ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ ๔๙/๒๕๖๙

เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

---

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

หนี้ครัวเรือนไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมานานและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามลำดับ ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาหนี้ครัวเรือนว่าเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศที่ต้องได้รับการแก้ไข ซึ่งการแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนต้องใช้เวลาและทำอย่างครบวงจร ให้เหมาะสมกับลักษณะและสาเหตุของปัญหาในแต่ละช่วงของการเป็นหนี้ รวมทั้งทำอย่างถูกหลักการคือ แก้ให้ตรงจุด ไม่สร้างภาระเพิ่มให้ลูกหนี้ และไม่ลดโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ ซึ่งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกัน ทั้งเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และภาครัฐ เพื่อควบคุมระดับหนี้ครัวเรือนไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพระบบการเงินและการขยายตัวของเศรษฐกิจในระยะยาว

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) เพื่อยกระดับการปฏิบัติตามหนังสือเวียน เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยใช้เป็นหลักเกณฑ์เพิ่มเติมจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบลูกค้าตลอดวงจรการเป็นหนี้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย ๘ ด้าน ตั้งแต่ (๑) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (๒) การโฆษณา (๓) กระบวนการขาย (๔) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability) (๕) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้ (๖) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) (๗) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ และ (๘) การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีการจัดการด้านการให้บริการอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๒๐/๑ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. หนังสือเวียนที่ยกเลิก

หนังสือเวียนที่ ธปท.ฝคง.ว. ๙๕๑/๒๕๖๔ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

๔. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง ทั้งนี้ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยให้ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ โดยให้คำนึงถึงความสอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม

๕. เนื้อหา

๕.๑ คำจำกัดความ

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอนผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน หรือซื้อ ซื้อลด รับช่วงซื้อลดตั๋วเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากการได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงินเพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเล็ตเตอร์ออฟเครดิตหรือภาระผูกพันอื่น ธุรกรรมแฟ็กเตอริง ธุรกรรมการให้เช่าซื้อ ธุรกรรมการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ธุรกรรมการรับซื้อฝาก บัตรเครดิต

“ธุรกรรมนโยบายรัฐ” หมายความว่า ธุรกรรมนโยบายรัฐตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account: PSA)

“สินเชื่อรายย่อย” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดา ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยสินเชื่อไมโครไฟแนนซ์ของธนาคารพาณิชย์ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ธุรกรรมการให้เช่าซื้อและธุรกรรมการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ที่ไม่เป็นสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” หมายความว่า สินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามการจัดประเภทลูกหนี้ของผู้ให้บริการแต่ละราย ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการไม่ได้มีการจัดประเภทลูกหนี้ดังกล่าว ให้หมายความถึงสินเชื่อที่ให้แก่ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกำหนด

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยและผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูล ผู้ได้รับการเสนอหรือผู้ได้รับการชักชวนจากผู้ให้บริการ เพื่อให้เลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยหรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

“โฆษณา” หมายความว่า สื่อ หรือการกระทำใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำหรือมีการว่าจ้างหรือให้ผลตอบแทนแก่บุคคลอื่นในการจัดทำหรือดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อของผู้ให้บริการ โดยมีลักษณะเชิญชวนหรือจูงใจให้มีการใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อกับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือกิจกรรมใด ๆ และไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ ช่องทาง ผู้ส่งเสริมการขายทางสื่อสังคม (influencer) หรือเครื่องมือใด ๆ ไปจนถึงป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงหน้าสถานที่ทำการ

“ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง” หมายความว่า ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัลที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า ๙๐ วัน หรือ ๓ เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้ชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน ตามที่กำหนดในเอกสารแนบ ๖

“การปรับปรุงโครงสร้างหนี้” หมายความว่า การที่ผู้ให้บริการผ่อนปรนหรือเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ เนื่องจากความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น

(๑) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระหรือค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันไม่เกินกว่า ๙๐ วัน หรือ ๓ เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ ถือเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive Debt Restructuring: Pre-emptive DR)

(๒) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า ๙๐ วัน หรือ ๓ 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 ๙๐ วัน หรือ ๓ เดือน หรือลูกหนี้ที่ยังค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยยังไม่เกินกว่า ๙๐ วัน หรือ ๓ เดือน แต่ผู้ให้บริการกำหนดให้เป็นลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ

๕.๒ หลักการ

หลักการสำคัญของประกาศฉบับนี้เชื่อมโยงกับหลักการของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ที่มุ่งหมายให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างเป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย (๑) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ (๒) ลูกค้าได้รับ

คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า (๓) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (๔) ลูกค้ามีสิทธิที่จะได้รับบริการหรือได้รับการปฏิบัติภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม และ (๕) ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้และวินัยทางการเงิน รวมถึงทักษะการบริหารจัดการเงินและหนี้ของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ประกาศฉบับนี้มุ่งหวังให้ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและคำเตือนที่ลูกค้าควรรู้เพื่อกระตุกพฤติกรรม (nudge) ให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น สามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (responsible borrowing) ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนอย่างยั่งยืน

๕.๓ หลักเกณฑ์

๕.๓.๑ การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้

เพื่อส่งเสริมการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อตลอดวงจรการเป็นหนี้ ประกอบด้วย ๘ ด้าน ดังนี้

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(๑) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญามีความเป็นธรรมต่อลูกค้า (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๑)
(๒) การโฆษณา	ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๒)

หลักเกณฑ์	สรุปสาระสำคัญและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
(๓) กระบวนการขาย	ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๓)
(๔) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้	ผู้ให้บริการควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้าเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ตามความเหมาะสม โดยไม่ขัดกับการทำหน้าที่ตามพันธกิจและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๔)
(๕) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้	ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้นและสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๕)
(๖) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง	ผู้ให้บริการควรแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือตามที่หลักเกณฑ์กำหนดไปปรับใช้ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๖)
(๗) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้	ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์ (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๗)
(๘) การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น	ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม (รายละเอียดในเอกสารแนบ ๘)

ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งฉบับ สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย ยกเว้นเอกสารแนบ ๔ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ตามความเหมาะสม โดยไม่ขัดกับการทำหน้าที่ตามพันธกิจและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน และเอกสารแนบ ๖ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือตามที่หลักเกณฑ์กำหนดไปปรับใช้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ ๗ และ ๘ สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สินเชื่อ SMEs) โดยผู้ให้บริการที่เป็นบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมให้ถือปฏิบัติตามเอกสารแนบ ๗ ข้อ ๗.๓ และเอกสารแนบ ๘ สำหรับสรุปขอบเขตการปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ปรากฏตามเอกสารแนบ ๙ ทั้งนี้ กรณีที่นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ข้างต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม

นอกจากนี้ ในการดำเนินการของผู้ให้บริการ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ในระบบงานเรื่อง (๑) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (๒) การจ่ายค่าตอบแทน (๓) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (๔) การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน และ (๕) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ ผู้ให้บริการต้องบริหารจัดการให้การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้รวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการในระบบงานทั้ง ๕ ระบบข้างต้นด้วย

๕.๓.๒ ข้อกำหนดอื่น ๆ

ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (business facilitator) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งกรณีผู้ให้บริการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินงานแทนตนเอง ซึ่งรวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ มอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินการแทนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการด้วย

ผู้ให้บริการต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศฉบับนี้ ยกเว้นกรณีที่กฎหมายจัดตั้งหรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เป็นธุรกรรมนโยบายรัฐกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขไว้เป็นการเฉพาะ ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขตามกฎหมายจัดตั้งหรือนโยบายรัฐดังกล่าว

ทั้งนี้ หากผู้ให้บริการดำเนินการตามนโยบายหรือมาตรการของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้ดำเนินการ เพื่อให้การสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและสมควรแก่กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 สถานการณ์อุทกภัย โดยมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อหรือบริการช่วยเหลือเป็นการเฉพาะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งมีความจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ผู้ให้บริการยังคงต้องถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๕.๓.๑ ยกเว้นหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการพิจารณา

ความสามารถในการชำระหนี้ ให้สามารถใช้ดุลยพินิจในการดำเนินการได้ โดยดูแลให้สอดคล้องกับหลักการที่กำหนดในข้อ ๕.๒

นอกจากนี้ ในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในประกาศฉบับนี้

๕.๓.๓ การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย

ให้ผู้ให้บริการจัดทำและจัดส่งรายงานในรูปแบบและความถี่ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

๕.๓.๔ การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษ

กรณีที่กรรมการ ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของผู้ให้บริการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษอันเนื่องมาจากการไม่ควบคุมดูแลผู้ให้บริการให้ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ ให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษดังกล่าวตามหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่กำหนดในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) โดยอนุโลม

๖. บทเฉพาะกาล

โฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยผ่านสื่อทางสังคม (social media) เดิมที่มีอยู่ก่อนประกาศฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ให้ยังคงอยู่ในสื่อทางสังคมได้ แต่ต้องไม่นำกลับมาใช้โฆษณาอีก

๗. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๗๐ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
วิทัย รัตนากร
ผู้ว่าการ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

เอกสารแนบ 1

การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถในการชำระหนี้ และไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร โดยควรผลักดันการกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing) รวมทั้งเงื่อนไขสัญญามีความเป็นธรรมต่อลูกค้า

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

1.1.1 ผู้ให้บริการต้องพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้หรือกระแสเงินสดที่นำมาชำระหนี้ โดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร

ตัวอย่างการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสม

- ผู้ให้บริการต้องหลีกเลี่ยงการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อในลักษณะที่จ่ายชำระช่วงแรกเฉพาะดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวเพื่อจูงใจลูกค้า โดยตัดชำระไม่ถึงเงินต้น หรือการจ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นเงินก้อนใหญ่ (balloon payment) ที่อาจทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระคืนหนี้ได้จริง ยกเว้นกรณีที่ลักษณะการจ่ายชำระสอดคล้องกับกระแสเงินสดของลูกหนี้ และได้ผ่านการประเมินความสามารถในการชำระหนี้แล้ว ซึ่งอาจเป็นกรณีเฉพาะสำหรับลักษณะของสินเชื่อบางประเภทหรือลูกหนี้บางกลุ่มที่ในอนาคตจะมีกระแสเงินสดมาชำระหนี้ เช่น สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเพื่อประกอบอาชีพ ที่ยังไม่มีกระแสเงินสดเข้าในระยะเริ่มต้น แต่ในอนาคตจะมีแหล่งเงินเพื่อมาชำระหนี้

1.1.2 ผู้ให้บริการควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์สินเชื่อสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ ภายใต้เพดานอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ

- กรณีที่ลูกค้าใหม่ซึ่งมีความเสี่ยงต่ำ หรือคะแนนเครดิตดี หรือมีประวัติชำระหนี้ดีต่อเนื่องกับเจ้าหนี้รายอื่น ผู้ให้บริการควรเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้ารายอื่นที่มีความเสี่ยงสูงกว่าหรือมีประวัติชำระหนี้ล่าช้า
- กรณีที่ลูกค้าเดิมเคยได้รับอนุมัติสินเชื่อซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูงหรืออยู่ที่เพดาน เนื่องจากความเสี่ยงสูงหรือมีข้อมูลจำกัดมาก โดยปัจจุบันลูกค้าจ่ายชำระหนี้ดีอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการให้วงเงินเพิ่ม ผู้ให้บริการควรพิจารณาทบทวนปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้า

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

1.2 การบริหารความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการดำเนินการเกี่ยวกับหลักประกัน

1.2.1 ผู้ให้บริการต้องบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร กล่าวคือจะต้องไม่เรียกหลักประกัน หรือการค้ำประกัน หรือการทำประกันเพิ่มเติมมากเกินความจำเป็นในการป้องกันความเสี่ยง

<u>ตัวอย่างการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยที่ไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร</u>

- หากผู้ให้บริการพิจารณาแล้วว่าลูกค้ามีความสามารถในการชำระหนี้ และมีหลักประกันที่มีคุณภาพและมูลค่าครอบคลุมภาระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้มีบุคคลค้ำประกันเพิ่มเติมอีก
- การเสนอให้ลูกค้าทำประกันชีวิตเพื่อปิดความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ไม่สูงจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้
- ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าทำประกันวินาศภัยใหม่เพิ่มเติมโดยไม่มีความจำเป็น เช่น กรณีที่ลูกค้ายังมีประกันวินาศภัยคุ้มครองหลักประกันเดิมก่อนการไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่

1.2.2 ผู้ให้บริการต้องประเมินราคาหลักประกันด้วยความเหมาะสมและสะท้อนมูลค่าตามความเป็นจริง

1.2.3 เมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้อย่างครบถ้วนแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกัน รวมถึงเอกสารทางทะเบียนหรือหลักฐานอื่นใดที่ผู้ให้บริการได้รับไว้เพื่อเป็นการประกันการชำระหนี้ เช่น สมุดคู่มือการจดทะเบียนรถที่ผู้ให้บริการรับมาไว้เป็นประกันการชำระหนี้สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน ให้แก่ลูกหนี้ภายใน 10 วันทำการ และสำหรับกรณีการไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น ผู้ให้บริการต้องดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นลูกหนี้แจ้งความประสงค์ให้ดำเนินการภายหลังจากระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรืออยู่ในขั้นตอนการบังคับคดี

1.3 การกำหนดเงื่อนไขของข้อสัญญา

1.3.1 ผู้ให้บริการต้องกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรมต่อลูกค้า โดยใช้ข้อความที่เข้าใจง่าย และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการซึ่งอาจนำไปสู่ความเสียหายหรือเสียประโยชน์ของลูกค้า เช่น การให้สิทธิผู้ให้บริการยกเลิกสัญญาได้ โดยไม่มีเหตุผลสมควรหรือไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า การจำกัดความรับผิดจากการผิดสัญญาของผู้ให้บริการ

1.3.2 ผู้ให้บริการต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ และค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ให้บริการได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุมารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ย และเบี้ยปรับอีก สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท รวมถึงบัญชีเดินสะพัดของสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ด้วย เนื่องจากการคิดอัตราดอกเบี้ยแบบทบต้นมีความซับซ้อนและอาจเป็นการซ้ำเติมลูกหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้

เว้นแต่ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยที่ใช้มูลค่าเงินสดตามกรมธรรม์เป็นหลักประกัน ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้ออกกรมธรรม์ดังกล่าวให้สามารถคิดดอกเบี้ยแบบทบต้นได้ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์หรือแนวทางการกำกับดูแลของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยเป็นการเฉพาะ

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

1.3.4 กรณีที่ผู้ให้บริการใช้สิทธิตามกฎหมายในการหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ไว้ ผู้ให้บริการต้องเหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกหนี้ดำรงชีพ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการมีบัญชีเงินฝากของลูกหนี้เป็นหลักประกัน หรือลูกหนี้แจ้งความประสงค์หักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดชำระสินเชื่อ

เอกสารแนบ 2

การโฆษณา

ผู้ให้บริการต้องจัดทำและควบคุมโฆษณาให้มีเนื้อหาที่ “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไข อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้” และ “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” เพื่อให้ลูกค้าได้รับและเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นจากโฆษณาอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจและส่งเสริมการมีวินัยทางการเงิน

2.1 โฆษณาต้อง “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน”

โฆษณาต้องมีการแจ้งข้อมูลที่สำคัญ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน เช่น ขนาดของตัวอักษรต้องสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ความเร็วในการอ่านออกเสียงต้องเท่ากับเนื้อหาอื่นที่เป็นเงื่อนไขสำคัญในโฆษณา

สำหรับกรณีผู้ให้บริการโฆษณาด้วยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว อย่างครบถ้วนและชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน เช่น การแสดงเงื่อนไขที่ลูกค้าจะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การแสดงระยะเวลาที่จะได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียม อย่างไรก็ดี กรณีเงื่อนไขอื่น ผู้ให้บริการสามารถระบุให้ลูกค้าศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากช่องทางอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

<u>ตัวอย่างโฆษณาที่**ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์**</u>

- 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) อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน โดยอัตราดอกเบี้ยดังกล่าวต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (product program) และแนวทางการคำนวณเพดานดอกเบี้ย ซึ่งให้นับรวมค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งสินเชื่อ ตามหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีสินเชื่อที่มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว (floating rate) เช่น อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี (Minimum Retail Rate: MRR) ให้ระบุสมมติฐานการคำนวณอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) ของอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัวต่อปี อัตราดอกเบี้ยอ้างอิงและวันที่ใช้อัตราดอกเบี้ยดังกล่าว ประกอบกับถ้อยคำที่ระบุว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”

(2) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยในลักษณะขั้นบันได (step-up) เช่น สินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน ให้แสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด และอัตราดอกเบี้ยสูงสุด (ที่ไม่ใช่อัตราดอกเบี้ยพิเศษเพียงชั่วคราว) ของอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงตลอดอายุสัญญาต่อปี พร้อมสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณอัตราดอกเบี้ย ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถแสดงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณอัตราดอกเบี้ยไว้ในช่องทางอื่น โดยไม่ต้องจัดให้อยู่ในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกับการแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยก็ได้ 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

<u>ตัวอย่างการแสดงข้อมูลอัตราดอกเบี้ย</u>

- **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***
สัญญาที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด	9%	12%	15%	**11.3%**
สัญญาที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงสุด	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***
สัญญาที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำสุด	3%	MRR-2% = 5%	MRR-1% = 6%	**5.9%**
สัญญาที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงสุด	3%	MRR-1% = 6%	MRR+1% = 8%	**7.5%**

ทั้งนี้ "อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้"

สำหรับกรณีที่มีการโฆษณาผ่านทางเสียงเท่านั้น เช่น วิทยุกระจายเสียง podcast ผู้ให้บริการสามารถอ้างอิงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณจากแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ

การโฆษณาที่ผู้ให้บริการใช้สื่อโฆษณาชิ้นเดียวในการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อหลายผลิตภัณฑ์ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแสดงช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดและอัตราดอกเบี้ยสูงสุดของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยของแต่ละผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันมาก

2.2.2 การโฆษณาด้วยข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจในสาระสำคัญของผลิตภัณฑ์สินเชื่อดังกล่าว โดยอย่างน้อยต้องแสดงข้อมูลเงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวดที่สอดคล้องกับสัญญาและระยะเวลาที่ชำระคืนหนี้ทั้งหมด อย่างชัดเจนในสื่อโฆษณาชิ้นเดียวกัน

2.3 โฆษณาต้อง “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร”

ผู้ให้บริการต้องทำการตลาดอย่างรับผิดชอบและสนับสนุนการสร้างวินัยทางการเงินที่ดีของลูกค้า โดยต้องส่งเสริมให้ลูกค้าพิจารณาถึงความจำเป็นในการก่อหนี้ และความสามารถในการชำระหนี้ ตลอดจนส่งเสริมวินัยทางการเงินและค่านิยมในการอุปโภคบริโภคอย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

2.3.1 การโฆษณา การตั้งชื่อผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการทำการตลาด ซึ่งรวมถึงการใช้ถ้อยคำที่สื่อถึงอัตลักษณ์ทางธุรกิจของผู้ให้บริการต้องไม่มีลักษณะกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร และต้องไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่าการให้สินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงไม่มีลักษณะที่ทำให้เข้าใจว่ากระบวนการอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการไม่ได้ทำอย่างรอบคอบ

ตัวอย่างโฆษณาที่มี**ถ้อยคำไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์**

- สนับสนุนให้ก่อหนี้เกินควร เช่น “ของมันต้องมี อยากได้ต้องได้” “ช็อปหนักแค่ไหนก็รวยเหมือนเดิม” “รสนิยมสูงทักมา” “มีหรือเปิดวงเงินไว้ พร้อมใช้ช็อปปิ้งได้หลาย 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”

ตัวอย่างโฆษณาที่มี**ภาพไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์**

- 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 เพื่อกระตุกพฤติกรรมให้มีการก่อหนี้อย่างเหมาะสม โดยลูกค้าต้องสามารถมองเห็นหรือได้ยินข้อมูลได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ผู้ให้บริการอาจแสดงคำเตือนหรือข้อแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดี เช่น การเตือนเรื่องการจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้ลูกค้าต้องจ่ายดอกเบี้ยรวมทั้งสิ้นตลอดอายุสัญญาในจำนวนที่สูง และใช้เวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ ให้แสดงคำเตือนตามที่กำหนด

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

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

<u>ตัวอย่างการแสดงอัตราดอกเบี้ยพร้อมคำเตือน</u>

- กรณีบัตรเครดิต: “ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้เต็มจำนวนตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 9% - 16%”
- กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่โฆษณาให้ผ่อนชำระอัตราดอกเบี้ย 0% ของยอดใช้จ่ายจนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น: “กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้ตามกำหนดจะได้ไม่เสียดอกเบี้ย 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 รวมถึงการทำการตลาดร่วมกับผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการทำการตลาดร่วมกับร้านค้า ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามเอกสารแนบ 2

เอกสารแนบ 3

กระบวนการขาย

ผู้ให้บริการต้องดูแลให้ลูกค้า ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมถึงได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการในการใช้เงินของลูกค้าและไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

3.1 การเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการนำเสนอทางเลือกผลิตภัณฑ์โดยได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ดังนี้

3.1.1 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ หรือลูกค้าประสงค์จะได้รับสินเชื่อที่เป็นสภาพคล่องชั่วคราวหรือระยะยาว กรณีมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้ามากกว่า 1 ผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการต้องเสนอทางเลือกและแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบและเลือกผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับตนเองได้

ตัวอย่างการเสนอขายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า

ความต้องการของลูกค้า	ประเภทสินเชื่อที่แนะนำ
สภาพคล่องชั่วคราว	สินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน เช่น บัตรกดเงินสด
ซื้อสินค้าคงทน ระยะยาว เช่น เครื่องปรับอากาศ ตู้เย็น	สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด (installment loan)
กู้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ และมีศักยภาพที่สามารถขอสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้	สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อส่วนบุคคล
กู้เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ แต่ไม่มีศักยภาพที่สามารถขอสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ โดยมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการขอกู้สินเชื่อทั้งสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (P-loan) เพื่อประกอบอาชีพ และสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano finance)	สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า โดยไม่เสนอขายเพียงสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเพียงประเภทเดียว เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกสินเชื่อที่เหมาะสมที่สุดกับตนเองได้

3.1.2 ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร พร้อมให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ตระหนักถึงภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น สามารถวางแผนการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างเหมาะสม และเห็นถึงความสำคัญของการจ่ายหนี้ตรงเวลา ดังนี้

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

(2) แจ้งวิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดทั้งจำนวนหรือบางส่วน และวิธีการตัดชำระหนี้เมื่อลูกหนี้จ่ายชำระหนี้มากกว่าค่างวดที่กำหนด 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 ยึดรถภายใต้สัญญาเช่าซื้อลีสซิ่ง

(4) ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลที่สนับสนุนให้ลูกค้ามีความรู้และวินัยทางการเงินที่ดี

<u>ตัวอย่างที่สนับสนุนให้ดำเนินการ</u>

- ผู้ให้บริการควรแนะนำให้ลูกค้าสมัครบริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ (direct debit) สำหรับการจ่ายชำระค่างวด เพื่อความสะดวกและส่งเสริมให้ลูกค้าชำระหนี้ตรงเวลา ทั้งนี้ ควรแจ้งลูกค้าถึงข้อควรระวังในการหักบัญชีเงินฝากดังกล่าว เช่น นำเงินเข้าบัญชีก่อนถึงกำหนดตัดชำระ
- กรณีสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากเลือกระยะเวลาในการผ่อนนาน จะทำให้เสียดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาเพิ่มขึ้น
- กรณีสินเชื่อประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน ในรูปแบบที่สามารถจ่ายชำระคืนขั้นต่ำได้ ผู้ให้บริการควรแจ้งว่าหากจ่ายชำระหนี้คืนขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ต้องชำระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงและใช้ระยะเวลานานในการชำระคืนหนี้ทั้งหมด

ตัวอย่างที่**ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์**

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

(5) ผู้ให้บริการต้องเสนอขายโดยให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระคืนหนี้รูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะกับตนเองตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป

3.2 การแจ้งสิทธิและหน้าที่ของผู้ค้ำประกันในผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้ำประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อนผู้ค้ำประกันลงนามในสัญญา

3.3 การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน

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

เอกสารแนบ 4

การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้

ผู้ให้บริการควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (residual income) ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกค้า เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ (best effort) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ตามความเหมาะสม โดยไม่ขัดกับการทำหน้าที่ตามพันธกิจและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

4.1 การประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

ผู้ให้บริการควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมถึงผู้กู้ร่วม (หากมี) ทั้งในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อใหม่และการอนุมัติเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยต้องไม่คำนึงถึงบุริมสิทธิในการตัดชำระหนี้ และห้ามนำจำนวนเงินที่จะได้รับชำระหนี้จากการบังคับหลักประกันหรือทรัพย์สินอื่นที่นำมาเป็นหลักประกันมาพิจารณาด้วย โดยผู้ให้บริการควรพิจารณาภาระหนี้ทั้งหมด ทั้งภาระหนี้ในปัจจุบัน และภาระหนี้ที่กำลังจะเกิดขึ้น เปรียบเทียบกับรายได้จากแหล่งที่มาต่าง ๆ รวมกัน สำหรับกรณีที่ลูกค้าไม่มีรายได้ประจำ ผู้ให้บริการสามารถพิจารณากระแสเงินสดที่คาดว่าลูกค้าจะได้รับในอนาคตร่วมด้วย ตามที่ผู้ให้บริการสามารถประมาณการได้ด้วยวิธีที่น่าเชื่อถือ และใช้สมมติฐานที่มีความสมเหตุสมผล ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการ 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) สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกันให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage)

(4) สินเชื่อที่เกิดจากการรวมหนี้ (มากกว่า 1 บัญชี) และสินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้เพื่อไถ่ถอนสินเชื่อจากผู้ให้บริการอื่น (refinance) ที่ภาระหนี้และค่างวดที่ต้องผ่อนชำระไม่เพิ่มขึ้นจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเดิม ซึ่งลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขดีขึ้น เช่น อัตราดอกเบี้ยลดลง รวมถึงการให้สินเชื่อเพิ่มเติมจากสินเชื่อปัจจุบันที่ลูกหนี้มีภาระหนี้กับผู้ให้บริการ ซึ่งเมื่อรวมสินเชื่อเพิ่มเติมกับภาระหนี้คงเหลือภายใต้วงเงินเดิมแล้วไม่เกินกว่าวงเงินเดิมที่ลูกหนี้ได้รับอนุมัติ และค่างวดที่ต้องผ่อนชำระไม่เพิ่มขึ้นจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเดิม ให้ผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลเดิมของลูกหนี้หรือข้อมูลอื่นที่สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ เช่น ประวัติการผ่อนชำระย้อนหลัง อัตราผ่อนชำระต่อเดือน มาใช้ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแทนการพิจารณารายได้และภาระหนี้ทั้งหมดสำหรับสินเชื่อทั้งสามลักษณะดังกล่าวได้

(5) สินเชื่อที่มีแนวปฏิบัติในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยรวมรายได้ของผู้ค้ำประกันอยู่เป็นวงกว้างในปัจจุบัน ได้แก่ สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อหรือการให้เช่าแบบลีสซิ่ง สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ชาวต่างชาติซึ่งเป็นคู่สมรสของลูกหนี้เป็นผู้ผ่อนชำระหลัก รวมถึงสินเชื่ออื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะกำหนดต่อไป ให้ผู้ให้บริการสามารถพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยนำรายได้ของผู้ค้ำประกันมาพิจารณารวมเป็นรายได้ของลูกหนี้ได้ ตามนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง โดยผู้ค้ำประกันดังกล่าวต้องเป็นเครือญาติ คู่สมรส หรือเป็นบุคคลที่อยู่กินกันฉันสามีภริยากับลูกหนี้โดยมีพฤติการณ์ซึ่งเป็นที่รับรู้ของบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลภายนอกว่ามีสถานะดังกล่าว ซึ่งผู้ให้บริการมั่นใจได้ว่าบุคคลนั้นจะร่วมรับผิดชอบชำระหนี้กับลูกหนี้ได้

ทั้งนี้ สำหรับการให้สินเชื่อที่มีบุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน เพื่อให้สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ และผู้ให้บริการใช้สิทธิเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทน ผู้ค้ำประกันจะได้ไม่มีภาระหนี้ที่ต้องชำระเกินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน

<u>ตัวอย่างการพิจารณาภาระหนี้ในปัจจุบัน</u>

- ข้อมูลภาระหนี้ของลูกหนี้ในข้อมูลเครดิต
- ข้อมูลภาระหนี้กับนายจ้างและสหกรณ์ที่แสดงในสลิปเงินเดือน
- ข้อมูลภาระหนี้อื่นเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เช่น ภาระหนี้สหกรณ์หรือเครดิตยูเนี่ยนที่ไม่แสดงในสลิปเงินเดือน ภาระหนี้กับผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏในข้อมูลเครดิต ภาระหนี้นอกระบบ

<u>ตัวอย่างการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้</u>

- ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมประกันภัย โดยประสงค์จะรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งของเงินให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการควรหารือกับลูกค้าและรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกค้าต้องชำระค่างวดตามที่ได้ตกลงกันไว้เดิมด้วย รวมทั้งกรณีที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประกันภัยระหว่างที่ยังผ่อนชำระสินเชื่อ
- ผู้ให้บริการควรพิจารณาให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการผ่อนชำระเหมาะสมกับระยะเวลาที่ลูกค้าจะมีรายได้มาจ่ายชำระหนี้

4.2 การแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

กรณีที่ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ผู้ให้บริการควรชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ ผ่านช่องทางปกติที่ผู้ให้บริการติดต่อลูกค้าได้ หรือผ่านช่องทางอื่นตามที่ลูกค้าร้องขอ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่และบัญชีทางการ LINE โดยควรชี้แจงปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ ประวัติการผ่อนชำระหนี้ เพื่อส่งเสริมให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สามารถขอสินเชื่อได้ อย่างไรก็ดี ผู้ให้บริการไม่ต้องแจ้งเหตุผลการปฏิเสธสินเชื่อหากขัดต่อกฎหมายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

<u>ตัวอย่างการแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ</u>

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากปัจจัยเดียว

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาระหนี้อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้
- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาสินเชื่อได้ เนื่องจากท่านไม่ได้ยื่นเอกสารครบถ้วน จึงไม่สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้ได้

กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากหลายปัจจัย

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุหลักจากหลายปัจจัย เช่น ภาระหนี้อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้ เคยมีประวัติค้างชำระ

เอกสารแนบ 5

การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในระหว่างการเป็นหนี้

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและคำเตือนสำคัญที่ลูกหนี้ควรรู้ รวมถึงสร้างเครื่องมือช่วยสนับสนุนการกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ เพื่อสนับสนุนให้ลูกหนี้มีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น และสามารถบริหารจัดการหนี้ให้เป็นประโยชน์กับตัวเอง

5.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ

ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระหนี้สินเชื่อ เพื่อกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้มีวินัยในการชำระหนี้ สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา ผ่านช่องทางที่ลูกค้าแจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ เช่น ใบแจ้งหนี้ อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่และบัญชีทางการ LINE หรือช่องทางอื่น ๆ ในกรณีดังต่อไปนี้

5.1.1 การแจ้งเตือนลูกหนี้ ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้

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

(2) ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลก่อนถึงกำหนดชำระหนี้ ให้ลูกค้าสินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ทราบเกี่ยวกับข้อเสียของการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนและข้อดีของการชำระมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อกระตุกพฤติกรรมของลูกหนี้ให้ตระหนักถึงต้นทุนที่จะเกิดขึ้นและจูงใจให้ชำระหนี้เพิ่มเท่าที่สามารถชำระได้ ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ในระยะยาว โดยแสดงข้อมูลระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ ค่างวด และภาระดอกเบี้ยทั้งสัญญา ตามตัวอย่างการให้ข้อมูลในข้อ 5.2 เป็นต้น หรือแสดงถ้อยคำ “จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้นาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น” ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนในครั้งเดียวกับการแจ้งรายการที่จะต้องชำระหรือรายการที่จะมีการเรียกเก็บได้ โดยให้แจ้งผ่านช่องทางที่ลูกค้าแจ้งความจำนงรับข่าวสารไว้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น ใบแจ้งหนี้ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ บัญชีทางการ LINE นอกจากนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยสนับสนุนให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนข้อมูลดังกล่าวผ่านช่องทางอื่นที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับข้อมูลของลูกค้าเพิ่มเติมด้วย

5.1.2 การแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้จะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งเตือนลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้กำลังจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีการคิดดอกเบี้ยในอัตราที่จูงใจในช่วงแรก (teaser rate) ซึ่งกำลังจะปรับการจ่ายดอกเบี้ยขึ้นเป็นอัตราปกติ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีลักษณะการจ่ายแบบขั้นบันได ที่กำลังจะปรับค่างวดเพิ่มขึ้น ยกเว้นผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ดังต่อไปนี้

(1) สินเชื่อที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว กรณีที่อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเพิ่มขึ้น ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวภายหลังได้ แต่ต้องแจ้งโดยเร็ว

(2) บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้ผู้ให้บริการแจ้งเตือนลูกหนี้ให้ทราบว่าจะมีภาระค่างวดหรืออัตราดอกเบี้ยที่จะปรับเพิ่มขึ้นในแต่ละช่วง ณ วันที่ลูกหนี้เปิดใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษดังกล่าวแทนได้ โดยต้องแจ้งอย่างชัดเจน

5.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการชำระคืนหนี้และภาระต้นทุนในการกู้ยืม

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

ตัวอย่างการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระคืนหนี้ในรูปแบบต่าง ๆ และภาระต้นทุนในการกู้ยืม

สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นงวด



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
รวมจ่ายทั้งสัญญา = เงินต้น + ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	19,000 = 15,000 + 4,000	21,500 = 15,000 + 6,500	24,000 = 15,000 + 9,000

หมายเหตุ : ควรเลือกทางเลือกที่มั่นใจว่าจะจ่ายไหวเพื่อป้องกันการเป็นหนี้เสีย ลูกค้าสามารถจ่ายมากกว่าต่างวดที่กำหนด เพื่อให้ปิดหนี้ได้เร็วขึ้นและลดภาระดอกเบี้ยในอนาคต ติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์ 0-2XXX-XXXX

หมายเหตุสำหรับกรณีสินเชื่อเช่าซื้อ : ควรเลือกทางเลือกที่มั่นใจว่าจะจ่ายไหวเพื่อป้องกันการเป็นหนี้เสีย ลูกค้าสามารถปิดหนี้ก่อนครบกำหนดตามสัญญาได้ ติดต่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เบอร์ 0-2XXX-XXXX

สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ



สินเชื่อที่ผ่อนชำระขั้นต่ำ

เช่น บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด

รู้หรือไม่? "จ่ายเพิ่มอีกนิด ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ"

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

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
รวมจ่ายทั้งสัญญา = เงินต้น + ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	15,300 = 15,000 + 300	21,500 = 15,000 + 6,500	43,000 = 15,000 + 28,000

หมายเหตุ : จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้นาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น

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

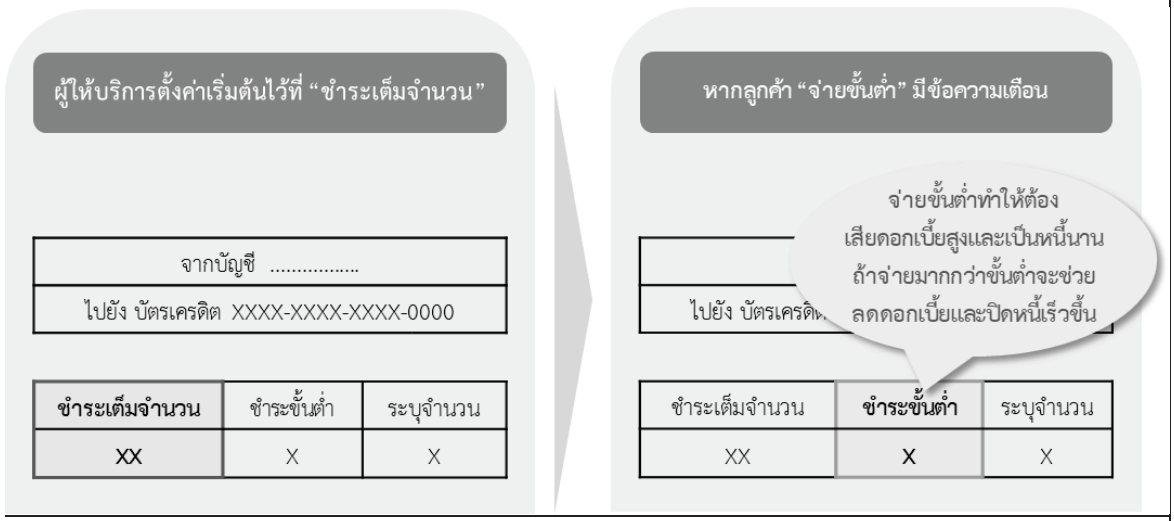
5.3 การตั้งค่าเริ่มต้นบนแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการที่มีบริการรับชำระหนี้สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ผ่านแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ ให้ดำเนินการ ดังนี้

5.3.1 กรณีที่แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ สามารถตั้งค่าเริ่มต้น (default) ของการชำระหนี้ได้ ให้ตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน

5.3.2 ให้แสดงคำเตือนเพิ่มเติม สำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่เลือกชำระหนี้เต็มจำนวน เพื่อให้ลูกหนี้ทราบถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยอย่างน้อยคำเตือนดังกล่าวต้องเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ยที่จะเพิ่มขึ้นและระยะเวลาในการชำระหนี้ให้ครบถ้วนจะนานขึ้น รวมทั้งข้อดีของการชำระมากกว่ายอดชำระขั้นต่ำที่ผู้ให้บริการกำหนด ซึ่งจะช่วยลดภาระดอกเบี้ยในอนาคตได้และปิดหนี้ได้เร็วขึ้น เช่น ถ้อยคำ “จ่ายขั้นต่ำทำให้ต้องเสียดอกเบี้ยสูงและเป็นหนี้นาน ถ้าจ่ายมากกว่าขั้นต่ำจะช่วยลดดอกเบี้ยและปิดหนี้เร็วขึ้น”

<u>ตัวอย่างการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวนในแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่</u>

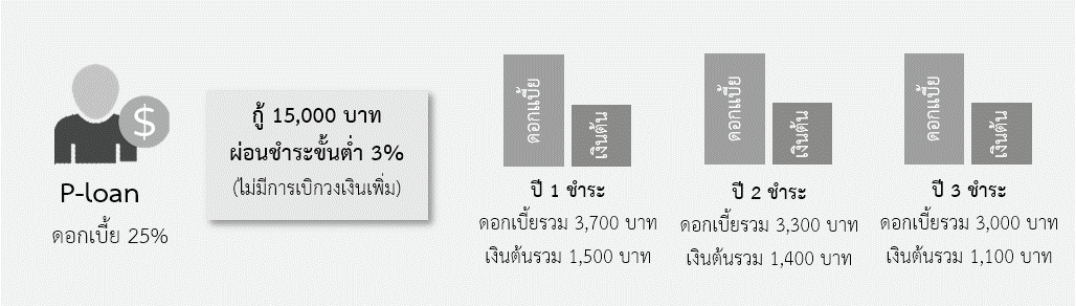


เอกสารแนบ 6

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

ผู้ให้บริการควรแจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกหนี้ตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้ที่เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐาน เพื่อให้ลูกหนี้เห็นทางปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือตามที่หลักเกณฑ์กำหนดไปปรับใช้ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปิดจบหนี้ได้อย่างเหมาะสม

ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt: PD) คือ ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ซึ่งไม่รวมถึงสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ที่มีเงื่อนไขการชำระคืนแบบกำหนดอัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลารวมกันเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ และได้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวม เป็นระยะเวลานาน โดยจะเกิดกับลูกหนี้ที่เงื่อนไขการชำระคืนระบุค่างวดต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่น้อย (เช่น ชำระเพียงจำนวนเงินขั้นต่ำ จ่ายเพียงดอกเบี้ย)



6.1 การจัดระดับของลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

6.1.1 ลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง (general PD) คือ ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลังตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี

6.1.2 ลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD) คือ ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลัง 5 ปี และเป็นลูกหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ลูกหนี้ของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท

(2) ลูกหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับซึ่งมิใช่บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

6.2 การประเมินลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง

6.2.1 เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทราบสถานะปัญหาหนี้ของลูกหนี้แต่ละบัญชี ผู้ให้บริการควรทำการประเมินลูกหนี้เป็นรายบัญชี 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

<u>ตัวอย่างการคำนวณลูกหนี้ general PD</u>

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

จำนวนเดือน (ย้อนหลังจากเดือนมิถุนายน 2567)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**...**	36	รวม
ค่างวด (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 (ย้อนหลังจากเดือนมิถุนายน 2567) ที่ผ่านมาลูกหนี้ได้จ่ายดอกเบี้ยสะสมรวม 9,000 บาท จ่ายเงินต้นสะสมรวม 5,000 บาท

6.2.2 หากลูกหนี้ประสงค์ที่จะตรวจสอบสถานะของตนเอง ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลสถานะของลูกหนี้ที่ประเมินในรอบล่าสุดแก่ลูกหนี้ได้

6.3 การช่วยเหลือลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง (general PD)

6.3.1 ผู้ให้บริการควรแจ้งเตือนให้ลูกหนี้แต่ละรายทราบว่าเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินงวดเดือนธันวาคมของปีก่อนหน้าประกอบการแจ้งเตือน ทั้งนี้ ลูกหนี้แต่ละรายควรได้รับแจ้งเตือนการเริ่มมีสัญญาณเป็นหนี้เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ อย่างน้อย 1 ช่องทาง เช่น จดหมาย อีเมล ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือบัญชีทางการ LINE พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อย ดังนี้

(1) จำนวนเงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้ว ในช่วงที่เข้าข่ายเป็นลูกหนี้ general PD

(2) ข้อความหรือการสื่อสารในลักษณะที่เป็นการกระตุกพฤติกรรมให้ลูกหนี้ประสงค์ที่จะชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น และ

(3) ช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีก ผู้ให้บริการสามารถยุติการแจ้งเตือนได้

<u>ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ general PD</u> โดยใช้ข้อมูลของลูกหนี้แต่ละราย

“ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ท่านได้ชำระดอกเบี้ยบัตรกดเงินสดรวม XX บาท และ เงินต้นรวม XX บาท ซึ่งอาจทำให้ท่านมีภาระดอกเบี้ยรวมทั้งสัญญาสูงกว่าเงินต้นรวมและใช้ระยะเวลานานในการปิดหนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ xx/xx/xx) ทั้งนี้ ท่านสามารถเพิ่มยอดชำระต่อเดือนเพื่อลดภาระดอกเบี้ยและปิดหนี้ได้เร็วขึ้น หากต้องการคำปรึกษาการแก้ปัญหาหนี้ โทร 0-2xxx-xxxx”

6.3.2 กรณีลูกหนี้ general PD ประสงค์จะชำระหนี้ให้ครบถ้วนเร็วขึ้น ผู้ให้บริการควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับลูกหนี้รายดังกล่าว

6.4 การช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง (severe PD)

6.4.1 ผู้ให้บริการควรแจ้งเตือนให้ลูกหนี้แต่ละรายทราบว่าเข้าข่ายเป็นหนี้เรื้อรังอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนสิงหาคมโดยใช้ข้อมูลการประเมินงวดเดือนมิถุนายนของปีเดียวกัน หรือภายในเดือนกุมภาพันธ์โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินงวดเดือนธันวาคมของปีก่อนหน้า แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ลูกหนี้แต่ละรายควรได้รับการแจ้งเตือนการเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อบัญชี โดยการแจ้งเตือนให้ทำผ่านช่องทางอย่างน้อย ต่อไปนี้ (1) จดหมาย หรืออีเมล ประกอบกับ (2) ข้อความสั้นซึ่งส่งผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ ช่องทางที่ผู้ให้บริการใช้สื่อสารข้อมูลสำคัญกับลูกหนี้ เช่น แอปพลิเคชันที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือ บัญชีทางการ LINE พร้อมข้อมูลสำคัญของลูกหนี้แต่ละรายอย่างน้อยดังนี้

(1) แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรัง เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสัญญา ตามข้อ 6.4.2 พร้อมช่องทางติดต่อผู้ให้บริการในการให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้

(2) จำนวนภาระหนี้คงเหลือ เงินต้น และดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ชำระไปแล้วทั้งสิ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

(3) ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการชำระหนี้ไม่เต็มจำนวนหรือชำระหนี้ขั้นต่ำอย่างต่อเนื่อง และ

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

ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ได้ตอบรับการเข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังในเวลาที่ผู้ให้บริการแจ้งเตือน ผู้ให้บริการควรให้สิทธิแก่ลูกหนี้ในการเข้าร่วมมาตรการ หากลูกหนี้รายดังกล่าวยังคงมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่เป็นหนี้เรื้อรังและประสงค์เข้าร่วมมาตรการในภายหลัง

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมให้ติดต่อเพื่อแจ้งเตือน เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่สามารถแจ้งเตือนได้ครบถ้วนตามช่องทางที่กำหนดในข้อนี้ได้ ให้ผู้ให้บริการพิจารณาปรับเปลี่ยนช่องทางสื่อสารให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย โดยควรเป็นการแจ้งเตือนลูกหนี้ผ่านช่องทางสื่อสารอย่างน้อย 2 ช่องทางที่ไม่ซ้ำกัน และช่องทางใดช่องทางหนึ่งควรให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนดในข้อ 6.4.1 (1) - (4) เว้นแต่กรณีผู้ให้บริการสามารถสื่อสารกับลูกหนี้ได้เพียงช่องทางเดียว ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามที่กำหนดในข้อ 6.4.1 (1) - (4)

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่าไม่ประสงค์รับการแจ้งเตือนอีกหรือไม่ประสงค์เข้ามาตรการแก้หนี้เรื้อรัง 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

<u>ตัวอย่างข้อความแจ้งเตือนลูกหนี้ severe PD ในจดหมายหรืออีเมล</u> 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

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

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

(1) อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ที่กำหนดตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข ไม่ควรเกินร้อยละ 15 ต่อปี

(2) ระยะเวลาชำระหนี้ตามสัญญาเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขไม่เกิน 7 ปี

(3) เงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่กำหนดควรสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งกรณีค่างวดที่กำหนดให้ชำระภายใต้มาตรการไม่เพิ่มขึ้นจากเดิม ผู้ให้บริการอาจใช้ข้อมูลเดิมของลูกหนี้ที่มีอยู่ในการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ได้

6.4.3 ผู้ให้บริการสามารถพิจารณากำหนดการเบิกใช้วงเงินของลูกหนี้ที่เข้าร่วมมาตรการแก้หนี้เรื้อรังได้ตามนโยบายและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง

6.4.4 กรณีที่ลูกหนี้ประสงค์จะออกจากมาตรการแก้หนี้เรื้อรัง ผู้ให้บริการควรแจ้งข้อมูลสิทธิให้ลูกหนี้ทราบอย่างครบถ้วนก่อนออกจากมาตรการว่า บัญชีดังกล่าวของลูกหนี้จะไม่ได้รับสิทธิในการเข้ามาตรการตามข้อ 6.4.2 ได้อีก (1 สิทธิ / 1 บัญชี) อย่างไรก็ดี ลูกหนี้สามารถติดต่อผู้ให้บริการเพื่อเจรจาขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองได้

6.4.5 กรณีที่ผู้ให้บริการจะเปิดวงเงินใหม่ให้ลูกหนี้ที่ได้ออกจากมาตรการแก้หนี้เรื้อรังแล้ว หรือ กรณีที่ลูกหนี้ชำระหนี้เสร็จสิ้นภายใต้มาตรการแก้หนี้เรื้อรัง และได้วงเงินกลับคืนมาใหม่ ผู้ให้บริการควรประเมินการเข้าเงื่อนไขลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรังของวงเงินดังกล่าว เป็นรายบัญชี เทียบเท่าการให้สินเชื่อใหม่

ทั้งนี้ ในกรณีที่บัญชีของลูกหนี้เข้าข่ายเป็นทั้ง general PD และ severe PD ให้ผู้ให้บริการดำเนินการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามข้อ 6.4 อย่างไรก็ดี หากผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการแก้หนี้เรื้อรังแล้ว ถือว่าผู้ให้บริการได้เสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามข้อ 7.2.1 (1) แล้ว

เอกสารแนบ 7

การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้

ผู้ให้บริการต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้โดยเร็ว ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าลูกหนี้กำลังประสบปัญหาชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อเป็นหนี้เสียแล้ว โดยเฉพาะก่อนการดำเนินการตามกฎหมาย โอนขายหนี้ บอกเลิกสัญญา หรือยึดทรัพย์

7.1 การกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.1.1 ผู้ให้บริการจะต้องกำหนดนโยบายและแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งนโยบายและแนวทางดังกล่าวต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่กำหนดเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ รวมทั้งไม่ซ้ำเติมลูกหนี้ที่ประสบปัญหาในการชำระหนี้

7.1.2 ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอที่จะตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง โดยแจ้งทางเลือกในการแก้ไขหนี้วิธีต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงโครงการที่มีลักษณะเป็นการแก้หนี้ เช่น โครงการคลินิกแก้หนี้ พร้อมกับข้อมูลที่สำคัญ เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาผ่อนชำระ รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขพร้อมข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือก รวมถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้ โดยอย่างน้อยต้องแจ้งเกี่ยวกับภาระดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียมที่อาจเกิดขึ้นเมื่อผิดนัดชำระหนี้ การหักกลบลบหนี้กับบัญชีเงินฝาก (ถ้ามี) การโอนขายลูกหนี้ การบอกเลิกสัญญา และการดำเนินการตามกฎหมาย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องมีกระบวนการที่มั่นใจว่าลูกหนี้ได้รับการนำเสนอทางเลือกปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และได้รับการอธิบาย หรือได้รับทราบ หรือได้รับเอกสารที่เกี่ยวกับข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน

7.1.3 ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีช่องทางติดต่อและบุคลากรที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอสำหรับให้คำปรึกษาปัญหาหนี้และการแก้ไขหนี้ที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อลูกหนี้ โดยผู้ให้บริการต้องสื่อสารนโยบายและแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้ลูกหนี้สามารถขอรับคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องสนับสนุนให้ลูกหนี้รีบติดต่อผู้ให้บริการ เมื่อเริ่มมีปัญหาชำระหนี้เพื่อหาทางออกร่วมกัน โดยอาจมีข้อความกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ให้รีบติดต่อผู้ให้บริการ

ตัวอย่างข้อความเชิญชวนปรับปรุงโครงสร้างหนี้และกระตุกพฤติกรรมให้ติดต่อเจ้าหนี้

ถ้ามีปัญหาหนี้ จ่ายไม่ไหว เชิญร่วมกันแก้หนี้ให้ชีวิตไปต่อได้

ธนาคารมีแนวทางให้ความช่วยเหลือ เช่น ลดค่างวด ขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ

รีบติดต่อเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ เจรจาให้กลับมาจ่ายเท่าที่ไหว

ยิ่งติดต่อเร็ว ยิ่งแก้หนี้ได้เร็ว เงื่อนไขเพิ่มเติม โทร 0-2xxx-xxxx

7.1.4 ผู้ให้บริการต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องจัดให้มีการประเมินราคาหลักประกันเพิ่มเติม ซึ่งต้องนำข้อมูลการประเมินราคาหลักประกันดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยต้องเรียกเก็บอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน และคำนึงถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งจะต้องไม่ผลักภาระหรือสร้างภาระให้แก่ลูกหนี้จนเกินสมควร และจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการเรียกเก็บดังกล่าวอย่างชัดเจนในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น การทำแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้จำเป็นต้องมีการประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งลูกหนี้ต้องชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว

7.2 แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

7.2.1 ผู้ให้บริการจะต้องติดตามสถานะรายบัญชีของลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ ทั้งจากการติดตามดูข้อมูลของผู้ให้บริการเอง หรือการแจ้งข้อมูลจากลูกหนี้ว่ากำลังจะประสบปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนเมื่อลูกหนี้มีปัญหาในการชำระหนี้แล้ว ผู้ให้บริการจะต้องเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยต้องคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดเท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เพื่อให้ลูกหนี้มีกระแสเงินสดเพียงพอในการดำเนินชีวิตประจำวันหรือดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสามารถใช้วิธีการสอบถามลูกหนี้ถึงความสามารถในการชำระหนี้หรือสอบถามรายได้และค่าใช้จ่ายของลูกหนี้ในการประเมินว่าลูกหนี้มีเงินเหลือเพียงพอดำรงชีพแทนการใช้เอกสารได้ อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ รวมทั้งคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกหนี้จะได้รับเป็นสำคัญ โดยในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ผู้ให้บริการต้องดำเนินการดังนี้

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

ระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงทำสัญญาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก่อนลูกหนี้ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า 90 วัน หรือ 3 เดือน นับแต่วันถึงกำหนดชำระ

เว้นแต่กรณีการโอนขายลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยไม่เกินกว่า 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 บอกเลิกสัญญาหรือยึดทรัพย์ และดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งหมายความรวมถึงการบังคับหลักประกัน การจำหน่าย รับโอนหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อนำรถที่มีทะเบียนเป็นประกันมาชำระหนี้ 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 นับแต่วันที่ผู้ให้บริการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ เพื่อให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.2.3 ผู้ให้บริการต้องไม่นำทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งออกจำหน่ายก่อนครบกำหนด 15 วัน นับแต่วันที่ผู้ให้บริการเสนอแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ เพื่อให้ลูกหนี้มีระยะเวลาเพียงพอในการพิจารณาแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้

7.2.4 กรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ตามข้อ 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

<u>ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์</u>

- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูงไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
- การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระให้หมดก่อนจึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวได้

<u>ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้</u>

แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ดังต่อไปนี้ ผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้แต่ละราย

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

7.2.6 กรณีที่ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดกับลูกหนี้ภายหลังจากปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น เจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ ตกงาน ผู้ให้บริการควรให้โอกาสลูกหนี้ในการพยายามกลับมาชำระหนี้ตามเงื่อนไข ทั้งนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา หรือการยึดทรัพย์ ควรเป็นวิธีสุดท้าย เมื่อได้ให้ความช่วยเหลือ

ลูกหนี้ด้วยวิธีอื่นอย่างที่สุดแล้ว (last resort) เช่น กรณีลูกหนี้ได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาเกินกว่าร้อยละ 70 ของเงินต้น ผู้ให้บริการควรให้โอกาสในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และชะลอการยึดทรัพย์ของลูกหนี้รายดังกล่าว

7.2.7 กรณีที่มีการนำทรัพย์หลักประกันของลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อ หรือทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติมอยู่ ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้นั้น ผู้ให้บริการต้องเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ด้วย ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการได้ติดต่อเพื่อนำเสนอเงื่อนไขดังกล่าวให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

7.3 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้

7.3.1 ในการติดตามทวงถามหนี้ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการติดตามทวงถามหนี้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ รวมทั้งต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาหนี้ ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจดำเนินการติดตามทวงถามหนี้แทน ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมการทวงถามหนี้

7.3.2 ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้นกรณีลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกหนี้ไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลได้ยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดอย่างลูกหนี้ร่วม

เอกสารแนบ 8

การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบสิทธิและข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วนเมื่อถูกดำเนินการตามกฎหมายในกรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ตลอดจนควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ได้ไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ รวมถึงภายหลังจากการโอนขายหนี้ ลูกหนี้ได้รับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม

8.1 การดำเนินการตามกฎหมาย

8.1.1 ผู้ให้บริการต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกหนี้ รวมถึงการติดตามทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งกลับคืน ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนดยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักธรรมาภิบาล โดยเคร่งครัด รวมทั้งกรณีที่ผู้ให้บริการมอบหมายให้ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจดำเนินการแทนในกระบวนการตามกฎหมาย ผู้ให้บริการต้องควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทน เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน 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 เพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยและสามารถแก้ไขหนี้ได้อย่างยั่งยืน ตลอดจนต้องควบคุมดูแลไม่ให้พนักงานหรือผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจที่ดำเนินการแทนให้ข้อมูลลูกหนี้ในลักษณะที่ไม่ให้ไปศาล

ตัวอย่างการสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล

ควรสื่อสารเพื่อกระตุกพฤติกรรมลูกหนี้ให้เห็นประโยชน์ของการไปศาล โดยผู้ให้บริการสามารถพิจารณาช่องทางการให้ข้อมูลลูกหนี้ได้ตามความเหมาะสม

อยู่ระหว่างดำเนินคดีต้องทำยังไง !

ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยหนี้กับเจ้าหนี้ได้ การไม่ไปศาลอาจเกิดผลเสีย

เช่น ศาลพิพากษาตามข้อเสนอของเจ้าหนี้ ซึ่งลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้

ตัวอย่างการไกล่เกลี่ยที่เหมาะสม

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

8.2 การรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ และลูกหนี้ที่เจ้าหนี้ตัดออกจากบัญชีจากเจ้าหนี้รายอื่น

8.2.1 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และควรคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้ เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ เว้นแต่ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ โดยสามารถใช้ประมาณการกระแสเงินสดในอนาคตของลูกหนี้ในการเสนอเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ได้ ทั้งนี้ รวมถึงในกรณีที่ได้นำทรัพย์หลักประกันของลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อ หรือทรัพย์ที่ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลีสซิ่งไปขายทอดตลาดแล้ว และมีหนี้ส่วนที่ขาดที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้เพิ่มเติม ซึ่งผู้ให้บริการมีสิทธิได้รับชำระหนี้ส่วนที่ขาดดังกล่าว

ทั้งนี้ กรณีผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการผ่อนชำระหนี้ให้ลูกหนี้เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถทำได้ แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการตามสัญญาและแนวทางตามที่กำหนดในนโยบายของผู้ให้บริการต่อไปได้

<u>ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์</u> - การเรียกให้ลูกหนี้ชำระคืนหนี้ทั้งจำนวน โดยไม่พิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
<u>ตัวอย่างการพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้</u> - การพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ โดยการปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระในช่วงแรกให้ต่ำสอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ที่ลดลงตามรายได้ที่ลดลงมาก และกำหนดค่างวดในระยะถัดไปในลักษณะทยอยเพิ่มขึ้น เพื่อให้สะท้อนรายได้ของลูกหนี้ที่น่าจะฟื้นตัว อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ฟื้นตัวกลับมาชำระหนี้ได้อีกครั้ง - การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง

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

เอกสารแนบ 9

ขอบเขตการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง

<table>
<tr><th rowspan="2">ประเภทผู้ให้บริการ</th><th colspan="3">ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ</th></tr>
<tr><th>สินเชื่อรายย่อย</th><th>สินเชื่อ SMEs</th><th>สินเชื่ออื่น ๆ</th></tr>
<tr><td>1. ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย</td><td>ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ทั้งฉบับ ยกเว้นหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 4 และเอกสารแนบ 6 ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำหลักเกณฑ์ไปปรับใช้ตามความเหมาะสมโดยไม่ขัดกับการทำหน้าที่ตามพันธกิจและการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน</td><td>ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม</td><td rowspan="2">สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม</td></tr>
<tr><td>2. บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม</td><td colspan="2">ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในเอกสารแนบ 7 ข้อ 7.3 และเอกสารแนบ 8 ทั้งนี้ สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์อื่นที่กำหนดในประกาศฉบับนี้ โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม</td></tr>
</table>