



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

แนวทางการบริหารจัดการ ด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

17 มิถุนายน 2565





แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair Lending) (หนังสือเวียนที่ ธปท.ผคง.ว. 951/2564)

- 1 หลักการและเหตุผลในการออกหนังสือเวียน
- 2 แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

เพื่อเน้นย้ำกระบวนการจุดที่เป็นสาเหตุของข้อร้องเรียนจำนวนมาก
สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และช่วยลูกหนี้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม

ปัญหาที่เกิดขึ้น

- ปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ย :** อัตราดอกเบี้ยและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์สินเชื่อไม่เหมาะสมกับความเสี่ยง ก่อให้เกิดภาระกับลูกหนี้จนเกินสมควร รูปแบบการผ่อนชำระไม่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ หรือไม่ได้คำนึงถึงความเพียงพอในการดำรงชีพของลูกหนี้
- ปัญหาเรื่องผู้ค้าประกัน :** ลูกหนี้และผู้ค้าประกันไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ไม่รู้สิทธิของตนเอง ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ
 - ลูกหนี้ไม่ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อวางแผนชำระหนี้หรือจัดการกับปัญหาหนี้
 - ลูกหนี้และผู้ค้าประกันไม่ทราบสิทธิตามกฎหมาย และไม่ทราบสิทธิหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม
 - ลูกหนี้ไม่ได้รับการบอกกล่าวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหนี้
- ปัญหาการทวงถามหนี้ :** วิธีปฏิบัติของผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการภายนอก ที่อาจไม่เป็นธรรมและสร้างภาระให้กับลูกหนี้
 - กระบวนการทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม
 - ลูกหนี้ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากความรับผิดชอบตามคำพิพากษา หรือเกินกว่าที่ตกลงกันไว้
- ปัญหาการเข้าถึงความช่วยเหลือ :** แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ การปรับโครงสร้างหนี้ และการไกล่เกลี่ยหนี้สินที่ไม่สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของลูกหนี้
- ปัญหาการฟ้องร้องที่มากขึ้น :** การฟ้องร้องดำเนินคดีมีแนวโน้มปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง



ธนาคาร
SIAM
BANK



ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

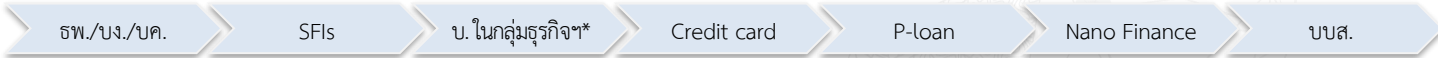
ขอบเขต: ครอบคลุม
ผู้ให้บริการทุกประเภท

สาระสำคัญ

สื่อสารเน้นย้ำ
แนวปฏิบัติของ
กระบวนการสินเชื่อ
ตามหลักเกณฑ์และ
กฎหมายที่บังคับใช้ใน
ปัจจุบัน ครอบคลุม
หลักการสำคัญ 6 ข้อ

1. หลักการและเหตุผลในการออกหนังสือเวียน

ผู้ให้บริการทางการเงินดำเนินการด้านสินเชื่อด้วยความเป็นธรรม ลดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการ misconduct ประชาชนเข้าถึง
และได้รับบริการทางการเงินด้วยเงื่อนไขที่เหมาะสม รวมทั้งได้รับความช่วยเหลือบรรเทาปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันทั่วถึง



* เฉพาะธุรกิจทางการเงินที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อ คล้ายสินเชื่อ

1. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ	เงื่อนไขราคาสอดคล้องกับความเสี่ยง รูปแบบการให้สินเชื่อเหมาะสม และชี้แจง รายละเอียดครบถ้วน
2. การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ	ประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสม แจกสิทธิลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน และไม่กำหนด เงื่อนไขที่สร้างภาระแก่ลูกหนี้เกินสมควร
3. การติดตามทวงถามหนี้ และการเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้	ดูแลพฤติกรรมทวงถามหนี้ และเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนด
4. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ การปรับปรุง โครงสร้างหนี้ และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน	ให้ทางเลือกความช่วยเหลือให้สอดคล้องกับความสามารถของลูกหนี้ และสนับสนุนให้เกิดการไกล่เกลี่ยหนี้ทั้งกระบวนการ
5. กระบวนการการดำเนินคดี	กำกับดูแลการดำเนินคดีให้เป็นธรรม ไม่ผลักระงับค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนดให้ ลูกหนี้จ่ายแทน
6. การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น	แจ้งข้อมูลการโอนขายหนี้ให้ครบถ้วน

1. การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

“เงื่อนไขราคาสอดคล้องกับความเสี่ยง รูปแบบการให้สินเชื่อเหมาะสม และชี้แจงรายละเอียดครบถ้วน”

1.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และการกำหนดอัตรา

ดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับความเสี่ยง

รวมทั้งกำหนดโครงสร้างแรงจูงใจที่จะเอื้อให้ลูกหนี้มีวินัย และผ่อนชำระหนี้อย่างต่อเนื่อง

1.2 การกำหนดรูปแบบสินเชื่อที่เหมาะสม

ออกแบบผลิตภัณฑ์ เงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสมกับลูกหนี้ และคำนึงถึงความเพียงพอในการดำรงชีพ

1.3 ลำดับการตัดชำระหนี้

ชี้แจงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ลูกหนี้ทราบอย่างชัดเจน

1.4 การเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ให้ลูกหนี้ได้รับข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

ตัวอย่าง

- กรณีที่อัตราดอกเบี้ยควรอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยปกติ เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ต่ำ เช่น
 - สินเชื่อที่หักชำระหนี้จากบัญชีเงินเดือน หรือสินเชื่อที่ใช้เงินฝากของตนเองค้ำประกัน
 - สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ลูกหนี้มีการทำประกันคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ (Mortgage Reducing Term Assurance : MRTA)
 - ลูกหนี้ซื้อประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองความเสี่ยง ครอบคลุมวงเงินกู้ หรือครอบคลุมระยะเวลาส่วนใหญ่ของสัญญา
 - ลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงต่ำลงจากเดิมที่ประเมินไว้ เช่น มีประวัติการผ่อนชำระหนี้ได้อย่างต่อเนื่อง
- ผู้ให้บริการควรกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของลูกหนี้ และควรให้ข้อมูลและเงื่อนไขการชำระหนี้แก่ลูกหนี้อย่างชัดเจน
- ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการกำหนดรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ เช่น
 - การผ่อนชำระหนี้คืนเป็นก้อนใหญ่ครั้งเดียว ในลักษณะ balloon payment ที่จะทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระได้ และไม่มีทางเลือกการผ่อนชำระอื่นให้ลูกหนี้ เว้นแต่เหมาะสมกับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท เช่น ธุรกิจใหม่ที่ยังไม่มีการแสวงหาเงินสดเข้าในระยะเริ่มต้น
 - สินเชื่อที่จ่ายชำระหนี้เฉพาะส่วนดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวโดยตัดชำระไม่ถึงเงินต้น เว้นแต่เหมาะสมกับลักษณะของสินเชื่อบางประเภท เช่น สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องธุรกิจ สินเชื่อเพื่อสินค้าคงคลัง

2. การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

“ประเมินมูลค่าหลักประกันให้เหมาะสม แจ่งสิทธิลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน และไม่กำหนดเงื่อนไขที่สร้างภาระแก่ลูกหนี้เกินสมควร”

2.1 หลักประกัน

- ประเมินราคาหลักประกันด้วยความโปร่งใส มีเหตุผล มีผล ตรงไปตรงมา และสอดคล้องกับราคาตลาดที่สะท้อนมูลค่าที่แท้จริงมากที่สุด
 - ทบทวนราคาหลักประกัน และปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่ ธพท. หรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกำหนด
 - จัดเก็บและดูแลรักษาเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับหลักประกันด้วยความระมัดระวัง
- เปิดโอกาสให้ลูกหนี้นำหลักประกันไปจดจำนองเป็นหลักประกันลำดับที่สอง เพื่อขอสินเชื่อกับผู้ให้บริการรายอื่นได้ กรณีที่ผู้ให้บริการไม่ประสงค์ให้สินเชื่อเพิ่มเติม
- เมื่อได้รับชำระหนี้ตามที่ได้ตกลงกันแล้ว ต้องคืนหลักประกันให้ลูกหนี้โดยเร็วตาม SLA ที่กำหนด
 - กรณีไม่สามารถคืนหลักประกันให้แก่ลูกหนี้ได้ตามตกลง ต้องกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาด้วยความเหมาะสมและเป็นมาตรฐาน

2.2 ผู้ค้ำประกัน

- แจ่งสิทธิและความรับผิดชอบตามกฎหมายและตามข้อสัญญา เช่น
 - ผู้ค้ำประกันไม่จำเป็นต้องลงนามซึ่งจะทำให้ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็น “ลูกหนี้ร่วม” หากไม่ได้รับเงินโดยตรง
 - ผู้ค้ำประกันมีสิทธิที่จะค้ำประกันสินเชื่อเพียงบางส่วน โดยพิจารณาจากความสามารถที่จะรับผิดชอบได้
 - ผู้ให้บริการต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ก่อนดำเนินการกับผู้ค้ำประกัน (มีหนังสือบอกกล่าวไปยังผู้ค้ำประกันภายใน 60 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ผิดนัด / เรียกชำระหนี้จากทรัพย์สินของลูกหนี้เป็นหลักประกันก่อน / เรียกชำระหนี้จากทรัพย์สิน เช่น เงินเดือน ที่ดิน ของลูกหนี้ก่อน)

2.3 การทำประกันเพื่อคุ้มครองความเสี่ยงเพิ่มเติม

- ให้คำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยไม่ให้ค่าใช้จ่ายสูงจนชำระหนี้ไม่ได้

ตัวอย่าง

- กรณีที่ลูกหนี้ต้องทำประกัน ผู้ให้บริการจะต้องไม่บังคับให้ลูกหนี้ทำประกันจากบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะ ต้องให้ลูกหนี้มีสิทธิเลือกข้อเสนอที่ดีที่สุด
- กรณีผู้ให้บริการสำรองจ่ายค่าธรรมเนียมประกัน ควรหารือกันเพื่อกำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระค่างวดเดิมด้วย

3. การติดตามทวงถามหนี้ และการเรียกเก็บค่าติดตามทวงถามหนี้

“ดูแลพฤติกรรมทวงถามหนี้ และเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามอัตราที่กำหนด”

3.1 ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ด้วยจำนวนครั้งและช่วงเวลาที่กฎหมายกำหนด

- จำนวนครั้งไม่เกิน 1 ครั้งต่อวัน ที่ลูกหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้
- ภายในเวลา 8.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันจันทร์ถึงศุกร์ และภายในเวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ในวันหยุดราชการ

3.2 แสดงตัวโดยแจ้งชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อ

3.3 ไม่ใช่พฤติกรรมที่เข้าข่ายการข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำกรอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้

3.4 แจ้งอัตราค่าติดตามทวงถามหนี้อย่างเปิดเผย โปร่งใส

- อัตราที่เรียกเก็บต้องไม่สูงกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประกาศกำหนด

กรณีว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (outsourcing) ติดตามทวงถามหนี้แทน

- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง
- ดูแลไม่ให้โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน (KPI) และเงินรางวัลจูงใจ ผลักดันให้เกิดการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะในเรื่องพฤติกรรมกรรมการทวงถามหนี้

เพิ่มเติมเอกสารแนบ แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติเดิมในปี 2551 แต่ได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน สอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้

4. การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน

“ให้ทางเลือกความช่วยเหลือให้สอดคล้องกับความสามารถของลูกหนี้ และสนับสนุนให้เกิดการไกล่เกลี่ยหนี้ทั้งกระบวนการ”

4.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้และแนวทางให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

4.2 การไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สินในช่วงก่อนฟ้อง

- จัดให้มีทางเลือกในการไกล่เกลี่ยหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนฟ้องร้องดำเนินคดี
- ควรแจ้งสิทธิตามกฎหมายและให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนแก่ลูกหนี้ก่อนตัดสินใจ เช่น
 - ขั้นตอนดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อดีข้อเสีย และความแตกต่างระหว่างการถูกฟ้องร้องและการไกล่เกลี่ยหนี้
 - ผลทางคดีของการไกล่เกลี่ย ตาม ป.วิ.แพ่ง มาตรา 20 ตรี
 - 1) ข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความโดยไม่ได้ขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม หากผิดสัญญาจะต้องฟ้องใหม่
 - 2) ให้ศาลมีคำพิพากษาตามยอม เมื่อไม่ปฏิบัติตาม สามารถขอศาลออกหมายบังคับคดี โดยไม่ต้องฟ้องร้องเป็นคดีใหม่อีก
- สิทธิของลูกหนี้ในการปฏิเสธ ไม่ให้การไกล่เกลี่ยก่อนฟ้องเป็นคำพิพากษาตามยอม

ตัวอย่าง แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และไกล่เกลี่ยแก้ไขปัญหาหนี้สิน เช่น

- การเปลี่ยนสินเชื่อหมุนเวียนซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง และ/หรือ มีการคิดดอกเบี้ยทบต้น ให้เป็นสินเชื่อเงินก้อนที่อัตราดอกเบี้ยต่ำ
- การเลื่อนกำหนดชำระหนี้หรือการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่
- การลดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ หรือค่าธรรมเนียม
- การปรับลดค่างวดที่ต้องผ่อนชำระให้สอดคล้องกับรายได้ที่ลดลง
- การปรับปรุงลำดับการตัดชำระหนี้ให้ตัดเงินต้นบางส่วนก่อนดอกเบี้ย เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้อ่อนชำระหนี้ต่อเนื่อง
- กรณีลูกหนี้เข้าซื้อได้ผ่อนชำระหนี้ต่อเนื่องมาพอสมควร ผู้ให้บริการอาจพิจารณาชะลอการยึดทรัพย์สินเข้าซื้อที่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบอาชีพ ทั้งนี้ กรณีที่ได้ยึดทรัพย์สินเข้าซื้อไปแล้ว หากมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อีกครั้งหนึ่ง อาจพิจารณาคืนทรัพย์สินเข้าซื้อนั้นให้ลูกหนี้ใช้ประกอบอาชีพ และหารายได้เพื่อผ่อนชำระหนี้ต่อไปได้
- ผู้ให้บริการควรช่วยเหลือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ที่มีศักยภาพเพิ่มเติม แม้ลูกหนี้เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้แล้ว และกรณีที่มีปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการควรแจ้งเหตุผลให้ลูกหนี้ทราบ
- ในกรณีที่ลูกหนี้มีค่างวดค้างชำระ ผู้ให้บริการไม่ควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้ที่ค้างชำระให้หมดก่อน จึงจะได้รับความช่วยเหลือตามมาตรการได้
- การพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยปรับโครงสร้างรูปแบบการชำระยอดหนี้ตามคำพิพากษา เป็นการแบ่งชำระเป็นงวด เพื่อเปิดโอกาสให้การชำระหนี้ตามยอดนั้นเป็นไปได้มากขึ้น

5. กระบวนการดำเนินคดี

“กำกับดูแลการดำเนินคดีให้เป็นธรรม ไม่ผลักระค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนดให้ลูกหนี้จ่ายแทน”

- กำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินคดีและการบังคับคดีกับลูกหนี้ให้เป็นไปตามกระบวนการการดำเนินคดีตามกฎหมายและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด ยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง
- กรณีที่ลูกหนี้สอบถาม ให้ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลการดำเนินคดีให้ลูกหนี้ทราบ เช่น ภาระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี ยอดเงินที่ชำระไปแล้วและยอดหนี้คงค้าง
- กำกับให้มีการดำเนินการภายในอายุความและระยะเวลาบังคับคดี 10 ปี ตามที่กฎหมายกำหนด และควบคุมไม่ให้ผู้แทนของผู้ให้บริการยกข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือบิดเบือนทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เพื่อเรียกผลประโยชน์กับลูกหนี้

6. การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

“แจ้งข้อมูลการโอนขายหนี้ให้ครบถ้วน”

6.1 ผู้ให้บริการที่ขายหรือโอนหนี้

- ต้องนำส่งข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน เช่น สัญญา ตารางผ่อนชำระหนี้ ประวัติการจ่ายและค้างชำระหนี้ ให้แก่ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้
- จัดให้มีคำบอกกล่าวการโอนเปลี่ยนเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ

6.2 ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้

- แจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการโอนขายหนี้ และข้อมูลภาระหนี้
- ให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้ง
- แจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือการชำระเพียงบางส่วน
- พิจารณารูปแบบการผ่อนชำระ ให้ลูกหนี้ได้รับสิทธิเทียบเท่าหรือดีกว่าเดิม



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Q & A

Link หนังสือเวียน
แนวทางการบริหารจัดการด้านการ
ให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม



งานวิเคราะห์การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน : MC-offsite-FCD@bot.or.th
ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย