



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

(ร่าง) หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ฝ่ายคุ้มครองและส่งเสริมความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน

7 กันยายน 2566



หนี้ที่ต้องเร่งแก้ไข

1

หนี้เสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

โดยเฉพาะที่เกิดในช่วงโควิด 19
ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหนี้ส่วนบุคคล
และหนี้ในภาคเกษตร

2

หนี้ที่เป็นปัญหาเรื้อรัง ยังไม่เป็นหนี้เสีย แต่ปิดจบไม่ได้

เช่น กู้หนี้ใหม่ไปจ่ายหนี้เก่า จ่ายเงินค้ำหนี้บัตรกดเงินสด
กู้สหกรณ์เพิ่มตามเงินเดือนที่เพิ่มจนเกษียณ
หนี้เกษตรกรที่ชำระดอกเบี้ยเป็นหลัก

3

หนี้ใหม่ที่เพิ่มขึ้นเร็วและอาจเป็น หนี้เสียหรือเรื้อรังในอนาคต

ได้แก่ หนี้ภาคเกษตร และหนี้บัตรเครดิตและหนี้ส่วนบุคคล

4

หนี้นอกระบบ

อาจดึงให้หนี้ในระบบมีปัญหาไปด้วย



การออกแบบหลักเกณฑ์ Responsible Lending เน้นศึกษาในเชิงลึก และได้รับความร่วมมืออย่างดีจาก stakeholder ทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

การแก้หนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการภายใต้ Financial Landscape

เข้าใจต้นตอของปัญหา
หนี้ครัวเรือน

ศึกษาหลักเกณฑ์
ต่างประเทศ

หารือ stakeholders ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
ลูกหนี้ เจ้าหนี้ experts แก่หนี้ นักวิชาการ
ปัญหาที่พบบ่อยผ่านหมอหนี้ สปท.

แนวทางการแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน (DP)



Responsible Lending เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

ศึกษา
หลักเกณฑ์
ปัจจุบัน

ศึกษา
หลักเกณฑ์
ตปท. เสิงคโปร์

หารือ
ตัวแทน
เจ้าหนี้

หารือ
ตัวแทน
กลุ่มลูกหนี้

NEW

NUDGE : หารือ experts ด้านแก่นี้ & nudge
เชิงลึก เพื่อให้เห็นผล

- Well-researched : literature review
- Well-tested : ผู้เชี่ยวชาญด้านการ nudge

NEW

โฆษณา : หารือแนวทาง
ผลักดันสื่อโฆษณาที่
เหมาะสม และทำได้จริง

กรอบหลักการ Responsible Lending ตลอดช่วงเวลาของการเป็นหนี้ (end-to-end process)



การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
(Responsible Lending)
และการดูแลหนี้เรื้อรัง (persistent debt)



Responsible Lending เป็นรากฐานสำคัญ ที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

Pain point

ลูกหนี้ไม่ได้รับข้อมูลสำคัญประกอบการตัดสินใจ
อย่างถูกต้องครบถ้วน ถูกเวลา และถูกช่องทาง

ผลิตภัณฑ์อาจยังไม่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบาง
และกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

เจ้าหนี้ไม่ได้พิจารณา affordability โดยคำนึงถึง
best interest ของลูกหนี้อย่างเพียงพอ

ยังไม่มีมาตรฐานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้
จึงอาจได้รับการช่วยเหลือที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

Intended outcome

- ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบตลอด
debt journey ตั้งแต่การดูแลให้มีการให้สินเชื่อ
ใหม่อย่างมีคุณภาพ
- การตัดสินใจของลูกหนี้อยู่บนข้อมูลที่ถูกต้อง
ครบถ้วน ลูกหนี้ไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินพอดี
- ลูกหนี้เป็นหนี้เมื่อจำเป็นและกู้ยืมตรง
วัตถุประสงค์
- ลูกหนี้ที่มีปัญหาชำระหนี้ได้รับความช่วยเหลือ
อย่างเหมาะสม



ผู้ให้บริการ

สถาบันการเงิน

และบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ ที่ประกอบธุรกิจในลักษณะของการให้สินเชื่อและคล้ายการให้สินเชื่อ (รวมถึงผู้ประกอบการเช่าซื้อและลีสซิ่ง)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(รวม Title loan และ Digital P-loan)

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

บริษัทบริหารสินทรัพย์

ผู้ให้บริการที่รับซื้อ/รับโอนลูกหนี้ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในด้านการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้

กลุ่มลูกค้าที่ให้บริการ

ลูกค้ารายย่อย

ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งหมด
ที่กำหนดในประกาศ

บุคคลธรรมดาที่กู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อโมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่น ๆ รวมถึงการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

ลูกค้า SMEs

ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้านการแก้หนี้ที่มีปัญหา
และ ด้านการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้

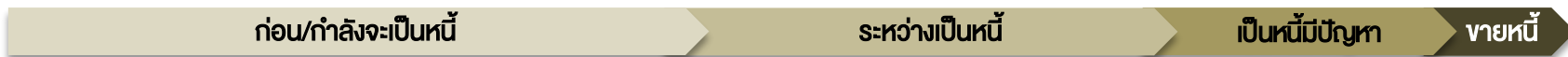
ลูกหนี้ Corporate

สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน
ประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม



Intended Outcome : ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้

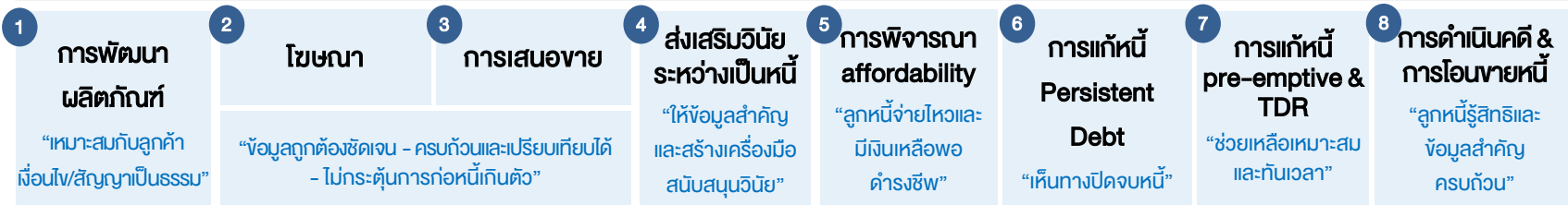
ขอบเขตการบังคับใช้ : ลูกหนี้รายย่อย* ของ สง. SFIs Non-bank และ UUS. (สำหรับการแก้หนี้ที่มีปัญหา การดำเนินคดีและการโอนหนี้ บังคับใช้เพิ่มเติมกับลูกหนี้ SMEs)



กรอบหลักการ RL ต้องทำด้วยการบริหารจัดการที่เหมาะสม

เช่น คน-กรรมการและผู้บริหารระดับสูง / KPI และการจ่ายค่าตอบแทน / การควบคุมกำกับ และตรวจสอบ ที่ผลักดันให้เกิดผล

Nudge “ให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ให้มีวินัยทางการเงิน”



* บุคคลธรรมดาที่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่น ๆ รวมถึงการให้สินเชื่อและการให้เข้าแบบสืซซึ่ง

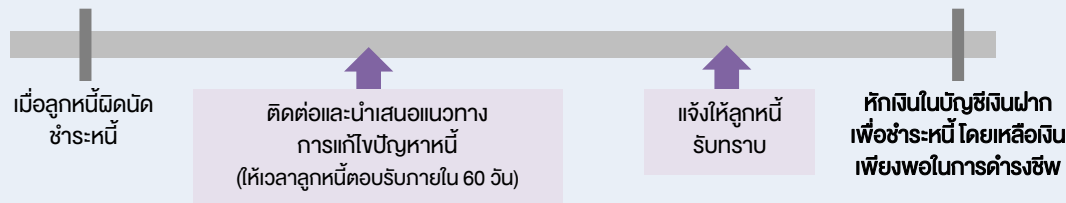


การพัฒนาผลิตภัณฑ์
สินเชื่อที่เหมาะสม
กับลูกค้า

- ออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ รวมทั้งเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ ให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร
- ไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนสมควร
- เมื่อลูกค้าได้ชำระหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการตามที่ได้ตกลงกันแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกันให้แก่ลูกค้าโดยเร็วตาม SLA แต่ไม่เกิน 15 วัน
- ควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing)

การกำหนดเงื่อนไข
สัญญาที่เป็นธรรม

- ไม่คิดดอกเบี้ยยกเว้นสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท โดยเฉพาะบัญชี overdraft
- ไม่บังคับให้ลูกค้าเบิกสินเชื่อทันทีที่ได้รับอนุมัติ โดยลูกค้าต้องมีสิทธิเลือกช่วงเวลาในเบิกใช้สินเชื่อดังกล่าวได้ตามความต้องการ
- กรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ จะสามารถหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้ได้ เมื่อพยายามติดต่อและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหานี้อย่างเต็มที่แล้ว โดยให้เหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกค้าหนี้ดำรงชีพ





“โฆษณา” คือ สื่อที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีเจ้าของหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่น เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่ของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่กับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ใด ๆ และจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง เครื่องมือใด ๆ หรือผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ

หลัก การ	“ถูกต้องและชัดเจน”	“ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้”	“ไม่กระตุ้นก่อให้เกิดความ						
ปัญหา	<p>บัตรกดเงินสด ให้คุณพร้อมใช้ ทุกโอกาส ชีวิตสนุก ไม่มีสะดุด อัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0.5% ต่อปี* นาน 50 วัน</p> <p>ไม่บอกว่าเป็นสำหรับยอดใช้จ่ายรายการแรกเท่านั้น</p>	<p>เงินซื้อดี เงินขาดมือ ต้องสืบเชื้อ</p> <p>กู้เงินล้าน ผ่อนหนี้ละ 10 บาท</p> <p>สมัครง่าย ผ่าน app</p> <p>แสดงแต่ยอดผ่อนคงงวด</p>	<table border="1"> <tr> <td>“Brandname ของสินค้าต้องมี อยากได้ ต้องได้”</td> <td>“CF แต่ละที เหมือนเป็น เศรษฐีดูไป”</td> </tr> <tr> <td>“ผ่อนเบา ผ่อนสบาย จ่ายแค่ดอกเบี้ย”</td> <td>“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”</td> </tr> <tr> <td></td> <td>“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”</td> </tr> </table>	“Brandname ของสินค้าต้องมี อยากได้ ต้องได้”	“CF แต่ละที เหมือนเป็น เศรษฐีดูไป”	“ผ่อนเบา ผ่อนสบาย จ่ายแค่ดอกเบี้ย”	“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”		“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”
“Brandname ของสินค้าต้องมี อยากได้ ต้องได้”	“CF แต่ละที เหมือนเป็น เศรษฐีดูไป”								
“ผ่อนเบา ผ่อนสบาย จ่ายแค่ดอกเบี้ย”	“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”								
	“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”								
หลักการ	<p>ต้องแสดงเงื่อนไข ค่าเดือน หรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในโฆษณาเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้าได้รับสารที่ถูกต้องชัดเจน และส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินที่ดี</p> <p>ค่าเดือนที่ต้องแสดง</p> <p>“กู้อ่างที่จ่ายเป็นและจ่ายไหว ถ้าจ่ายคืนไม่ได้จะมีผลเสีย”</p> <p>ตัวอย่างการแสดงเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย 0.5% ต่อปี นาน 50 วัน เฉพาะยอดการใช้จ่ายแรกเท่านั้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ แสดง Min. – Max. ของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (EIR) ต่อปี ขนาดเท่ากับค่าเชิญชวน หากเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัวให้แสดงค่าเดือนว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้” ▪ หากแสดงค่างวดหรือระยะเวลาผ่อนเพื่อจูงใจลูกค้า เช่น ผ่อนหนี้ละ 10 บาทต่อวัน ต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณค่างวด เงินต้น ภาระดอกเบี้ย และระยะเวลาผ่อนชำระ เช่น เงินต้น 10,000 บาท ดอกเบี้ย 25% ดอกเบี้ยทั้งสิ้นสัญญา 7,200 บาท ค่างวด 300 บาทต่อเดือน ผ่อนาน 5 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ห้ามกระตุ้นให้ก่อให้เกิดความ และส่งเสริมวินัยทางการเงิน <ul style="list-style-type: none"> ▪ ห้ามทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่สร้างวัลหรือของขวัญทันทีที่สมัคร ▪ ห้ามกำหนดเงื่อนไขเพื่อกระตุ้นหรือเร่งรัดให้ลูกค้าใช้สินเชื่อกันที่ภายในงวดแรกหลังอนุมัติวงเงิน ▪ ห้ามจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยจัดรายการชิงโชคจับสลาก หรือดำเนินการในลักษณะที่เข้าข่ายเป็นการพนัน ▪ ต้องแสดงว่าพิจารณาสินเชื่อ โดยผ่านการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ 						



“ข้อมูลถูกต้องชัดเจน - ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้ - ไม่กระตุ้นการก่อกวนเกินตัว”

เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
หรือลักษณะความต้องการของลูกค้า

เสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อกวนเกินควร และ
แจ้งค่าเตือน & ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้

“กู้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว ถ้าจ่ายคืนไม่ได้จะมีผลเสีย”

เสนอขายโดยให้ข้อมูลต้นกุนในการกู้ยืมที่ชัดเจน (โดยให้แสดงเป็นตาราง รูปภาพ หรือกราฟเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ใช้จ่ายง่าย)
เปรียบเทียบได้ พร้อมแจ้งข้อมูลเรื่องลำดับการตัดชำระหนี้ให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน

ประเภทสินเชื่อ: installment loan วงเงินกู้ 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี

	ผ่อน 24 เดือน	ผ่อน 36 เดือน	ผ่อน 48 เดือน
ค่างวด (บาท)	800	600	500
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	4,000 <i>ประหยัด 5,000 บาท เทียบกับผ่อน 48 เดือน</i>	6,500 <i>ประหยัด 2,500 บาท เทียบกับผ่อน 48 เดือน</i>	9,000



ประเภทสินเชื่อ: บัตรกดเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี

	จ่ายชำระเต็มจำนวน เมื่อครบกำหนด	จ่ายมากกว่าขั้นต่ำ เท่ากับทุกงวด 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 <i>ประหยัด 27,700 บาท เทียบกับจ่ายขั้นต่ำ</i>	6,500 <i>ประหยัด 21,500 บาท เทียบกับจ่ายขั้นต่ำ</i>	28,000



“ลูกหนี้จ่ายไหวและมีเงินเหลือพอดำรงชีพ”

การประเมิน affordability

- ต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ำรวมถึงผู้กู้ร่วม (หากมี) อย่างที่ถ่วง โดยพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมด ทั้งภาระหนี้ในปัจจุบัน และภาระหนี้ที่กำลังจะเกิดขึ้น เทียบกับรายได้ (สนับสนุนให้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกันด้วย)
- ต้องพิจารณาให้ลูกค้ำมีเงินเหลือสุทธิ (residual income) เพียงพอต่อการดำรงชีพ ภายหลังจากหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดแล้ว
- ต้องนำอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของลูกค้ำ (debt service ratio: DSR) มาใช้ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

• ไม่พิจารณาเพียงบุริมสิทธิในการตัดชำระหนี้ หรือพิจารณาให้สินเชื่อจากมูลค่าหลักประกันเพียงอย่างเดียว

ก่อนลงนามในสัญญา

• ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตามข้อสัญญา เช่น ผู้ค้ำประกันไม่จำเป็นต้องลงนามที่ทำให้ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็น “ลูกหนี้ร่วม” มีสิทธิเลือกค้ำประกันเพียงบางส่วน (partial guarantee)

การแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

• กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์ให้แจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ขอสินเชื่ออย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องชี้แจงปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อประกอบด้วย



“ให้ข้อมูลสำคัญและสร้างเครื่องมือสนับสนุนวินัย”

แจ้งเตือนลูกหนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้ลูกหนี้สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา (email / SMS / mobile application / Line OA)

- เตือนก่อนถึงกำหนดการชำระหนี้ทุกครั้ง พิจารณาแจ้งเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงได้
- เตือนเมื่อลูกหนี้กำลังจะมีการค้างงวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า (ลูกหนี้ทุกราย)

สนับสนุนให้ลูกค้าจ่ายชำระหนี้มากกว่าค้างงวดที่กำหนดในสัญญา & ส่งเสริมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ ผ่านการให้รางวัลใจ (reward) กับลูกหนี้รายดังกล่าว

กรณี revolving personal loan ให้ข้อมูลที่ลูกหนี้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้น และจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว

- ต้องให้ข้อมูลต้นทุนการกู้ยืมที่ชัดเจนเปรียบเทียบได้กับแจ้งหนี้ ในระยะแรก ผู้ให้บริการต้องแสดงตัวอย่างข้อมูล (generalized) (แสดงเป็นตาราง รูปภาพ หรือกราฟเปรียบเทียบจำนวนเงินที่เข้าใจง่าย)
- ต้องตั้งค่าเริ่มต้น (default) ไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน หากมีบริการรับชำระผ่าน mobile application ของผู้ให้บริการเอง

ผู้ให้บริการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่ “ชำระเต็มจำนวน”

จากบัญชี
ไปยัง บัตรเครดิต XXXX-XXXX-XXXX-0000

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

หากลูกค้าเลือก “จ่ายชำระขั้นต่ำ” มีความเตือน

ไปยัง บัตรเครดิต

การชำระขั้นต่ำต่อเนื่อง ทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ยสูงและใช้เวลานานในการปิดจบหนี้

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X



“เห็นทางปิดจบหนี้” (มีผลบังคับใช้ 1 เม.ย. 67)

สำหรับลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีลักษณะ revolving ที่ปัจจุบันไม่เป็นหนี้ NPL และจ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม ผู้ให้บริการต้องมี 1) นโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ 2) แนวทางการสื่อสารและให้ข้อมูลครบถ้วน และ 3) ช่องทางที่สะดวกให้ลูกหนี้ติดต่อสอบถาม



ประเมินลูกหนี้ที่เข้าข่ายเป็นรายบัญชี **อย่างน้อยทุกสิ้นเดือน** (ใช้ข้อมูลล่าสุดไม่เกิน 2 เดือนย้อนหลัง) เพื่อสามารถให้ลูกหนี้ตรวจสอบสถานะและขอเข้ามามาตรการ

General PD

จ่ายดอกเบี้ยรวม > เงินต้น เป็นระยะเวลา **3 - 4 ปี**ย้อนหลัง

การดำเนินการ

- แจ้งเตือนลูกหนี้ว่าเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง **อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง** ภายในเดือน มิ.ย. โดยมีข้อความ nudge ลูกหนี้ & ช่องทางติดต่อให้การแก้หนี้
- ต้องมีแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เหมาะสม และเป็นธรรมเนียมพร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ General PD

Severe PD

จ่ายดอกเบี้ยรวม > เงินต้น เป็นระยะเวลา **5 ปี**ย้อนหลัง

รายได้ของลูกหนี้ (บาท/เดือน) : สง. SFIs และ NB ในกลุ่ม สง. < 20,000 / NB นอกกลุ่ม สง. < 10,000*

* ประเมินความเหมาะสมโดยอาจปรับเพิ่มระดับรายได้ของลูกหนี้ในระยะต่อไป

การดำเนินการ

- แจ้งเตือนลูกหนี้ว่ามีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง เป็น **ประจำทุก 6 เดือน** ในเดือน มิ.ย. และ ธ.ค. (ลูกหนี้แต่ละรายส่งอย่างน้อยปีละครั้ง) ผ่านจดหมาย/email **ประกอบด้วย SMS /mobile app/Line Official**

มาตรการ
Opt-in



จบหนี้ภายใน 5 ปี



อัตราดอกเบี้ย EIR
ไม่เกิน 15% ต่อปี

- เงื่อนไขการเข้ามามาตรการ** : ลูกหนี้จะถูกระงับวงเงินของบัญชีนั้น โดยอาจมีวงเงินหมุนเวียนกรณีฉุกเฉิน และลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้เพียงพอ
- ลูกหนี้สามารถขอยกออกจากมาตรการได้** 1) กลับไปเป็นสินเชื่อ revolving เหมือนก่อนเข้ามามาตรการ หรือ 2) ขอปรับโครงสร้างหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้



ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ Severe PD

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ Severe PD ผ่านจดหมายหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย (customized)

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

!! สามารถขอสมัครเข้าร่วมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ภายใต้มาตรการได้ !!



จบหนี้ภายใน 5 ปี **อัตราดอกเบี้ย EIR ไม่เกิน 15% ต่อปี**

เงื่อนไข
- ไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มได้จนกว่าจะปิดจบหนี้ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

หากยังเลือกชำระหนี้ในระดับเดิมต่อไป อาจทำให้ไม่สามารถปิดจบหนี้ได้ หรือปิดจบหนี้ได้แต่เสียดอกเบี้ยสูงกว่าเงินต้นและใช้ระยะเวลาาน โดยหากชำระขั้นต่ำต่อเนื่อง และไม่มีการเบิกวงเงินเพิ่มเติม กว่าจะปิดหนี้ได้ ต้องเสียดอกเบี้ยอีก 14,000 บาท ใช้เวลาอีก 13 ปี

สนใจสมัครเข้าร่วมหรือหากต้องการคำปรึกษาในการแก้ไขหนี้ที่เหมาะสมกับคุณ
ติดต่อ 0-2222-2222 ฝ่าย

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนผ่าน 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

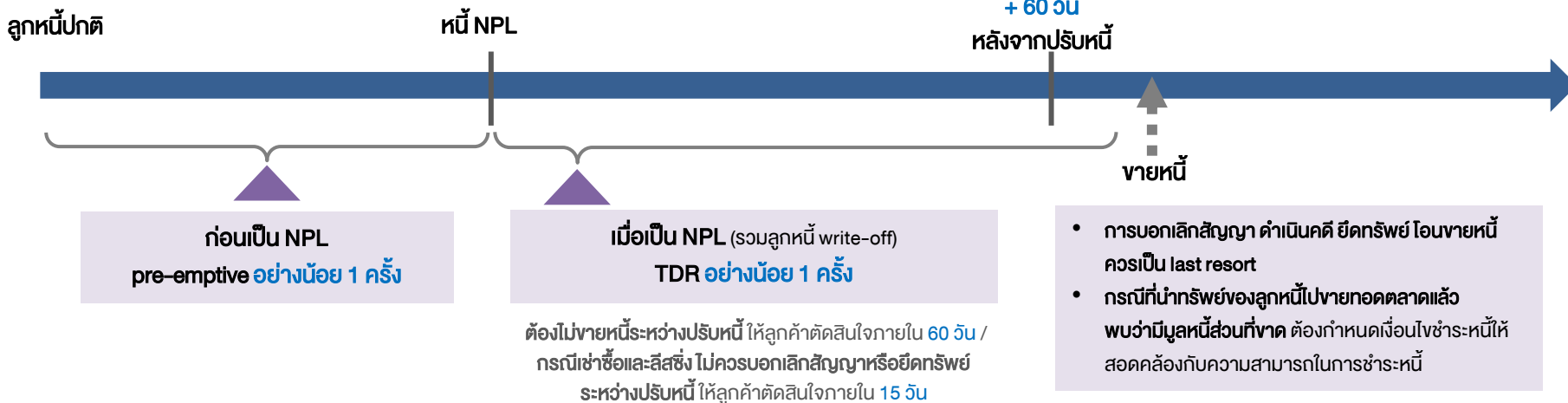
ท่านมีสิทธิสมัครเข้าร่วมการแก้ไขหนี้ให้ปิดจบหนี้ได้
ภายใน 5 ปี ดอกเบี้ยไม่เกิน 15%
โปรดติดต่อ 0-2222-2222



“ช่วยเหลือเหมาะสมและทันเวลา”



มีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ เช่น ข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก ผลของการผัดนัดชำระหนี้ มีช่องทางติดต่อและบุคลากร สำหรับปรึกษาปัญหาและแก้ไขหนี้ที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ



- ติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรมต่อลูกหนี้ (ต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนผู้ค้า) สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องเสนอแนวทางแก้ไขหนี้ให้ลูกหนี้อย่างครบถ้วน
- ต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณีการประเมินราคาหลักประกัน เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาหรือปรับปรุงเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้



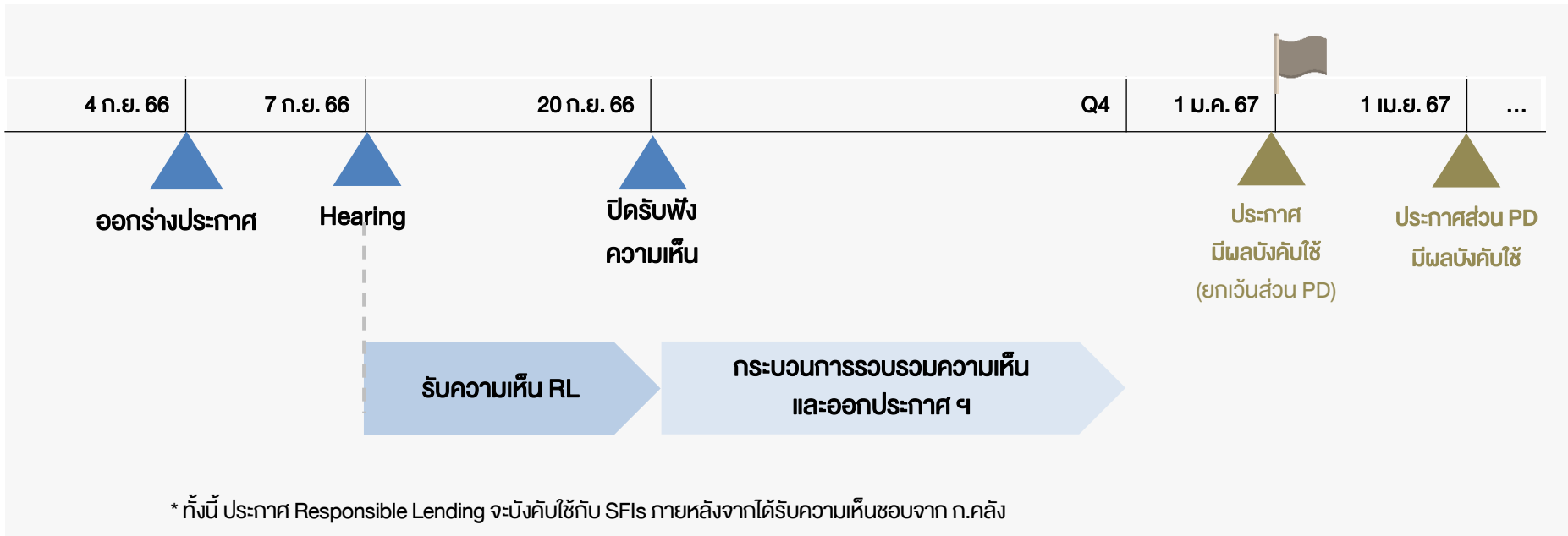
กระบวนการดำเนินคดี

- ต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินคดีและการบังคับคดีกับลูกหนี้ ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินคดี ผู้ให้บริการควรสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล และต้องเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหานี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้

การโอนขาย
ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ
ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

บริษัทบริหารสินทรัพย์
และ- บสย.

- ผู้ให้บริการที่โอนขายหนี้ หรือ ผู้รับซื้อ รับโอนหนี้ ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการรับโอนหนี้ และข้อมูลภาระหนี้ เพื่อให้ลูกคามีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งได้
- ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ :
 - 1) ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับ affordability ของลูกหนี้อย่างที่ถ้วน และ
 - 2) ให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย





(ร่าง) หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ช่วงเวลาในการเปิดรับฟังความคิดเห็น 4 - 20 กันยายน 2566

เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็น



ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ฝ่ายคุ้มครองและส่งเสริมความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน อีเมล MCPolicy2-FCD@bot.or.th