



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินทุกแห่ง

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจเข้าซื้อและธุรกิจสีซึ่งทุกแห่ง

ที่ ธปท.ผคง.ว. 951 /2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ยกระดับการกำกับดูแลการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) รวมทั้งให้ความสำคัญและส่งเสริมการช่วยเหลือติดตาม และแก้ไขปัญหาหนี้สิน เพื่อบรรเทาภาระหนี้ให้กับประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง นั้น

องค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การให้ความรู้และสร้างทักษะทางการเงินแก่ประชาชน (Financial literacy) ซึ่งถือเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญในโลกปัจจุบัน การกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงินในการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair lending) และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (Debt restructuring and Debt mediation) สำหรับประชาชนที่ติดอยู่ในวงวนหนี้สินแล้วให้มีทางออก ประกอบกับในช่วงที่ผ่านมาผู้ให้บริการทางการเงิน (ผู้ให้บริการ) ได้ปรับปรุงแนวทางการให้บริการแก่ลูกค้า และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกค้ามากขึ้น

อย่างไรก็ดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า หรือ การกำหนดรูปแบบการผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า การแจ้งสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าและผู้ค้าประกัน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของลูกค้า รวมถึงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเป็นธรรมโดยผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ตลอดจนกระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้อง เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินและลดการดำเนินคดีกับลูกค้า ธปท. จึงขอชักชวนแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญกับลูกค้ารายย่อยและธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเฉพาะการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันท่วงที รวมถึงกระบวนการในการให้สินเชื่อตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end process)

สกสว90-คบ00002-25641004

คบ000 วันที่ 4 ต.ค. 2564

อย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมถึง (1) การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3) การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ (4) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (debt restructuring) และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (debt mediation) (5) กระบวนการดำเนินคดี และ (6) การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น และได้ยกตัวอย่างแนวทางที่มุ่งหวังเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ให้บริการประกอบการดำเนินการ โดยสามารถปรับใช้ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ให้บริการและประชาชนทราบถึงสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตนในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางอ้างอิงในการดำเนินการได้ โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับ

ความเสี่ยง ผู้ให้บริการต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกหนี้หรือกลุ่มลูกหนี้และลักษณะสินเชื่อนั้น รวมทั้งกำหนดโครงสร้างแรงจูงใจที่จะเอื้อให้ลูกหนี้มีวินัย และผ่อนชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง

- กรณีสินเชื่อที่มีการหักชำระหนี้จากเงินเดือน และมีการจัดเก็บและนำส่งเงินเพื่อชำระหนี้ให้ผู้ให้บริการ (collection) หรือสินเชื่อที่ใช้เงินฝากของตนเองค้ำประกัน ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ อัตราดอกเบี้ยควรอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติให้สอดคล้องกับความเสี่ยง
- กรณีสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลูกหนี้มีการทำประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ (Mortgage Reducing Term Assurance : MRTA) ผู้ให้บริการควรพิจารณาเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษหรืออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ
- กรณีที่ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เพดาน เนื่องจากลูกหนี้มีความเสี่ยงสูงมาก โดยภายหลังพบว่า ลูกหนี้บางกลุ่มมีความเสี่ยงต่ำลงจากเดิมที่ประเมินไว้ เช่น มีประวัติการผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง เป็นต้น อาจพิจารณาทบทวนอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม
- การซื้อประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงเพิ่มเติมต้องเป็นข้อตกลงที่ผู้ให้บริการและลูกหนี้เห็นชอบร่วมกัน ในกรณีที่ได้ตกลงกันว่าลูกหนี้จะซื้อประกันเพิ่มเติมจนครอบคลุมวงเงินกู้ หรือครอบคลุมระยะเวลาส่วนใหญ่ของสัญญา อัตราดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการจะคิดกับลูกหนี้ควรต่ำกว่าอัตราที่กำหนดไว้ตามปกติ

1.2 การกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสม ผู้ให้บริการต้องออกแบบและ

นำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกหนี้แต่ละกลุ่ม รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้ และจะต้องมีระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ที่ยาวเพียงพอและอยู่ในวิสัยที่ปฏิบัติได้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของลูกหนี้ในระหว่างระยะเวลาชำระหนี้ตามสัญญา โดยลูกหนี้จะต้องมีเงินที่เหลือหลังจากหักชำระหนี้ (residual income) เพียงพอต่อการดำรงชีพ

ตัวอย่าง

- ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการกำหนดรูปแบบการผ่อนชำระหนี้คืนเป็นก้อนใหญ่ครั้งเดียว ในลักษณะ balloon payment ที่จะทำให้อูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้ และไม่มีทางเลือกการผ่อนชำระอื่นให้อูกหนี้ เว้นแต่กรณีรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ดังกล่าวเหมาะสมกับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท เช่น สินเชื่อสำหรับธุรกิจใหม่ที่ยังไม่มีกระแสเงินสดเข้าในระยะเริ่มต้น แต่ในอนาคตจะมีแหล่งเงินทุนเพื่อมาชำระหนี้ เป็นต้น
- ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่จ่ายชำระหนี้เฉพาะส่วนดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวโดยตัดชำระไม่ถึงเงินต้น เว้นแต่กรณีรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ดังกล่าวเหมาะสมกับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท หรือบางสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่อูกหนี้ เช่น สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องธุรกิจ สินเชื่อเพื่อสินค้าคงคลัง หรือกรณีที่เป็นไปตามนโยบายภาครัฐ
- ผู้ให้บริการควรกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดรับของอูกหนี้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลและเงื่อนไขการชำระหนี้แก่อูกหนี้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะกรณีสินเชื่อที่มีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา เช่น สินเชื่อเงินกู้เอกชนประเภทบางประเภทที่กำหนดให้อูกหนี้ชำระค่างวดเท่ากันทุกเดือนตลอดอายุสัญญา และเรียกเก็บส่วนเกินจากค่างวดอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยลอยตัวระหว่างอายุสัญญาทั้งหมดในครั้งเดียว เป็นต้น

1.3 ลำดับการตัดชำระหนี้ ผู้ให้บริการควรชี้แจงข้อมูลเรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ให้อูกหนี้อย่างชัดเจน เพื่อให้อูกหนี้ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตระหนักถึงภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น และสามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม

1.4 การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องนำเสนอให้อูกหนี้ได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของอูกหนี้และผู้ให้บริการ รวมถึงข้อมูลภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น แผนการชำระหนี้ ผลของการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวน และผลของการผิดนัดชำระหนี้ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เน้นให้ความสำคัญกับเงื่อนไขและข้อควรระวัง และเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่ออูกหนี้จนเกินสมควร กล่าวคือจะต้องไม่เรียกให้มีหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนสมควร

2.1 หลักประกัน

(1) ในบริบทที่ความเสี่ยงในระบบการเงินอยู่ในระดับสูง หลักประกันมีความสำคัญมากต่อการพิจารณาให้สินเชื่อแก่อูกหนี้ ดังนั้น ในการพิจารณาให้สินเชื่อใหม่ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องประเมินราคาหลักประกันด้วยความโปร่งใส มีเหตุผล มีเหตุมีผล ตรงไปตรงมา และสอดคล้องกับราคาตลาดที่สะท้อนมูลค่าที่แท้จริงมากที่สุด รวมทั้งทบทวนราคาหลักประกัน และปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกำหนด นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บและดูแลรักษาเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับหลักประกันด้วยความระมัดระวัง ทั้งนี้ ผู้ให้บริการอาจเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุโดยคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นกับอูกหนี้

(2) เมื่อลูกหนี้จ่ายชำระหนี้ไปแล้วบางส่วนและต้องการขอสินเชื่อเพิ่ม แต่ผู้ให้บริการไม่ประสงค์จะให้สินเชื่อเพิ่มเติม ลูกหนี้สามารถนำหลักประกันที่จดจำนองไว้ไปจดจำนองเป็นหลักประกันลำดับที่สองตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อขอสินเชื่อกับผู้ให้บริการรายอื่นได้

(3) เมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการตามที่ได้ตกลงกันแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกันให้แก่ลูกหนี้โดยเร็ว ตามมาตรฐานการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement: SLA) ที่กำหนดไว้ โดยมาตรฐานที่กำหนดดังกล่าวต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และควบคุมดูแลให้ปฏิบัติตามได้จริง อย่างไรก็ตาม กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถคืนหลักประกันดังกล่าวให้แก่ลูกหนี้ได้ตามตกลง ผู้ให้บริการต้องกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาด้วยความเหมาะสมและเป็นมาตรฐาน ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

2.2 ผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรแจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตามข้อสัญญา โดยให้ผู้ค้ำประกันมีสิทธิในการกำหนดสัดส่วนความรับผิดชอบ และพิจารณาเงื่อนไขก่อนตัดสินใจลงนามในสัญญาค้ำประกัน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในเรื่องสำคัญต่อไปนี้

(1) ผู้ค้ำประกันไม่จำเป็นต้องลงนามซึ่งจะทำให้ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็น “ลูกหนี้ร่วม” หากไม่ได้รับเงินโดยตรง¹ เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกหนี้ร่วมและผู้ค้ำประกันมีความแตกต่างกัน ผู้ค้ำประกันควรทราบว่าหากไม่ได้ประโยชน์จากสินเชื่อก็ไม่ต้องลงนามเป็นลูกหนี้ร่วม และไม่ทำสัญญาในลักษณะที่ทำให้ผู้ค้ำประกันเป็นลูกหนี้ร่วมแทนสัญญาค้ำประกัน

(2) สิทธิในการค้ำประกันเพียงบางส่วน (partial guarantee) ผู้ค้ำประกันควรทราบว่าสิทธิที่จะค้ำประกันสินเชื่อเพียงบางส่วน โดยพิจารณาจากความสามารถที่จะรับผิดชอบได้

ตัวอย่าง

- กรณีค้ำประกันการขอสินเชื่อของลูกหนี้จำนวน 100,000 บาท ผู้ค้ำประกันไม่ว่าคนเดียวหรือหลายคนสามารถเลือกค้ำประกันเพียงบางส่วน (partial guarantee) และไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบทั้ง 100,000 บาท เช่น ค้ำประกันเพียง 50,000 บาท

(3) ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนดำเนินการกับผู้ค้ำประกัน ยกเว้นผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลและยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยการค้ำประกัน² ดังนี้

(3.1) เมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้แล้ว ให้ผู้ให้บริการมีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้ค้ำประกันภายใน 60 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ผิดนัด

¹ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 681/1

² ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 686 มาตรา 689 มาตรา 690

(3.2) ผู้ค้าประกันมีสิทธิร้องขอให้ผู้ให้บริการเรียกการชำระหนี้จากลูกหนี้ก่อน
ได้ ดังนี้

(3.2.1) กรณีที่ผู้ให้บริการมีทรัพย์สินของลูกหนี้เป็นหลักประกัน ให้เรียก
ชำระหนี้จากหลักประกันดังกล่าวก่อน

(3.2.2) หากผู้ค้าประกันพิสูจน์ได้ว่าลูกหนี้มีทางที่จะชำระหนี้ได้
จากทรัพย์สินของลูกหนี้ เช่น เงินเดือน ที่ดิน สิทธิเรียกร้อง และหุ้นสหกรณ์ เป็นต้น ให้ผู้ให้บริการเรียก
ชำระหนี้จากทรัพย์สินของลูกหนี้ก่อน

2.3 การทำประกันเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงเพิ่มเติม ในการกำหนดให้ลูกหนี้ต้องทำ
ประกันเพื่อที่จะปิดความเสี่ยงเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยไม่
กำหนดเงื่อนไขให้ลูกหนี้ทำประกันที่มีค่าใช้จ่ายสูงจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้

ตัวอย่าง

- ในกรณีที่ลูกหนี้ต้องทำประกันเพิ่มเติม ผู้ให้บริการจะต้องไม่บังคับให้ลูกหนี้ทำประกันจากบริษัทใด
บริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะ หรือกำหนดการทำประกันกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการ
พิจารณาสินเชื่อ แต่จะต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้มีสิทธิเลือกทำประกันกับแห่งที่มีข้อเสนอที่ดีที่สุด
คือราคาเป็นธรรมและให้สิทธิประโยชน์ที่สมเหตุสมผล
- ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมประกัน ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้ให้บริการต้องสำรองจ่าย
ค่าธรรมเนียมส่วนนี้ไปก่อน ผู้ให้บริการควรหารือกับลูกหนี้ในการกำหนดแผนชำระหนี้ดังกล่าว
โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกหนี้ต้องชำระค้างวดตามที่ได้ตกลงกันไว้เดิมด้วย

3. การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการ
ติดตามทวงถามหนี้โดยสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง³ และคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้
โดยเฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

3.1 ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ด้วยจำนวนครั้งไม่เกิน
กว่าที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด และภายในช่วงเวลาที่ยกกฎหมายกำหนด

3.2 แสดงตัวโดยแจ้งชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหน้าที่ และ
วัตถุประสงค์ในการติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้อง
เหมาะสม

3.3 ติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม ไม่ใช้พฤติกรรมที่เข้าข่ายการข่มขู่ การใช้
ความรุนแรง หรือการกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้

³ พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

3.4 แจ้งอัตราค่าติดตามทวงถามหนี้อย่างเปิดเผย โปร่งใส ให้ลูกหนี้ทราบ โดยอัตราที่เรียกเก็บต้องไม่สูงกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด

กรณีที่ผู้ให้บริการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ติดตามทวงถามหนี้แทน ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง รวมทั้งควรดูแลไม่ให้โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน (Key Performance Index : KPI) และเงินรางวัลจูงใจ ผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมการทวงถามหนี้

4. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (debt restructuring) และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (debt mediation) เมื่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ลดลง หรือเริ่มประสบปัญหาทางการเงินทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เช่น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ลูกหนี้ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้าง ผู้ให้บริการควรมีแนวทางให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ โดยจัดให้มีทางเลือกในการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และไม่ทำให้ลูกหนี้มีภาระหนี้เพิ่มขึ้นจากภาระหนี้เดิมเกินสมควร รวมถึงควรพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ทั้งในกรณีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (pre-emptive debt restructuring) ตลอดจนการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สินในช่วงก่อนฟ้อง

4.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้และแนวทางให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ โดยผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทในการสนับสนุนและผลักดันอย่างเป็นรูปธรรม กำหนดแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เหมาะสมกับความสามารถและสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้ สื่อสารแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้พนักงานและผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนชัดเจน รวมถึงกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานตลอดกระบวนการเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้

ตัวอย่าง

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังต่อไปนี้ เป็นแนวทางตัวอย่างเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้แต่ละราย

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหนี้สิน เช่น

- การเปลี่ยนสินเชื่อหมุนเวียนซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง และ/หรือ มีการคิดดอกเบี้ยทบต้น ให้เป็นสินเชื่อเงินก้อนที่อัตราดอกเบี้ยต่ำ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาคงวงเงินบางส่วนให้แก่ลูกหนี้เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินจำเป็น
- การเลื่อนกำหนดชำระหนี้หรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่
- การลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียม
- การปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระให้สอดคล้องกับรายได้ที่ลดลง
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ยเพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

- กรณีลูกหนี้เข้าซื้อได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาพอสมควร เช่น เกินกว่าร้อยละ 70 ของมูลหนี้ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาชะลอการยึดทรัพย์เข้าซื้อที่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบอาชีพ ทั้งนี้ กรณีที่ได้ยึดทรัพย์เข้าซื้อไปแล้ว หากมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อีกครั้งหนึ่ง โดยได้รับความยินยอมจากผู้ค้าประกัน (หากมี) ผู้ให้บริการอาจพิจารณาคืนทรัพย์เข้าซื้อนั้นให้ลูกหนี้ใช้ประกอบอาชีพ และหารายได้เพื่อผ่อนชำระหนี้ต่อไปได้
- ผู้ให้บริการควรช่วยเหลือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ที่มีศักยภาพเพิ่มเติม แม้ลูกหนี้เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้แล้ว และกรณีที่ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการควรแจ้งเหตุผลให้ลูกหนี้ทราบ
- ในกรณีที่ลูกหนี้มีค่างวดค้างชำระ ผู้ให้บริการไม่ควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้ที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะได้รับความช่วยเหลือตามมาตรการได้
- การช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้สินเรื้อรัง (Persistent debt) อาทิ ลูกหนี้บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ในช่วงระยะเวลาหนึ่งสามารถจ่ายชำระหนี้ได้เพียงบางส่วน ซึ่งไม่สามารถตัดชำระเงินต้นได้ในอัตราที่เหมาะสม ผู้ให้บริการควรพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือมีทางเลือกในการช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์กับลูกหนี้ เช่น เปลี่ยนหนี้บัตรเครดิตและบัตรกดเงินสดเป็นสินเชื่อเงินที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan)
- การพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยปรับโครงสร้างรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้การชำระหนี้ตามยอดนั้นเป็นไปได้มากขึ้น

4.2 การไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สินในช่วงก่อนฟ้อง ผู้ให้บริการควรจัดให้มีทางเลือกในการไกล่เกลี่ยหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี เพื่อลดภาระของทั้งผู้ให้บริการและลูกหนี้ที่เกิดจากกระบวนการฟ้องคดี โดยอาจพิจารณาการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี⁴ ที่ส่งเสริมให้การระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) เป็นช่องทางการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชน โดยไม่ต้องฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาล ซึ่งจะก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าขึ้นศาลและค่าจ้างทนายความ

ทั้งนี้ การไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนการฟ้องเป็นกระบวนการตามความสมัครใจของผู้ให้บริการและลูกหนี้ ซึ่งผู้ให้บริการควรแจ้งสิทธิตามกฎหมายที่มีอยู่ให้ครบถ้วนแก่ลูกหนี้ก่อนตัดสินใจ ดังนี้

(1) ขั้นตอนดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง⁵ ข้อดีข้อเสีย ระยะเวลาอายุความที่เหลือ และอธิบายความแตกต่างระหว่างการถูกฟ้องร้องและการไกล่เกลี่ยหนี้

(2) ความแตกต่างของผลทางคดีของการไกล่เกลี่ย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี ซึ่งลูกหนี้และผู้ให้บริการต้องเห็นชอบร่วมกัน ดังนี้

⁴ พระราชบัญญัติ แก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับที่ 32) พ.ศ. 2563

⁵ ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่องการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 20 ตรี

(2.1) กรณีคู่สัญญาทำข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความโดยไม่ได้ขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ผลแห่งคดีเป็นสัญญาฉบับใหม่ที่ได้จากการเจรจาตกลงกันดังกล่าวมีอายุความยาว 10 ปี หากมีการผิดสัญญา จะต้องนำมาฟ้องใหม่

(2.2) กรณีคู่สัญญาขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม ผลแห่งคดีเป็นคำพิพากษาเมื่อไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาตามยอมดังกล่าว ผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหนี้ตามคำพิพากษาสามารถขอศาลออกหมายบังคับคดี โดยไม่จำเป็นต้องฟ้องร้องเป็นคดีใหม่อีก

(3) สิทธิของลูกหนี้ในการปฏิเสธ ไม่ยินยอมให้ผู้ให้บริการกำหนดให้การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องเป็นคำพิพากษาตามยอม⁶ ซึ่งจะเกิดสภาพบังคับทันทีหากไม่สามารถชำระหนี้ตามสัญญาได้

5. กระบวนการดำเนินคดี ผู้ให้บริการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินคดีและการบังคับคดีกับลูกหนี้ให้เป็นไปตามกระบวนการการดำเนินคดีตามกฎหมายและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด ยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด กรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ดำเนินการทางคดี ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

กรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ให้ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลการดำเนินคดีให้ลูกหนี้ทราบ เช่น ภาระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี ยอดเงินที่ชำระไปแล้วและยอดหนี้คงค้าง (ต้นเงิน ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ) สิทธิหน้าที่ ผลทางกฎหมาย การใช้สิทธิในชั้นศาล และช่องทางในการเจรจาประนีประนอม โดยอาจแจ้งด้วยวาจา หรือจัดทำสรุปข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเอกสารตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรกำกับให้มีการดำเนินการภายในอายุความและระยะเวลาบังคับคดี 10 ปี ตามที่กฎหมายกำหนด และควบคุมไม่ให้ผู้แทนของผู้ให้บริการยกข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือบิดเบือนทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เพื่อเรียกผลประโยชน์กับลูกหนี้ สำหรับกรณีค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น ค่าทนาย ไม่สามารถเรียกร้องเกินกว่าที่ศาลสั่งในคำพิพากษา⁷ และค่าธรรมเนียมการถอนบังคับคดี⁸

6. การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

6.1 ผู้ให้บริการที่ขายหรือโอนหนี้ ต้องนำส่งข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน เช่น สัญญา ตารางผ่อนชำระหนี้ ประวัติการจ่ายและค้างชำระหนี้ ให้แก่ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ และจัดให้มีคำบอกกล่าวการโอนเปลี่ยนเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ

6.2 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการโอนขายหนี้ และข้อมูลภาระหนี้ หรือปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงควรให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือ

⁶ ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง พ.ศ. 2563 ข้อ 14

⁷ ตาราง 6 ท้ายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

⁸ ตาราง 5 ท้ายประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง, ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา 169/2 วรรคท้าย

จะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้ง เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย นอกจากนี้ ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ควรพิจารณาถึงรูปแบบการผ่อนชำระของผู้ให้บริการเดิม โดยให้ลูกหนี้ได้รับสิทธิเทียบเท่าหรือดีกว่า หรือพิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

ธปท. คาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ให้บริการจะดำเนินธุรกิจในลักษณะที่สอดคล้องตามแนวทางข้างต้น โดย ธปท. จะติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ให้บริการตามหนังสือเวียนฉบับนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการจัดระดับด้าน Market conduct ของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างบรรทัดฐานใหม่ของการให้บริการสินเชื่อและดูแลลูกหนี้ด้วยความเป็นธรรม และสนับสนุนการช่วยเหลือลูกหนี้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ขอแสดงความนับถือ



(นายรณดล นุ่มนนท์)

รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน

ผู้ว่าการแทน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7339, 0 2283 5834

โทรสาร 0 2356 7585

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

4 ตุลาคม 2564



ธนาคารแห่งประเทศไทย

จัดทำโดย

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

สายกำกับสถาบันการเงิน 2

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0 2356 7339, 0 2283 5834

email: MC-offsite-FCD@bot.or.th

สกสว90-คบ00002-25641004

คบ000

วันที่ 4 ต.ค. 2564

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย

เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน รวมทั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างเหมาะสม เป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยต่อมาพระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้ได้ออกบังคับใช้ครอบคลุมถึงผู้ทวงถามหนี้ซึ่งเป็นเจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อ รวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ดังกล่าว ประกอบกับคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้ประกาศกำหนดแนวทางการติดตามทวงถามหนี้ให้ชัดเจนในทางปฏิบัติยิ่งขึ้น

ธปท. จึงเห็นควรปรับปรุงแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ โดยยังคงมีสาระสำคัญเกี่ยวกับช่วงเวลาในการติดต่อลูกหนี้ การแสดงตัวและให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ วิธีการทวงถามหนี้ที่เหมาะสม การเก็บรักษาความลับเรื่องความเป็นหนี้ของลูกหนี้ การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ในการติดตามทวงถามหนี้ ตลอดจนการจัดระบบในการรับติดต่อและรับเรื่องร้องเรียนของลูกหนี้ และขยายขอบเขตการใช้แนวปฏิบัติครอบคลุมผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับของ ธปท. เพื่อสนับสนุนให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้บริการเป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตการใช้แนวปฏิบัติ

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้กับผู้ให้บริการทางการเงิน ดังนี้

2.1 สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

2.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจทางการเงินและที่เกี่ยวข้อง ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธุรกิจการให้เช่าซื้อ และบริษัทบริหารสินทรัพย์

2.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

2.4 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตติดตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง การประกอบธุรกิจบัตรเครดิต) ทุกแห่ง

2.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

2.6 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

2.7 บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

3. แนวปฏิบัติที่ยกเลิก

ให้ยกเลิกแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 โดยให้ใช้แนวปฏิบัติฉบับนี้แทน

4. เนื้อหา

4.1 คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการทางการเงินตามขอบเขตการใช้แนวปฏิบัติฉบับนี้

“ลูกหนี้” หมายความว่า ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และให้หมายความรวมถึงผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา ตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้

4.2 แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติหรือดูแลผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ถือปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ด้วยจำนวนครั้งไม่เกินกว่าที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนดเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันจันทร์ถึงศุกร์ และภายในเวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ในวันหยุดราชการ

4.2.2 การแสดงตัวและให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในกรณีที่มีการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกในการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ให้บริการแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ แทนตั้งแต่คราวแรกที่ลูกหนี้ตกลงเลือกใช้บริการ และในขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ให้บริการแจ้งหรือดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกแจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายดังกล่าวด้วย

(1) การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการภายนอกแสดงตัวโดยแจ้งชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม

ในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้โดยตรง (face to face) ให้ผู้ให้บริการภายนอกแสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการให้ติดตามทวงถามหนี้แทน และกรณีขอรับชำระหนี้ให้ผู้ให้บริการภายนอกแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้บริการซึ่งเป็นเจ้าหนี้ด้วย

(2) การให้ข้อมูลสำคัญในขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้

ในขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ให้บริการแจ้งหรือดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ โดยต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ที่มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (2.1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- (2.2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- (2.3) ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี)
- (2.4) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้
- (2.5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกได้รับจ้างจากผู้ให้บริการหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

4.2.3 วิธีการติดตามทวงถามหนี้และเรียกเก็บหนี้

ให้ผู้ให้บริการดำเนินการหรือดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม และไม่กระทำการใดที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

- (1) ไม่เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เว้นแต่เป็นสิทธิตามกฎหมาย
- (2) ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้
- (3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้สำคัญผิด เช่น

(3.1) ไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึงไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการภายนอก ไม่ใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบ หรือแสดงท่าทาง

เพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของศาล หน่วยงานของรัฐ สำนักงานกฎหมาย หรือ บริษัทข้อมูลเครดิต

(3.2) ไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจาก **หน่วยงานของศาล หน่วยงานของรัฐ สำนักงานกฎหมาย หรือบริษัทข้อมูลเครดิต** หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

(3.3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน **และค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้** เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดในการชำระหนี้ เช่น **ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน**

(4) ไม่ข่มขู่ หรือคุกคาม ในลักษณะที่ผิดกฎหมาย เช่น

(4.1) ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่ชำระหนี้

(4.2) ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน **ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้** ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

(4.3) ข่มขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่ง**ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการภายนอก**ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

(4.4) ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

(5) ไม่ใช้ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ ดุหมั่น หรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำการที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

4.2.4 การเก็บรักษาความลับเรื่องความเป็นหนี้ของลูกหนี้

ให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการภายนอกระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับเรื่องความเป็นหนี้ของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่สามารถทำได้ตามกฎหมาย

(1) ไม่เปิดเผยข้อความ **หรือใช้เครื่องหมายหรือสัญลักษณ์**ที่แสดงให้ทราบได้ว่าลูกหนี้นี้หนีสิน **หรือสื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้**อย่างชัดเจน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น **การใช้ชื่อธุรกิจทวงถามหนี้หรือข้อความบนซองจดหมายในการติดต่อกับลูกหนี้ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นติดต่อเพื่อทวงถามหนี้** หรือการใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก หรือโทรสาร ยกเว้นกรณีที่สามารถทำได้ตามกฎหมาย

(2) ในการติดต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอกจะกระทำได้ เพื่อการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานะที่ ในการติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น โดยต้องไม่เปิดเผย ความเป็นหนี้ของลูกหนี้ ยกเว้นกรณีที่สามารถทำได้ตามกฎหมาย

4.2.5 การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการภายนอกเก็บบันทึกข้อมูลและหลักฐานการ รับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย รวมถึงเมื่อได้รับชำระหนี้แล้ว ให้ออก หลักฐานการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ด้วย

4.3 อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้

ผู้ให้บริการสามารถกำหนดและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ใน การทวงถามหนี้ได้ไม่เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด โดยให้ เปิดเผยข้อมูลค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

4.4 การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ในการติดตามทวงถามหนี้แทน

4.4.1 การใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกให้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ให้บริการเป็นผู้ดำเนินการเอง โดย ต้องมีแนวทางการคัดเลือก การบริหารความเสี่ยง และการดูแลรับผิดชอบต่อลูกหนี้ที่เหมาะสม สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ หลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับ ดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ และหลักเกณฑ์การกำกับดูแล การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก แล้วแต่ประเภทของผู้ให้บริการ

4.4.2 ผู้ให้บริการภายนอกที่รับจ้างทวงถามหนี้เป็นปกติธุระ ซึ่งผู้ให้บริการจะ ทำการว่าจ้างให้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน จะต้องเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนการ ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้โดยถูกต้องตามกฎหมาย

4.5 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้

ให้ผู้ให้บริการมีนโยบาย ขั้นตอน และหน่วยงานรับการติดต่อและรับเรื่อง ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้สะดวก มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม รวมถึงรายงาน การดำเนินงานเกี่ยวกับปัญหาและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ว่าด้วย การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไป