



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

เอกสารรับฟังความคิดเห็น

(ร่าง) หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

กันยายน 2567

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สกข. /2567

เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

1. เหตุผลในการออกประกาศ

หนี้ครัวเรือนไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ หนี้ครัวเรือนว่าเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อควบคุมระดับหนี้ครัวเรือนไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพระบบการเงินและการขยายตัวของเศรษฐกิจในระยะยาว ซึ่งการแก้ปัญหานี้ หนี้ครัวเรือนต้องใช้เวลาและทำอย่างครบวงจรให้เหมาะสมกับลักษณะและสาเหตุของปัญหาในแต่ละช่วงของการเป็นหนี้ รวมทั้งทำอย่างถูกหลักการคือ แก้ให้ตรงจุด ไม่สร้างภาระเพิ่มให้ลูกหนี้ และไม่ลดโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ ซึ่งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกัน ทั้งเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และภาครัฐ

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบลูกค้าตลอดวงจรหนี้ที่เหมาะสม ตั้งแต่การพัฒนาและการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ การให้สินเชื่อใหม่อย่างมีคุณภาพ การดูแลช่วยเหลือหนี้เดิมโดยเฉพาะหนี้เรื้อรังและหนี้เสีย จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายหนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกค้า (nudge) ตลอดวงจรหนี้และส่งเสริมวินัยทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนเป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการจัดการด้านการให้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

จากภาพรวมการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย พบว่า ปัจจุบันยังคงมีลูกหนี้กลุ่มเปราะบางที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม เนื่องจากรายได้ยังฟื้นตัวกลับมาไม่เต็มที่ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อให้ (1) ลูกหนี้ได้รับการช่วยเหลืออย่างสัมฤทธิ์ผลขึ้น โดยปรับเงื่อนไขการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) ให้เหมาะสม และกำหนดแนวทางการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ที่ส่งเสริมการรวมหนี้และการ refinance ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการชำระหนี้ที่ดีขึ้น (2) ลูกหนี้ได้รับการกระตุ้นพฤติกรรมให้มีวินัย

ทางการเงิน มีแรงจูงใจที่จะเลือกชำระหนี้ในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของตนและชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว และช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม ทั้งในช่วงก่อนเป็นหนี้และระหว่างเป็นหนี้ (3) ผู้ให้บริการมีแนวปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนขึ้น โดยเพิ่มเติมแนวทางการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้เหมาะสมกับการส่งเสริมทางการตลาดของธุรกิจ และกำหนดแนวทางการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ สำหรับกรณีอนุมัติสินเชื่อและกรณีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของธุรกิจที่ดำเนินอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในกฎหมายดังต่อไปนี้ (รายละเอียดตามภาคผนวก ก)

- 2.1 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551
- 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 สินเชื่อย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ)

3. ประกาศที่ยกเลิก

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกข. 7/2566 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2566

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

- 4.1 สถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

4.2 บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง

4.3 ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลัง ว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ทุกแห่ง

4.4 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินตาม ประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

4.5 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้ สถาบันการเงิน ตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศ ของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ทุกแห่ง

5. เนื้อหา

5.1 คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน หรือซื้อ ชื้อลด รับช่วงซื้อลดตัวเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากการได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า เป็นเจ้าหนี้เนื่องจาก ได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเลืตเตอร์ออฟเครดิตหรือภาระผูกพันอื่น ธุรกิจแฟกเตอร์อิง ธุรกิจ การให้เช่าซื้อ ธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิง ธุรกิจการรับซื้อฝาก บัตรเครดิต

“สินเชื่อรายย่อย” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แกบุคคลธรรมดา ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ตามแนวนโยบาย ธนาการแห่งประเทศไทยว่าด้วยสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ของธนาคารพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage) ธุรกิจการให้เช่าซื้อและ ธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิง ที่ไม่เป็นสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามการจัดประเภทลูกหนี้ของผู้ให้บริการแต่ละราย ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ได้มีการจัดประเภทลูกหนี้ดังกล่าว ให้ความหมายถึงสินเชื่อที่ให้แกผู้ประกอบ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนด

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ได้รับการเสนอ หรือผู้ได้รับการชักชวนจากผู้ให้บริการ เพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยหรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“โฆษณา” หมายความว่า สื่อที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่นในการจัดทำหรือดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ใด ๆ และไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง ผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) หรือเครื่องมือใด ๆ ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ

“ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ” หมายความว่า สินทรัพย์และภาระผูกพันทางการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิต (non-performing) และสินทรัพย์ทางการเงินและภาระผูกพันทางการเงินที่มีการด้อยค่าด้านเครดิตเมื่อซื้อหรือเมื่อเกิดรายการ (purchased or originated credit impaired) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน หรือตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Publicly Accountable Entities: PAEs)

สำหรับผู้ให้บริการที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (Non-Publicly Accountable Entities: NPAEs) ให้หมายถึง ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน หรือลูกหนี้ที่ยังค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยยังไม่เกินกว่า 90 วันหรือ 3 เดือน แต่ผู้ให้บริการกำหนดให้เป็นลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ

“ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรัง” หมายความว่า ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวด ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลา รวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้ชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่า เงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 6

“การปรับปรุงโครงสร้างหนี้” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการผ่อนปรนหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ เนื่องจากความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น

(1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive Debt Restructuring: pre-emptive DR)

(2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Troubled Debt Restructuring: TDR)

“การโอนขายหนี้” หมายความว่า การขายหรือโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงิน ตลอดจนหลักประกันของหนี้นั้น เพื่อให้ผู้รับซื้อหรือรับโอนดำเนินธุรกิจบริหารหรือจำหน่ายจ่ายโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพต่อไป

5.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้เชื่อมโยงกับหลักการของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (4) ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และ (5) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมให้ลูกค้ามีความรู้และวินัยทางการเงิน รวมถึงสามารถบริหารจัดการเงินและหนี้ได้อย่างเหมาะสม

ประกาศฉบับนี้มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าเตือนที่ลูกค้าควรรู้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรม (nudge) ให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing) ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

5.3 หลักเกณฑ์

5.3.1 การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้

เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้ ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญามีความเป็นธรรมต่อลูกค้า (รายละเอียดในเอกสารแนบ 1)
(2) การโฆษณา	ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้องและชัดเจน” “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน (รายละเอียดในเอกสารแนบ 2)
(3) กระบวนการขาย	ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร (รายละเอียดในเอกสารแนบ 3)
(4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)	ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) (รายละเอียดในเอกสารแนบ 4)
(5) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้	ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำแนะนำสำคัญที่ลูกค้าควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการระงับพฤติกรรมลวกหนี้ (nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing) (รายละเอียดในเอกสารแนบ 5)

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD)	ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 6)
(7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้	ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์ (รายละเอียดในเอกสารแนบ 7)
(8) การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น	ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 8)

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 1 – 8 สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 7 และ 8 สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs) ยกเว้นผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ ให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 7 ข้อ 7.3 และเอกสารแนบ 8 โดยสรุปขอบเขตการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ปรากฏตามเอกสารแนบ 9 ทั้งนี้ สำหรับกรณีที่นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ ในการดำเนินการของผู้ให้บริการ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในระบบงานเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง เรื่องการจ่ายค่าตอบแทน เรื่องการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน เรื่องการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน และเรื่องการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ ผู้ให้บริการต้องบริหารจัดการให้การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้รวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการในระบบงานทั้ง 5 ระบบข้างต้นด้วย

5.3.2 ข้อกำหนดอื่น ๆ

ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนของผู้ให้บริการ (agent) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งกรณีผู้ให้บริการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินงานแทนตนเอง และกรณีที่พันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินการแทนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการด้วย

สำหรับการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ของสาขาในต่างประเทศของผู้ให้บริการตามที่กล่าวในข้อ 4 รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ หากผู้กำกับดูแลในประเทศนั้นมีหลักเกณฑ์กำหนดเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม หรือมีหลักเกณฑ์อื่นใดที่มีข้อกำหนดในลักษณะเดียวกันเพื่อใช้กำกับดูแลและคุ้มครองลูกค้าให้ได้รับสินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ให้สาขาและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินในต่างประเทศของผู้ให้บริการข้างต้นถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือมาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการ เพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและสมควร แก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 สถานการณ์อุทกภัย โดยมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือบริการช่วยเหลือเป็นการเฉพาะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.3.1 ยกเว้นหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการได้ โดยดูแลให้สอดคล้องกับหลักการที่กำหนดในข้อ 5.2

นอกจากนี้ ในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในประกาศฉบับนี้

5.3.3 การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ผู้ให้บริการจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5.3.4 การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ

กรณีที่ผู้ให้บริการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษอันเนื่องมาจากการปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษดังกล่าวตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยอนุโลม

6. บทเฉพาะกาล

6.1 โฆษณาลิขสิทธิ์สินเชื่อย่อยที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายหรือกู้เงินเพื่อซื้อสินค้าจำเป็นในการดำรงชีพเดิมที่มีอยู่ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2567 ให้ใช้สื่อโฆษณาเดิมดังกล่าวได้จนหมดช่วงเวลาส่งเสริมการขาย

6.2 โฆษณาลิขสิทธิ์สินเชื่อย่อยผ่านสื่อทางสังคม (social media) เดิมที่มีอยู่ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2567 ให้ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมได้ แต่ต้องไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก

6.3 สินค้าหรือของสมนาคุณ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมทางการตลาด และมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการโฆษณา ซึ่งไม่มีถ้อยคำที่มีลักษณะกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควรตามเอกสารแนบ 2 ข้อ 2.3.1 และผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้นก่อนวันที่ 1 มกราคม 2567 ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ในการดำเนินการทางการตลาดต่อไปได้ จนถึงสิ้นเดือนมิถุนายน 2568

7. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ธันวาคม 2567

(นายเศรษฐพุฒิ สุทธิวาทนฤพุฒิ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7837, 0 2356 7203, 0 2283 5834

อีเมล MCPolicy2-FCD@bot.or.th

อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 มาตรา 57 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 4 มาตรา 5 และมาตรา 11/1 แห่งพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 ข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 8 ข้อ 11 ข้อ 12 และข้อ 13 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2563 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาเป็นธรรมต่อลูกค้า

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

1.1.1 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้หรือกระแสเงินสดที่นำมาชำระหนี้ โดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร

ตัวอย่างการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการต้องหลีกเลี่ยงการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อในลักษณะที่จ่ายชำระช่วงแรกเฉพาะดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวเพื่อจูงใจลูกค้า โดยตัดชำระไม่ถึงเงินต้น หรือการจ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นเงินก้อนใหญ่ (balloon payment) ที่อาจทำให้ลูกค้าไม่สามารถชำระคืนหนี้ได้จริง ยกเว้นกรณีที่ลักษณะการจ่ายชำระสอดคล้องกับกระแสเงินสดของลูกค้า และได้ผ่านการประเมินความสามารถในการชำระหนี้แล้ว ซึ่งอาจเป็นกรณีเฉพาะสำหรับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท หรือลูกค้าบางกลุ่มที่ในอนาคตจะมีกระแสเงินสดมาชำระหนี้ เช่น สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเพื่อประกอบอาชีพ ที่ยังไม่มีกระแสเงินสดเข้าในระยะเริ่มต้น แต่ในอนาคตจะมีแหล่งเงินเพื่อมาชำระหนี้

1.1.2 ผู้ให้บริการควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- กรณีที่ลูกค้าใหม่ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ หรือคะแนนเครดิตดี หรือมีประวัติชำระหนี้ดีต่อเนื่องกับเจ้าหนี้รายอื่น ผู้ให้บริการควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่า หรือมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า
- กรณีที่ลูกค้าเดิมเคยได้รับอนุมัติสินเชื่อซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก โดยปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการให้วงเงินเพิ่ม ผู้ให้บริการควรพิจารณาทบทวนปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

- กรณีสินเชื่อที่มีการหักชำระหนี้จากเงินเดือน หรือสินเชื่อที่ใช้เงินฝากของตนเองค้ำประกัน ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ อัตราดอกเบี้ยควรอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยง
- กรณีสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลูกค้ามีการทำประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ (Mortgage Reducing Term Assurance: MRTA) ผู้ให้บริการควรพิจารณาเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษหรืออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ

1.2 การบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการดำเนินการเกี่ยวกับหลักประกัน

1.2.1 ผู้ให้บริการต้องบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้า

จนเกินสมควร กล่าวคือจะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนเกินความจำเป็นในการป้องกันความเสี่ยง

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร

- หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีหลักประกันที่มีคุณภาพและมูลค่าครอบคลุมภาระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- การเสนอให้ลูกค้าทำประกันชีวิตเพื่อปิดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ไม่สูงจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้
- ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าทำประกันวินาศภัยใหม่เพิ่มเติมโดยไม่มีความจำเป็น เช่น กรณีที่ลูกค้ายังมีประกันวินาศภัยคุ้มครองหลักประกันเดิมก่อนการรีไฟแนนซ์ (refinance) ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่

1.2.2 ผู้ให้บริการต้องประเมินราคาหลักประกันด้วยความเหมาะสมและสะท้อนมูลค่า

ตามความเป็นจริง

1.2.3 เมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้อย่างครบถ้วนแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกัน

รวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ผู้ให้บริการได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ เช่น สมุดคู่มือการจดทะเบียนรถที่ผู้ให้บริการรับมาไว้เป็นประกันการชำระหนี้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ให้แก่ลูกหนี้ ภายใน 10 วันทำการ และสำหรับกรณีการรีไฟแนนซ์ (refinance) ผู้ให้บริการต้องดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นลูกหนี้แจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรืออยู่ในขั้นตอนการบังคับคดี

1.3 การกำหนดเงื่อนไขของข้อสัญญา

1.3.1 ผู้ให้บริการต้องกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรมต่อลูกค้า โดยใช้ข้อความที่เข้าใจง่าย และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการซึ่งอาจนำไปสู่ความเสียหายหรือเสียประโยชน์ของลูกค้า เช่น การให้สิทธิผู้ให้บริการยกเลิกสัญญาได้ โดยไม่มีเหตุผลสมควรหรือไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า การจำกัดความรับผิดชอบจากการผิดสัญญาของผู้ให้บริการ

1.3.2 ผู้ให้บริการต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท รวมถึงบัญชีเดินสะพัดของสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ด้วย เนื่องจากการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบทบต้นมีความซับซ้อนและอาจเป็นการซ้ำเติมลูกหนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้

1.3.3 ผู้ให้บริการต้องไม่กำหนดให้การเบิกใช้สินเชื่อทันทีที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเป็นเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) โดยลูกค้าต้องมีสิทธิเลือกช่วงเวลาในการเบิกใช้สินเชื่อดังกล่าวได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตาม หากผู้ให้บริการประสงค์จะมีผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องเบิกใช้สินเชื่อทันที เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าบางกลุ่ม ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีผลิตภัณฑ์ลักษณะเดียวกันที่มีทางเลือกให้ลูกค้าสามารถเลือกช่วงเวลาในการเบิกใช้สินเชื่อได้ตามความประสงค์ และต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อนั้นให้เป็นทางเลือกไปพร้อมกัน รวมถึงต้องให้ข้อมูลสำคัญที่ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเปรียบเทียบทางเลือกดังกล่าวได้

1.3.4 กรณีที่ผู้ให้บริการใช้สิทธิตามกฎหมายในการหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ไว้ ผู้ให้บริการต้องเหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกหนี้ดำรงชีพ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการมีบัญชีเงินฝากของลูกค้าเป็นหลักประกัน หรือลูกหนี้แจ้งความประสงค์หักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดชำระสินเชื่อ

การโฆษณา

ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้องและชัดเจน”
 “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ
 “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอ
 ต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินที่ดี

2.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้องและชัดเจน”

โฆษณาต้องมีการแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

สำหรับกรณีผู้ให้บริการโฆษณาด้วยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว อย่างครบถ้วนและชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน เช่น การแสดงเงื่อนไขที่ลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การแสดงระยะเวลาที่จะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม อย่างไรก็ตาม กรณีเงื่อนไขอื่น ผู้ให้บริการสามารถระบุให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากช่องทางอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

ตัวอย่างโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- แสดงเงื่อนไขสำคัญแต่ไม่ชัดเจน เช่น ตัวอักษรเล็กจนอ่านออกได้ยาก พูดเร็วจนรับสารไม่ได้
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0.5% ต่อปี นาน 50 วัน แต่ไม่แสดงเงื่อนไขสำคัญว่า สำหรับยอดการใช้จ่ายแรกเท่านั้น
- ให้ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย 0% แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะกรณีเมื่อลูกค้าชำระเต็มจำนวนภายในวันครบกำหนดชำระ
- กำหนดว่าฟรีค่าธรรมเนียมรายปี แต่ไม่แจ้งว่าเฉพาะค่าธรรมเนียมปีแรกเท่านั้น

2.2 โฆษณาต้อง “ครบถ้วนและเปรียบเทียบเงื่อนไข ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้”

โฆษณาต้องแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยและสมมติฐานการคำนวณดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ และสามารถใช้ในการเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นได้ โดยอย่างน้อย

2.2.1 ต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective rate) ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

(product program) และแนวทางการคำนวณเพดานดอกเบี้ย ซึ่งให้นับรวมค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งสินเชื่อ ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้ให้บริการใช้สื่อโฆษณาขึ้นเดียวในการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลายผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการควรแสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์สินเชื่อนั้นมีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันมาก

ทั้งนี้ กรณีสินเชื่อที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว (floating rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) ให้ระบุอัตราดอกเบี้ยอ้างอิง และวันที่ใช้อัตราดอกเบี้ยดังกล่าว ประกอบกับคำเตือนที่ระบุว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

(2) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได (step-up) เช่น สินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้แสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) ของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาต่อปี พร้อมสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณดอกเบี้ย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถแสดงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณอัตราดอกเบี้ยไว้ในช่องทางอื่น โดยไม่ต้องจัดให้อยู่ในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกับการแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยก็ได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม แต่ผู้ให้บริการต้องแจ้งช่องทางดังกล่าวให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

(3) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว ในลักษณะขั้นบันได ให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมตาม (1) และ (2)

สำหรับกรณีบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่โฆษณาให้ผ่อนชำระที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ตลอดระยะเวลาการผ่อนชำระ เช่น ผ่อนชำระสินค้าที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 24 เดือน ให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมตามข้อ 2.3.3

ตัวอย่างการแสดงผลอัตราดอกเบี้ย

- กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อัตราดอกเบี้ยคงที่: อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 9.99% - 25%
 - กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว: อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 6% - 10%
- หมายเหตุ *อัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 67 = 7% ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

- **กรณีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได:** อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 11.3% – 18.4%*

* รายละเอียดการคำนวณเพิ่มเติมดูได้ที่เว็บไซต์ www.....com

ตัวอย่าง การแสดงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณในเว็บไซต์

อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อ ยอดสินเชื่อ 30,000 บาท อายุสัญญา 4 ปี

	เดือนที่ 1-12	เดือนที่ 13-24	เดือนที่ 25-48	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ตลอดอายุสัญญา
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยต่ำสุด	9%	12%	15%	11.3%
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยสูงสุด	18%	21%	24%	18.4%

- **กรณีสินเชื่อบ้านที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว ในลักษณะขั้นบันได:** อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 5.9% – 7.5%*

* สมมติฐานการคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 67 = 7% ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้” รายละเอียดการคำนวณเพิ่มเติมดูได้ที่เว็บไซต์ www.....com

ตัวอย่าง การแสดงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณในเว็บไซต์

อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ยอดสินเชื่อ 3 ล้านบาท อายุสัญญา 10 ปี อัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 67 = 7%

	เดือนที่ 1-6	เดือนที่ 7-12	เดือนที่ 13-24	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ตลอดอายุสัญญา
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยต่ำสุด	3%	MRR-2% = 5%	MRR-1% = 6%	5.9%
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยสูงสุด	3%	MRR-1% = 6%	MRR+1% = 8%	7.5%

ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

2.2.2 การโฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลเงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวดที่สอดคล้องกับสัญญา และระยะเวลาที่ชำระคืนหนี้ทั้งหมด อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน

ตัวอย่างการแสดงผลสมมติฐาน

- “ผ่อนหนี้ละ 10 บาทต่อวัน”*

*สมมติฐานการคำนวณมาจากการกู้สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) 10,000 บาท

อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี ดอกเบี้ยทั้งสัญญา 7,200 บาท ค่างวด 300 บาทต่อเดือน ผ่อนนาน 5 ปี

2.3 โฆษณาต้อง “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร”

ผู้ให้บริการต้องทำการส่งเสริมการตลาดอย่างรับผิดชอบและสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินที่ดีของลูกค้า โดยต้องส่งเสริมให้ลูกค้าพิจารณาถึงความจำเป็นในการก่อหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ ตลอดจนส่งเสริมวินัยทางการเงินและค่านิยมในการอุปโภคบริโภคอย่างเหมาะสม รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการทำการตลาดร่วมกับร้านค้า โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังต่อไปนี้

2.3.1 การโฆษณา การตั้งชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการทำการตลาด **ซึ่งรวมถึงการใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงอัตลักษณ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการ (tagline)** ต้องไม่มีลักษณะกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร และต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่าการให้สินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้ทำอย่างรอบคอบ

2.3.2 ห้ามผู้ให้บริการทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ให้รางวัลหรือของขวัญก่อนการอนุมัติสินเชื่อ โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องผ่านการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ก่อน ซึ่งเป็น การกระตุ้นหรือเร่งรัดการตัดสินใจให้สมัครสินเชื่อ เช่น “เพียงแค่สมัคร ก็รับเลยกระเป๋าเดินทางทันที” ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องควบคุมพนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ ไม่ให้ดำเนินการดังกล่าวด้วย

ตัวอย่างโฆษณาที่มีถ้อยคำไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “ของมันต้องมี อยากรู้ได้ต้องได้” “ซื้อหนักแค่ไหนก็รวยเหมือนเดิม” “รสนิยมสูงซักมา” “มีหรือเปิดวงเงินไว้ พร้อมใช้ซื้อปั๊มป์ได้หลาย brand”
“ไฮโซก่อน ค่อยผ่อนทีหลัง” “หรูก่อน ค่อยผ่อนทีหลัง” “ดูรวยก่อน ค่อยผ่อนทีหลัง”
- แสดงให้เห็นว่าอาจไม่ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เช่น “ใคร ๆ ก็กู้ได้”
“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้” “ไม่เช็ค” “ไม่เช็คบูโร” “ไม่เช็คเครดิตบูโร” “ติดบูโรก็กู้ได้”
- แสดงให้เห็นว่าการกู้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการเร่งให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “กู้เงินเรื่องง่าย ๆ” “กู้ง่าย” “อนุมัติง่าย” “แค่ถือเล่มทะเบียนมา ก็ได้เงินก้อนกลับบ้าน” “แค่มีรถ ก็กู้ได้” “รับเงินสดได้ทันที”

ตัวอย่างโฆษณาที่มีภาพไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น ภาพนอนบนกองเงิน เงินปลิวลอย ภาพจำนวนเงินที่ไม่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่โฆษณา ถุงสินค้า brand name จำนวนมาก

2.3.3 ผู้ให้บริการต้องแสดงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว” ในโฆษณาของสินเชื่อรายย่อยทุกประเภท เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้มีการก่อหนี้ที่เหมาะสม โดยขนาดตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญ

ในโฆษณา นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอาจแสดงคำเตือนหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี เช่น การเตือนเรื่องการจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ลูกค้าต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นตลอดอายุสัญญาในจำนวนที่สูง และใช้เวลานานในการชำระหนี้ทั้งหมด ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ ให้แสดงคำเตือนตามที่กำหนด

(1) ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ให้แสดงคำเตือนว่า “ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้เต็มจำนวนตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย (แสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง)”

(2) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่โฆษณาให้ผ่อนชำระที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 ของยอดใช้จ่ายจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น เช่น ผ่อนชำระสินค้าที่อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0 นาน 24 เดือน ให้แสดงคำเตือนว่า “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้ตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย (แสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง)”

ตัวอย่างการแสดงอัตราดอกเบี้ยพร้อมคำเตือน

- กรณีบัตรเครดิต: “ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้เต็มจำนวนตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 9% - 16%”
- กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่โฆษณาให้ผ่อนชำระอัตราดอกเบี้ย 0% ของยอดใช้จ่ายจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น: “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้ตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 12.99% - 25%”

ทั้งนี้ สำหรับสื่อโฆษณาที่มีขนาดเล็กมากซึ่งไม่สามารถจัดทำข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจนครบถ้วนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน เช่น อาจมองเห็นตัวอักษรไม่ชัดเจน ผู้ให้บริการสามารถแสดงข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนด ในเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของผู้ให้บริการ ที่เชื่อมโยงจากสื่อขนาดเล็กดังกล่าว เช่น การแสดงข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนดในหน้าถัดไปของเว็บไซต์เมื่อคลิกรูปภาพขนาดเล็ก

2.3.4 สำหรับสินค้าหรือของสมนาคุณที่ผู้ให้บริการแจกให้แก่ลูกค้า เพื่อส่งเสริมทางการตลาด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการโฆษณา โดยลูกค้ามีสิทธิตัดสินใจเลือกใช้งานของดังกล่าวได้ด้วยตนเอง รวมทั้ง ไม่ได้รับผลตอบแทนรูปแบบใดในการใช้สินค้าหรือของสมนาคุณจากผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงเพียงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว” ยกเว้นสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ให้แสดงคำเตือน “ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้” โดยขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

2.3.5 สำหรับการโฆษณาผ่านทางเสียง ซึ่งส่วนใหญ่มีการบันทึกเสียงไว้ล่วงหน้าก่อนนำไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น สปอตวิทยุกระจายเสียง podcast ให้ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเพียงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว” ยกเว้นผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ให้แจ้งคำเตือน “ใช้เท่าที่จำเป็น

และชำระคืนได้” ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาแจ้งอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปีตามข้อ 2.2 ได้ตามความเหมาะสม

สำหรับการโฆษณาตามข้อ 2.3.4 และข้อ 2.3.5 ที่โฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ตามข้อ 2.2.2 ผู้ให้บริการต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วนด้วย

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย กระบวนการพิจารณาและอนุมัติ ระบบงาน รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense) ให้โฆษณาและการส่งเสริมการตลาดเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เช่น สื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง อาจทดสอบความเข้าใจโดยนำร่างโฆษณาไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างก่อน เพื่อตรวจสอบว่าโฆษณาสื่อความได้ถูกต้อง

กระบวนการขาย

ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้า ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน
เพียงพต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์
ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

3.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือก
ผลิตภัณฑ์ โดยได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์
อย่างครบถ้วน ดังนี้

3.1.1 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือ
ลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการ
ประกอบอาชีพ หรือลูกค้าประสงค์จะได้รับสินเชื่อที่เป็นสภาพคล่องชั่วคราวหรือระยะยาว กรณี
มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้ามากกว่า 1 ผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องเสนอทางเลือกและ
แจ้งข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับตนเองได้

ตัวอย่างการเสนอขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า

ความต้องการของลูกค้า	ประเภทสินเชื่อที่แนะนำ
สภาพคล่องชั่วคราว	สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) เช่น บัตรกดเงินสด
ซื้อสินค้าคงทน ระยะยาว เช่น เครื่องปรับอากาศตู้เย็น	สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan)
กู้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ และมีศักยภาพ ที่สามารถขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs) ได้	สินเชื่อ SMEs ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคล
กู้เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ แต่ไม่มีศักยภาพ ที่สามารถขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs) ได้ โดยมีคุณสมบัติเหมาะสม กับการขอกู้สินเชื่อทั้งสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (P-loan) เพื่อประกอบอาชีพ และ สินเชื่อรายย่อยเพื่อ การประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano finance)	สินเชื่อ P-loan ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า โดยไม่เสนอ ขายเพียงสินเชื่อ Nano finance ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง กว่าเพียงประเภทเดียว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือก สินเชื่อที่เหมาะสมที่สุดกับตนเองได้

3.1.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร พร้อมให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ครอบคลุมถึงภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น สามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม และเห็นถึงความสำคัญของการจ่ายหนี้ตรงเวลา ดังนี้

(1) แจ้งค่าเดือนและอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปีของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด ตามเอกสารแนบ 2 ข้อ 2.2.1 และ ข้อ 2.3.3 ให้สอดคล้องกับลักษณะสินเชื่อแต่ละประเภท

(2) แจ้งวิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวนหรือบางส่วน และวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อลูกค้าจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด เช่น ในกรณีที่ลูกค้านำเงินมาจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด ผู้ให้บริการจะนำไปตัดชำระเงินต้นคงเหลือ

(3) แจ้งผลที่อาจเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ โดยอย่างน้อยต้องแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้

(3.1) ภาระดอกเบี้ยที่อาจจะสูงขึ้นระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือเบี้ยปรับจากการชำระหนี้ล่าช้า รวมทั้งค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้น เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้

(3.2) การหักกลบลบหนี้กับบัญชีเงินฝาก (ถ้ามี)

(3.3) การโอนขายหนี้

(3.4) การบอกเลิกสัญญา

(3.5) การดำเนินการตามกฎหมาย เช่น ฟ้องร้อง บังคับคดี ยึดทรัพย์ ยึดรถ ภายใต้อำนาจของเจ้าหนี้

(4) ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลที่สนับสนุนให้ลูกค้ามีความรู้และวินัยทางการเงินที่ดี

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- ผู้ให้บริการควรแนะนำให้ลูกค้าสมัครบริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (direct debit) สำหรับการจ่ายชำระค่างวด เพื่อความสะดวกและส่งเสริมให้ลูกค้าชำระหนี้ตรงเวลา ทั้งนี้ ควรแจ้งลูกค้าถึงข้อควรระวังในการหักบัญชีเงินฝากดังกล่าว เช่น นำเงินเข้าบัญชีก่อนถึงกำหนดตัดชำระ
- กรณีสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น
- กรณีสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) ในรูปแบบที่สามารถจ่ายชำระคืนขั้นต่ำได้ ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ต้องชำระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูง และใช้ระยะเวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด

ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อโดยให้ข้อมูลและเงื่อนไขการชำระหนี้ไม่ครบถ้วน เช่น ผู้ให้บริการไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้อย่างชัดเจนว่าสินเชื่อมีการเรียกชำระหนี้เพิ่มเติมในงวดสุดท้ายของสัญญา หรือผู้ให้บริการไม่ได้ให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้อย่างชัดเจนว่าเงื่อนไขที่กำหนดให้ลูกหนี้ชำระค่างวดเท่ากันทุกเดือนตลอดอายุสัญญา อาจมีการเรียกเก็บส่วนเกินจากค่างวดอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยลอยตัวระหว่างอายุสัญญาทั้งหมดในครั้งเดียว
- เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อและให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น บัตรกดเงินสด เพิ่มเติมจากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตแก่ลูกค้าที่ไม่มีความประสงค์ที่จะใช้สินเชื่อดังกล่าว โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงที่จะก่อหนี้เกินตัว เช่น ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

(5) ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืมที่ชัดเจน เปรียบเทียบได้ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด ภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญา เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับตนเอง โดยในระยะแรกผู้ให้บริการสามารถแสดงตัวอย่างข้อมูล (generalized) ได้ ทั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย (customized) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกระตุกพฤติกรรมของลูกค้า

ตัวอย่างการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม ณ วันเสนอขาย

สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan)

รู้หรือไม่? “เลือกผ่อนสั้น ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

สินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด กู้เงิน 15,000 อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี			
ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1	ทางเลือกที่ 2	ทางเลือกที่ 3
ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)	24	36	48
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	800	600	500
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	4,000	6,500 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 2,500 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1	9,000 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 5,000 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1

หมายเหตุ หากลูกค้าต้องการจ่ายมากกว่าค่างวดที่กำหนด เพื่อให้สามารถตัดเงินต้นเพิ่มและลดภาระดอกเบี้ยในอนาคต ลูกค้าสามารถติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์ 02-xxx-xxxx

สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan)

รู้หรือไม่? “จ่ายเพิ่มอีกนิด ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

บัตรกดเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี (กำหนดยอดชำระขั้นต่ำ 3% ของยอดคงค้าง)			
ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1	ทางเลือกที่ 2	ทางเลือกที่ 3
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	15,000 + 300 = 15,300	600	จ่ายขั้นต่ำ (เดือนแรก 450)
ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)	1	36	221 (18 ปี)
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	300	6,500 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 6,200 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1	28,000 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 27,700 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1

หมายเหตุ ควรเลือกทางเลือกที่มั่นใจว่าจะจ่ายไหวเพื่อป้องกันการเป็นหนี้เสีย ลูกค้าสามารถจ่ายมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำได้เสมอ เพื่อปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดภาระดอกเบี้ยในอนาคต

3.2 การแจ้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ค้าประกันในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้าประกันลงนามในสัญญา

3.3 การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน

ผู้ให้บริการต้องกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (Key Performance Indicator: KPI) และเงินรางวัลจูงใจ รวมถึงมาตรการตักเตือนและลงโทษ โดยคำนึงถึงการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล โดยเฉพาะการเสนอขายที่ไม่กระตุ้นให้เกิดการก่อหนี้เกินควร

การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)

ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิตั้งหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort)

4.1 การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมถึงผู้กู้ร่วม (หากมี) ทั้งในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อใหม่และการอนุมัติเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยต้องไม่คำนึงถึงบุริมสิทธิในการตัดชำระหนี้ และห้ามนำจำนวนเงินที่จะได้รับชำระหนี้จากการบังคับหลักประกันหรือทรัพย์สินอื่นที่นำมาเป็นหลักประกันมาพิจารณาด้วย โดยผู้ให้บริการต้องพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมด ทั้งภาระหนี้ในปัจจุบัน และภาระหนี้ที่กำลังจะเกิดขึ้น เปรียบเทียบกับรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน ตามที่ผู้ให้บริการสามารถประมาณการได้ด้วยวิธีที่น่าเชื่อถือ และใช้สมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผลตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการ เพื่อพิจารณาว่าลูกค้ามีเงินรายได้เพียงพอในการชำระหนี้และยังคงมีเงินเหลือสุทธิเพียงพอต่อการดำรงชีพ ภายหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) โดยผู้ให้บริการสามารถนำอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของลูกค้า (Debt Service Ratio: DSR) มาใช้เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เว้นแต่

(1) สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ให้ผู้ให้บริการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล

(2) สินเชื่อที่ลูกค้ามีความประสงค์จะใช้กระแสเงินสดที่เกิดขึ้นจากสินทรัพย์หรือหลักประกันเป็นแหล่งที่มาในการชำระหนี้ เช่น สินเชื่อที่ใช้เงินฝากหรือสลากเป็นหลักประกัน สินเชื่อที่ใช้บำเหน็จตกทอดเป็นหลักประกัน ให้ผู้ให้บริการนำกระแสเงินสดดังกล่าวมาพิจารณาเป็นแหล่งรายได้ในการชำระหนี้ได้

(3) สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage) ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage)

(4) สินเชื่อที่มีการรวมหนี้ (มากกว่า 1 บัญชี) และสินเชื่อที่ให้แกลูกค้าหนึ่งเพื่อไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น (refinance) ที่ภาระหนี้และค่างวดของลูกหนี้ไม่เพิ่มขึ้นจากเดิม ซึ่งลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขดีขึ้น เช่น อัตราดอกเบี้ยลดลง รวมถึงการให้สินเชื่อเพิ่มเติมภายใต้วงเงินเดิมที่ค่างวดไม่เพิ่มขึ้นจากเดิม ผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลเดิมของลูกหนี้หรือข้อมูลอื่นที่สะท้อนความสามารถในการ

ชำระหนี้ เช่น ประวัติการผ่อนชำระย้อนหลัง อัตราผ่อนชำระต่อเดือน มาใช้ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแทนการพิจารณารายได้และภาระหนี้ทั้งหมดเช่นเดียวกับการอนุมัติสินเชื่อใหม่ได้

(5) สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน รวมถึงสินเชื่ออื่นๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป ที่มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยรวมรายได้ของผู้ค้ำประกันอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน ให้ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยรวมรายได้ของผู้ค้ำประกันที่เป็นบุคคลภายในครอบครัวได้ เช่น ทายาทโดยธรรม ผู้ซึ่งอยู่กินกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสอันถือว่าเป็นคู่สมรส

ทั้งนี้ สำหรับการให้สินเชื่อที่มีบุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน เพื่อกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ และผู้ให้บริการใช้สิทธิเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทน ผู้ค้ำประกันจะได้ไม่มีภาระหนี้ที่ต้องชำระเกินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน

<u>ตัวอย่างการพิจารณาภาระหนี้ในปัจจุบัน</u> - ข้อมูลภาระหนี้ของลูกค้าในข้อมูลเครดิต - ข้อมูลภาระหนี้กับนายจ้างและสหกรณ์ที่แสดงในสลิปเงินเดือน - ข้อมูลภาระหนี้อื่นเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เช่น ภาระหนี้สหกรณ์หรือเครดิตยูเนียนที่ไม่แสดงในสลิปเงินเดือน ภาระหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏในข้อมูลเครดิต ภาระหนี้ในระบบ
<u>ตัวอย่างการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้</u> - ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณธ์สินเชื่อพร้อมประกันภัย โดยประสงค์จะรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งของเงินให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องหารือกับลูกค้าและรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกค้าต้องชำระค้างวดตามที่ได้ตกลงกันไว้เดิมด้วย รวมทั้งกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประกันภัยระหว่างที่ยังผ่อนชำระสินเชื่อ - ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่ลูกค้าจะมีรายได้มาจ่ายชำระหนี้

4.2 การแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีที่ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ให้ผู้ให้บริการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ ผ่านช่องทางปกติที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าได้ หรือผ่านช่องทางอื่นตามที่ลูกค้าร้องขอ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) และบัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) โดยต้องชี้แจงปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ ประวัติการผ่อนชำระหนี้ เพื่อส่งเสริมให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น

หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สามารถขอสินเชื่อได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อหากขัดต่อกฎหมายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

ตัวอย่างการแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากปัจจัยเดียว

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้
- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาสินเชื่อได้ เนื่องจากท่านไม่ได้ยื่นเอกสารครบถ้วน จึงไม่สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้ได้

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากหลายปัจจัย

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุหลักจากหลายปัจจัย เช่น การหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้ เคยมีประวัติค้างชำระ

การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำแนะนำสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น และสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing)

5.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา ผ่านช่องทางที่ลูกค้าแจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ เช่น อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) และบัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) หรือช่องทางอื่น ๆ ในกรณีดังต่อไปนี้

5.1.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้

(1) ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ โดยสามารถพิจารณาแจ้งเตือนเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงได้ตามความเหมาะสม ซึ่งต้องจัดทำนโยบายการแจ้งเตือนดังกล่าวที่ชัดเจนและมีหลักการที่สมเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ การแจ้งเตือนดังกล่าวต้องเป็นครั้งคราวกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บ เช่น ใบแจ้งหนี้ ทั้งนี้ การจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงให้เป็นไปตามนโยบายการแจ้งเตือนที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

(2) ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) ทราบเกี่ยวกับข้อเสียของการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนและข้อดีของการจ่ายมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด พร้อมกับการแจ้งเตือนก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาวได้ เช่น ข้อมูลระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด ภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญา ตามเอกสารแนบ 3 ข้อ 3.1.2 (5) หรือ ถ้อยคำ “การชำระขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาในจำนวนสูง และใช้เวลานานในการปิดจบหนี้ การจ่ายชำระหนี้มากกว่ายอดขั้นต่ำ จึงช่วยให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดดอกเบี้ยในอนาคต” โดยให้แจ้งผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น ใบแจ้งหนี้ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) บัญชีทางการ LINE (LINE Official Account)

5.1.2 การแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้จะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้กำลังจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า เช่น ผลลัพธ์สินเชื่อที่มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราที่จูงใจในช่วงแรก (teaser rate) ซึ่งกำลังจะปรับการจ่ายดอกเบี้ยขึ้นเป็นอัตราปกติ ผลลัพธ์สินเชื่อที่มีลักษณะการจ่ายแบบขั้นบันได (step-up) ที่กำลังจะปรับค่างวดเพิ่มขึ้น ยกเว้นผลลัพธ์สินเชื่อ ดังต่อไปนี้

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว กรณีที่อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเพิ่มขึ้น ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวภายหลังได้ แต่ต้องแจ้งโดยเร็ว

(2) บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนลูกหนี้ให้ทราบว่าเมื่อมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยที่จะปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละช่วง ณ วันที่ลูกหนี้เปิดใช้ผลลัพธ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษดังกล่าวแทนได้ โดยต้องแจ้งอย่างชัดเจน

5.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการชำระหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม

(1) ผู้ให้บริการต้องส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เกี่ยวกับการชำระหนี้ในรูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม สำหรับสินเชื่อแต่ละประเภทที่มีรูปแบบการชำระหนี้แตกต่างกัน ได้แก่ สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) และสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (revolving loan) โดยให้ข้อมูลระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด ภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญา (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 3 ข้อ 3.1.2 (5)) เพื่อกระตุกพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้น และจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่ชำระไหว ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาวได้ ผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญของตนเอง อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เช่น การจัดทำสื่อ infographic บนสื่อทางสังคม (social media) ป้ายหรือแผ่นพับ ณ ที่ทำการสาขา

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรส่งเสริมความรู้ทางการเงินในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ตามดุลยพินิจของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนดในสัญญา หากลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มเติม เช่น การจัดทำสื่อ infographic ส่งเสริมให้ลูกหนี้จ่ายชำระมากกว่าค่างวดสินเชื่อส่วนบุคคล หากพอมีกำลังจ่ายเพิ่ม การแนะนำให้ลูกหนี้ทราบว่า หากได้รับโบนัสเพิ่ม สามารถนำมาจ่ายชำระมากกว่าค่างวดสินเชื่อบ้าน เพื่อลดเงินต้นและดอกเบี้ยจ่าย

5.3 การตั้งค่าเริ่มต้นบนแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application)

ผู้ให้บริการที่มีบริการรับชำระหนี้สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระหนี้ไม่เป็นงวด ผ่าน แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) ของผู้ให้บริการ ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 กรณีที่แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) ของผู้ให้บริการ สามารถตั้งค่าเริ่มต้น (default) ของการชำระหนี้ได้ ให้ตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน

5.3.2 ให้แสดงค่าเตือนเพิ่มเติม สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่เลือกชำระหนี้เต็มจำนวน เพื่อให้ลูกหนี้ทราบถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยอย่างน้อยค่าเตือนดังกล่าวต้องเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ยที่จะเพิ่มขึ้นและระยะเวลาในการชำระหนี้ให้ครบถ้วนจะนานขึ้น **รวมทั้ง ข้อดีของการจ่ายมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งจะช่วยให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดภาระดอกเบี้ยในอนาคตได้** เช่น ถ้อยคำ “การชำระขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาในจำนวนสูง และใช้เวลานานในการปิดจบหนี้ การจ่ายชำระหนี้มากกว่ายอดขั้นต่ำ จึงช่วยให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดดอกเบี้ยในอนาคต”

ตัวอย่างการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวนใน mobile application

ผู้ให้บริการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่ “ชำระเต็มจำนวน”

จากบัญชี

ไปยัง บัตรเครดิต XXXX-XXXX-XXXX-0000

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ชำระขั้นต่ำ
XX	X	X

หากลูกค้า “จ่ายขั้นต่ำ” มีข้อความเตือน

ไปยัง บป...

ไปยัง บป...

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ชำระขั้นต่ำ
XX	X	X

การชำระขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาในจำนวนสูง และใช้เวลานานในการปิดจบหนี้ การจ่ายชำระหนี้มากกว่ายอดขั้นต่ำ จึงช่วยให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดดอกเบี้ยในอนาคต

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD)

ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง
รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐาน
เพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรัง (PD) คือ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวด ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน โดยจะเกิดกับลูกหนี้ที่เงื่อนไขการชำระคืนระบุค่างวดต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่น้อย (เช่น ชำระเพียงจำนวนเงินขั้นต่ำ จ่ายเพียงดอกเบี้ย)



6.1 การจัดระดับของลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรัง

6.1.1 ลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหานี้เรื้อรัง (general PD) คือ ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลังตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี

6.1.2 ลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD) คือ ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลัง 5 ปี และเป็นลูกหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท

(2) ลูกหนี้ของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับซึ่งมิใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

6.2 การประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

6.2.1 เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทราบสถานะปัญหาหนี้ของลูกหนี้แต่ละบัญชี ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังเป็นรายบัญชี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง **ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้เป็นหนี้กับผู้ให้บริการ** โดยใช้ข้อมูลดอกเบี้ยและเงินต้นของแต่ละบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวดของลูกหนี้มาคำนวณจำนวนดอกเบี้ยรวมและเงินต้นรวมของแต่ละบัญชีดังนี้

(1) การประเมินงวดเดือนมิถุนายน ให้ใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 30 มิถุนายน ของปีที่ประเมินย้อนหลัง 3 และ 4 ปี กรณีที่ประเมินหาลูกหนี้ general PD และย้อนหลัง 5 ปี กรณีที่ประเมินหาลูกหนี้ severe PD มาคำนวณ

(2) การประเมินงวดเดือนธันวาคม ให้ใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 31 ธันวาคม ของปีที่ประเมินย้อนหลัง 3 และ 4 ปี กรณีที่ประเมินหาลูกหนี้ general PD และย้อนหลัง 5 ปี กรณีที่ประเมินหาลูกหนี้ severe PD มาคำนวณ

ตัวอย่างการคำนวณลูกหนี้ general PD

ลูกหนี้ราย ก ปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และมีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวด 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี เงื่อนไขจ่ายชำระขั้นต่ำอย่างน้อย 3% ของยอดคงค้าง (สมมติว่าไม่มีการเบิกใช้วงเงินเพิ่ม)

จำนวนเดือน (ย้อนหลังจากเดือน มิ.ย. 67)	1	2	3	4	5	...	36	รวม
ค้างงวด (บาท)	450	1,000	425	420	420		310	14,000
ตัดชำระเงินต้น (บาท)	135	690	130	130	130		95	5,000
ตัดชำระดอกเบี้ย (บาท)	315	310	295	290	290		215	9,000

ลูกหนี้รายนี้เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง เนื่องจากในช่วง 3 ปี (ย้อนหลังจากเดือน มิ.ย. 67) ที่ผ่านมา ลูกหนี้ได้จ่ายดอกเบี้ยสะสมรวม 9,000 บาท จ่ายเงินต้นสะสมรวม 5,000 บาท

6.2.2 หากลูกหนี้ประสงค์ที่จะตรวจสอบสถานะของตนเอง ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลสถานะของลูกหนี้ที่ประเมินในรอบล่าสุดแก่ลูกหนี้ได้

6.3 การช่วยเหลือลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง (general PD)

6.3.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนให้ลูกหนี้แต่ละรายทราบว่าเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรังอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินงวดเดือนธันวาคมของปีก่อนหน้าประกอบการแจ้งเตือน ทั้งนี้ ลูกหนี้แต่ละรายต้องได้รับแจ้งเตือนการเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้

เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) หรือ บัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อย ดังนี้

(1) จำนวนเงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้ว ในช่วงที่เข้าข่ายเป็นลูกหนี้ general PD

(2) ข้อความหรือการสื่อสารในลักษณะที่เป็นการกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้ ประสงค์ที่จะชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น และ

(3) ช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีก ผู้ให้บริการสามารถยุติการแจ้งเตือนได้

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ general PD โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

“ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ชำระดอกเบี้ยบัตรเครดิตเงินสดรวม XX บาท และเงินต้นรวม XX บาท ซึ่งอาจทำให้ท่านมีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงกว่าเงินต้นรวมและใช้ระยะเวลาในการปิดหนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ xx/xx/xx) ทั้งนี้ ท่านสามารถเพิ่มยอดชำระต่อเดือนเพื่อลดภาระดอกเบี้ยและปิดหนี้ได้เร็วขึ้น หากต้องการคำปรึกษาการแก้ปัญหาหนี้ โทร 0-2xxx-xxxx”

6.3.2 กรณีลูกหนี้ general PD ประสงค์จะชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับลูกหนี้รายดังกล่าว

6.4 การช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD)

6.4.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนให้ลูกหนี้แต่ละรายทราบว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนสิงหาคมโดยใช้ข้อมูลการประเมินงวดเดือนมิถุนายนของปีเดียวกัน หรือภายในเดือนกุมภาพันธ์โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินงวดเดือนธันวาคมของปีก่อนหน้า แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ลูกหนี้แต่ละรายต้องได้รับการแจ้งเตือนการเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางอย่างน้อย ต่อไปนี้ (1) จดหมาย หรืออีเมล ประกอบกับ (2) ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) หรือ ช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ เช่น แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) หรือ บัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อย ดังนี้

(1) จำนวนภาระหนี้คงเหลือ เงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้วทั้งสิ้น ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

- (2) ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนหรือชำระหนี้ล่าช้าอย่างต่อเนื่อง
- (3) แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญา ตามข้อ 6.4.2 พร้อมช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้ และ
- (4) สำหรับช่องทางจดหมาย และอีเมล ให้ระบุเงื่อนไขคุณสมบัติของลูกหนี้ที่ต้องไม่มีสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ณ ช่วงเวลาที่สมัครเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง จนถึงการลงนามในสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และระบุนโยบายการแจ้งเตือนของผู้ให้บริการ เช่น จำนวนครั้งในการแจ้งเตือน

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ได้ตอบรับการเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังในเวลาที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน ผู้ให้บริการยังคงต้องให้สิทธิแก่ลูกหนี้ในการเข้าร่วมมาตรการ หากลูกหนี้รายดังกล่าวยังคงมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรังและประสงค์เข้าร่วมมาตรการในภายหลัง

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมให้ติดต่อเพื่อแจ้งเตือน เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถแจ้งเตือนได้ครบถ้วนตามช่องทางที่กำหนดในข้อนี้ได้ ให้ผู้ให้บริการพิจารณาปรับเปลี่ยนช่องทางสื่อสารให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย โดยต้องเป็นการแจ้งเตือนลูกหนี้ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างน้อย 2 ช่องทางที่ไม่ซ้ำกัน และช่องทางใดช่องทางหนึ่งต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนดในข้อ 6.4.1 (1) - (4) เว้นแต่กรณีที่ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารกับลูกหนี้ได้เพียงช่องทางเดียว ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนดในข้อ 6.4.1 (1) - (4)

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีกหรือไม่ประสงค์เข้ามามาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการสามารถยุติการแจ้งเตือนได้

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ severe PD ในจดหมายหรืออีเมล โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

“ธนาคาร XXX ขอเชิญท่านเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง

ซึ่งสัญญาใหม่จะลดดอกเบี้ยจาก 25% เป็นไม่เกิน 15% ต่อปี และอาจลดค่างวดได้ถึง 20% รวมทั้งปิดจบหนี้ได้ภายใน 7 ปี ท่านได้รับข้อความนี้ เนื่องจากท่านได้ชำระดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (ดอกเบี้ยรวม XX บาท เงินต้นรวม XX บาท ภาระหนี้เหลือ XX บาท เลขที่บัตร XX ข้อมูล ณ วันที่ XX/XX/XX) หากไม่เพิ่มยอดชำระต่อเดือนจะใช้เวลานานในการปิดหนี้ และอาจมีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงกว่าเงินต้น

หากสนใจเข้าร่วมมาตรการ ติดต่อศูนย์แก้หนี้ธนาคาร XXX โทร 0-2xxx-xxxx หรือ

www.bankabc.com/SPD

หมายเหตุ ท่านต้องไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ณ ช่วงเวลาที่สมัครเข้าร่วมมาตรการ ตลอดจนลงนามในเอกสารหลักฐานและสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย ซึ่งจะแจ้งเตือนให้ท่านทราบว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง เพียง 3 ครั้งต่อ 1 บัญชีเท่านั้น”

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ในช่องทางปกติที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารกับลูกหนี้ โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

ธนาคาร XXX ขอเชิญท่านเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง

ซึ่งสัญญาใหม่จะลดดอกเบี้ยจาก 25% เป็นไม่เกิน 15% ต่อปี และอาจลดค่างวดได้ถึง 20% รวมทั้งปิดจบหนี้ได้ภายใน 7 ปี ท่านได้รับข้อความนี้ เนื่องจากท่านได้ชำระดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (ดอกเบี้ยรวม XX บาท เงินต้นรวม XX บาท ภาระหนี้เหลือ XX บาท เลขที่บัตร XX ข้อมูล ณ วันที่ XX/XX/XX) หากไม่เพิ่มยอดชำระต่อเดือนจะใช้เวลานานในการปิดหนี้ และอาจมีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงกว่าเงินต้น

หากสนใจเข้าร่วมมาตรการ ติดต่อศูนย์แก้หนี้ธนาคาร XXX โทร 0-2xxx-xxxx หรือ

www.bankabc.com/SPD

6.4.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ severe PD ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกหนี้เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (pre-emptive DR) จากผู้ให้บริการมาก่อนแล้ว แต่ภายหลังเป็นลูกหนี้ severe PD โดยลูกหนี้ดังกล่าวมีสิทธิเลือกที่จะเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง (opt-in) เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาด้วยการเปลี่ยนประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

(1) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective rate) ที่กำหนดตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี

(2) ระยะเวลาชำระหนี้ตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต้องไม่เกิน 7 ปี

(3) เงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งกรณีค่างวดที่กำหนดให้ชำระภายใต้มาตรการไม่เพิ่มขึ้นจากเดิม ผู้ให้บริการอาจใช้ข้อมูลเดิมของลูกหนี้ที่มีอยู่ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ได้

6.4.3 สำหรับลูกหนี้ที่เข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาการเบิกใช้วงเงินของลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง

6.4.4 กรณีที่ลูกหนี้ประสงค์จะออกจากมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสิทธิให้ลูกหนี้ทราบอย่างครบถ้วนก่อนออกจากมาตรการว่า บัญชีดังกล่าวของลูกหนี้จะไม่ได้รับสิทธิในการเข้ามาตรการตามข้อ 6.4.2 ได้อีก (1 สิทธิ / 1 บัญชี) อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้สามารถติดต่อผู้ให้บริการเพื่อเจรจาขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองได้

6.4.5 กรณีที่ผู้ให้บริการจะเปิดวงเงินใหม่ให้ลูกหนี้ที่ได้ออกจากมาตรการแก้หนี้เรื้อรังแล้ว หรือ กรณีที่ลูกหนี้ชำระหนี้เสร็จสิ้นภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรัง และได้วงเงินกลับคืนมาใหม่ ผู้ให้บริการต้องประเมินการเข้าเงื่อนไขลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง ของวงเงินดังกล่าวเป็นรายบัญชี เทียบเท่าการให้สินเชื่อใหม่

ทั้งนี้ ในกรณีที่บัญชีของลูกหนี้เข้าข่ายเป็นทั้ง general PD และ severe PD ให้ผู้ให้บริการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามข้อ 6.4 อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการแก้หนี้เรื้อรังแล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ยังค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ตามข้อ 7.2.1 (1)

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์

7.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่กำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (affordability) และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

7.1.2 ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

กับลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยแจ้งทางเลือกในการแก้ไขหนี้วิธีต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้ พร้อมกับข้อมูลที่สำคัญ เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขพร้อมข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือก รวมถึงผลของการผัดผ่อนชำระหนี้ โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับการระดองเบี้ย ปรับปรับ หรือค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผัดผ่อนชำระหนี้ การหักกลบลบหนี้กับบัญชีเงินฝาก (ถ้ามี) การโอนขายลูกหนี้ และการดำเนินการตามกฎหมาย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกหนี้ได้รับการนำเสนอทางเลือกปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

7.1.3 ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ

สำหรับให้คำปรึกษาปัญหาหนี้และการแก้ไขหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องสนับสนุนให้ลูกหนี้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่เมื่อเริ่มมีปัญหาชำระหนี้เพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยผู้ให้บริการอาจมีข้อความกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) ให้รีบติดต่อเจ้าหน้าที่

ตัวอย่างการแจ้งเตือนลูกหนี้

ถ้ามีปัญหาหนี้ จ่ายไม่ไหว!

ธนาคารขอเสนอทางเลือก “ลดค่างวด xx% ระยะเวลา xx เดือน” ให้กับ หนี้สินเชื่อส่วนบุคคล หมายเลขบัญชี xxx ของคุณ
รีบติดต่อเพื่อขอปรับโครงสร้างหนี้ เรายินดีให้กลับมาจ่ายเท่าที่จ่ายไหว ยิ่งติดต่อเร็ว ยิ่งแก้หนี้ได้เร็ว จะเพิ่มโอกาสได้สินเชื่อในอนาคต
เงื่อนไขเพิ่มเติม โทร 02-xxx-xxxx

7.1.4 ผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณี
ที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินราคาหลักประกันเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคา
หลักประกันดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยต้อง
เรียกเก็บอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน และคำนึงถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งจะต้อง
ไม่ผลักร้ายหรือสร้างภาระให้แก่ลูกหนี้จนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้
ของลูกหนี้ด้วย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการเรียกเก็บดังกล่าวอย่างชัดเจน
ในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น การทำแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้จำเป็นต้องมีการประเมินราคา
หลักประกัน ซึ่งลูกหนี้ต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว

7.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

7.2.1 ผู้ให้บริการจะต้องติดตามสถานะ**รายบัญชี**ของลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยเมื่อลูกหนี้
เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ทั้งจากการติดตามข้อมูลของผู้ให้บริการเอง หรือการแจ้ง
ข้อมูลจากลูกหนี้ว่ากำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้
ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้อง
คำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort)
เพื่อให้ลูกหนี้มีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการ
สามารถใช้วิธีการสอบถามลูกหนี้ถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่าย
ของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) ในการประเมินว่าลูกหนี้มีเงินเหลือเพียงพอ
ดำรงชีพ แทนการใช้เอกสารได้ อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้อง
พิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) และเสนอแนวทางปรับปรุง
โครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้
จะได้รับเป็นสำคัญ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผู้ให้บริการต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ยัง
ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ตั้งแต่เริ่มมี
สัญญาณว่าลูกหนี้กำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้

โดยการเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ต้องให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงลงนามในเอกสารหลักฐานและสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมายได้ก่อนลูกหนี้ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้

(2) ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ **ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน** ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกหนี้ถูกตัดออกจากบัญชี (write-off) แล้ว โดยเร็ว อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ให้บริการโอนขายหนี้ หรือยึดทรัพย์ และดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งหมายความรวมถึงการบังคับหลักประกัน การจำหน่าย รับโอน หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อนำรถที่มีทะเบียนเป็นประกันมาชำระหนี้ การฟ้องร้องดำเนินคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องไม่โอนขายลูกหนี้ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ นอกจากนี้ สำหรับกรณีการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสลิซซิง ผู้ให้บริการต้องไม่นำทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบสลิซซิงออกจำหน่าย ก่อนครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ เพื่อให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

กรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

7.2.2 กรณีที่ลูกหนี้มีภาระหนี้มากกว่า 1 บัญชีกับผู้ให้บริการหรือมีภาระหนี้กับเจ้าหนี้อื่น ผู้ให้บริการควรปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดของลูกหนี้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืน โดยในบางกรณีอาจจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในวงเงินอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ลูกหนี้เหลือกระแสเงินสดเพียงพอในการชำระหนี้และดำรงชีพ

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเข้าร่วมโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ของเจ้าหนี้หลายรายในคราวเดียว เพื่อสนับสนุนการแก้หนี้ให้กับลูกหนี้อย่างยั่งยืน เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียม ที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวได้

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้แต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น (step-up) เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกหนี้ที่น่าจะฟื้นตัว อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ฟื้นตัวกลับมาชำระหนี้ได้อีกครั้ง
- ในกรณีที่ลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียม เบี้ยปรับ หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายของลูกหนี้ ที่จะเรียกเก็บจากลูกหนี้
- การเปลี่ยนสินเชื่อบริษัทที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง ให้เป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ที่อัตราดอกเบี้ยต่ำลง โดยผู้ให้บริการอาจพิจารณาคงวงเงินบางส่วนให้แก่ลูกหนี้เพื่อใช้ในยามจำเป็น
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

7.2.3 กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกหนี้ภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ให้บริการควรให้โอกาสลูกหนี้ในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายหนี้ หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีอื่นอย่างที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ให้บริการควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดทรัพย์ของลูกหนี้รายดังกล่าว

7.2.4 กรณีที่มีการนำทรัพย์สินของลูกหนี้ หรือทรัพย์สินตามสัญญาให้เข้าซื้อหรือให้เช่าแบบสลิซซึ่งไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้นั้น ผู้ให้บริการต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่

ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

7.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

7.3.1 ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาหนี้ สิทธิของลูกหนี้ในการร้องเรียนการให้บริการ พร้อมทั้งวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน และช่องทางในการรับ เรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้พันธมิตรทางธุรกิจดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน รวมถึง ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้าง การจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (KPI) และเงินรางวัลจูงใจผลักดัน ให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมทวงถามหนี้

7.3.2 ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้น กรณีลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกหนี้ไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกัน ซึ่งเป็นนิติบุคคลได้ยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

8.1 การดำเนินการตามกฎหมาย

8.1.1 ผู้ให้บริการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกหนี้ รวมถึงการติดตามทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงกลับคืน ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด ยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักธรรมาภิบาล โดยเคร่งครัด รวมทั้งกรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้พันธมิตรทางธุรกิจดำเนินการในกระบวนการตามกฎหมายแทน ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน รวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม (KPI) และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม

8.1.2 กรณีที่ลูกหนี้ประสงค์ทราบข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายของตน ให้ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่ลูกหนี้ เช่น ภาระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี ยอดเงินที่ชำระไปแล้ว และยอดหนี้คงค้าง (เงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ) สิทธิหน้าที่ ผลทางกฎหมาย การใช้สิทธิในชั้นศาล และช่องทางในการเจรจาประนีประนอม โดยอาจแจ้งด้วยวาจา หรือจัดทำสรุปข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเอกสารได้ตามความเหมาะสม

8.1.3 กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกหนี้เป็นสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล เพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ย และสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนต้องควบคุมดูแลไม่ให้พนักงานหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนให้ข้อมูลลูกหนี้ในลักษณะที่ไม่ให้ไปศาล

ตัวอย่างการสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล

ควรสื่อสารเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ (nudge) ให้เห็นประโยชน์ของการไปศาล โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาช่องทางการให้ข้อมูลลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม

อยู่ระหว่างดำเนินคดีต้องทำอย่างไร !

ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยหนี้กับเจ้าหนี้ได้ การไม่ไปศาลอาจเกิดผลเสีย
เช่น ศาลพิพากษาตามข้อเสนอของเจ้าหนี้ ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้

ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้ นอกเหนือจากเงื่อนไขที่ทนายความของผู้ให้บริการเสนอให้ลูกหนี้ เพื่อคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
- ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ หากมีเหตุผลอันสมควรให้ไม่สามารถดำเนินการตามคำพิพากษานั้นได้ เช่น การพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ยังสามารถชำระหนี้ตามคำพิพากษาได้
- ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์เพื่อชำระหนี้ สามารถขอเจรจาไกล่เกลี่ยการจ่ายชำระหนี้ได้ เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกหนี้ขายทอดตลาด

8.2 การรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) และลูกหนี้ที่เจ้าหนี้ตัดออกจากบัญชี (write-off) จากเจ้าหนี้รายอื่น

8.2.1 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (affordability) และควรคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) เว้นแต่ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) โดยสามารถใช้ประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ในการเสนอเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ได้ ทั้งนี้ รวมถึงในกรณีที่ได้นำทรัพย์สินของลูกหนี้ไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าว

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการผ่อนชำระหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การเรียกให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ทั้งจำนวน โดยไม่พิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

- การพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้ต่ำ สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลงตามรายได้ที่ลดลงมาก และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น (step-up) เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกหนี้ที่น่าจะฟื้นตัว อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ฟื้นตัวกลับมาชำระหนี้ได้อีกครั้ง
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

8.2.2 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ยอดผ่อนชำระต่องวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับในระหว่างเวลาที่ผิดนัดชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้หรือการชำระหนี้เพียงบางส่วนด้วย สำหรับการแจ้งข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บในครั้งแรกภายหลังจากรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้มา ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการรับโอนและข้อมูลภาระหนี้ด้วย ยกเว้นได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบก่อนแล้ว

ขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของผู้ให้บริการแต่ละประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ		
	สินเชื่อรายย่อย	สินเชื่อ SMEs	สินเชื่ออื่น ๆ
1. สถาบันการเงิน	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ทั้งฉบับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์อื่นที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความ เหมาะสม	สนับสนุนให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดในประกาศ ฉบับนี้ โดยปรับใช้ ตามความเหมาะสม
2. บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน			
3. ผู้ประกอบธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงิน - บัตรเครดิต - สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ - สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน - สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล - สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ทั้งฉบับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์อื่นที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความ เหมาะสม	
4. บริษัทบริหารสินทรัพย์ ตาม กฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหาร สินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน เอกสารแนบ 7 ข้อ 7.3 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม		