host Member State in accordance with this Title and to monitor compliance with the provisions of national law transposing Titles III and IV. The draft regulatory technical standards shall specify the method, means and details of cooperation in the supervision of payment institutions operating on a cross-border basis and, in particular, the scope and treatment of information to be exchanged, to ensure consistent and efficient supervision of payment institutions exercising cross-border provision of payment services.

Those draft regulatory technical standards shall also specify the means and details of any reporting requested by host Member States from payment institutions on the payment business activities carried out in their territories in accordance with paragraph 2, including the frequency of such reporting.

EBA shall submit those draft regulatory technical standards to the Commission by 13 January 2018.

7. Power is delegated to the Commission to adopt the regulatory technical standards referred to in paragraphs 5 and 6 in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.

### *Article 30*

#### **Measures in case of non-compliance, including precautionary measures**

1. Without prejudice to the responsibility of the competent authorities of the home Member State, where the competent authority of the host Member State ascertains that a payment institution having agents or branches in its territory does not comply with this Title or with national law transposing Title III or IV, it shall inform the competent authority of the home Member State without delay.

The competent authority of the home Member State, after having evaluated the information received pursuant to the first subparagraph, shall, without undue delay, take all appropriate measures to ensure that the payment institution concerned puts an end to its irregular situation. The competent authority of the home Member State shall communicate those measures without delay to the competent authority of the host Member State and to the competent authorities of any other Member State concerned.

2. In emergency situations, where immediate action is necessary to address a serious threat to the collective interests of the payment service users in the host Member State, the competent authorities of the host Member State may, in parallel to the cross-

border cooperation between competent authorities and pending measures by the competent authorities of the home Member State as set out in Article 29, take precautionary measures.

3. Any precautionary measures under paragraph 2 shall be appropriate and proportionate to their purpose to protect against a serious threat to the collective interests of the payment service users in the host Member State. They shall not result in a preference for payment service users of the payment institution in the host Member State over payment service users of the payment institution in other Member States.

Precautionary measures shall be temporary and shall be terminated when the serious threats identified are addressed, including with the assistance of or in cooperation with the home Member State's competent authorities or with EBA as provided for in Article 27(1).

4. Where compatible with the emergency situation, the competent authorities of the host Member State shall inform the competent authorities of the home Member State and those of any other Member State concerned, the Commission and EBA in advance and in any case without undue delay, of the precautionary measures taken under paragraph 2 and of their justification.

#### *Article 31*

#### **Reasons and communication**

1. Any measure taken by the competent authorities pursuant to Article 23, 28, 29 or 30 involving penalties or restrictions on the exercise of the freedom to provide services or the freedom of establishment shall be properly justified and communicated to the payment institution concerned.

2. Articles 28, 29 and 30 shall be without prejudice to the obligation of competent authorities under Directive (EU) 2015/849 and Regulation (EU) 2015/847, in particular under Article 48(1) of Directive (EU) 2015/849 and Article 22(1) of Regulation (EU) 2015/847, to supervise or monitor the compliance with the requirements laid down in those instruments.

#### **Section 4**

#### **Exemption**

#### *Article 32*

#### **Conditions**

1. Member States may exempt or allow their competent authorities to exempt, natural or legal persons providing payment services as referred to in points (1) to (6) of Annex I from the application of all or part of the procedure and conditions set out in Sections 1, 2 and 3, with the exception of Articles 14, 15, 22, 24, 25 and 26, where:

(a) the monthly average of the preceding 12 months' total value of payment transactions executed by the person concerned, including any agent for which

it assumes full responsibility, does not exceed a limit set by the Member State but that, in any event, amounts to no more than EUR 3 million. That requirement shall be assessed on the projected total amount of payment transactions in its business plan, unless an adjustment to that plan is required by the competent authorities; and

(b) none of the natural persons responsible for the management or operation of the business has been convicted of offences relating to money laundering or terrorist financing or other financial crimes.

2. Any natural or legal person registered in accordance with paragraph 1 shall be required to have its head office or place of residence in the Member State in which it actually carries out its business.

3. The persons referred to in paragraph 1 of this Article shall be treated as payment institutions, save that Article 11(9) and Articles 28, 29 and 30 shall not apply to them.

4. Member States may also provide that any natural or legal person registered in accordance with paragraph 1 of this Article may engage only in certain activities listed in Article 18.

5. The persons referred to in paragraph 1 of this Article shall notify the competent authorities of any change in their situation which is relevant to the conditions specified in that paragraph. Member States shall take the necessary steps to ensure that where the conditions set out in paragraph 1, 2 or 4 of this Article are no longer met, the persons concerned shall seek authorisation within 30 calendar days in accordance with Article 11.

6. Paragraphs 1 to 5 of this Article shall not apply in respect of Directive (EU) 2015/849 or of national anti-money-laundering law.

### *Article 33*

#### **Account information service providers**

1. Natural or legal persons providing only the payment service as referred to in point (8) of Annex I shall be exempt from the application of the procedure and conditions set out in Sections 1 and 2, with the exception of points (a), (b), (e) to (h), (j), (l), (n), (p) and (q) of Article 5(1), Article 5(3) and Articles 14 and 15. Section 3 shall apply, with the exception of Article 23(3).

2. The persons referred to in paragraph 1 of this Article shall be treated as payment institutions, save that Titles III and IV shall not apply to them, with the exception of Articles 41, 45 and 52 where applicable, and of Articles 67, 69 and 95 to 98.

### *Article 34*

#### **Notification and information**

If a Member State applies an exemption pursuant to Article 32, it shall, by 13 January 2018, notify the Commission of its decision accordingly and it shall notify the Commission forthwith of any subsequent change. In addition, the Member State shall inform the Commission of the number of natural and legal persons concerned and, on

an annual basis, of the total value of payment transactions executed as of 31 December of each calendar year, as referred to in point (a) of Article 32(1).

## **CHAPTER 2**

### **Common provisions**

#### *Article 35*

##### **Access to payment systems**

1. Member States shall ensure that the rules on access of authorised or registered payment service providers that are legal persons to payment systems are objective, non-discriminatory and proportionate and that they do not inhibit access more than is necessary to safeguard against specific risks such as settlement risk, operational risk and business risk and to protect the financial and operational stability of the payment system.

Payment systems shall not impose on payment service providers, on payment service users or on other payment systems any of the following requirements:

- (a) restrictive rule on effective participation in other payment systems;
- (b) rule which discriminates between authorised payment service providers or between registered payment service providers in relation to the rights, obligations and entitlements of participants;
- (c) restriction on the basis of institutional status.

2. Paragraph 1 shall not apply to:

- (a) payment systems designated under Directive 98/26/EC;
- (b) payment systems composed exclusively of payment service providers belonging to a group.

For the purposes of point (a) of the first subparagraph, Member States shall ensure that where a participant in a designated system allows an authorised or registered payment service provider that is not a participant in the system to pass transfer orders through the system that participant shall, when requested, give the same opportunity in an objective, proportionate and non-discriminatory manner to other authorised or registered payment service providers in line with paragraph 1.

The participant shall provide the requesting payment service provider with full reasons for any rejection.

#### *Article 36*

##### **Access to accounts maintained with a credit institution**

Member States shall ensure that payment institutions have access to credit institutions' payment accounts services on an objective, non-discriminatory and proportionate basis. Such access shall be sufficiently extensive as to allow payment institutions to provide payment services in an unhindered and efficient manner.

The credit institution shall provide the competent authority with duly motivated reasons for any rejection.

#### *Article 37*

### **Prohibition of persons other than payment service providers from providing payment services and duty of notification**

1. Member States shall prohibit natural or legal persons that are neither payment service providers nor explicitly excluded from the scope of this Directive from providing payment services.
2. Member States shall require that service providers carrying out either of the activities referred to in points (i) and (ii) of point (k) of Article 3 or carrying out both activities, for which the total value of payment transactions executed over the preceding 12 months exceeds the amount of EUR 1 million, send a notification to competent authorities containing a description of the services offered, specifying under which exclusion referred to in point (k)(i) and (ii) of Article 3 the activity is considered to be carried out.

On the basis of that notification, the competent authority shall take a duly motivated decision on the basis of criteria referred to in point (k) of Article 3 where the activity does not qualify as a limited network, and inform the service provider accordingly.

3. Member States shall require that service providers carrying out an activity referred to in point (l) of Article 3 send a notification to competent authorities and provide competent authorities an annual audit opinion, testifying that the activity complies with the limits set out in point (l) of Article 3.
4. Notwithstanding paragraph 1, competent authorities shall inform EBA of the services notified pursuant to paragraphs 2 and 3, stating under which exclusion the activity is carried out.
5. The description of the activity notified under paragraphs 2 and 3 of this Article shall be made publicly available in the registers provided for in Articles 14 and 15.

## **TITLE III**

### **TRANSPARENCY OF CONDITIONS AND INFORMATION REQUIREMENTS FOR PAYMENT SERVICES**

#### **CHAPTER 1**

#### **General rules**

#### *Article 38*

#### **Scope**

1. This Title applies to single payment transactions, framework contracts and payment transactions covered by them. The parties may agree that it shall not apply in whole or in part when the payment service user is not a consumer.

2. Member States may apply the provisions in this Title to microenterprises in the same way as to consumers.
3. This Directive shall be without prejudice to Directive 2008/48/EC, other relevant Union law or national measures regarding conditions for granting credit to consumers not harmonised by this Directive that comply with Union law.

*Article 39*

**Other provisions in Union law**

The provisions of this Title are without prejudice to any Union law containing additional requirements on prior information.

However, where Directive 2002/65/EC is also applicable, the information requirements set out in Article 3(1) of that Directive, with the exception of points (2)(c) to (g), (3)(a), (d) and (e), and (4)(b) of that paragraph shall be replaced by Articles 44, 45, 51 and 52 of this Directive.



*Article 40***Charges for information**

1. The payment service provider shall not charge the payment service user for providing information under this Title.
2. The payment service provider and the payment service user may agree on charges for additional or more frequent information, or transmission by means of communication other than those specified in the framework contract, provided at the payment service user's request.
3. Where the payment service provider may impose charges for information in accordance with paragraph 2, they shall be reasonable and in line with the payment service provider's actual costs.

*Article 41***Burden of proof on information requirements**

Member States shall stipulate that the burden of proof lies with the payment service provider to prove that it has complied with the information requirements set out in this Title.

*Article 42***Derogation from information requirements for low-value payment instruments and electronic money**

1. In cases of payment instruments which, according to the relevant framework contract, concern only individual payment transactions that do not exceed EUR 30 or that either have a spending limit of EUR 150 or store funds that do not exceed EUR 150 at any time:
  - (a) by way of derogation from Articles 51, 52 and 56, the payment service provider shall provide the payer only with information on the main characteristics of the payment service, including the way in which the payment instrument can be used, liability, charges levied and other material information needed to take an informed decision as well as an indication of where any other information and conditions specified in Article 52 are made available in an easily accessible manner;
  - (b) it may be agreed that, by way of derogation from Article 54, the payment service provider is not required to propose changes to the conditions of the framework contract in the same way as provided for in Article 51(1);
  - (c) it may be agreed that, by way of derogation from Articles 57 and 58, after the execution of a payment transaction:
    - (i) the payment service provider provides or makes available only a reference enabling the payment service user to identify the payment transaction, the amount of the payment transaction, any charges and/or, in the case of several payment transactions of the same kind made to the same payee,



information on the total amount and charges for those payment transactions;

(ii) the payment service provider is not required to provide or make available information referred to in point (i) if the payment instrument is used anonymously or if the payment service provider is not otherwise technically in a position to provide it. However, the payment service provider shall provide the payer with a possibility to verify the amount of funds stored.

2. For national payment transactions, Member States or their competent authorities may reduce or double the amounts referred to in paragraph 1. For prepaid payment instruments, Member States may increase those amounts up to EUR 500.

## **CHAPTER 2**

### ***Single payment transactions***

#### *Article 43*

##### **Scope**

1. This Chapter applies to single payment transactions not covered by a framework contract.

2. Where a payment order for a single payment transaction is transmitted by a payment instrument covered by a framework contract, the payment service provider shall not be obliged to provide or make available information which is already given to the payment service user on the basis of a framework contract with another payment service provider or which will be given to him according to that framework contract.

#### *Article 44*

##### **Prior general information**

1. Member States shall require that before the payment service user is bound by a single payment service contract or offer, the payment service provider makes available to the payment service user, in an easily accessible manner, the information and conditions specified in Article 45 with regard to its own services. At the payment service user's request, the payment service provider shall provide the information and conditions on paper or on another durable medium. The information and conditions shall be given in easily understandable words and in a clear and comprehensible form, in an official language of the Member State where the payment service is offered or in any other language agreed between the parties.

2. If the single payment service contract has been concluded at the request of the payment service user using a means of distance communication which does not enable the payment service provider to comply with paragraph 1, the payment service provider shall fulfil its obligations under that paragraph immediately after the execution of the payment transaction.

3. The obligations under paragraph 1 of this Article may also be discharged by supplying a copy of the draft single payment service contract or the draft payment order including the information and conditions specified in Article 45.

#### *Article 45*

##### **Information and conditions**

1. Member States shall ensure that the following information and conditions are provided or made available by the payment service provider to the payment service user:

- (a) a specification of the information or unique identifier to be provided by the payment service user in order for a payment order to be properly initiated or executed;
- (b) the maximum execution time for the payment service to be provided;
- (c) all charges payable by the payment service user to the payment service provider and, where applicable, a breakdown of those charges;
- (d) where applicable, the actual or reference exchange rate to be applied to the payment transaction.

2. In addition, Member States shall ensure that payment initiation service providers shall, prior to initiation, provide the payer with, or make available to the payer, the following clear and comprehensive information:

- (a) the name of the payment initiation service provider, the geographical address of its head office and, where applicable, the geographical address of its agent or branch established in the Member State where the payment service is offered, and any other contact details, including electronic mail address, relevant for communication with the payment initiation service provider; and
- (b) the contact details of the competent authority.

3. Where applicable, any other relevant information and conditions specified in Article 52 shall be made available to the payment service user in an easily accessible manner.

#### *Article 46*

##### **Information for the payer and payee after the initiation of a payment order**

In addition to the information and conditions specified in Article 45, where a payment order is initiated through a payment initiation service provider, the payment initiation service provider shall, immediately after initiation, provide or make available all of the following data to the payer and, where applicable, the payee:

- (a) confirmation of the successful initiation of the payment order with the payer's account servicing payment service provider;
- (b) a reference enabling the payer and the payee to identify the payment transaction and, where appropriate, the payee to identify the payer, and any

- information transferred with the payment transaction;
- (c) the amount of the payment transaction;
- (d) where applicable, the amount of any charges payable to the payment initiation service provider for the transaction, and where applicable a breakdown of the amounts of such charges.

*Article 47*

**Information for payer's account servicing payment service provider in the event of a payment initiation service**

Where a payment order is initiated through a payment initiation service provider, it shall make available to the payer's account servicing payment service provider the reference of the payment transaction.

*Article 48*

**Information for the payer after receipt of the payment order**

Immediately after receipt of the payment order, the payer's payment service provider shall provide the payer with or make available to the payer, in the same way as provided for in Article 44(1), all of the following data with regard to its own services:

- (a) a reference enabling the payer to identify the payment transaction and, where appropriate, information relating to the payee;
- (b) the amount of the payment transaction in the currency used in the payment order;
- (c) the amount of any charges for the payment transaction payable by the payer and, where applicable, a breakdown of the amounts of such charges;
- (d) where applicable, the exchange rate used in the payment transaction by the payer's payment service provider or a reference thereto, when different from the rate provided in accordance with point (d) of Article 45(1), and the amount of the payment transaction after that currency conversion;
- (e) the date of receipt of the payment order.

*Article 49*

**Information for the payee after execution**

Immediately after the execution of the payment transaction, the payee's payment service provider shall provide the payee with, or make available to, the payee, in the same way as provided for in Article 44(1), all of the following data with regard to its own services:

- (a) a reference enabling the payee to identify the payment transaction and, where appropriate, the payer and any information transferred with the payment transaction;
- (b) the amount of the payment transaction in the currency in which the funds are

- at the payee's disposal;
- (c) the amount of any charges for the payment transaction payable by the payee and, where applicable, a breakdown of the amounts of such charges;
  - (d) where applicable, the exchange rate used in the payment transaction by the payee's payment service provider, and the amount of the payment transaction before that currency conversion;
  - (e) the credit value date.



**CHAPTER 3**  
**Framework contracts**

*Article 50*

**Scope**

This Chapter applies to payment transactions covered by a framework contract.

*Article 51*

**Prior general information**

1. Member States shall require that, in good time before the payment service user is bound by any framework contract or offer, the payment service provider provide the payment service user on paper or on another durable medium with the information and conditions specified in Article 52. The information and conditions shall be given in easily understandable words and in a clear and comprehensible form, in an official language of the Member State where the payment service is offered or in any other language agreed between the parties.
2. If the framework contract has been concluded at the request of the payment service user using a means of distance communication which does not enable the payment service provider to comply with paragraph 1, the payment service provider shall fulfil its obligations under that paragraph immediately after conclusion of the framework contract.
3. The obligations under paragraph 1 may also be discharged by providing a copy of the draft framework contract including the information and conditions specified in Article 52.

*Article 52*

**Information and conditions**

Member States shall ensure that the following information and conditions are provided to the payment service user:

1.on the payment service provider:

- (a)the name of the payment service provider, the geographical address of its head office and, where applicable, the geographical address of its agent or branch established in the Member State where the payment service is offered, and any other address, including electronic mail address, relevant for communication with the payment service provider;
- (b)the particulars of the relevant supervisory authorities and of the register provided for in Article 14 or of any other relevant public register of authorisation of the payment service provider and the registration number or equivalent means of identification in that register;

2.on use of the payment service:

- (a) a description of the main characteristics of the payment service to be provided;
- (b) a specification of the information or unique identifier that has to be provided by the payment service user in order for a payment order to be properly initiated or executed;
- (c) the form of and procedure for giving consent to initiate a payment order or execute a payment transaction and withdrawal of such consent in accordance with Articles 64 and 80;
- (d) a reference to the time of receipt of a payment order in accordance with Article 78 and the cut-off time, if any, established by the payment service provider;
- (e) the maximum execution time for the payment services to be provided;
- (f) whether there is a possibility to agree on spending limits for the use of the payment instrument in accordance with Article 68(1);
- (g) in the case of co-badged, card-based payment instruments, the payment service user's rights under Article 8 of Regulation (EU) 2015/751;

#### 3. on charges, interest and exchange rates:

- (a) all charges payable by the payment service user to the payment service provider including those connected to the manner in and frequency with which information under this Directive is provided or made available and, where applicable, the breakdown of the amounts of such charges;
- (b) where applicable, the interest and exchange rates to be applied or, if reference interest and exchange rates are to be used, the method of calculating the actual interest, and the relevant date and index or base for determining such reference interest or exchange rate;
- (c) if agreed, the immediate application of changes in reference interest or exchange rate and information requirements relating to the changes in accordance with Article 54(2);

#### 4. on communication:

- (a) where applicable, the means of communication, including the technical requirements for the payment service user's equipment and software, agreed between the parties for the transmission of information or notifications under this Directive;
- (b) the manner in, and frequency with which, information under this Directive is to be provided or made available;
- (c) the language or languages in which the framework contract will be concluded and communication during this contractual relationship undertaken;
- (d) the payment service user's right to receive the contractual terms of the framework contract and information and conditions in accordance with

Article 53;

5.on safeguards and corrective measures:

- (a)where applicable, a description of the steps that the payment service user is to take in order to keep safe a payment instrument and how to notify the payment service provider for the purposes of point (b) of Article 69(1);
- (b)the secure procedure for notification of the payment service user by the payment service provider in the event of suspected or actual fraud or security threats;
- (c)if agreed, the conditions under which the payment service provider reserves the right to block a payment instrument in accordance with Article 68;
- (d)the liability of the payer in accordance with Article 74, including information on the relevant amount;
- (e)how and within what period of time the payment service user is to notify the payment service provider of any unauthorised or incorrectly initiated or executed payment transaction in accordance with Article 71 as well as the payment service provider's liability for unauthorised payment transactions in accordance with Article 73;
- (f)the liability of the payment service provider for the initiation or execution of payment transactions in accordance with Article 89;
- (g)the conditions for refund in accordance with Articles 76 and 77;

6.on changes to, and termination of, the framework contract:

- (a)if agreed, information that the payment service user will be deemed to have accepted changes in the conditions in accordance with Article 54, unless the payment service user notifies the payment service provider before the date of their proposed date of entry into force that they are not accepted;
- (b)the duration of the framework contract;
- (c)the right of the payment service user to terminate the framework contract and any agreements relating to termination in accordance with Article 54(1) and Article 55;

7.on redress:

- (a)any contractual clause on the law applicable to the framework contract and/or the competent courts;
- (b)the ADR procedures available to the payment service user in accordance with Articles 99 to 102.

*Article 53***Accessibility of information and conditions of the framework contract**

At any time during the contractual relationship the payment service user shall have a right to receive, on request, the contractual terms of the framework contract as well as the information and conditions specified in Article 52 on paper or on another durable medium.

*Article 54***Changes in conditions of the framework contract**

1. Any changes in the framework contract or in the information and conditions specified in Article 52 shall be proposed by the payment service provider in the same way as provided for in Article 51(1) and no later than 2 months before their proposed date of application. The payment service user can either accept or reject the changes before the date of their proposed date of entry into force.

Where applicable in accordance with point (6)(a) of Article 52, the payment service provider shall inform the payment service user that it is to be deemed to have accepted those changes if it does not notify the payment service provider before the proposed date of their entry into force that they are not accepted. The payment service provider shall also inform the payment service user that, in the event that the payment service user rejects those changes, the payment service user has the right to terminate the framework contract free of charge and with effect at any time until the date when the changes would have applied.

2. Changes in the interest or exchange rates may be applied immediately and without notice, provided that such a right is agreed upon in the framework contract and that the changes in the interest or exchange rates are based on the reference interest or exchange rates agreed on in accordance with point (3)(b) and (c) of Article 52. The payment service user shall be informed of any change in the interest rate at the earliest opportunity in the same way as provided for in Article 51(1), unless the parties have agreed on a specific frequency or manner in which the information is to be provided or made available. However, changes in interest or exchange rates which are more favourable to the payment service users, may be applied without notice.

3. Changes in the interest or exchange rate used in payment transactions shall be implemented and calculated in a neutral manner that does not discriminate against payment service users.

*Article 55***Termination**

1. The payment service user may terminate the framework contract at any time, unless the parties have agreed on a period of notice. Such a period shall not exceed 1 month.

2. Termination of the framework contract shall be free of charge for the payment service user except where the contract has been in force for less than 6 months.



Charges, if any, for termination of the framework contract shall be appropriate and in line with costs.

3. If agreed in the framework contract, the payment service provider may terminate a framework contract concluded for an indefinite period by giving at least 2 months' notice in the same way as provided for in Article 51(1).
4. Charges for payment services levied on a regular basis shall be payable by the payment service user only proportionally up to the termination of the contract. If such charges are paid in advance, they shall be reimbursed proportionally.
5. The provisions of this Article are without prejudice to the Member States' laws and regulations governing the rights of the parties to declare the framework contract unenforceable or void.
6. Member States may provide for more favourable provisions for payment service users.

#### *Article 56*

##### **Information before execution of individual payment transactions**

In the case of an individual payment transaction under a framework contract initiated by the payer, a payment service provider shall, at the payer's request for this specific payment transaction, provide explicit information on all of the following:

- (a) the maximum execution time;
- (b) the charges payable by the payer;
- (c) where applicable, a breakdown of the amounts of any charges.

#### *Article 57*

##### **Information for the payer on individual payment transactions**

1. After the amount of an individual payment transaction is debited from the payer's account or, where the payer does not use a payment account, after receipt of the payment order, the payer's payment service provider shall provide the payer, without undue delay and in the same way as laid down in Article 51(1), with all of the following information:
  - (a) a reference enabling the payer to identify each payment transaction and, where appropriate, information relating to the payee;
  - (b) the amount of the payment transaction in the currency in which the payer's payment account is debited or in the currency used for the payment order;
  - (c) the amount of any charges for the payment transaction and, where applicable, a breakdown of the amounts of such charges, or the interest payable by the payer;
  - (d) where applicable, the exchange rate used in the payment transaction by the payer's payment service provider, and the amount of the payment transaction after that currency conversion;

(e) the debit value date or the date of receipt of the payment order.

2. A framework contract shall include a condition that the payer may require the information referred to in paragraph 1 to be provided or made available periodically, at least once a month, free of charge and in an agreed manner which allows the payer to store and reproduce information unchanged.

3. However, Member States may require payment service providers to provide information on paper or on another durable medium at least once a month, free of charge.

#### *Article 58*

##### **Information for the payee on individual payment transactions**

1. After the execution of an individual payment transaction, the payee's payment service provider shall provide the payee without undue delay in the same way as laid down in Article 51(1) with all of the following information:

(a) a reference enabling the payee to identify the payment transaction and the payer, and any information transferred with the payment transaction;

(b) the amount of the payment transaction in the currency in which the payee's payment account is credited;

(c) the amount of any charges for the payment transaction and, where applicable, a breakdown of the amounts of such charges, or the interest payable by the payee;

(d) where applicable, the exchange rate used in the payment transaction by the payee's payment service provider, and the amount of the payment transaction before that currency conversion;

(e) the credit value date.

2. A framework contract may include a condition that the information referred to in paragraph 1 is to be provided or made available periodically, at least once a month and in an agreed manner which allows the payee to store and reproduce information unchanged.

3. However, Member States may require payment service providers to provide information on paper or on another durable medium at least once a month, free of charge.

### **CHAPTER 4**

#### ***Common provisions***

#### *Article 59*

##### **Currency and currency conversion**

1. Payments shall be made in the currency agreed between the parties.

2. Where a currency conversion service is offered prior to the initiation of the payment transaction and where that currency conversion service is offered at an ATM, at the point of sale or by the payee, the party offering the currency conversion service to the payer shall disclose to the payer all charges as well as the exchange rate to be used for converting the payment transaction.

The payer shall agree to the currency conversion service on that basis.

*Article 60*

**Information on additional charges or reductions**

1. Where, for the use of a given payment instrument, the payee requests a charge or offers a reduction, the payee shall inform the payer thereof prior to the initiation of the payment transaction.
2. Where, for the use of a given payment instrument, the payment service provider or another party involved in the transaction requests a charge, it shall inform the payment service user thereof prior to the initiation of the payment transaction.
3. The payer shall only be obliged to pay for the charges referred to in paragraphs 1 and 2 if their full amount was made known prior to the initiation of the payment transaction.



**TITLE IV**  
**RIGHTS AND OBLIGATIONS IN RELATION TO THE PROVISION AND USE OF**  
**PAYMENT SERVICES**

**CHAPTER 1**  
***Common provisions***

*Article 61*

**Scope**

1. Where the payment service user is not a consumer, the payment service user and the payment service provider may agree that Article 62(1), Article 64(3), and Articles 72, 74, 76, 77, 80 and 89 do not apply in whole or in part. The payment service user and the payment service provider may also agree on time limits that are different from those laid down in Article 71.
2. Member States may provide that Article 102 does not apply where the payment service user is not a consumer.
3. Member States may provide that provisions in this Title are applied to microenterprises in the same way as to consumers.
4. This Directive shall be without prejudice to Directive 2008/48/EC, other relevant Union law or national measures regarding conditions for granting credit to consumers not harmonised by this Directive that comply with Union law.

*Article 62*

**Charges applicable**

1. The payment service provider shall not charge the payment service user for fulfilment of its information obligations or corrective and preventive measures under this Title, unless otherwise specified in Article 79(1), Article 80(5) and Article 88(2). Those charges shall be agreed between the payment service user and the payment service provider and shall be appropriate and in line with the payment service provider's actual costs.
2. Member States shall require that for payment transactions provided within the Union, where both the payer's and the payee's payment service providers are, or the sole payment service provider in the payment transaction is, located therein, the payee pays the charges levied by his payment service provider, and the payer pays the charges levied by his payment service provider.
3. The payment service provider shall not prevent the payee from requesting from the payer a charge, offering him a reduction or otherwise steering him towards the use of a given payment instrument. Any charges applied shall not exceed the direct costs borne by the payee for the use of the specific payment instrument.
4. In any case, Member States shall ensure that the payee shall not request charges for the use of payment instruments for which interchange fees are regulated under

Chapter II of Regulation (EU) 2015/751 and for those payment services to which Regulation (EU) No 260/2012 applies.

5. Member States may prohibit or limit the right of the payee to request charges taking into account the need to encourage competition and promote the use of efficient payment instruments.

### *Article 63*

#### **Derogation for low value payment instruments and electronic money**

1. In the case of payment instruments which, according to the framework contract, solely concern individual payment transactions not exceeding EUR 30 or which either have a spending limit of EUR 150, or store funds which do not exceed EUR 150 at any time, payment service providers may agree with their payment service users that:

(a) point (b) of Article 69(1), points (c) and (d) of Article 70(1), and Article 74(3) do not apply if the payment instrument does not allow its blocking or prevention of its further use;

(b) Articles 72 and 73, and Article 74(1) and (3), do not apply if the payment instrument is used anonymously or the payment service provider is not in a position for other reasons which are intrinsic to the payment instrument to prove that a payment transaction was authorised;

(c) by way of derogation from Article 79(1), the payment service provider is not required to notify the payment service user of the refusal of a payment order, if the non-execution is apparent from the context;

(d) by way of derogation from Article 80, the payer may not revoke the payment order after transmitting the payment order or giving consent to execute the payment transaction to the payee;

(e) by way of derogation from Articles 83 and 84, other execution periods apply.

2. For national payment transactions, Member States or their competent authorities may reduce or double the amounts referred to in paragraph 1. They may increase them for prepaid payment instruments up to EUR 500.

3. Articles 73 and 74 of this Directive shall apply also to electronic money as defined in point (2) of Article 2 of Directive 2009/110/EC, except where the payer's payment service provider does not have the ability to freeze the payment account on which the electronic money is stored or block the payment instrument. Member States may limit that derogation to payment accounts on which the electronic money is stored or to payment instruments of a certain value.

## **CHAPTER 2**

### ***Authorisation of payment transactions***

#### *Article 64*

#### **Consent and withdrawal of consent**

1. Member States shall ensure that a payment transaction is considered to be authorised only if the payer has given consent to execute the payment transaction. A payment transaction may be authorised by the payer prior to or, if agreed between the payer and the payment service provider, after the execution of the payment transaction.

2. Consent to execute a payment transaction or a series of payment transactions shall be given in the form agreed between the payer and the payment service provider. Consent to execute a payment transaction may also be given via the payee or the payment initiation service provider.

In the absence of consent, a payment transaction shall be considered to be unauthorised.

3. Consent may be withdrawn by the payer at any time, but no later than at the moment of irrevocability in accordance with Article 80. Consent to execute a series of payment transactions may also be withdrawn, in which case any future payment transaction shall be considered to be unauthorised.

4. The procedure for giving consent shall be agreed between the payer and the relevant payment service provider(s).

#### *Article 65*

##### **Confirmation on the availability of funds**

1. Member States shall ensure that an account servicing payment service provider shall, upon the request of a payment service provider issuing card-based payment instruments, immediately confirm whether an amount necessary for the execution of a card-based payment transaction is available on the payment account of the payer, provided that all of the following conditions are met:

(a) the payment account of the payer is accessible online at the time of the request;

(b) the payer has given explicit consent to the account servicing payment service provider to respond to requests from a specific payment service provider to confirm that the amount corresponding to a certain card-based payment transaction is available on the payer's payment account;

(c) the consent referred to in point (b) has been given before the first request for confirmation is made.

2. The payment service provider may request the confirmation referred to in paragraph 1 where all of the following conditions are met:

(a) the payer has given explicit consent to the payment service provider to request the confirmation referred to in paragraph 1;

(b) the payer has initiated the card-based payment transaction for the amount in question using a card based payment instrument issued by the payment service provider;

(c) the payment service provider authenticates itself towards the account

- servicing payment service provider before each confirmation request, and securely communicates with the account servicing payment service provider in accordance with point (d) of Article 98(1).
3. In accordance with Directive 95/46/EC, the confirmation referred to in paragraph 1 shall consist only in a simple 'yes' or 'no' answer and not in a statement of the account balance. That answer shall not be stored or used for purposes other than for the execution of the card-based payment transaction.
  4. The confirmation referred to in paragraph 1 shall not allow for the account servicing payment service provider to block funds on the payer's payment account.
  5. The payer may request the account servicing payment service provider to communicate to the payer the identification of the payment service provider and the answer provided.
  6. This Article does not apply to payment transactions initiated through card-based payment instruments on which electronic money as defined in point (2) of Article 2 of Directive 2009/110/EC is stored.

#### *Article 66*

##### **Rules on access to payment account in the case of payment initiation services**

1. Member States shall ensure that a payer has the right to make use of a payment initiation service provider to obtain payment services as referred to in point (7) of Annex I. The right to make use of a payment initiation service provider shall not apply where the payment account is not accessible online.
2. When the payer gives its explicit consent for a payment to be executed in accordance with Article 64, the account servicing payment service provider shall perform the actions specified in paragraph 4 of this Article in order to ensure the payer's right to use the payment initiation service.
3. The payment initiation service provider shall:
  - (a) not hold at any time the payer's funds in connection with the provision of the payment initiation service;
  - (b) ensure that the personalised security credentials of the payment service user are not, with the exception of the user and the issuer of the personalised security credentials, accessible to other parties and that they are transmitted by the payment initiation service provider through safe and efficient channels;
  - (c) ensure that any other information about the payment service user, obtained when providing payment initiation services, is only provided to the payee and only with the payment service user's explicit consent;
  - (d) every time a payment is initiated, identify itself towards the account servicing payment service provider of the payer and communicate with the account servicing payment service provider, the payer and the payee in a secure way, in accordance with point (d) of Article 98(1);

- (e) not store sensitive payment data of the payment service user;
  - (f) not request from the payment service user any data other than those necessary to provide the payment initiation service;
  - (g) not use, access or store any data for purposes other than for the provision of the payment initiation service as explicitly requested by the payer;
  - (h) not modify the amount, the payee or any other feature of the transaction.
4. The account servicing payment service provider shall:
- (a) communicate securely with payment initiation service providers in accordance with point (d) of Article 98(1);
  - (b) immediately after receipt of the payment order from a payment initiation service provider, provide or make available all information on the initiation of the payment transaction and all information accessible to the account servicing payment service provider regarding the execution of the payment transaction to the payment initiation service provider;
  - (c) treat payment orders transmitted through the services of a payment initiation service provider without any discrimination other than for objective reasons, in particular in terms of timing, priority or charges vis-à-vis payment orders transmitted directly by the payer.
5. The provision of payment initiation services shall not be dependent on the existence of a contractual relationship between the payment initiation service providers and the account servicing payment service providers for that purpose.

#### *Article 67*

#### **Rules on access to and use of payment account information in the case of account information services**

1. Member States shall ensure that a payment service user has the right to make use of services enabling access to account information as referred to in point (8) of Annex I. That right shall not apply where the payment account is not accessible online.
2. The account information service provider shall:
  - (a) provide services only where based on the payment service user's explicit consent;
  - (b) ensure that the personalised security credentials of the payment service user are not, with the exception of the user and the issuer of the personalised security credentials, accessible to other parties and that when they are transmitted by the account information service provider, this is done through safe and efficient channels;
  - (c) for each communication session, identify itself towards the account servicing payment service provider(s) of the payment service user and securely communicate with the account servicing payment service provider(s) and the payment service user, in accordance with point (d) of Article 98(1);



- (d) access only the information from designated payment accounts and associated payment transactions;
  - (e) not request sensitive payment data linked to the payment accounts;
  - (f) not use, access or store any data for purposes other than for performing the account information service explicitly requested by the payment service user, in accordance with data protection rules.
3. In relation to payment accounts, the account servicing payment service provider shall:
- (a) communicate securely with the account information service providers in accordance with point (d) of Article 98(1); and
  - (b) treat data requests transmitted through the services of an account information service provider without any discrimination for other than objective reasons.
4. The provision of account information services shall not be dependent on the existence of a contractual relationship between the account information service providers and the account servicing payment service providers for that purpose.

#### *Article 68*

##### **Limits of the use of the payment instrument and of the access to payment accounts by payment service providers**

1. Where a specific payment instrument is used for the purposes of giving consent, the payer and the payer's payment service provider may agree on spending limits for payment transactions executed through that payment instrument.
2. If agreed in the framework contract, the payment service provider may reserve the right to block the payment instrument for objectively justified reasons relating to the security of the payment instrument, the suspicion of unauthorised or fraudulent use of the payment instrument or, in the case of a payment instrument with a credit line, a significantly increased risk that the payer may be unable to fulfil its liability to pay.
3. In such cases the payment service provider shall inform the payer of the blocking of the payment instrument and the reasons for it in an agreed manner, where possible, before the payment instrument is blocked and at the latest immediately thereafter, unless providing such information would compromise objectively justified security reasons or is prohibited by other relevant Union or national law.
4. The payment service provider shall unblock the payment instrument or replace it with a new payment instrument once the reasons for blocking no longer exist.
5. An account servicing payment service provider may deny an account information service provider or a payment initiation service provider access to a payment account for objectively justified and duly evidenced reasons relating to unauthorised or fraudulent access to the payment account by that account information service provider or that payment initiation service provider, including the unauthorised or fraudulent initiation of a payment transaction. In such cases the account servicing payment

service provider shall inform the payer that access to the payment account is denied and the reasons therefor in the form agreed. That information shall, where possible, be given to the payer before access is denied and at the latest immediately thereafter, unless providing such information would compromise objectively justified security reasons or is prohibited by other relevant Union or national law.

The account servicing payment service provider shall allow access to the payment account once the reasons for denying access no longer exist.

6. In the cases referred to in paragraph 5, the account servicing payment service provider shall immediately report the incident relating to the account information service provider or the payment initiation service provider to the competent authority. The information shall include the relevant details of the case and the reasons for taking action. The competent authority shall assess the case and shall, if necessary, take appropriate measures.

#### *Article 69*

##### **Obligations of the payment service user in relation to payment instruments and personalised security credentials**

1. The payment service user entitled to use a payment instrument shall:
  - (a) use the payment instrument in accordance with the terms governing the issue and use of the payment instrument, which must be objective, non-discriminatory and proportionate;
  - (b) notify the payment service provider, or the entity specified by the latter, without undue delay on becoming aware of the loss, theft, misappropriation or unauthorised use of the payment instrument.
2. For the purposes of point (a) of paragraph 1, the payment service user shall, in particular, as soon as in receipt of a payment instrument, take all reasonable steps to keep its personalised security credentials safe.

#### *Article 70*

##### **Obligations of the payment service provider in relation to payment instruments**

1. The payment service provider issuing a payment instrument shall:
  - (a) make sure that the personalised security credentials are not accessible to parties other than the payment service user that is entitled to use the payment instrument, without prejudice to the obligations on the payment service user set out in Article 69;
  - (b) refrain from sending an unsolicited payment instrument, except where a payment instrument already given to the payment service user is to be replaced;
  - (c) ensure that appropriate means are available at all times to enable the payment service user to make a notification pursuant to point (b) of Article 69(1) or to request unblocking of the payment instrument pursuant to Article

- 68(4); on request, the payment service provider shall provide the payment service user with the means to prove, for 18 months after notification, that the payment service user made such a notification;
- (d) provide the payment service user with an option to make a notification pursuant to point (b) of Article 69(1) free of charge and to charge, if at all, only replacement costs directly attributed to the payment instrument;
- (e) prevent all use of the payment instrument once notification pursuant to point (b) of Article 69(1) has been made.
2. The payment service provider shall bear the risk of sending a payment instrument or any personalised security credentials relating to it to the payment service user.

#### *Article 71*

#### **Notification and rectification of unauthorised or incorrectly executed payment transactions**

1. The payment service user shall obtain rectification of an unauthorised or incorrectly executed payment transaction from the payment service provider only if the payment service user notifies the payment service provider without undue delay on becoming aware of any such transaction giving rise to a claim, including that under Article 89, and no later than 13 months after the debit date.

The time limits for notification laid down in the first subparagraph do not apply where the payment service provider has failed to provide or make available the information on the payment transaction in accordance with Title III.

2. Where a payment initiation service provider is involved, the payment service user shall obtain rectification from the account servicing payment service provider pursuant to paragraph 1 of this Article, without prejudice to Article 73(2) and Article 89(1).

#### *Article 72*

#### **Evidence on authentication and execution of payment transactions**

1. Member States shall require that, where a payment service user denies having authorised an executed payment transaction or claims that the payment transaction was not correctly executed, it is for the payment service provider to prove that the payment transaction was authenticated, accurately recorded, entered in the accounts and not affected by a technical breakdown or some other deficiency of the service provided by the payment service provider.

If the payment transaction is initiated through a payment initiation service provider, the burden shall be on the payment initiation service provider to prove that within its sphere of competence, the payment transaction was authenticated, accurately recorded and not affected by a technical breakdown or other deficiency linked to the payment service of which it is in charge.

2. Where a payment service user denies having authorised an executed payment transaction, the use of a payment instrument recorded by the payment service

provider, including the payment initiation service provider as appropriate, shall in itself not necessarily be sufficient to prove either that the payment transaction was authorised by the payer or that the payer acted fraudulently or failed with intent or gross negligence to fulfil one or more of the obligations under Article 69. The payment service provider, including, where appropriate, the payment initiation service provider, shall provide supporting evidence to prove fraud or gross negligence on part of the payment service user.

### *Article 73*

#### **Payment service provider's liability for unauthorised payment transactions**

1. Member States shall ensure that, without prejudice to Article 71, in the case of an unauthorised payment transaction, the payer's payment service provider refunds the payer the amount of the unauthorised payment transaction immediately, and in any event no later than by the end of the following business day, after noting or being notified of the transaction, except where the payer's payment service provider has reasonable grounds for suspecting fraud and communicates those grounds to the relevant national authority in writing. Where applicable, the payer's payment service provider shall restore the debited payment account to the state in which it would have been had the unauthorised payment transaction not taken place. This shall also ensure that the credit value date for the payer's payment account shall be no later than the date the amount had been debited.

2. Where the payment transaction is initiated through a payment initiation service provider, the account servicing payment service provider shall refund immediately, and in any event no later than by the end of the following business day the amount of the unauthorised payment transaction and, where applicable, restore the debited payment account to the state in which it would have been had the unauthorised payment transaction not taken place.

If the payment initiation service provider is liable for the unauthorised payment transaction, it shall immediately compensate the account servicing payment service provider at its request for the losses incurred or sums paid as a result of the refund to the payer, including the amount of the unauthorised payment transaction. In accordance with Article 72(1), the burden shall be on the payment initiation service provider to prove that, within its sphere of competence, the payment transaction was authenticated, accurately recorded and not affected by a technical breakdown or other deficiency linked to the payment service of which it is in charge.

3. Further financial compensation may be determined in accordance with the law applicable to the contract concluded between the payer and the payment service provider or the contract concluded between the payer and the payment initiation service provider if applicable.

*Article 74***Payer's liability for unauthorised payment transactions**

1. By way of derogation from Article 73, the payer may be obliged to bear the losses relating to any unauthorised payment transactions, up to a maximum of EUR 50, resulting from the use of a lost or stolen payment instrument or from the misappropriation of a payment instrument.

The first subparagraph shall not apply if:

- (a) the loss, theft or misappropriation of a payment instrument was not detectable to the payer prior to a payment, except where the payer has acted fraudulently; or
- (b) the loss was caused by acts or lack of action of an employee, agent or branch of a payment service provider or of an entity to which its activities were outsourced.

The payer shall bear all of the losses relating to any unauthorised payment transactions if they were incurred by the payer acting fraudulently or failing to fulfil one or more of the obligations set out in Article 69 with intent or gross negligence. In such cases, the maximum amount referred to in the first subparagraph shall not apply.

Where the payer has neither acted fraudulently nor intentionally failed to fulfil its obligations under Article 69, Member States may reduce the liability referred to in this paragraph, taking into account, in particular, the nature of the personalised security credentials and the specific circumstances under which the payment instrument was lost, stolen or misappropriated.

2. Where the payer's payment service provider does not require strong customer authentication, the payer shall not bear any financial losses unless the payer has acted fraudulently. Where the payee or the payment service provider of the payee fails to accept strong customer authentication, it shall refund the financial damage caused to the payer's payment service provider.

3. The payer shall not bear any financial consequences resulting from use of the lost, stolen or misappropriated payment instrument after notification in accordance with point (b) of Article 69(1), except where the payer has acted fraudulently.

If the payment service provider does not provide appropriate means for the notification at all times of a lost, stolen or misappropriated payment instrument, as required under point (c) of Article 70(1), the payer shall not be liable for the financial consequences resulting from use of that payment instrument, except where the payer has acted fraudulently.

*Article 75***Payment transactions where the transaction amount is not known in advance**

1. Where a payment transaction is initiated by or through the payee in the context of a card-based payment transaction and the exact amount is not known at the moment when the payer gives consent to execute the payment transaction, the payer's payment

service provider may block funds on the payer's payment account only if the payer has given consent to the exact amount of the funds to be blocked.

2. The payer's payment service provider shall release the funds blocked on the payer's payment account under paragraph 1 without undue delay after receipt of the information about the exact amount of the payment transaction and at the latest immediately after receipt of the payment order.

#### *Article 76*

#### **Refunds for payment transactions initiated by or through a payee**

1. Member States shall ensure that a payer is entitled to a refund from the payment service provider of an authorised payment transaction which was initiated by or through a payee and which has already been executed, if both of the following conditions are met:

(a) the authorisation did not specify the exact amount of the payment transaction when the authorisation was made;

(b) the amount of the payment transaction exceeded the amount the payer could reasonably have expected taking into account the previous spending pattern, the conditions in the framework contract and relevant circumstances of the case.

At the payment service provider's request, the payer shall bear the burden of proving such conditions are met.

The refund shall consist of the full amount of the executed payment transaction. The credit value date for the payer's payment account shall be no later than the date the amount was debited.

Without prejudice to paragraph 3, Member States shall ensure that, in addition to the right referred to in this paragraph, for direct debits as referred to in Article 1 of Regulation (EU) No 260/2012, the payer has an unconditional right to a refund within the time limits laid down in Article 77 of this Directive.

2. However, for the purposes of point (b) of the first subparagraph of paragraph 1, the payer shall not rely on currency exchange reasons if the reference exchange rate agreed with its payment service provider in accordance with point (d) of Article 45(1) and point (3)(b) of Article 52 was applied.

3. It may be agreed in a framework contract between the payer and the payment service provider that the payer has no right to a refund where:

(a) the payer has given consent to execute the payment transaction directly to the payment service provider; and

(b) where applicable, information on the future payment transaction was provided or made available in an agreed manner to the payer for at least 4 weeks before the due date by the payment service provider or by the payee.

4. For direct debits in currencies other than euro, Member States may require their payment service providers to offer more favourable refund rights in accordance with their direct debit schemes provided that they are more advantageous to the payer.

#### *Article 77*

##### **Requests for refunds for payment transactions initiated by or through a payee**

1. Member States shall ensure that the payer can request the refund referred to in Article 76 of an authorised payment transaction initiated by or through a payee for a period of 8 weeks from the date on which the funds were debited.
2. Within 10 business days of receiving a request for a refund, the payment service provider shall either refund the full amount of the payment transaction or provide a justification for refusing the refund and indicate the bodies to which the payer may refer the matter in accordance with Articles 99 to 102 if the payer does not accept the reasons provided.

The payment service provider's right under the first subparagraph of this paragraph to refuse the refund shall not apply in the case set out in the fourth subparagraph of Article 76(1).

### **CHAPTER 3**

#### ***Execution of payment transactions***

##### **Section 1**

##### **Payment orders and amounts transferred**

#### *Article 78*

##### **Receipt of payment orders**

1. Member States shall ensure that the time of receipt is when the payment order is received by the payer's payment service provider.

The payer's account shall not be debited before receipt of the payment order. If the time of receipt is not on a business day for the payer's payment service provider, the payment order shall be deemed to have been received on the following business day. The payment service provider may establish a cut-off time near the end of a business day beyond which any payment order received shall be deemed to have been received on the following business day.

2. If the payment service user initiating a payment order and the payment service provider agree that execution of the payment order shall start on a specific day or at the end of a certain period or on the day on which the payer has put funds at the payment service provider's disposal, the time of receipt for the purposes of Article 83 is deemed to be the agreed day. If the agreed day is not a business day for the payment service provider, the payment order received shall be deemed to have been received on the following business day.

*Article 79***Refusal of payment orders**

1. Where the payment service provider refuses to execute a payment order or to initiate a payment transaction, the refusal and, if possible, the reasons for it and the procedure for correcting any factual mistakes that led to the refusal shall be notified to the payment service user, unless prohibited by other relevant Union or national law.

The payment service provider shall provide or make available the notification in an agreed manner at the earliest opportunity, and in any case, within the periods specified in Article 83.

The framework contract may include a condition that the payment service provider may charge a reasonable fee for such a refusal if the refusal is objectively justified.

2. Where all of the conditions set out in the payer's framework contract are met, the payer's account servicing payment service provider shall not refuse to execute an authorised payment order irrespective of whether the payment order is initiated by a payer, including through a payment initiation service provider, or by or through a payee, unless prohibited by other relevant Union or national law.

3. For the purposes of Articles 83 and 89 a payment order for which execution has been refused shall be deemed not to have been received.

*Article 80***Irrevocability of a payment order**

1. Member States shall ensure that the payment service user shall not revoke a payment order once it has been received by the payer's payment service provider, unless otherwise specified in this Article.

2. Where the payment transaction is initiated by a payment initiation service provider or by or through the payee, the payer shall not revoke the payment order after giving consent to the payment initiation service provider to initiate the payment transaction or after giving consent to execute the payment transaction to the payee.

3. However, in the case of a direct debit and without prejudice to refund rights the payer may revoke the payment order at the latest by the end of the business day preceding the day agreed for debiting the funds.

4. In the case referred to in Article 78(2) the payment service user may revoke a payment order at the latest by the end of the business day preceding the agreed day.

5. After the time limits laid down in paragraphs 1 to 4, the payment order may be revoked only if agreed between the payment service user and the relevant payment service providers. In the case referred to in paragraphs 2 and 3, the payee's agreement shall also be required. If agreed in the framework contract, the relevant payment service provider may charge for revocation.

*Article 81***Amounts transferred and amounts received**



1. Member States shall require the payment service provider(s) of the payer, the payment service provider(s) of the payee and any intermediaries of the payment service providers to transfer the full amount of the payment transaction and refrain from deducting charges from the amount transferred.
2. However, the payee and the payment service provider may agree that the relevant payment service provider deduct its charges from the amount transferred before crediting it to the payee. In such a case, the full amount of the payment transaction and charges shall be separated in the information given to the payee.
3. If any charges other than those referred to in paragraph 2 are deducted from the amount transferred, the payment service provider of the payer shall ensure that the payee receives the full amount of the payment transaction initiated by the payer. Where the payment transaction is initiated by or through the payee, the payment service provider of the payee shall ensure that the full amount of the payment transaction is received by the payee.

## **Section 2**

### **Execution time and value date**

#### *Article 82*

##### **Scope**

1. This Section applies to:
  - (a) payment transactions in euro;
  - (b) national payment transactions in the currency of the Member State outside the euro area;
  - (c) payment transactions involving only one currency conversion between the euro and the currency of a Member State outside the euro area, provided that the required currency conversion is carried out in the Member State outside the euro area concerned and, in the case of cross-border payment transactions, the cross-border transfer takes place in euro.
2. This Section applies to payment transactions not referred to in the paragraph 1, unless otherwise agreed between the payment service user and the payment service provider, with the exception of Article 87, which is not at the disposal of the parties. However, if the payment service user and the payment service provider agree on a longer period than that set in Article 83, for intra-Union payment transactions, that longer period shall not exceed 4 business days following the time of receipt as referred to in Article 78.

#### *Article 83*

##### **Payment transactions to a payment account**

1. Member States shall require the payer's payment service provider to ensure that after the time of receipt as referred to in Article 78, the amount of the payment

transaction will be credited to the payee's payment service provider's account by the end of the following business day. That time limit may be extended by a further business day for paper-initiated payment transactions.

2. Member States shall require the payment service provider of the payee to value date and make available the amount of the payment transaction to the payee's payment account after the payment service provider has received the funds in accordance with Article 87.

3. Member States shall require the payee's payment service provider to transmit a payment order initiated by or through the payee to the payer's payment service provider within the time limits agreed between the payee and the payment service provider, enabling settlement, as far as direct debit is concerned, on the agreed due date.

#### *Article 84*

##### **Absence of payee's payment account with the payment service provider**

Where the payee does not have a payment account with the payment service provider, the funds shall be made available to the payee by the payment service provider who receives the funds for the payee within the time limit laid down in Article 83.

#### *Article 85*

##### **Cash placed on a payment account**

Where a consumer places cash on a payment account with that payment service provider in the currency of that payment account, the payment service provider shall ensure that the amount is made available and value dated immediately after receipt of the funds. Where the payment service user is not a consumer, the amount shall be made available and value dated at the latest on the following business day after receipt of the funds.

#### *Article 86*

##### **National payment transactions**

For national payment transactions, Member States may provide for shorter maximum execution times than those provided for in this Section.

*Article 87***Value date and availability of funds**

1. Member States shall ensure that the credit value date for the payee's payment account is no later than the business day on which the amount of the payment transaction is credited to the payee's payment service provider's account.

2. The payment service provider of the payee shall ensure that the amount of the payment transaction is at the payee's disposal immediately after that amount is credited to the payee's payment service provider's account where, on the part of the payee's payment service provider, there is:

(a) no currency conversion; or

(b) a currency conversion between the euro and a Member State currency or between two Member State currencies.

The obligation laid down in this paragraph shall also apply to payments within one payment service provider.

3. Member States shall ensure that the debit value date for the payer's payment account is no earlier than the time at which the amount of the payment transaction is debited to that payment account.

**Section 3****Liability***Article 88***Incorrect unique identifiers**

1. If a payment order is executed in accordance with the unique identifier, the payment order shall be deemed to have been executed correctly with regard to the payee specified by the unique identifier.

2. If the unique identifier provided by the payment service user is incorrect, the payment service provider shall not be liable under Article 89 for non-execution or defective execution of the payment transaction.

3. However, the payer's payment service provider shall make reasonable efforts to recover the funds involved in the payment transaction. The payee's payment service provider shall cooperate in those efforts also by communicating to the payer's payment service provider all relevant information for the collection of funds.

In the event that the collection of funds under the first subparagraph is not possible, the payer's payment service provider shall provide to the payer, upon written request, all information available to the payer's payment service provider and relevant to the payer in order for the payer to file a legal claim to recover the funds.

4. If agreed in the framework contract, the payment service provider may charge the payment service user for recovery.

5. If the payment service user provides information in addition to that specified in point (a) of Article 45(1) or point (2)(b) of Article 52, the payment service provider shall be liable only for the execution of payment transactions in accordance with the unique identifier provided by the payment service user.

#### *Article 89*

#### **Payment service providers' liability for non-execution, defective or late execution of payment transactions**

1. Where a payment order is initiated directly by the payer, the payer's payment service provider shall, without prejudice to Article 71, Article 88(2) and (3), and Article 93, be liable to the payer for correct execution of the payment transaction, unless it can prove to the payer and, where relevant, to the payee's payment service provider that the payee's payment service provider received the amount of the payment transaction in accordance with Article 83(1). In that case, the payee's payment service provider shall be liable to the payee for the correct execution of the payment transaction.

Where the payer's payment service provider is liable under the first subparagraph, it shall, without undue delay, refund to the payer the amount of the non-executed or defective payment transaction, and, where applicable, restore the debited payment account to the state in which it would have been had the defective payment transaction not taken place.

The credit value date for the payer's payment account shall be no later than the date on which the amount was debited.

Where the payee's payment service provider is liable under the first subparagraph, it shall immediately place the amount of the payment transaction at the payee's disposal and, where applicable, credit the corresponding amount to the payee's payment account.

The credit value date for the payee's payment account shall be no later than the date on which the amount would have been value dated, had the transaction been correctly executed in accordance with Article 87.

Where a payment transaction is executed late, the payee's payment service provider shall ensure, upon the request of the payer's payment service provider acting on behalf of the payer, that the credit value date for the payee's payment account is no later than the date the amount would have been value dated had the transaction been correctly executed.

In the case of a non-executed or defectively executed payment transaction where the payment order is initiated by the payer, the payer's payment service provider shall, regardless of liability under this paragraph, on request, make immediate efforts to trace the payment transaction and notify the payer of the outcome. This shall be free of charge for the payer.

2. Where a payment order is initiated by or through the payee, the payee's payment service provider shall, without prejudice to Article 71, Article 88(2) and (3), and Article 93, be liable to the payee for correct transmission of the payment order to the

payment service provider of the payer in accordance with Article 83(3). Where the payee's payment service provider is liable under this subparagraph, it shall immediately re-transmit the payment order in question to the payment service provider of the payer.

In the case of a late transmission of the payment order, the amount shall be value dated on the payee's payment account no later than the date the amount would have been value dated had the transaction been correctly executed.

In addition, the payment service provider of the payee shall, without prejudice to Article 71, Article 88(2) and (3), and Article 93, be liable to the payee for handling the payment transaction in accordance with its obligations under Article 87. Where the payee's payment service provider is liable under this subparagraph, it shall ensure that the amount of the payment transaction is at the payee's disposal immediately after that amount is credited to the payee's payment service provider's account. The amount shall be value dated on the payee's payment account no later than the date the amount would have been value dated had the transaction been correctly executed.

In the case of a non-executed or defectively executed payment transaction for which the payee's payment service provider is not liable under the first and second subparagraphs, the payer's payment service provider shall be liable to the payer. Where the payer's payment service provider is so liable he shall, as appropriate and without undue delay, refund to the payer the amount of the non-executed or defective payment transaction and restore the debited payment account to the state in which it would have been had the defective payment transaction not taken place. The credit value date for the payer's payment account shall be no later than the date the amount was debited.

The obligation under the fourth subparagraph shall not apply to the payer's payment service provider where the payer's payment service provider proves that the payee's payment service provider has received the amount of the payment transaction, even if execution of payment transaction is merely delayed. If so, the payee's payment service provider shall value date the amount on the payee's payment account no later than the date the amount would have been value dated had it been executed correctly.

In the case of a non-executed or defectively executed payment transaction where the payment order is initiated by or through the payee, the payee's payment service provider shall, regardless of liability under this paragraph, on request, make immediate efforts to trace the payment transaction and notify the payee of the outcome. This shall be free of charge for the payee.

3. In addition, payment service providers shall be liable to their respective payment service users for any charges for which they are responsible, and for any interest to which the payment service user is subject as a consequence of non-execution or defective, including late, execution of the payment transaction.

*Article 90*

**Liability in the case of payment initiation services for non-execution, defective or late execution of payment transactions**

1. Where a payment order is initiated by the payer through a payment initiation service provider, the account servicing payment service provider shall, without prejudice to Article 71 and Article 88(2) and (3), refund to the payer the amount of the non-executed or defective payment transaction and, where applicable, restore the debited payment account to the state in which it would have been had the defective payment transaction not taken place.

The burden shall be on the payment initiation service provider to prove that the payment order was received by the payer's account servicing payment service provider in accordance with Article 78 and that within its sphere of competence the payment transaction was authenticated, accurately recorded and not affected by a technical breakdown or other deficiency linked to the non-execution, defective or late execution of the transaction.

2. If the payment initiation service provider is liable for the non-execution, defective or late execution of the payment transaction, it shall immediately compensate the account servicing payment service provider at its request for the losses incurred or sums paid as a result of the refund to the payer.

*Article 91*

**Additional financial compensation**

Any financial compensation additional to that provided for under this Section may be determined in accordance with the law applicable to the contract concluded between the payment service user and the payment service provider.

*Article 92*

**Right of recourse**

1. Where the liability of a payment service provider under Articles 73 and 89 is attributable to another payment service provider or to an intermediary, that payment service provider or intermediary shall compensate the first payment service provider for any losses incurred or sums paid under Articles 73 and 89. That shall include compensation where any of the payment service providers fail to use strong customer authentication.

2. Further financial compensation may be determined in accordance with agreements between payment service providers and/or intermediaries and the law applicable to the agreement concluded between them.

*Article 93*

**Abnormal and unforeseeable circumstances**

No liability shall arise under Chapter 2 or 3 in cases of abnormal and unforeseeable circumstances beyond the control of the party pleading for the application of those

circumstances, the consequences of which would have been unavoidable despite all efforts to the contrary, or where a payment service provider is bound by other legal obligations covered by Union or national law.

## **CHAPTER 4**

### ***Data protection***

#### *Article 94*

#### **Data protection**

1. Member States shall permit processing of personal data by payment systems and payment service providers when necessary to safeguard the prevention, investigation and detection of payment fraud. The provision of information to individuals about the processing of personal data and the processing of such personal data and any other processing of personal data for the purposes of this Directive shall be carried out in accordance with Directive 95/46/EC, the national rules which transpose Directive 95/46/EC and with Regulation (EC) No 45/2001.
2. Payment service providers shall only access, process and retain personal data necessary for the provision of their payment services, with the explicit consent of the payment service user.

## **CHAPTER 5**

### ***Operational and security risks and authentication***

#### *Article 95*

#### **Management of operational and security risks**

1. Member States shall ensure that payment service providers establish a framework with appropriate mitigation measures and control mechanisms to manage the operational and security risks, relating to the payment services they provide. As part of that framework, payment service providers shall establish and maintain effective incident management procedures, including for the detection and classification of major operational and security incidents.
2. Member States shall ensure that payment service providers provide to the competent authority on an annual basis, or at shorter intervals as determined by the competent authority, an updated and comprehensive assessment of the operational and security risks relating to the payment services they provide and on the adequacy of the mitigation measures and control mechanisms implemented in response to those risks.
3. By 13 July 2017, EBA shall, in close cooperation with the ECB and after consulting all relevant stakeholders, including those in the payment services market, reflecting all interests involved, issue guidelines in accordance with Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010 with regard to the establishment, implementation and monitoring of the security measures, including certification processes where relevant.

EBA shall, in close cooperation with the ECB, review the guidelines referred to in the first subparagraph on a regular basis and in any event at least every 2 years.

4. Taking into account experience acquired in the application of the guidelines referred to in paragraph 3, EBA shall, where requested to do so by the Commission as appropriate, develop draft regulatory technical standards on the criteria and on the conditions for establishment, and monitoring, of security measures.

Power is delegated to the Commission to adopt the regulatory technical standards referred to in the first subparagraph in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.

5. EBA shall promote cooperation, including the sharing of information, in the area of operational and security risks associated with payment services among the competent authorities, and between the competent authorities and the ECB and, where relevant, the European Union Agency for Network and Information Security.

#### *Article 96*

##### **Incident reporting**

1. In the case of a major operational or security incident, payment service providers shall, without undue delay, notify the competent authority in the home Member State of the payment service provider.

Where the incident has or may have an impact on the financial interests of its payment service users, the payment service provider shall, without undue delay, inform its payment service users of the incident and of all measures that they can take to mitigate the adverse effects of the incident.

2. Upon receipt of the notification referred to in paragraph 1, the competent authority of the home Member State shall, without undue delay, provide the relevant details of the incident to EBA and to the ECB. That competent authority shall, after assessing the relevance of the incident to relevant authorities of that Member State, notify them accordingly.

EBA and the ECB shall, in cooperation with the competent authority of the home Member State, assess the relevance of the incident to other relevant Union and national authorities and shall notify them accordingly. The ECB shall notify the members of the European System of Central Banks on issues relevant to the payment system.

On the basis of that notification, the competent authorities shall, where appropriate, take all of the necessary measures to protect the immediate safety of the financial system.

3. By 13 January 2018, EBA shall, in close cooperation with the ECB and after consulting all relevant stakeholders, including those in the payment services market, reflecting all interests involved, issue guidelines in accordance with Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010 addressed to each of the following:

(a) payment service providers, on the classification of major incidents referred to in paragraph 1, and on the content, the format, including standard notification



- templates, and the procedures for notifying such incidents;
- (b) competent authorities, on the criteria on how to assess the relevance of the incident and the details of the incident reports to be shared with other domestic authorities.
4. EBA shall, in close cooperation with the ECB, review the guidelines referred to in paragraph 3 on a regular basis and in any event at least every 2 years.
5. While issuing and reviewing the guidelines referred to in paragraph 3, EBA shall take into account standards and/or specifications developed and published by the European Union Agency for Network and Information Security for sectors pursuing activities other than payment service provision.
6. Member States shall ensure that payment service providers provide, at least on an annual basis, statistical data on fraud relating to different means of payment to their competent authorities. Those competent authorities shall provide EBA and the ECB with such data in an aggregated form.

#### *Article 97*

#### **Authentication**

1. Member States shall ensure that a payment service provider applies strong customer authentication where the payer:
- (a) accesses its payment account online;
- (b) initiates an electronic payment transaction;
- (c) carries out any action through a remote channel which may imply a risk of payment fraud or other abuses.
2. With regard to the initiation of electronic payment transactions as referred to in point (b) of paragraph 1, Member States shall ensure that, for electronic remote payment transactions, payment service providers apply strong customer authentication that includes elements which dynamically link the transaction to a specific amount and a specific payee.
3. With regard to paragraph 1, Member States shall ensure that payment service providers have in place adequate security measures to protect the confidentiality and integrity of payment service users' personalised security credentials.
4. Paragraphs 2 and 3 shall also apply where payments are initiated through a payment initiation service provider. Paragraphs 1 and 3 shall also apply when the information is requested through an account information service provider.
5. Member States shall ensure that the account servicing payment service provider allows the payment initiation service provider and the account information service provider to rely on the authentication procedures provided by the account servicing payment service provider to the payment service user in accordance with paragraphs 1 and 3 and, where the payment initiation service provider is involved, in accordance with paragraphs 1, 2 and 3.

*Article 98***Regulatory technical standards on authentication and communication**

1. EBA shall, in close cooperation with the ECB and after consulting all relevant stakeholders, including those in the payment services market, reflecting all interests involved, develop draft regulatory technical standards addressed to payment service providers as set out in Article 1(1) of this Directive in accordance with Article 10 of Regulation (EU) No 1093/2010 specifying:

- (a) the requirements of the strong customer authentication referred to in Article 97(1) and (2);
- (b) the exemptions from the application of Article 97(1), (2) and (3), based on the criteria established in paragraph 3 of this Article;
- (c) the requirements with which security measures have to comply, in accordance with Article 97(3) in order to protect the confidentiality and the integrity of the payment service users' personalised security credentials; and
- (d) the requirements for common and secure open standards of communication for the purpose of identification, authentication, notification, and information, as well as for the implementation of security measures, between account servicing payment service providers, payment initiation service providers, account information service providers, payers, payees and other payment service providers.

2. The draft regulatory technical standards referred to in paragraph 1 shall be developed by EBA in order to:

- (a) ensure an appropriate level of security for payment service users and payment service providers, through the adoption of effective and risk-based requirements;
- (b) ensure the safety of payment service users' funds and personal data;
- (c) secure and maintain fair competition among all payment service providers;
- (d) ensure technology and business-model neutrality;
- (e) allow for the development of user-friendly, accessible and innovative means of payment.

3. The exemptions referred to in point (b) of paragraph 1 shall be based on the following criteria:

- (a) the level of risk involved in the service provided;
- (b) the amount, the recurrence of the transaction, or both;
- (c) the payment channel used for the execution of the transaction.

4. EBA shall submit the draft regulatory technical standards referred to in paragraph 1 to the Commission by 13 January 2017.

Power is delegated to the Commission to adopt those regulatory technical standards in accordance with Articles 10 to 14 of Regulation (EU) No 1093/2010.

5. In accordance with Article 10 of Regulation (EU) No 1093/2010, EBA shall review and, if appropriate, update the regulatory technical standards on a regular basis in order, inter alia, to take account of innovation and technological developments.

## **CHAPTER 6**

### ***ADR procedures for the settlement of disputes***

#### **Section 1**

#### **Complaint procedures**

##### *Article 99*

#### **Complaints**

1. Member States shall ensure that procedures are set up which allow payment service users and other interested parties including consumer associations, to submit complaints to the competent authorities with regard to payment service providers' alleged infringements of this Directive.
2. Where appropriate and without prejudice to the right to bring proceedings before a court in accordance with national procedural law, the reply from the competent authorities shall inform the complainant of the existence of the ADR procedures set up in accordance with Article 102.



*Article 100***Competent authorities**

1. Member States shall designate competent authorities to ensure and monitor effective compliance with this Directive. Those competent authorities shall take all appropriate measures to ensure such compliance.

They shall be either:

(a) competent authorities within the meaning of Article 4(2) of Regulation (EU) No 1093/2010; or

(b) bodies recognised by national law or by public authorities expressly empowered for that purpose by national law.

They shall not be payment service providers, with the exception of national central banks.

2. The authorities referred to in paragraph 1 shall possess all powers and adequate resources necessary for the performance of their duties. Where more than one competent authority is empowered to ensure and monitor effective compliance with this Directive, Member States shall ensure that those authorities collaborate closely so that they can discharge their respective duties effectively.

3. The competent authorities shall exercise their powers in accordance with national law either:

(a) directly under their own authority or under the supervision of the judicial authorities; or

(b) by application to courts which are competent to grant the necessary decision, including, where appropriate, by appeal, if the application to grant the necessary decision is not successful.

4. In the event of infringement or suspected infringement of the provisions of national law transposing Titles III and IV, the competent authorities referred to in paragraph 1 of this Article shall be those of the home Member State of the payment service provider, except for agents and branches conducted under the right of establishment where the competent authorities shall be those of the host Member State.

5. Member States shall notify the Commission of the designated competent authorities referred to in paragraph 1 as soon as possible and in any event by 13 January 2018. They shall inform the Commission of any division of duties of those authorities. They shall immediately notify the Commission of any subsequent change concerning the designation and respective competences of those authorities.

6. EBA shall, after consulting the ECB, issue guidelines, addressed to the competent authorities, in accordance with Article 16 of Regulation (EU) No 1093/2010 on the complaints procedures to be taken into consideration to ensure compliance with paragraph 1 of this Article. Those guidelines shall be issued by 13 January 2018 and shall be updated on a regular basis, as appropriate.

## **Section 2**

### **ADR procedures and penalties**

#### *Article 101*

#### **Dispute resolution**

1. Member States shall ensure that payment service providers put in place and apply adequate and effective complaint resolution procedures for the settlement of complaints of payment service users concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV of this Directive and shall monitor their performance in that regard.

Those procedures shall be applied in every Member State where the payment service provider offers the payment services and shall be available in an official language of the relevant Member State or in another language if agreed between the payment service provider and the payment service user.

2. Member States shall require that payment service providers make every possible effort to reply, on paper or, if agreed between payment service provider and payment service user, on another durable medium, to the payment service users' complaints. Such a reply shall address all points raised, within an adequate timeframe and at the latest within 15 business days of receipt of the complaint. In exceptional situations, if the answer cannot be given within 15 business days for reasons beyond the control of the payment service provider, it shall be required to send a holding reply, clearly indicating the reasons for a delay in answering to the complaint and specifying the deadline by which the payment service user will receive the final reply. In any event, the deadline for receiving the final reply shall not exceed 35 business days.

Member States may introduce or maintain rules on dispute resolution procedures that are more advantageous to the payment service user than that referred to in the first subparagraph. Where they do so, those rules shall apply.

3. The payment service provider shall inform the payment service user about at least one ADR entity which is competent to deal with disputes concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV.

4. The information referred to in paragraph 3 shall be mentioned in a clear, comprehensive and easily accessible way on the website of the payment service provider, where one exists, at the branch, and in the general terms and conditions of the contract between the payment service provider and the payment service user. It shall specify how further information on the ADR entity concerned and on the conditions for using it can be accessed.

*Article 102***ADR procedures**

1. Member States shall ensure that adequate, independent, impartial, transparent and effective ADR procedures for the settlement of disputes between payment service users and payment service providers concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV of this Directive are established according to the relevant national and Union law in accordance with Directive 2013/11/EU of the European Parliament and the Council <sup>(35)</sup>, using existing competent bodies where appropriate. Member States shall ensure that ADR procedures are applicable to payment service providers and that they also cover the activities of appointed representatives.
2. Member States shall require the bodies referred to in paragraph 1 of this Article to cooperate effectively for the resolution of cross-border disputes concerning the rights and obligations arising under Titles III and IV.

*Article 103***Penalties**

1. Member States shall lay down rules on penalties applicable to infringements of the national law transposing this Directive and shall take all necessary measures to ensure that they are implemented. Such penalties shall be effective, proportionate and dissuasive.
2. Member States shall allow their competent authorities to disclose to the public any administrative penalty that is imposed for infringement of the measures adopted in the transposition of this Directive, unless such disclosure would seriously jeopardise the financial markets or cause disproportionate damage to the parties involved.

**TITLE V****DELEGATED ACTS AND REGULATORY TECHNICAL STANDARDS***Article 104***Delegated acts**

The Commission shall be empowered to adopt delegated acts in accordance with Article 105 concerning:

- (a) adapting the reference to Recommendation 2003/361/EC in point (36) of Article 4 of this Directive where that Recommendation is amended;
- (b) updating the amounts specified in Article 32(1) and Article 74(1) to take account of inflation.

### *Article 105*

#### **Exercise of the delegation**

1. The power to adopt delegated acts is conferred on the Commission subject to the conditions laid down in this Article.
2. The power to adopt delegated acts referred to in Article 104 shall be conferred on the Commission for an undetermined period of time from 12 January 2016.
3. The delegation of power referred to in Article 104 may be revoked at any time by the European Parliament or by the Council. A decision to revoke shall put an end to the delegation of the power specified in that decision. It shall take effect on the day following the publication of the decision in the *Official Journal of the European Union* or on a later date specified therein. It shall not affect the validity of any delegated acts already in force.
4. As soon as it adopts a delegated act, the Commission shall notify it simultaneously to the European Parliament and to the Council.
5. A delegated act adopted pursuant to Article 104 shall enter into force only if no objection has been expressed either by the European Parliament or the Council within a period of 3 months of notification of that act to the European Parliament and the Council or if, before the expiry of that period, the European Parliament and the Council have both informed the Commission that they will not object. That period shall be extended by 3 months at the initiative of the European Parliament or of the Council.

### *Article 106*

#### **Obligation to inform consumers of their rights**

1. By 13 January 2018, the Commission shall produce a user-friendly electronic leaflet, listing in a clear and easily comprehensible manner, the rights of consumers under this Directive and related Union law.
2. The Commission shall inform Member States, European associations of payment service providers and European consumer associations of the publication of the leaflet referred to in paragraph 1.

The Commission, EBA and the competent authorities shall each ensure that the leaflet is made available in an easily accessible manner on their respective websites.

3. Payment service providers shall ensure that the leaflet is made available in an easily accessible manner on their websites, if existing, and on paper at their branches, their agents and the entities to which their activities are outsourced.
4. Payment service providers shall not charge their clients for making available information under this Article.
5. In respect of persons with disabilities, the provisions of this Article shall be applied using appropriate alternative means, allowing the information to be made available in an accessible format.

## **TITLE VI FINAL PROVISIONS**

### *Article 107*

#### **Full harmonisation**

1. Without prejudice to Article 2, Article 8(3), Article 32, Article 38(2), Article 42(2), Article 55(6), Article 57(3), Article 58(3), Article 61(2) and (3), Article 62(5), Article 63(2) and (3), the second subparagraph of Article 74(1) and Article 86, insofar as this Directive contains harmonised provisions, Member States shall not maintain or introduce provisions other than those laid down in this Directive.
2. Where a Member State makes use of any of the options referred to in paragraph 1, it shall inform the Commission thereof as well as of any subsequent changes. The Commission shall make the information public on a website or other easily accessible means.
3. Member States shall ensure that payment service providers do not derogate, to the detriment of payment service users, from the provisions of national law transposing this Directive except where explicitly provided for therein.

However, payment service providers may decide to grant more favourable terms to payment service users.

### *Article 108*

#### **Review clause**

The Commission shall, by 13 January 2021, submit to the European Parliament, the Council, the ECB and the European Economic and Social Committee, a report on the application and impact of this Directive, and in particular on:

- (a) the appropriateness and the impact of the rules on charges as set out in Article 62(3), (4) and (5);
- (b) the application of Article 2(3) and (4), including an assessment of whether Titles III and IV can, where technically feasible, be applied in full to payment transactions referred to in those paragraphs;
- (c) access to payment systems, having regard in particular to the level of competition;
- (d) the appropriateness and the impact of the thresholds for the payment transactions referred to in point (l) of Article 3;
- (e) the appropriateness and the impact of the threshold for the exemption referred to in point (a) of Article 32(1);
- (f) whether, given developments, it would be desirable, as a complement to the provisions in Article 75 on payment transactions where the amount is not known in advance and funds are blocked, to introduce maximum limits for the amounts to be blocked on the payer's payment account in such situations.



If appropriate, the Commission shall submit a legislative proposal together with its report.

#### *Article 109*

#### **Transitional provision**

1. Member States shall allow payment institutions that have taken up activities in accordance with the national law transposing Directive 2007/64/EC by 13 January 2018, to continue those activities in accordance with the requirements provided for in Directive 2007/64/EC without being required to seek authorisation in accordance with Article 5 of this Directive or to comply with the other provisions laid down or referred to in Title II of this Directive until 13 July 2018.

Member States shall require such payment institutions to submit all relevant information to the competent authorities in order to allow the latter to assess, by 13 July 2018, whether those payment institutions comply with the requirements laid down in Title II and, if not, which measures need to be taken in order to ensure compliance or whether a withdrawal of authorisation is appropriate.

Payment institutions which upon verification by the competent authorities comply with the requirements laid down in Title II shall be granted authorisation and shall be entered in the registers referred to in Articles 14 and 15. Where those payment institutions do not comply with the requirements laid down in Title II by 13 July 2018, they shall be prohibited from providing payment services in accordance with Article 37.

2. Member States may provide for payment institutions referred to in paragraph 1 of this Article to be automatically granted authorisation and entered in the registers referred to in Articles 14 and 15 if the competent authorities already have evidence that the requirements laid down in Articles 5 and 11 are complied with. The competent authorities shall inform the payment institutions concerned before the authorisation is granted.

3. This paragraph applies to natural or legal persons who benefited under Article 26 of Directive 2007/64/EC before 13 January 2018, and pursued payment services activities within the meaning of Directive 2007/64/EC.

Member States shall allow those persons to continue those activities within the Member State concerned in accordance with Directive 2007/64/EC, until 13 January 2019 without being required to seek authorisation under Article 5 of this Directive or, to obtain an exemption pursuant to Article 32 of this Directive, or to comply with the other provisions laid down or referred to in Title II of this Directive.

Any person referred to in the first subparagraph who has not, by 13 January 2019, been authorised or exempted under this Directive shall be prohibited from providing payment services in accordance with Article 37 of this Directive.

4. Member States may allow natural and legal persons benefiting from an exemption as referred to in paragraph 3 of this Article to be deemed to benefit from an exemption and automatically entered in the registers referred to in Articles 14 and 15 where the competent authorities have evidence that the requirements laid down in Article 32 are

complied with. The competent authorities shall inform the payment institutions concerned.

5. Notwithstanding paragraph 1 of this Article, payment institutions that have been granted authorisation to provide payment services as referred to in point (7) of the Annex to Directive 2007/64/EC shall retain that authorisation for the provision of those payment services which are considered to be payment services as referred to in point (3) of the Annex I to this Directive where, by 13 January 2020, the competent authorities have the evidence that the requirements laid down in point (c) of Article 7 and in Article 9 of this Directive are complied with.

#### *Article 110*

#### **Amendments to Directive 2002/65/EC**

In Article 4 of Directive 2002/65/EC, paragraph 5 is replaced by the following:

‘5. Where Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council <sup>[36]</sup> is also applicable, the information provisions under Article 3(1) of this Directive, with the exception of points (2)(c) to (g), (3)(a), (d) and (e), and (4)(b), shall be replaced with Articles 44, 45, 51 and 52 of Directive (EU) 2015/2366.

#### *Article 111*

#### **Amendments to Directive 2009/110/EC**

Directive 2009/110/EC is amended as follows:

(1) Article 3 is amended as follows:

(a) paragraph 1 is replaced by the following:

‘1. Without prejudice to this Directive, Article 5, Articles 11 to 17, Article 19(5) and (6) and Articles 20 to 31 of Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council <sup>[37]</sup>, including the delegated acts adopted under Article 15(4), Article 28(5) and Article 29(7) thereof, shall apply to electronic money institutions *mutatis mutandis*.

<sup>[37]</sup> Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market and amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC, 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 and repealing Directive 2007/64/EC (OJ L 337, 23.12.2015, p. 35);”

(b) paragraphs 4 and 5 are replaced by the following:

‘4. Member States shall allow electronic money institutions to distribute and redeem electronic money through natural or legal persons which act on their behalf. Where the electronic money institution distributes electronic money in another Member State by engaging such a natural or legal person, Articles 27 to 31, with exception of Article 29(4) and (5), of Directive (EU) 2015/2366, including the delegated acts adopted in accordance with Article 28(5) and Article 29(7) thereof, shall apply *mutatis mutandis* to such electronic money institution.

5. Notwithstanding paragraph 4 of this Article, electronic money institutions shall not issue electronic money through agents. Electronic money institutions shall be allowed to provide payment services referred to in point (a) of Article 6(1) of this Directive through agents subject to the conditions laid down in Article 19 of Directive (EU) 2015/2366.’;

(2) in Article 18, the following paragraph is added:

‘4. Member States shall allow electronic money institutions that have, before 13 January 2018, taken up activities in accordance with this Directive and with Directive 2007/64/EC in the Member State in which their head office is located to continue those activities in that Member State or in another Member State without being required to seek authorisation in accordance with Article 3 of this Directive or to comply with other requirements laid down or referred to in Title II of this Directive until 13 July 2018.

Member States shall require electronic money institutions referred to in the first subparagraph to submit all relevant information to the competent authorities in order to allow the latter to assess, by 13 July 2018, whether those electronic money institutions comply with the requirements laid down in Title II of this Directive, and, if not, which measures need to be taken in order to ensure compliance or whether a withdrawal of authorisation is appropriate.

Electronic money institutions referred to in the first subparagraph which upon verification by the competent authorities comply with the requirements laid down in Title II shall be granted authorisation and shall be entered in the register. Where those electronic money institutions do not comply with the requirements laid down in Title II by 13 July 2018 they shall be prohibited from issuing electronic money.’.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

*Article 112***Amendments to Regulation (EU) No 1093/2010**

Regulation (EU) No 1093/2010 is amended as follows:

(1) in Article 1, paragraph 2 is replaced by the following:

'2. The Authority shall act within the powers conferred by this Regulation and within the scope of, Directive 2002/87/EC, Directive 2009/110/EC, Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council <sup>[38]</sup>, Directive 2013/36/EU of the European Parliament and of the Council <sup>[39]</sup>, Directive 2014/49/EU of the European Parliament and of the Council <sup>[40]</sup>, Regulation (EU) 2015/847 of the European Parliament and the Council <sup>[41]</sup>, Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council <sup>[42]</sup> and, to the extent that those acts apply to credit and financial institutions and the competent authorities that supervise them, within the relevant parts of Directive 2002/65/EC and Directive (EU) 2015/849 of the European Parliament and of the Council <sup>[43]</sup>, including all directives, regulations, and decisions based on those acts, and of any further legally binding Union act which confers tasks on the Authority. The Authority shall also act in accordance with Council Regulation (EU) No 1024/2013 <sup>[44]</sup>.

<sup>[38]</sup> Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on prudential requirements for credit institutions and investment firms and amending Regulation (EU) No 648/2012 (OJ L 176, 27.6.2013, p. 1)."

<sup>[39]</sup> Directive 2013/36/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on access to the activity of credit institutions and the prudential supervision of credit institutions and investment firms, amending Directive 2002/87/EC and repealing Directives 2006/48/EC and 2006/49/EC (OJ L 176, 27.6.2013, p. 338)."

<sup>[40]</sup> Directive 2014/49/EU of the European Parliament and of the Council of 16 April 2014 on deposit guarantee schemes (OJ L 173, 12.6.2014, p. 149)."

<sup>[41]</sup> Regulation (EU) 2015/847 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015 on information accompanying transfers of funds and repealing Regulation (EC) No 1781/2006 (OJ L 141, 5.6.2015, p. 1)."

<sup>[42]</sup> Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market and amending Directives 2002/65/EC, 2009/110/EC, 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 and repealing Directive 2007/64/EC (OJ L 337, 23.12.2015, p. 35)."

<sup>[43]</sup> Directive (EU) 2015/849 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015 on the prevention of the use of the financial system for the purposes of money laundering or terrorist financing, amending Regulation (EU) No 648/2012 of the European Parliament and of the Council, and repealing Directive 2005/60/EC of the European Parliament and of the Council and Commission Directive 2006/70/EC (OJ L 141, 5.6.2015, p. 73)."

<sup>[44]</sup> Council Regulation (EU) No 1024/2013 of 15 October 2013 conferring specific tasks on the European Central Bank concerning policies relating to the prudential supervision of credit institutions (OJ L 287, 29.10.2013, p. 63).";

(2) Article 4(1) is replaced by the following:

'(1) "financial institutions" means credit institutions as defined in point (1) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013, investment firms as defined in point (2) of Article 4(1) of Regulation (EU) No 575/2013, financial conglomerates as defined in Article 2(14) of Directive 2002/87/EC, payment

service providers as defined in point (11) of Article 4 of Directive (EU) 2015/2366 and electronic money institutions as defined in point (1) of Article 2 of Directive 2009/110/EC, save that, with regard to Directive (EU) 2015/849, 'financial institutions' means credit institutions and financial institutions as defined in points (1) and (2) of Article 3 of Directive (EU) 2015/849;'.

#### *Article 113*

#### **Amendment to Directive 2013/36/EU**

In Annex I to Directive 2013/36/EU, point (4) is replaced by the following:

'(4) Payment services as defined in point (3) of Article 4 of Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council <sup>[45]</sup>;



#### *Article 114*

#### **Repeal**

Directive 2007/64/EC is repealed with effect from 13 January 2018.

Any reference to the repealed Directive shall be construed as a reference to this Directive and shall be read in accordance with the correlation table in Annex II to this Directive.

#### *Article 115*

#### **Transposition**

1. By 13 January 2018, Member States shall adopt and publish the measures necessary to comply with this Directive. They shall immediately inform the Commission thereof.
2. They shall apply those measures from 13 January 2018.

When Member States adopt those measures, they shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.

3. Member States shall communicate to the Commission the text of the main measures of national law which they adopt in the field covered by this Directive.
4. By way of derogation from paragraph 2, Member States shall ensure the application of the security measures referred to in Articles 65, 66, 67 and 97 from 18 months after the date of entry into force of the regulatory technical standards referred to in Article 98.
5. Member States shall not forbid legal persons that have performed in their territories, before 12 January 2016, activities of payment initiation service providers and account information service providers within the meaning of this Directive, to continue to perform the same activities in their territories during the transitional period referred to in paragraphs 2 and 4 in accordance with the currently applicable regulatory framework.

6. Member States shall ensure that until individual account servicing payment service providers comply with the regulatory technical standards referred to in paragraph 4, account servicing payment service providers do not abuse their non-compliance to block or obstruct the use of payment initiation and account information services for the accounts that they are servicing.

#### *Article 116*

#### **Entry into force**

This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the *Official Journal of the European Union*.

#### *Article 117*

#### **Addresses**

This Directive is addressed to the Member States.

Done at Strasbourg, 25 November 2015.

*For the European Parliament*

*The President*

M. SCHULZ

*For the Council*

*The President*

N. SCHMIT

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

[1] [OJ C 224, 15.7.2014, p. 1.](#)

[2] [OJ C 170, 5.6.2014, p. 78.](#)

[3] Position of the European Parliament of 8 October 2015 (not yet published in the Official Journal) and decision of the Council of 16 November 2015.

[4] Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC ([OJ L 319, 5.12.2007, p. 1](#)).

[5] Regulation (EC) No 924/2009 of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on cross-border payments in the Community and repealing Regulation (EC) No 2560/2001 ([OJ L 266, 9.10.2009, p. 11](#)).

[6] Directive 2009/110/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 on the taking up, pursuit and prudential supervision of the business of electronic money institutions amending Directives 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 2000/46/EC ([OJ L 267, 10.10.2009, p. 7](#)).

[7] Regulation (EU) No 260/2012 of the European Parliament and of the Council of 14 March 2012 establishing technical and business requirements for credit transfers and direct debits in euro and amending Regulation (EC) No 924/2009 ([OJ L 94, 30.3.2012, p. 22](#)).

[8] Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of

the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council ([OJ L 304, 22.11.2011, p. 64](#)).

[<sup>9</sup>] Regulation (EU) 2015/751 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2015 on interchange fees for card-based payment transactions ([OJ L 123, 19.5.2015, p. 1](#)).

[<sup>10</sup>] Directive 2013/36/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on access to the activity of credit institutions and the prudential supervision of credit institutions and investment firms, amending Directive 2002/87/EC and repealing Directives 2006/48/EC and 2006/49/EC ([OJ L 176, 27.6.2013, p. 338](#)).

[<sup>11</sup>] Regulation (EU) No 1093/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 establishing a European Supervisory Authority (European Banking Authority), amending Decision No 716/2009/EC and repealing Commission Decision 2009/78/EC ([OJ L 331, 15.12.2010, p. 12](#)).

[<sup>12</sup>] Council Directive 86/635/EEC of 8 December 1986 on the annual accounts and consolidated accounts of banks and other financial institutions ([OJ L 372, 31.12.1986, p. 1](#)).

[<sup>13</sup>] Directive 2013/34/EU of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on the annual financial statements, consolidated financial statements and related reports of certain types of undertakings, amending Directive 2006/43/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directives 78/660/EEC and 83/349/EEC ([OJ L 182, 29.6.2013, p. 19](#)).

[<sup>14</sup>] Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC ([OJ L 133, 22.5.2008, p. 66](#)).

[<sup>15</sup>] Directive 98/26/EC of the European Parliament and of the Council of 19 May 1998 on settlement finality in payment and securities settlement systems ([OJ L 166, 11.6.1998, p. 45](#)).

[<sup>16</sup>] Commission Recommendation 2003/361/EC of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises ([OJ L 124, 20.5.2003, p. 36](#)).

[<sup>17</sup>] Directive 2005/29/EC of the European Parliament and the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the Internal Market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ([OJ L 149, 11.6.2005, p. 22](#)).

[<sup>18</sup>] Directive 2000/31/EC of the European Parliament and the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ([OJ L 178, 17.7.2000, p. 1](#)).

[<sup>19</sup>] Directive 2002/65/EC of the European Parliament and the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC ([OJ L 271, 9.10.2002, p. 16](#)).

[<sup>20</sup>] Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council ([OJ L 304, 22.11.2011, p. 64](#)).

[<sup>21</sup>] Directive 2014/92/EU of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features ([OJ L 257, 28.8.2014, p. 214](#)).

[<sup>22</sup>] Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data ([OJ L 281, 23.11.1995, p. 31](#)).

[<sup>23</sup>] Regulation (EC) No 45/2001 of the European Parliament and of the Council of 18 December 2000 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data by the Community institutions and bodies and on the free movement of such data ([OJ L 8, 12.1.2001, p. 1](#)).

[<sup>24</sup>] Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council of 17 June 2008 on the law applicable to contractual obligations (ROME I) ([OJ L 177, 4.7.2008, p. 6](#)).

[<sup>25</sup>] Council Directive 2006/112/EC of 28 November 2006 on the common system of value added tax ([OJ L 347, 11.12.2006, p. 1](#)).

[<sup>26</sup>] [OJ C 369, 17.12.2011, p. 14](#).

[<sup>27</sup>] [OJ C 38, 8.2.2014, p. 14](#).

[<sup>28</sup>] Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on prudential requirements for credit institutions and investment firms and amending Regulation (EU) No 648/2012 ([OJ L 176, 27.6.2013, p. 1](#)).

[<sup>29</sup>] Commission Delegated Regulation (EU) No 241/2014 of 7 January 2014 supplementing Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council with regard to regulatory technical standards for Own Funds requirements for institutions ([OJ L 74, 14.3.2014, p. 8](#)).

[<sup>30</sup>] Directive 2002/21/EC of the European Parliament of the Council of 7 March 2002 on a common regulatory framework for electronic communications networks and services (Framework Directive) ([OJ L 108, 24.4.2002, p. 33](#)).

[<sup>31</sup>] Directive (EU) 2015/849 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015 on the prevention of the use of the financial system for the purposes of money laundering or terrorist financing, amending Regulation (EU) No 648/2012 of the European Parliament and of the Council, and repealing Directive 2005/60/EC of the European Parliament and of the Council and Commission Directive 2006/70/EC ([OJ L 141, 5.6.2015, p. 73](#)).

[<sup>32</sup>] Regulation (EU) 2015/847 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2015 on information accompanying transfers of funds and repealing Regulation (EC) No 1781/2006 ([OJ L 141, 5.6.2015, p. 1](#)).

[<sup>33</sup>] Directive 2006/43/EC of the European Parliament and of the Council of 17 May 2006 on statutory audits of annual accounts and consolidated accounts, amending Council Directives 78/660/EEC and 83/349/EEC and repealing Council Directive 84/253/EEC ([OJ L 157, 9.6.2006, p. 87](#)).

[<sup>34</sup>] Regulation (EC) No 1606/2002 of the European Parliament and of the Council of 19 July 2002 on the application of international accounting standards ([OJ L 243, 11.9.2002, p. 1](#)).

[<sup>35</sup>] Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) ([OJ L 165, 18.6.2013, p. 63](#)).







ภาคผนวก จ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

### ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิต

1. เว้นแต่จะได้กำหนดความหมายหรือให้คำนิยามศัพท์ไว้เป็นอย่างอื่นในข้อกำหนดและเงื่อนไขในการใช้บัตรเครดิตนี้ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ข้อกำหนด”) คำว่า “ธนาคาร” หมายความว่า ธนาคาร XXX คำว่า “บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรเครดิตที่ธนาคารออกและมอบให้แก่ผู้ถือบัตร และคำว่า “ผู้ถือบัตร” หมายความว่า ผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรเสริม

2. ผู้ถือบัตรยอมรับว่าบัตรเครดิตที่ธนาคารออกและมอบให้แก่ผู้ถือบัตรเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร ผู้ถือบัตรจะทำลาย ทำให้เสียหาย หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงส่วนหนึ่งส่วนใดของบัตรเครดิต รวมทั้งจะจำหน่าย จ่าย โอนสิทธิในการใช้บัตรเครดิตให้แก่บุคคลอื่นใดไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากธนาคารก่อน ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรจะต้องลงลายมือชื่อบนแถบลายมือชื่อด้านหลังบัตร และ/หรือการเปิดใช้เครดิต (Activate) และ/หรือการใช้บัตรเครดิตนั้น ให้ถือว่าผู้ถือบัตรตกลงยินยอมผูกพันและปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ทุกประการ อนึ่ง ในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่มารับหรือไม่มีการเปิดใช้บัตรเครดิตที่ธนาคารออกให้ภายในระยะเวลา 1 ปี หรือระยะเวลาอื่นใดที่ธนาคารกำหนดเปลี่ยนแปลงในภายหลัง ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ธนาคารมีสิทธิยกเลิกและ/หรือทำลายบัตรเครดิตดังกล่าวได้

3. ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตได้จนถึงวันที่บัตรเครดิตหมดอายุตามที่ธนาคารกำหนดไว้ เว้นแต่จะมีการระงับหรือยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิตก่อนกำหนดเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ ในกรณีที่บัตรเครดิตหมดอายุ หากมิได้มีการแจ้งยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารอาจจะออกบัตรเครดิตใหม่ให้แก่ผู้ถือบัตร เพื่อใช้แทนบัตรเครดิตที่หมดอายุก็ได้

4. ผู้ถือบัตรต้องเก็บรักษาบัตรเครดิต และรหัสประจำตัว (Personal Identification Number-PIN) ที่ธนาคารออกให้ หรือที่จะได้มีการเปลี่ยนแปลงในภายหลังไว้เป็นอย่างดี มิให้บัตรเครดิตสูญหาย หรือทำให้บุคคลอื่นล่วงรู้รหัสประจำตัว และจะต้องไม่มอบหรือโอนบัตรเครดิต หรือรหัสประจำตัว ให้บุคคลอื่นใช้แทน หรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นผลให้บัตรเครดิตตกอยู่ในความครอบครองของบุคคลอื่น หรือเป็นผลให้บุคคลอื่นทราบรหัสประจำตัวโดยเด็ดขาด และผู้ถือบัตรตกลงผูกพันและรับผิดชอบในการใช้บัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวดังกล่าวทุกประการ ทั้งนี้ หากผู้ถือบัตรไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ทำให้เกิดการกระทำทุจริต และ/หรือมีบุคคลอื่นนำบัตรเครดิต และ/หรือรหัสประจำตัวนั้นไปใช้ หรือมีการปลอมแปลงบัตรเครดิต หรือลายมือชื่อ

ผู้ถือบัตรหรือด้วยวิธีการใดๆ ทำให้เกิดการหลงเชื่อ และ/หรือยอมรับการใช้บัตรเครดิตไป ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการกระทำของผู้ถือบัตร และยินยอมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายให้แก่ธนาคารหรือบุคคลอื่นใดในความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการดังกล่าวด้วย

5. ผู้ถือบัตรตกลงและยอมรับว่า ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นการใช้บัตรเครดิต โดยการแสดงบัตรเครดิต และ/หรือการใช้บัตรเครดิตประกอบกับรหัสประจำตัว หรือการมีหมายเลขบัตรเครดิต หรือการใช้ในรูปแบบเวอร์ชวล (Virtual) โดยผูกกับอุปกรณ์ หรือเครื่องมือการทำรายการตามที่ธนาคารกำหนด และ/หรือในรูปแบบอื่นใดตามที่ธนาคารจะกำหนดต่อไปในภายหลัง (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “การใช้บัตรเครดิต”) ดังนี้

#### 5.1 การเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า

ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า ผ่านเคาน์เตอร์ หรือเครื่องบริการเงินด่วน (เครื่องเอทีเอ็ม) หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ของธนาคาร หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการอื่นๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ที่มีเครื่องหมายสัญลักษณ์ว่าสามารถใช้บัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรมีได้ โดยอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของจำนวนเงินและจำนวนครั้งที่เบิกถอน ตามที่ธนาคาร หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการนั้นๆ เป็นผู้กำหนด

#### 5.2 การชำระค่าสินค้า บริการ และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนการชำระด้วยเงินสด

ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า บริการ และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนการชำระด้วยเงินสด ณ ร้านค้า สถานที่ให้บริการ หรือจุดบริการต่างๆ ที่ตกลงเป็นสถานที่รับบัตรเครดิตของธนาคาร หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โปรแกรม หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า “ร้านค้า”) ได้ โดยผู้ถือบัตรตกลงดังนี้

5.2.1 ผู้ถือบัตรจะต้องมีการใช้บัตรเครดิตกับร้านค้า รวมทั้งลงนามในเอกสารต่างๆ ตามรูปแบบและวิธีการที่ธนาคาร และ/หรือร้านค้ากำหนด (ถ้ามี) เว้นแต่ในการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจากร้านค้าบางรายที่มีข้อตกลงเฉพาะกับธนาคาร ผู้ถือบัตรอาจแจ้งความประสงค์ขอชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการนั้นได้ โดยวิธีการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ร้านค้าทำการเรียกเก็บเงินนั้นจากธนาคาร และผู้ถือบัตรตกลงยินยอมดังนี้

(1) ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าเอกสารการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการของผู้ถือบัตรที่ร้านค้าจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร เป็นเอกสารที่ถูกต้องสมบูรณ์

และถือเป็นคำสั่งของผู้ถือบัตรให้ธนาคารชำระเงินค่าสินค้า และ/หรือบริการให้แก่ร้านค้า เมื่อร้านค้าเรียกเก็บเงินจากธนาคาร ซึ่งมีผลผูกพันผู้ถือบัตรโดยไม่จำเป็นต้องมีลายมือชื่อของผู้ถือบัตรปรากฏในเอกสารแต่อย่างใด

(2) กรณีที่ผู้ถือบัตรไม่ได้เป็นผู้สั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจากร้านค้าดังกล่าว เมื่อธนาคารได้รับการทักท้วงจากผู้ถือบัตร ธนาคารจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรทันที หรือหากธนาคารเรียกเก็บเงินไปแล้ว ธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรทันที เว้นแต่ธนาคารจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นการกระทำของผู้ถือบัตรเอง และใช้สิทธิเรียกเงินคืนจากผู้ถือบัตรในภายหลัง

(3) ผู้ถือบัตรมีสิทธิที่จะขอยกเลิกการซื้อสินค้า และ/หรือบริการ ภายในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่วันที่สั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการ หรือภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่กำหนดการส่งมอบสินค้า และ/หรือให้บริการ ในกรณีที่มีการกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าหรือให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษร หากผู้ถือบัตรพิสูจน์ได้ว่าไม่ได้รับสินค้า และ/หรือบริการ หรือได้รับแต่ไม่ตรงกำหนดเวลา หรือได้รับแล้วแต่ไม่ครบถ้วน หรือชำรุดบกพร่อง หรือไม่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยในกรณีดังกล่าว ธนาคารจะระงับการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร หากธนาคารเรียกเก็บเงินไปแล้ว ถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการภายในประเทศ ธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลา 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรแจ้ง และถ้าเป็นการสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจากต่างประเทศธนาคารจะคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรภายในระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรแจ้ง

ทั้งนี้ ในการทักท้วง และ/หรือการพิสูจน์ของผู้ถือบัตรดังกล่าว หากผู้ถือบัตรแสดงข้อความหรือพยานหลักฐานใดๆ อันเป็นเท็จ หรือกระทำโดยทุจริตไม่ว่าอย่างหนึ่งอย่างใด ผู้ถือบัตรจะต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายสำหรับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับธนาคาร และ/หรือบุคคลอื่นใดทุกประการ

5.2.2 ในการใช้บัตรเครดิตเพื่อหักชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นรายเดือน เช่น ค่าบริการโทรศัพท์มือถือ ค่าสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น ที่ผู้ถือบัตรได้แจ้งหมายเลขบัตรเครดิตไว้กับธนาคาร หรือผู้ให้บริการนั้นๆ หากมีกรณีที่ธนาคารออกบัตรเครดิตใหม่ให้แก่ผู้ถือบัตร หรือหมายเลขบัตรเครดิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมไม่ว่าด้วยเหตุใด ผู้ถือบัตรตกลงว่าเป็นหน้าที่ของผู้ถือบัตรที่จะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงหมายเลขบัตรเครดิตดังกล่าวต่อธนาคาร หรือผู้ให้บริการนั้นๆ เอง และในกรณีที่ผู้ถือบัตรประสงค์จะยกเลิกการใช้บริการหักชำระเป็นรายเดือน ผู้ถือบัตรก็จะต้องแจ้งยกเลิก

การใช้บริการต่อธนาคาร หรือผู้ให้บริการนั้นๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

5.2.3 ธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องหรือเสียหายของสินค้า และ/หรือบริการใดๆ ซึ่งผู้ถือบัตรได้ใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า บริการ และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ แทนการชำระด้วยเงินสดกับร้านค้า และในกรณีที่มีการคืนสินค้าหรือยกเลิกการใช้บริการ หรือปรับปรุงราคาสินค้า และ/หรือบริการ ผู้ถือบัตรจะไม่ได้รับผิดชอบใช้ราคาคืนเป็นเงินสดจากร้านค้าและธนาคาร แต่ร้านค้าจะขอบัตรเครดิตจากผู้ถือบัตรเพื่อจัดทำหลักฐานการคืนเงิน และนำเข้าบัญชี (Credit Voucher) และผู้ถือบัตรจะได้รับบัตรเครดิตคืนทันที พร้อมกับสำเนาหลักฐานการคืนเงินและนำเข้าบัญชี (Credit Voucher) ที่ออกให้โดยร้านค้า

ทั้งนี้ การใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรตามที่กล่าวมาข้างต้น จะต้องอยู่ภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร (ทั้งที่เป็นวงเงินถาวรและวงเงินเพิ่มชั่วคราว) และจะต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการอุปโภคบริโภคเท่านั้น ผู้ถือบัตรจะต้องไม่ใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร และ/หรือในลักษณะอื่นใดอันเป็นเหตุให้ธนาคารเชื่อได้ว่าเป็นการใช้บัตรเครดิตไปในทางที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่สุจริต หรือทำให้ธนาคารเสียหายไม่ว่าประการใดๆ

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรมีการใช้บัตรเครดิตเกินกว่าวงเงินที่ธนาคารกำหนดไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ถือบัตรยินยอมปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับการใช้บัตรเครดิตเกินวงเงินตามที่ธนาคารกำหนดทุกประการ และการที่ผู้ถือบัตรร้องขอให้เพิ่มวงเงินชั่วคราวหรือผู้ถือบัตรมีความจำเป็นต้องใช้วงเงินเกินวงเงินชั่วคราว และได้รับอนุมัติให้เพิ่มวงเงินจากธนาคารเป็นครั้งคราวนั้น ไม่ถือเป็นการเพิ่มวงเงินถาวรให้แก่ผู้ถือบัตรแต่อย่างใด

6. ในกรณีที่มีการอนุมัติให้ออกบัตรเสริม ผู้ถือบัตรหลักตกลงรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งรวมถึงดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และ/หรือค่าธรรมเนียม ที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลมาจากการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเสริมด้วย โดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่องความสามารถทางกฎหมายของผู้ถือบัตรเสริม และจะไม่ยกข้อจำกัดดังกล่าวขึ้นเป็นข้อต่อสู้เพื่อปฏิเสธความรับผิด หรือเป็นข้อโต้แย้งสิทธิของธนาคารในการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเช่นนั้นจากผู้ถือบัตรหลัก และผู้ถือบัตรหลักตกลงว่าการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเสริม เป็นการกระทำภายใต้อำนาจของผู้ถือบัตรหลักทุกประการ

ผู้ถือบัตรเสริมตกลงรับผิดชอบในบรรดาหนี้สินทั้งปวงที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรเสริม หรือที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเสริม ตามคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นที่ผู้ถือบัตรทำไว้กับธนาคาร และ/

หรือข้อกำหนดนี้ทุกประการ และหากบัตรหลักถูกยกเลิกหรือเพิกถอนไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้ถือบัตรเสริมตกลงและยอมรับว่าเป็นการยกเลิกหรือเพิกถอนบัตรเสริมไม่ในคราวเดียวกันด้วย

7. ผู้ถือบัตรมีสิทธิยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิตเมื่อใดก็ได้ โดยมีสิทธิได้รับคืนค่าธรรมเนียมรายปีตามส่วนของระยะเวลาที่ยังไม่ได้ใช้บริการ ในกรณีที่บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกโจรกรรม หรือผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะขอยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต หรือระงับการใช้บริการบัตรเครดิตชั่วคราว ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ผู้ถือบัตรจะแจ้งให้ศูนย์บริการลูกค้าไทยพาณิชย์ทราบทันทีตามวิธีการที่ธนาคารกำหนด โดยในกรณีบัตรเครดิตสูญหายหรือถูกโจรกรรม ผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งความต่อพนักงานสอบสวนท้องที่เกิดเหตุ และนำหลักฐานการแจ้งความมามอบให้แก่ธนาคาร พร้อมทั้งทำหนังสือยืนยันการสูญหายหรือถูกโจรกรรมของบัตรเครดิตเป็นลายลักษณ์อักษรมอบให้แก่ธนาคารด้วย โดยธนาคารจะดำเนินการระงับการใช้บริการบัตรเครดิตภายใน 5 นาที นับแต่เวลาที่ธนาคารได้รับแจ้ง ซึ่งผู้ถือบัตรไม่ต้องรับผิดชอบในการหนี้ที่เกิดขึ้นภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลา 5 นาทีดังกล่าว เว้นแต่ธนาคารจะพิสูจน์ได้ว่าภาระหนี้ที่เกิดขึ้นเป็นภาระการทำของผู้ถือบัตรเอง นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรยินยอมชำระค่าใช้จ่าจ่ายอันเนื่องมาจากการแจ้งยกเลิกหรือระงับการใช้บริการบัตรเครดิตให้แก่ธนาคารด้วย

8. การที่ผู้ถือบัตรขอใช้บริการบัตรเครดิตกับธนาคาร ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าผู้ถือบัตรขอเปิดบัญชีบัตรเครดิตระหว่างผู้ถือบัตรกับธนาคารด้วย โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องออกสมุดคู่ฝาก และ/หรือเอกสารใดๆ อันเป็นหลักฐานแสดงการเปิดบัญชีบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตร และเมื่อผู้ถือบัตรมีการใช้บัตรเครดิตในการเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า และ/หรือเมื่อธนาคารได้มีการชำระเงินให้แก่ร้านค้า และ/หรือเมื่อผู้ถือบัตรมีการใช้บัตรเครดิตในการทำธุรกรรมใดๆ ตามที่ธนาคารกำหนดแล้ว ผู้ถือบัตรตกลงให้ธนาคารบันทึกรายการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร ตามยอดเงินที่เป็นหนี้กับธนาคาร รวมถึงบันทึกดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าใช้จ่าจ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการหรือเกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิตตามที่ธนาคารประกาศกำหนด เป็นยอดหนี้ในบัญชีบัตรเครดิตได้ ซึ่งถือเป็นยอดหนี้ที่ผู้ถือบัตรจะต้องชำระให้แก่ธนาคารต่อไป (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า **"หนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต"**)

9. ทุกครั้งที่มีการใช้บัตรเครดิต (โดยยกเว้นในบางกรณี เช่น การสั่งซื้อสินค้า และ/หรือบริการจากร้านค้าโดยวิธีการแจ้งหมายเลขบัตรเครดิตด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือตามที่ธนาคารจะมีการกำหนดต่อไป) ผู้ถือบัตรจะได้รับสำเนาใบบันทึกการขาย หรือหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิต

แทนการชำระเงินสด (Sales Slip) และ/หรือหลักฐานแสดงการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า (Cash Advance Slip) เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบกับใบแจ้งยอดบัญชี หรือใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต (Credit Card Statement) (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า **"ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต"**) ซึ่งธนาคารจะจัดทำใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าว ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของเอกสารหรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเป็นรายเดือน โดยธนาคารจะส่งใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตไปยังที่อยู่ของผู้ถือบัตร หรือผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ผู้ถือบัตรแจ้งไว้กับธนาคาร เพื่อให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าก่อนวันถึงกำหนดชำระเงินไม่น้อยกว่า 10 วัน โดยไม่ต้องแนบหรือแสดงหลักฐานประกอบรายการเรียกเก็บแต่ละรายการแต่อย่างใด โดยผู้ถือบัตรมีหน้าที่ตรวจสอบรายการที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าวทุกครั้ง และในกรณีที่ผู้ถือบัตรตรวจพบว่ามีรายการใช้จ่าจ่ายใดๆ ที่ผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ผู้ถือบัตรมีสิทธิทักท้วงโดยจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ธนาคารทราบภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตจากธนาคาร หากผู้ถือบัตรไม่ทักท้วงภายในระยะเวลาดังกล่าว ธนาคารจะดำเนินการเรียกเก็บเงินตามรายละเอียดที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าว เว้นแต่ผู้ถือบัตรจะสามารถพิสูจน์ให้ธนาคารเห็นได้อย่างชัดเจนว่ารายการใช้จ่าจ่ายตามที่ปรากฏในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตที่ไม่ถูกต้องนั้น ไม่ได้เป็นเพราะความผิดพลาดหรือความบกพร่องของผู้ถือบัตรเอง ในกรณีเช่นนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ถือบัตรที่จะโต้แย้งในภายหลัง แต่ผู้ถือบัตรจะต้องทักท้วงภายในระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ถือบัตรได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตจากธนาคาร

อนึ่ง แม้ว่าผู้ถือบัตรจะไม่ได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าวข้างต้น ถ้าผู้ถือบัตรมีหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตค้างชำระอยู่กับธนาคาร ผู้ถือบัตรมีหน้าที่ต้องชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตให้แก่ธนาคารในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 10. โดยผู้ถือบัตรจะอ้างเอาการที่ผู้ถือบัตรไม่ได้รับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต มาเป็นเหตุไม่ชำระหนี้บัตรที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตไม่ได้

ทั้งนี้ ธนาคารสงวนสิทธิที่จะไม่ส่งใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตให้แก่ผู้ถือบัตรสำหรับรอบบัญชีที่ผู้ถือบัตรไม่มีรายการใช้บัตรเครดิต และ/หรือไม่มียอดหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตค้างชำระ และ/หรือกรณีอื่นใดตามที่ธนาคารจะกำหนดเพิ่มเติม

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ถือบัตรได้แจ้งความประสงค์ตามวิธีการและช่องทางที่ธนาคารกำหนด เพื่อขอรับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตในรูปแบบเอกสารหรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแล้ว ผู้ถือบัตร

มีสิทธิขอเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขอรับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตดังกล่าวได้ โดยผู้ถือบัตรต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ธนาคารทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน ตามวิธีการ และช่องทางที่ธนาคารกำหนด

10. ผู้ถือบัตรตกลงชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตคืนให้แก่ธนาคาร ตามจำนวนและภายในระยะเวลาที่ธนาคารระบุไว้ในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต โดยผู้ถือบัตรอาจเลือกที่จะชำระครั้งเดียวทั้งจำนวน หรือโดยวิธีการผ่อนชำระได้ตามเงื่อนไขดังนี้

10.1 กรณีที่ผู้ถือบัตรเลือกชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตคืนให้แก่ธนาคารครั้งเดียวทั้งจำนวนตามใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต ผู้ถือบัตรตกลงจะนำเงินไปชำระ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต หรือชำระโดยผ่านบริการใดๆ ที่ธนาคารจัดให้มีขึ้น ซึ่งผู้ถือบัตรตกลงปฏิบัติตามเงื่อนไขของการให้บริการนั้นๆ ทุกประการ หากผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่ธนาคารครบถ้วนทั้งจำนวนได้ ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารคิดดอกเบี้ยในหนี้ที่ค้างชำระในอัตราสูงสุดสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตที่ธนาคารประกาศกำหนด ภายใต้ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งขณะนี้เท่ากับร้อยละ 18 ต่อปี แต่ต่อไปอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ธนาคารจะประกาศกำหนดเป็นคราวๆ) (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “อัตราสูงสุดสำหรับลูกค้าบัตรเครดิต”) นับตั้งแต่วันที่มีการบันทึกรายการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเป็นต้นไป จนกว่าธนาคารจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นครบถ้วน

10.2 กรณีที่ผู้ถือบัตรเลือกชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตคืนให้แก่ธนาคารโดยวิธีการผ่อนชำระยอดหนี้ค้างชำระตามใบแจ้งยอดรายการ ผู้ถือบัตรตกลงจะนำเงินไปชำระ ณ สถานที่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งยอดรายการ หรือชำระโดยผ่านบริการใดๆ ที่ธนาคารจัดให้มีขึ้นตามข้อ 10.1 เพื่อชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารเป็นรายงวด โดยจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรชำระคืนในแต่ละงวดจะต้องไม่ต่ำกว่าอัตราขั้นต่ำตามที่ธนาคารกำหนด และผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารคิดดอกเบี้ยในหนี้ที่ค้างชำระในอัตราสูงสุดสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตนับตั้งแต่วันที่มีการบันทึกรายการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรเป็นต้นไป จนกว่าธนาคารจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นครบถ้วน

10.3 ไม่ว่าผู้ถือบัตรจะเลือกชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตคืนให้แก่ธนาคารตามวิธีการในข้อ 10.1 หรือ 10.2 ก็ตาม หากปรากฏว่า ผู้ถือบัตรไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารตามจำนวน และ/หรือเงื่อนไขที่ระบุไว้ในคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นใดที่ผู้ถือบัตรทำไว้กับธนาคาร และ/หรือข้อกำหนดนี้ ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารคิดดอกเบี้ยในหนี้ที่ค้างชำระในอัตราสูงสุด สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตที่ผิดเงื่อนไขที่ธนาคารประกาศกำหนดภายใต้ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง (ซึ่งขณะนี้เท่ากับร้อยละ 18 ต่อปี แต่ต่อไปอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ธนาคารจะประกาศกำหนดเป็นคราวๆ) (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “อัตราสูงสุดสำหรับลูกค้าบัตรเครดิตที่ผิดเงื่อนไข”) แทนอัตราสูงสุดสำหรับลูกค้าบัตรเครดิต รวมทั้งผู้ถือบัตรตกลงยินยอมเสียค่าปรับตามเงื่อนไขและอัตราที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถตรวจสอบได้จากประกาศของธนาคารเรื่องอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการใช้บัตรเครดิต นับตั้งแต่วันที่ผิดนัดผิดเงื่อนไข จนกว่าธนาคารจะได้รับชำระหนี้เสร็จสิ้นครบถ้วน

อนึ่ง ผู้ถือบัตรสามารถทราบวันครบกำหนดชำระของหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตได้จากใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตที่ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบในแต่ละเดือน เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ถือบัตรผิดนัดชำระหนี้หรือไม่ผ่อนชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้ในวรรคก่อนไม่วางงวดหนึ่งงวดใด ให้ถือว่า เป็นกรณีที่ผู้ถือบัตรผิดนัดผิดสัญญา และธนาคารมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้ถือบัตรชำระหนี้ทั้งหมด หรือแต่บางส่วนก่อนวันที่ครบกำหนดชำระในแต่ละเดือนได้ทันที ตามที่ธนาคารกำหนดและแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบ และผู้ถือบัตรจะต้องชำระหนี้บัตรเครดิตทั้งหมดให้แก่ธนาคารตามที่ธนาคารกำหนดทุกประการ

11. ธนาคารมีสิทธิในการลดวงเงิน พิจารณาไม่ต่ออายุบัตรเครดิต ระงับการใช้บัตรเครดิต หรือยกเลิกเพิกถอนการใช้บริการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร เมื่อเกิดกรณีใดกรณีหนึ่งดังจะกล่าวต่อไปนี้ได้ ซึ่งในกรณีที่เป็นการใช้สิทธิยกเลิกเพิกถอนการใช้บริการบัตรเครดิต ธนาคารจะมีการแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบ

11.1 ผู้ถือบัตรผิดนัดผิดสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขใดๆ ในข้อกำหนดนี้ไม่ว่าข้อใดข้อหนึ่ง

11.2 ผู้ถือบัตรประสบปัญหาทางการเงินหรือด้านสุขภาพ ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตร หรือผู้ถือบัตรผิดนัดชำระหนี้ใดๆ กับธนาคาร หรือบุคคลใดๆ

11.3 ผู้ถือบัตรถูกธนาคาร หรือบุคคลใดๆ ฟ้องร้องดำเนินคดี หรือบังคับคดี

11.4 ผู้ถือบัตรเสียชีวิต หรือสาบสูญ หรือตกเป็นผู้ไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ หรือตกเป็นบุคคลล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ไม่ว่าชั่วคราวหรือเด็ดขาด หรือมีหนี้สินล้นพ้นตัว

11.5 ผู้ถือบัตรให้ข้อมูลหรือคำรับรองที่เป็นเท็จ หรือเอกสารหลักฐานปลอม หรือไม่ถูกต้องครบถ้วนแก่ธนาคาร

11.6 ผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตผิดวัตถุประสงค์ หรือมีพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตที่ไม่เหมาะสม

หรือล่อไปในทางทุจริต หรือใช้บัตรเครดิตเพื่อวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือกระทำการทุจริตใดๆ ต่อธนาคาร หรือบุคคลใดๆ

11.7 ผู้ถือบัตรไม่มีการเปิดใช้บัตรเครดิตภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด

11.8 ธนาคารมีเหตุอันสมควรเชื่อได้ว่ามีการปลอมแปลงบัตรเครดิต

11.9 ธนาคารไม่สามารถติดต่อกับผู้ถือบัตร หรือส่งใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต หรือเอกสารอื่นใดให้แก่ผู้ถือบัตรตามที่อยู่ของผู้ถือบัตรแจ้งไว้กับธนาคารได้

11.10 ธนาคารมีความจำเป็นใดๆ ในทางธุรกิจ หรือต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือคำสั่งของศาล พนักงานสอบสวน เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานทางการ

ในกรณีที่ธนาคารใช้สิทธิตามข้อนี้ ผู้ถือบัตรจะต้องส่งมอบบัตรเครดิตคืนให้แก่ธนาคาร หรือทำลายบัตรเครดิต หรือปฏิบัติตามวิธีการอื่นใดที่ธนาคารกำหนดที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

12. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรยินยอมให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตรตามที่กำหนดไว้ในคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นใดที่ผู้ถือบัตรได้ทำไว้กับธนาคาร (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บัญชีสำหรับหักชำระ”) เพื่อชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิต หากเงินในบัญชีสำหรับหักชำระไม่มีหรือมีแต่ไม่เพียงพอ ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิพิจารณาหักเงินจากบัญชีเงินฝากอื่นๆ ที่ผู้ถือบัตรมีอยู่กับธนาคาร เพื่อนำไปชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตได้ โดยธนาคารจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเมื่อได้ดำเนินการหักเงินจากบัญชีเงินฝากอื่นๆ ดังกล่าวแล้ว

13. ผู้ถือบัตรยอมรับว่า บรรดาข้อมูล และ/หรือเอกสารหลักฐานใดๆ ที่ธนาคารจัดทำขึ้น เพื่อการบันทึกรายการในบัญชีสำหรับหักชำระ บัญชีบัตรเครดิต ใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต ใบรายงานการใช้บัตรเครดิตเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า และ/หรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม มีความถูกต้องทุกประการ และสามารถใช้เป็นเอกสารหลักฐานแทนการส่งจ่ายเงินจากบัญชีสำหรับหักชำระ และ/หรือบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร รวมทั้งใช้เป็นเอกสารหลักฐานแสดงจำนวนหนี้ที่ปรากฏในบัญชีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรได้ ทั้งนี้ โดยผู้ถือบัตรไม่จำเป็นต้องลงนามในเอกสารหลักฐานนั้นๆ แต่อย่างใด

14. ผู้ถือบัตรตกลงผูกพันและปฏิบัติตามคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นใดที่ผู้ถือบัตรได้ทำไว้กับธนาคาร และข้อกำหนดนี้ รวมทั้งประกาศเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการต่างๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ ที่ธนาคารกำหนดขึ้นเกี่ยวกับบัตรเครดิต

และขอยืนยันว่าธนาคารได้มอบหรือจัดส่งคู่มือ และเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับบัตรเครดิต ให้แก่ผู้ถือบัตรครบถ้วนแล้ว โดยผู้ถือบัตรได้อ่านและเข้าใจดีแล้ว

15. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรหรือบุคคลอื่นได้นำบัตรเครดิตที่หมดอายุ หรือมีการยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต หรือเป็นบัตรเครดิตที่ได้แจ้งสูญหายแล้ว ไปทำธุรกรรมกับร้านค้า สถาบันการเงิน และ/หรือผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็ตาม ร้านค้า สถาบันการเงิน และ/หรือผู้ให้บริการดังกล่าว มีสิทธิยึดบัตรเครดิตเพื่อนำส่งคืนให้แก่ธนาคารได้ นอกจากนี้ ในกรณีที่มีการยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิต ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ผู้ถือบัตรตกลงจะชำระหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตทั้งหมดให้แก่ธนาคารทันที ตามเงื่อนไขในข้อ 10.1 ทั้งนี้ ไม่ว่าหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตนั้น ผู้ถือบัตรจะได้เลือกชำระครั้งเดียวทั้งจำนวน และ/หรือโดยวิธีผ่อนชำระก็ตาม และในกรณีที่มิใช่บัญชีสำหรับหักชำระ ผู้ถือบัตรจะคงบัญชีสำหรับหักชำระไว้อย่างน้อยเป็นเวลา 3 เดือนนับแต่วันที่ยกเลิกการใช้บริการบัตร เพื่อรอการเรียกเก็บรายการใช้จ่ายบัตรเครดิตให้ครบทุกรายการก่อน

16. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรเปลี่ยนแปลงที่อยู่ และ/หรือสถานที่ทำงาน และ/หรือ E-mail Address ผู้ถือบัตรจะต้องแจ้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือโดยผ่านช่องทางหรือวิธีการอื่นใดที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ บรรดาเอกสาร หรือหนังสือใดๆ ที่ธนาคารส่งไปยังผู้ถือบัตร ไม่ว่าจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไม่ลงทะเบียน หรือให้คนนำไปส่งเอง หรือส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ก็ตาม ถ้าหากส่งไปยังที่อยู่ หรือสถานที่ทำงาน หรือ E-mail Address ตามที่แจ้งไว้ ให้ถือว่าส่งให้แก่ผู้ถือบัตรแล้วโดยชอบ และแม้หากว่าส่งให้ไม่ได้เพราะที่อยู่ และ/หรือสถานที่ทำงาน และ/หรือ E-mail Address เปลี่ยนแปลงไป หรือถูกรื้อถอนไป โดยผู้ถือบัตรไม่ได้แจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือรื้อถอนนั้นต่อธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร และ/หรือโดยผ่านช่องทางหรือวิธีการอื่นใดที่ธนาคารกำหนดก็ดี หรือส่งให้ไม่ได้เพราะหาที่อยู่ และ/หรือสถานที่ทำงาน ตามที่แจ้งไว้ไม่พบ และ/หรือส่งให้ไม่ได้เพราะเหตุใดๆ อันเกี่ยวเนื่องกับ E-mail Address ตามที่แจ้งไว้ก็ดี ให้ถือว่าผู้ถือบัตรได้รับทราบข้อความในเอกสารหรือหนังสืออื่นๆ แล้วโดยชอบ

17. ผู้ถือบัตรยินยอมให้ธนาคารโอนสิทธิหน้าที่และผลประโยชน์ใดๆ ตามคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นใดที่ผู้ถือบัตรได้ทำไว้กับธนาคาร และ/หรือข้อกำหนดนี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้แก่บุคคลภายนอกได้ โดยเพียงแต่แจ้งการโอนเป็นหนังสือให้ผู้ถือบัตรทราบเท่านั้น

18. ในการหักเงินจากบัญชีสำหรับหักชำระ และ/หรือบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร ผู้ถือบัตรตกลงให้

ธนาคารหักเงินจากบัญชีเพื่อชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย เบี้ยปรับ ดอกเบี้ย ตลอดจนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ธนาคารก่อนหน้าบัตรเครดิตประเภทอื่น ๆ

19. เมื่อมีการยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิตไม่ว่าด้วยเหตุประการใด ผู้ถือบัตรตกลงให้ถือว่าเป็นเพียงการยกเลิกการใช้บริการบัตรเครดิตเท่านั้น มิใช่เป็นการยกเลิกบัญชีบัตรเครดิต และ/หรือข้อกำหนดนี้ แต่ประการใด และไม่ว่ากรณีใดๆ หากปรากฏว่าบัญชีบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรแสดงยอดเงินเป็นลูกหนี้ของธนาคารแล้ว ผู้ถือบัตรตกลงจะชำระให้แก่ธนาคารจนเสร็จสิ้นพร้อมค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย เบี้ยปรับ ดอกเบี้ย ซึ่งคำนวณตามอัตราและวิธีการที่ระบุไว้ในข้อ 10.

20. ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบถึงข้อมูลต่างๆ ของผู้ถือบัตรที่ธนาคารจัดส่งให้บริษัทข้อมูลเครดิตภายหลังที่ธนาคารได้ส่งข้อมูลดังกล่าวให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตแล้ว โดยธนาคารอาจแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบเป็นหนังสือแยกโดยเฉพาะ หรือแจ้งรวมไปในใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรและส่งให้แก่ผู้ถือบัตรโดยบุคคลที่ธนาคารมอบหมายเป็นผู้ส่งหรือส่งทางไปรษณีย์โดยเฉพาะหรือรวมไปกับใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิต หรือแจ้งและส่งโดยทางโทรสาร (Fax) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือแจ้ง และ/หรือส่งให้แก่ผู้ถือบัตร โดยวิธีการอื่นใดตามที่ธนาคารเห็นสมควรก็ได้

21. บรรดาสิทธิประโยชน์ทั้งปวงที่ธนาคารจัดหาหรือให้แก่ผู้ถือบัตร ข้อกำหนดนี้ อัตราดอกเบี้ย อัตราเบี้ยปรับ อัตราค่าธรรมเนียม อัตราค่าบริการ อัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ อาจถูกเพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยธนาคารจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ถือบัตรทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่

21.1 หากเป็นกรณีเร่งด่วน ธนาคารจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทางจดหมายหรือประกาศทางหนังสือพิมพ์รายวันภาษาไทยที่แพร่หลายในประเทศล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน โดยในกรณีการแจ้งโดยประกาศทางหนังสือพิมพ์ ธนาคารจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

21.2 อย่างไรก็ตาม หากการเพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขดังกล่าวนั้น เป็นประโยชน์หรือลดภาระแก่ผู้ถือบัตร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลใช้บังคับได้ทันที และธนาคารจะแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบภายใน 30 วัน หลังมีผลใช้บังคับ

ทั้งนี้ ผู้ถือบัตรตกลงยอมรับการเพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขดังกล่าวทุกประการ

22. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่ปฏิบัติตามคำขอ/ใบสมัครบัตรเครดิต หรือคำขออื่นใดที่ผู้ถือบัตรได้ทำไว้กับธนาคาร และ/หรือข้อกำหนดนี้ และ/หรือข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ และ/หรือมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำใดๆ ที่ล่อไปในทางทุจริต หรืออาจไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อหลีกเลี่ยงหรือเพื่อเป็นช่องทางให้ไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ประกาศ ระเบียบ คำสั่งของหน่วยงาน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และ/หรือมีการใช้บัตรเครดิตในลักษณะที่เป็นการใช้เพื่อ หรือในกิจการค้าหรือธุรกิจ และ/หรือมีการโอนเงินเข้าบัญชีที่จะใช้ในการตัดจ่ายหนี้บัตรเครดิต หรือดำเนินการใดๆ ด้วยวิธีการนอกเหนือจากวิธีการตามปกติในการใช้บัตรเครดิตหรือที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตรโดยทั่วไป หรือที่ธนาคารกำหนดไว้ในข้อกำหนดนี้ ซึ่งมีผลเป็นขยายหรือเพิ่มวงเงินการใช้บัตรเครดิตเกินกว่าวงเงินที่ธนาคารกำหนดไว้ ให้ถือว่าผู้ถือบัตรหรือรายการใช้บัตรเครดิตที่เกินวงเงินบัตรเครดิต (ตามแต่กรณี) นั้นๆ ขาดคุณสมบัติที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ที่ธนาคารได้จัดหาหรือจัดให้ไว้แก่ผู้ถือบัตร และธนาคารมีสิทธิระงับหรือยกเลิกการใช้สิทธิประโยชน์นั้นๆ โดยในกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับหรือได้ใช้สิทธิตามสิทธิประโยชน์ใดๆ ไปแล้วก็ให้ธนาคารมีสิทธิเรียกคืนสิทธิประโยชน์นั้นทันทีได้

23. นอกเหนือจากกรณีตามข้อ 22. แล้ว หากปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้ถือบัตรไม่มีบัญชีเงินเดือนอยู่กับธนาคาร ผู้ถือบัตรตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิระงับหรือยกเลิกการใช้สิทธิพิเศษหรือสิทธิประโยชน์ใดๆ ที่ธนาคารได้จัดหาหรือจัดให้ไว้แก่ผู้ถือบัตร ซึ่งรวมถึงกรณีที่ผู้ถือบัตรได้รับอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมในอัตราพิเศษ อันเนื่องมาจากการมีบัญชีเงินเดือนอยู่กับธนาคารด้วย

24. หากมีการติดตามทวงถามให้ผู้ถือบัตรชำระหนี้อันเกิดจากการใช้บัตรเครดิต ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบชำระบรรดาค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียม ค่าทนายความ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการทวงถามดำเนินคดี บังคับคดี คืนให้แก่ธนาคารจนเต็มจำนวนทุกประการ

25. ในกรณีที่มีการใช้บัตรเครดิตในการชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการ และ/หรือเบิกถอนเงินสดล่วงหน้า เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ผู้ถือบัตรรับทราบและตกลงว่า ค่าใช้จ่ายแต่ละรายการที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศดังกล่าว จะถูกเรียกเก็บเป็นเงินบาทไทยตามอัตราแลกเปลี่ยนที่ธนาคารถูกเรียกเก็บจากบริษัทบัตรเครดิตที่ธนาคารเป็นสมาชิกอยู่ ณ วันที่มีการเรียกเก็บยอดค่าใช้จ่ายดังกล่าวกับธนาคาร ซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงตามวันและเวลาที่ธนาคารถูกเรียกเก็บจริง ทั้งนี้ ในกรณีที่ยอดค่าใช้จ่ายที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศดังกล่าวไม่ใช่เป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ บริษัทบัตรเครดิตที่ธนาคารเป็นสมาชิกอยู่ อาจจะมีการแปลงยอดค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ก่อนที่

จะทำการแปลงเป็นสกุลเงินบาทเพื่อเรียกเก็บกับธนาคาร โดยผู้ถือบัตรสามารถตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนเพื่อใช้ในการอ้างอิงเบื้องต้นได้จาก :

**กรณีบัตร VISA :**

[https://www.visa.co.th/en\\_TH/travel-with-visa/exchange-rate-calculator.html](https://www.visa.co.th/en_TH/travel-with-visa/exchange-rate-calculator.html)

**กรณีบัตร MasterCard :**

<https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html>

**กรณีบัตร JCB :**

<http://www.jcb.co.jp/r/globalrate.html>

นอกจากนี้ ผู้ถือบัตรรับทราบและตกลงให้ธนาคารคิดค่าความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินดังกล่าวในอัตราไม่เกินร้อยละ 2.5 จากยอดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสกุลเงินดังกล่าวข้างต้น

26. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรได้ขอใช้บริการแจ้งเตือนของธนาคาร ผู้ถือบัตรตกลงผูกพันและปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแจ้งเตือนตามที่ธนาคารได้กำหนดและประกาศให้ทราบโดยผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ของธนาคารแล้วทุกประการ

27. เพื่อให้รองรับและสอดคล้องกับกฎหมาย Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ธนาคารขอแจ้งให้ท่านทราบว่า หากบัญชีบัตรเครดิตมียอดเงินมากกว่าหนี้ที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตในจำนวนเงินและระยะเวลาที่ธนาคารเห็นสมควร ธนาคารมีสิทธิคืนยอดเงินที่เกินนั้นให้ผู้ถือบัตรตามวิธีการและระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY





ภาคผนวก ฉ

เงื่อนไขการให้บริการแอปพลิเคชัน E-Wallet

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

เงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นข้อตกลงระหว่าง -- ผู้ให้บริการ E-Wallet -- ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท” ฝ่ายหนึ่ง กับ “ผู้ใช้บริการ” อีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อใช้บริการแอปพลิเคชัน E-Wallet ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริการ” โดยผู้ใช้ บริการสามารถทำธุรกรรมการเงิน เดิม-จ่าย-โอน-ถอน ได้อย่างสะดวกจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเงื่อนไขการให้บริการแอปพลิเคชัน E-Wallet ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เงื่อนไขการให้บริการ” โดยเงื่อนไขการให้บริการนี้อาจมีลักษณะ กระทบสิทธิของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการควรอ่านและทำความเข้าใจอย่างละเอียดและหากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการของบริษัทผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามได้โดยทันที

## 1. ข้อกำหนดทั่วไป

1.1 ผู้ใช้บริการตกลงที่จะปฏิบัติตามและผูกพันตามเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งการใช้บริการของผู้ใช้บริการถือเป็นการยอมรับเงื่อนไขการให้บริการนี้ โดยบริษัทอาจแก้ไขหรือเพิ่มเติมเงื่อนไขการให้บริการได้ไม่ว่าในเวลาใดโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และการที่ผู้ใช้บริการใช้บริการต่อไปภายหลังจากที่มีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมดังกล่าว ย่อมถือเป็นการยอมรับการแก้ไขในแต่ละครั้ง

1.2 เว้นแต่จะได้มีการแจ้ง หรือกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น คุณลักษณะใหม่ๆ ที่ได้เพิ่มเติม ปรับปรุง หรือแก้ไขในบริการให้ถือว่าอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ทั้งสิ้น

1.3 บริษัทสงวนสิทธิ์ในการปรับปรุงหรือยกเลิกการบริการ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของบริการ ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราว หรือตลอดไปได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า

## 2. การใช้บริการ

2.1 ผู้ใช้บริการต้องกรอกชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์-รหัสผ่าน หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสมัครใช้บริการ และผู้ใช้บริการจะต้องระบุนามเลขบัตรประจำตัวประชาชนของตนเอง รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ตามที่บริษัทกำหนดหรือจะกำหนดต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกำหนดรหัสผ่าน (Password) ของตนเอง (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “รหัสผ่าน”) เพื่อใช้ในการทำรายการต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านนี้ได้เองในภายหลังตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเปิดให้บริการ, ให้บริการ และ/หรือทำธุรกรรมกับผู้ให้บริการที่ปกปิดชื่อจริง หรือใช้นามแฝง หากบริษัทตรวจพบว่าชื่อที่ผู้ให้บริการลงทะเบียนไว้เป็นชื่อที่ไม่ถูกต้องและเป็นจริง

2.2 ผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษารหัสผ่านนี้ไว้เป็นความลับเฉพาะตัวของผู้ให้บริการเท่านั้น ผู้ให้บริการยอมรับว่าหากมีการทำรายการใด ๆ โดยใช้รหัสผ่านของผู้ให้บริการ ให้ถือว่าเป็นการกระทำโดยตัวของผู้ให้บริการเองทุกประการ โดยบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำรายการใด ๆ ภายใต้อิทธิพลของผู้ให้บริการจากการใช้รหัสผ่านดังกล่าว

2.3 ในกรณีที่ผู้ให้บริการใช้รหัสผ่านทำรายการใด ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการใช้บริการเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว ผู้ให้บริการยอมรับว่าไม่สามารถยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือ แก้ไขรายการดังกล่าวได้ และผู้ให้บริการต้องผูกพันตามรายการดังกล่าวทุกประการ

2.4 ผู้ให้บริการสามารถใช้รหัสผ่านสำหรับการใช้บริการชำระเงินค่าสินค้า ค่าบริการ รวมทั้งการทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้านการเงิน การธนาคาร และ/หรือการทำธุรกรรมใด ๆ ซึ่งบริษัทอาจจะขยายขอบเขตการให้บริการต่อไปในภายหน้า

2.5 ผู้ให้บริการรับทราบว่าการใช้บริการหากมีการป้อนรหัสผ่านผิดพลาดกันมากกว่าจำนวนครั้งที่บริษัทกำหนด บริษัทจะระงับการให้บริการโดยอัตโนมัติทันที ผู้ให้บริการจะสามารถใช้บริการนี้ต่อไปได้ก็ต่อเมื่อแจ้งความจำนงให้บริษัทดำเนินการตามวิธีอื่นใดที่บริษัทกำหนดเพื่อขอออกรหัสผ่านใหม่

2.6 ในกรณีที่ผู้ให้บริการลืมรหัสผ่าน หรือต้องการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการแจ้งให้บริษัททราบทันทีตามวิธีการอื่นใดที่บริษัทกำหนด อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่าง ๆ ข้างต้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมใด ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วก่อนการแจ้งให้บริษัททราบ

2.7 ผู้ให้บริการตกลงยินยอมชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามอัตราที่บริษัทกำหนด โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมได้ที่เว็บไซต์ ทั้งนี้บริษัทสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า

2.8 ผู้ให้บริการรับทราบว่าการให้บริการต่างๆ นี้ บริษัทเป็นเพียงผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า บริการ และ/หรือรับชำระค่าสินค้าค่าบริการ และทำธุรกรรมตามคำสั่งของ

ผู้ให้บริการ ดังนั้นหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้สินค้า/บริการ หรือมีความชำรุดบกพร่องของสินค้า/บริการ หรือเกิดข้อพิพาทใด ๆ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ขาย หรือผู้ให้บริการของสินค้า/บริการ เหล่านั้นด้วยตนเอง

อนึ่ง ในการให้บริการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการ บริษัทไม่มีความรู้เห็นในสัญญา ข้อกำหนด หรือ สิทธิและหน้าที่ต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการและเจ้าของสินค้า/ผู้ให้บริการมีต่อกัน ดังนั้นหากมีข้อพิพาทอัน เนื่องมาจากการให้บริการรับชำระค่าสินค้า/บริการของบริษัทเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการชำระหนี้เกิน กำหนด การชำระหนี้เพียงบางส่วน การถูกระงับการให้บริการ หรือกรณีอื่นใด ผู้ให้บริการจะต้อง เป็นผู้รับผิดชอบและ/หรือดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับบริษัทแต่อย่างใด

2.9 บริษัทสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการทำการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการ ดังต่อไปนี้

2.9.1 การทำการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการในนามนิติบุคคล

2.9.2 การทำการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการบางประเภทซึ่งถูกระงับการให้บริการและมี ค่าธรรมเนียมการต่อสายสัญญาณ

2.9.3 การทำการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการบางประเภทซึ่งมีหนี้ค้างชำระและเกินกำหนดชำระ

2.9.4 การทำการรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการบางประเภทซึ่งเป็นการชำระเพียงบางส่วน

2.9.5 การทำการชำระหรือรับชำระสินค้า/ค่าบริการซึ่งขัดต่อกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี

2.9.6 การทำการชำระหรือรับชำระค่าสินค้า/ค่าบริการเกินจำนวนรายการที่บริษัทกำหนดต่อเดือน

ทั้งนี้ เงื่อนไขในการชำระค่าสินค้า/ค่าบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของเจ้าของสินค้า/ผู้ให้บริการแต่ละราย

2.10 กรณีที่บริษัทตรวจพบว่า เงินในบัญชีทรูมันนี่ ของผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอชำระค่าสินค้าและ/หรือค่าบริการ หรือจำนวนเงินค่าสินค้าและ/หรือค่าบริการเกินกว่าวงเงินที่บริษัทกำหนดไว้สำหรับ ผู้ให้บริการในครั้งใด บริษัทมีสิทธิระงับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในครั้งนั้น

2.11 บริษัทจะให้บริการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่พึงพอใจ ดังนั้นหากการให้บริการใดๆ ของบริษัทเกิดความผิดพลาด ค่าเช่า ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ หรือระบบอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนี้ รวมทั้งระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใดๆ ผู้ใช้บริการตกลงไม่ยกเอาเหตุขัดข้องดังกล่าวมาเป็นข้อเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัท

2.12 บริษัทจะไม่รับผิดชอบในทุกกรณีต่อความสูญหาย หรือเสียหาย ไม่ว่าจะโดยทางตรง หรือโดยทางอ้อมอันเกิดขึ้นกับข้อมูลในโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์อื่นใดอันเป็นผลมาจากการใช้บริการนี้

2.13 กรณีที่บริษัทตรวจพบว่าเงินในบัญชี (E-Wallet) ของผู้ใช้บริการไม่มีการเคลื่อนไหวใด ๆ ภายในระยะเวลา 6 เดือน นับจากวันที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย บริษัทสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าธรรมเนียมใดๆ (ถ้ามี) จากผู้ใช้บริการ รวมทั้งดำเนินการใด ๆ ตามที่บริษัทเห็นสมควร

2.14 กรณีที่บริษัทตรวจพบว่าบัญชีของผู้ใช้บริการมีการทำรายการธุรกรรมที่มีลักษณะไม่พึงคล้ายการทำธุรกรรมสำหรับบุคคลทั่วไป บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการระงับการใช้บริการของผู้ใช้บริการชั่วคราว เพื่อตรวจสอบการทำรายการของผู้ใช้บริการ และเมื่อตรวจสอบพบว่าผู้ใช้บริการนำบัญชี (E-Wallet) ไปใช้ในลักษณะตัวแทนรับชำระเงิน หรือ ประกอบธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ที่ไม่ใช่การดำเนินการในรูปแบบบุคคลธรรมดา บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการระงับ และ/หรือยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมด ที่จะเกิดขึ้น

2.15 ตามพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 รวมถึงประกาศหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่มีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันและ/หรือที่จะมีผลใช้บังคับในภายหน้า บริษัทซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยการจัดให้ผู้ใช้บริการแสดงตัวตนโดยทำการลงทะเบียนและแสดงหลักฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด หากผู้ใช้บริการไม่ดำเนินการลงทะเบียนหรือแสดงหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ผู้ใช้บริการยินยอมให้บริษัทระงับการใช้บริการ หรืองดเว้นการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการชั่วคราว หรือดำเนินการอื่นใดจนกว่าผู้ใช้บริการจะลงทะเบียนและแสดงหลักฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องตามแบบที่กฎหมายหรือสำนักงานปปง. กำหนด

2.16 บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติและการจำกัดจำนวนกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อ 1 หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ

2.17 ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใดๆ กับบัญชีทรูมันนี่ของผู้ใช้บริการได้

2.17.1 หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่ถูกระงับบริการ ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใดๆ กับบัญชีทรูมันนี่ของผู้ใช้บริการได้ จนกว่าการระงับบริการจะถูกยกเลิก

2.17.2 ผู้ใช้บริการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่ของบริษัท หรือยกเลิกการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับบัญชีทรูมันนี่หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวถูกยกเลิกด้วยเหตุผลอื่นใด ในกรณีดังกล่าวข้างต้น ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ผู้ใช้บริการจะต้องนำเงินออกจากบัญชีทรูมันนี่ของผู้ใช้บริการก่อนเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือก่อนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวจะถูกระงับ หรือถูกยกเลิก และปิดบัญชีทรูมันนี่ มิฉะนั้น บริษัทจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

2.18 บริษัทจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายหรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชี (E-Wallet) อันเนื่องมาจากโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการสูญหาย ถูกขโมย ถูกหลอกหลวง หรือจากเหตุสุดวิสัยอื่นใด โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งระงับการใช้เงินในบัญชี (E-Wallet) ต่อบริษัททันที โดยแจ้งความประสงค์ขอระงับการใช้เงินในบัญชี (E-Wallet) ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มายังหมายเลข 1240 หรือ สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่สาขาของบริษัท (รายละเอียดข้อ 4.1)

2.19 บริษัทจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายหรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชี (E-Wallet) อันเนื่องมาจาก Malware หรือ computer virus หรือจากการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด บนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเงินในบัญชี (E-Wallet)

### 3. ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

3.1 ผู้ใช้บริการจะต้องทำรายการผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อขอโอนเงินจากบัญชีทรูมันนี่เข้าบัญชีธนาคารที่ผู้ให้บริการระบุ ตามขั้นตอนและวิธีการที่บริษัทกำหนด

3.2 ผู้ใช้บริการรับทราบและยอมรับว่าในการโอนเงินจากบัญชีทรูมันนี่ เข้าบัญชีธนาคารที่ผู้ให้บริการระบุ จะมีอัตราค่าธรรมเนียมตามอัตราที่บริษัทได้ประกาศให้ผู้ให้บริการทุกท่านได้รับทราบ โดยค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะถูกหักจากเงินในบัญชีทรูมันนี่ของผู้บริการทันทีที่ผู้ให้บริการแจ้งขอโอนเงิน หากมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมดังกล่าว บริษัทจะแจ้งให้ผู้บริการทราบล่วงหน้าตามวิธีการที่บริษัทกำหนด

3.3 จำนวนเงินที่สามารถทำการโอนได้ต่อครั้งจะขึ้นอยู่กับประเภทของบัญชีทรูมันนี่

3.4 ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการนำเงินออกจากบัญชีทรูมันนี่ได้ไม่เกินจำนวนเงินที่กำหนดไว้ต่อวัน ขึ้นอยู่กับประเภทของบัญชีทรูมันนี่

3.5 ผู้ใช้บริการไม่สามารถขอยกเลิกคำร้องขอโอนเงินได้

3.6 กรณีที่บริษัทตรวจพบว่า เงินในบัญชีทรูมันนี่ของผู้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนเงินที่ขอโอนเงิน และค่าธรรมเนียมการทำรายการโอนเงิน บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการระงับการให้บริการแก่ผู้บริการในครั้งนั้นๆ

3.7 หากการให้บริการของบริษัทมีเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบของธนาคาร บริษัทจะทำการคืนเงินเข้าบัญชีทรูมันนี่ของผู้บริการโดยอัตโนมัติภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจากธนาคาร

3.8 กรณีที่ผู้บริการส่งคำร้องขอโอนเงินแล้วและมีการขอยกเลิกรายการโอนเงิน หรือกรณีอื่นใดที่เกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้บริการเองที่ทำให้ไม่สามารถโอนเงินได้ ผู้บริการรับทราบว่าบริษัทจะไม่คืนค่าธรรมเนียมในการทำรายการดังกล่าว เว้นแต่กรณีที่ไม่สามารถโอนเงินได้เกิดจากเหตุขัดข้องจากระบบของบริษัท หรือธนาคารเท่านั้น

3.9 ผู้บริการสามารถสอบถามข้อมูลบริการ ตรวจสอบการทำรายการและ/หรือแจ้งปัญหาในการใช้บริการได้ที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ หมายเลข 1240 หรือช่องทางอื่นใดที่บริษัทกำหนดไว้

#### 4. การยกเลิกการใช้บริการ การระงับการให้บริการ

4.1 ในกรณีที่ผู้บริการประสงค์จะยกเลิกการใช้บริการ ผู้บริการต้องแจ้งความประสงค์ด้วยตนเองทางโทรศัพท์มายังหมายเลข 1240 หรือ สามารถแจ้งความประสงค์ได้ที่สาขาของบริษัท โดยต้องแสดงบัตรประชาชน หรือเอกสารราชการอื่นใดที่สามารถยืนยันตัวตนของผู้บริการ และหากยังคงมีเงินคงเหลือในบัญชีทรูมันนี่ และผู้บริการไม่ได้ปฏิบัติเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้

บริษัทจะดำเนินการคืนให้ผู้ให้บริการภายหลังจากหักค่าธรรมเนียมใดๆ (ถ้ามี) ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ โดยผู้ให้บริการตกลงไม่คิดดอกเบี้ยหรือค่าตอบแทนใดๆ กับบริษัท

4.2 บริษัทสงวนสิทธิ์ยกเลิกการให้บริการชั่วคราวหรือถาวร หรือระงับการให้บริการโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ในกรณีดังต่อไปนี้

4.2.1 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอม หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการลงทะเบียนสมัครบัญชีธุรกรรมนี้ รวมถึงการแจ้งข้อมูล หรือแสดงเอกสารหลักฐานอันเป็นเท็จ หรือแสดงเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนตามที่บริษัทร้องขอ จนกว่าบริษัทจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน

4.2.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือสิ้นสภาพนิติบุคคล

4.2.3 ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัด ทรัพย์สิน หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนด หรือถูกกล่าวหา หรือถูกสงสัยว่าเป็นผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

4.2.4 บริษัทมีเหตุสงสัยว่าผู้ให้บริการกระทำความผิด หรือพยายามกระทำความผิดตามที่กฎหมายกำหนด หรือกระทำการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัท หรือบุคคลอื่นใด

## 5. คำรับรองของผู้ใช้บริการ

5.1 ผู้ใช้บริการรับรองว่ามีอายุครบตามกฎหมาย หรือผู้ให้บริการได้รับความยินยอมตามกฎหมาย ในการผูกพันตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และผู้บริการเข้าใจดีว่าผู้บริการต้องรับผิดชอบต่อผลทางการเงิน หรือผลอื่นใดที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้บริการที่ผู้บริการเป็นผู้กระทำหรืออนุญาตให้บุคคลที่สามใช้ข้อมูลการลงทะเบียน รหัสผ่าน หรือข้อมูลอื่นใดของผู้บริการ

5.2 ผู้ใช้บริการรับรองว่าจะไม่ใช้บริการนี้ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีวัตถุประสงค์อันมิชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพนัน การค้าบริการทางเพศ การฟอกเงิน หรือนำบัญชี (E-Wallet) ไปแสวงหาประโยชน์ซึ่งมีลักษณะเป็นตัวแทนรับชำระเงิน หรือ นำไปประกอบธุรกิจในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการกระทำซึ่งมีลักษณะฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือละเมิดสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือเป็นการกระทำผิดกฎหมายอื่นใด ดังนั้น หากเกิดความเสียหายใดๆ ขึ้นแก่บริษัท หรือบริษัทถูกเรียกร้องให้ต้องรับผิดชอบใดๆ จากการที่ผู้บริการทำ



ธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการของบริษัทเพื่อจุดประสงค์ดังกล่าวข้างต้น บริษัทมีสิทธิระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ทันที และผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้แก่บริษัททุกประการ บริษัทขอสงวนสิทธิในการระงับ และ/หรือยกเลิกการให้บริการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมด ที่จะเกิดขึ้น

5.3 ผู้ใช้บริการรับรองว่าข้อมูลที่ให้แก่บริษัทตามข้อ 2.1 ของเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และข้อมูลอื่นใดที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่บริษัท เป็นข้อมูลที่ถูกต้องทุกประการ หากบริษัทตรวจพบว่าผู้ใช้บริการปลอมแปลงข้อมูลเอกสาร และ/หรือสวมรอยเป็นบุคคลใดไม่ว่าบุคคลนั้น จะยินยอมหรือไม่ในการสมัครใช้บริการนี้ บริษัทสงวนสิทธิระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ทันที และผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้แก่บริษัททุกประการ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีเจตนาทุจริตหรือไม่ก็ตาม

5.4 ผู้ใช้บริการรับรองว่าตกลงผูกพันปฏิบัติตามและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดประกาศกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือบทบัญญัติของกฎหมายใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและ/หรือที่จะมีขึ้นต่อไปในภายหน้าโดยเคร่งครัด

## 6. การเปิดเผยข้อมูล

6.1 ผู้ใช้บริการยินยอมให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลใดๆ ของผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับบริษัทให้แก่บุคคลอื่นใดเพื่อประโยชน์ในการให้บริการของบริษัท รวมถึงยินยอมให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลให้แก่บริษัท แอสเซนด กรู๊ป จำกัด, บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และ/หรือบริษัทในเครือของบริษัทดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงยินยอมให้บริษัทดังกล่าวติดต่อผู้ใช้บริการได้ เพื่อนำเสนอข่าวสาร / กิจกรรมทางการตลาด / รายการส่งเสริมการขาย / แคมเปญ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

6.2 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้บริษัท แอสเซนด กรู๊ป จำกัด, บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และ/หรือบริษัทในเครือของบริษัททั้งหมดดังกล่าวเปิดเผยข้อมูลของผู้ใช้บริการซึ่งให้ไว้แก่บริษัทดังกล่าวกับบริษัท และ/หรือบริษัทในเครือของบริษัท เพื่อตรวจสอบและยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ, เพื่อรับข้อมูลหรือข่าวสาร, เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย, เพื่อการเสนอสิทธิประโยชน์และ/หรือเสนอ

ขายสินค้าหรือบริการใดๆ, เพื่อประโยชน์ในการให้บริการหรือการทำธุรกรรมทางการเงิน, เพื่อการสถิติ วิเคราะห์ ศึกษาวิจัย ประเมินผลข้อมูล หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย

## เงื่อนไขการให้บริการและนโยบายส่วนบุคคล E-Wallet

เงื่อนไขการให้บริการและนโยบายส่วนบุคคล E-Wallet นี้เป็นข้อตกลงระหว่าง ผู้ให้บริการ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท”) ฝ่ายหนึ่ง กับ ผู้ใช้บริการ E-Wallet (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ให้บริการ”) อีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อใช้บริการ E-Wallet (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริการ”) โดยผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมการเงินด้วยเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เงิน”) บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับบัญชีของผู้ใช้บริการ ทั้งการเติม-จ่าย-โอน-ถอนได้อย่างสะดวก ผ่านแอปพลิเคชัน E-Wallet (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “แอปพลิเคชัน”) หรือผ่านทาง Prepaid Card ของบริษัท เช่น WeCard หรือบัตรอื่นใดที่บริษัทออกร่วมกับนิติบุคคลอื่น ตามรายละเอียดที่ปรากฏในเงื่อนไขการให้บริการและนโยบายส่วนบุคคล E-Wallet นี้ (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เงื่อนไขการให้บริการ”) ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ทำความเข้าใจอย่างละเอียดก่อนการให้บริการ และคอยตรวจสอบเงื่อนไขการให้บริการนี้อย่างสม่ำเสมอ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับบริการ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามได้ผ่านช่องทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1240 หรือช่องทางอื่นตามที่บริษัทกำหนด

### 1. ข้อกำหนดทั่วไป

- 1.1. ผู้ใช้บริการตกลงที่จะปฏิบัติและผูกพันตามเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งการใช้บริการของผู้ใช้บริการถือเป็นการยอมรับเงื่อนไขการให้บริการนี้ โดยบริษัทอาจแก้ไข หรือเพิ่มเติมเงื่อนไขการให้บริการได้ ไม่ว่าในเวลาใด โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า เว้นแต่เป็นการแก้ไขที่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ และการที่ผู้ให้บริการใช้บริการต่อไปภายหลังจากที่มีการแก้ไข หรือเพิ่มเติมดังกล่าว ย่อมถือเป็นการยอมรับการแก้ไข หรือเพิ่มเติมในแต่ละครั้ง
- 1.2. เว้นแต่จะได้มีการแจ้ง หรือกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น คุณลักษณะใหม่ ๆ ที่ได้แก้ไข เพิ่มเติม หรือปรับปรุงในบริการให้ถือว่าอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ทั้งสิ้น
- 1.3. บริษัทสงวนสิทธิในการปรับปรุงหรือยกเลิกการบริการ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของบริการ ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราว หรือตลอดไปได้ตลอดเวลา โดยบริษัทจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

### 2. การใช้บริการ

2.1. ในการสมัครใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเปิดบัญชี E-Wallet (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บัญชี”) เพื่อใช้ในการทำรายการต่าง ๆ อันเนื่องเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1.1. ผู้ใช้บริการที่มีสัญชาติไทย ต้องกรอกชื่อ-นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่อยู่ อาชีพ สถานที่ทำงาน วันเดือนปีเกิด ลายมือชื่อ อิเล็กทรอนิกส์ และหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของตนเอง รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ตามที่บริษัทกำหนด หรือจะกำหนดต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการของบริษัทและ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.1.2. ผู้ใช้บริการที่ถือสัญชาติอื่นนอกจากสัญชาติไทย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ชาวต่างชาติ”) ต้องกรอก ประเภทวิชาเพื่อการพำนักในประเทศไทย สถานที่พำนักในประเทศไทย ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปถ่ายหนังสือเดินทางที่มีอายุใช้งานเหลือมากกว่า 6 (หก) เดือน รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ตามที่บริษัทกำหนด หรือจะกำหนดต่อไป เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เมื่อผู้ให้บริการกรอกข้อมูลข้างต้นแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องกำหนดตัวอักษร อักษรตัวเลข สัญลักษณ์ รวมถึงข้อมูลทางชีวภาพ ตามที่บริษัทกำหนด (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “รหัสผ่าน”) โดยสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านนี้ได้เองในภายหลังตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทขอสงวนสิทธิในการปฏิเสธการเปิดให้บริการ ให้บริการ และ/หรือทำธุรกรรมกับผู้ใช้บริการที่ปกปิดชื่อจริง หรือ ใช้นามแฝง หรือเมื่อบริษัทตรวจพบว่าชื่อที่ผู้ให้บริการลงทะเบียนไว้เป็นชื่อที่ไม่ถูกต้อง แท้จริงและเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้บริการเป็นชาวต่างชาติ บริษัทขอสงวนสิทธิปฏิเสธการเปิดให้บริการ ให้บริการ และ/หรือทำธุรกรรมกับผู้บริการที่มีสัญชาติ ถิ่นที่อยู่ และอาชีพบางประเภทตามที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ผู้บริการตกลงและยอมรับว่าการพิจารณาอนุมัติการสมัครใช้บริการขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัทแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

2.2. ผู้ใช้บริการจะต้องเก็บรักษา รหัสผ่าน และข้อมูลที่ใช้ในการสมัครใช้บริการไว้เป็นความลับเฉพาะตัวของผู้บริการเท่านั้น และไม่เปิดเผย หรือกระทำการใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้อื่นทราบรหัสผ่าน และ/หรือข้อมูลดังกล่าว ผู้บริการยอมรับว่าหากมีการทำรายการใด ๆ โดยใช้รหัสผ่านของผู้บริการ ให้ถือว่าเป็นการกระทำโดยตัวของผู้บริการเองทุกประการ โดยบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำรายการใด ๆ ภายใต้อิทธิพลของผู้บริการ จากการใช้รหัสผ่านดังกล่าว

- 2.3. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการใช้รหัสผ่านทำรายการใด ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการใช้บริการเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว ผู้ใช้บริการยอมรับว่าไม่สามารถยกเลิก เพิกถอน เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขรายการดังกล่าวได้ และผู้ใช้บริการต้องผูกพันตามรายการดังกล่าวทุกประการ
- 2.4. ผู้ใช้บริการสามารถใช้รหัสผ่านสำหรับการใช้บริการชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ รวมทั้งการทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้านการเงิน การธนาคาร และ/หรือการทำธุรกรรมใด ๆ ซึ่งบริษัทอาจจะขยายขอบเขตการให้บริการต่อไปในภายหน้า
- ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเป็นชาวต่างชาติ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบบริการชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ รวมทั้งการทำธุรกรรมต่าง ๆ ด้านการเงิน การธนาคาร และ/หรือการทำธุรกรรมใด ๆ ที่สามารถใช้ได้ ที่เว็บไซต์
- 2.5. ผู้ใช้บริการรับทราบว่า ในการใช้บริการหากมีการป้อนรหัสผ่านผิดพลาดติดต่อกันมากกว่าจำนวนครั้งที่บริษัทกำหนด บริษัทจะระงับการให้บริการโดยอัตโนมัติทันที ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้บริการต่อไปได้ก็ต่อเมื่อแจ้งความจำนงให้บริษัทดำเนินการตามวิธีที่บริษัทกำหนดเพื่อขอออกรหัสผ่านใหม่
- 2.6. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการลืมรหัสผ่าน หรือต้องการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการแจ้งให้บริษัททราบทันทีตามวิธีการที่บริษัทกำหนด อย่างไรก็ตาม การดำเนินการต่าง ๆ ข้างต้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมใด ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้วก่อนการแจ้งให้บริษัททราบ
- 2.7. ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมชำระค่าธรรมเนียมการใช้บริการตามอัตราที่บริษัทกำหนด โดยผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมได้ที่เว็บไซต์ ทั้งนี้ บริษัทสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าธรรมเนียมได้ โดยบริษัทจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
- 2.8. ผู้ใช้บริการรับทราบว่าบริษัทเป็นเพียงผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกในการชำระและ/หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ และทำธุรกรรมตามคำสั่งของผู้ใช้บริการ ดังนั้น หากมีปัญหาเกิดขึ้นกับสินค้า และ/หรือบริการ หรือมีความชำรุดบกพร่องของสินค้า และ/หรือบริการ หรือเกิดข้อพิพาทใด ๆ ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ขาย และ/หรือผู้ให้บริการของสินค้า และ/หรือบริการเหล่านั้นด้วยตนเอง

อนึ่ง ในการให้บริการรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ บริษัทไม่มีส่วนรู้เห็นในสัญญา ข้อกำหนด หรือสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการและผู้ขายและ/หรือผู้ให้บริการมีต่อกัน ดังนั้น หากมีข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการรับชำระค่าสินค้า และ/หรือบริการของบริษัทเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการชำระหนี้เกินกำหนด การชำระหนี้เพียง

บางส่วน การถูกระงับการให้บริการ หรือกรณีอื่นใด ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ และ/หรือดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทด้วยตนเอง โดยบริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่อย่างใด

- 2.9. ผู้ใช้บริการรับทราบว่าบริษัทเป็นเพียงผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับบัญชีของผู้ใช้บริการ ตามคำสั่งของผู้ใช้บริการเท่านั้น ทั้งนี้ ไม่ถือว่าบริษัทกระทำการดังกล่าวในฐานะธนาคาร หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรอิเล็กทรอนิกส์ หรือการให้บริการในการทำธุรกรรมดังกล่าวเป็นการดำเนินการเพื่อให้บริการทางการเงิน

ในการให้บริการของบริษัท ไม่ถือว่าบริษัท (ก) ให้บริการโอนเงินโดยตรงให้แก่ ผู้ใช้บริการ และ/หรือ (ข) กระทำการเป็นทรัสต์ (trustee) ผู้ดูแลรักษาแทน หรือผู้บริหารผลประโยชน์ในเงินของผู้ใช้บริการ หากมีปัญหาก่อเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับบัญชีของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากการทำธุรกรรมด้วยเงิน ผู้ใช้บริการตกลงติดต่อธนาคาร หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรอิเล็กทรอนิกส์ และ/หรือดำเนินการแก้ไขด้วยตนเอง โดยบริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่อย่างใด

- 2.10. ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมการเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ได้เพียงบางธุรกรรมที่บริษัทกำหนดเท่านั้น โดยทำการผูกบัตรดังกล่าวกับบัญชีของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ บริษัทขอสงวนสิทธิให้บริการชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ ด้วยวิธีการชำระเงินข้างต้น เฉพาะสินค้า และ/หรือบริการของผู้ขาย และ/หรือผู้ให้บริการบางรายที่บริษัทกำหนดขึ้นในปัจจุบันและ/หรือที่จะกำหนดขึ้นในภายหน้า

- 2.11. บริษัทสงวนสิทธิในการปฏิเสธการทำรายการชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการ ดังต่อไปนี้

- 2.11.1. การชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการในนามนิติบุคคล หรือบุคคลอื่น ๆ หรือ
- 2.11.2. การชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการบางประเภทซึ่งถูกระงับการให้บริการ และมีค่าธรรมเนียมการต่อสายสัญญาณ หรือ
- 2.11.3. การชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการบางประเภทซึ่งมีหนี้ค้างชำระ และเกินกำหนดชำระ หรือ
- 2.11.4. การชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการบางประเภทซึ่งเป็นการชำระเพียงบางส่วน หรือ

- 2.11.5. การชำระ หรือรับชำระสินค้าสินค้า และ/หรือค่าบริการ ซึ่งขัดต่อกฎหมาย ศีลธรรมอันดี หรือข้อกำหนดของผู้ให้บริการเครือข่ายบัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ หรือ
- 2.11.6. การชำระ หรือรับชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการเกินจำนวนรายการที่บริษัท กำหนดต่อเดือน
- ทั้งนี้ เงื่อนไขในการชำระค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ขาย และ/หรือผู้ให้บริการแต่ละราย
- 2.12. กรณีที่บริษัทตรวจพบว่าเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอชำระค่าสินค้า และ/หรือ ค่าบริการ หรือค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการต่ำกว่ายอดการใช้จ่ายขั้นต่ำที่บริษัทกำหนด หรือค่าสินค้า และ/หรือค่าบริการเกินกว่าวงเงินที่บริษัทกำหนดไว้สำหรับผู้ใช้บริการใน ครั้งใด บริษัทมีสิทธิระงับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในครั้งนั้นได้
- 2.13. บริษัทจะให้บริการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับบริการที่พึงพอใจ ดังนั้น หากการ ให้บริการใด ๆ ของบริษัทเกิดความผิดพลาด ล่าช้า ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ หรือระบบอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการ รวมทั้งระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใด ๆ ผู้ใช้บริการตกลงไม่ยกเอาเหตุขัดข้องดังกล่าวมาเป็นข้อเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จาก บริษัท
- 2.14. บริษัทจะไม่รับผิดชอบในทุกกรณีต่อความสูญหาย หรือเสียหาย ไม่ว่าจะโดยทางตรง หรือ โดยทางอ้อม อันเกิดขึ้นกับข้อมูลใน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ อุปกรณ์อื่นใดอันเป็นผลมาจากการให้บริการ
- 2.15. บริษัทขอสงวนสิทธิในการระงับ หรือยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องแจ้ง ให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า หากบริษัทพบว่ามีพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งตามข้อ 4.2 ของเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้เกิดขึ้น
- 2.16. บริษัทขอสงวนสิทธิในการระงับหรือยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องแจ้ง ให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า หากบริษัทมีข้อมูลหรือตรวจสอบพบว่าบัญชีของผู้ใช้บริการ มีการนำไปใช้ในลักษณะตัวแทนรับชำระเงินหรือประกอบธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อ ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ หรือมีการนำไปใช้ในลักษณะเป็นช่องทางการฝากเงินสดและ ถอนเงินสด ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการและ/หรือบุคคลอื่น
- ทั้งนี้ บริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในความเสียหายที่จะเกิดขึ้นทั้งหมด อันเนื่องมาจากการระงับ และ/หรือยกเลิกการใช้บริการของผู้ใช้บริการดังกล่าว

2.17.ตามพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 รวมถึงประกาศและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน และ/หรือที่จะมีผลใช้บังคับในภายหน้า บริษัทซึ่งเป็นผู้ประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องแสดงตัวตนโดยทำการลงทะเบียนและแสดงหลักฐานข้อมูล เพื่อให้บริษัทตรวจสอบ พิสูจน์ทราบตัวตน และพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงของหลักฐานข้อมูลให้ครบถ้วนและถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการลงทะเบียนหรือแสดงหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด และ/หรือบริษัทไม่สามารถพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ใช้บริการได้ ผู้ให้บริการยินยอมให้บริษัทระงับการให้บริการ หรืองดเว้นการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการเป็นการชั่วคราว จนกว่าผู้ให้บริการจะลงทะเบียน และแสดงหลักฐานข้อมูลที่ครบถ้วน และถูกต้องตามแบบที่กฎหมายหรือสำนักงาน ปปง. กำหนด ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการลงทะเบียนหรือแสดงหลักฐานข้างต้นภายในระยะเวลา 90 (เก้าสิบ) วันนับแต่วันที่บริษัทดำเนินการระงับหรืองดเว้นข้างต้น บริษัทขอสงวนสิทธิยกเลิกบัญชีของผู้ใช้บริการและ/หรือดำเนินการอื่นใดที่บริษัทเห็นสมควร

2.18.บริษัทสงวนสิทธิในการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การพิจารณาอนุมัติ และการจำกัดจำนวนบัญชีต่อ 1 (หนึ่ง) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขหนังสือเดินทาง ตามที่บริษัทเห็นสมควร โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผลให้ผู้ใช้บริการทราบ

2.19.ผู้ให้บริการรับทราบว่า ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใด ๆ กับบัญชีของผู้ใช้บริการได้

2.19.1. หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการที่ลงทะเบียนไว้กับบริษัทถูกระงับบริการ ผู้ให้บริการจะไม่สามารถทำธุรกรรมใด ๆ กับบัญชีของผู้ใช้บริการได้ จนกว่าการระงับบริการจะถูกยกเลิก หรือ

2.19.2. ผู้ให้บริการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้กับบริษัท หรือยกเลิกการใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนไว้ หรือหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวถูกยกเลิกด้วยเหตุผลอื่นใด

ในกรณีดังกล่าวข้างต้น ผู้ให้บริการรับทราบว่าผู้ให้บริการจะต้องนำเงินออกจากบัญชีของผู้ใช้บริการก่อนเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือก่อนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

- ดังกล่าวจะถูกกระงับ หรือถูกยกเลิก และปิดบัญชี มิฉะนั้น บริษัทจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ
- 2.20. บริษัทไม่รับผิดชอบในความเสียหาย หรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการ และ/หรือเงินในบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผูกกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับบัญชีของผู้ใช้บริการ อันเนื่องจากการที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการได้สูญหาย หรือถูกขโมย หรือผู้ให้บริการถูกหลอกลวง หรือจากเหตุสุดวิสัยอื่นใด โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งระงับการใช้เงินในบัญชีต่อบริษัท หรือธนาคาร หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยทันที ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ขอระงับการใช้เงินในบัญชีด้วยตนเองผ่านช่องทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1240 หรือช่องทางอื่นตามที่บริษัทกำหนด
- 2.21. บริษัทไม่รับผิดชอบในความเสียหาย หรือความสูญหายที่เกิดกับเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการ และ/หรือเงินในบัญชีธนาคารที่ผูกกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่ผูกกับบัญชีของผู้ใช้บริการ อันเนื่องจาก Malware หรือ Computer Virus หรือจากการโจมตีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์อื่นใดของผู้ใช้บริการที่ให้บริการ
- 2.22. ผู้ใช้บริการสามารถดูข้อมูลการทำรายการธุรกรรมย้อนหลังได้ 3 (สาม) เดือน ผ่านแอปพลิเคชัน และผู้ให้บริการสามารถขอข้อมูลการทำรายการธุรกรรมย้อนหลังภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด โดยแจ้งความประสงค์ผ่านช่องทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) หรือช่องทางอื่นตามที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะได้รับหลักฐานการทำรายการธุรกรรมผ่านอีเมลล์ที่ผู้บริการลงทะเบียนไว้กับบริษัทผ่านแอปพลิเคชัน
- หลักฐานการทำรายการธุรกรรม หมายถึง ใบแจ้งรายการ (Statement) และหลักฐานอื่นใดที่ทำด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และสื่อบันทึกข้อมูล หรือสื่อบันทึกข้อมูลอื่นใดที่ใช้เก็บข้อมูล หรือหลักฐานอื่นใดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดขึ้นในอนาคต ซึ่งหลักฐานการทำรายการถือเป็นข้อมูลความลับที่ผู้ให้บริการไม่พึงเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
- 2.23. ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลบริการ และ/หรือแจ้งปัญหาในการใช้บริการได้ที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1240 หรือช่องทางอื่นใดตามที่บริษัทกำหนดไว้



### 3. ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร

3.1 ผู้ใช้บริการจะต้องทำรายการผ่านแอปพลิเคชันเพื่อขอ โอนเงินจากบัญชีของผู้ใช้บริการเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ให้บริการระบุ ตามขั้นตอนและวิธีการที่บริษัทกำหนด

3.2 ผู้ใช้บริการรับทราบและยอมรับว่าในการ โอนเงินจากบัญชีของผู้ใช้บริการเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ให้บริการระบุ บริษัทจะคิดค่าธรรมเนียม ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบค่าธรรมเนียมได้ที่เว็บไซต์ โดยค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะถูกหักจากเงินในบัญชีของผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้บริการแจ้งขอโอนเงิน

3.3 จำนวนเงินที่สามารถทำการโอนได้ต่อครั้ง จะขึ้นอยู่กับประเภทของบัญชีของผู้ใช้บริการ

3.4 ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการ โอนเงินจากบัญชีของผู้ใช้บริการ ได้ไม่เกินจำนวนเงินที่กำหนดไว้ต่อวัน ขึ้นอยู่กับประเภทของบัญชีของผู้ใช้บริการ

3.5 ผู้ใช้บริการ ไม่สามารถขอยกเลิกคำร้องขอโอนเงินได้

3.6 กรณีที่บริษัทตรวจพบว่า เงินในบัญชีของผู้ใช้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนเงินที่ขอโอนเงิน และค่าธรรมเนียมการทำรายการโอนเงิน บริษัทขอสงวนสิทธิในการระงับการให้บริการแก่ผู้บริการในครั้งนั้น ๆ

3.7 หากการให้บริการของบริษัทมีเหตุขัดข้อง เนื่องจากระบบของธนาคาร บริษัทจะทำการคืนเงินเข้าบัญชีของผู้บริการโดยอัตโนมัติ ภายใน 3 (สาม) วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจากธนาคาร

3.8 กรณีที่ผู้บริการส่งคำร้องขอโอนเงินแล้วและไม่สามารถโอนเงินได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ผู้บริการรับทราบว่าบริษัทจะไม่คืนค่าธรรมเนียมในการทำ รายการดังกล่าว เว้นแต่กรณีที่ไม่สามารถโอนเงินได้เกิดจากเหตุขัดข้องจากระบบของบริษัท หรือธนาคารเท่านั้น

### 4. การยกเลิกการใช้บริการ การยกเลิกและการระงับการให้บริการ

4.1 ในกรณีที่ผู้บริการประสงค์จะยกเลิกการใช้บริการ ผู้บริการต้องแจ้งความประสงค์ด้วยตนเองผ่านช่องทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) หรือช่องทางอื่นตามที่บริษัทกำหนด และดำเนินการตามวิธีการที่บริษัทกำหนด หากยังคงมีเงินคงเหลือในบัญชีของผู้บริการ และผู้บริการไม่ได้ปฏิบัติเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ บริษัทจะดำเนินการคืนเงินเท่าที่คงเหลือให้ผู้บริการภายหลังจากหักค่าธรรมเนียมใด ๆ (ถ้ามี) ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด แต่ไม่เกิน 15 (สิบห้า) วันทำการ โดยโอนไปยังบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้บริการตามรายละเอียดที่ผู้บริการ

จะได้แจ้งให้บริษัททราบและในการนี้บริษัทขอสงวนสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอันเนื่องมาจากการโอนเงินดังกล่าว (ถ้ามี) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงไม่คิดดอกเบี้ยหรือค่าตอบแทนใด ๆ จากบริษัท

4.2 บริษัทสงวนสิทธิยกเลิกการให้บริการ หรือระงับการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ในกรณีดังต่อไปนี้

4.2.1 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารปลอม หรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จในการลงทะเบียนสมัครบัญชี รวมถึงการแจ้งข้อมูล หรือแสดงเอกสารหลักฐานอันเป็นเท็จ หรือแสดงเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนตามที่บริษัทร้องขอ หรือ

4.2.2 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตาย หรือ

4.2.3 ผู้ใช้บริการเป็นบุคคลที่ราชการหรือหน่วยงานของรัฐมีคำสั่งให้ยึดหรืออายัด ทรัพย์สิน หรือเป็นบุคคลที่ถูกกำหนด หรือถูกกล่าวหา หรือถูกสงสัยว่าเป็นผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย หรือ

4.2.4 บริษัทมีเหตุสงสัยว่าผู้ใช้บริการกระทำความผิด หรือพยายามกระทำความผิดตามที่กฎหมายกำหนด หรือ กระทำการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัท หรือบุคคลอื่นใด หรือ

4.2.5 กรณีที่ผู้ใช้บริการยกเลิกการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในการเปิดบัญชี เมื่อบริษัทได้ทราบถึงข้อมูลการยกเลิกการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าว หรือ

4.2.6 ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่มีสัญชาติ ถิ่นที่อยู่ และอาชีพบางประเภทตามที่บริษัทกำหนด หรือ

4.2.7 ผู้ใช้บริการประพฤติผิดเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขการให้บริการนี้ หรือ

4.2.8 ผู้ใช้บริการมิได้เข้าใช้บริการเป็นระยะเวลาติดต่อกันเกินกว่า 6 (หก) เดือนนับแต่การเข้าใช้บริการครั้งล่าสุด หรือ

4.2.9 ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่หนังสือเดินทางหมดอายุแล้วขณะเข้าใช้บริการ

นอกจากนี้ ในกรณีที่บริษัทมีเหตุอันควรสงสัย หรือบริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายใด ๆ บริษัทอาจติดต่อเพื่อร้องขอให้ผู้ใช้บริการชี้แจงข้อมูล นำส่งเอกสารหลักฐาน หรือเอกสารใด ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้บริษัทพิจารณา หากผู้ใช้บริการไม่ดำเนินการตามที่บริษัทร้องขอ ภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด หรือบริษัทได้รับข้อมูล เอกสารหลักฐาน หรือเอกสารใด ๆ

เพิ่มเติม จากผู้ให้บริการแล้ว และบริษัทเห็นว่าผู้ให้บริการเข้าลักษณะใดลักษณะหนึ่งตามที่ระบุข้างต้น หรือบริษัทจำเป็นต้องยุติความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการด้วยเหตุผลตามกฎหมาย บริษัทขอสงวนสิทธิดำเนินการยกเลิกการให้บริการ หรือระงับการให้บริการทันที

4.3 ในกรณีที่บริษัทใช้สิทธิยกเลิกการให้บริการ หรือระงับการให้บริการตามข้อ 4.2 ข้างต้น บริษัทมีสิทธิดำเนินการดังต่อไปนี้

หากบัญชีของผู้ให้บริการ ไม่มีเงินเหลืออยู่ หรือเงินในบัญชีไม่เพียงพอต่อการชำระค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี บริษัทจะหักเงินของผู้ให้บริการเพียงเท่าที่เหลืออยู่เป็นค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี และยกเลิกการให้บริการทันที หรือ

หากบัญชีของผู้ให้บริการมีเงินเหลืออยู่ บริษัทจะคงเงินดังกล่าวของผู้ให้บริการไว้ และคิดค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี และ/หรือค่าธรรมเนียมเก็บรักษาเงินจากบัญชีของผู้ให้บริการ (แล้วแต่กรณี) โดยผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบอัตราค่าธรรมเนียมได้ที่เว็บไซต์ <http://www.E-.com/rates/> ผู้ให้บริการมีสิทธิขอรับเงินเท่าที่คงเหลือคืนจากบริษัท ภายหลังจากหักค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี และ/หรือค่าธรรมเนียมเก็บรักษาเงินภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด โดยไม่คิดดอกเบี้ยหรือค่าตอบแทนใด ๆ จากบริษัท ด้วยการแจ้งให้บริษัททราบล่วงหน้าผ่านช่องทางศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1240 หรือช่องทางอื่นตามที่บริษัทกำหนด และดำเนินการตามวิธีการที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว บริษัทขอสงวนสิทธิดำเนินการตามนโยบายภายในของบริษัท

ในกรณีที่มีการขอรับเงินคืน บริษัทจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและทำการโอนเงินเท่าที่คงเหลือให้แก่ผู้ให้บริการ โดยโอนไปยังบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ให้บริการ หรือบัญชีใหม่ของผู้ให้บริการ ตามรายละเอียดที่ผู้ให้บริการจะได้แจ้งให้บริษัททราบ โดยเป็นไปตามวิธีการและเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด ในการนี้บริษัทขอสงวนสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอันเนื่องมาจากการโอนเงินดังกล่าว (ถ้ามี)

#### 4. คำรับรองของผู้ให้บริการ

5.1 กรณีที่ผู้ให้บริการมีสัญชาติไทย ผู้ให้บริการรับรองว่าผู้ให้บริการเป็นผู้มีความสามารถตามกฎหมาย หรือได้รับความยินยอมตามกฎหมายในการผูกพันตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และ/หรือการเข้าทำสัญญาใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

กรณีที่ผู้ให้บริการเป็นชาวต่างชาติ ผู้ให้บริการรับรองว่าผู้ให้บริการมีอายุครบ 15 (สิบห้า) ปีบริบูรณ์แล้ว และเป็นผู้มีความสามารถในการผูกพันตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และ/หรือการเข้าทำสัญญาใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยเป็นไปตามที่กฎหมายในประเทศของตนเองกำหนด

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการเข้าใจดีว่าผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบต่อผลทางการเงิน หรือผลอื่นใดที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการใช้บริการที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กระทำ หรืออนุญาตให้บุคคลที่สามใช้ข้อมูลการลงทะเบียน รหัสผ่าน หรือข้อมูลอื่นใดของผู้ใช้บริการ

5.2 ผู้ใช้บริการรับรองว่าจะไม่ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีวัตถุประสงค์อันมิชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพนัน การค้าบริการทางเพศ การฟอกเงิน หรือนำบัญชีไปแสวงหาประโยชน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นตัวแทนรับชำระเงิน หรือนำไปประกอบธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการกระทำซึ่งมีลักษณะฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยศีลธรรมอันดีของประชาชน ละเมิดสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หรือเป็นการกระทำผิดกฎหมายอื่นใด รวมถึง จะไม่ทำให้แอปพลิเคชัน หรือเครือข่ายที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันต้องเสียหาย หรือจะไม่ทำให้เกิดการรบกวนการใช้งานแอปพลิเคชันของบุคคลอื่นใด ไม่พยายามเข้าสู่แอปพลิเคชัน หรือเครือข่ายที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน โดยปราศจากอำนาจไม่ว่าด้วยวิธีการเจาะระบบ (hacking) ขโมย สำเนา หรือทำลายฐานข้อมูล ทำลายรหัสลับส่วนตัว (password mining) หรือวิธีการอื่นใด ดังนั้น หากเกิดความเสียหายใด ๆ ขึ้นแก่บริษัท หรือบริษัทถูกเรียกร้องให้ต้องรับผิดชอบใด ๆ จากการที่ผู้ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการของบริษัทเพื่อจุดประสงค์ดังกล่าวข้างต้น หรือจากการที่ผู้ให้บริการกระทำการใดอันเกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันดังกล่าวข้างต้น บริษัทมีสิทธิระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ทันที และผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายให้แก่บริษัททุกประการ ทั้งนี้ บริษัทไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบในความเสียหายทั้งหมดที่จะเกิดขึ้น

5.3 ผู้ใช้บริการรับรองว่าข้อมูลที่ให้แก่บริษัทตามข้อ 2.1 ของเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และข้อมูลอื่นใดที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่บริษัท เป็นข้อมูลที่ถูกต้องทุกประการ หากบริษัทตรวจพบว่าผู้ให้บริการปลอมแปลงข้อมูลเอกสาร และ/หรือสวมรอยเป็นบุคคลใดไม่ว่าบุคคลนั้น จะยินยอมหรือไม่ในการสมัครใช้บริการนี้ บริษัทสงวนสิทธิระงับหรือยกเลิกการให้บริการได้ทันที และผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายให้แก่บริษัททุกประการ ทั้งนี้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีเจตนาทุจริตหรือไม่ก็ตาม

5.4 ผู้ใช้บริการรับรองว่าในขณะที่ผู้ให้บริการทำการยืนยันตัวตนผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อมูลการจดจำใบหน้า (Biometric Face Recognition) ตามกระบวนการระบุ ยืนยันและพิสูจน์ทราบตัวตนของบริษัท ผู้ใช้บริการได้ดำเนินการดังกล่าวด้วยตัวของผู้ใช้บริการเอง มิใช่คู่แข่ง หรือบุคคลอื่นใดซึ่งมีรูปลักษณะคล้ายคลึงกับผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการรับรองว่าการทำรายการใด ๆ ด้วยบัญชีของผู้ใช้บริการผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อมูลการจดจำใบหน้า (Biometric Face Recognition) เป็นการกระทำของผู้ใช้บริการเอง และ

รายการดังกล่าวเป็นรายการที่ถูกต้องครบถ้วน หากมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการทำรายการดังกล่าว ผู้ใช้บริการรับทราบว่าบริษัทไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น

5.5 เพื่อวัตถุประสงค์ในการยืนยัน/พิสูจน์ตัวตน ผู้ใช้บริการรับรองว่าบัตรประจำตัวประชาชนที่ใช้ในการยืนยันตัวตน ตามกระบวนการระบุ ยืนยันและพิสูจน์ทราบตัวตนของบริษัท เป็นบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้บริการที่ระบุข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกต้อง แท้จริงและเป็นปัจจุบันของผู้ใช้บริการ โดยรูปภาพที่ปรากฏบนบัตรดังกล่าวแสดงถึงรูปลักษณะปัจจุบันของผู้ใช้บริการ มิได้มีการมีความแตกต่างอันเนื่องมาจากการทำศัลยกรรมตกแต่งหรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้รูปลักษณะของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไป และสามารถบ่งบอกถึงตัวตนและลักษณะของผู้ใช้บริการได้จริงในขณะที่ผู้บริการดำเนินการยืนยันตัวตนตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด

ทั้งนี้ หากรูปลักษณะของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากการกระทำข้างต้น ส่งผลให้ระบบยืนยันและพิสูจน์ทราบตัวตนไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นบุคคลเดียวกัน ผู้บริการตกลงและรับทราบว่าบริษัทมีสิทธิปฏิเสธการเปิดให้บริการหรือระงับการให้บริการของผู้บริการ และผู้บริการตกลงไม่ยกเอาเหตุดังกล่าวเป็นข้อเรียกร้องหรือดำเนินการอื่นใดกับบริษัท

5.6 ผู้ใช้บริการรับรองว่าตกลงผูกพันปฏิบัติตามและให้ความร่วมมือ รวมถึงตกลงจัดเตรียมข้อมูลและ/หรือจัดส่งเอกสารหลักฐาน หรือเอกสารใด ๆ ซึ่งบริษัทอาจร้องขอให้ส่งเพิ่มเติมเพื่อวัตถุประสงค์ในการพิจารณาให้เปิดให้บริการ ให้บริการ ทำธุรกรรมใด ๆ หรือเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด ประกาศกฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือบทบัญญัติของกฎหมายใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและ/หรือที่จะมีขึ้นต่อไปในภายหน้าโดยเคร่งครัด

## 6. ข้อมูลส่วนบุคคล

6.1 ผู้บริการตกลงและยินยอมให้บริษัทเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่เพียงข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics Data) ข้อมูลทางการเงิน หรือข้อมูลใด ๆ ของผู้บริการที่ได้ให้ไว้แก่บริษัท และ/หรือที่อยู่ในความครอบครองของบริษัท และ/หรือที่บริษัทได้รับหรือเก็บรวบรวมจากแหล่งอื่นหรือบุคคลอื่นใด โดยถูกต้องตามกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในขณะนั้น (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกรวมว่า “ข้อมูลส่วนบุคคล”) โดยบริษัทจะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริการเท่าที่จำเป็นต่อการให้บริการแต่ละประเภทเท่านั้น เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้บริการได้รับบริการที่ดีจากบริษัท และรวมถึงเพื่อใช้ในการยืนยันตนในการทำธุรกรรมทางการเงินภายใต้การให้บริการ ไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก หรือเพื่อให้บริษัทสามารถติดต่อกับผู้บริการได้ในกรณีที่จำเป็น และยินยอมให้บริษัทใช้, ส่ง, โอน, ประมวลผล และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ให้แก่บริษัท แอสเซนส์ กรุ๊ป จำกัด, บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และ/หรือบริษัทในเครือของบริษัทดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกรวมว่า “บริษัทในเครือธุรกิจ”) รวมถึงผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายนอกของบริษัท หน่วยงานราชการ ผู้รับโอนสิทธิเรียกร้อง และ/หรือนิติบุคคล หรือบุคคลอื่นใด ๆ ที่บริษัทเป็นคู่สัญญาหรือมีความสัมพันธ์ด้วย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม, ใช้, เปิดเผย, ประมวลผล, วิเคราะห์ข้อมูล, ยืนยัน/พิสูจน์ตัวตน และ/หรือปรับปรุงบริการ หรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท หรือของบุคคลดังกล่าว, เพื่อปฏิบัติตามสัญญาซึ่งผู้ใช้บริการเป็นคู่สัญญา, เพื่อดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการก่อนเข้าทำสัญญานั้น, เพื่อปฏิบัติตามสัญญาระหว่างบริษัทกับบุคคลอื่นอันเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการ, เพื่อตรวจสอบรายการธุรกรรมที่อาจจะเกิดการทุจริต, เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย และ/หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบของประเทศใด ๆ ที่ใช้บังคับกับบริษัท หรือบุคคลดังกล่าว โดยความยินยอมดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดให้มีอยู่ตลอดเวลาที่ผู้ใช้บริการยังคงมีบัญชีหรือเงินเหลืออยู่กับบริษัท

บริษัทจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวแก่บุคคลนอกเหนือจากที่ระบุไว้ข้างต้น โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าจากผู้บริการ เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

6.2 ผู้ใช้บริการยินยอมให้บริษัทและบริษัทในเครือธุรกิจ ส่งข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการได้ เพื่อนำเสนอข่าวสาร, กิจกรรมทางการตลาด, รายการส่งเสริมการขาย, แคมเปญ หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และผู้ใช้บริการรับทราบว่า ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิก หรือปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้ตามช่องทางที่บริษัทและ/หรือบริษัทในเครือธุรกิจกำหนด

6.3 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้บริษัทในเครือธุรกิจ รวมถึงธนาคาร และหน่วยงานราชการที่ครอบครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซึ่งได้ให้ไว้แก่บุคคลดังกล่าวกับบริษัท เพื่อตรวจสอบและยืนยันข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ, เพื่อรับข้อมูลหรือข่าวสาร, เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและการส่งเสริมการขาย, เพื่อการเสนอสิทธิประโยชน์และ/หรือเสนอขายสินค้าหรือบริการใดๆ, เพื่อประโยชน์ในการให้บริการหรือการทำธุรกรรมทางการเงิน, เพื่อการสถิติ, วิเคราะห์, ศึกษาวิจัย หรือประเมินผลข้อมูล หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย

6.4 ผู้ใช้บริการรับทราบว่าในกรณีที่บริษัทมีความจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาซึ่งผู้ใช้บริการเป็นคู่สัญญา, เพื่อดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการก่อนเข้าทำสัญญา, เพื่อปฏิบัติตามสัญญาระหว่างบริษัทกับบุคคลอื่นอันเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการ, เพื่อตรวจสอบรายการธุรกรรมที่อาจจะเกิด

การทุจริต, เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย และ/หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบของประเทศใด ๆ ที่ใช้บังคับกับบริษัท หรือบุคคลดังกล่าว บริษัทมีความจำเป็นต้องแจ้งแก่ทางผู้ให้บริการในการขอข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม ทั้งนี้ บริษัทจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงกรณีดังกล่าวเพื่อขอข้อมูลส่วนบุคคลและความยินยอม และรวมถึงผลกระทบที่เป็นไปได้จากการที่ผู้ให้บริการปฏิเสธจะให้ความยินยอมในกรณีนั้นๆ ตามวิธีการที่บริษัทเห็นสมควร

6.5 ผู้ให้บริการรับทราบว่าในกรณีที่บริษัทมีความจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาซึ่งผู้ให้บริการเป็นคู่สัญญา, เพื่อดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการก่อนเข้าทำสัญญา, เพื่อปฏิบัติตามสัญญาระหว่างบริษัทกับบุคคลอื่นอันเป็นประโยชน์ของผู้ใช้บริการ, เพื่อตรวจสอบรายการธุรกรรมที่อาจจะเกิดการทุจริต, เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย และ/หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบของประเทศใด ๆ ที่ใช้บังคับกับบริษัท หรือบุคคลดังกล่าว บริษัทอาจส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังต่างประเทศ และในกรณีที่ประเทศปลายทางไม่มีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ผู้ให้บริการยินยอมให้บริษัทส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการไปยังประเทศปลายทางดังกล่าวได้

## 7. ภาษา

การแปลเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ไม่ว่าจะแปลเป็นภาษาใดก็ตาม มิใช่เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการเท่านั้น ไม่ได้มีเจตนาใดๆ ที่จะปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการให้บริการ ในกรณีที่มีข้อความขัดแย้งกันระหว่างฉบับภาษาไทยและภาษาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ภาษาไทย ให้ยึดข้อความตามภาษาไทย

## 8. กฎหมายที่ใช้บังคับ

เงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ให้ใช้บังคับและตีความตามกฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย โดยไม่ต้องคำนึงถึงบทบัญญัติว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย

## 9. การแยกส่วนกัน

ถ้าข้อกำหนด หรือเงื่อนไขใดๆ ของเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นโมฆะ หรือไม่สมบูรณ์ตามกฎหมายใดๆ ให้ถือว่าข้อกำหนด หรือเงื่อนไขอื่นๆ ของเงื่อนไขการให้บริการที่สมบูรณ์แยกจากส่วนที่เป็นโมฆะ หรือไม่สมบูรณ์ และมีผลใช้บังคับได้ต่อไป


## 10. การไม่ละสิทธิ

ในกรณีที่บริษัทไม่บังคับใช้ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขใดของเงื่อนไขการให้บริการนี้ จะไม่กระทบถึงสิทธิของบริษัทในการบังคับใช้ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขนั้นในภายหลัง และการละสิทธิในการ

กระทำผิดข้อกำหนด หรือเงื่อนไขใดของผู้ใช้บริการ จะไม่ถือเป็นการละสิทธิในการกระทำผิด  
ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขดังกล่าวครั้งต่อไป หรือการละสิทธิในข้อกำหนด หรือเงื่อนไขอื่นใด







ภาคผนวก ข  
ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ APPLICATION

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการ APPLICATION หรือชื่ออื่นที่ธนาคารพิจารณาเปลี่ยนแปลง ตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยตกลงผูกพันและปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ APPLICATION (“เงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้”) ดังต่อไปนี้

### **ส่วนที่ 1 ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป**

1. ธนาคารเปิดให้บริการ APPLICATION สำหรับบุคคลธรรมดาที่อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการ APPLICATION ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ต (“อุปกรณ์”) ในเครือข่ายที่ธนาคารรองรับให้สามารถเชื่อมต่อกับบริการ APPLICATION
3. ผู้ให้บริการสามารถสมัครใช้บริการ APPLICATION ได้ตามช่องทางที่ธนาคารกำหนด โดยการสมัครจะมีผลสมบูรณ์ เมื่อผู้ให้บริการได้รับข้อความ Short Message Service (“SMS”) ยืนยันการสมัครทางอุปกรณ์ตามหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการได้แจ้งไว้กับธนาคาร โดยจะสามารถใช้บริการได้ตามที่ธนาคารกำหนด
4. การใช้รหัสผ่าน (“PIN”) และ/หรือ รหัส One Time Password (OTP) และ/หรือ Password และ/หรือ เครื่องมืออื่นใดที่ผู้ให้บริการใช้เป็นเครื่องมือในการ Log in เพื่อเข้าใช้บริการตามเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และ/หรือเพื่อการยืนยันการให้บริการต่าง ๆ (รวมเรียกว่า “เครื่องมือโอนเงิน”)
  - 4.1 เมื่อผู้ให้บริการได้รับอนุมัติให้ใช้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจะได้รับ/ต้องกำหนด PIN ตามขั้นตอนที่ธนาคารกำหนด
  - 4.2 ผู้ให้บริการจะต้องเก็บรักษาเครื่องมือโอนเงินไว้ในที่ปลอดภัยและถือเป็นความลับ เฉพาะตัวของผู้บริการรายนั้นเท่านั้น การเปิดเผยเครื่องมือโอนเงินถือเป็นการปฏิบัติผิดเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนแปลง PIN ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา โดยไม่ต้องแจ้งให้ธนาคารทราบ
  - 4.3 ในกรณีที่เครื่องมือโอนเงินเกิดการสูญหาย/ถูกโจรกรรม/ถูกระงับ /ผู้บริการลืมเครื่องมือโอนเงิน หรือครบกำหนดเวลาที่ต้องเปลี่ยน ผู้ให้บริการสามารถติดต่อธนาคารที่ Contact Center
  - 4.4 ผู้ให้บริการสามารถเปิดใช้ฟังก์ชันตรวจสอบข้อมูลชีวภาพ (Biometrics) ผ่านอุปกรณ์ เช่น ลายนิ้วมือ ใบหน้า แทนการใช้เครื่องมือโอนเงิน ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขและวิธีการการใช้งานของผู้ผลิต/เจ้าของระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์แต่ละราย โดยผู้ให้บริการสามารถทำการได้เฉพาะบริการที่ธนาคารกำหนด
  - 4.5 การกระทำใดๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ การสมัครและใช้บริการต่างๆ การโอนเงิน การขอและเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ การตรวจสอบ/พิสูจน์ตัวตน การอนุมัติ การทำธุรกรรมต่างๆ การตกลงยอมรับ/แก้ไข/เปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติม เกี่ยวกับ

ข้อกำหนดและเงื่อนไข/บริการ/อัตราค่าธรรมเนียม ของการใช้บริการต่างๆ ทั้งของธนาคารและ/หรือของบุคคล/นิติบุคคลใดๆ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำของผู้ใช้บริการเอง หรือเป็นการกระทำของบุคคลอื่นใด หากได้กระทำไปโดยการใช้เครื่องมือโอนเงินแล้ว ผู้ใช้บริการตกลงให้ถือว่าถูกต้องสมบูรณ์ และให้มีผลผูกพัน ผู้ใช้บริการเสมือนหนึ่งได้กระทำโดยผู้ให้บริการเอง รวมทั้งให้ถือว่าเป็นการที่ผู้ให้บริการได้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ไว้แก่ธนาคารเพื่อเป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมในครั้งนั้นๆ โดยถูกต้องสมบูรณ์แล้ว นับตั้งแต่วันที่ที่มีการยืนยันทำธุรกรรม ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับและรับทราบถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวเนื่องกับการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมได้โดยไม่จำเป็นต้องมีเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดยืนยันเพิ่มเติม และ/หรือมอบให้แก่ธนาคารอีก เว้นแต่ธนาคารกำหนดเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการต้องตรวจสอบยอดเงินภายหลังจากทำรายการทุกครั้ง

5. บริการ/ฟังก์ชันต่างๆ ภายใต้บริการที่ระบุดังต่อไปนี้ หรือชื่ออื่นที่ธนาคารพิจารณาเปลี่ยนแปลงตามที่ธนาคารเห็นสมควร
  - 5.1 ผู้ใช้บริการสามารถผูกบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน หรือบัตรเครดิต/บัตรเดบิต/บัตร Xpress Cash/บัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่ธนาคารกำหนด (“บัตร”) กับหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลขเดียวเท่านั้น แต่หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลขเดียวสามารถผูกได้กับหลายบัญชี/บัตร ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
  - 5.2 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่างๆ เกี่ยวกับบัตร เช่น เปิดใช้งาน (Activate) บัตร ตรวจสอบรายการใช้จ่าย อายัด ระวังการใช้บัตรชั่วคราว ปรับเพิ่มวงเงินชั่วคราว ทำรายการเบิกถอนเงินสดจากวงเงินในบัตรและให้นำเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่ผูกกับบริการ APPLICATION ทำรายการนำรายการชำระค่าสินค้า/บริการผ่านบัตรมาผ่อนชำระรายเดือนกับธนาคาร และ/หรือบริการอื่นๆ ตามที่ธนาคารจะเปิดให้บริการต่อไป ภายใต้วิธีการและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด โดยผู้ให้บริการต้องตั้งค่าและระบุรายละเอียดของบัญชี/บัตรก่อน และเมื่อธนาคารได้ตรวจสอบพบว่าข้อมูลถูกต้องกับในระบบของธนาคารแล้ว ผู้ใช้บริการจึงจะสามารถใช้บริการดังกล่าวนี้ได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการบัตร ทั้งนี้ การอายัดบัตรจะมีผลสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อธนาคารแสดงข้อความยืนยันการอายัดให้ผู้บริการทราบ
  - 5.3 ผู้ใช้บริการสามารถโอนเงินไปบัญชีตนเองภายในธนาคารได้ไม่จำกัดวงเงิน โอนเงินไปบัญชีบุคคลอื่นภายในธนาคาร โอนเงินต่างธนาคาร หรือชำระค่าสินค้า/บริการ (ยกเว้นการซื้อกองทุน ซึ่งไม่จำกัดวงเงิน) รวมวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท/วัน โดยผู้ให้บริการสามารถขอเพิ่มวงเงินผ่านช่องทางต่างๆ ของธนาคาร ได้

ไม่เกิน 2,000,000 บาท/วัน โดย หลักเกณฑ์การเพิ่มวงเงินเป็นไปตามที่ธนาคาร พิจารณาเห็นสมควร โดยในการโอนเงิน หรือการชำระค่าสินค้า/บริการธนาคาร จะทำการหักเงินจากบัญชีของผู้ใช้บริการตามจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการระบุพร้อม ค่าธรรมเนียม (หากมี) ทันที และเงินจะถูกโอนเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับเงิน (“บัญชีผู้รับเงิน”) ภายในระยะเวลาตามที่ธนาคารกำหนดของแต่ละบริการ

- 5.4 ผู้ใช้บริการสามารถตั้งวันที่ชำระเงิน/โอนเงินล่วงหน้าได้ ตามจำนวนเงิน งวด และ วันที่ที่ผู้ให้บริการกำหนดให้มีผล โดยธนาคารจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการตามจำนวนเงินที่ผู้ให้บริการระบุพร้อมค่าธรรมเนียม (หากมี) และโอน เข้าบัญชีผู้รับเงินตามจำนวนเงิน งวด และวันที่ที่ผู้ให้บริการกำหนดให้มีผล ตาม เวลาที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ธนาคารจะหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ ต่อเมื่อเงินในบัญชีมีเพียงพอในการหักบัญชีในขณะที่ทำการรายการในวันที่และตามเวลา ดังกล่าวเท่านั้น หากธนาคารไม่สามารถหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการเพื่อ ทำรายการในวันที่และตามเวลาดังกล่าวได้ ผู้ใช้บริการตกลงให้ถือว่าเป็นรายการ ชำระเงิน/โอนเงินไม่สำเร็จ ซึ่งธนาคารไม่ต้องทำการรายการใหม่อีกครั้งหากผู้บริการ มีเงินในบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้นในภายหลัง
- 5.5 ผู้ใช้บริการสามารถรับชำระเงิน/รับโอนเงินจากผู้ชำระเงิน/ผู้โอนเงิน และสามารถ ชำระเงิน/โอนเงินให้แก่ผู้รับเงิน โดยใช้ QR Code หรือ Barcode หรือภาพ/ข้อมูล ชีวภาพ (Biometrics) หรือรหัสอื่นใดที่ธนาคาร หรือสถาบันอื่น เป็นผู้สร้างขึ้นตาม มาตรฐานที่กำหนด (รวมเรียกว่า “QR Code”) ได้ โดยการใช้ฟังก์ชันสแกน (Scan) ภายใต้บริการ APPLICATION ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องตรวจสอบความ ครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลการชำระเงิน/การโอนเงิน ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัด เฉพาะ ชื่อ-นามสกุลของผู้รับเงิน ชื่อธนาคาร ชื่อบัญชีเงินฝาก เลขที่บัญชีเงินฝาก จำนวนเงินเป็นสกุลเงินบาท/สกุลเงินต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (หากมี) หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ E-mail Address (หากมี)
- 5.6 ผู้ใช้บริการสามารถรับชำระเงิน/รับโอนเงินจากผู้ชำระเงิน/ผู้โอนเงิน หรือชำระ เงิน/โอนเงินให้แก่ผู้รับเงิน ผ่านฟังก์ชัน สแกน (Scan) โดยไม่ต้อง Login เข้าสู่ เมนูธุรกรรม / Banking โดยผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้อง ของข้อมูลการชำระเงิน/การโอนเงิน ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ ชื่อ-นามสกุล ของผู้รับเงิน ชื่อธนาคาร ชื่อบัญชีเงินฝาก เลขที่บัญชีเงินฝาก จำนวนเงิน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ E-mail Address (หากมี) โดยผู้ให้บริการสามารถ เลือกกำหนดค่า/เปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้
- แบบที่ 1 ในการชำระเงิน/โอนเงิน ผู้ใช้บริการจะต้องระบุข้อมูลการชำระ เงิน/โอนเงินตามรายละเอียดที่ธนาคารกำหนด (แล้วแต่กรณี) และผู้ให้บริการ

**จะต้อง**ระบุ PIN ในครั้งแรกที่ทำรายการ และสามารถทำรายการได้จนกว่าลูกค้าจะออกจากระบบหรือหมดเวลาทำรายการ

- แบบที่ 2 ในการชำระเงิน/โอนเงิน ผู้ใช้บริการจะต้องระบุข้อมูลการชำระเงิน/โอนเงินตามรายละเอียดที่ธนาคารกำหนด (แล้วแต่กรณี) โดยผู้ให้บริการ **ไม่ต้อง**ระบุ PIN เพื่อทำรายการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงิน/โอนเงินโดยวิธีการดังกล่าวได้ภายในวงเงินที่ผู้ให้บริการกำหนดค่าไว้ แต่ไม่เกินกว่าวงเงินตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

5.7 ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงิน/โอนเงินโดยระบุหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนเลขที่บัญชีผู้รับเงินที่มีอยู่กับธนาคารได้ โดยผู้รับเงินต้องเป็นผู้ให้บริการ APPLICATION และผู้รับเงินได้กำหนดค่าในระบบให้ความยินยอมใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่อ้างอิงแทนเลขที่บัญชีเงินฝากเรียบร้อยแล้ว

5.8 บริการโอนเงินไปต่างประเทศ

5.8.1 ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการโอนเงินไปต่างประเทศ โดยการเลือกเมนูโอนเงินไปต่างประเทศที่อยู่ภายใต้บริการ APPLICATION และระบุรายละเอียดต่างๆ ตามที่ธนาคารกำหนดและจำเป็นสำหรับการใช้บริการโอนเงินไปต่างประเทศในเมนูดังกล่าว ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับเงิน บัญชีของผู้รับเงิน ประเทศที่จะโอนเงินไปธนาคารที่ผู้รับเงินโอนเปิดบัญชีไว้ (“**ธนาคารที่รับโอน**”) เลขหรือรหัสบัญชีผู้รับเงิน สกุลเงินต่างประเทศที่ต้องการให้ธนาคารโอนเงิน และวัตถุประสงค์ในการโอนเงิน ทั้งนี้ บัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการที่จะโอนจะต้องเป็นบัญชีชื่อผู้ให้บริการคนเดียวกันเท่านั้น และผู้ให้บริการจะสามารถใช้บริการโอนเงินไปต่างประเทศได้ตามเงื่อนไขและรายละเอียดที่ธนาคารเปิดให้บริการเท่านั้น จำกัดวงเงินโอน สูงสุด 49,999 เหรียญสหรัฐอเมริกา (USD) หรือเทียบเท่า ต่อวัน

5.8.2 เมื่อผู้บริการระบุรายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว และระบุจำนวนเงินโอนในสกุลเงินต่างประเทศแล้ว (“**จำนวนเงินที่จะโอน**”) ระบบของธนาคารจะคำนวณและแปลงจำนวนเงินที่จะโอนเป็นสกุลเงินบาท โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีที่ธนาคารขายเงินตราต่างประเทศ (Bank Selling Rate) ของสกุลเงินต่างประเทศที่

ต้องการให้ธนาคารโอนเงิน ในอัตราที่แสดงไว้ในบริการ APPLICATION ในวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการทำรายการ และแจ้งจำนวนเงินที่จะโอนซึ่งคำนวณแปลงเป็นสกุลเงินบาทแล้ว พร้อมทั้งค่าธรรมเนียมโอนเงิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ถ้ามี) ที่ผู้ใช้บริการต้องชำระ ให้ผู้ใช้บริการทราบ หากผู้ใช้บริการพิจารณาแล้วเห็นว่าถูกต้อง ผู้ใช้บริการจะต้องกดยอมรับการทำรายการ หรือถ้าผู้ใช้บริการเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือต้องการยกเลิกการทำรายการ ผู้ใช้บริการจะต้องกดยกเลิกการทำรายการ ถ้าผู้ใช้บริการไม่กดคำสั่งใดคำสั่งหนึ่งภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดระบบจะยกเลิกการทำรายการโอนเงินโดยอัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ถือว่าผู้ใช้บริการประสงค์จะยกเลิกการทำรายการที่กรอกรายละเอียดไว้

5.8.3 กรณีผู้ใช้บริการกดยอมรับการทำรายการ ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากที่ผู้ใช้บริการกำหนด ซึ่งเป็นบัญชีที่ได้ทำการผูกบัญชีไว้ในบริการ APPLICATION ตามจำนวนเงินที่จะโอนซึ่งคำนวณแปลงเป็นสกุลเงินบาทแล้ว พร้อมทั้งจำนวนเงินค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ถ้ามี) ตามที่ผู้ใช้บริการกดยอมรับแล้วนั้น เมื่อระบบของธนาคารสามารถหักบัญชีได้เงินครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ระบบของธนาคารจะจัดส่งหลักฐานการทำรายการโอนเงินไปต่างประเทศให้ผู้ใช้บริการ (**“หลักฐานการทำคำสั่งโอนเงิน”**) ผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด จากนั้นระบบของธนาคารจะทำคำสั่งโอนเงินตามจำนวนเงินที่จะโอนไปยังธนาคารที่รับโอนเพื่อให้เงินเข้าบัญชีผู้รับเงิน กรณีที่ระบบของธนาคารไม่สามารถหักเงินได้ครบถ้วน ระบบของธนาคารจะยกเลิกการทำรายการโอนเงินโดยอัตโนมัติ โดยผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ถือว่าผู้ใช้บริการประสงค์จะยกเลิกการทำรายการที่ผู้ใช้บริการกดยอมรับไว้ นั้น โดยระบบของธนาคารจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด

5.8.4 เมื่อระบบการโอนเงินไปยังต่างประเทศได้ตรวจสอบความถูกต้องของการโอนเงิน และไม่มีข้อขัดข้องเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติของผู้รับเงิน และไม่มีข้อขัดข้องอื่นใด รวมทั้งธนาคารที่รับโอนได้ดำเนินการเข้าบัญชีผู้เงินเรียบร้อยแล้ว ธนาคารได้แจ้งผลให้ผู้ใช้บริการทราบว่าการ

โอนเงินสำเร็จแล้ว ทั้งนี้ การทำรายการโอนเงินไปต่างประเทศในแต่ละครั้งจะถือว่าผลสำเร็จก็ต่อเมื่อธนาคารได้แจ้งผลการทำรายการสำเร็จให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนดแล้วเท่านั้น อนึ่ง หลักฐานการทำคำสั่งโอนเงินไม่ใช่หลักฐานที่แสดงว่าการโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับเงินสำเร็จแต่อย่างใด โดยในกรณีที่ระบบการโอนเงินไปยังต่างประเทศได้ตรวจสอบความถูกต้องของการโอนเงินแล้วพบว่า มีข้อขัดข้องเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ หรือคุณสมบัติของผู้รับเงิน หรือมีข้อขัดข้องอื่นใด หรือธนาคารที่รับโอนไม่สามารถดำเนินการเข้าบัญชีผู้รับเงินได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม ธนาคารจะแจ้งผลการทำรายการไม่สำเร็จให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด โดยระยะเวลาตั้งแต่ผู้ให้บริการกดยอมรับการทำรายการจนถึงระบบของธนาคาร จะแจ้งผลการโอนเงินสำเร็จหรือไม่สำเร็จจะใช้ระยะเวลาไม่เกินกว่า ระยะเวลาที่ธนาคารแจ้งไว้ในหลักฐานการทำคำสั่งโอนเงิน หากล่วงเลย ระยะเวลาดังกล่าวผู้ให้บริการสามารถสอบถามผลการโอนเงินได้ที่ Contact Center โดยแจ้งหมายเลขอ้างอิงในการทำรายการที่ระบุไว้ใน หลักฐานการทำคำสั่งโอนเงิน

- 5.8.5 ในกรณีทำรายการไม่สำเร็จ ธนาคารจะคืนเงินเข้าบัญชีเงินฝากที่ธนาคารหักเงินเป็นสกุลเงินบาทตามจำนวนเงินที่จะโอนซึ่งคำนวณแปลงเป็นสกุลเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีที่ธนาคารซื้อเงินตราต่างประเทศ (Bank Buying Rate) ของสกุลเงินต่างประเทศที่ต้องการให้ธนาคารโอนเงิน ในอัตราที่แสดงไว้ในบริการ APPLICATION ในวันและเวลาที่ธนาคารคืนเงินนั้น โดยผู้ให้บริการตกลงยอมรับความเสี่ยงจากการแปลงสกุลเงินของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีที่ธนาคารขายเงินตราต่างประเทศ (Bank Selling Rate) ของสกุลเงินต่างประเทศที่ต้องการให้ธนาคารโอนเงิน ในอัตราที่แสดงไว้ในบริการ APPLICATION ในวันและเวลาที่ผู้ให้บริการทำรายการกับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีที่ธนาคารซื้อเงินตราต่างประเทศ (Bank Buying Rate) ของสกุลเงินต่างประเทศที่ต้องการให้ธนาคารโอนเงิน ในอัตราที่แสดงไว้ในบริการ APPLICATION ในวันและ

เวลาที่ธนาคารคืนเงินดังกล่าว ทั้งนี้ ในกรณีทำรายการไม่สำเร็จดังกล่าว ธนาคารจะไม่คืนค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ถ้ามี) ทั้งหมดให้แก่ผู้ใช้บริการ

5.8.6 ผู้ใช้บริการรับทราบและตกลงว่า บริการโอนเงินไปต่างประเทศใช้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีธนาคารขายหรือซื้อเงินตราต่างประเทศ (Bank Selling or Buying Rate) ในอัตราที่แสดงไว้ในบริการ APPLICATION ในวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการทำรายการ อาจไม่เท่ากับอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีธนาคารขายหรือซื้อเงินตราต่างประเทศ (Bank Selling or Buying Rate) ที่ใช้อยู่ ณ สาขาของธนาคารในแต่ละขณะ

5.8.7 ในกรณีที่ธนาคารร้องขอเอกสารประกอบการโอนเงินไปต่างประเทศใดๆ เพิ่มเติม ภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ผู้ใช้บริการตกลงจะจัดส่งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดตามที่ธนาคารร้องขอนั้น ให้แก่ธนาคาร เพื่อให้การให้การโอนเงินไปต่างประเทศสำเร็จลุล่วง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่จัดส่งหรือไม่สามารถส่งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดตามที่ธนาคารร้องขอ ให้แก่ธนาคารจนครบถ้วนสมบูรณ์ ภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ธนาคารมีสิทธิที่จะพิจารณายกเลิกการโอนเงินไปต่างประเทศรายการนั้นๆ โดยผู้ใช้บริการตกลงยินยอมว่า ในการยกเลิกการโอนเงินดังกล่าวผู้ใช้บริการจะไม่เรียกร้องค่าขาดประโยชน์หรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารแต่อย่างใดทั้งสิ้น เพราะการยกเลิกการดังกล่าวเกิดจากกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่จัดส่งหรือไม่สามารถส่งข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดตามที่ธนาคารร้องขอภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดเอง

5.9 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการเรียกเก็บเงิน (Request To Pay) หรือชื่ออื่นที่ธนาคารพิจารณาเปลี่ยนแปลงตามที่ธนาคารเห็นสมควร (“**บริการเรียกเก็บเงิน**”) ได้ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขดังนี้

5.9.1 ผู้ใช้บริการสามารถส่ง/รับคำขอเรียกเก็บเงิน ถึง/จาก (1) ผู้ใช้บริการ APPLICATION รายอื่น หรือ (2) บุคคลธรรมดาซึ่งได้ลงทะเบียนผูกบัญชีเงินฝากกับหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือรหัสนานานามอื่น



ตามที่ธนาคารจะเปิดให้บริการต่อไป (“พร้อมเพย์”) เรียบร้อยแล้ว และใช้บริการที่รองรับการส่ง/รับค่าขอเรียกเก็บเงินภายใต้บริการ APPLICATION ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารเปิดให้บริการ

5.9.2 ผู้ใช้บริการสามารถส่งค่าขอเรียกเก็บเงินให้แก่ผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงิน โดยระบุรายละเอียดค่าขอเรียกเก็บเงิน เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่/รหัสนานานามอื่นตามที่ธนาคารจะเปิดให้บริการต่อไป จำนวนเงิน วันที่ครบกำหนด ข้อความถึงผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงิน ตามรายละเอียดที่ธนาคารกำหนด

5.9.3 ผู้ใช้บริการจะได้รับค่าขอเรียกเก็บเงินต่อเมื่อผู้ใช้บริการเปิดการใช้บริการรับค่าขอเรียกเก็บเงินอยู่ในขณะนั้นๆ เท่านั้น

5.9.4 ผู้ใช้บริการทราบดีว่าบริการเรียกเก็บเงินเป็นเพียงช่องทางที่ระบบของธนาคาร (1) (ในฐานะผู้ให้บริการต้นทาง) ให้บริการส่งค่าขอเรียกเก็บเงินตามข้อมูลของผู้ใช้บริการ ไปยังผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงินในระบบของผู้ให้บริการปลายทาง หรือ (2) (ในฐานะผู้ให้บริการปลายทาง) รับค่าขอเรียกเก็บเงินที่มีผู้ทำรายการส่งค่าขอเรียกเก็บเงินในระบบของผู้ให้บริการต้นทางมายังระบบของธนาคาร เพื่อแจ้งค่าขอเรียกเก็บเงินให้ผู้ใช้บริการทราบเท่านั้น

การที่ผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงินจะได้รับค่าขอเรียกเก็บเงินหรือไม่ขึ้นอยู่กับระบบของผู้ให้บริการของผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงิน และความถูกต้องครบถ้วนตรงกันของข้อมูลและรายละเอียดที่ผู้ใช้บริการ หรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) กรอกในค่าขอเรียกเก็บเงิน กับระบบและข้อมูลที่ผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงินผูกไว้กับบริการ APPLICATION หรือลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้กับผู้ให้บริการพร้อมเพย์ของผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงิน หรือกับธนาคาร โดยธนาคารไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ใช้บริการ หรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินกรอกแต่อย่างใด และระบบของธนาคารหรือของผู้ให้บริการต้นทางของผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินจะแจ้งผลการส่งค่าขอเรียกเก็บเงินให้ผู้ใช้บริการ หรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินทราบตามรายละเอียดและช่องทางที่ธนาคารหรือผู้ให้บริการต้นทางของผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินกำหนด (แล้วแต่กรณี)

อนึ่ง การส่งค่าขอเรียกเก็บเงินได้มิได้เป็นการรับประกันว่าผู้ใช้บริการจะได้รับโอน/ชำระเงิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงินจะได้รับค่า

ขอเรียกเก็บเงินหรือไม่ และจะโอน/ชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ เมื่อใดก็ได้ และโอน/ชำระเงินด้วยวิธีการใดก็ได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการตกลงยอมรับว่า ธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบในการส่ง/รับคำขอเรียกเก็บเงิน หาก (1) ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการ หรือผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงินรอกไม่ถูกต้อง ครบถ้วนตรงกับระบบของธนาคาร และข้อมูลและรายละเอียดของผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน หรือของผู้ให้บริการที่ผูกไว้กับบริการ APPLICATION หรือ ลงทะเบียนพร้อมเพย์ไว้กับผู้ให้บริการพร้อมเพย์ของผู้รับคำขอเรียกเก็บเงินหรือธนาคาร (แล้วแต่กรณี) หรือ (2) ผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน หรือผู้ใช้บริการ มิได้เปิดใช้บริการรับคำขอเรียกเก็บเงินอยู่ในขณะนั้น หรือ (3) ผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน หรือผู้ใช้บริการ ไม่โอน/ชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) ไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน และไม่ว่าเมื่อใด หรือ (4) ระบบการส่ง-รับคำขอเรียกเก็บเงินที่ไม่ได้อยู่ในการควบคุมของธนาคารขัดข้อง หรือมีภัยธรรมชาติ หรือการจลาจล หรือมีเหตุสุดวิสัยใด ๆ เกิดขึ้น ทำให้ระบบการส่ง-รับคำขอเรียกเก็บเงินไม่สามารถส่งหรือรับข้อมูลได้

- 5.9.5 ผู้ใช้บริการ หรือผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) จะสามารถตรวจสอบผลการส่งคำขอเรียกเก็บเงิน หรือการโอน/ชำระเงินตามคำขอเรียกเก็บเงินในแต่ละรายการได้เฉพาะกรณีที่ (ก) ผู้ใช้บริการ หรือผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) โอน/ชำระเงินผ่านบริการ APPLICATION หรือบริการพร้อมเพย์ของธนาคาร หรือช่องทางอื่นที่ธนาคารกำหนด และ (ข) ระบบของผู้ให้บริการปลายทางของผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน หรือของธนาคาร (แล้วแต่กรณี) สามารถส่งข้อมูลการโอน/ชำระเงินกลับมายังบริการเรียกเก็บเงินของธนาคารได้ และ (ค) ผู้รับคำขอเรียกเก็บเงิน อนุญาตหรือมิได้ห้ามผู้ให้บริการปลายทางของผู้รับคำขอเรียกเก็บเงินส่งข้อมูลการโอน/ชำระเงินกลับมาหรือกลับไปยังบริการเรียกเก็บเงินของธนาคาร หรือผู้ให้บริการต้นทางของผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงิน และ (ง) ผู้ใช้บริการอนุญาตหรือมิได้ห้ามธนาคารแจ้งข้อมูลการโอน/ชำระเงินกลับไปยังผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงินผ่านระบบของผู้ให้บริการต้นทางของผู้ส่งคำขอเรียกเก็บเงิน เท่านั้น ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงตกลงที่จะติดตามผลการโอน/ชำระเงินที่ผู้ใช้บริการส่งผ่านบริการส่งคำขอเรียกเก็บเงินในแต่ละรายการด้วยตนเอง โดยจะไม่เรียกร้องให้ธนาคารติดตามผลการโอน/

ชำระเงินที่มีได้แจ้งผ่านช่องทางที่ธนาคารกำหนด และผู้ใช้บริการมิได้ให้ความยินยอมในการแจ้งไว้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการรับทราบดีว่าธนาคารมิได้เป็นตัวแทนเรียกเก็บเงินหรือตัวแทนทวงถามหนี้ของผู้ใช้บริการหรือของผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการที่ธนาคารดำเนินการเป็นตัวแทนเรียกเก็บเงินหรือตัวแทนทวงถามหนี้ของผู้ใช้บริการหรือของผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินจะทำให้ธนาคารปฏิบัติขัดต่อกฎหมาย และผู้ใช้บริการหรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินอาจต้องร่วมรับผิดชอบด้วยได้

5.9.6 ในกรณีข้อความที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงิน ระบุในคำขอเรียกเก็บเงินที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงิน ส่งผ่านบริการเรียกเก็บเงิน (แล้วแต่กรณี) หรือการใช้บริการเรียกเก็บเงินของผู้ใช้บริการ ทำให้บุคคลใดหรือผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย หรือขัดต่อกฎหมายใด ๆ (ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้) หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือในกรณีมีข้อพิพาทเกี่ยวกับคำขอเรียกเก็บเงิน (เช่น ผู้รับค่าขอเรียกเก็บเงิน หรือผู้ใช้บริการโต้แย้งว่าไม่มีหน้าที่ต้องโอน/ชำระเงินตามคำขอเรียกเก็บเงิน) ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบ/ชดใช้ค่าเสียหายแก่บุคคลนั้น หรือรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนดด้วยตนเอง หรือเรียกร้องให้ผู้ส่งค่าขอเรียกเก็บเงินรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการด้วยตนเอง (แล้วแต่กรณี) โดยผู้ใช้บริการจะไม่ให้และจะไม่เรียกร้องให้ธนาคารต้องร่วมรับผิดชอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น และในกรณีที่ธนาคารต้องรับผิดชอบ/ชำระเงินเพื่อชดใช้ให้แก่บุคคลดังกล่าว หรือต้องชำระค่าปรับอันเนื่องมาจากการผิดดังกล่าว ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด หรือจะต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นกับธนาคารอันเนื่องมาจากการผิดดังกล่าว ผู้ใช้บริการตกลงชดใช้เงินที่ธนาคารจะต้องจ่ายไปอันเนื่องมาจากการผิดดังกล่าว ภายในกำหนดระยะเวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

5.10 ผู้ใช้บริการสามารถทำการชำระเงิน/โอนเงินให้แก่ผู้รับเงินผ่านตัวแทนรับชำระเงิน mPay Station ทุกสาขา หรือตัวแทนรับชำระเงินอื่นที่ธนาคารกำหนดและแจ้งให้ทราบ โดยผู้ใช้บริการต้องระบุหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้รับเงินตามขั้นตอนที่ธนาคารกำหนด

5.11 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการฟังก์ชันลงทุน (Investment) หรือฟังก์ชันสรุปยอดค่าใช้จ่าย (Expense Summary) (แล้วแต่กรณี) ซึ่งแสดงภาพรวมของสินทรัพย์ และภาพรวมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร เช่น บัญชีเงินฝาก กองทุน หลักทรัพย์ บัตร หรือข้อมูลอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงและยอมรับว่าการที่ธนาคารแสดงข้อมูลสินทรัพย์และภาพรวม

การทำธุรกรรมดังกล่าว เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อประกอบการตัดสินใจเบื้องต้นสำหรับการออม การลงทุน หรือการใช้จ่ายเท่านั้น ไม่ได้เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยง รับรอง หรือประกันผลตอบแทนจากการออม การลงทุน หรือการใช้จ่ายของผู้ใช้บริการแต่อย่างใด

#### 5.1.2 ข้อมูลข่าวสาร และรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ

5.1.2.1 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการฟังก์ชัน APPLICATION Market และ/หรือ ฟังก์ชันอื่นๆ ที่ธนาคารจะกำหนดขึ้นใหม่หรือเปลี่ยนแปลงในภายหลัง ซึ่งเป็นบริการที่แสดงข้อมูลข่าวสาร และรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ ของธนาคารและ/หรือร้านค้าภายนอก (“ร้านค้าภายนอก” หมายถึง บุคคลภายนอกที่นำส่งข้อมูลข่าวสาร และรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ ให้ธนาคาร เพื่อแสดงบนฟังก์ชันดังกล่าว) ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับว่า กรณีข้อมูลเป็นของร้านค้าภายนอก ธนาคารแสดงข้อมูลตามที่ได้รับแจ้งจากร้านค้าภายนอกดังกล่าวเท่านั้น หนึ่ง ข้อมูลข่าวสาร และรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ ของธนาคาร และ/หรือร้านค้าภายนอกดังกล่าวถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารขอสงวนสิทธิในข้อมูลดังกล่าว โดยห้ามคัดลอก ทำซ้ำ ดัดแปลง แก้ไข หรือกระทำการโดยวิธีใดๆ อันเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ และห้ามเผยแพร่ หรือส่งข้อมูลต่อไปยังบุคคลอื่นโดยเด็ดขาด

5.1.2.2 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าร่วมหรือยกเลิกการเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ การผูก/การเปลี่ยนแปลง การผูกหมายเลขสมาชิก/หมายเลขบัตร/ เลขที่กรมธรรม์ประกันภัยของผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับธนาคารและ/หรือร้านค้าภายนอกเข้ากับบริการ APPLICATION เพื่อตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้บริการ/เพื่อซื้อสินค้า/บริการ/เพื่อสะสมคะแนน/สะสมแต้ม/แลกของรางวัล ได้ทุกเมื่อด้วยตนเองตามขั้นตอนที่ธนาคารกำหนด ภายใต้เงื่อนไขของรายการส่งเสริมการขาย/บริการของธนาคารและ/หรือร้านค้าภายนอก (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ การสะสมคะแนน/การสะสมแต้ม จะเริ่มสะสมได้ต่อเมื่อ ผู้ใช้บริการได้ทำรายการชำระค่าสินค้า/บริการเสร็จสมบูรณ์แล้วเท่านั้น และหากมีการยกเลิกรายการชำระค่าสินค้า/บริการ หรือรับคืนสินค้า/ยกเลิกการใช้บริการที่ได้ชำระไป รายการการสะสมคะแนน/แต้มดังกล่าวจะถูกลบเลิกทันที

5.1.2.3 กรณีที่ระบบ และ/หรือเงื่อนไข และ/หรือรายละเอียดต่างๆ ของ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ/การสะสมคะแนน/การสะสมแต้ม/การแลกของรางวัล ของร้านค้าภายนอก เกิดความขัดข้อง/ความผิดพลาด/ถูก

เปลี่ยนแปลง/ถูกยกเลิก/ไม่ครบถ้วนถูกต้อง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ผู้ใช้บริการตกลงจะดำเนินการตรวจสอบและโต้แย้งไปยังร้านค้าภายนอกโดยตรง โดยผู้บริกรรับรองว่าจะไม่กระทำการใดๆ อันมีผลให้ธนาคารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมใดๆ ในข้อพิพาทระหว่างผู้บริกรกับร้านค้าภายนอก และหากผู้บริกรมีข้อต่อสู้ และ/หรือสิทธิเรียกร้องใดๆ ก็จะไปว่ากล่าวกันเองกับร้านค้าภายนอกเป็นอีกส่วนหนึ่งต่างหาก

5.12.4 การยกเลิกการใช้บริการ APPLICATION ถือเป็นกรยกเลิกการเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขาย/บริการต่างๆ ผ่านบริการ APPLICATION ทั้งนี้ ผู้บริกรยังสามารถเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขาย/บริการของธนาคารและ/หรือร้านค้าภายนอกได้ผ่านช่องทาง/บริการอื่นตามเงื่อนไขที่ธนาคารและ/หรือร้านค้าภายนอกกำหนด

5.13 ผู้บริกรสามารถสมัครบริการ และ/หรือต่ออายุของการสมัครบริการต่างๆ ผ่านบริการ APPLICATION ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ การเปิดบัญชีเงินฝาก การสมัครบัตร การสมัครบริการ SMS ชยันบอก การสมัคร/ต่ออายุผลิตภัณฑ์ประกันภัย โดยการสมัคร และ/หรือต่ออายุของการสมัครบริการดังกล่าวจะมีผลสมบูรณ์เมื่อผู้บริกรได้รับข้อความ SMS และ/หรือ E-mail ยืนยัน

5.14 บริการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตร (Cardless Withdrawal)

5.14.1 ผู้บริกรสามารถเบิกถอนเงินสดจากบัญชีเงินฝากของผู้บริกรที่ผูกกับบริการ APPLICATION หรือจากวงเงินสินเชื่อ/บัตรที่ผู้บริกรมีอยู่กับธนาคาร โดยไม่ใช้บัตรได้ ตามขั้นตอนและวิธีการที่ธนาคารกำหนดและตามที่ธนาคารเปิดให้บริการในแต่ละขณะ โดยต้องทำรายการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ที่เครื่อง ATM ภายในวงเงินรวมกันไม่เกิน 200,000 บาท/วัน หรือที่สาขาของธนาคาร หรือที่ตัวแทนของธนาคาร ภายในวงเงินที่ธนาคารประกาศกำหนด ทั้งนี้ ผู้บริกรจะต้องดำเนินการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบริการ APPLICATION หากเกินระยะเวลาดังกล่าว ผู้บริกรจะไม่สามารถเบิกถอนเงินรายการนั้นได้

5.14.2 ผู้บริกรสามารถยกเลิกรายการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรที่ผู้บริกรได้ทำรายการผ่าน APPLICATION แล้วแต่ยังไม่ได้ทำรายการได้ โดย

ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ธนาคารกำหนดผ่านบริการ APPLICATION

5.14.3 ผู้ใช้บริการตกลงยอมรับว่า หากมีการถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรโดยการสแกน หรือแสดง QR Code เพื่อสแกน (แล้วแต่กรณี) ไม่ว่าจะเป็นการกระทำของผู้ใช้บริการเอง หรือเป็นการกระทำของบุคคลอื่นใดแล้ว ถือว่าการทำรายการดังกล่าวถูกต้องสมบูรณ์และผูกพันผู้ให้บริการทุกประการ เสมือนหนึ่งได้กระทำโดยผู้ให้บริการเอง โดยผู้ให้บริการไม่ต้องลงลายมือชื่อในเอกสารใดๆ

5.15 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการฟังก์ชันการแจ้งเตือน (Notifications) ได้ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขดังนี้

5.15.1 ผู้ใช้บริการจะต้องเปิดฟังก์ชันดังกล่าวเพื่อเริ่มใช้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถเปิด-ปิดฟังก์ชันดังกล่าวได้ด้วยตนเองทุกเมื่อผ่านบริการ APPLICATION

5.15.2 ธนาคารจะจัดส่งข่าวสาร ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ และข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการผ่านฟังก์ชันดังกล่าว ตามที่ระบบของธนาคารจะสามารถให้บริการได้ในแต่ละขณะ ยกเว้น กรณีเงินเข้า-ออก ซึ่งเป็นดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมบางประเภท หรือการยกเลิกรายการธุรกรรมทางการเงินบางประเภทจากธนาคาร จะไม่มีการส่งข้อมูลแจ้งผู้บริการทราบ ทั้งนี้ รายการธุรกรรมทางการเงินดังกล่าวไม่ใช่รายการที่ธนาคารจัดส่งทันทีที่มีการทำธุรกรรม อนึ่ง ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินนี้ใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบรายการเดินบัญชีของบัญชีเงินฝากของผู้บริการเท่านั้น ไม่อาจใช้อ้างอิงหรือเป็นหลักฐานประกอบการสมัครใช้บริการ หรือทำธุรกรรมใดๆ กับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นๆ

5.15.3 ในกรณีที่ผู้บริการไม่ได้รับข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน อันเนื่องมาจาก (1) ระบบเครือข่ายการให้บริการมีปัญหา หรือ (2) สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่/สัญญาณอินเทอร์เน็ตถูกปิด หรือ (3) ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดๆ ที่ไม่ใช่ความผิดของธนาคาร ธนาคารจะไม่รับผิดชอบใดๆ

5.15.4 เนื่องจากในบางบริการผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารจัดส่งภายใต้ฟังก์ชันการแจ้งเตือน (Notifications) นี้ได้โดยไม่ต้อง Log in เข้าสู่บริการ APPLICATION ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องใช้ความระมัดระวังไม่ให้บุคคลอื่นใดเข้าถึง หรือ ลักลอบนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ หากผู้ใช้บริการหรือบุคคลใดได้รับความเสียหายเนื่องจากกรณีดังกล่าวแล้ว ธนาคารขอสงวนสิทธิไม่รับผิดชอบ ต่อความเสียหายนั้นไม่ว่ากรณีใดๆ

5.16 ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่างๆ รวมทั้งบริการอื่นๆ ตามที่ธนาคารจะเปิดให้บริการต่อไปในภายหน้า ภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ เป็นคราวๆ ไป

6. ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับสกุลเงินต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การชำระเงิน/โอนเงิน/ขอเงินคืน (Refund) ได้ภายใต้วัตถุประสงค์ วงเงิน และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตามที่ธนาคารกำหนด
7. กรณีผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้า/บริการ และ/หรือโอนเงิน และ/หรือแลกคะแนน/แต้มที่ได้รับจากการซื้อสินค้า/บริการกับร้านค้าเป็นของรางวัล ผ่านบริการ APPLICATION หากร้านค้า/ผู้รับเงินไม่สามารถขายสินค้า/ให้บริการ/ให้สิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขที่แจ้งไว้ หรือหากผู้ใช้บริการมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ชำระและ/หรือโอน สิทธิประโยชน์ รายละเอียดรายการส่งเสริมการขาย คุณภาพหรือการส่งมอบสินค้า/บริการ ผู้ใช้บริการตกลงจะดำเนินการตรวจสอบและโต้แย้งไปยังร้านค้า/ผู้รับเงินโดยตรง โดยผู้ใช้บริการขอรับรองว่าจะไม่กระทำการใดๆ อันมีผลให้ธนาคารต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้บริการกับร้านค้า/ผู้รับเงิน และหากผู้ใช้บริการมีข้อต่อสู้ และ/หรือสิทธิเรียกร้องใดๆ ก็จะไปว่ากล่าวกันเองกับร้านค้า/ผู้รับเงินเป็นอีกส่วนหนึ่งต่างหาก
8. ผู้ใช้บริการสามารถตั้งค่ารูปภาพในอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ ให้แสดงผลในส่วนข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ในส่วนข้อมูลของผู้รับเงิน และในส่วนของพื้นหลังหน้าจอการทำงาน ตลอดจนการแสดงรูปภาพต่างๆ ที่ลูกค้ากำหนดและเลือกภาพที่ใช้แสดงด้วยตัวผู้ใช้บริการเอง ผู้ใช้บริการตกลงว่าภาพที่แสดงผลในอุปกรณ์ไม่มีลักษณะ หรือก่อให้เกิดภาพ สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายที่ (1) ไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของลิขสิทธิ์หรือเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือ (2) ไม่ได้รับความยินยอมจากบุคคลในภาพ หรือเป็นภาพส่วนบุคคล หรือ (3) ก่อให้เกิดความแตกแยก หรือมีประเด็นทางการเมือง หรือ (4) ไม่สุภาพ หรือไม่เหมาะสม ยั่วยวน ลามกอนาจาร หรือ (5) เป็นรูปภาพดารานักแสดง นักดนตรี บุคคลผู้มีชื่อเสียง หรือนักกีฬา (ทั้งนี้เว้นแต่เป็นบุคคลที่ทำงานให้กับโปรแกรม Co-branding ที่ได้รับอนุญาตแล้ว) หรือ (6) ขัดต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน วัฒนธรรม หรือศาสนา หรือ (7) เกี่ยวข้องกับการพนัน เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ทุก

ประเภท หรือบุหรี หรือ (8) เป็นเครื่องหมายสัญลักษณ์ประเทศ พระบรมฉายาลักษณ์ หรือพระบรมสาทิสลักษณ์ของพระมหากษัตริย์ พระราชินี หรือราชวงศ์ เครื่องหมายของหน่วยราชการต่างๆ

9. ผู้ใช้บริการตกลงว่า ข้อมูล รูปภาพ สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใดๆ ที่เลือกเข้ามาในบริการนี้ ผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของข้อมูล รูปภาพ สัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้า เครื่องหมายบริการ เจ้าของลิขสิทธิ์ และ/หรือ มีสิทธิโดยชอบในการส่งสิ่งดังกล่าวเข้าสู่บริการ หากผู้ให้บริการนำข้อมูล รูปภาพ สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใดๆ ของบุคคลอื่นมาโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือโดยผิดกฎหมาย ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยธนาคารไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ ในการกระทำผิดดังกล่าว และหากธนาคารได้รับความเสียหายใดๆ ผู้ใช้บริการตกลงชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ธนาคารจนครบถ้วน
10. ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดค่าในเครื่องอุปกรณ์ให้ยินยอมเปิดเผยพิกัดในการทำรายการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการในด้านความปลอดภัย
11. ผู้ใช้บริการสามารถดูข้อมูลการทำรายการชำระเงิน/โอนเงินย้อนหลังได้ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะได้รับหลักฐานการทำรายการชำระเงิน/โอนเงินผ่าน E-mail Address ที่ผู้ให้บริการลงทะเบียนไว้กับบริการ APPLICATION หรือ E-mail Address ที่ผู้ให้บริการลงทะเบียนไว้เป็นการเฉพาะสำหรับบริการต่างๆ แต่ละบริการ และสามารถพิมพ์หลักฐานการทำรายการชำระเงิน/โอนเงินย้อนหลังผ่าน website ของธนาคารได้ภายในระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
12. ข้อมูลด้านการเงิน การบัญชี หรือข้อมูลข่าวสารใดที่ธนาคารจัดส่งให้ผู้ให้บริการ ถือเป็นข้อมูลลับที่ผู้ให้บริการไม่พึงเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก
13. ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการ เพื่อทำรายการและ/หรือดำเนินการตามคำสั่งของผู้ใช้บริการภายใต้บริการต่างๆ ตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า แต่จะมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการตกลงจะไม่ยกเลิกเพิกถอนจนกว่าจะมีการยกเลิกการใช้บริการต่างๆ นั้น
14. ผู้ใช้บริการยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิหักเงินจากบัญชีเงินฝากประเภทใดๆ ที่ผู้บริการมีอยู่กับธนาคาร หรือเงินซึ่งอยู่ในความครอบครองดูแล และ/หรือในอำนาจสั่งการของธนาคารไม่ว่าธนาคารจะได้รับฝากเงิน ได้การครอบครองดูแล และ/หรือได้อำนาจสั่งการนี้มาโดยทางใด เพื่อเข้าชำระหนี้ และ/หรือ ความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า แต่จะมีการแจ้งให้ผู้บริการทราบ
15. ในกรณีที่ความผิดพลาดในการชำระเงิน/โอนเงินไม่ได้เกิดขึ้นจากธนาคาร ผู้บริการจะตรวจสอบ และเรียกร้องเงินกับคู่พิพาทของผู้บริการ หรือคืนเงินให้แก่คู่พิพาทของผู้บริการ โดยตรง และหากผู้บริการมีข้อต่อสู้และ/หรือสิทธิเรียกร้องใดๆ ก็จะไปว่ากล่าวกันเองกับคู่พิพาทของผู้บริการ



16. การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูล  
 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ให้ไว้แก่ธนาคาร หรือให้ผ่านธนาคาร หรือมีอยู่กับธนาคาร หรือที่ธนาคารได้รับหรือเข้าถึงได้จากแหล่งอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จำเป็นเพื่อการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ การดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้บริการก่อนให้บริการ การมอบหมายงานให้ผู้อื่นสนับสนุน การให้บริการไม่ว่าจะเกี่ยวกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานติดต่อสื่อสาร งานติดตามทวงถาม หรืองานอื่นใดก็ตาม การโอนสิทธิและ/หรือหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎหมาย การบริหารความเสี่ยง การควบคุมกำกับตรวจสอบ การบริหารจัดการภายในองค์กร การจัดการข้อร้องเรียน และ/หรือ เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่จำเป็นต่อการดำเนินการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญ หรือเพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างเป็นธรรมและต่อเนื่อง และผู้ให้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่กลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคาร ผู้ให้บริการภายนอก ตัวแทนของธนาคาร ผู้รับจ้างช่วงงานต่อพันธมิตรทางธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ร่วมกัน (co-brand) ผู้ประมวลผลข้อมูล ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายนอก บริษัทข้อมูลเครดิต บริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือ บริษัทบริหารสินทรัพย์ ผู้สนใจจะเข้ารับโอนสิทธิ ผู้รับโอนสิทธิ ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย และ/หรือหน่วยงาน/องค์กร/นิติบุคคลใดๆ ที่มีสัญญาอยู่กับธนาคาร และยินยอมให้ผู้ใช้รับข้อมูลจากธนาคารดังกล่าว เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อไปได้ภายใต้วัตถุประสงค์ดังกล่าว และตกลงยินยอมให้ส่ง และ/หรือ โอนข้อมูลไปเก็บไว้บน server/cloud ในประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดอื่นๆ และสิทธิ ปรากฏในนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในเว็บไซต์ของธนาคาร
17. ผู้ใช้บริการรับรองว่า บรรดาเอกสาร ข้อมูล รายละเอียดใด ๆ ที่ปรากฏ และ/หรือ ที่ได้มีการจัดส่งมาให้ธนาคาร ไม่ว่าจะส่งมาในรูปแบบใดและไม่ว่าจะส่งด้วยตัวผู้บริการเอง หรือบุคคลที่ผู้บริการมอบหมาย เป็นข้อมูลของผู้บริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง แท้จริง และเป็นปัจจุบัน และเป็นข้อมูลที่ธนาคารสามารถนำมาใช้ในการให้บริการและนำมาปรับปรุงข้อมูลในระบบของธนาคารให้เป็นปัจจุบันได้ โดยผู้บริการมีสิทธิและมีความสามารถตามกฎหมายในการขอใช้บริการต่างๆ และการทำธุรกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการต่างๆ
18. การแก้ไขข้อมูล และ/หรือรายละเอียดต่างๆ ผู้บริการจะต้องแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าตามวิธีการที่ธนาคารกำหนด

19. เว้นแต่ธนาคารจะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ในกรณีที่ใช้บริการพบข้อผิดพลาดใดๆ หรือในกรณีที่มีเหตุที่ต้องระงับการดำเนินการภายใต้บริการนี้เป็นการชั่วคราว ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือในกรณีการยกเลิกการระงับการดำเนินการดังกล่าว ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อธนาคารได้ที่ Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง หรือช่องทางอื่นที่ธนาคารกำหนด พร้อมทั้งแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่อง วัน เวลา ผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวนเงิน ลักษณะธุรกรรม ข้อมูลอื่นใดตามที่ธนาคารร้องขอ เมื่อผู้ใช้บริการดำเนินการต่างๆ ตามกระบวนการที่ธนาคารกำหนดครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ธนาคารจะดำเนินการที่เกี่ยวข้อง เช่น ตรวจสอบ/แก้ไขข้อผิดพลาด ระงับการดำเนินการ ยกเลิกการระงับการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ธนาคารได้แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการยังคงเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ และรายการธุรกรรมที่ได้เกิดขึ้นก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิในการเพิกเฉยต่อคำร้องขอใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุในข้อ 28.
20. ผู้ใช้บริการยินยอมชำระค่าธรรมเนียมการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากการใช้บริการต่างๆ นอกเหนือจากการใช้บริการอุปกรณ์ตามปกติ
21. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ/ค่าใช้จ่าย/ค่าปรับ/ภาษีอากร
- 21.1 ผู้ใช้บริการตกลงชำระค่าตอบแทนการใช้บริการไม่ว่าจะเรียกว่าค่าธรรมเนียมค่าบริการ หรือชื่ออื่นใด ให้แก่ธนาคาร ภายในกำหนดเวลาชำระของค่าตอบแทนนั้นๆ โดยพลัน
- 21.2 ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบค่าธุรกรรมนิยม ภาษีอากร และค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ (หากมี) แต่เพียงฝ่ายเดียว
- หากธนาคารจำเป็นต้องตรองจ่ายค่าธุรกรรมนิยม ภาษีอากร และ/หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวตามวรรคก่อนแทนผู้ใช้บริการไปก่อน ผู้ใช้บริการตกลงชำระคืนให้แก่ธนาคารโดยพลัน
22. การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการใช้บริการ
- 22.1 หากเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดภาระหรือความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลเมื่อผู้ใช้บริการให้ความยินยอม
- 22.2 หากเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขอื่น ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิเปลี่ยนแปลงได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยหากเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ (เช่น การปรับค่าธรรมเนียมการใช้

บริการที่สอดคล้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงช่องทางในการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงวันครบกำหนดชำระหนี้) ธนาคารจะสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือระยะเวลาอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

22.3 หากมีกฎหมายและ/หรือกฎเกณฑ์กำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขไว้เป็นการเฉพาะเป็นอย่างอื่น ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารปฏิบัติตามกฎหมายและ/หรือกฎเกณฑ์ดังกล่าวได้

### 23. การสิ้นสุดของบริการ APPLICATION และผลการสิ้นสุด

23.1 ผู้ใช้บริการตกลงยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิระดับ และ/หรือยกเลิกการให้บริการต่างๆ เมื่อใดก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือเฉพาะแต่ผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง โดยธนาคารจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า เว้นแต่ ในกรณีดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการตกลงว่าธนาคารมีสิทธิระดับ และ/หรือยกเลิกการให้บริการ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนได้ทันทีตามที่ธนาคารเห็นสมควร โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการดำเนินการดังกล่าว

23.1.1 ผู้ใช้บริการไม่ Log in เข้าสู่บริการ APPLICATION ครั้งแรกภายใน 30 (สามสิบ) วัน นับจากวันที่ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ APPLICATION มีผลสมบูรณ์ หรือได้ Log in เข้าสู่บริการ APPLICATION ครั้งแรกแล้ว แต่ไม่มีการ Log in เข้าสู่บริการ APPLICATION เป็นระยะเวลาติดต่อกันนานเกินกว่า 1 (หนึ่ง) ปี

23.1.2 ข้อมูล รายละเอียด คำรับรองหรือคำยืนยันใดๆ ที่ผู้ให้บริการให้ไว้ไม่เป็นความจริง ไม่ถูกต้อง หรืออาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ

23.1.3 ปรากฏข้อเท็จจริงที่ธนาคารเชื่อได้ว่า ข้อมูล และ/หรือรายละเอียดต่างๆ ที่ผู้บริการแจ้งแก่ธนาคารให้ดำเนินการต่างๆ หรือการใช้บริการของผู้บริการ อาจก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ไม่เป็นคุณเกิดขึ้น หรืออาจกระทบต่อสิทธิของธนาคารหรือบุคคลอื่น หรือมีความเสี่ยงว่าผู้บริการจะหรือมีวัตถุประสงค์อันมิชอบตามกฎหมาย หรืออาจขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรืออาจทำให้ธนาคารปฏิบัติผิดกฎหมาย และ/หรือกฎข้อบังคับ และ/หรือ

คำสั่งใดๆ และ/หรือคำขอความร่วมมือใดๆ และกฎหรือคำสั่งใดๆ ของ  
ธนาคาร และ/หรือ ธนาคารแห่งประเทศไทย และ/หรือผู้ตรวจสอบ  
และ/หรือหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมหรือกำกับดูแลธนาคาร

- 23.1.4 ปราบกฏข้อเท็จจริงที่ธนาคารเชื่อได้ว่า การใช้บริการ APPLICATION ของ  
ผู้ให้บริการอาจมีลักษณะไม่ปกติตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ  
ของธนาคาร ซึ่งรวมถึง (แต่ไม่จำกัดเฉพาะ) การใช้บริการ  
APPLICATION ในลักษณะเป็นตัวแทนรับชำระเงิน
- 23.1.5 ธนาคารตรวจสอบข้อมูลแล้วพบว่า ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ถูกกำหนด  
(UN/Thailand Sanction List)
- 23.1.6 หากธนาคารตรวจพบว่าผู้ให้บริการปลอมแปลงข้อมูลเอกสาร และ/  
หรือสวมรอยเป็นบุคคลใด ไม่ว่าบุคคลนั้นจะยินยอมหรือไม่ในการ  
สมัครใช้บริการ APPLICATION นี้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีเจตนาทุจริต  
หรือไม่ก็ตาม
- 23.1.7 หากธนาคารตรวจพบว่า มีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอัน  
เนื่องมาจากอุปกรณ์ของผู้ให้บริการถูกดัดแปลงแก้ไข หรือเนื่องมาจาก  
ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ/หรือเหตุอื่นใด เช่น การ  
Jailbreak (“**Jailbreak**” หมายถึง การแก้ไขระบบ หรือ ส่วนของ  
ระบบปฏิบัติการ iOS ของอุปกรณ์ ที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสิทธิใน  
การใช้งานของผู้ใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ผลิต/เจ้าของ  
ระบบปฏิบัติการ) หรือ Root (“**Root**” หมายถึง การแก้ไขระบบ หรือ  
ส่วนของระบบปฏิบัติการ Android ของอุปกรณ์ ที่ทำให้มีการ  
เปลี่ยนแปลงสิทธิในการใช้งานของผู้ใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ผลิต/  
เจ้าของระบบปฏิบัติการ) เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะ  
เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ
- 23.1.8 ผู้ให้บริการปฏิบัติผิดเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด ซึ่ง  
รวมถึงการไม่ชำระค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ/ค่าใช้จ่าย/ค่าปรับ/ภาษี  
อากร (หากมี) ที่เกิดขึ้นด้วย
- 23.1.9 ธนาคารไม่สามารถหักเงินเพื่อดำเนินการตามเงื่อนไขการใช้บริการ  
ฉบับนี้
- 23.1.10 เมื่อผู้ให้บริการเสียชีวิต
- 23.1.11 ธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ  
คำสั่งและ/หรือการขอความร่วมมือของศาล หรือผู้มีอำนาจตาม  
กฎหมาย หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลธนาคาร

- 23.2 ผู้ใช้บริการสามารถยกเลิกการใช้บริการ APPLICATION ผ่านช่องทางเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) หรือ Contact Center หรือช่องทางอื่นๆ ที่ธนาคารกำหนด และดำเนินการต่างๆ ตามกระบวนการของธนาคาร โดยการยกเลิกจะมีผลสมบูรณ์เมื่อผู้ใช้บริการได้รับข้อความ SMS ยืนยันการยกเลิกบริการ APPLICATION
- 23.3 กรณีที่เงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้สิ้นสุดลง ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ไม่เป็นการยกเลิกภาระหน้าที่ใดๆ ซึ่งผู้ใช้บริการยังปฏิบัติไม่ครบถ้วนตามข้อผูกพันแห่งเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ จนกว่าผู้ใช้บริการจะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ดังกล่าว จนครบถ้วนแล้ว
24. ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุอื่นใดอันทำให้ธนาคารไม่สามารถดำเนินการให้บริการตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ได้ ผู้ใช้บริการตกลงให้ธนาคารพิจารณาให้บริการ หรือดำเนินการตามที่เห็นสมควร เพื่อให้บริการตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ได้ โดยผู้ใช้บริการตกลงยินยอมที่จะให้ความร่วมมือแก่ธนาคารอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงวิธีการให้บริการของธนาคาร
25. ธนาคารมีสิทธิโอนสิทธิ และ/หรือประโยชน์ และ/หรือหน้าที่ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนที่มีอยู่ตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ให้แก่บุคคล และ/หรือสถาบันการเงินใดๆ ก็ได้ตามที่ธนาคารพิจารณาเห็นสมควร โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการแต่อย่างใดทั้งสิ้น แต่จะมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ ผู้ใช้บริการจะโอนสิทธิ และ/หรือประโยชน์ และ/หรือหน้าที่ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนที่มีอยู่ตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ให้แก่บุคคล และ/หรือสถาบันการเงินใดๆ ไม่ได้โดยเด็ดขาด
26. การล่าช้า หรืองดเว้นใดๆ ในการใช้สิทธิของธนาคารตามกฎหมายหรือตามเงื่อนไขต่างๆ ตลอดจนผู้มีระเบียบและบันทึกเสียงของธนาคารในระบบโทรศัพท์ ไม่ถือว่าธนาคารละสิทธิ หรือให้ความยินยอมในการดำเนินการใดๆ แก่ผู้ใช้บริการ
27. หนังสือ จดหมาย คำบอกกล่าว ข้อมูลใดๆ ที่ธนาคารได้ส่งให้ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะโดยส่งเองหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือไม่ลงทะเบียนไปยังที่อยู่ที่ใช้บริการได้แจ้งธนาคาร หรือส่งผ่าน E-mail Address ไปยัง E-mail Address ที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งธนาคาร หรือส่ง SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งธนาคาร หรือผ่านบริการ/ช่องทางตามที่ใช้บริการตกลงไว้กับธนาคาร (รวมเรียกว่า **“ช่องทางรับข้อมูล”**) ให้ถือว่าได้ส่งให้แก่ผู้ใช้บริการโดยชอบแล้ว โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่ามีผู้รับไว้หรือไม่ และแม้ว่าส่งให้ไม่ได้เพราะช่องทางรับข้อมูลถูกย้ายหรือถูกเปลี่ยนแปลงไปหรือถูกรื้อถอน โดยผู้ใช้บริการไม่ได้แจ้งการย้าย การเปลี่ยนแปลง หรือการรื้อถอนนั้นให้

ธนาคารทราบก็ดี หรือส่งให้ไม่ได้เพราะหาช่องทางรับข้อมูลไม่พบก็ดี ให้ถือว่าผู้ใช้บริการ ได้รับและทราบหนังสือ จดหมาย คำบอกกล่าว หรือข้อมูลดังกล่าวแล้วโดยชอบ ทั้งนี้ หากมีการย้าย การเปลี่ยนแปลง หรือการรื้อถอนช่องทางรับข้อมูล ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้ง ให้นำธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทันที

28. ผู้ใช้บริการตกลงว่า ผู้ใช้บริการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง คู่่มือ คำขอความร่วมมือ และหลักเกณฑ์ใดๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย ศาล หน่วยงานกำกับดูแล และหน่วยงานอื่นใดที่มีอำนาจ (แล้วแต่กรณี) ทั้งที่มีอยู่ในขณะนั้น และจะมีในภายหน้า (รวมเรียกว่า “**กฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง**”) หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้บริการตกลงว่าในการใช้บริการ APPLICATION ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่เปลี่ยนแปลงนั้นทันทีตามที่ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หากผู้ใช้บริการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง จนเป็นเหตุให้ธนาคารถูกเรียก ค่าปรับ ค่าเสียหาย และ/หรือค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการตกลงรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ค่าเสียหาย และ/หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ธนาคารโดยพลัน
29. ในกรณีที่ข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะไม่ได้ระบุรายละเอียดในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ ให้ใช้บังคับตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป ในกรณีที่ข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบริการดังกล่าวระบุรายละเอียดในเรื่องใดไว้เป็นการเฉพาะ หรือขัดหรือแย้งกับ/หรือไม่ตรงกับข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป ให้ใช้บังคับตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบริการ และให้ถือว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบริการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ด้วย แต่หากมีความไม่ชัดเจนระหว่างข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปกับข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบริการ ผู้ใช้บริการตกลง ยินยอมปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคารทุกประการ
30. ถ้าในเวลาใดก็ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการ APPLICATION ตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ หรือข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กลายเป็นโมฆะ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่สมบูรณ์ หรือใช้บังคับมิได้ในประการใด ๆ ให้ข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่นๆ ที่เหลือ (แล้วแต่กรณี) ยังคงชอบด้วยกฎหมาย สมบูรณ์ และใช้บังคับได้ตามกฎหมาย และไม่เสียไปเพราะความเป็นโมฆะ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่สมบูรณ์ หรือใช้บังคับมิได้ของข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวนั้น
31. เงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้ให้ใช้บังคับและตีความตามกฎหมายไทย และให้ศาลไทยเป็นศาลที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไขการใช้บริการฉบับนี้

## **ส่วนที่ 2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเฉพาะ**

1. กรณีผู้ใช้บริการเข้าใช้งานฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards)

- 1.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการ APPLICATION ผ่านอุปกรณ์ มากกว่า 1 (หนึ่ง) เครื่อง ข้อมูลและรายละเอียดของฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards) ของผู้ใช้บริการ จะถูกแสดงบนบริการ APPLICATION ที่ใช้ผ่านอุปกรณ์ ทุกเครื่องเหมือนกัน โดยธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ร่วมรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น ในกรณีที่มีความผิดพลาด บกพร่อง ล่าช้า และความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการแสดงข้อมูลและรายละเอียดของฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards) ของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นการแสดงข้อมูลและรายละเอียดที่ร้านค้าภายนอกส่งให้แก่ธนาคาร
  - 1.2 หากผู้ใช้บริการได้ยกเลิกการใช้บริการ APPLICATION แล้วต่อมาผู้ใช้บริการได้สมัครใช้บริการ APPLICATION อีกครั้ง ข้อมูลและรายละเอียดของฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards) ของผู้ใช้บริการครั้งล่าสุดตามข้อมูลและรายละเอียดที่ธนาคารมีอยู่ จะถูกแสดงบนบริการ APPLICATION ที่ผู้ใช้บริการได้สมัครครั้งใหม่ทันที โดยธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น ในกรณีที่ข้อมูลและรายละเอียดของฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards) ของผู้ใช้บริการไม่เป็นปัจจุบัน และผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องปรับปรุงข้อมูลและรายละเอียดของฟังก์ชันบัตรสมาชิก (Member Cards) ของผู้ใช้บริการในบริการ APPLICATION ให้เป็นปัจจุบันเองด้วย
  - 1.3 การผูกหมายเลขสมาชิกของผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับร้านค้าภายนอกเข้ากับบริการ APPLICATION ในแต่ละครั้ง หมายเลขสมาชิกจะต้องมีสถานะการใช้งานเป็นปกติ (Active) โดยธนาคารจะดำเนินการแจ้งร้านค้าภายนอกให้ทำการสะสมคะแนนจากการทำรายการผ่านบริการ APPLICATION ทั้งนี้ ธนาคารไม่มีหน้าที่ตรวจสอบสถานะของหมายเลขสมาชิกของผู้ใช้บริการที่มีอยู่กับร้านค้าภายนอกที่ได้ผูกเข้ากับบริการ APPLICATION และธนาคารไม่รับรองว่าทุกรายการที่ทำผ่านบริการ APPLICATION จะได้รับการสะสมคะแนนจากร้านค้าภายนอก
2. กรณีผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้า/บริการให้แก่ร้านค้า โดยใช้ QR Code ภายใต้ระบบ Smart Code
    - 2.1 “ระบบ Smart Code” คือ ระบบการรับชำระค่าสินค้า/บริการ ของ JCB Co., Ltd. (“JCB”)

- 2.2 ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าสินค้า/บริการให้แก่ร้านค้าที่ตั้งอยู่ ณ ประเทศญี่ปุ่น ที่รองรับการรับชำระค่าสินค้า/บริการโดยใช้ QR Code ภายใต้ระบบ Smart Code ภายในวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท/วัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำรายการได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง/วัน
- 2.3 ผู้ใช้บริการตกลงและยอมรับว่าการชำระค่าสินค้า/บริการดังกล่าวถือเป็นการชำระเงินในนามของผู้ใช้บริการโดยธนาคาร (Tatekaebarai)





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเสาวนีย์ เหมฤดี
วัน เดือน ปี เกิด	9 มิถุนายน พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดบุรีรัมย์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 นิติศาสตรบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2563 นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชากฎหมายการเงินและภาษีอากร คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY