

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

3 สิงหาคม 2551



จัดทำโดย

สำนักนโยบายความเสี่ยง

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สาขานโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-5304 , 0-2283-5303

โทรสาร 0-2283-5983

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

ผนวกรวบรวมเอกสาร-25510803

คบ200

วันที่ 3 ส.ค. 2551

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

เนื่องจากปรากฏว่าประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็หนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน

การออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์เดิม กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรติดต่อกับลูกหนี้ในช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนเมื่อติดตามทวงถามหนี้ มีระบบการเก็บเงินและการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีความรับผิดชอบตอลูกหนี้และบุคคลภายนอก เสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสมและแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสมด้วย

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง

3. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ให้ยกเลิกหนังสือที่ ธปท. ฝนส. (21) ว. 1796/2550 ลงวันที่ 14 กันยายน 2550 เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

4. เนื้อหา

4.1 ในแนวปฏิบัติฉบับนี้

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มิใช่สถาบันการเงิน

4.2 เนื้อหาสาระ

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติหรือดูแล ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ถือปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้

(1) เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายใน เวลา 8.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายใน เวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ทั้งนี้ โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม

(2) การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้ โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่ ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง (face to face) ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงเอกสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

(3) วิธีการเรียกเก็บหนี้

(3.1) ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เช่น ญาติพี่น้อง หรือเพื่อนร่วมงาน เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

(3.2) ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้

(3.3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

(3.3.1) ไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึงไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช่สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต

(3.3.2) ไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

(3.3.3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดในการชำระหนี้

(3.4) ไม่ข่มขู่ หรือคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมาย เช่น

(3.4.1) ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่ชำระหนี้

(3.4.2) ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

(3.4.3) ข่มขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

(3.4.4) ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

(3.5) ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น

(3.5.1) การติดต่อทางโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

(3.5.2) การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

(3.6) ไม่ใช่ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ คุกคามหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญคิดว่าลูกหนี้ได้กระทำสิ่งที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

(4) การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวัง เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

(4.1) ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตร หรือโทรสาร

ทั้งนี้ ในการติดต่อทางจดหมาย บริเวณด้านนอกของจดหมาย ไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน นอกเหนือจากที่อยู่ และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

(4.2) ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้

(4.3) ในการติดต่อกับบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่และในสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

(4.4) ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจากบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ (4.2) และ (4.3) เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

(5) การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

4.2.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

(1) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

(1.1) ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และ

ต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ เรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบการดำเนินการเอง

(1.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ลูกหนี้ ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

(2) การคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจ พิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณา ถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วน และผู้จัดการ สถานะทาง การเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนเยี่ยมชมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผล การดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการ ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ เรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

(3) การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งหรือดูแลให้ ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(3.1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ

(3.2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้

(3.3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)

(3.4) สิทธิ วิธี และสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้

(3.5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใด รายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้ จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

4.2.3 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

- (1) ให้ผู้ประกอบการมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกค้าที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ
- (2) ให้ผู้ประกอบการจัดระบบให้ลูกค้าติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 เป็นต้นไป