



ฉบับที่ 71 /2564

เรื่อง ธปท. ออกหนังสือเวียน แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

นางธัญญนิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ธปท. ได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องในการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม และสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ที่ประสบปัญหาหนี้สินมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมทั้ง ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตนในการใช้บริการด้านสินเชื่ออย่างเป็นธรรมมากขึ้น

ในครั้งนี้ ธปท. จึงได้จัดทำหนังสือเวียน เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ซึ่งได้รวบรวมหลักเกณฑ์ของ ธปท. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อที่ ธปท. ใช้กำกับดูแลผู้ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยเน้นหลักการสำคัญและยกตัวอย่างแนวทางการให้สินเชื่อที่เป็นธรรม เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ให้บริการนำไปปรับใช้ในการดูแลลูกหนี้ ผู้ค้าประกัน และควบคุมดูแลบุคคลหรือนิติบุคคลที่ทำหน้าที่แทนผู้ให้บริการ เช่น การติดตามทวงถามหนี้ หรือ การดำเนินคดี ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลและได้รับการแจ้งสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตนในแต่ละขั้นตอนจากผู้ให้บริการ โดย ธปท. ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อ **ทำให้หนังสือเวียนฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการให้สินเชื่อตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end-to-end process) โดยมี 6 กระบวนการ ได้แก่**

(1) การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ : ให้มีเงื่อนไขราคาสอดคล้องกับความเสี่ยง รูปแบบการให้สินเชื่อมีความเหมาะสม และชี้แจงรายละเอียดครบถ้วน เช่น สินเชื่อที่หักชำระหนี้จากเงินเดือน หรือใช้เงินฝากของตนเองค้ำประกัน อัตราดอกเบี้ยควรอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติเพื่อให้อัตราสอดคล้องกับความเสี่ยง

(2) การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ : ให้มีการประเมินราคาหลักประกันที่เหมาะสม แจ้งสิทธิของลูกหนี้และผู้ค้าประกัน โดยเฉพาะผู้ค้าประกันไม่จำเป็นต้องลงนามซึ่งจะทำให้ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วมหากไม่ได้รับเงินโดยตรง และไม่กำหนดเงื่อนไขการค้ำประกันที่สร้างภาระแก่ลูกหนี้เกินสมควร

(3) การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ : ควบคุมดูแลพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้อย่างเหมาะสม และเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนด พร้อมปรับปรุงแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ให้เป็นปัจจุบัน

(4) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน : ให้ทางเลือกความช่วยเหลือลูกหนี้ และสนับสนุนให้เกิดการไกล่เกลี่ยหนี้ทั้งกระบวนการ รวมทั้งอธิบายความแตกต่างของผลทางคดีจากการไกล่เกลี่ยหนี้ตามกฎหมายให้ครบถ้วน

(5) กระบวนการดำเนินคดี : กำกับดูแลการดำเนินคดีให้เป็นธรรม กรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ให้ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลการดำเนินคดีให้ลูกหนี้ทราบ เช่น ภาระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี และการไปใช้สิทธิในชั้นศาลเพื่อแถลงข้อเท็จจริง เป็นต้น

(6) การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น : แจ้งข้อมูลการโอนขายหนี้ให้ครบถ้วน และผู้ให้บริการที่รับซื้อหนี้ควรพิจารณาถึงรูปแบบการผ่อนชำระของผู้ให้บริการเดิม โดยให้ลูกหนี้ได้รับสิทธิเทียบเท่าหรือดีกว่า หรือพิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

ทั้งนี้ ธปท. หวังว่าผู้ให้บริการ ลูกหนี้ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสินเชื่อ จะบริหารจัดการภาระหนี้สินและปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันได้ และบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวัง คือ ผู้ให้บริการดำเนินการด้านสินเชื่อด้วยความเป็นธรรม และประชาชนเข้าถึงและได้รับบริการทางการเงินด้วยเงื่อนไขที่เหมาะสม และได้รับความช่วยเหลือบรรเทาปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันท่วงที


ธนาคารแห่งประเทศไทย

5 ตุลาคม 2564

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 6159, 0 2283 6774

E-mail: MC-offsite-FCD@bot.or.th



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

แนวทางการบริหารจัดการ ด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการทางการเงินด้วยเงื่อนไขที่เหมาะสม เป็นธรรม รับทราบสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตน และสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้มากยิ่งขึ้น เพื่อบรรเทาปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันท่วงที

1


การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ



เงื่อนไขราคาสอดคล้องกับความเสี่ยง รูปแบบการให้สินเชื่อเหมาะสม และชี้แจงรายละเอียดครบถ้วน

2


การบริหารความเสี่ยง ด้านสินเชื่อ



ประเมินหลักประกันให้เหมาะสม แจ้งสิทธิลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน และไม่กำหนดเงื่อนไขที่สร้างภาระแก่ลูกหนี้เกินสมควร

3

การติดตามทวงถามหนี้ และการเรียกเก็บ ค่าติดตามทวงถามหนี้



ดูแลพฤติกรรมทวงถามหนี้ และเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนด

4

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการไกล่เกลี่ยปัญหานี้สิน



ให้ทางเลือกความช่วยเหลือลูกหนี้ และสนับสนุนให้เกิดการไกล่เกลี่ยหนี้ทั้งกระบวนการ

5


กระบวนการการดำเนินคดี




กำกับดูแลการดำเนินคดีให้เป็นธรรม

6

การขายและโอนหนี้ ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น



แจ้งข้อมูลการโอนขายหนี้ให้ครบถ้วน


Bank of Thailand