



## รายงานการพิจารณาศึกษา

ของ

คณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

เรื่อง

การพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้

ที่ไม่เป็นธรรม

สำนักกรรมการ ๑

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ



(สำเนา)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ที่ สว (สนช)(กมธ๑) ๐๐๐๙/(ร ๙๘)

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอดำเนินการของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน

กราบเรียน ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ตามที่ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๑ วันพุธที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๑ ได้มีมติตั้งคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ กระทู้กิจการ พิจารณาสอบสวน หรือศึกษาเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการเงิน การคลัง การธนาคาร ตลาดการเงิน ตลาดทุน และสถาบันการเงินของประเทศ ตามข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๑ ข้อ ๗๓ (๓) ซึ่งกรรมการคณะนี้ ประกอบด้วย

- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายสังคิต พิริยะรังสรรค์     | ประธานคณะกรรมการ               |
| ๒. นายวิระชัย ดันติกุล          | รองประธานคณะกรรมการ คนที่หนึ่ง |
| ๓. คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม      | รองประธานคณะกรรมการ คนที่สอง   |
| ๔. นายสมชาย สกลสุวรรณ์          | เลขาธิการคณะกรรมการ            |
| ๕. นายชาติศิริ โสภณพนิช         | กรรมการ                        |
| ๖. นายไชย ไชยวรรณ               | กรรมการ                        |
| ๗. นายณรงค์ชัย อัครเศรณี        | กรรมการ                        |
| ๘. นายปิติพงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา | กรรมการ                        |
| ๙. คุณพรทิพย์ จาละ              | กรรมการ                        |
| ๑๐. นางภัทริยา เบญจพลชัย        | กรรมการ                        |
| ๑๑. คุณหญิงสุชาดา กีระนันท์     | กรรมการ                        |
| ๑๒. นายสุภักดิ์ ศิวะรักษ์       | กรรมการ                        |
| ๑๓. นายอัศวิน คงสิริ            | กรรมการ                        |

ในการนี้ คณะกรรมการได้มีการพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการตราหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคม



จึงกราบเรียน ...

LIRT



รายงานของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน  
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ  
เรื่อง การพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

ตามที่ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๙ วันพุธที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ ได้มีมติตั้งคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน ตามข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๗๓ (๓) นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการได้มีการพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการตราหรือแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคม ทั้งนี้ คณะกรรมการได้มีการพิจารณาโดยมีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ตั้งคณะทำงานกลุ่มย่อยที่ ๑๓ เพื่อพิจารณาศึกษาการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อบุคคล ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วย

- |                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| ๑.๑ นายนิวัฒน์ กาญจนภูมิินทร์   | ประธานคณะทำงาน |
| ๑.๒ นายบรรจง ตะริโย             | คณะทำงาน       |
| ๑.๓ นายสมศักดิ์ สันทนาคณิต      | คณะทำงาน       |
| ๑.๔ พันเอก ชินรัชต์ รัตนจิตเกษม | คณะทำงาน       |
| ๑.๕ นายไพโรจน์ เฮงสกุล          | คณะทำงาน       |

๒. คณะทำงานได้เชิญผู้ชี้แจงมาให้ข้อมูลและความเห็นประกอบการพิจารณาศึกษา  
ดังนี้

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| ๒.๑ นายกฤษฏา อุทยานิน          | รองผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง             |
| ๒.๒ นางอังคณา ประยูรสิน        | ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายระบบการเงินและสถาบันการเงิน |
| ๒.๓ นายพิงกันต์ บุรณากาญจน์    | เศรษฐกร ๖ ว                                       |
| <u>ธนาคารแห่งประเทศไทย</u>     |   |
| ๒.๔ นายเกริก วณิกกุล           | ผู้ช่วยผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย               |
| ๒.๕ นายสรารุท ภู่อภิลิทธิ์     | ผู้บริหารส่วน                                     |
| ๒.๖ นางปิยมล ตุงควิจิตรวัฒน์   | ผู้บริหารทีม                                      |
| ๒.๗ นางสาวสุวรรณี เจษภูาคักดิ์ | ผู้บริหารทีม                                      |
| ๒.๘ นางธรรมพร ศรีธนสาร         | หัวหน้านิติกร                                     |
| ๒.๙ นางสาวพนาพร ศุภรัชตการ     | นิติกร  |



LIRT

**มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค**

- ๒.๑๐ นางสาวสาลี อ่องสมหวัง
- ๒.๑๑ นายอิฐบูรณ์ อ้นวงษา
- ๒.๑๒ นางสาวแหวดาว เขียวเกษม

**ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต**

- ๒.๑๓ นายโชค ณะระนอง
- ๒.๑๔ นายธวัชชัย อิติศักดิ์กุล
- ๒.๑๕ นางสาวอัญชลี จรัสภูมิชัย
- ๒.๑๖ นายปกรณ์ มาตระกุล
- ๒.๑๗ นายพีระพงศ์ ร่วมใจ
- ๒.๑๘ นายบุชา ศิริชุมแสง
- ๒.๑๙ นายวิชิต เชิดสกุล
- ๒.๒๐ นางสาวจุฬามาศ นิยมภา
- ๒.๒๑ นางพัชรินทร์ สูงสุวรรณ
- ๒.๒๒ นางรุ่งฤดี พรพัฒนาพัฒน์
- ๒.๒๓ นางสาวททัยพร เจียมประเสริฐ
- ๒.๒๔ นายชานนท์ คงมีสุข

**ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต**

- ๒.๒๕ นายไพโรจน์ โภคสุพัฒน์
- ๒.๒๖ นายประพัฒน์ ยับสุวรรณ
- ๒.๒๗ นางสาวณัฐินี ดวงดำรงศักดิ์
- ๒.๒๘ นายวสุ ลีห์พักษ์เกียรติ
- ๒.๒๙ นายวราฤทธิ์ ฤทธิสิทธิ์

**บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)**

- ๒.๓๐ นายอภิชาติ นันทเทิม
- ๒.๓๑ นางจิราภรณ์ ก้องเจริญวนิช
- ๒.๓๒ นางวรรณุช พวันดี

**บริษัทติดตามหนี้ บริษัท เซกัวร์ คอลเลคชั่น จำกัด**

- ๒.๓๓ นายประชา ไชยสุวรรณ
- ๒.๓๔ นางสาวบุษกร อุไรกุล

ประธานชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

ผู้แทนบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา

ผู้แทนบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา

ผู้แทนบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา

ผู้แทนบัตรเครดิตกสิกรไทย

ผู้แทนบัตรเครดิตไทยพาณิชย์

ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต

ผู้แทนชมรมหนี้บัตรเครดิต

กรรมการผู้จัดการ

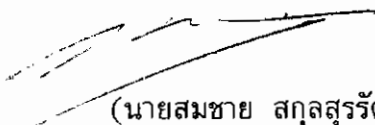
กรรมการผู้จัดการ

๓. คณะทำงานได้จัดการสัมมนา เรื่อง จัดระเบียบสังคม : การตามหนี้ที่เป็นธรรม เมื่อวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ ณ ห้องจูปีเตอร์ ชั้น ๓ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ



LIART

๕. บัดนี้ คณะทำงานได้จัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาดังกล่าวข้างต้น  
เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งคณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบ และขอเสนอรายงานการพิจารณาศึกษา  
เรื่อง การพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ต่อที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ  
เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป



(นายสมชาย สกลสุวรรณ์)  
เลขานุการคณะกรรมการการคลังฯ

## สารบัญ

ชื่อเรื่อง	หน้า
รายงานสรุปผลการศึกษา	๑
๑. ที่มา	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๑
๓. การศึกษา	๑
๔. บทวิเคราะห์	๒
๔.๑ สิทธิของเจ้าหน้าที่และลูกหนี้	๒
๔.๒ กฎหมายอาญาและมาตรการกำกับต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน	๓
๔.๓ มาตรการในการแก้ไขปัญหาหนี้และความช่วยเหลือเรื่องสภาพทางจิตใจ	๖
๔.๔ กระบวนการทางศาล	๖
๔.๕ มาตรการกำกับควบคุมเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบธุรกิจในการติดตามทวงหนี้	๗
๔.๖ การให้ความรู้ การส่งเสริมวินัยทางการเงิน การทำให้สินเชื่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการลดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ลง	๗
๔.๗ การร้องเรียนเรื่องการถูกปฏิบัติจากการติดตามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม	๘
๔.๘ การขอใบอนุญาตหรือการขึ้นทะเบียน	๘
๔.๙ ขอบเขตในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้	๘
๕. สรุปผลการศึกษา	๘
ภาคผนวก	
- เอกสารแนบที่ ๑	[๑]
- เอกสารแนบที่ ๒	[๑๕]
- เอกสารแนบที่ ๓/๑	[๒๒]
- เอกสารแนบที่ ๓/๒	[๓๐]
- เอกสารแนบที่ ๔	[๓๔]

## รายงานสรุปผลการศึกษา เรื่อง “ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม”

### ๑. ที่มา

โดยที่ปัจจุบันการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคลเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสังคม จากการใช้วิธีต่างๆ ในการติดตามหนี้ โดยมีได้พิจารณาถึงความเหมาะสมและจริยธรรม สร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกหนี้และผู้อื่นรอบข้างลูกหนี้ซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหนี้ดังกล่าว มีการติดต่อโดยใช้วาจา และภาษาที่เป็นการละเมิด คุณความดี โดยวิธีการที่เป็นการใช้กำลัง หรือทำให้เสียชื่อเสียง การให้ข้อมูลอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจผิด

ดังนั้น คณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงินจึงได้มอบหมายให้คณะทำงานศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม เพื่อหาทางแก้ไขให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำดังกล่าวและหาแนวทางในการสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม

### ๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการกำหนดมาตรการในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้
๒. เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้ของผู้บริโภค

### ๓. การศึกษา

๓.๑ คณะทำงานได้ทำการศึกษาจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา "Fair Debt Collection Practice Act" ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตามหนี้ไว้ ดังนี้

#### หลักเกณฑ์ในการติดตามหนี้

- การติดต่อ เพื่อการติดตามทวงถามหนี้
  ๑. การติดต่อบุคคลอื่น
  ๒. วิธีปฏิบัติในการติดต่อบุคคลที่สามเพื่อสอบถามสถานที่ติดต่อ
  ๓. การติดต่อลูกหนี้

#### ๔. ข้อยกเว้นในการติดต่อกับบุคคลอื่นดังต่อไปนี้ได้

- การกระทำที่เป็นการละเมิดและเป็นการคุกคาม
- การแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือการแจ้งเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

๓.๒ การศึกษากฎหมายในประเทศอื่นในการกำกับการติดตามหนี้ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง  
ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่เคยเกิดขึ้นมาในฮ่องกง

๓.๓ ศึกษากฎหมายล้มละลายของประเทศสหรัฐอเมริกาใน บทที่ ๗ และบทที่ ๑๓

๓.๔ รับฟังความคิดเห็นจากบุคคลในหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากภาคสถาบันการเงิน  
สภาพนายความ ตัวแทนกลุ่มลูกหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง  
ผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ โดยอาศัยร่างกฎหมายต้นแบบเพื่อใช้ในการ  
แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ

๓.๕ คณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน ได้จัดให้มีการสัมมนา  
ในหัวเรื่อง “การจัดระเบียบสังคม: การตามหนี้ที่เป็นธรรม” ขึ้นเมื่อวันอาทิตย์ที่ ๓๐  
กันยายน ๒๕๕๐ นั้น ซึ่งจากการสัมมนาเพื่อพิจารณาปัญหาของหนี้และการแก้ไข  
ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมและรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ จากผู้เข้าร่วม  
การสัมมนา ได้มีสรุปรายงานการสัมมนาเสนอต่อกรรมการ (ตามเอกสารแนบที่ ๑)

#### ๔. บทวิเคราะห์

##### ๔.๑ สิทธิของเจ้าหนี้และลูกหนี้

เป็นที่เข้าใจในหลักการที่ว่าเจ้าหนี้มีสิทธิโดยชอบธรรมอย่างเต็มที่ในการที่จะใช้  
มาตรการที่เหมาะสมในการติดตามทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ดำเนินการ  
ชำระหนี้ที่ตนเป็นหนี้อยู่ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้จะต้องเคารพซึ่งสิทธิ  
และหน้าที่ที่มีต่อกัน กฎหมายต้องให้ความคุ้มครองในสิทธิของเจ้าหนี้ในการติดตามทวง  
ถามหนี้ด้วยวิธีที่เหมาะสมไม่เช่นนั้นแล้วบทบาทของสถาบันการเงินในการเป็นแหล่งเงินกู้  
ก็จะมีเปลี่ยนแปลงไปและอาจทำให้การเข้าถึงสินเชื่อของผู้บริโภคเกิดขึ้นได้ยาก  
ยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้การให้สินเชื่อในระบบหยุดชะงักลงและอาจทำให้ผู้บริโภคต้องหันไปหา  
สินเชื่อนอกระบบ

การกำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้จึงจำเป็นที่จะต้องสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างการใช้วิธีการต่างๆ ของผู้ที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้หรือเจ้าหนี้ กับการคุ้มครองมิให้ลูกหนี้ถูกกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวจะต้องไม่เป็นการเปิดช่องทางให้ลูกหนี้หลบเลี่ยงการชำระหนี้แก่เจ้าหนี้

## ๔.๒ กฎหมายอาญาและมาตรการกำกับต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

๔.๒.๑ เนื่องจากในปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่ออกมาควบคุมการติดตามหนี้ จากพฤติกรรมในการติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสมนั้นจึงอาจจะสามารถปรับใช้ประมวลกฎหมายอาญาได้ในบางกรณี เช่น

- ข้อกำหนดการห้ามคุกคามความผิดทางอาญาซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการทางคดีได้อยู่แล้ว เช่น ความผิดในหมวดความผิดต่อเสรีภาพ มาตรา 309 และความผิดฐานกรรโชก ริดเอาทรัพย์สิน มาตรา 337 และเป็นความผิดอาญาฐานหมิ่นประมาทในมาตรา 326 และความผิดลหุโทษในการดูหมิ่นซึ่งหน้า ทำให้อับอาย มาตรา 393 มาตรา 397
- การติดตามทวงถามหนี้ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนความรำคาญหรือกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวนั้น อาจถือเป็นการทำละเมิดตาม มาตรา ๔๒๐ ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์
- อย่างไรก็ตามในการจะนำเอาประมวลกฎหมายแพ่งและกฎหมายอาญามาบังคับใช้นั้นก็ยังคงมีปัญหาอยู่ เช่น วิธีการในการติดตามทวงถามหนี้บางประการที่จัดได้ว่ามีความไม่เป็นธรรม อาทิ การส่งไปรษณียบัตรในการทวงหนี้ก็ไม่มีความชัดเจนว่าเป็นกระทำที่อาจผิดประมวลกฎหมายแพ่งฯ และ กฎหมายอาญาได้ การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ช่วงเวลาใดที่จะถือว่าเป็นการเหมาะสมและเป็นการใช้สิทธิโดยชอบ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะนำเอาประมวลกฎหมายที่เป็นกฎหมายทั่วไปมาปรับใช้ ในกรณีนี้เว้นเสียแต่การกระทำผิดทางอาญาที่ร้ายแรงจะสามารถระบุได้อย่างชัดเจน เช่นการทำร้ายร่างกาย เป็นต้น
- ปัญหาการจะบังคับใช้กฎหมายยังขาดประสิทธิภาพ อันเนื่องจากผู้เสียหายมักจะไม่ได้นำความร่วมมือในการดำเนินการอันเนื่องจาก
  - ความกลัวและไม่ต้องการที่จะมีคดี

- มีเจตนาต้องการจะถ่วงเวลาการชำระเพื่อการต่อรองในการขอลดหนี้
- ผู้เสียหายบางรายมีความประสงค์เพียงแค่การรายงานเท่านั้น ไม่ต้องการจะดำเนินคดี
- ผู้เสียหายไม่มีความสามารถพอในการที่จะต่อผู้ในคดีที่ต้องใช้เวลาและอาจต้องใช้ทุนทรัพย์ในการจัดการ
- ในบางกรณีการติดตามทวงถามหนี้กระทำโดยบุคคลอื่นที่มีใช้เจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้เสียหายไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำ
- การดำเนินคดีทำได้ยากเนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายระยะเวลา และในทางอาญายังเกี่ยวกับพยานหลักฐานต่างๆ อีก

#### ๔.๒.๒ การกำกับ โดยแนวปฏิบัติของรปท. ในการบังคับ การติดตามผล

- ภายหลังจากที่มีกลุ่มลูกหนี้ได้ฟ้องศาลเพื่อดำเนินคดีกับสถาบันการเงินในการติดตามทวงถามหนี้ นั้น ในวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๐ ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และ ผู้ประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคล ได้มีหนังสือเวียนที่ รปท.ผนส.(๒๑)ว. ๑๗๕๖/๒๕๕๐ เรื่องแนวทางปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ โดยกำหนดให้
  - ผู้ประกอบธุรกิจ(สถาบันการเงิน)และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ควรให้ข้อมูลกับลูกหนี้ หากมีการมอบหมายให้ผู้เรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน การติดต่อลูกหนี้ต้องทำในช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนการกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม
  - ในการใช้บริการผู้เรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้กระทำเอง รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการในการเรียกเก็บหนี้

- ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกค้าที่เหมาะสม
  - ทั้งนี้ ธปท. ได้กำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัตินี้
  - การกำกับของธปท. นั้นนับว่าเป็นแนวทางการเริ่มต้นที่ดีในการจัดระเบียบให้การติดตามทวงถามหนี้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจ (สถาบันการเงิน) ร่วมรับผิดชอบในการกระทำของผู้ให้บริการติดตามหนี้ด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการต้องดูแลใกล้ชิดมิเพียงแต่การกระทำของพนักงานลูกจ้างของตน แต่ยังรวมถึงบริษัที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ด้วย
  - แม้ว่าแนวทางปฏิบัติจะมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติจะมีความชัดเจน หากแต่แนวทางปฏิบัติดังกล่าวยังขาดบทลงโทษที่ชัดเจน อีกทั้งยังไม่สามารถครอบคลุมไปถึงสินเชื่อของผู้ให้สินเชื่อบางกลุ่มที่มีใ้ได้อยู่ในกำกับอาทิเช่นสินเชื่อเช่าซื้อและบริษัทลิสซิ่ง อย่างไรก็ตาม ภายใ้ที่คดีผลจากพระราชบัญญัติสถาบันการเงินที่เพิ่งผ่านการพิจารณาให้ประกาศใช้เป็นกฎหมาย ก็จะมีผลให้กรอบของการกำกับดูแลสถาบันการเงินอื่นมีเพิ่มมากขึ้น
  - ความชัดเจนในช่องทางและวิธีการในการที่ผู้เสียหายจะร้องเรียนหรือแจ้งพฤติกรรมติดตามหนี้ที่ไม่เหมาะสมยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการสินเชื่อได้รับทราบ ทั้งนี้รวมถึงช่องทางการร้องเรียนที่สถาบันการเงินจะต้องดำเนินการด้วย
  - คณะกรรมการหรือสภาควรที่จะต้องกำหนดให้ ธปท. รายงานผลการประเมินการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ และ ข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินเชื่อต่างๆ ให้คณะกรรมการหรือสภาทราบเป็นระยะทุก ๖ เดือน และความประชาสัมพันธ์ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้และผลที่มาตรการที่ได้มีออกไปให้สาธารณชนได้ทราบข้อมูล
- ๔.๒.๓ การกำกับตัวเองของสถาบันการเงิน เช่น สมาคมธนาคารไทย
- ภายหลังกการออกแนวปฏิบัติออกมา นั้น ทางด้านสมาคมธนาคารไทย และชมรมบัตรเครดิต ได้ตอบรับการดำเนินการในเรื่องนี้ โดยได้มีการออกระเบียบปฏิบัติในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม

ออกมาเพื่อกำกับกำกับการดำเนินการของสมาชิกในเรื่องดังกล่าว และได้มีการกำหนดแนวทางการแก้ไขหากมีการกระทำผิดไว้ด้วย

- การดำเนินการดังกล่าวยังคงต้องมีการประเมินและการดูแลอย่างใกล้ชิดต่อไป

#### ๔.๓ มาตรการในการแก้ไขปัญหาหนี้และความช่วยเหลือเรื่องสภาพทางจิตใจ

๔.๓.๑ การจะแก้ไขปัญหาคิดตามหนี้ได้นั้น จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพก็เมื่อเจ้าหนี้และลูกหนี้หันหน้าเข้าหากัน และร่วมกันปรึกษาหาแนวทางในการชำระคืนหนี้ ลูกหนี้บางรายอาจมีความสามารถในการชำระคืนหนี้ได้บ้าง แต่ไม่อาจเป็นไปตามเงื่อนไขของเจ้าหนี้ ดังนั้นรัฐควรที่จะพิจารณาจัดให้มีการตกลงประนีประนอมกัน และเพื่อให้การประนีประนอมมีประสิทธิภาพมีความจำเป็นอยู่ที่รัฐจะต้องทำหน้าที่เป็นคนกลางในการจัดการ เพื่อให้เกิดมาตรการแก้ไขหนี้ขึ้นดังเช่น ลดหนี้บางส่วนของเจ้าหนี้และลูกหนี้ แบ่งจ่ายจากรายได้ทุกเดือนในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการรวมเอาหนี้ทั้งหมดเข้ามาแก้ไขในคราวเดียวกัน (Debt Consolidation) เช่นเดียวกับ บทที่ ๑๓ ในกฎหมายล้มละลายของประเทศสหรัฐอเมริกา เพราะเป็นมาตรการที่ทันอกศาลและเจ้าหนี้ได้รับชำระคืนในจำนวนที่สามารถยอมรับได้ และ ลูกหนี้สามารถหลุดพ้นจากความเป็นหนี้

๔.๓.๒ จากสภาพของความเป็นหนี้และถูกคิดดอกเบี้ยทบถม ซึ่งหากการคิดตามดังกล่าวมีความไม่เหมาะสมแล้วนั้น โดยการข่มขู่ การสร้างความรำคาญ การนำเอาปัญหาหนี้แจ้งให้ผู้อื่นที่มีใช้ลูกหนี้ได้ทราบซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาครอบครัว ปัญหาที่เกิดขึ้นมิใช่เป็นแค่เพียงปัญหาทางการเงินเท่านั้นแต่ยังอาจเป็นปัญหาด้านสภาพทางจิตใจและก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นรัฐควรที่จะต้องเข้ามาดูแล และจัดหาช่องทางในการทูลเกล้าปัญหา โดยจัดให้มีหน่วยงานที่คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางจิตใจด้วย

#### ๔.๔ กระบวนการทางศาล

• การปรับปรุงให้กระบวนการทางศาลตั้งแต่การฟ้องร้องจนกระทั่งถึงกระบวนการในการบังคับคดี หากสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาลงก็จะทำให้การติดตามทวงถามหนี้มีจำนวนลดน้อยลง แม้ในปัจจุบันปรับปรุงเรื่องการฟ้องในคดีมโนสารแล้วก็ตาม แต่ยังมีขั้นตอนในการบังคับคดีอีกและระยะเวลาที่นานทำให้เจ้าหน้าที่เลือกที่จะใช้วิธีการติดตามทวงถามมากกว่าการฟ้องเพื่อการบังคับคดี

#### ๔.๕ มาตรการกำกับควบคุมเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการธุรกิจในการติดตามทวงหนี้

- มาตรการในการทำให้ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าหน้าที่ กำกับควบคุมดูแลผู้รับจ้างติดตามหนี้ นั้นเป็นมาตรการที่ดี แต่การทำให้เกิดผลยังจำเป็นต้องหาทางที่จะดำเนินการและบังคับใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การออกมาตรการของรพท. ที่ให้การใช้บริการผู้เรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบการ(สถาบันการเงิน) เป็นผู้กระทำเอง รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการในการเรียกเก็บหนี้ จะทำให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่มีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น
- หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมให้การใช้สินเชื่อเป็นไปเหมาะสม ไม่ให้เกิดการกระตุ่นการใช้จ่ายจนเกินความสามารถในการชำระและรายได้

#### ๔.๖ การให้ความรู้ การส่งเสริมวินัยทางการเงิน การทำให้สินเชื่อมีคุณภาพซึ่งเป็นการลดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ลง

- รัฐมีหน้าที่ที่ต้องให้ความคุ้มครองผู้บริโภค และการให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องสินเชื่อ การใช้สินเชื่อ และการส่งเสริมให้ประชาชนมีวินัยทางการเงิน ไม่บริโภคเงินเกินกำลัง การใช้จ่ายอย่างมีเหตุมีผล และการมีภูมิคุ้มกันในเรื่องของการมีสินเชื่อเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะเป็นการลดปัญหาการติดตามหนี้ได้ หากสินเชื่อโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพ
- การใช้ระบบข้อมูลเครดิตเพื่อการกำกับทำให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน และการควบคุมไม่ให้ผู้บริโภคมีสินเชื่อจนเกินควร ควรได้รับการส่งเสริม
- การให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์เรื่องดังกล่าวข้างต้น รัฐควรต้องดำเนินและจัดสรรงบประมาณในการนี้ การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ดังกล่าวจะให้ผลที่ดีกว่าการแก้ไขปัญหาหนี้หากปล่อยทิ้งไว้ซึ่งอาจจะต้องใช้งบประมาณ และ ภาษีอากรจำนวนมากกว่าเป็นหลายเท่าหากปล่อยให้เกิดปัญหาหนี้ที่ปลายเหตุ

#### ๔.๓ การร้องเรียนเรื่องการถูกปฏิบัติจากการติดตามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

- การร้องเรียนของลูกหนี้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการติดตามทวงหนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ และ กำหนดช่องทาง วิธีการให้ชัดเจน ทั้งการร้องเรียน ผ่านหน่วยงานของรัฐ สคบ. กระทรวงยุติธรรม ธปท. สถาบันการเงิน และสมาคมธนาคารไทย ยังขาดการรับรู้และรับทราบของประชาชนที่เป็นลูกหนี้
- วิธีการปฏิบัติในการร้องเรียน และระยะเวลาที่เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว สถาบันการเงิน หรือผู้เกี่ยวข้องที่จะต้องชี้แจงปัญหากลับมาภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่มีกำหนดไว้อย่างชัดเจน
- การรวมศูนย์ข้อมูลเรื่องการร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขเพื่อให้การประเมิน และการติดตามผลเกิดการบูรณาการ

#### ๔.๔ การขอใบอนุญาต หรือการขึ้นทะเบียน

- เพื่อให้การกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้สามารถควบคุมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การกำหนดให้การประกอบธุรกิจดังกล่าวต้องขอใบอนุญาต หรือการจดทะเบียนซึ่งจะทำให้การติดตาม การระบุด่วนของผู้ประกอบธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ง่ายขึ้นในกรณีที่มีการกระทำผิด ทำให้ประกอบธุรกิจรับจ้างมีความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการส่งผลดีต่อการติดตามหนี้ ทั้งนี้ระดับของความจำเป็นในการกำหนดให้เป็นการขอใบอนุญาต หรือการจดทะเบียนนั้นจะต้องนำมาพิจารณาในรายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องออกเป็นกฎหมายต่อไป

#### ๔.๕ ขอบเขตในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้

- การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมนั้น ควรที่จะพิจารณาให้มีการควบคุมไปถึงหนี้ที่อยู่นอกระบบด้วย เนื่องจากหนี้ที่อยู่นอกระบบนั้นส่วนใหญ่เป็นการปล่อยสินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงอยู่แล้ว และผลตอบแทนของสินเชื่อที่สูงทำให้สามารถที่จะจ่ายค่าตอบแทนในการติดตามทวงถามหนี้ที่สูงได้ จึงเป็นแรงจูงใจให้การติดตามทวงถามหนี้ใช้ทุกวิถีทางที่จะให้ได้รับชำระเงินคืน โดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรมและความถูกต้อง

#### ๕. สรุปผลการศึกษา



LIRT

จากประเด็นต่างๆ ที่ได้รับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมมนา และจากการศึกษาของคณะทำงานฯ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องที่ได้มาชี้แจงต่อคณะทำงานที่คณะกรรมการการแต่งตั้งขึ้นและนำมาประมวลโดยสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

- การติดตามทวงถามหนี้เป็นกิจการที่รัฐจะต้องกำกับดูแล ซึ่งในการกำกับดูแลนั้นรัฐจำเป็นต้องคำนึงถึง
  - สิทธิของเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้โดยวิธีที่เหมาะสม
  - วิธีการที่ผู้ประกอบการและเจ้าหนี้ใช้ในการติดตามหนี้ รวมถึงเวลาที่เหมาะสม จำเป็นต้องกำหนดไว้ให้เกิดความชัดเจน
  - การส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลตนเอง (Self Regulatory Organization) ของผู้ให้สินเชื่อ และการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ผ่านผู้ประกอบการ และสถาบันการเงิน
  - การตรากฎหมายหรือหลักเกณฑ์ระเบียบที่จำเป็นเพื่อให้การกำกับมีประสิทธิภาพและสามารถครอบคลุมหนี้จากผู้ให้กู้ได้ทั่วถึง ไม่เฉพาะแต่หนี้จากสถาบันการเงินในกำกับของ ธปท. ทั้งนี้ยังต้องรวมถึงหนี้จากการให้กู้ยืมทั้งในและนอกระบบ
- รัฐต้องมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้ในเรื่องของการใช้สินเชื่อเพื่อมิให้ผู้บริโภคต้องตกอยู่ในปัญหาของการเป็นหนี้จนเกินความสามารถในการชำระการสนับสนุนจากภาครัฐในการส่งเสริมการกู้ยืมวินัย
- การพัฒนาระบบข้อมูลเครดิตให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการควบคุมให้ระบบสินเชื่อของประเทศมีคุณภาพซึ่งเป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินเองในด้านคุณภาพสินเชื่อและเป็นการควบคุมให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินเชื่อตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเมื่อสินเชื่อมีคุณภาพแล้วปัญหาการติดตามหนี้ก็จะลดน้อยลง
- การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาหนี้เพื่อให้อยู่ในสภาพที่จะสามารถชำระหนี้ได้ การจัดให้มีกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของผู้บริโภค การจัดให้มีที่ปรึกษาในการแก้ไขหนี้ เป็นสิ่งที่รัฐควรที่จะต้องพิจารณาและหาหน่วยงานที่มารับผิดชอบในเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพราะการรวมหนี้การประนอมหนี้ เป็นทางเดียวที่ลูกหนี้ที่มีหนี้สินเกินความสามารถในการชำระจะแก้ไขได้ และเป็นแนวทางที่ทุกฝ่ายจะได้รับประโยชน์โดยไม่ต้องใช้กระบวนการฟ้องร้องหรือช่องทางในการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม
- การประเมินและการติดตามความคืบหน้าในมาตรการที่รัฐ หรือ ธปท. ได้ออกมาควมมีการติดตามประเมินเป็นระยะ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวจากหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานควรที่จะได้มีการรวมศูนย์เพื่อการประเมินต่อไป

- การตรากฎหมายเพื่อที่จะใช้บังคับในการติดตามหนี้้นั้นย่อมมีผลกับการปล่อยสินเชื่อ หากกฎหมายดังกล่าวเป็นการจำกัดสิทธิเข้าหนี้ในการติดตามทวงถามจนเกินไป ซึ่งจะ ทำให้ผู้ให้สินเชื่อต้องมีความระมัดระวังมาก จนอาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสินเชื่อ และอาจทำให้ผู้บริโภครายกลุ่มต้องหันไปพึ่งพาสินเชื่อในระบบซึ่งมีภาระค่าใช้จ่าย ที่สูงมาก และอาจเป็นปัญหาที่ตามมา จึงต้องมีความระมัดระวังในเรื่องดังกล่าว

## ภาคผนวก



รายงานการสัมมนา

เรื่อง

การจัดระเบียบสังคม : การตามหนี้ที่เป็นธรรม

วันอาทิตย์ที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐

ณ ห้องจูปีเตอร์ ชั้น ๓ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ

ตามที่คณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้มีมติตั้งคณะทำงานย่อย เพื่อศึกษาการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

๑. นายนิวัฒน์	กาญจนภูมิินทร์	ประธานคณะทำงาน
๒. นายบรรจง	ตะริโย	คณะทำงาน
๓. พันเอกชินรชต์	รัตนจิตเกษม	คณะทำงาน
๔. นายสมศักดิ์	ตันทนาคณิต	คณะทำงาน
๕. นายไพโรจน์	เฮงสกุล	คณะทำงาน

สืบเนื่องจากปัญหาของหนี้สินสำหรับสินเชื่อบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นอันเนื่องจากการแข่งขันของสถาบันการเงินทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้มากขึ้น และในบางครั้งการเข้าถึงสินเชื่อดังกล่าวเกินกว่าความสามารถในการชำระและก่อให้เกิดเป็นหนี้ที่ผิดนัด ซึ่งหนี้ดังกล่าวสถาบันการเงินในฐานะเจ้าหนี้มีสิทธิโดยชอบที่จะติดตามทวงถามเพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คืนมา โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและตามสมควร

จากการติดตามทวงถามหนี้ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจนสถาบันการเงินต้องใช้บริการในการติดตามหนี้จากบริษัทหรือสำนักงานกฎหมายภายนอกในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งทำให้ขาดการควบคุมการดำเนินการดังกล่าวของบริษัทภายนอกที่ตนว่าจ้างจนเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมในการทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมขึ้น ทั้งเป็นการล่วงละเมิดสิทธิ การทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง การขู่คุกคาม การสร้างความรำคาญ และพฤติกรรมอื่นที่อาจกล่าวได้ว่าไม่เป็นธรรมและไม่ใช่วิธีการที่วิญญูชนพึงจะใช้ในการติดตามทวงหนี้

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างเป็นธรรม

และสร้างหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม คณะทำงานย่อยจึงเห็นควรให้จัดการสัมมนาในหัวข้อการจัดระเบียบสังคม การตามหนี้ที่เป็นธรรม

#### วัตถุประสงค์ของการสัมมนา

เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม และร่วมแสดงความคิดเห็นในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม

#### ผู้เข้าร่วมสัมมนา

จำนวน ๓๕๗ คน ประกอบด้วย

๑. สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ
๒. คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
๓. ผู้แทนจากสมาคมผู้ประกอบการต่างๆ
๔. ผู้แทนจากธนาคารพาณิชย์ต่างๆ
๕. ผู้แทนจากสมาคมธนาคารไทย
๖. ผู้แทนจากสมาคมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
๗. ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยต่างๆ
๘. ผู้แทนจากศูนย์ประสานลูกหนี้แห่งชาติ
๙. ผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ในภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้อง อาทิเช่น สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๐. ผู้แทนจากสถาบันการเงินต่างๆ
๑๑. ผู้แทนจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย บริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน
๑๒. ผู้แทนจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์การ (BAM) และ บริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท (SAM)
๑๓. ผู้แทนจากสมาคมอสังหาริมทรัพย์
๑๔. ผู้แทนจากชมรมบัตรเครดิต
๑๕. ประชาชนทั่วไป

#### หัวข้อการสัมมนาและวิทยากร

๑. ภาพรวมสินเชื่อส่วนบุคคลและปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน

วิทยากร: คุณสมบูรณ์ จิตเป็นธม



LIART

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายความเสียง ฝ่ายนโยบายความเสียง ฝ่ายนโยบายสถาบันการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

๒. เสวนาแสดงความคิดเห็นประเด็น “ทำอย่างไร จึงจะตามหนี้เป็นธรรม และลูกหนี้จะเต็มใจชำระหนี้”

ผู้ร่วมการเสวนา

ผู้แทนจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

นายกฤษฎา อุทยานิน

รองผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย

คุณทองอุไร ลิ้มปิติ

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายความเสียง ธนาคารแห่งประเทศไทย

คุณเนวิรัตน์ กาญจนภูมิินทร์

ผู้จัดการใหญ่ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

คุณโชค ณ ระนอง

ประธานชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

คุณสาโรจน์ จิรธรรมกุล

ประธานชมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

คุณประชา ชัยสุวรรณ

กรรมการผู้จัดการบริษัท เซกัวร์ คอลเลชัน แมนเนจเม้นท์ จำกัด

รองศาสตราจารย์ ดร. จิราพร ลิ้มปานานนท์

ประธานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

คุณวิเชียร ชูปไชสง

ผู้แทนสภาทนายความ

ผู้ดำเนินรายการ

คุณวีรพงษ์ ชูติภัทร์

ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์



LIRT

สรุปประเด็นสำคัญจากวิทยากรผู้เข้าสัมมนา

๑. ภาพรวมสินเชื่อด่วนบุคคลและปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน

นายสมบุญ จิตเป็นธม :

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายความเสี่ยง ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง ฝ่ายนโยบายสถาบันการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

- ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับสินเชื่อส่วนบุคคลมาก เพราะการให้สินเชื่อในภาคนี้มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง จำนวนคนมาก ซึ่งมีความแตกต่างจากการให้สินเชื่อในลักษณะที่เราเรียกว่า สินเชื่อการพาณิชย์ที่ให้กับบริษัท ถึงว่าตรงโน้นจะเป็นสินเชื่อที่มีปริมาณเงินค่อนข้างมาก เราจึงให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาตลอด
- นายสมบุญเสนอหัวข้อในการบรรยายเป็นหัวข้อย่อย อยู่ ๔ เรื่อง
  ๑. เหตุใดเราจึงต้องกู้ยืมเป็นหนี้สินกัน
  ๒. เป็นหนี้เท่าใดจึงจะไม่เดือดร้อน
  ๓. เหตุใดกระทรวงการคลังและ ธปท. ต้องคุมสินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต
  ๔. เหตุใดกระทรวงการคลังและ ธปท. ต้องกำหนดเกณฑ์เช่นนี้
    - ๔.๑ เพดานอัตราดอกเบี้ย และค่าบริการ
    - ๔.๒ อัตราผ่อนชำระขั้นต่ำ

๑. เหตุใดเราจึงต้องกู้ยืมเป็นหนี้สินกัน

การกู้ยืมในภาคผู้บริโภคนั้นอธิบายได้ว่ามี ๓ ปัจจัยหลัก ๆ ซึ่งจริง ๆ ๓ ปัจจัยหลัก ๆ ตรงนี้ที่เป็นพื้นฐานสำคัญ เป็นรากฐานในการกำกับดูแลที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเวลาออกเกณฑ์เราจะคำนึงถึง ๓ เรื่องนี้

- ๑) การลงทุนหารายได้ หมายความว่าอย่างไร เป็นการลงทุนเพื่อวางแผนในอนาคต เป็นสิ่งที่จำเป็น เป็นการสร้างรากฐานพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศไทยโดยรวม
- ๒) การกู้ยืมกัน ก็เพราะว่าเมื่อมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่นกรณีเจ็บไข้ได้ป่วย ซึ่งของพวกนี้ไม่ได้วางแผนกันล่วงหน้า เหตุผลจากเรื่องนี้เป็นความจำเป็น และก็ไม่ได้เป็นเหตุผลในการกู้ยืมเงินเพื่อที่จะมาผลักดันหรือกระตุ้นให้เกิดการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวม
- ๓) การก่อหนี้เพื่อใช้ซื้อของตามใจซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญมากกว่า ไม่อยากที่จะส่งเสริมให้เกิดการบริโภคในระยะสั้น และก่อให้เกิดการกู้หนี้ยืมสิน เพราะเป็นการสร้างปัญหาระยะยาวมากกว่า

๒. เป็นหนี้เท่าใดจึงจะไม่เดือดร้อน



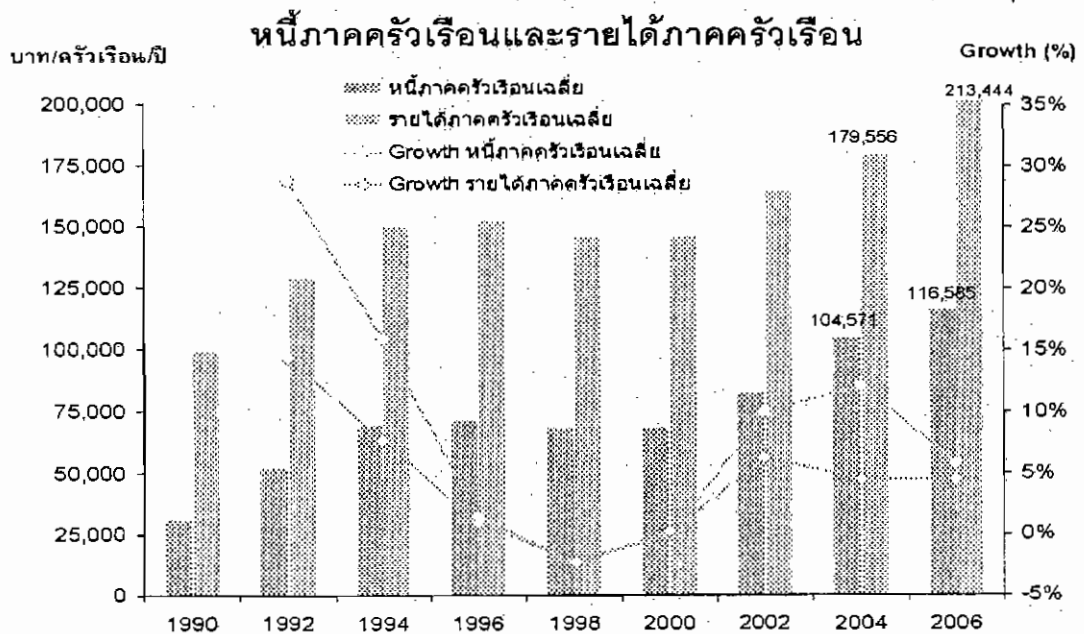
LIRT

ควรดูแลแหล่งที่มาของรายได้ หากถ้าผู้ประกอบธุรกิจก็ต้องดูว่ารายได้ที่จะได้รับเพียงพอกับการชำระหนี้ และเช่นกันหากมีอาชีพรับจ้างก็จำเป็นจะต้องดูรายได้ เทียบกับเงินงวดที่จะต้องผ่อนชำระว่าจะสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ ไม่สร้างหนี้ที่มีปริมาณสูงจนเกินกว่าความสามารถในการชำระ

### ๓. เหตุใดกระทรวงการคลังและ ธปท. ต้องคุมสินเชื่อส่วนบุคคล และบัตรเครดิต

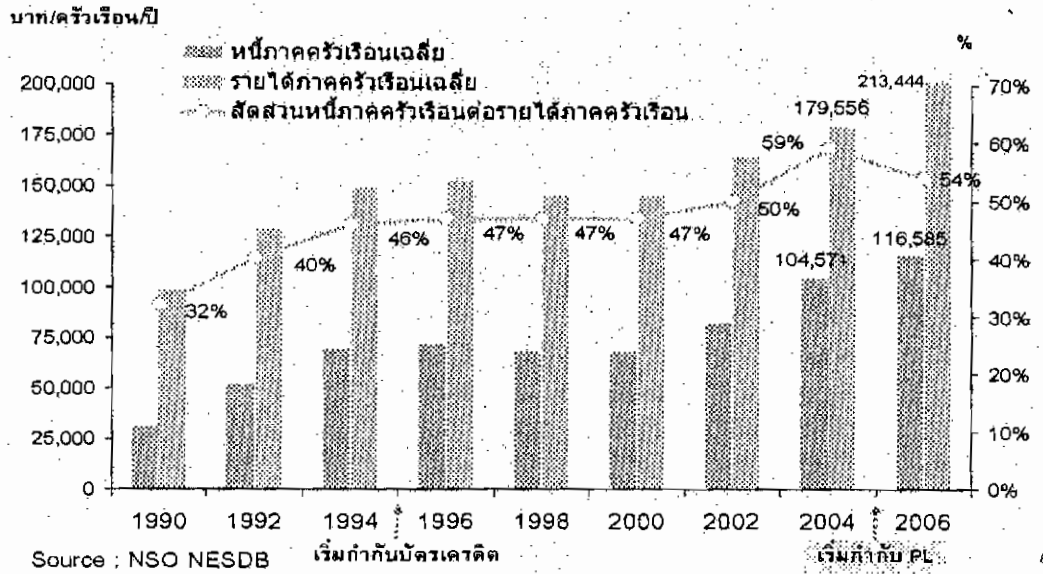
ประเด็นที่ทางการไม่ว่าจะเป็นกระทรวงการคลัง หรือธนาคารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องเข้ามาดูแลในเรื่องสินเชื่อของบุคคล สินเชื่อภาคครัวเรือน เนื่องจากการเจริญเติบโตของภาระหนี้สินภาคครัวเรือนโดยเฉลี่ยตั้งแต่ปี ๒๐๐๐ เป็นต้นมา อันนี้ก็จะเห็นได้ชัดว่า มีการเจริญเติบโตของหนี้สินภาคครัวเรือนสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด การโตของรายได้ต่ำกว่าการโตของหนี้สิน อันนี้คือเหตุผลหลัก ทำไมทางการถึงเข้ามาดูแล เพราะถ้าเกิดไม่เข้ามาดูแลแล้วปัญหาอันนี้ก็จะเรื้อรัง แล้วก็จะบานปลายได้ในที่สุด เพราะว่าความสามารถในการจ่ายชำระจะค่อย ๆ ถดถอยจากการโตของรายได้ที่ไม่สมดุลกับการโตของหนี้สิน

หลังจากช่วงปี ๒๐๐๕ เป็นต้นมาที่ทางการได้เข้ามาดูแลในเรื่องนี้ อัตราส่วนหนี้ต่ออัตราส่วนรายได้ ค่อย ๆ ชะลอลง

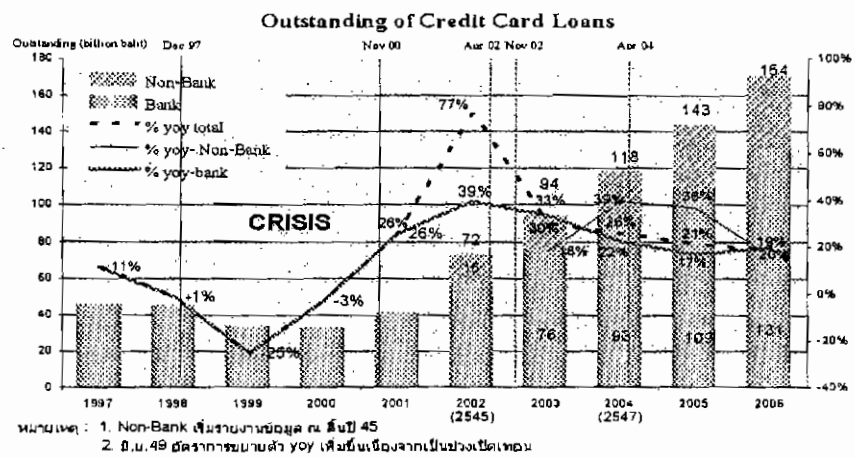


Source : NSO NESDB, BOT

### หนี้ภาคครัวเรือนต่อรายได้ภาคครัวเรือน



### การขายตัวสินเชื่อบัตรเครดิต



Key Rules	พ.ศ.-95	พ.ศ.-97	พ.ศ.-00	ปี.ศ.-02	พ.ศ.-02	ปี.ศ.-04
- Income (baht/mo)	20,000	20,000	15,000	15,000	15,000	15,000
- Credit line	-	2 times	2 times	-	-	5 times
- Min. Payment	-	10%	10%	5%	5%	10%

มาตรการที่รพท. ได้ดำเนินการไป ๒ เรื่อง คือ

#### ๑) เพดานอัตราดอกเบี้ย

ปัจจุบันนี้ เพดานอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตถูกกำหนดไว้สูงสุดที่ ๒๐ เปอร์เซ็นต์ ส่วนเพดานสินเชื่อการบริโภคส่วนบุคคลโดยกำหนดเพดานไว้ที่อัตราร้อยละ ๒๘ อันนี้คือกรณีของประเทศไทย อยากจะขอเรียนเสนอการเปรียบเทียบกับของประเทศอื่นในสินเชื่อที่อยู่ใน

ประเภทเดียวกัน จะเห็นได้ว่าอยู่ในระดับอัตราที่ใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ที่อยากจะเรียนตรงนี้ก็คือว่า ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตกับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในมุมมองของทางการว่า เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง แล้วจากมุมมองของตรงนี้ไปผู้ประกอบการเองเขาก็มีมุมมอง เป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงค่อนข้างสูง จึงแปลงไปว่าเมื่อมีความเสี่ยงสูง อัตราผลตอบแทนจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสูงด้วย

### อัตราดอกเบี้ยในประเทศต่างๆ

ประเทศ (% ต่อปี)	ปี การคิด	สินเชื่อ ส่วนบุคคล	ดอกเบี้ย นโยบาย	เงินฝาก	สินเชื่อ อื่น
ไทย	20%	28%	3.25%	R/P (1 วัน)	MLR 6.88%
มาเลเซีย	18%	NA	3.50%	Overnight rate	NA
สิงคโปร์	24%	NA	5.11 -5.45%	SIBOR (1Y)	NA
ฮ่องกง	38%	80%	Peg with USD		NA
สหรัฐฯ	25.4%	36%	5.25%	Fed fund rate	Prime rate 8.25%
เกาหลี	NA	66%	5.00%	Overnight call rate	NA
อิตาลี	NA	37.5%	4.00%	Marginal lending facility (ECB)	ECB 3%
ไต้หวัน	NA	30%	3.13%	Discount rate	2.47% 4.23%
ญี่ปุ่น	NA	29.2%	0.50%	Overnight rate	LT 2.45% ST 1.38%

Source : สศค., BOT

- ธนาคารแห่งประเทศไทย หรือทางการรวมทั้งกระทรวงการคลังก็ดี ที่ได้มอบหมายนโยบายมาในการดูแลเรื่องนี้ เราจำเป็นต้องวางตัวเป็นกลางที่สุด คือต้องดูแลทั้งภาคประชาชนผู้มาบริโภคสินเชื่อส่วนนี้ และ ในเวลาเดียวกันทางการเองก็มีหน้าที่ดูแลเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบสถาบันการเงิน อันนี้เป็นหน้าที่ เพราะฉะนั้นในส่วนนี้เราเองต้องพยายามรักษาสมดุลของ ๒ ส่วนนี้ไว้อยู่ตลอดเวลาในการที่เราจะออกมาตรการบางเรื่องออกไป ยกตัวอย่าง ๒ เรื่อง
  ๑. อัตราการจ่ายชำระขั้นต่ำของบัตรเครดิต จาก ๕ เปอร์เซ็นต์เป็น ๑๐ เปอร์เซ็นต์เพื่อชะลอการเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีการโตขึ้นอย่างค่อนข้างน่ากลัว โดยการส่งสัญญาณ แล้วก็ให้เวลาประมาณ ๑๐ งวด เพื่อให้ทั้งประชาชนและสถาบันการเงินปรับตัวในเรื่องนี้
  ๒. อัตราดอกเบี้ย ด้วยเหตุนี้มองแล้วว่าอัตราร้อยละ ๒๘ เป็นอัตราที่กลาง อยู่กัน ได้ทั้งผู้ที่มีความจำเป็นและอยู่ได้ทั้งผู้ที่ให้สินเชื่อ หากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับเรื่องของลูกหนี้ที่จะมาสินเชื่อ สิ่งที่สำคัญก็คือว่า ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ของประชาชนกลุ่มหนึ่งก็จะหายไปทันที เดิมสามารถกู้ยืมได้ในระดับอัตราร้อยละ ๒๘ ถ้าเกิดปรับอัตราลงอาจจะเกิดผลกระทบที่ตามมาคือว่า จะไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้อื่นนี้แล้ว จำเป็นต้องหันกลับไปกู้ยืมสินเชื่อในระบบ



LIRT

## นายกฤษฎา อุทยานิน

### รองผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

- ความจริงมีทั้งคุณและมีทั้งโทษ ถ้าเราใช้เงิน ไม่ว่าจะเงินสินเชื่อส่วนบุคคลก็ตาม ไม่ว่าจะเงินเรื่องของบัตรเครดิตก็ตามถ้าเราใช้เป็นนวัตกรรมเหล่านั้นก็เป็นประโยชน์กับประเทศเรา ในช่วงหลาย ๆ ปีที่ผ่านมา
- เสนอให้ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาหนี้ คือ ความพอประมาณ รู้จักเหตุ รู้จักผล แล้วก็สร้างภูมิคุ้มกัน ทั้งผู้ที่ประกอบอาชีพระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ คือผู้ตามหนี้

## คุณทองอุไร อิมปิติ

### ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง ธนาคารแห่งประเทศไทย

- ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้และในที่สุดเราก็ศึกษาของต่างประเทศ มีหลาย ๆ ประเทศที่เขาได้ออกเกณฑ์ในการทวงถามหนี้อยู่แล้ว ในที่สุดเราก็ออกหนังสือเวียนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไปเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๐
- เกณฑ์ดังกล่าวเป็นหนังสือเวียน เป็นแนวปฏิบัติ ไม่ได้ใช้อำนาจอะไรซึ่งใช้เป็นแนวปฏิบัติให้ผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและทั้งที่ไม่ได้เป็นสถาบันการเงินในการควบคุม ที่เรารู้จักกันในนามว่า Non bank รวมถึงผู้บริการเรียกเก็บหนี้ด้วย แบ่งเป็น ๓ เรื่อง
  ๑. แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามลูกหนี้ คือไม่ว่าใครจะทวงขอให้มีแนวปฏิบัติแบบนี้เหมือนกันหมด
  ๒. การจ้างบุคคลอื่นทวงหนี้แทนควรจะต้องดูอะไร
  ๓. ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะจัดระบบให้สามารถที่จะให้ลูกหนี้อาสาติดต่อได้ มา ร้องเรียนได้ว่าเขาได้รับการทวงถามหนี้ถูกต้อง เหมาะสม ตามหลักเกณฑ์หรือไม่ (รายละเอียดความแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ของธนาคารแห่งประเทศไทย)
- การว่าจ้างบุคคลอื่นติดตามทวงหนี้แทนนั้น ผู้ประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นแบงก์หรือ Non bank จะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจนั้นและต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ ว่าด้วยว่าได้จ้างคนอื่นทำแทน
- การพิจารณาคัดเลือกที่จะจ้างบุคคลอื่นทำหน้าที่ทวงหนี้แทนนี้ให้มีการตรวจสอบผู้รับจ้างด้วยและอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีระบบในการติดต่อและรับข้อร้องเรียนของลูกหนี้

## คุณนิวัฒน์ กาญจนภูมิินทร์

### ผู้จัดการใหญ่ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด

- เจ้าหน้าที่ก็จะต้องใช้สิทธิโดยชอบ แต่การติดตามหนี้ไม่ว่าอย่างไรสิทธิโดยชอบจะต้องอยู่ภายใต้กรอบว่า เจ้าหนี้ตามหนี้โดยสมเหตุสมผล แล้วใช้หลักที่ดูแล้วเป็นธรรม มีเหตุผลในการติดตาม ไม่ได้ใช้สิ่งที่ไม่ดีหรือการกระทำที่เกินเลยกว่าที่ควรจะดำเนินการ

- วัตถุประสงค์ในร่างพระราชบัญญัติที่ทางกรรมาธิการการคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน ได้ร่างขึ้นมา มีวัตถุประสงค์
  - เพื่อให้การตามหนี้มีแนวปฏิบัติที่เป็นธรรม
  - เพื่อจะกำหนดมาตรการ ในการกำกับเพราะว่าร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้พูดถึงคือการกำกับว่าจะกำกับอย่างไรให้แนวทางในการตามหนี้เกิดขึ้น แล้วก็มีบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับตรงนี้
  - ต้องการคงไว้ซึ่งสิทธิของเจ้าหนี้ที่จะติดตามลูกหนี้ในวิธีการที่เหมาะสมและมีเหตุมีผล และอยู่ในกรอบที่ยอมรับได้
  - และไม่เป็นการส่งเสริมให้ลูกหนี้ใช้กฎหมายฉบับนี้ในการไม่ชำระหนี้
- โครงสร้างของร่างพระราชบัญญัติ
  - การกำหนดเรื่องการติดตามหนี้เฉพาะในหนี้สินเชื่อที่ให้แก่บุคคลธรรมดาเพื่อการอุปโภคบริโภค
  - มาตรการในการกำกับ
    - กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน
    - การให้ใบอนุญาตสำหรับการประกอบธุรกิจติดตามหนี้
    - มีคณะกรรมการคุ้มครอง... เพื่อทำหน้าที่กำกับ
    - มีการกำหนดช่องทางในการร้องเรียน
    - สิทธิในการตรวจสอบภาระหนี้
    - มีบทกำหนดโทษ
  - การกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมและข้อห้าม
    - กำหนดวิธีการติดต่อผู้บริโภค
    - กำหนดการติดต่อบุคคลอื่น โดยสอบถามได้เฉพาะที่อยู่
    - ห้ามพฤติกรรมที่เป็นการล่วงละเมิดและคุกคาม
    - ห้ามการแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด
    - การปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
- แนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องการติดตามหนี้ที่เป็นธรรม
  - พรบ. เป็นเพียงส่วนหนึ่งในการเริ่มต้นที่จะแก้ปัญหา
  - การแก้ปัญหาทางต้องดูภาพรวมแต่ต้น จนถึงชำระหนี้
- การปล่อยสินเชื่อ
  - การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในการประมาณตนในการขอสินเชื่อ วินัยทางการเงิน
  - การปล่อยสินเชื่อต้องมีความรับผิดชอบด้วย โดยดูความสามารถของผู้กู้ด้วยการชำระ
  - การพัฒนาระบบข้อมูลเครดิตเพื่อเป็นภูมิคุ้มกันไม่ให้ผู้บริโภคมีหนี้เงินเกินกว่ารายได้ที่มี
- การแก้ไขปัญหาหนี้และการติดตามหนี้
  - ใบอนุญาตและความร่วมมือจากสถาบันการเงินในการกำกับการทำงานของผู้รับจ้างติดตามหนี้
  - การแก้ไขกระบวนการทางศาลและการบังคับคดีให้มีความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายน้อย

- รัฐบาลควรจะต้องหาแนวทางช่วยแก้ไขปัญหานี้ในการไกล่เกลี่ยประนีประนอม เพื่อให้เกิดการปรับโครงสร้างหนี้ของผู้บริโภค ไม่ใช่จ่ายให้หรือปลดหนี้

### คุณสาโรจน์ จิรธรรมกุล

#### ประธานชมรมนี้้บัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล

- ปัญหานี้ของผู้บริโภคที่ไม่สามารถชำระได้ในขณะนี้เกิดจากการที่สถาบันการเงินมีการแข่งขันเสนอเงื่อนไขและวงเงินให้แก่ผู้บริโภคโดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการชำระ
- มีการเพิ่มวงเงิน และการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่าย ทำให้ลูกหนี้ต้องหมุนเงินโดยการกู้จากสินเชื่อหนึ่งเพื่อไปชำระสินเชื่ออื่นจนท้ายที่สุดไม่สามารถชำระอย่างไรได้
- การติดตามทวงหนี้ที่เป็นธรรม การมีมาตรการออกมานั้น เชื่อว่าเป็นสิ่งที่ดี เป็นการปราม ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่เป็นธรรมขึ้นมา
- เชื่อว่าหากมีการทวงหนี้ที่ค้ำคั้นหากลูกหนี้มีเงินที่จะชำระได้ก็น่าที่จะนำมาชำระให้
- อยากจะให้มีสถาบันการเงินใดที่ทำหน้าที่รวมหนี้และคิดหามาตรการแก้ไขหนี้ให้แก่ลูกหนี้ด้วย
- สถาบันการเงินต้องพิจารณาในการปล่อยสินเชื่อและจำกัดหนี้ของผู้บริโภคควรมีการนำเอาข้อมูลจากบริษัทข้อมูลเครดิตมาใช้ในการควบคุมหนี้ให้มีประสิทธิภาพ และเสนอให้มีการจัดระเบียบในการปล่อยสินเชื่อด้วย

### รองศาสตราจารย์ ดร. จิราพร ลิ้มปานานนท์

#### ประธานมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

- มูลนิธิเพื่อผู้บริโภคนั้นก็เป็นมูลนิธิที่เราพยายามที่จะสร้างความเข้มแข็งของผู้บริโภค เพื่อที่จะให้ผู้บริโภคนั้นรู้จักบริโภคโดยน้อมนำแนวปรัชญาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาใช้ในการที่จะบริโภคให้เป็น
- ธุรกิจบัตรเครดิตให้ผลตอบแทนมากหรือสถาบันการเงินทั้งหลายจึงพยายามที่จะแข่งขันในการที่จะดึงลูกค้าขึ้นมา ความต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝาก กับดอกเบี้ยจากสินเชื่อเหล่านี้ สินเชื่อบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลนี้นั้น มันห่างมากเกินไปหรือเปล่า จึงเป็นสิ่งที่จูงใจก่อให้เกิดปัญหา
- การแก้ปัญหาของการทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย ก็ได้ทำหลักเกณฑ์ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นในระยะสั้น แต่ในการแก้ปัญหาดังนี้ว่าจะช่วยได้มากก็คือการปรับ โครงสร้างหนี้ตรงนี้
- การรวมหนี้ทั้งหลายนั้น แล้วยังจัดการบริหารก่อนเดียวกันเลยนั้น แล้วยังทำโครงสร้างหนี้ใหม่เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในเรื่องของดอกเบี้ยทั้งอะไรก็ตามที่มันเกิดแล้วเพราะฉะนั้นเจ้าหนี้เองก็จะได้รับหนี้คืนโดยไม่จำเป็นจะต้องไปทวงหนี้ เสียค่าใช้จ่ายในการทวงหนี้มากมาย แล้วยังลูกหนี้เองก็เต็มใจในการที่จะจ่ายหนี้ ซึ่งอันนี้นั้นเชื่อได้ว่ามีการทำ แต่ลูกหนี้ในหลักเกณฑ์ทั้งหลายนั้น แต่ลูกหนี้รายย่อยทั้งหลาย อาจจะยังไม่ทราบ และเข้าไม่ถึงกลไกนี้

- พ.ร.บ. เรื่องของการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ออกเร็ว ๆ ในกฎหมายฉบับนี้โดยตรงที่ว่าได้มีการดูแล การประกอบธุรกิจตามทวงถามหนี้ นั่นก็คือต้องมาจากทะเบียน มาขออนุญาต เพราะฉะนั้นเมื่อมีตัวตน แล้วนั้น ความรับผิดชอบต่อการทวงหนี้ที่เป็นธรรม หลักเกณฑ์ในการที่จะดูแลกันเอง กำกับกันเอง ใน การที่จะดูแล ให้ไม่ให้ใช้ความรุนแรง ไม่ผิดกฎหมายแล้วก็ทำอันนั้น คิดกันว่าความเป็นจริงจะมีมากขึ้น
- กระบวนการของการร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาของความไม่เป็นธรรม คิดถึงกำลังมองอย่างนี้ว่า ณ ปัจจุบัน นี้ รัฐธรรมนูญฉบับที่เพิ่งใช้ปี ๒๕๕๐ นี้มัน ได้มีมาตราที่จะจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภคภายใน ๑ ปี เพราะฉะนั้นองค์กรอิสระเพื่อผู้บริโภคตรงนั้น น่าที่จะเป็นกลไกที่สำคัญกลไกหนึ่งที่จะช่วยในการที่จะ รับเรื่องร้องเรียนทั้งหลายผ่านกลไกนี้ และฝากให้คิดโครงสร้างของคณะกรรมการที่จะทำหน้าที่ให้เกิด ประสิทธิภาพ
- กรรมการดูแลตาม พ.ร.บ. นี้ ผู้แทนผู้บริโภคซึ่งต้องการก็คือ การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคเองที่อยู่ในหลัก คัดของ พ.ร.บ.

### คุณโชค ณ ระนอง

#### ประธานชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

- สันเชื่อ บัตรเครดิตหรือว่าตัวที่เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลก็เช่นกัน มีประโยชน์แล้วมันก็มีโทษเช่นกัน ประโยชน์ของมันก็คือการที่จะได้มีการเข้าถึงแหล่งทุนเพื่อจะใช้จ่ายยามจำเป็น ยามฉุกเฉินหรือว่า บางครั้งเราอาจจะใช้เงินล่วงหน้า
- ที่สำคัญก็คือเรื่องของวินัยทางการเงินของผู้บริโภคเองที่จะต้องมีการใส่ใจตรงนี้ให้ชัดว่ามันมีทั้งคุณและ โทษ
- โดยปกติแล้วทั้งทุกสถาบันการเงินหรือธนาคารเอง เมื่อเจอถูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ โดยปกติแล้วนี้ ก็ จะใช้สิทธิตามกฎหมาย คือ การทวงถาม การทวงถามที่ว่ามันมี ๒ แนวทาง คือ ๑. ทำเป็นหนังสือซึ่ง วิธีนี้จะช้า แล้วก็อาจจะไม่ได้ถึงตัวถูกหนี้โดยตรง อีกทางหนึ่งก็คือทางโทรศัพท์ ซึ่งในปัจจุบันนี้การ สื่อสารก็ค่อนข้างที่จะพัฒนาไปไกล จนสามารถที่จะติดต่อถูกหนี้ได้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น
- การทำธุรกิจนี้มีการคำนวณแล้วว่าต้องมีหนี้เสีย ไม่มีไม่ได้ เมื่อมีหนี้เสียแล้วจะอย่างไรที่จะหาทาง ประนีประนอมกัน ลดต้นลดดอก
- ทางชมรมธุรกิจบัตรเครดิต สมาคมธนาคารไทยเอง ไม่เห็นด้วยที่จะมีการตามหนี้ที่ไร้มาตรฐานหรือว่า การตามหนี้ที่ไม่ถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ทาง ธปท. ได้ออกระเบียบในแง่ของการ วิธีการปฏิบัติในการตามหนี้ ซึ่งก็ได้ครอบคลุมแทบจะเรียกได้ว่าคล้ายคลึงกัน
- ในขณะเดียวกันทางสมาคมธนาคารไทย ก็มีการขานรับได้ออกระเบียบถึงสมาชิกทุกรายให้ในระเบียบ บัตรนี้ ออกเมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ถึงสมาชิกสมาคมธนาคารไทยทุกราย ในนั้นมี ๓ หัวข้อหลัก ๆ ด้วยกัน
  ๑. ให้นำระเบียบ คำสั่ง ของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด
  ๒. ต้องสร้างมาตรฐานของสัญญาในการจ้างบริษัท Outsource หรือบริษัทตามหนี้ที่จะต้อง ปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง ของ ธนาคารแห่งประเทศไทย และในนั้นก็ยิ่งจะพูดถึงต่อไปว่า หากมีการทำผิดครั้งแรกจะต้องดักเตือนและครั้งที่ ๒ บริษัทผู้ทำหน้าที่ตามหนี้

จะต้องไม่ทำหน้าที่ตามหน้าที่อีกต่อไป นั่นหมายความว่าผู้ที่โทร. ไปร้องวานหรือรบกวน หรือว่าทำผิดระเบียบนี้ จะต้องไปทำหน้าที่อื่นก็คือว่ามาทำอาชีพนี้ไม่ได้

๓. เป็นทางที่จะควบคุมตนเองก็คือว่า หากภายใน ๖๐ วัน ธนาคารหรือว่าสมาชิกซึ่งไม่ได้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนเหล่านั้นต้องมาชี้แจงต่อคณะกรรมการสมาคม

- ตามที่ทาง ธปท. ได้ออกระเบียบมาแล้วก็ดี ทางสมาคมธนาคารไทยก็ได้งานรับแล้วจะนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดก็ดี น่าจะเป็นการพอเพียงในการที่จะควบคุมไม่ให้สิ่งไม่ดีไม่งามเหล่านี้เกิดขึ้น

### คุณประชา ชัยสุวรรณ

#### กรรมการผู้จัดการบริษัท เซกัวร์ คอลเลกชันแมนเนจเม้นท์ จำกัด

- บริษัทตามหน้ขอจะให้ลูกหนี้ที่เป็นหนี้และชำระหนี้ไม่ได้ ขอให้พูดความจริง แต่ส่วนใหญ่ที่พบปัญหา มาจากลูกหนี้ที่ไม่มีวินัยทางการเงิน
- คนที่ทวงหนี้ไม่มีดีมี คนไหนทำไม่ดีก็มีการว่ากล่าวตักเตือนและให้ออก ไล่ออก
- การทวงหนี้ ย่อมมีการกระทบกระทั่งกันบ้างไม่ใช่เรื่องแปลก
- เห็นว่าหาก พ.ร.บ. ฉบับนี้ออกจะกระทบทุกส่วน โดยเฉพาะในเรื่องข้อจำกัดในการคิดต่อซึ่งจะทำให้คดีไปสู่ศาลมากขึ้น
- สถาบันการเงินก็จะปล่อยสินเชื่อยากขึ้น คนจะเข้าถึงสินเชื่อได้ยากขึ้น และปัญหาที่จะตามมาคือหนี้ นอกระบบจะเพิ่มมากขึ้น

### คุณวิเชียร ชูปีโรตง

#### ผู้แทนสถาบันนายควม

- สิทธิของลูกหนี้
  - สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ อันนี้ทุกคนได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ถ้ากฎหมายรัฐธรรมนูญ ฉบับ ๒๕๕๐ ก็เริ่มตั้งแต่สิทธิของบุคคล มันเริ่มตั้งแต่มาตรา ๓๓ เป็นต้นไป ส่วนนั้นก็คือภาพรวม
  - ในกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ฝ่ายลูกหนี้ได้รับการคุ้มครองใหม่ ได้รับการคุ้มครองรับ ถ้าฝ่ายลูกหนี้ถูกกระทำละเมิดโดยคนติดตามหนี้ก็ดีหรือใครก็ตาม ทำละเมิด ในที่นี้หมายความว่า เป็นการจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ กระทำต่อเขาโดยผิดกฎหมาย อันนั้น ฝ่ายลูกหนี้สามารถที่จะนำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อเรียกร้องค่าเสียหาย ค่าสินไหมทดแทนได้
  - ทางกฎหมายอาญา กฎหมายอาญาก็มีบัญญัติไว้เยอะแยะเลย ไม่ว่าจะเป็นอย่างไรที่ท่านร้องพูดไปว่า เรื่องการทำร้ายร่างกายนั้นก็มีความผิด นั่นคือกฎหมายอาญาแผ่นดินด้วย นอกเหนือจากกฎหมายเรื่องการทำร้ายร่างกายแล้วนี้ มีกฎหมายเรื่องการดูหมิ่นการหมิ่นประมาท การข่มขู่ หรือการกรรโชกทรัพย์เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งนั้น ถ้าฝ่ายลูกหนี้ได้รับหรือ

ว่าคิดว่าได้รับความเสียหายในส่วนนี้ ก็สามารถที่จะนำเรื่องพวกนี้ขึ้นสู่ศาลหรือไปแจ้งความให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายได้

- ในขณะที่เดียวกันฝ่ายลูกหนี้ยังมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคปี ๒๕๒๒ คุ้มครองอยู่ด้วย อันนั้นเราใช้กันมานานซึ่งติดปากกันตลอดแล้วว่า สคบ. นี่คือ คุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งกฎหมายบอกอยู่แล้วว่าเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ใครได้รับการไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสัญญาหรือว่าในเรื่องของการคิกคอกเบี้ยที่ไม่เป็นธรรมอะไรก็ตาม มันสามารถที่จะร้องเรียนที่ สคบ. ได้
- พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ปี ๒๕๔๐ อันนี้ถ้าฝ่ายลูกหนี้เห็นว่านิติกรรมที่ท่านได้กระทำกับคู่สัญญา ไม่ว่าจะเป็ฝ่ายไหนก็แล้วแต่ ไม่ว่าจะเป็สถาบันการเงินหรือบุคคลอื่นที่เป็นนิติบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการที่จะทำนิติกรรมร่วมกันนี้ ก้เห็นว่าข้อสัญญาที่เขากำหนดไว้ ที่ระบุไว้ไม่เป็นธรรม อันนี้ก็สามารถที่จะดำเนินการทางกฎหมายได้ นั่นคือหลัก ๆ เกี่ยวกับสิทธิของฝ่ายลูกหนี้
- สิทธิของเจ้าหนี้
  - ฝ่ายเจ้าหนี้หรือฝ่ายตัวแทนของฝ่ายเจ้าหนี้ก็มีสิทธิเช่นเดียวกัน แต่อาจจะลดน้อยลงเป็นบางประการ สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ทุกคนได้รับการคุ้มครอง
  - สิทธิทางกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เจ้าหนี้ที่ให้ลูกหนี้กู้ยืมเงิน ไป เจ้าหนี้สามารถที่จะเรียกร้องหรือติดตามเอาส่วนนี้คืนได้ สิ่งที่ฝ่ายเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะได้ก็คือนอกจกค้เงินที่ให้กู้ยืมไปแล้ว ก็ยังจะเป็นเรื่องของดอกเบี้ย เรื่องของค่าธรรมเนียม อันนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- ร่างกฎหมายนี้อาจจะเป็นจุดเปลี่ยนในเรื่องสินเชื่อบุคคล เป็นจุดเปลี่ยนหลาย ๆ อย่างในเรื่องการติดตามหนี้ เป็นจุดเปลี่ยนในเรื่องของทนายความ เพราะว่ามันจะมีบางมาตรา ที่ผมอ่านแล้ว เหมือนกับว่าผู้ที่จะทวงหนี้ ผู้ติดตามหนี้ต่อไปนี้ต้องได้รับใบอนุญาต ผู้ประกอบการที่จะทวงหนี้ ต้องได้รับใบอนุญาต หนี้คำถามสิ่งที่ผมกังวลก็คือ สำนักกฎหมายหรือสำนักเร่งรัดหนี้สินจะได้รับผลกระทบต่อตัวนี้
- ตามมาตรา ๑ ห้ามมิให้ผู้ใดนอกจากผู้ติดตามหนี้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ สิ่งทีทางผมเป็นห่วง คือทนายความทุกคนหรือสำนักกฎหมายที่ประกอบธุรกิจแบบนี้ต้องได้รับอนุญาตจากตัวประกาศนี้หรือเปล่า อันนี้ต้องดูเจตนารมณ์ของผู้ที่ร่างกฎหมายตัวนี้
- มาตรา ๕ จะมีส่วนหนึ่งที่ห้ามมิให้ใช้ภาษาสัญลักษณ์หรือชื่อของธุรกิจ ของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่นที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นการติดต่อเพื่อการติดตามหนี้ของผู้บริโภควันเสียแต่ชื่อของธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ทีนี้อย่างที่ผมเรียนตอนต้นว่า สำนักงานกฎหมายทุกทีซองจดหมายเขาต้องมีเป็นชื่อบริษัทเขา และอาจจะมีรูปโลโก้บริษัทเขา และมีที่อยู่ เวลาเขาส่งเอกสารต่าง ๆ ไปหาลูกค้านเขาเองหรือไปหาลูกหนี้ที่ได้รับว่าจ้างมาเพื่อให้ดำเนินคดีเขา จำเป็นต้องใช้ตัวนี้
- เกี่ยวกับบทลงโทษมาตรา ๑๒ อาจจะฝากเรื่องบทลงโทษจริง ๆ การปรับการพิจารณา การเพิกถอนใบอนุญาต

- การส่งเรื่องฟ้องศาลจะเพิ่มมากขึ้น
- ถ้าเรามีกฎเหล็กที่เข้มงวดจนคนเร่ร่อนหนี้สินกระดิกตัวไม่ได้ หรือเปิดช่องให้มีการร้องเรียนกันมากเกินไปผมคิดว่าสถาบันการเงินคงไม่กล้าที่จะเสี่ยงเพื่อจะเอาชื่อเสียงเข้าไปเสียตรงนั้นพอเป็นหนี้แค่ไม่กี่วันก็คงส่งฟ้องออกไป เพราะที่สำคัญสถาบันการเงินที่ตัวเองก็ต้องได้รับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. นี้เหมือนกัน

#### ประเด็นอื่นจากผู้ร่วมการสนทนา

- การแก้ไขปัญหานี้
- ความเป็นไปได้ในการตั้งองค์กรในการแก้ไขปัญหานี้จากภาครัฐ
- การกำกับดูแลโฆษณาประชาสัมพันธ์ของสถาบันการเงินไม่ให้เกินจริง และการควบคุมให้มีการให้สินเชื่อโดยพิจารณาความสามารถในการชำระควบคู่ไปด้วย
- สถานการณ์ประเทศไทยนั้นเรื่องของหนี้สินมีปัญหา ปัญหาการทวงถามหนี้มีปัญหา จึงมีลักษณะของธนาคารแห่งประเทศไทย และมองว่าลักษณะที่เฉย ๆ นั้นมันคงแก้ปัญหาไม่ได้เพราะฉะนั้นกฎหมายฉบับนี้อาจจะช่วยลดความรุนแรงจากการทวงถามหนี้ได้
- จะทำอย่างไรให้มาตรการต่าง ๆ นั้นสอดคล้องกับสังคมไทย ในประเด็นที่พูดถึงในเรื่องของการขึ้นทะเบียนบริษัท หรือว่าธุรกิจติดตามหนี้ นั่นคิดว่าแนวคิดนั้นเป็นแนวคิดที่ดี
- มาตรา ๓๓ ในเรื่องของสถาบันที่ประกอบธุรกิจที่ขึ้นทะเบียนที่จะถูกถอนหรืออะไรก็ตาม ในกรณีนี้ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องระวางโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องได้รับโทษตามบัญญัติไว้ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นยินยอมหรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกัน นั่นเป็นมาตรการที่แสดงให้เห็นว่าต้องมีเจตนา
- มองว่าพ.ร.บ. จะเป็นเครื่องมือหนึ่ง คงไม่ได้ทั้งหมด ในเรื่องความเข้มแข็งของภาคประชาสังคม
- มีความกังวลในเรื่องของใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจติดตามหนี้
- มาตรา ๒๐ คณะกรรมการขอให้แต่งตั้งจากประชาชนผู้มีส่วนร่วมตามรัฐธรรมนูญเข้าไปด้วย
- สถาบันการเงินต้องการให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระเข้ามาคุยกับสถาบันการเงิน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหานี้ และปรับโครงสร้างหนี้
- อาจมีผลกระทบต่ออาชีพทนายความที่ทำหน้าที่ในการรับจ้างติดตามหนี้



บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด  
 วันที่ ๑๖/๑๐ [๑๕]  
 วันที่ ๑๓ ๑๐  
 เวลา ๑๖:๑๖

**สมาคมธนาคารไทย**  
**THE THAI BANKERS' ASSOCIATION**

(เอกสารแนบที่ ๒)

ชั้น 4 อาคารเลคซี่ตา  
 ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ (อาคาร 2)  
 185/5, 7 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย  
 กรุงเทพมหานคร 10110  
 4th Fl, Laka Rajada Office Complex  
 (Bldg. 2) COF House  
 185/5, 7 Rajadaploek Rd. Klong-Toey  
 Bangkok 10110, Thailand.  
 Tel.: 66 (0) 2284-0883-87  
 Fax: 66 (0) 2284-0888  
 E-mail: atmtool@tba.or.th  
 Website: www.tba.or.th

ที่ ส. 950/2550

เลขที่ ๑๐๗/๑๐  
 วันที่ ๑๓ ๑๐  
 1 ตุลาคม 2550  
 ๑๖:๑๖

กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
 สำนักการปฏิบัติการ  
 วันที่ ๑๖/๑๐/๒๕๕๐  
 คนที่ 5 ; ๑-๑, 50  
 เลข 13, ๓๐  
 ลง ๑๖

เขียน ประธานกรรมการการค้า การธนาคาร และสถาบันการเงิน

ตามที่คณะกรรมการการค้า การธนาคาร และสถาบันการเงิน มติฯ จะเสนอร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม พ.ศ. ... เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ สมาคมธนาคารไทยได้พิจารณาว่าร่างพระราชบัญญัตินี้ได้กล่าวแล้ว ขอเรียนเสนอความเห็นดังนี้

1. สมาคมฯ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีมาตรการในการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ด้วยเหตุนี้จึงได้วางระเบียบปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากธนาคารสมาชิก และให้ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
2. สมาคมฯ เห็นว่าการวางระเบียบปฏิบัติเพื่อกำกับดูแลตนเอง จะเป็นวิธีการที่มีความชัดเจนดี เมื่อพบว่าระเบียบข้อใดมีปัญหาลุप्तบรรดในการปฏิบัติ ก็สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ หากออกเป็นกฎหมายจะไม่มี ความชัดเจนดีเช่นนี้
3. การออกกฎหมายใดๆ จะต้องมีตรองด้วยความรอบคอบ และกันหาความรู้ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถี่ถ้วนที่ ร่างพระราชบัญญัติฯ ที่คณะกรรมการการค้าการธนาคารจะเสนอ นั้น ส่วนใหญ่เป็นการแก้หรือคิดแปลง จากต่างประเทศโดยขาดความเข้าใจในโครงสร้างการเงินของประเทศไทย เช่น การไม่แยกแยะระหว่าง ธนาคาร สถาบันผู้ออกบัตรเครดิตที่มีธนาคาร ร้านค้าขนาดใหญ่ที่ออกบัตรของตนเอง รวมถึงเจ้าหนี้ นอก ระบบ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกันมาก และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของค่างหน่วยงาน ซึ่งมีกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่ไม่เหมือนกัน หรือในกรณีของหนี้ในระบบที่ขาดการกำกับดูแล การรวมกลุ่ม เจ้าหนี้เหล่านี้เป็นสถาบันการเงินประเภทเดียวจึงไม่ถูกต้อง และจะมีผลกระทบต่อการค้าเงินงานของสินเชื่อ ทั้งระบบ นอกจากนั้น ร่างพระราชบัญญัตินี้ได้กล่าวยังไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าลูกหนี้รายย่อยส่วนใหญ่มีการ ทำงานเป็นกะ ดังนั้นการระบุเวลาตายตัวที่จะติดตามเรียกเก็บเงินชำระหนี้ จะไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาการทำงานของลูกหนี้เหล่านี้
4. สมาคมธนาคารไทยตระหนักดีว่า ปัญหาของลูกหนี้รายย่อยในปัจจุบันอยู่ในภาวะที่น่าเป็นห่วง มาก ในส่วนของสถาบันการเงินก็มีขีดจำกัดในการตรวจสอบข้อมูลของลูกหนี้ เพื่อป้องกันมิให้มีการให้



สินเชื่อ หรือชอภักดี โดยไม่มีการกลั่นกรอง เนื่องจากกฎหมายว่าด้วยธุรกิจข้อมูลเครดิตได้ถูกเปลี่ยนแปลง จากเจตนารมณ์ในการตรวจสอบฐานะทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ไปเป็นการ กู้ยืมทรัพย์สินในข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังมีความพยายามที่จะบั่นทอนฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยการลดระยะเวลาการจัดเก็บหรือประเภทของข้อมูล และมีการบิดเบือนว่า ข้อมูลเครดิตคือการขึ้น บัญชีค่าลูกหนี้ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้จะยิ่งทำให้เกิดหนี้เสียในระบบมากขึ้น

5. ในการสัมมนาเรื่อง "แนวทางตามงานต้นที่ : เจ้าหนี้ ลูกหนี้ บัณฑิตและเงินเชื่อเงินสด" ซึ่งจัดโดยสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2550 ณ โรงแรมบางกอกพาเลซ วิทยากรซึ่งเป็นผู้นำแรงงานท่านหนึ่งได้กล่าวเน้นปัญหาการไม่มีวินัยทางการเงินของผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็น สาเหตุสำคัญของภาระหนี้ ท่านวิทยากรได้แนะนำให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้จัดทำบัญชีรายจ่ายของตนเอง เป็น รายวันเพื่อตรวจสอบและควบคุมการใช้จ่ายของตนเอง การอภิปรายเช่นนี้คงไม่ช่วยให้ท่านได้รับความ นิยมเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นที่น่าสรรเสริญที่มีความกล้าในการเผชิญความจริง นอกจากนี้ผู้เข้าร่วม ประชุมยังเรียกร้องให้สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลแห่งชาติ เพื่อให้มีการกลั่นกรองสถานะของลูกหนี้ และให้สามารถตรวจสอบได้ว่าลูกหนี้มีบัตรกำไ้บ ทั้งนี้เพื่อ ควบคุมมิให้มีการออกบัตรแก่ผู้ใดผู้หนึ่งมากเกินไป ในเรื่องนี้ อาจจะต้องเวลาที่จะต้องทบทวนความ เหมาะสมของกฎหมายธุรกิจข้อมูลเครดิต เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเจตนารมณ์ในการใช้ข้อมูลเพื่อ วิเคราะห์สินเชื่อ และการคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูล

6. การแก้ไขปัญหาการทวงถามหนี้เป็นเพียงปลายเหตุ แต่ต้นเหตุของปัญหาก็มาจากการไร้จ้ช ะกินตัวและขาดวินัยทางการเงิน ดังที่วิทยากรได้กล่าวเน้นในที่ประชุม การควบคุมสถาบันการเงินใน ระบบอย่างเข้มงวดจะทำให้ผู้มีรายได้น้อยหนีเข้าหาสินเชื่อนอกระบบมากขึ้น จึงเป็นระบบที่ควบคุม ได้ยาก และจะมีปัญหารุนแรงมากขึ้น ดังนั้น หากไม่รณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการใช้ชีวิต อย่างเพียงพอแล้ว ปัญหาหนี้สินก็จะเป็นปัญหาที่แก้ไม่จบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ.

ขอแสดงความนับถือ,  
  
ดร.วรัชชัย ยงกิตติกุล  
เลขาธิการ



## สมาคมธนาคารไทย

### ระเบียบปฏิบัติในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม

เพื่อให้แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารมีความเหมาะสมเป็นธรรมต่อลูกหนี้และเจ้าหนี้ และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน จึงวางระเบียบปฏิบัติดังของธนาคารสมาคม ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารต้องมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้เกี่ยวกับการติดตามทวงถามของธนาคาร และประกาศสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อให้ประชาชนทราบ
2. ธนาคารจะต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด
3. เมื่อธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้ ธนาคารจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า
4. ในกรณีที่มีการว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้ดำเนินการแทน ธนาคารจะต้องมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม และกำหนดในสัญญาว่าจ้างอย่างชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้
  - 4.1 ให้ผู้ให้บริการจัดทำแผนการติดตามหนี้ พร้อมทั้งแบบฟอร์มหนังสือทวงถาม และจัดส่งให้แก่ธนาคารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้
  - 4.2 ให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยและแผนการติดตามหนี้ที่ผู้ให้บริการได้เสนอไว้ต่อธนาคารอย่างเคร่งครัด
  - 4.3 เมื่อธนาคารได้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกหนี้ ให้ธนาคารแจ้งให้ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขโดยไม่ชักช้า
  - 4.4 ในกรณีที่การร้องเรียนจากลูกหนี้ตามข้อ 4.3 เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ของพนักงานหรือลูกจ้างคนใดของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องว่ากล่าวตักเตือนพนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นให้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการติดตามทวงถามหนี้ และหากพนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นถูกร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้อีกครั้งหนึ่ง ผู้ให้บริการต้องไม่มอบหมายให้พนักงานหรือลูกจ้างผู้นั้นทำหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้อีกต่อไป



- 4.5 หากผู้ให้บริการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำการที่ขัดต่อแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยหรือแผนการศึกษาคณะมนตรีผู้ให้บริการได้เสนอไว้ต่อธนาคารหรือไม่แก้ไขเรื่องร้องเรียนตามที่ธนาคารได้แจ้งให้ทราบตามข้อ 4.2 ให้ธนาคารมีสิทธิบอกเลิกสัญญาว่าจ้างได้โดยพลัน พร้อมทั้งชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วน สำหรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ธนาคาร
5. หากเรื่องที่ร้องเรียนมิได้รับการแก้ไขภายในเวลา 60 วัน ให้ลูกหนี้สามารถร้องเรียนมายังสมาคมฯ ได้ และธนาคารจะต้องชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุขัดข้องแก่คณะกรรมการบริหารสมาคมฯ



ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต-สมาคมธนาคารไทย  
CREDIT CARD CLUB-THE THAI BANKERS' ASSOCIATION

[๑๕]

ชั้น 4 อาคารเลขาธิบดี ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ (อาคาร 2)  
195/5,7 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
โทร. (662) 2640883-87 โทรสาร : (662) 2640888  
4th Fl., Lake Rajada Office Complex (Bldg.2), CDF House  
195/5,7 Rajadapisek Rd., Klong-Toey Bangkok 10110, Thailand.  
Tel. (662) 2640883-87 Fax: (662) 2640888

ที่ ชค. 018/2550

วันที่ 9 ตุลาคม 2550

บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด
รับที่ ๖๖๔/๙๐
วันที่ ๑๖ ต.ค. ๕๐
เวลา 16:24

เรื่อง ความเห็นต่อร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้

เรียน รศ.ดร. สังคิต พิริยะรังสรรค์

ประธานคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน

ผู้จัดการใหญ่

เลขที่ ๖๖๔/๙๐

วันที่ ๑๖ ต.ค. ๕๐

เวลา 16:24

ตามที่ คณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงินได้ยกร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ และนำออกเผยแพร่เพื่อให้สาธารณชนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ความโดยละเอียดทราบแล้วนั้น

ในนามของชมรมธุรกิจบัตรเครดิตขอเรียนว่าชมรมฯไม่เห็นด้วยกับการออกกฎหมายโดยมีเนื้อหาตามร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวดังกล่าวโดยมีเหตุผลดังนี้

1. โดยเหตุผลในการยกร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวที่ระบุว่าเป็นการแก้ไขผลกระทบทางด้านสังคมที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติอันไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ของผูติดตามหนี้บางราย จึงจำเป็นต้องออกกฎหมายนั้น ชมรมฯ เห็นว่า พฤติกรรมในการติดตามหนี้ที่ตามร่างพระราชบัญญัตินี้ระบุให้เป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมนั้น ส่วนมีกฎหมายรองรับอยู่แล้ว อาทิ การทวงหนี้ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญหรือกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว ถือเป็นกรกระทำละเมิดตามมาตรา 420 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือการกระทำอันมีลักษณะการคุกคามหรือข่มขู่เพื่อให้เกิดความกลัวหรืออับอายเพื่อให้ลูกหนียอมชำระหนี้ เข้าลักษณะความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งรองรับอยู่หลายมาตรา เช่น มาตรา 337 ว่าด้วยเรื่องกรริชกทรัพย์ มาตรา 338 ว่าด้วยเรื่องกรริตเอาทรัพย์ มาตรา 326-328 ว่าด้วยเรื่องกรหมิ่นประมาท หรือมาตรา 341 ว่าด้วยเรื่องข้อโกง เป็นต้น ดังนั้น การนำร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวออกเป็นกฎหมายอีกจะทำให้เกิดโครงสร้างกฎหมายที่ซ้ำซ้อน

2. นอกจากกฎหมายรองรับที่มีอยู่ทั้งทางแพ่งและทางอาญาที่กล่าวข้างต้นซึ่งเพียงพอสำหรับผู้บริโภคที่จะมีสิทธิได้รับการเยียวยาตามกฎหมายแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้มีการออกหลักเกณฑ์ตามหนังสือเวียนที่ ธพท.ผนส.(21) ว. 1796 / 2550 เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ลงวันที่ 14 กันยายน 2550 ซึ่งมีผลต่อการควบคุมการปฏิบัติของผู้ประกอบการทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและมีใช่สถาบันการเงินและมีเนื้อหาครอบคลุมครบถ้วนตามเจตนารมณ์ตามร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวแล้ว จะเห็นว่าผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการทวงถามหนี้จะมีหลักประกันทางกฎหมายที่จะได้รับความคุ้มครองทั้งทางแพ่ง ทางอาญา และ



ความเสี่ยงของผู้ประกอบการที่อาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบกิจการ หากกระทำการที่เป็นการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. หลักเกณฑ์ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว ถึงแม้จะใช้คำว่าแนวปฏิบัติแต่ก็มีสภาพบังคับ เห็นได้จากกฎเกณฑ์ที่ระบุให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้เสมือนผู้ประกอบการได้กระทำด้วยตนเองนั้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องร่วมรับผิดชอบหากการติดตามทวงถามหนี้เข้าข่ายความผิดตามกฎหมายหรือกฎของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวในข้อ 1 และ 2 ข้างต้น

4. ทางสมาคมธนาคารไทยได้มีการประชุมกรรมการบริหารเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2550 และได้ออกระเบียบปฏิบัติในการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ที่เหมาะสม เพื่อให้สมาชิกชมรมดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้สมาชิกมีมาตรฐานสัญญาจ้างทวงถามหนี้ที่ควบคุมให้ผู้รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยอีกชั้นหนึ่งด้วย นอกจากนี้ยังกำหนดให้สมาชิกของสมาคมฯ จัดให้มีหน่วยงานรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคและแจ้งสถานที่ติดต่อให้แก่ผู้บริโภคทราบ และหากสมาชิกของสมาคมฯ ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนดสมาชิกต้องชี้แจงต่อกรรมการชมรมถึงเหตุผลที่ล่าช้าเช่นว่านั้น (รายละเอียดปรากฏตามระเบียบปฏิบัติของสมาคมธนาคารไทยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้)

5. ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต สมาคมธนาคารไทยได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2550 โดยให้สมาชิกของชมรมปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการกำกับดูแลการทวงถามหนี้ที่เหมาะสมอย่างเคร่งครัด

6. เนื้อหาในร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวยังมีข้อสงสัยในเรื่องความเหมาะสมและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น กล่าวคือ ปรากฏในรายงานผลการศึกษาของคณะทำงานในคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงินว่า ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวมีที่มาจาก The Fair Debt Collection Act หรือ FDCP ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสหรัฐอเมริกาเองยอมรับว่าการออก FDCP อาจมีผลในทางลบต่อวิกฤตทางด้านสินเชื่อที่อาจเกิดการชะงักงันอันเนื่องจากการขาดความมั่นใจต่อโอกาสการได้รับชำระหนี้คืนของบรรดาเจ้าหนี้ อย่างไรก็ตาม สภาคองเกรสของสหรัฐอเมริกาได้ผ่าน FDCP เป็นกฎหมายโดยเหตุผลว่า สหรัฐอเมริกาสามารถตัดความกังวลในปัญหาที่อาจเกิดจากลูกหนี้ที่ขาดวินัยทางการเงินหรือมีพฤติกรรมที่ไม่ชำระหนี้โดยจงใจเพราะข้อมูลเชิงสถิติของสหรัฐอเมริกาชี้ว่าลูกหนี้ที่ขาดวินัยทางการเงินหรือมีพฤติกรรมเช่นว่านั้น มีอยู่จำนวนน้อยมาก<sup>1</sup> ในขณะที่ประเทศไทยยังขาดผลวิจัยด้านดังกล่าวรองรับ เนื่องจากประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกามีองค์ประกอบของระบบเครดิตและระบบศาลยุติธรรมและขั้นตอนการบังคับชำระหนี้ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นความ

<sup>1</sup> Mary L. Azcuenaga, Commissioner of Federal Trade Commission, Speech at the forum to discuss on "The Fair Debt Collection Practices Act", at the Federal Trade Commission.



ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต-สมาคมธนาคารไทย  
CREDIT CARD CLUB-THE THAI BANKERS' ASSOCIATION

[๒๑]

ชั้น 4 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ (อาคาร 2)  
195/5,7 ถนนรัชดาภิเษก เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110  
โทร. (662) 2640883-87 โทรสาร : (662) 2640888  
4th Fl., Lake Rajada Office Complex (Bldg.2), CDF House  
195/5,7 Rajadapisek Rd., Klong-Toey Bangkok 10110, Thailand.  
Tel. (662) 2640883-87 Fax: (662) 2640888

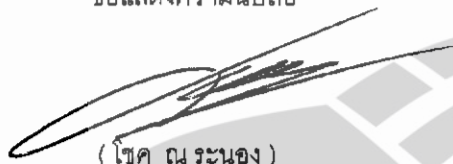
เสี่ยงที่จะออกกฎหมายโดยมีเนื้อหาที่ลอกแบบมาจาก FDCP โดยขาดการศึกษาอย่างรอบคอบก่อน ซึ่งหากเกิดความไม่สมดุลในสิทธิของลูกหนี้และเจ้าหนี้แล้ว เจ้าหนี้อาจเกิดความไม่มั่นใจในโอกาสได้รับชำระหนี้คืนอันนำมาสู่การชะลอตัวในการให้สินเชื่อ ซึ่งย้อนกลับมาเป็นภาระของผู้บริโภคที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้น หรือผู้บริโภคบางส่วนอาจไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้เลยและกลับต้องถูกผลักดันออกไปสู่สินเชื่อในระบบอีกครั้งหนึ่ง

ด้วยเหตุผลข้างต้น ชมรมฯ เห็นว่าในปัจจุบันไม่ได้มีปัญหาเร่งด่วนที่จำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้ฉบับใหม่ เพราะธนาคารแห่งประเทศไทยก็ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและมีใช่สถาบันการเงินอยู่แล้ว อีกทั้งการกระทำต่างๆ ที่อาจเป็นการละเมิดหรือคุกคามต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ถูกติดตามหนี้ ก็มีกฎหมายรองรับอยู่แล้วทั้งทางแพ่งและทางอาญา จึงไม่มีความจำเป็นใดที่ต้องมีกฎหมายเฉพาะขึ้นมาอีก

โดยหนังสือฉบับนี้ ชมรมธุรกิจบัตรเครดิตจึงขอเรียนว่าชมรมฯ ไม่เห็นด้วยกับการตรากฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้โดยมีเนื้อหาตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ที่เสนอโดยคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงินดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(ไชคณ ณะนอง)

ประธานชมรมธุรกิจบัตรเครดิต

สำเนาเรียน : คุณนิวัฒน์ กาวัญจนภูมิพันธ์

ผู้จัดการใหญ่ บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

14 กันยายน 2550

เรียน ผู้จัดการ

ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร

บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ทุกบริษัท

ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัท

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกบริษัท

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

## 1. เหตุผลในการออกหนังสือเวียน

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจ”) เป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะ เป็นหนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้

## 2. ขอบเขตการบังคับใช้ -

แนวปฏิบัตินี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง

## 3. เนื้อหา

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่แนบมาพร้อมนี้ โดยสาระสำคัญคือ

3.1 ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรให้ข้อมูลกับลูกหนี้หากมีการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน การติดต่อกับลูกหนี้ต้องทำภายใน

ผ่นสว90-คย20001-255009 14 ค

Legislative Institutional Repository of Thailand

5 สยทศน์ เป็นองค์การสังคมเพื่อภัยและศรัทธา

คย 200 วันที่ 14 ก.ย. 50

ช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนต่อลูกหนี้ในการเรียกเก็บหนี้ และการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนมีการกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม

3.2 ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้รายอื่น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง รวมทั้งควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

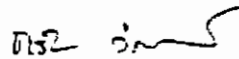
3.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม

#### 4. วันเริ่มต้นถือปฏิบัติ

ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ในหนังสือฉบับนี้เป็นต้นไป ทั้งนี้ ธปท. จะมีการพิจารณา ประเมินผลการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติต่อไป โดยเฉพาะในส่วนของ การปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ฉบับนี้ของสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นางธาริษา วัฒนเกส)

ผู้ว่าการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย : แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

โทรศัพท์ 0-2283-5304, 0-2283-5886

หมายเหตุ  ธนาคารแห่งประเทศไทยจะจัดให้มีการประชุมชี้แจงในวันที่.....ณ

ไม่มีการจัดประชุมชี้แจง



# แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

14 กันยายน 2550



จัดทำโดย

สำนักงานนโยบายความเสี่ยง

ฝ่ายนโยบายความเสี่ยง

สาขานโยบายสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

โทรศัพท์ 0-2283-5304 , 0-2283-5886

โทรสาร 0-2283-5983

Legis e-mail: [suwanna@bot.or.th](mailto:suwanna@bot.or.th) ; [chuleekt@bot.or.th](mailto:chuleekt@bot.or.th)

## แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

### 1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ภายนอกดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงินไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใด นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนธนาคารแห่งประเทศไทย (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 รวมถึงไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช้สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัท ข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัท ข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย เช่น ประเภท จำนวน สถานะปัจจุบัน หรือค่าธรรมเนียมจากการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดและชำระหนี้

ง. ไม่ข่มขู่ คุกคามที่มีลักษณะผิดกฎหมาย เช่น

- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้ หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่มีการชำระหนี้

- ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะกระทำการใด ๆ ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อื่นเป็นเท็จ หรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้



จ. ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์หลายครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

ฉ. ไม่ใช้ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ คุกคามหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญคิดว่าลูกหนี้ได้กระทำการสิ่งที่ผิดกฎหมาย หรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

### 3.1.4 การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเชิงผู้ประกอบวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

ก. ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร

ทั้งนี้ ในการติดต่อด้วยจดหมาย บริเวณด้านนอกซองจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์ใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน 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



LIRT

### 3.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

#### 3.2.1 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ก. ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

ข. ผู้ประกอบธุรกิจควรต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ขอผู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากกรดำเนินการดังกล่าว

#### 3.2.2 ในการคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

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

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีการติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

#### 3.2.3 การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทนและต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

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



LIART

ฝนสว90-คป200๑-255009/4 ค



### Chapter 3 – Recovery of Loans and Advances

#### 15. Debt Collection By Third Party Agencies

- 15.1 It is essential that debt collection agencies should act within the law, refrain from action prejudicial to the business, integrity, reputation or goodwill of the members for whom they are acting and observe a strict duty of confidentiality in respect of customer information. Members should enter into a formal, contractual relationship with their debt collection agencies which, among other things, enforces these requirements. The contract should make it clear that the relationship between the member and the debt collection agency is one of principal and agent.
- 15.2 Related to the above, members should specify, either in the contract or by means of written instructions, that their debt collection agencies must not resort to intimidation or violence, either verbal or physical, against any person in their debt recovery actions. In addition, members should require their debt collection agencies not to employ harassment or improper debt collection tactics such as the following:
- (a) Harassment tactics
    - (i) putting up posters or writing on the walls of the debtor's residence or other actions designed to humiliate the debtor publicly;
    - (ii) pestering the debtor with persistent phone calls;
    - (iii) making telephone calls at unreasonable hours; and
    - (iv) pestering the debtor's referees, family members and friends for information about the debtor's whereabouts.
  - (b) Other improper tactics
    - (i) using false names to communicate with the debtor;
    - (ii) making anonymous calls and sending unidentifiable notes to the debtor;
    - (iii) making abusive or threatening remarks to the debtor; and
    - (iv) making false or misleading representation with an intent to induce the debtor to a make a payment.
- 15.3 Members and their collection agencies should not try to recover debts, directly or indirectly, from the third parties including referees, family members or friends of the debtors if these persons have not entered into a formal contractual agreement with the members to guarantee the liabilities of the debtors. Members should issue written instructions to their debt



collection agencies, or include a clause in the contract with their agencies, to this effect.

- 15.4 Members should not pass information about the third parties other than debtors or guarantors to their debt collection agencies. If the third parties are to be approached for information to help locate the debtor or guarantor, this should be done, without causing nuisance or harassment to such third parties, by staff of the member.
- 15.5 Members intending to use debt collection agencies should specify in the terms and conditions of credit facilities that they may employ third party agencies to collect overdue amounts owed by the customers. Members who reserve the right to require customers to indemnify them, in whole or in part, for the costs and expenses they incur in the debt recovery process should include a warning clause to that effect in the terms and conditions.
- 15.6 Members should remain accountable to customers for any complaints arising out of debt collection by third party agencies and should not disclaim responsibility for misconduct on the part of the debt collection agencies.
- 15.7 Members should give the customer advance written notice (sent to the last known address of the customer) of their intention to commission a debt collection agency to collect an overdue amount owed to the member. The written notice should include the following information:
  - (a) the overdue amount repayable by the customer;
  - (b) the length of time the customer has been in default;
  - (c) the contact telephone number of the member's debt recovery unit which is responsible for overseeing the collection of the customer's debt to the member;
  - (d) the extent to which the customer will be liable to reimburse the member the costs and expenses incurred in the debt recovery process (if the member requires the customer to indemnify it for such costs and expenses); and
  - (e) that the customer should in the first instance report improper debt recovery actions taken by the debt collection agency to the member.
- 15.8 Members should not engage more than one debt collection agency to pursue the same debt in one jurisdiction at the same time.



- 15.9 Members should require their debt collection agencies, when collecting debts, to identify themselves and the member for whom they are acting. Members should issue authorization documents to their debt collection agencies which should be presented to the debt for identification purposes when required to do so.
- 15.10 Members should establish effective communication with their debt collection agencies and systems for prompt updating of the agencies on the amount of repayment made by customers so that the agencies will stop immediately all recovery actions once the debts are settled in full by the customers.
- 15.11 If a customer owes several debts to more than one member that are being collected by the same debt collection agency, the customer has the right to give instructions to apply repayment to a particular debt.
- 15.12 Members should stop their debt collection activities on a debtor once they become aware that a bankruptcy order has been issued in relation to the debtor.

## 16. Management of Relationship with Debt Collection Agencies

- 16.1 Members should have proper systems and procedures in place for the selection of debt collection agencies and the monitoring of their performance. These systems and procedures should be subject to regular review and should consist of the following essential elements:
- (a) a review of the background information of the debt collection agency including a company search to identify the owners and directors of the debt collection agency;
  - (b) a basic assessment of the financial soundness of the debt collection agency;
  - (c) a site visit to ascertain the business address of the debt collection agency;
  - (d) an evaluation of the operation of the debt collection agency; and
  - (e) in the case of appointing a new debt collection agency, a procedure to obtain references from at least two of the existing clients (preferably authorized institutions as defined under the Banking Ordinance) of the agency.



- 16.2 Members should encourage their debt collection agencies to aspire to the highest professional standards and, where appropriate, to invest in suitable systems and technology.
- 16.3 Debt collection agencies should not be given a free hand as to recovery procedures. Members should establish effective procedures to monitor continuously the performance of their debt collection agencies, particularly to ensure compliance with the provisions in paragraphs 15.2 and 15.3 above.
- 16.4 Members should evaluate on a regular basis whether the charges of the debt collection agencies employed by them are reasonable having regard to the prevailing market practices. They should assess the reasonableness of any charge before passing it on to the customer concerned.
- 16.5 Members should require debt collection agencies to inform customers that all telephone communication with customers will be tape recorded and the purpose of doing so, and to keep records of all other contacts with customers. Such records should include information on the agency staff making the contact; the date, time and place of contact; and a report on the contact. Both the tape and the records should be kept for a minimum of 30 days after the contact is made.
- 16.6 Members should make unscheduled visits to the agencies to inspect their professionalism, operational integrity, the involvement of suitably trained personnel and the adequacy of resources to cope with the business volumes assigned to them and to ensure agencies' compliance with their contractual undertakings.
- 16.7 Members should have established procedures to handle complaints received from debtors. They should carry out a careful and diligent inquiry into the complaint to check whether there is any misconduct on the part of the debt collection agency and whether there is any violation of the requirements contained in the Code. Members should require debt collection agencies to take appropriate remedial actions if necessary.
- 16.8 Members should maintain a register of complaints about improper actions taken by their debt collection agencies and should respond promptly to the complainants after investigation.
- 16.9 Members should not delegate authority to the debt collection agencies to institute legal proceedings against customers without the member's formal approval.





รายงาน  
ของ  
คณะกรรมการวิสามัญ  
พิจารณาร่างพระราชบัญญัติ  
การติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ....  
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักกรรมการ ๑  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา  
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ... สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ที่ สว(สนช)(กมธ๑)๐๐๐๙/(ร ๙๙) วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ....

กราบเรียน ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ตามที่ที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ลงมติรับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. .... (นายสังคิต พิริยะรังสรรค์ กับคณะ เป็นผู้เสนอ) ไว้พิจารณา และตั้งกรรมาธิการวิสามัญขึ้นคณะหนึ่งเพื่อพิจารณา ซึ่งกรรมาธิการวิสามัญคณะนี้ ประกอบด้วย

๑. นายกฤษฎา จีนะวิจารณ์
๒. นายเกริก วณิกกุล
๓. คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม
๔. นายชัยรัตน์ แสงอรุณ
๕. นายชาติศิริ โสภณพนิช
๖. นายโชค ณะระนอง
๗. นายธวัชชัย ยงกิตติกุล
๘. นายนิวัฒน์ กาญจนภูมิินทร์
๙. นายบรรจง ตะริโย
๑๐. นายปิติพงศ์ พึ่งบุญ ณ อยุธยา
๑๑. นายวีระชัย ตันติกุล
๑๒. นายสมชาย สกุลสุวรรรัตน์
๑๓. นายสมชาย แสงวงการ
๑๔. นายสมศักดิ์ สันทนาคณิต
๑๕. นายสังคิต พิริยะรังสรรค์
๑๖. นางสุกัญญา จันทรปรรณิก
๑๗. พลเอก สุรพล ชินะจิตร
๑๘. นายอัศวิน คงสิริ

บัดนี้ คณะกรรมาธิการวิสามัญ ฯ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเสร็จแล้ว  
จึงกราบเรียนมาเพื่อได้โปรดนำเสนอต่อที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ) สังคิต พิริยะรังสรรค์

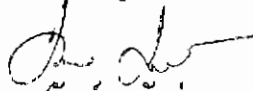
(นายสังคิต พิริยะรังสรรค์)

ประธานคณะกรรมการวิสามัญ

พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทางตามหน้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ....

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำเนาถูกต้อง



(นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๒

สำนักกรรมการ ๑

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

สำนักกรรมการ ๑

โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๕๑๖๖-๗

โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๕๑๖๗

พีรพล พิมพ์

พีรพลและเอกชัย ทาน



LIRT

**รายงานของคณะกรรมการวิสามัญ  
พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ....  
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ**

ตามที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ ๖๙/๒๕๕๐ วันศุกร์ที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๐ ได้ลงมติรับหลักการแห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. .... (นายสังคีต พิริยะรังสรรค์ กับคณะ เป็นผู้เสนอ) ไว้พิจารณา และตั้งกรรมาธิการวิสามัญชั้นคณะหนึ่ง เพื่อพิจารณา กำหนดการแปรญัตติตามข้อบังคับ ฯ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมาธิการวิสามัญ ฯ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเสร็จแล้ว ปรากฏผล ดังนี้

๑. ที่ประชุมคณะกรรมการวิสามัญ ฯ ได้มีมติเลือกตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้
- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| ๑.๑ นายสังคีต พิริยะรังสรรค์  | เป็นประธานคณะกรรมการวิสามัญ ฯ               |
| ๑.๒ คุณหญิงชฎา วัฒนศิริธรรม   | เป็นรองประธานคณะกรรมการวิสามัญ ฯ คนที่หนึ่ง |
| ๑.๓ นายวีระชัย ดันติกุล       | เป็นรองประธานคณะกรรมการวิสามัญ ฯ คนที่สอง   |
| ๑.๔ นายนิวัฒน์ กาญจนภูมิินทร์ | เป็นเลขานุการคณะกรรมการวิสามัญ ฯ            |
| ๑.๕ นายกฤษฎา จีนะวิจารณ์      | เป็นโฆษกคณะกรรมการวิสามัญ ฯ                 |

๒. ที่ประชุมคณะกรรมการวิสามัญ ฯ ได้มีมติแต่งตั้ง นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๒ สำนักกรรมาธิการ ๑ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ตามข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๘๓ วรรคสาม

๓. ผู้ซึ่งคณะกรรมการวิสามัญ ฯ เชิญมาชี้แจงและแสดงความคิดเห็น คือ

**กระทรวงการคลัง**

**สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง**

- ๓.๑ นางสาวสุภา ปิยะจิตติ  
๓.๒ นางสาวลักษณ์ พรมงคล  
๓.๓ นางสาวกาญจนา สุ่มนุช

รองปลัดกระทรวงการคลัง  
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน  
นิติกร ๔ กลุ่มงานกฎหมาย

๔. ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่มีสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติเสนอคำแปรญัตติ

## ๕. ผลการพิจารณา

<u>ชื่อร่างพระราชบัญญัติ</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>คำปรารภ</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๔</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๕</u>	มีการแก้ไข
<u>หมวด ๑ การติดตามทวงถามหนี้</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๖</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๗</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๘</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๙</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๐</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๑</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๒</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๓</u>	มีการแก้ไข

<u>มาตรา ๑๔</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๕</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๕/๑</u>	คณะกรรมการพิจารณาเพิ่มขึ้นมาใหม่
<u>หมวด ๒ การกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๖</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๗</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๘</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๑๙</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๐</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๑</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๒</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๓</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๔</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๕</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๖</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>หมวด ๓ บทกำหนดโทษ</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๗</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๒๘</u>	ไม่มีการแก้ไข

<u>มาตรา ๒๙</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓๑</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓๑</u>	มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓๒</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓๓</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>บทเฉพาะกาล</u>	ไม่มีการแก้ไข
<u>มาตรา ๓๔</u>	มีการแก้ไข

๖. คณะกรรมาธิการวิสามัญ ฯ ได้เสนอร่างพระราชบัญญัติตามที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม มาพร้อมกับรายงานนี้ด้วยแล้ว



(นายนิวัฒน์ กาญจนภูมิินทร์)

เลขานุการคณะกรรมาธิการวิสามัญ

พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ....

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

[๔๑]

ร่าง  
พระราชบัญญัติ  
การติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม  
พ.ศ. ....

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม  
พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพ  
ของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญ  
แห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

.....  
.....  
มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้  
อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ....”

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้  
“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อ  
“หนี้” หมายความว่า หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ รวมถึงการค้าประกันสินเชื่อ  
“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน สำหรับซื้อตัวเงิน สำหรับซื้อตราสารใบมีชื้อ  
การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ให้แก่บุคคลธรรมดา และธุรกรรม  
อื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดโดยกฎกระทรวง

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้บริโภคร เพื่อใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสด โดยผู้บริโภครต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

“ผู้บริโภคร” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อ ทั้งนี้ รวมถึงบุคคลธรรมดาผู้ค้าประกันหนี้สินเชื่อด้วย

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า

- (๑) นิติบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ
- (๒) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อจาก ๘ (๑)
- (๓) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อจาก ๘ (๒)
- (๔) บุคคลอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า ผู้ให้สินเชื่อ ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วย ในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ ทั้งนี้ ไม่ให้หมายรวมถึง

- (๑) บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล
- (๒) บุคคลอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า ธุรกิจที่รับจ้างโดยตรงจากผู้ให้สินเชื่อ ในการติดตามทวงถามหนี้

“สถานที่ติดต่อผู้บริโภคร” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคร หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใด และให้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้บริโภครได้

“ฝ่ายทะเบียน” หมายความว่า ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานคณะกรรมการ

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งตาม คำสั่งพิเศษแห่ง ข้อบังคับคณะกรรมการให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง และประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวง และประกาศนั้นให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดสองสัปดาห์นับแต่วันถัดจาก วันที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาที่พ้นไปแล้ว ให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๕ ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะทำได้ จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ต่อนายทะเบียนตาม คำสั่งหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตามที่คณะรัฐมนตรีประกาศ กำหนด



(๓/๑) ในกรณีผู้ติดตามหนีไม่สามารถติดต่อผู้บริโภคดีตามช่วงเวลาใน (๓) และได้ใช้ความพยายามตามสมควรแล้ว ผู้ติดตามหนีอาจติดต่อผู้บริโภคดีในเวลาอื่นตามช่วงเวลาหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๕) วิธีติดต่อและเงื่อนไขตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๖ ผู้ติดตามหนีอาจติดต่อกับบุคคลอื่นใดดังต่อไปนี้ได้

- (๑) บุคคลที่ผู้บริโภคดีให้ความยินยอม
- (๒) บุคคลอื่นใดตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือคำสั่งศาล
- (๓) บริษัทข้อมูลเครดิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

(๕) บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๑๐ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนีกระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคามในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

- (๑) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำผิดที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- (๒) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ด่าทอ ปล่อยส่อ ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น
- (๓) การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(๔) การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ

(๕/๑) การติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(๕) วิธีติดต่อและเงื่อนไขตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๑๑ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนีกระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่เป็นความจริง

(๒) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดต่อทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

(๓) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน เว้นแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๔) การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย

(๕) การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตาม ทวงถามหนี้

(๖) การใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

(๗) การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

(๘) ตำรวจที่อื่นใดก็ตามที่คณะกรรมาธิการประจำสภาคำหนด

มาตรา ๑๒ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นแต่ได้ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

(๒) การติดต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

(๓) การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตาม ทวงถามหนี้ บนของจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

(๔) ตำรวจที่อื่นใดก็ตามที่คณะกรรมาธิการประจำสภาคำหนด

มาตรา ๑๓ มิให้นำ ข้อ ๗ มาตรา ๑๒ (๓) มาใช้บังคับกับการ ติดตามทวงถามหนี้ เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล

มาตรา ๑๔ ผู้ติดตามหนี้ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้

มาตรา ๑๕ ในกรณีที่ ผู้บริโภคที่ติดตามหนี้ติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกันและผู้บริโภคได้ชำระหนี้บางส่วนผ่านผู้ติดตามหนี้ผู้นั้น ให้ผู้ติดตามหนี้ นำเงินดังกล่าวไปแจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีที่คิดค่าทวงถามหนี้ดังกล่าวให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการชำระ เว้นแต่ผู้บริโภคมิชอบโต้แย้งหรือได้กำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้เป็นอย่างอื่น

มาตรา ๑๕/๑ เพื่อประโยชน์ในการติดตามทวงถามหนี้ตามหมวดนี้ ให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงถามหนี้ได้เท่าที่จำเป็น

หมวด ๒  
การกำกับดูแลผู้ติดตามหนี้

มาตรา ๑๖ ในกรณีที่ผู้บริโภครีบหรือบุคคลอื่นใดได้รับการปฏิบัติจากผู้ติดตามหนี้ อันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใดอาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เพื่อวินิจฉัย

การร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ติดตามหนี้ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น

มาตรา ๑๗ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สิ้นเชื่อ” ประกอบด้วยปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ผู้ว่าราชการจังหวัดแห่งประเทศไทย หรือผู้แทน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงยุติธรรม เลขาธิการ คณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยหรือผู้แทน นายกสภานายความหรือผู้แทน และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคนเป็นกรรมการ

ให้คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอย่างน้อยต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการเงินและการธนาคารหนึ่งคน และด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหนึ่งคน โดยมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีและอาจแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่ง ติดต่อกันเกินสองวาระมิได้

ให้คณะกรรมการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต่วระดับ ผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

มาตรา ๑๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตาม ทวงถามหนี้ของผู้ติดตามหนี้ อำนาจและหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- (๑) ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
- (๒) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติ

ในการติดตามทวงถามหนี้

(๓) สั่งให้ผู้ติดตามหนียื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นการทั่วไป หรือเป็นการเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด

- (๔) รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ
- (๖) แต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการ

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิถุภพหพหพหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการหรือเสนอความเห็นมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยก็ได้

มาตรา ๑๙ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(๗) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหรือมีหน้าที่หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการติดตามทวงถามหนี้

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีต้องแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้ เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่าเก้าสิบวัน และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

มาตรา ๒๐ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการหรือรองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุมแทน

การประชุมคณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๒๑ คณะอนุกรรมการต้องประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้นไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินห้าคน

คณะอนุกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

การประชุมของคณะอนุกรรมการให้นำมาตรา ๒๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๒๒ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับสินค้าเชื่อ ชุดที่ส่งมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา ๒๓ ให้การปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน การกำหนดหรือออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้ หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเป็นการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียน และมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามแต่กรณี
- (๒) กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้พร้อมกับรายงานต่อคณะกรรมการ
- (๓) ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล หรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด
- (๔) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควร ตามพระราชบัญญัตินี้
- (๕) ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปรับโครงสร้างหนี้แก่ผู้บริโภค
- (๖) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ
- (๗) รับคำขอจดทะเบียนส่งต่อการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้
- (๘) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๒๕ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้ง พนักงานเจ้าหน้าที่และให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำอันเป็นความผิด หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น
- (๒) ยึดหรืออายัดทรัพย์สิน เอกสารหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดี
- (๓) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

มาตรา ๒๖ ให้คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการและพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง

หมวด ๓  
บทกำหนดโทษ

มาตรา ๒๗ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๒๘ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหมวด ๑ ตามพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นมาตรา ๑๐ (๑) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๒๙ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา ๑๐ (๑) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๓๐ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา ๒๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๓๑ ในกรณีที่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ให้ถือว่าสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และในคดีอาญานั้น ให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สิน หรือราคา หรือค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายแทนผู้บริโศกหรือผู้เสียหายที่แท้จริง ในการนี้ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับไว้โดยอนุโลม

บทบัญญัติมาตรานี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโศกหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น



มาตรา ๓๒ ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรี  
แต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้มีจำนวนสามคน  
และคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใด และผู้ต้องหา  
ได้ชำระค่าปรับตามคำเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้ว  
ให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกันและให้คณะกรรมการเปรียบเทียบแจ้งให้คณะกรรมการทราบโดยเร็ว

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่ทำผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้  
เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษ  
ตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้  
รู้เห็นยินยอมหรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดนั้นแล้ว

#### บทเฉพาะกาล

มาตรา ๓๔ บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้หรือกิจการอื่นในลักษณะ  
ทำนองเดียวกันอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยื่นขอจดทะเบียนตามมาตรา ๕ ภายใน  
เก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ในระหว่างที่ยื่นคำขอให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจ  
ต่อไปได้จนกว่าคณะกรรมการจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

.....  
นายกรัฐมนตรี

## สรุปผลการดำเนินงาน

การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ....

ของ

คณะกรรมการวิสามัญพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

การติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ....

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

คณะกรรมการวิสามัญฯ ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ

การติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. .... จำนวน ๓ ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ ๑ วันอังคารที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๐

ครั้งที่ ๒ วันพฤหัสบดีที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๐

ครั้งที่ ๓ วันจันทร์ที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๐

\*\*\*\*\*

คณะผู้รับผิดชอบ

ในการจัดทำรายงานของคณะกรรมการวิสามัญ

พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ....

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

### ฝ่ายเลขานุการ

นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ

นายพีรพล ยวงนาค

นายเอกชัย บุตสินนท์

นางสาวดวงเดือน จันทสร

ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๒

วิทยากร ๕

นิติกร ๔

เจ้าพนักงานธุรการ ๖

### ฝ่ายเอกสารอ้างอิง

นายวันนพ ศรีประภากรณ์

นายคมสัน นิคมคณารักษ์

นางสาวกรรณิการ์ คล้ายมณี

ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง

ในการประชุมคณะกรรมการ

นิติกร ๓

เจ้าหน้าที่ธุรการ ๕

รายงานของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน  
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ  
เรื่อง การพิจารณาศึกษาปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม

คณะผู้รับผิดชอบ

ในการจัดทำรายงานของคณะกรรมการการคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน  
สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

นางสาวนิภาวรรณ ศิริบำรุงสุข	ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการการคลังฯ
นางสุภาพร วิเชียรเพชร	วิทยากร ๕
นายสุถິน แสนแก้ว	นิติกร ๓
นางสาวสิริโฉม พรหมโฉม	นิติกร ๓
นางบุษบา เจียมจรีต	เจ้าหน้าที่ธุรการ ๒

◇ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สำนักกรรมการ ๑ โทร. ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๕๕-๕ โทรสาร ๐ ๒๘๓๑ ๙๑๕๕ ◇



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



Legislative Institutional Repository of Thailand