

14 กันยายน 2550

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร

บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ทุกบริษัท

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัท

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัท

ที่ ธปท.ผนส. (21) ว. 1796/ 2550 เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกหนังสือเวียน

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบการ”) เป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัตินี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ผู้ประกอบการบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง

3. เนื้อหา

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ให้ผู้ประกอบการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่แนบมาพร้อมนี้ โดยสาระสำคัญคือ

3.1 ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรให้ข้อมูลกับลูกหนี้หากมีการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน การติดต่อกับลูกหนี้ต้องทำภายใน

ช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ และการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนมีการกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม

3.2 ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

3.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม

4. วันเริ่มต้นถือปฏิบัติ

ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ในหนังสือฉบับนี้เป็นต้นไป ทั้งนี้ ธปท. จะมีการพิจารณา ประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติต่อไป โดยเฉพาะในส่วนของ การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ฉบับนี้ของสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นางธาริษา วัฒนเกส)

ผู้ว่าการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย : แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-5304, 0-2283-5886

หมายเหตุ [] ธนาคารแห่งประเทศไทยจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่.....ณ

[X] ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

14 กันยายน 2550



จัดทำโดย

สำนักงานนโยบายความเสี่ยง

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สาขานโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-5304 , 0-2283-5886

โทรสาร 0-2283-5983

e-mail: suwannja@bot.or.th , chulekt@bot.or.th

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้

2. สถาบันการเงินที่ต้องปฏิบัติ

แนวปฏิบัตินี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง

3. เนื้อหา

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบธุรกิจ”) เป็นผู้ดำเนินการเองรวมถึงการว่าจ้างให้บุคคลอื่นเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

3.1 แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้

3.1.1 เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00–20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00–18.00 น. ภายใต้ความถี่ที่เหมาะสม

3.1.2 การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่เป็นการติดต่อ

โดยตรงของผู้ให้บริการ (face to face) ให้ผู้เรียกเก็บหนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

3.1.3 วิธีการเรียกเก็บหนี้

ก. ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

ข. ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้

ค. ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึงไม่ปลอมแปลงบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัท ข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัท ข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

ง. ไม่ข่มขู่ คุกคามที่มีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น

- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้ หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่มีการชำระหนี้

- ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตาม ทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้ อันเป็นเท็จ หรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

- จ. ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น
 - การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ
 - การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ
- ฉ. ไม่ใช้ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ คุกคามหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำการที่ผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

3.1.4 การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

- ก. ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร ทั้งนี้ ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกซองจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้
- ข. ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่เท่านั้น
- ค. ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อภายในความถี่และสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย
- ง. ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ 3.1.4 ข และ ค เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

3.1.5 การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

3.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

3.2.1 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ก. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

ข. ผู้ประกอบธุรกิจควรต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

3.2.2 ในการคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และการเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้มีการดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ ธปท. กำหนด เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

3.2.3 การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- (1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- (2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- (3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)
- (4) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้

(5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ รายเดียวกัน (ถ้ามี)

3.3 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

3.3.1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง ได้รับทราบเป็นระยะ

3.3.2 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดระบบในการที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็น กิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้