



ธนาคารแห่งประเทศไทย  
BANK OF THAILAND

# หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending)

ชรินทร์ เพชรไทย

รองผู้อำนวยการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ





## Pain point

ลูกหนี้ไม่ได้รับข้อมูลสำคัญประกอบการตัดสินใจ  
อย่างถูกต้องครบถ้วน ถูกเวลา และถูกช่องทาง

ผลิตภัณฑ์อาจยังไม่เหมาะสมกับกลุ่มเปราะบาง  
และกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร

เจ้าหน้าที่ไม่ได้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้  
โดยคำนึงถึง residual income ของลูกหนี้

ยังไม่มีมาตรฐานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้  
จึงอาจได้รับการช่วยเหลือที่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

## Intended outcome

ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม  
ตลอดวงจรหนี้

- การตัดสินใจของลูกหนี้อยู่บนข้อมูลที่ถูกต้อง  
ครบถ้วน ลูกหนี้ไม่ถูกกระตุ้นให้ก่อหนี้เกินพอดี
- ลูกหนี้เป็นหนี้เมื่อจำเป็นและกู้ยืมตรง  
วัตถุประสงค์
- ลูกหนี้ที่มีปัญหาชำระหนี้ หรือเป็นหนี้เรื้อรัง  
ได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม
- คู่คุ้มครองสิทธิลูกหนี้ให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น



# การแก้หนี้ครัวเรือนเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องแก้ไข

“ทำครบวงจร ทำถูกหลักการ และต้องร่วมมือกันทุกภาคส่วน”

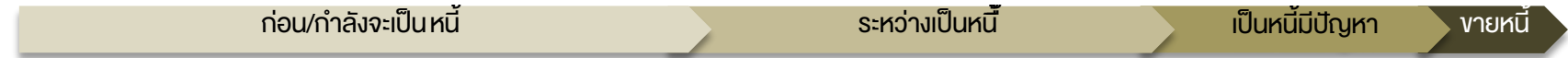
มาตรการที่ผ่านมาและการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ อาจยังไม่เพียงพอให้ระดับหนี้ครัวเรือนลดลงต่ำกว่าระดับที่ต้องเฝ้าระวัง (80%)





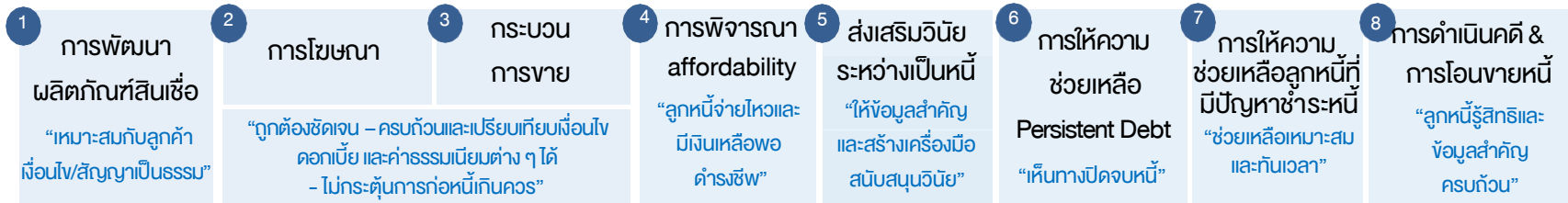
## Intended Outcome : ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้

ขอบเขตการบังคับใช้ : ลูกหนี้รายย่อยของ สง. และบริษัทในกลุ่มธุรกิจฯ SFIs\*\* Non-bank และ บบส.  
(สำหรับการแก้หนี้ที่มีปัญหา การดำเนินคดีและการโอนหนี้ บังคับใช้เพิ่มเติมกับลูกหนี้ SMEs)



กรอบหลักการ RL ต้องดำเนินการบริหารจัดการที่เหมาะสม

Nudge “ให้ข้อมูลเพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ให้มีวินัยทางการเงิน”



\*\*อยู่ระหว่างขอความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง



## ผู้ให้บริการ

สถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงิน

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) <sup>1</sup>

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ  
(รวม Title loan และ Digital P-loan)

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ

บริษัทบริหารสินทรัพย์

ผู้ให้บริการที่รับซื้อ/รับโอนลูกหนี้ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในด้านการแก้หนี้ที่มีปัญหา  
(เฉพาะการติดตามทวงถามหนี้) และ ด้านการดำเนินคดีและการโอนขายหนี้

## ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม  
หลักเกณฑ์ทั้งหมด ที่กำหนดในประกาศ

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ SMEs ผู้ให้บริการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ด้าน  
การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้และด้านการ  
ดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขาย ลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Corporate สนับสนุนให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม  
หลักเกณฑ์ที่กำหนดใน ประกาศฉบับนี้  
โดยปรับใช้ตามความเหมาะสม

<sup>1</sup> อยู่ระหว่างขอความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง



“เหมาะสมกับลูกค้า เงื่อนไข/สัญญาเป็นธรรม”

การพัฒนาผลิตภัณฑ์  
สินเชื่อที่เหมาะสม กับ  
ลูกค้า

- พัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถในการชำระหนี้คืนของลูกค้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขและรูปแบบการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้หรือกระแสเงินสดที่นำมาชำระหนี้ โดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อหนี้เกินควร
- ควรผลักดันให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยสอดคล้องกับความเสี่ยงของลูกค้าหรือกลุ่มลูกค้าและลักษณะสินเชื่อ (risk-based pricing)

การบริหารความเสี่ยง  
ด้านสินเชื่อ และ  
หลักประกัน

- ผู้ให้บริการต้องบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกค้าจนเกินสมควร
- เมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้อย่างครบถ้วนแล้ว ผู้ให้บริการต้องคืนหลักประกัน (รวมเล่มทะเบียน) ให้แก่ลูกหนี้ ภายใน 10 วันทำการ และกรณี refinance ผู้ให้บริการต้องดำเนินการไถ่ถอนหลักประกันให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

การกำหนดเงื่อนไข  
สัญญาที่เป็นธรรม

- ไม่คิดดอกเบี้ยยกเว้นสำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท โดยเฉพาะบัญชี overdraft
- ไม่กำหนดให้การเบิกใช้สินเชื่อทันทีที่ได้รับอนุมัติ เป็นเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ โดยลูกค้าต้องมีสิทธิเลือกช่วงเวลาในการเบิกใช้สินเชื่อดังกล่าวได้ตามความต้องการ
- กรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ และผู้ให้บริการใช้สิทธิตามกฎหมายในการหักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้ ผู้ให้บริการต้องเหลือเงินในบัญชีเงินฝากเพียงพอให้ลูกหนี้ดำรงชีพ\*

\*ยกเว้นกรณีที่ผู้ให้บริการมีบัญชีเงินฝากของลูกค้านี้เป็นหลักประกัน หรือลูกหนี้แจ้งความประสงค์ หักบัญชีอัตโนมัติเมื่อครบกำหนดชำระสินเชื่อ



- หลีกเลี่ยงการออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีการจ่ายงวดแรกเฉพาะดอกเบี้ยเพื่อ  
จูงใจลูกค้า หรือ จ่ายชำระงวดสุดท้ายเป็นก้อนใหญ่ (balloon payment) ยกเว้น  
เป็นกรณีที่มีการสอดคล้องกับกระแสเงินสดของลูกค้า และได้ผ่านการประเมิน  
ความสามารถในการชำระหนี้แล้ว
- การเสนอให้ลูกค้าทำประกันชีวิต เพื่อป้องกันความเสี่ยงเพิ่มเติม ผู้ให้บริการต้อง  
คำนึงถึงภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับลูกค้า
- ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับให้ลูกค้าทำประกันวินาศภัยใหม่เพิ่มเติมโดยไม่จำเป็น เช่น  
กรณี รีไฟแนนซ์ที่ยังมีสัญญาคุ้มครองเดิมอยู่ ต้องไม่บังคับลูกค้าทำประกันใหม่



“ข้อมูลถูกต้องชัดเจน - ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้ - ไม่กระตุ้นการก่อกวนเกินควร”

หลัก กม	“ถูกต้องและชัดเจน”	“ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้”	“ไม่กระตุ้นการก่อกวนเกินควร”				
ปัญหา	<p>บัตรกดเงินสดให้คุณพร้อมใช้ อัตราดอกเบี้ยพิเศษ <u>0.5% ต่อปี* นาน 50 วัน</u></p> <p>ไม่บอกว่าเป็นยอดใช้จ่ายรายการแรกเท่านั้น</p>	<p>กู้เงินล้าน ผ่อนเหมือนละพิน</p> <p>แสดงแต่ยอดผ่อนต่องวด</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1367 372 1603 478">“Brandname ของมินต้องมี อยากได้ ต้องได้”</td> <td data-bbox="1603 372 1860 478">“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1367 489 1603 565">“รสนิยมสูงก็ทามา”</td> <td data-bbox="1603 489 1860 565">“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”</td> </tr> </table>	“Brandname ของมินต้องมี อยากได้ ต้องได้”	“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”	“รสนิยมสูงก็ทามา”	“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”
“Brandname ของมินต้องมี อยากได้ ต้องได้”	“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”						
“รสนิยมสูงก็ทามา”	“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”						
หลักเกณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>ต้องแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าได้รับสารที่ถูกต้องและชัดเจน</li> <li>สำหรับกรณีการโฆษณาดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมเพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญอย่างครบถ้วนในสื่อชั้นเดียวกัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>แสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective rate) ต่อปี เป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ย min – max อย่างชัดเจน หากเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัวให้แสดงคำเตือนว่า “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”</li> <li>หากแสดงข้อมูลยอดผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า เช่น ผ่อนเหมือนละ 10 บาทต่อวัน ต้องแสดงสมมติฐานการคำนวณ ได้แก่ เงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวด และระยะเวลาผ่อนชำระคืน เช่น เงินต้น 10,000 บาท ดอกเบี้ย 25% ดอกเบี้ยทั้งสัญญา 7,200 บาท ค่างวด 300 บาทต่อเดือน ผ่อนนาน 5 ปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ห้ามกระตุ้นให้ก่อกวนเกินควร และส่งเสริมวินัยทางการเงิน             <ul style="list-style-type: none"> <li>ห้ามทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ไร้รางวัลหรือของขวัญก่อนการอนุมัติสินเชื่อ</li> <li>*<b>สิ้นเชื้อรายย่อย ให้แสดงคำเตือน “กู้อะไรที่จำเป็นและชำระคืนไหว”</b></li> <li>บัตรเครดิต ให้แสดงคำเตือน ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้ตามกำหนด จะดีไม่เสียดอกเบี้ย (min%-max%)</li> </ul> </li> </ul>				





## ตัวอย่างการแสดงผลอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว เป็นขั้นบันได

	เดือนที่ 1-12	เดือนที่ 13-24	เดือนที่ 25-48	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ตลอดอายุสัญญา
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยต่ำสุด	9%	12%	15%	11.3%
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยสูงสุด	18%	21%	24%	18.4%

- กรณีสินเชื่อบ้านที่มีอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงแบบลอยตัว ในลักษณะขั้นบันได: อัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่าง 5.9% – 7.5%\*

\* สมมติฐานการคำนวณมาจากอัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 67 = 7% ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้” รายละเอียดการคำนวณเพิ่มเติมดูได้ที่เว็บไซต์ [www.....com](http://www.....com)

ตัวอย่าง การแสดงรายละเอียดสมมติฐานและตัวอย่างการคำนวณในเว็บไซต์

อัตราดอกเบี้ยสำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ยอดสินเชื่อ 3 ล้านบาท อายุสัญญา 10 ปี อัตราดอกเบี้ย MRR ณ วันที่ 2 ส.ค. 67 = 7%

	เดือนที่ 1-6	เดือนที่ 7-12	เดือนที่ 13-24	อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง ตลอดอายุสัญญา
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยต่ำสุด	3%	MRR-2% = 5%	MRR-1% = 6%	5.9%
สัญญาที่มีอัตรา ดอกเบี้ยสูงสุด	3%	MRR-1% = 6%	MRR+1% = 8%	7.5%

ทั้งนี้ “อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้”



“ลูกหนี้ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วนและสอดคล้องวัตถุประสงค์”

เสนอขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือลักษณะ  
ความต้องการในการใช้เงินของลูกค้า  
เช่น วัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภคหรือเพื่อการประกอบอาชีพ หรือ  
ลูกค้าประสงค์จะได้รับสินเชื่อที่เป็นสภาพคล่องชั่วคราวหรือระยะยาว

เสนอขายโดยไม่กระตุ้นให้ลูกค้าก่อนนี้เกินควร พร้อมให้ข้อมูลเพิ่มเติม  
เช่น คำเตือน อัตราดอกเบี้ย min-max วิธีการชำระหนี้ก่อนกำหนดและ  
วิธีการตัดชำระหนี้ ผลที่เกิดขึ้นจากการผิดนัด

ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ค้าประกันถึงสิทธิและขอบเขตความรับผิดชอบ  
ตามข้อสัญญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง  
ก่อนผู้ค้าประกันลงนามในสัญญา



- ต้องมีการกำหนดโครงสร้างจ่ายผลตอบแทน ผู้ให้บริการต้องกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งรายกลุ่มและบุคคล + เงินรางวัลจูงใจ รวมถึงมาตรการตัดเตือน และลงโทษ สำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล
- การเสนองายผลิตภัณฑ์ ต้องเพิ่มการแจ้งเตือน
  1. หากผิดนัดชำระหนี้ดอกเบี้ยจะเป็นเท่าไร
  2. ค่าธรรมเนียมติดตามทวงถามหนี้
  3. การหักกลบบลหนี้กับบัญชีเงินฝาก (หากมี)
  4. การโอนขายหนี้ การบอกเลิกสัญญา การดำเนินคดีตามกฎหมาย



“ลูกหนี้จ่ายไหวและมีเงินเหลือพอดำรงชีพ”

การประเมิน affordability \*

- ต้องประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้ำ รวมถึงผู้กู้ร่วม (หากมี) ทั้งในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อใหม่และการอนุมัติเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยต้องไม่คำนึงถึงบุริมสิทธิในการตัดชำระหนี้ และห้ามนำจำนวนเงินที่จะได้รับชำระหนี้จากการบังคับหลักประกันหรือทรัพย์สินอื่นที่นำมาเป็นหลักประกันมาพิจารณาด้วย
- ต้องพิจารณาให้ลูกค้ำมีเงินเหลือสุทธิ (residual income) เพียงพอต่อการดำรงชีพ ภายหลังจากหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดแล้ว
- สามารถอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของลูกค้ำ (debt service ratio: DSR) มาใช้ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

- สำหรับการให้สินเชื่อที่มีบุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน

การแจ้งเหตุผลของการ  
ไม่อนุมัติสินเชื่อ

- กรณีที่ผู้ขอสินเชื่อประสงค์ให้แจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ขอสินเชื่อโดยต้องชี้แจง ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ ประวัติการผ่อนชำระหนี้

\* เว้นแต่ (1) สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล ให้ผู้ให้บริการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ตามหลักเกณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล

(2) สินเชื่อที่ลูกค้ำมีความประสงค์จะใช้กระแสเงินสดที่เกิดขึ้นจากสินทรัพย์หรือหลักประกันเป็นแหล่งที่มาในการชำระหนี้ เช่น สินเชื่อที่ใช้เงินฝากหรือสลากเป็นหลักประกัน สินเชื่อที่ใช้ อเนกตกทอดเป็นหลักประกัน ให้ผู้ให้บริการนำกระแสเงินสดดังกล่าวมาพิจารณาเป็นรายได้ของลูกค้ำได้

(3) สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage) ให้ผู้ให้บริการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วย การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage)



- ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตกันที่สินเชื่อพร้อมประกันภัย โดยประสงค์จะรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งของการให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการต้องหารือกับลูกค้า และรวมค่าประกันภัยเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแผนชำระหนี้ โดยคำนึงถึงภาระที่ลูกค้าต้องชำระค่าวงวดตามที่ได้ตกลงกันไว้เต็มด้วย (รวมถึงกรณีที่ต้องมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมประกันภัยในระหว่างผ่อนชำระสินเชื่อ)
- สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage) ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (reverse mortgage) (หนังสือที่ ฟนส.2.271/2564)



## ตัวอย่างการแจ้งเหตุผลของการไม่อนุมัติสินเชื่อ

### กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากปัจจัยเดียว

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาระหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้
- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาสินเชื่อได้ เนื่องจากท่านไม่ได้ยื่นเอกสารครบถ้วน จึงไม่สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้ได้

### กรณีการปฏิเสธสินเชื่อ เกิดจากหลายปัจจัย

- ตามที่ท่านได้ขอสินเชื่อ ผู้ให้บริการได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านไม่ผ่านเงื่อนไขตามที่กำหนด ซึ่งมีสาเหตุหลักจากหลายปัจจัย เช่น ภาระหนี้ที่อยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับรายได้ เคยมีประวัติค้างชำระ



“ให้ข้อมูลสำคัญและสร้างเครื่องมือสนับสนุนวินัยทางการเงิน”

แจ้งเตือนลูกหนี้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมให้ลูกหนี้สามารถวางแผนทางการเงินและชำระหนี้ได้ตรงเวลา (เช่น email / SMS / mobile application / Line OA)

- เตือนก่อนถึงกำหนดการชำระหนี้ พิจารณาแจ้งเฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่มีความเสี่ยงได้
- เตือนเมื่อลูกหนี้กำลังจะมีการค้างงวดหรืออัตราดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นจากงวดก่อนหน้า เช่น teaser rate, step up

สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนไม่เป็นงวด ให้ตั้งค่าเริ่มต้นบนแอปพลิเคชันที่ติดตั้งบน mobile application

- ต้องตั้งค่าเริ่มต้น (default) ไว้ที่การชำระหนี้เต็มจำนวน หากมีบริการรับชำระผ่าน mobile application ของผู้ให้บริการเอง (กรณีที่สามารถทำได้)
- ต้องแสดงค่าเตือนสำหรับกรณีที่ลูกหนี้ไม่เลือกชำระหนี้เต็มจำนวน เพื่อให้ลูกหนี้ทราบถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ โดยอย่างน้อยต้องเกี่ยวกับการดอกเบี้ยที่จะเพิ่มขึ้นและระยะเวลาในการชำระหนี้ยาวนานขึ้น

ผู้ให้บริการตั้งค่าเริ่มต้นไว้ที่ “ชำระเต็มจำนวน”

จากบัญชี .....

ไปยัง บัตรเครดิต XXXX-XXXX-XXXX-0000

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

หากลูกหนี้เลือก “จ่ายชำระขั้นต่ำ” มีความเตือน

ไปยัง บัตรเครดิต .....

ชำระเต็มจำนวน	ชำระขั้นต่ำ	ระบุจำนวน
XX	X	X

การชำระขั้นต่ำต้องจ่ายดอกเบี้ยสูงและใช้เวลานานในการปิดจบบัญชี



การแจ้งเตือน (อาจจะแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบการเปลี่ยนแปลงในภายหลังได้ แต่ต้องแจ้งโดยเร็ว)

- อัตราดอกเบี้ยลอยตัวกำลังจะเพิ่มขึ้น
- อัตราดอกเบี้ยคงที่กำลังจะครบ 3 ปี
- อัตราดอกเบี้ยพิเศษกำลังจะหมดลง





ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ\* ประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน ซึ่งปัจจุบันไม่เป็นลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) และได้จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมเป็นระยะเวลาานาน

general PD

ในช่วง 3 หรือ 4 ปีที่ผ่านมา

ลูกหนี้จะได้รับการแจ้งเตือน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน ก.พ. ของทุกปี) เพื่อกระตุ้นเตือนให้ร่วมแก้ไขปัญหากับเจ้าหนี้โดยเร็ว\*\* และสามารถขอความช่วยเหลือให้สามารถชำระหนี้ให้ครบถ้วนได้เร็วขึ้น

severe PD

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

ลูกหนี้ของสถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ที่มีรายได้ < 20,000 บาท

ลูกหนี้นอกระบบอื่น ๆ ที่มีรายได้ < 10,000 บาท

ลูกหนี้จะได้รับการแจ้งเตือนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ภายในเดือน ก.พ. / ส.ค.ของทุกปี)\*\*\* ให้เข้ามาตรการแก้หนี้เรื้อรัง (opt-in) เพื่อเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข สัญญาเป็นสินเชื่อที่ผ่อนชำระเป็นงวด (installment loan) ให้ปิดจบหนี้ภายใน 5 ปี ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงไม่เกิน 15% ต่อปี



หมายเหตุ : ลูกหนี้จะต้องถูกระงับวงเงินของสินเชื่อบัญชีที่เข้าร่วมมาตรการ / 1 สิทธิ ต่อ 1 บัญชี

\* ไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกันและสินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล / \*\* ได้รับการแจ้งเตือนครั้งแรกใน เม.ย. 67 และตั้งแต่ปี 68 จะได้รับการแจ้งเตือนอย่างน้อยปีละครั้งในช่วง ม.ค. – ก.พ. (ทั้งหมดไม่เกิน 3 ครั้ง)

\*\*\* ได้รับการแจ้งเตือนครั้งแรกใน เม.ย. 67 และตั้งแต่ปี 68 จะได้รับการแจ้งเตือนปีละครั้งในช่วง ม.ค. – ก.พ. หรือในช่วง มิ.ย. – ส.ค. (ทั้งหมดไม่เกิน 3 ครั้ง)



# Timeline การดำเนินการ



เจ้าหนี้

ใช้ข้อมูล  
ณ ก.พ. 67  
ประเมินลูกหนี้



**แจ้งเตือนลูกหนี้ครั้งแรก**  
General PD & Severe PD  
อย่างน้อย 1 ช่องทาง

**ส่งข้อมูลให้ สปท.**  
ข้อมูลภาพรวมลูกหนี้ที่เข้าข่าย  
General PD & Severe PD

**ส่งข้อมูลให้ สปท.**  
ข้อมูลลูกหนี้ที่สมัครเข้า Severe PD  
(ข้อมูล ณ 30 มิ.ย. 67)



“เห็นทางปิดจบหนี้” (มีผลบังคับใช้ 1 เม.ย. 67)



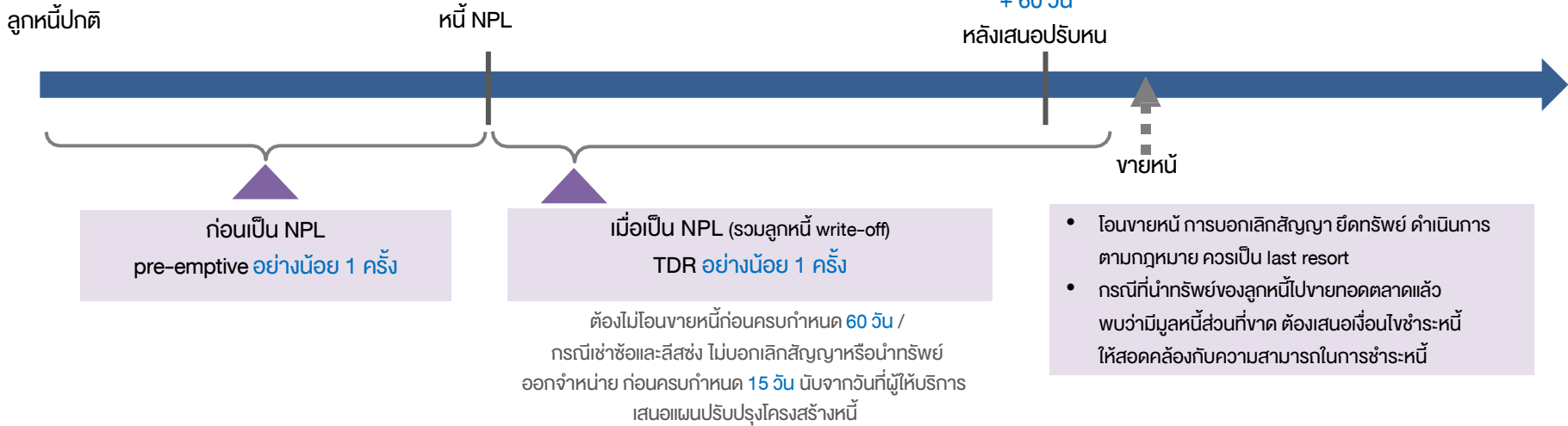
ครั้งแรกแจ้งเตือน เม.ย. 67 โดยใช้ข้อมูล ก.พ. 67 มาประเมินลูกหนี้



“ช่วยเหลือเหมาะสมและทันเวลา”



มีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน โดยเสนอแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ ให้ความสำคัญที่เกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ เช่น ข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือก ผลของการผัดผ่อนชำระหนี้ มีช่องทางติดต่อและบุคลากร สำหรับปรึกษาปัญหาและแก้ไขหนี้ที่เข้าถึงง่ายและเพียงพอ



- ติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรมต่อลูกหนี้ และต้องแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ รวมถึงต้องเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนเรียกผู้ค้ำประกัน
- ต้องไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นกรณีการประเมินราคาหลักประกัน เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้



- ตัวอย่างการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์
  1. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้หรือค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูง ไม่สอดคล้องกับรายได้ลูกหนี้ ทำให้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้
  2. การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยกำหนดเงื่อนไขให้ลูกหนี้ต้องจ่ายชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมที่ค้างชำระให้หมดก่อนถึงจะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือค่าธรรมเนียมได้



ธนาคารแห่งประเทศไทย  
BANK OF THAILAND

ทุกธนาคารต้องมีช่องทางให้ลูกหนี้ปรึกษาและแก้หนี้



ผู้ให้บริการและ สปท. มีสายตรงเบอร์ **ต่อ 99** เพื่อปรึกษาปัญหาหนี้และแก้หนี้ สำหรับลูกหนี้ที่ชำระหนี้ไม่ไหว

### เริ่มใช้แล้ววันนี้



ธนาคารกรุงเทพ

โทร 1333 หรือ 02 645 5555 **ต่อ 99**



ธนาคารกรุงไทย

โทร 02 111 1111 **ต่อ 99**



ธนาคารไทยพาณิชย์

โทร 02 777 7777 **ต่อ 99**



ธนาคารสกลนครไทย

โทร 02 888 8888 **ต่อ 99**



ธนาคารทหารไทยธนชาติ

โทร 1428 **ต่อ 99**



ธนาคารทีเอสบี

โทร 02 633 6000 **ต่อ 99** หรือ 02 080 6000 **ต่อ 99**



ธนาคารเกียรตินาคิน

โทร 02 165 5555 **ต่อ 99**



โทร 1213

ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และ  
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

สปท. โทร 1213 **ต่อ 99**



บจก. ศรีสวัสดิ์ พาวเวอร์ 2022 / บจก. เงินสดกับใจ

โทร 1652 **ต่อ 99**



บจก. มินนิช

โทร 02 113 1113 **ต่อ 99**



บมจ. เองลีซซิ่ง แอนด์ แคปปิตอล

โทร 1361 กด 9 **ต่อ 99**



ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

โทร 02 169 9999 **ต่อ 99**

### เริ่มใช้ได้ภายใน 15 เม.ย. 67



ธนาคารกรุงศรี



ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์



ธนาคารไทยเครดิต บมจ. บัตรกรุงไทย



บจก. คาร์ด เอกซ์



บมจ. เมืองไทยแคปปิตอล



บจก. ซี มินนี่ แคปปิตอล



ธนาคารออมสิน



ธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร

สำหรับผู้ให้บริการที่ยังไม่สามารถจัดทำสายตรงเบอร์ต่อ 99 ได้ ลูกหนี้สามารถติดต่อผู้ให้บริการผ่าน call center หรือเบอร์โทรเฉพาะสำหรับปรึกษาปัญหาหนี้และแก้หนี้ของผู้ให้บริการได้



การดำเนินการตาม  
กฎหมาย

- ต้องกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกหนี้ ให้เป็นไปตามกระบวนการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ลูกหนี้ประสงค์ทราบข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายของตน ให้ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลดังกล่าวแก่ลูกหนี้
- กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย ผู้ให้บริการควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ไกล่เกลี่ยปัญหานี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้

การรับซื้อหรือรับโอน  
ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ  
จากเจ้าหนี้รายอื่น

- ผู้ให้บริการที่รับซื้อหรือรับโอนหนี้ :
  - 1) ต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับ affordability ของลูกหนี้ และควรคำนึงถึง residual income ให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของลูกหนี้อย่าง best effort
  - 2) ให้ข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ ดอกเบี้ย เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ



- ไม่คิดค่าธรรมเนียม prepayment free กับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยทุกประเภท ยกเว้นสินเชื่อบ้านที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ 3 ปีแรก
- ผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าในการดำเนินการของพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทน เช่น ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ตัวแทนให้บริการ (agent) เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ทั้งกรณีที่มอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนให้บุคคลดังกล่าว เป็นผู้ดำเนินการแทนตัวเอง (รวมถึงกรณีพันธมิตรทางธุรกิจที่ดำเนินการแทนมอบหมายงานทั้งหมด หรือให้บางส่วนแก่ผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (subcontract) เป็นผู้ดำเนินการแทน อันเนื่องมาจากการมอบหมายของผู้ให้บริการ)





ประกาศ Responsible Lending  
มีผลบังคับใช้

➤ 1 ม.ค. 67

ห้ามคิดดอกเบี้ยทบต้น / การให้ข้อมูลในสื่อโฆษณา physical  
/ การแจ้งเตือนลูกหนี้ในการชำระ - สิ้นเชื่อและการแสดง  
คำเตือนการชำระขั้นต่ำใน mobile application  
มีผลบังคับใช้ 1 ก.ค. 67



➤ 1 เม.ย. 67

การช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหา  
หนี้เรื้อรัง (Persistent Debt)  
มีผลบังคับใช้



## รปท. ต้องการเห็น Responsible Lending เกิดขึ้นจริง และทำได้สำเร็จ

### สิ่งที่ต้องการเห็น

- 1 “ช่วยลูกหนี้ต่อเนื่อง”  
ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- 2 “ช่วยลูกหนี้เรื้อรังกลุ่มเปราะบาง”  
ให้สามารถปิดจบหนี้ได้
- 3 “คุ้มครองสิทธิลูกหนี้”  
ให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น

### แนวทางที่ รปท. พลาดัน

#### กำกับตรวจสอบ

- สุ่มตรวจสอบการปฏิบัติตามจริง
- ติดตาม/ตรวจสอบพฤติกรรมผู้ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น social listening เรื่องร้องเรียนจาก 1213
- สั่งการให้แก้ไข

#### มีบทลงโทษ

- Downgrade rating กระทบขอบเขตการทำธุรกิจ
- มีบทลงโทษทางกฎหมาย
- เปิดเผยแพร่ข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับ/ถูกกล่าวโทษ



ธนาคารแห่งประเทศไทย  
BANK OF THAILAND

# เปิดตัวเว็บไซต์ #แก้หนี้ที่ยั่งยืน

รวมทุกเรื่องที่คุณจำเป็นต้องรู้  
แก้หนี้ครบ จบหนี้ได้

[www.bot.or.th/debtsolution](http://www.bot.or.th/debtsolution)

- ✓ คำนวณมาตรการที่ใช้สำหรับคุณ
- ✓ ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่
- ✓ ช่องทางการช่วยเหลืออื่นๆ

## #แก้หนี้ที่ยั่งยืน

คุณนี่จะเลือกมาตรการการแก้หนี้ที่ยั่งยืน ?



**แก้หนี้ก่อนและหลังเป็นหนี้**  
เลือกชำระหนี้ก่อนครบกำหนด หรือเลือกชำระหนี้ล่าช้า



**แก้หนี้บัตรเครดิต**  
เลือกชำระหนี้บัตรเครดิตก่อนครบกำหนด หรือเลือกชำระหนี้ล่าช้า



**ลดหนี้และค่าธรรมเนียม**  
เลือกชำระหนี้ก่อนครบกำหนด หรือเลือกชำระหนี้ล่าช้า