



ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 12 / 2563

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการทางการเงินที่ส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนแทนการใช้เงินกู้ในระบบเพื่อสนับสนุนการขาดสภาพคล่องชั่วคราวที่จำเป็นต่อการดำรงชีพหรือการประกอบอาชีพ เช่น การซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน การซื้อวัตถุดิบในการประกอบอาชีพ จึงเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมาก ภาครัฐโดยกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้เข้ามากำกับดูแลการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตั้งแต่ พ.ศ. 2548 เพื่อดูแลหนี้ครัวเรือนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่ส่งเสริมให้ผู้บริโภคก่อหนี้สินเกินตัว ตลอดจนเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคจากการถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม รวมทั้งเพื่อให้ผู้ประกอบการทั้งหมดที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การปรับปรุงประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในครั้งนี้ เพื่อกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และกรรมการ หุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Corporate Governance) และเพื่อปรับลดอัตราสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากลูกหนี้เหลือร้อยละ 25 ต่อปี (effective rate) สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน และร้อยละ 24 ต่อปี (effective rate) สำหรับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ตามที่ พ.ร.บ. ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตราสูงสุดของดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บจากลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสมของภาวะเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รวมหลักเกณฑ์ที่ใช้บังคับกับสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินไว้ในประกาศฉบับเดียวกัน

2. อำนาจตามกฎหมาย

2.1 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนด

ผนสป90-คส21101-25630731

คส211 วันที่ 31 ก.ค. 2563

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มองไกล มีหลักการ และร่วมมือ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของไทย

เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้ ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

2.2 อาศัยอำนาจตามความในข้อ 2 ข้อ 4 ข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 ข้อ 17 และข้อ 21 แห่งประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ประกาศที่ยกเลิก

3.1 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 1/2562 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 มกราคม 2562

3.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 2/2562 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 มกราคม 2562

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

5.1.1 “สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อมด หรือรับช่วง ซื้อมดตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และให้รวมถึงสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

5.1.2 “สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ” หมายความว่า สินเชื่อส่วนบุคคล เฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และเพื่อประโยชน์แห่งประกาศฉบับนี้ ให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถและเครื่องจักร และสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

ทั้งนี้ ไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน สินเชื่อที่จัดให้มีการนำเอกสารแสดงสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือทรัพย์สินหรือทรัพย์สินอื่น เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ สินเชื่อที่ผู้ประกอบธุรกิจให้แก่บุคคลธรรมดาในต่างประเทศ

5.1.3 “สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงินแก่บุคคลที่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถ โดยผู้ประกอบการก็มีการรับสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ หรือจัดให้มีสัญญาเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถโอนทะเบียนรถไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นประกันการชำระหนี้ หรือจัดให้มีสัญญา เอกสาร หรือหลักฐานอื่นใด เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำรถที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกหนี้ไปขายหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อการชำระหนี้ ทั้งนี้ ลูกหนี้ยังคงสามารถครอบครองรถและใช้ประโยชน์ในฐานะเจ้าของรถได้ตามปกติ

5.1.4 “รถ” หมายความว่า รถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

5.1.5 “สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน” หมายความว่า สินเชื่อที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการเพื่อให้สินเชื่อสวัสดิการกับพนักงานของตน ทั้งนี้ เฉพาะกรณีที่หน่วยงานต้นสังกัดมีการกำหนดนโยบายสินเชื่อสวัสดิการที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจในการจัดการของหน่วยงานต้นสังกัดนั้น

5.1.6 “ผู้บริโภคร” หมายความว่า ผู้บริโภคตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค

5.1.7 “ผู้ประกอบการ” หมายความว่า สถาบันการเงินและผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

5.1.8 “สถาบันการเงิน” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน

5.1.9 “ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน” หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

5.2 หลักการ

ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ให้ผู้ประกอบการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามกรอบหลักการ (guiding principles) ดังต่อไปนี้

5.2.1 การให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับควรพิจารณาให้แก่ผู้ที่มีแหล่งรายได้หรือมีความสามารถเพียงพอในการชำระหนี้ ไม่กระตุ้นการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น และคำนึงถึงความสามารถในการดำรงชีพของผู้บริโภคภายหลังการอนุมัติธุรกรรมด้านสินเชื่อ

5.2.2 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้บริโภคควรคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ในอัตราที่เป็นธรรม และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

5.3 คุณสมบัติผู้ประกอบการและการยื่นคำขออนุญาตการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กรรมการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน รวมถึงกรรมการ หัวหน้าผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการของบริษัทแม่ของ

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินจะต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

ทั้งนี้ ในการยื่นคำขออนุญาตเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ตามแบบยื่นคำขออนุญาตผู้ประกอบการและจัดส่งตามช่องทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในคู่มือประชาชน

5.4 หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ

5.4.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(1) สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

(1.1) ที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้สินเชื่อดังกล่าวแก่บุคคลธรรมดาได้ เมื่อผู้ประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำปัจจัยอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือมาใช้พิจารณาร่วมกับรายได้หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากได้ โดยผู้ประกอบการต้องมีนโยบายและกระบวนการในการพิจารณาใช้ปัจจัยอื่นดังกล่าวในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1

(1.2) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้สินเชื่อดังกล่าวแก่บุคคลธรรมดาได้ เมื่อผู้ประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ โดยพิจารณาจากรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน กระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินที่สามารถรับฝากเงินจากประชาชนได้ตามกฎหมายย้อนหลังเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน หรือปัจจัยอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ โดยผู้ประกอบการต้องมีนโยบายและกระบวนการในการพิจารณาใช้ปัจจัยอื่นดังกล่าวในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 1

(2) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้สินเชื่อดังกล่าวแก่บุคคลธรรมดาได้ เมื่อผู้ประกอบการพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นผู้มีความสามารถเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ รวมทั้งเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในรถและมีสมุดคู่มือจดทะเบียนรถเพื่อเป็นประกันการชำระหนี้

5.4.2 การกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(1) สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถ
เป็นประกัน

(1.1) ที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

(1.1.1) ผู้บริโภคมีรายได้หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้า
ในบัญชีเงินฝากตามข้อ 5.4.1 (1.1) โดยเฉลี่ยน้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน

ผู้ประกอบการสามารถให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคดังกล่าวได้ไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้า
ในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน และจะให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภค
อีกไม่ได้ หากผู้บริโภครายดังกล่าวมีวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับลักษณะดังกล่าวที่ได้รับจาก
ผู้ประกอบการรายอื่นหรือผู้ประกอบการระบบหรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกรรมสินเชื่อ
ระหว่างบุคคลกับบุคคลอยู่แล้ว 3 แห่ง

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการต้องมีกระบวนการดูแลการให้
สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวกับวงเงินตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย
กำหนด โดยผู้บริโภคที่ประสงค์จะขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือขอวงเงินเพิ่มเติมแจ้งข้อมูล
เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งที่ผู้บริโภคมีอยู่และที่อยู่ระหว่างการยื่นขอสินเชื่อในช่วง
ระยะเวลา 2 เดือนก่อนหน้าจนถึงวันที่ยื่นขอสินเชื่อหรือขอเพิ่มวงเงิน โดยผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ผู้บริโภค
รับทราบเกี่ยวกับความสำคัญของข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อต้องปรับลดวงเงินหรือยกเลิกวงเงิน
สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับได้ หากพบภายหลังว่าข้อมูลดังกล่าวไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง รวมทั้ง
ผู้ประกอบการต้องติดตามและสอบถามการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอย่างน้อย 3 เดือน
นับจากวันที่ได้อนุมัติวงเงินสินเชื่อแล้ว

(1.1.2) ผู้บริโภคมีรายได้หรือมีกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้า
ในบัญชีเงินฝากตามข้อ 5.4.1 (1.1) โดยเฉลี่ยตั้งแต่ 30,000 บาทต่อเดือน

ผู้ประกอบการสามารถให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคดังกล่าวได้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้า
ในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน

ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่มีหรือเคยมีวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับก่อนวันที่ 1 กันยายน 2560 ผู้ประกอบการสามารถคงวงเงินเดิมหรือพิจารณาให้วงเงินใหม่ได้
โดยรวมแล้วไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือกระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภค
เฉลี่ยต่อเดือน

อนึ่ง ผู้ประกอบการอาจพิจารณาเพิ่มวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพของสัญญาที่มีกำหนดระยะเวลา
การชำระหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นการชั่วคราวเกินกว่าวงเงินที่กำหนดไว้ตามข้อ 5.4.2 (1.1.1) หรือ (1.1.2)
ให้แก่ผู้บริโภคในกรณีฉุกเฉินได้ เมื่อได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภคแล้ว ซึ่งเมื่อ
รวมกับวงเงินที่ให้ตามข้อ 5.4.2 (1.1.1) หรือ (1.1.2) แล้วต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหรือ

กระแสเงินสดหมุนเวียนเข้าในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายการพิจารณาให้วงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งครอบคลุมถึงลักษณะเหตุการณ์ที่ถือว่าเป็นกรณีฉุกเฉินที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพ เงื่อนไขของการอนุมัติ เช่น วงเงิน และระยะเวลาในการผ่อนชำระ รวมถึงแนวทางการพิสูจน์การใช้วงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินดังกล่าวของผู้บริโภค นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องระบุอำนาจและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการอนุมัติวงเงินชั่วคราวกรณีฉุกเฉินดังกล่าว และต้องดูแลมิให้ใช้การพิจารณาเพิ่มวงเงินชั่วคราวดังกล่าวเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตาม ข้อ 5.4.2 (1.1.1) หรือ (1.1.2)

(1.2) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพแก่ผู้บริโภคตามความสามารถในการชำระหนี้ของธุรกิจที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์จะนำไปใช้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบายและกระบวนการในการให้สินเชื่อ ติดตาม และสอบทานการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดังกล่าว เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคนำเงินที่ได้รับจากสินเชื่อดังกล่าวไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์การกู้ยืมที่ได้แจ้งกับผู้ประกอบธุรกิจไว้ และไม่ได้ใช้เป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตาม ข้อ 5.4.2 (1.1)

(2) สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดวงเงินสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน แก่ผู้บริโภคที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ นั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาจากกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากมูลค่ารถที่มีการนำทะเบียนมาเป็นประกันและสภาพคล่องในการจำหน่ายรถดังกล่าว

5.4.3 การเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น

(1) ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่าง ๆ หรือเบี้ยปรับหรือค่าปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ จากผู้บริโภค เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี (effective rate) สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน และไม่เกินร้อยละ 24 ต่อปี (effective rate) สำหรับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

(2) นอกจากดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามข้อ 5.4.3 (1) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามตารางแนบท้ายประกาศ รวมทั้งมีลักษณะของค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 2

ทั้งนี้ สำหรับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ สำหรับกรณีผู้บริโภคได้ถอนสินเชื่อ ก่อนกำหนดทั้งจำนวนหรือบางส่วน

อนึ่ง ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่นำดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามข้อ 5.4.3 (1) และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 5.4.3 (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าปรับอีก และต้องดูแลมิให้นำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในสัญญาสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเป็นช่องทางในการหลีกเลี่ยงข้อกำหนดเกี่ยวกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุที่เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับด้วย

5.4.4 การกำหนดนโยบายและแผนงาน

ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ เป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้หรือตามประเภทที่นำทะเบียนมาเป็นประกัน แล้วแต่กรณี รวมถึงแนวทางการดูแลผู้บริโภค

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ให้สามารถให้บริการได้เฉพาะในส่วนของงานที่ไม่ใช่งานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function) โดยให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 3 ด้วย

5.4.5 การบริหารจัดการความเสี่ยง

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

- (1) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้บริโภคที่ยื่นขอสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ เพื่อใช้ในการอนุมัติและกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามระดับความสามารถในการชำระหนี้
- (2) ระบบการเรียกเก็บหนี้ เพื่อใช้ในการเตือนให้ทราบเมื่อผู้บริโภคเริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่าง ๆ
- (3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

5.4.6 การดูแลผู้บริโภค

ให้ผู้ประกอบธุรกิจถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และถือปฏิบัติเพิ่มเติมในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ การเปลี่ยนประเภทหนี้ การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค และการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 4

ทั้งนี้ ห้ามผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับโดยมิได้รับการร้องขอจากผู้บริโภคก่อน (pre-approved)

5.4.7 การจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ฉบับนี้ ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้บริโภคเป็นการทั่วไป หรือเปลี่ยนแปลงการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้บริโภคในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยนำหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดทำ จัดเก็บ และจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสถาบันการเงินมาใช้โดยอนุโลม

5.4.8 การย้ายหรือปิดสำนักงานสาขา

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินแจ้งการย้ายหรือปิดสำนักงานสาขา¹ โดยรายงานในรูปแบบและตามระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และให้ประกาศกำหนดการย้ายหรือปิดสำนักงานสาขาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน โดยอย่างน้อยต้องประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานสาขานั้น ๆ และในช่วงเวลาดำเนินการดังกล่าว ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริโภคตามความเหมาะสม

5.5 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

5.5.1 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำและจัดส่งแบบรายงานในรูปแบบและตามระยะเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด รวมถึงจัดทำและจัดส่งรายงานและข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

5.5.2 ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำแบบรายงานค่าธรรมเนียมบริการทางการเงินตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5.5.3 ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องจัดส่งงบการเงินประจำปีผ่านการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีและลงนามรับรองความถูกต้องโดยกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 180 วันนับจากวันสิ้นงวดบัญชี

5.6 การแจ้งความประสงค์ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทอื่นเพิ่มเติม

หากผู้ประกอบการธุรกิจมีการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประเภทใดประเภทหนึ่งอยู่แล้ว และประสงค์จะประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอีกประเภทหนึ่งตามประกาศฉบับนี้เพิ่มเติม ให้แจ้งความประสงค์ในการประกอบธุรกิจเพิ่มเติมดังกล่าว รวมถึงจัดส่งเอกสารและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในคู่มือประชาชนมายังธนาคารแห่งประเทศไทยล่วงหน้า 30 วัน ก่อนการเริ่มประกอบธุรกิจดังกล่าว

¹ กรณีปิดสำนักงานสาขาเพียงชั่วคราว ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถดำเนินการได้ โดยแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบทันทีหลังจากปิดสำนักงานสาขาชั่วคราวดังกล่าว

5.7 การขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาผ่อนผันการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) และการรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นรายการณีได้ โดยผู้ประกอบการต้องขออนุญาตผ่อนผันโดยแสดงผลและความจำเป็นมายังธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดในคู่มือประชาชนและในการพิจารณาผ่อนผันดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมด้วยก็ได้

5.8 การกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในลักษณะอื่นเป็นการทั่วไป

ในกรณีเหตุจำเป็นที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจหรือกระทบต่อการให้บริการตามปกติของผู้ประกอบธุรกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาผ่อนผันหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขเกี่ยวกับการกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ การปฏิบัติเมื่อมีเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค และการประกาศกำหนดการย้ายหรือปิดสำนักงานสาขาที่กำหนดในประกาศฉบับนี้เป็นกรทั่วไปได้ โดยในการพิจารณาผ่อนผันดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมด้วยก็ได้

ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจพิจารณาผ่อนผันหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศฉบับนี้สำหรับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในลักษณะอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพิ่มเติม เช่น การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในลักษณะดิจิทัล โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขอื่นให้ต้องปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้

5.9 การกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม สั่งให้แก้ไข ระวัง หรือเพิกถอนการอนุญาต

ในกรณีผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้แก้ไข หรือระงับการดำเนินงานในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งหมดหรือบางส่วนเป็นการชั่วคราว โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ หรือเงื่อนไขอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติตามด้วยก็ได้ รวมทั้งอาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเพื่อพิจารณาเพิกถอนการอนุญาตได้

ทั้งนี้ ในกรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินส่งคืนใบอนุญาตต่อธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 15 วัน

5.10 บทเฉพาะกาล

ให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ได้ให้สินเชื่อที่มีลักษณะการจ่ายชำระเป็นงวดและมีการกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระไว้อย่างชัดเจนก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ สามารถเรียกเก็บอัตราสูงสุดของดอกเบี้ย ปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใด ๆ ได้ตามอัตราที่กำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลงนั้นได้จนกว่าจะมีการชำระหนี้ดังกล่าวเสร็จสิ้น

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2563



(นายวิรไท สันติประภพ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายนโยบายการกำกับสถาบันการเงิน

โทรศัพท์ 0 2283 5806, 0 2283 5805

โทรสาร 0 2283 5983

แนวทางการใช้ปัจจัยอื่นในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (information based lending)

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดทำนโยบายและกระบวนการในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยใช้ปัจจัยอื่นหรือเทคโนโลยีของตนเองภายใต้แนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนี้

(1) มีการจัดทำขอบเขตและกระบวนการใช้ปัจจัยอื่นหรือเทคโนโลยีในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ กำหนดเพดานวงเงินของลูกหนี้แต่ละรายและวงเงินรวม และกำหนดเป้าหมายในการสะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ที่ยอมรับได้

(2) มีทรัพยากรและบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดทั้งกระบวนการ รวมทั้งมีการแบ่งแยกหน้าที่ที่ชัดเจนและถ่วงดุลอำนาจกันอย่างเป็นอิสระ ดังต่อไปนี้

(2.1) ผู้ที่รับผิดชอบในการทดสอบความน่าเชื่อถือ และผู้ที่ติดตามประสิทธิภาพของการใช้ปัจจัยอื่นหรือเทคโนโลยีในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ ต้องมีความเป็นอิสระจากผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์และคัดเลือกปัจจัยหรือพัฒนาแบบจำลอง (ถ้ามี) เพื่อใช้ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

(2.2) ผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานต้องมีความเป็นอิสระจากการตรวจสอบ

(3) จัดให้มีแนวทางการพิจารณาวิเคราะห์และคัดเลือกปัจจัยหรือพัฒนาแบบจำลอง (ถ้ามี) ที่สามารถใช้ในการประมาณการหรือพยากรณ์ความสามารถและความเต็มใจในการชำระหนี้ (ability and willingness to repay) ได้อย่างถูกต้อง โดยต้องอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและใช้สมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผล

(4) ดำเนินการทดสอบผลสำเร็จ (key success factor) ของการใช้ปัจจัยหรือแบบจำลองตามข้อ (3) ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ภายใต้ขอบเขตที่จำกัดเป็นการภายใน (internal sandbox) เพื่อให้มั่นใจว่าปัจจัยหรือแบบจำลองดังกล่าวมีความสมเหตุสมผล และผลลัพธ์ที่ได้จากการนำมาใช้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้มีความถูกต้องแม่นยำอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจำกัดขอบเขตการให้สินเชื่อตามนโยบายดังกล่าวจนกว่าผลทดสอบดังกล่าวเป็นไปตามเป้าหมายในการสะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ที่ได้กำหนดไว้

(5) จัดให้มีกระบวนการติดตามและสอบทานความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพของการใช้ปัจจัยหรือแบบจำลองตามข้อ (3) ดังกล่าวในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ โดยควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เลือกนำมาใช้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้หรือแบบจำลอง (ถ้ามี) อย่างมีนัยสำคัญ เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้ปัจจัยอื่นในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บได้เพิ่มเติม

ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บได้เพิ่มเติมต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(1) สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีไซลินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

(1.1) เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ

(1.2) เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ และเป็นจำนวนที่พอสมควรแก่เหตุ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายระบบติดตามหนี้อัตโนมัติ ค่าน้ำค่าไฟ หรือเงินเดือนพนักงาน

(1.3) เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือการติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้แต่ละรายเฉพาะเจาะจงและได้มีการติดตามทวงถามหนี้แล้ว เช่น ส่งจดหมาย โทรศัพท์ หรือพบผู้บริโภค เพื่อทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ข้างต้นซ้ำซ้อนกันไม่ได้

อนึ่ง ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุจากผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ (1.1) – (1.3) ผู้ประกอบการธุรกิจต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจขออนุญาตโดยแสดงเหตุผลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมายังธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นรายกรณี โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 45 วันนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับคำขอและเอกสารถูกต้องครบถ้วน

(2) สิ้นเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน

(2.1) ค่าติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งไม่รวมถึงค่าติดตามเอารถ โดยค่าติดตามทวงถามหนี้ดังกล่าวต้องมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(2.1.1) เป็นค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ และเป็นจำนวนที่พอสมควรแก่เหตุ โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายทั่วไปที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วของผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น ค่าใช้จ่ายระบบติดตามหนี้อัตโนมัติ ค่าน้ำค่าไฟ หรือเงินเดือนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดตามทวงถามหนี้

(2.1.2) เป็นค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้แต่ละรายเฉพาะเจาะจงและได้มีการติดตามทวงถามหนี้แล้ว เช่น ส่งจดหมาย โทรศัพท์ หรือพบผู้บริโภค เพื่อทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายติดตามทวงถามหนี้ตามที่ระบุไว้ข้างต้นซ้ำซ้อนกันไม่ได้

(2.2) ค่าอากรแสตมป์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ

(2.3) ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืนที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ และเป็นจำนวนที่พอสมควรแก่เหตุ ซึ่งไม่เกิน 200 บาท ต่อครั้ง

ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการธุรกิจได้ดำเนินการให้ผู้บริโภคมิทางเลือกในการชำระเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามข้อ 5.4.3 (1) ที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา ของผู้ประกอบการธุรกิจได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการชำระเงินแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ต้องนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น จากการชำระเงินดังกล่าวที่ผู้บริโภคว่าจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอกซึ่งเป็นตัวแทนรับชำระเงิน มารวมคำนวณกับดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ตามข้อ 5.4.3 (1)

ชื่อสถาบันการเงิน / บริษัท

รายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่

1. ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ (อัตราต่ำสุดถึงอัตราสูงสุด)% ถึง% ต่อปี		
ค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุ			
2. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ 2.1 ค่าอากรแสตมป์ 2.2 (ถ้ามี)		
3. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก 3.1 ค่าใช้จ่ายในการเบิกถอนเงิน* 3.1 ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน 3.2 ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบข้อมูลเครดิต 3.3 ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย (กรณีชำระหนี้โดยการหักบัญชีกับสถาบันการเงินอื่น) 3.4 ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้** 3.5 ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนของลูกค้าทางดิจิทัล***	ถอนผ่านเครื่อง ATM บาท/ครั้ง ชำระโดยหักบัญชีธนาคาร บาท/ครั้ง ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร บาท/ครั้ง ชำระที่จุดบริการรับชำระ บาท/ครั้ง ชำระโดยเช็คหรือธนาคาณัติทางไปรษณีย์ บาท/ครั้ง	ชำระผ่านเครื่อง ATM บาท/ครั้ง ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ บาท/ครั้ง ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บาท/ครั้ง	
4. ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจ 4.1 ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้** 4.2 ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง) 4.3 ค่าออกบัตรใหม่กรณีหาย/ชำรุด (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอน) 4.4 ค่าขอใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด (ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) 4.5 ค่าขอรหัสประจำตัวบัตรใหม่ทดแทนรหัสเดิม (กรณีใช้บัตรในการเบิกถอน) 4.6 ค่าขอตรวจสอบรายการ บาท/ครั้ง บาท/ครั้ง บาท/ครั้ง บาท/ครั้ง บาท/ครั้ง บาท/ครั้ง		

หมายเหตุ * เฉพาะสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน
** ค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามข้อ 3.4 และ 4.1 จะเรียกเก็บจากผู้บริโภคซ้ำซ้อนกันไม่ได้ และจะเก็บได้ตามจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่กรณี
*** ต้องไม่เกินค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายไปจริง

ชื่อสถาบันการเงิน / บริษัท

รายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุเกี่ยวกับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน
เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่

1. ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ (อัตราต่ำสุดถึงอัตราสูงสุด)% ถึง% ต่อปี																
ค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายจริงและพอสมควรแก่เหตุ																	
2. ค่าใช้จ่ายในการชำระเงิน	<table border="0"> <tr> <td>ชำระโดยหักบัญชีธนาคาร</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> <td>ชำระผ่านเครื่อง ATM</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> </tr> <tr> <td>ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> <td>ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> </tr> <tr> <td>ชำระที่จุดบริการรับชำระ</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> <td>ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> </tr> <tr> <td>ชำระโดยเช็คหรือธนาคารนำเงินไปรษณีย์</td> <td>..... บาท/ครั้ง</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	ชำระโดยหักบัญชีธนาคาร บาท/ครั้ง	ชำระผ่านเครื่อง ATM บาท/ครั้ง	ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร บาท/ครั้ง	ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ บาท/ครั้ง	ชำระที่จุดบริการรับชำระ บาท/ครั้ง	ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บาท/ครั้ง	ชำระโดยเช็คหรือธนาคารนำเงินไปรษณีย์ บาท/ครั้ง		
ชำระโดยหักบัญชีธนาคาร บาท/ครั้ง	ชำระผ่านเครื่อง ATM บาท/ครั้ง														
ชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร บาท/ครั้ง	ชำระผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ บาท/ครั้ง														
ชำระที่จุดบริการรับชำระ บาท/ครั้ง	ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บาท/ครั้ง														
ชำระโดยเช็คหรือธนาคารนำเงินไปรษณีย์ บาท/ครั้ง																
3. ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ บาท/ครั้ง																
4. ค่าอากรแสตมป์ บาท/ครั้ง																
5. ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน (ไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง) บาท/ครั้ง																

หลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ และต้องรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเสมือนกับดำเนินการด้วยตนเอง โดยต้องยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การมีระบบดูแลผู้บริโภคอย่างเหมาะสม โดยเน้นในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอ การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลผู้บริโภค ตลอดจนการดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริโภค (2) การดูแลเรื่องความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้บริโภค และ (3) การมีระบบการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องดำเนินการให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของทางการอื่น สามารถเข้าตรวจสอบการดำเนินงาน ระบบการควบคุมภายในต่าง ๆ รวมทั้งเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกหรือผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (ถ้ามี) เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานและความเสี่ยงที่แท้จริงอย่างครบถ้วน รวมทั้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ดังนี้

(1) การคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะทำสัญญาใหม่หรือทบทวนเพื่อต่ออายุสัญญาการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- (1.1) ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงาน
- (1.2) สถานะความมั่นคงทางการเงิน
- (1.3) ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องดำเนินคดี
- (1.4) วัฒนธรรมองค์กรและนโยบายการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

(1.5) ผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก หากเป็นการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายเดิม

(2) การดูแลและความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องตระหนักเสมอว่า การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเป็นเพียงการมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทนเท่านั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินเองยังคงมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเสมือนผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้น

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินจึงต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่า
ได้ดูแลและรับผิดชอบต่อผู้บริโภคอย่างเหมาะสม อย่างน้อยในเรื่องดังต่อไปนี้

(2.1) ต้องดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับ
ข้อมูลของผู้บริโภค และข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน
เป็นอย่างดี รวมทั้งต้องตรวจสอบระบบดังกล่าวอย่างเหมาะสม และดูแลให้ผู้ให้บริการภายนอกควบคุมดูแล
พนักงานอย่างเข้มงวดในการรักษาความลับของผู้บริโภคและข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล
ภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

(2.2) ต้องจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาแก่ผู้บริโภคอย่างเพียงพอเหมาะสม
โดยต้องมีการบันทึกและติดตามข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแล
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภค ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน
ต้องกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และรายงานข้อมูลต่อผู้มีอำนาจในการจัดการ
ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินให้รับทราบเป็นระยะ

(2.3) ต้องไม่ทำให้คุณภาพของบริการที่ผู้บริโภคได้รับด้อยลงหรือผลกระทบบ้างแก่ค่าใช้จ่ายทั่วไป
ที่เกิดขึ้นเป็นประจําอยู่แล้วของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน
ไปให้แก่ผู้บริโภค ตลอดจนการใช้บริการดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
และข้อบังคับของทางการ

(2.4) ต้องเปิดเผยข้อมูลที่อาจมีผลกระทบต่อผู้บริโภคให้ทราบล่วงหน้าจากการมอบหมายให้
ผู้ให้บริการภายนอกดำเนินการแทนผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

(2.5) ในกรณีการสิ้นสุดหรือยกเลิกสัญญาว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกไม่ว่าด้วยสาเหตุใด
ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่า
ข้อมูลของผู้บริโภคได้ถูกทำลายหรือได้นำข้อมูลทั้งหมดของผู้บริโภคกลับมาจากผู้ให้บริการภายนอกแล้ว

(2.6) ต้องดูแลข้อมูลของผู้บริโภคหรือข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้
การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5
แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) หรือประกาศที่ได้ออก
เพื่อการดำเนินการตามกฎหมาย

(2.7) พิจารณากำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนและเหมาะสม กรณีที่ผู้ให้บริการภายนอกไม่ปฏิบัติ
ตามข้อกำหนดในข้อ (2.1) – (2.6)

(3) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดให้
ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business continuity plan)
โดยเฉพาะสำหรับกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญหรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคในวงกว้าง
พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินงานอย่างเพียงพอ

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องจัดให้มี
การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้สามารถให้บริการ

งานสำคัญอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

(4) การบริหารความเสี่ยงของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด และต้องจัดให้มีหรือดำเนินการให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

หลักการและตัวอย่างงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function)

หลักการ

การพิจารณางานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินพิจารณา ดังนี้

(1) งานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการทำธุรกรรมที่กระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

(2) งานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงลึก การตรวจสอบหรือการสอบทานในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตัดสินใจทำธุรกรรม

(3) งานที่เกี่ยวกับการติดตาม การตรวจสอบ และการสอบทานภายหลังการอนุมัติหรือการทำธุรกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินหากดำเนินการไม่เหมาะสม

ตัวอย่างงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic function)

กลุ่มงาน	ตัวอย่างงาน strategic function
กลุ่มงานสินเชื่อและธุรกรรมคล้ายสินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> - งานวิเคราะห์สินเชื่อ - งานอนุมัติสินเชื่อ - งานตรวจสอบและลงนามผูกพันในสัญญา - งานตรวจสอบ/สอบทานการตั้งวงเงิน เบิกจ่าย และติดตามการใช้วงเงิน - งานตรวจสอบหรือสอบทานการติดตามดูแลลูกค้า - งานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าในระบบฐานข้อมูล - งานตรวจสอบและอนุมัติผลการทำ KYC/CDD ทั้งนี้ การรู้จักลูกค้าและการทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer : KYC / Customer Due Diligence : CDD) ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน - งานตัดสินใจแก้ไขหนี้
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - งานตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ - งาน portfolio management และควบคุมความเสี่ยง
กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - งานตรวจสอบหรือสอบทานความถูกต้องของข้อมูลบัญชีและการเงิน

การดูแลผู้บริโภค

นอกจากการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องถือปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้

(1) การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายใด ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(1.1) เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ตามตารางแนบท้ายเอกสารแนบ 2 ในวันก่อนวันที่อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ มีผลบังคับใช้ โดยผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้บริโภคได้รับทราบและเข้าใจในรายละเอียดดังกล่าวอย่างชัดเจน เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ในเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของผู้ประกอบธุรกิจ

(1.2) จัดเก็บต้นฉบับของรายละเอียดตามข้อ (1.1) ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปีนับแต่วันที่อัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ที่ประกาศมีผลบังคับใช้ เพื่อจัดให้ผู้บริโภค ศาล หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่ร้องขอ

(1.3) แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุซึ่งมีผลบังคับใช้ในขณะนั้นตามตารางแนบท้ายเอกสารแนบ 2 ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ที่ประสงค์จะขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อดังกล่าวทราบในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร และสัญญา หรือในเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือการขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อดังกล่าว เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อดังกล่าว

(2) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้

เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้างเพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าว ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้ โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถอ้างอิงตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ได้จากตัวอย่างที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้แนบไว้ท้ายเอกสารแนบนี้ โดยจะต้องมีรายการสำคัญตามที่กล่าวไว้ข้างต้นครบถ้วน

(3) การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

(3.1) ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณรายการดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(3.2) ต้องมีการแจ้งเตือนผู้บริโภคมก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย หรือก่อนดำเนินการนำรถที่มีทะเบียนเป็นประกันเพื่อจำหน่าย รับโอนหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อชำระหนี้ โดยต้องมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ผู้บริโภคตรวจสอบและโต้แย้งรายการดังกล่าว

(3.3) การจำหน่าย รับโอน หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อนำรถที่มีทะเบียนเป็นประกันมาชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการด้วยวิธีการที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคโดยอ้างอิงจากมูลค่ายุติธรรมตามที่มาตรฐาน การรายงานทางการเงินกำหนด และหากมูลค่ารถที่มีทะเบียนเป็นประกันการชำระหนี้ ที่ผู้ประกอบธุรกิจ นำไปดำเนินการดังกล่าว มีมูลค่าเกินกว่ามูลค่าหนี้คงค้าง ให้ผู้ประกอบธุรกิจคืนเงินส่วนเกินดังกล่าวให้แก่ ผู้บริโภค

(4) การเปลี่ยนประเภทหนี้

ห้ามผู้ประกอบธุรกิจโอนหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับไปเป็นหนี้ตาม สัญญาบัญชีเดินสะพัดหรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคก่อน

ทั้งนี้ หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ยังมีได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญา บัญชีเดินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

(5) การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค

(5.1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ถูกต้องและ ครบถ้วน และควรตระหนักถึงภาระหนี้สินที่จะมีทั้งหมดของผู้บริโภค เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและ กำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับรวมถึงการเพิ่มวงเงินสินเชื่อดังกล่าวที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของผู้บริโภค

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัท ข้อมูลเครดิต หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน หรืออาจใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ที่เชื่อถือได้ เพื่อสอบย้อนข้อมูลของผู้บริโภค เช่น ประวัติส่วนตัว วงเงินสินเชื่อที่ได้รับทั้งสิ้น จำนวน ผู้ประกอบธุรกิจอื่นที่ผู้บริโภคได้รับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งสิ้น ภาระหนี้สิน ตลอดจน ข้อมูลอื่น ๆ

นอกจากนี้ ผู้ประกอบธุรกิจอาจสื่อสารให้ผู้บริโภคทราบถึงภาระหนี้ทั้งหมดของผู้บริโภคอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริโภคในการประกอบการตัดสินใจขอสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับหรือขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อดังกล่าว

(5.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องรักษาข้อมูลของผู้บริโภคไว้เป็นความลับ เว้นแต่ในกรณีดังต่อไปนี้

(5.2.1) การเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมจากผู้บริโภค

(5.2.2) การเปิดเผยตามหน้าที่ หรือเพื่อประโยชน์แก่การสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

(5.2.3) การเปิดเผยแก่ผู้สอบบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจนั้น

(5.2.4) การจัดส่งข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

(5.2.5) การเปิดเผยเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

(6) การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

ผู้ประกอบการต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และแจ้งความคืบหน้าของผลการตรวจสอบ รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้บริโภคทราบโดยเร็ว

ตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้

กรณีผู้บริโภครู้เงินจำนวน 12,000 บาท และมีกำหนดผ่อนชำระ 12 เดือน

โดยผู้ประกอบธุรกิจคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ (ดอกเบี้ยฯ) ในอัตรา 25% ต่อปี (effective rate) ดังนั้น ผู้บริโภคจะมีภาระหนี้ในแต่ละเดือนเป็นดังนี้

ชื่อผู้บริโภคกำหนดชำระทุกวันที่.....

สิ้นงวด	รวมชำระต่องวด (1)	ชำระดอกเบี้ย ^{1/} (2)	ชำระคืนเงินต้น ^{2/} (3)	เงินต้นคงค้าง ^{3/} (4)
0				12,000
1	1,141	250	891	11,109
2	1,141	231	909	10,200
3	1,141	213	928	9,272
4	1,141	193	947	8,325
5	1,141	173	967	7,358
6	1,141	153	987	6,371
7	1,141	133	1,008	5,363
8	1,141	112	1,029	4,334
9	1,141	90	1,050	3,284
10	1,141	68	1,072	2,212
11	1,141	46	1,094	1,117
12	1,141	23	1,117	0
รวม	13,686	1,686	12,000	

^{1/} ชำระดอกเบี้ยฯ ในแต่ละงวด เท่ากับเงินต้นคงค้างสิ้นงวดที่แล้วคูณด้วยอัตราดอกเบี้ยต่อเดือน ที่คิดมาจากอัตราดอกเบี้ยฯ ต่อปี (แบบลดต้นลดดอก) ซึ่งเป็นอัตราที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดสูงสุดไม่เกิน 25% ทหารด้วย 12 เดือน (ตัวอย่างนี้เป็นการคำนวณดอกเบี้ยฯ รายเดือนเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ แต่ในทางปฏิบัติอาจคำนวณเป็นรายวันได้ ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยฯ ที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาต้องไม่เกิน 25% ต่อปี)

^{2/} ชำระคืนเงินต้นในแต่ละงวด เท่ากับจำนวนเงินที่ชำระต่อเดือนหักด้วยดอกเบี้ยฯ ในแต่ละงวด

^{3/} เงินต้นคงค้างในแต่ละงวด เท่ากับเงินต้นคงค้างในงวดที่แล้วหักด้วยเงินต้นที่ชำระในงวดนี้

ข้อสังเกต

- (1) ตารางแสดงภาระหนี้ จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับจำนวนเงินสินเชื่อและระยะเวลาการกู้ของผู้บริโภคแต่ละราย
- (2) จำนวนเงินผ่อนชำระจะเป็นไปตามตารางข้างต้น ต่อเมื่อผู้บริโภคชำระเงินครบถ้วนและตรงกำหนดเวลาตามที่ตกลงกันไว้เท่านั้น
- (3) อัตราดอกเบี้ยฯ ที่แท้จริง (effective rate) ตลอดอายุสัญญาเงินกู้ ต้องไม่เกิน 25% ต่อปี สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช่สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน และไม่เกิน 24% ต่อปี สำหรับสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (ไม่ได้กำหนดเป็นรายเดือน)