



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง
 สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง
 บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
 บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
 ที่ ธปท.ผนส.(01)ว. 648/2563 เรื่อง มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย
 เพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่แนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 และมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 ซึ่งสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (ผู้ประกอบการธุรกิจ) ได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการข้างต้นมาเป็นลำดับ นั้น

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ยังคงมีความไม่แน่นอนสูง และส่งผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจในวงกว้าง ประกอบกับระยะเวลาที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ตามมาตรการขั้นต่ำที่ ธปท. ได้ออกไปเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 จะเริ่มทยอยสิ้นสุดลงตั้งแต่สิ้นเดือนมิถุนายน 2563 ดังนั้น ธปท. จึงได้หารือกับสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ให้บริการทางการเงินอื่นผ่านสมาคมและชมรมต่าง ๆ รวม 9 แห่ง^{1/} ได้ข้อสรุปว่า ควรออกมาตรการเพิ่มเติมระยะที่ 2 เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้ยังคงมีกระแสเงินสดสำหรับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีพและเพื่อประกอบอาชีพต่อไปได้ ดังนี้

1. การลดเพดานดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ (ดอกเบี้ยฯ) ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจลดดอกเบี้ยฯ ให้แก่ลูกค้าให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงการคลัง และประกาศ ธปท. ที่เกี่ยวข้อง^{2/} ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ	เพดานดอกเบี้ยฯ (ร้อยละต่อปี)
1. บัตรเครดิต	16
2. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	
- สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) เช่น บัตรกดเงินสด สินเชื่อหมุนเวียน	25
- สินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan)	25
- สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ)	24

^{1/} ประกอบด้วย 1. สมาคมธนาคารไทย 2. สมาคมธนาคารนานาชาติ 3. สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ 4. สมาคมลีสซิ่งไทย 5. สมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย 6. สมาคมการค้าผู้ประกอบการสินเชื่อทะเบียนรถ 7. สมาคมธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ไทย 8. ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต-สมาคมธนาคารไทย และ 9. ชมรมสินเชื่อส่วนบุคคล

^{2/} ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ผนสว90-กส900 08-256306 19

กส 900 วันที่ 19 มิ.ย. 2563

2. การขยายวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาขยายวงเงินให้แก่ลูกหนี้ที่มีความจำเป็นต้องใช้วงเงินบัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทวงเงินหมุนเวียน หรือที่ผ่อนชำระเป็นงวด และมีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝากต่ำกว่า 30,000 บาท จาก 1.5 เท่า เป็น 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าเฉลี่ยต่อเดือนในบัญชีเงินฝาก เป็นการชั่วคราว สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2564

3. มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยขั้นต่ำระยะที่ 2 มีดังนี้

3.1 ขอบเขต ให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ครอบคลุมทั้งลูกหนี้ที่ได้รับความช่วยเหลือภายใต้มาตรการการให้ความช่วยเหลือเดิมและลูกหนี้ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมมาตรการฯ มาก่อน รวมถึงลูกหนี้ที่มีสินเชื่อหลายประเภท อย่างไรก็ตาม วันที่ 1 มีนาคม 2563 ลูกหนี้ดังกล่าวต้องเป็นลูกหนี้ที่ไม่ถูกจัดชั้นเป็นด้อยคุณภาพ (Non Performing Loans : NPL) หรือลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันครบกำหนดชำระ

3.2 แนวทางมาตรการขั้นต่ำ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีทางเลือกเพื่อให้ลูกหนี้สามารถเลือกได้ ตามประเภทสินเชื่อ ดังนี้

ประเภทสินเชื่อ	มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำ
1. บัตรเครดิต ให้คงอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ที่อัตราร้อยละ 5 ในปี 2563 - 2564 ร้อยละ 8 ในปี 2565 และร้อยละ 10 ในปี 2566	ให้ลูกหนี้สามารถเปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้บัตรเครดิตเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) 48 งวด หรือพิจารณาขยายระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 12 ต่อปี สำหรับวงเงินที่เหลืออยู่ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาให้ลูกหนี้ใช้วงเงินได้ตามความสามารถในการชำระหนี้ แต่เมื่อรวมกับยอดคงเหลือของบัตรเครดิตเดิมแล้วต้องไม่เกินกว่าวงเงินที่เคยอนุมัติของบัตรเครดิตนั้น
2. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) เช่น บัตรกดเงินสด สินเชื่อหมุนเวียน	1. ลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ให้ลูกหนี้ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ หรือ 2. ให้ลูกหนี้สามารถเปลี่ยนหรือโอนสินเชื่อที่มีลักษณะหมุนเวียนเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) 48 งวด หรือพิจารณาขยายระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี สำหรับวงเงินที่เหลืออยู่ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาให้ลูกหนี้ใช้วงเงินได้ตามความสามารถในการชำระหนี้ แต่เมื่อรวมกับยอดคงเหลือของสินเชื่อที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียนเดิมแล้วต้องไม่เกินกว่าวงเงินที่เคยอนุมัติของสินเชื่อที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียนนั้น
3. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ผ่อนชำระเป็นงวด และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ)	ลดค่างวดอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค่างวดเดิม โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี
4. สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ (ไม่จำกัดวงเงิน)	1. พักการชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน หรือ 2. ลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้

ประเภทสินเชื่อ	มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำ
5. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (ไม่จำกัดวงเงิน)	1. พักการชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน หรือ 2. พักชำระเงินต้น 3 เดือน และพิจารณาลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสมของลูกหนี้แต่ละราย หรือ 3. ลดค่างวดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้

อนึ่ง มาตรการข้างต้นเป็นเพียงมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำ หากผู้ประกอบการมีมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติมที่ดีกว่ามาตรการขั้นต่ำนี้ ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติต่อไปได้ และเมื่อครบกำหนดตามมาตรการเดิมแล้วขอให้ผู้ประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการขั้นต่ำนี้ต่อไปได้ตามความจำเป็นของลูกหนี้แต่ละราย

ผู้ประกอบการอาจพิจารณาให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมตามสมควร เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้ได้เป็นปกติอย่างต่อเนื่อง

3.3 แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้ตามมาตรการขั้นต่ำ หรือมาตรการอื่นที่ผู้ประกอบการได้ช่วยเหลือลูกหนี้ไปแล้ว ให้ผู้ประกอบการเร่งดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ทั้งลูกหนี้ที่ยังไม่เป็นลูกหนี้ NPL ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 หรือเป็นลูกหนี้ NPL ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562^{3/} ตามแนวทางในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 เพื่อช่วยบรรเทาภาระให้ลูกหนี้สามารถฟื้นตัวกลับมาได้โดยเร็ว ทั้งนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถปรับปรุงด้วยการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ของสินเชื่อทุกประเภท การเปลี่ยนประเภทหนี้จากสินเชื่อระยะสั้นเป็นสินเชื่อระยะยาว การพักชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยเป็นการชั่วคราว ลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียม ลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าอัตราตลาด สามารถตัดเงินต้นก่อนดอกเบี้ยได้ตามความเหมาะสม หรือผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้อื่น เป็นต้น อนึ่ง ลูกหนี้ที่เป็น NPL ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางหรือกลไกแก้ไขหนี้ในลักษณะเดียวกับคลินิกแก้หนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการขั้นต่ำดังกล่าว ตามรายละเอียดในเอกสารแนบ 1 ต่อ ธปท. เป็นประจำทุกเดือน

4. แนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

4.1 การจัดกลุ่มลูกหนี้ ผู้ประกอบการต้องติดตามสถานะของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างใกล้ชิด และกำหนดนโยบายการจัดกลุ่มลูกหนี้ตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยจัดให้มีกระบวนการพิจารณาที่เหมาะสม เป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดี สอดคล้องกับกระบวนการภายในของผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานะและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยให้ปฏิบัติตามแนวทางการประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มลูกหนี้ที่ระบุในเอกสารแนบ 2

4.2 การพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ผู้ประกอบการต้องพิจารณาช่วยเหลือลูกหนี้ที่แจ้งความประสงค์พร้อมแสดงข้อมูลว่าได้รับผลกระทบ หรือตอบรับ (opt-in) ทางเลือกที่ผู้ประกอบการจัดให้มีตามมาตรการขั้นต่ำที่ระบุในข้อ 3.2 ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

^{3/} เว้นแต่ผู้ประกอบการสามารถพิสูจน์ได้ว่าลูกหนี้โดยคุณภาพที่เกิดก่อน 1 มกราคม 2562 เป็นลูกหนี้โดยคุณภาพที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว

(mobile application) เว็บไซต์ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (call center) และการส่งข้อความทาง SMS เป็นต้น ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563

4.3 การให้บริการแก่ลูกหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงการช่วยบรรเทาภาระหนี้ของลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้สามารถกลับมาชำระหนี้ได้เมื่อสถานการณ์คลี่คลายลง และไม่ทำให้ลูกหนี้มีภาระหนี้เพิ่มขึ้นจากภาระหนี้เดิมจนเกินสมควร รวมทั้งต้องอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มี

(1) ทางเลือกการให้ความช่วยเหลือตามมาตรการขั้นต่ำแก่ลูกหนี้ในแต่ละประเภทสินเชื่อตามความเหมาะสม พร้อมทั้งให้ลูกหนี้สามารถเลือกเข้าร่วมมาตรการดังกล่าวที่สอดคล้องกับความเสี่ยงและความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง

(2) ช่องทางและกระบวนการที่สะดวกให้ลูกหนี้สามารถสอบถามข้อมูลการเข้าร่วมมาตรการ และดำเนินการเกี่ยวกับการลงนามในสัญญาหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามตัวอย่างที่ปรากฏในเอกสารแนบ 3

(3) ข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอเพื่อให้ลูกหนี้ใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยควรเปิดเผยข้อมูลให้ลูกหนี้ทราบเป็นอย่างน้อย เช่น ข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบภาระหนี้เดิมและภาระหนี้ใหม่ จำนวนภาระหนี้ที่เพิ่มขึ้น จำนวนงวดที่เพิ่มขึ้น ดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ต้องชำระเพิ่มขึ้นเนื่องจากการพักชำระหนี้ เป็นต้น

(4) กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกหนี้ และไม่กำหนดให้ลูกหนี้ต้องจัดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่มากเกินไปจนความจำเป็น

(5) การชะลอการยึดทรัพย์ (ที่อยู่อาศัย หรือยานพาหนะที่ลูกหนี้ใช้สร้างรายได้) สำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ติดาโดยตลอด เพื่อให้ลูกหนี้ยังคงมีที่อยู่อาศัย สามารถปฏิบัติตามหลักการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) และลดปัญหาสังคม

4.4 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม

(1) การเรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยที่คำนวณในช่วงที่ดำเนินการตามมาตรการข้างต้น ทั้งกรณีการพักชำระหนี้ หรือการลดค่างวด ให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้วิธีที่จะไม่ก่อให้เกิดภาระกับลูกหนี้มากจนเกินไป และไม่ให้เรียกเก็บเป็นเงินก้อนในครั้งเดียวเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของมาตรการพักชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยดังกล่าวภายหลังจากพ้นมาตรการขั้นต่ำที่กำหนดในข้อ 3.2 ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีการรวมกันตามที่ได้ตกลงกับลูกหนี้ ได้แก่ การเฉลี่ยเงินต้นและดอกเบี้ยไปเรียกเก็บตามงวดชำระหนี้ที่เหลือของสัญญา หรือ เฉลี่ยในงวดท้าย ๆ ของสัญญา หรือ เรียกเก็บทั้งหมดในงวดสุดท้ายของสัญญา หรือ ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ตามสัญญาออกไป โดยขอให้ผู้ประกอบธุรกิจคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ รวมทั้งระยะเวลาการชำระหนี้ที่เหลือของสัญญาสินเชื่อเป็นสำคัญ

(2) การคิดค่าธรรมเนียม เบี้ยปรับ หรือค่าบริการต่างๆ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่ถือว่าการพักชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยตามมาตรการการขั้นต่ำนี้และตามโครงการช่วยเหลือเพิ่มเติมของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายเป็นเหตุแห่งการผิดเงื่อนไขการชำระหนี้ตามสัญญา จึงไม่สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราผิดนัด หรือเรียกเก็บค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติมจากลูกหนี้ รวมถึง หากลูกหนี้

ต้องการชำระหนี้ตามสัญญาภายใต้มาตรการที่ช่วยเหลือก่อนกำหนด จะต้องไม่เรียกเก็บเบี้ยปรับการชำระหนี้ก่อนกำหนด (prepayment fee)

อย่างไรก็ตาม หากต่อมาลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาการชำระหนี้ ข้อตกลงหรือการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ได้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราผิดนัด หรือเรียกเก็บค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติมจากลูกหนี้ได้ ตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (market conduct) และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5. หลักเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดชั้นและกันเงินสำรอง การรายงานข้อมูลต่อบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) และการถือครองอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามรายละเอียดในเอกสารแนบ 4 ทั้งนี้ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในข้อนี้ ให้มีผลจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

6. การสื่อสารมาตรการช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ

ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจสื่อสารมาตรการช่วยเหลือดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบ รวมถึงสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานสาขาและ call center เพื่อถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน และสามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ได้อย่างทันท่วงที

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ โดยเรื่องการลดเพดานดอกเบี้ยฯ ตามข้อ 1 และการขยายวงเงินตามข้อ 2 ให้มีผลต่อวงการค้าชำระหนี้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 และ เรื่องอื่นๆ ในข้อ 3-6 ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 เป็นต้นไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิโรฒ สันติประภาพ)

ผู้ว่าการ

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน, ฝ่ายกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

โทรศัพท์ 0 2283 5313, 0 2283 5303, 0 2283 6303, 0 2356 7451

โทรสาร 0 2283 5983, 0 2283 6466

อีเมล FIAPTeam@bot.or.th, SFlanalysisT@bot.or.th

**แบบรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติม
ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2**

เริ่มรายงานข้อมูลตั้งแต่สิ้นเดือนกรกฎาคม 2563 โดยกำหนดส่งภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

ข้อมูล เพียงวันที่.....

ประเภทสินเชื่อ และมาตรการให้ความช่วยเหลือ	ลูกหนี้ที่ประสงค์ขอเข้ามาตรการ		ลูกหนี้ที่ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความช่วยเหลือ	
	จำนวนบัญชี	ยอดหนี้คงค้าง (ล้านบาท)	จำนวนบัญชี	ยอดหนี้คงค้าง (ล้านบาท)
1. บัตรเครดิต 1.1 เปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้บัตรเครดิตเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) 48 งวด โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 12 ต่อปี 1.2 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 12 ต่อปี 1.3 มาตรการอื่นๆ (โปรดระบุ สามารถเพิ่มบรรทัดได้หากมีหลายมาตรการ)				
2. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) เช่น บัตรกดเงินสด สินเชื่อหมุนเวียน 2.1 ลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ 2.2 เปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้เป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) 48 งวด โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี 2.3 เปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้เป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) ตามความสามารถในการชำระหนี้ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยได้ไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี 2.4 มาตรการอื่นๆ (โปรดระบุ สามารถเพิ่มบรรทัดได้หากมีหลายมาตรการ)				
3. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ผ่อนชำระเป็นงวด และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ) 3.1 ลดค่าวงด้อยกว่าร้อยละ 30 ของค่าวงเดิม โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี 3.2 มาตรการอื่นๆ (โปรดระบุ สามารถเพิ่มบรรทัดได้หากมีหลายมาตรการ)				
4. สินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อ (ไม่จำกัดวงเงิน) 4.1 พักการชำระค่าวงด (ชำระเงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน 4.2 ลดค่าวงดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้ 4.3 มาตรการอื่นๆ (โปรดระบุ สามารถเพิ่มบรรทัดได้หากมีหลายมาตรการ)				
5. สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (ไม่จำกัดวงเงิน) 5.1 พักการชำระค่าวงด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน 5.2 พักชำระเงินต้น 3 เดือน และลดดอกเบี้ย 5.3 ลดค่าวงดโดยขยายระยะเวลาการชำระหนี้ 5.4 มาตรการอื่นๆ (โปรดระบุ สามารถเพิ่มบรรทัดได้หากมีหลายมาตรการ)				
รวม				

แนวทางการประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มลูกหนี้

ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายในการจัดกลุ่มลูกหนี้ตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมตามหลักเกณฑ์และกระบวนการที่ใช้ภายในของผู้ประกอบการแต่ละแห่ง โดยผู้ประกอบการสามารถใช้ดุลยพินิจประกอบการพิจารณาการจัดกลุ่มลูกหนี้ และดำเนินการอย่างดีที่สุด (best effort) ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และเมื่อจัดกลุ่มลูกหนี้แล้ว ให้พิจารณาช่วยเหลือลูกหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถใช้ข้อมูลจากหลายมิติในการพิจารณา เช่น

(1) การพิจารณาศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เช่น ข้อมูลสถิติและพฤติกรรมในการชำระหนี้ (behavior scoring) การพิจารณาลักษณะความเสี่ยงของลูกหนี้ (risk profile) ภาระหนี้ที่ลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้มาแล้วเปรียบเทียบกับมูลค่าของหลักประกัน พฤติกรรมการใช้วงเงิน รวมทั้งการใช้แบบจำลองภายใน (internal model) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง (data analytics) เป็นต้น

(2) การพิจารณาลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ เช่น ข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ลูกหนี้ ข้อมูลที่ลูกหนี้แจ้งแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ เอกสารจากนายจ้างที่แสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีรายได้ที่ลดลง การพิจารณาผลกระทบและแนวโน้มการฟื้นตัวในอนาคตต่อธุรกิจที่ลูกหนี้ประกอบอาชีพ จากการวิเคราะห์อุตสาหกรรม (sector) จากบทวิเคราะห์หรือข่าวสารจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ (อาทิ ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 - ศบค.) เป็นต้น โดยให้ผู้ประกอบการบันทึกข้อมูลเหล่านี้ไว้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

ทั้งนี้ มีแนวทางการจัดกลุ่มลูกหนี้ ดังนี้

กลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำ คือ กลุ่มลูกหนี้ที่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาเดิม ซึ่งไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 หรือมีผลกระทบน้อย

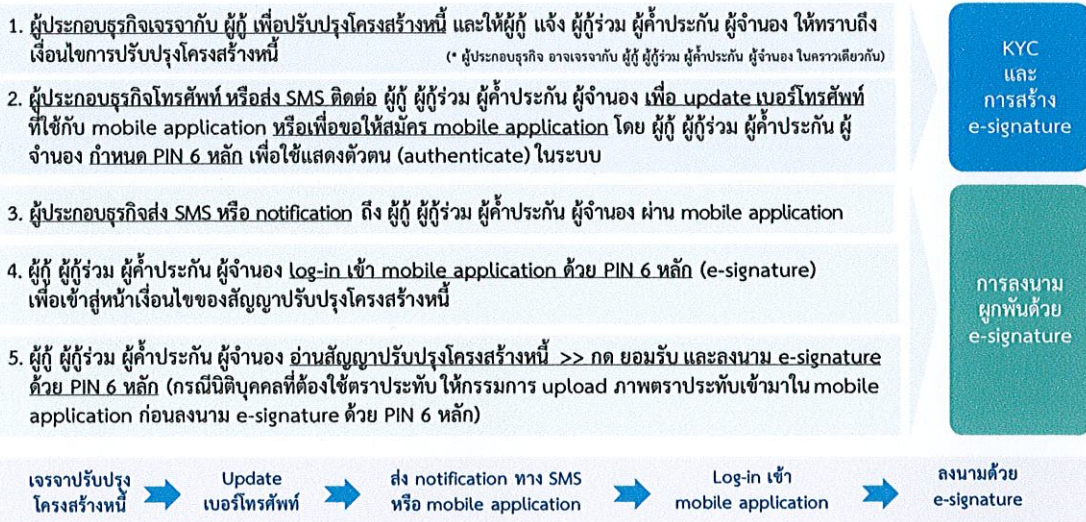
กลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงปานกลาง คือ กลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เพียงชั่วคราว หรือสามารถประเมินกระแสเงินสดที่จะใช้ชำระหนี้ได้

กลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงสูง คือ กลุ่มลูกหนี้ที่มีความจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ในระยะยาว หรือไม่สามารถประเมินกระแสเงินสดที่จะใช้ชำระหนี้ได้

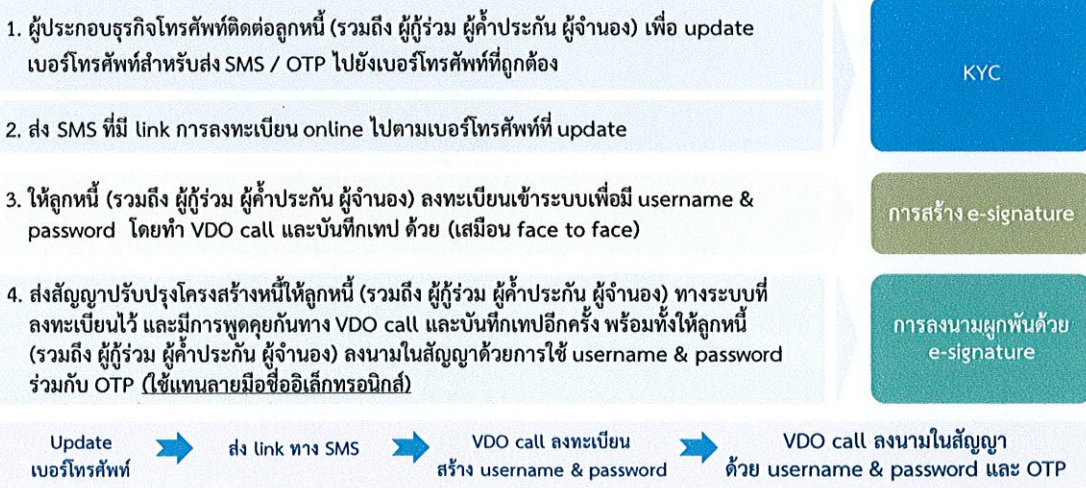
แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ผู้ประกอบการสามารถเลือกแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ เพื่อบรรเทาภาระในการเดินทางของลูกหนี้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน และผู้จำนอง มาที่สาขาของผู้ประกอบการ ซึ่งแนวทางตามตัวอย่างนี้สอดคล้องกับหลักการของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(1) การใช้ mobile application



(2) การใช้ VDO call



ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรจัดเก็บข้อมูลและหลักฐานการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และบันทึกรายละเอียดการทำรายการ (transaction log) เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันการทำสัญญาดังกล่าว ให้สามารถนำมาใช้บังคับได้

หมายเหตุ

ตัวอย่างแนวทางข้างต้นเป็นเพียงกรอบหลักการ ผู้ประกอบการควรกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติให้รัดกุม รอบคอบ น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

หลักเกณฑ์กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดชั้นและการกันเงินสำรอง

1.1 กรณีพักชำระหนี้ ให้สถาบันการเงิน (หมายถึง สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม solo consolidation ของสถาบันการเงิน) หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจคงการจัดชั้นเดิม

1.2 กรณีที่ลูกหนี้ปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขการชำระหนี้

(1) สำหรับลูกหนี้ที่ไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ที่เดิมอยู่ในชั้นที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (under-performing หรือ stage 2) หรือชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ ให้สถาบันการเงิน จัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นที่ไม่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (performing หรือ stage 1) ได้ หรือกรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้จัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นปกติได้ทันที หากพิจารณาว่าลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามข้อตกลง หรือสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

(2) สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ให้สถาบันการเงินสามารถจัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้น performing หรือ stage 1 ได้ หรือกรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ให้สามารถจัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นปกติได้ หากลูกหนี้สามารถชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ได้ติดต่อกันเป็นเวลา 3 เดือน หรือ 3 งวด การชำระเงิน แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

ทั้งนี้ ในการพิจารณาการเปลี่ยนการจัดชั้นเป็นชั้นที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (under-performing หรือ stage 2) สถาบันการเงินสามารถนำแนวทางการพิจารณาการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Significant Increase in Credit Risk : SICR) ของ ธปท. ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 4.1 มาใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นได้ และให้พิจารณาการกันเงินสำรองให้สอดคล้องกับความเสี่ยง (risk profile) ของลูกหนี้

(3) การรับรู้รายได้ดอกเบี้ยด้วยอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective interest rate: EIR) ในกรณีที่การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทำให้อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเดิมไม่สะท้อนประมาณการกระแสเงินสดที่จะได้รับจากสินเชื่อนั้นแล้ว สถาบันการเงินสามารถใช้ EIR ใหม่เป็นอัตราคิดคำนวณมูลค่าปัจจุบันของสินเชื่อที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้แนวทางการให้ความช่วยเหลือนี้ได้

2. การรายงานข้อมูลต่อบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) หากลูกหนี้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือมีข้อตกลงของสัญญาใหม่ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 สำหรับลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ให้ถือว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือข้อตกลงตามสัญญาใหม่เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) โดยไม่ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Trouble Debt Restructuring: TDR) และไม่ต้องรายงานวันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ NCB

2.2 สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ให้ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (TDR) และรายงานวันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ NCB

3. อสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

3.1 กรณีที่สถาบันการเงินไม่สามารถจำหน่ายอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางการให้ความช่วยเหลือนี้ภายในระยะเวลา 5 ปีนับแต่วันที่ได้มา ธปท. ผ่อนผันให้สถาบันการเงินถือครองอสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวต่อไปได้อีก 5 ปีนับแต่ระยะเวลาที่ครบกำหนดดังกล่าว โดยไม่ต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกักเงินสำรองตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยอสังหาริมทรัพย์รอการขาย

3.2 ธปท. อนุญาตให้สถาบันการเงินนำอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางการให้ความช่วยเหลือนี้ออกให้เข้าได้เป็นการทั่วไป ยกเว้นกรณีการให้เข้าแก่กรรมการ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องของบุคคลดังกล่าว โดยการให้เข้าดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคในการจำหน่ายอสังหาริมทรัพย์รอการขายตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการถือครองอสังหาริมทรัพย์รอการขาย ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินกำหนดเงื่อนไขในการให้เข้าอสังหาริมทรัพย์รอการขายดังกล่าวตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงิน โดยไม่ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการของสถาบันการเงินตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยการอนุญาตให้สถาบันการเงินประกอบธุรกิจการนำอสังหาริมทรัพย์ออกให้เข้า

**แนวทางการพิจารณาการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (SICR)
เป็นการชั่วคราวในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์
ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย**

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ขอให้สถาบันการเงิน (สง.) แต่ละแห่งกำหนดนโยบายภายในเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาจัดชั้นสินทรัพย์และภาระผูกพันทางการเงินที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Significant Increase in Credit Risk: SICR) นั้น

ธปท. จึงได้จัดทำแนวทาง SICR เบื้องต้น พร้อมตัวอย่างในการพิจารณาข้อบ่งชี้ว่าลูกหนี้จะมีการเพิ่มขึ้นของความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างมีนัยสำคัญจนนำไปสู่การพิจารณาปรับชั้นสินทรัพย์ เพื่อใช้เป็นการชั่วคราวในการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 ดังนี้

ข้อบ่งชี้ (indicators)

(1) นโยบายของ สง. ควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาข้อบ่งชี้ (indicators) ที่จะส่งผลกระทบต่อ การลดลงของความสามารถในการชำระหนี้หรือการเพิ่มขึ้นของความเสี่ยงด้านเครดิตอย่างมีนัยสำคัญ โดยตามแนวทางสากลควรพิจารณาข้อบ่งชี้ 2 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) ด้านการค้างชำระ และ 2) ด้านฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงาน และการชำระหนี้ ซึ่งครอบคลุมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วและอาจเกิดขึ้นในอนาคต

(2) หากข้อบ่งชี้ที่กำหนดตามนโยบายของ สง. ส่งสัญญาณเตือน สง. ควรวิเคราะห์และทบทวน เพื่อพิจารณาผลที่มีต่อการลดลงของความสามารถในการชำระหนี้หรือการเพิ่มขึ้นของความเสี่ยงด้านเครดิต อย่างมีนัยสำคัญ และพิจารณาปรับชั้นสินทรัพย์จาก stage 1 (performing) เป็น stage 2 (under-performing) ทั้งนี้ หากพิจารณาแล้วคงการจัดชั้นเดิม สง. ควรมีหลักฐานประกอบการพิจารณาไว้

(3) ตัวอย่างข้อบ่งชี้ที่ สง. อาจนำมาใช้พิจารณาเป็นแนวทางเบื้องต้น ^{1/}

(3.1) ข้อบ่งชี้ด้านการค้างชำระ เช่น ลูกหนี้ผิดนัดชำระสินเชื่อประเภทอื่นของ สง. มาแล้วเกินกว่า 30 วัน เว้นแต่พิสูจน์ได้ว่ามีความสามารถในการชำระหนี้ หรือมีกระแสเงินสดรองรับการชำระหนี้

(3.2) ข้อบ่งชี้ด้านฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานและการชำระหนี้ เช่น

(3.2.1) ฐานะการเงินหรือผลประกอบการของลูกหนี้มีแนวโน้มเสื่อมถอยลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งกระทบต่อประมาณการกระแสเงินสดจากการดำเนินงานสำหรับการชำระหนี้ที่ไม่เพียงพอ

(3.2.2) อันดับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของลูกหนี้ตาม internal rating ของ สง. ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

(3.2.3) ลูกหนี้ถูกดำเนินคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเคยถูกตัดสินว่ามีความผิดในธุรกิจที่ผิดกฎหมาย โดยอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต หรือจำนวนทุนทรัพย์ที่พ้องมีผลต่อฐานะการเงินอย่างมีนัยสำคัญ

หมายเหตุ

^{1/} สง. และ ธปท. อาจกำหนดข้อบ่งชี้ที่แตกต่างหรือเพิ่มเติมจากตัวอย่างเหล่านี้ได้

คำถาม - คำตอบแบบท้ายหนังสือเวียนที่ ธพท.ผนส.(01)ว.648/2563
เรื่อง มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาด
ของ COVID-19 ระยะที่ 2 ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2563

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
ขอบเขต		
1	การเข้าร่วมมาตรการมีข้อจำกัดหรือไม่ อย่างไร หากลูกหนี้เคยเข้าร่วมมาตรการเดิมแล้ว ลูกหนี้ยังสามารถเข้าร่วมมาตรการใหม่ได้หรือไม่	ผู้ประกอบการต้องให้ทางเลือกกับลูกหนี้ โดยลูกหนี้สามารถเปลี่ยนมาเข้าร่วมมาตรการใหม่นี้ได้ หากเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ โดยไม่ต้องรอให้ครบกำหนดสัญญาเดิม โดยผู้ประกอบการต้องพิจารณาช่วยเหลือลูกหนี้ที่แจ้งความประสงค์ หรือตอบรับ (opt-in) ทางเลือกที่ผู้ประกอบการจัดให้
2	การปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยตามมาตรการสำหรับสินเชื่อที่ทำสัญญาก่อนวันที่หนังสือฉบับนี้มีผลบังคับใช้ มีแนวทางอย่างไร	- สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) ให้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 63 เป็นต้นไป ยกเว้นหนี้ที่เกิดจากการใช้จ่ายผ่านบัตรที่เกิดขึ้นก่อนวันที่เพดานอัตราดอกเบี้ยใหม่มีผลบังคับใช้และมีการกำหนดระยะเวลาและกำหนดจำนวนเงินผ่อนชำระไว้ชัดเจน (เช่น กรณีใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้าโดยคิดอัตราดอกเบี้ย 1.5% 10 เดือน) ผู้ประกอบการสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยได้ตามสัญญาที่ทำไว้เดิมจนกว่าหนี้ของรายการดังกล่าวจะมีการชำระเสร็จสิ้น <u>ตัวอย่างการปรับลดเพดานดอกเบี้ย</u> สมมติให้งวดการใช้บัตรเครดิต 22 มิ.ย. 63 – 21 ก.ค. 63 ณ วันที่ 12 ก.ค. 63 ลูกหนี้รูดซื้อสินค้า 5,000 บาท หากลูกหนี้ผิดนัดชำระ ณ วันที่ 3 ส.ค. 63 ซึ่งเป็นวันครบกำหนดจ่ายชำระ (due date) การคิดดอกเบี้ยสำหรับยอดหนี้ 5,000 บาท จะแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้ (1) ระหว่าง 12 ก.ค. 63 – 31 ก.ค. 63 ยอดซื้อสินค้า 5,000 บาท จะใช้อัตราดอกเบี้ยที่เพดานเดิม 18% (2) ระหว่าง 1 ส.ค. 63 - 3 ส.ค. 63 ยอดซื้อสินค้า 5,000 บาท จะใช้อัตราดอกเบี้ยที่เพดานใหม่ 16% 22 มิ.ย. 63 วันแรกของงวดบัตรเครดิต 12 ก.ค. 63 รูดซื้อสินค้า 5,000 บาท 21 ก.ค. 63 วันสรุปยอด 1 ส.ค. 63 เพดานใหม่ 16% มีผลบังคับใช้ 3 ส.ค. 63 วันครบกำหนดจ่ายชำระ (Due date) - สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ผ่อนชำระเป็นงวด หรือสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ให้ปรับลดเพดานอัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อที่ทำสัญญาใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 63 เป็นต้นไป
3	กรณีลูกหนี้สินเชื่อรายใหม่ (New booking) หลังวันที่ 1 มีนาคม 2563 ขอสมัครเข้าร่วม	กรณีผู้ประกอบการจะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้รายใหม่ที่อนุมัติสินเชื่อหลัง 1 มี.ค. 63 ขอให้ผู้ประกอบการกำหนดนโยบาย

	โครงการ อาทิเช่น เพิ่งได้รับสินเชื่อจากผู้ประกอบธุรกิจแล้วได้รับผลกระทบด้านเศรษฐกิจในเวลาใกล้เคียงกัน จะสามารถได้รับความช่วยเหลือตามมาตรการขั้นต่ำของหนังสือเวียนนี้หรือไม่	ภายในสำหรับการให้ความช่วยเหลือ โดยอย่างน้อยต้องไม่เป็น NPL ณ วันที่สมัครเข้ามาตรการ และไม่เป็นการช่วยเหลือในงวดแรกของการผ่อนชำระ
4	ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถถือเอาการสมัครเข้าโครงการ หรือการกดตอบรับ (Opt-in) โครงการช่วยเหลือเป็นการแสดงข้อมูลการได้รับผลกระทบ แผนการเรียกเก็บเอกสารได้หรือไม่	หากผู้ประกอบการธุรกิจมีข้อมูลลูกหนี้เพียงพอต่อการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ผู้ประกอบการธุรกิจไม่จำเป็นต้องขอเอกสารจากลูกหนี้เพิ่มเติมได้ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจมีข้อมูลการประกอบอาชีพของลูกหนี้อยู่แล้วว่าลูกหนี้มีอาชีพใด และเป็นอาชีพที่ได้รับผลกระทบหรือไม่ โดยผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้ความช่วยเหลือกับลูกหนี้ทั้งที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม
5	กรณีที่มีการพักชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) ลูกหนี้สามารถเลือกออกจากมาตรการดังกล่าวหลังจากการเข้าร่วมมาตรการขั้นต่ำได้หรือไม่	ลูกหนี้สามารถเลือกออกจากมาตรการดังกล่าวได้ โดยแจ้งความประสงค์ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจทราบ ทั้งนี้ ลูกหนี้ต้องปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้ประกอบการธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการธุรกิจจะคิดค่าธรรมเนียม/เบี้ยปรับหรือดอกเบี้ยผิดนัดช่วงพักชำระไม่ได้
6	หากลูกหนี้เลือกออกจากมาตรการพักชำระค่างวดแล้ว สำหรับค่างวดที่ได้พักชำระหนี้ก่อนออกจากมาตรการ ลูกหนี้ต้องเสียค่าธรรมเนียม/เบี้ยปรับสำหรับการชำระเงินล่าช้าหรือไม่ และจะมีผลต่อข้อมูลเครดิตบูโรหรือไม่	เนื่องจากการพักชำระหนี้ไม่ถือว่าเป็นการปฏิบัติผิดเงื่อนไขหรือสัญญา ดังนั้น ลูกหนี้ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม/เบี้ยปรับหรือดอกเบี้ยผิดนัดช่วงพักชำระ หากการพักชำระค่างวดเป็นไปตามมาตรการขั้นต่ำนี้หรือตามโครงการช่วยเหลือเพิ่มเติมของผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละราย และไม่มีผลต่อข้อมูลเครดิตบูโรหากยังคงสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด
7	ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาว่าลูกหนี้ไม่เข้าข่ายได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 แต่ประสงค์ขอเข้ามาตรการช่วยเหลือขั้นต่ำของผู้ประกอบการธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจเห็นว่ามาตรการดังกล่าวไม่เหมาะสมกับสถานะและความสามารถในการชำระของลูกหนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวได้หรือไม่	กรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาแล้วว่าลูกหนี้ไม่เข้าข่ายได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 และสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงเหตุผลให้กับลูกหนี้ และนำเสนอสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกหนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกหนี้ยังคงปฏิบัติตามสัญญา เช่น การลดดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้ที่ผ่อนชำระได้ตามปกติ เป็นต้น
8	ลูกหนี้ไม่เป็น NPL ณ 1 มี.ค. 63 แต่มีวันค้างชำระ และได้เข้าร่วมมาตรการระยะแรก ต่อมาไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จึงกลายเป็น NPL ในกรณีนี้ลูกหนี้ดังกล่าวจะยังสามารถเข้าร่วมมาตรการระยะที่ 2 ได้หรือไม่ และให้รายงานวันค้างชำระอย่างไร	ให้ผู้ประกอบการธุรกิจยังคงสามารถให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ได้ โดยพิจารณามาตรการช่วยเหลือให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ทั้งนี้ กรณีลูกหนี้เข้าร่วมมาตรการระยะแรกโดยลดค่างวด ให้รายงานสถานะลูกหนี้ตามวันค้างชำระที่แท้จริง หรือกรณีลูกหนี้ได้พักชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) ให้หยุดนับวันค้างชำระในช่วงที่มีการพักชำระหนี้และคงการจัดชั้นเดิม
9	กรณีลูกหนี้ไม่เป็น NPL ณ วันที่ 1 มี.ค. 63 และได้เข้าร่วมมาตรการระยะแรก ต่อมาไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ จึงกลายเป็น NPL แต่ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความช่วยเหลือโดยการทำ TDR ให้แก่ลูกหนี้ จนมีวันค้างชำระน้อยกว่า 90 วัน กรณีนี้ลูกหนี้ดังกล่าวจะสามารถเข้าร่วมมาตรการระยะที่ 2 ได้หรือไม่	สัญญา DR/TDR คือสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป ดังนั้น หากลูกหนี้ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวไม่ได้ ก็ยังสามารถเข้าร่วมมาตรการระยะที่ 2 ได้

10	ลูกหนี้เป็น NPL ณ วันที่ 1 มี.ค. 63 ต่อมาจะมีเงินก้อนมาชำระหนี้จนหลุดจากสถานะ NPL จะยังสามารถเข้าร่วมมาตรการระยะ 2 ได้หรือไม่	เนื่องจากลูกหนี้มีสถานะเป็น NPL ณ วันที่ 1 มี.ค. 63 จึงไม่สามารถเข้าร่วมมาตรการขั้นต่ำระยะ 2 ได้อย่างไรก็ตาม หากต่อมากู้หนี้สามารถจ่ายชำระหนี้จนสามารถหลุดจากสถานะ NPL ได้ และได้รับผลกระทบ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจประสงค์จะช่วยเหลือลูกหนี้ก็สามารถพิจารณาให้ความช่วยเหลือในลักษณะเดียวกับมาตรการขั้นต่ำได้
11	ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้ความช่วยเหลือที่ดีกว่ามาตรการขั้นต่ำ โดยไม่ถือว่าเป็นการผิวนัดชำระหนี้ ใช่หรือไม่	ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้ความช่วยเหลือที่ดีกว่ามาตรการขั้นต่ำได้ โดยหากมีการพักชำระหนี้ไม่ถือว่าเป็นการผิวนัดชำระหนี้ ตลอดช่วงระยะเวลาของการพักชำระหนี้
12	การลดเพดานดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ (ดอกเบี้ยฯ) ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่ให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 63 เป็นต้นไป นั้น จะสิ้นสุดเมื่อใด	การลดเพดานดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ (ดอกเบี้ยฯ) ที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีผลตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 63 เป็นต้นไป จนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลง
การขยายวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ		
1	การขยายวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน หรือที่ผ่อนชำระเป็นงวด สำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ต่อเนื่องตามมาตรการนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจต้องลดวงเงินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ธปท. ภายในวันที่ 1 ม.ค. 65 หรือไม่	ผู้ประกอบการธุรกิจต้องทยอยลดวงเงินดังกล่าว ตามความสามารถในการชำระหนี้ที่ดีขึ้นของลูกหนี้ ให้เป็นไปตามประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ภายในวันที่ 1 ม.ค. 65
2	การขยายวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันสำหรับผู้บริโภคที่มีรายได้หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าในบัญชีเงินฝากโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน จากเดิมไม่เกิน 1.5 เท่า เป็นไม่เกิน 2 เท่า ผู้ประกอบการธุรกิจยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือไม่อย่างไร	ผู้ประกอบการธุรกิจยังคงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีที่ผู้บริโภคมีรายได้หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าในบัญชีเงินฝากโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 30,000 บาท จะสามารถมีวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันที่ได้รับจากผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ได้ไม่เกิน 3 แห่ง ตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
3	การขยายวงเงินสินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามที่กำหนดในหนังสือเวียนนี้ ให้รวมถึงลูกหนี้รายใหม่ด้วยหรือไม่ เนื่องจากมีการกำหนดว่าจะต้องมีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยสำหรับลูกหนี้รายใหม่ ผู้ประกอบการธุรกิจเห็นว่าสามารถดูประวัติการชำระหนี้ได้จากเครดิตบูโร	ให้สามารถขยายวงเงินแก่ลูกหนี้รายที่มีความจำเป็นรายใหม่ได้เป็นการชั่วคราว สิ้นสุดวันที่ 31 ธ.ค. 64 ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาประวัติการชำระหนี้จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อาทิ เครดิตบูโร ประกอบการขยายวงเงินด้วย
มาตรการขั้นต่ำ		
1	สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะเป็นทั้งบัตรเครดิตและให้ผ่อนชำระเป็นงวดได้ โดยหากมีการชำระหนี้เข้ามาจะมีวงเงินเหลือให้ใช้ต่อไป จะจัดผลิตภัณฑ์ลักษณะดังกล่าวเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) ได้หรือไม่	หากลูกหนี้มีการชำระหนี้เข้ามาแล้วจะได้วงเงินกลับคืนมาใช้ได้อีก จะพิจารณาได้ว่ามีลักษณะเป็นวงเงินหมุนเวียน (revolving loan) ดังนั้น จึงให้ถือว่าเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน

2	มาตรการให้ความช่วยเหลือขั้นต่ำสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ที่ให้พักชำระเงินต้น 3 เดือน และพิจารณาลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสมของลูกหนี้ นั้น หมายถึง ให้ลดอัตราดอกเบี้ย หรือลดจำนวนดอกเบี้ยที่ต้องผ่อนชำระ	ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำนี้ ให้พิจารณาลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสมของลูกหนี้ โดยให้สามารถทำได้ทั้งการลดอัตราดอกเบี้ยและ/หรือลดจำนวนเงินดอกเบี้ย โดยพิจารณาช่วงเวลาที่จะลดตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจ ควรแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระการจ่ายให้ลูกหนี้ทราบ เช่น จำนวนเงินและระยะเวลาที่จะได้รับสิทธิประโยชน์จากการลดดังกล่าว
3	มาตรการให้ความช่วยเหลือขั้นต่ำสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ผ่อนชำระเป็นงวดที่กำหนดให้ลดค่างวดอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค่างวดเดิม โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี นั้น (1) ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดระยะเวลาที่ให้ลดค่างวดได้เองหรือไม่ (2) ค่างวดเดิม หมายถึงอะไร (3) ช่วงเวลาที่ให้ลดอัตราดอกเบี้ยเหลือไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปี ให้หมายถึงเฉพาะช่วงที่ลดค่างวดให้หรือตลอดอายุสัญญา	(1) ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาระยะเวลาที่ลดค่างวดให้แก่ลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม โดยให้พิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (2) ค่างวดเดิม หมายถึง ค่างวดก่อนเข้ามามาตรการช่วยเหลือ (โดยหากผู้ประกอบธุรกิจเคยมีมาตรการให้ลดค่างวดอย่างน้อยร้อยละ 30 ของค่างวดเดิมมาแล้วในมาตรการก่อนหน้านี้ ให้หมายถึงให้ลดค่างวดอย่างน้อยร้อยละ 30 ต่อไป) (3) อัตราดอกเบี้ยจะต้องไม่เกินร้อยละ 22 ต่อปีตลอดอายุสัญญา
4	มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำที่มีแนวทางให้ลูกหนี้สามารถเปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้บัตรเครดิตหรือสินเชื่อที่มีลักษณะหมุนเวียน (แล้วแต่กรณี) เป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) 48 งวด หรือพิจารณาขยายระยะเวลาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ นั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดระยะเวลาน้อยกว่าหรือมากกว่า 48 งวดได้หรือไม่	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเปลี่ยนประเภทหนี้หรือโอนหนี้ดังกล่าวเป็นสินเชื่อ term loan ที่มีระยะเวลาน้อยกว่าหรือมากกว่า 48 งวดได้ ทั้งนี้ ให้พิจารณาตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
5	ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดมาตรการให้กับลูกหนี้เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งได้หรือไม่	ไม่ได้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้ลูกหนี้มีทางเลือกอย่างน้อยตามมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำที่กำหนด
6	การพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามมาตรการขั้นต่ำ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) เว็บไซต์ ศูนย์บริการข้อมูลลูกหนี้ (call center) และการส่งข้อความทาง SMS นั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเลือกช่องทางใดช่องทางหนึ่งได้หรือไม่	ได้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเลือกช่องทางใดช่องทางหนึ่งเพื่อสื่อสารมาตรการขั้นต่ำให้กับลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ ตามการจัดกลุ่มลูกหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจ
7	ตามมาตรการให้ความช่วยเหลือขั้นต่ำสำหรับสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อ หากลูกหนี้พิจารณาคืนทรัพย์สินที่เข้าซื้อให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจ และผู้ประกอบธุรกิจยอมลดหนี้ให้อีกจำนวนหนึ่งหรือทั้งหมด ถือว่าเป็นมาตรการช่วยเหลือที่ดีกว่ามาตรการขั้นต่ำหรือไม่	หากเป็นลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยที่ผ่านมาลูกหนี้ยังคงผ่อนชำระได้ตามปกติ ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจให้ความช่วยเหลืออย่างน้อยตามมาตรการขั้นต่ำ อย่างไรก็ตาม หากเป็นความประสงค์ที่ได้ตกลงกับลูกหนี้และลูกหนี้ยินยอม ก็สามารถดำเนินการคืนทรัพย์สินที่เข้าซื้อให้แก่ผู้ประกอบธุรกิจได้ ทั้งนี้ ต้องมิได้เป็นการบังคับโดยผู้ประกอบธุรกิจ ตามที่กำหนดในข้อ 4.3 (5) ที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชะลอการยึดทรัพย์สินสำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมการชำระหนี้ที่ดีมาโดยตลอด

8	กรณีที่ผู้ประกอบการมีจำนวนบัญชีลูกหนี้ไม่มากนัก จำเป็นต้องปรับปรุงระบบงานเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการขั้นต่ำหรือไม่ และจะสามารถให้เพียงทางเลือกเดียวแก่ลูกหนี้ได้หรือไม่	กรณีที่ผู้ประกอบการมีจำนวนบัญชีลูกหนี้ไม่มากนัก ให้ติดต่อเป็นรายลูกหนี้ โดยอาจไม่ต้องทำการเผยแพร่มาตรการขั้นต่ำเป็นการทั่วไป อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการต้องมีการสอบถามลูกหนี้และให้ลูกหนี้มีสิทธิเลือกตามแนวทางของมาตรการขั้นต่ำ
แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้		
1	ข้อ 3.3 กำหนดว่า ลูกหนี้ที่เป็น NPL ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีช่องทางหรือกลไกแก้ไขหนี้ในลักษณะเดียวกับคลินิกแก้หนี้ หมายความว่าอย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 13 สิงหาคม 2563)	- ให้ผู้ประกอบการแจ้งให้ลูกหนี้ที่เป็น NPL ทราบว่าสามารถเข้าร่วมโครงการคลินิกแก้หนี้ได้ รวมถึงให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ (1) เงื่อนไขของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ สง. (เช่น การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การปรับลดอัตราดอกเบี้ย) (2) ช่องทางสำหรับลูกหนี้ในการแจ้งความประสงค์หรือติดต่อเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ (เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) เว็บไซต์ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (call center) และการส่งข้อความทาง SMS เป็นต้น) หรือ - ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของคลินิกแก้หนี้ระยะที่ 3 สามารถจัดให้มีกลไกแก้ไขหนี้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับโครงการของคลินิกแก้หนี้ เช่น ระยะเวลาการชำระหนี้ที่ยาวเพียงพอ และอัตราดอกเบี้ยที่ผ่อนปรน เพื่อเป็นทางเลือกแก่ลูกหนี้ ตามรายละเอียดใน link ด้านล่าง https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/Report/AnnualReport/Pages/AnnualReport2019_box10.aspx
การรายงาน		
1	ผู้ประกอบการต้องจัดส่งแบบรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2 ให้ ธปท. อย่างไร	ให้จัดส่งรายงานในรูปแบบ excel file ผ่านระบบบริหารข้อมูล Data Management System (DMS) ของ ธปท. โดยสามารถอ้างอิงรายละเอียดเพิ่มเติมทาง website ธปท.
2	กรณีให้ความช่วยเหลือลูกหนี้บัตรเครดิต โดยเปลี่ยนประเภทหนี้เป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลา (term loan) ให้รายงานประเภทสินเชื่ออย่างไร	ควรรายงานตามประเภทหนี้เดิมที่มีการให้ความช่วยเหลือ
3	กรณีที่ผู้ประกอบการให้คงอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิตที่ร้อยละ 5 ในปี 63-64 ร้อยละ 8 ในปี 65 และร้อยละ 10 ในปี 66 หรือกรณีลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน นั้น จะต้องรายงานหรือไม่	- กรณีบัตรเครดิตที่ให้คงอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำตามที่กำหนด โดยมีได้ให้ความช่วยเหลืออื่นเพิ่มเติม (เช่น แปลงประเภทหนี้บัตรเครดิตเป็น term loan หรือลดอัตราดอกเบี้ย) นั้น ไม่ต้องรายงาน - กรณีลดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน ตามมาตรการขั้นต่ำนี้ ให้รายงานตามเอกสารแนบ 1
4	ผู้ประกอบการยังคงต้องรายงานข้อมูลลูกหนี้ภายใต้มาตรการช่วยเหลือเดิมหรือไม่ อย่างไร	แบบรายงานภายใต้มาตรการตามหนังสือเวียนที่ ธปท.ฟนส. (23)ว. 276/2563 ลว. 28 ก.พ. 63 ให้รายงานข้อมูล ดังนี้ (1) ลูกหนี้ธุรกิจ และลูกหนี้รายย่อยที่ยังอยู่ภายใต้มาตรการตามหนังสือเวียนดังกล่าว (28 ก.พ. 63)

		(2) ลูกหนี้รายย่อยที่เป็น NPL ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้มาตรการของหนังสือเวียนฉบับนี้ (19 มิ.ย. 63) ● แบบรายงานภายใต้มาตรการตามหนังสือเวียนฉบับนี้ (19 มิ.ย. 63) ให้รายงานข้อมูล ดังนี้ (1) ลูกหนี้รายย่อยที่ไม่เป็น NPL และเข้าร่วมมาตรการตามหนังสือเวียนฉบับนี้ ทั้งที่เป็นลูกหนี้รายใหม่ที่เพิ่งเข้าร่วมมาตรการตามหนังสือเวียนฉบับนี้ หรือเป็นลูกหนี้ที่เคยเข้าร่วมมาตรการตามหนังสือเวียนที่ ธพท.ผนส.(01)ว. 380/2563 ลว. 26 มี.ค. 63 และต่อมามาตรการขั้นต่ำตามหนังสือเวียนฉบับนี้ (2) ลูกหนี้รายย่อยที่ไม่เป็น NPL ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้มาตรการของหนังสือเวียนฉบับนี้
5	ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินและ/หรือผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และมีสถาบันการเงินเป็นบริษัทแม่ ต้องรายงานข้อมูลในแบบรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2 (เอกสารแนบ 1) อย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 13 สิงหาคม 2563)	ให้จัดส่งรายงานโดยรวมข้อมูลในแบบรายงานของสถาบันการเงินที่เป็นบริษัทแม่
6	ตามแบบรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2 (เอกสารแนบ 1) คำว่า “ลูกหนี้ที่ประสงค์ขอเข้ามาตรการ” หมายความว่าอย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 13 สิงหาคม 2563)	“ลูกหนี้ที่ประสงค์ขอเข้ามาตรการ” หมายถึง ลูกหนี้เฉพาะรายที่เป็นลูกหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจเองที่แจ้งความประสงค์ขอเข้ามาตรการให้ความช่วยเหลือ โดยไม่รวมถึงลูกหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจรายอื่น
7	การรายงาน “จำนวนบัญชี” และ “ยอดหนี้คงค้าง” ณ สิ้นเดือน ของลูกหนี้ที่ประสงค์ขอเข้ามาตรการ และลูกหนี้ที่ผู้ประกอบการให้ความช่วยเหลือ ให้รายงานด้วยยอดลักษณะใด (เพิ่มเติมเมื่อ 13 สิงหาคม 2563)	ให้รายงาน “จำนวนบัญชี” และ “ยอดหนี้คงค้าง” ณ สิ้นเดือน ของลูกหนี้ที่ประสงค์ขอเข้ามาตรการ และลูกหนี้ที่ผู้ประกอบการให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ สำหรับ “ยอดหนี้คงค้าง” ให้รายงานเฉพาะเงินต้น (ไม่รวมดอกเบี้ยค้างรับ)
8	กรณีผู้ประกอบการไม่มีลูกหนี้ที่เข้าข่ายตามหนังสือเวียนฉบับนี้ ให้รายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2 (เอกสารแนบ 1) อย่างไร (เพิ่มเติมเมื่อ 13 สิงหาคม 2563)	ผู้ประกอบการไม่ต้องจัดทำแบบรายงานดังกล่าว ทั้งนี้ ให้แจ้งยืนยันการไม่จัดทำแบบรายงานดังกล่าวมายังเจ้าหน้าที่สัมพันธ์สายกำกับสถาบันการเงิน 1 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ผ่านทาง email) เพื่อทราบต่อไป

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง		
1	กลุ่มลูกหนี้ภายใต้มาตรการช่วยเหลือระยะที่ 2 ตามหนังสือเวียนฉบับนี้ เป็นไปตามแนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย หรือไม่	กลุ่มลูกหนี้ภายใต้มาตรการช่วยเหลือระยะที่ 2 ตามหนังสือเวียนฉบับนี้ เป็นไปตามแนวปฏิบัติทางการบัญชี เรื่อง มาตรการผ่อนปรนชั่วคราวสำหรับกิจการที่ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย
อื่น ๆ		
1	เอกสารแนบ 3 แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีการอื่นนอกเหนือจาก mobile application และ VDO call ได้หรือไม่	ได้ การใช้ mobile application หรือการใช้ VDO call เป็นเพียงตัวอย่าง ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้วิธีการอื่นนอกเหนือจากนี้ได้ ทั้งนี้ วิธีการดังกล่าวต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติให้รัดกุมรอบคอบ และน่าเชื่อถือ



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย เพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์ การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2

รพท. ฝนส. (01) ว. 648/2563

วันที่ 19 มิถุนายน 2563



เป้าหมายการออกมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ระยะที่ 2

- ลูกหนี้สินเชื่อรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว มีกระแสเงินสดใช้จ่ายในการดำรงชีพไม่มีภาระหนี้สูงเกินไป
- ผู้ให้บริการทางการเงิน (สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน) สามารถบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิด NPLs จำนวนมาก มีสภาพคล่องในการบริหารจัดการ

ภาพรวม

- การช่วยเหลือลูกหนี้ ไม่สร้างพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่ทำให้ลูกหนี้อ้างไม่ชำระหนี้ตามปกติ (moral hazard)
- ลูกหนี้มีที่อยู่อาศัยเพื่อปฏิบัติตามหลัก social distancing
- ปรับโครงสร้างหนี้รวดเร็วทันการณ์

ลูกหนี้

- ช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ ไม่ให้มีการะจากหนี้เพิ่มจนเกินสมควร
- ลูกหนี้มีสิทธิเลือกโปรแกรมและเปรียบเทียบข้อมูลให้เพียงพอต่อการตัดสินใจ
- ลูกหนี้ที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนเป็น NPLs ไม่ติดสถานะเป็นลูกหนี้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (TDR) ในเครดิตบูโร

ผู้ให้บริการทางการเงิน

- ผู้ให้บริการทางการเงิน มีสภาพคล่องและฐานะการดำเนินงานที่ดี เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจในระยะต่อไป
- ช่วยเหลือลูกหนี้ได้ตามมาตรการและเร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้
- มีทางเลือกให้ลูกหนี้ตัดสินใจ พร้อมข้อมูลเปรียบเทียบภาระหนี้เดิม กับการหนี้ใหม่

กระบวนการ

- ลดขั้นตอน / กระบวนการให้ความช่วยเหลือ โดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้ให้บริการทางการเงินมีทางเลือกที่สามารถทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยปฏิบัติตามสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ชะลอการ
ยืดยาน

สร้างแรงจูงใจให้แก่อูกหนี้ที่ดี

ทางเลือก
ให้ลูกหนี้

เปิดเงินใหม่

ไม่ติด
เครดิตบูโร

เสถียรภาพ
ของระบบ
การเงิน

การจัดชั้น
กันสำรอง

ความเพียงพอ
ของเงินกองทุน

ช่องทาง
อิเล็กทรอนิกส์

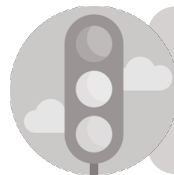
ลดขั้นตอน
การดำเนินงาน



หลักการสำคัญของมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 2



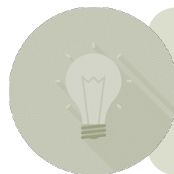
1. ช่วยเหลือเฉพาะลูกหนี้
ที่ได้รับผลกระทบ (opt-in)



2. จัดกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ
ตามระดับความเสี่ยง



3. สืบเชื้อแต่ละประเภท
มีแนวทางช่วยเหลือแตกต่างกัน



4. มีมาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
ที่ครบวงจร



5. คำนึงถึงสภาพคล่อง
และฐานะของผู้ให้บริการทางการเงิน



6. ลดขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน
โดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

UPDATE มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย จากสถานการณ์ COVID-19 ระยะที่ 2

ลดเพดานดอกเบี้ย มีผลบังคับใช้ 1 ส.ค. 63



บัตรเครดิต

18%



16%



สินเชื่อส่วนบุคคล
ที่มีวงเงินหมุนเวียน

28%



25%



สินเชื่อส่วนบุคคล
ที่ผ่อนชำระเป็นงวด

28%



25%



สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ

28%



24%



ขยายวงเงิน

ให้ผู้ให้บริการทางการเงินพิจารณาขยายวงเงินแก่ลูกหนี้ที่ชำระหนี้ดีต่อเนื่อง และมีความจำเป็น
ต้องใช้วงเงินเพิ่มเติม เป็น 2 เท่า จากเดิม 1.5 เท่าของรายได้ สำหรับลูกหนี้ที่มีรายได้
เฉลี่ยต่ำกว่า 30,000 บาท/เดือน เป็นการชั่วคราว (ตั้งแต่วันที่ 1 ส.ค. 63 - 31 ธ.ค. 64)



มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ขั้นต่ำ	
ประเภทสินเชื่อ	ลูกหนี้ปกติ (ไม่เป็น NPL ณ 1 มี.ค. 63)
 บัตรเครดิต	เปลี่ยนเป็นสินเชื่อระยะยาว 48 งวด หรือ ยยยาวเวลาชำระหนี้ ดอกเบี้ยไม่เกิน 12% (พิจารณาให้ใช้วงเงินที่เหลือตามความสามารถในการชำระหนี้)
 สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีวงเงินหมุนเวียน เช่น บัตรกดเงินสด	- ลดอัตราผ่อนขั้นต่ำ ตามความสามารถในการชำระหนี้ หรือ - เปลี่ยนเป็นสินเชื่อระยะยาว 48 งวด หรือยยยาวเวลาชำระหนี้ ดอกเบี้ยไม่เกิน 22% (พิจารณาให้ใช้วงเงินที่เหลือตามความสามารถในการชำระหนี้)
 และ  สินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่อนชำระเป็นงวด	ลดค่างวดอย่างน้อย 30% โดยคิดอัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 22%
 สินเชื่อเช่าซื้อ	ไม่จำกัดวงเงิน เดิม: มอเตอร์ไซด์ : ไม่เกิน 35,000 บาท รถยนต์ทุกประเภท : ไม่เกิน 250,000 บาท - เลื่อนชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน หรือ - ลดค่างวดโดยยยยาวเวลาการชำระหนี้
 สินเชื่อบ้าน	ไม่จำกัดวงเงิน เดิม : ไม่เกิน 3 ลบ. - เลื่อนชำระค่างวด (เงินต้นและดอกเบี้ย) 3 เดือน หรือ - เลื่อนชำระเงินต้น 3 เดือน และพิจารณาลดดอกเบี้ยให้ตามความเหมาะสม หรือ - ลดค่างวดโดยยยยาวเวลาการชำระหนี้



ผู้ให้บริการทางการเงิน
เสนอมาตรการช่วยเหลือขั้นต่ำ
สำหรับสินเชื่อแต่ละประเภท



ลูกหนี้**แจ้งความประสงค์**และแสดงข้อมูล
การได้รับผลกระทบ หรือ **ตอบรับทางเลือก**
ที่ผู้ให้บริการทางการเงินเสนอ (opt-in)



ลูกหนี้**มีช่องทางสอบถามข้อมูล**
การเข้าร่วมมาตรการ
และลงนามในสัญญาข้อตกลงใหม่



เร่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้
ให้ลูกหนี้ที่ชำระหนี้ไม่ได้ตามสัญญา
และ**มีกลไกเช่นเดียวกับคลินิกแก้หนี้**



มาตรการนี้ไม่ถือว่าปิดนิตชำระหนี้
ไม่สามารถเก็บดอกเบี้ยในอัตราปิดนิต
และ**ไม่คิดค่าปรับ**การชำระหนี้ก่อนกำหนด



ชะลอการยึดทรัพย์
(ที่อยู่อาศัย หรือ ยานพาหนะที่ใช้สร้างรายได้)
สำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมชำระหนี้ดี

ลูกหนี้ได้อะไรจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 2

 ประเภทสินเชื่อ	 ลูกหนี้ปกติ (ยังไม่เป็น NPLs ก่อน 1 มี.ค. 63)	 ลูกหนี้ที่เป็น NPLs แล้ว	
 • บัตรเครดิต  • สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีวงเงินหมุนเวียน เช่น บัตรกดเงินสด  • สินเชื่อส่วนบุคคลที่ผ่อนชำระเป็นงวด	 ลูกหนี้ที่ยังจ่ายได้ ปกติ  ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ	 มาตรการช่วยเหลือ ขั้นต่ำ	
 • สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ  • สินเชื่อเช่าซื้อ  • สินเชื่อบ้าน	ผู้ให้บริการทางการเงินอาจให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้ต่อเนื่อง	ถ้าลูกหนี้ทำไม่ได้ ให้ผู้ให้บริการทางการเงินปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ ซึ่งทำได้หลายวิธี เช่น • เลื่อนการชำระค่างวด • ยยายระยะเวลาชำระหนี้ • ปรับลดอัตราดอกเบี้ย	 1. เข้าคลินิกแก้หนี้ หรือ 2. ปรับโครงสร้างหนี้ ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ หรือ มีช่องทางแก้ไขหนี้ ลักษณะเดียวกับคลินิกแก้หนี้ 1. ปรับโครงสร้างหนี้ ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ หรือ มีช่องทางแก้ไขหนี้ ลักษณะเดียวกับคลินิกแก้หนี้ 2. ชะลอการยึดทรัพย์ กรณีบ้านที่อยู่อาศัยหรือยานพาหนะที่ใช้ประกอบอาชีพสำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมดี



เว็บไซต์,
call center,
mobile application ของ
ผู้ให้บริการทางการเงินที่ใช้บริการ

โทร 1213
ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน สปท.
website ทางด่วนฯ แก่นนี้
<https://www.1213.or.th/App/DebtCase>

สปท. จะเผยแพร่มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ของผู้ให้บริการทางการเงิน
ผ่านสำนักงานภาค website และ Facebook ของ สปท. ด้วยเช่นกัน

<https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2020/Pages/n3263.aspx>



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามมาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย สำหรับผู้ให้บริการทางการเงิน

รพท. ฝนส. (01) ว. 648/2563
เรื่อง มาตรการการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยเพิ่มเติม
ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ระยะที่ 2
วันที่ 19 มิถุนายน 2563

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2563/ThaiPDF/25630151.pdf>

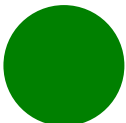


นโยบายการพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถใช้แนวทางและเอกสารประกอบในการพิจารณาศักยภาพ / ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19

แนวทางดำเนินการ : ผู้ให้บริการทางการเงินกำหนดนโยบายการพิจารณาจัดกลุ่มลูกหนี้ตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยจัดให้มีกระบวนการพิจารณาที่เหมาะสม เป็นไปตามหลักการบริหารความเสี่ยงที่ดี สอดคล้องกับกระบวนการภายในของผู้ให้บริการทางการเงิน และสามารถใช้อุปกรณ์จากหลายมิติในการพิจารณาศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เช่น ข้อมูลการชำระเงินในอดีตและปัจจุบัน ภาระหนี้ที่ลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้มาแล้วเปรียบเทียบกับมูลค่าของหลักประกัน พฤติกรรมการใช้วงเงิน ผลกระทบต่อธุรกิจ และแนวโน้มการฟื้นตัวในอนาคต รวมทั้งการใช้ internal model และ data analytics

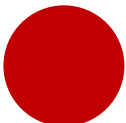
ความเสี่ยงมี 3 ระดับ (4.1)



ความเสี่ยงต่ำ : ไม่มีผลกระทบ หรือมีน้อย
ชำระหนี้ได้ปกติ



ความเสี่ยงปานกลาง : ได้รับผลกระทบชั่วคราว
หรือ ประเมินกระแสเงินสดได้



ความเสี่ยงสูง : ได้รับผลกระทบในระยะยาว หรือ
ประเมินกระแสเงินสดไม่ได้

ใช้ข้อมูลธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ประกอบการพิจารณา

ข้อมูลที่สามารถใช้ในการพิจารณาศักยภาพของลูกหนี้ในการปรับโครงสร้างหนี้ (เอกสารแนบ 2)

การประเมิน cash flow ของลูกหนี้ จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น

- ข้อมูลสถิติและพฤติกรรมการชำระหนี้ (internal model / behavior scoring) และการพิจารณา risk profile / ภาระหนี้ที่ลูกหนี้ได้ผ่อนชำระมาแล้ว เปรียบเทียบกับมูลค่าหลักประกัน (LTV ratio) / พฤติกรรมการใช้วงเงิน
- ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ลูกหนี้และบันทึกเสียง หรือ เอกสารจากนายจ้างที่แสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีรายได้ที่ลดลง หรือ
- การวิเคราะห์อุตสาหกรรม (sector) ที่ลูกหนี้ประกอบอาชีพ จากบทวิเคราะห์ หรือ ข่าว สบค.

การใช้ดุลยพินิจ

- เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ยังมีความไม่แน่นอนสูงว่าธุรกิจต่าง ๆ จะสามารถฟื้นตัวกลับมาได้หรือไม่ และจะใช้ระยะเวลาในการฟื้นฟูกิจการอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการทางการเงินจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างดีที่สุด (best effort) ในการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยเฉพาะกลุ่มสีเหลือง และสีแดง



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

การจัดชั้น ก้นสำรอง และการรายงานข้อมูลใน NCB (เอกสารแนบ 4)

• การจัดชั้น :

กรณีลูกหนี้ยังไม่เป็น NPL

เสี่ยงต่ำ : stage 1 เป็น stage 1 (ปกติ) คงเดิม

เสี่ยงปานกลาง : หากเป็น stage 2 (กล่าวถึงเป็นพิเศษ) ปรับเป็น stage 1 (ปกติ) ทันที หากลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

เสี่ยงสูง : ช่วงพักชำระหนี้คงสถานะจัดชั้นเดิม

กรณีลูกหนี้เป็น NPL

Stage 3 (NPL) เป็น stage 1 (ปกติ) หากลูกหนี้ชำระเงินตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ติดต่อกัน 3 เดือน/ 3 งวด แล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า

• **การก้นเงินสำรอง :** ตามสถานะการจัดชั้นและ พิจารณาค่า PD / LGD ตาม risk profile ของลูกหนี้แต่ละกลุ่ม

• **การรายงาน NCB :** ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะ pre-emptive ไม่ต้องรายงานวันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ใน NCB

ช่องทาง

เข้าร่วมโครงการ (4.2)

ลูกหนี้เข้าร่วมแบบ opt-in ผ่านช่องทางต่างๆ

- แอปพลิเคชัน
- เว็บไซต์
- ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า
- การส่งข้อความทาง SMS

เงื่อนไขที่ผู้ให้บริการทางการเงินต้องปฏิบัติ (3, 4)

• การเข้าร่วมมาตรการ

- ผู้ให้บริการทางการเงินต้องจัดให้มีทางเลือกแก่ลูกหนี้ตามความเหมาะสม (3.2)
- หากลูกหนี้ที่เข้ามาตรรกเดิมของผู้ให้บริการทางการเงินแล้วไม่สามารถปฏิบัติได้ในช่วงระหว่างนี้ ให้สามารถเปลี่ยนเข้ามาตรรกใหม่ของ ธปท. ได้ และ ลูกหนี้ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมมาตรการ สามารถเลือกเข้าร่วมมาตรการใหม่ได้ (3.1)
- ลูกหนี้ที่มีสินเชื่อบริษัทหลายประเภท สามารถเข้าร่วมได้ทุกมาตรการ (3.1)
- หากผู้ให้บริการทางการเงินให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ต่ำกว่ามาตรการของ ธปท. ให้ปฏิบัติตามไปจนกว่าสัญญาจะครบกำหนด (3.2 วรรค 2)
- ควรให้ incentive แก่ลูกหนี้ทุกประเภทเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกหนี้ที่ชำระได้ปกติและต่อเนื่อง (3.2 วรรค 3)
- ลูกหนี้ต้องไม่มีภาระจากหนี้เดิมจนเกินสมควร / ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว ไม่ควรคำนึงถึงประโยชน์เชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการทางการเงินเป็นหลัก (4.3)
- เปิดเผยแพร่ข้อมูลให้ลูกหนี้อย่างเพียงพอในการตัดสินใจและมีทางเลือกที่ลูกหนี้สามารถเลือกได้ตามความสามารถในการชำระหนี้ โดยควรเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมให้แก่ลูกหนี้อย่างน้อย ดังนี้ (4.3 (3))
 - การเปรียบเทียบภาระหนี้เดิมกับภาระหนี้ใหม่ว่า ลูกหนี้มีภาระที่เกิดขึ้นจากการขยายระยะเวลาชำระหนี้เพิ่มขึ้นในปริมาณเท่าไร ดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่พักชำระหนี้
 - จำนวนงวดที่เพิ่มขึ้น / ค่างวดที่ต้องชำระเพิ่ม
- มีกระบวนการ/ ขั้นตอนการดำเนินการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกหนี้ ไม่ให้ลูกหนี้จัดส่งเอกสาร/ ข้อมูลเกินจำเป็น (4.3 (4))
- ชะลอการยึดทรัพย์ (ที่อยู่อาศัย/ ยานพาหนะที่ลูกหนี้ใช้เพื่อสร้างรายได้) สำหรับลูกหนี้ที่มีพฤติกรรมชำระหนี้ที่ตามมาโดยตลอด เพื่อให้ลูกหนี้มีที่อยู่อาศัย สามารถปฏิบัติตาม social distancing และลดปัญหาสังคม (4.3 (5))
- ไม่เรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยที่ตกในครั้งเดียวภายหลังช่วงพัก โดยควรเรียกเก็บตามงวดชำระหนี้ที่เหลือของสัญญา หรือเฉลี่ยในงวดท้ายของสัญญา หรือเรียกเก็บทั้งหมดในงวดสุดท้ายของสัญญา หรือขยายระยะเวลาสัญญา (4.4 (1))
- ไม่สามารถเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยผิวนิด ค่าบริการ เบี้ยปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติมจากลูกหนี้ เว้นแต่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงใหม่ได้ หากลูกหนี้ต้องการชำระหนี้ที่เข้าร่วมมาตรการก่อนกำหนด ผู้ให้บริการทางการเงินไม่สามารถเรียกเก็บ pre-payment fee ได้ (4.4 (2))



วัตถุประสงค์ : เพื่อลดการเดินทางมาที่สาขาของลูกค้า ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน ในการทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ ซึ่งต้องมีการลงนามในสัญญาใหม่ ตามข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ ธปท. และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ตัวอย่างที่ 1 การใช้ mobile application

1. ผู้ให้บริการทางการเงินเจรจากับ ผู้กู้ เพื่อปรับโครงสร้างหนี้ และให้ผู้กู้ แจ้ง ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง ให้ทราบถึงเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
(* ผู้ประกอบธุรกิจ อาจเจรจากับ ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง ในคราวเดียวกัน)
2. ผู้ให้บริการทางการเงินโทรศัพท์ หรือส่ง SMS ติดต่อ ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง เพื่อ update เบอร์โทรศัพท์ ที่ใช้กับ mobile application หรือเพื่อขอให้สมัคร mobile application โดย ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง กำหนด PIN 6 หลัก เพื่อใช้แสดงตัวตน (authenticate) ในระบบ
3. ผู้ให้บริการทางการเงินส่ง SMS หรือ notification ถึง ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง ผ่าน mobile application
4. ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง log-in เข้า mobile application ด้วย PIN 6 หลัก (e-signature) เพื่อเข้าสู่หน้าเงื่อนไขของสัญญาปรับโครงสร้างหนี้
5. ผู้กู้ ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง อ่านสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ >> กด ยอมรับ และลงนาม e-signature ด้วย PIN 6 หลัก (กรณีนิติบุคคลที่ต้องใช้ตราประทับ ให้กรรมการ upload ภาพตราประทับเข้ามาใน mobile application ก่อนลงนาม e-signature ด้วย PIN 6 หลัก)

KYC
และ
การสร้าง
e-signature

การลงนาม
ผูกพันด้วย
e-signature

เจรจาปรับปรุง
โครงสร้างหนี้



Update
เบอร์โทรศัพท์



ส่ง notification ทาง SMS
หรือ mobile application



Log-in เข้า
mobile application



ลงนามด้วย
e-signature



ตัวอย่างที่ 2 การใช้ VDO call

1. ผู้ให้บริการทางการเงินโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ (รวมถึง ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง) เพื่อ update เบอร์โทรศัพท์สำหรับส่ง SMS / OTP ไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ต้องการ
2. ส่ง SMS ที่มี link การลงทะเบียน online ไปตามเบอร์โทรศัพท์ที่ update
3. ให้ลูกหนี้ (รวมถึง ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง) ลงทะเบียนเข้าระบบเพื่อมี username & password โดยทำ VDO call และบันทึกเทป ด้วย (เสมือน face to face)
4. ส่งสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ (รวมถึง ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง) ทางระบบที่ลงทะเบียนไว้ และมีการพูดคุยกันทาง VDO call และบันทึกเทปอีกครั้ง พร้อมทั้งให้ลูกหนี้ (รวมถึง ผู้กู้ร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง) ลงนามในสัญญาด้วยการใช้ username & password ร่วมกับ OTP (ใช้แทนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์)

KYC

การสร้าง e-signature

การลงนามผูกพันด้วย e-signature

Update
เบอร์โทรศัพท์

ส่ง link ทาง SMS

VDO call ลงทะเบียน
สร้าง username & password

VDO call ลงนามในสัญญา
ด้วย username & password และ OTP

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดเก็บข้อมูลและหลักฐานการทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ข้อความ ภาพ เสียง และบันทึกรายละเอียดการทำรายการ (transaction log) เพื่อใช้ในการพิสูจน์และยืนยันการทำสัญญาดังกล่าว ให้สามารถนำมาใช้บังคับได้