



ธนาคารแห่งประเทศไทย  
BANK OF THAILAND

การรับฟังความคิดเห็น

(ร่าง) หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม  
(Responsible lending)

สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

กันยายน 2566

## การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending)

### บทสรุปผู้บริหาร (Executive summary)

หนี้ครัวเรือนไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ จากเดิมอยู่ที่ร้อยละ 76 ต่อ GDP ในปี 2555 มาอยู่ที่ร้อยละ 84 ต่อ GDP ในปี 2562 และถูกซ้ำเติมรุนแรงขึ้นในช่วงโควิด 19 ที่ร้อยละ 95 ต่อ GDP ในปี 2564 ซึ่งที่ผ่านมา ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เน้นออกมาตรการชั่วคราวเพื่อเร่งช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด 19 และเมื่อสถานการณ์คลี่คลาย จึงปรับมาตรการไปเน้นการแก้หนี้ระยะยาวให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

แม้ปัจจุบันเศรษฐกิจทยอยฟื้นตัวชัดเจน ส่งผลให้รายได้ลูกหนี้เริ่มกลับมาดีขึ้น แต่ยังมีลูกหนี้บางกลุ่มที่รายได้ยังฟื้นตัวช้า หนี้ครัวเรือนปรับลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 91 ต่อ GDP ณ ไตรมาส 1 ปี 2566 แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง ธปท. จึงออกมาตรการเพิ่มเติมเพื่อดูแลหนี้ครัวเรือนให้ตรงจุดและยั่งยืนขึ้น โดยหนึ่งในนโยบายสำคัญ คือ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) เพื่อปรับพฤติกรรมเจ้าหนี้และลูกหนี้ ผ่านการยกระดับมาตรฐานกระบวนการให้สินเชื่อตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่การก่อหนี้ใหม่ที่มีคุณภาพ การดูแลหนี้เดิมโดยเฉพาะหนี้เสียและหนี้เรื้อรัง จนถึงการดำเนินคดีและโอนขายหนี้ รวมถึงการส่งเสริมให้ใช้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) เพื่อให้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น

แนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ประกอบด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการให้สินเชื่อและการให้ข้อมูลที่กระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) รวมทั้งการดูแลลูกหนี้ที่เข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) ครอบคลุม 8 กระบวนการตลอดวงจรหนี้ ดังนี้

### ช่วงก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้

(1) **การพัฒนาผลิตภัณฑ์** ที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระที่สอดคล้องกับรายได้ตลอดจนมีเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรมและชัดเจน

(2) **การโฆษณา** ต้องมีเนื้อหาถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน เปรียบเทียบได้ และต้องไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร เช่น แสดงเงื่อนไขสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ แจ้งอัตราดอกเบี้ยสูงสุดและต่ำสุด ยอดผ่อนต่องวด ระยะเวลาผ่อนชำระ

(3) การเสนอขาย ต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เสนอทางเลือกและให้ข้อมูลสำคัญครบถ้วน ทั้งข้อดี ข้อเสีย เพียงพอต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับตนเองได้

(4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า

#### ช่วงระหว่างเป็นหนี้

(5) การส่งเสริมวินัยและการจัดการทางการเงินในช่วงเป็นหนี้ ด้วยการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) ผ่านการให้ข้อมูลเงื่อนไข ค่าเตือนสำคัญที่ควรรู้ หรือเครื่องมือที่สนับสนุนวินัยทางการเงิน เช่น แจ้งเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตรงเวลา แสดงผลของการจ่ายขั้นต่ำต่อเนื่อง

(6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) โดยเริ่มจากกลุ่มลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลประเภทหมุนเวียน (revolving personal loan) ที่มีรายได้น้อย โดยเสนอทางเลือก (opt-in) ให้ลูกหนี้สามารถปิดจบหนี้ได้ภายใน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

#### ช่วงลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้

(7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ โดยเสนอแนวทางปรับโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ทั้งในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) สำหรับลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาชำระหนี้แต่ยังไม่เป็นหนี้ด้อยคุณภาพ อย่างน้อย 1 ครั้ง และกรณีหนี้ที่มีปัญหา (Troubled Debt Restructuring) สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเฉพาะก่อนดำเนินคดีและการโอนขายหนี้

#### ช่วงจะดำเนินคดีและโอนขายหนี้

(8) การดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ยหนี้และโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่นด้วย

หลักเกณฑ์ Responsible lending จะช่วยให้ลูกหนี้ก่อนหนี้ใหม่อย่างมีคุณภาพ ได้รับการช่วยเหลือเมื่อเริ่มมีปัญหาชำระหนี้ รวมทั้งสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี (good credit culture) และมีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ธปท. เปิดรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 เพื่อนำไปประกอบการ

จัดทำหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) โดยคาดว่าหลักเกณฑ์จะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป เว้นแต่หลักเกณฑ์ เรื่อง การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) ให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2567 เป็นต้นไป

ร่าง

## ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สกช. /2566

### เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending)

#### 1. เหตุผลในการออกประกาศ

หนี้ครัวเรือนไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ จากเดิมอยู่ที่ร้อยละ 76 ต่อ GDP ในปี 2555 มาอยู่ที่ร้อยละ 84 ต่อ GDP ในปี 2562 และถูกซ้ำเติมรุนแรงขึ้นในช่วงโควิด 19 ที่ร้อยละ 95 ต่อ GDP ในปี 2564 แม้สัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP จะเริ่มทยอยปรับลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 91 ณ ไตรมาส 1 ปี 2566 ตามเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวและสินเชื่อที่ขยายตัวชะลอหลังสิ้นสุดมาตรการช่วยเหลือ แต่สัดส่วนดังกล่าวยังอยู่ในระดับสูง ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญและเห็นว่าปัญหาหนี้ครัวเรือนเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งในการแก้ปัญหานี้ครัวเรือนต้องทำอย่างครบวงจรให้เหมาะกับลักษณะและสาเหตุของปัญหาในแต่ละช่วงของการเป็นหนี้ และทำอย่างถูกหลักการคือ แก้ให้ตรงจุด ไม่สร้างภาระเพิ่มให้ลูกค้า และไม่ลดโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ ซึ่งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกัน ทั้งเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และภาครัฐ

ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้ยกระดับหนังสือเวียนเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ เป็นประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) เพื่อเป็นแนวทางสำคัญในการแก้ปัญหานี้ ครัวเรือน และเสริมสร้างบทบาทของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้้อย่างเหมาะสม

ในการนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจัดทำ consultation paper เพื่อสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยครอบคลุมตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่การก่อหนี้ใหม่ที่มีคุณภาพ การดูแลหนี้เดิมโดยเฉพาะหนี้เสียและหนี้เรื้อรัง จนถึงการดำเนินคดีและโอนขายหนี้ รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกค้า (nudge) ตลอดวงจรหนี้ เพื่อให้เกิดการปล่อยหนี้ใหม่อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งสนับสนุนการมีวัฒนธรรมสินเชื่อที่ดี (good credit culture) และส่งเสริมวินัยทางการเงินแก่ลูกค้า ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

## 2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในกฎหมายดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)

- 2.1 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2.2 พระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2.3 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต)
- 2.4 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)
- 2.5 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ)

## 3. ยกเลิก

หนังสือเวียนที่ ธพท.ผคง.ว. 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair Lending) ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564

## 4. ขอบเขตการบังคับใช้

**ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้**

- 4.1 สถาบันการเงิน
- 4.2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจในลักษณะของการให้สินเชื่อและธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ
- 4.3 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 4.4 บริษัทบริหารสินทรัพย์
- 4.5 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต
- 4.6 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- 4.7 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ
- 4.8 ผู้ประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

## 5. เนื้อหา

### 5.1 คำจำกัดความ

**“ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ”** หมายความว่า ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน

**“ผู้ให้บริการ”** หมายความว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอนผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4

**“ลูกค้า”** หมายความว่า ผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผู้ที่รับทราบ ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อผ่านสื่อต่าง ๆ ที่จัดทำโดยผู้ให้บริการ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

**“ธุรกรรมนโยบายรัฐ”** หมายความว่า ธุรกรรมนโยบายรัฐตามที่กำหนดใน แนวปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าด้วยการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

**“สินเชื่อรายย่อย”** หมายความว่า สินเชื่อและธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อกับบุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่น ๆ รวมถึงการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสลิซซิง

**“สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs)”** หมายความว่า สินเชื่อและธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อกับผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามการจัดประเภทลูกหนี้ของผู้ให้บริการแต่ละแห่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ได้จัดประเภทลูกหนี้ดังกล่าว ให้ใช้นิยามวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนด

**“โฆษณา”** หมายความว่า สื่อที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่น เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะ เป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ใด ๆ และจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง เครื่องมือใด ๆ หรือผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ

**“มาตรฐานการบัญชี”** หมายความว่า มาตรฐานการบัญชีที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ และให้หมายรวมถึงมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่ออกโดยสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ด้วย

**“ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL)”** หมายความว่า สินทรัพย์และภาระผูกพันทางการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต และชั้นที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตเมื่อซื้อหรือเมื่อเกิดรายการ (purchased or originated credit impaired) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน หรือตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Publicly Accountable Entities: PAEs)

ทั้งนี้ สำหรับผู้ให้บริการที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (TFRS for NPAEs) ให้ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ หมายถึง ลูกหนี้ที่มีการค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการสามารถกำหนดนิยามลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพที่เข้มงวดกว่าการค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน ได้

**“การปรับปรุงโครงสร้างหนี้”** (Debt Restructuring: DR) หมายความว่า การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดจากความเสียด้านเครดิตของลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น

(1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ โดยลูกหนี้ยังไม่เป็นหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL)

(2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) ถือเป็นปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Troubled Debt Restructuring: TDR)

## 5.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้เชื่อมโยงกับหลักการของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ที่มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงจัง ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (4) ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และ (5) ผู้ให้บริการช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงิน



โดยประกาศฉบับนี้มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการต้องให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกหนี้มี ปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินคดีและโอนขายหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนที่ลูกค้าควรรู้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรม (nudge) และ สนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (Responsible borrowing) ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

### 5.3 หลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ประกอบด้วยหลักเกณฑ์กำกับดูแลการให้สินเชื่อและการให้ข้อมูลที่กระตุ้นพฤติกรรมลูกค้า (nudge) ตลอดวงจรหนี้ รวมทั้งการดูแลลูกหนี้ที่เข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD) ครอบคลุม 8 ด้าน ดังนี้ (1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) การโฆษณา (3) กระบวนการขาย (4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) (5) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงิน ในช่วงเป็นหนี้ (6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD) (7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (TDR) (8) การดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

**หลักเกณฑ์ฉบับนี้บังคับใช้กับการให้สินเชื่อรายย่อยของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4 ทั้งนี้ สำหรับการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (TDR) รวมถึง การดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น ให้บังคับใช้กับสินเชื่อ SMEs ด้วย** อย่างไรก็ตาม การให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 9)

#### 5.3.1 การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรหนี้

ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรหนี้เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) สรุปลสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>● ผู้ให้บริการจะต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท</li> <li>● เงื่อนไขสัญญาต้องมีความเป็นธรรมต่อลูกค้าและไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร</li> <li>● ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการระบบงานเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (ระบบ 2) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 1)</p>
(2) การโฆษณา	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้องและชัดเจน” “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินที่ดี</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 2)</p>
(3) กระบวนการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงิน และไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว</li> <li>● ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการระบบงานเรื่องกระบวนการขาย (ระบบ 4) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 3)</p>

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(4) การพิจารณา ความสามารถในการ ชำระหนี้ (affordability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด โดยคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 4)</p>
(5) การส่งเสริมวินัยและ การบริหารจัดการทาง การเงินในช่วงเป็นหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเองเป็นสำคัญ (Responsible borrowing)</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 5)</p>
(6) การให้ความ ช่วยเหลือลูกหนี้ที่มี ปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD) สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ลูกหนี้ที่เริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง (General PD): ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลแจ้งเตือนลูกหนี้ที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วง 3 ปี หรือ 4 ปีที่ผ่านมาว่าเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง การเพิ่มจำนวนเงินที่จ่ายชำระเพื่อให้ปิดจบหนี้ได้เร็วขึ้นจะทำให้ดอกเบี้ยทั้งสัญญาลดลง และแจ้งช่องทางติดต่อผู้ให้บริการเพื่อแก้ไขหนี้หากมีปัญหาทางการเงิน รวมถึงผู้ให้บริการต้องมีแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม พร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ General PD หากลูกหนี้มีความต้องการ</li> <li>○ ลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (Severe PD): ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีหนี้เรื้อรัง (Severe PD) ที่จ่ายดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยการเสนอทางเลือก (opt-in) ให้แก่ลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้สามารถปิดจบหนี้ภายใน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งทยอยบังคับใช้กับผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มตามระดับรายได้ของลูกค้า</li> </ul> </li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 6)</p>

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ (ทั้งกรณี pre-emptive และ TDR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด และเมื่อเริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ทั้งจากการติดตามดูข้อมูลของผู้ให้บริการเองหรือการแจ้งข้อมูลจากลูกหนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ อย่างถ่วงน้ำหนักโดยเร็ว</li> <li>● ผู้ให้บริการต้องเสนอการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive ให้แก่ลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาการชำระหนี้แต่ยังไม่เป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) อย่างน้อย 1 ครั้ง และการเสนอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ TDR สำหรับลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) อย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเฉพาะก่อนการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้</li> <li>● ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะบอกเลิกสัญญา ดำเนินคดี ยึดทรัพย์ หรือโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้อื่น เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีอื่นอย่างที่สุดแล้ว (last resort)</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 7)</p>
(8) การดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้อื่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน เมื่อถูกดำเนินคดี ตลอดจนให้ความช่วยเหลือโดยการไกล่เกลี่ยหนี้ รวมถึงการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้อื่นอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม</li> <li>● ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ของลูกหนี้</li> </ul> <p>(รายละเอียดในเอกสารแนบ 8)</p>

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ในระบบงานเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (ระบบ 1) การจ่ายค่าตอบแทน (ระบบ 3) และการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (ระบบ 8) ที่สนับสนุนการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ด้วย (รายละเอียดในเอกสารแนบ 10)

### 5.3.2 การดำเนินการอื่น ๆ

ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง หากผู้ให้บริการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินงานแทนตนเอง

ซึ่งรวมถึงกรณีที่พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน หรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ มอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินงานแทนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการด้วย

สำหรับการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ของสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4 รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากผู้กำกับดูแลในประเทศนั้นมีหลักเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกันเพื่อใช้กำกับดูแลและคุ้มครองลูกค้าให้ได้รับสินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ให้สาขาและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในต่างประเทศของผู้ให้บริการข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

กรณีผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ หากกฎหมายจัดตั้งอนุญาตให้สามารถกระทำได้หรือมีการกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นการเฉพาะ ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กฎหมายจัดตั้งกำหนด และสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เป็นธุรกรรมนโยบายรัฐ สถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ ยกเว้น นโยบายรัฐได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เป็นการเฉพาะ ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่ธุรกรรมนโยบายรัฐกำหนด

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือมาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการเพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและสมควร แก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 สถานการณ์อุทกภัย โดยมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือบริการช่วยเหลือเป็นการเฉพาะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.3.1 ยกเว้นหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการได้โดยดูแลให้สอดคล้องกับหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2

นอกจากนี้ ในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในประกาศฉบับนี้

### 5.3.3 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ผู้ให้บริการจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

**5.3.4 การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ** อันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติ ดังนี้

(1) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย โดยต้องมีข้อมูลเช่นเดียวกับข้อมูลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเผย และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ณ สถานประกอบการทุกแห่ง สำหรับผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบหรือถูกกล่าวโทษโดยธนาคารแห่งประเทศไทยด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว โดยในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปีนับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

(2) กรณีผู้ให้บริการ หรือกรรมการ หรือผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการ ถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล อันเนื่องมาจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการกล่าวโทษตามข้อ 5.3.2 (1) ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยข้อมูลข้างต้นบนเว็บไซต์ของผู้ให้บริการ ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ทราบผลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือผลการดำเนินคดีในชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ หรือศาลฎีกา แล้วแต่กรณี ด้วยถ้อยคำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความเห็นชอบแล้ว และต้องมีจุดเชื่อมโยงจากหน้าเว็บไซต์หลักที่เห็นได้ชัดเจนและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ ให้ผู้ให้บริการจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูล ณ สถานประกอบการทุกแห่ง

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลตามที่กล่าวบนเว็บไซต์หรือ ณ สถานประกอบการ (แล้วแต่กรณี) ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวจนกว่าจะพ้น 2 ปีนับแต่วันที่คดีถึงที่สุด

**5.3.5 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการ**  
ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ชะลอ หรือระงับการให้บริการบางส่วนหรือทั้งหมด ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ให้บริการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามประกาศฉบับนี้

(2) กรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า ผู้ให้บริการมีการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อประชาชนในวงกว้าง หรือผู้ให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้า หรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

(3) กรณีอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่ากระทบกับความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน

ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

## 6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป เว้นแต่หลักเกณฑ์ในข้อ 5.3.1 (6) เรื่อง การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD) ให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2567 เป็นต้นไป เนื่องจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับปรุงระบบงานให้พร้อมรองรับแนวทางการช่วยเหลือลูกหนี้กลุ่มดังกล่าว

## 7. วันที่กำหนดรับฟังความคิดเห็น

ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อร่างประกาศฉบับนี้ ผ่านหน้าเว็บไซต์ธนาคารแห่งประเทศไทย และระบบกลางทางกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2566 จนถึงวันที่ 20 กันยายน 2566

## ผู้ประสานงาน:

ฝ่ายคุ้มครองและส่งเสริมความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5887, 0 2356 7837, 0 2283 5834

อีเมล [MCPolicy2-FCD@bot.or.th](mailto:MCPolicy2-FCD@bot.or.th)

**อำนาจตามกฎหมาย**

**อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 36 มาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 56 มาตรา 58 และ มาตรา 71** แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไข ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

**อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 120/1** แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

**อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 มาตรา 5 และ มาตรา 11/1** แห่งพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

**อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 ข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12** แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

**อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13** แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

**อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13** แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้



## การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งคิดดอกเบี้ยสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย สามารถเปรียบเทียบได้ เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตลอดจนเงื่อนไขสัญญาที่มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า

ผู้ให้บริการจะต้องบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ระบบที่ 2 เรื่อง มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า โดยมีหลักการให้ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม รวมถึงลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข นอกจากนี้ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้ โดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร

### ตัวอย่างการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อในลักษณะจ่ายชำระช่วงแรกเฉพาะดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวเพื่อจูงใจลูกค้า โดยตัดชำระไม่ถึงเงินต้น หรือการจ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นเงินก้อนใหญ่ (balloon payment) ที่จะทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนหนี้ได้จริง เว้นแต่กรณีรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ดังกล่าวเหมาะสมกับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท หรือบางสถานการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า เช่น สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเพื่อประกอบอาชีพ ที่ยังไม่มีกระแสเงินสดเข้าในระยะเริ่มต้น แต่ในอนาคตจะมีแหล่งเงินทุนเพื่อมาชำระหนี้
- กรณีการให้วงเงินสินเชื่อใหม่เพิ่มเติม (top-up) พร้อมกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าเบิกเงินกู้ดังกล่าวโดยที่ลูกค้ายังไม่ได้ต้องการใช้เงิน (เช่น การกำหนดเงื่อนไขให้ต้องเบิกใช้เงินกู้ขั้นต่ำ) หรือให้วงเงินใหม่จำนวนสูงกว่าความจำเป็น ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้ามีภาระหนี้เพิ่มขึ้นโดยไม่มี ความจำเป็น

**1.2 ผู้ให้บริการต้องพิจารณาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร** กล่าวคือจะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนเกินสมควร

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร

- หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) และมีหลักประกันแล้ว ผู้ให้บริการไม่ควรบังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- การกำหนดให้ลูกหนี้ต้องทำประกันภัยเพื่อปิดความเสี่ยงเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกหนี้ที่ไม่สูงจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ (affordability)
- ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าทำประกันภัยใหม่เพิ่มเติมโดยไม่มีคามจำเป็น เช่น กรณีที่ลูกหนี้ยังมีประกันภัยคุ้มครองหลักประกันเดิมก่อนการ refinance ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับลูกหนี้ทำประกันใหม่

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องประเมินราคาหลักประกันด้วยความเหมาะสมและสะท้อนมูลค่าตามความเป็นจริง รวมทั้งปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกำหนด เช่น แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การประเมินราคาหลักประกันและอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการรับชำระหนี้ การประกันการให้สินเชื่อ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาดของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้ไปแล้วบางส่วนและต้องการขอสินเชื่อเพิ่ม แต่ผู้ให้บริการไม่ประสงค์จะให้สินเชื่อเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องให้ลูกหนี้สามารถนำหลักประกันที่จดจำนองไว้ไปจดจำนองเป็นหลักประกันลำดับที่สองตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อขอสินเชื่อกับผู้ให้บริการรายอื่นได้

ทั้งนี้ เมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการตามที่ได้ตกลงกันแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกันให้แก่ลูกหนี้โดยเร็ว ตามมาตรฐานการให้บริการทางการเงินด้านระยะเวลา (Service Level Agreement: SLA) ที่กำหนดไว้ ภายใน 15 วัน

**1.3 ผู้ให้บริการควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- กรณีที่ลูกค้าใหม่ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำหรือมีประวัติชำระหนี้ดีต่อเนื่องกับเจ้าหนักรายอื่น ผู้ให้บริการควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่าหรือมีประวัติชำระหนี้ไม่ดีต่อเนื่อง

- กรณีที่เดิมลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อซึ่งกำหนดอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก โดยปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ต่อเนื่อง ผู้ให้บริการควรพิจารณาทบทวนปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า
- กรณีสินเชื่อที่มีการหักชำระหนี้จากเงินเดือน หรือสินเชื่อที่ใช้เงินฝากของตนเองค้ำประกัน ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ อัตราดอกเบี้ยควรอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติให้สอดคล้องกับความเสี่ยง
- กรณีสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ามีการทำประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ (Mortgage Reducing Term Assurance: MRTA) ผู้ให้บริการควรพิจารณาเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษหรืออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ

**1.4 ผู้ให้บริการต้องกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรมต่อลูกค้า** โดยไม่ใช่ข้อความที่อาจมีความหมายได้หลากหลาย หรือให้สิทธิผู้ให้บริการแบบกว้าง รวมถึงการเอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการซึ่งอาจนำไปสู่ความเสียหายหรือเสียประโยชน์ของลูกค้า เช่น การให้สิทธิผู้ให้บริการยกเลิกสัญญาได้ โดยไม่มีเหตุผลสมควรหรือไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า การจำกัดความรับผิดชอบจากการผิดสัญญาของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ให้ผู้ให้บริการดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้

**1.4.1 ผู้ให้บริการต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท โดยเฉพาะบัญชีเดินสะพัดของสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) เนื่องจากการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบทบต้นมีความซับซ้อนและอาจเป็นการซ้ำเติมลูกหนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้**

**1.4.2 ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าเบิกสินเชื่อทันทีที่ได้รับอนุมัติ** เช่น บัตรกดเงินสดที่กำหนดว่าเมื่อลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อ จะได้รับเงินโอนเข้าบัญชีลูกค้าทันที โดยลูกค้าต้องมีสิทธิเลือกช่วงเวลาในเบิกใช้สินเชื่อดังกล่าวได้ตามความต้องการ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเงินได้ตรงความประสงค์

**1.4.3 กรณีที่ผู้ให้บริการมีสิทธิตามกฎหมายในการหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้กรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ไว้** ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการดังกล่าวภายหลังจากได้พยายามติดต่อและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหานี้ให้ลูกหนี้อย่างเต็มที่แล้ว โดยให้เวลาลูกหนี้พิจารณาตอบรับเงื่อนไขอย่างน้อยเป็นระยะเวลา 60 วันนับแต่วันที่เสนอแนวทางการแก้ไขดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบ รวมทั้งผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้รับทราบก่อนตัดเงินในบัญชีเงินฝาก โดยให้เหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกหนี้ดำรงชีพ

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

## การโฆษณา

ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้องและชัดเจน”  
 “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ  
 “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอ  
 ต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินที่ดี

### 2.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้องและชัดเจน”

โฆษณาต้องมีการแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ และมีคำเตือนที่สำคัญที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

2.1.1 ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ ให้ครบถ้วนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน และลูกค้าสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามเจตนาในการสื่อสาร เช่น การจำกัดสิทธิประโยชน์หรือระยะเวลาของรายการส่งเสริมการขาย เงื่อนไขเพื่อให้ได้สิทธิประโยชน์ สิทธิประโยชน์ที่เลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น

#### ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- ไม่แจ้งเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยระบุถ้อยคำหรือข้อความที่สื่อสารไม่ครบถ้วน เช่น กรณีสถิติการรายละเอียดผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม หรือเงื่อนไขเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการกำหนด
- แสดงเงื่อนไขสำคัญแต่ไม่ชัดเจน เช่น ตัวอักษรเล็กเกินไป เสียงได้ยินไม่ชัดเจน หรือพูดเร็วเกินไป
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0.5% ต่อปี นาน 50 วัน แต่ไม่แสดงเงื่อนไขสำคัญว่าสำหรับยอดการใช้จ่ายแรกเท่านั้น
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0% แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะกรณีเมื่อลูกค้าชำระเต็มจำนวนภายในวันครบกำหนดชำระ
- กำหนดว่าฟรีค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะค่าธรรมเนียมปีแรกเท่านั้น
- กำหนดว่าหากลูกค้าใช้วงเงินจะได้รับ cashback 15% แต่ไม่แจ้งว่ารับคืนสูงสุด 200 บาท

2.1.2 ผู้ให้บริการต้องแสดงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว ถ้าจ่ายคืนไม่ได้จะมีผลเสีย” ในสื่อโฆษณาของสินเชื่อรายย่อยทุกประเภท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เช่น ขนาดตัวอักษรมองเห็นได้อย่างชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นในโฆษณา เพื่อสร้างบรรทัดฐานให้ลูกค้ามีความตระหนักรู้ว่าการเป็นหนี้ต้องใช้คืนและหากไม่สามารถชำระคืนได้จะมีผลที่ตามมา นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอาจแสดงคำเตือนหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี เช่น การเตือนเรื่องการจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่องจะมีผลให้ลูกค้าต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นตลอดอายุสัญญาในจำนวนที่สูง และใช้เวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด

## 2.2 โฆษณาต้อง “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไขและดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้”

โฆษณาคต้องแสดงดอกเบี้ยและสมมติฐานของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบได้

2.2.1 ต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปีของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Effective Interest Rate: EIR) ให้เห็นชัดเจน โดยแสดงเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด อีกทั้งต้องมีขนาดตัวอักษรเท่ากับถ้อยคำเชิงชวนในสื่อโฆษณา โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องรวมค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ทำให้ได้มาถึงสินเชื่อ ซึ่งผู้ให้บริการอาจเรียกเก็บจากลูกค้าได้ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงเป็นแบบลอยตัว (floating rate) (เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา (Minimum Loan Rate : MLR) อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายใหญ่ชั้นดีประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate : MOR) ให้แสดงอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง รวมส่วนเพิ่มหรือลดจากอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง (หากมี) พร้อมด้วยคำเตือนที่ระบุว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได (step-up) เช่น สินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้แสดงช่วงอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา พร้อมสมมติฐานการได้มาซึ่งอัตราดอกเบี้ยดังกล่าว ซึ่งสามารถอ้างอิงรายละเอียดสมมติฐานในแหล่งอื่น เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ โดยอธิบายช่องทางอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

### ตัวอย่างการแสดงอัตราดอกเบี้ย

- **กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว:** อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง MLR-1% - MLR+7%

หมายเหตุ \*อัตราดอกเบี้ย MLR ณ วันที่ 2 ส.ค. 66 = 7% ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

- **กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได:** อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาอยู่ระหว่าง 7.1% - 8.1%\*

\* รายละเอียดการคำนวณเพิ่มเติมดูได้ที่เว็บไซต์ [www.....com](http://www.....com)

- **กรณีสินเชื่อบ้านที่มีอัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว ในลักษณะขั้นบันได:** อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาอยู่ระหว่าง 5.9% - 7.5%\*

\* สมมติฐานการคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 66 = 7% ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้” รายละเอียดการคำนวณเพิ่มเติมดูได้ที่เว็บไซต์ [www.....com](http://www.....com)

ตัวอย่างการแสดงรายละเอียดการคำนวณในเว็บไซต์

อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยวงเงิน 3 ล้านบาท อายุสัญญา 10 ปี อัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 66 = 7%

เดือนที่	1-6	7-12	13-24	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญา
อัตราดอกเบี้ยต่ำสุด	3%	MRR-2% = 5%	MRR-1% = 6%	5.9%
อัตราดอกเบี้ยสูงสุด	3%	MRR-1% = 6%	MRR+1% = 8%	7.5%

ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่มีการโฆษณาผ่านทางเสียงเท่านั้น เช่น วิทยุกระจายเสียง podcast ให้อ้างอิงรายละเอียดสมมติฐานจากแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

**2.2.2 หากผู้ให้บริการจะโฆษณาด้วยข้อมูลตัวเลขเพื่อจูงใจลูกค้า** เช่น ยอดผ่อนต่องวด ระยะเวลาผ่อนชำระ ต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยอย่างน้อยต้องแสดงเงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวด และระยะเวลาที่ชำระคืนหนี้ทั้งหมด รวมทั้งการแสดงดอกเบี้ยหรือค่างวดการผ่อนชำระต้องสอดคล้องกับกำหนดงวดในการชำระหรืองวดในการเรียกเก็บหนี้จริง เช่น หากสินเชื่อมีกำหนดชำระเป็นรายเดือน ค่างวดการผ่อนชำระที่แสดงต้องเป็นรายเดือน

### ตัวอย่างการแสดงสมมติฐาน

- “ผ่อนหมิ่นละ 10 บาทต่อวัน” ต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณค่างวด ภาระดอกเบี้ย และระยะเวลาผ่อนชำระ เช่น กู้สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) 10,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี ดอกเบี้ยทั้งสัญญา 7,200 บาท ค่างวด 300 บาทต่อเดือน ผ่อนนาน 5 ปี

## 2.3 โฆษณาต้อง “ไม่กระตุ้นก่อให้เกิดการ”

ผู้ให้บริการต้องทำการส่งเสริมการตลาดอย่างรับผิดชอบและสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินของลูกค้า โดย

2.3.1 การโฆษณา การตั้งชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการทำการตลาด ต้องไม่มีลักษณะกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร หรือสนับสนุนให้เปิดวงเงินที่ลูกค้าอาจยังไม่จำเป็นต้องใช้เงิน รวมทั้งต้องไม่แสดงข้อความว่าจะให้กู้โดยไม่พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

2.3.2 ผู้ให้บริการต้องส่งเสริมการตลาดอย่างรับผิดชอบ โดยควรส่งเสริมให้ลูกค้าพิจารณาถึงความจำเป็นในการก่อหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ รวมทั้งส่งเสริมวินัยทางการเงิน และปลูกฝังค่านิยมในการอุปโภคบริโภคอย่างเหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมการขายหรือทำการตลาดกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการทำการตลาดร่วมกับร้านค้า

(1) ห้ามทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ให้รางวัลหรือของขวัญทันทีที่สมัคร เพื่อกระตุ้นหรือเร่งรัดการตัดสินใจให้สมัครสินเชื่อ โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องผ่านการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ก่อน เช่น “เพียงแค่สมัคร ก็รับเลยกระเป๋าเดินทางทันที” ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องควบคุมพนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ไม่ให้ดำเนินการดังกล่าวด้วย

(2) ห้ามกำหนดเงื่อนไขเพื่อกระตุ้นหรือเร่งรัดให้ลูกค้าใช้สินเชื่อทันทีภายในงวดแรกหลังอนุมัติวงเงิน เช่น “รับกระเป๋าทันที เมื่อมียอดกดเงินสดตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ภายใน 30 วันแรกนับจากวันที่ได้รับการอนุมัติ” “ใช้จ่ายตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไปในรอบบิลแรก รับคะแนน 5,000 คะแนน แลกรับกระเป๋าเดินทาง”

(3) ห้ามจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยจัดรายการชิงโชค จับสลาก หรือดำเนินการในลักษณะที่เข้าข่ายเป็นการพนัน ซึ่งเข้าข่ายเป็นการเร่งให้เกิดการก่อหนี้เกินควร เช่น “สมัครสินเชื่อวันนี้ ลุ้นรับทองคำทันที” “กู้หลักหมื่น ลุ้นรับคืนหลักแสน”

### ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- สนับสนุนให้กู้เงินเพื่อซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยหรือเกินควร เช่น “ของมันต้องมี อยากได้ต้องได้” “ซื้อหนักแค่ไหนก็รวยเหมือนเดิม” “รสนิยมสูงทั้งมา” “CF แต่ละที เหมือนเศรษฐีดูไป” รวมถึงภาพในโฆษณาที่สื่อความดังกล่าว เช่น ภาพคนหอบเงินก้อนโต
- แสดงให้เห็นว่าอาจไม่ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เช่น “ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”
- แสดงให้เห็นว่าการกู้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ หรือสนับสนุนให้ชำระขั้นต่ำ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการเร่งให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “กู้เงินเรื่องง่าย ๆ” “ผ่อนสบาย ผ่อนเบา จ่ายแค่ดอกเบี้ย”

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย กระบวนการพิจารณาและอนุมัติ ระบบงาน รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบให้โฆษณาและการทำการตลาดเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เช่น สื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง อาจนำร่างโฆษณามาทดสอบความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่างก่อน เพื่อตรวจสอบว่าโฆษณาสื่อความได้ถูกต้อง สอบทานโฆษณาโดยฝ่ายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (compliance) ก่อนออกโฆษณา การตรวจสอบภายใน (internal audit) เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

ร่าง



## กระบวนการขาย

ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้า ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว

ผู้ให้บริการจะต้องบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ระบบที่ 4 เรื่องกระบวนการขาย โดยมีหลักการให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ รวมถึงได้รับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ครอบคลุมทุกช่องทางที่ผู้ให้บริการเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เช่น การเสนอขายทางโทรศัพท์ (tele-sale) การเสนอขายผ่านช่องทางดิจิทัล นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

3.1 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า หากมีหลายผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องเสนอทางเลือกและแจ้งข้อมูลที่สำคัญทั้งข้อดี ข้อเสีย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับตนเองได้

ตัวอย่างเสนอขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า

- ลูกค้าต้องการสภาพคล่องชั่วคราว ควรแนะนำว่าเหมาะกับสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) เช่น บัตรกดเงินสด
- ลูกค้าต้องการซื้อสินค้าคงทน ระยะเวลา เช่น เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น ควรแนะนำว่าเหมาะกับสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan)
- ลูกค้าต้องการกู้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ หากลูกค้ามีศักยภาพที่สามารถขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจได้ ควรแนะนำว่าเหมาะกับสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคล

3.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร และแจ้งคำเตือนหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติม โดยอย่างน้อยต้องแจ้งคำเตือนว่า “กู้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว ถ้าจ่ายคืนไม่ได้จะมีผลเสีย” รวมถึงแจ้งผลที่อาจเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ เพื่อให้ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการจ่ายหนี้ตรงเวลา นอกจากนี้ ควรให้ข้อมูลที่สนับสนุนให้ลูกค้ามีความรู้และวินัยทางการเงินที่ดีด้วย

### ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- ผู้ให้บริการควรแนะนำให้ลูกค้าสมัครบริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (auto-deduct) สำหรับการจ่ายชำระค่างวด เพื่อความสะดวกและส่งเสริมให้ลูกค้าชำระหนี้ตรงเวลา ทั้งนี้ ควรแจ้งลูกค้าถึงข้อควรระวังในการหักบัญชีเงินกล่าว เช่น นำเงินเข้าบัญชีก่อนถึงกำหนดตัดชำระ
- กรณีสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น
- กรณีสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากจ่ายชำระหนี้คืนช้ากว่าอย่าง ต่อเนื่อง จะส่งผลให้ต้องชำระดอกเบี้ยสูง และใช้ระยะเวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด

### ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อโดยให้ข้อมูลและเงื่อนไขการชำระหนี้ไม่ครบถ้วน เช่น กรณีสินเชื่อที่มีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนว่าเงื่อนไขที่กำหนดให้ลูกค้าชำระค่างวดเท่ากันทุกเดือนตลอดอายุสัญญา อาจมีการเรียกเก็บส่วนเกินจากค่างวดอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยลอยตัวระหว่างอายุสัญญาทั้งหมดในครั้งเดียว
- เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อและให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น บัตรกดเงินสด เพิ่มเติมจากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตแก่ลูกค้าที่ไม่มีความประสงค์ที่จะใช้สินเชื่อดังกล่าว โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงที่จะก่อหนี้เกินตัว เช่น ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
- ส่งเสริมให้ลูกค้าเบิกเงินก้อนแรกหลังจากได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลทันที หรือกระตุ้นให้เกิดการถอนเงินสดออกไปใช้จ่าย โดยที่ลูกค้ายังไม่มีความประสงค์ที่จะใช้วงเงินดังกล่าว ส่งผลให้ลูกค้ามีภาระหนี้และต้องจ่ายดอกเบี้ยโดยที่ยังไม่จำเป็น
- สนับสนุนให้ลูกค้าขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อหรือเปิดวงเงินสินเชื่ออีกวงที่เกินความต้องการของลูกค้า

**3.3 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยให้ข้อมูลต้นทุนในการกู้ยืมที่ชัดเจน เปรียบเทียบได้** โดยให้แสดงเป็นตาราง รูปภาพ หรือกราฟเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เข้าใจง่าย ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวด ระยะเวลา รวมถึงควรเปรียบเทียบต้นทุนสินเชื่อแต่ละประเภทให้ลูกค้ามีทางเลือก (รายละเอียดในเอกสารแนบ 3.1) **พร้อมแจ้งข้อมูลเรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน รวมทั้งวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อลูกค้าจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด** เพื่อให้ลูกค้าใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตระหนักถึงภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น และสามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Indicator: KPI) และเงินรางวัลจูงใจที่คำนึงถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล โดยเฉพาะการเสนอขายที่ไม่กระตุ้นให้เกิดการก่อหนี้เกินควร

### ตัวอย่างการแสดงผลข้อมูลเปรียบเทียบต้นทุนการกู้ยืม

ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยให้ข้อมูลต้นทุนการกู้ยืมที่ชัดเจน เปรียบเทียบได้ โดยให้แสดงเป็น ตาราง รูปภาพ หรือกราฟเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เข้าใจง่าย ประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวด ระยะเวลา รวมถึงควรเปรียบเทียบต้นทุนสินเชื่อแต่ละประเภทให้ลูกค้ามีทางเลือก ตัวอย่างดังนี้

#### ตารางที่ 1: สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) “เลือกผ่อนสั้น ประหยัด ดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

ประเภทสินเชื่อ: installment loan วงเงินกู้ 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี			
	ผ่อนชำระ 24 เดือน	ผ่อนชำระ 36 เดือน	ผ่อนชำระ 48 เดือน
ค่างวด (บาท)	800	600	500
ดอกเบี้ย	4,000	6,500	9,000
ทั้งหมด (บาท)	ประหยัด 5,000 บาท เทียบกับผ่อน 48 เดือน	ประหยัด 2,500 บาท เทียบกับผ่อน 48 เดือน	

กราฟที่ 1: สินเชื่อ installment loan วงเงินกู้ 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี “เลือกผ่อนสั้น ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

ระยะเวลาผ่อนชำระ (เดือน)	เงินต้น (บาท)	ดอกเบี้ยที่ต้องจ่าย (บาท)	รวม (บาท)
24	15,000	4,000	19,000
36	15,000	6,500	21,500
48	15,000	9,000	24,000

#### ตารางที่ 2: สินเชื่อ revolving loan “จ่ายเพิ่มอีกนิด ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

ประเภทสินเชื่อ: บัตรกดเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี			
	จ่ายชำระเต็มจำนวน เมื่อครบกำหนด	จ่ายมากกว่าขั้นต่ำ เท่ากันทุกงวด ให้จบหนี้ใน 3 ปี	จ่ายขั้นต่ำ (3% ของยอดคงค้าง ไม่ต่ำกว่า 100 บาท)
ระยะเวลาที่หมดหนี้	1 เดือน	3 ปี	18 ปี 5 เดือน
เงินที่ต้องชำระ (บาท)	15,000 + 300	600	จ่ายขั้นต่ำของยอดคงค้าง (เดือนแรก 450 บาท)
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	300	6,500	28,000
	ประหยัด 27,700 บาท เทียบกับจ่ายขั้นต่ำ	ประหยัด 21,500 บาท เทียบกับจ่ายขั้นต่ำ	

### การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)

ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า

#### 4.1 การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)

4.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ารวมถึงผู้กู้ร่วม (หากมี) อย่างถี่ถ้วน ทั้งตอนการอนุมัติสินเชื่อใหม่และการขออนุมัติเพิ่มวงเงิน โดยพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมด ทั้งภาระหนี้ในปัจจุบัน เช่น ข้อมูลเครดิตที่แสดงภาระหนี้ของลูกค้า สลิปเงินเดือนที่แสดงภาระหนี้กับนายจ้างและสหกรณ์ ภาระหนี้อื่นเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) เช่น ภาระหนี้สหกรณ์ หรือเครดิตยูเนียนที่ไม่แสดงในสลิปเงินเดือน ภาระหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏในข้อมูลเครดิต ภาระหนี้นอกระบบ และภาระหนี้ที่กำลังจะเกิดขึ้น เทียบกับรายได้ อันเป็นแหล่งที่มาในการชำระหนี้ของลูกค้าซึ่งควรเป็นรายได้ที่มีความสม่ำเสมอ สามารถพิสูจน์หรือประมาณการได้อย่างน่าเชื่อถือเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาให้ลูกค้ามีเงินเหลือสุทธิ (residual income) เพียงพอต่อการดำรงชีพ ภายหลังจากหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดแล้ว โดยต้องนำอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของลูกค้า (debt service ratio: DSR) มาใช้เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่มีความเสี่ยงในการก่อหนี้เกินตัว ทั้งนี้ การให้สินเชื่อที่มีบุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกันประกอบการอนุมัติสินเชื่อด้วย

4.1.2 ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับความสามารถในการชำระหนี้โดยรวมของลูกค้า โดยไม่พิจารณาเพียงบุริมสิทธิ์ในการตัดชำระหนี้ หรือพิจารณาให้สินเชื่อจากมูลค่าหลักประกันเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ สำหรับสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage) ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage) ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

#### ตัวอย่างการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

- ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมประกันภัย โดยประสงค์จะรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งของเงินให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการควรหารือกับลูกค้าและรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกค้าต้องชำระค่างวดตามที่ได้ตกลงกันได้ด้วย รวมทั้งกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประกันภัยระหว่างที่ยังผ่อนชำระสินเชื่อ
- ผู้ให้บริการควรพิจารณาให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่ลูกค้าจะมีรายได้มาจ่ายชำระหนี้

**4.2 ก่อนลงนามในสัญญา ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตามข้อสัญญา** เช่น ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้ค้ำประกันมีสิทธิในการกำหนดสัดส่วนความรับผิดชอบและพิจารณาเงื่อนไขก่อนตัดสินใจลงนามในสัญญาค้ำประกัน รวมถึงกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนดำเนินการกับผู้ค้ำประกัน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้

#### ตัวอย่างการแจ้งสิทธิต่อผู้ค้ำประกัน

- ผู้ค้ำประกันไม่จำเป็นต้องลงนามในส่วนที่ทำให้ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็น “ลูกหนี้ร่วม” หากไม่ได้รับเงินโดยตรง
- เมื่อผู้ให้บริการทวงถามให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ผู้ค้ำประกันมีสิทธิแจ้งผู้ให้บริการเรียกให้ผู้กู้ชำระหนี้ก่อนได้
- ถ้าผู้ให้บริการมีทรัพย์สินของผู้กู้เป็นหลักประกัน ผู้ค้ำประกันสามารถร้องขอให้ผู้ให้บริการต้องให้ชำระหนี้เอาจากทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันก่อน
- ผู้ค้ำประกันมีสิทธิเลือกค้ำประกันเพียงบางส่วน (partial guarantee) เช่น กรณีลูกหนี้ขอสินเชื่อจำนวน 100,000 บาท ผู้ค้ำประกันไม่ว่าคนเดียวหรือหลายคนสามารถเลือกค้ำประกันเพียงบางส่วน (partial guarantee) ได้ และไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบทั้ง 100,000 บาท เช่น ค้ำประกันเพียง 50,000 บาท

#### 4.3 การแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์ให้แจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่ออย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อไม่ผ่านมาตรฐานการให้สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยต้องชี้แจงปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อประกอบด้วย หรือเงื่อนไขสินเชื่อที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์จะกู้ไม่สอดคล้องกับนโยบายการอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวที่ชัดเจน เพียงพอ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการแสดงเหตุผลการปฏิเสธการให้สินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบเป็นหนังสือ ในกรณีที่ผู้ให้บริการปฏิเสธการให้สินเชื่อ โดยเหตุอันเนื่องมาจากการได้รับรู้ข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ

## การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในช่วงเป็นหนี้

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเองเป็นสำคัญ (responsible borrowing)

5.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้ลูกหนี้สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา ผ่านช่องทางที่ลูกหนี้ค่าแจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความสั้นส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) mobile application ของผู้ให้บริการ และบัญชีทางการ (Line Official Account) โดยให้แจ้งเตือนลูกหนี้ในกรณีดังต่อไปนี้

5.1.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ก่อนถึงกำหนดการชำระหนี้ทุกครั้ง โดยสามารถพิจารณาแจ้งเตือนเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงได้ตามความเหมาะสม

5.1.2 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้เมื่อลูกหนี้กำลังจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า เช่น ผลิตภณส์ลินเชือที่ม่การคืดคอบเบือในอัตราที่จูงใจในช่วงแรก (teaser rate) ซึ่งกำลังจะปรับการจ่ายคอบเบือขึ้นเป็นอัตราปกติ ผลิตภณส์ลินเชือที่มีลักษณะการจ่ายแบบขั้นบันได (step-up) ที่กำลังจะปรับค่างวดเพิ่มขึ้น

5.2 กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทหมุนเวียน (revolving personal loan) ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลต้นทุนการกู้ยืมที่ชัดเจนเปรียบเทียบได้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว ซึ่งจะช่วยลดภาระคอบเบือให้กับลูกหนี้ในระยะยาวได้ โดยในระยะแรกผู้ให้บริการต้องแสดงตัวอย่างข้อมูล (generalized) เป็นตาราง รูปภาพ หรือกราฟเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เข้าใจง่ายในใบแจ้งหนี้ของลูกค้ รยละเอือดประกอบดว้ยคอบเบือท้งสัณญาค่างวด ระยะเวลาปิดจบหนี้ (รยละเอือดในเอกสารแนบ 3.1) ท้งนี้ ธนาครแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะของลูกหนี้แต่ละราย (customized) หากสามารถดำเนินการได้ โดยในระยะต่อไป ธนาครแห่งประเทศไทยจะกำหนดให้ผู้ให้บริการทุกแห่งต้องจัดทำข้อมูลเฉพาะของลูกหนี้แต่ละราย (customized)

ท้งนี้ หากผู้ให้บริการมีบริการรับชำระค่างวดลีนเชือดงกล่าวผ่าน mobile application ของผู้ให้บริการเอง ผู้ให้บริการต้องตั้งค่าเริ่มต้น (default) ไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน หรือในกรณีที่ mobile application ไม่สามารถตั้งค่าเริ่มต้นได้ ให้ลูกค้เป็นผู้เลือกการจ่ายชำระเอง โดยกรณีที่ลูกค้เลือกชำระเป็นจำนวนเงินอื่นที่ไม่ใช่การจ่ายชำระเต็มจำนวน ผู้ให้บริการต้องแสดงคำเตือนเกี่ยวกับผลิตภณส์ลินเชือเพิ่มเติม เช่น การเตือนเรื่องการชำระขั้นต่ำต่อเนื่องทำให้ต้องจ่ายคอบเบือรวมท้งสัณญาคอบเบือในจำนวนสูง และใช้เวลานานในการปิดจบหนี้

ตัวอย่างการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวนใน mobile application

ผู้ให้บริการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่ “ชำระเต็มจำนวน”

จากบัญชี .....

ไปยัง บัตรเครดิต XXXX-XXXX-XXXX-0000

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

หากลูกค้าเลือก “จ่ายชำระขั้นต่ำ” มีข้อความเตือน

ไปยัง บัตรเครดิต .....

การชำระขั้นต่ำต่อเนื่อง  
ทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ย  
สูงและใช้เวลานานใน  
การปิดจบหนี้

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

### 5.3 ผู้ให้บริการควรสนับสนุนให้ลูกค้าจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนดในสัญญา

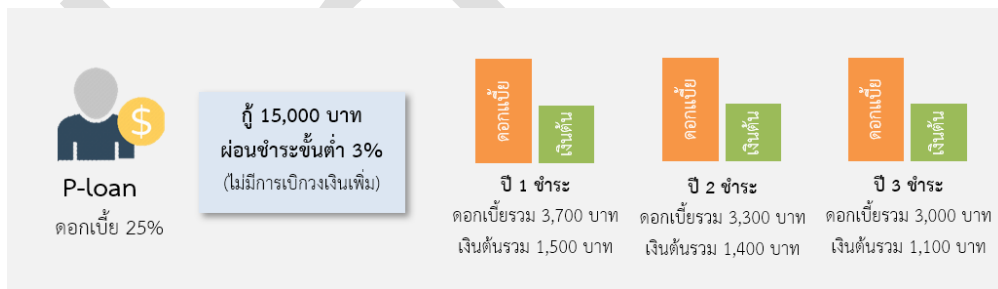
หากลูกค้ามีความสามารถในการชำระเพิ่มเติมได้ ผ่านการแจ้งเตือน แนะนำ หรือส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินให้กับลูกหนี้ระหว่างเป็นหนี้ เพื่อลดภาระหนี้ในระยะยาว เช่น กรณีมีเงินเข้าในบัญชีเงินเดือนมากกว่าปกติ อาจแจ้งให้พิจารณาชำระโปะหนี้เพิ่มเติมเพื่อให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้น พร้อมทั้งแจ้งวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อลูกหนี้จ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด ตลอดจนส่งเสริมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ ผ่านการให้รางวัลจูงใจ (reward) กับลูกหนี้รายดังกล่าว เช่น ลูกหนี้ที่ชำระหนี้ตรงเวลาติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง จะได้รับคะแนนบัตรเครดิตเพิ่มเติมหรือได้รับเงินคืน (cash back) เพื่อส่งเสริมให้มีวินัยทางการเงินที่ดี



## การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD)

ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐาน เพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

**หนี้เรื้อรัง (PD)** คือ ลูกหนี้ที่ไม่เป็นหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) แต่จำนวนเงินที่ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้ถูกนำไปชำระดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นมาเป็นระยะเวลานาน โดยเงินที่จ่ายชำระนำไปชำระเงินต้นได้น้อย ส่งผลให้อาจปิดหนี้ไม่ได้หรือใช้เวลาในการปิดหนี้ที่ยาวนาน ซึ่งจะเกิดกับลูกหนี้ที่ขอสินเชื่อที่มีการระบุค่างวดต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่น้อย (เช่น ชำระเพียงจำนวนเงินขั้นต่ำ จ่ายได้เพียงดอกเบี้ย) และลูกหนี้ยังสามารถเบิกใช้เงินตามวงเงินคงเหลือได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่กำหนดระยะเวลาปิดจบหนี้ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving)



ผู้ให้บริการต้องมีนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving) ซึ่งเป็นหนี้เรื้อรัง (PD) ที่จ่ายดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นเป็นระยะเวลานาน เพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้ง มีแนวทางสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกหนี้เกี่ยวกับผลเสียของการเป็นหนี้เรื้อรัง และการเสนอแนวทางการช่วยเหลือที่ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนเพียงพอเพื่อให้ลูกหนี้ใช้ประกอบการตัดสินใจ รวมถึงต้องจัดให้มีช่องทางและกระบวนการที่สะดวกเพื่อให้ลูกหนี้สามารถสอบถามข้อมูลการขอเข้ารับความช่วยเหลือได้

ทั้งนี้ การช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD) ให้เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2567 เป็นต้นไป เพื่อให้ผู้ให้บริการมีเวลาปรับปรุงระบบงานให้พร้อมรองรับแนวทางการช่วยเหลือลูกหนี้กลุ่มดังกล่าว โดยผู้ให้บริการต้องพร้อมให้ลูกหนี้ตรวจสอบสถานะตัวเองและสมัครเข้ามาตรการได้ตั้งแต่วันที่ดังกล่าว

แนวทางการช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD) แบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

### 6.1 ลูกหนี้ที่เริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง (General PD)

#### 6.1.1 เงื่อนไขลูกหนี้ที่เข้าข่าย General PD

ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving) ที่ปัจจุบันไม่เป็นหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) และจ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม ในช่วง 3 ปี หรือ 4 ปีที่ผ่านมา

#### 6.1.2 การดำเนินการของผู้ให้บริการ

(1) ผู้ให้บริการต้องประเมินลูกหนี้ที่เข้าข่ายดังกล่าวเป็นรายบัญชีอย่างน้อยทุกสิ้นเดือน โดยผู้ให้บริการต้องใช้ข้อมูลล่าสุดไม่เกิน 2 เดือนย้อนหลัง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถตรวจสอบสถานะตัวเองได้

(2) ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ว่าเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง โดยต้องให้รายละเอียดข้อมูลสำคัญเพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจถึงสถานการณ์หนี้ของตนเอง และมีข้อความในลักษณะที่เป็นการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ให้ต้องการปิดจบหนี้เร็วขึ้น รวมถึงช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้ โดยสำหรับลูกหนี้แต่ละรายให้แจ้งเตือนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนมิถุนายนของทุกปี

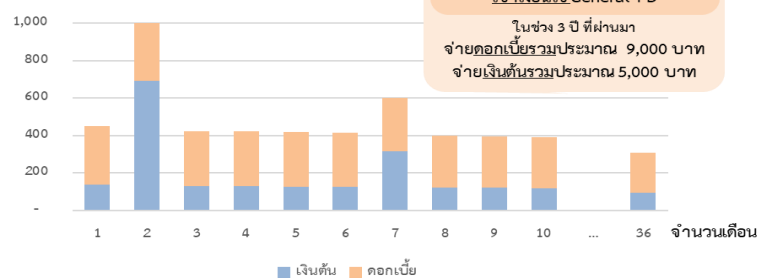
ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 7) พร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ General PD หากลูกหนี้มีความต้องการ

#### ตัวอย่างการคำนวณ General PD

ลูกหนี้นายเอ บี มีวงเงินกู้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน 15,000 บาท ดอกเบี้ย 25% ต่อปี จ่ายชำระขั้นต่ำ 3% ของยอดคงค้าง (สมมติว่าไม่มีการเบิกใช้วงเงินเพิ่ม)

จำนวนเดือน (ย้อนหลังจาก 1 เม.ย. 67)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	...	36	รวม
คงค้าง (บาท)	450	1,000	425	420	420	415	600	400	400	390	...	310	14,000
ตัดชำระเงินต้น (บาท)	135	690	130	130	130	125	315	120	120	120	...	95	5,000
ตัดชำระดอกเบี้ย (บาท)	315	310	295	290	290	290	285	280	280	270	...	215	9,000

เงินที่จ่ายชำระ (บาท)



ลูกหนี้รายนี้เริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง (General PD) เนื่องจากในช่วง 3 ปี (ย้อนหลังจากวันที่ 1 เม.ย. 67) ที่ผ่านมา ลูกหนี้ได้จ่ายดอกเบี้ยสะสมรวม 9,000 บาท จ่ายเงินต้นสะสมรวม 5,000 บาท

## 6.2 ลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (Severe PD)

### 6.2.1 ลักษณะลูกหนี้ที่เข้าข่าย Severe PD

ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะวงเงินหมุนเวียน (revolving) ที่ปัจจุบันไม่เป็นหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) และจ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

### 6.2.2 การดำเนินการของผู้ให้บริการ

#### (1) ขอบเขตการบังคับใช้

ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เข้าข่ายเป็น Severe PD โดยในระยะแรกให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือลูกหนี้ตามระดับรายได้ที่มีข้อมูลล่าสุดของลูกหนี้ ดังนี้

ประเภทของผู้ให้บริการ	ลูกหนี้ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ
สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน (กลุ่มธุรกิจฯ) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)	ลูกหนี้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทต่อเดือน
ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนอกกลุ่มธุรกิจฯ	ลูกหนี้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (ทั้งนี้ ธปท. จะพิจารณาประเมินความเหมาะสมโดยอาจปรับเพิ่มระดับรายได้ของลูกหนี้ในระยะต่อไป)

#### (2) แนวทางการให้ความช่วยเหลือ

(2.1) ผู้ให้บริการต้องประเมินลูกหนี้ที่เข้าข่ายดังกล่าวเป็นรายบัญชีอย่างน้อยทุกสิ้นเดือน โดยผู้ให้บริการต้องใช้ข้อมูลล่าสุดไม่เกิน 2 เดือนย้อนหลัง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถตรวจสอบสถานะตัวเองได้

(2.2) ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง และเสนอการให้ความช่วยเหลือโดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ตามข้อ 6.2.2 (3)) ผ่านช่องทางที่ลูกค้าแจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ ได้แก่ จดหมาย หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับ SMS หรือ mobile application หรือ Line Official Account ทุก 6 เดือน โดยเริ่มดำเนินการเป็นประจำภายในเดือนมิถุนายนและธันวาคมของทุกปี โดยสำหรับลูกหนี้แต่ละรายให้ส่งอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลดังนี้

(2.2.1) ภาระหนี้คงเหลือ เงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

(2.2.2) ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการจ่ายชำระหนี้ในจำนวนเงิน  
ขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ดอกเบี้ยทั้งสัญญา ระยะเวลาปิดจบหนี้

(2.2.3) แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง  
(Severe PD) พร้อมช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

(3) ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้  
เรื้อรัง (Severe PD) โดยมีทางเลือก (opt-in) ให้แก่ลูกหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ด้วยการเปลี่ยน  
ประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ที่พิจารณากำหนดเงื่อนไขการผ่อน  
ชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (affordability) โดยพิจารณาให้ครอบคลุม  
ภาระหนี้ทั้งหมดเทียบกับรายได้ และค่านึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual  
income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้ โดยให้สามารถปิดจบหนี้ภายใน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ย  
ที่แท้จริง (EIR) ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี โดยผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาตอบกลับการเข้าร่วมมาตรการของ  
ลูกหนี้ หลังจากลูกหนี้แจ้งความจำนงโดยไม่ชักช้า

ทั้งนี้ ลูกหนี้ที่ประสงค์จะเข้าร่วมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (opt-in) จะต้อง  
ถูกระงับวงเงินคงเหลือของสินเชื่อบัญชีนั้น เพื่อให้ลูกหนี้ทราบภาระหนี้ที่แน่นอน เห็นแนวทางปิดจบหนี้  
ที่ชัดเจน ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ได้อย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้  
สามารถพิจารณาวงเงินหมุนเวียนให้กับลูกหนี้รายดังกล่าวได้ เฉพาะกรณีที่ลูกหนี้มีความสามารถในการ  
ชำระหนี้เพียงพอและมีความจำเป็นฉุกเฉิน เช่น เจ็บป่วย ได้รับความอุบัติเหตุ ตกงาน

กรณีที่ลูกหนี้ได้เข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้แนวทางการให้ความ  
ช่วยเหลือ Severe PD แล้ว แต่ประสงค์จะออกจากมาตรการ ให้ลูกหนี้สามารถขอยกออกจากมาตรการได้  
แต่จะไม่ได้สิทธิเข้ามาตรการอีกสำหรับบัญชีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้สามารถติดต่อผู้ให้บริการเพื่อ  
เจรจาขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองได้

ในกรณีที่บัญชีของลูกหนี้เข้าข่ายเป็นทั้ง General PD และ Severe PD  
ให้ผู้ให้บริการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามข้อ 6.2.2

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ Severe PD ผ่านจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ข้อมูล  
ของลูกหนี้แต่ละราย (customized)

ชื่อลูกหนี้ นายเอ บี

เข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง (Severe PD) เนื่องจากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ได้ชำระดอกเบี้ยรวม 14,000 บาท มากกว่าชำระเงินต้นรวม 6,000 บาท โดยยังมีภาระหนี้คงเหลือ 9,000 บาท

**!! สามารถขอสมัครเข้าร่วมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้มาตรการได้ !!**



หากยังเลือกชำระหนี้ในระดับเดิมต่อไป อาจทำให้ไม่สามารถปิดจบหนี้ได้ หรือปิดจบหนี้ได้แต่เสียดอกเบี้ยสูงกว่าเงินต้นและใช้ระยะเวลานาน เช่น หากชำระขั้นต่ำต่อเนื่อง และไม่มีการเบิกวงเงินเพิ่มเติม กว่าจะปิดหนี้ได้ ต้องเสียดอกเบี้ยอีก 14,000 บาท ใช้เวลาอีก 13 ปี

**สนใจสมัครเข้าร่วมหรือหากต้องการคำปรึกษาในการแก้ไขหนี้ที่เหมาะสมกับคุณ**

ติดต่อ 0-2222-2222 ฝ่าย ..... !!

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเป็นหนี้เรื้อรัง

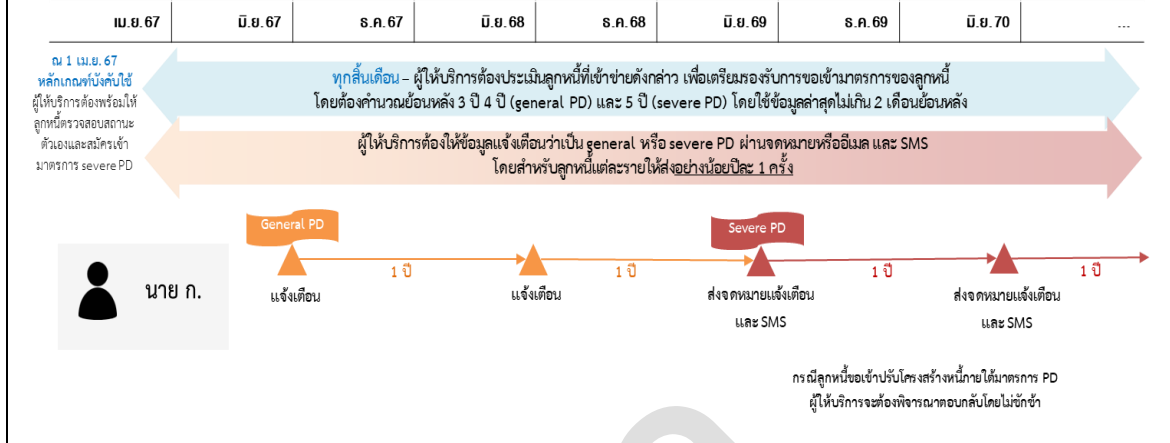
หนี้เรื้อรัง (PD) คือ ลูกหนี้ที่ไม่เป็นหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) ที่จ่ายดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นมาเป็นระยะเวลานาน และต้องใช้เวลานานในการปิดจบหนี้ ซึ่งการเป็นหนี้เรื้อรังจะส่งผลเสียต่อตัวลูกหนี้ เพราะต้องชำระดอกเบี้ยเป็นจำนวนมากกว่าเงินต้น ขณะที่ชำระตัดเงินต้นได้น้อย ส่งผลให้อาจปิดหนี้ไม่ได้ หรือใช้เวลาปิดนาน



ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ Severe PD ผ่าน SMS หรือ mobile application หรือ Line Official Account

นายเอ บี เข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง เนื่องจาก 5 ปีที่ผ่านมา ได้ชำระดอกเบี้ยรวม 14,000 บาท มากกว่าเงินต้นรวม 6,000 บาท โดยมีภาระหนี้เหลือ 9,000 บาท หากไม่เพิ่มการชำระ อาจเสียดอกเบี้ยอีก 14,000 บาท และใช้เวลาอีก 13 ปีถึงจบหนี้ได้ ท่านมีสิทธิสมัครเข้าร่วมการแก้หนี้ ให้ปิดจบหนี้ได้ภายใน 5 ปี ดอกเบี้ยไม่เกิน 15% โปรดติดต่อ 0-2222-2222

## สรุปแนวทางการดำเนินการสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (PD)



**การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้**  
**ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive) และ**  
**การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Troubled Debt Restructuring: TDR)**

ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยติดตามลูกหนี้อย่างใกล้ชิด และเมื่อเริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ อย่างถี่ถ้วนโดยเร็ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ ทั้งนี้ การดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้ายภายหลังจากได้ช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแล้ว (last resort)

ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย และแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีการติดตามสถานะลูกหนี้อย่างใกล้ชิด และเมื่อมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ให้ติดต่อลูกหนี้เพื่อเสนอความช่วยเหลือผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้โดยเร็ว ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (TDR) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของลูกหนี้ โดยเฉพาะก่อนการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ ทั้งนี้ การดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้ายภายหลังจากได้ช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแล้ว (last resort)

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วย โดยในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ ผู้ให้บริการต้องพึงระมัดระวังมิให้เป็นภาระหลักเสี่ยงเกณฑ์อื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เช่น หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดชั้นและการกักเงินสำรอง

## 7.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

**7.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร** ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งกระบวนการที่เป็นธรรม รวมถึงกำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างถี่ถ้วน (affordability) โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดเปรียบเทียบกับรายได้ และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

**7.1.2 ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สำคัญกับลูกหนี้** เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข พร้อมข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือกในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผลของการผัดผ่อนชำระหนี้ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกหนี้ถูกขายหรือโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น รวมถึงหากผู้ให้บริการปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ ควรแจ้งเหตุผลให้ลูกหนี้ทราบด้วย

**7.1.3 ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อสำหรับปรึกษาปัญหาและแก้ไขหนี้ที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ รวมทั้งมีบุคลากรรองรับเพียงพอ** โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องสนับสนุนให้ลูกหนี้รับติดต่อเจ้าหนี้เมื่อเริ่มมีปัญหาชำระหนี้เพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยผู้ให้บริการอาจมีข้อความกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) ให้รับติดต่อเจ้าหนี้ เช่น ระบุข้อความในใบแจ้งหนี้

#### ตัวอย่างการแจ้งเตือนลูกหนี้

**หากชำระหนี้ไม่ได้ต้องทำยังไง !**

หยุดก่อนหนี้ใหม่ !! รีบติดต่อธนาคาร ฝ่าย ..... โทร. 0-2222-2222 หรือ สาขาที่เปิดบัญชี เพื่อเร่งหาทางแก้ไขร่วมกัน หากปล่อยให้กลายเป็นหนี้เสีย จะทำให้เสียประวัติข้อมูลเครดิต อาจถูกดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์

**7.1.4 ผู้ให้บริการอาจเรียกเก็บค่าบริการตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควร** แก่เหตุ โดยจะต้องไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกหนี้จนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย โดยผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณีการประเมินราคาหลักประกันเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหรือปรับปรุงเงื่อนไขในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยผู้ให้บริการได้แจ้งรายละเอียดเงื่อนไขที่ปรับปรุงหรือรายละเอียดในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ และลูกหนี้ตกลงหรือยินยอมรับเงื่อนไขหรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว

## 7.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

**7.2.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้** ผู้ให้บริการจะต้องติดตามสถานะของลูกหนี้อย่างใกล้ชิด และเมื่อเริ่มมีสัญญาณทั้งจากการติดตามข้อมูลของผู้ให้บริการเองหรือการแจ้งข้อมูลจากลูกหนี้ว่าลูกหนี้กำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดเปรียบเทียบกับรายได้ และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด เพื่อให้ลูกหนี้มีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมทั้ง คำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นสำคัญ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการได้พยายามติดต่อแจ้งลูกหนี้และนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหานี้ให้



ลูกหนี้ยังเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถติดต่อหรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังนี้

(1) ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive) ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ ไม่กลายเป็นหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL)

(2) ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) (การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (TDR)) ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกหนี้ถูกตัดออกจากรายชื่อ (write-off) แล้ว โดยเร็วอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์

ในกรณีที่ลูกหนี้มีภาระหนี้มากกว่า 1 บัญชีกับผู้ให้บริการหรือมีภาระหนี้กับเจ้าหนี้อื่น ผู้ให้บริการควรปรับโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดของลูกหนี้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืน เช่น ในบางกรณีการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้อย่างยั่งยืน อาจจำเป็นต้องปรับโครงสร้างหนี้ในวงเงินอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ลูกหนี้เหลือกระแสเงินสดเพียงพอในการชำระหนี้และดำรงชีพ

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเข้าร่วมโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ของเจ้าหนี้หลายรายในคราวเดียว เพื่อสนับสนุนการแก้หนี้ให้กับลูกหนี้อย่างยั่งยืน เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้

ในกรณีที่มีทางเลือกในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก รวมถึงข้อเสียของการปล่อยให้เป็นหนี้ด้อยคุณภาพเป็นระยะเวลานาน เช่น อาจถูกโอนขายหนี้ ฟ้องร้องดำเนินคดีหรือยึดทรัพย์

#### ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมที่ค่างวดให้หมดก่อนจึงจะปรับโครงสร้างหนี้ให้

#### ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้แต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง

- การลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียม โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- การเปลี่ยนสินเชื่อหมุนเวียนซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง ให้เป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (Installment loan) ที่อัตราดอกเบี้ยต่ำลง โดยผู้ให้บริการอาจพิจารณาคงเงินบางส่วนให้แก่ลูกหนี้เพื่อใช้ในยามจำเป็น
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ยเพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง
- ผู้ให้บริการควรช่วยเหลือปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพิ่มเติมให้แก่ลูกหนี้ที่มีศักยภาพ แม้ลูกหนี้เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เดิมลูกหนี้ตกงานรายได้ลดลง ปัจจุบันกลับมามีรายได้ปกติ

#### 7.2.2 ผู้ให้บริการต้องไม่โอนขายลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้

โดยต้องกำหนดระยะเวลาให้ลูกหนี้ตัดสินใจรับเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ภายใน 60 วัน นับจากวันที่เจ้าหนี้เสนอเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ **อย่างไรก็ดี สำหรับกรณีการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่ง ผู้ให้บริการไม่ควรบอกเลิกสัญญาหรือยึดทรัพย์ระหว่างเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้** โดยต้องกำหนดระยะเวลาให้ลูกหนี้ตัดสินใจรับเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ภายใน 15 วัน นับจากวันที่เจ้าหนี้เสนอเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ ยกเว้นแต่พ้นกำหนดระยะเวลาที่ได้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบ แล้วลูกหนี้ไม่ได้ตอบรับเงื่อนไขดังกล่าว

#### 7.2.3 ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุง

โครงสร้างหนี้เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกหนี้ภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับความอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ให้บริการควรให้โอกาสลูกหนี้ในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไขก่อนการยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยึดสินทรัพย์ ดำเนินการตามกฎหมายกับลูกหนี้รายดังกล่าว

#### 7.2.4 การบอกเลิกสัญญา การดำเนินคดี การยึดทรัพย์ หรือการโอนขายหนี้

ไปยังเจ้าหนี้อื่น ควรเป็นวิธีสุดท้ายหลังจากผู้ให้บริการได้ให้ความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นแล้ว (last resort) โดยเฉพาะกรณีลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของมูลหนี้ ผู้ให้บริการควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดทรัพย์ของลูกหนี้รายดังกล่าว

#### 7.2.5 ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้นำทรัพย์ของลูกหนี้ไปขายทอดตลาดแล้ว

พบว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้องกำหนดเงื่อนไขชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย

### 7.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

7.3.1 ผู้ให้บริการต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอปรึกษาปัญหาและแก้ไขหนี้ สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้ เป็นอย่างน้อย นอกจากนี้ ต้องเสนอแนวทางแก้ไขหนี้อย่างครบถ้วน เช่น แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบด้วย โดยต้องมีการเก็บหลักฐานไว้ให้ลูกหนี้สามารถตรวจสอบได้

7.3.2 ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนดำเนินการกับผู้ค้ำประกัน ยกเว้นผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลและยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

7.3.3 กรณีที่ผู้ให้บริการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ติดตามทวงถามหนี้แทน ผู้ให้บริการต้องสื่อสารนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้ outsourcer ทราบ เพื่อให้สามารถเสนอแนวทางการแก้ไขหนี้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมถึงควบคุมดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของ outsourcer เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (KPI) และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมทวงถามหนี้

## การดำเนินคดีและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินคดี ตลอดจนได้รับโอกาสในการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่นมีความเป็นธรรม และลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

### 8.1 กระบวนการดำเนินคดี

8.1.1 ผู้ให้บริการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินคดีและการบังคับคดีกับลูกหนี้ ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด ยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักธรรมาภิบาล โดยเคร่งครัด รวมทั้งกรณี que ผู้ให้บริการมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ดำเนินการในกระบวนการดำเนินคดีและบังคับคดี ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของ outsourcing เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (KPI) และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม

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

8.1.3 กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินคดี ผู้ให้บริการควรสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกหนี้เป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยและสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้

ตัวอย่างการสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล

หนังสือบอกกล่าวทวงถามหนี้ ควรมีข้อความเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) ให้เห็นประโยชน์ของการไปศาล

**อยู่ระหว่างดำเนินคดีต้องทำอย่างไร !**

ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยหนี้กับเจ้าหนี้ได้ การไม่ไปศาลอาจเกิดผลเสีย เช่น ศาลพิพากษาตามข้อเสนอของเจ้าหนี้ ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้

### ตัวอย่างการใกล้เคียงที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาใกล้เคียง เงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่นายของผู้ให้บริการเสนอให้ลูกหนี้ เพื่อคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
- ผู้ให้บริการต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ หากมีเหตุผลอันสมควรให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำพิพากษานั้นได้ เช่น การพิจารณาปรับโครงสร้างรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ยังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้
- ผู้ให้บริการต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์เพื่อชำระหนี้ สามารถขอเจรจาใกล้เคียงการจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกหนี้ขายทอดตลาด

## 8.2 การโอนขายลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ หรือสินทรัพย์ที่ผู้ให้บริการตัดออกจากบัญชีไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

8.2.1 ผู้ให้บริการที่โอนขายหนี้ หรือ ผู้รับซื้อ รับโอนหนี้ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการรับโอนหนี้ และข้อมูลภาระหนี้ เพื่อให้ลูกค้ำมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้ำตรวจสอบหรือโต้แย้งได้

8.2.2 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างถึถ้วน (affordability) โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดเปรียบเทียบกับรายได้ และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้ เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) เช่น การเรียกให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ทั้งจำนวน โดยไม่พิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

8.2.3 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ต้องให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับผิดนัดชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้ำทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วนด้วย

## เอกสารแนบ 9

## สรุปแนวทางการพิจารณานำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการแต่ละประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	ลักษณะกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการ		
	ลูกหนี้รายย่อย	ลูกหนี้ SMEs	ลูกหนี้ Corporate
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งหมดที่กำหนดในประกาศฉบับนี้	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม	สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม
2. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน รวมถึงผู้ให้บริการเช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง			
3. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งหมดที่กำหนดในประกาศฉบับนี้		
- ขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน <sup>1</sup>			
- บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม		
4. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันทางการเงิน	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งหมดที่กำหนดในประกาศฉบับนี้	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม	
- สำหรับบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่น ๆ			
5. บริษัทบริหารสินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม		

<sup>1</sup> สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีขอบเขตการประกอบธุรกิจเทียบเคียงได้กับสถาบันการเงิน คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชน และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ได้แก่ (1) ธนาคารออมสิน (2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (4) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (5) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (6) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สรุปหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

## หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ market conduct

	ระบบ 1	ระบบ 2	ระบบ 3	ระบบ 4	ระบบ 5	ระบบ 6	ระบบ 7	ระบบ 8	ระบบ 9
Market conduct	<b>คณะกรรมการ/ผู้บริหาร</b> คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงใส่ใจและให้ความสำคัญกับ MC	<b>การพัฒนาผลิตภัณฑ์</b> ผลิตภัณฑ์/บริการเหมาะสม ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ราคา (ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ)	<b>การจ่ายค่าตอบแทน</b> โครงสร้างค่าตอบแทนและมาตรการดักเตือน/ลงโทษที่เหมาะสม โดยไม่มุ่งเน้นแต่ยอดขาย	<b>กระบวนการขาย</b> ให้ข้อมูลสำคัญเพียงพอ เสนอขายให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า แจ้งรายการที่จะเรียกเก็บล่วงหน้า	<b>การสื่อสารและอบรม</b> สื่อสารและอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงวัดผลอย่างต่อเนื่อง	<b>การดูแลข้อมูลของลูกค้า</b> ดูแลข้อมูลลูกค้าให้ปลอดภัย และขอความยินยอมเพื่อเปิดเผยข้อมูล	<b>การแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน</b> มีหน่วยงานรับแจ้งและแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ดำเนินการด้วยความเป็นธรรม	<b>ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ</b> ควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบภายใน	<b>BCP</b> มี BCP และทดสอบสม่ำเสมอ และกรณีที่ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
Responsible Lending		<b>การพัฒนาผลิตภัณฑ์</b> เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อนำ/สัญญาเป็นธรรม		<b>โฆษณา/การเสนอขาย</b> ถูกต้องชัดเจน - ครบถ้วน และเปรียบเทียบได้ - ไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินตัว			<b>การแก้ไข PD</b> เห็นทางปิดจบหนี้		
		<b>การพิจารณา affordability</b> ลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือพอดำรงชีพ		<b>Nudge</b> ให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกค้าให้ มีวินัยทางการเงิน			<b>การแก้ไข DR &amp; TDR</b> ช่วยเหลือเหมาะสม และทันเวลา		
สนส2.7/2565 ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ		ต้องสะท้อนต้นทุนจริง ไม่เก็บซ้ำซ้อน ไม่ผลักภาระ/ไม่สร้างภาระเกินควร ต้องคืนค่าบริการในส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ใช้		เปิดเผยข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน			<b>การฟ้อง &amp; การโอนหนี้</b> ลูกค้ารู้สึกและข้อมูลสำคัญครบ		
สนส2.9/2563 การคิดดอกเบี้ยผิดนัด		ให้คิดดอกเบี้ยผิดนัดอย่างเหมาะสม (บวกเพิ่มไม่เกิน 3%) และให้ตัดชำระหนี้ตามแผนอนเพื่อลดหนี้เงินต้น							