



เรียน ผู้จัดการ

สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง
บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ
ที่มีใช้สถาบันการเงินทุกแห่ง

ที่ ธปท.ว. 1213/2568 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การให้
สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
และเป็นธรรม (Responsible Lending) เป็นหลักเกณฑ์เพิ่มเติมจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย
ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อเสริมสร้างบทบาทของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะเป็น
ส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการจัดการ
ด้านการให้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะช่วยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจ
ได้อย่างยั่งยืน นั้น

ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับความช่วยเหลือที่เพียงพอและ
เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ 3/2568
เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ลงวันที่ 31 มกราคม 2568
ซึ่งได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 142 ตอนพิเศษ 55 ง ลงวันที่
7 กุมภาพันธ์ 2568 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

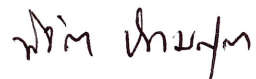
(1) ลูกหนี้ได้รับการช่วยเหลืออย่างสมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยปรับในส่วนของเงื่อนไขการให้
ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรังให้เหมาะสมและผ่อนปรนแนวทางการพิจารณาความสามารถใน
การชำระหนี้ สำหรับการรวมหนี้ (debt consolidation) และการให้สินเชื่อเพื่อไถ่ถอนสินเชื่อจาก
ผู้ให้บริการอื่น (refinance) ซึ่งการปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะช่วยให้ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการชำระหนี้
ที่ดีขึ้นและสามารถผ่อนชำระหนี้ได้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของตนเอง

(2) ลูกหนี้ได้รับการกระตุ้นพฤติกรรมให้มีวินัยทางการเงิน และมีแรงจูงใจที่จะเลือกชำระหนี้ในระดับที่เหมาะสมกับความสามารถของตนและชำระหนี้เพิ่มเท่าที่สามารถชำระได้ ซึ่งช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม ทั้งในช่วงก่อนเป็นหนี้และระหว่างเป็นหนี้

(3) ผู้ให้บริการมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ โดยผ่อนปรนแนวทางการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อบางประเภทสามารถรวมรายได้ของผู้ค้าประกันได้ตามที่มีแนวปฏิบัติอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน และเพื่อให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สามารถใช้วิธีการสอบถามลูกหนี้ถึงความสามารถในการชำระหนี้แทนการใช้เอกสารได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวพีรจิต ปัทมสุต)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ผู้ว่าการแทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ 3/2568 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)
 2. เอกสารสรุปภาพรวมหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7837, 0 2283 5834, 0 2283 6224, 0 2356 7203

Email: MCPolicy2-FCD@bot.or.th



เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

1. เหตุผลในการออกประกาศ

หนี้ครัวเรือนไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนว่าเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งการแก้ปัญหานี้ครัวเรือนต้องใช้เวลาและทำอย่างครบวงจรให้เหมาะสมกับลักษณะและสาเหตุของปัญหาในแต่ละช่วงของการเป็นหนี้ รวมทั้งทำอย่างถูกหลักการคือ แก้ให้ตรงจุด ไม่สร้างภาระเพิ่มให้ลูกหนี้ และไม่ลดโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ ซึ่งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกัน ทั้งเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และภาครัฐ เพื่อควบคุมระดับหนี้ครัวเรือนไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพระบบการเงิน และการขยายตัวของเศรษฐกิจในระยะยาว

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรหนี้้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย 8 ด้าน ตั้งแต่ (1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) การโฆษณา (3) กระบวนการขาย (4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) (5) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้ (6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) (7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ และ (8) การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหานี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการจัดการด้านการให้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ในครั้งนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับความช่วยเหลือที่เพียงพอและเหมาะสมกับสถานการณ์ โดย (1) ลูกหนี้ได้รับการช่วยเหลืออย่างสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น โดยปรับในส่วนของเงื่อนไขการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรังให้เหมาะสม และผ่อนปรนแนวทางการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ สำหรับการรวมหนี้ (debt consolidation) และการให้สินเชื่อเพื่อไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น (refinance) ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการชำระหนี้ที่ดีขึ้น (2) ลูกหนี้ได้รับการกระตุ้นพฤติกรรมให้มีวินัยทางการเงิน และมีแรงจูงใจที่จะเลือกชำระหนี้ในระดับ

ที่เหมาะสมกับความสามารถของตนและชำระหนี้เพิ่มเท่าที่สามารถชำระได้ ซึ่งช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยกำหนดให้ผู้ให้บริการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม ทั้งในช่วงก่อนเป็นหนี้และระหว่างเป็นหนี้ และ (3) ผู้ให้บริการมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และเป็นไปตามแนวปฏิบัติของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ โดยผ่อนปรนแนวทางการประเมินความสามารถในการชำระหนี้สำหรับการอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2. 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 สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) 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

3. ประกาศที่ยกเลิก

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

4. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

4.1 สถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง

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 เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากการได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเลืตเตอร์ออฟเครดิตหรือภาระผูกพันอื่น ธุรกิจแฟกเตอริง ธุรกิจ การให้เช่าซื้อ ธุรกิจการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธุรกิจการรับซื้อฝาก บัตรเครดิต

“**สินเชื่อรายย่อย**” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แกบุคคลธรรมดา ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ของธนาคารพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน โครงการการให้สินเชื่อและโครงการการให้เข้าแบบลิสซิ่ง ที่ไม่เป็นสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามการจัดประเภทลูกหนี้ของผู้ให้บริการแต่ละราย ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ได้มีการจัดประเภทลูกหนี้ดังกล่าว ให้หมายความถึงสินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนด

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยและผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ได้รับการเสนอ หรือผู้ได้รับการชักชวนจากผู้ให้บริการ เพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยหรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“โฆษณา” หมายความว่า สื่อ หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่นในการจัดทำหรือดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือกิจกรรมใด ๆ และไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง ผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) หรือเครื่องมือใด ๆ ตลอดจนป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ

“ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง” หมายความว่า ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้ชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ 6

“การปรับปรุงโครงสร้างหนี้” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการผ่อนปรนหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ เนื่องจากความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น

(1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 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)

“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

5.2 หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้เชื่อมโยงกับหลักการของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (4) ลูกค้ามีสิทธิที่จะได้รับบริการหรือได้รับการปฏิบัติภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม และ (5) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงิน รวมถึงทักษะการบริหารจัดการเงินและหนี้ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ประกาศฉบับนี้มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและค่าดอกเบี้ยที่ลูกค้าควรรู้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรม (nudge) ให้ลูกคามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น 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) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาเป็นธรรมต่อลูกค้า (รายละเอียดในเอกสารแนบ 1)
(2) การโฆษณา	ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน (รายละเอียดในเอกสารแนบ 2)
(3) กระบวนการขาย	ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร (รายละเอียดในเอกสารแนบ 3)
(4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้	ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) (รายละเอียดในเอกสารแนบ 4)
(5) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้	ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำแนะนำสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการระงับพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (รายละเอียดในเอกสารแนบ 5)
(6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง	ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ 6)

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้	ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกลีกสัญญา หรือยึดทรัพย์ (รายละเอียดในเอกสารแนบ 7)
(8) การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น	ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน เมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม 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 ในการดำเนินการของผู้ให้บริการตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในระบบงานเรื่อง (1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (2) การจ่ายค่าตอบแทน (3) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (4) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน และ (5) การควบคุม 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 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 โฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยผ่านสื่อทางสังคม (social media) เดิมที่มีอยู่ก่อนวันที่ 1 มกราคม 2567 ให้ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมได้ แต่ต้องไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก

6.2 ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 5.3.2 ของประกาศนี้ยังไม่ใช้ บังคับ ให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 5.3.2 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกข. 7/2566 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2566 ได้ต่อไป จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2568

7. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่หลักเกณฑ์ตามเอกสารแนบ 5 ข้อ 5.1.1(2) และ ข้อ 5.3.2 ให้เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2568 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 31 มกราคม 2568



(นายเศรษฐวุฒิ สุทธิวาหนฤพุมิ)

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

โทรศัพท์ 0 2356 7837, 0 2283 5834, 0 2283 6224, 0 2356 7203

อีเมล MCPolicy2-FCD@bot.or.th

การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาเป็นธรรมต่อลูกค้า

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

1.1.1 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้หรือกระแสเงินสดที่นำมาชำระหนี้ โดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร

ตัวอย่างการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสม

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

1.1.2 ผู้ให้บริการควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

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

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

1.2 การบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการดำเนินการเกี่ยวกับหลักประกัน

1.2.1 ผู้ให้บริการต้องบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร กล่าวคือจะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินไปจนความจำเป็นในการป้องกันความเสี่ยง

ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร

- หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีหลักประกันที่มีคุณภาพ และมูลค่าครอบคลุมภาระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- การเสนอให้ลูกค้าทำประกันชีวิตเพื่อปิดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ไม่สูงจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้
- ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าทำประกันวินาศภัยใหม่เพิ่มเติมโดยไม่มี ความจำเป็น เช่น กรณีที่ลูกค้ายังมีประกันวินาศภัยคุ้มครองหลักประกันเดิมก่อนการไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่

1.2.2 ผู้ให้บริการต้องประเมินราคาหลักประกันด้วยความเหมาะสมและสะท้อนมูลค่าตามความเป็นจริง

1.2.3 เมื่อลูกค้าได้ชำระหนี้อย่างครบถ้วนแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกัน รวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ผู้ให้บริการได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ เช่น สมุดคู่มือการจดทะเบียนรถที่ผู้ให้บริการรับมาไว้เป็นประกันการชำระหนี้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ให้แก่ลูกค้าภายใน 10 วันทำการ และสำหรับกรณีการไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น ผู้ให้บริการต้องดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ 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 เนื่องจากการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบทบต้นมีความซับซ้อนและอาจเป็นการซ้ำเติมลูกหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้

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

1.3.4 กรณีที่ผู้ให้บริการใช้สิทธิตามกฎหมายในการหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการต้องเหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกหนี้ดำรงชีพ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการมีบัญชีเงินฝากของลูกค้าเป็นหลักประกัน หรือลูกหนี้แจ้งความประสงค์หักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดชำระสินเชื่อ

การโฆษณา

ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

“เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ

“ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงินที่ดี

2.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

โฆษณาต้องมีการแจ้งข้อมูลที่สำคัญ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน เช่น ขนาดของตัวอักษร ต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

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 “เปรียบเทียบเงื่อนไข ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้”

โฆษณาต้องแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยและสมมติฐานการคำนวณดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอ และสามารถใช้ในการเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์สินเชื่ออื่นได้

2.2.1 โฆษณาต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (effective interest rate) ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (product program) และแนวทางการคำนวณเพดานดอกเบี้ย ซึ่งให้นับรวมค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งสินเชื่อ ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีสินเชื่อที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ผู้ให้บริการ แสดงข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว (floating rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) ให้ระบุ**สมมติฐานการคำนวณอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) ของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัวต่อปี อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงและวันที่ใช้อัตราดอกเบี้ยดังกล่าว** ประกอบกับ**ถ้อยคำที่ระบุ**ว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

(2) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได (step-up) เช่น สินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้แสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) ของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาต่อปี พร้อมสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณ**อัตราดอกเบี้ย** 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%
* สมมติฐานการคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ย MRR-1% - MRR+3% โดยอัตราดอกเบี้ย 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”

สำหรับกรณีที่มีการโฆษณาผ่านทางเสียงเท่านั้น เช่น วิทยุกระจายเสียง podcast ผู้ให้บริการสามารถอ้างอิงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณจากแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

การโฆษณาที่ผู้ให้บริการใช้สื่อโฆษณาขึ้นเดียวในการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลายผลิตภัณฑ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์สินเชื่อยมีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันมาก

2.2.2 การโฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลเงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวดที่สอดคล้องกับสัญญา และระยะเวลาที่ชำระคืนหนี้ทั้งหมด อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาขึ้นเดียวกัน

2.3 โฆษณาต้อง “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร”

ผู้ให้บริการต้องทำการตลาดอย่างรับผิดชอบและสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินที่ดีของลูกค้า โดยต้องส่งเสริมให้ลูกค้าพิจารณาถึงความจำเป็นในการก่อหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ ตลอดจนส่งเสริมวินัยทางการเงินและค่านิยมในการอุปโภคบริโภคอย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.3.1 การโฆษณา การตั้งชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการทำการตลาด รวมถึงการใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงอัตลักษณ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการต้องไม่มีลักษณะกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร และต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่าการให้สินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้ทำอย่างรอบคอบ

ตัวอย่างโฆษณาที่มีถ้อยคำไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “ของมันต้องมี อยากรู้ได้ต้องได้” “ซื้อมันแค่ไหนก็รวยเหมือนเดิม” “รสนิยมสูงทุกมา” “มีหรือเปิดวงเงินไว้ พร้อมใช้ซื้อมันได้หลาย 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 อาทิ ภาพการนำสินเชื่อไปใช้อย่างไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขวงเงินสูงสุดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่โฆษณา เช่น ภาพจำนวนเงินที่ไม่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่โฆษณา หรือภาพที่แสดงให้เห็นว่าการกู้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร เช่น ภาพของ brand name จำนวนมาก

2.3.2 ห้ามผู้ให้บริการทำการตลาดที่ให้รางวัลหรือของขวัญก่อนการอนุมัติสินเชื่อ โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องผ่านการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ก่อน ซึ่งเป็นการกระตุ้นหรือเร่งรัดการตัดสินใจให้สมัครสินเชื่อ เช่น “เพียงแค่สมัคร ก็รับเลยกระเป๋าเดินทางทันที”

2.3.3 ผู้ให้บริการต้องแสดงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว” ในโฆษณาทุกประเภท เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้มีการก่อหนี้ที่เหมาะสม โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอาจแสดงคำเตือนหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี เช่น การเตือนเรื่องการจ่ายชำระหนี้ขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง 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%”

2.4 การโฆษณาในสื่อที่มีขนาดเล็กมากซึ่งไม่สามารถจัดทำข้อมูลให้ชัดเจนครบถ้วนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน เช่น อาจมองเห็นตัวอักษรไม่ชัดเจน ผู้ให้บริการสามารถแสดงข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนดในเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นของผู้ให้บริการที่เชื่อมโยงจากสื่อขนาดเล็กดังกล่าว เช่น การแสดงข้อมูลตามที่หลักเกณฑ์กำหนดในหน้าถัดไปของเว็บไซต์เมื่อคลิกรูปภาพขนาดเล็ก

2.5 สำหรับของใช้พนักงานในการปฏิบัติงานและสินค้าหรือของสมนาคุณที่ผู้ให้บริการแจกให้แก่ลูกค้าเพื่อทำการตลาด ที่มีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการซึ่งเข้าข่ายเป็นการโฆษณา โดยลูกค้ามีสิทธิตัดสินใจเลือกใช้งานของดังกล่าวได้เอง และไม่ได้รับผลตอบแทนรูปแบบใดในการใช้สินค้าหรือของสมนาคุณดังกล่าว ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาแสดงข้อมูลตามข้อ 2.2.1 ได้ตามความเหมาะสม และสำหรับการปฏิบัติตามข้อ 2.3.3 ผู้ให้บริการสามารถแสดงเพียงคำเตือน “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว” ยกเว้นสำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ให้แสดงคำเตือน “ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้” โดยขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

2.6 ผู้ให้บริการต้องมีนโยบาย กระบวนการพิจารณาและอนุมัติ ระบบงาน รวมทั้งผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 lines of defense) ให้โฆษณา ซึ่งรวมถึงการทำการตลาดเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เช่น สื่อสารให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง อาจทดสอบความเข้าใจโดยนำร่างโฆษณาไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างก่อน เพื่อตรวจสอบว่าโฆษณาสื่อความได้ชัดเจนและถูกต้อง

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางในการดำเนินการ เพื่อควบคุมพนักงานขายหรือตัวแทนขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการทำการตลาดร่วมกับร้านค้า ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามเอกสารแนบ 2

กระบวนการขาย

ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้า ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน
เพียงพต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์
ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

3.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์
โดยได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน
ดังนี้

3.1.1 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือ
ลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการ
ประกอบอาชีพ หรือลูกค้าประสงค์จะได้รับสินเชื่อที่เป็นสภาพคล่องชั่วคราวหรือระยะยาว กรณีมี
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้ามากกว่า 1 ผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องเสนอทางเลือกและแจ้ง
ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับตนเองได้

ตัวอย่างการเสนอขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า

ความต้องการของลูกค้า	ประเภทสินเชื่อที่แนะนำ
สภาพคล่องชั่วคราว	สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน เช่น บัตรกดเงินสด
ซื้อสินค้าคงทน ระยะยาว เช่น เครื่องปรับอากาศตู้เย็น	สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด (installment loan)
กู้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ และมีศักยภาพที่สามารถ ขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้	สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีอัตรา ดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคล
กู้เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ แต่ไม่มีศักยภาพ ที่สามารถขอสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ โดยมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการขอกู้สินเชื่อทั้ง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (P-loan) เพื่อ ประกอบอาชีพ และ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบ อาชีพภายใต้การกำกับ (Nano finance)	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ย ต่ำกว่า โดยไม่เสนอขายเพียงสินเชื่อรายย่อยเพื่อการ ประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่า เพียงประเภทเดียว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกสินเชื่อ ที่เหมาะสมที่สุดกับตนเองได้

3.1.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร พร้อมให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ สินเชื่อ ครอบคลุมถึงภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น สามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม และเห็นถึงความสำคัญของการจ่ายหนี้ตรงเวลา ดังนี้

(1) แจ้งค่าเดือนและอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปีของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด ตามเอกสารแนบ 2 ข้อ 2.2.1 และ ข้อ 2.3.3 ให้สอดคล้องกับลักษณะสินเชื่อแต่ละประเภท

(2) แจ้งวิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวนหรือบางส่วน และวิธีการตัดชำระหนี้ เมื่อลูกหนี้จ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด เช่น ในกรณีที่ลูกหนี้นำเงินมาจ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด 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
- กรณีสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากเลือกกระยะเวลาในการผ่อนนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น
- กรณีสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน ในรูปแบบที่สามารถจ่ายชำระคืนขั้นต่ำได้ ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ต้องชำระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูง และใช้ระยะเวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด

ตัวอย่างที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

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

(5) ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระคืนหนี้รูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับตนเองตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

3.2 การแจ้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ค้าประกันในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้าประกันลงนามในสัญญา

3.3 การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน

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

การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

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

4.1 การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

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

- (1) สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ให้ผู้ให้บริการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล
- (2) สินเชื่อที่ลูกค้ามีความประสงค์จะใช้กระแสเงินสดที่เกิดขึ้นจากสินทรัพย์หรือหลักประกันเป็นแหล่งที่มาในการชำระหนี้ อาทิ สินเชื่อที่ใช้บำเหน็จตกทอดเป็นหลักประกัน สินเชื่อที่มีเงินสดเป็นประกัน เช่น เงินฝาก สินเชื่อที่มีหลักประกันทางการเงินซึ่งมีคุณสมบัติเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายเป็นประกัน เช่น ทองคำ สลาก ตราสารหนี้ ตราสารทุน หน่วยลงทุนในตราสารที่เป็นหลักประกันทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการนำกระแสเงินสดดังกล่าวมาพิจารณาเป็นแหล่งรายได้ในการชำระหนี้ได้
- (3) สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)
- (4) สินเชื่อที่เกิดจากการรวมหนี้ (มากกว่า 1 บัญชี) และสินเชื่อเพื่อไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น ที่ภาระหนี้และค่างวดที่ต้องผ่อนชำระไม่เพิ่มขึ้นจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเดิม

ซึ่งลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขดีขึ้น เช่น อัตราดอกเบี้ยลดลง รวมถึงการให้สินเชื่อเพิ่มเติมจากสินเชื่อปัจจุบันที่ลูกหนี้มีภาระหนี้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเมื่อรวมสินเชื่อเพิ่มเติมกับภาระหนี้คงเหลือภายใต้วงเงินเดิมแล้วไม่เกินกว่าวงเงินเดิมที่ลูกหนี้ได้รับอนุมัติ และค่างวดที่ต้องผ่อนชำระไม่เพิ่มขึ้นจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเดิม ให้ผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลเดิมของลูกหนี้หรือข้อมูลอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ เช่น ประวัติการผ่อนชำระย้อนหลัง อัตราผ่อนชำระต่อเดือน มาใช้ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ค่าแทนการพิจารณารายได้และภาระหนี้ทั้งหมดสำหรับสินเชื่อทั้งสามลักษณะดังกล่าวได้

(5) สินเชื่อที่มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยรวมรายได้ของผู้ค้ำประกันอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน ได้แก่ สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิง สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ชาวต่างชาติซึ่งเป็นคู่สมรสของลูกหนี้เป็นผู้ผ่อนชำระหลัก รวมถึง สินเชื่ออื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป ให้ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยนำรายได้ของผู้ค้ำประกันมาพิจารณารวมเป็นรายได้ของลูกหนี้ได้ ตามนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยผู้ค้ำประกันดังกล่าวต้องเป็นเครือญาติ คู่สมรส หรือเป็นบุคคลที่อยู่กินกันฉันสามีภริยากับลูกหนี้โดยมีพฤติการณ์ซึ่งเป็นที่รับรู้ของบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกว่ามีสถานะดังกล่าว ซึ่งผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่าบุคคลนั้นจะร่วมรับผิดชอบชำระหนี้กับลูกหนี้ได้

ทั้งนี้ สำหรับการให้สินเชื่อที่มีบุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน เพื่อให้กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ และผู้ให้บริการใช้สิทธิเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทน ผู้ค้ำประกันจะได้ไม่มีภาระหนี้ที่ต้องชำระเกินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน

ตัวอย่างการพิจารณาภาระหนี้ในปัจจุบัน

- ข้อมูลภาระหนี้ของลูกหนี้ในข้อมูลเครดิต
- ข้อมูลภาระหนี้กับนายจ้างและสหกรณ์ที่แสดงในสลิปเงินเดือน
- ข้อมูลภาระหนี้อื่นเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เช่น ภาระหนี้สหกรณ์หรือเครดิตยูเนียนที่ไม่แสดงในสลิปเงินเดือน ภาระหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏในข้อมูลเครดิต ภาระหนี้ในระบบ

ตัวอย่างการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

- ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมประกันภัย โดยประสงค์จะรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งของเงินให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องหารือกับลูกค้าและรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกค้าต้องชำระค่างวดตามที่ได้ตกลงกันไว้เดิมด้วย รวมทั้งกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประกันภัยระหว่างที่ยังผ่อนชำระสินเชื่อ
- ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่ลูกค้าจะมีรายได้มาจ่ายชำระหนี้

4.2 การแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีที่ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ให้ผู้ให้บริการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ ผ่านช่องทางปกติที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าได้ หรือผ่านช่องทางอื่นตามที่ลูกค้าร้องขอ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ และบัญชีทางการ LINE โดยต้องชี้แจงปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ ประวัติการผ่อนชำระหนี้ เพื่อส่งเสริมให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สามารถขอสินเชื่อได้ อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อหากขัดต่อกฎหมายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

ตัวอย่างการแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากปัจจัยเดียว

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาระหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้
- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาสินเชื่อได้ เนื่องจากท่านไม่ได้ยื่นเอกสารครบถ้วน จึงไม่สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้ได้

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากหลายปัจจัย

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุหลักจากหลายปัจจัย เช่น ภาระหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้ เคยมีประวัติค้างชำระ

การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำแนะนำสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุน
การกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น
และสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง

5.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ เพื่อกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา ผ่านช่องทางที่ลูกหนี้แจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ เช่น ใบบังคับหนี้ อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ บัญชีทางการ LINE หรือช่องทางอื่น ๆ ในกรณีดังต่อไปนี้

5.1.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้

(1) ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ โดยสามารถพิจารณาแจ้งเตือนเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงได้ตามความเหมาะสม ซึ่งต้องจัดทำนโยบายการแจ้งเตือนดังกล่าวที่ชัดเจนและมีหลักการที่สมเหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ การแจ้งเตือนดังกล่าวต้องเป็นครั้งละครั้งกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บ เช่น ใบบังคับหนี้ ทั้งนี้ การจัดกลุ่มลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงให้เป็นไปตามนโยบายการแจ้งเตือนที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้

(2) ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ ให้ลูกหนี้คำเตือนที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ทราบเกี่ยวกับข้อเสียของการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวน และข้อดีของการชำระมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อกระตุกพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่สามารถชำระได้ ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยแสดงข้อมูลระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด และภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญาตามตัวอย่างการให้ข้อมูลในข้อ 5.2 เป็นต้น หรือแสดงถ้อยคำ “จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้ยาวนาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น” ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนในครั้งเดียวกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บได้ โดยให้แจ้งผ่านช่องทางที่ลูกหนี้แจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น ใบบังคับหนี้ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ บัญชีทางการ LINE นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนข้อมูลดังกล่าวผ่านช่องทางอื่นที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข้อมูลของลูกหนี้เพิ่มเติมด้วย

5.1.2 การแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้จะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น

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

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว กรณีที่อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเพิ่มขึ้น ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวภายหลังได้ แต่ต้องแจ้งโดยเร็ว

(2) บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนลูกหนี้ให้ทราบว่าจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยที่จะปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละช่วง ณ วันที่ลูกหนี้เปิดใช้ผลลัพธ์ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษดังกล่าวแทนได้ โดยต้องแจ้งอย่างชัดเจน

5.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระคืนหนี้ในรูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม สำหรับสินเชื่อแต่ละประเภทที่มีรูปแบบการชำระคืนนี้แตกต่างกัน ได้แก่ สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ และสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี โดยให้ข้อมูลระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด ภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญา เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และกระตุกพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่สามารถชำระได้ ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยการให้ข้อมูลดังกล่าวต้องดำเนินการผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญของตนเอง อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เช่น การจัดทำสื่อ infographic บนสื่อทางสังคม ป้ายหรือแผ่นพับ ณ ที่ทำการสาขา

ตัวอย่างการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้ในรูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม
สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระหนี้เป็นงวด

สินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด
เช่น สินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถ

**เลือกแบบไหนดี ? “เลือกผ่อนสั้น
ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”**

สินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวด กู้เงิน 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี

ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1 ผ่อนสั้น	ทางเลือกที่ 2 ผ่อนกลาง	ทางเลือกที่ 3 ผ่อนยาว
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
รวมจ่ายทั้งสิ้นสัญญา = เงินต้น + ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	19,000 = 15,000 + 4,000	21,500 = 15,000 + 6,500	24,000 = 15,000 + 9,000

หมายเหตุ : ควรเลือกทางเลือกที่เน้นใจว่าจะจ่ายไหวเพื่อป้องกันการเป็นหนี้เสีย ลูกค้าสามารถจ่ายมากกว่าค่างวดที่กำหนดเพื่อให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดภาระดอกเบี้ยในอนาคต ติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์ 02-xxx-xxxx

หมายเหตุสำหรับกรณีสินเชื่อเช่าซื้อ : ควรเลือกทางเลือกที่เน้นใจว่าจะจ่ายไหวเพื่อป้องกันการเป็นหนี้เสีย ลูกค้าสามารถปิดหนี้ก่อนครบกำหนดตามสัญญาได้ ติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์ 02-xxx-xxxx

สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระหนี้แบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ

สินเชื่อที่ผ่อนชำระขั้นต่ำ
เช่น บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด

**รู้หรือไม่? “จ่ายเพิ่มอีกนิด
ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”**

**บัตรกดเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี
(กำหนดยอดชำระขั้นต่ำ 3% ของยอดคงค้าง ไม่ต่ำกว่า 100 บาท และไม่มีค่าธรรมเนียม)**

ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1 จ่ายเต็มจำนวน	ทางเลือกที่ 2 จ่ายมากกว่าขั้นต่ำ	ทางเลือกที่ 3 จ่ายขั้นต่ำตลอดไป
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	15,300	600	450 (เดือนแรก)
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
รวมจ่ายทั้งสิ้นสัญญา = เงินต้น + ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	15,300 = 15,000 + 300	21,500 = 15,000 + 6,500	43,000 = 15,000 + 28,000

หมายเหตุ : จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้ยาวนาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น

นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการส่งเสริมความรู้ทางการเงินในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การออมฉุกเฉิน การออมเพื่อเกษียณ การเป็นหนี้ที่เหมาะสม การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามดุลยพินิจของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง รวมทั้งสนับสนุนให้ลูกหนี้จ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนดในสัญญา หากลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้เพิ่มเติม เช่น การจัดทำสื่อ infographic ส่งเสริมให้ลูกหนี้จ่ายชำระมากกว่าค่างวดสินเชื่อส่วนบุคคล หากพอมีกำลังจ่ายเพิ่ม การแนะนำให้ลูกหนี้ทราบว่าหากมีรายได้พิเศษเพิ่มจากปกติ สามารถนำมาจ่ายชำระมากกว่าค่างวดสินเชื่อบ้านปกติ เพื่อลดเงินต้นและดอกเบี้ยจ่าย

5.3 การตั้งค่าเริ่มต้นบนแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการที่มีบริการรับชำระหนี้สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ผ่านแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 กรณีที่แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ สามารถตั้งค่าเริ่มต้น (default) ของการชำระหนี้ได้ ให้ตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน

5.3.2 ให้แสดงค่าเตือนเพิ่มเติม สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่เลือกชำระหนี้เต็มจำนวน เพื่อให้ลูกหนี้ทราบถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยอย่างน้อยค่าเตือนดังกล่าวต้องเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ยที่จะเพิ่มขึ้นและระยะเวลาในการชำระหนี้ให้ครบถ้วนจะนานขึ้น รวมทั้งข้อดีของการชำระมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยในอนาคตได้และปิดหนี้ได้เร็วขึ้น เช่น ถ้อยคำ “จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้ยาวนาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น”

ตัวอย่างการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวนในแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่ “ชำระเต็มจำนวน”

จากบัญชี

ไปยัง บัตรเครดิต XXXX-XXXX-XXXX-0000

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

หากลูกค้า “จ่ายขั้นต่ำ” มีข้อความเตือน

ไปยัง บัตรเครดิต

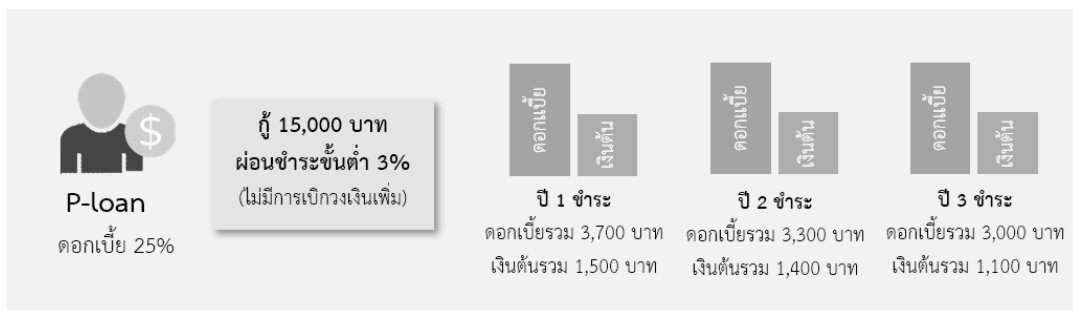
จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้ยาวนาน
ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง
รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐาน
เพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD) คือ ลูกหนี้สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ซึ่งปัจจุบัน ไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน โดยจะเกิดกับลูกหนี้ที่เงื่อนไขการชำระคืนระบุค้างงวดต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่น้อย (เช่น ชำระเพียงจำนวนเงินขั้นต่ำ จ่ายเพียงดอกเบี้ย)



6.1 การจัดระดับของลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

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 ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินลูกหนี้เป็นรายบัญชี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้เป็นหนี้กับผู้ให้บริการ โดยให้ผู้ให้บริการใช้ข้อมูลดอกเบี้ยและเงินต้นของแต่ละบัญชีของลูกหนี้มาคำนวณจำนวนดอกเบี้ยรวมและเงินต้นรวมของแต่ละบัญชี ดังนี้

(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

ลูกหนี้นาย ก ปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และมีสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ 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 ลูกหนี้แต่ละรายต้องได้รับแจ้งเตือนการเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับ

ลูกหนี้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือบัญชีทางการ LINE พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อย ดังนี้

(1) จำนวนเงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้ว ในช่วงที่เข้าข่ายเป็นลูกหนี้ general PD

(2) ข้อความหรือการสื่อสารในลักษณะที่เป็นการกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้ประสพสิ่งที่ชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น และ

(3) ช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีก ผู้ให้บริการสามารถยุติการแจ้งเตือนได้

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ general PD โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

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

6.3.2 กรณีลูกหนี้ general PD ประสงค์จะชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น ผู้ให้บริการต้องมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับลูกหนี้รายดังกล่าว

6.4 การช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD)

6.4.1 ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนให้ลูกหนี้แต่ละรายทราบว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรังอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนสิงหาคมโดยใช้ข้อมูลการประเมินงวดเดือนมิถุนายนของปีเดียวกันหรือภายในเดือนกุมภาพันธ์โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินงวดเดือนธันวาคมของปีก่อนหน้า แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ลูกหนี้แต่ละรายต้องได้รับการแจ้งเตือนการเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางอย่างน้อย ต่อไปนี้ (1) จดหมาย หรืออีเมล ประกอบกับ (2) ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ เช่น แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือ บัญชีทางการ LINE พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อย ดังนี้

(1) แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญา ตามข้อ 6.4.2 พร้อมช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

(2) จำนวนภาระหนี้คงเหลือ เงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้วทั้งสิ้น ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

(3) ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนหรือชำระหนี้ล่าช้าอย่างต่อเนื่อง

และ

(4) สำหรับช่องทางจดหมาย และอีเมล ให้เพิ่มการระบุเงื่อนไขคุณสมบัติของลูกหนี้ที่ต้องไม่มีสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ณ ช่วงเวลาที่สมัครเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง จนถึงการทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข และระบุนโยบายการแจ้งเตือนของผู้ให้บริการ เช่น จำนวนครั้งในการแจ้งเตือน

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ได้ตอบรับการเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังในเวลาที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน ผู้ให้บริการยังคงต้องให้สิทธิแก่ลูกหนี้ในการเข้าร่วมมาตรการ หากลูกหนี้รายดังกล่าวยังคงมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรังและประสงค์เข้าร่วมมาตรการในภายหลัง

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

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีกหรือไม่ประสงค์เข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการสามารถยุติการแจ้งเตือนได้

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ในช่องทางปกติที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารกับลูกหนี้ โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

ธนาคาร XXX ขอเชิญท่านเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ซึ่งสัญญาใหม่จะลดดอกเบี้ยจาก XX% เป็นไม่เกิน 15% ต่อปี และค่างวดอาจลดลงได้ รวมทั้งปิดจบหนี้ได้ภายใน 7 ปี ท่านได้รับข้อความนี้เนื่องจากท่านได้ชำระดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นในรอบ 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

ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ severe PD ในจดหมายหรืออีเมล โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

“ธนาคาร XXX ขอเชิญท่านเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ซึ่งสัญญาใหม่จะลดดอกเบี้ยจาก XX% เป็นไม่เกิน 15% ต่อปี และค่าวงดอจลดลงได้ รวมทั้งปิดจบหนี้ได้ภายใน 7 ปี ท่านได้รับข้อความนี้ เนื่องจากท่านได้ชำระดอกเบี้ยมากกว่าเงินต้นในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา (ดอกเบี้ยรวม XX บาท เงินต้นรวม XX บาท ภาระหนี้เหลือ XX บาท เลขที่บัตร XX ข้อมูล ณ วันที่ XX/XX/XX) หากไม่เพิ่มยอดชำระ ต่อเดือนจะใช้เวลานานในการปิดหนี้ และอาจมีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงกว่าเงินต้น

หากสนใจเข้าร่วมมาตรการ ติดต่อศูนย์แก้หนี้ธนาคาร XXX โทร 0-2xxx-xxxx

หมายเหตุ ณ ช่วงเวลาที่สมัครเข้าร่วมมาตรการ จนถึงการทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ท่านต้องไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะแจ้งเตือนให้ท่านทราบว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรัง เพียง 3 ครั้งต่อ 1 บัญชีเท่านั้น”

6.4.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ severe PD **ทุกราย** ซึ่งรวมถึงกรณีลูกหนี้ severe PD ที่เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive DR) จากผู้ให้บริการมาก่อนแล้ว โดยลูกหนี้ดังกล่าวมีสิทธิเลือกที่จะเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง (opt-in) เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาด้วยการเปลี่ยนประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด โดยมีเงื่อนไขดังนี้

- (1) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ที่กำหนดตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ต้องไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี
- (2) ระยะเวลาชำระหนี้ตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต้องไม่เกิน 7 ปี
- (3) เงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งกรณีค่าวงดที่กำหนดให้ชำระภายใต้มาตรการไม่เพิ่มขึ้นจากเดิม ผู้ให้บริการอาจใช้ข้อมูลเดิมของลูกหนี้ที่มีอยู่ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ได้

6.4.3 ผู้ให้บริการสามารถพิจารณากำหนดการเบิกใช้วงเงินของลูกหนี้ที่เข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้ตามนโยบายและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง

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

6.4.5 กรณีที่ผู้ให้บริการจะเปิดวงเงินใหม่ให้ลูกหนี้ที่ได้ออกจากมาตรการแก้หนี้เรียบร้อยแล้ว หรือ กรณีที่ลูกหนี้ชำระหนี้เสร็จสิ้นภายใต้มาตรการแก้หนี้เรียบร้อยแล้ว ได้วงเงินกลับคืนมาใหม่ ผู้ให้บริการต้อง ประเมินการเข้าเงื่อนไขลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง ของวงเงินดังกล่าว เป็นรายบัญชี เทียบเท่าการให้สินเชื่อ ใหม่

ทั้งนี้ ในกรณีที่บัญชีของลูกหนี้เข้าข่ายเป็นทั้ง general PD และ severe PD ให้ผู้ให้บริการ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามข้อ 6.4 อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตาม มาตรการแก้หนี้เรียบร้อยแล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามข้อ 7.2.1 (1) แล้ว

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกลีกสัญญา หรือยึดทรัพย์

7.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่กำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

7.1.2 ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยแจ้งทางเลือกในการแก้ไขหนี้วิธีต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้ พร้อมกับข้อมูลที่สำคัญ เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขพร้อมข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทางเลือก รวมถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้ โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ การหักกลบลบหนี้กับบัญชีเงินฝาก (ถ้ามี) การโอนขายลูกหนี้ การบอกลีกสัญญา และการดำเนินการตามกฎหมาย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกหนี้ได้รับการนำเสนอทางเลือกปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

7.1.3 ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอสำหรับให้คำปรึกษาปัญหาหนี้และการแก้ไขหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องสนับสนุนให้ลูกหนี้รับติดต่อผู้ให้บริการ เมื่อเริ่มมีปัญหาชำระหนี้เพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยอาจมีข้อความกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ให้รับติดต่อผู้ให้บริการ

ตัวอย่างข้อความเชิญชวนปรับปรุงโครงสร้างหนี้และกระตุ้นพฤติกรรมให้ติดต่อเจ้าหน้าที่

ถ้ามีปัญหาหนี้ จ่ายไม่ไหว เชิญร่วมกันแก้หนี้ให้ชีวิตไปได้

ธนาคารมีแนวทางให้ความช่วยเหลือ เช่น ลดค่างวด ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ

รีบติดต่อเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ เจริญใจกลับมาจ่ายเท่าที่ไหว

ยังติดต่อเร็ว ยิ่งแก้หนี้ได้เร็ว เงื่อนไขเพิ่มเติม โทร 02-xxx-xxxx

7.1.4 ผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณี que ผู้ให้บริการจำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินราคาหลักประกันเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคาหลักประกันดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยต้องเรียกเก็บอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน และคำนึงถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งจะต้องไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกหนี้จนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการเรียกเก็บดังกล่าวอย่างชัดเจน ในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น การทำแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้จำเป็นต้องมีการประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งลูกหนี้ต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว

7.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

7.2.1 ผู้ให้บริการจะต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ทั้งจากการติดตามข้อมูลของผู้ให้บริการเอง หรือการแจ้งข้อมูลจากลูกหนี้ว่ากำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เพื่อให้ลูกหนี้มีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถใช้วิธีการสอบถามลูกหนี้ถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกหนี้ในการประเมินว่าลูกหนี้มีเงินเหลือเพียงพอดำรงชีพ แทนการใช้เอกสารได้ อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นสำคัญ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผู้ให้บริการต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ (Pre-emptive DR) ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ อย่างน้อย 1 ครั้ง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ โดยการเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังกล่าว ต้องให้ลูกหนี้มีระยะเวลา

เพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก่อนลูกหนี้ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ

เว้นแต่กรณีการโอนขายลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ให้แก่ผู้ให้บริการตามประกาศฉบับนี้ ซึ่งไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์

(2) ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ (TDR) ซึ่งรวมถึงกรณีที่ลูกหนี้ถูกตัดออกจากบัญชี (write-off) แล้ว โดยเร็ว อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ให้บริการโอนขายลูกหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์ และดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งหมายความรวมถึงการบังคับหลักประกัน การจำหน่าย รับโอน หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อนำทรัพย์สินที่มีทะเบียนเป็นประกันมาชำระหนี้ การฟ้องร้องดำเนินคดี และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เว้นแต่กรณีดังต่อไปนี้

(2.1) การโอนขายลูกหนี้ให้แก่ผู้ให้บริการตามประกาศฉบับนี้ ที่ไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์

(2.2) การบอกเลิกสัญญาสินเชื่อที่มีแนวทางปฏิบัติที่การบอกเลิกสัญญาอยู่ในช่วงเดียวกันกับระยะเวลาการค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ เช่น สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ บัตรเครดิต วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี ทั้งนี้ เมื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ให้บริการยังคงต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แก่ลูกหนี้ตามข้อ 7.2.1 (2)

7.2.2 ผู้ให้บริการต้องไม่โอนขายลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพให้แก่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้ให้บริการตามประกาศฉบับนี้ หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ เพื่อให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.2.3 ผู้ให้บริการต้องไม่นำทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงออกจำหน่ายก่อนครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ เพื่อให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.2.4 กรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ตามข้อ 7.2.1 (1) หรือ 7.2.1 (2) เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

7.2.5 กรณีที่ลูกหนี้มีภาระหนี้มากกว่า 1 บัญชี กับผู้ให้บริการหรือมีภาระหนี้กับเจ้าหนี้อื่น ผู้ให้บริการควรปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดของลูกหนี้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืน โดยในบางกรณีอาจจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในวงเงินอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ลูกหนี้เหลือกระแสเงินสดเพียงพอในการชำระหนี้และดำรงชีพ

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเข้าร่วมโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ของเจ้าหนี้หลายรายในคราวเดียว เพื่อสนับสนุนการแก้หนี้ให้กับลูกหนี้อย่างยั่งยืน เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวได้

ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้แต่ละราย

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลง ตามรายได้ที่ลดลง และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น (step-up) เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกหนี้ที่น่าจะฟื้นตัว อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ฟื้นตัวกลับมาชำระหนี้ได้อีกครั้ง
- ในกรณีที่ลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียม เบี้ยปรับ หรือดอกเบี้ยค้างจ่ายของลูกหนี้ ที่จะเรียกเก็บจากลูกหนี้
- การเปลี่ยนสินเชื่อบุคคลที่มีอัตราดอกเบี้ยสูง ให้เป็นสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวดที่อัตราดอกเบี้ยต่ำลง โดยผู้ให้บริการอาจพิจารณาคงวงเงินบางส่วนให้แก่ลูกหนี้เพื่อใช้ในยามจำเป็น
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

7.2.6 กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกหนี้หลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ให้บริการควรให้โอกาสลูกหนี้ในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีอื่นอย่างดีที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ให้บริการควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดทรัพย์ของลูกหนี้รายดังกล่าว

7.2.7 กรณีที่มีการนำทรัพย์สินหลักประกันของลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อ หรือทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิงไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้นั้น ผู้ให้บริการต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อเสนอเงื่อนไขดังกล่าวให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

7.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

7.3.1 ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงิน และระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาหนี้ ทั้งนี้กรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้พันธมิตรทางธุรกิจดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทนผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน รวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมการทวงถามหนี้

7.3.2 ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้นกรณีที่ลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกหนี้ไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกัน ซึ่งเป็นนิติบุคคลได้นิยมนำเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

8.1 การดำเนินการตามกฎหมาย

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

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

8.1.3 กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกหนี้เป็นสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล เพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ย และสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนต้องควบคุมดูแลไม่ให้นักงานหรือพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนให้ข้อมูลลูกหนี้ในลักษณะที่ไม่ให้ไปศาล

ตัวอย่างการสนับสนุนให้ลูกหนีไปศาล

ควรสื่อสารเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ให้เห็นประโยชน์ของการไปศาล โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาช่องทางการให้ข้อมูลลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม

อยู่ระหว่างดำเนินคดีต้องทำอย่างไร !

ลูกหนี้มีสิทธิในการขอลดหนี้กับเจ้าหนี้ได้ การไม่ไปศาลอาจเกิดผลเสีย

เช่น ศาลพิพากษาตามข้อเสนอของเจ้าหนี้ ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้

ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

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

8.2 การรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ และลูกหนี้ที่เจ้าหนี้ตัดออกจากบัญชีจากเจ้าหนี้รายอื่น

8.2.1 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และควรคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เว้นแต่ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ โดยสามารถใช้ประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ในการเสนอเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ได้ ทั้งนี้ รวมถึงในกรณีที่ได้นำทรัพย์สินหลักประกันของลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อ หรือทรัพย์สินที่ให้เข้าซื้อหรือให้เข้าแบบลิสซิงไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าว

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการผ่อนชำระหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์

- การเรียกให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ทั้งจำนวน โดยไม่พิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

- การพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้ต่ำ สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลงตามรายได้ที่ลดลงมาก และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกหนี้ที่น่าจะฟื้นตัว อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ฟื้นตัวกลับมาชำระหนี้ได้อีกครั้ง
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

8.2.2 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ยอดผ่อนชำระต่องวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับในระหว่างเวลาที่ผิदनชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ รวมทั้งแจ้งเตือนถึงผลของการผิदनชำระหนี้หรือการชำระหนี้เพียงบางส่วนด้วย 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. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน - บัตรเครดิต - สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ - สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน - สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล - สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ทั้งฉบับ	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม หลักเกณฑ์อื่นที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความ เหมาะสม	
4. บริษัทบริหารสินทรัพย์ ตาม กฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหาร สินทรัพย์	ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 ข้อ 7.3 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนด ในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม		

คำถาม – คำตอบแบบท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ 3/2568
เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)
ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2568

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
หลักเกณฑ์ทั่วไป		
1.	คำจำกัดความของสินเชื่อรายย่อย รวมถึงสินเชื่อสวัสดิการที่ผู้ให้บริการให้แก่พนักงานของตนเองหรือไม่	สินเชื่อรายย่อยจะรวมถึงสินเชื่อสวัสดิการด้วย โดยสินเชื่อรายย่อย ตามประกาศฉบับนี้หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดา ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งรวมสินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่น ๆ เช่น สินเชื่อสวัสดิการที่ผู้ให้บริการให้แก่พนักงานของตนเอง
2.	คำจำกัดความของสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs) รวมถึงสินเชื่อที่ให้กับธุรกิจขนาดเล็ก (small SMEs) ด้วยหรือไม่	สินเชื่อ SMEs จะรวมถึงสินเชื่อที่ให้กับธุรกิจขนาดเล็ก (small SMEs) ด้วย โดยสินเชื่อ SMEs ตามประกาศฉบับนี้หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งรวมถึงการให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดเล็ก ที่ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเหมือนสินเชื่อ SMEs โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาตามการจัดประเภทลูกหนี้ของผู้ให้บริการแต่ละแห่งที่ใช้อยู่ปัจจุบันได้
3.	ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) อย่างไร	ผู้ให้บริการต้องกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยสามารถพิจารณากำหนดไว้ในนโยบายของผู้ให้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งต้องมีแนวทางที่สอดคล้องตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในระบบงานเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง รวมถึงกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
เอกสารแนบ 1: การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ		
4.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1.3.2 ของเอกสารแนบ 1 ที่กำหนดว่า “ผู้ให้บริการต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ เพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก สำหรับผลิตภัณฑ์ สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท” ใช้บังคับกับสัญญาสินเชื่อ รายย่อยที่ผู้ให้บริการได้ทำกับลูกค้านก่อนหลักเกณฑ์ มีผลบังคับใช้หรือไม่	หลักเกณฑ์บังคับใช้กับลูกหนี้ที่มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย ปัจจุบันทุกรายของผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึงสัญญาสินเชื่อ รายย่อยที่เกิดขึ้นก่อนหลักเกณฑ์มีผลบังคับใช้ (เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 67 เป็นต้นไป) ทั้งนี้ หากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ให้ทุนหรือเป็นประโยชน์กับลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้โดยไม่จำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนสัญญาใหม่หรือให้ลูกค้ามาลงนามใหม่ อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการควรแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่ เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบด้วย ทั้งนี้ สำหรับการใช้จ่ายเงินเกินของสินเชื่อ วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) สำหรับสินเชื่อประเภท อื่นที่มีใช้สินเชื่อรายย่อย ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ ทางการเงิน
5.	กรณีเงินเบิกเกินบัญชีกระแสรายวันของสินเชื่อรายย่อย ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1.3.2 ของเอกสารแนบ 1 หรือไม่	ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1.3.2 ของเอกสารแนบ 1 ด้วย โดยสำหรับเงินเบิกเกินบัญชี กระแสรายวันของสินเชื่อรายย่อย เช่น การให้ลูกค้า สามารถใช้จ่ายได้ตามจำนวนเงินที่ระบุในเช็คเงินสด แม้ว่าลูกค้ามีเงินฝากคงเหลือในบัญชีไม่เพียงพอ และ ผู้ให้บริการมีการคิดดอกเบี้ยสำหรับเงินเบิกเกินบัญชี ดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระ เพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
6.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 1.3.3 ของเอกสารแนบ 1 ที่กำหนดว่า “ผู้ให้บริการต้องไม่กำหนดให้การเบิกใช้สินเชื่อทันทีที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ เป็นเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving loan) โดยลูกค้าต้องมีสิทธิเลือกช่วงเวลาในการเบิกใช้สินเชื่อดังกล่าวได้ตามความต้องการ” หากผู้ให้บริการจะพิจารณากำหนดระยะเวลาสำหรับให้ลูกค้าเบิกใช้สินเชื่อ เช่น กำหนดให้เบิกใช้สินเชื่อภายในระยะเวลาที่กำหนด สามารถดำเนินการได้หรือไม่	รพท. มีเจตนาธรรมเพื่อให้ลูกหนี้สามารถวางแผนทางการเงินในการเบิกใช้สินเชื่อได้ และไม่เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าใช้สินเชื่อโดยไม่จำเป็น จึงกำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวไว้ อย่างไรก็ดี เนื่องจากการบริหารเงินสดของผู้ให้บริการมีต้นทุน รพท. จึงกำหนดให้ผู้ให้บริการสามารถพิจารณากำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าเบิกใช้สินเชื่อครั้งแรกภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ เช่น ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน โดยต้องไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในข้อดังกล่าว
เอกสารแนบ 2: การโฆษณา		
7.	การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ที่มีลักษณะเชิญชวนจงใจให้มีหรือใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อซึ่งมีลักษณะประกอบด้วยรูปภาพและคำบรรยายใต้ภาพ (caption) ในการโพสต์ครั้งเดียว จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 อย่างไร	การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ที่มีลักษณะเชิญชวนจงใจให้มีหรือใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อในลักษณะของรูปภาพและ caption ถือเป็นสื่อโฆษณาคนละชิ้นกัน (2 ชิ้น) ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 ในส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับสื่อโฆษณาทั้ง 2 ชิ้น เช่น การแสดงคำเตือน การแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด เนื่องจากลูกค้าอาจได้รับสารโฆษณาจากรูปภาพหรือ caption เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งก็ได้ ตัวอย่าง: รูปโฆษณา บัตรกดเงินสด A ผ่อนสบายตลอดปี กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว อัตราดอกเบี้ย 20%-25% Caption บัตรกดเงินสด A พร้อมใช้ สะดวก อุ่นใจ ผ่อนสบายตลอดปี สมัครได้ที่ www.....com กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว อัตราดอกเบี้ย 20%-25%

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
8.	กรณีการโฆษณาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ (Branding) หรือ การโฆษณาถึงสิทธิประโยชน์การใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสด เช่น การนำคะแนนสะสมที่มีอยู่ไปแลกสินค้า การมีสิทธิได้เข้าห้องพักรับรอง (lounge) ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 หรือไม่	หลักเกณฑ์กำหนดคำจำกัดความ “โฆษณา” หมายความว่า สื่อ หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่นในการจัดทำหรือดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือกิจกรรมใด ๆ และไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง ผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) หรือเครื่องมือใด ๆ ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ ดังนั้น กรณีที่ผู้ให้บริการดำเนินการโฆษณา เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ (Branding) หรือการโฆษณาถึงสิทธิประโยชน์การใช้บัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตเงินสดในลักษณะการให้ข้อมูล เช่น การนำคะแนนสะสมที่มีอยู่ไปแลกสินค้า การมีสิทธิได้เข้า lounge ที่ไม่ได้มีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีหรือใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการร่วมด้วย จึงไม่ต้องแสดงข้อมูลคำเตือนและอัตราดอกเบี้ยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 อย่างไรก็ดี หากสื่อดังกล่าว มีลักษณะเชิญชวนจูงใจให้มีหรือใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การแสดงคำเตือน การแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ย รวมถึง ต้องไม่มีถ้อยคำหรือภาพที่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควรด้วย
9.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 2.3.3 ของเอกสารแนบ 2 ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแสดงคำเตือนในโฆษณาของสินเชื่อย่อยทุกประเภท ธปท. จะมีการกำหนดคำเตือนดังกล่าวในภาษาอังกฤษหรือไม่ อย่างไร	ธปท. ได้พิจารณาแปลคำเตือนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 2.3.3 ของเอกสารแนบ 2 ที่ต้องแสดงในสื่อโฆษณาของสินเชื่อย่อยทุกประเภทเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการทุกแห่ง สรุปดังนี้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		● สำหรับสินเชื่อทุกประเภท : “Borrow when necessary and within your means” ● สำหรับผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต : “Use when necessary and pay back full amount on time to avoid (min-max) % interest rate” ● สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่โฆษณาให้ผ่อนชำระที่อัตราดอกเบี้ย 0% ของยอดใช้จ่ายจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น : “Borrow when necessary and pay back on time to avoid (min-max) % interest rate”
10.	กรณีที่ผู้ให้บริการมีการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือ ส่งข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) หรือบัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) เพื่อเสนอกิจกรรมส่งเสริมการขาย (promotion) ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับผู้ให้บริการอยู่แล้ว (ลูกค้าเดิม) เช่น การแจ้งสิทธิประโยชน์เมื่อมีการกดใช้วงเงินในบัตร จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 หรือไม่	การที่ผู้ให้บริการมีการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ หรือ ส่งข้อความเพื่อเสนอ promotion ของผลิตภัณฑ์สินเชื่อถือว่าเป็นไปตามคำจำกัดความของ “โฆษณา” ที่หลักเกณฑ์กำหนด ผู้ให้บริการจึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การแสดงค่าเดือน การแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด
11.	การโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว (floating rate) ผ่านข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) ที่จำกัดจำนวนตัวอักษรใน 1 ข้อความ ผู้ให้บริการต้องแสดงค่าเดือนและข้อมูลอัตราดอกเบี้ย พร้อมสมมติฐานการคำนวณดอกเบี้ย รวมทั้งถ้อยคำที่ระบุว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้” ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 2 อย่างไร	กรณีผู้ให้บริการส่งข้อความ SMS โฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่จำกัดจำนวนตัวอักษรใน 1 ข้อความ ผู้ให้บริการต้องแสดงค่าเดือนและข้อมูลอัตราดอกเบี้ยอย่างชัดเจนในข้อความ SMS ดังกล่าว รวมถึงถ้อยคำที่ทำให้เข้าใจได้ว่าอัตราดอกเบี้ยที่ระบุใน SMS เป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ โดยผู้ให้บริการสามารถแสดงรายละเอียดสมมติฐานการคำนวณอัตราดอกเบี้ย ไว้ในช่องทางอื่นได้ตามความเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการต้องแจ้งช่องทางดังกล่าวให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน และให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ตัวอย่างโฆษณาผ่าน SMS สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ floating rate: สินเชื่อ A อัตราดอกเบี้ย 6% – 10% กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยที่ระบุเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ รายละเอียดเพิ่มเติมโทร 02-XXX-XXXX ข้อมูลที่ต้องแจ้งเมื่อลูกค้าโทรมาสอบถาม : อัตราดอกเบี้ย 6% – 10% สมมติฐานการคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ย MRR-1% - MRR+3% โดยอัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 1 ม.ค. 67 = 7% ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ (เงื่อนไขอื่น ๆ หากมี)
12.	ภาพการโฆษณาในลักษณะใดที่ถือว่าปฏิบัติไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 2.3.1 ของเอกสารแนบ 2	ภาพโฆษณาที่มีลักษณะสนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น ภาพนอนบนกองเงิน ภาพเงินปลิวลอย ภาพเงินพุ่ง รวมถึง ภาพการนำสินเชื่อไปใช้อย่างไม่สอดคล้องกับเงื่อนไขวงเงินสูงสุดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่โฆษณา เช่น ภาพเงินหรือทรัพย์สินจำนวนมากที่ไม่สอดคล้องกับวงเงินสูงสุดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่โฆษณา ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 2.3.1 ของเอกสารแนบ 2 ทั้งนี้ สำหรับการโฆษณาที่ไม่ใช่สื่อภาพเคลื่อนไหว สื่อดิจิทัล ซึ่งมีภาพที่มีลักษณะสนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร ขอให้ผู้ให้บริการเร่งดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2569 เป็นต้นไป
13.	การโฆษณาสินเชื่อด้วยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า ในลักษณะใดที่อาจมีลักษณะบิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในข้อ 2.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” ของเอกสารแนบ 2	ผู้ให้บริการต้องไม่แสดงสมมติฐานหรือเงื่อนไขในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถใช้อธิบายสถานการณ์ได้อย่างครอบคลุม บิดเบือนหรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยกรณีผู้ให้บริการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อด้วยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า นั้น ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าวอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนใน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ									
		โฆษณาเดียวกัน ซึ่งต้องแสดงสมมติฐานที่มีนัยสำคัญสำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลเงื่อนไขดอกเบี้ยยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของสินเชื่ออย่างครบถ้วนด้วย เช่น ระยะเวลาการกู้ยืมที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อผลรวมของดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอย่างไร เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตัวอย่างของการโฆษณาที่ไม่เป็นไปตามหลักการดังกล่าว <u>โฆษณา</u> ใช้บัตรเครดิตเงินสด “ถูกกว่า” บัตรเครดิตอย่างไร ตัวอย่าง : กดเงิน 10,000 บาท รับเงินไป 15 วัน <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th><th style="width: 30%;">บัตรเครดิตเงินสด (25% ต่อปี)</th><th style="width: 30%;">บัตรเครดิต (16% ต่อปี)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด</td><td>ไม่มี</td><td>3% ของยอดเบิกถอน</td></tr> <tr> <td>รวมค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย</td><td>103 บาท</td><td>387 บาท (จ่ายมากกว่าถึง 276%)</td></tr> </tbody> </table> บัตรเครดิตเงินสด: กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี บัตรเครดิต: ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้เต็มจำนวนตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 16% ต่อปี การโฆษณาข้างต้นไม่เป็นไปตามหลักการเนื่องจากอาจทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิดได้ว่าสินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด มีภาระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำกว่าบัตรเครดิตทุกกรณี ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องแสดงข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าหากใช้สินเชื่อบัตรเครดิตเงินสดในระยะเวลาที่ยาวกว่า 15 วันอาจทำให้ภาระดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงกว่าบัตรเครดิตได้		บัตรเครดิตเงินสด (25% ต่อปี)	บัตรเครดิต (16% ต่อปี)	ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด	ไม่มี	3% ของยอดเบิกถอน	รวมค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย	103 บาท	387 บาท (จ่ายมากกว่าถึง 276%)
	บัตรเครดิตเงินสด (25% ต่อปี)	บัตรเครดิต (16% ต่อปี)									
ค่าธรรมเนียมการเบิกถอนเงินสด	ไม่มี	3% ของยอดเบิกถอน									
รวมค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย	103 บาท	387 บาท (จ่ายมากกว่าถึง 276%)									
14.	การโฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการจะมีแนวทางในการแสดงสมมติฐานการคำนวณอย่างไร	ในกรณีที่ผู้ให้บริการโฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดใน ข้อ 2.2.2 ของเอกสารแนบ 2 โดยอย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลเงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ย ทั้งสัญญา ค่างวดที่สอดคล้องกับสัญญา และระยะเวลาที่ชำระคืนหนี้ทั้งหมด									

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<u>ตัวอย่างการนำเสนอมาตรฐานด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า</u> “ผ่อนหมิ่นละ 100 บาท ต่อสัปดาห์”* *สมมติฐานการคำนวณมาจากการกู้เงินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) 12,000 บาท อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี ดอกเบี้ยทั้งสัญญา 7,100 บาท ค่างวด 400 บาทต่อเดือน ผ่อนนาน 4 ปี ทั้งนี้ ทรพ. สนับสนุนให้ผู้ให้บริการโฆษณา ยอดผ่อนชำระที่สอดคล้องกับค่างวดที่มีการเรียกเก็บจริง เช่น หากผู้ให้บริการกำหนดให้ชำระค่างวดเป็นรายเดือน ควรโฆษณาให้สอดคล้องกับรอบการจ่ายชำระหนี้ โดยไม่ควรโฆษณาการจ่ายชำระเป็นรายวัน/สัปดาห์ ด้วย
เอกสารแนบ 3: กระบวนการขาย		
15.	การให้ข้อมูลในการเสนอขายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 3 เช่น การแสดงค่าเดือน การแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุด ผลจากการผิมนัดชำระหนี้ สามารถระบุข้อมูลดังกล่าวในเอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ (sales sheet) เพียงอย่างเดียวได้หรือไม่ โดยที่พนักงานขายไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวข้อมูลดังกล่าวอีกครั้ง	ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์และข้อมูลในการเสนอขายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 3 เพื่อช่วยให้พนักงานขายสามารถอธิบายข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้ทราบและเข้าใจง่ายขึ้น เช่น sales sheet แผ่นพับ อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์ โดยได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน
16.	การเสนอขายทางโทรศัพท์ (tele-sale) มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา ควรแบ่งว่าข้อมูลอะไรที่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบ และข้อมูลอะไรที่สามารถให้ลูกค้าไปศึกษาในเอกสารเพิ่มเติมได้	ผู้ให้บริการต้องพิจารณาแจ้งข้อมูลสำคัญตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้เหมาะสมกับสถานการณ์และลูกค้าแต่ละราย โดยผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนในกระบวนการเสนอขาย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		อย่างไรก็ดี ในการเสนอขายทางโทรศัพท์ (tele-sale) ที่มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาแจ้งรายละเอียดของข้อมูลประกอบด้วย (1) ค่าเตือนของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (3) ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการผิดนัดชำระหนี้ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยผิดนัด เป็นอย่างน้อย โดยสำหรับข้อมูลอื่นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น วิธีการตัดชำระหนี้ การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา การดำเนินการตามกฎหมาย ควรแจ้งเป็นกรอบหลักการ/ข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้าทราบผลที่อาจเกิดขึ้น ประกอบกับชี้แจงให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารที่จะได้รับเกี่ยวกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ในกระบวนการเสนอขายได้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย
17.	กรณีให้ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อเสนอให้ลูกค้าสมัครผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จะถือว่าการเสนอขายซึ่งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 3 หรือไม่	กรณีให้ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์เพื่อเสนอให้ลูกค้าสมัครผลิตภัณฑ์สินเชื่อ รวมถึงการอธิบายเงื่อนไขของการสมัครผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติมจากที่ระบุใน SMS ถือว่าการเสนอขายที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 3
เอกสารแนบ 4: การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)		
18.	ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 หรือไม่ อย่างไร	ผู้ให้บริการต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 ด้วยวิธีการที่น่าเชื่อถือและใช้สมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผลตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการ สำหรับกรณีที่ลูกค้าไม่มีเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา affordability ที่ชัดเจน ผู้ให้บริการสามารถใช้วิธีการหรือปัจจัยอื่นในการพิจารณา

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		affordability ได้ โดยต้องอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลและวิธีการที่น่าเชื่อถือ รวมถึงใช้สมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผลตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการ เช่น การสอบถามรายได้ลูกค้าและนำมาสอบทานกับค่าเฉลี่ยรายได้ของลูกค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน การประเมินรายได้จากการสังเกตการณ์ หรือพบลูกค้าที่สถานประกอบการ อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักเกณฑ์การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ บัตรเครดิต หลักเกณฑ์การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ
19.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.1 (4) ของเอกสารแนบ 4 การให้สินเชื่อเพิ่มเติมจากสินเชื่อปัจจุบันที่ลูกหนี้มีอยู่ ต้องเป็นประเภทสินเชื่อเดียวกันหรือไม่ จึงจะสามารถนำข้อมูลเดิมของลูกหนี้หรือข้อมูลอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้มาใช้ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ได้	การให้สินเชื่อเพิ่มเติมที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.1 (4) ของเอกสารแนบ 4 ไม่จำเป็นต้องเป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทเดียวกันกับสินเชื่อที่ลูกหนี้มีอยู่ โดยผู้ให้บริการอาจจัดทำสัญญาสินเชื่อเพิ่มเติมอีกฉบับได้ตามกระบวนการที่กำหนดในแนวปฏิบัติหรือนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง ทั้งนี้ การให้สินเชื่อเพิ่มเติมตามหลักการดังกล่าว ต้องพิจารณาจากวงเงินเดิมที่ยังคงอยู่ของลูกหนี้ในปัจจุบัน (ไม่รวมกรณีบัญชีที่ชำระปิดบัญชีแล้ว) อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ฯ เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น รายได้ปัจจุบัน ภาระหนี้ปัจจุบัน เพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงของลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสมและเป็นไปตามนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง
20.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.1 (5) ของเอกสารแนบ 4 ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยนำรายได้ของผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นคู่สมรสหรือบุคคลที่	คู่สมรสหรือบุคคลที่อยู่กินกันฉันสามีภริยากับลูกหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 4.1 (5) ของเอกสารแนบ 4 หมายรวมถึงกรณีคู่สมรสเพศเดียวกันและบุคคลที่อยู่กิน

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
	อยู่กินกันฉันสามีภริยามาพิจารณาว่าเป็นรายได้ของลูกหนี้ได้นั้น หมายถึงถึงกรณีคู่สมรสเพศเดียวกันหรือไม่	ด้วยกันฉันคู่สมรสที่เป็นเพศเดียวกัน โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยนำรายได้ของผู้ค้าประกันมาพิจารณารวมเป็นรายได้ของลูกหนี้ได้ตามนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยผู้ค้าประกันดังกล่าวต้องเป็นเครือญาติ คู่สมรส หรือบุคคลที่อยู่กินกันฉันสามีภริยากับลูกหนี้โดยมีพฤติการณ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับของบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกว่ามีสถานะดังกล่าว ซึ่งผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่าบุคคลนั้นจะร่วมรับผิดชอบชำระหนี้กับลูกหนี้ได้
เอกสารแนบ 5: การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในช่วงเป็นหนี้		
21.	ในกรณีที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าผ่านบัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) เพียงช่องทางเดียว จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.1 ของเอกสารแนบ 5 อย่างไร	ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนผ่านช่องทางเดียวดังกล่าวได้ โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้ ● สำหรับการแจ้งเตือนลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสผิดนัดชำระหนี้สูงให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.1 (1) ของเอกสารแนบ 5 การแจ้งเตือนดังกล่าวต้องเป็น <u>คนละครั้ง</u>กับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บ เช่น ใบแจ้งหนี้ ● สำหรับการแจ้งเตือนลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.1 (2) ของเอกสารแนบ 5 การแจ้งเตือนดังกล่าว สามารถแจ้งเตือนในครั้งเดียวกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บได้
22.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.2 ของเอกสารแนบ 5 ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้จะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า สำหรับกรณีที่อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว (floating rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) มีการ	ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้เมื่อ floating rate ปรับเพิ่มขึ้น ผ่านช่องทางที่ลูกค้าแจ้งความจำนงค์รับข่าวสารไว้ เช่น อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (mobile application) และบัญชีทางการ LINE (LINE Official Account) หรือช่องทางอื่น ๆ โดยควรคำนึงถึง

ข้อ	คำถาม	คำตอบ																																				
	เปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยน ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ของผู้ให้บริการเพียงช่องทางเดียวได้หรือไม่	ความมีประสิทธิภาพของการสื่อสารผ่านช่องทางดังกล่าวด้วย เพื่อให้ลูกหนี้สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการสามารถเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง ทั้งนี้ สำหรับกรณี floating rate ปรับลดลง ผู้ให้บริการอาจพิจารณาแจ้งให้ลูกหนี้ทราบในวงกว้างผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ เช่น เว็บไซต์ LINE Official Account																																				
23.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.2 ของเอกสารแนบ 5 ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้จะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้านี้ หมายความว่ากรณีที่ผู้ให้บริการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยปกติของลูกหนี้หรือไม่	สำหรับกรณีที่ผู้ให้บริการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัด ที่เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยปกติของลูกหนี้ ซึ่งผู้ให้บริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดการผิดนัดชำระหนี้ดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบก่อนได้ จึงไม่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.1.2 ของเอกสารแนบ 5 โดยหลักเกณฑ์มีเจตนารมณ์ในการกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา																																				
24.	ผู้ให้บริการจะมีแนวทางในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 5.2 ของเอกสารแนบ 5 สำหรับสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ซึ่งได้มีการกำหนดขั้นต่ำของการจ่ายชำระในลักษณะเดียวกันกับบัตรเครดิตหรือบัตรกดเงินสด อย่างไร	สำหรับสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ผู้ให้บริการอาจแสดงตัวอย่างการให้ข้อมูลได้ ดังนี้ สินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) รู้หรือไม่? “จ่ายแค่ดอกเบี้ย ไม่มีวันหมดหนี้ ไม่มีวันหมดหนี้แน่นอน” สินเชื่อ O/D ยอดคงค้าง 15,000 อัตราดอกเบี้ย 13% ต่อปี <table><tr><th>ตัวอย่างทางเลือก</th><th>ทางเลือกที่ 1 จ่ายคืนพร้อมดอกเบี้ย ต้นจำนวน</th><th>ทางเลือกที่ 2 จ่ายมากกว่าดอกเบี้ย 1,000 บาท</th><th colspan="3">ทางเลือกที่ 3 จ่ายแค่ดอกเบี้ย “หนี้ไม่มีวันหมดหนี้ ไม่มีวันหมดหนี้แน่นอน”</th></tr><tr><th></th><th></th><th></th><th>งวดที่ 1</th><th>งวดที่ 2</th><th>...</th></tr><tr><td>เงินที่ชำระคืนนี้ (บาท)</td><td>15,160</td><td>1,000</td><td>160</td><td>160</td><td>...</td></tr><tr><td>ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)</td><td>1</td><td>17</td><td colspan="3">ไม่มีวันหมดหนี้ เงินที่ชำระคืนไม่ถึงต้น เงินต้นจึงไม่ลดลง และอาจถูกเรียกคืนต้นทั้งหมด หากเงินต้นค้างเกินวงเงิน</td></tr><tr><td>ดอกเบี้ยตลอดสัญญา (บาท)</td><td>160</td><td>1,500</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>เงินต้นคงค้างหลังคืนงวดแรก (บาท)</td><td>0</td><td>14,200</td><td>15,000</td><td>15,000</td><td>...</td></tr></table> หมายเหตุ : ควรพิจารณาชำระเพื่อบริหารหนี้จากแหล่งอื่นหรือมีเงินคงเหลือหากเป็นไปได้เพื่อปิดหนี้ได้เร็วขึ้น และลดภาระดอกเบี้ยในอนาคต	ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1 จ่ายคืนพร้อมดอกเบี้ย ต้นจำนวน	ทางเลือกที่ 2 จ่ายมากกว่าดอกเบี้ย 1,000 บาท	ทางเลือกที่ 3 จ่ายแค่ดอกเบี้ย “หนี้ไม่มีวันหมดหนี้ ไม่มีวันหมดหนี้แน่นอน”						งวดที่ 1	งวดที่ 2	...	เงินที่ชำระคืนนี้ (บาท)	15,160	1,000	160	160	...	ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)	1	17	ไม่มีวันหมดหนี้ เงินที่ชำระคืนไม่ถึงต้น เงินต้นจึงไม่ลดลง และอาจถูกเรียกคืนต้นทั้งหมด หากเงินต้นค้างเกินวงเงิน			ดอกเบี้ยตลอดสัญญา (บาท)	160	1,500				เงินต้นคงค้างหลังคืนงวดแรก (บาท)	0	14,200	15,000	15,000	...
ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1 จ่ายคืนพร้อมดอกเบี้ย ต้นจำนวน	ทางเลือกที่ 2 จ่ายมากกว่าดอกเบี้ย 1,000 บาท	ทางเลือกที่ 3 จ่ายแค่ดอกเบี้ย “หนี้ไม่มีวันหมดหนี้ ไม่มีวันหมดหนี้แน่นอน”																																			
			งวดที่ 1	งวดที่ 2	...																																	
เงินที่ชำระคืนนี้ (บาท)	15,160	1,000	160	160	...																																	
ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)	1	17	ไม่มีวันหมดหนี้ เงินที่ชำระคืนไม่ถึงต้น เงินต้นจึงไม่ลดลง และอาจถูกเรียกคืนต้นทั้งหมด หากเงินต้นค้างเกินวงเงิน																																			
ดอกเบี้ยตลอดสัญญา (บาท)	160	1,500																																				
เงินต้นคงค้างหลังคืนงวดแรก (บาท)	0	14,200	15,000	15,000	...																																	

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		โดยหลักเกณฑ์มีเจตนารมณ์ในการกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้ตระหนักถึงต้นทุนหรือข้อเสียที่จะเกิดขึ้น หากชำระหนี้ไม่เต็มจำนวน และจงใจให้ลูกหนี้ชำระเพิ่มเท่าที่ไหวผ่านการแจ้งข้อดีของการจ่ายมากกว่า ยอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาวได้
เอกสารแนบ 6: การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD)		
25.	ผู้ให้บริการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (ทั้งกรณีลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหานี้เรื้อรัง (general PD) และเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD)) โดยใช้ข้อมูลหลังจากวันที่ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2 ของเอกสารแนบ 6 ได้หรือไม่ <u>ตัวอย่างเช่น:</u> การประเมินลูกหนี้ที่เข้าข่าย general PD โดยเปลี่ยนมาใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี หรือ 4 ปี นับจากวันที่ 31 ก.ค. 68 (แจ้งเดือนภายในเดือน ส.ค. 68) แทนการใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี หรือ 4 ปี นับจากวันที่ 30 มิ.ย. 68 ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังเป็นรายบัญชี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้เป็นหนี้กับผู้ให้บริการ โดยใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 30 มิ.ย. หรือ 31 ธ.ค. ของปีที่ประเมิน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2.1 ของเอกสารแนบ 6
26.	กรณีลูกหนี้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะการค้างชำระตลอดทั้งปี เช่น ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกัน<u>ไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน</u> นับแต่วันถึงกำหนดชำระ เปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกัน<u>เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน</u> นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6 อย่างไร	สำหรับการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง การแจ้งเตือนลูกหนี้ และการเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ severe PD ให้ผู้ให้บริการใช้ข้อมูลสถานะลูกหนี้ ณ วันที่ทำการประเมินของแต่ละปี (ณ วันที่ 30 มิถุนายน และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม) ดังนั้น ในกรณีที่ลูกหนี้เปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ <u>ภายหลังจากวันที่ประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด</u> ผู้ให้บริการยังคงต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ดังกล่าว เนื่องจากลูกหนี้ยังมีโอกาสเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้ หากลูกหนี้เปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		ดอกเบี้ยยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ในเวลาต่อมา นอกจากนี้ ตลอดช่วงของการสมัคร อนุมัติ และทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเพื่อเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ลูกหนี้ severe PD ต้องมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ โดยหากลูกหนี้มีการเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ภายหลังจากได้รับการแจ้งเตือนและเสนอแนวทางการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้ severe PD ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด ลูกหนี้รายดังกล่าวจะไม่สามารถเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้
27.	ในกรณีที่ผู้ให้บริการประเมินลูกหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6 แล้วพบว่าลูกหนี้มีลักษณะเป็นลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง แต่ปัจจุบันลูกหนี้รายดังกล่าวถูกระงับบัญชีชั่วคราว เนื่องจากบัตรเครดิตเงินสดสูญหาย หรือไม่มียอดหนี้คงเหลือในบัญชีแล้ว แต่ยังคงมีวงเงินสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้รายดังกล่าวอย่างไร	● สำหรับลูกหนี้ที่ถูกระงับบัญชีชั่วคราว ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เนื่องจากลูกหนี้รายดังกล่าวถูกระงับบัญชีเพียงระยะเวลาหนึ่ง โดยไม่ได้ถูกยกเลิกบัญชีดังกล่าว และลูกหนี้จะสามารถกลับมาใช้วงเงินสินเชื่อได้อย่างต่อเนื่อง ● สำหรับลูกหนี้ที่บัญชีไม่มียอดหนี้คงเหลือ ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งเตือนลูกหนี้รายดังกล่าว เนื่องจากลูกหนี้ไม่มีภาระหนี้ที่จะนำเข้าร่วมมาตรการ อย่างไรก็ตามหากลูกหนี้กลับมามียอดหนี้อีกครั้งภายใต้บัญชีเดิม ผู้ให้บริการต้องประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังโดยใช้ข้อมูลของบัญชีดังกล่าวย้อนหลังต่อเนื่องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 30 มิถุนายน ของปีที่ประเมินย้อนหลัง 3 และ 4 ปี

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
28.	ในกรณีที่ผู้ให้บริการได้แจ้งเตือนลูกหนี้ general PD จำนวน 3 ครั้ง และ severe PD จำนวน 3 ครั้ง ครบตามจำนวนที่หลักเกณฑ์ข้อ 6.3 และข้อ 6.4 กำหนดแล้ว โดยลูกหนี้ยังไม่เคยมีการตอบรับการเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการยังคงต้องประเมินลูกหนี้ต่อไปหรือไม่	ผู้ให้บริการยังคงต้องประเมินลูกหนี้เป็นรายบัญชี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง <u>ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้เป็นหนี้กับผู้ให้บริการ</u> ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2.1 ของเอกสารแนบ 6 โดยต้องสามารถให้ข้อมูลสถานะของลูกหนี้ที่ประเมินสำหรับกรณีที่ลูกหนี้ขอตรวจสอบสถานะของตนเอง และสิทธิแก่ลูกหนี้ในการเข้าร่วมมาตรการได้
29.	การจัดระดับและการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6 ซึ่งต้องพิจารณาระยะเวลาที่ลูกหนี้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมย้อนหลังตามช่วงระยะเวลาที่หลักเกณฑ์กำหนดนั้น ผู้ให้บริการต้องนำดอกเบี้ยค้างรับมารวมในการคำนวณด้วยหรือไม่	การพิจารณาจัดระดับและประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง จะพิจารณาเฉพาะดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ได้จ่ายชำระแล้ว <u>จึงไม่นับรวมดอกเบี้ยที่ผู้ให้บริการยังไม่ได้รับชำระจากลูกหนี้</u> (ดอกเบี้ยค้างรับ) โดยเงื่อนไขอื่นต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6
30.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.1 ของเอกสารแนบ 6 ที่กำหนดว่า ลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหานี้เรื้อรัง (general PD) คือ ลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลังตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี นั้น ผู้ให้บริการต้องประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2 อย่างไร	ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังเป็นรายบัญชี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง <u>ตลอดระยะเวลาที่ลูกหนี้เป็นหนี้กับผู้ให้บริการ</u> ได้แก่ (1) ประเมินงวดเดือนมิถุนายน โดยใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 30 มิถุนายนของปีที่ประเมินย้อนหลัง 3 และ 4 ปี และ (2) ประเมินงวดเดือนธันวาคม โดยใช้ข้อมูลนับจากวันที่ 31 ธันวาคมของปีที่ประเมินย้อนหลัง 3 และ 4 ปี อย่างไรก็ดี ธปท. สนับสนุนให้ผู้ให้บริการประเมินลูกหนี้โดยใช้ข้อมูลย้อนหลังที่มีความถี่มากกว่า 3 ปี และ 4 ปี (เช่น 3 ปี 6 เดือน 4 ปี 11 เดือน) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อช่วยให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น
31.	กรณีลูกหนี้ที่มีปัญหานี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลัง 5 ปี แต่มีลักษณะรายได้ต่อเดือนมากกว่าที่หลักเกณฑ์กำหนดในข้อ 6.1.2 ของเอกสารแนบ 6 ผู้ให้บริการจะต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวอย่างไร	ลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD) จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.1.2 ของเอกสารแนบ 6 ทั้งระยะเวลาการจ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้น และลักษณะรายได้ต่อเดือน จึงจะสามารถเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังเพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาด้วยการ

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		เปลี่ยนประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ได้ อย่างไรก็ดี หลักเกณฑ์ที่กำหนดเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำ หากผู้ให้บริการมีความประสงค์ที่จะช่วยเหลือลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวเพิ่มเติมกว่าที่หลักเกณฑ์กำหนดก็สามารถดำเนินการได้ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้ลูกหนี้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ได้อย่างยั่งยืนยิ่งขึ้นตลอดจน หากลูกหนี้มีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดแนวทางไว้ในเอกสารแนบ 7
32.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.1.2 ของเอกสารแนบ 6 ซึ่งมีการกำหนดลักษณะรายได้ของลูกหนี้ต่อเดือนสำหรับลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD) ผู้ให้บริการจะใช้ข้อมูลรายได้ของลูกหนี้ ณ ช่วงเวลาใด	ผู้ให้บริการสามารถใช้ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของลูกหนี้ในฐานข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการสามารถขอข้อมูลรายได้ปัจจุบันของลูกหนี้เพิ่มเติมเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้ในขณะเดียวกัน ลูกหนี้ก็สามารถแสดงข้อมูลรายได้เพิ่มเติมได้เช่นเดียวกัน
33.	ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.2.2 ของเอกสารแนบ 6 ที่กำหนดว่า “หากลูกหนี้ประสงค์ที่จะตรวจสอบสถานะของตนเอง ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลสถานะของลูกหนี้ที่ประเมินในรอบล่าสุดแก่ลูกหนี้ได้” ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์อย่างไร	ในกรณีที่ลูกหนี้สอบถามสถานะระดับปัญหานี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการต้องแจ้งสถานะของลูกหนี้ที่ประเมินในรอบล่าสุด (ที่ได้แจ้งเตือนลูกหนี้ภายใน 2 เดือนนับจากวันสิ้นสุดการประเมิน) โดยไม่ชักช้า เช่น • วันที่ 1 ก.ย. 68 ลูกหนี้สอบถามว่ามีสถานะเป็น severe PD ที่จะเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้หรือไม่ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูล ณ 30 มิ.ย. 68 ที่ประเมินสถานะล่าสุดแก่ลูกหนี้ • วันที่ 1 พ.ย. 68 ลูกหนี้สอบถามว่ามีสถานะเป็น severe PD ที่จะเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้หรือไม่ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูล ณ 30 มิ.ย. 68 ที่ประเมินสถานะล่าสุดแก่ลูกหนี้เป็นอย่างน้อย

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
34.	สำหรับลูกหนี้ภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรังที่ผิวนัดชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถคิดดอกเบี้ยผิวนัดได้หรือไม่ อย่างไร	กรณีที่ลูกหนี้ภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรังผิวนัดชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถคิดดอกเบี้ยผิวนัดได้ โดยถือปฏิบัติ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการคิด ดอกเบี้ยผิวนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้
35.	กรณีที่ลูกหนี้ประสงค์จะออกจากมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นเท่ากับ ก่อนเข้าร่วมมาตรการดังกล่าว ได้หรือไม่	● กรณีที่ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขของ มาตรการแก้หนี้เรื้อรัง แต่ประสงค์จะออกจาก มาตรการ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณา กำหนดอัตรา ดอกเบี้ยที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกหนี้ได้ ● กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขของ มาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 โดย ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้ได้รับเป็นสำคัญและ ไม่กำหนดเงื่อนไขในลักษณะที่ซ้ำเติมลูกหนี้
36.	ลูกหนี้ที่เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ทั้งกรณี pre-emptive DR และ TDR) มาก่อน สามารถเข้าร่วม มาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้หรือไม่	กรณีที่ลูกหนี้ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว แต่ ภายหลังลูกหนี้มีลักษณะเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 6 ลูกหนี้ราย ดังกล่าวยังมีสิทธิ์ขอเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้
37.	หากลูกหนี้ตกลงรับข้อเสนอที่ผู้ให้บริการเสนอ เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญาตามมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง (opt-in) ด้วยการเปลี่ยนประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่ผ่อน ชำระเป็นงวด (installment loan) โดยมีอายุสัญญาไม่ เกิน 7 ปี และอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective rate) ไม่เกิน 15% ต่อปี ผู้ให้บริการต้องบันทึกบัญชีอย่างไร	ให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง โดยกรณี ที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ฉบับที่ 9 เรื่อง เครื่องมือทางการเงิน (TFRS 9) นั้น ข้อเสนอ ดังกล่าวเข้าลักษณะเป็นการตัดรายการสินเชื่อเดิมออก (derecognition) แล้วรับรู้รายการสินเชื่อใหม่ (installment loan) โดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective rate) ของสัญญาใหม่ในการบันทึกบัญชี
38.	กรณีลูกหนี้ severe PD ภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ที่เคยได้รับเงื่อนไขระยะเวลาชำระหนี้ 5 ปี ประสงค์ขอ ขยายระยะเวลาชำระหนี้เป็น 7 ปี ผู้ให้บริการจะมี แนวทางในการดำเนินการอย่างไร	หากลูกหนี้มีปัญหาการชำระหนี้ตามเงื่อนไขเดิม ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาเสนอแนวทางการปรับปรุง โครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive ที่สอดคล้องกับ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ได้ ทั้งนี้ หากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้ ดังกล่าว เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 6.4.2 ของเอกสารแนบ 6 ให้ถือว่าลูกหนี้รายดังกล่าวยังคง อยู่ภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
เอกสารแนบ 7: การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้		
39.	ลูกหนี้ที่ผู้ให้บริการจะมีการฟ้องร้องหรือขายหนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 ม.ค. 67 ต้องมีการเสนอการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 หรือไม่ อย่างไร	ลูกหนี้ที่ผู้ให้บริการจะมีการฟ้องร้องหรือขายหนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 ม.ค. 67 ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 เช่น ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ จะต้องได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ TDR อย่างน้อย 1 ครั้ง และผู้ให้บริการต้องไม่โอนขายลูกหนี้ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถนับรวมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เกิดขึ้นก่อนเกณฑ์มีผลบังคับใช้ได้ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหานี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 8
40.	หากลูกหนี้มีสถานะเป็นลูกหนี้ที่ ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ณ วันที่ 1 ม.ค. 67 โดย ไม่เคย ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แบบ pre-emptive DR มาก่อน ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายดังกล่าวอย่างไร	ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 โดยสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ จะต้องได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ TDR โดยเร็ว อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนผู้ให้บริการโอนขายหนี้ บอกลีกสัญญา หรือยึดทรัพย์ และดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้ง ต้องไม่โอนขายลูกหนี้ ก่อนครบกำหนด 60 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ นอกจากนี้ สำหรับกรณีการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ผู้ให้บริการต้องไม่บอกลีกสัญญาหรือนำทรัพย์ที่ให้สินเชื่อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งออกจำหน่าย ก่อนครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ผู้ให้บริการเสนอแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 7.2.1 ของเอกสารแนบ 7

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		อย่างไรก็ดี หากลูกหนี้รายดังกล่าวชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ในภายหลัง แต่ลูกหนี้เริ่มมีสัญญาณว่ากำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการยังคงต้องเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR อย่างน้อย 1 ครั้ง เนื่องจากลูกหนี้รายดังกล่าวไม่เคยได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR มาก่อน
41.	หากลูกหนี้เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ TDR มาก่อน วันที่ 1 ม.ค. 67 และลูกหนี้ชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่องจนมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ต่อมาภายหลังจากวันที่ 1 ม.ค. 67 ลูกหนี้เริ่มมีสัญญาณว่ากำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายดังกล่าวอย่างไร	ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 โดยสำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ จะต้องได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR อย่างน้อย 1 ครั้ง อย่างไรก็ตาม หากลูกหนี้รายดังกล่าวได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR แล้ว แต่มีการเปลี่ยนสถานะเป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ในภายหลัง ผู้ให้บริการอาจพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ TDR เพิ่มเติมได้ (มากกว่าหลักเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดอย่างน้อย 1 ครั้ง) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นสำคัญ The diagram illustrates the timeline for loan restructuring based on delinquency status. It features a horizontal timeline with four key dates: 1 ม.ค. 66, 1 ม.ค. 67, 1 มี.ค. 67, and 1 เม.ย. 67. Above the timeline, two main phases are identified: 'ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ TDR (นับ 1 ครั้ง)' (Loan Restructuring Type TDR, counted once) and 'ปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ Pre-emptive DR (นับ 1 ครั้ง)' (Loan Restructuring Type Pre-emptive DR, counted once). The timeline is divided into three segments: 1. From 1 ม.ค. 66 to 1 ม.ค. 67, labeled 'ลูกหนี้ที่ชำระหนี้เกินกว่า 90 วัน' (Delinquent for more than 90 days). 2. From 1 ม.ค. 67 to 1 มี.ค. 67, labeled 'ลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้เกินกว่า 90 วัน' (Non-delinquent for more than 90 days). 3. From 1 มี.ค. 67 to 1 เม.ย. 67, labeled 'ลูกหนี้ที่ชำระหนี้เกินกว่า 90 วัน' (Delinquent for more than 90 days). A red dot is placed on the timeline at 1 ม.ค. 67, with the text 'หักเกณฑ์ Responsible Lending บังคับใช้' (Responsible Lending criteria applied) below it. Another red dot is placed on the timeline at 1 มี.ค. 67, with the text 'มีสัญญาณว่าประสบปัญหา' (Signs of problem) below it.

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
42.	หากลูกหนี้ยังคงชำระหนี้ได้ตามปกติกับธนาคาร แต่ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องล้มละลาย ในกรณีนี้ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 หรือไม่ อย่างไร	ในกรณีดังกล่าวผู้ให้บริการสามารถพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ โดยควรคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นสำคัญ
43.	ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการดำเนินการโอนขายหนี้ให้กับผู้ให้บริการรายอื่นภายใต้ประกาศฉบับนี้ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 อย่างไร	หลักเกณฑ์มุ่งหวังให้ลูกหนี้ทุกรายได้รับการดูแลตลอดวงจรหนี้ที่เหมาะสม โดยในช่วงที่ลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้ ต้องได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR อย่างน้อย 1 ครั้ง และแบบ TDR อย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนที่ผู้ให้บริการจะโอนขายหนี้ บอกลีกสัญญา ยึดทรัพย์ หรือดำเนินการตามกฎหมาย โดยผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 ในช่วงที่ลูกหนี้ยังอยู่กับผู้ให้บริการ ก่อนการโอนขายหนี้ด้วย อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้ให้บริการโอนขายหนี้แก่ผู้ให้บริการอื่นภายใต้ประกาศฉบับนี้ โดยลูกหนี้ยังไม่ได้รับการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แบบ pre-emptive DR อย่างน้อย 1 ครั้ง หรือแบบ TDR อย่างน้อย 1 ครั้ง (ยกเว้นกรณีโอนขายหนี้ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์) ผู้ให้บริการที่รับโอนลูกหนี้ยังมีหน้าที่ในการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดเช่นเดิม
เรื่องอื่น ๆ		
44.	ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการส่งข้อมูลวันที่ทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการเข้ามาตรการแก้หนี้เรื้อรังให้กับบริษัทข้อมูลเครดิตอย่างไร	ผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิตต้องรายงานวันที่ทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ให้กับบริษัทข้อมูลเครดิต ตามแนวทางที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลเครดิตประกาศกำหนด

สรุปภาพรวมหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

	ระบบ 1	ระบบ 2	ระบบ 3	ระบบ 4	ระบบ 5	ระบบ 6	ระบบ 7	ระบบ 8	ระบบ 9
Market conduct	คณะกรรมการ/ผู้บริหาร คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงใส่ใจและให้ความสำคัญกับ MC	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์/บริการเหมาะสม ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ ราคา (ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ)	การจ่ายค่าตอบแทน โครงสร้างค่าตอบแทนและมาตรการดักเตือน/ลงโทษที่เหมาะสม โดยไม่มุ่งเน้นแต่ยอดขาย	กระบวนการขาย ให้อินโฟสำคัญเพียงพอ เสนอขายให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า แจ้งรายการที่จะเรียกเก็บล่วงหน้า	การสื่อสารและอบรม สื่อสารและอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงวัดผลอย่างต่อเนื่อง	การดูแลข้อมูลของลูกค้า ดูแลข้อมูลลูกค้าให้ปลอดภัย และขอความยินยอมเพื่อเปิดเผยข้อมูล	การแก้ไขปัญหาและเรื่องร้องเรียน มีหน่วยงานรับแจ้งและแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ดำเนินการด้วยความเป็นธรรม	ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ ควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบภายใน	BCP มี BCP และทดสอบสม่ำเสมอ และกรณีที่ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า
Responsible Lending		การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เหมาะสมกับลูกค้า รื้อถอน/สัญญาเป็นธรรม การพิจารณา affordability ลูกค้าจ่ายไหวและมีเงินเหลือพอดำรงชีพ		โฆษณา/การเสนอขาย ถูกต้องชัดเจน - ครบถ้วน และเปรียบเทียบได้ - ไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินตัว Nudge ให้อินโฟเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกค้าให้ มีวินัยทางการเงิน			การแก้ไข PD เห็นทางปิดจบหนี้ การแก้ไข DR & TDR ช่วยเหลือเหมาะสม และทันเวลา การฟ้อง & การโอนหนี้ ลูกค้ามีสิทธิและข้อมูลสำคัญครบ		
สนช. 2. 7/2565 ดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ		ต้องสะท้อนต้นทุนจริง ไม่เก็บซ้ำซ้อน ไม่หลักการ/ไม่สร้างภาระเกินควร ต้องคืนค่าบริการในส่วนที่ลูกค้าไม่ได้ใช้		เปิดเผยข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เป็นปัจจุบัน					
สนช. 2. 9/2563 การคิดดอกเบี้ยผิดนัดฯ		ให้คิดดอกเบี้ยผิดนัดอย่างเหมาะสม (บวกเพิ่มไม่เกิน 3%) และตัดชำระค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้นของหนี้งวดที่ค้างนานที่สุดก่อน (แบบแวนดอน) เพื่อลดหนี้เงินต้น							