



ฉบับที่ 46/2550

## เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) เป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้มีการดำเนินการภายใต้กรอบที่เหมาะสม ซึ่งเป็นหลักพึงปฏิบัติตามกฎหมายเป็นการทั่วไป ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงเห็นควรให้มีการออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และ Non-Bank และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ควรมีการติดต่อกับลูกหนี้ภายในเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ มีระบบการเก็บเงินและการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนมีการกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม

2. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ และจัดให้มีการให้ข้อมูลกับลูกหนี้ที่เพียงพอและเหมาะสม

3. ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม จัดให้มีการเสนอให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ธปท. จะมีการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติต่อไป โดยเฉพาะใน ส่วนของการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ ธปท. กำหนด เพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย

18 กันยายน 2550

