



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



หลักเกณฑ์การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบสืสซึ่ง รถยนต์และรถจักรยานยนต์

17 ธันวาคม 2568



- หลักการในการกำกับดูแลธุรกิจเช่าซื้อสินค้าของ สปท.
- หลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกิจเช่าซื้อสินค้าของ สปท.
 1. การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ
 - 1.1 กรอบการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ
 - 1.2 เพดานอัตราดอกเบี้ย
 - 1.3 ค่าบริการที่เรียกเก็บได้
 2. ดอกเบี้ยผัดนัดและลำดับการตัดชำระหนี้
 3. การปิดบัญชีก่อนกำหนด
 4. การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
 5. การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
 6. การรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตน
- แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัย และสถานการณ์ชายแดนไทย – กัมพูชา



หลักการในการออกหลักเกณฑ์

- 1 คุ่มครองลูกค้าให้ได้รับบริการทางการเงินที่เป็นธรรม ได้รับข้อมูลครบถ้วน และได้รับความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา
- 2 ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบ และสามารถปรับตัวได้อย่างราบรื่น (smooth transition)
- 3 หลักเกณฑ์เป็นไปตามหลักการ same risk, same regulations ซึ่งพิจารณาจากระดับความเสี่ยงของผู้ประกอบธุรกิจ (risk proportionality)



หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเข้าซื้อสินเชื่อฯ*

เริ่มทยอยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ธ.ค. 68



*ขอบเขตการบังคับใช้เป็นไปตามรายละเอียดในหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเข้าซื้อสินเชื่อฯ

สำหรับสถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ว่าด้วยการคิดดอกเบี้ยผิฉฉฉฉฉฉและลำฉฉฉฉฉฉ / Market Conduct / Responsible Lending / Outsourcing ต่อไป



การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจเช่าซื้อสี่ซึ่ง



หลักเกณฑ์ ธุรกรรม - ลูกค้า	1	การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและ การเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ		2	ดอกเบี้ยผัดนัดและ ลำดับการตัดชำระหนี้		3	การปิดบัญชีก่อนกำหนด		4	5
		การเรียกเก็บและ การเปิดเผย ข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ	ค่าบริการที่เรียก เก็บได้	เพดานอัตรา ดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ย และฐานการ คำนวณ	ลำดับการตัด ชำระหนี้		ส่วนลดดอกเบี้ยที่ ยังไม่ถึง กำหนดชำระ	การระงับเงื่อนไข การปิดบัญชีก่อน กำหนดในสัญญา	การให้บริการ ทางการเงิน อย่างรับผิดชอบ และเป็นธรรม (Market Conduct & Responsible Lending)	การใช้บริการจาก ผู้ให้บริการ ภายนอก (Outsourcing)
เช่าซื้อ - บุคคลธรรมดา เพื่อใช้ส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เช่าซื้อ - บุคคลธรรมดา เพื่อการค้า	✓	✓						✓	✓	✓	✓
เช่าซื้อ - นิติบุคคล	✓							✓			✓
สี่ซึ่ง - บุคคลธรรมดา	✓	✓						✓	✓	✓	✓
สี่ซึ่ง - นิติบุคคล	✓							✓			✓

หลักเกณฑ์ที่ผลบังคับใช้ตั้งแต่ 3 ธ.ค. 68 สำหรับสัญญาใหม่เท่านั้น ได้แก่ เพดานอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยผัดนัดและฐานการคำนวณดอกเบี้ยผัดนัด และส่วนลดดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

หลักเกณฑ์ที่ผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา ได้แก่ การเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ ค่าบริการที่เรียกเก็บได้ ลำดับการตัดชำระหนี้ การระงับเงื่อนไขการปิดบัญชีก่อนกำหนดในสัญญา การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม และการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูล ดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ



① การปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บและการเปิดเผยข้อมูลดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับการให้สินเชื่อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท

กรอบหลักการ ในการเรียกเก็บ

- ไม่เอาเปรียบลูกค้า ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน คำนึงถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง
- ไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ มาคิดดอกเบี้ย/เบี้ยปรับอีก*
- คำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับให้สอดคล้องกับต้นทุนของแต่ละรายการ
- เรียกเก็บค่าบริการตามสัดส่วนช่วงเวลาที่ได้รับบริการจริง
- ไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระแก่ลูกค้าจนเกินสมควร

การเปิดเผยข้อมูล

- เปิดเผยข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่ายผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า เช่น ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์
- กรณีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ต้องแจ้งสาระสำคัญให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า
- กรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ต้องมอบข้อมูลให้ลูกค้าได้
- ต้องจัดเก็บต้นฉบับข้อมูล เพื่อจัดให้ลูกค้า/ศาล/หน่วยงานรัฐ ตามที่ร้องขอ

ลูกค้า \ ธุรกิจ	HP	LS
บุคคลธรรมดา	✓	✓
นิติบุคคล	✓	✓

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา

ข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องเปิดเผย

1. อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี และอัตราดอกเบี้ยคงที่ต่อปี
2. อัตราดอกเบี้ยผันผวนชำระหนี้ต่อปี
3. อัตราค่าบริการที่เรียกเก็บ
4. เบี้ยปรับ (ถ้ามี)



สำหรับการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา - ใช้เป็นการส่วนตัว

ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถเรียกเก็บดอกเบี้ย
โดยคำนวณเป็นอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (Effective Interest Rate) ดังนี้



รถยนต์ใหม่

ไม่เกิน 10% ต่อปี



รถยนต์ใช้แล้ว

ไม่เกิน 15% ต่อปี



รถจักรยานยนต์

ไม่เกิน 23% ต่อปี

ลูกค้า	ธุรกรรม	HP	LS
	ส่วนตัว		
บุคคล ธรรมดา	เพื่อค้า		
	นิติบุคคล		

มีผลบังคับใช้ 3 ธ.ค. 68 สำหรับสัญญาใหม่เท่านั้น



สำหรับการให้เข้าซื้อและให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบการธุรกิจเรียกเก็บค่าบริการตามที่กำหนด ก่อนบอกเลิกสัญญาได้ต่างหาก
โดยไม่ต้องนำมาคำนวณรวมเป็นส่วนหนึ่งของดอกเบี้ย

ธุรกิจ	HP	LS
ลูกค้า		
บุคคลธรรมดา	✓	✓
นิติบุคคล		

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา

ค่าบริการที่
เกี่ยวข้องกับ
การให้เข้าซื้อและ
การให้เช่าแบบลีสซิ่ง

ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่
หน่วยงานราชการ

เช่น ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่กรมการขนส่งทางบก กรมสรรพากร

ค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่บุคคลอื่น
หรือหน่วยงานภายนอก
และ
ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนใน
การดำเนินงานของ
ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

1. ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต
2. ค่าสำรวจและประเมินราคารถ
3. ค่าเบี้ยประกันภัย
4. ค่าใช้จ่ายในการชำระเงินผ่านช่องทางของ
ผู้ประกอบการอื่น
5. ค่าธรรมเนียมการรับมอบอำนาจในการทำนิติกรรม
กับหน่วยงานราชการแทนลูกค้า ตามที่ลูกค้าร้องขอ
6. ค่าขอสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีของแต่ละงวด
(ชุดที่ 2 เป็นต้นไป) ตามที่ลูกค้าร้องขอ
7. ค่าชุดโอนกรรมสิทธิ์ในครั้งที่ 2 เป็นต้นไป
ตามที่ลูกค้าร้องขอ
8. ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนสัญญา
ตามที่ลูกค้าร้องขอ
9. ค่าใช้จ่ายกรณีเช็คคืน
(กรณีเช็คของผู้ประกอบการอื่น)
10. ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่พอจ่าย
(กรณีชำระโดยการหักบัญชีกับผู้ประกอบการ
ธุรกิจอื่น)
11. ค่าติดตามทวงถามหนี้

ค่าบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ
การให้เข้าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง

เช่น ค่าซ่อมแซมรถ ค่าแปลเอกสารทะเบียนรถ



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



ดอกเบี๊ยผีดน็ดและลำดับการตัดชำระหนี้



การคิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้

ไม่เกิน 5% บนค่างวดค้างชำระ (เงินต้น + ดอกเบี้ย + VAT)
(ไม่รวมในเพดาน)

- คิดตั้งแต่วันที่ค้างชำระจนถึงวันที่ลูกหนี้นำเงินค่างวดมาชำระคืน
- ให้มีผลตราง่าที่สัญญา มีผลผูกพัน

ตัวอย่าง ผ่อนชำระงวดละ 3,200 บาท ดอกเบี้ยปกติ 7%
เมื่อผิมนัด 1 งวด คิดดอกเบี้ยผิมนัดเพิ่ม 5% บนค่างวดตามระยะเวลาที่ค้างชำระ

ค่างวด	อัตราดอกเบี้ยผิมนัด	ชำระหนี้ช้า
3,200 บาท	X 5% ต่อปี	X $\frac{30 \text{ วัน}}{365}$
ดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้ที่ต้องจ่ายเพิ่มจากการผิมนัดชำระหนี้ 1 งวด		13.15 บาท

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้สง. และ บ. ในกลุ่ม
ที่ให้เข้าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อค้าและนิติบุคคล
และการให้เข้าแบบสืซซึ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท
คิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้บนฐานของค่างวดค้างชำระเช่นกัน
(มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา)

② ดอกเบี้ยผิมนัดและลำดับการตัดชำระหนี้



ลูกหนี้	ธุรกรรม		HP	LS
	บุคคล	ส่วนตัว	✓	
	ธรรมดา	เพื่อค้า		
นิติบุคคล				

อัตราดอกเบี้ยผิมนัดและฐานการคำนวณ มีผลบังคับใช้ 3 ธ.ค. 68 สำหรับสัญญาใหม่เท่านั้น
ลำดับการตัดชำระหนี้ มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา

ลำดับการตัดชำระหนี้

ตัดค่าบริการ ดอกเบี้ย และเงินต้น ของงวดที่ค้างนานที่สุดก่อน

ตัวอย่าง ลูกหนี้ค้างค่างวด 3,200 บาท (เงินต้น 2,000 บาท + ดอกเบี้ย 1,000 บาท + VAT 200 บาท)
ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมคือดอกเบี้ยผิมนัด 13 บาท และค่าติดตามทวงถามหนี้ 50 บาท
จากนั้นลูกหนี้มาชำระหนี้ในงวดถัดไป 3,270 บาท

งวดที่	ค่าบริการ		ค่างวด		
	ค่าติดตาม ทวงถามหนี้	ดอกเบี้ย ผิมนัด	VAT	ดอกเบี้ย ปกติ	เงินต้น
1			200	1,000	2,000
2	50	13	200	1,000	2,000

ยังไม่ตัดชำระ และถูกนำไปคิดดอกเบี้ยผิมนัดต่อไป

สง. และ บ. ในกลุ่ม สำหรับการให้เข้าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดาเพื่อค้าและนิติบุคคล และการให้เข้าแบบสืซซึ่งแก่ลูกค้าทุกประเภท
ให้ถือปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิมนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2563 ตามเดิม



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



การปิดบัญชีก่อนกำหนด



การกำหนดส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

ลูกค้ำ		ธรรรม	HP	LS
บุคคล	ส่วนตัว		✓	
	เพื่อค้ำ			
นิติบุคคล				

มีผลบังคับใช้ 3 ธ.ค. 68
สำหรับสัญญาใหม่เท่านั้น

ตามแนวทาง สคบ.

กรณีปิดไป

<u>กรณีปิดไป:</u>	ส่วนลดดอกเบี้ย
ชำระค่างวดไม่เกิน 1/3	▶ ไม่น้อยกว่า 60%
ชำระค่างวดเกิน 1/3 แต่ไม่เกิน 2/3	▶ ไม่น้อยกว่า 70%
ชำระค่างวดเกิน 2/3	▶ 100%

กรณียึดรถ

หากได้ราคาเกินกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาด* ผู้ประกอบธุรกิจต้องคืนเงินส่วนที่เกินให้ลูกค้ำ แต่หากได้ราคาน้อยกว่ามูลหนี้ส่วนที่ขาด ลูกค้ำต้องรับผิดชอบในส่วนที่ขาด ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ หลังจากที่ยกเลิกสัญญากับลูกค้ำ

การคืนรถ สคบ. ไม่ได้กำหนด

ลูกค้ำ		ธรรรม	HP	LS
บุคคล	ธรรมดา		✓	✓
	นิติบุคคล		✓	✓

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69
สำหรับทุกสัญญา



รพท. กำหนดเพิ่ม



ทุกกรณี

ระบุเงื่อนไขและผลของการปิดบัญชีก่อนกำหนดให้ชัดเจนและเป็นธรรมในสัญญา รวมทั้งแจ้งลูกค้ำทราบในกระบวนการขาย

การคืนรถ เป็นไปตามที่ตกลงในสัญญา

* มูลหนี้ส่วนที่ขาด คำนวณจาก (1) ค่างวดที่ผิดนัดชำระ (2) ค่างวดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ (3) ค่าติดตามทวงถามหนี้ค่าเช่าซื้อก่อนยกเลิกสัญญา (4) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบธุรกิจได้จ่ายแทนลูกค้ำไป ตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ ก่อนยกเลิกสัญญา และ (5) ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ก่อนยกเลิกสัญญา



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct & Responsible Lending)



④ การให้บริการทางการเงินอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct & Responsible Lending)



ลูกค้า \ ธุรกรรม	HP	LS
บุคคลธรรมดา	✓	✓
นิติบุคคล		

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69

สำหรับทุกสัญญา

สง. และบ. ในกลุ่ม ปฏิบัติตามเดิม*

1. วัฒนธรรมองค์กร



เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร
ให้ความสำคัญ-รับผิดชอบ-ควบคุม
การให้บริการที่เป็นธรรม

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์



ผลิตภัณฑ์เป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข/
เหมาะสมกับความต้องการและ
ความสามารถในการชำระหนี้ลูกค้า

3. การโฆษณา



ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
เปรียบเทียบเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการได้
และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

4. กระบวนการขายผลิตภัณฑ์



ไม่รบกวนเป็นส่วนส่วนตัวลูกค้าได้รับ
ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง

5. การให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้



เสนอแนวทางช่วยเหลือลูกค้าตั้งแต่
เริ่มมีปัญหาชำระหนี้จนถึงหลังเป็นหนี้เสีย

6. การดำเนินการตามกฎหมาย



แจ้งสิทธิและข้อมูลที่สำคัญ
ให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน

7. การดูแลข้อมูลของลูกค้า



ดูแลข้อมูลลูกค้าให้มั่นคงปลอดภัย

8. การแก้ไขปัญหาและ จัดการเรื่องร้องเรียน



แก้ไขปัญหาจัดการเรื่องร้องเรียน
อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน



หลักเกณฑ์ การให้บริการ
ทางการเงินอย่าง
รับผิดชอบและเป็นธรรม

+



คู่มือปฏิบัติงาน

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก**
ที่ให้สินเชื่อและให้เช่าแบบสลิซซิ่ง
รถยนต์และรถจักรยานยนต์

*ประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 13 ส.ค. 63 และประกาศ ธปท. ที่ 3/2568 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ลงวันที่ 31 ม.ค. 68

** ผู้ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่มียอดสินเชื่อคงค้างจาก บัตรเครดิต / P-loan / บานาโพลแนซ / การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบสลิซซิ่ง รวมทั้งหมด ต่ำกว่า 1,000 ลบ. (จากรอบปีบัญชีก่อนหน้า)



เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร ให้ความสำคัญ-รับผิดชอบ-ควบคุม การให้บริการที่เป็นธรรม

คณะกรรมการ / ผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร / เจ้าของกิจการ

รับผิดชอบผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล

ควบคุมดูแลภาพรวมการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรม



ตัวอย่าง

ดูแลการแสดงความสนใจสำคัญและ
ถ้อยคำที่ใช้ในการโฆษณา

ดูแล/ควบคุมให้พนักงานให้ข้อมูลแก่
ลูกค้าอย่างครบถ้วนตอนเสนอขาย

ดูแลให้มีการให้ความช่วยเหลือ
ลูกค้าที่มีปัญหา

ดูแล/ควบคุมให้มีกระบวนการรักษา
ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ติดตามแนวโน้มเรื่องร้องเรียน
หรือผลการสำรวจความพึงพอใจ



ผลิตภัณฑ์เป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข / เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้ลูกค้า

- 1 ออกแบบผลิตภัณฑ์หรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาขายให้เหมาะสมความต้องการความสามารถในการชำระหนี้คืน ความสามารถในการความเข้าใจของกลุ่มลูกค้า รวมถึงความสามารถในการให้ข้อมูลของพนักงานขาย



ตัวอย่าง

ออกแบบให้มีตัวเลือกผ่อนชำระหลายแบบ เช่น 36-72 งวดตามความสามารถของลูกค้า

- 3 สนับสนุนให้ผู้ให้บริการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า (risk-based pricing) ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่าง

คิดดอกเบี้ยต่ำสำหรับลูกค้าใหม่ที่เครดิตดี เช่น รายได้มั่นคง ทำงานประจำ รวมถึงลูกค้าเก่าที่จ่ายหนี้ตรงเวลา วินัยดีต่อเนื่อง

- 5 ต้องพิจารณาสาเหตุเรื่องร้องเรียนและปัญหาของผลิตภัณฑ์ และการให้บริการในอดีตเพื่อปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์



ตัวอย่าง

รับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์

- 2 กำหนดเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ ดอกเบี้ย และค่าบริการ โดยคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริงและเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ตัวอย่าง

- คิดค่าบริการสอดคล้องกับต้นทุนจริง เช่น ค่าบริการที่เกิดขึ้นเป็นรายครั้ง ต้องไม่คำนวณเป็น % ของราคารถ
- เรียกเก็บค่าบริการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ สปท.
- จัดทำสัญญาเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 4 ต้องไม่เรียกหลักประกัน การค้าประกัน หรือการทำประกันเกินความจำเป็น



ตัวอย่าง

ไม่บังคับหาผู้ค้าประกันเพิ่ม หากลูกค้ามีรายได้เพียงพอและมีหลักทรัพย์ค้ำประกันที่เหมาะสม (มูลค่าเทียบเท่านี้ที่กู้ไปแล้ว)

- 6 กรณีผู้ให้บริการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้พัฒนาเอง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์



ตัวอย่าง

หากขายผลิตภัณฑ์เสริม เช่น ประกันภัย ต้องมั่นใจว่าพนักงานเข้าใจผลิตภัณฑ์และความเสี่ยง อาทิ เงื่อนไขการคุ้มครองครอบคลุมความเสี่ยงของลูกค้าอย่างไร มีปัญหาจากการรับบริการในช่วงที่ผ่านมาหรือไม่



ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน / แสดง EIR เปรียบเทียบได้ / ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

“ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

- โฆษณาต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน ไม่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ ลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน และต้องแสดงเงื่อนไขสำคัญให้ครบถ้วน
- กรณีโฆษณาด้วยอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการเพื่อจูงใจลูกค้า ต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญให้ครบถ้วนชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน



ตัวอย่าง

อัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0% เฉพาะปีแรก
ฟรีค่าบริการรายปี เฉพาะปีแรก

“เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าบริการต่าง ๆ ได้”

- แสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงต่อปี (EIR) เป็นช่วงต่ำสุด-สูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่นได้
- กรณีแสดงอัตราดอกเบี้ยคงที่ (flat interest rate) เพิ่มเติมจากอัตราดอกเบี้ย EIR ต้องมีข้อความกำกับว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ให้ชัดเจนด้วย



ตัวอย่าง

อัตราดอกเบี้ยแบบคงที่อยู่ระหว่าง 3-6%* ต่อปี

* เทียบเท่าอัตราดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก (EIR) ระหว่าง 5.4-10.8% ต่อปี

“ไม่กระตุ้น ให้ก่อหนี้เกินควร”

สนับสนุนให้ใช้ถ้อยคำที่ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร / ทำให้เข้าใจว่าการให้สินเชื่อและให้เช่าแบบสลิซซึ่งไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ / ทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติการให้สินเชื่อและให้เช่าแบบสลิซซึ่งไม่ได้ทำอย่างรอบคอบ

ตัวอย่างถ้อยคำที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ รทหรู จีบก่อน ผ่อนทีหลัง, ติดบูโรก็กู้ได้, ไม่เช็คบูโร, ง่าย



การขายและการให้บริการ

อธิบายข้อมูลที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ทั้งเงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และข้อควรระวัง อย่างชัดเจน ถูกต้อง ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ



ตัวอย่าง ข้อมูลขั้นต่ำ ได้แก่ 1) **เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ** เช่น วงเงิน จำนวนงวด ค่างวด อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ เงื่อนไขการปิดบัญชีก่อนกำหนด 2) **วิธีชำระหนี้ก่อนกำหนด** 3) **ข้อควรระวังที่สำคัญ ผลของการจ่ายหนี้ช้า** เช่น ค่าติดตามทวงถามหนี้ ดอกเบี้ยผิดนัด

ควบคุมดูแลให้พนักงานที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานกำกับดูแล และมีเอกสารที่แสดงให้ลูกค้าทราบ



ตัวอย่าง พนักงานที่ทำหน้าที่ขายประกันวินาศภัยมีใบอนุญาตตามกฎหมาย

ลูกค้าได้รับข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว

- ไม่บังคับขายผลิตภัณฑ์ในลักษณะพ่วงผลิตภัณฑ์หนึ่งกับอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง
- ไม่บังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง



ตัวอย่าง

- ไม่บังคับขายประกันชีวิตพร้อมการทำธุรกรรมเข้าซื้อ
- ไม่บังคับทำประกันวินาศภัยกับบริษัทแบบเจาะจง หรือทำประกันคุ้มครองที่เกินความเหมาะสม

ไม่รบกวนหรือรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น มีระบบ do not call list สำหรับลูกค้าที่ไม่ประสงค์ให้ติดต่ออีก

ระมัดระวังและให้ความสำคัญในการเสนอขายลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

แจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและความรับผิดชอบก่อนลงนามในสัญญา

ส่งมอบหลักฐานการทำธุรกรรมแก่ลูกค้าทุกครั้ง เช่น สัญญา

การปฏิบัติหลังการขาย

- **แจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่ต้องชำระ** ส่วหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ (สำหรับการให้เช่าซื้อแบบสืส่ง สนับสนุนให้แยกรายละเอียดค่าบริการออกจากค่าเช่า)
- **มอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง** โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ได้รับชำระให้ลูกค้าทราบ
- **แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า** กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขจะกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า
- **ขอความยินยอมลูกค้า** กรณีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขทำให้ลูกค้าเกิดภาระ/ความเสี่ยงเพิ่มเติม



ตัวอย่าง

รายการที่ต้องแจ้งล่วงหน้า เช่น ค่างวด เบี้ยปรับผิดนัด ค่าธรรมเนียมทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย



ตัวอย่าง

เงื่อนไขที่กระทบการใช้บริการของลูกค้า เช่น การปรับค่าธรรมเนียม เงื่อนไขที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การเปลี่ยนวิธีแจ้งข้อมูล



ธุรกรรม	HP	LS
ลูกค้า		
บุคคลธรรมดา	✓	
นิติบุคคล		

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69
สำหรับสัญญาใหม่เท่านั้น

การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ สำหรับการให้เข้าซื้อแก่ลูกค้าบุคคลธรรมดา



ผู้ประกอบการต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ตามสัญญาเข้าซื้อสำหรับลูกค้าแต่ละราย เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าเมื่อมีการทำสัญญาเข้าซื้อ โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ

- 1) จำนวนงวดค่าเช่าซื้อที่ต้องชำระ
- 2) วัน เดือน ปีที่ชำระเงินค่างวดเช่าซื้อ
- 3) จำนวนเงินค่าเช่าซื้อที่ชำระในแต่ละงวด โดยแยกเป็นเงินต้นค่างวด ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 4) จำนวนเงินค่าเช่าซื้อคงค้าง โดยแยกเป็นเงินต้นค่างวด ดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อ
- 5) จำนวนส่วนลดดอกเบี้ยเช่าซื้อที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระตามสัญญาเช่าซื้อ ในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด

งวดที่	วันชำระ ค่าเช่าซื้อ (วัน/เดือน/ปี)	จำนวนเงิน ค่าเช่าซื้อ (รายงวด)	การนำเงินค่างวดเช่าซื้อไปชำระ			จำนวนเงิน ค่าเช่าซื้อคงค้าง		ส่วนลด ดอกเบี้ยเช่าซื้อ
			เงินต้น	ดอกเบี้ย ค่าเช่าซื้อ	ภาษี มูลค่าเพิ่ม	เงินต้น คงค้าง	ดอกเบี้ย เช่าซื้อ	
1	5 ม.ค. 68	9,630	7,796	1,204	630	92,204	6,796	4,077
2	5 ก.พ. 68	9,630	7,890	1,110	630	84,315	5,685	3,411
...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...
รวม		115,560	100,000	8,000	7,560			

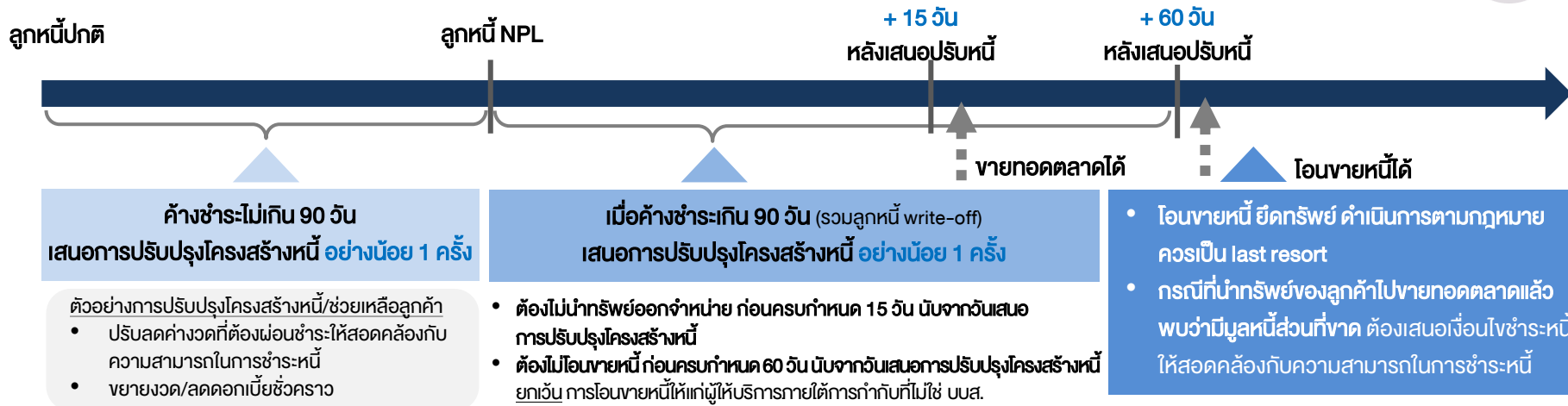
ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

5. การให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มีปัญหาการชำระหนี้



เสนอแนวทางช่วยเหลือลูกค้าตั้งแต่เริ่มมีปัญหาชำระหนี้จนถึงหลังเป็นหนี้เสีย

กำหนดนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้
ให้ข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกค้า รวมถึงต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อ และบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ



- การติดตามทวงถามหนี้ ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกค้า และแจ้งข้อมูลภาระหนี้อย่างครบถ้วน
- ต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้น การประเมินราคาทรัพย์สินที่ใช้ชำระหรือให้เช่าแบบลีสซิง เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้



6. การดำเนินการตามกฎหมาย



แจ้งสิทธิและข้อมูลที่สำคัญให้ลูกค้าทราบอย่างครบถ้วน

กำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการใกล้เคียงข้อพิพาทก่อนฟ้อง
การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกค้า รวมถึงการติดตามทรัพย์สินกลับคืน
ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่ลูกค้าประสงค์ทราบข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายของตน
ต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่ลูกหนี้ โดยอาจแจ้งด้วยวาจา
หรือจัดทำสรุปข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นเอกสารได้ตามความเหมาะสม



ตัวอย่าง

ข้อมูลที่ต้องแจ้งลูกค้า เช่น การหนี้ ยอดหนี้คงค้าง สิทธิหน้าที่
ผลทางกฎหมาย การใช้สิทธิในชั้นศาล และช่องทางในการเจรจา
ประนีประนอม

กรณีที่ลูกค้าอยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย สนับสนุนให้ผู้ประกอบธุรกิจเปิดโอกาสให้ลูกค้าใกล้เคียงปัญหาหนี้ได้
อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
รวมทั้งควรสนับสนุนให้ลูกค้าไปศาล เพื่อให้ลูกค้ามีสิทธิในการขอใกล้เคียงและสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน



ตัวอย่าง

- สนับสนุนให้ลูกค้าที่อยู่ระหว่างดำเนินคดี สามารถขอเจรจาใกล้เคียงเงื่อนไขการจ่ายชำระหนี้ได้
- สนับสนุนให้ลูกค้าที่ถูกพิพากษาแล้ว สามารถขอเจรจาปรับรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษาได้
เช่น แบ่งชำระหนี้ตามคำพิพากษา จากก้อนใหญ่ออกเป็นงวด ๆ
- สนับสนุนให้ลูกค้าที่ถูกบังคับคดียึดทรัพย์แล้ว ยังสามารถขอเจรจาใกล้เคียงเพื่อยุติหนี้ได้
เพื่อลดการยึดทรัพย์ลูกค้ารายทอดตลาด



ดูแลข้อมูลลูกค้าให้มั่นคงปลอดภัย

1

การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

มีนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับแผนธุรกิจ และพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงประเด็นดังนี้

- (1) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เช่น จัดชั้นความลับของข้อมูล เก็บรักษา และทำลายข้อมูลให้เหมาะสมกับชั้นความลับ
- (2) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน โดยสามารถป้องกันภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น
- (3) การควบคุมการเข้าถึงระบบงาน เช่น จัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็น



- ตัวอย่าง**
- ทำลายเอกสารที่มีข้อมูลลูกค้าด้วยวิธีที่เหมาะสมเมื่อไม่ใช้แล้ว โดยไม่นำเอกสารที่มีข้อมูลลูกค้ามาใช้ซ้ำ (reuse)
 - อนุญาตให้เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้

- (4) กรณีออกผลิตภัณฑ์ร่วมกับพันธมิตรในลักษณะ co-brand ผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลของลูกค้า



- ตัวอย่าง**
- ผู้ประกอบธุรกิจควบคุมให้บริษัท co-brand มีการควบคุมดูแลการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรัดกุม

2

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่น

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์การตลาด

- ต้องขอความยินยอม โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน พร้อมบอกวัตถุประสงค์ รายชื่อผู้รับข้อมูล ให้ลูกค้าทราบ โดยอาจอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ แต่ต้องแจ้งจำนวนผู้รับข้อมูลและอธิบายช่องทางอย่างชัดเจน

ตัวอย่างข้อความการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูล
ขอเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ประกันภัยให้แก่พันธมิตรของบริษัทที่เป็นบริษัทประกันภัย “โดยมีรายชื่อดังนี้ บริษัท ก. บริษัท ข. ...” หรือ
“จำนวน xx ราย โดยมีรายชื่อปรากฏตามลิงก์...”

- ระบุข้อความ “การขอความยินยอมไม่มีผลต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์” ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ง่ายและชัดเจน เช่น ด้านบนแบบฟอร์ม
- กรณีมีการเพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูล / รายชื่อในประเภทผู้รับข้อมูลเดิม ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า โดยอาจอ้างอิงรายชื่อจากแหล่งอื่นได้ แต่หากเป็นการเพิ่มรายชื่อในประเภทผู้รับข้อมูลใหม่ ต้องขอความยินยอมจากลูกค้าใหม่ทุกครั้ง
- มีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อยกถอนความยินยอมได้อย่างสะดวก และแจ้งผู้รับข้อมูลทุกรายทราบถึงการถอนความยินยอมโดยเร็ว



8. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน



แก้ไขปัญหาจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน

รับแจ้งปัญหา

มีช่องทางและบุคลากรในการรับแจ้ง
ปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่สามารถ
ติดต่อได้อย่างสะดวก

ดำเนินการแก้ไข

กำหนดมาตรฐานการรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหา
และชดเชยให้แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
รวมถึง กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการให้เหมาะสม
และแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ



ตัวอย่าง ปัญหาที่มีลักษณะเดียวกันต้องมีวิธีการจัดการในลักษณะ
เดียวกัน เช่น กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหา
กรณีลูกค้าถูกคิดค่าธรรมเนียมเกิน

หาสาเหตุและปรับปรุง

หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการให้บริการ
และเรื่องร้องเรียน และนำไปแก้ไข ปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น



ตัวอย่าง ลูกค้าไม่ทราบเงื่อนไขที่ถูกยกเลิก
สัญญา วิเคราะห์สาเหตุแล้วพบว่าเกิดจาก
ระยะเวลาเสนอง่ายไม่เพียงพอ อาจระบุ
เงื่อนไขดังกล่าวในเอกสารที่ลูกค้าได้รับ
หรือเห็นเป็นประจำ



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)



⑤ การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)



ธุรกรรม ลูกค้า	HP	LS
บุคคล ธรรมดา	✓	✓
นิติบุคคล	✓	✓

มีผลบังคับใช้ 1 มิ.ย. 69 สำหรับทุกสัญญา

สง. และ บ. ในกลุ่ม Solo
consolidation ปฏิบัติตามเดิม*

กรอบหลักการสำคัญ

- (1) รับผิดชอบต่อผู้บริโภคนเหมือนดำเนินการด้วยตนเอง
- (2) ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือ**

* สง.: ประกาศ สปท. ที่ สนส. 16/2563 เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการจากพันธมิตรทางธุรกิจ (business partner) ของสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 ส.ค. 63

บ. ในกลุ่ม Solo consolidation: ประกาศ สปท. ที่ สนส. 12/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ลงวันที่ 22 พ.ค. 61

** ความน่าเชื่อถือ อาจพิจารณาได้จาก ความสามารถ/ประสบการณ์ในการดำเนินงาน สถานะความมั่นคงทางการเงิน ชื่อเสียงทางธุรกิจ/ประวัติการถูกร้องเรียน วัฒนธรรมองค์กร/นโยบายการให้บริการ ที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบการ และผลการประเมินผู้ให้บริการภายนอก กรณีว่าจ้างรายเดิม



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



การรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตน



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ผู้ประกอบการเข้าซื้อสิทธิฯ

ต้องรายงานข้อมูลเพื่อแสดงตัวตนต่อ สปท.



ผู้ประกอบการ
ที่ต้องรายงานข้อมูล

ผู้ประกอบการทุกราย
ที่ประกอบธุรกิจ
ให้เข้าซื้อและให้เข้า
แบบสิทธิซึ่งรถยนต์และ
รถจักรยานยนต์

(ยกเว้นสถาบันการเงินและ
บริษัทในกลุ่มฯ สถาบันการเงิน
เฉพาะกิจ และสหกรณ์แก้ไข)



เอกสาร / ข้อมูลที่ต้องเตรียม

- ✓ ข้อมูลทั่วไป (ชื่อและเลขนิติบุคคล ชื่อทางการค้า ช่องทางติดต่อ)
- ✓ หนังสือรับรองนิติบุคคล อายุไม่เกิน 6 เดือน
- ✓ หนังสือมอบอำนาจ
- ✓ ผู้บริหารสูงสุด
- ✓ จำนวนสาขา
- ✓ ข้อมูลทางการเงิน (สินทรัพย์รวมและสินเชื่อกายได้กำกับ)



ระยะเวลา
การรายงานข้อมูล

รายงานข้อมูล
✓ รายเดิม*
ภายใน 31 มี.ค. 69
✓ รายใหม่*
ภายใน 120 วันนับจาก
วันจดทะเบียนกับกรม
พัฒนาธุรกิจการค้า



ช่องทางการรายงานข้อมูล
และศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call center 1213 หรืออีเมล hpls-bot@bot.or.th

* รายเดิม = ประกอบธุรกิจก่อนวันที่ 3 ธันวาคม 2568 / รายใหม่ = ประกอบธุรกิจตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2568 เป็นต้นไป



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND



**แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ
จากสาธารณสุข และสถานการณ์ชายแดนไทย – กัมพูชา**



แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ จากสาธารณสุข^{1/} และสถานการณ์ชายแดนไทย – กัมพูชา



ขอความร่วมมือ
ผู้ประกอบการ
ให้เข้าซื้อและสัสนซึ่ง
ที่มีใช้สถาบันการเงิน

1. ให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนและสภาพคล่องแก่ลูกหนี้ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพหรือดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินเป็นการส่วนตัวต่อไปได้ รวมถึง **ดูแลให้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้** โดยไม่ต้องพิจารณาหลักเกณฑ์การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (Affordability)
2. พิจารณานุมัติความช่วยเหลือให้แล้วเสร็จ**โดยเร็ว แต่ต้องไม่เกิน 12 เดือน**^{2/}
3. ในช่วงระหว่างการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ **ไม่เรียกเก็บดอกเบี้ยผิดนัด หรือ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม** เช่น ค่าบริการ เบี้ยปรับ และให้คำนวณการเรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยด้วยวิธีที่**ไม่สร้างภาระกับลูกหนี้** มากจนเกินไป และ**ไม่เรียกเก็บเป็นเงินก้อนในครั้งเดียว**เมื่อสิ้นระยะเวลาให้ความช่วยเหลือ
4. ตัวอย่างการให้ความช่วยเหลือดังกล่าว เช่น **ลดหรือยกเว้นดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม หรือผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้** ให้สอดคล้องกับความจำเป็นของลูกหนี้



[Link หนังสือเวียน](#)

^{1/} สาธารณภัย หมายถึง ภัยพิบัติ อุทกภัย ภัยแล้ง และภัยพิบัติแผ่นดินไหว

^{2/} (1) สำหรับสาธารณภัย ให้นับจากวันที่ประกาศเขตพื้นที่ประสบสาธารณภัยตามกฎหมาย หรือการแจ้งระดับสถานการณ์สาธารณภัยเป็นระดับสีเหลือง สีส้ม หรือสีแดง ตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – 2570 และ (2) สำหรับสถานการณ์ชายแดนไทย – กัมพูชา ให้นับจากวันที่ 25 ก.ค. 2568

หมายเหตุ สำหรับผู้ประกอบการให้เข้าซื้อและสัสนซึ่งที่มีใช้สถาบันการเงินและบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ให้อ้างอิงแนวทางจาก หนังสือเวียน ที่ [สพ.พ.นส.\(01\)พ. 601/2567](#)

เรื่อง ขอความร่วมมือให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณสุข ลงวันที่ 30 ส.ค. 2567



กรณีมีคำถามเกี่ยวกับการกำกับดูแลสามารถติดต่อผ่านช่องทาง email ได้ ดังนี้

- เพดานอัตราดอกเบี้ย
- Outsourcing
- การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก
สาธารณสุขและสถานการณ์
ชายแดนไทย – กัมพูชา

RLP-RPD@bot.or.th

- ค่าธรรมเนียม
- ดอกเบี้ยผิดนัดและลำดับการ
ตัดชำระหนี้
- การปิดบัญชีก่อนกำหนด
- Market Conduct &
Responsible Lending

FCPolicyDiv@bot.or.th

- รายงานข้อมูลเพื่อ
แสดงตัวตน

hpls-bot@bot.or.th

