

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าส่วนบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ :
ศึกษากรณีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.



นางสาวปิยณัฐ อรุณรุ่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

LEGAL MEASURES ON CONSUMER PROTECTION FOR PERSONAL LOAN IN DEBT
COLLECTION : A CASE STUDY OF THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E. ...



Miss Piyanuch Aroonrung

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Laws Program in Laws

Faculty of Law

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้า
บุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ : ศึกษากรณีร่าง
พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ
พ.ศ.

โดย

นางสาวปิยณัฐ อรุณรุ่ง

สาขาวิชา

นิติศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ดร.คณพล จันทน์หอม

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะนิติศาสตร์

(ศาสตราจารย์ ดร.นันทวัฒน์ บรมานันท์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.วีระพงษ์ บุญโญภาส)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ดร.คณพล จันทน์หอม)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สำเริง เมฆเกรียงไกร)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์วีระชาติ ศรีบุญมา)

ปิยณัฐ อรุณรุ่ง : มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ : ศึกษากรณีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. (LEGAL MEASURES ON CONSUMER PROTECTION FOR PERSONAL LOAN IN DEBT COLLECTION : A CASE STUDY OF THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E. ...) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ดร.คณพล จันทน์หอม, 347 หน้า.

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการบริโภคภายในประเทศที่เพิ่มขึ้น โดยการบริโภคที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวก็มีปัจจัยส่วนหนึ่งเกิดจากภาวะแข่งขันการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยสินเชื่อส่วนบุคคลก็นับว่าเป็นสินเชื่อที่มีการใช้บริการจากผู้บริโภคมากที่สุด และมีอัตราการผิดนัดชำระหนี้สูงที่สุดเช่นกัน เนื่องจากผู้ขอสินเชื่อไม่จำเป็นที่จะต้องมียาได้มากนัก และไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จึงเป็นเหตุให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการต่างๆ อันอาจเป็นการละเมิดต่อผู้บริโภคที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน หรือรบกวนชีวิตความเป็นอยู่อันเกินควร

ปัจจุบันในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะสำหรับการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้เหมือนอย่างเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศนอร์เวย์ หรือประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น ซึ่งถ้ามีการกระทำใดที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ นั้น ก็มีความรับผิดชอบเพียงตามที่ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่บัญญัติเป็นความผิดไว้ซึ่งขึ้นอยู่กับการกระทำว่าครบองค์ประกอบความผิดหรือไม่ แต่มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอต่อการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคล ดังนั้น ปัจจุบันรัฐจึงจะแก้ปัญหาโดยการร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อให้ประเทศไทยได้มีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เพื่อควบคุมให้การติดตามทวงถามหนี้เป็นไปอย่างถูกต้องและลดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในสังคมลง แต่ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวก็ยังมีข้อบกพร่องบางประการที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถใช้บังคับได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อบกพร่องของมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. และมาตรการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาค่าการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม เพื่อค้นหาแนวทางที่เหมาะสมและนำไปสู่ข้อเสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. และมาตรการต่างๆ ให้สามารถนำไปบังคับใช้เพื่อลดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นในสังคมในปัจจุบันได้อย่างแท้จริง

สาขาวิชา นิติศาสตร์

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนิติ
.....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
.....

5386018234 : MAJOR LAWS

KEYWORDS: THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E. ...

PIYANUCH AROONRUNG: LEGAL MEASURES ON CONSUMER PROTECTION FOR PERSONAL LOAN IN DEBT COLLECTION : A CASE STUDY OF THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E. ADVISOR: KANAPHON CHANHOM, Ph.D., 347 pp.

The situation of Thailand economic that continuous rising. One reason that effect from domestic consumption are increase, And one reason come from factor of business competitive situation of Bank and Non-Bank. By the way, Personal loan is the loan of financial service that biggest port of customer to use it. And this port is mostly default on payment too. Because the customers unnecessary must have high revenue and assets guarantee. That reasons are make the collector use unfair collection method for violate to debtors, and effect of unfair collection methods are make for debtors life, assets are not safety or disturb personal life of them too.

For the present time, Thailand not has a specific law for control collector and collection method same as The United states of America, Norway or Australia. If collectors use unfair collection method to debtors are Criminal Code, Civil and commercial Code or another laws that association to be guilty as malfeasance. By the way, in the present time these laws are not enough for protect personal loan debtors from collectors. So, Main objective of “THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E.” for Thailand has specific law about truly collection control and decrease social problem from untruly collection control too. In opinion of writer, the Bill have something wrong and that should be improve for more suitable to achieve the main objective of law.

As a result, this thesis aims to study the problems and obstacles from related of laws include “THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E.” and any methods for untruly collection problem solving. For searching the suitable ways from literature and related of laws for given more suggestion to improve related of laws, “THE FAIR DEBT COLLECTION BILL B.E.” and any methods. For actually decrease social problem from collectors that use unfair collection method to debtors.

Field of Study: Laws

Student's Signature

Academic Year: 2013

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จลุล่วงได้ หากไม่ได้รับความเมตตาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีของอาจารย์ ดร.คณพล จันทน์หอม ที่มาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับผู้เขียน ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการจัดทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์อย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านศาสตราจารย์วิระพงษ์ บุญโญภาส เป็นอย่างสูง ซึ่งท่านเป็นผู้ที่ผู้เขียนให้ความเคารพและนับถือมาโดยตลอด โดยท่านได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำเป็นอย่างดีต่อผู้เขียนในครั้งนี้

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านรองศาสตราจารย์สำเริง เมฆเกรียงไกร และท่านอาจารย์ วีระชาติ ศรีบุญมา ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ของผู้เขียนในครั้งนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัว เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทั้งหลายที่คอยช่วยเหลือ อุปการะ ให้กำลังใจ และสนับสนุนในทุกๆ ด้านตลอดเวลาในการศึกษาระดับมหาบัณฑิตของผู้เขียน

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์ต่อการศึกษากฎหมาย ผู้เขียนขอมอบความดีให้ผู้มีพระคุณทั้งหลายและครูบาอาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียน หากมีความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใดเกิดขึ้นแก่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 วิธีดำเนินการวิจัย	5
1.7 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 2 สินเชื่อส่วนบุคคลและการติดตามทวงถามหนี้สินส่วนบุคคลในประเทศไทย.....	10
2.1 ความทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อ	11
2.1.1 ประเภทของสินเชื่อ	12
2.1.2 มาตรการและหลักเกณฑ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ	17
2.1.2.1 มาตรการและหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อ	17
2.1.2.2 หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล	33
2.1.2.3 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลเครดิต	41
2.2 สินเชื่อส่วนบุคคล	47
2.2.1 ประเภทและแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคล	48
2.2.1.1 สินเชื่อบุคคลในระบบ.....	48
2.2.1.2 สินเชื่อบุคคลนอกระบบ.....	56

2.2.1.3 ความแตกต่างระหว่างสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบและนอกระบบ	58
2.2.2 สถิติที่สำคัญเกี่ยวกับปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคล	59
2.2.3 ปัญหาและผลกระทบของการค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	63
2.2.3.1 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ	63
2.2.3.2 ผลกระทบทางสังคม	64
2.3 การติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล	65
2.3.1.1 การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้สินเชื่อบุคคลในระบบ	67
2.3.1.2 การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ	75
2.3.2 การติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรม.....	77
2.3.2.1 การทวงหนี้โดยการทำร้ายร่างกายลูกหนี้.....	78
2.3.2.2 การทวงหนี้โดยแอบอ้างหรือปลอมแปลงเอกสารราชการ	81
2.3.2.3 การทวงหนี้โดยการรบกวนหรือรังควานลูกหนี้เกินความจำเป็น	83
2.3.2.4 การทวงหนี้โดยใช้ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ ดุหมั่น	84
2.3.2.5 การทวงหนี้โดยบิดเบือนข้อมูลทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด.....	86
2.4 แนวคิดในการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศไทย	87
2.4.1 แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้.....	87
2.4.2 แนวทางและมาตรการการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของภาครัฐ	91
2.4.2.1 การแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อในระบบ.....	92
2.4.2.2 การแก้ไขปัญหาสินเชื่อนอกระบบ	93
บทที่ 3 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ทวงถามหนี้	100
3.1 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวง ถามหนี้ ของประเทศไทย.....	100
3.1.1 มาตรการทางอาญา	101
3.1.1.1 ประมวลกฎหมายอาญา.....	105

3.1.1.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย.....	109
3.1.2 มาตรการทางปกครอง	114
3.1.2.1 พระราชบัญญัติวินัยความ พ.ศ. 2528.....	116
3.1.2.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย.....	118
3.1.3 มาตรการทางแพ่ง.....	119
3.1.3.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด	121
3.1.4 มาตรการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้.....	126
3.1.4.1 แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้	126
3.2 ปัญหาและข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทย	132
3.2.1 ปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย.....	132
3.2.1.1 ปัญหาและข้อจำกัดของบทบัญญัติที่เป็นเนื้อหาสาระ	132
3.2.1.2 ปัญหาและข้อจำกัดของมาตรการลงโทษ	135
3.2.2 ปัญหาด้านการดำเนินคดี	136
3.2.3 ปัญหาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ	139
3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ.....	140
3.3.1 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา.....	140
3.3.1.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย	141
3.3.1.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้	142
3.3.1.3 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย	145
3.3.1.4 หน่วยงานกำกับดูแล.....	146
3.3.2 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศนอร์เวย์.....	147
3.3.2.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย	147
3.3.2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้	148

3.3.2.3 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย	149
3.3.2.4 หน่วยงานกำกับดูแล	149
3.3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศออสเตรเลีย	150
3.3.3.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย	151
3.3.3.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้	152
3.3.3.3 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย	156
3.3.3.4 หน่วยงานกำกับดูแล	156
3.4 เปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ	157
3.4.1 รูปแบบของกฎหมาย	157
3.4.2 ประเภทของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย	158
3.4.3 ผู้ได้รับความคุ้มครองและผู้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	158
3.4.4 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมาย	159
3.4.5 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	161
3.4.6 หน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย	162
บทที่ 4 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ทวงถามหนี้ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	179
4.1 ที่มาและเหตุผลในการบัญญัติร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	179
4.2 สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	181
4.2.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย	181
4.2.1.1 ประเภทของหนี้ที่อยู่ภายใต้กฎหมาย	181
4.2.1.2 บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย	183
4.2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้	185
4.2.2.1 การจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้	186
4.2.2.2 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและบุคคลอื่น	187

4.2.2.3 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้	189
4.2.3 การกำกับดูแลผู้ติดตามทวงถามหนี้	193
4.2.4 การกำหนดความรับผิดและบทกำหนดโทษ	198
บทที่ 5 บทวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลใน ประเทศไทย	204
5.1 บทวิเคราะห์ในเรื่องความครอบคลุมในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล	205
5.1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล	206
5.1.2 แนวทางการแก้ไข	209
5.2 บทวิเคราะห์ในเรื่องการบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้	211
5.2.1 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตการใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถาม หนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	212
5.2.1.1 ขอบเขตการใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	212
5.2.1.2 แนวทางการแก้ไข	217
5.2.2 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่าง พระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	219
5.2.2.1 มาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการ ติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	219
5.2.2.2 แนวทางการแก้ไข	228
5.3 บทวิเคราะห์ในเรื่องมาตรการเสริมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้	233
5.3.1 มาตรการเสริมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้	233
5.3.2 แนวทางการแก้ไข	243
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	248
6.1 บทสรุป	248

6.2 ข้อเสนอแนะ.....	253
รายการอ้างอิง.....	259
ภาคผนวก.....	266
ภาคผนวก ก.....	267
ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน.....	268
ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช่สถาบันการเงิน.....	274
แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้.....	282
ภาคผนวก ข.....	289
กฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกา : THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977	290
กฎหมายประเทศนอร์เวย์ : ACT OF 13 MAY 1988 NO. 26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS (DEBT COLLECTION ACT).....	308
กฎหมายประเทศออสเตรเลีย : Trade Practices Act 1974 และ Australian Securities and Investment Commission Act 2001	327
ภาคผนวก ค.....	332
ร่าง พระราชบัญญัติ การติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.	333
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	347

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสินเชื่อส่วนบุคคลมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและประชาชนทั่วไปที่มีรายได้ไม่อยู่ในระดับใดก็สามารถเข้าถึงสินเชื่อส่วนบุคคลได้โดยง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากเป็นสินเชื่อประเภทที่ปล่อยกู้โดยไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกันเพราะเป็นการกู้ยืมเพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภคทั่วไปซึ่งมิใช่เพื่อการลงทุนหรือการประกอบธุรกิจ และมีผู้ประกอบการที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างหลากหลายทั้งที่เป็นแหล่งเงินกู้ในระบบและรวมไปถึงแหล่งเงินกู้นอกระบบด้วย อีกทั้งผลสืบเนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบันที่มีอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นสวนทางกับอัตรารายได้ที่มีไม่เพียงพอจึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการเม็ดเงินมาหมุนเวียนในการใช้สอยในครัวเรือนสูงขึ้นตามไปด้วย เป็นผลทำให้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลได้ สินเชื่อส่วนบุคคลจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับประชาชนผู้บริโภคไปในยุคปัจจุบันที่มีปริมาณการใช้บริการที่ค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ สินเชื่อส่วนบุคคลก่อให้เกิดความผูกพันทางกฎหมายที่ต้องชำระคืนซึ่งหากผู้บริโภคหรือลูกหนี้มีรายได้ไม่เพียงพอจึงทำให้ไม่สามารถชำระหนี้คืนให้แก่ผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้ได้ก็เกิดเป็นยอดหนี้ค้างชำระเป็นจำนวนมาก และอาจจะกลายเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระบบการเงินอันจะทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ประกอบการได้รับความเสียหายต่อไปด้วย จึงทำให้ต้องมีการติดตามทวงถามหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระเงินคืนให้แก่ตน ซึ่งการติดตามทวงถามหนี้หรือการเรียกให้ชำระหนี้เป็นสิทธิตามกฎหมายของเจ้าหนี้ที่สามารถกระทำได้โดยถูกต้องตามหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 194 ที่บัญญัติว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้เจ้าหนี้อาจมีสิทธิที่จะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมิได้ ซึ่งกฎหมายก็ได้มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการที่ตายตัวว่าจะต้องกระทำการเช่นไร แต่โดยปกติกฎหมายกำหนดว่าเมื่อหนี้ถึงกำหนดเจ้าหนี้ทวงถามแต่ลูกหนี้ผัดผ่อนชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็ฟ้องเรียกชำระหนี้ทางศาลได้¹ และเมื่อมีคำพิพากษาจึงจะสามารถ

¹ มาตรา 213 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ถ้าลูกหนี้ละเลยเสียไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้นได้”

บังคับใช้หนี้จากทรัพย์สินของลูกหนี้ได้ แต่ปัญหาการทวงหนี้ในปัจจุบันเจ้าหนี้มักมองว่า การฟ้องร้องบังคับคดีอาจล่าช้า มีค่าใช้จ่ายสูง หรือเห็นว่าดอกเบี้ยที่ตนเรียกเก็บอยู่นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จึงเป็นต้นเหตุให้มีการใช้สารพัดรูปแบบทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมายเพื่อบีบคั้นให้ลูกหนี้จ่ายคืนหนี้ให้ได้จนกลายเป็นทุกซ์ต้นๆ ที่ลูกหนี้ประสบอยู่ในปัจจุบัน

พฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่เป็นธรรมซึ่งเกิดกับผู้บริโภคทั้งที่เป็นลูกหนี้ในระบบหรืออยู่นอกระบบนั้นมีหลากหลายรูปแบบซึ่งบางกรณีก็ถึงขั้นเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา เช่น ฆ่าลูกหนี้ตาย การทำร้ายร่างกาย การจับตัวเรียกค่าไถ่ การข่มขู่ การลักทรัพย์ ทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งมีข่าวให้เห็นในหน้าหนังสือพิมพ์อยู่เป็นจำนวนมาก หรือการทวงถามหนี้โดยการทำให้ลูกหนี้เกิดความเข้าใจผิดหรือแอบอ้างหน่วยงานต่างๆ เช่น การทวงหนี้โดยทำให้ลูกหนี้เข้าใจว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดีอาญา แอบอ้างว่าเป็นการกระทำโดยเจ้าหน้าที่รัฐหรือศาล หรือแอบอ้างถึงรายงานข้อมูลเครดิต (เครดิตบูโร) เป็นต้น บางกรณีการติดตามทวงหนี้ในลักษณะที่ไม่มีกฎหมายระบุว่าเป็นความผิด แต่อาจเป็นเพียงการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้การกระทำที่ไม่เหมาะสมจนสร้างความรำคาญ เช่น ติดต่อลูกหนี้จำนวนหลายครั้ง ติดต่อในเวลาที่ไม่เหมาะสม ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ติดตามทวงถามหนี้กับผู้ที่ไม่ใช่ตัวลูกหนี้ การแจ้งข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การใช้คำพูดวาจาที่หยาบคาย เป็นต้น

ทั้งนี้ มาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลจากการติดตามตามทวงถามหนี้ในทางแพ่งนั้นมีบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิดเป็นหลัก ส่วนการคุ้มครองทางอาญานั้นหากการติดตามทวงถามหนี้ได้มีการกระทำที่ครบองค์ประกอบความผิดทางอาญาก็ต้องรับผิดทางอาญาตามฐานความผิดต่างๆ ตามประมวลกฎหมายอาญา ส่วนกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็มีได้มีบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ และเมื่อศึกษาเพิ่มเติมก็พบว่าแม้ปัจจุบันจะมีมาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลใช้บังคับอยู่เป็นการเฉพาะซึ่งต่างก็มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลโดยอาศัยช่องว่างทางกฎหมาย ได้แก่ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับสำหรับสถาบันการเงิน ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบ

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้กำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งออกตามกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 เรื่อง สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ แต่ก็มีกำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเฉพาะเพียงส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งเอกสารเพื่อติดตามทวงถามหนี้และการแจ้งเตือนกรณีผิดนัดชำระหนี้เท่านั้นยังไม่ครอบคลุมถึงการกระทำในการติดตามทวงหนี้ที่ไม่เหมาะสมกรณีอื่นๆ รวมอยู่ด้วย และนอกจากนั้นแม้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2551 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลให้มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้บริโภค แต่แนวทางปฏิบัติดังกล่าวมิได้มีการกำหนดบทลงโทษในกรณีฝ่าฝืนไว้ จึงยังไม่อาจใช้บังคับใช้เพื่อแก้ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมและให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลได้เท่าที่ควร

ดังนั้น เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามาตรการทางกฎหมายไทยที่มีอยู่ยังไม่สามารถจัดปัญหาการกระทำที่ไม่เหมาะสมในการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันได้เท่าที่ควร จึงทำให้รัฐเห็นว่าประเทศไทยควรต้องมีกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ จึงเห็นควรเสนอให้มีร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ขึ้น เพื่อจะบังคับใช้เป็นกฎหมายต่อไป แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. จะเป็นมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ และมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แก้ไขปัญหาการทวงหนี้ที่ไม่เป็นธรรมที่มีอยู่ในสังคมให้ลดน้อยลง รวมทั้งให้ความคุ้มครองและเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมเพิ่มขึ้นจากเดิม แต่ก็อาจจะยังมีข้อจำกัดบางประการในการนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรศึกษาวิเคราะห์มาตรการต่างๆ รวมถึงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อจักได้ทราบถึงข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการนำมาใช้แก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อจะได้มีมาตรการที่สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 สมมติฐานของการวิจัย

การที่ประเทศไทยได้ยกร่างกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในปัจจุบันและให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคล แต่ร่างพระราชบัญญัตินี้ยังมีข้อกำหนดบางประการที่ไม่เหมาะสมและมีปัญหาอุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมาย หากมีการปรับปรุงแก้ไขและมีแนวทางการบังคับใช้ที่เหมาะสมก็จะสามารถลดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในสังคมลงได้อย่างแท้จริง

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาของวิธีการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะอันไม่เป็นธรรมของประเทศไทย
2. เพื่อทราบถึงมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของไทยและของต่างประเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาหลักการสำคัญและเนื้อหาสาระของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.
4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อค้นหาแนวทางที่เหมาะสมมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวหนี้อย่างไม่เป็นธรรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาสภาพปัญหาของการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและมาตรการทางกฎหมายต่างๆ ที่ใช้บังคับเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลทั้งของไทยและต่างประเทศ และศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาของบทบัญญัติและการบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อค้นหาแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมและการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของวิธีการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะอันไม่เป็นธรรมของประเทศไทย
2. ทำให้ทราบว่ามาตรการทางกฎหมายทั้งของไทยและในต่างประเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อใช้คุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างไร
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม
4. ทำให้มีแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขเพิ่มเติมและแก้ปัญหาการบังคับใช้มาตรการต่างๆ รวมถึงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. อันเป็นการเพิ่มความคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลให้ได้รับความคุ้มครองอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพอีกประการหนึ่งด้วย

1.6 วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากการค้นคว้าตัวบทกฎหมาย หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา หนังสือ บทความ วารสาร รายงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ วิทยานิพนธ์ คำพิพากษา รวมทั้งข้อมูลที่ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์รวมกันเพื่อประมวลหาข้อสรุป

1.7 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนได้มีการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การรวบรวมประมวลข้อมูลที่จะนำไปสู่การศึกษาวิเคราะห์เป็นไปในทางที่เหมาะสม ซึ่งปรากฏว่ามีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่มีการศึกษาในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง การติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย โดยนางสาวปองทิพย์ สามัตถิยากร (2550) ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษาการให้ความคุ้มครองสิทธิของลูกหนี้และผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากผู้ติดตามทวงถามหนี้

ซึ่งมุ่งเน้นแต่เฉพาะหนี้เงินที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการบริโภคจะไม่ก้าวล่วงไปถึงหนี้เพื่อการประกอบธุรกิจด้วย โดยมุ่งศึกษากฎหมายเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการของสหรัฐอเมริกา (Fair Debt Collection Practices Act) โดยจะศึกษาถึงสาระสำคัญในส่วนของบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการ ข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา ตลอดจนประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายฉบับดังกล่าว และศึกษาถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมในการนำหลักการสำคัญของกฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกามาปรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการสำหรับประเทศไทย ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติดังกล่าว²

ผลการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวพบว่า บทบัญญัติที่ปรากฏอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการของสหรัฐอเมริกา (Fair Debt Collection Practices Act) นั้นมีบทบัญญัติหลายประการที่เป็นประโยชน์และมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมวิธีการติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลภายนอกในประเทศไทยได้³ และนอกจากนั้นก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายอยู่เช่นกัน⁴ แต่อย่างไรก็ดี กฎหมายเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการของสหรัฐอเมริกา (Fair Debt Collection Practices Act) เป็นกฎหมายที่มีหลักการที่ดี อย่างน้อยที่สุดกฎหมายฉบับนี้ได้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจากผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้มากยิ่งขึ้น⁵ จึงเสนอแนะว่าควรนำหลักการในกฎหมายเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการของสหรัฐอเมริกา (Fair Debt Collection Practices Act) ในบางกรณีมาปรับใช้เป็นกฎหมายเฉพาะของไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ⁶

²ปองทิพย์ สามัตถิยากร, “การติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย,” (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550), หน้า 7-8.

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 271.

⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 277.

⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 278.

⁶ เรื่องเดียวกัน

จากวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าว เห็นได้ว่ามีขอบเขตการศึกษาบทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรมของสหรัฐอเมริกา (Fair Debt Collection Practices Act) โดยมุ่งวิเคราะห์บทบัญญัติที่เป็นประโยชน์และเหมาะสม รวมทั้งบทบัญญัติที่มีข้อจำกัดของกฎหมายดังกล่าว เพื่อนำไปสู่ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะว่าประเทศไทยควรมีกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรมโดยนำหลักการตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาบางประการมาปรับใช้เพื่อบัญญัติเป็นกฎหมายเฉพาะของประเทศไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรม ซึ่งการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวมีความแตกต่างจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เนื่องจาก มิได้เป็นการศึกษาวิเคราะห์โดยเฉพาะเจาะจงไปถึงกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่กำลังจะบัญญัติขึ้นตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นธรรม พ.ศ. ว่ามีความเหมาะสมหรือควรแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไร จึงมีขอบเขตการศึกษาและข้อเสนอแนะที่แตกต่างจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

2. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้ โดยนายปวีศ หวังพินิจกุล (2550) ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน และมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ โดยเปรียบเทียบเนื้อหา การใช้ และการตีความกฎหมายที่มีอยู่ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมกฎหมายในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของไทยให้เหมาะสม⁷

ผลการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวพบว่า หากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้แล้ว จะก่อให้เกิดความรับผิดชอบแก่เจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ตามมาตราการทางกฎหมายของไทยเท่าที่มีอยู่แต่ยังมีปัญหาและข้อจำกัดในการใช้และการตีความมาตรการทางกฎหมายต่างๆ อยู่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศแล้วเห็นว่ามีส่วนที่เหมาะสมที่สามารถนำมาปรับใช้ในการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายของไทยได้ จึง

⁷ ปวีศ หวังพินิจกุล, “การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้,” (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550), หน้า 5-6.

เสนอแนะว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของไทยปัจจุบัน⁸

จากวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าว เห็นได้ว่ามีขอบเขตการศึกษามาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการใช้และการตีความกฎหมาย โดยเปรียบเทียบกับมาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศเพื่อนำไปสู่ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของไทยปัจจุบันโดยนำหลักการตามกฎหมายของต่างประเทศบางประการมาปรับใช้ ซึ่งการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวมีความแตกต่างจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เนื่องจาก มิได้เป็นการศึกษาวิเคราะห์โดยเฉพาะเจาะจงไปถึงกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่กำลังจะบัญญัติขึ้นตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ว่ามีความเหมาะสมหรือควรแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไร จึงมีขอบเขตการศึกษาและข้อเสนอแนะที่แตกต่างจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

3. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่องกฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน โดยนายเพียงพล เจริญพันธ์ (2552) ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ศึกษามาตรการทางกฎหมายอาญาในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินว่าปัญหาที่มีอยู่จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินและมาตรการทางกฎหมายอาญาที่มีอยู่ในประมวลกฎหมายอาญาปัจจุบันสามารถคุ้มครองลูกหนี้ได้มากน้อยเพียงใด ตลอดจนทั้งการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางกฎหมายอาญาให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันและมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้มากยิ่งขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศและร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางกฎหมายอาญา⁹

ผลการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวพบว่า มาตรการทางกฎหมายอาญาไม่ได้บัญญัติเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สินไว้อย่างชัดเจนจึงก่อให้เกิดปัญหา

⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 119 -136.

⁹ เพียงพล เจริญพันธ์, “กฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน,” (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552), หน้า 5-6.

เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของฐานความผิดที่ไม่เฉพาะเจาะจง มีความลำสมัย ขอบเขตของการกระทำที่จะถือว่าเป็นความผิดไม่ได้ถูกกำหนดไว้อย่างแน่ชัด¹⁰ จึงเสนอแนะว่าควรแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาให้มีส่วนที่เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการติดตามหนี้สินโดยนำเอาหลักการของบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรม พ.ศ. มาเป็นแนวคิดเพื่อแก้ไขเพิ่มเติมในประมวลกฎหมายอาญา¹¹

จากวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าว เห็นได้ว่ามีขอบเขตการศึกษามุ่งไปที่มาตรการทางกฎหมายอาญาในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบจากกฎหมายต่างประเทศและร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรม พ.ศ. เพื่อนำหลักการและแนวคิดไปสู่ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาให้มีส่วนที่เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับการติดตามหนี้สินด้วย ซึ่งการศึกษาของวิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวมีความแตกต่างจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เนื่องจาก วิทยานิพนธ์ฉบับดังกล่าวมุ่งศึกษามาตรการทางกฎหมายอาญาในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามหนี้สินเพื่อการแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งผลของการศึกษาจนได้ข้อเสนอแนะเห็นว่าควรปรับแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติในประมวลกฎหมายอาญา ถึงแม้จะมีการศึกษาร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรม พ.ศ. อยู่เช่นกันแต่ก็เพื่อนำหลักการในร่างกฎหมายดังกล่าวไปเป็นแนวคิดในการแก้ไขประมวลกฎหมายอาญาเท่านั้น แต่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาที่ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการเป็นธรรม พ.ศ. ว่าเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงร่างกฎหมายฉบับดังกล่าวให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 96.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 101.

บทที่ 2

สินเชื่อส่วนบุคคลและการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในประเทศไทย

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาระบบในภาคธุรกิจไปอย่างรวดเร็วและมีการกระตุ้นให้มีการหมุนเวียนของเงินในระบบเศรษฐกิจที่มากขึ้น ทำให้อัตราการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชนในประเทศสูงขึ้น ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมในเรื่องค่านิยมในการบริโภคของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการมาใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ซึ่งค่านิยมดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนใช้จ่ายเงินอย่างฟุ่มเฟือย ไม่มีวินัยในการใช้เงิน ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จึงต้องพึ่งพาแหล่งเงินจากที่อื่นนอกเหนือจากรายได้ประจำจากการประกอบอาชีพเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคของตนเอง

ในเมื่อประชาชนเกิดความต้องการในการใช้เงินเพิ่มขึ้นจึงทำให้ต้องมีการกู้ยืมเงินหรือใช้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ที่มีให้บริการอย่างหลากหลายในปัจจุบัน อาทิ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเงินด่วน สินเชื่อผ่อนชำระสินค้าต่างๆ เป็นต้น ซึ่งผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้อย่างง่ายดาย เนื่องจาก มีผู้ให้บริการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากในระบบการเงินของประเทศไทย โดยเฉพาะสินเชื่อส่วนบุคคลที่สนองความต้องการของผู้บริโภคได้ไม่จำกัดวัตถุประสงค์ ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างแพร่หลายทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากเข้าถึงผู้บริโภคอย่างง่ายดาย

ผลของการกู้ยืมเงินสินเชื่อส่วนบุคคลก็ทำให้เกิดภาระในการชำระหนี้คืนแต่เมื่อเกิดปัญหาที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขข้อตกลง เจ้าหนี้หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลก็ย่อมต้องใช้ทุกวิถีทางเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ของตนคืน เพื่อไม่ให้กระทบต่อการสูญเสียเงินซึ่งจะกลายเป็นหนี้เสียได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เจ้าหนี้หรือผู้ประกอบการจะใช้วิธีติดตามทวงถามหนี้มากกว่าการฟ้องร้องดำเนินคดีทางแพ่งด้วยเหตุผลของค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการดำเนินคดี แต่หากการใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบและวิธีการซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนให้ได้ในจำนวนมากที่สุดและเร็วที่สุด กลับกลายเป็นการใช้วิธีที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้หรือผู้บริโภคทั้งที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือผิดกฎหมายอาญา หรือบางกรณีก็เป็นวิธีการที่รบกวนความเป็นอยู่อย่างปกติสุขของลูกหนี้จนเกินควร ซึ่งถึงแม้จะมีกฎหมายที่สามารถบังคับใช้กับการ

กระทำบางอย่างที่เข้าข่ายเป็นความผิดในแต่ละกรณีได้แต่การกระทำบางอย่างก็ไม่มีกฎหมายกำหนดเป็นความผิดไว้ จึงทำให้ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมก็ยังคงเป็นปัญหาในสังคมอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหากมีมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมและสามารถบังคับใช้ได้โดยมีประสิทธิภาพก็จะสามารถแก้ไขบรรเทาปัญหาและให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลได้อย่างแท้จริง

ฉะนั้น ในบทที่ 2 นี้จึงสมควรจะได้ศึกษาในส่วนของสินเชื่อประเภทต่างๆ โดยเฉพาะสินเชื่อส่วนบุคคลและการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของประเทศไทย รวมถึงแนวคิดและมาตรการที่มีอยู่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีอยู่ในปัจจุบันในลำดับแรกก่อน ดังจะได้กล่าวเป็นลำดับดังต่อไปนี้

2.1 ความทั่วไปเกี่ยวกับสินเชื่อ

สินเชื่อ หรือตรงกับคำว่าเครดิต (credit) ในภาษาอังกฤษ มีที่มาจากภาษาละตินว่า *credo* แปลว่า ข้าพเจ้าเชื่อ (I believe) คำนี้จึงถูกนำมาใช้ในทางเศรษฐศาสตร์เพื่อหมายถึง การได้มาซึ่งสิ่งมีค่า โดยแลกกับคำมั่นสัญญาว่าจะชำระคืนทันทีที่ต้องการหรือในอนาคตที่กำหนดแน่นอน¹² ซึ่งเมื่อนำมาใช้ในยุคปัจจุบันอาจจะมีการกำหนดความหมายได้หลายอย่าง แต่สามารถสรุปสาระสำคัญสำหรับความหมายของสินเชื่อได้ว่า เป็นความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการไปใช้ก่อน โดยมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขการชำระคืนในอนาคต

เมื่อกล่าวได้ว่าสินเชื่อก็คือสัญญาระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ก็ย่อมก่อให้เกิด “หนี้” หรือ “สิทธิเรียกร้อง” ระหว่างกัน ดังนั้น สินเชื่อหรือเครดิต (credit) และหนี้จึงเป็นคำเดียวกัน แต่มองคนละด้าน คือ ถ้ามองในด้านของผู้ที่คาดว่าจะได้รับของมีค่าคืนในอนาคต สัญญานี้ก็คือเครดิตหรือสิทธิเรียกร้องให้ชำระหนี้ ถ้ามองในด้านของผู้ที่จะต้องชำระหนี้คืนในอนาคต สัญญานี้ก็คือหนี้¹³

¹² สุรักษ์ บุณนาคและวณิ ฉ่อยเกียรติกุล, การเงินและการธนาคาร, พิมพ์ครั้งที่ 10 (กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2541), หน้า 35.

¹³ เรื่องเดียวกัน

2.1.1 ประเภทของสินเชื่อ

สินเชื่อมีหลายประเภทแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ว่าต้องการเน้นที่เรื่องใดหรือใช้เพื่อประโยชน์อะไร ซึ่งการศึกษาการแบ่งประเภทของสินเชื่อแบบต่าง ๆ ทำให้ทราบว่ารูปแบบของการให้สินเชื่อนั้นสามารถกระทำได้ในรูปแบบใดได้บ้าง ดังสรุปประเภทของสินเชื่อในตารางดังนี้¹⁴

ตารางที่ 1 การแบ่งประเภทของสินเชื่อ

ระยะเวลา	วัตถุประสงค์	ผู้ขอรับสินเชื่อ	ผู้ให้สินเชื่อ	หลักประกัน
1.ระยะสั้น	1.เพื่อการบริโภค	1.สำหรับบุคคล	1.บุคคลเป็นผู้ให้	1.ไม่มีหลักประกัน
2.ระยะกลาง	2.เพื่อการลงทุน	2.สำหรับธุรกิจ	2.สถาบันการเงินเป็นผู้ให้	2.มีหลักประกัน
3.ระยะยาว	3.เพื่อการพาณิชย์	3.สำหรับรัฐบาล	3.หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้	

ซึ่งจากตารางดังกล่าวสามารถอธิบายประเภทของสินเชื่อต่างๆ ได้ดังนี้

1. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามระยะเวลา

1.1 สินเชื่อระยะสั้น คือ สินเชื่อที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อการค้า เครื่องมือสินเชื่อประเภทนี้ เช่น ตั๋วเงินคลัง (Treasury Bills) และตราสารพาณิชย์ (Commercial Papers) เป็นต้น

1.2 สินเชื่อระยะกลาง คือ สินเชื่อที่มีอายุระหว่าง 1-5 ปี เช่น การผ่อนส่งการซื้อสินค้าคงทน เป็นต้น

1.3 สินเชื่อระยะยาว คือ สินเชื่อที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปเป็นการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ ใช้เงินจำนวนมาก หรือเป็นการบริโภคสินค้าคงทนที่มีมูลค่าสูงมาก เช่น บ้านและที่ดิน เป็นต้น

¹⁴ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, แหล่งที่มา <http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO29.htm>

2. การแบ่งประเภทของสินเชื่อตามวัตถุประสงค์

2.1 สินเชื่อเพื่อการบริโภค หมายถึง สินเชื่อที่ให้กับบุคคล เพื่อประโยชน์ในการนำมาบริโภค สินเชื่อประเภทนี้อาจเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ เช่น การเปิดบัญชีไว้กับร้านอาหาร เมื่อถึงสิ้นเดือนจึงชำระครั้งเดียว การผ่อนส่งจากการซื้อสินค้าโดยเฉพาะสินค้าคงทน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ รถยนต์ เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อจากบัตรเครดิตก็เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคเช่นกัน

2.2 สินเชื่อเพื่อการลงทุน อาจเป็นสินเชื่อเพื่อการจัดหาปัจจัยการผลิตหรือสินทรัพย์ถาวรต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการผลิตไม่ว่าจะเป็นในด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ สินเชื่อประเภทนี้มักเป็นสินเชื่อระยะยาวอาจอยู่ในรูปของการออกหุ้นกู้ หรือสินเชื่อจากสถาบันการเงิน

2.3 สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อการค้า โดยทั่วไปเป็นสินเชื่อเพื่อการซื้อขายสินค้าประเภทวัตถุดิบ หรือการซื้อสินค้ามาจำหน่ายต่อ เป็นการรับสินค้ามาก่อนแล้วค่อยชำระค่าสินค้าภายหลังโดยทั่วไปจะเป็นสินเชื่อระยะสั้น เช่น 30-60 วัน เป็นสินเชื่อที่ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่การทำธุรกิจ ทั้งนี้รวมไปถึงการออก Letter of Credit เพื่อใช้เป็นเครื่องป้องกันความเสี่ยงในการชำระค่าสินค้าจากการซื้อขายระหว่างประเทศด้วย

3. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ขอรับสินเชื่อ

3.1 สินเชื่อสำหรับบุคคล มักเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เช่น สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นต้น

3.2 สินเชื่อสำหรับธุรกิจ เป็นสินเชื่อสำหรับกิจการห้างร้านไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อลงทุนเพื่อการผลิตหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน

3.3 สินเชื่อสำหรับรัฐบาล ในยามที่รัฐบาลมีรายได้ไม่เพียงพอแก่รายจ่ายหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องกู้เงินซึ่งอาจอยู่ในรูปของตั๋วเงินคลัง พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ และพันธบัตรรัฐบาลรูปแบบต่าง ๆ เช่น พันธบัตรเพื่อชดเชยการขาดดุลงบประมาณ และพันธบัตรออมทรัพย์ เป็นต้น

4. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามผู้ให้สินเชื่อ

4.1 บุคคลเป็นผู้ให้ เช่น การให้กู้ยืมในหมู่คนรู้จัก ญาติพี่น้อง หรือการปล่อยกู้ในระบบ เป็นต้น

4.2 สถาบันการเงินเป็นผู้ให้ ซึ่งสถาบันการเงินก็มีหลายประเภทและอาจตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้น เงื่อนไขและประเภทของวัตถุประสงค์ของการให้สินเชื่อก็อาจแตกต่างกันไป สถาบันการเงินเหล่านี้ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารอิสลามและสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

4.3 หน่วยงานอื่น ๆ เป็นผู้ให้ เช่น มูลนิธิ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หน่วยงานการกุศล และกองทุนต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

5. การแบ่งประเภทสินเชื่อตามหลักประกัน

5.1 สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้อาศัยความน่าเชื่อถือ เทียบตรง และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เป็นเครื่องพิจารณาการให้สินเชื่อ สินเชื่อประเภทนี้จึงมีความเสี่ยงสูงเพราะไม่มีหลักประกันให้แก่ผู้ให้กู้ในกรณีที่เกิดการผิดสัญญาขึ้น

5.2 สินเชื่อที่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้มีความเสี่ยงต่ำกว่าเนื่องจากผู้กู้มีหลักประกันแก่ผู้ให้กู้เพื่อชดเชยความเสียหายหากเกิดการผิดสัญญาขึ้น โดยหลักประกันดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของอสังหาริมทรัพย์ เช่น การจำนองที่ดิน สงหาริมทรัพย์ เช่น พันธบัตร ทองคำ หรืออยู่ในรูปของการค้ำประกันจากบุคคลหรือสถาบันการเงิน (อาวัล) ก็ได้

ทั้งนี้ ถ้าหากแบ่งสินเชื่อในระดับมหภาค ก็จะแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สินเชื่อภาครัฐบาล หรือสินเชื่อสาธารณะ (Public Credit) และสินเชื่อภาคเอกชน (Private Credit) ซึ่งสินเชื่อภาคเอกชนสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ สินเชื่อเพื่อธุรกิจ (Business Credit) และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Credit) ซึ่งสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Credit) เป็นสินเชื่อที่ให้กับบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าหรือบริการได้ในขณะที่ยังไม่มีเงินเพียงพอรวมถึงการกู้ยืมเงินสดเพื่อนำไปใช้จ่ายตามความจำเป็นของผู้บริโภค โดยผู้ขอสินเชื่อสัญญาว่าจะชำระคืนให้ในอนาคตซึ่งถือว่าเป็นการนำรายได้ในอนาคตมาใช้ก่อน สินเชื่อประเภทนี้มีได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของผลกำไรดังเช่นสินเชื่อเพื่อธุรกิจ

แต่สินเชื่อประเภทนี้มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริโภคของประชาชนมากขึ้น ทำให้เกิดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ โดยในส่วนของภาคการผลิตจะมีการขยายตัวส่งผลให้เกิดการจ้างงาน อันเป็นที่มาของรายได้ประชาชน สำหรับการให้บริการสินเชื่อเพื่อการบริโภคนั้นมีอยู่หลายลักษณะ อาทิเช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นต้น¹⁵

จะเห็นได้ว่าเมื่อกล่าวถึงสินเชื่อโดยแบ่งตามประเภทก็จะมีสินเชื่ออยู่หลายประเภทด้วยกัน ขึ้นอยู่กับว่าจะแบ่งสินเชื่อตามแต่ลักษณะอย่างไร ซึ่งปริมาณมูลค่าของสินเชื่อแต่ละประเภทที่มีการให้สินเชื่อหรือให้กู้ยืมนั้นก็มีความน้อยแตกต่างกันไปด้วย แต่โดยที่ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้มุ่งเน้นถึงการศึกษาในการคุ้มครองการติดตามทวงถามหนี้ของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ผู้รับสินเชื่อจะเป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นการเลือกประเภทของสินเชื่อที่แบ่งตามลักษณะของผู้รับสินเชื่อในการนำมาศึกษาดังนั้น เพื่อให้เห็นว่าสินเชื่อที่แบ่งตามผู้รับสินเชื่อแต่ละประเภทนั้นมีปริมาณมากน้อยเพียงใดนั้น จะสามารถดูจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยได้ ดังนี้¹⁶

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

¹⁵ นพวรรณ พยัฆพรหม, “การบังคับใช้มาตรการทางอาญาต่อธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีไม่สถาบันการเงิน,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549), หน้า 8.

¹⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=160&language=th>

ตารางที่ 2 มูลค่าสินเชื่อกองคลังที่ธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบปล่อยกู้แยกตามผู้ขอรับสินเชื่อและประเภทสินเชื่อ สำหรับปี 2554

ผู้ขอรับสินเชื่อ	ประเภทสินเชื่อ (หน่วย : ล้านบาท)				รวมทั้งสิ้น (หน่วย : ล้านบาท)	สัดส่วน
	เงินเบิกเกินบัญชี	เงินให้กู้	ตัวเงิน	อื่นๆ		
รัฐบาล	3,197	139,542	145,619	-	288,359	2.9%
รัฐวิสาหกิจและองค์กรของรัฐ	1,873	71,803	1,426	-	75,103	0.8%
กองทุนต่าง ๆ	58	1,882	9	-	1,949	0.0%
ธุรกิจ	294,896	2,725,493	1,383,155	5,875	4,409,419	45.1%
บุคคลธรรมดา	380,105	2,558,790	92,014	206	3,031,114	31.0%
สถาบันการเงินในประเทศ	3,832	1,353,323	276,328	-	1,633,482	16.7%
สถาบันที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อ หากำไร	67	2,134	48	-	2,250	0.0%
สถาบันการเงินในต่างประเทศ	48	12,086	5,934	-	18,068	0.2%
บุคคลผู้มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ	1,807	298,398	22,244	-	322,449	3.3%
รวมทั้งสิ้น	685,883	7,163,451	1,926,777	6,081	9,782,193	100.0%

ซึ่งจากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามูลค่าสินเชื่อกองคลังที่ธนาคารพาณิชย์ปล่อยให้ผู้ขอรับสินเชื่อทั้งหมดสิ้นสุดเดือนธันวาคม 2554 มีมูลค่า 9,782,193 ล้านบาท โดยพบว่าปริมาณสินเชื่อสูงสุดที่ให้แก่ผู้รับสินเชื่อเป็นอันดับหนึ่ง คือ ร้อยละ 45.1 เป็นองค์กรธุรกิจ และรองมาอันดับสอง ร้อยละ 31 เป็นบุคคลธรรมดา และที่เหลือเป็นผู้รับสินเชื่อประเภทอื่นๆ และถ้าแยกตามประเภทของสินเชื่อแล้วพบว่าสินเชื่อค้างชำระที่ให้แก่ทั้งองค์กรธุรกิจและบุคคลธรรมดามากที่สุด คือ เงินให้กู้

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากมูลค่าสินเชื่อกองคลังดังกล่าวทั้งขององค์กรธุรกิจและบุคคลธรรมดาแล้วเห็นว่าปริมาณสูงเมื่อเทียบกับผู้รับสินเชื่ออื่นๆ รวมกัน ซึ่งหากมีการค้างชำระหนี้ของผู้รับสินเชื่อทั้งสองประเภทนี้สูงเท่าไรก็ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการเงินอย่างแน่นอน ดังนั้น ผู้ให้สินเชื่อจึงต้องวางนโยบายและมาตรการในการให้สินเชื่อตั้งแต่แรกอย่างเหมาะสมและรัดกุม เพื่อลดความเสี่ยงใน

การไม่ได้รับชำระหนี้คืนภายหลัง แต่อย่างไรก็ตามปัญหาการไม่ชำระหนี้สินเชื่อที่ย่อมเกิดขึ้นได้ไม่ว่าผู้รับสินเชื่อจะเป็นบุคคลประเภทใด ซึ่งผู้ให้สินเชื่อก็ต้องใช้การติดตามหนี้สินตามมาตรการที่มีอยู่เพียงแต่มาตรการและวิธีการที่ใช้ก็ย่อมแตกต่างกันตามแต่ผู้รับสินเชื่อโดยพิจารณาจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้สินเชื่อของผู้รับสินเชื่อทั้งจากองค์กรธุรกิจและบุคคลธรรมดาที่ย่อมมีมากน้อยแตกต่างกัน

2.1.2 มาตรการและหลักเกณฑ์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ

เมื่อได้ทราบแล้วว่าสินเชื่อสามารถแบ่งได้หลายประเภทด้วยกัน ซึ่งในการให้สินเชื่อย่อมเป็นที่แน่นอนว่าผู้ให้สินเชื่อก็ต้องการที่จะได้รับการชำระหนี้คืนอย่างครบถ้วนและภายในกำหนดเวลาที่ตกลงกัน แต่ความเสี่ยงที่เกิดจากโอกาสที่ผู้รับสินเชื่อจะไม่สามารถชำระหนี้คืนหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในการชำระหนี้ให้แก่ผู้ให้สินเชื่อก็ย่อมมีเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีมาตรการหรือหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อที่รัดกุมตั้งแต่แรกเพื่อประโยชน์ของผู้ให้สินเชื่อเองจากการที่ต้องสูญเสียเงินคืน และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสินเชื่อเองด้วยในทางที่ทำให้สามารถประเมินตนเองได้ว่าตนเองมีศักยภาพเพียงใดในการที่จะขอสินเชื่อและชำระหนี้คืนได้ นอกจากนี้ มาตรการและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบางประการที่ได้มีการกำหนดไว้ก็เพื่อเป็นการกำกับควบคุม ดูแลผู้ให้สินเชื่อให้ดำเนินการอยู่ในกรอบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันไม่ให้เอารัดเอาเปรียบผู้รับสินเชื่อจนเกินควรซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้รับสินเชื่อไม่ให้ตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบด้วยกัน ซึ่งมาตรการและหลักเกณฑ์ที่สำคัญต่างๆ ก็จะสามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลังจากการให้สินเชื่อได้ ทั้งนี้ มาตรการและหลักเกณฑ์สำคัญที่เกี่ยวกับสินเชื่อที่จะขอยกมากล่าวในที่นี้ ได้แก่

2.1.2.1 มาตรการและหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อ

1. นโยบายทั่วไปในการให้สินเชื่อ

เนื่องจากความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกค้าของสถาบันการเงินไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาในการจ่ายชำระหนี้คืน หรือความเสี่ยงที่เกิดจากโอกาสที่ลูกค้าอาจไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ จนเป็นเหตุให้ถูกปรับลดอันดับความน่าเชื่อถือลงนั้น สถาบันการเงินจำเป็นต้องมีกระบวนการพิจารณาด้านสินเชื่อที่เหมาะสม รัดกุม ภายใต้แนวนโยบายที่สถาบันการเงินกำหนดขึ้นเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว จึงเป็นเหตุผลและที่มาที่ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทย

ไทยได้กำหนดให้มีแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ โดยมีการกำหนดแนวทางที่สำคัญ ไว้ดังนี้¹⁷

1. การกำหนดนโยบาย

1.1 สถาบันการเงินต้องมีนโยบายสินเชื่อ ซึ่งอย่างน้อยควรกำหนดในเรื่องประเภท และสัดส่วนวงเงินการให้สินเชื่อโดยรวม การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อโดยรวมแก่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ หรือประเภทธุรกิจที่อยู่ในภาคเศรษฐกิจนั้นๆ โดยพิจารณาความเพียงพอของเงินกองทุน วิธีการบริหารความเสี่ยง และผู้รับประกัน

1.2 สถาบันการเงินที่จดทะเบียนในประเทศ จะต้องจัดทำนโยบายในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ซึ่งจะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการสถาบันการเงิน โดยคณะกรรมการสถาบันการเงินจะต้องควบคุมให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าวโดยเคร่งครัด และมีมาตรการในการลงโทษแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนั้น ให้จัดเก็บนโยบายดังกล่าวไว้ที่สถาบันการเงินเพื่อที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งควรมีการทบทวนนโยบายดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.3 สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ อาจดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานใหญ่ของสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศกำหนดไว้ หรือถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เป็นสากลแล้ว

2. การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่

2.1 ให้กำหนดผู้รับผิดชอบงานความเสี่ยงด้านเครดิตแยกจากบุคคลอื่นโดยรับผิดชอบการพิจารณาสินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ ทั้งนี้หลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างน้อยจะต้องมีข้อกำหนดในเรื่องความเสี่ยงในการชำระหนี้คืนตามกำหนดเวลา ตามลักษณะหรือประเภทสินเชื่อ หลักประกันหรือผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) หลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ย เป็นต้น

2.2 ให้กำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ ในแต่ละระดับให้เหมาะสม โดยอาจแยกอำนาจการอนุมัติตาม

¹⁷ แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ, 3 สิงหาคม 2551.

ตำแหน่งและอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อ ทั้งนี้ผู้มีอำนาจอนุมัติตามข้อนี้จะต้องมีใช้บุคคลหรือคณะบุคคลตามข้อ 2.1 ยกเว้นกรณีลูกค้ารายย่อยหรือวงเงินต่ำ

2.3 ให้กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติภายหลังการอนุมัติสินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ เช่น ตรวจสอบการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตามข้อ 2.2 ตรวจสอบการปฏิบัติตามเงื่อนไขในการอนุมัติธุรกรรมดังกล่าว ตรวจสอบการทำสัญญา การจำนำ การจำนอง การค้ำประกัน รวมทั้งผู้รับผิดชอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการจ่ายเงิน หรือการก่อภาระผูกพัน ผู้รับผิดชอบหรือผู้ตรวจสอบตามข้อนี้ จะต้องมิใช่บุคคลตามข้อ 2.1 และ 2.2

2.4 ให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการรายงานข้อมูลการให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อต่อคณะกรรมการสถาบันการเงิน หรือคณะกรรมการชุดอื่นที่ได้รับมอบหมายเป็นประจำ

2.5 ให้กำหนดผู้รับผิดชอบตรวจสอบการให้สินเชื่อ การก่อภาระผูกพัน และการทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อข้างต้น เป็นประจำ โดยหน่วยงานหรือผู้ตรวจสอบดังกล่าวจะต้องมิใช่บุคคล หรือคณะบุคคลตามข้อ 2.1 – 2.3 และรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อคณะกรรมการของสถาบันการเงิน

3. เอกสารประกอบการพิจารณาในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

3.1 สถาบันการเงินควรมีหลักเกณฑ์ หรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการพิจารณาในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อที่ช่วยในการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ และติดตามดูแลลูกหนี้อย่างต่อเนื่องหลังจากการได้รับสินเชื่อแล้ว โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีความสมบูรณ์ เพียงพอ และช่วยให้สถาบันการเงินบรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1.1 ตัดสินใจในการอนุมัติให้มีการทำธุรกรรมและประเมินความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่อง

3.1.2 เข้าใจวัตถุประสงค์การขอทำธุรกรรม การใช้จ่ายเงินที่ได้จากการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ นั้น และที่มาของเงินในการชำระหนี้ได้ รวมทั้งประเมินความสามารถในการชำระหนี้ได้ทันการ

3.1.3 มั่นใจได้ว่ามีสิทธิเรียกร้องต่อลูกหนี้ได้ตามกฎหมาย

3.2 เอกสารที่สถาบันการเงินควรจะมีไว้ประกอบพิจารณาในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ควรประกอบด้วยข้อมูลที่เข้าลักษณะอย่างน้อยดังนี้

3.2.1 เอกสารที่แสดงสถานะ การดำเนินงาน แผนงานหรือนโยบายในการดำเนินธุรกิจของลูกหนี้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาและวิเคราะห์อนาคตของกิจการนั้นได้ เอกสารที่กล่าวควรรวมถึงเอกสารของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ โดยเทียบเคียงกับนิยามผู้ที่เกี่ยวข้องตามความในมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ.2551

3.2.2 เอกสารที่แสดงความสามารถในการชำระหนี้

3.2.3 เอกสารที่แสดงรายละเอียดภาระผูกพันของลูกหนี้ที่มีต่อบุคคลอื่นทั้งด้านเป็นเจ้าของหนี้และลูกหนี้ รวมทั้งหลักประกันที่เป็นสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ ทั้งที่ได้มาและขายไป

3.3 เอกสารประกอบการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อจะต้องมีความเป็นปัจจุบันและให้ถ่ายเอกสารจัดเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของลูกหนี้แต่ละราย นอกจากนี้สถาบันการเงินอาจจะกำหนดเป็นเงื่อนไขในสัญญาว่าภายหลังลูกหนี้ได้ทำธุรกรรมไปแล้วก็ยังมีพันธะต้องจัดส่งเอกสารให้สถาบันการเงินอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะหมดหนี้ เพื่อที่สถาบันการเงินสามารถติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากลูกหนี้ไม่ปฏิบัติ ควรใช้เป็นข้อสันนิษฐานเบื้องต้นได้ว่าลูกหนี้จำเป็นต้องการปกปิดฐานะหรือความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริง ซึ่งในบางกรณีอาจถึงขั้นที่สถาบันการเงินถือเป็นเหตุระงับการทำธุรกรรม หรือเรียกชำระหนี้คืนก็ได้

3.4 ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสารประกอบการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อแก่ลูกหนี้ของสถาบันการเงินทุกราย โดยกรณีลูกหนี้รายเก่าให้นำหลักเกณฑ์มาใช้ทุกครั้งเมื่อมีการทบทวนสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายนั้น

2. ตัวอย่างนโยบายในการให้สินเชื่อของผู้ให้สินเชื่อ

เมื่อแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดให้สถาบันการเงินต้องมีนโยบายสินเชื่อของตนเอง จึงทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ได้มีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อภายใต้กรอบแนวทางตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ ซึ่งสถาบันการเงินแต่ละแห่งก็ได้มีการกำหนดนโยบายในการให้สินเชื่อทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันออกไป โดยขอยกตัวอย่างนโยบายของสถาบันการเงินบางแห่ง ดังต่อไปนี้

1. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ¹⁸

การอำนวยการสินเชื่อเป็นธุรกิจหลักของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้มีการกำหนดนโยบายไว้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่อแก่ลูกค้าเฉพาะราย ตลอดจนความเสี่ยงของภาคธุรกิจ และความเสี่ยงในภาพรวมของ Portfolio ทั้งนี้ ธนาคารจะคัดเลือกลูกค้าที่มีฐานะการเงินดี น่าเชื่อถือ โดยคำนึงถึงความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ธนาคารมีนโยบายกระจายความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อ ไปยังกลุ่มอุตสาหกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นการขยายสินเชื่อในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพ รวมทั้งมีกระบวนการ ในการควบคุมการกระจุกตัวของสินเชื่อที่ให้แก่กลุ่มลูกค้าใดลูกค้าหนึ่ง ซึ่งเป็นนโยบายที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารได้จัดตั้งหน่วยงานบริหารสินเชื่อที่มีความเป็นอิสระแยกจากหน่วยอื่นๆ ขององค์กร เพื่อทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงจากการอำนวยการสินเชื่อ โดยกำกับดูแลและติดตามการอำนวยการสินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Unit) หน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อ (Credit Acceptance Unit) หน่วยงานบริหาร Portfolio (Portfolio Management Unit) หน่วยงานสอบทานสินทรัพย์เสี่ยง (Risk Asset Review) หน่วยงานบริหารสินเชื่อพิเศษ (Special Asset Management) และหน่วยงานประណอมหนี้และกฎหมาย (Loan Recovery and Legal Unit)

ธนาคารมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อตามลำดับขนาดของสินเชื่อ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหน่วยธุรกิจ (Business Unit) ระดับการปฏิบัติงานธนาคาร (Banking Operation) และระดับคณะผู้บริหาร (Executives) ซึ่งวงเงินสินเชื่อที่สูงขึ้นจะต้องผ่านการอนุมัติตามลำดับขั้นที่สูงขึ้นจนถึงระดับสูงสุด คือ ระดับคณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors) ทั้งนี้อำนาจในการพิจารณาสินเชื่อขึ้นอยู่กับวงเงินและ/หรือมูลหนี้ค้ำของลูกหนี้ หรือของกลุ่มลูกหนี้นั้นๆ และหลักประกันที่เกี่ยวข้องว่ามีหลักประกันค้ำมูลหนี้ มีหลักประกันบางส่วนหรือไม่มีหลักประกัน

¹⁸ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา <http://market.sec.or.th-public-idisc-Download.aspxFILEID=dat-f56-F0001T13.zip>

กลุ่มลูกค้าหลัก (Customer Focus)

ธนาคารได้จัดกลุ่มลูกค้าของกิจการภายในประเทศ โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าธุรกิจ รายใหญ่ (Corporate) ลูกค้าธุรกิจรายกลาง (Commercial) ลูกค้าธุรกิจรายปลีก (Business) และ ลูกค้าบุคคล (Consumer) โดยมีผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Manager) เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ (Relationship Officer) และผู้จัดการสาขาเป็นผู้ดูแลและให้คำแนะนำลูกค้าในการใช้บริการ สินเชื่อจากธนาคาร คำขอสินเชื่อโดยทั่วไปของลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ รายกลาง และรายปลีก จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานกึ่งกรงสินเชื่อ ก่อนที่จะนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากผู้มีอำนาจ อนุมัติ สำหรับในส่วนของลูกค้าบุคคล สาขาจะนำส่งคำขอสินเชื่อไปยังศูนย์สินเชื่ออุปโภคบริโภคเพื่อ พิจารณาอนุมัติ

การพิจารณาสินเชื่อรายตัว (Individual Credit Decisions)

ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อที่จะให้แก่ผู้กู้โดยทั่วไป ธนาคารจะพิจารณาจาก หลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการจ่ายชำระเงินกู้จากกระแสเงินสด จากการดำเนินงาน ความเป็นไปได้ของธุรกิจ ความสามารถของผู้บริหาร หลักทรัพย์ที่จะนำมาค้ำ ประกัน และเทคโนโลยีที่ใช้ ทั้งนี้บริษัทที่ขอสินเชื่อจะต้องเสนอแผนการดำเนินธุรกิจและงบการเงิน โดยธนาคารจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ เช่น ข้อมูลจากการเยี่ยมชมกิจการลูกค้า การตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ (Due Diligence Investigations) การตรวจสอบข้อมูลจากศูนย์ ข้อมูลเครดิตกลาง (Credit Bureau Information) การตรวจสอบสถานะคดีความต่างๆ รวมทั้งคดี เกี่ยวกับการล้มละลาย นอกจากนี้ฝ่ายวิจัย (Research Department) ยังให้การสนับสนุนในด้าน การศึกษาสภาพและความเป็นไปของสถานะเศรษฐกิจ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในภาค ธุรกิจหรืออุตสาหกรรม ภายหลังจากที่สินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้ว โดยทั่วไปธนาคารกำหนดให้มีการ ทบทวนสินเชื่อตามกระบวนการที่กำหนด โดยครอบคลุมถึงการสอบทานอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อ พิจารณาคุณภาพของสินเชื่อและผู้กู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังกำหนดให้หน่วยงานสอบทาน สินทรัพย์เสี่ยงทำการสอบทานกระบวนการบริหารสินเชื่อและคุณภาพสินเชื่อ ตลอดจนประเมินผล การปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย¹⁹

1) นโยบายและเป้าหมายการให้สินเชื่อ

ธนาคารมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ เพื่อสร้างมาตรฐานการพิจารณาเครดิตที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตของธนาคารและกลุ่มธุรกิจทางการเงินให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสอดคล้องกับนโยบายการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากหลักการพื้นฐานในการพิจารณาเครดิตที่กำหนดไว้แล้ว ยังรวมถึงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเครดิตพึงระมัดระวังและหลีกเลี่ยง รวมถึงสิ่งที่ธนาคารสนับสนุนให้ดำเนินการ เพื่อขยายเครดิตอย่างมีคุณภาพ ธนาคารได้มีการกำหนดเป้าหมายการให้สินเชื่อสอดคล้องกับนโยบายการให้สินเชื่อของธนาคาร แนวโน้มเศรษฐกิจและความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในมุมมองต่างๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม เป็นต้น ในมุมมองของอุตสาหกรรม ธนาคารมีการกำหนดเพดานเงินให้สินเชื่อสำหรับแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรม และมีการกำหนดทิศทางของการให้สินเชื่อของอุตสาหกรรมต่างๆ โดยพิจารณาจากความผันผวนของอุตสาหกรรม ภาวะและแนวโน้มของอุตสาหกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารมีการจัดทำรายงานเงินให้สินเชื่อในมุมมองต่างๆ ให้กับผู้บริหารและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบถึงสถานการณ์รายเดือน

2) การบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

ธนาคารบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อโดยให้ความสำคัญกับการบริหารสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ เพื่อควบคุมและติดตามมิให้มีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการดำเนินการติดตามสถานะของลูกค้าที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่างๆ อย่างใกล้ชิด มีการกำหนดปัจจัย/ตัววัด เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพของสินเชื่อในมุมมองต่างๆ อาทิ กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลิตภัณฑ์ และกลุ่มอุตสาหกรรม โดยในปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อในอุตสาหกรรมใด หรือในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารยอมรับได้

ทั้งนี้ ธนาคารมีกลไกต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต ดังนี้

2.1) มีการจัดการความเสี่ยงผ่านคณะกรรมการนโยบายและบริหารความเสี่ยงเครดิต และคณะกรรมการบริหารกระบวนการเครดิต เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงเครดิต รวมทั้งกระบวนการเครดิตของธนาคารเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกันทุก

¹⁹ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา <http://market.sec.or.th-public-idisc-Download.aspxFILEID=dat-f56-F0016T13.zip>

กระบวนการ และเพื่อให้ธนาคารสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า รวมทั้งช่วยสร้างสมดุลระหว่างการจัดการความเสี่ยงกับประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานเครดิตได้อย่างเหมาะสม

2.2) มีการปรับปรุงเกณฑ์ในการพิจารณาลูกค้าให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงอยู่เสมอ โดยมีนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกลูกค้าในแต่ละอุตสาหกรรม (Pre-Screening Criteria) และมีการจัดกลุ่มอุตสาหกรรมตามระดับความเสี่ยงเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการคัดเลือกลูกค้าได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3) มีการกำหนดกลไกในการบริหารความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะกระทบกับลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยส่งสัญญาณเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประเมินพอร์ตโฟลิโอของธุรกิจที่ได้รับผลกระทบในเชิงลึก และมีการทำทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing) เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคารล่วงหน้า พร้อมทั้งระบุลูกค้ากลุ่มเสี่ยงเพื่อเข้าไปให้มีการจัดการลูกค้าได้อย่างทัน่วงทีก่อนที่จะลูกค้าจะมีปัญหาในการชำระหนี้ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพเครดิตของธนาคาร

2.4) ติดตามทบทวนการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้า พร้อมทั้งติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning Sign) รวมถึงการติดตามพฤติกรรมการใช้จ่ายเงิน (Behavioral Score) โดยธนาคารกำหนดแนวทางการจัดการให้ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าติดต่อลูกค้าตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณที่ไม่ดีของลูกค้า

2.5) ดำเนินการให้มีการติดตามหนี้ที่ค้างชำระอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับลูกค้ารายย่อยที่มีประวัติการใช้จ่ายเงินที่มีความเสี่ยงสูง หรืออยู่ในอุตสาหกรรมที่มีความเสี่ยงสูง ธนาคารจะมีการติดตามหนี้ของลูกค้ากลุ่มนี้ตั้งแต่ระยะแรกของการผิมนัดชำระหนี้ รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยในการติดตาม และลดค่าใช้จ่ายของธนาคาร

3) การอนุมัติการให้กู้ยืม

ธนาคารใช้หลักการบริหารเครดิตที่เน้นการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และได้มาตรฐาน โดยกระบวนการอนุมัติเครดิตและระบบงานได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะลูกค้า กล่าวคือ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความต้องการทางการเงินที่ซับซ้อนและกลุ่มลูกค้าขนาดกลาง จะต้องเป็นผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าที่เข้าใจความเสี่ยงทางธุรกิจและการเงินของกลุ่มธุรกิจลูกค้าเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ นำเสนอโครงสร้างวงเงินผลิตภัณฑ์และบริการด้าน

เครดิตที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งใช้เครื่องมือจัดอันดับเครดิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในการประเมินความเสี่ยง โดยมีการกำหนดราคาตามความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ และนำเสนอขออนุมัติต่อผู้พิจารณาเครดิต ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวม รวมถึงมีการติดตามสถานะของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ส่วนการอนุมัติเครดิตสำหรับลูกค้าสถาบันการเงิน ซึ่งมีธุรกรรมเครดิตส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับตลาดเงินและตลาดทุนธนาคารใช้กระบวนการและโครงสร้างอำนาจการอนุมัติลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งมีอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างที่แบ่งตามระดับภาระเครดิตรวมเช่นกัน

สำหรับลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลรายย่อย อาทิ สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทอื่นๆ และสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม ธนาคารมีการกำหนดนโยบายเครดิตที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มที่มีความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และกำหนดกระบวนการด้านเครดิตที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งระบบปฏิบัติการที่มีเครื่องมืออนุมัติเครดิต (Credit Scoring) โดยจะเน้นขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลรายได้และหนี้สินของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงใช้แบบจำลองซึ่งพัฒนาจากข้อมูล ประวัติทางด้านเครดิตมาประกอบในการพิจารณา ซึ่งช่วยให้สามารถประเมินระดับความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเครดิตมีความถูกต้อง กระชับ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ในระยะเวลาสั้น ทั้งนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติเครดิตให้มีความมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยยังคงยึดหลักที่จะควบคุมระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

4) อำนาจการอนุมัติการให้กู้ยืม

คณะกรรมการธนาคารอนุมัติโครงสร้างอำนาจการพิจารณาเครดิตโดยใช้หลักการรวมศูนย์การพิจารณาเครดิตและสร้างระบบการอนุมัติเครดิตที่เป็นมาตรฐานภายใต้กรอบของนโยบายเครดิตที่ชัดเจนของธนาคาร โดยมอบอำนาจอนุมัติเครดิตให้เหมาะสมกับการจัดการความเสี่ยงในแต่ละธุรกรรมและประสิทธิภาพของการบริหารกระบวนการงานเครดิตของธนาคาร กล่าวคือ ธุรกรรมที่มีความเสี่ยงด้านเครดิตสูงจะต้องใช้ผู้พิจารณาเครดิตที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านเครดิตที่สูงกว่าธุรกรรมที่มีความเสี่ยงต่ำกว่า

5) การติดตามหนี้ผิดนัด

ธนาคารมีนโยบายในการติดตามให้ลูกหนี้ผิดนัดทุกราย ชำระหนี้ทั้งหมดคืนแก่ธนาคารโดยเร็ว โดยธนาคารจะประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และความร่วมมือของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อกำหนดแนวทางการติดตามและแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม โดยลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลงแต่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ ธนาคารจะพิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยธนาคารอาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้แบบไม่มีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น ปรับโครงสร้างหนี้โดยการยืดระยะเวลาการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรืออาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้โดยการลดอัตราดอกเบี้ย หรือยอดคงค้างในบัญชีบางส่วนให้แก่ลูกหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเป็นเกณฑ์

3. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย²⁰

1) นโยบายการให้สินเชื่อ

ธนาคารกำหนดนโยบายสินเชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในการให้สินเชื่อ รวมถึงกำหนดให้ทบทวนนโยบายสินเชื่ออย่างน้อยปีละครั้ง และในกรณีมีเหตุควรแก้ไข เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกระบวนการบริหารสินเชื่อ รวมถึงการสนับสนุนกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจของธนาคาร การกำหนดนโยบายสินเชื่อของธนาคารคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ มีการปรับปรุงอำนาจอนุมัติสินเชื่อและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความคล่องตัว โดยกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

นโยบายสินเชื่อประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1.1) การวางแผนสินเชื่อ (Portfolio Planning) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์การให้สินเชื่อโดยรวม และวางแผนกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การกระจายความเสี่ยงด้านสินเชื่อของแต่ละอุตสาหกรรม กำหนดพื้นที่เป้าหมายและเขตการให้สินเชื่อ เพื่อสายงานอำนวยการสินเชื่อ นำนโยบายดังกล่าวไปวางแผนและกำหนดกลยุทธ์สินเชื่อที่อยู่ในความรับผิดชอบ

²⁰ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา <http://market.sec.or.th/public-idisc-Download.aspxFILEID=dat-f56-F0150T13.zip>

1.2) การพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ (Portfolio Acquisition) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ ประกอบด้วย หลักการให้สินเชื่อ เครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ นโยบายการกำหนดราคา หลักเกณฑ์การพิจารณาวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาชำระหนี้คืน และหลักประกัน

1.3) การติดตามดูแลสินเชื่อ (Portfolio Maintenance) เป็นขั้นตอนการกำหนดนโยบายการติดตามดูแลสินเชื่อ และการรายงานความเสี่ยง ประกอบด้วย แนวทางการติดตามดูแลสินเชื่อหลังการอนุมัติ แนวทางการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน การเร่งรัดและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การสอบทานสินเชื่อ การประเมินผลการดำเนินงาน และการรายงาน

2) การพิจารณาหลักประกันสินเชื่อ

การให้สินเชื่อของธนาคารโดยทั่วไปจะต้องมีหลักประกัน เช่น เงินฝากธนาคาร ตั๋วเงิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ อสังหาริมทรัพย์ที่ปราศจากภาระผูกพัน เครื่องจักรจดทะเบียน สิทธิการเช่าที่ดินหรืออาคาร และสินค้าในคลังสินค้าของผู้กู้หรือบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งธนาคารจะพิจารณาหลักประกันที่มีความมั่นคง และสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดหรือเปลี่ยนมือได้เร็ว โดยปกติธนาคารจะมีสิทธิในหลักประกันเป็นลำดับแรกยกเว้นในกรณีที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น จึงจะเป็นผู้รับประโยชน์ในหลักประกันร่วมกับเจ้าหนี้รายอื่น หรือมีสิทธิในหลักประกันในลำดับรองจากเจ้าหนี้รายอื่น

กรณีการให้สินเชื่อแก่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม หรือการให้สินเชื่อแก่บริษัทในเครือของผู้กู้ ธนาคารจะเจรจาให้บริษัทแม่ของผู้กู้ค้ำประกันเงินกู้ และขอให้มีการค้ำประกันจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ส่วนเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ระยะสั้นที่ให้กับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินดี มีกระแสเงินสดที่เพียงพอชำระหนี้ มีการตรวจสอบรับรองงบการเงินจากผู้ตรวจสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ หรือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งเงินกู้ที่ให้แก่บริษัทข้ามชาติที่ประกอบธุรกิจในประเทศที่ธนาคารพิจารณาแล้วว่าน่าเชื่อถือ หน่วยงานของรัฐ และสถาบันการเงินอื่นในตลาดเงิน

ธนาคารกำหนดให้ผู้กู้ใช้สินทรัพย์ที่เป็นสถานประกอบการเป็นหลักประกันสินเชื่อ ส่วนการให้สินเชื่อโครงการจะค้ำประกันด้วยสินทรัพย์ของโครงการ ในการประเมินราคาหลักประกันธนาคารจะใช้ทั้งผู้ประเมินราคาอิสระจากภายนอกซึ่งอยู่ในรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และพนักงานของธนาคาร ซึ่งมีความรู้ความ

ชำนาญ เพื่อให้การประเมินราคาเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยธนาคารกำหนดให้มีการทบทวนราคาประเมินหลักประกันให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

3) นโยบายการควบคุมดูแล การอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามลูกหนี้

ธนาคารมีการกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินให้สินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคล และ/หรือกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร

3.1) หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ตามหลักการให้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ แหล่งเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะนำมาชำระหนี้สิน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจากหลายปัจจัย รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่ได้รับชำระหนี้สิน ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล ธนาคารจะวิเคราะห์สถานะและความสามารถทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ อาทิ การประเมินผู้บริหารหรือตัวบุคคล การประเมินแนวโน้มอุตสาหกรรมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์หังบการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทุกครั้งจะต้องใช้เครื่องมือที่ธนาคารกำหนด โดยการพิจารณาสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก กำหนดให้ใช้ระบบการให้คะแนนตามปัจจัยต่าง ๆ (Credit Scoring) เป็นเครื่องมือ ส่วนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจขนาดกลาง ธนาคารกำหนดให้มีการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้า (Credit Risk Rating) ทุกราย รวมถึงกำหนดราคาจากผลตอบแทนที่สะท้อนความเสี่ยง (Risk Adjusted Return On Capital: RAROC) และให้ใช้ระบบงาน Loan Origination ตามที่ธนาคารกำหนด

3.2) อำนาจอนุมัติ

การใช้อำนาจอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จะกระทำในรูปของคณะกรรมการสินเชื่อหรือบุคคล โดยระดับอำนาจอนุมัติได้กำหนดไว้ตามระดับความเสี่ยงของประเภทสินเชื่อและวงเงินรวมของลูกค้า การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งในกลุ่ม

จะต้องพิจารณาอันดับความเสี่ยงและวงเงินสินเชื่อ และจะใช้อำนาจการอนุมัติสินเชื่อเกี่ยวกับการอนุมัติลูกค้ำทั้งกลุ่มสำหรับสินเชื่อประเภทที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงและ Total Exposure ของลูกค้ำและกลุ่มลูกค้ำให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

3.3) การติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้ำที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไข รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของกิจการและความเป็นอยู่ของลูกค้ำ นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามลูกค้ำในเชิงป้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพสินเชื่อของลูกค้ำ ติดตามและทบทวนงบการเงิน แผนธุรกิจ และทบทวนการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้ำ ตลอดจนการประเมินมูลค่าหลักประกันและการประกันภัยให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้ำรายย่อย จากพฤติกรรมการใช้เงิน และพฤติกรรมชำระหนี้ จากรายงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่มิให้เป็น NPL นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดเป้าหมายให้ลดยอด NPL ลงทุกปี โดยพัฒนาระบบงานในโครงการเร่งลดปริมาณ NPL ขึ้น ซึ่งหากพบสัญญาณบ่งชี้ว่าลูกหนี้รายใดเริ่มมีปัญหา (Watch List) แม้จะยังไม่มีคำสั่งชำระ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดูแลใกล้ชิดทันทีเพื่อป้องกันมิให้เป็น NPL และหากลูกค้ำรายใดเป็น NPL แล้ว ธนาคารได้กำหนดมาตรการให้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านกฎหมาย เพื่อให้สามารถลด NPL ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์²¹

ธนาคารได้มีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อที่ชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพสินเชื่อควบคู่กับโอกาสทางการตลาด การกำหนดแผนงานดังกล่าวจะเป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ สำนักงานเขตธุรกิจ และสาขา และมีการทบทวนแผนและเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ นโยบายการปล่อยสินเชื่อของธนาคารจะพิจารณาทั้ง

²¹ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา <http://market.sec.or.th-public-idisc-Download.aspx?FILEID=dat-f56-F0015T13.zip>

กฎระเบียบของทางการ และพิจารณาจากภาวะการเติบโตของเศรษฐกิจในภาพรวมและแนวโน้มธุรกิจแต่ละประเภท

นโยบายการปล่อยสินเชื่อถูกกำหนดจากแนวนโยบายสินเชื่อ (Credit Policy Guide: CPG) ซึ่งเป็นตัวกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อในกรอบภาพกว้างของธนาคาร มาตรฐานการอำนวยสินเชื่อ (Underwriting Standards) เป็นเครื่องกำกับและชี้กลยุทธ์ในการทำธุรกิจกับลูกค้า รายเก่าและรายใหม่ จะระบุถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กลยุทธ์สำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เป้าหมายทางธุรกิจ มาตรฐานขั้นต่ำในการอำนวยสินเชื่อหรือการให้บริการอื่นๆ อย่างชัดเจน และคู่มือสินเชื่อ (Credit Manual) จะระบุถึงแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานในรายละเอียดที่สอดคล้องกับที่ระบุไว้ในแนวนโยบายสินเชื่อ

การอำนวยสินเชื่อ ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดโครงสร้างองค์กรสินเชื่อให้มีการถ่วงดุล (Check and Balance) โดยแยกหน่วยงานธุรกิจและหน่วยงานอนุมัติสินเชื่อออกจากกันอย่างชัดเจน หน่วยงานธุรกิจมีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าที่มีอยู่เพื่อขยายธุรกิจ และสร้างลูกค้าใหม่และตลาดใหม่ โครงสร้างองค์กรของหน่วยงานธุรกิจจะจัดตามลักษณะของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ (Wholesale Banking Group) รับผิดชอบการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดใหญ่ (Corporate) และธุรกิจพาณิชย์ขนาดใหญ่ (Commercial) กลุ่มลูกค้าธุรกิจ (Business Banking Group) รับผิดชอบการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจ SMEs เป็นการเฉพาะ

สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย สินเชื่อลูกค้าบุคคลรับผิดชอบการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าบุคคลและธุรกิจรายย่อย โดยดำเนินการตามProduct Program ที่นำเสนอพิจารณาอนุมัติผ่านความเห็นชอบของหน่วยงานบริหารความเสี่ยงสินเชื่อรายย่อย

หน่วยงานอนุมัติสินเชื่อ สายบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ มีหน้าที่ให้ความเห็นข้อเสนอแนะ อย่างเป็นอิสระภายใต้แนวนโยบายสินเชื่อเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของผู้มีอำนาจอนุมัติ การกำหนดอำนาจอนุมัติสินเชื่อให้สะท้อนถึงระดับความเสี่ยงที่แตกต่างกัน และใช้หลักเกณฑ์ 3-Signature Rule ในการลงนามอนุมัติสินเชื่อ

1) นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคาร

ธนาคารมีนโยบายในการให้สินเชื่อแก่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ ให้แก่ลูกค้า ทั้งลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจขนาดย่อย ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและย่อม และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ สำหรับการ

ให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจ ธนาคารเน้นการขยายสินเชื่อไปยังธุรกิจที่มีศักยภาพและการเติบโตสูง ทั้งในกลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารและขยายไปยังลูกค้ากลุ่มใหม่ ทั้งนี้การพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารให้ความสำคัญกับกระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นหลัก แต่ไม่ละเลยที่จะวิเคราะห์คุณภาพของหลักประกัน ทั้งในเรื่องมูลค่าและสภาพคล่อง ในกรณีที่ต้องใช้บรรเทาความเสียหาย

2) การอำนวยการสินเชื่อและการอนุมัติสินเชื่อ

ธนาคารมุ่งหวังให้การอำนวยการสินเชื่อของธนาคารมีการกระจายความเสี่ยงที่เหมาะสม และได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่างับความเสี่ยง และถือเป็นหน้าที่ของพนักงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสินเชื่อทุกคนและทุกระดับชั้นไม่ว่าจะมีอำนาจอนุมัติสินเชื่อหรือไม่ก็ตาม ที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถและดุลยพินิจอย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงกรณีอื่นอาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และปฏิบัติงานภายใต้กรอบของแนวนโยบายสินเชื่อและมาตรฐานการอำนวยการสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดขึ้นเป็นหลัก

การอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารกำหนดอำนาจอนุมัติสินเชื่อให้กับพนักงานเป็นรายบุคคล และในรูปคณะกรรมการ โดยพนักงานรายบุคคลที่มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อได้แก่ (ก) ประธานกรรมการบริหาร (ข) กรรมการผู้จัดการใหญ่ (ค) Chief Risk Officer (ง) Head of Credit Risk Management (จ) Senior Credit Officer และ (ฉ) Credit Officer ทั้งนี้ อำนาจอนุมัติสินเชื่อของบุคคลตามข้อ (จ) และ (ฉ) จะพิจารณาเป็นรายบุคคล โดยแต่ละบุคคลอาจจะมีหรือไม่มีอำนาจอนุมัติก็ได้ และอาจจะมีอำนาจอนุมัติสินเชื่อไม่เท่ากันแม้จะมีตำแหน่งเดียวกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ซึ่งกรรมการผู้จัดการใหญ่จะเป็นผู้พิจารณาเป็นรายบุคคลไป สำหรับคณะกรรมการที่มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1) คณะกรรมการธนาคาร (Board of Directors) มีอำนาจพิจารณา ทบทวน และอนุมัติสินเชื่อ ตามที่กำหนดไว้ตามระเบียบอำนาจอนุมัติสินเชื่อ สินเชื่อที่ให้แก่งานที่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับธนาคาร หรือผู้ถือหุ้นใหญ่และผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการธนาคาร

2.2) คณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) มีอำนาจพิจารณา ทบทวน และอนุมัติสินเชื่อในวงเงินที่กำหนดไว้ตามระเบียบอำนาจอนุมัติสินเชื่อ และเสนอความเห็น

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการธนาคาร ในกรณีที่กำหนดให้สินเชื่อนั้นต้องอนุมัติโดยใช้ อำนาจของคณะกรรมการธนาคาร

2.3) คณะกรรมการสินเชื่อ (Credit Committee: CC) คณะกรรมการสินเชื่อ รายย่อย (Retail Credit Committee: RC) และคณะกรรมการแก้ไขสินทรัพย์ที่มีปัญหา (Special Asset Committee: SC) ทำหน้าที่อนุมัติสินเชื่อแต่ละประเภทตามอำนาจกระทำการที่กำหนด หรือ ให้ความเห็นแก่คณะกรรมการบริหาร กรณีสินเชื่อที่เกินกว่าอำนาจที่กำหนด ทั้งนี้คณะกรรมการ สินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาความเสี่ยงสินเชื่อ ที่เกิดจากการทำธุรกรรม Firm Underwrite ด้วย

3) การควบคุมคุณภาพสินเชื่อและการทบทวนสินเชื่อ

หลังการอนุมัติเงินให้กู้ยืมให้ลูกค้าแต่ละรายแล้ว ธนาคารจะตรวจสอบความ เคลื่อนไหวการใช้บัญชีของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดให้ต้องมีการทบทวนสินเชื่อตามกำหนด ระยะเวลา (Customer Review) เพื่อวิเคราะห์ ทบทวน ติดตามความเสี่ยงของลูกค้า และกำหนดกล ยุทธ์ธุรกิจและแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมในการทำธุรกิจ โดยธนาคารจะทำการทบทวนสินเชื่อตาม กำหนดระยะเวลา สำหรับลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ยกเว้นลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1,000 ล้านบาทขึ้นไป และมี BRR ตั้งแต่ C11/M10 หรือด้อยกว่า ให้ทบทวนทุก 6 เดือน (Semiannually) เป็นอย่างน้อย และให้ทบทวนเพิ่มเติมเมื่อมี เหตุการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อฐานะของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่อเป็นรายลูกหนี้สำหรับกลุ่ม ที่มีวงเงินตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไปและเพิ่มรูปแบบและกระบวนการจัดทำ Customer Review โดย วิธี Portfolio Review (PD Pool) สำหรับลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อ ระหว่าง 5-50 ล้านบาท เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น กลุ่มลูกค้าย่อยกำหนดให้มีการทบทวนสินเชื่ออย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง โดยการจัดทำ Customer Review สำหรับศึกษาพฤติกรรมการชำระหนี้ในอดีตของลูกค้าและ นำมาประเมินความสามารถในการชำระหนี้ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า

การติดตามหนี้กรณีลูกค้าธุรกิจในช่วงต้นจะดำเนินการโดยหน่วยงานธุรกิจ สัมพันธ์ แต่เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา (Non-Performing Loan: NPL) จะต้องโอนความรับผิดชอบไปยัง กลุ่มธุรกิจพิเศษภายใน 1 เดือน เพื่อให้มีการดำเนินการโดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

การติดตามหนี้สำหรับกรณีลูกค้าบุคคล ในช่วงต้นจะดำเนินการโดย บริษัท ไทย พาณิชย์พลัส จำกัด สำหรับลูกค้าทุกผลิตภัณฑ์ โดยสำหรับสินเชื่อไม่มีหลักประกัน บริษัท ไทย

พาณิชย์พลัส จำกัด ดูแลติดตามหนี้ให้จนเสร็จสิ้น ส่วนสินเชื่อเช่าซื้อ หลังจากลูกค้าค้างชำระเกินกว่า 60 วัน จะโอนความรับผิดชอบให้กับบริษัท ไทยพาณิชย์ลีซซิง จำกัด (มหาชน) และสำหรับสินเชื่อมีหลักประกัน เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา (Non-Performing Loan: NPL) จะโอนความรับผิดชอบให้กับกลุ่มธุรกิจพิเศษ

จะเห็นได้ว่าในการจะให้สินเชื่อตั้งแต่แรกก็มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาของสถาบันการเงินไว้อย่างชัดเจนแน่นอนและรัดกุมเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการลดปัญหาความเสี่ยงของสถาบันการเงินในการรับชำระหนี้คืน โดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจที่ต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้สินเชื่อหลายประการและเคร่งครัดอย่างมากเนื่องจากมีวงเงินสินเชื่อที่สูงแต่การชำระหนี้สินเชื่อนั้นก็อาจจะเกิดปัญหาน้อยเพราะเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน

2.1.2.2 หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล

สินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีการขยายตัวอย่างแพร่หลายนอกเหนือจากการให้บริการโดยสถาบันการเงิน จึงทำให้มีผู้ประกอบการธุรกิจที่เข้าข่ายให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่เป็นจำนวนมาก และธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินกลายเป็นธุรกิจที่ต้องได้รับอนุญาตและอยู่ภายใต้การกำกับของกฎหมายหลังจากที่ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ) เพื่อให้มีการควบคุมกำกับดูแลการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างเป็นระบบ เนื่องจาก ธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคลถือเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลระมัดระวังและป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเพื่อความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค ซึ่งหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการกำกับดูแลการให้สินเชื่อส่วนบุคคล มีดังนี้

1. คุณสมบัติและการขออนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) จะต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี โดยการยื่นคำขอรับอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ให้ยื่นผ่านธนาคาร

แห่งประเทศไทยตามแบบยื่นคำขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่กำหนด โดยจะต้องแนบเอกสารประกอบอย่างน้อยดังนี้²²

- (1) สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน
- (2) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
- (3) สำเนาข้อบังคับ
- (4) สำเนาทะเบียนผู้ถือหุ้น
- (5) รายชื่อ ประวัติการทำงาน และคุณสมบัติของกรรมการ
- (6) รายชื่อ ประวัติการทำงาน และคุณสมบัติของผู้สอบบัญชี สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ

ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ส่วนสถาบันการเงินที่สามารถประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้จะต้องเป็นธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทเงินทุนซึ่งจะต้องเป็นนิติบุคคลที่เป็นประเภทบริษัทมหาชนจำกัด โดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย และต้องยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทย²³

²² ข้อ 3 แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศกระทรวงของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) บัญญัติว่า “ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรีว่าการยื่นคำขอรับอนุญาตให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่ระบุไว้ในแบบดังกล่าว ซึ่งอย่างน้อยต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) สำเนาใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน
- (2) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
- (3) สำเนาข้อบังคับ
- (4) สำเนาทะเบียนผู้ถือหุ้น

นอกจากนี้ ให้แจ้งชื่อ ประวัติการทำงาน และคุณสมบัติของกรรมการและผู้สอบบัญชี พร้อมทั้งสำนักงานสาขาและสถานที่ตั้งของสำนักงานสาขา ถ้ามี”

²³ ข้อ 9 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 บัญญัติว่า “การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจเงินทุน หรือธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ จะกระทำได้เฉพาะนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัด โดยได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ ในการอนุญาตดังกล่าวรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์ตามที่เห็นสมควรก็ได้

2. การโฆษณา

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบาย และแผนงานในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และเสนอคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าวควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ลูกค้าตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ หรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องการติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่ หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ พร้อมทั้งให้ถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1) การติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าจะดำเนินการได้ในระหว่างเวลา 8.00 – 20.00 น. ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการระหว่างเวลา 8.00 – 18.00 น.

2.2) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ต้องสื่อความให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่าย ไม่ชวนเชื่อเกินความจริง และต้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน รวมทั้งระบุอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง ของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแต่ละประเภทให้ชัดเจน

การยื่นคำขอจัดตั้งบริษัทมหาชนจำกัดตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดเพื่อประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่ง ต้องได้รับความเห็นชอบในการจัดตั้งจากรัฐมนตรีก่อน

เมื่อได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ให้บริษัทมหาชนจำกัดนั้นยื่นคำขอรับใบอนุญาตตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดต่อรัฐมนตรีโดยผ่านทางธนาคารแห่งประเทศไทย

การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทย”

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทสถาบันการเงิน (Bank) ก็ต้องมี การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เช่นเดียวกันกับข้อกำหนดของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) ตามที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 กำหนดให้สถาบันการเงินต้องกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

3. คุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล

ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับ สถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 กำหนดให้ ผู้ประกอบธุรกิจและ สถาบันการเงินจะให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่บุคคลธรรมดาได้เมื่อผู้ประกอบธุรกิจและ สถาบันการเงินเห็นแล้วว่า เป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ได้

4. วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล

ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบัน การเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 โดยประกาศทั้งสองฉบับมีข้อกำหนดให้ ผู้ประกอบธุรกิจและ สถาบันการเงินจะให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคแต่ละรายได้ไม่เกิน 5 เท่า ของรายได้ของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝาก ไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5. อัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่างๆ

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 ที่กำหนดให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามเรื่องการเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้ง่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดังต่อไปนี้

1) ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ทั้งนี้ดอกเบี้ยที่เรียกเก็บต้องไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ (ร้อยละ 15 ต่อปี) โดยอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ดังกล่าว รวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective rate)

2) นอกจากดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใดๆ ตาม 1) แล้ว ผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้ง่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศฉบับนี้ เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

ก. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้แก่ราชการ

ข. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศนี้ และประเภทอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ค. ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือการผิณฑ์ชำระหนี้ของผู้บริโภคแล้วแต่กรณีเฉพาะรายตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศนี้ และประเภทอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ข้างต้นซ้ำซ้อนกันไม่ได้

3) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ ตาม 1) และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตาม 2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและค่าปรับอีก

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทสถาบันการเงิน (Bank) จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 83/2551 เรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติ ในเรื่องดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่ได้กำหนดให้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติในเรื่องการเรียกเก็บดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดังต่อไปนี้

1) สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บดอกเบี้ย ในหนี้ค้างชำระ หรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระหนี้ หรือค่าบริการต่างๆ หรือเบี้ยปรับ ในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนดจากผู้บริโภค ทั้งนี้เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective rate)

2) นอกจากดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ตาม 1) แล้ว สถาบันการเงินอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศฉบับนี้ เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

ก. ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ

ข. ค่าใช้จ่ายที่สถาบันการเงินต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศนี้

ค. ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณีเฉพาะรายตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดดังตารางแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ใน ข และ ค ซ้ำซ้อนกันไม่ได้

3) สถาบันการเงินต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ตาม 1) และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตาม 2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก

4) การเรียกเก็บค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับจากลูกค้านอกเหนือจากรายการตามตารางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดตามข้อ 2) สถาบันการเงินต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน

สำหรับนั้นนอกระบบที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับก็จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเช่นเดียวกัน ซึ่งมีกำหนดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 บัญญัติว่า “ท่านห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้น ก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละสิบห้าต่อปี” ซึ่งหากคิดดอกเบี้ยเกินอัตราดังกล่าวก็就会有ความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราซึ่งมีโทษทางอาญาตามพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 ด้วย²⁴

6. การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 ในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ ที่ได้กำหนดเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญา

²⁴ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 บัญญัติว่า “บุคคลใด
(ก) ให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือ
(ข) เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราท่านบัญญัติไว้ในกฎหมาย บังอาจกำหนดข้อความอันไม่จริงในเรื่องจำนวนเงินกู้หรืออื่นๆ ไว้ในหนังสือสัญญา หรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้ หรือ
(ค) นอกจากดอกเบี้ย ยังบังอาจกำหนดจะเอา หรือรับเอาซึ่งกำไรอื่นเป็นเงินหรือสิ่งของ หรือโดยวิธีเพิกถอนหนี้ หรืออื่นๆ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

ขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

3) จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องแสดงยอดหนี้ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระโดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงินด้วย

4) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทสถาบันการเงิน (Bank) ก็จะต้องปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 ในส่วนที่เป็นหลักเกณฑ์ในการเรียกให้ชำระหนี้ และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้เช่นเดียวกัน ดังนี้

1) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

2) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

7. การปฏิบัติและจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค

ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้

ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 ต่างก็มีหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยใช้อ้างอิงจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้บริโภค และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า รัฐได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และข้อปฏิบัติที่สำคัญๆ ในหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลไว้ เพื่อเป็นการควบคุมและกำกับดูแลให้ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบให้ปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรม แต่สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบมีได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐจึงไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วให้ต้องปฏิบัติตามอย่างเฉพาะเจาะจง จะมีก็เพียงแต่หลักเกณฑ์ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยตามกฎหมายเท่านั้น

2.1.2.3 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลเครดิต

จากการที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเกิดจากประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลด้านเครดิต หรือสินเชื่อของทั้งระบบการเงิน ทำให้สถาบันการเงินไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายนั้นมีภาระหนี้ทั้งหมดเท่าใด มีประวัติการชำระหนี้อย่างไร จึงมีผลทำให้สถาบันการเงินมีข้อมูลไม่เพียงพอในการวิเคราะห์หรืออนุมัติสินเชื่อ เพราะเท่าที่ผ่านมามีแต่ยังไม่มีหน่วยงานดังกล่าว จึงมีผลต่อการให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วน และส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความไม่มั่นคงแก่สถาบันการเงินนั้นๆ และระบบสถาบันการเงินของประเทศโดยรวม จึงทำให้ต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลเครดิตขึ้น ซึ่งสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต ได้ดังนี้

1. หลักการสำคัญของกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต

เมื่อปี พ.ศ. 2545 มีการตราพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 โดยมีเหตุผลคือ โดยที่การกู้ยืมหรือให้สินเชื่อของสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน และประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างเพียงพอว่าลูกค้ารายนั้นมีประวัติอย่างไร และมีภาระหนี้อยู่กับสถาบันการเงินอื่นมากน้อยเพียงใด เนื่องจาก เท่าที่ผ่านมามีการให้กู้ยืมหรือการ

ให้สินเชื่อของสถาบันการเงินยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่งผลให้เกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาความไม่มั่นคงแก่สถาบันการเงินนั้น และระบบสถาบันการเงินโดยรวม นอกจากนี้ การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการทำธุรกรรมข้อมูลเครดิต รวมทั้งยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองประชาชนผู้เป็นเจ้าของข้อมูลไว้เป็นการเฉพาะ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งหลักสำคัญโดยของกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลเครดิต ก็คือ

- (1) ต้องมีข้อมูลเพียงพอให้สถาบันการเงินพิจารณาให้สินเชื่อ
- (2) ต้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอสินเชื่อ (เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น และเมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล)

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเครดิต

1) บริษัทข้อมูลเครดิต (Credit Bureau) คือ บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตและต้องใช้คำหน้าชื่อว่า “บริษัทข้อมูลเครดิต”²⁵ ซึ่งปัจจุบันมีเพียงแห่งเดียวคือ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หรือ National Credit Bureau ก่อตั้งเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2542 เดิมชื่อบริษัท ระบบข้อมูลกลาง จำกัด ต่อมาวันที่ 6 ธันวาคม 2543 เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 บริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ได้ควรวรวมกิจการกับบริษัทข้อมูลเครดิตอีกแห่งหนึ่ง คือ บริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด โดยบริษัท ข้อมูลเครดิตกลาง จำกัด ได้เข้าซื้อหุ้นทั้งหมดของบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด และวันที่ 19 พฤษภาคม 2548 จึงเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด จนทุกวันนี้

บริษัทข้อมูลเครดิต มีหน้าที่จัดเก็บควบคุม ประมวลผลและเปิดเผยข้อมูลเครดิตต่อสมาชิกเมื่อสมาชิกประสงค์จะขอใช้ข้อมูลเครดิตเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อ

²⁵ มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตจะกระทำได้อีกต่อไปเมื่อได้จัดตั้งในรูปบริษัทและได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรี

การจัดตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้อีกเมื่อได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี การขอความเห็น การให้ความเห็นชอบ การขอรับใบอนุญาตและการออกใบอนุญาต ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

มาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “บริษัทข้อมูลเครดิตต้องใช้คำนำหน้าชื่อว่า “บริษัทข้อมูลเครดิต” และคำว่า “จำกัด” หรือ “จำกัด (มหาชน)” แล้วแต่กรณี ต่อท้าย

2) สมาชิก คือ สถาบันการเงินที่บริษัทข้อมูลเครดิตรับเข้าเป็นสมาชิก²⁶ ซึ่งสถาบันการเงินที่สามารถเข้าเป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิต มีดังนี้²⁷

- (1) ธนาคารพาณิชย์
- (2) บริษัทเงินทุน
- (3) บริษัทหลักทรัพย์
- (4) บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- (5) บริษัทประกันวินาศภัย
- (6) บริษัทประกันชีวิต
- (7) นิติบุคคลที่ให้บริการบัตรเครดิต
- (8) นิติบุคคลที่กฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการทางการเงิน
- (9) นิติบุคคลอื่นที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นการค้าปกติตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนด

3) เจ้าของข้อมูล คือ ลูกค้ายกสถาบันการเงินไม่ว่าเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลใดๆ ซึ่งเป็นเจ้าของประวัติสินเชื่อหรือผู้ที่เป็นเจ้าของประวัติลูกค้าผู้ใช้บริการจากสถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการขอสินเชื่อ หรือบริการอื่นใด²⁸

²⁶ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “สมาชิก” หมายความว่า สถาบันการเงินที่บริษัทข้อมูลเครดิตรับเข้าเป็นสมาชิก”

²⁷ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “สถาบันการเงิน” หมายความว่า นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหรือดำเนินกิจการในราชอาณาจักรดังนี้

- (1) ธนาคารพาณิชย์
- (2) บริษัทเงินทุน
- (3) บริษัทหลักทรัพย์
- (4) บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- (5) บริษัทประกันวินาศภัย
- (6) บริษัทประกันชีวิต
- (7) นิติบุคคลที่ให้บริการบัตรเครดิต
- (8) นิติบุคคลที่กฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการทางการเงิน
- (9) นิติบุคคลอื่นที่ประกอบกิจการให้สินเชื่อเป็นการค้าปกติตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนด”

4) ผู้ให้บริการ คือ สมาชิก หรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการอันชอบด้วยกฎหมายโดยให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ²⁹

3. รายละเอียดของข้อมูลเครดิตและการใช้ข้อมูลเครดิต

ข้อมูลเครดิต ได้แก่

1) ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้าและคุณสมบัติของลูกค้าที่ขอสินเชื่อ

กรณีบุคคลธรรมดา หมายถึง ชื่อ ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด สถานภาพการสมรส อาชีพ เลขที่บัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หนังสือเดินทาง และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (ถ้ามี)

กรณีนิติบุคคล หมายถึง ชื่อ สถานที่ตั้ง เลขทะเบียนนิติบุคคล หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

2) ประวัติการขอและการได้รับอนุมัติสินเชื่อ และการชำระสินเชื่อของลูกค้าที่ขอสินเชื่อ รวมทั้ง ประวัติการชำระราคาสินค้าหรือบริการโดยบัตรเครดิต³⁰

บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ให้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิตเท่านั้น โดยในการเปิดเผยหรือ

²⁸ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “เจ้าของข้อมูล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลใดๆ ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูล หรือเป็นเจ้าของประวัติลูกค้าผู้ขอใช้บริการจากสมาชิกไม่ว่าจะเป็นการขอสินเชื่อหรือบริการอื่นใด”

²⁹ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า สมาชิก หรือนิติบุคคลที่ประกอบกิจการอันชอบด้วยกฎหมายโดยให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ”

³⁰ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ในพระราชบัญญัตินี้ “ข้อมูลเครดิต” หมายความว่า ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าที่ขอสินเชื่อ ดังต่อไปนี้

(1) ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้าและ ข้อเท็จจริงที่บ่งชี้ถึงตัวลูกค้าที่ขอสินเชื่อ

(ก) กรณีบุคคลธรรมดา หมายถึง ชื่อ ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด สถานภาพ การสมรส อาชีพ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนังสือเดินทาง และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร (ถ้ามี)

(ข) กรณีนิติบุคคล หมายถึง ชื่อ สถานที่ตั้ง เลขทะเบียนการจัดตั้งนิติบุคคล หรือเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

(2) ประวัติการขอและการได้รับอนุมัติสินเชื่อ และการชำระสินเชื่อของลูกค้าที่ขอสินเชื่อ รวมทั้ง ประวัติการชำระราคาสินค้าหรือบริการโดยบัตรเครดิต”

ให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง เว้นแต่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้เป็นอย่างอื่น โดยนอกจากสถาบันการเงินที่ผู้ขอสินเชื่อได้ให้ความยินยอม จะสามารถเรียกดูรายงานข้อมูลเครดิตเพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อได้แล้ว ผู้ขอสินเชื่อเองก็ยังมีสิทธิที่จะมาขอดูรายงานข้อมูลเครดิตของตนได้ด้วย โดยการยื่นคำขอได้ที่ส่วนบริหารข้อมูลผู้บริโภค บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ทั้งนี้ บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติมีหน้าที่เก็บรักษารายงานดังกล่าวเป็นความลับ และไม่สามารถเปิดเผยให้แก่ผู้อื่นใด เว้นแต่ที่กฎหมายกำหนดไว้³¹

4. ข้อสังเกตบางประการเกี่ยวกับผลกระทบของข้อมูลเครดิตที่มีต่อผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคล

โดยปกติขั้นตอนการขอสินเชื่อที่สถาบันการเงินนั้นจะต้องขอให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกแบบฟอร์มยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อ และในเหตุผลส่วนใหญ่ที่การพิจารณาวงเงินสินเชื่อไม่ผ่านการอนุมัติ และสถาบันการเงินมักจะแจ้งเหตุผลต่อลูกค้าว่า “ติดเครดิตบูโร หรือ ติด Blacklist หรือติดบัญชีดำ” ซึ่งอาจทำให้ผู้ขอสินเชื่อเข้าใจว่าการพิจารณาวงเงินสินเชื่อของตนเองที่ไม่ผ่านการอนุมัตินั้นเป็นผลมาจากข้อมูลที่เป็น Blacklist ของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ไม่ได้เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการพิจารณาวงเงินสินเชื่อของสถาบันการเงินเลย บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เป็นเพียงแค่ผู้ให้ข้อมูลตามข้อเท็จจริงแก่สถาบันการเงินตามที่ผู้ขอสินเชื่อได้อนุญาตให้เปิดเผยแล้วเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด ให้แก่สถาบันการเงินจะแบ่งเป็น 2 ส่วนหลักๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบ่งชี้ ซึ่งจะประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคล (ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สัญชาติ เพศ สถานะสมรส) ข้อมูลที่อยู่ล่าสุดที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ไว้กับผู้ประกอบการที่ตนเองไปขอสินเชื่อไว้ และสรุปข้อมูลบัญชีสินเชื่อซึ่งเป็นจุดบ่งชี้ว่าปัจจุบันเจ้าของข้อมูลมีบัญชีสินเชื่อทั้งหมดกี่บัญชี

³¹ มาตรา 20 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต บัญญัติว่า “ให้บริษัทข้อมูลเครดิตเปิดเผยหรือให้ข้อมูลแก่สมาชิกหรือผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์สินเชื่อและการออกบัตรเครดิต โดยในการเปิดเผยหรือให้ข้อมูลดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลก่อนทุกครั้ง เว้นแต่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมไว้เป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด”

ส่วนที่ 2 รายละเอียดข้อมูลเครดิตของเจ้าของข้อมูลในแต่ละบัญชีสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลประเภทของสินเชื่อ สถาบันผู้ให้สินเชื่อ เลขที่บัญชี วันที่เปิดบัญชี วันที่ปิดบัญชี วันที่ชำระหนี้ครั้งสุดท้าย วันที่ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ลักษณะของบัญชี วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ วงเงินที่ใช้ไป วงเงินที่ใช้ไปที่เกินกำหนดชำระ วันที่เริ่มต้นผิดนัดชำระ ประวัติการชำระ สถานะบัญชี และวันที่รายงานของสถานะบัญชี

โดยการพิจารณาว่าจะให้หรือไม่ให้วงเงินสินเชื่อ และถ้าให้วงเงินสินเชื่อสมควรให้มากน้อยเท่าไร สถาบันการเงินจะพิจารณาจากรายได้ของผู้ขอสินเชื่อในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับรายละเอียดสถานะข้อมูลเครดิตของลูกค้าที่สถาบันการเงินได้รับจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด แล้วนำข้อมูลไปคำนวณตามวิธีการทางคณิตศาสตร์ ซึ่งสถานะบัญชีของเจ้าของข้อมูลสามารถแบ่งเป็น 5 สถานะหลักๆ ได้ดังต่อไปนี้

1) ไม่เคยค้างชำระ สถานะบัญชีแสดงว่าปกติ หมายความว่า บัญชีนี้จ่ายครบจ่ายตรงตามเงื่อนไข ไม่มีหนี้ค้างชำระใดๆ ทั้งสิ้น

2) เคยค้างชำระและต่อมาชำระเงินที่ค้างอยู่ สถานะบัญชีจะกลับมาแสดงว่าปกติ และระบุว่าไม่ค้างชำระ หรือค้างไม่เกิน 30 วัน หมายความว่า เป็นบัญชีที่เคยผิดสัญญาชำระหนี้ตามที่กำหนด แต่ลูกหนี้ได้กลับมาชำระหนี้คืนเจ้าหนี้ทั้งจำนวน ยกตัวอย่างเช่น เดือน 10 และ เดือน 11 ผิดนัดชำระหนี้ แต่เดือน 12 กลับมาชำระหนี้ที่ค้างทั้งจำนวน

3) เคยค้างชำระและต่อมาชำระเงินที่ค้างแบบปิดบัญชี สถานะบัญชีจะแสดงว่าปิดบัญชี มียอดหนี้เป็น “0” และระบุว่า ไม่ค้างชำระหรือค้างไม่เกิน 30 วัน หมายความว่า เป็นบัญชีที่เคยผิดสัญญาชำระหนี้ตามที่กำหนด แต่ลูกหนี้ได้กลับมาชำระหนี้คืนเจ้าหนี้ทั้งจำนวน โดยลูกหนี้มีความประสงค์ที่จะขอปิดบัญชีวงเงินสินเชื่อด้วย ยกตัวอย่างเช่น เดือน 10 และ เดือน 11 ผิดนัดชำระหนี้ แต่เดือน 12 กลับมาชำระหนี้ที่ค้างทั้งจำนวนและขอปิดบัญชีเลย

4) เคยค้างชำระและต่อมาเข้าโครงการพักชำระหนี้ สถานะบัญชีจะแสดงว่าพักชำระหนี้ตามนโยบายรัฐ มียอดหนี้ตามที่เข้าโครงการและระบุว่าหนี้นั้นไม่ค้างชำระหรือค้างไม่เกิน 30 วัน หมายความว่า ลูกหนี้มีความประสงค์ที่จะขอพักชำระหนี้ตามนโยบายของรัฐ โดยแจ้งความจำนงไปที่สถาบันการเงินที่ตนเองนั้นใช้วงเงินสินเชื่ออยู่ และสถาบันการเงินก็จะดำเนินการส่งข้อมูลดังกล่าวไปที่ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เพื่อทำการจัดเก็บข้อมูลต่อไป ยกตัวอย่างเช่น เดือน

6 และเดือน 7 ค้างชำระหนี้ เดือน 8 ประสบภัยน้ำท่วม จึงเข้าโครงการพักชำระหนี้เดือน 8 ถึงเดือน 12

5) ค้างชำระและปัจจุบันยังไม่มีชำระหนี้เงินเกิน 3 งวด สถานะบัญชีจะแสดงว่าหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน โดยมียอดหนี้ตามที่ค้างชำระ หมายความว่า ลูกหนี้ได้ผิดสัญญาชำระหนี้เกิน 3 เดือน และไม่กลับมาชำระหนี้ ซึ่งถ้าจะให้บัญชีกลับมาแสดงสถานะปกติได้ลูกหนี้ต้องกลับไปชำระบัญชีก่อน บัญชีจึงกลับมาปกติ ยกตัวอย่างเช่น เดือน 8 ถึงเดือน 10 ผิดนัดชำระหนี้ และเดือน 11 ลูกหนี้ก็ไม่กลับมาชำระหนี้ สถานะบัญชีก็จะแสดงว่าเป็นหนี้ค้างชำระเกิน 90 วัน

จากคำว่า Blacklist หรือบัญชีดำ ถ้านำมาเปรียบเทียบกับสถานะข้อมูลเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ ก็อาจเปรียบเทียบได้กับสถานะตั้งแต่ 2) – 5) เนื่องจากสถานะดังกล่าวมีเหตุมาจากการผิดสัญญา ดังนั้นการพิจารณาการให้สินเชื่อจากสถาบันการเงินอาจยากขึ้น เพราะหากผู้ให้สินเชื่อมีข้อมูลเครดิตที่ปรากฏประวัติการผิดสัญญาชำระหนี้และได้ให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อนั้นไป สถาบันการเงินดังกล่าวก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น เช่น ต้นทุนทางการเงิน (Cost of Capital) ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ (Collection expense) หรือแม้กระทั่งต้องตัดเป็นหนี้สูญ (Bad Debt) ซึ่งข้อมูลเครดิตในสถานะการผิดสัญญานั้นทางสถาบันการเงินจะให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาก่อนเป็นอันดับต้นๆ ก่อนที่จะพิจารณาต่อไปในเรื่องความสามารถในการก่อหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งสถาบันการเงินจะพิจารณาจำนวนบัญชีและวงเงินสินเชื่อในแต่ละบัญชีตามข้อมูลเครดิตของบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด เปรียบเทียบกับรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ แล้วนำข้อมูลมาคำนวณทางคณิตศาสตร์ว่าลูกค้ำมีความสามารถก่อหนี้หรือขอวงเงินสินเชื่อได้เพิ่มเติมอีกเท่าไร ซึ่งแม้ข้อมูลเครดิตจะแสดงว่าสถานะเป็นบัญชีปกติ ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้เลย สถาบันการเงินก็อาจไม่สามารถให้วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมได้ ถ้าหากผลการคำนวณทางคณิตศาสตร์นั้นปรากฏออกมาว่าผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถก่อหนี้ได้เพิ่มเติมอีก

2.2 สินเชื่อส่วนบุคคล

เมื่อได้ทราบแล้วว่าสินเชื่อสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามแต่ว่าจะใช้อะไรในการแบ่ง ซึ่งหนึ่งในสินเชื่อประเภทหนึ่งที่มีปริมาณค้างชำระสูง ได้แก่ สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งสินเชื่อประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Credit) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการทั่วไป โดยผู้รับสินเชื่อจะเป็นบุคคลธรรมดา จึงเป็นสินเชื่อแบบระยะสั้น

และไม่มีหลักประกัน สินเชื่อประเภทนี้มีได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของผลกำไรดังเช่นสินเชื่อเพื่อธุรกิจ แต่สินเชื่อประเภทนี้มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการบริโภคของประชาชนมากขึ้น ทำให้เกิดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ

ทั้งนี้ หากพิจารณาความหมายของสินเชื่อส่วนบุคคล ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ) ซึ่งให้นิยามของคำว่า “สินเชื่อส่วนบุคคล” ไว้ดังนี้

“สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบுவัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

จะเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาความหมายของ “สินเชื่อส่วนบุคคล” ตามนิยามดังกล่าวข้างต้นจะสามารถสรุปองค์ประกอบของสินเชื่อส่วนบุคคล ได้ดังนี้

- 1) การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด
- 2) ผู้กู้ยืม ลูกหนี้ หรือผู้บริโภคเป็นบุคคลธรรมดา
- 3) วัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อ อาจจะไม่มีการระบுவัตถุประสงค์ หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

2.2.1 ประเภทและแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคล

สินเชื่อส่วนบุคคลจัดอยู่ในประเภทของสินเชื่อภาคเอกชนซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริโภคอุปโภคประเภทหนึ่ง ซึ่งแหล่งสินเชื่อส่วนบุคคลตามโครงสร้างระบบการเงินภาคเอกชนที่สำคัญ คือ สถาบันการเงินอันได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่นๆ ที่มีใช่ธนาคาร นอกจากนั้น ยังมีแหล่งสินเชื่อจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช่สถาบันการเงิน และแหล่งสินเชื่อจากระบบที่มาจากนายทุนเงินกู้ซึ่งเป็นสินเชื่อจากระบบที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ ทั้งนี้ จึงสามารถแบ่งแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคลตามประเภทของแหล่งเงินทุน ได้เป็น 2 ประเภท ใหญ่ๆ คือ

2.2.1.1 สินเชื่อบุคคลในระบบ

การให้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบเป็นการให้สินเชื่อที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ลูกหนี้หรือผู้บริโภคระทำกับสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจที่มีกฎหมายรับรองและควบคุมอยู่อย่าง

ยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อบังคับต่างๆ ที่ชัดเจนตรงไปตรงมาอย่างถูกต้อง โดยการให้สินเชื่อกิจการทำสัญญากันไว้เป็นหลักฐาน มีจำนวนหนี้และอัตราดอกเบี้ยที่ชัดเจนไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ซึ่งแหล่งเงินทุนในระบบที่ให้สินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกันตามสภาพการดำเนินงานของกิจการและการกำกับควบคุมดูแลของรัฐในเรื่องต่างๆ ทั้งนี้ สามารถจำแนกแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 สถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ (Bank)

สถาบันการเงินในประเทศไทยนั้นมีอยู่หลายประเภท แต่สถาบันการเงินที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากได้แก่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ เนื่องจากเป็นแหล่งระดมเงินทุนส่วนเกินเป็นจำนวนมากและเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญของธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดกลาง ธุรกิจขนาดใหญ่ รวมถึงบุคคลทั่วไปที่มีความต้องการเงินทุน

ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้

“ธุรกิจธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

ธุรกิจที่เป็นพื้นฐานดั้งเดิมของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน นอกจากนี้ยังให้บริการเพิ่มเติมในด้านการประกันเงินกู้ยืม การให้บริการสินเชื่อเกี่ยวกับการชำระหนี้ การโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยงให้แก่ลูกค้า เช่น ตราสารอนุพันธ์ด้านอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น ต่อมาธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการขยายขอบเขตธุรกิจของธนาคารพาณิชย์มาโดยลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาการในระบบเศรษฐกิจทางการเงิน ตลอดจนเพื่อให้

ธนาคารพาณิชย์สามารถใช้สินทรัพย์เพื่อหารายได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้อนุญาตธุรกิจเพิ่มเติม เช่น ธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนพัฒนาตลาดทุน ได้แก่ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามขณะนี้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการ โดยทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหุ้น คำหุ้น การจัดจำหน่ายหุ้น และออกกรมธรรม์ประกันวินาศภัยและประกันชีวิต ปัจจุบันสามารถจัดกลุ่มธุรกิจที่ธนาคารแห่งประเทศไทย อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย
- 2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์
- 3) ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน
- 4) ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Banking)
- 5) ธุรกิจทางการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น³²

ดังนั้น การให้สินเชื่อจึงเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ ซึ่งหากแบ่งประเภทของสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ สามารถแบ่งได้ดังนี้³³

1. สินเชื่อเพื่อการเกษตร (Agriculture Loan) เป็นสินเชื่อที่ผู้กู้มีวัตถุประสงค์นำเงินไปใช้เพื่อการเกษตร เช่น ซื้อเมล็ดพันธุ์ ปุ๋ย ยาฆ่าแมลง หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนจนถึงที่ดินเพื่อทำการเกษตร สินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อระยะสั้นและระยะปานกลาง ส่วนระยะยาวธนาคารไม่ค่อยให้เนื่องจากการทำการเกษตรมีความไม่แน่นอนสูง
2. สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Loan) เป็นสินเชื่อระยะสั้นซึ่งผู้กู้มีวัตถุประสงค์ในการนำเงินไปใช้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินการค้า เช่น การลงทุนในลูกหนี้สินค้างเหลือ เป็นต้น
3. สินเชื่อเพื่ออุตสาหกรรม (Industrial Loan) เป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ธุรกิจการผลิตหรือแปรรูปสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้คือเพื่อนำเงินไปใช้ในการดำเนินการผลิตหรือแปรรูปสินค้า สินเชื่อประเภทนี้อาจเป็นสินเชื่อระยะสั้นเพื่อการจัดหาวัตถุดิบ จ่ายค่าแรงงาน หรือ

³² ธนาคารแห่งประเทศไทย , 12 มีนาคม 2551. แหล่งที่มา

www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/PruReg_HB/Documents/02_BusScope.pdf

³³ สิตาภา บัวเกษ, ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552). หน้า 114-115

เป็นสินเชื่อระยะปานกลางเพื่อการซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ หรือเป็นสินเชื่อระยะยาวเพื่อการก่อสร้างอาคารโรงงานก็ได้

4. สินเชื่อเพื่ออสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Loan) เป็นสินเชื่อที่ให้แก่อผู้ที่มีวัตถุประสงค์ในการนำเงินไปใช้เพื่อซื้อหรือปรับปรุงที่ดิน ตลอดจนการก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัยต่างๆ โดยมีการจำนองอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันการกู้ยืม สินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อระยะยาวเนื่องจากวงเงินในการกู้ค่อนข้างสูง

5. สินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer Loan) เป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่บุคคลทั่วไปเพื่อใช้ในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ที่มีราคาค่อนข้างสูง เช่น รถยนต์ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ผู้ประกอบการขายสินค้าและบริการ เพื่อให้ธุรกิจเหล่านี้สามารถนำเงินไปให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อสินค้าและบริการอีกด้วย

กลุ่มที่ 2 สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

สถาบันการเงินเหล่านี้จะให้สินเชื่อได้เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ เพียงแต่อาจมีเงื่อนไขพิเศษกำหนดเพิ่มเติม ซึ่งสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์มีดังต่อไปนี้³⁴

1. สถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ สถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นเพื่อการเฉพาะ แต่ละแห่งจะมีเงื่อนไขแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละสถาบันซึ่งถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีทั้งหมด 8 แห่งดังนี้

1) ธนาคารออมสิน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 เป็นธนาคารที่จัดตั้งขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 6 เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และออกสลากออมสิน รับฝากเงินออมสินเพื่อสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ซื้อหรือขายพันธบัตรรัฐบาลไทย

2) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์คือ การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สมาชิกที่ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นหลัก เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้ทางการเกษตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

³⁴ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, “โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการใช้มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาเจ้าหนี้ในระบบ,” 2554, หน้า 10-12.

3) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนที่มีฐานะปานกลางให้มีอาคารและ/หรือที่ดินเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นการให้กู้ยืมในระยะยาวอัตราดอกเบี้ยต่ำ

4) บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ. 2534 เพื่อรับโอนกิจการของกองทุนประกันสินเชื่อ (กสย.) ทั้งหมดการที่มีการจัดตั้ง บสย. จะช่วยให้ภาคธุรกิจขนาดย่อมได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินมากที่สุด นอกจากนี้สถาบันการเงินยังมีความมั่นใจในการให้สินเชื่อกับธุรกิจขนาดย่อมมากที่สุด อีกทั้งแรงกระจายสินเชื่อยังทั่วประเทศได้เร็วยิ่งขึ้นทำให้การพัฒนาภาคธุรกิจอุตสาหกรรมบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

5) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออก การนำเข้าและการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาประเทศโดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน รับประกันความเสี่ยงหรือให้บริการที่จำเป็นอื่น

6) บริษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (บตท.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดบริษัทตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย พ.ศ. 2540 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและกิจการอื่นที่ส่งเสริมและพัฒนาตลาดรองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

7) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยายหรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่น

8) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจทางการเงินที่ไม่ผูกพันกับดอกเบี้ยและประกอบธุรกิจที่สอดคล้องกับหลักการของศาสนาอิสลาม ซึ่งจะส่งเสริมและสนับสนุนการระดมเงินออมและการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. บริษัทหลักทรัพย์ ให้บริการเกี่ยวกับการซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ตามที่ต้องการ ผู้ประกอบการต้องการ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ตามประเภทของหลักทรัพย์โดยได้รับค่าบริการเป็นผลตอบแทน ให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์และรับจัดจำหน่ายทรัพย์สินให้แก่ประชาชน เป็นต้น

3. บริษัทเงินทุน เป็นบริษัทที่ให้สินเชื่อทั้งในระยะยาวและระยะสั้นตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง เช่น เพื่อการจำหน่าย เพื่อการพัฒนา เพื่อการพาณิชย์และบริโภค และเพื่อการเคหะ เป็นต้น โดยบริษัทระดมเงินจากประชาชนทั่วไปในรูปของการใช้ตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักประกัน

4. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทจะให้กู้ยืมโดยวิธีซื้อสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันในการกู้ โดยมีทั้งประเภทไม่ต้องส่งมอบสินทรัพย์นั้นให้และทั้งประเภทที่กรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ต้องตกเป็นของบริษัท และการให้เช่าซื้อสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทยึดคืนมาจากลูกค้าหรือผู้เช่าที่ทำผิดสัญญากับบริษัท

5. บริษัทประกันชีวิต เป็นการระดมเงินจากเอกชนหรือบุคคลภายนอกในรูปของเบี้ยประกัน และนำเบี้ยประกันที่เหลือหลังจากที่ได้จัดสรรเป็นประกันตามที่กฎหมายกำหนดแล้วไปลงทุนในหลักทรัพย์ต่างๆ หรือให้กู้ยืมโดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

6. โรงรับจำนำ หมายถึง สถานที่ประกอบการรับหรือซื้อสิ่งของโดยจ่ายเงินค่าสิ่งของแต่ละรายตามจำนวนที่พนักงานตีราคาของที่มาจำนำ โดยมีข้อตกลงหรือเข้าใจกันว่าจะได้คืนในภายหลัง โดยมีชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น สถานธนาณูเคราะห์ สถานธนาณูบาล และโรงรับจำนำของเอกชน เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)

ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน หรือที่นิยมเรียกว่า Non-Bank นั้น เป็นธุรกิจการเงินประเภทหนึ่งที่ไม่จัดอยู่ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินที่มีความแตกต่างจากสถาบันการเงินที่สำคัญก็คือเป็นธุรกิจการเงินที่ไม่รับเงินฝากเงิน

ทั้งนี้ ผู้ที่จะประกอบธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลได้จะต้องได้รับอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจาก การให้สินเชื่อส่วนบุคคลเป็นกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับธนาคารถูกกำหนดให้เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ซึ่ง

เป็นไปตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) โดยผู้ประกอบการธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดและมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาทด้วย³⁵

ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ได้กำหนดนิยาม ดังนี้

“สิ้นเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อมรดก หรือรับช่วงซื้อ ลดตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใดแก่บุคคลธรรมดา โดยมีได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

“สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ” หมายความว่า สิ้นเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มี ทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และเพื่อประโยชน์แห่งประกาศฉบับนี้ ให้รวมถึงสิ้นเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์

ทั้งนี้ไม่รวมถึงสิ้นเชื่อเพื่อการศึกษา สิ้นเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานใน ต่างประเทศ สิ้นเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล สิ้นเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำ สัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจและสิ้นเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบการธุรกิจสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การ กำกับเป็นทางการค้าปกติ

ในปัจจุบัน ธุรกิจสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ได้เข้ามา มีบทบาทในการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับภาคธุรกิจและประชาชนในรูปแบบต่างๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจาก เป็นแหล่งเงินที่มีอยู่จำนวนมาก สามารถเข้าถึงประชาชนได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่ง ปัจจุบันมีผู้ประกอบการธุรกิจสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังต่อไปนี้³⁶

³⁵ ข้อ 3 วรรคแรก แห่งประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) บัญญัติว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดซึ่งได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรี” และข้อ 4 บัญญัติว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่าห้าสิบล้านบาท”

³⁶ ธนาคารแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx>

- 1) บริษัท เค ที บี ลิสซิ่ง จำกัด
- 2) บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด
- 3) บริษัท เจเนอรัลคาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- 4) บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
- 5) บริษัท ซิตีคอร์ป ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 6) บริษัท ไชเบอร์เนตติคส์ จำกัด
- 7) บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 8) บริษัท เทสโก้ คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- 9) บริษัท ไทยพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 10) บริษัท นครหลวงสุราษฎร์ลิสซิ่ง จำกัด
- 11) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 12) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
- 13) บริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด
- 14) บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด
- 15) บริษัท วัฒนารณสินทรัพย์ จำกัด
- 16) บริษัท วี แคช เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- 17) บริษัท ศักดิ์สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด
- 18) บริษัท สยามเจเนอรัลแพคตอริง จำกัด (มหาชน)
- 19) บริษัท สินมิตร จำกัด
- 20) บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิสเชส จำกัด
- 21) บริษัท ออยุธยา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน)
- 22) บริษัท ออยุธยาการ์ด เซอร์วิสเชส จำกัด
- 23) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
- 24) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)
- 25) บริษัท เอเชียเสริมกิจลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 26) บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด

2.2.1.2 สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ

สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบหรือการกู้ยืมเงินนอกระบบเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่มีความจำเป็นต้องการเงิน แต่อาจจะไม่สามารถใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจากแหล่งเงินทุนในระบบไม่ว่าจะเป็นสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ (Bank) หรือสถาบันการเงินอื่น หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) ได้ เนื่องจากผู้กู้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ ไม่ว่าจะอาจจะเป็นเพราะความฟุ่มเฟือยจึงต้องกู้เงินมาหมุนหนี้ ไม่มีคุณสมบัติที่จะเข้าสู่บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบ หรือเพราะระบบของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อที่เข้มงวด จึงเป็นเหตุทำให้ต้องเลี่ยงไปใช้บริการการกู้ยืมเงินนอกระบบแม้ว่าจะทำให้ผู้กู้ตกอยู่ในภาวะจำยอมที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูงมากกว่าสินเชื่อบุคคลในระบบตามที่กฎหมายกำหนดก็ตาม

ตัวอย่างรูปแบบของสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น การให้เงินกู้นอกระบบ ในลักษณะใช้ Non-Bank เป็นเครื่องมือในการปล่อยหนี้ โดยผ่านขั้นตอนการดำเนินการคือผู้ที่ต้องการขอกู้เงินเห็นประกาศกู้เงินด่วนตามเสาไฟฟ้าก็จะเข้ามาติดต่อกับนายหน้าโดยไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ เพียงแต่ต้องมีบัตรเครดิตของ Non-Bank หรือนายหน้าจะให้ลูกค้าไปติดต่อบัตรเครดิตจาก Non-Bank แห่งใดแห่งหนึ่งก่อนแล้วจึงนำบัตรเครดิตดังกล่าวมาให้นายหน้า โดยทำที่เป็นซื้อสินค้าจากร้านค้าซึ่งเป็นร้านค้าที่นายหน้าได้ติดต่อไว้แล้วแต่จริงๆ แล้วไม่ได้มีการซื้อขายสินค้ากันจริง โดยผู้ที่เข้ามาติดต่อขอกู้เงินจะได้เงินสดไปแทน โดยถูกนายหน้าหักเงินสดไว้ส่วนหนึ่ง เช่น ทำที่เป็นซื้อโน้ตบุ๊คราคา 100,000 บาท แต่ได้เงินสดไป 50,000-60,000 บาท ซึ่งเงินส่วนที่ถูกหักไปนั้นหากเทียบแล้วเข้าลักษณะคล้ายเป็นการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด³⁷

สำหรับธุรกิจบริการสินเชื่อเงินด่วนนอกระบบที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ ประกาศตามเสาไฟฟ้าหรือโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ Website ตู้โทรศัพท์สาธารณะ โดยมีข้อความเชิญชวนให้มาใช้บริการ เช่น ระบุว่า “ให้วงเงินสูง อนุมัติและรับเงินสดทันทีภายใน 30 นาที” โดยสินเชื่อในระบบเหล่านี้จะมีอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการและค่าธรรมเนียมที่แพงกว่าปกติ ซึ่งการกู้ยืมเงินนอกระบบมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้

³⁷ วีระชาติ ศรีบุญมา, “วิวัฒนาการการโอนเงินกับหนี้นอกระบบ(ตอนจบ),” ฐานเศรษฐกิจ (13-15 เมษายน 2549) : 11.

1) เมื่อลูกค้าติดต่อเข้าไปตามหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ระบุไว้ในโฆษณา ผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบจะแนะนำวิธีการและเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับการขอรับสินเชื่อ ซึ่งลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีหรือลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตเต็มวงเงินแล้วก็สามารถใช้บริการนี้ได้

2) เมื่อลูกค้ายอมรับข้อตกลงในการให้สินเชื่อ ผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบจะดำเนินการ ดังนี้

2.1) กรณีลูกค้ามีบัตรเครดิตหรือบัตรของ Non-Bank ที่ให้บริการผ่อนสินค้าหรือสินเชื่อเงินสดก็จะให้ไปซื้อสินค้าจากร้านค้า เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก กล้องถ่ายรูปดิจิทัล และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

2.2) กรณีลูกค้าไม่มีบัตรดังกล่าว ผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบก็จะพาไปทำบัตรสมาชิกของ Non-Bank ที่ให้บริการผ่อนสินค้า หลังจากนั้นก็จะพาไปซื้อสินค้าจากร้านค้า

3) เมื่อได้สินค้าแล้ว ผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบจะรับสินค้าไว้และจ่ายเงินสดให้ลูกค้าแทนโดยจะหักค่านายหน้าในการให้บริการไว้ประมาณ 30% เช่น ซื้อคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 100,000 บาท หักค่านายหน้า 30% เป็นเงิน 30,000 บาท ลูกค้าได้รับเงินสด 70,000 บาท แต่เป็นหนี้เงินกู้ 100,000 บาท

4) หลังจากนั้นลูกค้าสมาชิกบัตรจะต้องเป็นผู้ผ่อนชำระค่าสินค้าซึ่งรวมเงินต้น (100,000 บาท) พร้อมดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่างๆ กับสถาบันผู้ออกบัตร ทำให้ผู้กู้มีภาระหนี้เพิ่มขึ้น ขณะที่ผู้ให้บริการเงินกู้นอกระบบไม่ต้องร่วมรับผิดชอบใดๆ และย้งนำสินค้าดังกล่าวไปจำหน่ายต่อด้วย³⁸

ในปัจจุบัน สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบนี้เป็นแหล่งเงินทุนที่แพร่หลายมากสำหรับประชาชนและเกิดปัญหาการค้างชำระหนี้สูงมากเนื่องจากการคิดดอกเบี้ยที่เกินกว่ากฎหมายกำหนดอย่างสูง ซึ่งส่งผลให้เกิดการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมกับประชาชนตามมาด้วย

³⁸ ธนาคารแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PopularConner/Fraudalert/Pages/PersonalLoan.aspx>

2.2.1.3 ความแตกต่างระหว่างสินเชื่อบุคคลในระบบและนอกระบบ

1. หนี้ในระบบจะมีกฎหมายควบคุม บุคคลผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน ฯลฯ จะต้องปฏิบัติและได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม กฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไข และข้อบังคับต่าง ๆ ของหนี้ในระบบจะมีความยุติธรรมไม่มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกันเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับหนี้ เช่น ปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ ก็จะมีขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการตามกฎหมายที่ชัดเจนตรงไปตรงมา หนี้ในระบบหากฟ้องคดีแล้วก็จะมีการบังคับจำนอง หรือขายทอดตลาดหลักประกันไปตามขั้นตอน ทั้งฝ่ายลูกหนี้และเจ้าหนี้ก็ได้รับโอกาสที่จะต่อสู้กันในศาลได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความเหลื่อมล้ำและอยู่ภายใต้กฎหมายเหมือนกัน

2. ลูกหนี้ที่เป็นหนี้นอกระบบส่วนมากเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้และไม่สามารถกู้ยืมในระบบได้ จึงต้องใช้บริการของหนี้นอกระบบที่เจ้าหนี้นอกระบบจะเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ กติกา เงื่อนไขต่างๆ ตามความพอใจ การเอาเปรียบจากเจ้าหนี้นอกระบบ เริ่มตั้งแต่การปล่อยกู้มักจะปล่อยกู้โดยไม่ มีสัญญาหรือหลักฐานใดๆ แล้วมีการเรียกเก็บเงินเป็นการผ่อนชำระรายวัน ดอกเบี้ยที่คิดจากลูกหนี้จะ สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของหนี้ในระบบมาก

3. หนี้นอกระบบในรายที่มีการทำสัญญาเงินกู้ เจ้าหนี้มักจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียด โดยอาศัยช่องว่างหรือจุดอ่อนของลูกหนี้ที่ไม่รู้หนังสือและไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย ลูกหนี้นอกระบบส่วนมากจึงต้องประสบกับปัญหาต่างๆ เช่น การถูกเรียกดอกเบี้ยจากเจ้าหนี้นอกระบบสูงกว่าที่ กฎหมายกำหนดมาก การระบุจำนวนเงินในสัญญาเงินกู้สูงกว่าความเป็นจริง หรือการทำสัญญาจดทะเบียนจำนองหรือขายฝากด้วยยอดเงินที่สูงกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

4. ลูกหนี้ที่เป็นหนี้นอกระบบตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบแก่เจ้าหนี้นอกระบบอย่างมาก คือ ลูกหนี้ที่ต้องการกู้เงินจากเจ้าหนี้นอกระบบต้องไวใจ เชื่อใจเจ้าหนี้ โดยการลงลายมือชื่อในสัญญา เงินกู้โดยที่ไม่ได้ตรวจสอบรายละเอียดในสัญญาเงินกู้ว่าถูกต้องตรงตามความเป็นจริงหรือไม่ บางราย ด้วยความเดือดร้อนมีความจำเป็นต้องใช้เงินอาจต้องยอมลงลายมือชื่อในสัญญาเงินกู้ที่วางเปล่า ซึ่ง หากลูกหนี้ทักท้วงหรือไม่ยินยอม เจ้าหนี้จะอ้างความไว้วางใจ ในที่สุดลูกหนี้ก็มักจะต้องยินยอมกับ ความไม่เป็นธรรมดังกล่าวของเจ้าหนี้นอกระบบ

อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้ที่เลือกการเป็นหนี้นอกระบบมักจะประสบกับความสูญเสียต่างๆ ทั้งทรัพย์สิน ได้รับความเจ็บ หรือแม้กระทั่งเสียชีวิต เนื่องจากเจ้าหนี้นอกระบบมักมีวิธีการติดตามหนี้

โดยผู้มีหน้าที่ติดตามทวงหนี้จะใช้วิธีรุนแรง ซึ่งมักเป็นผู้มีอิทธิพล ไม่ว่าจะเป็นการข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย เป็นต้น³⁹

2.2.2 สถิติที่สำคัญเกี่ยวกับปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคล

เมื่อทราบถึงแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคลแล้วว่ามีทั้งในระบบและนอกระบบ ซึ่งหากจะพิจารณาต่อไปว่าทำไมจึงเกิดปัญหาในการติดตามทวงหนี้ตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สาเหตุที่มาอันดับแรกก็เพราะปริมาณการเป็นหนี้ของบุคคลที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลสำคัญต่างๆ เกี่ยวกับปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลที่ขอยกเป็นตัวอย่าง ดังนี้

1. ปริมาณหนี้สินของภาคครัวเรือน

ตารางที่ 3 ร้อยละของครัวเรือน จำแนกตามการมีหนี้สิน และจำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน
จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมปี 2554⁴⁰

ประเภทครัวเรือน	สัดส่วน	แหล่งใช้ไปของหนี้สิน	สัดส่วน
ครัวเรือนที่มีหนี้สิน	55.8%	ใช้ในครัวเรือน :	73.8%
		ใช้จ่ายอุปโภคบริโภค	37.8%
		ซื้อ/เช่าซื้อบ้าน/และหรือที่ดิน	34.0%
		ใช้ในการศึกษา	2.0%
		ใช้ในการลงทุนและอื่นๆ :	26.2%
		ใช้ทำการเกษตร	14.4%
		ใช้ทำธุรกิจ	10.3%
หนี้อื่นๆ	1.5%		
ครัวเรือนที่ไม่มีหนี้สิน	44.2%		
รวมทั้งสิ้น	100%	รวมทั้งสิ้น	100%

³⁹ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, “โครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการใช้มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาเจ้าหนี้ในระบบ,” 2554, หน้า 7.

⁴⁰ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร “สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2554”, หน้า 3.

จากตารางดังกล่าวสรุปให้เห็นว่าจากปริมาณครัวเรือนทั่วประเทศ พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่มีหนี้สินมากกว่าครัวเรือนที่ไม่มีหนี้สิน ซึ่งหนี้สินที่ครัวเรือนใช้มากที่สุดก็เพื่อใช้ในการอุปโภค รองลงมาใช้เพื่อซื้อ เช่าซื้อบ้านหรือที่ดิน

2. ปริมาณครัวเรือนที่มีหนี้สินในระบบและนอกระบบ

ตารางที่ 4 ร้อยละของครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบและนอกระบบ และจำนวนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือนปี 2554⁴¹

ประเภทหนี้สิน	สัดส่วน
มีหนี้สินในระบบอย่างเดียว	87.5%
มีหนี้สินนอกระบบอย่างเดียว	6.1%
มีหนี้สินทั้งในระบบและนอกระบบ	6.4%
รวมทั้งสิ้น	100%

จากครัวเรือนทั่วประเทศที่มีหนี้สิน ส่วนใหญ่เป็นการก่อหนี้ในระบบ โดยร้อยละ 87.5 เป็นครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบอย่างเดียว และร้อยละ 6.4 เป็นครัวเรือนที่มีหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบ ส่วนครัวเรือนที่มีหนี้นอกระบบอย่างเดียว มีเพียงร้อยละ 6.1

โดยต่อหนึ่งครัวเรือนพบว่ามีหนี้สินในระบบ เฉลี่ยต่อครัวเรือนมูลค่า 130,930 บาท และนอกระบบเฉลี่ยต่อครัวเรือนมูลค่า 3,970 บาท ซึ่งเมื่อดำเนินการเป็นมูลค่าหนี้สินโดยรวมแล้ว พบว่าเป็นมูลค่าหนี้สินในระบบ และนอกระบบของภาคครัวเรือนรวมประมาณ 1.3 ล้านล้านบาท และ 2.8 พันล้านบาท ตามลำดับ

3. ปริมาณหนี้สินในระบบและนอกระบบจำแนกตามวัตถุประสงค์

⁴¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 4.

ตารางที่ 5 ร้อยละของหนี้สินในระบบ และนอกระบบเฉลี่ยต่อครัวเรือน จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมปี 2554⁴²

วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม	หนี้สินในระบบ (ร้อยละ)	หนี้สินนอกระบบ (ร้อยละ)
ใช้จ่ายอุปโภคบริโภค	37.7%	40.5%
ซื้อ/เช่าซื้อบ้าน/และหรือที่ดิน	34.5%	19.8%
ใช้ในการศึกษา	2.0%	1.7%
ใช้ทำการเกษตร	14.4%	13.2%
ใช้ทำธุรกิจ	10.0%	19.0%
หนี้อื่นๆ	1.4%	5.8%
รวมทั้งสิ้น	100%	100%

จากจำนวนหนี้สินในระบบ พบว่าส่วนใหญ่เป็นหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคสูงถึงร้อยละ 37.7 รองลงมาคือหนี้เพื่อใช้ในการซื้อบ้านและที่ดิน ร้อยละ 34.5 เช่นเดียวกันสำหรับจำนวนหนี้สินนอกระบบ พบว่าส่วนใหญ่เป็นหนี้เพื่อการอุปโภค บริโภคในครัวเรือน คือร้อยละ 40.5

และนอกจากนั้นผลการสำรวจในปี 2554 พบว่าจำนวนเงินที่เป็นหนี้เฉลี่ยในระบบสูงกว่านอกระบบมากกว่า 30 เท่า โดยเป็นหนี้ในระบบเฉลี่ย 130,930 บาท/ครัวเรือน และหนี้นอกระบบเฉลี่ย 3,970 บาท/ครัวเรือน

4. การเข้าถึงแหล่งเงินกู้หลัก

⁴² เรื่องเดียวกัน, หน้า 5.

ตารางที่ 6 ร้อยละของครัวเรือนที่มีหนี้ จำแนกตามแหล่งเงินกู้หลักปี 2554⁴³

แหล่งเงินกู้หลัก	สัดส่วน	แหล่งใช้ไปของหนี้สิน	สัดส่วน
สถาบันการเงิน	63.6%	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	30.9%
		ธนาคารอาคารสงเคราะห์/ ธนาคารออมสิน	6.5%
		ธนาคารพาณิชย์	6.3%
		สถาบันการเงินอื่น	19.9%
กองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง	22.4%		
สหกรณ์ออมทรัพย์/สวัสดิการของหน่วยงาน	6.5%		
แหล่งเงินกู้นอกระบบ (นายทุน พ่อค้า ญาติ เพื่อนบ้าน)	7.5%		
รวมทั้งสิ้น	100%	รวมทั้งสิ้น	63.6%

เมื่อพิจารณาครัวเรือนที่มีหนี้สิน ซึ่งบางครัวเรือนอาจมีการกู้เงินจากหลายแหล่ง โดยในปี 2554 พบว่าแหล่งเงินกู้หลักส่วนใหญ่เป็นแหล่งเงินกู้ในระบบ คือสถาบันการเงิน (ร้อยละ 63.6) ซึ่งธนาคารที่มีการกู้เงินมากที่สุด (ร้อยละ 30.9) คือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะเป็นการกู้เงินในระบบเพื่อนำไปชำระหนี้สินภายนอก หรือเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการฟื้นฟูการประกอบอาชีพเกษตรและนอกภาคเกษตร ส่วนแหล่งเงินกู้นอกระบบ เช่น นายทุนเงินกู้ พ่อค้าคนกลาง ญาติ เพื่อนบ้าน มีเพียงร้อยละ 7.5 เท่านั้น

ทั้งนี้ จากข้อมูลสถิติในตารางต่างๆ ที่เกี่ยวกับปริมาณของสินเชื่อบุคคลที่ไต่ยกขึ้นมาข้างต้นสามารถแสดงความสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อบุคคลโดยสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วครัวเรือนจะมีหนี้สินโดยเป็นหนี้สินในระบบมากกว่าหนี้นอกระบบ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงินก็เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคมากที่สุด และแหล่งเงินกู้ในระบบที่มีการใช้บริการกู้เงินมากที่สุดก็คือสถาบันการเงิน ซึ่งจากข้อมูลที่สรุปได้ดังกล่าวนี้จะสามารถนำไปสู่การวิเคราะห์ได้ว่าเมื่อจำนวนหนี้สินใด

⁴³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 6.

มีปริมาณสูงก็จะเกิดปัญหาการค้างชำระหนี้หรือชำระหนี้ไม่ถูกต้องสูงตามไปด้วย และก่อให้เกิดการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่ถูกต้องตามมาได้ ซึ่งทำให้อาจจะต้องให้ความสำคัญในการควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้ในส่วนนั้นสูงเป็นอันดับแรกด้วย

2.2.3 ปัญหาและผลกระทบของการค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล

2.2.3.1 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

การค้างชำระหนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการใช้สิทธิติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งโดยปกติแล้วลูกหนี้หรือผู้บริโภคไม่ว่าจะกู้ยืมสินเชื่อส่วนบุคคลจากแหล่งเงินทุนในระบบหรือนอกระบบโดยส่วนใหญ่ก็คงไม่ตั้งใจอยากค้างชำระหนี้เพราะการกู้ยืมก็ย่อมมีกำหนดเวลาและเงื่อนไขที่ต้องชำระคืนและหากค้างชำระหนี้ก็ย่อมเป็นผลเสียต่อตัวลูกหนี้เอง แต่ปัญหาการค้างชำระหนี้ก็ย่อมเกิดขึ้นได้และอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ และผลของการค้างชำระหนี้ก็ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตัวลูกหนี้เองและเจ้าหนี้ รวมไปถึงระบบเศรษฐกิจโดยรวมได้ด้วย โดยข้อมูลการค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 การค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย⁴⁴

เดือน/ปี	จำนวนบัญชี	สินเชื่อค้าง (หน่วย : ล้านบาท)	ค้างเกิน 3 เดือน (หน่วย : ล้านบาท)	คงค้างต่อบัญชี (บาท)
ก.ย.2551	11,373,504	228,552	9,316	20,095.13
ก.ย.2552	8,891,731	216,094	7,451	24,302.80
ก.ย.2553	8,824,784	227,038	5,623	25,727.32
ก.ย.2554	8,844,570	208,500	5,357	23,573.79
ก.ย.2555	9,529,668	239,921	7,382	25,176.22
CAGR (%)	-3.7%	1.6%	-2.9%	6.3%

⁴⁴ ธนาคารแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=601&language=TH>

จากตารางจะเห็นได้ว่าจำนวนสินค้าคงค้างต่อบัญชีมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 5 ปีอยู่ที่ 6.3% แต่หนี้สินคงค้างเกิน 3 เดือนกลับมีอัตราการลดลงเฉลี่ย 5 ปีอยู่ที่ -2.9% ดังนั้น การที่ประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความสามารถในการก่อหนี้โดยมีรายได้เพียงพอที่จะนำมาชำระหนี้สินโดยที่ตนเองไม่เดือดร้อนมากนัก ในภาพรวมก็จะเป็นผลดีต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพราะมีเงินไหลเวียนเข้าไปในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ซื้อมีความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการ (Demand side) ทางฝั่งผู้ขาย (Supply side) ก็จะขายสินค้าหรือบริการได้มากขึ้น และเมื่อขายสินค้าได้มากขึ้น ผู้ขายก็ต้องเสียภาษีให้กับภาครัฐมากขึ้น และเมื่อภาครัฐจัดเก็บภาษีได้มากขึ้นก็จะมีเงินงบประมาณในการนำมาพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มากขึ้นเช่นกัน แต่ในทางกลับกันหากประชาชนหรือผู้ประกอบการมีหนี้สินในสัดส่วนที่มากเกินไปกว่าที่รายได้ของตนเองจะสามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด หรือหนี้สินคงค้างเกิน 3 เดือนมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ทางฝั่งสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินก็จะมีภาระการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ หรือภาวะที่เลวร้ายที่สุดก็ต้องตัดเป็นหนี้สูญ ซึ่งมีผลทำให้ประชาชนหรือผู้ประกอบการมีความสามารถในการก่อหนี้ลดลงไปด้วยเช่นกัน และเมื่อความสามารถในการก่อหนี้ลดลงก็จะมีผลทำให้กำลังซื้อลดลงเช่นกัน โดยเมื่อกำลังซื้อของประชาชนหรือผู้ประกอบการลดลง ก็จะทำให้เงินที่ไหลเวียนอยู่ในระบบเศรษฐกิจลดลง และส่งผลให้ยอดขายของผู้ขายสินค้าและบริการลดลงเช่นกัน ซึ่งเมื่อความสามารถในการทำกำไรของภาคธุรกิจลดลง ก็จะทำให้ภาครัฐจัดเก็บภาษีได้ลดลงทั้งในภาคธุรกิจและภาคครัวเรือน ก็ส่งผลให้งบประมาณที่ต้องใช้นำมาในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ที่มีความจำเป็นลดลงเช่นกัน ทั้งนี้ จากข้อมูลดังกล่าวเป็นเพียงการแสดงให้เห็นถึงการค้างชำระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบเท่านั้น ยังไม่รวมถึงหนี้ในระบบซึ่งก็ยังมีจำนวนไม่น้อยเช่นเดียวกัน

2.2.3.2 ผลกระทบทางสังคม

จากภาวะการแข่งขันกันของผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ทำการตลาดกันมากขึ้น กระตุ้นให้คนจับจ่ายใช้สอยกันมากขึ้น รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคขึ้นด้วย เช่น ความนิยมที่เปลี่ยนโทรศัพท์มาเป็นแอลซีดีหรือแอลอีดี หรือเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือมาเป็นสมาร์ทโฟนกันมากขึ้น ทำให้การใช้จ่ายผ่านสินเชื่อส่วนบุคคลมีมากตามไปด้วย หรือแม้กระทั่งการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศที่มีแรงกระตุ้นจากโปรโมชั่นของสายการบินและราคาทัวร์ต่างประเทศที่ถูกลง เมื่อมีการใช้จ่ายเกินตัวจนรายได้ที่ตนเอง

ได้รับมาในแต่ละเดือนนั้นไม่เพียงพอต่อรายจ่ายและหนี้สินที่ต้องชำระหนี้ สิ่งที่จะตามมาคือปัญหาสังคม ครอบครัวมีปัญหา ทะเลาะกันจากเงินไม่พอใช้ และที่น่าเป็นห่วงคือหากเกิดวิกฤตด้านใดด้านหนึ่งขึ้นมา เช่น ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นรุนแรงโดยไม่มีใครคาดคิด ปัญหาทางการเมือง ซึ่งกระทบต่อความสามารถในการใช้จ่ายโดยตรง และสุดท้ายผลกระทบดังกล่าวก็อาจจะบานปลายกลายเป็นปัญหาอาชญากรรมได้ เช่น การลักขโมย หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการทุจริต เพื่อให้ได้มีเงินมาใช้จ่ายเพื่อสนองความต้องการหรือความจำเป็นของตนเองต่อไป

2.3 การติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล

สินเชื่อส่วนบุคคลก็คือรูปแบบของสินเชื่อทางการเงินประเภทหนึ่งที่ทำให้บริการการเงินไปใช้ก่อน โดยอาศัยความเชื่อถือนระหว่างบุคคลสองฝ่าย โดยการมีสัญญากำหนดเงื่อนไขและเงื่อนไขในการชำระคืน ดังนั้น เมื่อก้าวได้ว่าสินเชื่อส่วนบุคคลก็คือสัญญาระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ก็ย่อมก่อให้เกิด “หนี้” หรือ “สิทธิเรียกร้อง” ระหว่างกัน และย่อมก่อให้เกิดสิทธิและหน้าที่ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ หรือผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคล นั่นก็คือ ฝ่ายเจ้าหนี้มีสิทธิที่จะได้รับชำระหนี้ ส่วนฝ่ายลูกหนี้ก็มีหน้าที่จะต้องชำระหนี้แก่เจ้าหนี้ตามเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆ ที่ได้ตกลงกันไว้ แต่เมื่อใดก็ตามที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็มีสิทธิเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ หรือที่เรียกทั่วไปว่า “การติดตามทวงถามหนี้” ได้ การเรียกให้ชำระหนี้หรือการติดตามทวงถามหนี้ เป็นสิทธิที่ขอบด้วยกฎหมายของเจ้าหนี้ในการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้รับชำระหนี้ซึ่งเกิดขึ้นโดยผลของกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 194 ที่บัญญัติว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้เจ้าหนี้อาจมีสิทธิที่จะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ อนึ่งการชำระหนี้ด้วยงดเว้นการอันใดอันหนึ่งก็ย่อมมิได้”

โดยหลักกฎหมายทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ก็มีได้มีบทบัญญัติใดที่ให้นิยามความหมายและรูปแบบวิธีการของการติดตามทวงหนี้ไว้ จะมีก็เพียงแต่กำหนดให้สิทธิไว้แก่เจ้าหนี้และกำหนดให้เจ้าหนี้มีสิทธิติดตามทวงหนี้ได้เมื่อใด⁴⁵ ทั้งนี้ การติดตามทวงหนี้เป็นวิธีการที่เจ้าหนี้กระทำการใดๆ ก็ตามเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้คืนแก่ตนโดยเจ้าหนี้สามารถกระทำการได้

⁴⁵ มาตรา 203 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ถ้าเวลาอันจะพึงชำระหนี้มีได้กำหนดลงไว้หรือจะอนุমানจากพฤติการณ์ทั้งปวงก็ได้ไซ้ ท่านว่าเจ้าหนี้อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้โดยพลัน และฝ่ายลูกหนี้ก็ย่อมจะชำระหนี้ของตนได้โดยพลันดุจกัน

ถ้าได้กำหนดเวลาไว้ แต่หากกรณีเป็นที่สงสัย ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเจ้าหนี้จะเรียกให้ชำระหนี้ก่อนถึงเวลานั้นหาได้ไม่ แต่ฝ่ายลูกหนี้จะชำระหนี้ก่อนกำหนดนั้นก็ได้

ด้วยตนเอง แต่หากเจ้าหนี้ยังไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ตามที่ทวงถามไป เจ้าหนี้สามารถใช้สิทธิเรียกร้องของตนโดยฟ้องร้องดำเนินคดีทางศาลเพื่อบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตนได้⁴⁶ ในทางปฏิบัติ หากเป็นหนี้สินเชื่อบุคคลส่วนใหญ่เจ้าหนี้มักจะใช้สิทธิเรียกร้องของตนโดยวิธีการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ด้วยตนเองมากกว่าที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีทางศาลเพื่อบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เนื่องจาก การดำเนินคดีทางศาลมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าและอาจเกิดข้อโต้แย้งเกี่ยวกับข้อตกลงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการคิดอัตราดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ซึ่งอาจจะเกินกว่าอัตราตามที่กฎหมายกำหนด เจ้าหนี้จึงเกรงว่าศาลจะพิจารณาลดหย่อนจำนวนเงินที่ลูกหนี้ต้องชำระคืนลงตามจำนวนที่เหมาะสม และถูกต้อง ต่อเมื่อเจ้าหนี้ได้ติดตามทวงถามหนี้จนถึงที่สุดแล้วและเห็นว่าตนเองไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้แน่นอนจึงตัดสินใจใช้สิทธิเรียกร้องโดยฟ้องร้องดำเนินคดีทางศาลเพื่อบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามกระบวนการตามกฎหมายต่อไป

2.3.1 รูปแบบและวิธีการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อบุคคล

ปัญหาหนี้สินเชื่อบุคคลที่ค้างชำระหนี้ในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อที่มาจากแหล่งเงินทุนในระบบหรือนอกระบบ อีกทั้งสินเชื่อบุคคลเป็นสินเชื่อแบบไม่มีหลักประกันจึงทำให้เจ้าหนี้จะต้องเร่งติดตามทวงถามหนี้เพื่อให้ได้รับชำระหนี้คืนจากลูกหนี้หรือผู้บริโภครีบเพื่อลดความเสี่ยงในการที่จะกลายเป็นหนี้สูญ ซึ่งกระบวนการติดตามทวงถามหนี้มักจะไม่ใช้วิธีการฟ้องร้องลูกหนี้เป็นคดีแพ่งต่อศาลโดยทันที เนื่องจาก จำนวนหนี้สินเชื่อบุคคลในแต่ละรายจะมีจำนวนไม่มากซึ่งเจ้าหนี้อาจมองว่าไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการดำเนินคดีทางศาล นอกจากนี้ เหตุผลที่เจ้าหนี้หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลไม่ใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินในกรณีที่เป็นหนี้นอกระบบ เพราะส่วนใหญ่มักจะกำหนดอัตราดอกเบี้ยไว้เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี ซึ่งการฟ้องคดีอาจจะมีผลทำให้ดอกเบี้ยทั้งหมดตกเป็นโมฆะและได้รับเฉพาะเงินต้นและดอกเบี้ยในระหว่างผิดนัดเท่านั้น และนอกจากนั้นมีความผิดทางอาญารฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราอีกด้วย⁴⁷ และหากศาลพิพากษาบังคับคดีก็ห้ามดำเนินการอายัดเงินเดือนหากลูกหนี้มีเงิน

⁴⁶ มาตรา 213 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ถ้าลูกหนี้ละเลยเสียไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้นได้”

⁴⁷ มาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา บัญญัติว่า “บุคคลใด
(ก) ให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้

รายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งลูกหนี้ส่วนใหญ่ก็เป็นผู้มีรายได้น้อย-ปานกลาง ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้เจ้าหนี้พิจารณาเห็นแล้วว่าการดำเนินคดีทางศาลอาจทำให้เจ้าหนี้ไม่ได้รับประโยชน์มากเท่าที่ควร จึงใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ด้วยกระบวนการและวิธีการที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยไม่ต้องฟ้องคดี ซึ่งอาจจะมีการใช้วิธีการที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นด้วย

2.3.1.1 การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้สินเชื่อบุคคลในระบบ

เนื่องจาก ปริมาณหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบมีจำนวนสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ซึ่งย่อมมีปัญหาในการค้างชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ตามมา ทำให้ผู้ให้สินเชื่อในระบบต้องมีการกำหนดมาตรการและวิธีการเป็นหลักการสำคัญในการติดตามทวงถามหนี้ไว้อย่างเป็นมาตรฐานเพื่อให้ผู้ดำเนินการสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้ให้สินเชื่อในระบบในแต่ละประเภทต่างก็มีการกำหนดแนวทาง โดยยกตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. การติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินประเภทธนาคารพาณิชย์ (Bank)

ยกตัวอย่างหลักการที่สำคัญในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารพาณิชย์บางแห่ง ดังนี้

1) ธนาคารกสิกรไทย มีนโยบายในการติดตามให้ลูกหนี้ผิดนัดทุกราย ชำระหนี้ทั้งหมดคืนแก่ธนาคารโดยเร็ว โดยธนาคารจะประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และความร่วมมือของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อกำหนดแนวทางการติดตามและแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม โดยลูกหนี้ที่มีความสามารถในการชำระหนี้ลดลงแต่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ ธนาคารจะพิจารณาปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยธนาคารอาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้แบบไม่มีส่วนสูญเสียจากการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น ปรับโครงสร้างหนี้โดยการยืดระยะเวลาการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ หรืออาจพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้โดยมีส่วนสูญเสียจากการปรับ

(ข) เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราท่านบัญญัติไว้ในกฎหมาย บังอาจกำหนดข้อความอันไม่จริงในเรื่องจำนวนเงินกู้หรืออื่นๆ ไว้ในหนังสือสัญญา หรือตราสารที่เปลี่ยนมือได้ หรือ

(ค) นอกจากดอกเบี้ย ยังบังอาจกำหนดจะเอา หรือรับเอาซึ่งกำไรอื่นเป็นเงินหรือสิ่งของ หรือโดยวิธีเพิกถอนหนี้ หรืออื่นๆ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม

ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

โครงสร้างหนี้ เช่น การปรับโครงสร้างหนี้โดยการลดอัตราดอกเบี้ย หรือยอดคงค้างในบัญชีบางส่วนให้แก่ลูกหนี้ ทั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเป็นเกณฑ์⁴⁸

2) ธนาคารเกียรตินาคิน มีนโยบายในการติดตามให้ลูกหนี้ผิคนัดทุกราย ชำระหนี้ทั้งหมดคืนแก่ธนาคารโดยเร็ว โดยธนาคารจะประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และความร่วมมือของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อกำหนดแนวทางการติดตามและแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม ธนาคารจะพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้รายที่ให้ความร่วมมือ และมีแนวโน้มสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงใหม่เพื่อให้ธนาคารมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุดและเหมาะสมกับความสามารถที่แท้จริงของลูกหนี้ กรณีลูกหนี้บางรายไม่สามารถชำระหนี้ หรือไม่สามารถติดต่อได้ หรือไม่ให้ความร่วมมือ แต่ภาระหนี้สินที่ยังคงมีอยู่กับธนาคารยังคงเหลืออยู่เป็นจำนวนมากจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายกฎหมายหรือบุคคลภายนอกจะต้องสืบหาติดตามทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อนำมาชำระหนี้โดยไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of interest)⁴⁹

3) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย ได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานในการบริหารและติดตามหนี้ที่มีปัญหาและที่มีแนวโน้มที่จะมีปัญหา (Watch-list) อย่างใกล้ชิดเพื่อสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องการติดตามหนี้ที่มีปัญหาเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตั้งแต่ประเภทลูกหนี้ที่อยู่ใน Watch-list ลูกหนี้ที่กล่าวถึงพิเศษ จนถึงลูกหนี้ที่ต่ำกว่ามาตรฐานลงมา และมีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น นอกเหนือไปจากการจัดชั้นลูกหนี้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว ธนาคารยังมีการจัดชั้นหนี้ตามเกณฑ์คุณภาพ (Qualitative criteria) ซึ่งเป็นการจัดชั้นล่วงหน้าสำหรับลูกหนี้ที่มีสัญญาณบ่งบอกว่าอาจมีปัญหาก่อนที่จะมีการผิคนัดชำระหนี้ ทั้งนี้ สำหรับลูกหนี้ Watch-list และลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ จะมีการจัดทำรายงาน Pre-NPL Monitoring เพื่อติดตามลูกหนี้กลุ่มนี้อย่างใกล้ชิด ลูกหนี้กลุ่ม Pre-NPL นี้ จะแบ่งย่อยออกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่ม Special Alert List (SAL) สำหรับลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงและ Non Special Alert

⁴⁸สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0016

⁴⁹สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0121

List (Non SAL) สำหรับลูกหนี้อื่น (ครอบคลุมลูกหนี้จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐานจัดชั้นสงสัย และจัดชั้นสงสัยจะสูญ) จะมีการจัดทำรายงาน NPL Management เป็นรายเดือน ซึ่งทั้งรายงาน Pre-NPL Monitoring และ NPL Management ต้องนำเสนอต่อฝ่ายจัดการและคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อเพื่อทราบและเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนโยบายควบคุมติดตามหนี้และขั้นตอนปฏิบัติดังกล่าว จะช่วยให้ธนาคารสามารถแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาได้ทันท่วงที ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงตลอดจนเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านกระบวนการปรับโครงสร้างหนี้⁵⁰

4) ธนาคารทิสโก้ กำหนดให้มีหลักเกณฑ์กระบวนการติดตามสินเชื่อคงค้างอย่างต่อเนื่อง โดยมีการทบทวนการให้สินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ และติดตามหนี้ที่มีปัญหาอย่างใกล้ชิด สำหรับการติดตามสินเชื่อรายย่อยนั้น ธนาคารจะปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารและติดตามหนี้ให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามประกาศและกฎระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ส.ค.บ.) อย่างเคร่งครัด โดยจัดแบ่งกระบวนการติดตามหนี้ออกเป็น 3 ส่วน คือ งานติดตามหนี้ค้างชำระ งานเร่งรัดหนี้สินและการติดตามยึดทรัพย์สิน และงานกฎหมายและบังคับคดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ได้สูงสุด⁵¹

2. การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)

ยกตัวอย่างหลักการที่สำคัญในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) บางแห่ง ดังนี้

1) บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

⁵⁰ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0041

⁵¹ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=1099

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อ คือ การบริหารติดตามหนี้ โดยบริษัทฯ มีระบบและขั้นตอนในการติดตามและจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระบบเทคโนโลยี

บริษัทฯ มีการใช้เทคโนโลยีในการติดตามหนี้และจัดชั้นหนี้ที่ถือว่าทันสมัยที่สุดระบบหนึ่งทั้งในส่วนของ Hardware และ Software โดยระบบการติดตามหนี้ของบริษัทฯ เป็นระบบ On-line ซึ่งจะจัดแบ่งกลุ่มลูกค้ำตามพฤติกรรมการชำระเงินและอายุลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนจะมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าสู่ฐานข้อมูลของลูกค้ำได้โดยตรง นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานแต่ละคนและแต่ละสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

ส่วนที่ 2 ระบบการติดตามดูแลและติดตามหนี้

บริษัทฯ มีปรัชญาที่จะดำเนินการติดตามและจัดการบริหารหนี้อย่างใกล้ชิด โดยจะมีการตรวจสอบผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้เป็นประจำทุกวัน ศูนย์ในกรุงเทพมหานครจะเป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหนี้จากทุกสาขาทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะถูกใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลโดยผู้บริหารที่สามารถตัดสินใจและมีอำนาจในการสั่งการให้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดตามหนี้ได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ศูนย์ปฏิบัติงานทั้ง 4 ภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทดแทนของแต่ละศูนย์พร้อมทั้งยังมีระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อเป็นการประกันว่าหากเกิดเหตุการณ์อันไม่คาดหมายธุรกิจยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้

บริษัทฯ ได้ทำการกำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกหนี้จัดชั้นแต่ละประเภท โดยเมื่อลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระหนี้ พนักงานติดตามหนี้ของบริษัทฯ ซึ่งจะแบ่งแยกหน้าที่ตามประเภทกลุ่มลูกหนี้ และจำนวนงวดที่ค้างชำระจะเริ่มดำเนินการติดตามหนี้ทันที เนื่องจาก บริษัทฯ มีฐานลูกค้ำจำนวนมากและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การแบ่งแยกกลุ่มและจำนวนลูกค้ำจะต้องสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานติดตามหนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารหนี้จะทำได้อย่างใกล้ชิด และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหลักที่บริษัทฯ ใช้ในการติดตามหนี้ คือ การโทรศัพท์สนทนากับลูกหนี้ หลังจากที่พนักงานติดตามหนี้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากการสนทนาลงใน

ฐานข้อมูลของลูกหนี้ โดยพนักงานติดตามหนี้จะยังคงโทรศัพท์ติดต่อสนทนากับลูกหนี้โดยตลอดทราบเท่าที่พนักงานยังสามารถติดต่อได้ และเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ให้กับบริษัทฯ ถ้าพนักงานไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น ลูกหนี้พยายามหลบเลี่ยงที่จะไม่สนทนากับพนักงาน ลูกหนี้อายบ้าน หรือลาออกจากที่ทำงานตามข้อมูลที่แจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อตอนที่ขออนุมัติสินเชื่อกับบริษัทฯ โดยไม่แจ้งให้บริษัทฯ ทราบไม่ว่าจะทำโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ จะส่งพนักงานติดตามหนี้ภาคสนามอีกชุดหนึ่งออกไปพบหรือติดตามลูกหนี้

นอกจากนี้ การติดตามทวงถามหนี้ได้ปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง โดยบริษัทได้ยึดแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 ด้วยเช่นกัน⁵²

2) บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารและติดตามหนี้ขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารสินเชื่อรายย่อยในประเทศไทยโดยเฉพาะ โดยมีระบบและขั้นตอนในการติดตามหนี้และเร่งรัดหนี้ที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1) ระบบการติดตามหนี้และบริหารลูกหนี้

บริษัทฯ มีวิธีการในการบริหาร ติดตามและตรวจสอบลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ทุกคนเป็นประจำ ภายใต้วัตถุประสงค์ที่จะสามารถแก้ไขปัญหา และจัดการลูกหนี้ได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลทั้งหมดของลูกหนี้และการติดตามหนี้จะเชื่อมโยงกันบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยผู้บริหารของบริษัทฯ ที่มีหน้าที่ควบคุม และกำหนดนโยบายส่วนกลางจะคอยติดตามและประเมินผลข้อมูลเหล่านี้เพื่อวางแผนงานการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจำแนกนโยบายให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทลูกหนี้ นอกจากนี้ผู้บริหารของบริษัทฯ ยังได้ใช้ข้อมูลของการบริหารและติดตามหนี้มาทำการปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนในการให้สินเชื่อ ตลอดจนการบริหารลูกหนี้ร่วมด้วย

2.2) ระบบเทคโนโลยี

⁵² สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0656

บริษัทฯ ได้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดชั้นหนี้ การบริหาร และติดตามหนี้ โดยประเมินจากข้อมูล และพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกค้า ระบบการบริหาร ระบบการบันทึกเสียงการสนทนา และติดตามหนี้ของบริษัทฯ ผ่านทางโทรศัพท์โดยระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-Dial) ให้กับพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนทุกๆ ต้นงวดของการชำระหนี้ของลูกค้า สำหรับวันที่ต้นงวดของสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน คือวันที่ 2 วันที่ 17 และวันที่ 27 ของทุกเดือน โดยระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะจัดแบ่งลูกหนี้ของบริษัทฯ ออกเป็นชั้นของลูกหนี้ในแต่ละกลุ่มดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 การแบ่งชั้นของลูกหนี้ของบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)

Normal	ลูกหนี้ปกติ
Current	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่วันแรก ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 1 เดือน
OD1	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 1 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 2 เดือน
OD2	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 2 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 3 เดือน
OD3	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 4 เดือน
OD4	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 4 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 5 เดือน
OD5	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 5 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 เดือน
OD6 ขึ้นไป	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป

ระบบคอมพิวเตอร์จะจัดสรรข้อมูลรายละเอียดของลูกหนี้แต่ละรายจากฐานข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานติดตามหนี้แต่ละคน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และทำให้การทำงานติดตามหนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารยังมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ด้วยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Real-time)

2.3) ขั้นตอนการติดตามหนี้

สำหรับลูกหนี้ปกติที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ บริษัทฯ ได้กำหนดการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าทราบล่วงหน้า 2 สัปดาห์ก่อนถึงกำหนดชำระ เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้ให้มีการจัดส่งใบแจ้งหนี้ล่วงหน้าอย่างน้อย 10 วัน ก่อนถึงกำหนดชำระหรือ

หักบัญชี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระบบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เพื่อเป็นการเตือนลูกค้าก่อนถึงกำหนดชำระ

สำหรับลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระ บริษัทฯ ได้จัดแบ่งงานของการบริหารและติดตามหนี้อย่างชัดเจนตามจำนวนงวดหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระ โดยทำการแบ่งการทำงานออกเป็น 4 ฝ่าย คือฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 4 ทั้งนี้ขั้นตอนการบริหารและติดตามหนี้ และความรับผิดชอบของทั้ง 4 ฝ่ายมีดังต่อไปนี้

- ฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2 พนักงานติดตามหนี้ของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2 ทำการติดตามหนี้ทันทีที่ลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระหนี้ แต่ไม่เกิน 1 เดือน (Current) หลังจากผิดนัดชำระ โดยพนักงานแต่ละทีมจะได้รับบัญชีรายชื่อลูกหนี้จากการแบ่งบัญชีรายชื่อลูกหนี้จากระบบ และพนักงานจะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ผ่านระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-dial) เมื่อพนักงานติดตามหนี้เสร็จสิ้นการสนทนาทางโทรศัพท์กับลูกหนี้แล้ว พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลในการสนทนาลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประวัติลูกหนี้ในการทวงถามครั้งต่อไป

- ฝ่ายติดต่อลูกค้า 3 จะรับผิดชอบลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระตั้งแต่ 1 เดือน แต่ไม่ถึง 6 เดือน (OD1 – OD5) พนักงานแต่ละคนจะได้รับรายชื่อลูกหนี้ และรับผิดชอบลูกหนี้เป็นรายๆไป และเมื่อพนักงานติดต่อเสร็จสิ้นการสนทนากับลูกหนี้แล้ว พนักงานยังคงต้องบันทึกข้อมูลในการสนทนาลงในฐานข้อมูลดังเช่นฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2

- ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 จะมีหน้าที่หลักในการติดตามหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 6 เดือน (OD6ขึ้นไป) เป็นต้นไป ซึ่งเป็นลูกหนี้ค้างชำระที่บริษัทฯ ตัดบัญชีเป็นหนี้สูญ (Write-off) ตั้งแต่ OD6 ขึ้นไป ตามนโยบายของบริษัทฯ และการปฏิบัติงานต่อเนื่องจากแผนกติดต่อลูกค้า 1 ถึง 3 โดยพนักงานของแผนกนี้จะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ และประเมินความเป็นไปได้ในการติดตามหนี้ โดยพิจารณาจากรายละเอียดข้อมูลของลูกหนี้เพื่อนำมากำหนดวิธีการติดตามหนี้ในขั้นต่อไป และประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ลูกหนี้เพื่อแก้ไขปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย นอกจากนี้ ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 ยังดำเนินการติดต่อและประสานกับตัวแทนภายนอกในการติดตามหนี้ของบริษัทฯ (Outside Agency) ให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการติดตามหนี้ต่อไปอีก เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการติดตามหนี้ของบริษัทฯ โดยตัวแทนทั้งหมดจะต้องดำเนินการติดตามหนี้ที่ได้รับมอบหมายตามแนวทางและกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ และบริษัทฯ

ยังมีการประเมิน Outside Agency เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยจะมีการประเมินทุก 3 เดือน

เฉพาะธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ในกรณีที่บริษัทฯ มีหลักฐานเพียงพออันทำให้เชื่อได้ว่าลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้คืนบริษัทฯ ได้แล้ว บริษัทจะส่งพนักงานติดต่อตามหนี้ภาคสนามออกไปดำเนินการยึดทรัพย์สินที่เช่าซื้อมาจากลูกหนี้ เพื่อดำเนินการขายทอดตลาดทันที โดยบริษัทฯ จะกำหนดราคาขายขั้นต่ำร่วมกับบริษัทที่ให้บริการจัดการประมูล

ทั้งนี้ ในการสนทนาของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 4 บริษัทฯ ได้มีระบบการบันทึกเสียงการสนทนายระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีแผนกควบคุมและพัฒนาคุณภาพ ภายใต้สายงานวิเคราะห์และติดต่อลูกค้า เพื่อทำการสุ่มตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายติดต่อลูกค้าทุกคน

นอกจากการโทรศัพท์ที่บริษัทฯ ใช้ติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามหนี้ค้างชำระแล้ว บริษัทฯ ยังได้มีขั้นตอนในการส่งจดหมายถึงลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยเนื้อหาในจดหมายจะมีความแตกต่างกันออกไปตามอายุของลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระ เพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกหนี้นำชำระเงินกับทางบริษัทฯ

2.4) การฟ้องร้อง

บริษัทฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการดำเนินการทางกฎหมายกับลูกหนี้ที่มีมูลหนี้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป โดยบริษัทฯ จะดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล เพื่อขออำนาจศาลบังคับให้ลูกหนี้นำชำระหนี้ และสำหรับลูกหนี้ที่มีมูลหนี้ต่ำลงมา บริษัทฯ จะพิจารณาการฟ้องร้องต่อศาลเป็นแต่ละรายไป อย่างไรก็ดี บริษัทฯ อาจพิจารณาฟ้องร้องลูกหนี้ในกรณีอื่นๆ ได้ ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้หลายงวดติดต่อกัน หรือพบการกระทำผิด เช่น การปลอมแปลงเอกสาร หรือกรณีอื่น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับกรณีการอนุมัติของผู้บริหาร⁵³

3) บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัทจะทำการติดตามหนี้ทันทีเมื่อลูกค้าค้างชำระหนี้ ทั้งนี้เนื่องจากหนี้ที่มีอายุค้างชำระน้อยมีโอกาสที่จะได้รับชำระคืนมากกว่าหนี้ที่ค้างชำระนาน ในปัจจุบันบริษัทได้กำหนด

⁵³ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin2/cgibin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0686

ขั้นตอนการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ทั้งธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อบุคคลในลักษณะเดียวกัน แต่ทั้งนี้วิธีการปฏิบัติจะแตกต่างกันสำหรับหนี้ที่มีอายุการค้างชำระต่างกัน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ดังนี้

3.1) หนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 90 วัน บริษัทจะทวงถามโดยการใช้โทรศัพท์ติดต่อ และส่งจดหมายติดต่อผู้ถือบัตร แต่จะเพิ่มระดับความเข้มงวดของมาตรฐานที่ใช้ขึ้นตามจำนวนวันที่ค้างชำระ นอกจากนี้สำหรับหนี้ที่ค้างชำระเป็นเวลานาน บริษัทจะจัดให้มีพนักงานโดยเฉพาะที่จะติดตามการชำระเงินของลูกค้ารายนั้นๆ และบริษัทจะระงับการใช้งเงินสินเชื่อของลูกค้าเป็นการชั่วคราว จากวันที่เริ่มค้างชำระหนี้ในใบแจ้งยอดการชำระเงินของเดือนนั้นๆ โดยลูกค้าจะไม่สามารถใช้บัตรได้จนกว่าจะชำระหนี้ และยกเลิกการใช้งเงินสินเชื่อของลูกค้านั้นๆ อย่างถาวร หากค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป

3.2) หนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป บริษัทจะดำเนินการตามกฎหมายโดยมีเกณฑ์การปฏิบัติที่แตกต่างกันไป ตามขนาดและประเภทของรายการ บริษัทได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละราย ตามอายุหนี้ ยอดเงินค้างชำระ เป็นต้น โดยระบบติดตามหนี้แจ้งให้พนักงานทราบโดยอัตโนมัติเมื่อมีลูกค้าค้างชำระ รวมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขหนี้สำหรับลูกค้ารายนั้นๆ ตั้งแต่ปี 2554 บริษัทได้จัดตั้งฝ่ายงาน Litigation ขึ้นใหม่เพื่อรับผิดชอบในการฟ้องร้องดำเนินคดี และบังคับคดีจนเสร็จสิ้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้⁵⁴

2.3.1.2 การติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ

โดยปกติแล้วการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบไม่มีการวางแนวทางอย่างเป็นทางการเช่นเดียวกับสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบ เนื่องจาก ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับควบคุมดูแลแต่อย่างใด ซึ่งส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรมทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้นอกระบบบางรายอาจใช้วิธีการต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เสื่อมเสียชื่อเสียง เกิดความกลัว ข่มขู่ กรรโชก มีการประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย โดยมีวิธีการและพฤติกรรมทวงหนี้ ดังนี้⁵⁵

⁵⁴ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, แหล่งที่มา http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0678

⁵⁵ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, แหล่งที่มา <http://e-justice.moj.go.th/index.php?tp=72>

1) ใช้ผู้มีอิทธิพล กลุ่มหรือแก๊งอันธพาลนอกกฎหมาย หรือบุคคลที่ไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ใช้ชื่อเล่น ชื่อปลอม หรือผู้มีประวัติอาชญากรรม ติดตามทวงหนี้ กดดันให้ลูกหนี้หวาดกลัว จนไม่สามารถทำมาหากินได้ตามปกติ

2) การทวงหนี้ในที่สาธารณะหรือต่อหน้าผู้อื่นในลักษณะประจานหรือทวงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ญาติ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

3) การทวงหนี้ด้วยการข่มขู่ กรรโชก หรือใช้อาวุธ เช่น ยิงปืนขึ้นฟ้า ปาระเบิดหน้าบ้าน เพื่อข่มขู่ให้เกิดความเกรงกลัว

4) จ้างทีมงานทวงหนี้ที่เป็นเยาวชนว่างงานไม่เรียนหนังสือ หรือเป็นบุคคลติดยาเสพติด ใช้จักรยานยนต์หรือพาหนะอื่นติดตามก่อกวน ให้เกิดความหวาดกลัว

5) โทรศัพท์ทวงหนี้ในเวลาดึก เข้ามืด หรือโทรทั้งวัน ใช้ถ้อยคำหยาบคาย คุกคาม ต่ำทอ

6) เจ้าหนี้ย่นอกระบบที่พฤติการณ์เป็นองค์กรอาชญากรรม ในการติดตามทวงหนี้กับลูกหนี้ จะแสดงอำนาจด้วยการข่มขู่หวังผลให้ลูกหนี้รายอื่นหวาดกลัว มีการใช้กำลังประทุษร้ายลูกหนี้ หรือผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ยอมชำระหนี้ เช่น ฆ่า ทรมาณ ทำร้ายร่างกาย เพื่อข่มขู่ให้ลูกหนี้อื่นเกิดความหวาดกลัว

7) บังคับชำระหนี้ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี เช่น บังคับให้ลูกหนี้หรือบุคคลในครอบครัวร่วมหลับนอน หรือให้ลูกหนี้ใช้หนี้ด้วยอวัยวะแทน เช่น ให้ลูกหนี้สละไตเปลี่ยนถ่ายทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยของฝ่ายเจ้าหนี้แทนการชำระหนี้ หรือบังคับให้กระทำผิดกฎหมาย เช่น ฆ่าเสพติด หรือไปประกอบอาชญากรรมอื่น

8) แอบอ้างทหารหรือตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนแต่งกายเลียนแบบเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น แต่งชุดทหาร ตำรวจ หรือบางครั้งใช้จ้าวานเจ้าหน้าที่รัฐ (พวกประพัตินอกริต) ติดตามทวงหนี้

9) ประจานให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียงด้วยการเปิดเผยความลับ หรือขู่จะนำเรื่องส่วนตัวมาเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อสร้างความอับอายให้กับลูกหนี้

10) หลอกลวงลูกหนี้โดยอ้างข้อความอันเป็นเท็จ หรือแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลในกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนจัดทำเอกสารเท็จ ปลอมแปลงเอกสาร เช่น หมายศาล

หมายจับ คำฟ้องคำพิพากษา หมายบังคับคดี หรือสัญญาคุ้มครองใช้ในการติดตามทวงหนี้เพื่อให้ลูกหนี้หลงเชื่อและหวาดกลัว

11) เจ้าหนี้หลอกลวงให้ลูกหนี้ทำสัญญาลงวันที่ย้อนหลังไปทำสัญญาประนีประนอมยอมความในศาลจนศาลพิพากษาตามยอม เจ้าหนี้จึงมอบเงินกู้ให้ลูกหนี้น้อยกว่าที่ระบุไว้ในคำพิพากษา เมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะนำคำพิพากษามาบังคับคดีลูกหนี้และผู้ค้าประกัน เป็นเหตุให้ลูกหนี้ถูกบังคับคดีหรือยึดอายัดทรัพย์สิน

12) การดำเนินคดีกับเจ้าหนี้นอกระบบกระทำได้อย่าง เพราะขาดหลักฐานในการพิสูจน์ความผิด เนื่องจากมีพฤติกรรมปกปิด อำพราง วางแผนเอาัดเอาเปรียบ มีการจัดพยานหลักฐานไว้ฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ ตลอดจนใช้ จ้างวาน ให้ผู้อื่นกระทำผิด รวมทั้งลูกหนี้จะหวาดกลัวไม่กล้าแจ้งความร้องทุกข์

13) เมื่อมีการแจ้งความร้องทุกข์ ตำรวจและเจ้าหน้าที่เมื่อเห็นข้อมูลหลักฐานที่เจ้าหน้าที่นำมาแสดง จะรีบเชื่อว่าเจ้าหนี้เป็นฝ่ายถูก จึงไม่ให้การช่วยเหลือหรือไม่เห็นในทุกข์ร้อนของลูกหนี้ เป็นการสร้างความเดือดร้อนและความไม่เป็นธรรมให้ลูกหนี้เพิ่มขึ้น

2.3.2 การติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรม

พฤติกรรมการทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมมีหลายรูปแบบวิธีการ ซึ่งมีมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันโดยปรับเปลี่ยนรูปแบบไปอย่างหลากหลายโดยวิวัฒนาการไปตามสภาพสังคม เทคโนโลยีและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ รวมถึงหลักเกณฑ์ มาตรการทางกฎหมายต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสินเชื่อส่วนบุคคลด้วย ซึ่งในทุกวิธีการย่อมส่งผลที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้และบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น และถึงแม้ผู้ให้สินเชื่อในระบบที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลและมีการกำหนดมาตรการ แนวทางนโยบายต่างๆ ในการติดตามทวงถามหนี้ไว้อย่างเป็นมาตรฐานแล้วก็ตาม ก็เชื่อว่าไม่สามารถเกิดพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมขึ้นได้

และเนื่องจากปัจจุบันได้ปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะทั้งในกรณีที่เจ้าหนี้เป็นสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และเจ้าหนี้นอกระบบ ดังนั้น จึงขอขยกรณิตัวอย่างข้อเท็จจริงในการติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรม ดังนี้

2.3.2.1 การทวงหนี้โดยการทำร้ายร่างกายลูกหนี้

การทวงหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมโดยใช้วิธีการทำร้ายร่างกายลูกหนี้มีเกิดขึ้นให้พบเห็น และเป็นข่าวในหลายครั้งในหน้าหนังสือพิมพ์ ยกตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1

“ตำรวจโคราชรวบแก๊งทวงหนี้เงินกู้โหด ชูบังคับข่มลูกหนี้จนมุมสะบักสะบอมทั้งตัว อากาสาหัส หลังไม่ได้เงินตามต้องการขณะที่พวกร่วมทีมซึ่งปักหลักหลบหนีไปได้

เมื่อวันที่ 24 ต.ค. 55 ขณะที่ พ.ต.ท.ปรีชา อารมณ ปฏิบัติหน้าที่เวรสอบสวน สภ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา ได้รับแจ้งเหตุมีแก๊งทวงหนี้เงินกู้โหดมาทวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการแล้วทำร้ายร่างกายลูกหนี้จนมุมสะบักสะบอมไปทั้งตัว บริเวณตลาดสดภายในเขตเทศบาลด่านขุนทด จึงรีบชุดไปพร้อมตำรวจสายตรวจอีกจำนวนหนึ่ง โดยรวบตัวเอาไว้ได้ 1 คน ตามบัตรประจำตัวประชาชนชื่อนายชรินทร์ เตจ๊ะพันธ์ (หรือโตโต้) อายุ 21 ปีอยู่บ้านเลขที่ 168 หมู่ 1 ต.ยูหว่า อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ ส่วนพวกที่เหลือไหวตัวซบถยนต์กระบะปักหลักไม่ทราบยี่ห้อและเลขทะเบียนหลบหนีไปได้ทราบแต่เพียงชื่อนายเฉลิมชัย (หรือชื่อเล่นปี) ส่วนผู้เสียหายหรือลูกหนี้ที่ถูกข่มจนร่างกายสะบักสะบอม ชื่อนางสาวจงจันต์ แซ่กิม อายุ 37 ปี อยู่บ้านเลขที่ 50 หมู่ที่ 3 ต.ด่านขุนทด อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา อาชีพค้าขายเสื้อผ้าสำเร็จรูปอยู่ในตลาดดังกล่าว จึงนำส่ง รพ.ด่านขุนทด ให้แพทย์ทำการรักษาพยาบาลและตรวจร่างกาย โดยต่อมาแพทย์ลงความเห็นว่าอาการสาหัสมากต้องรักษาไม่น้อยกว่า 14 วัน

จากการสอบสวนเบื้องต้น นายชรินทร์ให้การว่า ตนกับพวกที่หลบหนีได้มาทวงถามเงินที่นางสาวจงจันต์กู้ไปจากนายทุนที่อยู่ในเมืองโคราช รวมทั้งต้นและดอกแล้วน่าจะเกินกว่า 100,000 บาท และจะต้องจ่ายชำระคืนทุกวันละ 2,500 บาท ทุกวัน และเมื่อค้างชำระทบทั้งต้นทบทั้งดอกมาหลายวันนานเข้าจึงเป็นยอดค้างถึงจำนวน 21,900 บาท และยิ่งมาระยะหลังนี้ นางสาวจงจันต์ไม่ค่อยจะยอมจ่าย และมักจะอ้างว่าขายเสื้อผ้าไม่ดี ซึ่งพวกตนเป็นลูกน้องที่จะต้องตามมาเก็บเงินให้กับผู้เป็นนายทุนทุกวัน เมื่อไม่ได้ก็ต้องโดนตำหนิ ซึ่งตนกับพวกจึงชูบังคับว่าจะต้องหามาจ่ายให้ในวันนี้ให้ได้ครบจำนวน 21,900 บาท แต่นางสาวจงจันต์จ่ายให้แค่เพียง 1,800 บาท พวกตนก็เลยชูปอกว่า ถ้าอย่างนั้นให้หามาจ่ายเพิ่มอีก 3,900 บาท ซึ่งนางสาวจงจันต์ก็ปฏิเสธไม่ยอมจ่าย พวกตนจึงได้ลงมือช่วยกันข่ม และนายเฉลิมชัย ก็ได้ยึดโทรศัพท์มือถือเอาไปด้วย 1 เครื่อง ทั้งนี้ จนท.ตำรวจจึงได้ตั้งข้อ

กล่าวหาไว้เบื้องต้น ร่วมกันชิงทรัพย์ ร่วมกันขโมยผู้อื่นเพื่อให้ยอมหรือยอมจะให้ตนหรือใช้กำลัง ประทุษร้ายและทำร้ายร่างกายผู้อื่น ส่วนผลคดีการสอบสวน หากพบว่าเป็นการปล่อยเงินกู้ผิดกฎหมาย (นอกระบบ) จนท.ก็จะเพิ่มข้อกล่าวหาขึ้นอีก”⁵⁶

ตัวอย่างที่ 2

“วันนี้ (26 มี.ค. 2556) ร.ต.ต.อิทธิพัทธ์ วัฒนอมร พงส.(สบ1) สน.เพชรเกษม ได้รับแจ้งเหตุทำร้ายร่างกาย มีผู้ได้รับบาดเจ็บ บริเวณหน้าตลาดสดบางแค ถนนเพชรเกษม แขวงและเขต บางแค กรุงเทพฯ จึงรีบชุดไปพร้อมตำรวจสายตรวจ เมื่อไปถึงพบเศษขนมตกเกลื่อนกลาดเต็มพื้น มี กองเลือดปะปนอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนผู้ได้รับบาดเจ็บถูกพลเมืองดีนำตัวส่ง รพ.เพชรเกษม ไปก่อน หน้านี้ ทราบชื่อต่อมา น.ส.สุภาพร ทองแดง อายุ 65 ปี แม่ค้าขายขนมเบื้องถูกทำร้ายด้วยไม้และมีด ได้รับบาดเจ็บที่ลำตัวและศีรษะ ส่วนอีกรายถูกแทงด้วยอาวุธมีดเข้าบริเวณด้านหลังทะลุด้านหลัง อาการสาหัสถูกนำตัวส่ง รพ.ราชภัฏรพีพัฒน์ ทราบชื่อ นายอนุสรณ์ ชาวอุบล อายุ 23 ปี นอกจากนี้ยังมีแม่ค้าขายผลไม้ ได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะอีก 1 ราย ทราบชื่อนางปทุม ศรีจักร อายุ 41 ปี สอบสวน นางสาวนุจรี ศิลวิจารย์ อายุ 36 ปี ลูกสาวแม่ค้าขนมเบื้องให้การว่า ก่อนเกิดเหตุขณะที่แม่ของตนเอง กำลังขายขนมเบื้องอยู่นั้น ได้มีกลุ่มชายฉกรรจ์สวมใส่หมวกกันน็อคเต็มใบประมาณ 7-8 คน เดินถือ อาวุธไม้และมีดตรงปรีเข้ามาพังร้านและรุมทำร้ายแม่ของตนอย่างบ้าคลั่ง ตนเองเห็นท่าไม่ดีจึงรีบเข้าไปช่วยพร้อมกับตะโกนขอความช่วยเหลือจากพ่อค้าแม่ค้าตลาดเดียวกัน ก่อนจะถูกกลุ่มคนข่มขู่และหนึ่งในแก๊งทวงหนี้ถูกมีดแทงเข้าด้านหลังล้มฟุบลง จากนั้นกลุ่มชายฉกรรจ์ที่เหลือต่างวิ่งหนีไปขึ้น จักรยานยนต์แล้วหลบหนีไป

อย่างไรก็ตามกลุ่มชายฉกรรจ์เป็นลูกน้องของนายทุนปล่อยเงินกู้นอกระบบทราบชื่อเล่น ว่า "โรจน์" โดยแม่ของตนเองได้ไปขอกู้เงินมาจำนวน 7,000 บาท ดอกเบี้ย 2,000 บาท โดยตกลง ผ่อนชำระเป็นรายวัน วันละ 300 บาท รวมเป็น 9,000 บาท ซึ่งปกติได้ผ่อนชำระไปแล้วจนเหลือ 3,000 บาท แต่ก็ไม่ทราบสาเหตุว่า ทำไมกลุ่มชายฉกรรจ์ดังกล่าวถึงลงมือทำร้ายแม่ ทั้งๆที่แม่ก็จ่าย ตรงตามวันเวลาที่กำหนด เบื้องต้นเจ้าหน้าที่ได้ลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ก่อนจะเรียกตัว

⁵⁶ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, รวบแก๊งทวงหนี้เงินกู้โหด ซ่อมสาวแม่ค้าสาหัส [ออนไลน์], 24 ตุลาคม 2555. แหล่งที่มา <http://www.thairath.co.th/content/region/300992>

ผู้เสียหายมาสอบปากคำเพิ่มเติม พร้อมรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อออกหมายเรียกตัวผู้ถูกกล่าวหาสอบสวนตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป”⁵⁷

ตัวอย่างที่ 3

“แก๊งทวงหนี้อาละวาดหนัก พ่อค้าแม่ค้าแผงลอยหลายสิบรายหน้าชุมชนเคหะอยุธยา ต่างพากันปิดร้าน ย้ายบ้านหนี จากเดิมที่บรรยากาศค้าขายคึกคัก เจียบเหงาไปถนัดตา แฉแก๊งเงินกู้ ปลอ่ยร้อยละ 20 ตามทวงทั้งต้นและดอกทุกวัน ถ้าไม่จ่ายจะโดนรังควาน ด้าน รอง ผบ.ก.รุงเทพฯ ระบุ ได้รับการร้องเรียนมีแก๊งเงินกู้โหดโผล่เข้ามาในพื้นที่ ทวงกันรุนแรง หากไม่จ่ายจะโดนทำร้าย สั่ง ตร. เข้มงวดตรวจตราป้องปราม และหาข้อมูลเบาะแส

เมื่อวันที่ 18 ส.ค. ผู้สื่อข่าวรายงานจาก จ.พระนครศรีอยุธยา ว่าขณะนี้ที่หมู่บ้านชุมชนเคหะอยุธยา ถนนโรจนะ หมู่ 1 ต.ไผ่ลิง อ.พระนครศรีอยุธยา เป็นชุมชนขนาดใหญ่ ที่แต่เดิมบริเวณปากซอยหมู่บ้านจะมีร้านค้าแผงลอยและรถเข็นขายอาหารจำนวนมากกว่า 10 ราย ค้าขายกันอย่างคึกคัก แต่ในปัจจุบันปรากฏว่าร้านค้าดังกล่าวเกือบครึ่งต่างหายไป บางรายถึงกับเลิกค้าขายกะทันหัน ลูกค้าซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแห่งนี้พากันแปลกใจ จึงไปตรวจสอบดูตามบ้านเช่าที่พ่อค้าแม่ค้าเช่าอยู่อาศัย พบว่าปิดบ้านหนีหายเงียบกันไปทั้งหมด และจากการสอบถามทราบว่าส่วนใหญ่เป็นหนี้เงินกู้นอกระบบ ไม่มีเงินจ่ายค่าเงินต้นและดอกเบี้ยที่สูง จึงถูกแก๊งทวงหนี้เงินกู้ตามรังควาน ทำให้พ่อค้าแม่ค้าที่เป็นลูกหนี้หนีออกจากพื้นที่

จากการสอบถามไปยัง นายจรูญ จันทร์ศิลา อายุ 58 ปี หนึ่งในชาวบ้านชุมชนเคหะอยุธยา ถึงเหตุการณ์ดังกล่าว โดยนายจรูญ กล่าวว่าหลังจากพ่อค้าแม่ค้ารถเข็นเลิกขายไป ชาวบ้านต้องไปซื้อของกินที่ตลาดสี่แยกวัดพระญาติ อยู่ห่างออกไปประมาณ 1-2 กิโลเมตร ชาวบ้านตรวจสอบแล้วเชื่อว่า สาเหตุที่พ่อค้าแม่ค้าปากซอยเลิกขาย และหอบผ้าผ่อนหนีไปจากบ้านเช่า เนื่องจากต้องหนีการไล่ล่าของแก๊งเงินกู้อย่างไรวัน เพราะทุกร้านค้าที่หนีหายไปจากชุมชน เป็นลูกหนี้แก๊งเงินกู้อย่างไรวันกันทุกราย เช่น หากกู้ 1,000 บาท ต้องส่งเงินคืน 120 บาทต่อวัน รวม 10 วัน ก็ครบจำนวน

ด้าน พ.ต.อ.กรเอก เพชรไชยเวส รอง ผบ.ก.รุงเทพฯ ระบุว่า เรื่องแก๊งเงินกู้ในพื้นที่เงียบไปพักหนึ่ง แต่ช่วงนี้เริ่มกลับมาอีกแล้ว โดยได้รับการร้องเรียนจากชาวบ้านว่า เริ่มทวงหนี้

⁵⁷ หนังสือพิมพ์เดลินิวส์, พ่อค้า-แม่ค้าสุดทรมนกระชกแก๊งทวงหนี้โหดจนน่วม [ออนไลน์], 27 มีนาคม 2556. แหล่งที่มา <http://www.dailynews.co.th/Content/crime/21806>

แบบรุนแรง หากลูกหนี้ไม่จ่ายเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด จะถูกข่มขู่ด้วยวาจา หรือทำร้ายร่างกาย เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผู้เสียหายสามารถแจ้งความดำเนินคดีได้ อีกทั้งตามกฎหมายเงินกู้ การคิดดอกเบี้ยมาก ถือว่าผิด ขณะนี้สั่งการให้ตำรวจชุมชน และตำรวจที่ประจำอยู่ตามป้อมต่างๆ เพิ่มความเข้มออกตรวจตราและป้องปราม เพื่อไม่ให้แก๊งเงินกู้ใช้ความรุนแรงทวงหนี้สิน และจะเพิ่มความเข้มดำเนินงานข่าว เพื่อหาข้อมูลว่ามีแก๊งเงินกู้อยู่ที่ไหน จะได้ขออำนาจศาลเข้าตรวจสอบต่อไป”⁵⁸

2.3.2.2 การทวงหนี้โดยแอบอ้างหรือปลอมแปลงเอกสารราชการ

ตัวอย่างที่ 1

“ดิฉันเป็นหนี้ของบริษัทอโณนได้ถูกบังคับให้หาเงินมาชำระหนี้ทั้งจำนวนภายในวันเดียว เป็นจำนวนเงิน 15,000 บาท ทำให้ต้องไปกู้ยืมเงินที่มีดอกเบี้ยสูงมากๆ ซึ่งในขณะนั้นดิฉันก็ตกงาน ทำให้ต้องแบกรับภาระอย่างหนักจนถึงทุกวันนี้ พวกที่ทำให้ฉันต้องเป็นอย่างทุกวันนี้มันไม่รู้หรือว่าลำบากแค่ไหนขอแค่มันได้เงินมันก็พอใจแล้ว และก็ได้อ่านหนังสือคล้ายหมายศาลประทับตราสีแดงไปอยู่ที่ทำงานเดิมหลายต่อหลายฉบับ ทั้งโทรศัพท์ และมันคนนั้นชื่อ นายแทนไทย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานกฎหมาย บาร์เคน พอยท์ ที่มีตราสัญลักษณ์ เป็นรูปตราช้าง เลวมาๆๆๆๆๆๆๆ”⁵⁹

ตัวอย่างที่ 2

“เราเป็น HR นะคะหลายๆ ครั้งจะมีโทรศัพท์จากผู้ที่อ้างว่าเป็น จนท.จากสำนักงานกฎหมายบ้าง หรือจากสำนักงานนายความบ้าง โทรมาเพื่อติดตามพนักงานที่มีหนี้ค้างชำระ(กับสถาบันไหนก็ตาม) โดยปกติแล้วเราจะไม่ให้เบอร์ส่วนตัวของพนักงาน แต่จะรับฝากเบอร์โทรติดต่อเพื่อให้พนักงานติดต่อกลับไปเอง ซึ่งเราก็ถือว่าให้ความร่วมมือกับเขาพอสมควร แต่เราจะไม่ยอมให้เขารบกวนพนักงานของเราในเวลาทำงานมากเกินไป หากที่สุดแล้วมีหมายคำสั่งจากกรมบังคับคดี ให้เราหักเงินเดือนพนักงาน ปกติเราจะเห็นเจ้าพนักงานมาติดต่อฝ่ายบุคคล(ก็คือเรา)ที่บริษัท และเราก็เป็นคนเซ็นรับหมาย และดำเนินการหักเงินเดือนตามคำสั่ง แต่วันนี้เอง มี จนท.ที่บอกว่าโทรจาก

⁵⁸ หนังสือพิมพ์ข่าวสด, นับสิบปิดร้านหนี้ แก๊งเงินกู้ทวงโหด [ออนไลน์], 19 สิงหาคม 2552. แหล่งที่มา http://www.khaosod.co.th/view_news.php?newsid=TUROd01ERXdPVEU1TURnMU1nPT0=

⁵⁹ รายการทนายคลายทุกข์, แหล่งที่มา <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830&page=4#comment>

สำนักงานนายความ โทรมาทวงถามหาพนักงานคนหนึ่งที่เขาเคยฝากเรื่องไว้กับเราให้โทรกลับ เราก็ได้ทำตามที่เขาฝากเรื่องแล้ว แต่พนักงานไม่โทรไป ประเด็นจึงเกิดขึ้นค่ะ บทสนทนาดังนี้

(ผู้ที่อ้างว่าเป็น)นาย : ผมจะออกหมายคำสั่งให้ทางบริษัทหักเงินเดือนพนักงาน ซึ่งจะต้องให้เจ้าของบริษัทหรือผู้รับมอบอำนาจ เช่นรับหมายคำสั่ง

เรา : (บริษัทเราอยู่ต่างจังหวัด) เจ้าของบริษัทไม่ได้อยู่ที่นี้ค่ะ อยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่กทม. และถ้าจะให้ท่านเซ็นมอบอำนาจ ก็ต้องรอให้ท่านมาที่นี่ก่อน หรือส่งเอกสารไปให้ท่านเซ็นซึ่งต้องใช้เวลาค่ะ

นาย : งั้นขอเบอร์เจ้าของบริษัทหน่อยครับ

เรา : ปกติเราเวลามีหมายคำสั่งบังคับคดี ดิฉันก็เป็นคนเซ็นรับนะค่ะ คุณให้เจ้าพนักงานมาส่งเอกสารที่นี้เลยได้ไหมคะ ไม่ต้องโทรหาเจ้าของบริษัทหรอกค่ะ

นาย : นั้นมันเมื่อก่อนครับ เดี่ยวนี้ต้องให้เจ้าของบริษัทเซ็นรับเท่านั้น เพราะเป็นเอกสารที่ไม่ใช่ใครจะเซ็นรับก็ได้.... ไม่เป็นไรครับ หากคุณไม่ให้ความร่วมมือ ผมจะส่งหมายคำสั่งให้เจ้าของเข้ามาพบเจ้าพนักงานที่สำนักงานเอง และผมก็จะใส่ชื่อคุณในคำให้การด้วยว่าคุณไม่ให้ความร่วมมือ ถึงเวลาที่เจ้าของบริษัทถาม คุณก็ไปอธิบายเองนะครับ

นี่เป็นบทสนทนาไม่ทั้งหมดนะค่ะ เพราะจริงๆแล้วเขาตั้งต้นจะเอาเบอร์โทรเจ้าของบริษัทให้ได้ ซึ่งเราก็ไม่อยากให้เพราะเราคิดว่าไม่จำเป็นที่เจ้าของบริษัทจะต้องมาจัดการเรื่องนี้เอง ซึ่งบริษัทเราก็ใหญ่พอสมควรค่ะ เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีหลายบริษัทในเครือ และกระจายตามจังหวัดต่างๆ เจ้าของบริษัทคงไม่มีเวลามาทำเรื่องพวกนี้หรอกค่ะ คงทำให้เขาไม่พอใจ และพูดจาไม่ดีใส่ และข่มขู่เราอันที่จริงเราแทบไม่ได้พูดอะไรเลยคะ เขาพูดรัวเกทับเราอย่างเดียว ไม่ฟังคำอธิบายเราเลย เราไม่แน่ใจว่าเขามีอำนาจที่จะออกคำสั่งให้เจ้าของบริษัทเราไปพบด้วยหรือคะ และอยากรู้ว่าตกลงสำนักงานนายความหรือสำนักงานกฎหมายอะไรเนี่ย เป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนหรืออะไรกันแน่ ทำไมโทรมาแต่ละครั้งถึงได้ขอบใช้ถ้อยคำข่มขู่คู่สนทนาจังเพราะเราโดนหลายครั้งแล้ว นี่ขนาดเราไม่ได้ไปเป็นหนี้เขาอะคะเป็นแค่คนประสานงาน แล้วอีกอย่างทำไมบริษัทจะต้องมีหน้าที่มาคอยติดตามหนี้พนักงานให้เจ้าหนี้จากที่ไหนก็ไม่รู้ แค่วิทยุประสานงานให้ก็น่าจะขอบคุณด้วยซ้ำ”⁶⁰

⁶⁰ พันทิปดอทคอม, แหล่งที่มา <http://pantip.com/topic/30686736>

2.3.2.3 การทวงหนี้โดยการรบกวนหรือรังควานลูกหนี้เกินความจำเป็น

ตัวอย่างที่ 1

“ดิฉันเป็นหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ผ่านมาก็มีการชำระยอดตามปกติ แต่บางช่วงก็มีล่าช้าบ้าง ซึ่งทุกครั้งที่มีการล่าช้าจะมีเจ้าหน้าที่โทรมาทวงทุกวัน ดิฉันเป็นคนคุยโทรศัพท์เสียงดัง จึงไม่สามารถรับโทรศัพท์ในเวลางานได้ เพราะไม่อยากจะให้เพื่อนร่วมงานรู้ข้อมูลดังกล่าว จนกระทั่งช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา ดิฉันประสบปัญหาเรื่องการเงินทำให้มีการค้างชำระหนี้ ดิฉันก็พยายามหาจ่าย โดยจะพยายามจ่ายรายที่มีประวัติเสียให้น้อยที่สุด ซึ่งตอนนี้ดิฉันได้ขอปรับโครงสร้างหนี้กับสถาบันการเงินแห่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว แต่มีธนาคารยูโอบีที่โทรมาทวงหนี้ที่ทำงานบ่อยมาก ดิฉันเคยรับสายบอกขอเวลาหน่อย ก็คุยกันรู้เรื่อง โดยกำหนดว่าภายในวันนั้นวันนี้จะพยายามหาชำระ ถ้าไม่ได้ค่อยว่ากันอีกที แต่ยังไม่ถึงวันที่คุยกัน วันรุ่งขึ้นก็มีเจ้าหน้าที่โทรมาอีก เป็นแบบนี้ประจำ พอดิฉันไม่รับมือถือก็โทรที่โต๊ะทำงาน พอดิฉันต่อว่าไปเขาบอกเขาจำเป็น เมื่อดิฉันไม่รับสาย ดิฉันบอกก็คุยกันแล้วจะคุยอะไรอีก แล้วดิฉันก็บอกว่าในเวลางาน ถ้าดิฉันไม่รับสายแสดงว่าไม่สะดวก เช่นงานยุ่ง กำลังประชุม ดังนั้นไม่ควรโทรมาที่โต๊ะ เพราะคนอื่นจะเป็นคนรับ ซึ่งตอนนี้ดิฉันกำลังกลายเป็นเป้าสายตาของเพื่อนร่วมงานว่า "ถูกทวงหนี้"

ดิฉันกำลังจะได้เงินมาก่อนหนึ่ง ก็ว่าจะจ่ายตัวที่ค้างนานๆ ก่อน ไม่เคยคิดว่าจะไม่จ่าย ดิฉันก็พยายามหาทุกทาง เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2555 เจ้าหน้าที่ยูโอบีโทรมาตอนบ่ายโมง เพื่อนร่วมงานยังมีน้อย ดิฉันรับสายเพื่อจะคุยต่อรองกับเจ้าหน้าที่ว่า ถ้าดิฉันหาเงินมาจ่ายขั้นต่ำได้ จะช่วยเหลืออะไรได้บ้าง เพื่อที่ดิฉันจะได้กดเงินส่วนนี้มาใช้ได้ เพราะเงินที่ดิฉันจะได้มีจำกัด แต่เจ้าหน้าที่บอกว่า ต้องปรับโครงสร้างหนี้ โดยดิฉันมีบัตรเครดิต 1 ใบ บัตรกดเงินสด 1 ใบ และสินเชื่อส่วนบุคคล ดิฉันบอกว่าสนใจจะปรับโครงสร้างหนี้บัตรเครดิต แต่บัตรเครดิต ค้าง 2 เดือน ดิฉันจะจ่ายต่อ แต่เขาไม่ยอม บอกต้องปรับทั้งสองใบ ซึ่งผ่อนเดือนละ 5,400 บาท ดิฉันไม่ไหว ขอใบเดียว เขาบอกไม่ได้ ดิฉันบอกถ้าไม่ได้ก็ไม่ปรับ เขาก็บอกถ้าไม่ปรับต้องจ่ายเลย ไม่งั้นจะปิดบัตรและส่งฟ้องศาล

ตอนนั้นดิฉันมีเงิน 4 พันกว่าบาท ก็พอจ่ายตัวนี้ แต่พอเขาบอกว่า ถ้าไม่จ่ายจะปิดบัตรเลยคิดว่าถ้าเงินปล่อยให้ปิดดีกว่า อย่างน้อยก็ผ่อนชำระได้ ส่วนเงินก้อนนั้นก็เอาไปจ่ายตัวสินเชื่อแทนสินเชื่อของยูโอบีซึ่งตอนนั้นยังไม่ค้าง แต่จ่ายล่าช้า แต่พอจ่ายสินเชื่อไปแล้ว รุ่งขึ้นก็มีเจ้าหน้าที่โทรมาทวงอีก พอรับสายก็ทวงบัตรเครดิต บอกว่าถ้าจ่าย 4 พันกว่า จะกดได้ 3 พันกว่า จะลดดอกเบี้ยให้

ดิฉันบอกว่าทำไมเมื่อวานไม่พูดแบบนี้ แสดงว่าที่ผ่านมาที่พูดว่าจะปิดก็คือการชู้ ทั้งๆ ที่อีกไม่กี่วันดิฉันจะได้เงิน ตั้งใจจะจ่ายอยู่แล้ว แต่พอเขาพูดแบบนี้ ดิฉันเลยบอกว่า ถ้าพูดแบบนี้ก็ไม่มีเรื่องต้องคุยกัน แล้วดิฉันก็วางสาย พอวางปุ๊บ เจ้าหน้าที่คนเดิมก็โทรเข้ามาอีก ดิฉันรับบอกว่าจะคุยอะไรอีก โทรแบบโทรจิกโทรถึ ตอนนั้นเพื่อนร่วมงานอยู่เต็มห้อง ซึ่งเวลาดิฉันโทรศัพท์จะเสียงดังคนได้ยินกันหมด ดิฉันไม่สะดวกที่จะคุย เขาก็โทรจิกอีก ประมาณ 4-5 สาย ดิฉันไม่ทราบว่าเขาจะโทรทำไม จะมาคุยอะไรอีก ดิฉันโมโหมาก เพราะคนได้ยินโทรศัพท์ดังถึงขนาดนั้น ทำให้ดิฉันอายมาก ดิฉันต้องการเอาเรื่องที่เขาโทรจิกที่ทำงาน จนดิฉันเสียหาย เพื่อนร่วมงานได้ยินกันทั่วไปว่า ดิฉันโดนทวงหนี้ ทำให้อายมาก ไม่อยากมาทำงานเลย ทราบมาว่ามีกฎหมายห้ามโทรทวงหนี้ในที่ทำงาน ดิฉันจะต้องทำอย่างไรจึงจะเอาผิดกับเจ้าหน้าที่คนนี้ได้”⁶¹

2.3.2.4 การทวงหนี้โดยใช้ภาษาหยาบคาย ช่มชู้ คูหมิ่น

ตัวอย่างที่ 1

“ผมขอเกริ่นนิดหนึ่งครับ เรื่องมีอยู่ว่าผมเป็นหนี้ดอกเบี้ยอยู่ร้อยละ 10 และผมเองก็ทำงานช่วงปี 2551 ยังพอมีเงินจ่ายเขาบ้าง แต่เมื่อปลายปี 2551 เกิดวิกฤตสถานะเศรษฐกิจของโลก ทำให้การทำงานนั้น บริษัทต้องลด โอะที และรายได้ลดลง ซึ่งผมไม่ได้จ่ายดอกเบี้ยมาแล้ว 4 เดือน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ได้คิดดอกเบี้ยจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 15 ผมก็จนปัญญา และก็มีมารมาด่าว่าต่อที่สาธารณะซึ่งอยู่ในที่ชุมชนและมีการนำภาพถ่ายครอบครัวของผมมาติดประจานว่าติดหนี้แล้วไม่จ่าย และบอกว่าติดเป็นล้านซึ่งในการติดหนี้ผมยอมรับว่าติดหนี้จริงแต่ไม่ถึงล้าน”⁶²

ตัวอย่างที่ 2

“ที่บริษัท เลิศทวีโชค คนที่ชื่อมุกดา ชื่อจริงมันชื่อ วิภาดา ฤชุพนัย ตามกฎหมายแล้ว จะไม่สามารถใช้นามแฝงได้ และแถมอ้างตัวเองเป็นทนาย ทั้งๆ ที่ไม่ได้เป็น ผิดเต็มๆ และที่บริษัทเลิศทวีโชค ยังให้พนักงานโทรไปหากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อข่มขู่ญาติพี่น้องของลูกหนี้ว่า ลูกหนี้มีคดีฉ้อโกงให้ติดต่อกลับภายใน 3 วัน และอ้างเป็นเลขาน้ำห้องผู้กองคนโน้น คนนี้ แล้วแต่มันจะอ้าง และพวก

⁶¹ หนังสือพิมพ์คมชัดลึก, “โทรจิก” ทวงหนี้ที่ทำงาน [ออนไลน์], 17 กันยายน 2555. แหล่งที่มา <http://www.komchadluek.net/detail/20121010/141936>

⁶² ถาม-ตอบกับมีชัย, แหล่งที่มา <http://www.meechaithailand.com/ver1/?module=4&cateid=&action=view&id=035998#q>

พนักงานเองนั่นแหละที่ปลอมเป็นตำรวจ มันทำกันเป็นขบวนการ เพราะเจ้าของที่นี่ก็เป็นตำรวจ แต่ออกจากราชการแล้ว”⁶³

ตัวอย่างที่ 3

“สวัสดิ์ค่ะ ดิฉันมีเรื่องรบกวนขอทราบข้อมูลทางกฎหมายในการชำระหนี้จากบัตรเครดิต เนื่องจากมีน้องคนรู้จักกันได้ทำบัตรเครดิต และเป็นหนี้อยู่ประมาณ 28,000 บาท เมื่อประมาณ 2 ปี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทางบริษัทไม่ได้มีใบแจ้งหนี้เรียกเก็บจนถึงปัจจุบัน จนกระทั่งเมื่อ 2 เดือนที่ผ่านมาได้มีจดหมายจากสำนักงานนายความแห่งหนึ่งแจ้งเพื่อดำเนินคดี และข่มขู่อายัดเงินในบัญชีของลูกค้าทุกธนาคาร ถ้าลูกค้าไม่ทำการติดต่อเพื่อขอใช้หนี้ หลังจากนั้นลูกค้าได้มีการติดต่อกลับไปที่สำนักงานแห่งนั้น เพื่อแจ้งขอชำระเงินโดยขอเอกสารการชำระและใบเสร็จจากทางบริษัท แต่ทางบริษัทที่ได้อ้างตัวว่าเป็นสำนักงานกฎหมายแห่งนี้กลับแจ้งกลับลูกค้าว่า ไม่มีเอกสารอะไรให้ การชำระเงินให้นำใบแจ้งหนี้ของเดิมชำระผ่านไปที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเก็บใบเสร็จไว้โดยงวดแรกให้จ่ายก่อน จำนวน 2,800 บาท ซึ่งลูกค้าได้มีการชำระงวดแรกจนถึงขณะนี้เข้าเดือนที่สอง ทางสำนักงานกฎหมายแห่งนี้ได้มีการโทรติดต่อเพื่อให้ชำระเงินอีก จำนวน 2,800 บาท โดยที่ผ่านมามีพนักงานโดยอ้างว่ามาจากบริษัทแห่งนี้ผลัดเปลี่ยนกันโทรหาลูกค้าเพื่อให้ชำระหนี้วันละหลายๆ รอบ พอลูกค้าไม่ได้รับ ได้มีการส่งข้อความข่มขู่แจ้งจะยึดเงินที่ได้มีการส่งไปแล้วข้างต้น ดิฉันจึงใคร่จะขอรับคำแนะนำและปรึกษา ในกรณีเช่นเป็น ขอๆ ดังนี้ค่ะ

1. เป็นไปได้หรือไม่ที่สำนักกฎหมายแห่งนี้ได้มีการรับโอนหนี้หรือซื้อหนี้จากสถาบันการเงินแห่งนี้ และถ้ามีการโอนลูกหนี้จะต้องมีการทำสัญญาใหม่ระหว่างสำนักงานแห่งนี้และลูกหนี้หรือไม่
2. ทำไมทางสำนักงานแห่งนี้ไม่มีเอกสารใบเสร็จหลังจากที่ได้มีการชำระแล้ว และใบแจ้งหนี้ว่าเงินต้นเหลือเท่าไร
3. การทำจดหมาย โทรศัพท์ และส่งข้อความ แจ้งลูกค้าเพื่อข่มขู่ ลักษณะนี้ มีความผิดหรือไม่ และควรมีวิธีการจัดการอย่างไรคะ ในเมื่อเค้าบอกว่าเป็นนายแต่ทำไม อาการข่มขู่ลักษณะเหมือนไม่ใช่เลย

⁶³ รายการนายคลายทุกข์, แหล่งที่มา <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830&page=2#comment>

4. ในกรณีนี้เราสามารถเอาเอกสารที่มีอยู่แจ้งการตรวจสอบว่าสำนักงานกฎหมายแห่งนี้มีตัวตนหรือไม่ และจะต้องแจ้งไปที่ใด ขอทราบรายละเอียดด้วยค่ะ”⁶⁴

2.3.2.5 การทวงหนี้โดยบิดเบือนข้อมูลทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด

ตัวอย่างที่ 1

“สวัสดีครับ ผมเป็นหนี้บัตรเครดิตเงินสดอยู่ที่สถาบันการเงินแห่งหนึ่ง พักหลังติดปัญหาด้านการเงินเลยหยุดผ่อนบัตรไป 3 เดือน ก็มีจดหมายทวงมาเรื่อย พอเดือนที่สี่ก็มีพนักงานทวงหนี้โทรมาหา บอกให้ไปชำระหนี้ ถ้าไม่ชำระก็จะส่งชื่อผมไปเครดิตบูโร และบอกผมว่าจะไปขอสินเชื่อที่ไหนไม่ได้อีก อยากรู้ว่าที่พนักงานทวงหนี้ขู่มาจริงรีเปล่า ถ้าจริงผมคงจะแย่เพราะบางที่ตกงานก็ได้แต่อาศัยพวกบัตรเครดิตประทังชีวิตไปก่อน รอเวลาที่หางานได้”⁶⁵

ทั้งนี้ ในกรณีทวงหนี้โดยการแอบอ้างรายงานข้อมูลเครดิตของบริษัทข้อมูลเครดิต เกิดขึ้นเนื่องจากสถาบันการเงินหลายแห่งมีนโยบายการให้ค่าคอมมิชชั่นกรณีที่พนักงานสามารถติดตามทวงถามหนี้จนลูกหนี้นำเงินมาชำระหนี้ได้จนสำเร็จ ก็จะมีการจ่ายค่าคอมมิชชั่นที่เป็นส่วนแบ่งจากค่าธรรมเนียมการติดตามทวงถามหนี้ที่เรียกเก็บจากลูกหนี้ให้กับพนักงานผู้นั้นเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลตอบแทนดังกล่าวนอกเหนือจากเงินเดือนประจำ พนักงานติดตามทวงถามหนี้อาจใช้วิธีการหรือการสื่อสารต่อลูกหนี้ที่ไม่ถูกต้องตามที่ได้รับการอบรมมา โดยการแอบอ้างว่าถ้าไม่รีบดำเนินการชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด สถาบันการเงินก็จะส่งข้อมูลการค้างชำระไปที่เครดิตบูโร และลูกหนี้ก็จะต้องติดบัญชีดำ หรือ Blacklist ซึ่งลูกหนี้ก็จะไม่สามารถขอสินเชื่อได้อีกต่อไปไม่ว่าลูกหนี้จะไปขอสินเชื่อที่สถาบันการเงินใด โดยพนักงานอาจใช้น้ำเสียงที่เป็นในเชิงข่มขู่ต่อลูกหนี้ด้วย ผลสุดท้ายเมื่อลูกหนี้เกรงกลัวต่อการแอบอ้างและการข่มขู่ดังกล่าวจากพนักงานติดตามทวงถามหนี้ ลูกหนี้ก็จะหาทางนำเงินมาชำระหนี้ส่วนหนึ่งพร้อมค่าธรรมเนียมการติดตามทวงถามหนี้ที่สถาบันการเงินเรียกเก็บ เพื่อมิให้สถาบันการเงินส่งข้อมูลการผิดนัดชำระหนี้ของตนเองไปที่เครดิตบูโร

⁶⁴ รายการทนายคลายทุกข์, แหล่งที่มา <http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=5838>

⁶⁵ ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล, แหล่งที่มา http://www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=5&id=30293&Itemid=52

ตัวอย่างที่ 2

“เรื่องมีอยู่ว่าน้องสาวของผมเป็นหนี้บัตรเครดิตของอีซี่บาย พอเมื่อวานได้มีโทรศัพท์ไปที่บ้านผู้ใหญ่บ้านบอกว่าเป็นตำรวจศผู้กอง อยู่ สน.ทุ่งมหาเมฆ ให้ช่วยไปบอกน้องสาวว่าถูกดำเนินคดีฉ้อโกง ถ้าไม่ยอมถูกจับให้โทรกลับไปหาตัวน แต่ดีที่ผู้ใหญ่บ้านกับผมรู้จักกันเลยโทรบอกผมก่อน ผมเลยสอบถามน้องว่าเรื่องอะไร เค้าบอกว่าน่าจะเป็นหนี้บัตรเครดิตนี้แหละ ผมเลยโทรกลับไปเบอร์ที่ให้ไปที่ให้มา เค้าก็บอกว่าเค้าเป็นตำรวจ มีผู้มาแจ้งว่าความคดีฉ้อโกงถ้าไม่ยอมถูกออกหมายจับให้รีบเคลียร์กับตัวเจ้าหนี้และให้เบอร์โทรมา ตอนนั้นผมก็ยุ่งๆอยู่ก็ตอบรับไม่ได้โต้แย้งอะไร แต่พอมานั่งนึกสักพักกว่าหนี้บัตรฯ มันเป็นคนแพ่งจะถูกจับได้อย่างไรและเริ่มสงสัยว่าเป็นตำรวจจริงหรือเปล่า สักพักเลยโทรกลับไปอีกครั้ง ครั้งนี้ผมเลยถามว่าหนี้นี้เป็นหนี้บัตรแล้วมันจะผิดคดีอาญาอย่างไร เค้าก็บอกว่าหนี้มีการโอนไปให้บุคคลอื่นแล้วจึงเป็นหนี้ระหว่างบุคคลต่อบุคคลจึงมีความผิด?????อะไรทำนองนี้ ผมก็เลยสอบถามผู้กองชื่ออะไรอยู่สน.ไหน เค้าก็ไม่ยอมบอกถามว่าอยากรู้ไปทำไม ผมเลยบอกว่าจะน้องไปมอบตัวไม่ต้องออกหมายจับไป เค้าก็ไม่ยอมบอก บอกว่าอยู่ที่เกิดเหตุรถชนกำลังยุ่งอยู่แล้วก็ตัดสายทิ้งไปซะ ผมก็นึกว่าเป็นกลวิธีการทวงหนี้คงไม่ใช่ตำรวจจริงแน่ แต่เรื่องมันไม่จบแค่นี้ พอรุ่งขึ้นมีผู้ชายอ้างว่าเป็นตำรวจในอำเภอบ้านผมมาหาน้องสาวบอกว่าได้รับการประสานจาก สน.ทุ่งมหาเมฆ เรื่องคดีนี้แหละและให้เบอร์ทิ้งไว้ก็เป็นเบอร์ผู้กองคนเดิมอีกนั่นแหละ บอกว่าให้รีบเคลียร์ซะถ้าไม่ยอมถูกจับ ผมเลยอยากถามว่าตำรวจสามารถดำเนินคดีในข้อหาฉ้อโกงได้หรือเปล่า แล้วถ้าไม่ใช่ตำรวจจริงผมจะเอาเรื่องกับคนที่อ้างว่าเป็นตำรวจและบริษัททวงหนี้ที่ทำได้หรือเปล่าครับ ขอขอบคุณมากครับ”⁶⁶

2.4 แนวคิดในการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศไทย

2.4.1 แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคในการติดตามทวงถามหนี้

แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยอาจเรียกได้ว่ามีมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่เป็นลักษณะของแนวความคิดแฝงและมิได้มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเด่นชัด เนื่องจากในสมัยดังกล่าวอยู่ในช่วงของการปรับปรุงระบบกฎหมาย

⁶⁶ ชมรมหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล, แหล่งที่มา http://debtclub.consumerthai.org/index.php?option=com_kunena&func=View&catid=5&id=3163&Itemid=52

ทั้งหมดให้เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ ดังนั้น การตรากฎหมายในช่วงดังกล่าวจึงเน้นหนักไปในด้านการบังคับใช้กฎหมายทางอาญาและกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่

การคุ้มครองผู้บริโภคในสมัยดังกล่าว จะเห็นได้จากกฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 มาตรา 310 บัญญัติว่า “ผู้ใดขายของโดยหลอกลวงด้วยประการใดๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือปริมาณแห่งของนั้น อันเป็นความเท็จ มีความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ” ต่อมาได้มีการประกาศใช้ประมวลกฎหมายอาญาแทนกฎหมายลักษณะอาญา ร.ศ. 127 แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคในลักษณะดังกล่าว ได้สืบทอดมาในประมวลกฎหมายอาญาด้วย โดยได้นำมาบัญญัติไว้ในมาตรา 236 และมาตรา 271 ซึ่งมาตรา 236 บัญญัติว่า “ผู้ใดปลอมปนอาหาร ยา หรือเครื่องอุปโภค บริโภคอื่นใดเพื่อบุคคลอื่นเสพยาหรือใช้ และการปลอมปนนั้นน่าจะเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ หรือจำหน่าย หรือเสนอขาย สิ่งเช่นว่านั้น เพื่อบุคคลเสพยาหรือใช้ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ” และมาตรา 271 บัญญัติว่า “ผู้ใดขายของโดยหลอกลวงด้วยประการใดๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือปริมาณแห่งของนั้นอันเป็นเท็จ ถ้าการกระทำนั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

นอกจากนี้ ยังปรากฏว่าได้มีการตรากฎหมายขึ้นใช้บังคับเพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชน ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว คือ พระราชบัญญัติหางนม พ.ศ. 2470 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2470 ซึ่งมีเหตุผลในการประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ อย่างชัดเจนว่า รัฐได้มองเห็นความสำคัญของการกินดีอยู่ดีของราษฎร เนื่องจากการใช้หางนมควรจำกัดเฉพาะผู้บริโภคที่เป็นผู้ใหญ่หากมีการนำไปใช้เลี้ยงทารกย่อมไม่ก่อให้เกิดกำลังร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์

การบัญญัติกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในสมัยนั้น พบว่าแม้มีวัตถุประสงค์ในการให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยในการใช้สินค้าหรือบริการ แต่ลักษณะของการบัญญัติกฎหมายได้นำไปไว้ในกฎหมายที่มีโทษทางอาญา ดังนั้น มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค จึงมุ่งประสงค์เพื่อป้องกันและปราบปรามโดยกำหนดโทษทางอาญาไว้แต่ไม่มีมาตรการในการชดเชยเยียวยาให้แก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ยังต้องใช้หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในเรื่องสัญญาหรือละเมิดมาบังคับใช้อยู่เหมือนเดิม นอกจากนี้ ยังมีการบัญญัติกฎหมายอีกหลายฉบับที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านการบริการ และความปลอดภัยใน

สินค้าอุปโภค ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติควบคุมโรคศิลปะ พ.ศ. 2479 พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดจากการเล่นมหรสพ พ.ศ. 2464 พระราชบัญญัติการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2502 (ต่อมาได้ยกเลิกพระราชบัญญัตินี้ และตราพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 ขึ้นใช้บังคับแทน) เป็นต้น⁶⁷

จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีแนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคมาช้านานแล้วและยังได้มีการใช้มาตรการทางกฎหมายโดยการออกเป็นกฎหมายหลายฉบับเพื่อให้ความคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม เพียงแต่ในเริ่มแรกการคุ้มครองผู้บริโภคจะเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ การอุปโภคบริโภค และการใช้บริการในชีวิตประจำวันเสียส่วนใหญ่ แต่สำหรับด้านที่เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลหรืออีกนัยหนึ่งก็คือการกู้ยืมเงินกันนั้น ถือเป็นการตกลงกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายซึ่งมีอิสระที่จะตกลงกันอย่างไรก็ได้ตามหลักเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา แต่ก็มีแนวคิดในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้ด้วย ซึ่งเห็นได้จากบทบัญญัติที่แฝงอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 654 บัญญัติว่า “ท่านห้ามมิให้คิดดอกเบี้ยเกินร้อยละสิบห้าต่อปี ถ้าในสัญญากำหนดดอกเบี้ยเกินกว่านั้น ก็ให้ลดลงมาเป็นร้อยละสิบห้าต่อปี” ซึ่งจะเห็นได้ว่าแม้การตกลงกู้ยืมเงินกันเป็นเรื่องระหว่างเอกชนกับเอกชนแต่รัฐก็เข้ามาจำกัดโดยกำหนดเป็นกฎหมายให้กรอบของอัตราดอกเบี้ยไม่สูงจนเกินไปซึ่งอาจจะเป็นการเอาเปรียบลูกหนี้จนเกินควร เพียงแต่บทบัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นี้ไม่มีการกำหนดโทษในกรณีฝ่าฝืนคิดดอกเบี้ยเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนด มีเพียงแค่ให้ลดอัตราดอกเบี้ยลงเท่านั้น จึงกลายเป็นว่าก็ยังคงมีการเรียกดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราที่กำหนดอยู่ รัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้ออกพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 โดยกำหนดให้มีโทษอาญาด้วย ซึ่งก็ถือว่าเป็นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสินเชื่อหรือการกู้ยืมเงิน

นอกจากนั้น การคุ้มครองและกำกับควบคุมดูแลเกี่ยวกับการให้สินเชื่อหรือการให้กู้ยืมเงินเป็นที่ชัดเจนยิ่งขึ้นรัฐเมื่อรัฐได้กำหนดให้การทำกิจการที่ให้ผู้อื่นกู้ยืมเงินต้องได้รับอนุญาตและอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่รัฐกำหนดไว้ด้วย ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ข้อ 5 (7) ซึ่งบัญญัติว่า “เมื่อได้มีประกาศของรัฐมนตรีกำหนดกิจการอย่างหนึ่งอย่างใดตั้งระบุไว้ต่อไปนี้ หรือกิจการอันมีสภาพคล้ายคลึงกัน ให้เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาต ห้ามมิให้ผู้ใด

⁶⁷ นิรุจน์ ศรีไกรวิน, “มาตรการและโทษทางปกครองกับการคุ้มครองผู้บริโภค: ศึกษาเฉพาะกรณีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548), หน้า 30-32.

ประกอบกิจการนั้น เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรี (7) การจัดหาซึ่งเงินทุนแล้วให้ผู้อื่นกู้เงินนั้น หรือเอาเงินนั้นซื้อหรือซื้อลดซึ่งตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นหรือตราสารการเครดิต” โดยอาศัยบทบัญญัติดังกล่าว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงได้ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) โดยประกาศฉบับนี้กำหนดให้การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เป็นกิจการที่ต้องขออนุญาตและมีข้อกำหนดเงื่อนไขในการดำเนินการของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึงมีการควบคุมดูแลให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ด้วย ตามข้อ 8 (4) ซึ่งบัญญัติว่า “ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้ (4) การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้” จึงทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีประกาศ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซสถาบันการเงิน โดยมีข้อกำหนดในการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ไว้ด้วย⁶⁸ ซึ่งจะเห็นได้ว่ารัฐ

⁶⁸ ข้อ 4.7 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีไซสถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 กำหนดว่า “เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระโดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย จำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ให้มอบตามตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

(2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(3) จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงยอดหนี้ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงินด้วย

(4) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

อนึ่ง ได้จัดทำตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ (1) และตัวอย่างใบเสร็จรับเงินตามข้อ (3) แนบไว้ท้ายประกาศนี้แล้ว ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่า จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำตามตัวอย่างทุกประการ เพียงแต่จะต้องมีรายการสำคัญตามที่กล่าวไว้ครบถ้วนเท่านั้น”

ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้ความคุ้มครองในการติดตามทวงถามหนี้ จึงทำให้แนวคิดในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ได้มีการนำมาใช้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์อย่างชัดเจน และต่อมาเมื่อปัญหาที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจนสร้างความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก จึงทำให้หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลจึงต้องมีการกำหนดมาตรการเฉพาะเจาะจงในเรื่อง การติดตามทวงถามหนี้ ขึ้นมาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นมาตรการควบคุมให้การติดตามทวงถามหนี้เป็นมาตรฐานเดียวกันและให้อยู่ภายในกรอบที่จำกัดที่จะไม่สร้างความเดือดร้อนจนเกินควรแก่ผู้บริโภค ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการกำหนด “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้” ขึ้นเพื่อมุ่งหวังที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นในสังคม มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 เป็นต้นมาและยังคงใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยกำหนดขึ้นเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ให้บริการสินเชื่อต่างก็เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของแต่ละแห่งเอาไว้ด้วย ซึ่งก็ทำให้เห็นว่าการให้ความสำคัญในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ในระดับหนึ่ง และนอกจากนั้น รัฐก็มีมาตรการในการแก้ไขปัญหาภายหลังได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้โดยให้มีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้อีกด้วย ซึ่งจะได้กล่าวในหัวข้อถัดไป

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยก็ได้มีมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรัฐก็เล็งเห็นถึงความสำคัญที่ต้องให้ความคุ้มครองในเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บริโภคด้วย จึงได้มีการกำหนดเป็นมาตรการและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้มีการนำมาปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแม้มาตรการที่มีอยู่อาจจะยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองและแก้ไขปัญหาจากการติดตามทวงถามหนี้แต่ก็ถือว่าเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การกำหนดมาตรการเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อื่นๆ ให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.4.2 แนวทางและมาตรการการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของภาครัฐ

การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ทั้งในส่วนของหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบและหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อในหลายๆ ด้านต่อตัวลูกหนี้เอง รวมถึงบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ตัวลูกหนี้ และสังคมโดยรวมอีกด้วย ซึ่งทำให้รัฐต้องให้ความสำคัญและเข้า

มาคุ้มครองดูแลผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับความไม่เป็นธรรมด้วยวิธีการต่างๆ รวมถึง มาตรการในการแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคภายหลังที่ได้รับความเดือดร้อนแล้ว

2.4.2.1 การแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อในระบบ

มาตรการหนึ่งที่รัฐได้เข้ามากำกับดูแลและให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่เห็นได้ชัด คือการมีหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการใช้บริการเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งรวมถึงเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ด้วยเช่นกัน โดยหน่วยงานที่รัฐได้จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ สามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน หรือ ศคช. ซึ่งเป็นหน่วยงานของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีหน้าที่หลักคือการตอบข้อซักถามและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินกับหน่วยงานที่เป็นสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยการส่งผ่านข้อมูลปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะไปยังสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดการตรวจสอบ การกำกับดูแลสถาบันการเงินให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม คำนึงสิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน รวมไปถึงการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับบริการทางการเงิน เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รู้จักวางแผนการเงินรู้เท่าทันเล่ห์เหลี่ยม กลโกง และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ เนื่องจากปัจจุบันได้ปรากฏว่ามีประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะทั้งในกรณีที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามหนี้เอง และกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลอื่นภายนอกเป็นผู้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นอย่างไหนประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วให้มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดแนวนโยบายในการติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงิน และผู้ให้บริการทางการเงินอยู่ภายใต้การกำกับเพื่อความเหมาะสมและเป็นธรรมกับลูกหนี้ ดังนี้

- 1) ติดตามทวงถามได้เฉพาะภายในเวลาที่กำหนด
 - 1.1) วันจันทร์ – วันศุกร์ ภายในเวลา 08.00 น. – 20.00 น.
 - 1.2) วันหยุดราชการ ภายในเวลา 08.00 น. – 18.00 น.
 - 1.3) ความถี่ในการติดต่อต้องเหมาะสม
- 2) ต้องแสดงตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้
 - 2.1) กรณีเป็นสถาบันการเงิน ต้องแจ้งชื่อ และวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้อง เหมาะสม
 - 2.2) กรณีเป็นผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ (ตัวแทนสถาบันการเงิน) ต้องแสดงเอกสารว่าได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ทำการแทน
- 3) ต้องใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม
 - 3.1) เก็บเงินได้จากลูกหนี้เท่านั้น ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย
 - 3.2) ไม่รบกวนหรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
 - 3.3) ไม่ใช่คำพูดที่รุนแรง หรือหยาบคาย ช่มชู้ และคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมายเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้
 - 3.4) ห้ามปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสาร หรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้นั้นออก หรือได้รับอนุญาต หรือรับรองจากหน่วยงานของรัฐ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต
- 4) ต้องเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ โดยห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นทราบระหว่างติดต่อทวงถามหนี้ แม้จะเป็นบุคคลในครอบครัว ยกเว้นได้รับความยินยอมจากลูกหนี้
- 5) ต้องมีหลักฐานแสดงการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย⁶⁹

2.4.2.2 การแก้ไขปัญหาสินเชื่อกระบบ

ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ในระบบสาเหตุที่แท้จริงเริ่มต้นมาจากการที่ประชาชนยังเป็นหนี้ในระบบอยู่และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งหนี้ในระบบอยู่นอกเหนือการกำกับ

⁶⁹ ธนาคารแห่งประเทศไทย, แหล่งที่มา <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialLiteracy/Pages/index.aspx>

ควบคุมดูแลของภาครัฐ ไม่อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่รัฐกำหนดแต่เป็นการที่ลูกหนี้ยินยอมอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ ของเจ้าหนี้ ดังนั้น เมื่อลูกหนี้ซึ่งเป็นผู้เสียเปรียบในการกู้ยืมเงินยินยอมเป็นหนี้นอกระบบแล้วตั้งแต่แรก การป้องกันและปราบปรามการติดตามทวงถามหนี้ในภายหลังจึงกระทำได้ยากและไม่มีทางที่จะแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริง ดังนั้น หากต้องการแก้ไขปัญหในการติดตามทวงถามหนี้นอกระบบก็ต้องเริ่มจากการแก้ปัญหาการเป็นหนี้นอกระบบจึงจะเป็นการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ซึ่งรัฐมองเห็นปัญหาของหนี้นอกระบบมาโดยตลอดและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ โดยที่ผ่านมารัฐได้ดำเนินการแก้ไขปัญหานี้โดยใช้นอกระบบโดยใช้มาตรการและวิธีการต่างๆ โดยสรุปดังนี้

1. โครงการแก้ปัญหานอกระบบโดยตรง

1.1 สิ้นเชื่อส่วนบุคคล ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ)

โดยเมื่อปี 2548 รัฐเห็นว่าสิ้นเชื่อส่วนบุคคลมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและเข้าถึงประชาชนจำนวนมากแต่ยังไม่มีมาตรการควบคุมการประกอบธุรกิจสิ้นเชื่อส่วนบุคคล จึงมีนโยบายที่จะกำกับการให้สิ้นเชื่อส่วนบุคคล ทำให้กระทรวงการคลังออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ซึ่งเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจะต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังก่อน โดยยื่นขออนุญาตผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และจะต้องระบุรายละเอียดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องจากสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้ชัดเจนครบถ้วนในเอกสารชี้ชวน ใบสมัคร และสัญญาตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด และผู้ประกอบการอาจเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยอัตรารวมสูงสุดดังกล่าวรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี

ซึ่งจากผลการดำเนินการที่ผ่านมาทำให้มีผู้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจำนวน 26 แห่ง⁷⁰

แต่ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบโดยการออกกฎหมายดังกล่าวก็ยังมีข้อจำกัด เช่น

(1) อัตราดอกเบี้ยของผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank) สามารถเรียกเก็บได้ยังคงอ้างอิงกับอัตราการกู้ยืมของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ คือไม่เกินร้อยละ 15 แต่กำหนดให้สามารถเรียกค่าธรรมเนียมอื่น ๆ เช่น ค่าปรับ ค่าบริการ เป็นต้น รวมทั้งหมดต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี

(2) ต้องมีการจดทะเบียนผู้ประกอบธุรกิจ โดยเป็นนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท

(3) การพิจารณาให้สินเชื่อของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับนั้น กำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาฐานะทางการเงิน คือ เป็นผู้ที่มีรายได้ประจำ โดยมีการกำหนดรายได้ขั้นต่ำตั้งแต่ 5,000 บาท จนถึง 15,000 บาท ต่อเดือน

(4) หลักเกณฑ์ตามประกาศกระทรวงการคลังดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลและเป็นธุรกิจขนาดใหญ่

บทบัญญัติตามกฎหมายดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับการปล่อยกู้ของเจ้าหนี้นอกระบบซึ่งมักจะเป็นบุคคลธรรมดาที่ให้กู้ยืมเงินในจำนวนไม่มาก โดยเรียกเก็บดอกเบี้ยในอัตราสูงกว่าที่กฎหมายกำหนดเป็นอย่างมาก ซึ่งเจ้าหนี้นอกระบบจะหาผลประโยชน์จากดอกเบี้ยเป็นหลัก ดังนั้นเจ้าหนี้นอกระบบบางส่วนจึงไม่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่จะสามารถขออนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดังกล่าวได้⁷¹

1.2 โครงการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชน

เกิดจากนโยบายในการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชน โดยเฉพาะลูกหนี้นอกระบบโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้ประชาชนที่เป็นหนี้นอกระบบเข้าเป็นหนี้ในระบบ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ของประชาชนให้ลดลง ช่วยให้ประชาชนมีเงินเหลือจากการลดภาระการ

⁷⁰ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง, “โครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการใช้มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาเจ้าหนี้นอกระบบ,” 2554, หน้า 20-21.

⁷¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 118.

จ่ายดอกเบี้ยมาออมเงินและเพื่อใช้จ่ายในส่วนที่จำเป็น โดยโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการเมื่อ 1 ตุลาคม 2552 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2553 รวมระยะเวลา 1 ปี สำหรับการดำเนินการในโครงการดังกล่าวก็โดยให้ลูกหนี้นอกระบบมาลงทะเบียนผ่านธนาคาร ธกส. และธนาคารออมสินและจะมีการเจรจาและประนอมหนี้เพื่อนำลูกหนี้เข้าสู่ระบบ หากลูกหนี้ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ก็จะได้รับการกู้เงินจากธนาคารเพื่อนำไปชำระหนี้นอกระบบ⁷²

แต่ทั้งนี้จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามของลูกหนี้นอกระบบ พบปัญหาหลายประการเกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชน เช่น

- (1) ปัญหาการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอของรัฐบาล
- (2) ปัญหาเรื่องการบริหารจัดการของรัฐบาลในมาตรการช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้ นอกระบบยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจได้อย่างเพียงพอในกลุ่มประชาชนทั่วไปว่าจะแก้ปัญหาของชาวบ้านอย่างยั่งยืนได้อย่างไร เช่นลูกหนี้ที่สามารถเข้าร่วมโครงการได้ต้องเป็นลูกหนี้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้นหากลูกหนี้ที่ไม่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดก็จะไม่สามารถลงทะเบียนในโครงการได้ และการกำหนดวงเงินขั้นสูงของผู้เข้าร่วมโครงการต้องเป็นหนี้จำนวนไม่เกิน 2 แสนบาท ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งที่มีหนี้นอกระบบมากกว่าจำนวน 200,00 บาทไม่สามารถเข้าร่วมโครงการได้
- (3) ปัญหาความไม่โปร่งใส การทุจริต การสวมรอยของกลุ่มบุคคลที่ไม่ได้มีปัญหานี้นอกระบบอย่างแท้จริง นอกจากนี้จากข้อมูลของเอแบคโพล์เกี่ยวกับการสำรวจความเห็นกลุ่มคนเป็นหนี้นอกระบบและกลุ่มเจ้าหน้าที่ต่อมาตรการของรัฐบาลในการช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบใน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มคนปล่อยหนี้นอกระบบ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 92 มองว่ามาตรการช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบของรัฐบาลไม่มีผลกระทบต่อการปล่อยหนี้นอกระบบของพวกเขาและเกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ 54.5 เห็นว่า มาตรการของรัฐบาลไม่มีผลทำให้พวกเขาลดดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้นอกระบบ อีกด้วย⁷³

1.3 โครงการบัตรลดหนี้ วินัยดี มีวงเงิน

เป็นโครงการที่ต่อเนื่องกับโครงการแก้ไขปัญหานี้สินภาคประชาชนของรัฐบาล เพื่อให้ลูกหนี้ที่เข้ามาอยู่ในระบบไม่ต้องกลับไปกู้ยืมเงินนอกระบบอีก เป็นการแก้ปัญหานี้นอกระบบอย่างยั่งยืน โดยวิธีการดำเนินโครงการดังกล่าวทางกระทรวงการคลังจะจัดให้มีบัตรสำหรับสมาชิกที่

⁷² เรื่องเดียวกัน, หน้า 21-23.

⁷³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 119.

เข้าร่วมโครงการลงทะเบียนหนี้อะบบ เมื่อลูกหนี้มีวินัยในการชำระเงินตรงตามกำหนดเป็นระยะเวลา 1 ปี ธนาคารจะมีวงเงินสำรองฉุกเฉินให้ในเดือนที่ 13 โดยจะออกเป็นบัตรเดบิตและใส่วงเงินจำนวนครึ่งหนึ่งของวงเงินที่ชำระหนี้ไว้ เมื่อลูกหนี้มีความจำเป็นต้องใช้เงินก็สามารถนำบัตรดังกล่าวไปกดเงินจากเอทีเอ็มธนาคารของรัฐได้ ซึ่งอัตราดอกเบี้ยจะเท่ากับอัตราดอกเบี้ยในโครงการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังได้รับสิทธิการประกันชีวิตที่ทางธนาคารอนุมัติเงินกู้ได้จัดให้แก่ลูกหนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายด้วย⁷⁴

แต่ทั้งนี้โครงการดังกล่าวนี้อาจเป็นช่องทางโยกหนี้ย้ายหนี้นั้นมากกว่า หากผู้เข้าร่วมโครงการยังคงไม่มีวินัยทางการเงิน บัตรลดยหนี้นี้อาจเป็นเพียงเครื่องมือที่ใช้สำหรับการหมุนเงินเท่านั้น อาจจะมีลูกหนี้บางรายที่มีรายได้พอสมควรแต่มีรายจ่ายเกินตัว เพราะมีความต้องการในการบริโภคมากเกินไป การที่มีบัตรลดยหนี้สักใบเท่ากับมีนายทุนให้กู้เพิ่มขึ้นอีก 1 ราย ก็จะได้เงินกู้เพิ่มอีกก้อนหนึ่ง เพื่อมาชำระหนี้กับธนาคารในโครงการแก้หนี้สินภาคประชาชนเพื่อไม่ให้เกิดการผัดผ่อนชำระหนี้และใช้เงินกู้ในวงเงินฉุกเฉินของบัตรลดยหนี้ ในการชำระหนี้อื่นๆ อีกต่อไปได้ ซึ่งจะทำให้ลูกหนี้ยังคงอยู่ในวงเวียนของการเป็นหนี้ต่อไป⁷⁵

1.4 โครงการอาสาสมัครที่ปรึกษาทางการเงินครัวเรือน (โครงการหมอหนี้)

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของกระทรวงการคลังในการดำเนินโครงการอาสาสมัครที่ปรึกษาทางการเงินครัวเรือน (โครงการหมอหนี้) เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรอาสาสมัครที่เป็นคนในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับจากชุมชน โดยให้ชุมชนคัดเลือกผู้ที่มีจิตอาสา มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่ยอมรับนับถือและไว้วางใจของคนในชุมชน มาอบรมให้ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาหนี้สินในครัวเรือน ในการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำให้ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเกษตรกรให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการทางการเงิน การจัดทำบัญชีครัวเรือนของครอบครัวภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและเป็นคนกลางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานของรัฐและธนาคารเพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของสถาบันการเงินในระบบ ทั้งนี้เพื่อแก้ไขปัญหาภาระหนี้ของประชาชนซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลอย่างยั่งยืน⁷⁶

⁷⁴ เรื่องเดียวกัน, หน้า 25-26.

⁷⁵ เรื่องเดียวกัน, หน้า 119.

⁷⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 26.

2. โครงการที่ดำเนินการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้มากขึ้น

2.1 กองทุนพัฒนาชนบท

การจัดตั้งกองทุนพัฒนาชนบท ซึ่งต่อมาภายหลังเปลี่ยนเป็นจัดตั้งเป็นองค์กรในรูปแบบองค์กรมหาชน โดยใช้ชื่อว่า “สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)” มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรชุมชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัย การพัฒนาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกชุมชนเมืองและชนบทโดยยึดหลักการพัฒนาแบบองค์รวม รวมทั้งสนับสนุนและให้การช่วยเหลือให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น หรือมีรายได้ที่ยั่งยืนเพื่อลดปัญหาการเป็นหนี้ ซึ่งสาระสำคัญของทุกกิจกรรม คือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเพื่อให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้ โดยมีกิจกรรมและโครงการพัฒนาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน เช่น โครงการสินเชื่อเพื่อการพัฒนา โครงการพัฒนาองค์กรการเงิน เศรษฐกิจ และทุนชุมชน โครงการสวัสดิการชุมชน⁷⁷ ซึ่งเป็นโครงการที่ดีสำหรับการวางรากฐานความยั่งยืน แต่มีใช้สิ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องเจ้าหนีนอกระบบได้โดยตรง

2.2 โครงการธนาคารประชาชน

เป็นโครงการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งดำเนินการโดยธนาคารออมสิน ซึ่งจากการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ระบุว่าโครงการธนาคารประชาชนมีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับผู้ที่มียาได้น้อยและผู้ประกอบการรายย่อย อีกทั้งเป็นการลดภาระการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ แต่การกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ค้ำประกัน หรือหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินของผู้ที่ประสงค์จะกู้ยืมเงินในโครงการดังกล่าว ทำให้ผู้ขอสินเชื่อบางกลุ่มที่ไม่สามารถหาบุคคลค้ำประกัน หรือไม่มีหลักทรัพย์เพื่อใช้สำหรับค้ำประกันการกู้ยืมเงิน ก็ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการธนาคารประชาชนได้ ซึ่งหากประชาชนไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ก็จะต้องไปกู้ยืมจากเจ้าหนีนอกระบบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้⁷⁸

⁷⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 28-30.

⁷⁸ เรื่องเดียวกัน, หน้า 120.

2.3 โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

เป็นการแก้ไขหนี้สินนอกระบบทางอ้อมโดยการสร้างหรือพัฒนาชุมชนในเรื่องที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม พัฒนาอาชีพ และที่ทำกิน เป็นการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นหรือรายได้ให้ยั่งยืนเพื่อลดการเป็นหนี้ การกู้ยืมเงินจากกองทุนหมู่บ้านนั้นจะมีวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยมีการรวมกลุ่มในชุมชนเพื่อกู้เงินและมีการจัดทำเป็นโครงการ โดยวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเงินจะกู้เพื่อการสร้างอาชีพ หรือการพัฒนาที่ทำกิน หรือพัฒนาที่อยู่อาศัยการจัดตั้งกองทุนหมู่บ้านเป็นการสร้างโอกาสให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนได้มากขึ้น และเป็นโครงการที่สามารถลดการพึ่งพิงเงินกู้นอกระบบได้ แต่ไม่ใช่สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยตรง⁷⁹

2.4 โครงการประชณียเพื่อสินเชื่อรายย่อย (Post Bank)

เป็นโครงการที่ดำเนินการโดยบริษัท สินเชื่อประชณียไทย จำกัด (สปณ.) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของบริษัท ไปรษณียไทย จำกัด (ปณท.) โดยเพิ่มโอกาสให้การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนที่มีรายได้น้อย ผู้ที่ยากจน รวมถึงผู้ที่เป็นหนี้นอกระบบ สำหรับอัตราเงินที่ให้กู้จำนวนไม่สูงมากนัก คือ ไม่เกิน 10,000 บาทต่อราย แบบไม่มีหลักประกัน คิดอัตราดอกเบี้ยรวมค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี ในลักษณะเดียวกับการคิดดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน⁸⁰

⁷⁹ เรื่องเดียวกัน

⁸⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้า 35-36.

บทที่ 3

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้

การติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบหรือสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ ถึงแม้ผู้ติดตามทวงถามหนี้มีสิทธิที่จะใช้สิทธิเรียกร้องในการติดตามทวงถามหนี้ของตนที่มีอยู่ตามหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้ตามกฎหมายอย่างถูกต้อง แต่ถ้าหากวิธีการที่ผู้ติดตามทวงถามใช้ในการติดตามทวงถามหนี้มีลักษณะไม่เป็นธรรมหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้หรือผู้บริโภคซึ่งเข้าลักษณะไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือผิดกฎหมายใดก็ตามที่บัญญัติเป็นความผิด ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็ย่อมมีความผิดตามกฎหมายนั้นๆ เนื่องจาก ลูกหนี้หรือผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคลก็เป็นประชาชนที่อยู่ในฐานะอันชอบธรรมที่จะได้รับความคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ ในบทที่ 3 นี้จะได้ศึกษาในส่วนของมาตรการทางกฎหมายต่างๆ ทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคลจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมซึ่งมีผลทำให้การกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจเป็นความผิดที่จะต้องได้รับโทษตามกฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

3.1 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ของประเทศไทย

สำหรับมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยนั้น ในปัจจุบันไม่มีกฎหมายเฉพาะในเรื่องนี้เหมือนกับในต่างประเทศบางประเทศ ดังนั้น หากมีการกระทำที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมก็ต้องพิจารณาจากมาตรการทางกฎหมายต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในกฎหมายหลายฉบับว่าจะสามารถใช้บังคับกับการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อลงโทษผู้ติดตามทวงถามหนี้และให้ความคุ้มครองผู้เสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ได้เพียงใด โดยอาจจำแนกได้เป็นมาตรการทางอาญา มาตรการทางปกครอง มาตรการทางแพ่ง และรวมถึงมาตรการอื่นๆ ในการ

ควบคุม กำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งจะได้กล่าวถึงมาตรการทางกฎหมายต่างๆ โดยแบ่งแยกตามแต่ละประเภทของมาตรการ ดังต่อไปนี้

3.1.1 มาตรการทางอาญา

บทกฎหมายทุกบทกฎหมายจะประกอบด้วยส่วนต่างๆ 2 ส่วน คือ ส่วนว่าด้วยเงื่อนไขต่างๆ ซึ่งเรียกว่า “องค์ประกอบ” และส่วนของมาตรการทางกฎหมาย หรือมาตรการบังคับ ซึ่งเรียกว่า “ผลทางกฎหมาย” และผลทางกฎหมายจะเกิดขึ้นลอยๆ ไม่ได้แต่ต้องมีองค์ประกอบเป็นตัวกำหนดเสมอ⁸¹ ซึ่งกฎหมายที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถมีอยู่ในกฎหมายต่างๆ แต่ที่จะเห็นได้ชัดเจนที่สุดก็คือกฎหมายอาญา ที่มีการแบ่งส่วนของความผิด และส่วนของผลทางกฎหมาย คือ การลงโทษและการใช้วิธีการเพื่อความปลอดภัย ซึ่งถือว่าเป็นมาตรการทางอาญาที่ใช้บังคับต่อผู้กระทำความผิด

กฎหมายอาญาเป็นกฎหมายที่กำหนดให้ความผิดอาญาเป็นเงื่อนไขของการใช้มาตรการบังคับทางอาญา⁸² ซึ่งมีการแบ่งส่วนประกอบออกเป็น 2 ส่วนอย่างชัดเจน โดยส่วนที่เป็นความผิดทางอาญาจะเป็นเงื่อนไขให้นำไปสู่การใช้มาตรการทางอาญา ดังนั้น การใช้มาตรการทางอาญาจะต้องมีการกระทำความผิดเสียก่อนจึงจะบังคับใช้มาตรการทางอาญาไม่ว่าจะเป็นโทษหรือวิธีการเพื่อความปลอดภัยได้

ความผิดอาญา เป็นการกระทำที่กระทบกระเทือนถึงความสงบเรียบร้อยของชุมชนถึงขนาดที่รัฐต้องเข้าดำเนินการป้องกันและปราบปรามซึ่งมีประจำอยู่ในชุมชนทุกสมัย จนกล่าวได้ว่าความผิดอาญาเป็นปรากฏการณ์อันหนึ่งของชุมชน (la phenomena criminal)⁸³ เมื่อบุคคลใดกระทำความผิดอาญาจะต้องได้รับโทษตามกฎหมายเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของการกระทำความผิด กฎหมายมิได้ถือว่าการกระทำความผิดทุกอย่างร้ายแรงเท่าเทียมกัน การลงโทษผู้กระทำความผิดจึงขึ้นอยู่กับกระทำ

⁸¹ คณิต ฒ นคร, กฎหมายอาญา ภาคทั่วไป, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2547), หน้า 30.

⁸² เรื่องเดียวกัน, หน้า 31.

⁸³ จิตติ ติงศัทพ์, กฎหมายอาญา ภาค 1, พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพมหานคร พรินติ้ง กรุ๊ป, 2536), หน้า 6.

ทั้งนี้ การที่จะกำหนดให้การกระทำใดเป็นความผิดอาญาและต้องบังคับใช้มาตรการทางอาญา ควรใช้ “ความสงบเรียบร้อยของสังคม” เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าการกระทำใดสมควรมีความรับผิดชอบ (Community Welfare Approach) โดยการกระทำที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนเท่านั้นที่เป็นความผิดทางอาญา ดังนั้น การกระทำใดที่สังคมหนึ่งถือว่ามีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอาจไม่เข้าลักษณะเป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนในอีกสังคมหนึ่งก็ได้ และการกระทำที่สังคมถือว่ามีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนในช่วงเวลาหนึ่งอาจไม่เป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนในอีกช่วงเวลาหนึ่งก็ได้ เช่น เดิมกฎหมายไทยอนุญาตให้สูบบุหรี่ได้ แต่ต่อมาถือว่าฝิ่นเป็นยาเสพติดซึ่งห้ามเสพและมีไว้ในครอบครอง เป็นต้น ซึ่งทำให้การกำหนดความรับผิดชอบทางอาญาของการกระทำต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของสังคม⁸⁴

การกระทำอันเป็นความผิดทางอาญานั้น เป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนอันเป็นความผิดในตัวเอง (Mala in se) แต่มีกฎหมายจำนวนมากที่บัญญัติให้ผู้กระทำการอันต้องห้ามตามกฎหมายนั้นๆ ต้องรับโทษทางอาญา ซึ่งแม้ประเภทของโทษที่กำหนดตามกฎหมายเหล่านี้จะสอดคล้องกับประเภทของโทษตามมาตรา 18 แห่งประมวลกฎหมายอาญา แต่อัตราโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดจะแตกต่างกันไปตามความรุนแรงของการกระทำ ความผิดมิได้ใช้อัตราโทษเดียวกันกับประมวลกฎหมายอาญา⁸⁵ ดังนั้น ความผิดทางอาญาจึงสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ⁸⁶

1) ความผิดในตัวเอง (Mala in se) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นความผิดในตัวเองทั้งในแง่ศีลธรรมและในแง่กฎหมาย โดยผู้กระทำเองก็รู้หรือควรจะได้รู้ว่าการกระทำนั้นเป็นการกระทำ ความผิดประเภทที่เป็นการรบกวนต่อความสงบเรียบร้อยหรือระเบียบของสาธารณชน การทำความ

⁸⁴ คณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อการพัฒนาประเทศ, รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษอาญา [ออนไลน์], มีนาคม 2547. แหล่งที่มา www.lawreform.go.th/lawreform/index.php.

⁸⁵ เรื่องเดียวกัน

⁸⁶ นพวรรณ พยัฆพรหม, “การบังคับใช้มาตรการทางอาญาต่อธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549), หน้า 64.

เสียหายต่อบุคคล ทรัพย์สิน การละเมิดต่อความสงบสุขหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น การลักทรัพย์ การชิงทรัพย์ ทำร้ายร่างกาย ฆ่าผู้อื่น เป็นต้น

2) ความผิดเพราะกฎหมายห้าม (Mala prohibita) หมายความว่าถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นความผิดในตัวเอง แต่เป็นความผิดเพราะกฎหมายห้ามหรือกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิดและหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามจะต้องถูกลงโทษโดยอำนาจของรัฐ ซึ่งโดยตัวของมันเองแล้วไม่มีความผิด ความผิดประเภทนี้จะบัญญัติอยู่ในกฎหมายพิเศษต่างๆ อันเกิดจากผลของนโยบายรัฐเช่น ความผิดเกี่ยวกับภาษี ความผิดเกี่ยวกับการค้า ความผิดเกี่ยวกับจราจร เป็นต้น

มาตรการทางอาญา (Sanction) ในทางกฎหมายได้มีการถ่ายทอดคำอื่นที่มีความหมายเหมือนกันอีกหลายคำ เช่น วิธีการบังคับ หรือสภาพบังคับ หรือมาตรการบังคับทางอาญา ซึ่งทั้งหมดหมายถึง มาตรการบังคับต่างๆ ในกฎหมายอาญาที่ใช้กับผู้กระทำความผิด อันได้แก่ โทษ วิธีการเพื่อความปลอดภัย และมาตรการบังคับทางอาญาอื่นๆ เช่น การยึดและทำลายวัตถุหรือส่วนของวัตถุที่มีข้อความหมิ่นประมาท การให้โฆษณาคำพิพากษาในหนังสือพิมพ์โดยให้จำเลยเป็นผู้ชำระค่าโฆษณาตามมาตรา 332 แห่งประมวลกฎหมายอาญา⁸⁷

มาตรการทางอาญาในส่วนที่เป็นโทษทางอาญา ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 18 ได้ระบุไว้มี 5 สถาน คือ ประหารชีวิต จำคุก กักขัง ปรับ ริบทรัพย์สิน โดยที่โทษเป็นมาตรการทางอาญาอย่างหนึ่งและการที่จะใช้บังคับโทษทางอาญาได้ก็ต้องมีการกระทำความผิดอาญาและกฎหมายได้กำหนดโทษไว้ตามที่มาตรา 2 วรรคแรกแห่งประมวลกฎหมายอาญาบัญญัติไว้ว่า “บุคคลจักต้องรับโทษในทางอาญาต่อเมื่อได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้ในขณะนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้น ต้องเป็นโทษที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย”

นอกจากโทษแล้วยังมีวิธีการเพื่อความปลอดภัยที่จัดเป็นมาตรการทางอาญาอีกประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญรองลงมาจากโทษซึ่งเป็นวิธีการบังคับที่รัฐนำมาใช้ต่อบุคคลที่กระทำการฝ่าฝืนต่อบทบัญญัติกฎหมายอาญา ซึ่งประมวลกฎหมายอาญามาตรา 39 ได้บัญญัติวิธีการเพื่อความปลอดภัย ได้แก่ การกักกัน การห้ามเข้าเขตกำหนด การเรียกประกันทัณฑ์บน การคุมตัวไว้ในสถานพยาบาล การห้ามประกอบอาชีพบางอย่าง

⁸⁷ คณิต ญ นคร, กฎหมายอาญา ภาคทั่วไป, หน้า 361.

เมื่อบุคคลใดกระทำความผิดทางอาญาที่มีกฎหมายบัญญัติเป็นความผิด ในทางกฎหมายบุคคลที่ต้องรับผิดทางอาญานั้นมีได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล เนื่องจาก นิติบุคคลมีสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่ สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบอันจะพึงมีได้เฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ดังนั้น นิติบุคคลจึงมีความรับผิดชอบทางอาญาได้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา แต่เนื่องจากนิติบุคคลไม่มีตัวตน ฉะนั้น โทษที่จะลงแก่นิติบุคคลได้จึงไม่รวมถึงโทษประหารชีวิต จำคุก และกักขัง ซึ่งโดยสภาพไม่สามารถลงแก่นิติบุคคลได้ เพราะขัดกับสภาพนิติบุคคลนั่นเอง ซึ่งกรณีที่นิติบุคคลสามารถรับผิดทางอาญาได้นั้นมีดังต่อไปนี้⁸⁸

1) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติโดยตรงให้นิติบุคคลใดต้องรับผิดทางอาญา นิติบุคคลนั้นก็ย่อมจะต้องรับผิดตามที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้

2) เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้นิติบุคคลใดต้องรับผิดในการกระทำของผู้อื่นซึ่งนิติบุคคลจะต้องรับผิดชอบ

3) หากไม่มีกฎหมายบัญญัติโดยตรงให้นิติบุคคลต้องรับผิด หรือต้องรับผิดในการกระทำของผู้อื่น นิติบุคคลจะรับผิดทางอาญาก็ต่อเมื่อความผิดทางอาญานั้นได้กระทำไปในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลนั้นๆ และนิติบุคคลได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นแล้ว

แต่ถ้าการกระทำความผิดนั้นมิได้กระทำไปในกิจการที่อยู่ในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลแล้ว แม้ผู้แทนของนิติบุคคลกระทำไปก็หาทำให้นิติบุคคลนั้นต้องรับผิดด้วยไม่ ผู้แทนของนิติบุคคลเท่านั้นต้องรับผิดทางอาญาเป็นส่วนตัว

การกระทำผิดทางอาญา ตามปกติผู้กระทำจะต้องกระทำโดยเจตนา เว้นแต่จะได้กระทำโดยประมาทซึ่งกฎหมายบัญญัติให้ต้องรับผิด หรือมีกฎหมายบัญญัติว่าต้องรับผิดแม้กระทำโดยไม่มีเจตนา ซึ่งสำหรับเจตนาของนิติบุคคลย่อมแสดงออกทางผู้แทนของนิติบุคคล⁸⁹ ดังนั้น เมื่อผู้แทนของนิติบุคคลแสดงเจตนาอันใดซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้แทนในทางการของการดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลเจตนา นั้น ก็ผูกพันนิติบุคคลและต้องถือว่าเป็นเจตนาของนิติบุคคลนั่นเอง ฉะนั้น นิติบุคคลจึงอาจมีเจตนาอันเป็นองค์ประกอบความผิดในทางอาญา และกระทำความผิดอาญา

⁸⁸ บัญญัติ สุชีวะ, “ความรับผิดชอบทางอาญาของนิติบุคคล,” บทบัญญัติ เล่มที่ 33 ตอนที่ 1 (2519): 2-4.

⁸⁹ มาตรา 70 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “นิติบุคคลต้องมีผู้แทนคนหนึ่งหรือหลายคน ทั้งนี้ตามที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือตราจัดตั้งจะได้กำหนดไว้

ความประสงค์ของนิติบุคคลย่อมแสดงออกโดยผู้แทนของนิติบุคคล”

รวมทั้งต้องรับโทษทางอาญาเท่าที่ลักษณะแห่งโทษเปิดช่องให้ลงโทษแก้นิติบุคคลได้⁹⁰ และนอกจากนิติบุคคลสามารถรับผิดทางอาญาในฐานะเป็นตัวการยังสามารถรับผิดในฐานะเป็นผู้ใช้ตามประมวลกฎหมายอาญาได้ด้วย หากการใช้นั้นเป็นการกระทำของผู้แทนซึ่งได้กระทำไปภายในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลและนิติบุคคลได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้น⁹¹

เมื่อได้กล่าวถึงการรับผิดทางอาญาของนิติบุคคลที่สามารถรับผิดได้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาแล้ว ในส่วนการดำเนินคดีอาญากับนิติบุคคลนั้นก็ต้องดำเนินตามกระบวนการพิจารณาความทางอาญาเช่นเดียวกัน เพียงแต่โดยสภาพของนิติบุคคลไม่มีตัวตนจึงไม่สามารถเป็นผู้ดำเนินคดีได้ แต่สามารถดำเนินคดีกับนิติบุคคลได้การตามมาตรา 7 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความทางอาญาโดยสามารถออกหมายเรียกผู้จัดการหรือผู้แทนนิติบุคคลไปยังพนักงานสอบสวนหรือศาลได้แล้วแต่กรณี หากผู้จัดการหรือผู้แทนนิติบุคคลขัดขืนหมายเรียกจะออกหมายจับผู้นั้นก็ได้ แต่จะขัง จำคุก หรือใช้วิธีปล่อยชั่วคราวแก่ผู้จัดการหรือผู้แทนนิติบุคคลไม่ได้

ทั้งนี้ มาตรการทางอาญาที่ใช้คุ้มครองผู้บริโภคหรือผู้บริโภคเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่มีบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาและประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ดังต่อไปนี้

3.1.1.1 ประมวลกฎหมายอาญา

ประมวลกฎหมายอาญาได้บัญญัติความผิดและมาตรการทางอาญาไว้หลายประการ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมแล้ว ก็สามารถนำบทบัญญัติในความผิดต่างๆ ตามประมวลกฎหมายอาญามาใช้บังคับกับการกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ครบองค์ประกอบของความผิดในแต่ละฐานความผิดได้ ซึ่งแยกประเภทของความรับผิดได้ดังนี้

1) ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย

(1) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้มีพฤติกรรมที่โหดร้ายเมื่อลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ก็อาจถึงขั้นฆ่าลูกหนี้หรือบุคคลอื่นในครอบครัวเนื่องจากความโกรธแค้นที่ตนไม่รับชำระหนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกรณี

⁹⁰ บัญญัติ สุชีวะ, “ความรับผิดทางอาญาของนิติบุคคล, หน้า 4.

⁹¹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 5.

ของการทวงถามหนี้ในระบบ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็มีความผิดฐานฆ่าผู้อื่นโดยเจตนาตามมาตรา 288 มีโทษถึงประหารชีวิต จำคุกตลอดชีวิต หรือจำคุกตั้งแต่สิบห้าปีถึงยี่สิบปี

(2) กรณีที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้แล้วเจตนาทำร้ายลูกหนี้หรือบุคคลอื่นจนถึงขั้นเสียชีวิต ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็มีความผิดฐานฆ่าผู้อื่นโดยไม่เจตนาตามมาตรา 290 มีโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงยี่สิบห้าปี

(3) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ทำร้ายร่างกายลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้แก่ตนจนเป็นเหตุให้เกิดอันตรายแก่กายหรือจิตใจ เช่น ช้อมลูกหนี้จนหัวแตก หรือปากแตก ก็เป็นความผิดฐานทำร้ายร่างกายตามมาตรา 295 มีโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และถ้าหากการทำร้ายร่างกายเป็นเหตุให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นถึงกับได้รับอันตรายสาหัสจนถึงขั้นตาบอด สูญเสียแขนและขา หรือใบหน้าเสียโฉม เป็นต้น ก็เป็นความผิดฐานทำร้ายร่างกายจนเป็นเหตุให้รับอันตรายสาหัสตามมาตรา 297 มีโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงสิบปี

2) ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพ

(1) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้บังคับข่มขู่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้ว่าจะทำอันตราย หรือข่มขู่ให้บอกว่ามีทรัพย์สินอะไรบางอย่างอยู่ที่ไหนเพื่อให้ลูกหนี้อยอมชำระหนี้ให้ โดยทำให้กลัวว่าจะเกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือโดยใช้กำลังประทุษร้ายจนลูกหนี้ต้องยอมจำนน เช่น ข่มขู่ลูกหนี้ว่าหากไม่ชำระหนี้จะทำร้ายบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ จนลูกหนี้เกรงกลัว จึงต้องหาทางนำเงินมาชำระหนี้ ก็เป็นความผิดต่อเสรีภาพตามมาตรา 309 มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้นำตัวลูกหนี้หรือคนในครอบครัวของลูกหนี้ไปกักขังหน่วงเหนี่ยวเพื่อบีบบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ซึ่งทำให้ปราศจากเสรีภาพในร่างกาย ก็เป็นความผิดตามมาตรา 310 มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3) ความผิดต่อทรัพย์สิน

(1) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ไปทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่บ้านแล้วลูกหนี้ไม่มีชำระจึงยึดเอาทรัพย์สินของลูกหนี้ไปโดยลูกหนี้ไม่ยินยอม เช่น ใช้กำลังยึดรถจักรยานยนต์ของลูกหนี้ไปโดยที่ลูกหนี้ไม่ยินยอม การกระทำเช่นนี้ก็ถือว่าเป็นการลักทรัพย์ของผู้อื่นไปโดยทุจริตมีความผิดตามมาตรา 334 มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี และปรับไม่เกินหกพันบาท

(2) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่พอใจที่ลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ให้จึงทำลายทรัพย์สินของลูกหนี้ได้รับความเสียหายก็มีความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ตามมาตรา 358 มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(3) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้ไปทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่บ้านแล้วลูกหนี้ไม่มีชำระจึงใช้อาวุธปืนข่มขู่ให้ลูกหนี้นำทรัพย์สินมาชำระหนี้แทน ถ้าไม่เอาทรัพย์สินมาให้ก็จะทำร้ายร่างกาย โดยการกระทำเช่นนี้ถือว่าเป็นการกระทำความผิดฐานข่มขู่ผู้อื่นตามมาตรา 337 โทษจำคุกไม่เกินห้าปี และปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท ซึ่งถ้าหากได้กระทำโดยขู่ว่าจะฆ่า ขู่ว่าจะทำร้ายร่างกายให้ได้รับอันตรายสาหัสหรือขู่ว่าจะทำให้เกิดเพลิงไหม้แก่ทรัพย์ หรือมีอาวุธติดตัวมาขู่เช็ก ก็ต้องรับโทษหนักขึ้นโดยมีโทษจำคุกตั้งแต่หกเดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่หนึ่งพันบาทถึงหนึ่งหมื่นสี่พันบาท

(4) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้เข้าไปหาลูกหนี้ภายในบ้านหรือสถานที่ที่ลูกหนี้ครอบครองเพื่อติดตามหนี้ในเวลากลางคืน โดยที่ไม่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ ก็มีความผิดฐานบุกรุกตามมาตรา 362 มีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4) ความผิดต่อชื่อเสียง

(1) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้แล้วไม่ชำระหนี้จึงนำเรื่องไปบอกกล่าวกับบุคคลอื่น เช่น บุคคลในครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลในสถานที่ทำงาน เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความอับอายหรือกดดันให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดเผยความลับและเป็นการหมิ่นประมาทลูกหนี้ เพราะเป็นการใส่ความต่อบุคคลที่สามแล้วไม่ว่าข้อความนั้นจะจริงหรือเท็จก็ตาม และไม่ว่าผู้ติดตามทวงถามหนี้จะใช้วิธีการใดในการบอกกล่าวซึ่งอาจจะด้วยการโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล SMS หรือการพูดด้วยวาจาต่อหน้าบุคคลอื่นก็แล้วแต่ โดยการกระทำดังกล่าวอาจทำให้ลูกหนี้เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นหรือถูกเกลียดชังก็เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทตามมาตรา 326 โทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และถ้าหากผู้ติดตามทวงถามหนี้มีอาชีพเป็นทนายความก็มีความผิดตามมาตรา 323 ด้วยเนื่องจากการล่วงรู้ความลับของผู้อื่นโดยเหตุที่ตนประกอบอาชีพทนายความ มีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

(2) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีการทวงถามหนี้โดยการป่าวประกาศให้คนทั่วไปได้รับรู้ เช่น การแชร์รูปภาพ ข้อความ ในสื่อสังคมออนไลน์ หรือแปะประกาศประจานในสถานที่สาธารณะ ก็ย่อมมีความผิดตามมาตรา 328 โทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท

(3) กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้หลุดจาโดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความดูหมิ่นดูถูกเหยียดหยาม ลูกหนี้ หรือด่าทอด้วยคำหยาบคาย หรือแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางที่เป็นการดูหมิ่นมีความผิดฐานดูหมิ่นซึ่งหน้าตามมาตรา 393 มีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

5) ความผิดเกี่ยวกับการปลอมแปลงเอกสาร

กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดตามทวงถามหนี้โดยส่งเอกสารติดตามหนี้ที่เลียนแบบเอกสารราชการโดยมีเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์ของราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นเอกสารที่ออกโดยราชการอย่างแท้จริง เช่น ลูกหนี้ได้รับเอกสารการทวงหนี้ที่มีลักษณะเหมือนหมายศาล หรือได้รับเอกสารที่เหมือนออกมาจากบริษัทข้อมูลเครดิต และในเนื้อหาของเอกสารได้บ่งบอกว่าหากลูกหนี้ไม่มาชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะส่งข้อมูลการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ให้บริษัทข้อมูลเครดิต และมีผลต่อการขอสินเชื่อในภายภาคหน้าต่อไป ซึ่งอาจเป็นความผิดฐานปลอมแปลงเอกสารตามมาตรา 264 มีโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

6) ความผิดฐานฉ้อโกง

กรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้ใช้วิธีการติดตามหนี้และหลอกลวงลูกหนี้โดยการแสดงตนว่าตนเองเป็นนายความ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้ลูกหนี้เกิดความเกรงกลัว และชำระหนี้ให้หรือมอบทรัพย์สินให้แทนการชำระหนี้ เป็นความผิดฐานฉ้อโกงตามมาตรา 341 โทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งถ้าในการการทำความผิดฐานฉ้อโกง ผู้กระทำแสดงตนเป็นคนอื่น หรืออาศัยความเบาปัญญาของผู้ถูกหลอกลวงซึ่งเป็นเด็ก หรืออาศัยความอ่อนแอแห่งจิตของผู้ถูกหลอกลวง ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับตามมาตรา 342

การกระทำที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าจะเป็นหนี้สินเชื่อในระบบหรือนอกระบบและไม่ว่าผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเป็นผู้ให้สินเชื่อเองหรือผู้รับติดตามทวงถามหนี้ก็ตาม หากการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำที่มีความผิดตามที่ประมวลกฎหมายอาญาบัญญัติไว้ก็สามารถดำเนินคดีแก่ผู้กระทำความผิดได้ทั้งสิ้น รวมถึงผู้ได้รับความเสียหายอาจจะเป็นตัว

ลูกหนี้เองหรือเป็นบุคคลอื่นก็ตามก็ย่อมได้รับความคุ้มครองเช่นกัน จะเห็นได้ว่าประมวลกฎหมายอาญาถือว่าเป็นกฎหมายทั่วไปที่คุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลได้อย่างกว้างขวาง

3.1.1.2 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

การกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ที่จะเป็นความผิดทางอาญาและใช้มาตรการทางอาญานอกเหนือจากประมวลกฎหมายอาญาแล้ว สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบที่เป็นสถาบันการเงินและผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ก็ยังจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่บัญญัติไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยในส่วนที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามก็มีความรับผิดชอบและมีโทษทางอาญาตามกฎหมายที่ให้อำนาจในการออกประกาศแต่ละฉบับกำหนดไว้ด้วย ซึ่งประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าวมีจำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

1) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน⁹²

ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นธุรกิจภายใต้การกำกับซึ่งสถาบันการเงินมีอำนาจประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้ตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของสถาบันการเงินนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 39 มาตรา 41 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในการออกประกาศ เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2551 เพื่อใช้บังคับกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน ซึ่งประกาศฉบับนี้มีข้อกำหนดที่สามารถนำมาปรับใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ได้ ตามข้อ 5.2.4 และข้อ 5.2.7

กรณีตามข้อ 5.2.4 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฯ กำหนดให้สถาบันการเงินต้องปฏิบัติในการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ชำระหนี้ ดังนี้

⁹² โปรดดูภาคผนวก

(1) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(2) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

กรณีตามข้อ 5.2.7 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฯ กำหนดให้สถาบันการเงินต้องมีการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยหากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินไม่ว่าเรื่องใดก็ตาม สถาบันการเงินนั้นๆ จะต้องตรวจสอบและชี้แจงให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน พร้อมทั้งต้องแก้ไขตามข้อร้องเรียนด้วย

ทั้งนี้ ถึงแม้ประกาศฉบับนี้จะมีได้กำหนดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้อย่างถูกต้องและเป็นธรรมว่าควรดำเนินการเช่นไร แต่หากมีการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้กับผู้บริโภคอย่างไม่ถูกต้องแล้ว ผู้บริโภคก็สามารถใช้มาตรการการร้องเรียนต่อสถาบันการเงิน และสถาบันการเงินก็มีหน้าที่ต้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องด้วย หากไม่ดำเนินการดังกล่าว สถาบันการเงินก็อาจได้รับโทษได้เช่นกัน

หากสถาบันการเงินฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนดไม่ว่าจะเป็นตามข้อ 5.2.4 และข้อ 5.2.7 ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยที่ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับนี้เป็นประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551⁹³ ดังนั้น หากสถาบันการเงินฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ใดที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ก็มีความรับผิดชอบ

⁹³ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 บัญญัติว่า “ในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการการรับฝากเงิน รับเงินจากประชาชน ให้สินเชื่อ กู้ยืมเงิน ลงทุน ก่อภาระผูกพัน ซื้อขายตัวแลกเปลี่ยนหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด หรือซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ ให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

การกำหนดตามวรรคหนึ่ง จะกำหนดตามประเภทของเงินฝากหรือเงินกู้ยืมประเภทของบุคคล ประเภทของเอกสารการรับฝากเงินหรือการกู้ยืม หรือประเภทของตราสารก็ได้

ในกรณีที่มิเหตุจำเป็นเพื่อความมั่นคงของสถาบันการเงินและเพื่อการตรวจสอบของผู้ตรวจการสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในเรื่องดังต่อไปนี้ได้

- (1) การทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน
- (2) การตรวจสอบและการควบคุมภายในสถาบันการเงิน
- (3) การบริหารและการจัดการของสถาบันการเงิน”

มาตรา 125 พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 โดยต้องรับโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะปฏิบัติได้ถูกต้อง⁹⁴

2) ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน⁹⁵

ตามที่ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 กำหนดให้มีการควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือผาสุกแห่งสาธารณชน ซึ่งการให้สินเชื่อส่วนบุคคลเป็นกิจการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับธนาคารจึงควรต้องได้รับอนุญาตและอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมดูแล ดังนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง จึงได้ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) โดยกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่างๆ ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันเงิน และกำหนดให้อำนาจธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับควบคุมดูแล พร้อมทั้งมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขต่างๆ สำหรับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินด้วย⁹⁶

⁹⁴ มาตรา 125 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 บัญญัติว่า “สถาบันการเงินใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 20 มาตรา 21 วรรคหนึ่ง มาตรา 22 มาตรา 38 มาตรา 40 วรรคหนึ่ง มาตรา 41 มาตรา 44 มาตรา 47 หรือมาตรา 84 หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ ข้อกำหนดหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามมาตรา 38 มาตรา 39 มาตรา 40 วรรคสอง มาตรา 41 มาตรา 46 มาตรา 47 หรือมาตรา 84 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าแสนบาท และปรับอีกไม่เกินวันละห้าพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง”

⁹⁵ โปรดดูภาคผนวก

⁹⁶ ข้อ 8 ของประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) กำหนดว่า “ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
 - (2) ดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บต้องไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้โดยอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ ดังกล่าวรวมกันแล้วต้องไม่เกินกว่าอัตราที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจอาจเรียกค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุจากผู้บริโภคได้นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วในวรรคหนึ่งตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

- (3) การตรวจสอบและการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ
- (4) การเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงอาศัยอำนาจดังกล่าวในการออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549 เพื่อใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ ซึ่งประกาศฉบับนี้มีข้อกำหนดที่สามารถนำมาปรับใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ได้ตามข้อ 4.7 และข้อ 4.9

กรณีตามข้อ 4.7 ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฯ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลต้องปฏิบัติในการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ ดังนี้

(1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระโดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

(2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(3) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

กรณีตามข้อ 4.9 ของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฯ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลต้องมีการปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยเมื่อใดก็ตามที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมจากการให้บริการในเรื่องใดๆ ซึ่งรวมถึงการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อ

-
- (5) การจำหน่ายและการโอนหนี้
 - (6) การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลผู้บริโภค
 - (7) การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน
 - (8) การจัดทำบัญชีและรายงาน
 - (9) เรื่องอื่นๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่าจำเป็นเพื่อความปลอดภัยหรือความผาสุกของประชาชน”

ส่วนบุคคล ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อได้รับข้อร้องเรียนและต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

ดังนั้น ถึงแม้จะไม่มีข้อกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ แต่ถ้าหากผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ผู้บริโภคก็สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ และเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขการกระทำดังกล่าวด้วย หากไม่ดำเนินการผู้ประกอบธุรกิจย่อมได้รับการลงโทษตามมาตราที่กำหนดไว้

หากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ไม่ว่าจะเป็นตามข้อ 4.7 หรือข้อ 4.9 ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยก็สามารถใช้มาตรการทางปกครองลงโทษผู้ประกอบธุรกิจได้ตามที่ประกาศกระทรวงการคลังเรื่องกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) กำหนดไว้ ซึ่งมาตรการลงโทษทางปกครองดังกล่าวนั้นจะได้กล่าวในส่วนของมาตรการทางปกครองต่อไป

นอกจากนี้หากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลฝ่าฝืนต้องมีความผิดและโทษทางอาญา เนื่องจากประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) เป็นประกาศที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับนี้ จึงต้องมีความรับผิดทางอาญาและรับโทษตามที่กฎหมายกำหนดไว้ตามข้อ 17 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ซึ่งมีโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท และในกรณีที่เป็นความผิดต่อเนื่องกันให้ปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งพันบาทตลอดเวลาที่ยังทำการฝ่าฝืนอยู่

จะเห็นได้ว่าประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยจำนวน 2 ฉบับที่กล่าวมาแล้วเป็นมาตรการทางกฎหมายอาญาอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาปรับใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ได้ แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่การบังคับใช้เฉพาะกับผู้ให้สินเชื่อที่เป็นนิติบุคคลประเภทสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช่สถาบันการเงินเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบไม่รวมถึงผู้ให้สินเชื่อนอกระบบ และข้อกำหนดให้ปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยก็ไม่ครอบคลุม

ถึงวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้จึงทำให้ยังไม่สามารถบังคับใช้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและลงโทษผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้เท่าที่ควร

จากที่กล่าวมาเป็นมาตรการทางอาญาที่เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งหากการติดตามทวงถามหนี้ได้เข้าลักษณะที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามและครบองค์ประกอบความผิดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งก็ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นกรณีๆ ไป ลูกหนี้หรือผู้อื่นที่ได้รับความเสียหายก็สามารถดำเนินคดีอาญากับผู้ติดตามทวงถามหนี้เพื่อผู้กระทำความผิด จะได้รับการลงโทษทางอาญา แต่หากได้รับความเสียหายและต้องการได้รับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนโดยเรียกร้องเอาจากผู้กระทำความเสียหายก็ต้องพิจารณาตามหลักกฎหมายแพ่งที่จะกล่าวต่อไป

3.1.2 มาตรการทางปกครอง

ความผิดทางปกครองเป็นเงื่อนไขให้นำไปสู่การใช้มาตรการทางปกครอง ซึ่งมาตรการทางปกครองก็ประกอบด้วยโทษเช่นเดียวกับมาตรการทางอาญา แต่โทษทางปกครองจะมีความแตกต่างจากโทษทางอาญา ซึ่งสาเหตุที่มีการกำหนดโทษทางปกครองเนื่องจากการใช้โทษทางอาญากับการกระทำความผิดบางอย่างไม่สามารถป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดได้อย่างแท้จริง จึงต้องมีการใช้โทษทางปกครองกับการกระทำความผิดบางอย่างแทนโทษทางอาญา⁹⁷ ซึ่งการลงโทษทางปกครองมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การกระทำผิด (faute) และโดยหลักแล้วถือว่ามีความอิสระจากการลงโทษทางอาญา⁹⁸

การกระทำใดนั้นสมควรกำหนดให้เป็นความผิดที่มีโทษทางปกครองหรือโทษทางอาญาต้องพิจารณาในเนื้อหาความร้ายแรงของการกระทำ โดยที่โทษทางอาญาควรที่จะใช้กับลักษณะความผิดที่มีความร้ายแรงส่งผลกระทบต่อสังคม ศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะทำให้สังคมเป็นปกติสุข แต่โทษทางอาญานั้นก็เป็นมาตรการทางกฎหมายที่ลึดร้อน ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง ซึ่งการกระทำบางลักษณะที่เกิดขึ้นอาจไม่มี

⁹⁷ คณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อการพัฒนาประเทศ, รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษอาญา [ออนไลน์].

⁹⁸ พูนศักดิ์ ใสสำรวจ, “นิติกรรมฝ่ายเดียวทางปกครองในกฎหมายฝรั่งเศส,” วารสารกฎหมายปกครอง 4, 2 (สิงหาคม 2528): 303.

ความร้ายแรงเป็นเพียงการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบที่ฝ่ายปกครองกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะเท่านั้นจึงควรกำหนดให้นำโทษทางปกครองซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ถูกลงโทษน้อยกว่าโทษทางอาญา และโทษทางปกครองก็เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ใช้เพื่อให้สังคมเป็นปกติสุขได้เช่นกันมาใช้ในการกระทำความผิด

โทษทางปกครอง หมายถึง โทษที่กฎหมายกำหนดให้ฝ่ายปกครองลงแก่ผู้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งทางปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถดำเนินการต่อไปได้ โทษทางปกครองจึงมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) กฎหมายให้อำนาจแก่ฝ่ายปกครองที่จะมีคำสั่งลงโทษผู้กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งทางปกครองอย่างชัดเจน ซึ่งฝ่ายปกครองนั้นนอกจากหมายถึงหน่วยงานของรัฐแล้ว ยังหมายรวมถึงองค์กรเอกชนที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วยเช่น องค์กรวิชาชีพ เป็นต้น

(2) ฝ่ายปกครองมีอำนาจสั่งลงโทษได้เองโดยไม่ต้องฟ้องศาล

(3) การลงโทษทางปกครองมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองดูแลรับผิดชอบสามารถดำเนินการต่อไปได้⁹⁹

การลงโทษทางปกครองแก่ผู้ฝ่าฝืนคำสั่งทางปกครองไม่ใช่ความชั่วร้าย (senhald)¹⁰⁰ ซึ่งโทษทางปกครองจะมีความร้ายแรงน้อยกว่าโทษทางอาญาซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ถูกลงโทษน้อยกว่าแต่มีหลายแบบมากกว่าโทษทางอาญา เช่น ลบชื่อจากทะเบียน ปรับ หยุดการดำเนินกิจการ พักใบอนุญาตประกอบกิจการ เพิกถอนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ เป็นต้น โดยโทษทางปกครองมีข้อดีที่ว่าโทษทางอาญาดังนี้¹⁰¹

⁹⁹ คณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อการพัฒนาประเทศ, รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษอาญา [ออนไลน์].

¹⁰⁰ คณิต ฒ นคร, ประมวลกฎหมายอาญา หลักกฎหมายและพื้นฐานการเข้าใจ (กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, 2538), หน้า 182.

¹⁰¹ คณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อการพัฒนาประเทศ, รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษอาญา [ออนไลน์].

(1) โทษทางปกครองมีกระบวนการขั้นตอนที่เรียบง่ายกว่า รวดเร็วกว่ากระบวนการลงโทษทางอาญาที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณาพิพากษาคดียาวนาน อีกทั้งโทษทางปกครองยังมีผลใช้บังคับทันที เว้นแต่จะมีการสั่งทุเลาการบังคับตามคำสั่งทางปกครอง

(2) โทษทางปกครองมีความเหมาะสมสำหรับการปราบปรามการกระทำความผิดที่แพร่หลายในวงกว้าง เช่น การกระทำความผิดเกี่ยวกับภาษีอากร การกระทำความผิดกฎจราจร เป็นต้น เนื่องจากการฟ้องคดีจำนวนมากจะเป็นภาระต่อศาล ทำให้ศาลต้องใช้เวลาในการพิจารณาพิพากษา ลงโทษผู้กระทำความผิดล่าช้าเกินสมควร ซึ่งจะมีผลทำให้การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในที่สุด

(3) โทษทางปกครองไม่ก่อผลร้ายทางสังคมแก่ผู้ถูกลงโทษ เนื่องจากโทษทางปกครองไม่มีลักษณะเป็นการประณามให้เสื่อมชื่อเสียงเกียรติยศ หรือทำให้เสียประวัติ ดังที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกลงโทษทางอาญา

(4) เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการที่มีอำนาจลงโทษทางปกครองจะมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาในเรื่องที่จะลงโทษอย่างแท้จริง ทำให้สามารถพิจารณาเลือกใช้โทษทางปกครองให้เหมาะสมได้สัดส่วนกับการกระทำผิดในแต่ละกรณี

ทั้งนี้ จากการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคลในการติดตามทวงถามหนี้ของไทย พบว่านอกจากจะมีกฎหมายบัญญัติให้การกระทำติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมเป็นความผิดและมีโทษทางอาญาแล้ว ยังมีกฎหมายที่สามารถนำมาปรับใช้กับการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าเชื่อส่วนบุคคลในการติดตามทวงถามหนี้ที่มีโทษทางปกครองอีกด้วย ได้แก่

3.1.2.1 พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 นี้จะใช้บังคับกับบุคคลที่มีอาชีพเป็นทนายความตามพระราชบัญญัตินี้ คือ ต้องเป็นผู้ที่สภาทนายความได้รับจดทะเบียนและออกใบอนุญาตให้เป็นทนายความเท่านั้น ซึ่งผู้ที่จดทะเบียนและได้รับอนุญาตให้เป็นทนายความก็ต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่พระราชบัญญัตินี้ระบุไว้ด้วย

ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้ทนายความต้องประพฤติตนตามข้อบังคับว่าด้วยมรรยาททนายความ หากทนายความผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับที่สภาทนายความ

ตราขึ้น ให้ถือว่านายความผู้นั้นประพฤติผิดมรรยาทนายความ ทั้งนี้ สำหรับข้อกำหนดเกี่ยวกับมรรยาทนายความนั้นมีบัญญัติไว้ในข้อบังคับสภานายความ ว่าด้วย มรรยาทนายความ พ.ศ. 2529 ซึ่งเป็นข้อบังคับเกี่ยวกับมรรยาทนายความที่ใช้สำหรับควบคุมความประพฤติของนายความเป็นการเฉพาะ ซึ่งข้อบังคับจะประกอบด้วยข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- (1) มรรยาทของนายความต่อศาลและในศาล
- (2) มรรยาทของนายความต่อตัวความ
- (3) มรรยาทของนายความต่อนายความด้วยกัน
- (4) มรรยาทของนายความต่อประชาชนผู้มีอรรถคดี
- (5) มรรยาทเกี่ยวกับความประพฤติของนายความ
- (6) การแต่งกายของนายความ
- (7) การปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการมรรยาทนายความหรือสภานายกพิเศษ

แล้วแต่กรณี

หากนายความกระทำการหรือประพฤติตนเข้าข่ายลักษณะเป็นการประพฤติตนที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับมรรยาทนายความข้อใดข้อหนึ่งแล้ว ก็จะมีคุณสมบัติฐานประพฤติผิดมรรยาทนายความ ซึ่งสำหรับข้อกำหนดที่เกี่ยวกับมรรยาทในการติดตามทวงถามหนี้ของนายความนั้นมิได้มีกำหนดไว้อย่างชัดเจนไว้โดยเฉพาะเจาะจง แต่มีข้อกำหนดที่สามารถนำมาพิจารณาปรับใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมของนายความได้ เป็นไปตามข้อ 18 แห่งข้อบังคับสภานายความ ว่าด้วย มรรยาทนายความ พ.ศ. 2529 ที่กำหนดว่า “การประกอบอาชีพดำเนินธุรกิจ หรือประพฤติตนอันเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของนายความ”

การกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ที่เป็นนายความที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมและอาจมีความผิดฐานประพฤติผิดมรรยาทนายความ เช่น กรณีนายความส่งหนังสือทวงถามหนี้โดยมีข้อความเป็นการข่มขู่หรือใช้คำที่ไม่สุภาพ รุนแรง ก้าวร้าว โดยใช้อำนาจในฐานะที่ตนเป็นนายความ หรือใช้กิริยาเป็นการดูหมิ่นเหยียดหยามในการทวงถามหนี้ หรือแสดงข้อมูลให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในทางกฎหมายในการติดตามทวงถามหนี้ว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดีอาญาทั้งที่ไม่สามารถดำเนินคดีอาญาได้ เป็นต้น การกระทำดังกล่าวก็เป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อ

ศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของนายความ นายความผู้นั้นก็มีความผิดฐานประพฤตินิคมรรยาทนายความเช่นกัน

โดยที่นายความผู้ประพฤตินิคมรรยาทนายความต้องได้รับโทษทางปกครอง ตามที่มาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 กำหนดให้มีโทษ 3 สถาน คือ ภาคทัณฑ์ ห้ามทำการเป็นทนายความมีกำหนดไม่เกินสามปี หรือลบลชื่อออกจากทะเบียนทนายความ ซึ่งการพิจารณาลงโทษในกรณีประพฤตินิคมรรยาทนายความจะกระทำโดยคณะกรรมการรรรยาทนายความซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากนายความที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนดและได้รับความเห็นชอบจากสภานายกพิเศษ โดยคณะกรรมการรรรยาทนายความมีอำนาจสั่งจำคุกคดี สั่งยกคำกล่าวหาหรือสั่งลงโทษอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ หากทนายความผู้ใดซึ่งถูกคณะกรรมการรรรยาทนายความสั่งลงโทษและไม่เห็นด้วยกับคำสั่งลงโทษนั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ได้

จะเห็นได้ว่ามีกฎหมายกำหนดโทษทางปกครองไว้โดยเฉพาะสำหรับนายความที่ประพฤตินิคมรรยาทนายความไม่ถูกต้องเหมาะสม ฝ่าฝืนต่อข้อกำหนดรรรยาทนายความ และถึงแม้จะไม่มีข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของนายความไว้เป็นการเฉพาะ แต่ก็สามารถวิเคราะห์ปรับใช้กับการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้แต่ละกรณีที่เกิดขึ้นได้ แม้ว่าโทษทางปกครองตามกฎหมายฉบับนี้จะเป็นโทษที่มีความร้ายแรงน้อยกว่าโทษทางอาญา ซึ่งนายความอาจจะต้องได้รับโทษทางอาญาควบคู่ไปด้วยกันหากการกระทำที่ผิดรรรยาทนายความนั้นครบองค์ประกอบของความผิดทางอาญาด้วย แต่ก็ยังเป็นโทษที่มีผลกระทบโดยตรงต่ออาชีพทนายความซึ่งอาจร้ายแรงถึงขั้นไม่สามารถประกอบอาชีพทนายความต่อไปอีกก็ได้

3.1.2.2 ประกาศนาคกรแห่งประเทศไทย

ตามประกาศนาคกรแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2549¹⁰² ออกโดยอาศัยอำนาจตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 ลงวันที่ 26 มกราคม 2515 ประกอบกับประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ซึ่งประกาศฉบับนี้ใช้บังคับ

¹⁰² โปรดดูภาคผนวก

กับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ โดยประกาศฉบับนี้มีข้อกำหนดที่สามารถนำมาปรับใช้กับการติดตามทวงถามหนี้ได้ และมีโทษทางอาญาด้วยตามที่ได้กล่าวมาแล้วในมาตรการทางอาญาในข้อ 3.1.1.2

นอกจากนี้ กรณีผู้ประกอบธุรกิจฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศดังกล่าวกำหนด นอกเหนือจากต้องรับโทษทางอาญาแล้วยังกำหนดให้ต้องรับโทษทางปกครองด้วยตามข้อ 10 ของประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื้อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) โดยโทษทางปกครองซึ่งสามารถดำเนินการแก่ผู้ประกอบธุรกิจที่ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด กล่าวคือ

1) ธนาคารแห่งประเทศไทยสั่งให้แก้ไขการกระทำที่ฝ่าฝืนละเอียดหรือแก้ไขฐานะการเงิน หรือการดำเนินงานให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) หากไม่ดำเนินการแก้ไขตาม 1) ภายในระยะเวลาที่กำหนด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจระงับการดำเนินงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นการชั่วคราวภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อดำเนินแก้ไขให้ถูกต้อง

3) หากผู้ประกอบธุรกิจยังคงฝ่าฝืนไม่ดำเนินการตาม 2) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังอาจมีคำสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสิ้นเชื้อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของผู้ประกอบธุรกิจนั้น

3.1.3 มาตรการทางแพ่ง

เมื่อบุคคลใดกระทำให้ผู้อื่นเสียหายผู้นั้นก็ต้องรับผิดชอบ หากเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา หรือกฎหมายปกครองผู้นั้นก็ต้องรับผิดชอบทางอาญาหรือรับผิดชอบทางปกครอง หากเป็นความผิดตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายแพ่งก็ต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ซึ่งความรับผิดชอบตามกฎหมายแพ่ง หมายถึง การที่ผู้กระทำความผิดจะต้องถูกบังคับให้ชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนในเมื่อตนทำให้ผู้อื่นเสียหาย¹⁰³ เพื่อให้เป็นตามความมุ่งหมายของกฎหมายในทางแพ่งก็คือการเยียวยาผู้เสียหายให้อยู่ใน

¹⁰³ วารี นาสกุล, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวรได้, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พลสยาม พรินตติ้ง (ประเทศไทย), 2555), หน้า 7.

ฐานะเสมือนความเสียหายนั้นมิได้เกิดขึ้น เป็นการเยียวยาเฉพาะผู้เสียหายเป็นรายบุคคลไป¹⁰⁴ ดังนั้น มาตรการทางแพ่งที่ใช้สำหรับความผิดทางแพ่งก็คือการชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เสียหาย

สำหรับประเภทของความรับผิดทางแพ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

(1) ความรับผิดตามสัญญา หมายถึง เมื่อได้มีข้อตกลงกันไว้อย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว คู่กรณีต้องปฏิบัติตามข้อตกลงนั้นๆ ฝ่ายที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมจะต้องรับผิด (Responsabilite contractuelle)¹⁰⁵ ตามข้อตกลงนั้น

(2) ความรับผิดก่อนสัญญา หมายถึง ความรับผิดสำหรับความผิดที่เกิดด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของคู่เจรจาฝ่ายหนึ่งกระทบความไว้นื้อเชื่อใจของคู่เจรจาอีกฝ่ายหนึ่ง ทำให้เกิดความเสียหายต่อเขา แต่เป็นความเสียหายที่เกิดในชั้นตอนที่สัญญายังไม่เกิดจึงไม่อาจเรียกความรับผิดในกรณีนี้ว่าเป็นความรับผิดตามสัญญา¹⁰⁶

(3) ความรับผิดเพื่อละเมิด หมายถึง ความรับผิดในความผิดที่เกิดจากการฝ่าฝืนหนี้ตามกฎหมายที่จะงดเว้นกระทำการที่จะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับใครก็ตามในสังคมหรือที่เรียกว่าเป็นความรับผิดโดยกฎหมายมิใช่โดยข้อตกลง เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่อยู่สำนึกในการกระทำของตนได้กระทำโดยจงใจ คือรู้ว่าทำให้คนอื่นเสียหายหรือกระทำด้วยความไม่ระมัดระวังทำให้เกิดความเสียหายที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อบุคคลอื่น ลำพังการกระทำเช่นนี้ย่อมก่อให้เกิดผลหรือเกิดขึ้นตามกฎหมายแล้วในการที่ผู้กระทำต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายเพื่อทำให้ผู้เสียหายอยู่ในฐานะเดิมเสมือนความเสียหายมิได้เกิดขึ้น¹⁰⁷

โดยที่การกระทำที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะไม่เป็นธรรมซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดโดยมิใช่ตามข้อตกลง การกระทำความดังกล่าวย่อมเป็นความรับผิดทางแพ่งประเภท

¹⁰⁴ ศนันท์กรณ โสภิตพันธ์, คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลามิควรได้, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร :บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2555), หน้า 26.

¹⁰⁵ วารี นาสกุล, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลามิควรได้, หน้า 7.

¹⁰⁶ ศนันท์กรณ โสภิตพันธ์, คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และลามิควรได้, หน้า 26.

¹⁰⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 26-27.

ความรับผิดเพื่อละเมิดด้วย ซึ่งมีกฎหมายที่บัญญัติความรับผิดทางละเมิดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด

3.1.3.1 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด

บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นส่วนตัวและบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพโดยไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นการล่วงละเมิดต่อสิทธิของบุคคล หากบุคคลใดกระทำการล่วงละเมิดต่อสิทธิของบุคคลอื่นก็ย่อมทำผิดหน้าที่และตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้บุคคลผู้ได้รับความเสียหายจากกระทำที่เป็นล่วงละเมิดนั้นสามารถเรียกร้องให้บุคคลผู้กระทำความผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ตนได้ ซึ่งถ้าหากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมมีลักษณะละเมิดสิทธิของลูกหนี้หรือบุคคลอื่นก็ย่อมได้รับความคุ้มครองในทางแพ่งโดยใช้สิทธิเรียกร้องให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้รับผิดชอบได้เช่นกัน

การคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลในทางแพ่งจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมคือสิทธิเรียกร้องให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้หรือเจ้าหนี้รับผิดชอบในทางแพ่ง ฐานละเมิดตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่บัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นกระทำความผิดจำต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

หลักเกณฑ์ที่จะถือว่าเป็นการทำละเมิดนั้น จะต้องมืองค์ประกอบสำคัญครบ 4 ประการคือ

(1) ผู้ใดทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมาย หมายถึง การกระทำความเสียหายแก่บุคคลโดยไม่มีสิทธิหรือข้อแก้ตัวตามกฎหมายให้สามารถกระทำได้ ซึ่งบางกรณีมีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง เช่น ประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายที่มีโทษทางอาญาระบบต่างๆ แต่ในบางกรณีความรับผิดฐานละเมิดไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้งเสมอไปถ้าได้กระทำความเสียหายแก่สิทธิเด็ดขาดของบุคคล คือ ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดของบุคคล ก็เป็นการกระทำโดยไม่มีสิทธิ

ทั้งนี้ การติดตามทวงถามหนี้เป็นการใช้สิทธิตามกฎหมายของเจ้าหนี้หรือเป็นการใช้สิทธิตามสัญญาของผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นสิทธิที่มีกฎหมายรับรองให้โดยเฉพาะให้กระทำได้ตามมาตรา 194 ที่กำหนดว่า “ด้วยอำนาจแห่งมูลหนี้ เจ้าหนี้ย่อมมีสิทธิจะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้” ซึ่งกฎหมายกำหนดเพียงรับรองให้มีสิทธิในการติดตามทวงถามหนี้ได้เท่านั้นไม่ได้ให้ใช้สิทธิ

อย่างไรก็ได้ตามอำเภอใจ ซึ่งการใช้สิทธินั้นก็จะต้องเป็นการใช้สิทธิโดยสุจริตและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นด้วย หากการใช้สิทธิติดตามทวงถามหนี้เป็นการใช้สิทธิโดยลักษณะที่มีแต่จะให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นก็ถือว่าเป็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายตามมาตรา 421 ที่บัญญัติว่า “การใช้สิทธิซึ่งมีแต่จะให้เกิดเสียหายแก่บุคคลอื่น เป็นการอันมิชอบด้วยกฎหมาย”

(2) กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ หมายถึง จงใจทำให้เขาเสียหาย เป็นการกระทำโดยรู้สึกสำนึกถึงผลเสียหายที่จะเกิดจากการกระทำของตนถ้ารู้ว่าการกระทำนั้นจะเกิดผลเสียหายแก่คนอื่นแล้ว ก็ถือเป็นการกระทำโดยจงใจ¹⁰⁸ ส่วนการกระทำโดยประมาทเลินเล่อสามารถนำความหมายของคำว่า “ประมาท” ในประมวลกฎหมายอาญามาใช้เทียบเคียง ดังนั้น ประมาทเลินเล่อ จึงหมายถึง การกระทำโดยมิได้จงใจ แต่กระทำโดยปราศจากความระมัดระวัง ซึ่งบุคคลที่อยู่ในภาวะเช่นนั้น จักต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์ และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นว่านั้นได้ แต่หาได้ใช้เพียงพอไม่

(3) บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย ก็คือการทำให้บุคคลอื่นขาดประโยชน์ที่ควรจะได้รับ หรือการเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือชีวิตหรือสิทธิต่างๆ ดังที่ระบุไว้ในมาตรา 420¹⁰⁹ โดยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายที่อาจคำนวณเป็นเงินได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การว่ากล่าวหมิ่นประมาททำให้ผู้อื่นเสียหายต่อชื่อเสียงถือเป็นความเสียหายที่ไม่อาจคำนวณเป็นเงินได้ ก็ถือว่าได้เกิดความเสียหายต่อสิทธิในชื่อเสียงที่จะไม่ถูกหมิ่นประมาทแล้ว

(4) ความเสียหายเป็นผลจากการกระทำละเมิด ตามหลักความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลของการกระทำ ที่ถือว่าหากปรากฏว่าถ้าไม่มีการกระทำที่ถูกกล่าวหาแล้วผลจะไม่เกิดขึ้นเช่นนั้น โดยผู้เสียหายต้องพิสูจน์นำสืบให้เห็นว่าการติดตามทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายดังกล่าวเป็นผลโดยตรงที่ทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นได้รับความเสียหาย

การติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เป็นการละเมิดสิทธิของลูกหนี้ ซึ่งมีความผิดฐานละเมิด ยกตัวอย่างเช่น

¹⁰⁸ จิตติ ดิงศภัทย์และยล อีร์กุล, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์, (กรุงเทพมหานคร :เนติบัณฑิตยสภา, 2513), หน้า 470.

¹⁰⁹ วารี นาสกุล, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวรรได้, หน้า 79.

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้โทรศัพท์หรือมาพบลูกหนี้เพื่อทวงหนี้ในเวลากลางคืนซึ่งเป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกหนี้จนเกินควร หรือโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้อยู่ครั้งเกินในเวลาที่ลูกหนี้ปฏิบัติงานจนเป็นการรบกวนเวลาทำงานและมีผลต่อการปฏิบัติงานของลูกหนี้

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้เปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้บุคคลอื่นได้รับทราบ เพื่อเป็นการบีบบังคับให้ลูกหนี้อับอาย และเสียชื่อเสียง เช่น โทรศัพท์ฝากทวงหนี้กับบุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นที่ลูกหนี้รู้จัก หรือการส่งไปรษณียบัตรหรือโทรสาร ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูลให้บุคคลทั่วไปได้ทราบ

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ยึดหรือทำลายทรัพย์สินของลูกหนี้ทดแทนหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระไปโดยที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินของลูกหนี้

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วาจาหยาบคาย ด่าทอ คุกคามเหยียดหยาม จนเป็นเหตุให้ลูกหนี้เกิดความเครียด และส่งผลทำให้ลูกหนี้ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้วิธีรุนแรงในการบังคับชำระหนี้ที่เป็นการทำอันตรายต่อร่างกายของลูกหนี้ จนลูกหนี้ได้รับบาดเจ็บ ย่อมเป็นการละเมิดสิทธิในร่างกายของลูกหนี้

ทั้งนี้ วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่นอกเหนือจากตัวอย่างที่กล่าวมาแล้ว หากวิธีการนั้นได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือสิทธิใดๆ ของลูกหนี้หรือบุคคลอื่น หากครบหลักเกณฑ์ที่เป็นการละเมิดตามกฎหมายก็ย่อมมีความผิดฐานกระทำละเมิดเช่นกัน

เมื่อได้ทราบแล้วว่าการกระทำใดจะเข้าลักษณะที่เป็นการละเมิดตามกฎหมาย ซึ่งโดยปกติใน ส่วนความรับผิดของผู้ติดตามทวงถามหนี้หากได้ติดตามทวงถามที่เข้าลักษณะที่เป็นการละเมิดก็จะต้องรับผิด แต่หากเป็นกรณีที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้มิได้เป็นเจ้าของหนี้เองโดยอาจจะเป็นการตั้งตัวแทนไปติดตามทวงถามหนี้ หรือว่าจ้างผู้ติดตามทวงถามหนี้หรือเป็นการทวงถามหนี้โดยลูกจ้างของเจ้าหนี้ ในกรณีดังกล่าวนี้แม้ตนเองจะมีใช้ผู้ติดตามทวงถามหนี้แต่ก็อาจจะต้องร่วมรับผิดในการกระทำละเมิดของผู้ติดตามทวงถามหนี้ด้วย ซึ่งต้องพิจารณาตามหลักในเรื่องความรับผิดทางละเมิดอันเกิดจากการกระทำของบุคคลอื่น โดยพิจารณาใน 2 ลักษณะ คือ

(1) ความรับผิดทางละเมิดของนายจ้างร่วมกับลูกจ้าง ตามมาตรา 425 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “นายจ้างต้องร่วมรับผิดกับลูกจ้างในผลแห่งละเมิดซึ่งลูกจ้างได้กระทำไปในทางการที่จ้าง” ซึ่งความรับผิดดังกล่าวต้องพิจารณาก่อนว่าบุคคลทั้งสองฝ่ายมีฐานะความสัมพันธ์เป็นนายจ้างและลูกจ้างกันตามกฎหมายหรือไม่ โดยการจะเป็นนายจ้างและลูกจ้างกัน

นั้นจะต้องประกอบด้วย การมีสัญญาที่ตกลงกันว่าบุคคลหนึ่งทำงานให้อีกคนหนึ่งและตกลงจะจ่ายสินจ้างให้แก่บุคคลที่ทำงานให้¹¹⁰ เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีฐานะเป็นนายจ้างและลูกจ้างกันอย่างถูกต้องตามกฎหมายแล้ว เมื่อใดก็ตามที่ลูกจ้างได้กระทำการใดซึ่งครบหลักเกณฑ์ความรับผิดชอบตามที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยเป็นการกระทำละเมิดในขณะที่เป็นลูกจ้าง และได้กระทำในทางการที่จ้าง กล่าวคือ เป็นการกระทำละเมิดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติหน้าที่นั้นได้เริ่มมาตั้งแต่แรกหรือหากการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นการกระทำเพื่อให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ¹¹¹ นายจ้างก็ต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำละเมิดของลูกจ้างของตนที่กระทำต่อบุคคลอื่นด้วย

แต่ถ้าเป็นความสัมพันธ์กันตามสัญญาจ้างทำของในฐานะผู้รับจ้างกับผู้ว่าจ้างตามมาตรา 428 ผู้ว่าจ้างไม่ต้องร่วมรับผิดชอบในละเมิดที่ผู้รับจ้างก่อขึ้นในการทำการงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง เว้นแต่ผู้ว่าจ้างจะมีส่วนผิดอยู่ด้วยอย่างใดอย่างหนึ่งในส่วนการงานที่สั่งให้ทำ หรือในคำสั่งที่ตนให้ไว้ หรือในการเลือกหาผู้รับจ้าง ถึงแม้ผู้ว่าจ้างจะไม่ต้องรับผิดชอบเพื่อละเมิดที่ผู้รับจ้างกระทำต่อบุคคลอื่นแต่ถ้ากิจการงานที่ผู้ว่าจ้างให้ผู้รับจ้างทำนั้นเป็นกิจการที่ผู้ว่าจ้างมีหน้าที่ต้องกระทำ ก็อาจถือว่าผู้รับจ้างเข้าทำกิจการงานนั้นแทนผู้ว่าจ้าง จึงเป็นตัวแทนของผู้ว่าจ้าง¹¹² ซึ่งผู้ว่าจ้างก็อาจจะต้องร่วมรับผิดชอบในละเมิดที่เกิดขึ้นแก่บุคคลอื่นในการทำกิจการงานดังกล่าวในฐานะเป็นตัวการตามที่จะได้กล่าวต่อไป

ดังนั้น กรณีของผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งมีฐานะเป็นลูกจ้างของผู้ให้สินเชื่อ เช่น ผู้ติดตามทวงถามหนี้เป็นลูกจ้างของสถาบันการเงินหรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ในการเร่งรัดติดตามทวงถามหนี้ตามที่มีข้อตกลงการจ้างกับนายจ้างได้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ตามหน้าที่ของตน โดยเข้าลักษณะเป็นการทำละเมิดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่น นอกจากตัวผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องรับผิดชอบในการกระทำละเมิดของตนเองแล้ว นายจ้างซึ่งเป็นสถาบันการเงินหรือบริษัทผู้ประกอบธุรกิจก็ย่อมต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำละเมิดของลูกจ้างตนเองด้วยตามมาตรา 425 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

¹¹⁰ มาตรา 575 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “อันว่าจ้างแรงงานนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่าลูกจ้าง ตกลงจะทำงานให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่านายจ้าง และนายจ้างตกลงจะให้สินจ้างตลอดเวลาที่ทำงานให้”

¹¹¹ วารี นาสกุล, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ลากมิกวรรได้, หน้า 176.

¹¹² เรื่องเดียวกัน, หน้า 209.

(2) ความรับผิดชอบทางละเมิดของตัวการร่วมกับตัวแทน ตามมาตรา 427 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “บทบัญญัติในมาตราทั้งสองก่อนนั้น ท่านให้ใช้บังคับแก่ตัวการและตัวแทนด้วย โดยอนุโลม” ซึ่งหมายความว่า ในกรณีตัวแทนทำละเมิดให้นำเรื่องลูกจ้างทำละเมิดมาใช้บังคับ โดยตัวการต้องร่วมรับผิดชอบกับตัวแทนในผลแห่งละเมิดซึ่งตัวแทนได้กระทำไปภายในขอบอำนาจที่ได้รับมอบจากตัวการให้กระทำในฐานะตัวแทน เหตุผลที่กฎหมายกำหนดให้ตัวการต้องรับผิดชอบทางละเมิดร่วมกับตัวแทนเนื่องจากตัวการเป็นเจ้าของกิจการที่ตัวแทนกระทำและตัวแทนจำต้องทำกิจการต่างๆ ตามคำสั่งของตัวการด้วยตามมาตรา 141 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ตัวแทนต้องทำการตามคำสั่งแสดงออกชัดหรือโดยปริยายของตัวการ เมื่อไม่มีคำสั่งเช่นนั้น ก็ต้องดำเนินตามทางที่เคยทำกันมาในกิจการค้าขายอันเขาให้ตนทำอยู่นั้น”

ความสัมพันธ์ในฐานะตัวการและตัวแทนที่จะต้องร่วมรับผิดชอบในการกระทำละเมิดนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด โดยต้องมีสัญญาาระหว่างบุคคลหนึ่ง(ตัวการ) ได้มอบให้บุคคลอีกบุคคลหนึ่ง (ตัวแทน) กระทำกิจการใดๆ ของตนแทนตน¹¹³ โดยในการติดตามทวงถามหนี้ อาจอาศัยความสัมพันธ์ที่เจ้าหนี้เป็นตัวการแต่งตั้งตัวแทนไปเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ หรือการที่เจ้าหนี้ว่าจ้างบริษัทติดตามทวงถามหนี้ก็อาจจะถือได้ว่าเป็นการให้บริษัททวงหนี้เป็นตัวแทนของเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ เพราะเป็นการทำเพื่อประโยชน์แก่เจ้าหนี้และเป็นการดำเนินการต่อบุคคลภายนอกโดยพิจารณาจากลักษณะของสัญญาจ้างประกอบเจตนาของเจ้าหนี้และบริษัทรับติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นการให้บริษัทเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้แทนเจ้าหนี้เพื่อประโยชน์ของเจ้าหนี้หรือไม่ ดังนั้น เมื่อผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนได้กระทำละเมิดตามหลักเกณฑ์ตามมาตรา 420 ก็ต้องรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ละเมิดและในกรณีนี้เจ้าหนี้ซึ่งมีฐานะเป็นตัวการก็ต้องร่วมรับผิดชอบกับตัวแทนด้วย

ดังนั้น เมื่อบุคคลใดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้หรือบุคคลอื่นใดที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นความผิดฐานละเมิด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ก็ย่อมที่จะได้รับความคุ้มครองตามมาตรการทางแพ่งโดยสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้ต้องรับผิดชอบได้ หากตกลงกันไม่ได้ก็สามารถยื่นดำเนินคดีทางศาลโดยให้ศาลเป็นผู้กำหนดค่าสินไหมทดแทน

¹¹³ มาตรา 797 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “อันว่าสัญญาตัวแทนนั้น คือสัญญาซึ่งให้บุคคลคนหนึ่งเรียกว่าตัวแทน มีอำนาจทำการแทนบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่าตัวการ และตกลงจะทำการดั่งนั้น

อันความเป็นตัวแทนนั้นจะเป็นโดยตั้งแต่งตั้งแสดงออกชัดเจนหรือโดยปริยายก็ย่อมได้”

ให้ได้¹¹⁴ ซึ่งค่าสินไหมทดแทนที่สามารถเรียกได้นั้นมีทั้งในส่วนที่เป็นค่าเสียหายที่ตนได้รับความเสียหาย และรวมถึงการชดใช้เยียวยาอย่างอื่นนอกจากค่าเสียหายด้วย เช่น ในกรณีที่ทำความเสียหายให้แก่เกียรติยศ ชื่อเสียง ศาลอาจให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยการโฆษณาคำพิพากษาเพิ่มขึ้นจากการให้ค่าเสียหายเป็นเงินด้วย¹¹⁵ เป็นต้น

3.1.4 มาตรการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้

3.1.4.1 แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้¹¹⁶

เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจนสร้างความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลจึงต้องมีการกำหนดมาตรการเฉพาะเจาะจงในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้ขึ้นมาอย่างชัดเจนเพื่อเป็นมาตรการควบคุมให้การติดตามทวงถามหนี้เป็นมาตรฐานเดียวกันและให้อยู่ภายในกรอบที่จำกัดที่จะไม่สร้างความเดือดร้อนจนเกินควรแก่ผู้บริโภค ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการกำหนด “แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้” ขึ้นเพื่อมุ่งหวังที่จะแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นในสังคม

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 เป็นต้นมา และยังคงใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยกำหนดขึ้นเพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะหนี้ประเภทใด มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน เนื่องจากสาเหตุที่ประชาชนเป็นหนี้สินบัตรเครดิตและหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากและได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมในหลายลักษณะ ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นผู้กำกับดูแลสถาบันการเงินและผู้ประกอบ

¹¹⁴ มาตรา 438 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ค่าสินไหมทดแทนจะพึงใช้โดยสถานใด เพียงใดนั้น ให้ศาลวินิจฉัยตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด”

¹¹⁵ มาตรา 447 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “บุคคลใดทำให้เขาต้องเสียหายแก่ชื่อเสียง เมื่อผู้ต้องเสียหายร้องขอ ศาลจะสั่งให้บุคคลนั้นจัดการตามควร เพื่อทำให้ชื่อเสียงของผู้นั้นกลับคืนดีแทนให้ใช้ค่าเสียหายหรือทั้งให้ใช้ค่าเสียหายด้วยก็ได้”

¹¹⁶ โปรดดูภาคผนวก

ธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินจึงเห็นความสำคัญของการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคหรือลูกหนี้ โดยสาระสำคัญของแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้มีดังต่อไปนี้

1) ขอบเขตการบังคับใช้

1.1) บุคคลที่ต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน

จะเห็นว่าแนวปฏิบัติดังกล่าวนี้จะใช้กำกับดูแลผู้ให้บริการสินเชื่อในระบบ โดยเฉพาะ โดยไม่บังคับใช้ไปถึงผู้ให้สินเชื่อระบบทั้งหลายที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ

1.2) ประเภทของหนี้ที่อยู่ภายใต้แนวปฏิบัติ ได้แก่ หนี้ทั้งที่เป็นหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล แต่ไม่รวมหนี้นอกระบบ

1.3) รูปแบบของการติดตามทวงถามหนี้ที่อยู่ภายใต้แนวปฏิบัตินี้ ใช้ทั้งกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เองและกรณีที่จ้างผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ดำเนินการทวงถามหนี้แทนด้วย

2) เนื้อหาของหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ

แนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ฉบับนี้ได้กำหนดข้อควรปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ทั้งในเรื่องของวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ข้อกำหนดในการว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แทน และรวมถึงข้อกำหนดในการรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ด้วย

2.1) แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้

2.1.1) เวลาและความถี่ในการติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ทั้งนี้ โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม

2.1.2) วิธีการแสดงตัวของผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ต้องแสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง (face to face) ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บ

หนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบธุรกิจให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

2.1.3) วิธีการเรียกเก็บหนี้

(1) ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

(2) ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้

(3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

- ไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึงไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช่สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต

- ไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

- ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย หรือแสดงท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดในการชำระหนี้

(4) ไม่ข่มขู่ หรือคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมาย เช่น

- ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมาย หากไม่ชำระหนี้

- ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะกระทำการใดๆ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

- ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

(5) ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น

- การติดต่อทางโทรศัพท์หลายครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

- การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผยชื่อ

(6) ไม่ใช่ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ ดุหมั่นหรือส่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มีลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำความผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

2.1.4) การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

- ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือโทรสาร ทั้งนี้ ในการติดต่อทางจดหมายบริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สินนอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

- ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้

- ในการติดต่อกับครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่และในสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

- ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้ นอกเหนือจาก นายจ้างและบุคคลในครอบครัวของลูกหนี้ เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

2.1.5) การรับเงินจากลูกหนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

2.2) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

2.2.1) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

(1) ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

(2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ลูกหนี้ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

2.2.2) การคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจพิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนและผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนเงื่อนไขที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

2.2.3) การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจแจ้งหรือดูแลให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน และต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- (1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ
- (2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้
- (3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)
- (4) สิทธิ วิธีการและสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้
- (5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดราย

หนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

2.3) การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

2.3.1) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

2.3.2) ให้ผู้ประกอบการธุรกิจจัดระบบให้ลูกหนี้ติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

จากเนื้อหาสาระในแนวปฏิบัติฉบับนี้จะเห็นได้ว่าได้มีข้อกำหนดในการติดตามทวงถามหนี้สำหรับผู้ให้บริการสินเชื่อที่ค่อนข้างละเอียดและชัดเจนเฉพาะเจาะจงในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้โดยเฉพาะ ซึ่งข้อกำหนดส่วนใหญ่ไม่ได้มีการกำหนดอยู่ในมาตรการทางกฎหมายอื่นใด และข้อกำหนดบางประการถ้าหากมีการปฏิบัติฝ่าฝืนก็อาจจะต้องรับโทษถ้าหากเข้าองค์ประกอบความผิดตามมาตรการทางกฎหมายทั่วไปด้วย

3) มาตรการการลงโทษ

แนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย มิได้ออกโดยอาศัยอำนาจกฎหมายแม่บทฉบับใดเหมือนดังเช่นประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 หรือตามประกาศกระทรวงการคลังฯ แต่เป็นเพียง

แนวปฏิบัติที่ให้หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยยึดถือปฏิบัติ นอกจากนั้น แม้แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ฉบับนี้จะมีข้อควรปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่กลับไม่มีการกำหนดมาตรการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจในการผิดที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดแต่อย่างใด มีแค่เพียงกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดระบบให้ลูกหนี้ติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะเพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้เท่านั้น

3.2 ปัญหาและข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทย

ในการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภคและจัดการกับปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม ปัจจุบันมีเพียงมาตรการทางกฎหมายตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 3.1 ที่สามารถนำมาบังคับใช้กับการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นธรรม แต่ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในปัจจุบันก็ยังคงมีปรากฏให้เห็นอยู่และนับวันจะยิ่งพัฒนารูปแบบและวิธีการของการกระทำขึ้นอีกด้วย ซึ่งเหตุที่ปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมยังคงไม่สามารถแก้ไขได้นั้น อาจจะเป็นเนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดของมาตรการทางกฎหมาย ดังต่อไปนี้

3.2.1 ปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย

มาตรการทางกฎหมายที่สามารถนำมาบังคับใช้กับการกระทำที่เป็นการการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น สามารถนำมาปรับใช้กับการกระทำได้บางกรณีเท่านั้น เนื่องจาก เนื้อหาของบทบัญญัติในกฎหมายยังมีข้อจำกัดในการกำหนดลักษณะของการกระทำที่ไม่ครอบคลุมถึงการกระทำบางกรณีไว้ด้วย โดยสรุปปัญหาด้านตัวบทกฎหมายได้ดังต่อไปนี้

3.2.1.1 ปัญหาและข้อจำกัดของบทบัญญัติที่เป็นเนื้อหาสาระ

หากพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ใดมีลักษณะของการกระทำความผิดทางอาญาจึงสามารถปรับใช้ประมวลกฎหมายอาญาซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการทางคดีได้อยู่แล้วในบาง

กรณีเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกายก็ดี ความผิดเกี่ยวกับเสรีภาพและชื่อเสียงก็ดี เช่น ความผิดฐานหมิ่นประมาท ความผิดฐานกรรโชก ริดเอาทรัพย์ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ก็ดี เช่น ความผิดฐานลักทรัพย์ ความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์ เป็นต้น หรือความผิดฐานดูหมิ่นซึ่งหน้า ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวเป็นบทบัญญัติที่ว่าด้วยความผิดซึ่งผู้กระทำต้องรับโทษทางอาญา อันได้แก่ ริบทรัพย์สิน ปรับ กักขัง จำคุก ประหารชีวิต โดยการกระทำใดที่จะมีความผิดและได้รับโทษสำหรับความผิดนั้นๆ ก็ต้องมีการกระทำที่ครบองค์ประกอบความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หรือถ้าหากการติดตามทวงถามหนี้ทำให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น เช่น ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญหรือกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว ก็อาจถือว่าเป็นการกระทำละเมิดตามมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ที่ทำให้สามารถเรียกค่าสินไหมทดแทนจากผู้กระทำละเมิดได้ แต่อย่างไรก็ดี ในการจะนำเอาบทบัญญัติของประมวลกฎหมายอาญาหรือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาบังคับใช้นั้นก็ยังคงมีปัญหาและข้อจำกัด เนื่องจาก ถ้าหากวิธีการในการติดตามทวงถามหนี้บางประการที่จัดได้ว่าไม่เป็นธรรม อาทิ การส่งไปรษณียบัตรในการทวงถามหนี้ซึ่งเป็นการเปิดเผยการเป็นหนี้ของลูกหนี้ การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ในช่วงเวลาใดที่จะถือว่าเป็นการเหมาะสมและเป็นการใช้สิทธิโดยชอบ หรือการติดต่อทวงถามหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้หรือติดตามหนี้ในสถานที่อื่นที่ไม่ใช่ที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งไม่มีความชัดเจนว่าเป็นการกระทำที่จะมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาหรือประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้ จึงเป็นการยากที่จะเอากฎหมายที่มีอยู่มาปรับใช้

นอกจากนั้น แม้ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้ออกประกาศที่มีเนื้อหาบางส่วนเกี่ยวกับการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้¹¹⁷ แต่ประกาศดังกล่าวก็มีข้อกำหนดของขอบเขตการบังคับใช้กับเจ้าหนี้ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเท่านั้นโดยไม่มีผลใช้บังคับกับเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลอื่นหรือเจ้าหนี้นอกระบบด้วย และข้อกำหนดในเรื่องของการเรียกให้ชำระหนี้และการติดตามทวงถามหนี้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยแต่ละฉบับก็มีเพียงข้อกำหนดที่ให้ถือปฏิบัติเป็นเรื่องของการควบคุมดูแลในด้านการจัดส่งเอกสารแก่ลูกหนี้เท่านั้น ไม่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

¹¹⁷ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช่สถาบันการเงิน

ต่อตัวลูกหนี้แต่อย่างใด เช่น กำหนดเวลาในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ กำหนดเวลาในการส่งหนังสือเตือนกรณีผิดนัดชำระหนี้ การจัดทำใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น ซึ่งหากการติดตามทวงถามหนี้ที่ใช้วิธีการใดๆ ที่ไม่เหมาะสมซึ่งไม่เกี่ยวกับด้านเอกสารก็ไม่เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยแต่อย่างใด

แต่หากกรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้เป็นนายความซึ่งก็มีพระราชบัญญัตินายความ พ.ศ. 2528 เป็นกฎหมายเฉพาะที่ควบคุมความประพฤติของนายความ ทั้งนี้ การติดตามทวงถามหนี้ถือเป็นงานปกติในการประกอบอาชีพของนายความอย่างหนึ่งที่สามารถปฏิบัติได้ แต่ก็ไม่มีข้อกำหนดชัดเจนว่าการติดตามทวงถามหนี้ใดเป็นการประพฤติไม่ถูกต้องเหมาะสมอันเป็นการผิดมรรยาทนายความ มีเพียงข้อบังคับสภานายความ ว่าด้วยมรรยาทนายความ พ.ศ. 2529 ข้อ 18 กำหนดว่า “การประกอบอาชีพ ดำเนินธุรกิจ หรือประพฤตินอนเป็นการฝ่าฝืนต่อศีลธรรมอันดี หรือเป็นการเสื่อมเสียต่อศักดิ์ศรีและเกียรติคุณของนายความ” ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวกำหนดไว้อย่างกว้างมากจึงยากต่อการตีความว่าพฤติกรรมในการติดตามทวงถามหนี้ใดจะเป็นการฝ่าฝืนมรรยาทนายความ โดยการจะวินิจฉัยว่าการกระทำในแต่ละกรณีจะผิดมรรยาทนายความหรือไม่ก็ต้องขึ้นอยู่กับการพิจารณาจากคณะกรรมการมรรยาทนายความเป็นกรณีไป จึงทำให้กฎหมายฉบับนี้ยังไม่สามารถใช้บังคับการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมได้อย่างเพียงพอ

แม้ภายหลังการให้ความคุ้มครองในการติดตามทวงถามหนี้จะเริ่มเห็นได้ชัดเจนยิ่งขึ้นจนมีข้อกำหนดที่เฉพาะจงเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ได้แก่ แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ตามหนังสือเวียนของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งแนวปฏิบัติฉบับนี้จัดได้ว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการจัดระเบียบควบคุมดูแลให้การติดตามทวงถามหนี้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจต้องร่วมผิดชอบในการกระทำของผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ด้วย ซึ่งทำให้ต้องมีการดูแลผู้ติดตามทวงถามหนี้อย่างใกล้ชิดมิใช่เพียงแต่การกระทำของพนักงานลูกจ้างของตนเองเท่านั้นแต่รวมถึงผู้ให้บริการรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ด้วย ถึงแม้ว่าแนวปฏิบัติฉบับนี้จะมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจนทั้งข้อห้ามและข้อปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ แต่แนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีสถานะเป็นกฎหมาย ไม่มีสภาพบังคับใช้ได้เท่าเทียมกับกฎหมายลำดับรองจึงยังทำให้มีการฝ่าฝืนละเลยไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตาม และนอกจากนั้น ก็ยังมีปัญหาในเนื้อหาข้อกำหนดของแนวปฏิบัติที่ยังไม่เหมาะสมและไม่ชัดเจนบางประการ เช่น ข้อกำหนดในเรื่องเวลาและความถี่เพื่อการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดไว้เป็นการตายตัวซึ่งลูกหนี้แต่ละรายย่อมใช้เวลาในการ

ทำงานและการพักผ่อนแตกต่างกันตามอาชีพจึงทำให้ข้อกำหนดดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของลูกหนี้ได้ และการกำหนดให้ใช้ความถี่ในการติดตามที่เหมาะสมก็ยากที่จะตีความได้ว่าแค่ไหนจึงเป็นการเหมาะสม อีกทั้งแนวปฏิบัตินี้ยังมีข้อจำกัดของขอบเขตที่ให้บังคับใช้กับธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งไม่ครอบคลุมไปถึงผู้ให้สินเชื่อบางกลุ่ม เช่น สินเชื่อเช่าซื้อและบริษัทลิสซิ่ง หรือเจ้าหนี้ในระบบซึ่งแท้จริงแล้วเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมมากที่สุด

3.2.1.2 ปัญหาและข้อจำกัดของมาตรการลงโทษ

บทบัญญัติตามประมวลกฎหมายอาญาที่สามารถใช้บังคับกับการกระทำในติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ในบางกรณีนั้น เป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้การกระทำเป็นความผิดที่ต้องได้รับโทษทางอาญา ได้แก่ ริบทรัพย์สิน ปรับ กักขัง จำคุก ประหารชีวิต ซึ่งการลงโทษมีวัตถุประสงค์มุ่งลงโทษกับตัวผู้กระทำความผิดในเชิงป้องกันมิให้เกิดการกระทำความผิด แต่มิได้เป็นการเยียวยาหรือคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ และหากเป็นโทษปรับทางอาญาซึ่งผู้ที่ต้องรับผิดเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นนิติบุคคล เมื่อพิจารณาโทษปรับกับจำนวนเงินที่จะได้รับจากการติดตามทวงถามหนี้แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจก็ย่อมเห็นว่าโทษปรับมีจำนวนไม่มากนักที่จะทำให้หวาดเกรงต่อการใช้วิธีทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมเพื่อให้ได้รับชำระหนี้มากที่สุด อีกทั้งเห็นว่าลูกหนี้หรือผู้ได้รับความเสียหายก็ไม่ค่อยอยากดำเนินคดีอาญา เพราะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ เช่น การพูดจาข่มขู่ ดูหมิ่น หมิ่นประมาท การส่งจดหมายหลอกลวงว่าเป็นศาลหรือหน่วยงานรัฐ เป็นต้น และเพราะความหวาดกลัวของลูกหนี้ที่อยู่ในสถานะไม่มีอำนาจต่อรอง กลัวเสียเวลา เสียรายได้ในการทำมาหากิน ไม่อยากเป็นคดีความ จึงไม่กล้าที่จะแจ้งความร้องทุกข์และดำเนินคดีอาญา เว้นเสียแต่เป็นการกระทำที่ถึงขั้นเสียชีวิตหรือได้รับอันตรายแก่ร่างกาย จึงทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามยังคงสามารถทำการติดตามทวงถามหนี้โดยวิธีไม่เป็นธรรมแบบเดิมๆ ซึ่งโทษทางอาญาก็ไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับการกระทำความผิดในทุกกรณีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระทำที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ เพราะไม่อาจบังคับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาจริงที่เกิดขึ้นได้

และแม้หากผู้ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้จะสามารถเรียกร้องให้ผู้กระทำละเมิดชดเชยค่าสินไหมทดแทนในทางแพ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ตามมาตรา 420 ได้

ซึ่งก็เป็นการเยียวยาความเสียหายให้แก่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นได้ แต่ทั้งนี้ ความเสียหายที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมจะมีทั้งที่เป็นความเสียหายที่คำนวณเป็นตัวเงินได้และความเสียหายที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ แต่กฎหมายของไทยให้เรียกได้เฉพาะความเสียหายอันเกิดแก่ร่างกาย อนามัย เสรีภาพ โดยไม่รวมถึงความเสียหายทางจิตใจซึ่งผู้เสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้มักจะได้รับโดยส่วนมาก เช่น ความรู้สึกเครียด ท้อแท้ หดหู่ เศร้าเสียใจ ซึมเศร้า ความรำคาญใจ จิตใจแปรปรวน รู้สึกอับอาย เป็นต้น ซึ่งความเสียหายทางจิตใจดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อร่างกาย และการดำรงชีวิตโดยปกติสุขได้ และการที่จะเรียกค่าสินไหมทดแทนได้เท่าไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการใช้ดุลยพินิจของศาลโดยพิจารณาจากพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด¹¹⁸ ดังนั้น ความเสียหายที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้แม้จะสามารถได้รับการเยียวยาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้แต่ก็ยังมียกข้อยกเว้นในการคุ้มครองที่ผู้ได้รับความเสียหายทางจิตใจ

สำหรับแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นมาตรการที่เห็นว่าชัดเจนที่สุดในการกำกับควบคุมดูแลและคุ้มครองการติดตามทวงถามหนี้ เนื่องจากมีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่ละเอียดเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ แต่แนวปฏิบัติดังกล่าวก็มีได้มีมาตรการลงโทษผู้กระทำความผิดหรือการเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ได้รับความเสียหายแต่อย่างใด เพียงแค่เป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่ติดตามทวงถามหนี้ให้ความร่วมมือในการนำไปปฏิบัติซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามและมีผู้ร้องเรียนต่อธนาคารแห่งประเทศไทยจึงจะมีการพิจารณาว่าจะดำเนินการเช่นไรซึ่งก็ไม่มีข้อกำหนดบังคับผูกพันว่าจะมีการดำเนินการลงโทษหรือเยียวยาความเสียหายเช่นใด จึงทำให้ผู้ที่อยู่ในบังคับที่ต้องปฏิบัติตามฝ่าฝืนละเลยได้โดยง่าย และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้แนวปฏิบัติดังกล่าวเพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างเต็มที่

3.2.2 ปัญหาด้านการดำเนินคดี

นอกจากปัญหาด้านตัวบทกฎหมายแล้วในการดำเนินคดีที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีกับผู้ติดตามทวงถามหนี้ อันเนื่องมาจากผู้เสียหายมักจะไม่ให้ความร่วมมือด้วยเหตุต่างๆ เช่น ความกลัวและไม่ต้องการที่จะมีคดี มีเจตนาต้องการจะถ่วงเวลาการ

¹¹⁸ มาตรา 438 วรรคแรก แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ค่าสินไหมทดแทนจะพึงใช้โดยสถานใดเพียงใดนั้น ให้ศาลวินิจฉัยตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด”

ชำระหนี้เพื่อการต่อรองในการขอลดหนี้ ผู้เสียหายบางรายมีความประสงค์เพียงแค่การรายงานเท่านั้น ไม่ต้องการจะดำเนินคดี ผู้เสียหายไม่มีความสามารถพอในการที่จะต่อสู้ในคดีที่ต้องใช้เวลาและอาจต้องใช้ทุนทรัพย์ในการดำเนินการ ในบางกรณีการติดตามทวงถามหนี้กระทำโดยบุคคลอื่นที่มีใช้ตัวเจ้าหน้าที่เอง ทำให้ผู้เสียหายไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะระบุตัวได้ว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำ การดำเนินคดีทำได้ยากเนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ระยะเวลา และในทางอาญายังเกี่ยวกับพยานหลักฐานต่างๆอีกด้วย ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดในการติดตามทวงถามหนี้ทำได้ยากและไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้ ทั้งนี้ หากพิจารณาจากการดำเนินคดีตามมาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่จะพบปัญหาและอุปสรรคในการบังคับใช้ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาในการดำเนินคดีอาญากรณีการกระทำผิดเนื่องจากการติดตามทวงถามหนี้ เกิดจากการที่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้เสียหายไม่สามารถหาพยานหลักฐานมาพิสูจน์ความผิดของผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างชัดเจนจึงทำให้ผู้เสียหายไม่อยากดำเนินคดีอาญา เนื่องจาก ตามหลักในการพิจารณาคดีอาญาโจทก์ต้องพิสูจน์ความผิดของจำเลยจนปราศจากข้อสงสัยซึ่งโจทก์ต้องมีหลักฐานที่แน่นอนชัดเจนพอที่จะทำให้ศาลพิพากษาลงโทษจำเลย¹¹⁹ แต่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นอาจจะไม่กล้าเก็บพยานหลักฐานเพราะความกลัว เช่น บันทึกละเมิดการพูดจาข่มขู่ ด่าทอหยาบคาย และแม้หากบันทึกเสียงไว้ก็อาจจะเป็นปัญหาในการพิสูจน์พยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งหาพยานบุคคลได้ยากในกรณีที่มีการติดตามทวงถามหนี้ เนื่องจาก มักมีการติดต่อกับตัวลูกหนี้โดยตรง หรือแม้มีพยานบุคคลที่รู้เห็นการกระทำแต่ก็มักไม่ให้ความร่วมมือเพราะความกลัวและเป็นเรื่องส่วนตัวเกี่ยวกับหนี้สินของแต่ละบุคคล และกระบวนการดำเนินคดีอาญามีความล่าช้าซึ่งการกระทำผิดบางกรณีเป็นเรื่องเล็กน้อยทำให้ผู้ได้รับความเสียหายมองว่าไม่คุ้มกับเวลาที่ต้องใช้ จึงทำให้ไม่มีการเริ่มต้นคดีเพื่อเอาผิดต่อผู้กระทำผิดในการติดตามทวงถามหนี้ และถึงแม้จะมีการเริ่มต้นคดีก็อาจเกิดปัญหาในการดำเนินคดีจนไม่สามารถเอาผิดลงโทษผู้กระทำผิดได้

2. กรณีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เนื่องจากได้รับความเสียหายจากการกระทำละเมิดอันเนื่องมาจากการติดตามทวงถามหนี้ก็มีข้อเรื่องง่ายในการที่

¹¹⁹ มาตรา 227 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา บัญญัติว่า “ให้ศาลใช้ดุลยพินิจวินิจฉัยชั้นน้ำหนักพยานหลักฐานทั้งปวง อย่าพิพากษาลงโทษจนกว่าจะแน่ใจว่ามีกรกระทำผิดจริง และจำเลยเป็นผู้กระทำผิดนั้น

เมื่อมีความสงสัยตามสมควรว่าจำเลยได้กระทำผิดหรือไม่ ให้ยกประโยชน์แห่งความสงสัยนั้นให้จำเลย”

ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ได้รับความเสียหายจะต้องพิสูจน์ว่าผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำละเมิดหรือไม่ และจำนวนค่าสินไหมทดแทนที่เรียกร้องเป็นจำนวนเท่าใด เพราะหลักการดำเนินคดีในทางแพ่งโจทก์ มีหน้าที่ต้องนำสืบข้อเท็จจริงเพื่อพิสูจน์ให้ศาลเห็นได้ว่าความเสียหายที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำ โดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ¹²⁰ ซึ่งบางกรณีก็เป็นยากที่จะพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำอันเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ติดตามทวงถามหนี้เนื่องจากไม่มีพยานหลักฐาน เช่น การใช้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกหนี้ซึ่งไม่มีการบันทึกเสียงไว้ หรือการติดต่อทวงถามหนี้จากบุคคลอื่นซึ่งทำให้ลูกหนี้อับอายจนเครียดและเจ็บป่วยจนต้องรักษาตัว ซึ่งก็ยากที่จะพิสูจน์ได้ว่าการเจ็บป่วยเป็นผลโดยตรงจากการทวงถามหนี้ เพราะเมื่อบุคคลใดมีหนี้สินเป็นจำนวนมากอยู่แล้วจนไม่สามารถชำระหนี้ได้ก็ย่อมทำให้เกิดความเครียดและเจ็บป่วยได้แต่แรกอยู่แล้ว และความเสียหายที่จะเรียกร้องได้จะต้องไม่ใช่ความเสียหายทางจิตใจซึ่งมีอาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ แต่ความเสียหายที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ส่วนใหญ่ก็เป็นความเสียหายทางจิตใจค่อนข้างมาก ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นกับจิตใจมีความยุ่งยากซับซ้อนในการพิสูจน์ความเสียหายทำให้ไม่สามารถคำนวณได้ว่าเป็นความเสียหายมากน้อยเพียงใด ดังนั้น จึงทำให้ลูกหนี้และบุคคลอื่นที่ถูกติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมยังไม่ได้รับการเยียวยาได้เท่าที่ควร

3. ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ประกอบวิชาชีพทนายความ ซึ่งหากการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้เข้าข่ายว่าเป็นการประพฤติผิดมรรยาททนายความก็สามารถดำเนินคดีกับทนายความผู้นั้นได้ ตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 และข้อบังคับสภาทนายความ ว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529 ซึ่งการดำเนินคดีกับทนายความตามกฎหมายดังกล่าวเป็นการดำเนินคดีทางปกครองซึ่งมีกระบวนการและขั้นตอนตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ โดยให้ผู้ได้รับความเสียหายทำคำกล่าวหาเป็นหนังสือยื่นต่อประธานกรรมการมรรยาททนายความภายในกำหนดเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้มีสิทธิกล่าวหาารู้เรื่องการประพฤติผิดมรรยาททนายความ และเมื่อรู้ตัว

¹²⁰ มาตรา 84/1 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง บัญญัติว่า “คู่ความฝ่ายใดกล่าวอ้างข้อเท็จจริงเพื่อสนับสนุนคำคู่ความของตน ให้คู่ความฝ่ายนั้นมีภาระการพิสูจน์ข้อเท็จจริงนั้น แต่ถ้ามีข้อสันนิษฐานไว้ในกฎหมายหรือมีข้อสันนิษฐานที่ควรจะเป็น ซึ่งปราศจากสภาพปกติธรรมดาของเหตุการณ์เป็นคุณแก่คู่ความฝ่ายใด คู่ความฝ่ายนั้นต้องพิสูจน์เพียงว่าตนได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขแห่งการที่ตนจะได้รับประโยชน์จากข้อสันนิษฐานนั้นครบถ้วนแล้ว”

ผู้ประพาศติผิดแต่ต้องไม่เกินสามปีนับแต่วันประพาศติผิดมรรยาทนายความ¹²¹ แต่ส่วนใหญ่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ได้รับความเสียหายมักไม่มีการยื่นคำกล่าวหาเมื่อทนายความกระทำการที่ไม่เหมาะสม เพราะไม่ทราบว่าจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างไร และสถานะของลูกหนี้ที่มีความหวาดกลัวต่อทนายความเนื่องจากไม่รู้กฎหมายจึงไม่กล้าที่จะดำเนินคดีต่อทนายความ ทำให้ทนายความที่ติดตามทวงถามหนี้ไม่มีความเกรงกลัวในการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีการที่ให้ได้รับชำระหนี้มากที่สุดแม้จะไม่เหมาะสมต่อลูกหนี้ก็ตาม

3.2.3 ปัญหาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายใดที่กำหนดให้มีหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลเฉพาะการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบจะมีบทบาทในเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ได้เป็นอย่างดี โดยหน่วยงานควรมีจะมีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบงานกำกับติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงมีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้เพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัย กำกับดูแลการกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อและผู้ติดตามทวงถามหนี้หรือบุคคลอื่นใด ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร และควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ยังไม่มีชัดเจนและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในปัจจุบัน

¹²¹ มาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 บัญญัติว่า “บุคคลผู้ได้รับความเสียหายหรือทนายความมีสิทธิกล่าวหาทนายความว่าประพาศติผิดมรรยาทนายความ โดยทำคำกล่าวหาเป็นหนังสือยื่นต่อประธานกรรมการมรรยาทนายความ

สิทธิกล่าวหาทนายความตามวรรคหนึ่งเป็นอันสิ้นสุดลง เมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่ผู้ที่มีสิทธิกล่าวหาเรื่องการประพาศติผิดมรรยาทนายความ และเมื่อรู้ตัวผู้ประพาศติผิดแต่ต้องไม่เกินสามปีนับแต่วันประพาศติผิดมรรยาทนายความ

การถอนคำกล่าวหาที่ได้ยื่นตามวรรคหนึ่ง จะเป็นเหตุให้คดีมรรยาทนายความระงับก็ต่อเมื่อคณะกรรมการมรรยาทนายความมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการมรรยาทนายความที่มาประชุม อนุญาตให้ผู้กล่าวหาถอนคำกล่าวหาได้”

ที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามาตรการทางกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันที่สามารถนำมาใช้บังคับกับการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม ยังมีช่องว่างบางประการทั้งในด้านทฤษฎีที่ดี การบังคับใช้ดำเนินคดีก็ดี ซึ่งช่องว่างเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปราบปรามและแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมเป็นอย่างมาก ซึ่งหากได้รับการแก้ไขก็ทำให้การบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ

3.3.1 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกา

เมื่อเริ่มต้นการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นงานของนายความที่ปฏิบัติกันมาเป็นระยะเวลานานจนกระทั่งในศตวรรษที่ 19 จึงได้มีตัวแทนของผู้ติดตามทวงถามหนี้ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทรับทวงหนี้หรือบุคคลธรรมดาที่รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซึ่งถ้าหากมีการใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ล่วงละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและเป็นปัญหาของสังคม ซึ่งกฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถควบคุมให้ความคุ้มครองได้เพียงพอ สภานิติบัญญัติจึงได้ออกกฎหมายในเรื่องเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวง The Fair Debt Collection Practices Act 1977¹²² โดยมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม ค.ศ. 1978 (แก้ไขเพิ่มเติมในปี ค.ศ.1996)

วัตถุประสงค์หลักของกฎหมายฉบับนี้เพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ยุติธรรม โดยกำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้โดยหากมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดเหล่านี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะมีความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายแก่ลูกหนี้ ทั้งยังเป็นการคุ้มครองลูกหนี้จากการถูกล่วงละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และส่งผลให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้หันมาใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ชอบด้วยกฎหมายจึงทำให้ลดปริมาณคดีที่มาสู่ศาลที่เคยมีการฟ้องร้องกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งกฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายสหพันธรัฐและเป็นกฎหมายความรับผิดชอบโดยเด็ดขาด และผู้บริโภครวมถึงสามารถจะพิสูจน์การฝ่าฝืน

¹²² โปรดดูภาคผนวก

กฎหมายนี้จะถือว่ามีความพยายามเพียงพอที่จะสนับสนุนข้อวินิจฉัยสรุปของศาลเพื่อไปได้แย้งกับผู้ติดตามทวงถามหนี้¹²³

3.3.1.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย

1) การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับคุ้มครอง

โดยหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองภายใต้ The Fair Debt Collection Practices Act 1977 ต้องเป็นหนี้ที่เกิดจากการดำเนินชีวิตประจำวันโดยปกติของบุคคล อาทิ หนี้ที่เกิดจากการติดต่อซื้อขายสินค้า ประกัน บริการต่างๆ ของบุคคลหรือครอบครัวที่ต้องทำเป็นปกติในการดำรงชีวิตประจำวัน (Section 803)¹²⁴ จึงไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการต่างๆ อาทิ การติดตามทวงถามหนี้ของนักธุรกิจกับนักธุรกิจที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ และรวมทั้งไม่คุ้มครองหนี้ที่เกิดกับธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนีภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภรรยา ค่าเลี้ยงดูบุตร และสิทธิเรียกร้องจากการละเมิด¹²⁵

2) บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย

บุคคลที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง เฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่รวมถึงนิติบุคคล (Section 803 (3))¹²⁶ ส่วนเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่อยู่ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล และรวมถึงลูกจ้าง หุ่นส่วน บริษัทในเครือของธุรกิจ และหมายความรวมถึงเจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงหนี้โดยใช้ชื่ออื่นอันมิใช่ชื่อตนเอง ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ติดตามทวงถามหนี้ของลูกความ (Section 803 (4))¹²⁷

¹²³ Brian Keith Jaulkner, WEST V. NATIONWIDE CREDIT, INC.-THIRD PARTY COMMUNICATION CLARIFIED IN THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT, Campbell Law Review, Spring 2000, p.1-2

¹²⁴ โปรดดูภาคผนวก

¹²⁵ Federal Trade Commission, Staff Commentary on The Fair Debt Collection Practices Act, <http://www.ftc.gov>, 2006, January, p. 11.

¹²⁶ โปรดดูภาคผนวก

¹²⁷ โปรดดูภาคผนวก

3.3.1.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

1) ข้อกำหนดให้ปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1.1) การสืบเสาะข้อมูลลูกหนี้ (Section 804)¹²⁸

ในการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้จะต้อง (ก) แจ้งรายละเอียดต่างๆ ของตนรวมทั้งอาชีพ (ข) หากผู้ติดตามทวงหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายและทราบชื่อที่อยู่ของทนาย ผู้ทวงหนี้ต้องไม่ติดต่อกับบุคคลอื่นใดนอกจากทนายเท่านั้น ยกเว้นจะเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารกับทนายความ หรือได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือได้รับอนุญาตจากศาล

1.2) การติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้ (Section 805)¹²⁹

1.2.1) การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ หากผู้ติดตามทวงหนี้ทราบว่าลูกหนี้มีการแต่งตั้งทนายและทราบชื่อที่อยู่ของทนาย ผู้ทวงหนี้ต้องไม่ติดต่อกับบุคคลอื่นใดนอกจากทนายเท่านั้น ยกเว้น จะเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารกับทนายความ หรือได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือได้รับอนุญาตจากศาล

1.2.2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกอื่นใด (ที่ไม่ใช่ตัวลูกหนี้) สามารถกระทำได้โดยให้ใช้ข้อปฏิบัติเหมือนการสืบเสาะข้อมูลลูกหนี้

1.3) การแจ้งให้ชำระหนี้ (การแจ้งเตือน)

1.3.1) ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องใช้ชื่อจริง โดยอาจใช้ชื่อที่ใช้จริงในทางธุรกิจก็ได้ แต่ต้องไม่เป็นการหลอกลวงลูกหนี้

1.3.2) ภายในเวลา 5 วัน หลังจากการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังลูกหนี้ (ยกเว้น ในการติดต่อสื่อสารครั้งแรกได้มีข้อมูลดังกล่าวแล้ว หรือลูกหนี้ได้ชำระหนี้แล้ว) โดยต้องมีเนื้อหาครบถึง (ก) จำนวนหนี้ (ข) ชื่อเจ้าหนี้ (3) รายงานการเงินและการมีผลบังคับได้ของหนี้ โดยถ้ามีการแจ้งจากลูกหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน หลังจากการส่งเตือนว่ามีข้อโต้แย้งในความมีผลบังคับได้ของหนี้หรือลูกหนี้ร้องขอชื่อที่อยู่ของเจ้าหนี้ ผู้ทวงหนี้จะต้องหยุดการติดตามทวงหนี้ จนกระทั่งได้รับการพิสูจน์

¹²⁸ โปรดดูภาคผนวก

¹²⁹ โปรดดูภาคผนวก

ความมีผลบังคับได้ของหนี้หรือชื่อที่อยู่ของเจ้าหนี้และได้ส่งไปให้กับลูกหนี้ จึงจะทำให้สามารถดำเนินการทวงหนี้ต่อไปได้ ทั้งนี้ การที่ลูกหนี้มีได้โต้แย้งถึงความมีผลบังคับได้ของหนี้ตามเวลาที่กำหนดนั้น ไม่ทำให้กลายเป็นการยอมรับความรับผิดในหนี้ที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะนำไปใช้อ้างในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อไป (Section 809)¹³⁰

การที่เจ้าหนี้ไม่ทำการแจ้งเตือนภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือมีรายละเอียดการแจ้งเตือนไม่ครบถ้วน ไม่มีผลทำให้เจ้าหนี้ไม่มีสิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีแก่ลูกหนี้ แต่อาจส่งผลทำให้เจ้าหนี้มีความรับผิดทางแพ่งต่อลูกหนี้ได้หากลูกหนี้ได้รับความเสียหายโดยอาจถือเป็นการแสดงออกที่หลอกลวง ปลอม หรือใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ด้วยวิธีที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่มีเหตุผล¹³¹

2) ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

2.1) การสืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ (Section 804)¹³²

ในการสืบเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้มีข้อห้ามปฏิบัติที่จะต้องไม่กระทำ ดังนี้

2.1.1) ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้ใดๆ กับบุคคลภายนอก

2.1.2) ไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดๆ เกินกว่า 1 ครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอหรือมีเหตุผลอันน่าเชื่อถือได้ว่าการตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาดและบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์

2.1.3) ไม่ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

2.1.4) ไม่ใช่ภาษาหรือสัญลักษณ์บนวัตถุที่เป็นของห่อหุ้ม หรือโทรเลขที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการติดตามทวงหนี้

2.2) การติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้ (Section 805)¹³³

2.2.1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่ไม่ปกติ หรือรู้หรือควรจะได้ว่าลูกหนี้จะไม่ได้รับความสะดวกสบาย รวมถึงในสถาน

¹³⁰ โปรดดูภาคผนวก

¹³¹ Ibid, p. 28-29.

¹³² โปรดดูภาคผนวก

¹³³ โปรดดูภาคผนวก

ประกอบการของลูกหนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้รู้ หรือมีเหตุอันควรรู้ว่าอาชีพของลูกหนี้ได้มีการห้ามการติดต่อสื่อสารเช่นนั้นไว้

2.2.2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้แจ้งแก่ผู้ติดตามทวงหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าปฏิเสธที่จะชำระหนี้หรือประสงค์ให้ผู้ติดตามทวงหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร

2.3) การแจ้งให้ชำระหนี้

2.3.1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่กระทำการใดๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคาม บังคับ การใช้วิธีในทางที่ผิดในการติดต่อสื่อสารเพื่อการติดตามทวงหนี้ (Section 806)¹³⁴ เช่น การใช้หรือคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรงหรือจะกระทำความผิดทางอาญา การใช้ที่เป็นการอนาจารหรือการดูหมิ่นทางภาษา การโฆษณารายชื่อลูกหนี้ที่ปฏิเสธการชำระหนี้ การใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนาซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือต่อเนื่องไปโดยตั้งใจที่จะรบกวนหรือคุกคามบุคคลจากหมายเลขโทรศัพท์

2.3.2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่ใช้การปลอมหรือหลอกลวงในการแสดงออกในการติดตามทวงหนี้ (Section 807)¹³⁵ เช่น (1) การแสดงออกโดยปลอมที่รับรองว่ามีข้อผูกพันกับประเทศหรือมลรัฐใดๆ (2) การแสดงออกโดยปลอมของลักษณะ จำนวนสถานะทางกฎหมายของหนี้ว่าได้เริ่มขึ้นแล้วหรือบริการใดๆ ที่จัดให้มี (3) การแสดงออกโดยหลอกลวงที่ระบุว่าบุคคลใดๆ เป็นนายความหรือเป็นการติดต่อสื่อสารจากนายความ (4) การแสดงออกว่าการไม่ชำระหนี้มีผลทำให้เกิดการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน หรือจับกุมจำคุก หรือขายทรัพย์สินหรือเงินเดือน ยกเว้นการกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมายและผู้ติดตามทวงหนี้มีเจตนาที่จะกระทำการนั้น (5) การแสดงออกว่าผู้ติดตามทวงหนี้หรือบุคคลภายนอกจะดำเนินคดี ยกเว้น การดำเนินคดีดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายและมีเหตุผลที่น่าจะเป็นไปได้ว่าจะมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น (6) การแสดงออกที่หลอกลวงในการขาย การส่งของ ผลประโยชน์ที่จะเป็นเหตุให้ลูกหนี้สูญเสียข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ หรือกลายเป็นผู้กระทำผิดในวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ (7) การแสดงออกที่ผิดๆ ว่าลูกหนี้ได้กระทำความผิดอาญาหรือกระทำการอื่นใดที่เป็นที่เสื่อมเสียแก่ลูกหนี้ (8) การกระจายข้อมูลหรือพูดว่าจะกระจายข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือทางการเงินไปยังบุคคลใดๆ ซึ่งรู้หรือควรรู้ว่าเป็นเท็จ (9) การแสดงออกที่ผิดพลาดหรือการให้ข้อมูลที่ผิดหรือปลอมที่เกิดกับเอกสารในกระบวนการทางกฎหมาย

¹³⁴ โปรดดูภาคผนวก

¹³⁵ โปรดดูภาคผนวก

2.3.3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่ปฏิบัติโดยใช้วิธีการที่ไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงถามหนี้ (Section 808)¹³⁶ เช่น (1) การติดตามของจำนวนผลประโยชน์ที่เป็นหลักของการเป็นหนี้ ยกเว้น จำนวนนั้นได้รับอนุญาตโดยการตกลงกันหรืออนุญาตโดยกฎหมาย (2) การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสารโดยปิดบังวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร (3) การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือชู้ว่าจะกระทำการนั้นที่มีผลกระทบต่อเกียรติยศหรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง

2.3.4) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่จัดหา ออกแบบหรือรวบรวมมาให้ซึ่งแบบฟอร์มที่หลอกลวงที่จะนำมาสร้างความเชื่อถือที่ผิดๆ กับลูกหนี้ว่ามีบุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามทวงหนี้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วบุคคลนั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย (Section 812)¹³⁷

3.3.1.3 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย¹³⁸

1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งกระทำการฝ่าฝืนบทบัญญัติใดๆ ในกฎหมายนี้มีความรับผิดชอบทางแพ่ง สำหรับรายการดังนี้

1.1) ค่าเสียหายแท้จริง ซึ่งศาลอาจให้รวมถึงความเสียหายเพื่อการทำให้เสียเกียรติ การลำบากใจความทุกข์ทรมานทางจิตใจ ความเศร้าโศกทางอารมณ์ที่บุคคลได้รับ

1.2) ค่าเสียหายเพิ่มเติม (Additional damages)

1.2.1) ในกรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคลจะมีค่าเสียหายเพิ่มเติม โดยศาลอนุญาตให้ได้แต่ต้องไม่เกิน \$ 1,000.- หรือ

1.2.2) ในกรณีที่เป็นการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) จำนวนของสมาชิกแต่ละคนที่ควรได้รับ จะรวมถึงค่าเสียหายเพิ่มเติมในข้อ 1.2.1) และจำนวนของสมาชิกกลุ่มทุกคนที่ศาลจะอนุญาตให้ได้รับ โดยปราศจากการคำนึงถึงจำนวนขั้นต่ำสุดที่สมาชิกแต่ละคนจะได้รับ จะต้องไม่เกินกว่า \$ 500,000.- หรือ 1 % ของทรัพย์สินทั้งหมดของผู้ติดตามทวงถามหนี้

¹³⁶ โปรดดูภาคผนวก

¹³⁷ โปรดดูภาคผนวก

¹³⁸ โปรดดูภาคผนวก

1.3) ค่าขึ้นศาล ค่าดำเนินคดี ค่าธรรมเนียมทนายความตามสมควรจะถูกกำหนดโดยศาล

2) การกำหนดจำนวนความรับผิดทางแพ่งตาม 1) ศาลต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1) กรณีที่เป็นการฟ้องคดีรายบุคคลตามข้อ 1.2.1) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ของผู้ติดตามทวงหนี้โดยลักษณะของการกระทำต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ

2.2) กรณีที่เป็นการฟ้องคดีแบบกลุ่มตามข้อ 1.2.2) ให้ศาลพิจารณาถึงจำนวนครั้งและความต่อเนื่องของการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ของผู้ติดตามทวงหนี้โดยลักษณะของการกระทำต้องเป็นการกระทำโดยจงใจ แล้วยังรวมถึงทรัพย์สินของผู้ติดตามทวงหนี้และจำนวนของผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบ

3) ผู้ติดตามทวงหนี้อาจไม่ต้องรับผิดในการฝ่าฝืนวิธีปฏิบัติใดๆ ภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้แสดงให้เห็นโดยมีพยานหลักฐานที่มีน้ำหนักเหนือกว่าว่าการฝ่าฝืนนั้นเป็นไปโดยไม่มีเจตนาและเป็นผลมาจากความผิดพลาดโดยสุจริต

4) การฟ้องเพื่อบังคับความรับผิดใดๆ ที่เกิดขึ้นตามกฎหมายฉบับนี้ อาจนำมายื่นฟ้องในเขตศาลใดๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้โดยต้องยื่นฟ้องภายในเวลา 1 ปีนับจากวันที่เกิดการฝ่าฝืนกฎหมายฉบับนี้ขึ้น

3.3.1.4 หน่วยงานกำกับดูแล¹³⁹

ในสหรัฐอเมริกาคณะกรรมการควบคุมการติดตามทวงหนี้โดยตรง คือ Federal Trade Commission (FTC) หรือคณะกรรมการควบคุมระหว่างรัฐและสอบสวนการค้าที่ผิดกฎหมายระหว่างรัฐ โดยการปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้จะถูกควบคุมและบังคับโดย FTC ยกเว้นแต่จะมีกฎหมายอื่นกำหนดให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น โดยการฝ่าฝืนกฎหมายฉบับนี้จะถือว่าการกระทำที่ไม่เป็นธรรม เป็นการหลอกลวงและถือว่าการฝ่าฝืนกฎหมายของของ FTC ด้วย โดย FTC มีอำนาจใช้บังคับ The Fair Debt Collection Practices Act นอกจากนี้ FTC มีหน้าที่รายงานทุกๆ 1 ปีต่อรัฐสภาระบุถึงการปฏิบัติหน้าที่ของ FTC

¹³⁹โปรดดูภาคผนวก

ขอบเขตในการบังคับใช้ The Fair Debt Collection Practices Act การบรรลุและผลสรุป รวมถึง คำแนะนำที่จำเป็นเกี่ยวกับ The Fair Debt Collection Practices Act

3.3.2 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศนอร์เวย์

ในประเทศนอร์เวย์ให้ความสำคัญกับการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นการคุ้มครองลูกหนี้ที่สำคัญอย่างหนึ่งด้วย เนื่องจากปรากฏว่ามีการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกหนี้ จึงมีแนวคิดในการออกกฎหมายติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม คือ Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act)¹⁴⁰ โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม ค.ศ. 1989 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดย Act of December 20th 2002 No.106 ซึ่งสาระสำคัญของกฎหมายฉบับนี้เป็นการคุ้มครองลูกหนี้โดยการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ มีการวางแนวทางปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติและความรับผิดชอบ และคณะกรรมการควบคุมกำกับดูแล

3.3.2.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย

1) การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับคุ้มครอง

หนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองจะเป็นเป็นสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดชำระ รวมถึงกรณีรับโอนสิทธิเรียกร้องและกระทำการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องนั้น และหนี้ทางการเงินที่ถึงกำหนดชำระต้องเป็นหนี้ที่ถึงกำหนดชำระหลังจากวันที่กฎหมายฉบับนี้ประกาศใช้บังคับ รวมถึงใช้บังคับกับกรณีและผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้รับหนี้ที่จะทำการติดตามทวงถามหนี้หลังวันประกาศใช้บังคับ (Section 34)¹⁴¹

2) บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย

ผู้ติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายฉบับนี้ หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่กระทำการติดตามทวงถามหนี้ที่ได้จดทะเบียนทางธุรกิจและได้รับอนุญาตติดตามทวงหนี้ และหมายความรวมถึง

¹⁴⁰ โปรดดูภาคผนวก

¹⁴¹ โปรดดูภาคผนวก

เจ้าหน้าที่ซึ่งติดตามทวงถามหนี้ของตนเอง ส่วนลูกหนี้จะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (Section 1,2,4 และ 7)¹⁴²

3.3.2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

ตามกฎหมายของประเทศสวีเดนมีข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้

1) ก่อนที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะดำเนินมาตรการติดตามทวงหนี้ต้องดำเนินการดังนี้ (Section 9)¹⁴³

1.1) ส่งการเตือนเป็นหนังสือไปยังลูกหนี้หลังจากหนี้ถึงกำหนดเวลาชำระว่าจะเริ่มดำเนินการติดตามทวงหนี้

1.2) แจ้งไปยังลูกหนี้ในช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ว่าหากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วยังไม่มีการชำระหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ โดยระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ต้องมีระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน หลังจากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ได้ส่งการเตือน

2) หลังจากที่ได้รับการเตือนว่าจะมีการติดตามทวงหนี้และช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลา 14 วัน โดยในหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ต้องมีการระบุถึงชื่อเจ้าหนี้ มูลเหตุของสิทธิเรียกร้อง จำนวนเงินที่ต้องชำระโดยแยกต้นเงินและจำนวนเงินเพิ่ม อาทิเช่น ดอกเบี้ย ค่าชดเชยการเรียกกลับคืน อัตราดอกเบี้ยหากไม่ชำระหนี้ กำหนดเวลาเริ่มต้นคำนวณดอกเบี้ย กระบวนการทางกฎหมาย และค่าเสียหายในอนาคตหากไม่ชำระหนี้ รวมถึงสิทธิเรียกร้องในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และก่อนที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะเริ่มดำเนินกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องได้ทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหนี้แล้ว (Section 10)¹⁴⁴

3) ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องเก็บรักษาข้อมูลในการติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหนี้ โดยเมื่อได้ดำเนินการติดตามทวงหนี้เสร็จแล้ว ผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องส่งหนังสือแสดงสถานะ

¹⁴² โปรตดูภาคผนวก

¹⁴³ โปรตดูภาคผนวก

¹⁴⁴ โปรตดูภาคผนวก

ทางการเงินของเจ้าหนี้ที่แสดงถึงมูลเหตุของสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ การชำระหนี้ ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ติดตามทวงหนี้แก่เจ้าหนี้ นอกจากนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ ลูกจ้างหรือผู้ช่วยของบุคคลดังกล่าวรวมถึงบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้มีหน้าที่ต้องเก็บรักษาความลับของบุคคลต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้แก่บุคคลภายนอก (Section 15 และ 28)¹⁴⁵

4) ในการติดตามทวงถามหนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ต้องไม่ใช้วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่นำมาซึ่งการบีบบังคับอันปราศจากเหตุสมควร การทำอันตรายหรือความไม่สะดวกสบายแก่ลูกหนี้ เช่น การบังคับหรือรบกวนที่ไม่เหมาะสม ห้ามใช้ความรุนแรงหรือกำลังบังคับหรือการรบกวนที่ไม่เหมาะสมในความกดดันลูกหนี้ การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด ต้องไม่กระทำการที่หลอกลวง ปลอม หรือแสดงออกที่ผิด วิธีปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรม อาทิ การขู่ว่าจะกระทำการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายที่มีผลต่อการยึดทรัพย์หรืออายัดทรัพย์สินหรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง (Section 8)¹⁴⁶

3.3.2.3 ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย

1) ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการชดเชยความเสียหายของเจ้าหนี้ที่จำเป็นอันเกิดจากการติดตามทวงหนี้และการบังคับสิทธิเรียกร้องดังกล่าว

2) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติตามกฎหมายนี้ มีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ หากบุคคลใดที่ละเลยการต่อต้านการฝ่าฝืนหรือเข้าไปช่วยเหลือการฝ่าฝืนอาจมีความรับผิดชอบโทษจำคุก (Section 32)¹⁴⁷

3.3.2.4 หน่วยงานกำกับดูแล¹⁴⁸

ในการควบคุมการติดตามทวงถามหนี้มีคณะกรรมการคอยควบคุมกำกับดูแลการติดตามทวงหนี้ คือ The Norwegian Banking, Insurance and Securities Commission โดยคณะกรรมการมีอำนาจอนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงหนี้ ออกคำสั่งให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตาม

¹⁴⁵ โปรดดูภาคผนวก

¹⁴⁶ โปรดดูภาคผนวก

¹⁴⁷ โปรดดูภาคผนวก

¹⁴⁸ โปรดดูภาคผนวก

ทวงหนี้เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่อาจเป็นการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติ และมีอำนาจออกคำสั่งห้ามเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการติดตามทวงหนี้ภายในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ในกรณีที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนหนึ่งของระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการติดตามทวงถามหนี้หรือระยะเวลาและเงื่อนไขสำหรับการอนุญาตติดตามทวงหนี้จนกว่าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือระยะเวลาดังกล่าว

โดยเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงถามหนี้มีสาระสำคัญคือ ใบอนุญาตติดตามทวงถามหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะได้รับเมื่อ

(1) บุคคลดังกล่าวอยู่ในธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้และพิสูจน์ได้ว่ามีประสบการณ์ทำงานในการเรียกให้ชำระหนี้เงินมาแล้ว อย่างน้อยเป็นเวลา 3 ปี ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา และมีใบรับรองความประพฤติของตำรวจ

(2) ธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้ที่บุคคลดังกล่าวอยู่นั้นมีภูมิลำเนาที่มั่นคงถาวรในประเทศนอร์เวย์ ส่วนเงื่อนไขในการเพิกถอนการอนุญาตติดตามทวงถามหนี้ นั้น คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจกระทำได้หากมีเหตุที่ไม่สมควรอนุญาตให้มีการติดตามทวงถามหนี้อันเนื่องมาจาก ผู้ถือใบอนุญาตติดตามทวงถามหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางกฎหมายในส่วนหนึ่งของระยะเวลา และเงื่อนไขในการอนุญาตติดตามทวงถามหนี้ หรือมีเหตุพิเศษประการอื่น

3.3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศออสเตรเลีย

การมีมาตรการในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศออสเตรเลีย มีแนวความคิดที่ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วคนทั่วไปมักจะไม่มีความซื่อสัตย์และต้องการปฏิบัติตามข้อผูกพันที่มีการให้ออกาสอันสมควรที่พวกเขาสามารถปฏิบัติได้ โดยคนส่วนใหญ่ที่มักจะไม่ชำระหนี้ล้วนมีสาเหตุมาจากพวกเขาต้องประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่อาจควบคุมได้ อาทิ การตกงาน ความเจ็บป่วย ครอบครัวแตกแยก เป็นต้น ในขณะที่อีกด้านเจ้าหนี้ส่วนใหญ่ล้วนต้องการใช้เวลาในการติดตามทวงหนี้ให้สั้นที่สุดเพื่อที่จะทำให้การติดตามหนี้ยุติโดยเร็ว จึงมักจะไม่กระทำการทวงหนี้โดยนิมนวลกับลูกหนี้ แนวความคิดในการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้จึงเกิดขึ้นโดยพยายามที่จะทำให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการทวงหนี้โดยนิมนวล เหมาะสม ยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้ลูกหนี้มี

โอกาสชำระหนี้โดยเร็วและมีความรับผิดชอบอันทำให้การทวงหนี้โดยไม่ถูกต้องมีความเป็นไปได้ที่จะลดจำนวนลง¹⁴⁹

หน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ คือ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) โดยในปี ค.ศ. 1999 คณะกรรมการดังกล่าวมีการออก ACCC's Debt Collection and the Trade Practice Act 1999 แต่ในภายหลังเมื่อมีการเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่ Australian Securities and Investment Commission (ASIC) โดยให้เข้ามามีอำนาจรับผิดชอบร่วมกันในการป้องกันผู้บริโภคที่เป็นลูกหนี้หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นลูกหนี้ จากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่สามารถยอมรับได้ โดยอาศัยอำนาจจาก Commonwealth Consumer Protection Laws ในส่วนของ Trade Practices Act 1974¹⁵⁰ และ Australian Securities and Investment Commission Act 2001¹⁵¹ แต่เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวยังไม่มียุทธศาสตร์ในส่วน of วิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ต่อมาในปี 2005 จึงมีการออก Debt Collection guideline : for collectors and creditors ซึ่งการออกแนวปฏิบัติดังกล่าวจึงเป็นการสนับสนุนการคุ้มครองการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

3.3.3.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย¹⁵²

โดยอาศัยอำนาจจาก Commonwealth Consumer Protection Laws ในส่วนของ Trade Practices Act 1974 และ Australian Securities and Investments Commission Act 2001 กำหนดขอบเขตการคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงถามหนี้ ดังนี้

1) การติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับคุ้มครอง

หนี้ที่ได้รับความคุ้มครองจะครอบคลุมหนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ทุกประเภท รวมถึง กรณีหนี้ที่มีการรับโอนมาให้ติดตามทวงหนี้ไม่ว่าจะโดยการขายหรือเป็นผู้แทนของเจ้าหนี้หรือเรียกกรองแทนไม่ว่าจากวิธีใดๆ ในฐานะที่เป็นสิทธิของเจ้าหนี้

¹⁴⁹ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors, <<http://www.accc.gov.au>>, October 2005, p. 3,7.

¹⁵⁰ โปรดดูภาคผนวก

¹⁵¹ โปรดดูภาคผนวก

¹⁵² Ibid, p. 56-57.

2) บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย

ลูกหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองไม่ว่าจะเป็นบุคคล หน่วยงานธุรกิจ หรือนิติบุคคลที่เป็นหนี้หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นหนี้ ส่วนผู้ติดตามทางกฎหมายหนี้ที่จะอยู่ภายใต้การควบคุมนั้น หมายถึง บุคคลที่ติดตามทางกฎหมายหนี้ในหน่วยงานธุรกิจ รวมถึงเจ้าหนี้ ผู้ติดตามทางหนี้อิสระ ผู้รับโอน ตัวแทน ทนายความและบุคคลใดๆ ที่ติดตามทางกฎหมายหนี้ในนามของคนอื่น

3.3.3.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทางกฎหมายหนี้

1) ข้อกำหนดให้ปฏิบัติในการติดตามทางกฎหมายหนี้

1.1) การติดต่อสื่อสารในการติดตามทางกฎหมายหนี้

1.1.1) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางกฎหมายหนี้ต้องติดต่อกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์อันสมควรและจำเป็นเท่านั้น โดยต้องไม่เป็นการติดต่อเพื่อทำอันตราย คุกคาม ทำให้ยุ่งเหยิงหรือทำให้ลูกหนี้ต้องอับอายต่อหน้าบุคคลอื่นๆ และต้องติดต่อกับลูกหนี้ในเวลาเหมาะสม อาทิห้ามติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ห้ามติดต่อหลังเวลา 21.00 น. เว้นแต่มีเหตุสมควร¹⁵³

1.1.2) การติดต่อสื่อสารโดยตรงต่อหน้ากันและกัน อาจทำได้หากลูกหนี้ปฏิเสธหรือไม่ตอบรับการติดต่อสื่อสารโดยทางอื่นหรือมีกฎหมายอนุญาต นอกจากนี้เมื่อลูกหนี้มีการตั้งผู้แทน อาทิเช่น ที่ปรึกษาทางการเงิน ทนายความ ผู้ปกครองหรือผู้ดูแล เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางหนี้ต้องไม่ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรงหลังจากที่รู้หรือควรรู้ว่ามีผู้ตั้งผู้แทน แต่อาจติดต่อกับลูกหนี้ได้หากไม่มีการตอบรับจากผู้แทนภายในระยะเวลาอันควร หรือการตั้งผู้แทนไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นการตั้งผู้แทนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหนี้หรือลูกหนี้มีความประสงค์ให้ติดต่อกับตนโดยตรง¹⁵⁴

1.1.3) ถ้าเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางหนี้ไม่สามารถแสดงถึงความรับผิดชอบที่ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบได้เมื่อถูกตรวจสอบถึงความถูกต้องทางกฎหมาย หรือถ้าบุคคลภายนอกแจ้งว่าไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทางหนี้ต้องหยุดการติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกจนกว่าจะพิสูจน์ความรับผิดชอบของลูกหนี้ได้¹⁵⁵

1.1.4) ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธความรับผิดชอบในหนี้และ/หรือกล่าวแสดงความตั้งใจที่จะ

¹⁵³ Ibid, p. 8-11.

¹⁵⁴ Ibid, p. 14, 19-20.

¹⁵⁵ Ibid, p.32.

ปฏิเสธกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้อาจติดต่อโดยทางหนังสือหรืออาจเริ่มดำเนินกระบวนการทางกฎหมายกับลูกหนี้ได้ โดยการติดต่อทางหนังสือนั้นต้องเป็นไปเพื่อกล่าวถึงสิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้ ผลที่ตามมาหากมีการเริ่มกระบวนการทางกฎหมายหรือเพื่อเสนอแนวทางการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น¹⁵⁶

1.2) ข้อปฏิบัติอื่นๆ ในการติดตามทวงถามหนี้

1.2.1) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้มีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้ โดยในการติดต่อทุกครั้งต้องแน่ใจว่าเป็นการติดต่อกับลูกหนี้ โดยก่อนที่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้หรือความลับต่างๆ ต้องให้ลูกหนี้ระบุตัวตัวเองก่อน จากนั้นเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้จึงระบุตัวตัวเองโดยแจ้งชื่อบุคคล ชื่อเจ้าหนี้ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้ แต่ทั้งนี้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้อาจเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นได้หากมีเหตุผลที่เหมาะสมเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงหนี้ที่จำเป็นเท่านั้น¹⁵⁷

1.2.2) หากมีการร้องขอของลูกหนี้ในข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องจัดหา อาทิเช่น กรณีที่เป็นหนี้เกี่ยวกับผู้บริโภครหรือหนี้บัตรเครดิต เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องจัดทำรายงานการเงินของจำนวนหนี้และจำนวนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รายงานหนี้ที่มีข้อพิพาท รายงานการชำระหนี้ ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าปรับมีการคิดคำนวณอย่างไร และมีการชำระหนี้ไปแล้วหรือไม่อย่างไร รวมถึงสำเนาสัญญาและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีความผิดพลาดในการจัดหาข้อมูลดังกล่าวอาจถือว่าการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดหรือเป็นการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผล¹⁵⁸

1.2.3) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งของลูกหนี้ โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้ต้องสามารถกระทำการระงับข้อเรียกร้อง หรือทำการตอบรับที่เหมาะสมกับข้อเรียกร้องนั้นได้ในเวลาอันเหมาะสม และดำเนินกระบวนการต่อไปภายใต้การพิจารณาข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้น¹⁵⁹

¹⁵⁶ Ibid, p.25.

¹⁵⁷ Ibid, p.9-10, 17-19.

¹⁵⁸ Ibid, p.21-22.

¹⁵⁹ Ibid, p.38.

1.2.4) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องติดตามทวงหนี้โดยกระทำการอย่างมีมนุษยธรรมและเป็นไปได้จริง โดยอาจมีการจัดเจรจาต่อรองให้ชำระหนี้ โดยอาจให้ความช่วยเหลือทางการเงินอันสมควรแก่ลูกหนี้ในค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ รวมถึงการยืดระยะเวลาการชำระหนี้การแบ่งชำระหนี้ เป็นต้น¹⁶⁰

2) ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

2.1) การใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม¹⁶¹ โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่กระทำการดังนี้

2.1.1) ไม่ใช่ความรุนแรงหรือกำลังบังคับ รวมถึงในกรณีที่อาจถือเป็นความผิดทางอาญา การบังคับที่ไม่เหมาะสมมีหลายรูปแบบไม่จำกัดว่าต้องใช้กำลังเท่านั้นและอาจไม่เกี่ยวข้องกับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม โดยการบังคับหมายถึงการบังคับหรือคุกคามหรือบังคับให้ปฏิเสธทางเลือกของลูกหนี้ อาทิ เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติต่อลูกหนี้โดยต้องไม่ใช่ภาษาที่ไม่เหมาะสม ไม่ทำการดูหมิ่นลูกหนี้ในลักษณะต่างๆ ไม่ทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย ไม่กระทำการก้าวร้าวหรือคุกคาม ไม่ข่มขู่ว่าจะใช้หรือใช้กำลังบังคับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้หรือทรัพย์สิน¹⁶²

2.1.2) ไม่รบกวนที่ไม่เหมาะสม อาจเกิดขึ้นเมื่อมีความพยายามที่จะกดดันอย่างต่อเนื่องกับลูกหนี้โดยไม่จำเป็นต้องถึงขนาดเป็นความผิดกฎหมายใดๆ

2.2) การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด¹⁶³ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจจะกระทำการหลอกลวงให้เข้าใจผิดได้แม้ไม่ได้ตั้งใจ โดยในบางกรณีเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้เพื่อหลีกเลี่ยงว่าเป็นการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด อาทิ

¹⁶⁰ Ibid, p.26.

¹⁶¹ โปรดดูภาคผนวก Section 60 of Trade Practices Act 1974 and Section 12 DJ of Australian Securities and Investment Commission Act 2001.

¹⁶² Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors, p.31, 42-43.

¹⁶³ โปรดดูภาคผนวก Section 52 (1) of Trade Practices Act 1974 and Section 12 DA (1) of Australian Securities and Investment Commission Act 2001.

2.2.1) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่แสดงตนด้วยการระบุตนเองอันไม่เป็นความจริง อาทิ ต้องไม่ระบุว่าตนเป็นทนายความหรือทำงานให้กับทนายความหรือเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตำรวจหรือศาล เป็นต้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ รวมถึงการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดในรูปของเอกสาร ข้อความ สัญลักษณ์ใดๆ รูปแบบ หรือสิ่งอื่นอันคล้ายคลึงว่าเป็นกระบวนการของบุคคลดังกล่าว¹⁶⁴

2.2.2) เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่แสดงออกที่หลอกลวงเกี่ยวกับหนี้ รวมถึงผลที่ตามมาของการไม่ชำระหนี้ รวมถึงต้องไม่ข่มขู่ หรือทำให้กลัวว่าจะกระทำการทางกฎหมาย ถ้ากระบวนการดังกล่าวไม่อาจเกิดขึ้นได้ หรือไม่กล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าการกระทำทางกฎหมายจะไม่เกิดขึ้น เมื่อในความจริงมีความตั้งใจที่จะดำเนินการกระทำดังกล่าวหรือกระบวนการดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ เช่น การกล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าจะยึด อาศัย บ้านหรือทรัพย์สิน เงินเดือนผลประโยชน์อื่นๆ ของลูกหนี้หรือคนใกล้ชิดหรือจะมีความรับผิดชอบในค่าธรรมเนียม ค่าปรับที่เพิ่มขึ้นหรือจะมีรายงานหนี้ต่อศูนย์ข้อมูลความน่าเชื่อถือทางการเงิน หรือกล่าวหาว่าการไม่ชำระหนี้เป็นความผิดอาญา หรือกล่าวหาว่าจะดำเนินคดีอาญากับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้¹⁶⁵

2.3) การกระทำอันไม่สมเหตุสมผล¹⁶⁶ โดยเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้มีความเป็นไปได้ที่จะกระทำการไม่สมเหตุสมผล เมื่อมีความพยายามใช้อิทธิพลที่ไม่เหมาะสมหรือจะกดดันหรือจะใช้วิธีปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมกับลูกหนี้ที่มีข้อด้อยพิเศษ อาทิ เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้อันเป็นการกระทำอันไม่สมเหตุสมผล เช่น ความไม่สามารถกระทำการต่างๆ การขาดการศึกษา อายุของลูกหนี้ การเพิกเฉยกับข้อเท็จจริงที่สำคัญ ความยากจน ความอ่อนแอความมีเงินมา การไม่ได้รับการอธิบาย และช่วยเหลือเมื่อจำเป็น แต่เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจกระทำผิดกรรมดังกล่าวได้โดยอาจถือเป็นการกระทำที่เหมาะสมหากเป็นไปได้เพื่อแสวงหาความช่วยเหลือจากครอบครัว หรือที่ปรึกษาทางการเงินของลูกหนี้¹⁶⁷

¹⁶⁴ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors, p.10, 36-37.

¹⁶⁵ Ibid, p.33-35.

¹⁶⁶ โปรดดูภาคผนวก Part IVA of Trade Practices Act 1974 and Part 2, Div. 2, subdivide C, of Australian Securities and Investment Commission Act 2001.

¹⁶⁷ Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission, Debt collection guideline for collectors and creditors, p.30-31, 46.

3.3.3.3 ความรับผิดและการเยียวยาความเสียหาย¹⁶⁸

เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงหนี้ซึ่งฝ่าฝืนขอปฏิบัติหรือขอร้องห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ จะถือว่ามีความรับผิดใน

(1) ค่าปรับ โดยในกรณีที่เป็นการกระทำอันเป็นการใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดหรือการกระทำอันไม่สมเหตุสมผล จะถือว่ามีความรับผิดต่อโทษปรับ \$220,000.- ในคดีที่เป็นการฟ้องบุคคลธรรมดา หรือ \$1,100,000.- ในคดีที่เป็นการฟ้องนิติบุคคล

(2) คำสั่งทางแพ่ง โดย Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investment Commission (ASIC) มีอำนาจออกคำสั่งทางแพ่งกับเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงหนี้ โดยคำสั่งดังกล่าว ได้แก่ การออกคำสั่งควบคุมพฤติกรรมในอนาคต หรือคำสั่งทางแพ่งที่เป็นการลงโทษโดยเฉพาะการโฆษณาแก้ไขพฤติกรรม หรือการลงโทษทางอาญาโดยเฉพาะคำสั่งโฆษณาที่เป็นผลร้ายแก่ตน

(3) ค่าเสียหายหรือคำสั่งศาล ลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายที่เป็นผลมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงหนี้มีสิทธิเรียกร้องในจำนวนความเสียหายภายใต้กฎหมายฉบับนี้ และลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกมีสิทธิที่จะเรียกให้มีคำสั่งอื่น ๆ ที่จะบรรเทาความเสียหายของตน

3.3.3.4 หน่วยงานกำกับดูแล

ในประเทศออสเตรเลียมีหน่วยงานที่มีอำนาจควบคุมการติดตามทวงถามหนี้ คือ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investments Commission (ASIC) โดยมีอำนาจช่วยเหลือลูกหนี้ให้ได้รับกระทำที่ไม่เหมาะสมช่วยเหลือบริการที่จำเป็น จัดหาผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหนี้ต่างๆ รวมถึงการกระทำเกี่ยวกับการติดตามทวงหนี้ ให้ความช่วยเหลือในการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับหนี้¹⁶⁹

¹⁶⁸ Ibid, p.48.

¹⁶⁹ Ibid, p.49.

นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่รายงานเหตุการณ์ปัจจุบันที่เป็นวิธีปฏิบัติในการติดตาม ทวงถามหนี้ว่ากฎหมายรวมถึงแนวปฏิบัติในปัจจุบันที่ออกมาครอบคลุมกับเหตุการณ์ปัจจุบันและมีการปฏิบัติตามอย่างไรหรือไม่ รวมถึงมีอำนาจเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวิธีปฏิบัติในการติดตามทวง หนี้ในปัจจุบันและมีหน้าที่เก็บรวบรวมผลตอบรับหลังจากมีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการ ติดตามทวงถามหนี้ นอกจากนี้ในมลรัฐส่วนใหญ่จะมีการกำหนดการอนุญาตให้ติดตามทวงถามหนี้ โดยมีการออกใบอนุญาตให้ติดตามทวงถามหนี้ที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละมลรัฐจะมีหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่อนุมัติหรือเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวงถามหนี้ที่แตกต่างกัน¹⁷⁰

3.4 เปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ

3.4.1 รูปแบบของกฎหมาย

รูปแบบของการให้ความคุ้มครองการติดตามทวงถามหนี้ทั้งในสามประเทศ จะมีรูปแบบของ มาตรการทางกฎหมายที่ชัดเจนแน่นอนเป็นการเฉพาะ โดยในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศ นอร์เวย์มีการบัญญัติกฎหมายเฉพาะสำหรับการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ The Fair Debt Collection Practices Act 1977 และประเทศนอร์เวย์ ได้แก่ Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act) โดยกฎหมายของทั้งสองประเทศมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองและ กำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้อย่างละเอียดครบถ้วนทั้งในส่วนของหนี้ บุคคลผู้ได้รับความ คุ้มครองและต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ความรั บผิดและการเยียวยาความเสียหาย รวมถึงหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายด้วย

ในส่วนของกฎหมายประเทศออสเตรเลียที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ไม่ได้มีการบัญญัติ เป็นกฎหมายเฉพาะ แต่ก็มีบทบัญญัติในเรื่องการติดตามทวงถามหนี้เป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในกฎหมาย ฉบับอื่น อันได้แก่ Trade Practices Act 1974 และ Australian Securities and Investments Commission Act 2002 และนอกจากนี้ยังได้มีการออกเป็นแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

¹⁷⁰ Ibid, p.3, 53.

คือ Debt Collection Guideline : for collectors and creditor ซึ่งมีเนื้อหาสาระที่ละเอียดชัดเจนยิ่งขึ้นอีกด้วย

3.4.2 ประเภทของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา The Fair Debt Collection Practices Act 1977 กำหนดให้หนี้ที่ได้รับความคุ้มครองต้องเป็นหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันโดยปกติของบุคคล อาทิเช่น หนี้ที่เกิดจากการติดต่อทางการซื้อขายสินค้า ประกัน บริการต่างๆ ของบุคคลหรือครอบครัว ไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดกับธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหนี้ภาษี ค่าปรับ ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภรรยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตรและสิทธิเรียกร้องจากการละเมิด เป็นต้น

ส่วนหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนอร์เวย์ Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act) จะเป็นหนี้ที่ถึงกำหนดระยะเวลาชำระ รวมถึงกรณีรับโอนสิทธิเรียกร้องดังกล่าวและกระทำการติดตามทวงถามหนี้ในสิทธิเรียกร้องนั้น ซึ่งไม่ได้จำกัดว่าจะเป็หนี้ประเภทใดเพียงแต่ขอให้เป็หนี้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว

สำหรับหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายออสเตรเลียจะเป็นหนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ทุกประเภทและยังรวมถึงกรณีหนี้ที่มีการรับโอนมาให้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าจะโดยการขายหรือเป็นผู้แทนของเจ้าหนี้หรือเรียกร้องแทนไม่ว่าจากวิธีใดๆ ในฐานะที่เป็นสิทธิของเจ้าหนี้

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วจะพบว่าหนี้ที่ได้รับการคุ้มครองจากการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายของประเทศออสเตรเลียจะมีขอบเขตกว้างมากที่สุด โดยคุ้มครองหนี้ทุกประเภทและทุกกรณีโดยไม่มีจำกัด ซึ่งต่างจากกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีขอบเขตการคุ้มครองหนี้ที่จำกัดมากที่สุด

3.4.3 ผู้ได้รับความคุ้มครองและผู้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย

กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาคำหนดขอบเขตให้ผู้ได้รับความคุ้มครองในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่รวมนิติบุคคล ส่วนผู้ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายคือ เจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล รวมถึงลูกจ้าง หุ้นส่วน บริษัท

ในเครือของธุรกิจ และหมายความรวมถึง เจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงถามหนี้โดยใช้ชื่ออื่นอันมิใช่ชื่อตนเอง รวมถึงนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ติดตามทวงถามหนี้ในนามของลูกความ

สำหรับกฎหมายของประเทศนอร์เวย์กำหนดให้ผู้ได้รับความคุ้มครองมีทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ส่วนผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ถูกควบคุม จะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่กระทำการติดตามทวงถามหนี้ และยังหมายความรวมถึงเจ้าหนี้ผู้ซึ่งติดตามทวงถามหนี้โดยการเรียกให้ชำระหนี้ทางการเงินของตนเอง ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกฎหมายของประเทศออสเตรเลียที่คุ้มครองลูกหนี้ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลหรือหน่วยงานธุรกิจใดที่เป็นหนี้หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นหนี้ ส่วนเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่จะต้องถูกควบคุมภายใต้กฎหมายก็มีทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ากฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีข้อจำกัดในการให้ความคุ้มครองลูกหนี้โดยไม่คุ้มครองไปถึงลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลด้วย ส่วนอีกสองประเทศให้ความคุ้มครองอย่างครอบคลุมทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

3.4.4 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมาย

ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติตามกฎหมายของทั้งสามประเทศที่มีการกำหนดไว้เหมือนกัน ได้แก่

1) เรื่องการแจ้งเตือน

กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกามีข้อกำหนดให้แจ้งเตือนให้ชำระหนี้ภายใน 5 วันหลังจากการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกกับลูกหนี้โดยต้องส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังลูกหนี้และมีเนื้อหาในหนังสือตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งหากไม่มีการแจ้งเตือนภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือรายละเอียดที่แจ้งเตือนไม่ครบถ้วนอาจมีผลทำให้มีความรับผิดชอบทางแพ่งได้ หากลูกหนี้ได้รับความเสียหายโดยอาจถือเป็นการแสดงออกที่หลอกลวง ปลอม หรือเป็นการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่มีเหตุผล

สำหรับกฎหมายของประเทศนอร์เวย์ก็มีการกำหนดเรื่องการแจ้งเตือนไว้เช่นเดียวกัน โดยก่อนที่มีการติดตามทวงถามหนี้ต้องส่งหนังสือเป็นการเตือนไปยังลูกหนี้ หลังจากนั้นก็ถึงกำหนดเวลาชำระว่าจะเริ่มดำเนินการติดตามทวงหนี้ และหลังจากที่ได้รับหนี้และช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ได้ผ่านพ้นไปแล้วต้องส่งหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลา 14 วัน โดยต้องมีรายละเอียดในหนังสือตามที่กฎหมายกำหนดอย่างครบถ้วน หากไม่มีการแจ้งเตือนดังกล่าวอาจมีผล

ทำให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ตั้งใจฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนมีความรับผิดชอบปรับหรือโทษจำคุก

ในส่วนของกฎหมายประเทศออสเตรเลียแม้ไม่มีข้อกำหนดที่ต้องให้มีการเตือนไว้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน แต่ก็มีข้อกำหนดหากมีการร้องขอข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องจัดส่งให้ซึ่งเนื้อหาที่ลูกหนี้สามารถขอได้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องจัดส่งให้ก็เป็นเนื้อหาเช่นเดียวกับในหนังสือเตือนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศนอร์เวย์ ซึ่งก็ถือว่าเป็นข้อกำหนดในการแจ้งเตือนอย่างหนึ่ง

2) เรื่องการรักษาความลับ

ในกฎหมายของทั้งสามประเทศต่างก็มีข้อกำหนดให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องเก็บรักษาข้อมูลในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้หรือบุคคลอื่น ๆ ในการติดตามทวงถามหนี้แก่บุคคลภายนอก ไม่ว่าจะอยู่ในระหว่างการติดตามทวงถามหนี้หรือภายหลังการติดตามทวงถามหนี้เสร็จเรียบร้อยแล้ว

3) เรื่องการติดต่อสื่อสาร

ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเพื่อการสอบถามข้อมูลหรือการติดตามทวงถามหนี้ ในกฎหมายของทั้งสามประเทศกำหนดให้ต้องแจ้งรายละเอียดของเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ และหากทราบว่าลูกหนี้ได้มีการแต่งตั้งทนายความต้องติดต่อสื่อสารกับทนายความ และต้องหยุดการติดต่อสื่อสารหากลูกหนี้หรือบุคคลอื่นปฏิเสธที่จะติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้

4) เรื่องการบังคับหรือการรบกวนที่ไม่เหมาะสม

กฎหมายของทั้งสามประเทศต่างก็มีข้อห้ามมิให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ใช้ความรุนแรงหรือกำลังบังคับ หรือการรบกวนที่ไม่เหมาะสมในการกดดันลูกหนี้ เช่น ต้องไม่ใช่ภาษาที่ไม่เหมาะสม ไม่กระทำการดูหมิ่น ไม่ทำให้ลูกหนี้อับอาย ไม่กระทำการก้าวร้าวหรือคุกคาม ไม่ข่มขู่ว่าจะใช้หรือใช้กำลังบังคับลูกหนี้หรือบุคคลอื่น

5) เรื่องการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด

ข้อกำหนดห้ามมิให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการที่หลอกลวง ปลอม หรือแสดงออกที่ผิดมีกำหนดไว้ในกฎหมายของทั้งสามประเทศ เช่น ต้องไม่แสดงตนโดยระบุตัววันไม่เป็น

ความจริง หรือต้องไม่แสดงออกที่ลออกกลางเกี่ยวกับหนี้รวมถึงผลที่ตามมาของการไม่ชำระหนี้ หรือทำให้กลัวว่าจะกระทำการทางกฎหมายถ้ากระบวนการดังกล่าวไม่อาจเกิดขึ้นได้ การบอกกล่าวเป็นนัยว่าการไม่ชำระหนี้จะถือว่ามีความรับผิดชอบทางอาญา หรือกล่าวว่าจะดำเนินคดีทางอาญากับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ เป็นต้น

6) เรื่องการกระทำที่ไม่เป็นการยุติธรรม

กฎหมายทั้งสามประเทศต่างก็มีข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นวิธีการที่ไม่ยุติธรรม เช่น การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสาร หรือการข่มขู่ว่าจะกระทำการที่มีผลต่อการยึดทรัพย์ หรืออายัดทรัพย์สินหรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง เป็นต้น

ส่วนข้อข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติตามกฎหมายที่มีลักษณะเฉพาะของกฎหมายประเทศใดประเทศหนึ่ง ได้แก่

1) ข้อกำหนดให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องไม่เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้ง โดยต้องสามารถกระทำการระงับข้อเรียกร้อง หรือทำการตอบรับที่เหมาะสมกับข้อเรียกร้องของลูกหนี้ได้ในเวลาอันเหมาะสม ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย

2) ข้อกำหนดให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้อาจมีการจัดการเจรจาต่อรองให้ชำระหนี้ โดยอาจให้ความช่วยเหลือทางการเงินอันสมควรแก่ลูกหนี้ในค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ รวมถึงการยึดระยะเวลาชำระหนี้ การแบ่งชำระหนี้ซึ่งกำหนดไว้ในกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย

3) ข้อกำหนดห้ามเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการอันไม่สมเหตุสมผล โดยใช้อิทธิพลที่ไม่เหมาะสมหรือจะกดดันหรือจะใช้วิธีปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมกับลูกหนี้ที่มีข้อด้อยพิเศษ อาทิ ความไม่สามารถกระทำต่างๆ การขาดการศึกษา อายุของลูกหนี้ การเพิกเฉยกับข้อเท็จจริงที่สำคัญ ความยากจน ความอ่อนแอ ความมีเงินมา การไม่ได้รับการอธิบาย และการช่วยเหลือเมื่อจำเป็นซึ่งเป็นข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย

3.4.5 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย

ความรับผิดชอบตามกฎหมายของแต่ละประเทศต่างก็มีการกำหนดทั้งในส่วนที่ทั้งคล้ายคลึงและแตกต่างกัน ดังนี้

1) กฎหมายของประเทศนอร์เวย์และประเทศออสเตรเลียต่างก็มีการกำหนดความรับผิดชอบใน

ค่าปรับ โดยโทษปรับของกฎหมายประเทศออสเตรเลียได้กำหนดอัตราโทษตายตัวแยกเป็นโทษปรับ \$220,000.- ในคดีที่เป็นการฟ้องบุคคลธรรมดา หรือ \$1,100,000.- ในคดีที่เป็นการฟ้องนิติบุคคล แต่สำหรับโทษของประเทศนอร์เวย์นอกจากกำหนดให้มีโทษปรับแล้วยังมีโทษจำคุกด้วย โดยกำหนดโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งเป็นกฎหมายที่ลงโทษอาญาด้วย

2) ในส่วนความรับผิดทางแพ่งได้มีการกำหนดไว้ในกฎหมายของทุกประเทศให้สามารถเรียกร้องความเสียหายได้ โดยกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาจะกำหนดความรับผิดทางแพ่งเชิงลงโทษที่ชัดเจนที่สุดไม่ว่าจะเป็นในส่วนของค่าเสียหายแท้จริง ซึ่งกำหนดรวมไปถึงให้เรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจไว้ด้วย ค่าเสียหายเพิ่มเติม ค่าขึ้นศาล ค่าดำเนินคดี ค่าธรรมเนียมทนายความ และกฎหมายของประเทศออสเตรเลียยังได้กำหนดให้มีการออกคำสั่งควบคุมพฤติกรรมของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้ด้วย

3.4.6 หน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย

กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการกำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับควบคุมการติดตามทวงถามหนี้เฉพาะเจาะจงโดยตรง ได้แก่ Federal Trade Commission (FTC) โดย FTC จะมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมาย The Fair Debt Collection Practices Act 1977 ของเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้โดยตรง แต่ไม่มีอำนาจออกประกาศ กฎระเบียบใดๆ เพิ่มเติมจากกฎหมายที่มีอยู่ได้อีก

ในส่วนของกฎหมายประเทศนอร์เวย์มีการกำหนดให้มีคณะกรรมการที่คอยควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้ คือ The Norwegian Banking, Insurance and Securities Commission โดยกำหนดให้มีอำนาจในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นการอนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาตการติดตามทวงถามหนี้ ออกคำสั่งให้เจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงถามหนี้เปลี่ยนแปลงแก้ไขวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย เป็นต้น

สำหรับกฎหมายของประเทศออสเตรเลีย ก็มีการกำหนดคณะกรรมการที่ควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้เช่นเดียวกัน ได้แก่ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investments Commission (ASIC) โดยมีอำนาจครอบคลุมถึงการช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ เป็นต้น

โดยสรุปจากการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศนอร์เวย์ และประเทศออสเตรเลียแล้ว จะเห็นได้ว่ามีทั้งในส่วนของความแตกต่างและความคล้ายคลึงกันของกฎหมายในแต่ละประเทศ ซึ่งหากประเทศไทยจะนำแบบจากกฎหมายของต่างประเทศมาใช้ในการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยก็ต้องศึกษาวิเคราะห์ให้ละเอียดถี่ถ้วนว่าควรนำบทบัญญัติใดมาใช้ ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นการเปรียบเทียบกฎหมายของแต่ละประเทศอย่างชัดเจนและง่ายขึ้น ผู้เขียนจึงจัดทำตารางสรุปรายละเอียดของกฎหมายแต่ละประเทศซึ่งเปรียบเทียบกันได้ดังต่อไปนี้



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศนอร์เวย์ และประเทศออสเตรเลีย

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
ชื่อกฎหมาย	The Fair Debt Collection Practices Act 1977 (พ.ร.บ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ยุติธรรม พ.ศ. 2520)	Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act) (พ.ร.บ.ว่าด้วยการติดตามทวงหนี้ พ.ศ.2530)	Commonwealth Consumer Protection Law - Trade Practices Act 1974 - Australian Securities and Investments Commission Act 2002 Debt Collection Guideline : for collectors and creditor (แนวปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้)
แนวคิดและหลักการ	แต่เดิมการทวงหนี้เป็นงานของนายความ จนมาปี ค.ศ.19 มีตัวแทนมารับจ้างทวงหนี้ และใช้วิธีการที่ไม่ชอบโดยละเมิดสิทธิส่วนบุคคลขั้นพื้นฐานของลูกหนี้ทำให้เกิดปริมาณคดีที่ฟ้องละเมิดสิทธิเยอะมากจึงทำให้ต้องออกกฎหมายนี้และกำหนดข้อปฏิบัติและห้ามปฏิบัติ หากฝ่าฝืนเจ้าหนี้/ผู้ทวงหนี้ ซึ่งมี	ปรากฏว่ามีการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการที่ทำให้เกิดความเสียหายเกินสมควรแก่ลูกหนี้ จนมีแนวคิดที่จะให้ความคุ้มครองลูกหนี้ จึงออกกฎหมายฉบับนี้ มีสาระสำคัญเป็นการคุ้มครองลูกหนี้โดยการติดตามทวงหนี้โดยบังคับใช้กับการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดเวลาชำระ มีการวางแนวปฏิบัติ	แนวคิดที่ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วคนทั่วไปมักจะมี ความซื่อสัตย์และต้องการปฏิบัติตามข้อผูกพันที่มีการให้โอกาสอันสมควรที่พวกเขาสามารถปฏิบัติได้ โดยคนส่วนใหญ่ที่มักจะไม่ชำระหนี้ ล้วนมีสาเหตุมาจากพวกเขาต้องประสบกับ เหตุการณ์ที่ไม่อาจควบคุมได้ อาทิ การตกงาน ความเจ็บป่วย ครอบครัวแตกแยก เป็นต้น

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	ผลดีเพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการถูกล้าง ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานและลดปริมาณคดี	ข้อห้ามปฏิบัติและความรับผิดชอบในการควบคุมการ ติดตามทวงหนี้มีคณะกรรมการคอยควบคุมกำกับ ดูแล อนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาต	ในขณะที่อีกด้านเจ้าหนี้ส่วนใหญ่ล้วนต้องการ ใช้เวลาในการติดตามทวงหนี้ให้สั้นที่สุด เพื่อที่จะทำให้การติดตามหนี้ยุติโดยเร็ว จึง มักจะไม่กระทำการทวงหนี้โดยนิมนวลกับ ลูกหนี้ จึงเกิดแนวคิดในการคุ้มครองลูกหนี้ให้ ทวงหนี้อย่างนิมนวล เหมาะสม ยุติธรรม ซึ่งจะ ส่งผลให้ลูกหนี้มีโอกาสชำระหนี้โดยเร็วและมี ความรับผิดชอบอันทำให้การทวงหนี้มีความ เป็นไปได้ที่จะลดจำนวนลง
ประเภทหนี้ ที่ได้รับความ คุ้มครอง	หนี้ที่เกิดจากการดำเนินชีวิตประจำวันโดย ปกติของบุคคล อาทิ หนี้ที่เกิดจากการติดต่อ ซื้อขายสินค้า ประกัน บริการต่างๆ ของ บุคคลหรือครอบครัวที่ต้องทำเป็นปกติในการ ดำรงชีวิตประจำวัน หนี้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง คือ 1) หนี้ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ	หนี้ที่เป็นสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึง กำหนดชำระ รวมถึงกรณีรับโอนสิทธิเรียก ร้องและกระทำการติดตามทวงหนี้ในสิทธิ เรียกร้องนั้น	หนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ทุกประเภท รวมถึง กรณี หนี้ที่มีการรับโอนมาให้ติดตามทวงหนี้ไม่ว่าจะ โดยการขายหรือเป็นผู้แทนของเจ้าหนี้หรือ เรียกร้องแทนไม่ว่าจากวิธีใดๆ ในฐานะที่เป็น สิทธิของเจ้าหนี้

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>2) หนี้ที่เกิดกับธนาคาร สถาบันการเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐ</p> <p>3) หนี้ภาษี ค่าปรับ</p> <p>4) ค่าเลี้ยงดูสามีหรือภริยาในกรณีหย่าร้าง ค่าเลี้ยงดูบุตรและสิทธิเรียกร้องจากการ ละเมิด เป็นต้น</p>		
ลูกหนี้ที่ ได้รับความ คุ้มครอง	บุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่รวมนิติบุคคล	ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล	ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล (รวมหน่วยงาน ธุรกิจ)
เจ้าหนี้/ ผู้ติดตาม ทวงถามหนี้	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล - ลูกจ้าง หุ่นส่วน บริษัทในเครือของธุรกิจ - เจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงหนี้โดยใช้ชื่ออื่นอัน มิใช่ชื่อตนเอง - ทนายความ/สำนักกฎหมายที่ทวงหนี้ใน นามของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลธรรมดา - นิติบุคคล - เจ้าหนี้ที่ติดตามเรียกให้ชำระหนี้ทางการเงิน ของตน (การทวงหนี้ต้องกระทำโดยหน่วยงาน ธุรกิจที่ได้จดทะเบียนทางธุรกิจและได้รับอนุญาต ติดตามทวงหนี้) 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคคลที่ติดตามทวงหนี้ในหน่วยงานธุรกิจ - เจ้าหนี้ - ผู้ติดตามทวงหนี้อิสระ - ผู้รับโอน ตัวแทน ทนายความ - บุคคลใดๆ ที่ติดตามทวงหนี้ในนามของคน อื่น

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
<p>ข้อ กำหนดให้ ปฏิบัติใน การทวงหนี้</p>	<p>1. การสืบเสาะข้อมูลลูกหนี้</p> <p>1) แจ้งรายละเอียดต่างๆ และอาชีพ</p> <p>2) หากทราบว่าคุณหนี้ตั้งทนายและทราบชื่อที่อยู่ของทนาย ผู้ทวงหนี้ต้องไม่ติดต่อกับใครนอกจากทนายเท่านั้น ยกเว้น ผิดพลาดในการสื่อสาร หรือได้รับอนุญาตจากลูกหนี้ หรือได้รับอนุญาตจากศาล</p> <p>2. การติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้</p> <p>1) ติดต่อกับลูกหนี้ แต่ถ้าทราบว่าตั้งทนายก็ไม่ติดต่อกับลูกหนี้ ติดต่อกับทนายเท่านั้น ยกเว้น ผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารกับทนายหรือได้รับอนุญาตจากทนาย</p> <p>2) ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ (ที่ไม่ใช่ตัวลูกหนี้) โดยให้ใช้ข้อปฏิบัติเหมือนการสืบเสาะข้อมูลลูกหนี้</p> <p>3. การแจ้งให้ชำระหนี้ (การแจ้งเตือน)</p>	<p>1. การแจ้งเตือน</p> <p>ก่อนที่เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้จะดำเนินมาตรการติดตามทวงหนี้ต้อง</p> <p>1) ส่งการเตือนเป็นหนังสือไปยังลูกหนี้หลังจากหนี้ถึงกำหนดเวลาชำระว่าจะเริ่มดำเนินการติดตามทวงหนี้</p> <p>2) แจ้งไปยังเจ้าหนี้ในช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ว่าหากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วยังไม่มีการชำระหนี้ เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้จะดำเนินการติดตามทวงหนี้ โดยระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ต้องมีระยะเวลาอย่างน้อย 14 วัน หลังจากเจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ได้ส่งการเตือน</p> <p>3) หลังจากที่ได้รับหนี้ที่จะมีการติดตามทวงหนี้ และช่วงระยะเวลาสุดท้ายในการชำระหนี้ได้ผ่านพ้นไปแล้ว เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งหนังสือ</p>	<p>1. การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้</p> <p>1) ต้องติดต่อกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์อันสมควรและจำเป็นเท่านั้น โดยต้องไม่เป็นการติดต่อเพื่อทำอันตราย คุกคาม ทำให้ยุ่งเหยิง หรือทำให้ลูกหนี้ต้องอับอายต่อหน้าบุคคลอื่นๆ และต้องติดต่อกับลูกหนี้ในเวลาเหมาะสม อาทิ ห้ามติดต่อในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ห้ามติดต่อหลังเวลา 21.00 น. เว้นแต่มีเหตุสมควร</p> <p>2) การติดต่อสื่อสารโดยตรงต่อหน้ากันและกันทำได้หากลูกหนี้ปฏิเสธหรือไม่ตอบรับการติดต่อสื่อสารโดยทางอื่นหรือมีกฎหมายอนุญาตและหากเจ้าหนี้มีการตั้งผู้แทน เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องไม่ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง</p> <p>หลังจากที่รู้หรือควรรู้ว่ามีการตั้งผู้แทน</p> <p>3) เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ไม่สามารถแสดงถึงความรับผิดชอบที่ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบได้เมื่อถูก</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>1) ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องใช้ชื่อจริง ไม่หลอกลวง</p> <p>2) ภายในเวลา 5 วัน หลังจากการติดต่อสื่อสารในครั้งแรกกับลูกหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องส่งการเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรระบุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนหนี้ - ชื่อเจ้าหนี้ - รายงานการเงินและการมีผลบังคับได้ของหนี้ <p>ถ้ามีการแจ้งจากลูกหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน หลังจากการส่งเตือนว่ามีข้อโต้แย้งในความมีผลบังคับได้ของหนี้หรือลูกหนี้ร้องขอชื่อที่อยู่ของเจ้าหนี้ ผู้ทวงหนี้จะต้องหยุดการติดตามทวงหนี้ จนกระทั่งได้รับการพิสูจน์ความมีผลบังคับได้ของหนี้</p>	<p>แจ้งให้ชำระหนี้ ภายในระยะเวลา 14 วัน โดยในหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ต้องมีการระบุถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ชื่อเจ้าหนี้ - มูลเหตุของสิทธิเรียกร้อง - จำนวนเงินที่ต้องชำระโดยแยกต้นเงิน เงินเพิ่ม เช่น ดอกเบี้ย ค่าชดเชย การเรียกกลับคืน ดอกเบี้ย กรณีหากไม่ชำระหนี้ - กำหนดเวลาเริ่มต้นคำนวณดอกเบี้ย - กระบวนการทางกฎหมาย - ค่าเสียหายในอนาคตหากไม่ชำระหนี้ - สิทธิเรียกร้องในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย และก่อนที่เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้จะเริ่มดำเนินกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องได้ทำการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหนี้แล้ว เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ไม่ทำการแจ้งเตือนตาม 	<p>ตรวจสอบถึงความถูกต้องทางกฎหมาย หรือถ้าบุคคลภายนอกแจ้งว่าไม่ประสงค์จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องหยุดการติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลภายนอก จนกว่าจะพิสูจน์ความรับผิดชอบของลูกหนี้ได้</p> <p>4) ถ้าลูกหนี้ปฏิเสธความรับผิดชอบในหนี้และ/หรือกล่าวแสดงความตั้งใจที่จะปฏิเสธกระบวนการทางกฎหมาย เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้อาจติดต่อโดยทางหนังสือหรืออาจเริ่มดำเนินกระบวนการทางกฎหมายกับลูกหนี้ได้ โดยการติดต่อทางหนังสือนั้นต้องเป็นไปเพื่อกล่าวถึงสิทธิเรียกร้องของเจ้าหนี้</p> <p>2. การรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกหนี้</p> <p>การติดต่อทุกครั้งต้องแน่ใจว่าเป็นการติดต่อกับลูกหนี้ โดยก่อนที่เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้จะเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้หรือความลับ</p>


ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>หรือชื่อที่อยู่ของเจ้าหนี้และได้ส่งไปให้กับลูกหนี้ จึงจะทำให้สามารถดำเนินการทวงหนี้ต่อไปได้ เจ้าหนี้ไม่ทำการแจ้งเตือนตามที่กำหนดหรือมีรายละเอียดการแจ้งเตือนไม่ครบ ไม่มีผลทำให้เจ้าหนี้ไม่มีสิทธิฟ้องร้องลูกหนี้แต่อาจทำให้เจ้าหนี้มีความรับผิดชอบที่แพ่งต่อลูกหนี้ได้หากลูกหนี้ได้รับความเสียหายโดยอาจถือเป็นการแสดงออกที่หลอกลวง ปลอม หรือใช้วิธีทวงหนี้ที่ไม่ยุติธรรม ไม่มีเหตุผล</p>	<p>หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ไม่มีผลทำให้เจ้าหนี้ไม่สามารถฟ้องร้องดำเนินคดีในหนี้ดังกล่าวได้ แต่อาจมีผลทำให้เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนมีความรับผิดชอบในโทษปรับหรือโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ</p> <p>2. ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องเก็บรักษาความลับข้อมูลการติดตามหนี้ เมื่อทวงหนี้เสร็จแล้วต้องส่งหนังสือแสดงสถานะทางการเงินของเจ้าหนี้ที่แสดงถึงมูลเหตุของสิทธิเรียกร้องของลูกหนี้ การชำระหนี้ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ติดตามทวงหนี้แก่เจ้าหนี้ นอกจากนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ ลูกจ้างหรือผู้ช่วยของบุคคลดังกล่าว รวมถึงบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้มีหน้าที่ต้องเก็บรักษาความลับของบุคคลต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้แก่บุคคลภายนอก</p>	<p>ต่างๆ ต้องให้ลูกหนี้ระบุตัวเองก่อน จากนั้นเจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้จึงระบุตัวเองโดยแจ้งชื่อตน ชื่อเจ้าหนี้ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับหนี้ แต่เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้อาจเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นได้หากมีเหตุผลที่เหมาะสมเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงหนี้ที่จำเป็นเท่านั้น</p> <p>3. หากมีการร้องขอของลูกหนี้ในข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้ต้องจัดหาให้ รวมถึงสำเนาสัญญาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยหากมีความผิดพลาดในการจัดหาข้อมูลดังกล่าวอาจถือว่าเป็นการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดหรือเป็นการกระทำที่ไม่สมเหตุสมผล</p> <p>4. ต้องไม่เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งของลูกหนี้ โดยเจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ต้อง</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
		 <p style="text-align: center;">จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY</p>	<p>สามารถกระทำการระงับข้อเรียกร้องหรือทำการตอบรับที่เหมาะสมกับข้อเรียกร้องนั้นได้ในเวลาอันเหมาะสมและดำเนินการขบวนการต่อไปภายใต้การพิจารณาข้อเรียกร้องหรือข้อโต้แย้งนั้น</p> <p>5. ต้องติดตามทวงหนี้โดยกระทำการอย่างมีนวลยุติธรรมและเป็นไปได้จริง โดยอาจมีการจัดเจรจาต่อรองให้ชำระหนี้ โดยอาจให้ความช่วยเหลือทางการเงินอันสมควรแก่ลูกหนี้ในค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ รวมถึงการยืดระยะเวลาการชำระหนี้ การแบ่งชำระหนี้ เป็นต้น</p>
<p>ข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้</p>	<p>1. การสืบเสาะข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้</p> <p>1) ไม่กล่าวถึงการที่ลูกหนี้เป็นหนี้ใดๆกับบุคคลภายนอก</p> <p>2) ไม่ติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดๆ เกินกว่า 1</p>	<p>1. การบังคับหรือรบกวนที่ไม่เหมาะสม</p> <p>ห้ามใช้ความรุนแรงหรือกำลังบังคับหรือการรบกวนที่ไม่เหมาะสมในความกดดันลูกหนี้</p> <p>2. การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด</p>	<p>1. การใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม</p> <p>1) ไม่ใช้ความรุนแรงหรือกำลังบังคับ รวมถึงในกรณีที่น่าจะถือเป็นความผิดทางอาญา</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>ครั้ง นอกจากบุคคลนั้นจะร้องขอหรือมีเหตุผลอันน่าเชื่อถือได้ว่าการตอบรับในครั้งก่อนเกิดความผิดพลาดและบุคคลนั้นมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่สมบูรณ์</p> <p>3) ไม่ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร</p> <p>4) ไม่ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์บนวัตถุที่เป็นของห่อหุ้มหรือโทรเลขที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในธุรกิจการติดตามทวงหนี้</p> <p>2. การติดต่อสื่อสารในการติดตามทวงหนี้</p> <p>1) ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ในเวลาหรือสถานที่ที่ไม่ปกติ หรือรู้หรือควรจะรู้ว่าลูกหนี้จะไม่สามารถได้รับความสะดวกสบาย รวมถึงในสถานประกอบการของลูกหนี้ ถ้าผู้ติดตามทวงหนี้รู้ หรือมีเหตุอันควรรู้ว่าอาชีพของลูกหนี้ได้มีการห้ามการติดต่อสื่อสารเช่นนั้นไว้</p>	<p>ต้องไม่กระทำการที่หลอกลวง ปลอม หรือแสดงออกที่ผิด</p> <p>3. วิธีการที่ไม่ยุติธรรม อาทิ การชู่ว่าจะกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายที่มีผลต่อการยึดทรัพย์หรืออายัดทรัพย์สินหรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง</p>	<p>2) ไม่รบกวนที่ไม่เหมาะสม อาจเกิดขึ้นเมื่อมีความพยายามที่จะกดดันอย่างต่อเนื่องกับลูกหนี้โดยไม่ต้องถึงขนาดเป็นความผิดกฎหมายใดๆ</p> <p>3) การบังคับที่ไม่เหมาะสม มีหลายรูปแบบ ไม่จำกัดว่าต้องใช้กำลังเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการบังคับ/คุกคามหรือบังคับให้ปฏิเสธทางเลือกของลูกหนี้ อาทิ ต้องไม่ใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม ไม่ทำการดูหมิ่นลูกหนี้ในลักษณะต่างๆ ไม่ทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอาย ไม่กระทำการก้าวร้าวหรือคุกคาม ไม่ข่มขู่ว่าจะใช้หรือใช้กำลังบังคับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ใกล้ชิดกับลูกหนี้</p> <p>2. การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิด</p> <p>1) ต้องไม่แสดงตนด้วยการระบุตนเองอันไม่เป็นความจริง เช่น ทยายความ ทำงานให้</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>2) ต้องไม่ติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้ ถ้าลูกหนี้แจ้งแก่ผู้ติดตามทางหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าปฏิเสธที่จะชำระหนี้หรือประสงค์ให้ผู้ติดตามทางหนี้หยุดการติดต่อสื่อสาร</p> <p>3. การแจ้งให้ชำระหนี้</p> <p>1) ต้องไม่กระทำการใดๆ ที่นำมาซึ่งการคุกคามบังคับ การใช้วิธีการติดตามทางหนี้ในการติดต่อสื่อสารในการติดตามทางหนี้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การใช้หรือคุกคามว่าจะใช้ความรุนแรงหรือจะกระทำความผิดทางอาญา - การใช้ที่เป็นการอนาจารหรือการดูหมิ่นทางภาษา - การโฆษณารายชื่อลูกหนี้ที่ปฏิเสธการชำระหนี้ - การใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนาซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือต่อเนื่องไปโดยตั้งใจที่จะรบกวนหรือ 	 <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY</p>	<p>ทนาย เจ้าหน้าที่รัฐ ตำรวจหรือศาล รวมถึงการกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดในรูปแบบของเอกสาร ข้อความ สัญลักษณ์ใดๆ รูปแบบหรือสิ่งอื่นอันคล้ายคลึงว่าเป็นกระบวนการของบุคคลดังกล่าว</p> <p>2) ต้องไม่แสดงออกที่หลอกลวงเกี่ยวกับหนี้ รวมถึงผลที่ตามมาของการไม่ชำระหนี้ รวมถึงต้องไม่ข่มขู่หรือทำให้กลัวว่าจะกระทำการทางกฎหมาย ถ้ากระบวนการดังกล่าวไม่อาจเกิดขึ้นได้ หรือไม่กล่าวหรือบอกเป็นนัยว่าการกระทำทางกฎหมายจะไม่เกิดขึ้น เมื่อในความจริงกระบวนการดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้หรือตั้งใจจะดำเนินการกระทำการดังกล่าว เช่น บอกเป็นนัยว่าจะยึดอายัดทรัพย์สินเงินเดือน ผลประโยชน์อื่นๆ ของลูกหนี้/คนใกล้ชิด หรือมีความรับผิดชอบในค่าธรรมเนียม</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>คุกคามบุคคลจากหมายเลขโทรศัพท์</p> <p>2) ต้องไม่ใช้การปลอมหรือหลอกลวงในการแสดงออกในการติดตามทวงหนี้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแสดงออกโดยปลอมที่รับรองว่า มีข้อผูกพันกับประเทศหรือมลรัฐใดๆ - การแสดงออกโดยปลอมของลักษณะจำนวนสถานะทางกฎหมายของหนี้ว่าได้เริ่มขึ้นแล้วหรือบริการใดๆ ที่จัดให้มี - การแสดงออกโดยหลอกลวงที่ระบุว่าบุคคลใดๆ เป็นทนายความหรือเป็นการติดต่อสื่อสารจากทนายความ - การแสดงออกว่าการไม่ชำระหนี้มีผลทำให้เกิดการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน หรือจับกุมจำคุก หรือขายทรัพย์สินหรือเงินเดือนยกเว้น การกระทำนั้นจะชอบด้วยกฎหมายและผู้ติดตามทวงหนี้มีเจตนาที่จะกระทำการ 	 <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย SUKHOLONGKORN UNIVERSITY</p>	<p>ค่าปรับ เพิ่มรายงานหนี้ต่อศูนย์ข้อมูลความน่าเชื่อถือทางการเงิน หรือการไม่ชำระหนี้เป็นความผิดอาญาจะดำเนินคดีอาญา</p> <p>3. การกระทำอันไม่สมเหตุสมผล</p> <p>ห้ามเจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการไม่สมเหตุสมผลโดยใช้อิทธิพลที่ไม่เหมาะสมหรือจะกดดันหรือจะใช้วิธีปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมกับลูกหนี้ที่มีข้อด้อยพิเศษ อาทิ การไม่สามารถกระทำการต่างๆ การขาดการศึกษา อายุของลูกหนี้ การเพิกเฉยกับข้อเท็จจริงที่สำคัญ ความยากจน ความอ่อนแอ ความมีนเมา การไม่ได้รับการอธิบายและช่วยเหลือเมื่อจำเป็น</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>นั้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแสดงออกว่าผู้ติดตามทวงหนี้หรือบุคคลภายนอกจะดำเนินคดี ยกเว้น การดำเนินคดีดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายและมีเหตุผลที่น่าจะเป็นไปได้ว่าจะมีการดำเนินคดีเกิดขึ้น - การแสดงออกที่หลอกลวงในการขาย การส่งของ ผลประโยชน์ที่จะเป็นเหตุให้ลูกหนี้สูญเสียข้อเรียกร้องหรือข้อต่อสู้ หรือกลายเป็นผู้กระทำผิดในวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ - การแสดงออกที่ผิดๆ ว่าลูกหนี้ได้กระทำผิดอาญาหรือกระทำการอื่นใดที่เป็นที่เสื่อมเสียแก่ลูกหนี้ - การกระจายข้อมูลหรือพูดว่าจะกระจายข้อมูลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือทางการเงินไป 	 <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Rajabhat Longkorn University</p>	

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>ยังบุคคลใดๆ ซึ่งรู้หรือควรรู้ว่าเป็นเท็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแสดงออกที่ผิดพลาดหรือการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดที่ติดต่อกับเอกสารในกระบวนการทางกฎหมาย 3) ต้องไม่ปฏิบัติวิธีการที่ไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผลในการติดตามทวงถามหนี้ - การติดตามของจำนวนผลประโยชน์ที่เป็นหลักของการเป็นหนี้ ยกเว้น จำนวนหนี้ที่ได้รับอนุญาตโดยการตกลงกันหรืออนุญาตโดยกฎหมาย - การก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่อบุคคลเกี่ยวกับค่าติดต่อสื่อสารโดยปิดบังวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร - การกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือชู้ว่าจะกระทำการนั้นที่มีผลกระทบต่อการใช้ทรัพย์สินหรือการทำให้สิทธิในทรัพย์สินหมดลง 	 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY</p>	

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
	<p>4) ต้องไม่จัดหา ออกแบบหรือรวบรวมมาให้ซึ่งแบบฟอร์มที่หลอกลวงที่จะนำมาสร้างความเชื่อถือที่ผิดๆกับลูกหนี้ว่ามีบุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามทวงหนี้ ในความเป็นจริงแล้วบุคคลนั้นไม่ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย</p>		
ความรับผิด	<p>การฝ่าฝืนบทบัญญัติใดๆ ใน พ.ร.บ. นี้มีความรับผิดทางแพ่ง ในจำนวนเท่ากับผลรวมของ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ค่าเสียหายแท้จริง รวมถึงความเสียหายเพื่อการทำให้เสียเกียรติ การลำบากใจความทุกข์ทรมานทางจิตใจ ความเศร้าโศกทางอารมณ์ที่บุคคลได้รับ 2) ค่าเสียหายเพิ่มเติม 3) รับผิดในค่าชั้นศาล ค่าดำเนินคดี <p>ค่าธรรมเนียมทนายความตามสมควรจะถูกกำหนดโดยศาล</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลูกหนี้มีหน้าที่รับผิดในการชดเชยความเสียหายของเจ้าหนี้ที่จำเป็นอันเกิดจากการติดตามทวงหนี้ และการบังคับสิทธิเรียกร้องดังกล่าว 2. เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ที่ตั้งใจจะฝ่าฝืนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติตามกฎหมายนี้ มีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ หากบุคคลใดที่ละเลยการต่อต้านการฝ่าฝืนหรือเข้าไปช่วยเหลือการฝ่าฝืนอาจมีความรับผิดโทษจำคุก 	<p>เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ที่ฝ่าฝืนข้อห้ามปฏิบัติต้องรับผิด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ค่าปรับ <p>ในกรณีที่เป็นการกระทำอันเป็นการใช้กำลังบังคับ การรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม การกระทำที่หลอกลวงใจเขาใจผิดหรือการกระทำอันไม่สมเหตุสมผล จะถือว่ามีความรับผิด ต้องโทษปรับ \$220,000.- ในคดีที่เป็นการฟ้องบุคคลธรรมดา หรือ \$1,100,000.- ในคดีที่เป็นการฟ</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
		 <p>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY</p>	<p>องนิติบุคคล</p> <p>2. คำสั่งทางแพ่ง</p> <p>ออกโดยAustralian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investment Commission (ASIC) คือ คำสั่งควบคุมพฤติกรรมในอนาคตหรือคำสั่งทางแพ่งที่ไม่เป็นการลงโทษโดยเฉพาะ การโฆษณาแก้ไขพฤติกรรม หรือการลงโทษทางอาญา โดยเฉพาะคำสั่งโฆษณาที่เป็นผลร้ายแก่ตน</p> <p>3. ค่าเสียหายหรือคำสั่งศาล</p> <p>ลูกหนี้/บุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหาย มีสิทธิเรียกร้องในจำนวนความเสียหายหรือมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้มีคำสั่งอื่นๆ ที่จะบรรเทาความเสียหายของตน</p>

ประเด็น	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศนอร์เวย์	ประเทศออสเตรเลีย
<p>การควบคุม โดยคณะกรรมการ</p>	<p>คณะกรรมการควบคุมการติดตามทวงหนี้ โดยตรง คือ Federal Trade Commission (FTC) มีอำนาจใช้บังคับ พ.ร.บ. นี้เสมือนว่าการฝ่าฝืน พ.ร.บ. นี้เป็นการฝ่าฝืน กฎระเบียบของการค้าของ FTC ด้วย แต่ FTC ไม่มีอำนาจออกประกาศ กฎระเบียบ ทางการค้าใดๆที่นอกเหนือไปจากที่มีอยู่ในกฎหมายฉบับนี้ FTC มีหน้าที่รายงาน ทุกๆ 1 ปีต่อรัฐสภาถึงการปฏิบัติหน้าที่ของ FTC ในการบังคับใช้กฎหมายนี้ ผลสรุปและคำแนะนำที่จำเป็น</p>	<p>คณะกรรมการคอยควบคุมกำกับดูแลการติดตาม ทวงหนี้ คือ The Norwegian Banking, Insurance and Securities Commission มี อำนาจอนุมัติและเพิกถอนใบอนุญาตติดตามทวง หนี้ ออกคำสั่งให้เจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้ เปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงหนี้ที่ อาจเป็นการฝ่าฝืนข้อปฏิบัติหรือข้อห้ามปฏิบัติ ออกคำสั่งห้ามเจ้าหนี้/ผู้ติดตามทวงหนี้กระทำการ ติดตามทวงหนี้ภายในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง</p>	<p>คณะกรรมการคอยควบคุมกำกับดูแลการ ติดตามทวงหนี้ คือ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investments Commission (ASIC) มีอำนาจช่วยเหลือ ลูกหนี้ให้ได้รับกระทำที่เหมาะสมช่วยเหลือ บริการที่จำเป็นจัดหาผู้เชี่ยวชาญให้ความ ช่วยเหลือทางการเงิน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหนี้ ต่างๆ รวมถึงการกระทำเกี่ยวกับการติดตาม ทวงหนี้ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวิธีปฏิบัติ ในการติดตามทวงหนี้ การออกใบอนุญาตให้ ติดตามทวงหนี้ ซึ่งแต่ละมลรัฐจะมี หน่วยงานแตกต่างกันในการออกใบอนุญาต/ เพิกถอน</p>

บทที่ 4

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม
ทวงถามหนี้ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.

4.1 ที่มาและเหตุผลในการบัญญัติร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.

สำหรับที่มาของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ฉบับนี้
กล่าวคือ¹⁷¹

1. โดยที่มีข้อเท็จจริงปรากฏมาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่มีการกระทำไม่
เหมาะสมและไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้หรือผู้บริโภค รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคคลที่สามที่
ไม่ใช่ลูกหนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยรวมเป็นจำนวนมาก
และเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็น
ธรรมอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ลูกหนี้หรือผู้บริโภคและบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง
โดยรวม

2. ในปี พ.ศ. 2550 สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้เสนอร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวง
ถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งได้มีการลงมติรับหลักการเมื่อวันที่ 7
ธันวาคม 2550 และให้มีการตั้งคณะกรรมการวิสามัญเพื่อพิจารณาร่างกฎหมายดังกล่าวและ
คณะกรรมการวิสามัญได้พิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว แต่สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้สิ้นสุดสถานะลงตาม
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีผลให้ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวไม่ได้รับการ
พิจารณาในวาระที่ 2 และวาระที่ 3

3. เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2550 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวปฏิบัติในการติดตามทวง
ถามหนี้กับลูกหนี้ ใช้บังคับแก่สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบ
ธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช่
สถาบันการเงินทุกแห่ง แต่ยังคงเป็นเพียงแนวปฏิบัติที่มีได้มีบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืน และไม่ครอบคลุม

¹⁷¹ กระทรวงการคลัง, “หนังสือที่ กค 1003/13178,” 15 กรกฎาคม 2553.

ถึงการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจติดตามตามทวงถามหนี้ หรือการรับจ้าง หรือรับมอบอำนาจจากนิติบุคคลผู้ให้สินเชื่อดังกล่าว

4. ในปี พ.ศ. 2553 กระทรวงการคลังจึงเห็นสมควรเสนอร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ แก้ปัญหาอันเกิดจากการติดตามทวงถามหนี้และสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม

ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ประชุมเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2554 ลงมติอนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อตรวจพิจารณาร่างก่อนส่งให้คณะกรรมการประสานงานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณา ก่อนเสนอสภาผู้แทนราษฎรต่อไป¹⁷²

เหตุผลในการร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ตามที่ปรากฏอยู่ในร่างหลักการและเหตุผลประกอบร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ดังต่อไปนี้¹⁷³

“โดยที่ในการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันมีการกระทำที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้หรือผู้บริโภครวมถึงสร้างความรำคาญให้แก่บุคคลที่สามที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยรวมเป็นจำนวนมาก เท่าที่ผ่านมาการติดตามทวงถามหนี้จะใช้วิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้วาจาและภาษาที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง การคุกคาม โดยใช้กำลังหรือทำให้เสียชื่อเสียง รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อให้ลูกหนี้และผู้อื่นเข้าใจผิด นอกจากนี้ ยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ลูกหนี้หรือผู้บริโภครวมถึงบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องโดยรวม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

¹⁷² สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, “หนังสือที่ นร 1503/16784,” 21 กันยายน 2553.

¹⁷³ โปรดดูภาคผนวก

4.2 สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ.

ในการคุ้มครองผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลจากการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบัน มีมาตรการทางกฎหมายที่สามารถนำมาใช้บังคับได้ตามที่ได้กล่าวถึงไปแล้วในบทที่ 3 แต่ยังไม่มีความเฉพาะในการควบคุมดูแลและคุ้มครองผู้บริโภคในการติดตามทวงถามหนี้ จึงเกิดความมุ่งหมายของรัฐที่จะให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ซึ่งร่างพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวมีมาตรการทางกฎหมายที่น่าสนใจศึกษา โดยอาจเข้ามามีบทบาทส่งเสริมกฎหมายที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันของประเทศไทยในการคุ้มครองผู้บริโภคและลูกหนี้เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ได้ ซึ่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. มีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

4.2.1 ขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย

4.2.1.1 ประเภทของหนี้ที่อยู่ภายใต้กฎหมาย

1) ร่างพระราชบัญญัตินี้มุ่งหมายที่จะใช้บังคับกับหนี้ในระบบซึ่งผู้ให้สินเชื่อเป็นสถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร (bank) และที่ไม่ใช่ธนาคาร (non bank) ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลเท่านั้น โดยจะไม่ครอบคลุมถึงหนี้นอกระบบ

ซึ่งเจตนารมณ์ในการกำหนดขอบเขตไว้เช่นนี้เนื่องจากผู้ทวงถามหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ให้สินเชื่อบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลในรูปของสถาบันการเงินที่เป็นนิติบุคคลซึ่งกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถควบคุมดูแลได้ แต่ที่ไม่กำหนดให้ครอบคลุมถึงหนี้นอกระบบ เพราะกระทรวงการคลังยังมีข้อจำกัดเรื่องอำนาจในการควบคุมตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อและปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ รวมทั้งมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งการจะกำหนดให้มีการเปิดกว้างรวมถึงการติดตามทวงถามหนี้นอกระบบด้วย ในหลักการนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่คงต้องพิจารณาว่าหน่วยงานที่จะมาดำเนินการในเรื่องนี้จะดำเนินการได้หรือไม่ เช่น ในเรื่องการร้องเรียน การตรวจสอบ หรือการป้องปรามการกระทำที่เป็นความผิดจะอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องที่กระทรวงการคลังต้องไปพิจารณาว่าหากเพิ่มเติมหลักการเช่นนี้ จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ และอาจต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นด้วย ซึ่งก่อนหน้านี้กระทรวงการคลังเคยสอบถามไปยัง

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถเข้ามาช่วยเหลือหรือดูแลในเรื่องนี้ได้หรือไม่ แต่ทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีงานในความรับผิดชอบจำนวนมาก จึงไม่สะดวกที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องนี้ โดยแต่เดิมในชั้นพิจารณาคร่าวๆ กระทรวงการคลังต้องการให้ร่างพระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับทั้งนี้ในระบบและนอกระบบ โดยเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคน่าจะเป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้ แต่จากการประสานงานกันหลายครั้ง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีข้อขัดข้องหลายประการ และกระทรวงการคลังมีนโยบายให้รีบดำเนินการในเรื่องนี้เพราะในการทวงถามหนี้มีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาค่อนข้างมาก ร่างพระราชบัญญัตินี้จึงควมคุมเฉพาะหนี้ในระบบก่อน

ดังนั้น หลักการของกฎหมายฉบับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การกู้ยืมเงินหรือหนี้ในระบบซึ่งจะไม่มีผลกระทบกับการเข้าถึงสินเชื่อของลูกหนี้โดยทั่วไป เพราะกฎหมายฉบับนี้ไม่ได้ใช้บังคับในกรณีของลูกหนี้ที่ได้ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ตามกำหนดเวลาซึ่งไม่มีความจำเป็นที่เจ้าหนี้จะต้องไปดำเนินการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ในกรณีดังกล่าว แต่อย่างไรก็ดี หากร่างพระราชบัญญัตินี้ได้ประกาศใช้บังคับแล้ว กระทรวงการคลังมีนโยบายที่จะนำหนี้ของบุคคลธรรมดาให้เข้ามาในระบบ เพื่อให้การทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อที่เป็นบุคคลธรรมดาอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย ซึ่งหากมีการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นทางการปกติ ผู้ให้สินเชื่อดังกล่าวก็ต้องขอขึ้นทะเบียนตามกฎหมายนี้ต่อไป¹⁷⁴

2) ประเภทของหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้แก่ หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อที่เป็นการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ การให้เช่าแบบลีสซิ่ง ที่ให้แก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น และธุรกรรมอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด รวมไปถึงหนี้ที่เกิดจากการค้าประกันสินเชื่อดังกล่าวด้วย¹⁷⁵

¹⁷⁴ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 1 (16/2551) 9/2554,” 24 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁷⁵ มาตรา 3 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า

“หนี้” หมายความว่า หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อรวมถึงการค้าประกันสินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งแก่บุคคลธรรมดา และธุรกรรมอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้บริโภคเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสดโดยผู้บริโภคต้องชำระ

เจตนารมณ์ที่มีการกำหนดรวมไปถึงธุรกรรมอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดด้วยนั้น เนื่องจาก นอกเหนือจากการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต และการให้เช่าแบบลิสซิ่ง ในอนาคตอาจมีการให้สินเชื่อในรูปแบบอื่น ๆ จึงเขียนถ้อยคำไว้กว้าง ๆ เพื่อรองรับการให้สินเชื่อที่อาจเกิดขึ้นใหม่ และนอกจากนั้นกระทรวงการคลังได้หารือร่วมกับผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย เห็นว่ามีธุรกรรมบางประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลอยู่และอาจมีการติดตามทวงถามหนี้เกิดขึ้นได้ คือ ธุรกรรมแพ็คเกจอริง จึงเห็นว่าอาจจะขอให้เพิ่มเติมกรณีดังกล่าวลงไปในร่างพระราชบัญญัตินี้ด้วย ตามที่พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดนิยามคำว่า “ธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อ” หมายความว่า ธุรกรรมแพ็คเกจอริง ธุรกรรมการให้เช่าซื้อ ธุรกรรมการให้เช่าแบบลิสซิ่ง และธุรกรรมอื่นที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด¹⁷⁶

4.2.1.2 บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย

1) บุคคลผู้ได้รับความคุ้มครองภายใต้กฎหมายฉบับนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่ต้องชำระหนี้สินเชื่อ และรวมถึงบุคคลที่มีภาระผูกพันที่ต้องชำระหนี้ในฐานะที่ตนเป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อดังกล่าวด้วย¹⁷⁷ โดยเจตนารมณ์ของร่างพระราชบัญญัตินี้ต้องการคุ้มครองลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ส่วนลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลหรือผู้ขอสินเชื่อที่เป็นนิติบุคคลจะไม่อยู่ในบังคับของกฎหมายฉบับนี้ เนื่องจากการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่เกิดจากลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา¹⁷⁸ และรวมถึงคุ้มครองบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ด้วย หากผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการที่ฝ่าฝืนต่อบุคคลอื่นใดที่ไม่ใช่ตัวลูกหนี้เอง บุคคลอื่นใดนั้นก็ย่อมได้รับความคุ้มครองตามร่างพระราชบัญญัตินี้เช่นกัน ยกตัวอย่างข้อกำหนดให้ความคุ้มครองบุคคลอื่นที่ไม่ใช่

ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว”

¹⁷⁶ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 2 (17/2554) 10/2554,” 28 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁷⁷ มาตรา 3 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ผู้บริโภครวม” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อ ทั้งนี้ รวมถึงบุคคลผู้ค้ำประกันหนี้สินเชื่อดังกล่าว

¹⁷⁸ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 2 (17/2554) 10/2554,” 28 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

ลูกหนี้ด้วย เช่น มาตรา 9 ที่ห้ามมิให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคามต่อผู้บริโภครหัสหรือผู้อื่น¹⁷⁹

2) บุคคลผู้ต้องปฏิบัติตามร่างกฎหมายฉบับนี้ คือ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภทคือ¹⁸⁰

(1) ผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งมีฐานะเป็นเจ้าของหนี้และดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ของตนเองโดยตรง ทั้งนี้ ผู้ให้สินเชื่อจะต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ผู้ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติหรือเป็นนิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อต่อไปทุกทอด ซึ่งในที่นี้มุ่งหมายจะให้หมายถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบเท่านั้น และนอกจากนั้นยังรวมไปถึงผู้ให้สินเชื่อที่เป็นบุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดอีกด้วย โดยเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้เช่นนี้เพราะเห็นว่าผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ให้สินเชื่อ

¹⁷⁹ มาตรา 9 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคามในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(1) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(2) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(3) การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(4) การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ

(5) การติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุและก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(6) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

¹⁸⁰ มาตรา 3 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า

(1) นิติบุคคลที่ผู้ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ

(2) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อต่อไปทุกทอด

(3) บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า ผู้ให้สินเชื่อ ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ ทั้งนี้ไม่ให้หมายความรวมถึง

(1) บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

(2) บุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า การรับจ้างจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม”

ในการติดตามทวงถามหนี้ตามกฎหมายฉบับนี้ คือ คณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาความพร้อมในการขยายขอบเขตของผู้ให้สินเชื่อ ว่าควรครอบคลุมไปถึงบุคคลธรรมดาหรือไม่ จึงได้กำหนดให้คณะกรรมการเป็นผู้ออกประกาศกำหนด¹⁸¹

(2) ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงจากผู้ให้สินเชื่อเพื่อติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งผู้รับมอบอำนาจจากผู้ให้สินเชื่อในที่นี้รวมไปถึงผู้ประกอบการติดตามทวงถามหนี้ที่รับจ้างจากผู้ให้สินเชื่อ ในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมโดยได้จดทะเบียนอย่างถูกต้องด้วย ซึ่งกรณีที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้ทางตรง หมายความว่าถึงการรับจ้างจากเจ้าหนี้โดยตรง ส่วนกรณีที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้ทางอ้อม หมายความว่ามีการรับจ้างช่วงต่อไปอีกหลายทอด¹⁸²

แต่ทั้งนี้ได้มีการเขียนกำหนดให้ผู้ติดตามหนี้ ไม่ให้หมายรวมถึง บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล และบุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด ที่เขียนไว้เช่นนี้โดยมีเจตนารมณ์เพื่อยกเว้นไม่ให้ความหมายรวมถึงบุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีให้เกิดความชัดเจนว่า กรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าพนักงานบังคับคดีดำเนินการตามคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลซึ่งเป็นเรื่องในชั้นบังคับคดีจะไม่ต้องอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายนี้ และที่กำหนดไม่ให้รวมถึงบุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีกำหนดเป็นการเขียนไว้กว้าง ๆ เพื่อให้รวมถึงบุคคลผู้ให้สินเชื่อหรือผู้รับมอบอำนาจทั้งหมดและบางกรณีอาจรวมถึงหน่วยงานหรือบุคคลบางประเภทที่ใช้อำนาจตามกฎหมายด้วย¹⁸³

4.2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้

ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติทั้งในส่วนที่เป็นข้อกำหนดให้ถือปฏิบัติตามและข้อห้ามปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

¹⁸¹ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 2 (17/2554) 10/2554,” 28 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁸² สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 2 (17/2554) 10/2554,” 28 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁸³ เรื่องเดียวกัน

4.2.2.1 การจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

ร่างพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งได้แก่ ผู้ที่รับจ้างจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม¹⁸⁴ จะต้องจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะตามหลักเกณฑ์และวิธีการ และต้องเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีกำหนดด้วย แต่หากเป็นการติดตามหนี้โดยผู้ให้สินเชื่อเองโดยตรงไม่ต้องมีการจดทะเบียน¹⁸⁵ ทั้งนี้ หากบุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้อยู่ก่อนหน้าวันที่ร่างพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ จะต้องยื่นขอจดทะเบียนภายใน 90 วันนับแต่วันที่ร่างพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ¹⁸⁶ ซึ่งหากผู้ใดไม่ดำเนินการจดทะเบียนจะต้องมีความผิดและรับโทษจำคุกหรือปรับหรือทั้งจำทั้งปรับด้วย¹⁸⁷ ซึ่งเจตนารมณ์ที่ต้องกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้จะต้องมาจดทะเบียนกับกระทรวงการคลังเพื่อต้องการควบคุมผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เพราะเมื่อขึ้นทะเบียนแล้วก็จะสามารถทราบถึงจำนวนและรายละเอียดของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้และถูกควบคุมตามกฎหมายได้ แต่ถ้าไม่กำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนไว้ กระทรวงการคลังก็ไม่สามารถควบคุมตรวจสอบได้ เพราะฉะนั้น ในเบื้องต้นจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ของกฎหมายเพื่อให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ทั้งหลายเข้ามาอยู่ในระบบเสียก่อนและเมื่อเข้ามาอยู่ในระบบแล้ว การควบคุมตรวจสอบก็

¹⁸⁴ มาตรา 3 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า การรับจ้างจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม”

¹⁸⁵ มาตรา 5 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

¹⁸⁶ มาตรา 36 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้หรือกิจการอื่นในลักษณะทำนองเดียวกันอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยื่นขอจดทะเบียนตามมาตรา 5 ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ในระหว่างที่ยื่นคำขอให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจต่อไปได้จนกว่าคณะกรรมการจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น”

¹⁸⁷ มาตรา 28 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 5 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง”

จะทำได้ง่ายขึ้น และหากมีเหตุถูกเพิกถอนทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจก็จะหมดสิทธิดำเนินการติดตาม
 ทวงถามหนี้ต่อไป¹⁸⁸

4.2.2.2 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและบุคคลอื่น

ในการกำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารไว้ นั้น เจตนาธรรมณ์ก็
 เพื่อต้องการคุ้มครองลูกหนี้โดยไม่ต้องทำให้บุคคลที่สามทราบเรื่องหนี้ของลูกหนี้ เพียงแต่ต้องการให้
 ผู้ทวงถามหนี้ได้คำตอบเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้เท่านั้น ซึ่งเป็นมาตรการในการป้องกันไม่ให้ผู้ทวง
 ถามหนี้รบกวนหรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ลูกหนี้และบุคคลอื่น โดยมีการกำหนดช่วงเวลาในการ
 ติดต่อกับลูกหนี้และบุคคลอื่นไว้ด้วย เพราะถ้าไม่กำหนดเวลาไว้ผู้ทวงถามหนี้อาจโทรไปรบกวนใน
 เวลากลางคืนหรือในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม จึงกำหนดช่วงเวลาในการติดต่อไว้ให้ผู้ทวงถามหนี้ที่
 ต้องการสอบถามเรื่องที่อยู่ควรสอบถามในเวลาราชการหรือในเวลาที่เหมาะสมเท่านั้น ซึ่งแม้ใน
 กฎหมายสหรัฐอเมริกาที่เป็นที่มาของร่างกฎหมายจะกำหนดเฉพาะช่วงเวลาในติดต่อกับลูกหนี้ แต่ไม่ได้
 กำหนดในกรณีบุคคลที่สามไว้ แต่กระทรวงการคลังเกรงว่าการติดต่อในลักษณะเช่นนี้จะมีผลกระทบ
 ต่อบุคคลที่สามจึงได้กำหนดช่วงเวลาสำหรับบุคคลที่สามไว้ด้วย และนอกจากนั้นก็ได้กำหนดให้ติดต่อ
 ตามสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้ก็เพื่อต้องการให้มีการติดตามทวงถามหนี้ในสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ แต่ในกรณีที่
 พยายามติดต่อแล้วแต่ติดต่อไม่ได้ หรือกรณีที่ลูกหนี้ไม่ได้แจ้งไว้ ให้ถือเอาสถานที่อื่นเป็นสถานที่ที่
 เหมาะสมในการติดต่อกับลูกหนี้ ซึ่งการกำหนดช่วงเวลาในการติดต่อที่กำหนดให้เป็นเวลา 8.00 น.-
 20.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการติดต่อกันได้ในเวลา 8.00 น.-18.00 น. นั้น มีที่มาจากในชั้นพิจารณา
 ร่างพระราชบัญญัตินี้ กระทรวงการคลังได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนชนทั่วประเทศ¹⁸⁹ ซึ่งจาก
 เจตนาธรรมณ์ดังกล่าวร่างพระราชบัญญัตินี้จึงได้มีข้อกำหนดในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคและ
 บุคคลอื่น สรุปดังนี้

1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้สามารถติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้
 มอบอำนาจได้เท่านั้น ไม่สามารถติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นใดนอกเหนือจากนี้ได้ ยกเว้นกรณี

¹⁸⁸ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11),
 ครั้งที่ 1 (16/2551) 9/2554,” 24 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁸⁹ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11),
 ครั้งที่ 3 (18/2554) 11/2554,” 31 มีนาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

ที่จะสามารถติดต่อบุคคลอื่นก็เพียงเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย สถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใดรวมถึงหมายเลขโทรศัพท์และโทรสารที่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้เท่านั้น เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 6¹⁹⁰

2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่จะติดต่อบุคคลอื่นเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้จะต้องแจ้งชื่อ หน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลสถานที่ติดต่อของลูกหนี้เท่านั้น โดยห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือไปพบได้ในช่วงเวลา 8.00 น.- 20.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการติดต่อได้ในเวลา 8.00 น.-18.00 น. หรือสามารถติดต่อทางจดหมายได้ซึ่งไม่รวมถึงไปรษณียบัตร โดยห้ามใช้ข้อความ สัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามบนซองจดหมายที่แสดงให้เห็นว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ ทั้งนี้ การติดต่อบุคคลอื่นจะต้องกระทำโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแต่อย่างใด เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 7¹⁹¹

¹⁹⁰ มาตรา 6 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ ติดต่อบุคคลอื่นที่มิใช่ผู้บริโภครวมถึงการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลที่ผู้บริโภคร่วมมอบอำนาจการติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตามวรรคหนึ่งให้ทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภครวมตามมาตรา 7 เท่านั้น”

¹⁹¹ มาตรา 7 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “มาตรา 7 ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อบุคคลตามมาตรา 6 วรรคสองเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยต้องถือปฏิบัติดังนี้

(1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น

(2) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคลให้ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา

(3) ติดต่อโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ

(4) ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค

(5) ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

(6) ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค

(7) การกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่จะติดต่อลูกหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้จะต้องแจ้งชื่อ หน่วยงานของตนและแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้ให้ชัดเจน โดยต้องติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้ หากติดต่อตามสถานที่ที่แจ้งไว้ไม่ได้หรือลูกหนี้ไม่ได้แจ้งสถานที่ติดต่อให้ไว้แต่แรกจึงจะสามารถติดต่อสถานที่อื่นของลูกหนี้ได้ ส่วนวิธีการติดต่อก็สามารถติดต่อได้โดยทางโทรศัพท์ โทรสารหรือไปพบได้ในช่วงเวลา 8.00 น.- 20.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการติดต่อได้ในเวลา 8.00 น.-18.00 น. เป็นไปตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 8¹⁹²

4) นอกเหนือจากการกระทำตาม 1) – 3) ร่างพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้อำนาจแก่คณะกรรมการกำกับติดตามทวงถามหนี้เป็นผู้กำหนดเป็นความผิดเพิ่มเติมได้อีกด้วย ตามร่างมาตรา 7 (7) และ มาตรา 8 (5)

4.2.2.3 ข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่กระทำการทวงถามหนี้ที่เป็นการละเมิดและคุกคามต่อลูกหนี้หรือผู้อื่นในการติดตามทวงหนี้ โดยกระทรวงการคลังนำหลักการมาจากกฎหมาย Fair Debt Collection Practices Act ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีข้อกำหนดได้แก่¹⁹³ การห้ามข่มขู่ ใช้

¹⁹² มาตรา 8 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “การติดต่อกับผู้บริโภคหรือบุคคลที่ผู้บริโภคมอบอำนาจตามมาตรา 6 วรรคหนึ่งให้ผู้ติดตามหนี้ถือปฏิบัติดังนี้

(1) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้
(2) ติดต่อตามสถานที่ที่ผู้บริโภคแจ้งเป็นสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภค ในกรณีที่ผู้บริโภคไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ติดตามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อผู้บริโภคอื่นเป็นสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

(3) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคลให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา เว้นแต่ผู้บริโภคและผู้ติดตามหนี้ได้ตกลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างอื่นในระหว่างการผิदनัดชำระหนี้

(4) ในกรณีผู้ติดตามหนี้ไม่สามารถติดต่อกับผู้บริโภคได้ตามช่วงเวลาที่ (3) และได้ใช้ความพยายามตามสมควรแล้ว ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อกับผู้บริโภคได้ในเวลาอื่นตามช่วงเวลา หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(5) การกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด”

¹⁹³ มาตรา 9 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคาม ในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

ความรุนแรง ทำอันตรายหรือก่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคนให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง หรือการติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

2) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จหรือทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความเข้าใจผิด โดยกระทรวงการคลังนำหลักการมาจากกฎหมาย Fair Debt Collection Practices Act ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีข้อกำหนดได้แก่¹⁹⁴ การห้ามแสดง หรือใช้

(1) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(2) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(3) การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(4) การติดต่อผู้บริโภคนเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควร เพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ

(5) การติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(6) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

¹⁹⁴ มาตรา 10 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(1) การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นความจริง

(2) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำ โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

(3) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน เว้นแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(4) การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย

(5) การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

(6) การใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

เครื่องหมายหรือรูปแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ หมายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี คุกขัง หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใดทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย การติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด การใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ การติดต่อหรือแสดงตนให้ลูกหนี้เชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

3) ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องไม่กระทำการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม โดยกระทรวงการคลังนำหลักการมาจากกฎหมาย Fair Debt Collection Practices Act ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งกระทรวงการคลังมีเจตนาารมณ์ส่วนหนึ่งมาจากที่ว่าเมื่อในอนาคตอาจมีกฎหมายบางฉบับกำหนดให้กระทรวงการคลังหรือธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการทวงถามหนี้ โดยในทางปฏิบัติ อาจมีกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้จากสถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายเกินกว่าความเป็นจริง ซึ่งในทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย จะกำหนดในลักษณะว่าต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ใช้จ่ายกันจริงและพอสมควรแก่กรณี¹⁹⁵ ซึ่งข้อกำหนดได้แก่¹⁹⁶ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นเสียแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มี

(7) การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

(8) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

¹⁹⁵ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 5 (20/2554) 13/2554,” 7 เมษายน 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

¹⁹⁶ มาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(1) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นเสียแต่ได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

(2) การติดต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

(3) การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

กฎหมายอนุญาตให้ทำได้ การติดต่อผู้บริโภคร่วมกันโดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือ โทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทาง ธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

4) ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่ใช่ตัวเจ้าหน้าที่เองเมื่อติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ต้อง แจ้งชื่อของเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้แก่ลูกหนี้ให้ชัดเจน และหากเมื่อมีการทวงถามหนี้ แล้วลูกหนี้ได้ชำระหนี้ให้กับผู้ติดตามหนี้ ให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้แก่ ลูกหนี้ด้วย¹⁹⁷

5) กรณีที่ลูกหนี้มีหนี้ที่ถูกติดตามทวงถามอยู่หลายรายการและผู้ติดตามทวงถามหนี้ ได้ทวงถามพร้อมกันหลายรายการนั้น หากได้มีการชำระหนี้บางส่วนให้แก่ผู้ติดตามทวงถามหนี้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้จะต้องแจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระหนี้ในแต่ละรายการให้ ลูกหนี้ได้ทราบด้วย เว้นแต่ผู้บริโภคได้กำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้เป็นอย่างอื่น¹⁹⁸ เจตนารมณ์ตามร่าง มาตรานี้เนื่องจากหากลูกหนี้เป็นหนี้ที่อยู่หลายบัญชี แต่ละบัญชีอัตราดอกเบี้ยอาจไม่เท่ากัน จึงกำหนด ไว้เพื่อเป็นการคุ้มครองลูกหนี้ว่าถ้ามีการกำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้ก็ให้เป็นไปตามนั้น แต่ถ้าลูกหนี้ ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้ก็ให้จัดสรรไปตามสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชี และเพื่อต้องการ ให้ลูกหนี้มีสิทธิกำหนดวิธีการชำระหนี้ได้จึงเขียนข้อยกเว้นไว้ด้วย¹⁹⁹

จะเห็นว่าจากหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่กล่าวมาแล้วตามร่าง พระราชบัญญัติฉบับนี้ มีทั้งข้อกำหนดที่เป็นข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติซึ่งเมื่อพิจารณาแล้ว

(4) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

¹⁹⁷ มาตรา 13 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ผู้ติดตามหนี้ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคนั้น และเมื่อผู้บริโภคได้ ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนี้แล้ว ให้ผู้ติดตามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ผู้บริโภคด้วย”

¹⁹⁸ มาตรา 14 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ในกรณีที่ ผู้ติดตามหนี้ติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกันและผู้บริโภคได้ชำระหนี้บางส่วนผ่านผู้ติดตามหนี้นั้น ให้ผู้ติดตามหนี้แจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการชำระ เว้นแต่ ผู้บริโภคได้กำหนดวิธีการชำระหนี้ไว้เป็นอย่างอื่น”

¹⁹⁹ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา, (คณะที่ 11), ครั้งที่ 5 (20/2554) 13/2554,” 7 เมษายน 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

ข้อกำหนดบางประการก็เป็นการกระทำที่มีความผิดลักษณะเฉพาะซึ่งกฎหมายบัญญัติขึ้นมาโดยไม่เป็นการกระทำที่มีความผิดในตัวเอง ยกตัวอย่างเช่น ห้ามติดต่อในเวลาทีนอกเหนือจากเวลาที่กำหนด ห้ามติดต่อโดยใช้ไปรษณียบัตร ห้ามใช้ข้อความ สัญลักษณ์ใดๆ ก็ตามบนของจดหมายที่แสดงให้เข้าใจว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจจะไม่มีความผิดตามกฎหมายอื่นใด แต่ข้อกำหนดบางประการก็เป็นความผิดตามกฎหมายอื่นที่บัญญัติไว้แล้ว เช่น ทวงหนี้โดยการข่มขู่ทำอันตรายหรือก่อความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น ใ้เข้าจากูหมิ่น ถากถางเสียชื่อเสียง เป็นต้น ก็เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย หรือหากเป็นการกระทำที่เข้าลักษณะละเมิด เช่น ทวงหนี้โดยรบกวนความเป็นอยู่ของลูกหนี้เกินสมควรก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือทำให้เกิดความเสียหายใดๆ ก็ย่อมมีความผิดฐานละเมิดซึ่งลูกหนี้หรือผู้อื่นก็สามารถเรียกร้องค่าเสียหายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้ด้วยเช่นกัน

4.2.3 การกำกับดูแลผู้ติดตามทวงถามหนี้

1) กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ โดยมีปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงยุติธรรม เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย นายกสภานายความ เป็นกรรมการ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งอีกจำนวนห้าคน โดยมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปเป็นเลขานุการคณะกรรมการ²⁰⁰ ตามร่างที่กระทรวงการคลัง

²⁰⁰ มาตรา 15 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ให้มี คณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้” ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงยุติธรรม เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย นายกสภานายความ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคน เป็นกรรมการ

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอย่างน้อยต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงิน และการธนาคารหนึ่งคน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหนึ่งคน และด้านกฎหมายหนึ่งคน โดยมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีและอาจแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระมิได้

เสนอจะกำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ ซึ่งเดิมกระทรวงการคลังมีนโยบายจะให้กลุ่มงานป้องกันปราบปรามการเงินนอกระบบ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในเรื่องนี้ แต่ปัจจุบันนี้ กระทรวงการคลังได้ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการภายในกระทรวงการคลังใหม่ โดยโอนกลุ่มงานป้องกันปราบปรามการเงินนอกระบบให้อยู่ในสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง จึงมีนโยบายให้สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ดังนั้น จึงอาจจะต้องมีการปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็นเลขานุการคณะกรรมการ²⁰¹

2) คณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้มีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามทวงถามหนี้ รวมถึงออกประกาศ คำสั่ง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ส่งให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ยื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ²⁰² เจตนารมณ์ของร่างมาตรานี้โดยปกติแล้ว คณะกรรมการกำกับการทวงหนี้จะมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ทวงถามหนี้อยู่แล้ว และอาจมีบางกรณีที่

ให้คณะกรรมการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ”

²⁰¹ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 6 (21/2554) 14/2554,” 11 เมษายน 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²⁰² มาตรา 16 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ติดตามหนี้ อำนาจและหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- (1) ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
- (2) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้
- (3) ส่งให้ผู้ติดตามหนี้ยื่นรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นการทั่วไปหรือเป็นการเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด
- (4) รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (5) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ
- (6) แต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการ
- (7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มิใช่กฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรานี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการดำเนินการตามประกาศหรือเสนอความเห็นมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยก็ได้”

คณะกรรมการต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทวงถามหนี้หลังจากที่มีการขึ้นทะเบียนไว้แล้ว จึงควรกำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ยื่นรายงานต่อคณะกรรมการฯ ได้ด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจในการกำกับดูแลผู้ทวงถามหนี้ และต้องการกำหนดให้คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการจึงต้องกำหนดให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการได้ด้วย²⁰³ และรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนในกรณีมีบุคคลได้รับการปฏิบัติจากผู้ติดตามหนี้ที่ขัดต่อร่างพระราชบัญญัติ โดยผู้ติดตามทวงถามหนี้ต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้²⁰⁴ ซึ่งการกำหนดเช่นนี้เพราะถ้าผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด เช่น ผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ลูกหนี้เป็นหนี้ หรือผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้แสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากผู้ให้สินเชื่อต่อลูกหนี้ด้วย ซึ่งกรณีเหล่านี้นอกจากจะมีบทกำหนดโทษทางอาญา ยังเปิดช่องทางให้ลูกหนี้อาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยและหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการอาจมีการเพิกถอนใบอนุญาตได้²⁰⁵ และนอกจากนั้นยังมีอำนาจเพิกถอนทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ในกรณีฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ หรือหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข²⁰⁶ มีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่

²⁰³ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 6 (21/2554) 14/2554,” 11 เมษายน 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²⁰⁴ มาตรา 20 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ในกรณีที่ผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใดได้รับการปฏิบัติจากผู้ติดตามทวงหนี้อันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภคหรือบุคคลอื่นใดอาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัย

การร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ติดตามทวงถามหนี้ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น”

²⁰⁵ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 6 (21/2554) 14/2554,” 11 เมษายน 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²⁰⁶ มาตรา 24 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการตามข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ได้เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงใดดังต่อไปนี้

- (1) ประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหาย
- (2) จงใจละเว้นการดำเนินการหรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ”

เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้มาให้ คณะกรรมการพิจารณาได้หรือเรียกตัวบุคคลใดมาให้คำชี้แจงก็ได้²⁰⁷ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของ คณะกรรมการต้องให้ออกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้ชี้แจงและแสดงความคิดเห็นได้ตามสมควร โดยการกำหนดหรือออกคำสั่งในเรื่องใด คณะกรรมการต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งต่อผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องด้วย²⁰⁸

3) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้เพื่อเสนอให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัย กำกับดูแลการทำของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่มีลักษณะละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อและผู้ติดตามทวงถามหนี้หรือบุคคลอื่นใด ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร และมีหน้าที่รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้²⁰⁹

(3) จงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการ กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ซึ่งถูกเพิกถอนการจดทะเบียนตามวรรคหนึ่งหมดสิทธิในการ ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ นับแต่วันที่มีคำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียน”

²⁰⁷ มาตรา 21 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกำกับติดตามทวงถามหนี้มาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้”

²⁰⁸ มาตรา 22 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการต้องให้ออกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อชี้แจงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่เป็น และเร่งด่วน

การกำหนดหรือออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ คำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้ หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และในกรณี ที่เห็นสมควร คณะกรรมการจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเป็นการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตาม การกำหนดหรือออกคำสั่งนั้นก็ได้”

²⁰⁹ มาตรา 23 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “ในการ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

4) กำหนดให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามร่างพระราชบัญญัตินี้ โดยกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดหรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามร่างพระราชบัญญัตินี้เพื่อตรวจสอบ รวมทั้งเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการกำหนดอำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ นำรูปแบบมาจากมาตรา 37 (2) แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่กำหนดว่า “ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่เข้าไปในสถานที่ใด ๆ ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดอันเป็นความผิดตามมาตรา 9 หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามมาตราดังกล่าวเพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น” ซึ่งมีหลักการเดียวกัน²¹⁰ มีอำนาจอายัดเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดในการติดตามทวงถามหนี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดี มีอำนาจสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำหรือแสดงหรือส่งสมุดบัญชีเอกสารสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการ สินทรัพย์และหนี้สินของผู้ติดตามทวงถามหนี้²¹¹ ทั้งนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามแต่กรณี

(2) กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้พร้อมทั้งรายงานต่อคณะกรรมการ

(3) ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด

(4) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรตามพระราชบัญญัตินี้

(5) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ

(6) รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้”

²¹⁰ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 7 (22/2554) (15/2554),” 18 เมษายน พ.ศ. 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²¹¹ มาตรา 25 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิด หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น รวมทั้งเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้

ปฏิบัติการตามร่างพระราชบัญญัตินี้มีฐานะเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา²¹² ทั้งนี้ เจตนารมณ์ที่กำหนดการอายัดเอกสารไว้ไม่ให้มีการเคลื่อนย้ายก็เพื่อใช้ตรวจสอบว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ ส่วนการกำหนดให้อำนาจสั่งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำหรือแสดง หรือส่งสมุดบัญชีเอกสารสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับกิจการสินทรัพย์และหนี้สินของผู้ติดตามทวงถามหนี้ นั้นนำรูปแบบมาจากพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551²¹³

4.2.4 การกำหนดความรับผิดและบทกำหนดโทษ

1) กำหนดหลักเกณฑ์ให้คณะกรรมการสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนแก่ผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ได้ เมื่อปรากฏว่ามีการประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหาย หรือจงใจละเว้นการดำเนินการหรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ หรือจงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังหรือคณะกรรมการกำกับติดตามทวงถามหนี้ กำหนดไว้²¹⁴ สำหรับการยกเว้นกฎหมายเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องนี้ได้นำรูปแบบมาจากมาตรา 39

(2) อายัดเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดีซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

(3) สั่งให้กรรมการ ผู้จัดการ บุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือพนักงานของผู้ติดตามหนี้ ให้ถ้อยคำหรือให้แสดงหรือส่งสมุดบัญชี เอกสาร ดวงตราหรือสิ่งอื่นอันเกี่ยวกับกิจการ สินทรัพย์ และหนี้สินของผู้ติดตามหนี้และบุคคลข้างต้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (1) พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการข่มขู่หรือเป็นการค้นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา”

²¹² มาตรา 27 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด”

²¹³ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 7 (22/2554) (15/2554),” 18 เมษายน พ.ศ. 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²¹⁴ มาตรา 24 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการตามข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ได้เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงใดดังต่อไปนี้

- (1) ประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหาย
- (2) จงใจละเว้นการดำเนินการหรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ
- (3) จงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการกำหนดตามพระราชบัญญัตินี้

แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545²¹⁵ โดยที่กำหนดให้การประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหาย มีเจตนาที่เพื่อควบคุมเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายแล้ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อประชาชน ซึ่งเห็นควรกำหนดให้การสั่งเพิกถอนการจดทะเบียนเป็นดุลพินิจของคณะกรรมการ และการไม่กำหนดเรื่องพักการอนุญาตไว้เพราะเห็นว่าธุรกิจทางนี้เป็นเรื่องของผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง ไม่ใช่เรื่องของการให้บริการประชาชนโดยทั่วไป²¹⁶

จะเห็นว่าความรับผิดและโทษทางปกครองตามที่ร่างพระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้มีเพียงการเพิกถอนการจดทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามตามทวงถามหนี้เท่านั้น ไม่มีการกำหนดโทษทางปกครองอื่นใดสำหรับผู้กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัตินี้

2) กำหนดให้ความรับผิดมีโทษทางอาญา โดยแบ่งตามลักษณะของการกระทำไว้ ดังนี้

(1) โทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ในกรณีบุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้โดยมิได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้²¹⁷

(2) โทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับสำหรับการกระทำความผิดต่อไปนี้²¹⁸

ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ซึ่งถูกเพิกถอนการจดทะเบียนตามวรรคหนึ่งหมดสิทธิในการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ นับแต่วันที่มีคำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียน”

²¹⁵ มาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 บัญญัติว่า “รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาตการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิตได้เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงใดดังต่อไปนี้

- (1) ประกอบกิจการโดยทุจริตหรืออาจทำให้ประชาชนเสียหาย
- (2) จงใจละเว้นการดำเนินการหรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ
- (3) จงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่รัฐมนตรีหรือ

คณะกรรมการกำหนดตามพระราชบัญญัตินี้”

²¹⁶ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 7 (22/2554) (15/2554),” 18 เมษายน พ.ศ. 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

²¹⁷ มาตรา 28 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นอย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 5 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติตามให้ถูกต้อง”

- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามหนี้
- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้โดยแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้หรือใช้ภาษา สัญลักษณ์ใดๆ บนหนังสือหรือของจดหมายซึ่งทำให้บุคคลอื่นนั้นเข้าใจได้ว่าเป็นการทวงถามหนี้
- ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้โดยการแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นความจริง แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำ โดยนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่
- ผู้ติดตามหนี้แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี คุกขัง หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน ข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมายติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้ ใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ติดต่อหรือการแสดงตนให้ลูกหนี้เชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต หรือการกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- ผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน ใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนซองจดหมายที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

²¹⁸ มาตรา 29 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 6 มาตรา 7 (4)(6) มาตรา 10 หรือมาตรา 11 (2)(3) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

(3) โทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท สำหรับการกระทำความดังต่อไปนี้²¹⁹

- ผู้ติดตามหนีติดต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภครวมโดยไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภค ไม่ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา หรือวันหยุดราชการในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา ติดต่อกันโดยไม่มีเหตุอันควรและก่อให้เกิดความรำคาญ ติดต่อกันโดยทางไปรษณีย์บัตร หรือการกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- ผู้ติดตามหนีติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้เพื่อติดตามหนีโดยไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี ไม่ติดต่อกับสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งเป็นสถานที่ติดต่อ ไม่ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา หรือวันหยุดราชการในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา หรือการกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- ผู้ติดตามทวงถามหนีติดตามทวงถามหนีโดยใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้หรือผู้อื่น แจ้งหรือเปิดเผยชื่อลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี ติดตามทวงถามหนีทางโทรศัพท์วันละหลายครั้งโดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อให้เกิดความรำคาญ ติดตามทวงถามหนีเกินสมควรแก่เหตุและก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หรือการกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- ผู้ติดตามทวงถามหนีเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ โดยมีได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้าหรือไม่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้
- ผู้ติดตามหนีไม่แจ้งให้ผู้บริโภคราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้ หรือเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนีแล้ว ผู้ติดตามหนีไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้

²¹⁹ มาตรา 30 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนีอย่างเป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 7 (1)(2)(3)(5)(7) มาตรา 8 มาตรา 9 (2)(3)(4)(5)(6) มาตรา 11(1)(4) มาตรา 13 มาตรา 14 มาตรา 21 มาตรา 25 หรือมาตรา 26 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท”

- ผู้ติดตามหนี้ไม่แจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีให้ลูกหนี้ได้ทราบก่อนการชำระ ในกรณีติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกัน

- ผู้ติดตามหนี้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ หรือคำสั่งของคณะกรรมการหรือรัฐมนตรี²²⁰

(4) โทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ในกรณีผู้ติดตามทวงถามหนี้ติดตามทวงถามหนี้โดยข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียงและทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น²²¹

3) กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในกรณีที่มีการกระทำความผิดตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ และให้อำนาจพนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สินหรือราคาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายแทนผู้เสียหายที่แท้จริงได้ด้วย แต่ทั้งนี้บทบัญญัติดังกล่าวนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้เสียหายแท้จริง ในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใดๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิด²²² ซึ่งผู้เสียหายที่แท้จริงในที่นี้เจตนาให้หมายถึงบุคคลอื่นนอกจากลูกหนี้ที่ได้รับความเสียหายจากการทวงถามหนี้²²³

²²⁰ มาตรา 32 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ หรือคำสั่งของคณะกรรมการหรือรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท”

²²¹ มาตรา 31 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 9 (1) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ”

²²² มาตรา 33 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ให้ถือว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และในคดีอาญานั้น ให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สิน หรือราคาหรือค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายแทนผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริง ในการนี้ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม

บทบัญญัติมาตรานี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น”

²²³ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, “รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 11 (26/2554) 19/2554,” 2 พฤษภาคม 2554. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

4) กำหนดการรับผิดของนิติบุคคลโดยให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้ด้วย ยกเว้นกรณีที่จะไม่ต้องรับผิดก็ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นพิสูจน์ได้ว่าการกระทำความผิดนั้นได้กระทำโดยที่ตนมิได้รู้เห็นยินยอมหรือได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดนั้นแล้วในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามร่างพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล²²⁴

5) กำหนดให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบปรับได้ ซึ่งเมื่อได้มีการเปรียบเทียบปรับในกรณีความผิดใดแล้วและผู้กระทำความผิดได้ชำระค่าปรับตามเวลาที่กำหนด ให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกัน²²⁵



²²⁴ มาตรา 35 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นยินยอมหรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดนั้นแล้ว”

²²⁵ มาตรา 34 แห่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. บัญญัติว่า “ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้มีจำนวนสามคนและคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใด และผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามคำเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้วให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกันและให้คณะกรรมการเปรียบเทียบแจ้งให้คณะกรรมการทราบโดยเร็ว”

บทที่ 5

บทวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลในประเทศไทย

จากการศึกษาที่ผ่านมาได้ทราบถึงประเภทของสินเชื่อต่างๆ ที่มีลักษณะ แหล่งที่มา และ มาตรการที่ใช้ในการกำกับดูแลสินเชื่อในเรื่องต่างๆ ของสินเชื่อแต่ละประเภทที่แตกต่างกันออกไป ซึ่ง การให้สินเชื่อแต่ละประเภทต่างก็มีปริมาณหนี้ค้างชำระที่ทำให้เกิดการติดตามทวงถามหนี้ได้ทั้งสิ้น โดยที่รูปแบบและวิธีการการติดตามทวงถามหนี้ก็มีหลายลักษณะทั้งการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย และการกระทำที่ไม่เป็นธรรมก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นจนกลายเป็นปัญหาใน สังคมปัจจุบัน โดยขณะนี้ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการ ติดตามทวงถามหนี้เพื่อให้การคุ้มครองลูกหนี้และบุคคลที่สามอย่างเป็นธรรม โดยผู้เขียนได้ศึกษา มาตรการทางกฎหมายที่สามารถใช้บังคับกับการกระทำเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศ ไทยและต่างประเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมไปถึงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็น ธรรม พ.ศ.ที่กำลังอยู่ในระหว่างการศึกษาเพื่อนำมาใช้บังคับในอนาคต ซึ่งเป็นกฎหมายเฉพาะ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็น ธรรมอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ลูกหนี้หรือผู้บริโภค และบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง โดยรวมซึ่งจะเป็นการช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของลูกหนี้ได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในการพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ให้ได้ ประสิทธิภาพอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดจากการใช้ร่างพระราชบัญญัติการ ติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. รวมถึงมาตรการทางกฎหมาย และมาตรการอื่นๆ ที่มีอยู่ ในปัจจุบัน ในการนำมาแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ว่ามีข้อจำกัดและอุปสรรคอย่างไร บ้าง เพื่อจักได้เสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่าง แท้จริงต่อไป

5.1 บทวิเคราะห์ในเรื่องความครอบคลุมในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 2 ว่าสินเชื่อสามารถแบ่งได้หลายประเภทโดยขึ้นอยู่กับลักษณะของการแบ่งว่าต้องการเน้นที่เรื่องใดหรือใช้เพื่อประโยชน์อะไร เช่น การแบ่งประเภทตามระยะเวลาของการให้สินเชื่อ แบ่งตามประเภทตามวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ แบ่งประเภทตามผู้รับสินเชื่อและผู้ให้สินเชื่อ และแบ่งประเภทตามหลักประกันของสินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภทต่างก็มีปัญหาการค้างชำระหนี้จนนำไปสู่การติดตามทวงถามหนี้ได้เช่นกันทั้งนั้น แต่โดยที่สินเชื่อประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Credit) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการทั่วไป โดยผู้รับสินเชื่อจะเป็นบุคคลธรรมดาเป็นสินเชื่อแบบระยะสั้นและไม่มีหลักประกัน โดยผู้ให้สินเชื่อจะมีทั้งบุคคลธรรมดา สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล รวมไปถึงนิติบุคคลอื่นๆ ซึ่งหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลนั้นเมื่อมีการผิดนัดและค้างชำระหนี้ก็มักจะเกิดการติดตามทวงถามหนี้ได้มากกว่าสินเชื่อประเภทอื่น

ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงแหล่งที่มาของสินเชื่อส่วนบุคคลก็สามารถแยกได้ 2 แหล่งใหญ่ๆ คือสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบและสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ ซึ่งสินเชื่อที่มาจากแหล่งที่มาดังกล่าวต่างก็มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในหลายๆ ด้าน เริ่มตั้งแต่หลักเกณฑ์กำหนดผู้ที่จะสามารถเป็นผู้ให้สินเชื่อได้ จนไปถึงหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้กำกับดูแลเพื่อควบคุมการให้สินเชื่อให้อยู่ในการดูแลอย่างเข้มงวดและคุ้มครองผู้ขอสินเชื่อไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจนเกินควร ซึ่งจากการศึกษามาก็พบว่าปัญหาของการติดตามทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นกับสินเชื่อระบบเพราะไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดไว้ จึงอาจเป็นการยากที่จะควบคุมดูแลถึงปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นภายหลังได้ ดังนั้น ถ้าหากจะแก้ไขปัญหาของการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมซึ่งเกิดขึ้นในภายหลัง ก็ต้องพิจารณาจากเหตุเริ่มต้นว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นจากการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลที่ไม่ครอบคลุม และไม่เพียงพอ หรือมีข้อจำกัดอย่างไรหรือไม่ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมดังกล่าวต่อไป

5.1.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล

จากข้อมูลที่ได้ในการศึกษาถึงหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคลในบทที่ 2 พบว่าสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบมีมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจนและอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานรัฐอย่างเป็นระบบ จึงทำให้การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบได้รับการกำกับดูแล ถูกตรวจสอบ และแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาจากการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือสร้างความเดือดร้อนต่อลูกหนี้ หรือบุคคลที่สาม แต่สำหรับสินเชื่อในระบบนั้นยังมีช่องว่างในเรื่องของหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลที่ไม่สามารถกำหนดให้ครอบคลุมไปถึงได้ในทุกเรื่อง เนื่องจากปัญหาข้อจำกัดของหลักเกณฑ์ที่กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อในระบบตามกฎหมาย รวมตลอดไปจนถึงหลักเกณฑ์ในเรื่องอื่นๆ ด้วย

สำหรับการประกอบกิจการที่เป็นการให้กู้ยืมเงินหรือให้สินเชื่อตามกฎหมายของประเทศไทย พบว่าผู้ที่ประกอบกิจการในลักษณะให้กู้ยืมเงินหรือให้สินเชื่อจำเป็นต้องได้รับอนุญาตตามที่กำหนดในข้อ 5 ของประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 โดยในส่วนของสถาบันการเงินซึ่งสามารถให้สินเชื่อได้ก็มีพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กำหนดคุณสมบัติของการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินไว้เป็นการเฉพาะ นอกจากนั้น เมื่อสินเชื่อส่วนบุคคลได้มีการขยายตัวอย่างแพร่หลายนอกเหนือจากการให้บริการโดยสถาบันการเงิน จึงทำให้มีผู้ประกอบการที่เข้าข่ายให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้รัฐต้องมีการควบคุมการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยได้ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) เพื่อให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด สามารถขออนุญาตประกอบกิจการและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ดังนั้น หากผู้ประกอบการหรือผู้ให้สินเชื่อที่ไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ที่จะสามารถขออนุญาตเป็นสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับได้ ก็จะเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และไม่ได้อยู่ภายใต้การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเพื่อใช้ในการกำกับดูแลแต่อย่างใด

ทั้งนี้ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ต้องขออนุญาตเพื่อสามารถประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับได้ อันได้แก่

(1) เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อแก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบுவัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง และเป็นสินเชื่อที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้ความหมายครอบคลุมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้แบบลิสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์

(2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

(3) ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท

(4) ผู้ประกอบธุรกิจต้องยื่นขออนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังโดยยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ในปัจจุบันมีผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจำนวน 26 แห่ง ซึ่งก็ยังคงมีผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบอยู่อีกเป็นจำนวนไม่น้อย เนื่องจาก ส่วนหนึ่งมาจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อบางรายที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามที่กำหนดที่จะสามารถยื่นขออนุญาตเป็นผู้ให้สินเชื่อในระบบได้ เนื่องด้วย ข้อกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด แต่ผู้ให้สินเชื่อในระบบส่วนใหญ่มักจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นนิติบุคคลที่ไม่ได้มีฐานะเป็นบริษัทหรือบริษัทมหาชนจำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นเพียงพวคนายทุนเงินกู้ อีกทั้งการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วต้องไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท โดยมูลค่าดังกล่าวของทุนจดทะเบียนในแง่ธุรกิจการให้บริการ ได้ถูกจัดลำดับว่าเป็นการประกอบธุรกิจที่มีขนาดของธุรกิจอยู่ในระดับกลาง ซึ่งเป็นมูลค่าที่ค่อนข้างสูงมากสำหรับผู้ให้สินเชื่อในระบบที่เป็นเพียงพวคนายทุนเงินกู้ และเป็นการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกหนี้ต่อรายในจำนวนที่ไม่

มากนัก โดยที่นายทุนเงินกู้เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาผลประโยชน์จากดอกเบี้ยเงินกู้เป็นหลัก ซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักเกณฑ์ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สิ้นเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางขึ้นไปเท่านั้น

ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าเมื่อพิจารณาจากข้อมูลสถิติของปริมาณหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล โดยเปรียบเทียบระหว่างปริมาณหนี้สินคงค้างในระบบและปริมาณหนี้สินคงค้างนอกระบบ ซึ่งเป็นข้อมูลสิ้นสุด ณ ปี 2554 ที่ได้รวบรวมโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติแล้ว พบว่ามีปริมาณหนี้ของสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบสูงกว่าปริมาณหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบอยู่มากอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นลูกหนี้ที่มีหนี้ในระบบอย่างเดียวร้อยละ 87.5 เป็นลูกหนี้ที่มีหนี้ในระบบอย่างเดียวร้อยละ 6.1 และเป็นลูกหนี้ที่มีหนี้ทั้งในระบบและนอกระบบด้วยร้อยละ 6.4 แต่ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งรวมทั้งปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบ สาเหตุเพราะการที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไม่สามารถกำกับดูแลผู้ให้สินเชื่อระบบเหล่านี้ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ได้ ซึ่งจริงๆ แล้วจากข้อมูลสถิติจากโครงการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการใช้มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาเจ้าหนี้นอกระบบ ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ก็พบว่าผู้ให้สินเชื่อระบบส่วนหนึ่งในกลุ่มตัวอย่างซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50 เป็นผู้ให้สินเชื่อระบบที่ดีและต้องการที่จะเข้ามาอยู่ภายใต้การกำกับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและได้รับการรับรองในการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของตนเองเพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคลอย่างถูกกฎหมายต่อผู้บริโภค แต่ติดปัญหาตรงที่มาตรการทางกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบที่ไม่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวอย่างครบถ้วนบางส่วนไม่สามารถนำธุรกิจของตนที่ดำเนินการอยู่เข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบอย่างถูกกฎหมายได้ ดังนั้น การเกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมของสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบก็มาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลควบคุมตั้งแต่แรกด้วย ดังนั้น จึงควรแก้ไขปัญหามาให้มีการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบให้มากยิ่งขึ้น โดยการยอมรับการมีอยู่ของหนี้นอกระบบและหากลไกทาง

กฎหมายต่างๆ ที่ช่วยให้หนี้นอกระบบนั้นสามารถเข้ามาสู่ในระบบได้มากขึ้น ซึ่งการที่จะทำให้นี้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบสามารถเข้าสู่ระบบที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ และภายใต้หลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลต่างๆ ก็ต้องมีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือออกมาตรการหรือหลักเกณฑ์เฉพาะในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคล ในส่วนของข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับโดยมีวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมไปถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันให้สามารถเข้าไปสู่การเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอย่างถูกกฎหมายให้มากยิ่งขึ้นด้วย

5.1.2 แนวทางการแก้ไข

จากการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องความครอบคลุมในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคลแล้ว พบว่าปัญหาการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคลในส่วนของข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ มีข้อจำกัดที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบบางส่วนไม่สามารถนำธุรกิจที่ดำเนินการอยู่เข้ามาสู่การเป็นผู้ให้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบอย่างถูกกฎหมายได้ จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าไปกำกับดูแลผู้ให้สินเชื่อในระบบเหล่านี้ให้อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการกำกับดูแลเป็นการเฉพาะของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับได้ ซึ่งการเกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบก็มาจากการที่ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลควบคุมของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตั้งแต่แรก ดังนั้น จึงควรแก้ไขปัญหาให้มีการควบคุมดูแลผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบให้มากยิ่งขึ้น โดยการยอมรับการมีอยู่ของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบ และต้องหาหลักเกณฑ์หรือมาตรการใดที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบให้เข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบให้ได้มากยิ่งขึ้น โดยต้องพิจารณาถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้มีวัตถุประสงค์ที่ครอบคลุมไปถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันด้วย

ทั้งนี้ แนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์ข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับให้มีวัตถุประสงค์ที่ครอบคลุมไปถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้

สินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ผู้เขียนเห็นควรให้ออกมาตรการทางกฎหมายเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีลักษณะการให้สินเชื่อในระบบ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่อยู่ภายใต้ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) เพื่อให้สามารถอยู่ภายใต้การกำกับดูแลเช่นเดียวกันกับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติที่มีฐานะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ โดยถ้ามีฐานะเป็นนิติบุคคลก็ให้กำหนดทุนจดทะเบียนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วควรน้อยกว่า 50 ล้านบาทลงมา แต่ทั้งนี้ก็สามารถไปกำหนดเงื่อนไขในส่วนของการประกอบธุรกิจเพิ่มเติมได้ เช่น ถ้าผู้ประกอบธุรกิจมีทุนจดทะเบียนเกินกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกินกว่า 40 ล้านบาท สามารถให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ได้ทั้งหมดรวมแล้วไม่เกิน 1.5 เท่าของทุนจดทะเบียน และถ้ามีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10 ล้านบาท ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ได้ทั้งหมดรวมแล้วไม่เกิน 1 เท่าของทุนจดทะเบียน เป็นต้น เพื่อที่จะได้ครอบคลุมผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีขนาดเล็กลงมาได้ โดยให้หน่วยงานภาครัฐที่เป็นผู้กำกับดูแลกำหนดหลักเกณฑ์ รายละเอียดของการยื่นจดทะเบียน และกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อดังกล่าวต้องยื่นขอจดทะเบียนเพื่อรับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล โดยอาจกำหนดอายุของใบอนุญาตเพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบการประกอบธุรกิจของบุคคลเหล่านั้นได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ ต้องมีการกำหนดหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดังกล่าวไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานรัฐดังกล่าวเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขต่างๆ สำหรับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ที่ได้รับอนุญาตด้วย

อย่างไรก็ดี ในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขต่างๆ ในการประกอบธุรกิจสำหรับผู้ให้สินเชื่อหากมีลักษณะเข้มงวดมากเกินไปอาจส่งผลให้ผู้ให้สินเชื่อระบบหลีกเลี่ยงไม่ยอมจดทะเบียนเพื่อเข้ามาเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ในการกำกับดูแล ซึ่งอาจทำให้การออกมาตรการทางกฎหมายเฉพาะนี้ไม่บังเกิดผลได้ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงการออกหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมกับผู้ให้สินเชื่อส่วนบุคคลประเภทนี้ซึ่งอาจแตกต่างจากหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดไว้สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีอยู่แล้วเนื่องจาก ขนาดของธุรกิจและสถานะของผู้ให้สินเชื่อที่แตกต่างกัน อีกทั้งต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่ทำให้ผู้ให้สินเชื่อได้รับประโยชน์อย่างเหมาะสมด้วย เช่น หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อส่วนบุคคลที่สามารถเรียกเก็บจาก

ลูกหนี้ได้ที่ไม่ควรต่ำจนเกินไป เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบในการเข้ามาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลต่อไปอีกประการหนึ่งด้วย

5.2 บทวิเคราะห์ในเรื่องการบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้

ในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อจัดการและป้องกันปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม นั้น ปัจจุบันมีเพียงมาตรการทางกฎหมายทั่วไปที่สามารถนำมาใช้บังคับกับการกระทำที่มีลักษณะการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้บางส่วนซึ่งได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 ซึ่งมาตรการทางกฎหมายต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันดังกล่าวต่างก็มีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถใช้บังคับให้เกิดผลในการจัดการกับปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ และปัจจุบันก็ยังไม่มีความมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในประเทศไทยด้วย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของการมีมาตรการทางกฎหมายเป็นการเฉพาะในเรื่องนี้ จึงเห็นว่าจำเป็นต้องเสนอร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อกำหนดเป็นมาตรการทางกฎหมายเฉพาะให้มีการบังคับใช้ในอนาคต โดยผู้จัดทำร่างพระราชบัญญัตินี้มุ่งหวังว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวจะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการกับปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสามารถป้องกันคุ้มครองดูแลผู้ที่ต้องได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ ซึ่งร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. จะสามารถบังคับใช้ได้ตามความมุ่งหวังอย่างแท้จริงเพียงใดนั้น จึงเห็นควรต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัด รวมถึงแนวทางการแก้ไขตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. อันอาจจะเป็นประโยชน์ในการบัญญัติกฎหมายต่อไป โดยจะศึกษาวิเคราะห์ในส่วนของการใช้บังคับและมาตรการบังคับของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. รวมถึงแนวทางการแก้ไขในกรณีที่มีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว

5.2.1 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตการใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.

5.2.1.1 ขอบเขตการใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.

ดังที่ได้ศึกษามาในบทที่ 2 แล้วว่าสินเชื่อมีอยู่หลายประเภทด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อการอุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อการลงทุน หรือสินเชื่อเพื่อการค้าการพาณิชย์ ซึ่งหากพิจารณาในแง่ของแหล่งที่มาของสินเชื่อหรือเงินกู้นั้นก็มาจากแหล่งใหญ่ๆ 2 แห่งนั่นคือ ผู้ให้สินเชื่อในระบบซึ่งจะเป็นสถาบันการเงิน (Bank) ที่เป็นธนาคารพาณิชย์หรือธนาคารเฉพาะกิจอื่นๆ และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non-bank) และหากเป็นผู้ให้สินเชื่อนอกระบบก็คือผู้ให้สินเชื่อที่นอกเหนือจากผู้ให้สินเชื่อในระบบดังกล่าว ซึ่งไม่ว่าจะเป็นนายทุนเงินกู้ ผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อที่ไม่ได้จดทะเบียน หรือบุคคลธรรมดาที่ปล่อยกู้ โดยผู้ที่ขอสินเชื่อหรือผู้กู้ก็มีทั้งบุคคลที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าปัญหาการไม่ชำระหนี้หรือการชำระหนี้ไม่ถูกต้องย่อมเกิดขึ้นได้กับสินเชื่อหรือหนี้ในทุกรูปแบบ และเมื่อลูกหนี้เริ่มมีการผิดนัดชำระหนี้สิ่งที่ตามมาด้วยก็คือการติดตามทวงถามหนี้ โดยรูปแบบของการติดตามทวงถามหนี้ในระบบโดยทั่วไปก็เริ่มตั้งแต่ติดต่อส่งข้อความ ติดต่อทวงถามทางโทรศัพท์ ส่งจดหมายไปยังลูกหนี้ หรือติดต่อไปถึงบุคคลที่สามที่อาจรู้จักกับลูกหนี้ และหากลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้อีก ผู้ติดตามทวงถามหนี้ก็อาจมีการข่มขู่ไม่ว่าจะเป็นโดยทางโทรศัพท์ หรือส่งเอกสารใดที่ทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหากลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ก็จะเข้าไปสู่กระบวนการฟ้องร้องทางศาลกันไป ซึ่งจากการศึกษาปรากฏว่ารูปแบบของการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อนอกระบบจะมีลักษณะการกระทำที่ร้ายแรงกว่าการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อในระบบ ซึ่งถึงขั้นเป็นลักษณะการกระทำที่เป็นการข่มขู่ ทำลายหรือลัทธิภัยสิน หรือทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายและชีวิตของลูกหนี้หรือบุคคลอื่น ดังนั้น หากจะแก้ไขปัญหาคาดการติดตามทวงถามหนี้ทั้งหลายที่เกิดขึ้นก็ต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ได้อย่างครอบคลุมนั่นเอง

ทั้งนี้ สำหรับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ. ได้มีการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับโดยมีเจตนารมณ์ใช้บังคับกับหนี้ในระบบ โดยกำหนดขอบเขตประเภทของบุคคลผู้ให้สินเชื่อที่อยู่ภายใต้ร่างกฎหมายฉบับนี้ เป็นผู้ให้สินเชื่อที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่ให้

สินเชื่อเป็นทางการค้ำปกติ ซึ่งก็ได้แก่สถาบันการเงิน (Bank) และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ (Non Bank) รวมไปถึงผู้ติดตามหนี้ซึ่งอาจเป็นผู้ให้สินเชื่อโดยตรง หรือเป็นผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วงในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ โดยขอบเขตดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลตามกฎหมาย และขอบเขตประเภทของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจะใช้บังคับกับหนี้ประเภทที่เป็นการให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลิสซิ่งแก่บุคคลธรรมดา ซึ่งหมายความว่าบุคคลที่เป็นลูกหนี้ที่จะได้รับความคุ้มครองตามร่างกฎหมายฉบับนี้มีเพียงบุคคลธรรมดาเท่านั้น ไม่รวมถึงนิติบุคคลแต่อย่างใด

ทั้งนี้ การที่ร่างกฎหมายฉบับนี้ได้มีการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับในเรื่องประเภทของบุคคลผู้ให้สินเชื่อที่จำกัดเฉพาะผู้ให้สินเชื่อในระบบไว้เช่นนี้ ก็ด้วยเหตุผลเจตนารมณ์ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สังกัดกระทรวงการคลังซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการออกร่างกฎหมายฉบับนี้ได้ให้เหตุผลว่า แต่เดิมนั้นกระทรวงการคลังต้องการให้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับทั้งนี้ในระบบและนอกระบบ แต่กระทรวงการคลังยังมีข้อจำกัดเรื่องอำนาจในการควบคุมตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อซึ่งเป็นปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ รวมทั้งมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรของหน่วยงานที่จะมารับผิดชอบ โดยสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคน่าจะเป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินการในเรื่องนี้ได้ แต่จากการประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็ปรากฏว่ามีข้อขัดข้องหลายประการอีกทั้งมีงานในความรับผิดชอบจำนวนมาก จึงไม่สะดวกที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องนี้เช่นเดียวกัน และกระทรวงการคลังมีนโยบายให้รีบดำเนินการในเรื่องนี้เพราะปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันเกิดเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาค่อนข้างมาก ซึ่งกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลผู้ให้สินเชื่อในระบบที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับ (Non Bank) ที่เป็นนิติบุคคลอยู่แล้ว จึงเห็นควรมีการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับตามร่างพระราชบัญญัตินี้ให้ควบคุมเฉพาะหนี้ในระบบก่อน และนอกจากนั้นเห็นควรให้กำหนดขอบเขตของบุคคลผู้ได้รับความคุ้มครองภายใต้กฎหมายฉบับนี้จำกัดให้คุ้มครองเฉพาะลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา อันเนื่องมาจากเจตนารมณ์ของผู้ร่างกฎหมายเห็นว่าการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันนี้ส่วนใหญ่เกิดจากลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา

จากเจตนารมณ์ในเรื่องการกำหนดขอบเขตของบุคคลผู้ให้สินเชื่อตามร่างพระราชบัญญัติ จะเห็นได้ว่าขอบเขตการใช้บังคับที่จำกัดใช้เฉพาะกับผู้ให้สินเชื่อในระบบ เนื่องจากปัญหาการไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมที่จะรับผิดชอบดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามร่างกฎหมายฉบับนี้ให้ครอบคลุมไปถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบได้ ทั้งที่เจตนารมณ์แท้จริงต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมถึงการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อในระบบ และทั้งที่การกระทำผิดอันมีลักษณะการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เป็นปัญหาร้ายแรงส่วนใหญ่แล้วเกิดจากผู้ให้สินเชื่อในระบบ และนอกจากนั้นหากพิจารณาข้อกำหนดในร่างพระราชบัญญัตินี้ในส่วนที่เป็นหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ก็มีการกำหนดลักษณะการกระทำที่สามารถใช้บังคับกับผู้ให้สินเชื่อในระบบได้อยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น การห้ามข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งการกระทำในลักษณะดังกล่าวนี้แทบจะไม่สามารถเกิดขึ้นกับการติดตามทวงถามหนี้ในระบบที่มีการกำกับดูแลและภายใต้หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เข้มงวดอยู่แล้วได้เลย ซึ่งถ้าหากต้องการที่จะออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้แก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมก็ควรให้ครอบคลุมถึงการใช้อำนาจกับต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาได้ทั้งหมด เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบันได้อย่างแท้จริง โดยหากการจำกัดขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายอันเนื่องมาจากเหตุของปัญหาการไม่มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ก็ควรพิจารณาปรับปรุงในการบริหารจัดการในส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะต่างหาก เพื่อไม่ให้สาเหตุดังกล่าวเป็นอุปสรรคต่อการบังคับใช้กฎหมายอันจะเป็นการลดประสิทธิผลของกฎหมายต่อไป

นอกจากนั้น ขอบเขตการใช้บังคับของร่างพระราชบัญญัติที่จำกัดไว้เฉพาะการคุ้มครองหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้นโดยหากเป็นหนี้ที่ลูกหนี้เป็นนิติบุคคลจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามร่างกฎหมายฉบับนี้ เพราะเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดามากกว่า จึงออกกฎหมายให้คุ้มครองลูกหนี้เฉพาะบุคคลธรรมดา ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหนี้การให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลิสซิ่งก็มีลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลอยู่เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ถึงแม้ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดา ค้ำชำระหนี้จะเกิดการติดตามทวงถามหนี้ได้มากกว่า อาจจะเป็นเพราะในเรื่องของสถานะลูกหนี้หรือหลักประกันที่แตกต่างจากลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลก็ตาม แต่เชื่อว่าปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมจะเกิดขึ้นกับลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลไม่ได้ เพราะเมื่อมีการค้ำชำระหนี้จนล่วงเลยมาถึงการ

ผิคนัดชำระหนี้ ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อประเภทใดก็ตามก็จะมี การติดตามทวงถามหนี้ได้เช่นเดียวกันและวิธีการในการติดต่อเพื่อติดตามทวงถามหนี้ก็สามารถใช้วิธีการในลักษณะเดียวกันได้ โดยแม้ลูกหนี้สินเชื่อจะเป็นนิติบุคคลแต่การติดตามทวงถามหนี้ก็ต้องมีการติดต่อกับบุคคลธรรมดาซึ่งเป็นผู้แทนของนิติบุคคลหรือผู้อื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับนิติบุคคลนั้นเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น บริษัท ก กู้สินเชื่อเพื่อมาใช้ในการดำเนินธุรกิจแต่ไม่สามารถชำระหนี้แก่ผู้ให้สินเชื่อได้ ซึ่งผู้ให้สินเชื่อได้ติดต่อทวงถามทางโทรศัพท์โดยติดต่อมาที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทโดยใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมหลายประการกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท ก เช่น การโทรติดตามหนี้โดยติดต่อทางโทรศัพท์มือถือส่วนตัวของเจ้าหน้าที่บริษัทในเวลาที่ไม่เหมาะสม หรือพูดจาข่มขู่ คุกคาม ไล่ต้อนีเจ้าหน้าที่บริษัท หรือแอบอ้างหน่วยงานรัฐเพื่อให้เจ้าหน้าที่บริษัทเกรงกลัว เป็นต้น แต่เมื่อบริษัท ก เป็นลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลทำให้หนี้ดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ ดังนั้น ในความเป็นจริงที่เกิดขึ้นถึงแม้ลูกหนี้จะเป็นนิติบุคคลแต่เมื่อมีการติดตามทวงถามหนี้ นั้น ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ยอมเป็นบุคคลธรรมดาที่ต้องรับผลกระทบจากพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมทั้งที่ไม่ใช่หนี้ส่วนตัวของตนเอง เช่นเดียวกับหนี้ที่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดานั่นเอง

ซึ่งหากพิจารณาตามมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศที่เป็นกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งได้ศึกษามาแล้วในบทที่ 3 พบว่าก็มีประเทศต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับการติดตามทวงถามหนี้โดยมีการออกมาตรการทางกฎหมายเป็นการเฉพาะในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งในกฎหมายของแต่ละประเทศต่างก็มีการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายดังต่อไปนี้

ในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดให้หนี้ที่ได้รับคุ้มครองภายใต้กฎหมาย The Fair Debt Collection Practices Act 1977 โดยเป็นหนี้ประเภทเฉพาะที่เกิดจากการดำเนินชีวิตประจำวันโดยปกติของบุคคล อาทิ หนี้เกิดจากการติดต่อซื้อขายสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยทั่วไป ประกันภัย บริการต่างๆ ของบุคคลหรือครอบครัวที่ต้องทำเป็นปกติในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งไม่รวมถึงหนี้ที่เกิดกับธนาคาร หรือสถาบันการเงิน โดยกำหนดขอบเขตให้ใช้บังคับกับเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นทั้งบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และรวมถึงลูกจ้าง หุ้นส่วน บริษัทในเครือของธุรกิจ และหมายความรวมถึงเจ้าหนี้ซึ่งติดตามทวงถามหนี้โดยใช้ชื่ออื่นอันมิใช่ชื่อของตนเอง ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ติดตามทวงถามหนี้ของลูกความ ส่วนขอบเขตการใช้บังคับกับบุคคลที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองจำกัดเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้นไม่รวมถึงนิติบุคคล

ส่วนในประเทศนอร์เวย์ก็มีกฎหมาย Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act) โดยกำหนดขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายกับหนี้ที่เป็นสิทธิเรียกร้องทางการเงินที่ถึงกำหนดชำระ รวมถึงกรณีรับโอนสิทธิเรียกร้องและกระทำการติดตามทวงหนี้ในสิทธิเรียกร้องนั้น และหนี้ทางการเงินที่ถึงกำหนดชำระ ต้องเป็นหนี้ที่ถึงกำหนดชำระหลังจากวันที่กฎหมายฉบับนี้ประกาศใช้บังคับ รวมถึงใช้บังคับกับกรณีและผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้รับหนี้ที่จะทำการติดตามทวงถามหนี้หลังวันประกาศใช้บังคับ โดยกำหนดให้ใช้บังคับกับผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือบริษัทที่กระทำการติดตามทวงถามหนี้ที่ได้จดทะเบียนทางธุรกิจและได้รับอนุญาตติดตามทวงหนี้ และหมายความรวมถึงเจ้าหนี้ผู้ซึ่งติดตามทวงถามหนี้ของตนเอง ส่วนลูกหนี้ผู้ได้รับความคุ้มครองจะกำหนดให้ครอบคลุมทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลด้วย

สำหรับในประเทศออสเตรเลียได้มีการออก Debt Collection guideline : for collectors and creditors ภายใต้อำนาจของ Commonwealth Consumer Protection Laws ในส่วนของ Trade Practices Act 1974 และ Australian Securities and Investments Commission Act 2001 โดยกำหนดขอบเขตการใช้บังคับหนี้ที่เกิดจากมูลหนี้ทุกประเภท รวมถึงกรณีหนี้ที่มีการรับโอนมาให้ติดตามทวงหนี้ไม่ว่าจะโดยการขายหรือเป็นผู้แทนของเจ้าหนี้หรือเรียกร้องแทนไม่ว่าจากวิธีใดๆ ในฐานะที่เป็นสิทธิของเจ้าหนี้ โดยกำหนดขอบเขตให้ใช้บังคับกับบุคคลที่ติดตามทวงถามหนี้ในหน่วยทางธุรกิจ รวมถึงเจ้าหนี้ ผู้ติดตามทวงหนี้อิสระ ผู้รับโอน ตัวแทน นายความและบุคคลใดๆ ที่ติดตามทวงถามหนี้ในนามของคนอื่น ส่วนลูกหนี้ผู้ได้รับความคุ้มครองจะกำหนดให้ครอบคลุมทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่เป็นหนี้หรือถูกกล่าวหาว่าเป็นหนี้

จึงเห็นได้ว่าส่วนใหญ่แล้วมาตรการทางกฎหมายในต่างประเทศจะกำหนดขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้กับเจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อหรือให้กู้ยืม และผู้ติดตามทวงถามหนี้อย่างครอบคลุมทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และรวมถึงให้ความคุ้มครองลูกหนี้ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลด้วย

ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ในเรื่องขอบเขตการใช้บังคับตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ. แล้วเห็นว่า การกำหนดขอบเขตการใช้บังคับยังมีปัญหาข้อจำกัดในการกำหนดประเภทของหนี้ บุคคลผู้อยู่ภายใต้กฎหมาย และผู้ได้รับความคุ้มครอง ซึ่งหากการออก

มาตรการทางกฎหมายไม่มีความครอบคลุมถึงการติดตามทวงถามหนี้ในหนี้บางประเภท หรือบุคคลบางประเภทที่สามารถกระทำการที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้เช่นกัน ซึ่งก็ยอมทำให้การกระทำเดียวกันมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ หากประเทศไทยไม่มีมาตรการทางกฎหมายที่เป็นกลางที่สามารถใช้บังคับได้กับการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างครอบคลุมกว้างขวาง ก็ทำให้เกิดช่องว่างในการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม จึงจำเป็นต้องพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงร่างพระราชบัญญัตินี้หรือออกมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ให้สามารถใช้บังคับได้อย่างเหมาะสมต่อไป

5.2.1.2 แนวทางการแก้ไข

ดังที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ถึงขอบเขตการใช้บังคับตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. มาแล้ว ซึ่งพบว่าแม้จะมีบทบัญญัติที่กำหนดให้ใช้บังคับเกี่ยวกับการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. แต่ร่างกฎหมายดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมในการใช้บังคับได้กับการติดตามทวงถามหนี้บางประเภท รวมไปถึงผู้ติดตามทวงถามและลูกหนี้บางประเภทด้วย ทั้งนี้ในความเป็นจริงปัญหาในการกระทำความผิดเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมมิได้เกิดขึ้นแต่เฉพาะกับการทวงถามหนี้บางประเภท หรือเกิดจากเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามหนี้แค่กลุ่มเดียว และผู้ได้รับความเสียหายก็มีใช้ลูกหนี้เฉพาะกลุ่มเดี่ยวนั้น ซึ่งถึงแม้การที่จะออกมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้โดยกำหนดขอบเขตให้ใช้บังคับกับเฉพาะหนี้บางประเภทหรือบุคคลบางคน โดยมีจุดประสงค์ที่ต้องการแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้เฉพาะที่เห็นว่าเกิดปัญหาขึ้นเป็นส่วนใหญ่ และเป็นหนี้หรือบุคคลที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการกำกับควบคุมดูแลของรัฐหรือหน่วยงานซึ่งจะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดยง่ายและเป็นที่น่าพอใจ แต่การที่มีมาตรการทางกฎหมายออกมาแล้วไม่สามารถใช้ได้ครอบคลุมกับหนี้และบุคคลอื่นๆ ที่สามารถทำให้เกิดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้เช่นเดียวกัน ก็อาจส่งผลกระทบต่อประโยชน์ส่วนรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ปราบปรามและแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ ก็ยังคงไม่สามารถใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่มีอยู่ให้หมดไปได้

ทั้งนี้ ตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้มีการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับกับหนี้ในระบบซึ่งผู้ให้สินเชื่อเป็นนิติบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้ำปกติ ซึ่งก็ได้แก่สถาบันการเงินและผู้ประกอบ

ธุรกิจสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเท่านั้นโดยจะไม่ครอบคลุมถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบ ด้วยเหตุผลที่เกิดจากปัญหาการไม่มีหน่วยงานที่มีความพร้อมที่จะรับผิดชอบดูแลในการปฏิบัติให้เป็นไปตามร่างกฎหมายฉบับนี้ให้ครอบคลุมไปถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบได้ ทั้งที่เจตนารมณ์แท้จริงต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมถึงการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อในระบบด้วยตั้งแต่แรก ซึ่งแตกต่างจากมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในต่างประเทศที่ต่างก็กำหนดขอบเขตการใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายกับเจ้าหนี้และผู้ติดตามทวงถามหนี้ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ด้วยเหตุนี้ จึงควรกำหนดขอบเขตการใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายในการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยให้กว้างขวางมากขึ้น โดยครอบคลุมถึงผู้ให้สินเชื่อระบบทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลด้วย โดยหากรัฐเห็นว่าปัญหาที่ไม่สามารถกำหนดขอบเขตการใช้บังคับดังกล่าวได้เกิดจากความไม่พร้อมของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับ การควบคุมดูแล และการตรวจสอบ ก็ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนของการการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่หน่วยงานที่มีความพร้อม หรือจัดตั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ

นอกจากนั้น ในการกำหนดขอบเขตการใช้บังคับที่จำกัดไว้เฉพาะการคุ้มครองหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้นโดยหากเป็นหนี้ที่ลูกหนี้เป็นนิติบุคคลจะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองตามร่างกฎหมายฉบับนี้ ด้วยเหตุผลที่เห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดามากกว่า จึงออกกฎหมายให้คุ้มครองลูกหนี้บุคคลธรรมดา ซึ่งแท้ที่จริงแล้วหนี้การให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลิสซิงก็มีลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลอยู่เช่นเดียวกัน และผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ของนิติบุคคลก็เป็นบุคคลอื่นที่เป็นบุคคลธรรมดา ซึ่งในกฎหมายของต่างประเทศก็ต่างมีการกำหนดให้ความคุ้มครองลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ซึ่งหากมาตรการทางกฎหมายของไทยให้ความคุ้มครองที่จำกัดขอบเขตเพียงหนี้ของบุคคลธรรมดาเท่านั้น จะทำให้บุคคลอื่นที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ของนิติบุคคลไม่สามารถเรียกร้องเอาผิดกับผู้กระทำการฝ่าฝืนได้ซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย ดังนั้น จึงควรกำหนดขอบเขตการใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยให้กว้างขวางขึ้นโดยครอบคลุมไปถึงลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลด้วย

ทั้งนี้ ในการกำหนดขอบเขตการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ให้กว้างขวางขึ้นโดยครอบคลุมถึงประเภทของหนี้ ผู้ให้สินเชื่อ และลูกหนี้ดังกล่าวข้างต้น มีแนวทางการแก้ไขที่สามารถดำเนินการได้โดยแก้ไขเพิ่มเติมในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ. ให้มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมแก่สินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และผู้ให้สินเชื่อที่เป็นบุคคลธรรมดา รวมไปถึงผู้ให้สินเชื่อที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย ซึ่งจะทำให้มีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่สามารถใช้บังคับเป็นมาตรการทางกฎหมายฉบับกลางและใช้ได้ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ หากการที่ได้กำหนดขอบเขตการบังคับใช้เพิ่มเติมให้กว้างขวางขึ้นดังกล่าวแล้วเห็นว่าทำให้จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของหนี้แต่ละประเภทหรือผู้ให้สินเชื่อแต่ละประเภทที่ควรต้องมีความแตกต่างกัน เช่น หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลตรวจสอบ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปบังคับใช้กับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละกรณีได้ ก็เห็นควรให้ผู้ที่มีอำนาจรักษาการตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ออกมาตรการทางกฎหมายที่เป็นฉบับรองโดยอาศัยอำนาจภายใต้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะแยกต่างหากสำหรับใช้กับหนี้แต่ละประเภทหรือผู้ให้สินเชื่อแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและใช้บังคับในการแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างแท้จริง

5.2.2 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.

5.2.2.1 มาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ.

จากเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะโดยมีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ว่าเป็นธรรม พ.ศ. เนื่องจากในปัจจุบันเกิดการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้หรือผู้บริโภค รวมถึงเป็นการสร้างความรำคาญให้แก่บุคคลที่สามที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยรวมเป็นจำนวนมาก ดังนั้น

กระทรวงการคลังจึงเห็นควรให้มีร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อ รวมไปถึงลูกหนี้หรือผู้บริโภคนและบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องโดยรวม ซึ่งร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการบังคับใช้เพื่อปราบปรามผู้ที่ติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และคุ้มครองป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นอีก ทำให้ต้องมีการกำหนดข้อห้ามและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างเหมาะสมและครอบคลุมต่อการกระทำต่างๆ ที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน และปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลบังคับใช้ได้อย่างจริงจัง จึงจำเป็นต้องมีบทลงโทษที่ชัดเจน ได้สัดส่วนเหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อแก้ไข ยับยั้งและควบคุมปัญหาจากการติดตามทวงถามหนี้ด้วย

ทั้งนี้ จากการศึกษาถึงมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนข้อกำหนดตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. พบว่าในการกำหนดมาตรการบังคับสำหรับผู้ติดตามหนี้ที่ฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ นั้น เป็นการนำมาตรการทางกฎหมายอาญามาใช้ โดยกำหนดให้การกระทำเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำที่เป็นความผิดและผู้กระทำต้องได้รับโทษทางอาญาตามที่บัญญัติไว้ในร่างกฎหมาย ได้แก่ โทษจำคุก และ/หรือโทษปรับ นอกเหนือจากนั้นยังมีการกำหนดมาตรการบังคับสำหรับผู้ติดตามหนี้ที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ที่ได้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งกระทำการฝ่าฝืนข้อกำหนดหรือประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหายไว้เพิ่มเติม โดยได้กำหนดมาตรการทางปกครอง ได้แก่ การเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ

ซึ่งเมื่อพิจารณามาตรการบังคับสำหรับผู้ทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนข้อกำหนดเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ตามร่างกฎหมายฉบับนี้ พบว่ามีการกำหนดโทษและอัตราโทษทางอาญาไว้สำหรับทุกการกระทำ แต่แตกต่างกันตามแต่ลักษณะการกระทำความผิด กล่าวคือ

1) ระวังโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท สำหรับการกระทำความผิดดังนี้

- บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้โดยมิได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้

2) ระยะเวลาโฆษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับการกระทำความผิดนี้

- ติดต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามหนี้

- ติดต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อของลูกหนี้โดยแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้หรือใช้ภาษา สัญลักษณ์ใดๆ บนหนังสือหรือของจดหมายซึ่งทำให้บุคคลอื่นนั้นเข้าใจได้ว่าเป็นการทวงถามหนี้

- กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้โดยการแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือรูปแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นความจริง แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

- แสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน ช่มชู้ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย ติดต่อหรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้ ใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ติดต่อหรือการแสดงตนให้ลูกหนี้เชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต หรือการกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

- ติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน ใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้บนของจดหมายที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

3) ระวังโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท สำหรับการกระทำความผิดดังนี้

- ติดต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภค ไม่ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา หรือวันหยุดราชการในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา ติดต่อโดยไม่มีเหตุอันควรและก่อให้เกิดความรำคาญ ติดต่อโดยทางไปรษณีย์บัตร หรือการกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

- ติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากลูกหนี้เพื่อติดตามหนี้โดยไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้ ไม่ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งเป็นสถานที่ติดต่อ ไม่ติดต่อในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 20.00 นาฬิกา หรือวันหยุดราชการในเวลา 08.00 นาฬิกา ถึง 18.00 นาฬิกา หรือการกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

- ติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้หรือผู้อื่น แจ้งหรือเปิดเผยชื่อลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ ติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้งโดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ ติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุและก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ หรือการกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

- เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ โดยมีได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้า หรือไม่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

- ไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้ หรือเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนี้แล้ว ผู้ติดตามหนี้ไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้

- ไม่แจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงินที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีให้ลูกหนี้ได้ทราบก่อนการชำระ ในกรณีติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกัน

- ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ หรือคำสั่งของคณะกรรมการหรือรัฐมนตรี

4) ระวังโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับการกระทำความผิดดังนี้

- ติดตามทวงถามหนี้โดยข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียงและทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น

ทั้งนี้ ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการบังคับใช้เพื่อปราบปรามผู้ที่ติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และคุ้มครองป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นอีก ซึ่งร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้นำโทษทางอาญามาบัญญัติไว้สำหรับลงโทษการกระทำที่ฝ่าฝืนทุกการกระทำ โดยกำหนดสภาพบังคับ (sanction) ให้มีโทษจำคุก และ/หรือโทษปรับ ซึ่งหลักการสำคัญของการบังคับโทษทางอาญาก็เพื่อเป็นการข่มขู่และปราบปรามผู้กระทำความผิดเมื่อร่างพระราชบัญญัตินี้กำหนดโทษทางอาญา ดังนั้น ในการดำเนินคดีเพื่อเอาผิดกับผู้ทวงถามหนี้ที่กระทำการฝ่าฝืนข้อกำหนดก็ต้องดำเนินคดีอาญาตามกระบวนการวิธีพิจารณาความอาญา

ซึ่งหลักการดำเนินคดีอาญาตามระบบกฎหมายไทยได้บัญญัติผู้มีอำนาจฟ้องคดีไว้ ได้แก่ ผู้เสียหายและพนักงานอัยการ โดยจุดเริ่มต้นของการเริ่มกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสามารถแบ่งได้ 2 กรณี คือ กรณีคดีที่เป็นความผิดต่อส่วนตัวหรือความผิดอันยอมความได้ ผู้เสียหายจะต้องดำเนินการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนเพื่อให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนก่อนส่งให้พนักงานอัยการฟ้องคดี แต่ทั้งนี้ผู้เสียหายก็สามารถยื่นฟ้องคดีที่ตนเองเป็นผู้เสียหายโดยตรงต่อศาลเองได้โดยไม่ต้องร้องทุกข์ให้พนักงานสอบสวนก่อนก็ได้ ส่วนกรณีคดีที่เป็นความผิดอาญาแผ่นดินหรือความผิดที่ไม่สามารถยอมความได้ เมื่อพนักงานสอบสวนพบหรือรับทราบว่ามีกรกระทำผิดเกิดขึ้น พนักงานสอบสวนสามารถดำเนินการสอบสวนคดีได้เองโดยไม่ต้องมีการร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการสอบสวนคดีอาญาพนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถทำได้ เพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหาเพื่อที่จะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา และในการฟ้องคดีอาญานั้นหากยังไม่ได้ตัวผู้ต้องหาหรือยังจับตัวผู้ต้องหาไม่ได้พนักงานอัยการจะสั่งให้พนักงานสอบสวนจัดการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อให้ได้ตัวผู้ต้องหามา ทั้งนี้ เนื่องจากในชั้นพิจารณาคดีของศาลนั้นจะต้องทำโดยเปิดเผยต่อหน้าจำเลย

สำหรับความผิดเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่กำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นความผิดอาญาต่อแผ่นดิน ซึ่งหากมีการกระทำความผิดตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ การเริ่มดำเนินคดีอาญาพนักงานสอบสวนจึงมีอำนาจสอบสวนคดีได้เองโดยมิต้องมีการร้องทุกข์เสียก่อน และ

ส่งสำนวนการสอบสวนเพื่อให้อัยการฟ้องคดี หรือผู้เสียหายจะฟ้องคดีเองโดยตรงก็ได้ ทั้งนี้ ร่างพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาด้วยนอกเหนือจากผู้เสียหายที่แท้จริง แต่ทั้งนี้สำหรับการกระทำที่เป็นความผิดตามร่างพระราชบัญญัตินี้ ในบางลักษณะของการกระทำเป็นการยากในการที่จะเริ่มต้นดำเนินคดีอาญา อาทิเช่น การกระทำความผิดในลักษณะที่เป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งยากที่จะมีพยานหลักฐาน เนื่องจาก ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นไม่มีการเก็บพยานหลักฐาน เพราะเป็นการติดต่อกะทันหันทันทีจึงไม่ได้เตรียมพร้อม หรืออาจจะไม่กล้าเก็บพยานหลักฐานเพราะความกลัว เช่น บันทึกเสียงการสนทนาพูดจาข่มขู่ ค่าทอหยาบคาย แจ้งชื่อหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจผิด และแม้หากบันทึกเสียงไว้ก็อาจจะเป็นปัญหาในการพิสูจน์พยานหลักฐานที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งหาพยานบุคคลได้ยากในกรณีที่มีการติดตามทวงถามหนี้ เนื่องจาก ในการติดตามทวงหนี้มักมีการติดต่อกับตัวลูกหนี้โดยตรงจึงทำให้ไม่มีบุคคลอื่นหรือพนักงานสอบสวนที่พบหรือทราบการกระทำความผิดได้เอง หรือแม้มีพยานบุคคลที่รู้เห็นการกระทำแต่ก็มักไม่ให้ความร่วมมือ เพราะความเกรงกลัวว่าจะมีผลกระทบกับตนเองในภายหลัง และมองว่าเป็นเรื่องส่วนตัวที่เกี่ยวกับหนี้สินของแต่ละบุคคล จึงทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีการสอบสวนดำเนินคดี และด้วยตัวผู้เสียหายเองมักมองว่ากระบวนการดำเนินคดีอาญามีความล่าช้าอยู่แล้ว หากต้องดำเนินคดีสำหรับการกระทำความผิดบางกรณีที่ไม่ร้ายแรง เช่น ติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยที่ไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้ หรือไม่ติดต่อกับสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งไว้เป็นสถานที่ติดต่อ หรือไม่ติดต่อในเวลาที่กำหนดไว้ หรือติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้งจนก่อให้เกิดความรำคาญ เป็นต้น ซึ่งผู้ได้รับความเสียหายมองว่าการดำเนินคดีเนื่องจากการกระทำความผิดดังกล่าวไม่คุ้มค่างกับเวลาที่ต้องเสียไป รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในระหว่างดำเนินคดี หรือการเสียรายได้ในระหว่างดำเนินคดี เนื่องจาก ตนเองมีสถานะเป็นลูกหนี้ที่เสียเปรียบในเรื่องการเงินอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่มีการเริ่มต้นคดีเพื่อเอาผิดต่อผู้กระทำผิดในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และถึงแม้จะมีการเริ่มต้นในการดำเนินคดีก็อาจเกิดปัญหาในการดำเนินคดีจนไม่สามารถเอาผิดและลงโทษผู้กระทำผิดได้ ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ว่าแม้มีการกำหนดให้การกระทำความผิดบางอย่างเป็นความผิดที่มีโทษทางอาญา แต่ก็มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกระบวนการทางอาญา ซึ่งในที่สุดแล้วก็จะทำให้ไม่สามารถลงโทษผู้กระทำความผิดได้ ทำให้ยังคงเกิดการ

กระทำความผิดเช่นเดิมซ้ำอยู่ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นผลที่ทำให้ไม่สามารถปราบปรามผู้กระทำความผิดได้อย่างจริงจัง

ทั้งนี้ การที่จะกำหนดให้การกระทำใดเป็นความผิดอาญา และต้องบังคับใช้มาตรการทางอาญาต้องพิจารณาว่าเป็นการกระทำที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอันเป็นความผิดในตัวเอง (Mala in se) แต่มีกฎหมายจำนวนมากที่บัญญัติให้ผู้กระทำการอันต้องห้ามตามกฎหมายนั้นๆ ต้องรับโทษทางอาญาซึ่งเป็นความผิดเพราะกฎหมายห้าม (Mala prohibita) ด้วยเช่นกัน ซึ่งตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็ได้มีการกำหนดให้การกระทำบางอย่างที่ไม่ได้มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนอันเป็นความผิดในตัวเอง แต่เป็นการกระทำที่กฎหมายกำหนดให้เป็นความผิดทางอาญาเช่นเดียวกัน ซึ่งหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกรกระทำที่กำหนดให้มีความผิดทางปกครอง ด้วยสาเหตุที่ต้องมีการกำหนดโทษทางปกครองก็เนื่องมาจากการใช้โทษทางอาญากับการกระทำความผิดบางอย่างไม่สามารถป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดได้อย่างแท้จริง จึงต้องมีการใช้โทษทางปกครองกับการกระทำความผิดบางอย่างแทนโทษทางอาญา ซึ่งการกระทำใดนั้นสมควรกำหนดให้เป็นความผิดที่มีโทษทางปกครองหรือโทษทางอาญาต้องพิจารณาในเนื้อหาความร้ายแรงของการกระทำ โดยที่โทษทางอาญาควรที่จะใช้กับลักษณะความผิดที่มีความร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อสังคม ศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะทำให้สังคมเป็นปกติสุข แต่โทษทางอาญานั้นก็เป็นมาตรการทางกฎหมายที่ลิดรอน ล่วงล้ำสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างร้ายแรงเช่นกัน ซึ่งการกระทำบางลักษณะที่เกิดขึ้นอาจไม่มีความร้ายแรงเป็นเพียงการฝ่าฝืนกฎ ระเบียบที่ฝ่ายปกครองกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำบริการสาธารณะเท่านั้น จึงควรพิจารณาให้นำโทษทางปกครองมาใช้บังคับแทนซึ่งโทษทางปกครองย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ถูกลงโทษน้อยกว่าโทษทางอาญา และโทษทางปกครองก็เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ใช้เพื่อให้สังคมเป็นปกติสุขได้เช่นกัน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงความร้ายแรงของการกระทำที่กำหนดไว้ในร่างพระราชบัญญัตินี้ จะเห็นได้ว่ามีทั้งการกระทำความผิดที่ร้ายแรงและไม่ร้ายแรงซึ่งกำหนดไว้ให้เป็นความผิดอาญาทั้งหมด ยกตัวอย่างการกระทำที่ไม่มีความผิดร้ายแรง เช่น ติดต่อบุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยไม่แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงาน และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อลูกหนี้ ไม่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นในเวลาที่กำหนดไว้ ไม่

ติดต่อลูกหนี้ตามสถานที่ที่ลูกหนี้แจ้งเป็นสถานที่ติดต่อ ติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง ติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นเกี่ยวกับลูกหนี้ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้าหรือไม่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับกรกระทำอื่นที่กำหนดให้มีความผิดและระวางโทษอาญาเท่ากัน ทั้งที่ลักษณะการกระทำมีความร้ายแรงกว่า เช่น ระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ สำหรับการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี หรือหน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นการกระทำที่ร้ายแรงกว่าการติดต่อหรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นเกี่ยวกับลูกหนี้ หรือระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท สำหรับการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสีซึ่งเป็นการกระทำที่ร้ายแรงกว่าการไม่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นในเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น ซึ่งการกำหนดระวางโทษทางอาญาที่สูงจนเกินไปสำหรับการกระทำบางประการที่มีลักษณะไม่ร้ายแรงนักก็ทำให้ไม่เป็นธรรมแก่ผู้กระทำความผิด อีกทั้งในการปราบปรามการกระทำความผิดที่ไม่ร้ายแรงที่สามารถเกิดขึ้นได้เป็นประจำก็ควรที่จะมีกระบวนการในการลงโทษที่ไม่ยุ่งยากและรวดเร็วเพื่อเป็นการลดภาระและขั้นตอนในการดำเนินคดี และทำให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษได้ทันทีซึ่งจะบรรลุนิติประสงคในการปราบปรามการกระทำความผิดได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ หากพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายฉบับอื่นที่มีการกำหนดให้การกระทำที่มีความผิดและมีโทษทางอาญาสำหรับการกระทำที่มีลักษณะเช่นเดียวกับการกระทำตามที่บัญญัติไว้ในร่างพระราชบัญญัตินี้ ยกตัวอย่างเช่น ตามร่างพระราชบัญญัติที่กำหนดให้การกระทำที่เป็นการแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือเครื่องแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใดๆ ที่อาจทำให้ลูกหนี้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นความจริงเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ มีระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ซึ่งการกระทำดังกล่าวมีลักษณะเป็นการกระทำความผิดฐานฉ้อโกงตามมาตรา 342 แห่งประมวลกฎหมายอาญาซึ่งเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติให้ใช้บังคับทั่วไปนั้น กำหนดโทษให้จำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ จะเห็นได้ว่าบทระวางโทษจำคุกในร่างพระราชบัญญัติมีระวางโทษเบากว่าบทระวางโทษในประมวลกฎหมายอาญา หรือการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกหนี้หรือ

ผู้อื่น การติดตามทวงถามหนี้โดยแจ้ง เปิดเผยชื่อลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งตามร่างพระราชบัญญัติกำหนดโทษปรับไว้เท่า่นั้นโดยมีระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท ซึ่งการกระทำดังกล่าวมีลักษณะเป็นการกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามมาตรา 326 แห่งประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งกำหนดระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ทั้งนี้ การกำหนดอัตราโทษสำหรับความผิดในลักษณะเดียวกันที่แตกต่างกันอย่างมากทำให้การบังคับใช้กฎหมายแก่ผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติกฎหมายไม่สอดคล้องกัน

สำหรับมาตรการบังคับสำหรับการกระทำเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ตามมาตราทางกฎหมายของต่างประเทศ พบว่ามีการกำหนดมาตรการที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่กฎหมายของแต่ละประเทศ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามกฎหมาย The Fair Debt Collection Practices Act 1977 กำหนดให้การกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติใดๆ ในกฎหมายฉบับนี้มีความรับผิดชอบทางแพ่ง ซึ่งความรับผิดชอบประกอบด้วยค่าเสียหายแท้จริงที่รวมไปถึงค่าเสียหายทางจิตใจอยู่ด้วย ค่าเสียหายเพิ่มเติมและค่าขึ้นศาล ค่าดำเนินคดี ค่าธรรมเนียมทนายความตามสมควรจะถูกกำหนดโดยศาล โดยไม่มีมาตรการบังคับที่เป็นโทษทางอาญาแต่อย่างใด

ในส่วนของประเทศนอร์เวย์ตามกฎหมาย Act of 13 May 1988 No.26 On Debt Collection And Other Recovery Of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act) กำหนดมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามกฎหมายที่มีโทษทางอาญา โดยกำหนดโทษปรับ หรือจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือทั้งจำทั้งปรับ

ส่วนในประเทศออสเตรเลีย กำหนดมาตรการบังคับสำหรับผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ จะต้องรับโทษในค่าปรับสำหรับการกระทำอันเป็นการใช้กำลังบังคับการรบกวนที่ไม่เหมาะสม การบังคับที่ไม่เหมาะสม การกระทำที่หลอกลวงให้เข้าใจผิดหรือการกระทำอันไม่สมเหตุสมผล โดยกำหนดโทษปรับสำหรับบุคคลธรรมดา \$220,000 และสำหรับนิติบุคคล \$1,100,000 และนอกจากนี้ยังมีมาตรการบังคับอื่นที่ให้อำนาจคณะกรรมการ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) และ Australian Securities and Investment Commission (ASIC) ในการออกคำสั่งควบคุมพฤติกรรมในอนาคต หรือคำสั่งทางแพ่งที่เป็นการลงโทษโดยเฉพาะการโฆษณาแก้ไขพฤติกรรม หรือการลงโทษทางอาญาโดยเฉพาะคำสั่งโฆษณาที่

เป็นผลร้ายแก่ตน ค่าเสียหายหรือคำสั่งศาล และผู้กระทำการฝ่าฝืนยังต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่ลูกหนี้หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายที่เป็นผลมาจากการกระทำของเจ้าหนี้หรือผู้ติดตามทวงหนี้มีสิทธิเรียกร้องในจำนวนความเสียหายอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าในการกำหนดมาตรการบังคับสำหรับการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ตามมาตราการทางกฎหมายของต่างประเทศก็ได้กำหนดให้มีแต่เพียงมาตรการบังคับที่มีโทษทางอาญาเป็นหลักแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจแตกต่างจากมาตรการบังคับของประเทศไทยที่จะกำหนดไว้ในกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ตามร่างพระราชบัญญัติที่กำหนดให้มาตรการบังคับที่มีโทษทางอาญาเป็นหลัก

ทั้งนี้ ถึงแม้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีวัตถุประสงค์ในการบังคับใช้เพื่อปราบปรามผู้ที่ติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม และคุ้มครองป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นอีก แต่ในขณะเดียวกันเพื่อให้เกิดผลบังคับใช้ได้อย่างจริงจัง จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดให้การกระทำความผิดมีมาตรการลงโทษที่ได้สัดส่วนเหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการบังคับใช้ ซึ่งจากการวิเคราะห์แล้วจะเห็นได้ว่าการกำหนดให้การกระทำที่ฝ่าฝืนร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ในบางความผิดที่มีโทษทางอาญาก็มีข้อจำกัดและเกิดปัญหาอุปสรรคในการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายได้ จึงควรต้องพิจารณาการปรับปรุงแก้ไขมาตรการบังคับให้เหมาะสมต่อไป

5.2.2.2 แนวทางการแก้ไข

ดังที่ได้ศึกษามาตราการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ไปแล้ว ซึ่งก็พบว่าได้มีการกำหนดให้การกระทำที่เป็นความผิดตามร่างพระราชบัญญัตินี้มีโทษทางอาญาตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย อันได้แก่โทษจำคุกและ/หรือโทษปรับ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดมาตรการบังคับเฉพาะสำหรับผู้ติดตามหนี้ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ที่ได้มีการจดทะเบียนประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ไว้เพิ่มเติม โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการติดตามทวงถามหนี้ที่กระทำความผิดได้รับโทษทางปกครอง อันได้แก่การเพิกถอนการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดโทษทางอาญาสำหรับการกระทำความผิดบางประการตามร่างพระราชบัญญัตินี้ก็พบว่าทำให้เกิดข้อจำกัด ปัญหาและ

อุปสรรคในการดำเนินกระบวนการทางอาญาซึ่งทำให้ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายเพื่อลงโทษผู้กระทำความผิดได้ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการกระทำความผิดบางประการที่มีลักษณะการกระทำความผิดในลักษณะเดียวกันกับกฎหมายอื่นที่มีการกำหนดให้การกระทำความผิดและมีโทษทางอาญาเช่นกัน ซึ่งได้แก่ ประมวลกฎหมายอาญา ก็พบว่าข้อกำหนดอัตราโทษทางอาญาแตกต่างกันสำหรับการกระทำความผิดในการกระทำที่มีลักษณะเดียวกันนั้น

ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นว่าในการกำหนดให้การกระทำความผิดตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ที่มีโทษทางอาญาตามที่บัญญัติไว้ ควรต้องมีการปรับปรุงการกำหนดมาตรการบังคับอย่างอื่นที่เหมาะสมสำหรับการกระทำความผิดบางลักษณะ แต่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปราบปรามผู้ติดตามทางตามหน้อย่างไม่เป็นธรรม และยับยั้งควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาการติดตามทางตามหน้อย่างไม่เป็นธรรมให้มีผลบังคับได้อย่างจริงจังตามวัตถุประสงค์ ก็เห็นควรให้ยังคงกำหนดมาตรการบังคับสำหรับการกระทำความผิดที่เป็นโทษทางอาญาทั้งที่เป็นโทษจำคุก และ/ หรือโทษปรับไว้ด้วย แต่ให้แก้ไขอัตราโทษทางอาญาสำหรับการกระทำความผิดบางลักษณะให้สอดคล้องกับประมวลกฎหมายอาญา

สำหรับในเรื่องการกำหนดมาตรการบังคับอย่างอื่นสำหรับการกระทำความผิดบางลักษณะตามร่างพระราชบัญญัติ ผู้เขียนเห็นว่าควรกำหนดให้นำมาตรการบังคับทางปกครองมาใช้บังคับกับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งโทษทางปกครองมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(4) กฎหมายให้อำนาจแก่ฝ่ายปกครองที่จะมีคำสั่งลงโทษผู้กระทำความผิดอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งทางปกครองอย่างชัดเจน ซึ่งฝ่ายปกครองนั้นนอกจากหมายถึงหน่วยงานของรัฐแล้ว ยังหมายรวมถึงองค์กรเอกชนที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย เช่น องค์กรวิชาชีพ เป็นต้น

(5) ฝ่ายปกครองมีอำนาจสั่งลงโทษได้เองโดยไม่ต้องฟ้องศาล

(3) การลงโทษทางปกครองมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองดูแลรับผิดชอบสามารถดำเนินการต่อไปได้

สำหรับโทษทางปกครองจะมีความร้ายแรงน้อยกว่าโทษทางอาญาซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้ถูกลงโทษน้อยกว่า แต่มีหลายรูปแบบมากกว่าโทษทางอาญา เช่น สั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด ลบชื่อจากทะเบียน

ปรับ หยุดการดำเนินกิจการ พักใบอนุญาตประกอบกิจการ เพิกถอนใบอนุญาตให้ประกอบกิจการ เป็นต้น ทั้งนี้ การที่กำหนดให้การกระทำความผิดมีโทษทางปกครองแทนที่จะลงโทษทางอาญานั้น เมื่อคำนึงถึงข้อดีข้อเสียแล้วพบว่า

(1) โทษทางปกครองมีกระบวนการขั้นตอนที่เรียบง่ายกว่า รวดเร็วกว่ากระบวนการลงโทษทางอาญาที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณาพิพากษาคดียาวนาน อีกทั้งโทษทางปกครองยังมีผลใช้บังคับทันที เว้นแต่จะมีการสั่งทุเลาการบังคับตามคำสั่งทางปกครอง

(2) โทษทางปกครองมีความเหมาะสมสำหรับการปราบปรามการกระทำผิดที่แพร่หลายในวงกว้าง เช่น การกระทำผิดเกี่ยวกับภาษีอากร การกระทำผิดกฎจราจร เป็นต้น เนื่องจากการฟ้องคดีจำนวนมากจะเป็นภาระต่อศาล ทำให้ศาลต้องใช้เวลาในการพิจารณาพิพากษา ลงโทษผู้กระทำผิดล่าช้าเกินสมควร ซึ่งจะมีผลทำให้การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในที่สุด

(3) โทษทางปกครองไม่ก่อผลร้ายทางสังคมแก่ผู้ถูกลงโทษ เนื่องจากโทษทางปกครองไม่มีลักษณะเป็นการประณามให้เสื่อมชื่อเสียงเกียรติยศ หรือทำให้เสียประวัติ ดังที่เกิดขึ้นกับผู้ถูกลงโทษทางอาญา

(4) เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการที่มีอำนาจลงโทษทางปกครองจะมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความรู้เกี่ยวกับสภาพปัญหาในเรื่องที่จะลงโทษอย่างแท้จริง ทำให้สามารถพิจารณาเลือกใช้โทษทางปกครองให้เหมาะสมได้สัดส่วนกับการกระทำผิดในแต่ละกรณี

ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าโทษทางปกครองบางอย่างก็มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับโทษทางอาญา เช่น โทษปรับทางปกครองตามมาตรา 58 (2) แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 กับโทษปรับทางอาญาตามมาตรา 18(4) แห่งประมวลกฎหมายอาญา แต่ความแตกต่างระหว่างโทษปรับดังกล่าวมีทั้งในความมุ่งหมายของการลงโทษและวิธีการลงโทษ กล่าวคือ โทษปรับทางปกครองมีความมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามเจตนาของฝ่ายปกครองในอันที่จะดำเนินการ จัดทำบริการสาธารณะ และวิธีการลงโทษนั้น ฝ่ายปกครองสามารถบังคับการตามเจตนาของตนได้โดยตรง แต่การลงโทษปรับทางอาญาใช้เพื่อคุ้มครองและจรรโลงสังคมให้เกิดความสงบเรียบร้อย และวิธีบังคับโทษปรับทางอาญา ศาลเท่านั้นที่จะพิพากษาลงโทษปรับได้ยกเว้นกรณีที่มีกฎหมายบัญญัติ

ให้อำนาจ ตำรวจ พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือคณะกรรมการต่างๆ มีอำนาจเปรียบเทียบปรับได้โดยไม่ต้องฟ้องต่อศาล

เมื่อเห็นว่าควรนำมาตรการทางปกครองมาใช้บังคับกับการกระทำความผิดบางลักษณะ ตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เพิ่มเติมนอกเหนือจากมาตรการบังคับทางอาญา ก็ต้องพิจารณาในการที่จะกำหนดว่าความผิดในลักษณะใดที่จะเป็นความผิดที่มีโทษทางปกครองหรือโทษทางอาญา ซึ่งเกณฑ์การแบ่งแยกว่าการกระทำใดควรกำหนดให้เป็นความผิดทางปกครองที่มีโทษทางปกครอง หรือการกระทำใดควรกำหนดให้เป็นความผิดทางอาญาที่มีโทษทางอาญาจะอยู่ที่ระดับความร้ายแรงของการกระทำผิด โดยการกระทำความผิดที่จะกำหนดให้มีโทษทางอาญานั้นจะเป็นความผิดที่อยู่ในระดับร้ายแรงซึ่งมีลักษณะความผิดโดยสภาพคือ เป็นสิ่งที่สังคมหรือวิญญูชนถือกันว่าเป็นความชั่วร้าย หรือมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล ในขณะที่ความผิดที่กำหนดให้มีโทษทางปกครองเป็นความผิดที่อยู่ในระดับไม่ร้ายแรงมากนักซึ่งมีลักษณะเป็นการกระทำที่ละเมิดต่อคุณค่าระดับรองของสังคมที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ด้านเศรษฐกิจและสังคมของรัฐ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากลักษณะการกระทำที่บัญญัติไว้ในร่างพระราชบัญญัติแล้วเห็นว่ามึลักษณะของการกระทำที่ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติที่สามารถแบ่งให้อยู่ในระดับไม่ร้ายแรง และอยู่ในเกณฑ์ที่จะสามารถกำหนดให้เป็นความผิดทางปกครองที่มีโทษทางปกครองได้ ยกตัวอย่างเช่น การแจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ การติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้ให้เป็นสถานที่ติดต่อ การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นในเวลาที่กำหนดไว้ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้าหรือไม่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้ การแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ หรือเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนี้แล้วผู้ติดตามหนี้ไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้ เป็นต้น โดยการกำหนดโทษทางปกครองสำหรับการกระทำความผิดทางปกครองดังกล่าวเนื่องจากเป็นการกระทำที่ไม่ร้ายแรงจึงควรกำหนดโทษทางปกครองตามขั้นตั้งแต่โทษระดับน้อยในลักษณะตักเตือนก่อนและกำหนดโทษปรับทางปกครองต่อไป โดยเสนอแนวทางกำหนดโทษทางปกครอง ได้แก่ ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณามีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครอง โดยกำหนดระวาง

โทษปรับทางปกครองชั้นสูงไว้ เพื่อให้คณะกรรมการมีโอกาสใช้ดุลยพินิจกำหนดโทษปรับทางปกครอง โดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิดได้

ทั้งนี้ เมื่อมีการกำหนดให้นำมาตรการทางปกครองมาใช้บังคับเฉพาะสำหรับการกระทำความผิดบางลักษณะดังกล่าวข้างต้นแล้ว จึงทำให้เป็นการแบ่งแยกการกระทำที่เป็นความผิดทางปกครองที่มีโทษทางปกครองออกจากการกระทำที่เป็นความผิดทางอาญาที่มีโทษทางอาญาได้อย่างชัดเจน ซึ่งสำหรับการกำหนดให้การกระทำที่เป็นความผิดและมีโทษทางอาญาก็ยังคงให้มีอยู่เพื่อให้ใช้กับการกระทำลักษณะอื่นๆ ที่ร้ายแรงและอยู่ในเกณฑ์ที่ควรกำหนดให้เป็นความผิดทางอาญา เพียงแต่ต้องพิจารณาการกำหนดอัตราโทษทางอาญาซึ่งได้แก่ โทษจำคุก และ/หรือโทษปรับ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับการกระทำความผิดในลักษณะเดียวกันตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย ยกตัวอย่างการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาที่มีลักษณะเดียวกันกับการกระทำความผิดตามร่างพระราชบัญญัตินี้ซึ่งสามารถเทียบเคียงกันได้ ได้แก่ ความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 กับการห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ การห้ามใช้ภาษาสัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่จะใช้ในการติดต่อสอบถาม ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้ การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง หรือเสียดสีลูกหนี้หรือผู้อื่นการแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับการเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ หรือการติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน การใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อลูกหนี้ ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการทวงถามหนี้ ซึ่งตามประมวลกฎหมายอาญากำหนดระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ แต่ตามร่างพระราชบัญญัตินี้ กำหนดระวางโทษสำหรับการกระทำความผิดดังกล่าวในบางการกระทำมีเพียงโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท เท่านั้นโดยไม่มีระวางโทษจำคุก ซึ่งมีความแตกต่างจากโทษตามประมวลกฎหมายอาญา เป็นต้น

ดังนั้น ในการกำหนดมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. โดยสรุปแล้วผู้เขียนเห็นว่าควรปรับปรุงมาตรการบังคับเพิ่มเติมโดยมีแนวทางการแก้ไขให้นำมาตรการบังคับทางปกครองมากำหนดบังคับใช้เพิ่มเติมสำหรับการกระทำบางลักษณะที่ไม่สมควรกำหนดให้มีความผิดและโทษทางอาญา

โดยปรับปรุงในส่วนบทบัญญัติที่เป็นบทกำหนดโทษโดยแยกส่วนที่เป็นโทษทางปกครองและโทษทางอาญาออกจากกันให้ชัดเจน และเมื่อมีการแก้ไขเพิ่มเติมมาตรการบังคับโดยกำหนดให้ใช้มาตรการทางปกครองกับการกระทำบางลักษณะให้มีความผิดและโทษทางปกครองแล้ว ก็สมควรแก้ไขในส่วนของโทษทางอาญาโดยกำหนดระวางโทษทางอาญาอันได้แก่ โทษจำคุก และ/หรือโทษปรับ ให้สอดคล้องกับอัตราโทษสำหรับการกระทำความผิดอาญาในลักษณะเดียวกันโดยเทียบเคียงกับประมวลกฎหมายอาญาด้วย ซึ่งการกำหนดมาตรการบังคับที่เหมาะสมและสามารถใช้บังคับในการลงโทษผู้กระทำความผิดได้อย่างแท้จริง จักเป็นการทำให้การใช้บังคับมาตรการทางกฎหมายตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อการปราบปราม ยับยั้งและแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้เกิดประสิทธิภาพและได้ผลยิ่งขึ้นด้วย

5.3 บทวิเคราะห์ในเรื่องมาตรการเสริมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้

ในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมนั้น นอกจากการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการป้องกันและปราบปรามการกระทำที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมแล้ว ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาเท่านั้น ยังอาจมีมาตรการทางกฎหมายอื่นๆ ที่มีได้มีวัตถุประสงค์ในการบังคับใช้เพื่อการปราบปรามปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยตรง แต่สามารถนำมาปรับใช้กับการกระทำความผิดโดยทางอ้อมได้ และนอกจากนั้นยังอาจมีมาตรการอื่นซึ่งเป็นเครื่องมือหรือกลไกในเชิงป้องกันและปราบปรามการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งมาตรการเสริมอื่นๆ ก็มีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ยิ่งขึ้นหากได้มีการกำหนดมาตรการดังกล่าวอย่างเหมาะสม ดังนั้น จึงเห็นควรศึกษาวิเคราะห์มาตรการเสริมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ว่ามีอยู่หรือไม่ เหมาะสมอย่างไร และหากมีปัญหาคือข้อจำกัดหรืออุปสรรคควรหาแนวทางการแก้ไขอย่างไรต่อไป

5.3.1 มาตรการเสริมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้

จากที่ทราบแล้วว่าปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมเริ่มจากต้นเหตุที่มีผู้ขอสินเชื่อหรือกู้เงินจำนวนมากและไม่สามารถชำระคืนตามกำหนดเวลาได้ จนทำให้ผู้ให้สินเชื่อหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจต้องใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่อาจไม่มีความเหมาะสมต่อลูกหนี้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนทำให้ลูกหนี้และบุคคลอื่นได้รับความเดือดร้อนส่งผล

กระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งทางภาครัฐก็เห็นถึงความสำคัญของปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้นจึงต้องมีการออกมาตรการต่างๆ มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา ที่เห็นได้ชัดเจนคือธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ตลอดจนมีนโยบายที่จะกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ อันได้แก่ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนต่อประชาชน แต่ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยการออกมาตรการดังกล่าวไม่ใช่การแก้ปัญหาที่ต้นเหตุอย่างแท้จริงเป็นแต่เพียงส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาเท่านั้น เนื่องจาก ต้นเหตุเกิดจากการที่มีผู้มีหนี้สินและไม่สามารถชำระคืนได้ ซึ่งหากต้องการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่ต้นเหตุก็ต้องแก้ปัญหาคือการเป็นหนี้สินของประชาชน

ทั้งนี้ การที่ประชาชนเป็นหนี้มากขึ้นอันเนื่องมาจากในปัจจุบันในเศรษฐกิจของระบบทุนนิยมมีสินค้าและบริการต่างๆ ที่เป็นรูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคอาจมีทั้งที่มีความจำเป็นหรือไม่มีความจำเป็นที่ต้องใช้ในการอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันก็ได้ โดยจากภาวะดังกล่าวจึงมีผลทำให้ผู้บริโภคเองมีการใช้เงินเพื่อสนองความต้องการมากขึ้น ซึ่งถ้าหากเงินของผู้บริโภคที่ใช้อยู่มีไม่เพียงพอ ก็มีผู้ให้สินเชื่อที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ มากมายพร้อมให้กู้ยืม จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนเป็นหนี้มากขึ้น

ดังนั้น วิธีการแก้ปัญหาคือการเป็นหนี้สินของประชาชนส่วนหนึ่งก็คือการลดปริมาณหนี้สินลง ไม่ว่าจะเป็นหนี้สินเชื่อในระบบหรือหนี้สินเชื่อนอกระบบ โดยปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีหนี้สิน คือ ปัจจัยความรู้ทางการเงิน เช่น ความรู้ในเรื่องมูลค่าของเงินตามกาลเวลา การคำนวณดอกเบี้ยของสินเชื่อ เครดิตบูโร เป็นต้น ปัจจัยด้านพฤติกรรม เช่น ไตร่ตรองก่อนซื้อ จ่ายบิลตรงเวลา ดูแลการเงินใกล้ชิด ตั้งเป้าหมายระยะยาว มีการจัดทำบัญชี มีการออม เปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อ และไม่กู้เมื่อเงินไม่พอใช้ เป็นต้น และปัจจัยด้านทัศนคติทางการเงินของคนไทยเอง เช่น มีความสุขกับการใช้เงินมากกว่าการออม หรือมีความสุขกับการออมมากกว่าการใช้เงิน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวตามที่กล่าวมาเป็นปัจจัยในการวัดทักษะทางการเงินตามแบบของ The Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) ซึ่งเป็นแนวทางในการประมวลผลอย่างสากลในการวัด

ทักษะทางการเงินที่ยอมรับในหลายประเทศ²²⁶ ดังนั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ลดการเป็นหนี้ของประชาชนลงได้ประชาชนจะต้องมีความรู้และทักษะทางการเงินอยู่พอสมควร เมื่อถึงเวลาที่จะตัดสินใจในการใช้จ่ายหากจำเป็นต้องจ่ายและเกินรายได้ของตนเองในปัจจุบันจนต้องขอสินเชื่อเพื่อเอาเงินในอนาคตมาใช้ก่อนนั้น การเป็นหนี้ดังกล่าวของตนจะได้ไม่ต้องเดือดร้อนต่อตนเองและผู้อื่นต่อไป

โดยจากรายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2556 พบว่า ประชาชนไทยยังมีความรู้ทางการเงินต่ำ เช่น ยังไม่รู้ว่าจะอัตราดอกเบี้ยตามสัญญานั้นมีการคิด (ต่อเดือนต่อปี) คำนวณตลอดจนการเรียกเก็บอย่างไร และยังไม่ค่อยรู้ว่าเวลาเป็นหนี้สินเชื่อแล้วหากมีการผิดนัดชำระหนี้ ผู้ให้สินเชื่อจะมีการนำดอกเบี้ยค้างชำระมาคิดทบต้น ตลอดจนหากผิดนัดชำระหนี้เป็นระยะเวลาเวลานานแล้วจะถูกส่งข้อมูลการค้างชำระไปยังเครดิตบูโร ทำให้ผู้ขอสินเชื่อสูญเสียความสามารถในการก่อหนี้ในคราวต่อไป ซึ่งหากผู้ขอสินเชื่อจะก่อหนี้ใหม่แล้วอาจมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น เพราะผู้ให้สินเชื่อจะบวกค่าความเสี่ยงเข้าไปด้วย โดยปัญหาดังกล่าวเกิดจากการที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีการศึกษาไม่สูงมากนัก โดยผลการศึกษาเฉพาะกลุ่มจะพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้ทางการเงินสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ สำหรับพฤติกรรมที่ควรปรับปรุงนั้นพบว่าประชาชนยังไม่ค่อยมีการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายส่วนบุคคล จึงเป็นสาเหตุหลักที่ประชาชนมีการใช้จ่ายเกินกำลังตนเอง โดยการจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายส่วนบุคคล เป็นปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมด้านอื่นๆ เพราะบัญชีรายรับ-รายจ่ายส่วนบุคคล เป็นเครื่องมือที่ทำให้ประชาชนรู้สถานะทางการเงินของตนเอง อันไปสู่พฤติกรรมการใช้จ่าย เช่น เวลาการซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคจะต้องมีการไตร่ตรองและเปรียบเทียบโดยละเอียดก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ เนื่องจากผู้บริโภครู้จักจำกัดทางการเงินของตนเองจากบัญชีรายรับ-รายจ่ายส่วนบุคคล และจากผลการศึกษาพบว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์อยู่ที่ระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือถ้าผู้บริโภคมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีความรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น และการมีความรู้ทางการเงินที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ผู้บริโภคจะใช้จ่ายด้วยความระมัดระวังมากขึ้นนั่นเอง สำหรับปัจจัยด้านทัศนคติทางการเงินพบว่าประชาชนเห็นความสำคัญของการเก็บออมมากกว่ามีความสุขกับ

²²⁶ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย, “รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2556,” 2557, หน้า 5.

การใช้เงิน ซึ่งจะเห็นได้ว่าพื้นฐานด้านจิตใจของประชาชนชอบเก็บออม หากแต่ยังไม่มีความรู้ทางด้านการเงินที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถทนต่อแรงเสียดทานต่อสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นในยุคทุนนิยมซึ่งเป็นสิ่งเร้าจนทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายจนเกินกำลังของผู้บริโภค จนนำไปสู่การเป็นหนี้สินในที่สุด

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนไทยลดการเป็นหนี้สิน คือการส่งเสริมให้ประชาชนนั้นมีความรู้ทางการเงินมากขึ้น เพื่อที่จะได้ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายเป็น เวลาซื้อสินค้าหรือบริการจะได้รู้สถานะทางการเงินของตนเองก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ และถ้ามีความรู้ทางการเงินแล้ว หากถึงเวลาจำเป็นจะต้องมีการกู้ยืมหรือเป็นหนี้ขึ้นมา ก็อาจจะพอสามารถคำนวณก่อนได้ว่ารายจ่ายประจำที่มีอยู่บวกกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการก่อหนี้ซึ่งมีดอกเบี้ยที่คำนวณแล้ว สามารถรู้ได้ว่าสถานะทางการเงินในปัจจุบันของตนเองนั้นมีกำลังจ่ายพอหรือไม่

นอกจากนี้แล้ว สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ปริมาณหนี้สินส่วนบุคคลมีจำนวนสูงขึ้นเรื่อยๆ อันเนื่องมาจากการที่ผู้ขอสินเชื่อสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้อย่างง่าย อันเนื่องมาจากสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจการให้บริการทางการเงินที่มีความรุนแรงขึ้นไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank) ซึ่งมีสถานประกอบการครอบคลุมอยู่ทั่วทุกจังหวัดในประเทศไทย ยิ่งในจังหวัดใดที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจและมีความหนาแน่นของประชากรเป็นจำนวนมากก็จะมีสาขาของผู้ประกอบการอยู่เป็นจำนวนมากเช่นกัน ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ขอสินเชื่อแทบไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อของผู้ประกอบการ เพียงแค่ผู้ขอสินเชื่อมีบัตรเครดิตเงินสด (Cash Advance) หรือบัตรเครดิต (Credit Card) ที่ได้ผ่านการอนุมัติวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบการมาแล้ว ผู้ขอสินเชื่อก็สามารถนำบัตรดังกล่าวไปกดถอนเงินสดสินเชื่อผ่านตู้บริการ ATM ของผู้ประกอบการที่มีครอบคลุมอยู่ทั่วทุกพื้นที่ของประเทศไทยได้ ยิ่งไปกว่านั้นผู้ประกอบการได้มีความร่วมมือกันในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถกดถอนเงินสดสินเชื่อผ่านตู้บริการ ATM ของผู้ประกอบการรายอื่นก็ได้ โดยไม่จำเป็นที่ผู้ขอสินเชื่อถือบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตของผู้ประกอบการรายใดต้องไปกดถอนเงินสดสินเชื่อที่ตู้ ATM เฉพาะของผู้ประกอบการรายนั้น

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วถึงสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ประกอบกับการพัฒนาทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจการให้บริการทางการเงิน เมื่อผู้บริโภคเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้อย่างง่ายดาย ประกอบกับแรงจูงใจของสินค้าและบริการในโลกเศรษฐกิจทุนนิยมแล้ว จึงเกิดเป็นปัญหาการที่หนี้สินเชื่อส่วนบุคคลมีปริมาณสูงขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มที่ลูกหนี้จะมีการผิดนัดชำระหนี้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้สินอย่างไม่เป็นธรรมก็มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน และท้ายที่สุดหนี้สินเชื่อนั้นก็จะเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) หรือหนี้เสียที่สูงขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีความกังวลอยู่ ซึ่งที่จริงแล้วการแข่งขันกันชิงธุรกิจของผู้ประกอบการ และการพัฒนาทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ประกอบการก็เป็นการดีมีประโยชน์ต่อผู้บริโภค แต่สิ่งที่ควรต้องพิจารณาทบทวนนั้นจะเป็นกระบวนการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถเบิกใช้เงินกู้ได้

ทั้งนี้ ในปัจจุบันก็มีการวางหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อส่วนบุคคลทั้งสำหรับผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงิน (Bank) และผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank) ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งประกาศทั้ง 2 ฉบับดังกล่าว ได้กำหนดหลักเกณฑ์อย่างกว้างๆ ในการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยผู้ให้สินเชื่อจะต้องพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ได้ ผู้ให้สินเชื่อจึงสามารถพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภค โดยผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายจะได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือไม่เกินวงเงินของกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งสถาบันการเงินและผู้ประกอบการจะต้องนำแนวทางตามหลักเกณฑ์ในประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว ไปจัดทำเป็นนโยบายหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นการเฉพาะของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการแต่ละรายเอง ซึ่งรายละเอียดเนื้อหาบางอย่างในหลักเกณฑ์ของผู้ให้สินเชื่อแต่ละรายอาจมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่ต้องมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งการมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลนี้ก็เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมภายในสำหรับการพิจารณาวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ ขอยกตัวอย่างหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ดังนี้

1. นโยบายการให้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารมีการกำหนดวงเงินสูงสุดสำหรับลูกค้าแต่ละราย และวงเงินสูงสุดสำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท เพื่อมิให้เกิดการกระจุกตัวของเงินสินเชื่อ กำหนดพื้นที่เป้าหมายและประเภทธุรกิจเป้าหมาย เพื่อให้การขยายสินเชื่อของธนาคารมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการให้สินเชื่อแก่บุคคล และ/หรือ กิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคาร รายละเอียดดังนี้

1) หลักการการให้สินเชื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการอนุมัติ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ ตามหลักการให้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อ แหล่งเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะนำมาชำระหนี้สิน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อจากหลายปัจจัย รวมทั้งปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้ธนาคารไม่ได้รับชำระหนี้สิน ในกรณีที่ผู้ขอสินเชื่อเป็นผู้ประกอบการหรือนิติบุคคล ธนาคารจะวิเคราะห์สถานะและความสามารถทางธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ อาทิ การประเมินผู้บริหารหรือตัวบุคคล การประเมินแนวโน้มอุตสาหกรรมและศักยภาพทางการตลาดและการวิเคราะห์หังบการเงิน พร้อมทั้งกำหนดหลักประกันและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยง

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทุกครั้งจะต้องใช้เครื่องมือที่ธนาคารกำหนด โดยการพิจารณาสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคและสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก กำหนดให้ใช้ระบบการให้คะแนนตามปัจจัยต่าง ๆ (Credit Scoring) เป็นเครื่องมือ ส่วนการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลาง ธนาคารกำหนดให้มีการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้า (Credit Risk Rating) ทุกราย รวมถึงกำหนดราคาจากผลตอบแทนที่สะท้อนความเสี่ยง (Risk Adjusted Return On Capital: RAROC) และให้ใช้ระบบงาน Loan Origination ตามที่ธนาคารกำหนด

2) อำนาจอนุมัติ

การใช้อำนาจอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ จะกระทำในรูปแบบของคณะกรรมการสินเชื่อหรือบุคคล โดยระดับอำนาจอนุมัติได้กำหนดไว้ตามระดับความเสี่ยงของประเภทสินเชื่อและวงเงินรวมของลูกค้า การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งในกลุ่มจะต้องพิจารณาอันดับความเสี่ยงและวงเงินสินเชื่อหรือภาระหนี้ของกลุ่มประกอบด้วยทุกครั้ง และจะ

ใช้อำนาจการอนุมัติสินเชื่อเกี่ยวกับการอนุมัติลูกค้าทั้งกลุ่มสำหรับสินเชื่อประเภทที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้ เพื่อควบคุมความเสี่ยงและ Total Exposure ของลูกค้าและกลุ่มลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

3) การติดตามลูกหนี้

ธนาคารกำหนดให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อออกเยี่ยมเยียนลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไข รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของกิจการและความเป็นอยู่ของลูกค้า นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีการติดตามลูกค้าในเชิงป้องกัน โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดตามสัญญาณเตือนล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพสินเชื่อของลูกค้า ติดตามและทบทวนงบการเงิน แผนธุรกิจ และทบทวนการจัดอันดับความเสี่ยงของลูกค้า ตลอดจนการประเมินมูลค่าหลักประกันและการประกันภัยให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะติดตามดูแลลูกค้ารายย่อย จากพฤติกรรมกรรมการใช้จ่ายเงิน และพฤติกรรมชำระหนี้ จากรายงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมสินเชื่อใหม่มิให้เป็น NPL นอกจากนี้ ธนาคารกำหนดเป้าหมายให้ลดยอด NPL ลงทุกปี โดยพัฒนาระบบงานในโครงการเร่งลดปริมาณ NPL ขึ้น ซึ่งหากพบสัญญาณบ่งชี้ว่าลูกหนี้รายใดเริ่มมีปัญหา (Watch List) แม้จะยังไม่มีคำสั่งชำระ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดูแลใกล้ชิดทันทีเพื่อป้องกันมิให้เป็น NPL และหากลูกค้ารายใดเป็น NPL แล้ว ธนาคารได้กำหนดมาตรการให้ทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ควบคู่ไปกับการดำเนินการด้านกฎหมาย เพื่อให้สามารถลด NPL ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2. นโยบายการให้สินเชื่อของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดกระบวนการทำงานของสินเชื่อ โดยครอบคลุมถึงนโยบายการให้สินเชื่อ การเผยแพร่นโยบายไปสู่พนักงานปฏิบัติการ การจัดการระดับความเสี่ยงของสินเชื่อในแต่ละประเภท การกำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ การทบทวนการให้สินเชื่อ ตลอดจนอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง โดยคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อที่สามารถสมัครได้ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีรายได้ประจำ มีอาชีพการงานที่มั่นคง และมีเบอร์โทรศัพท์ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน เป็นต้น โดยการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อศักยภาพของลูกค้าในการชำระคืนหนี้คืนให้แก่บริษัทฯ ในอนาคตเป็นหลัก

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการจำกัดความเสี่ยงของบริษัทฯ อันอาจเกิดจากการให้สินเชื่อหลายประเภท บริษัทฯ ได้กำหนดวงเงินสินเชื่อรวมของบริการทุกประเภทสูงสุดตามประเภทของกลุ่มลูกค้า โดยอ้างอิงคุณสมบัติของลูกค้าเป็นเกณฑ์ ทั้งนี้การอนุมัติสินเชื่อดังกล่าวจะถูกควบคุมโดยระบบ Credit Scoring และข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าจะถูกบันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ On-Line ซึ่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกสาขาทั่วประเทศ

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้ขอสินเชื่อโดยวิเคราะห์จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ Credit Scoring จะถูกใช้เป็นแนวทางเบื้องต้นให้กับพนักงานอนุมัติสินเชื่อในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้เป็นอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามนโยบายในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ โดยในขั้นแรกระบบจะนำข้อมูลต่างๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานภาพที่อยู่อาศัย จำนวนปีที่ทำงาน และรายได้ เป็นต้น ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องโดยพนักงานอนุมัติสินเชื่อแล้ว มาทำการประมวลผลเพื่อกำหนดคะแนนตามสถานะของข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งคะแนนที่ได้จะถูกนำมาใช้ในการคำนวณวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติว่าควรจะเป็นกี่เท่าของรายได้ประจำของผู้ขอสินเชื่อ หลังจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการพิจารณาวงเงินที่คำนวณได้จากระบบ Credit Scoring กับวงเงินที่ผู้ขอสินเชื่อทำการขออนุมัติ เพื่อทำการสรุปผลการอนุมัติสินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ

จากตัวอย่างหลักเกณฑ์การพิจารณาให้สินเชื่อของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าว ซึ่งตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจจะมีการออกหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้สินเชื่อส่วนบุคคลของตนเอง แต่ก็ต้องให้สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย ดังนั้น หากการพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อยังมีข้อบกพร่องก็ควรต้องมีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ในเรื่องการพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภคในแต่ละรายตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อสามารถพิจารณาวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน หรือได้ไม่เกินของกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งจำนวนวงเงิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดที่ผู้บริโภคฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าว มีความเหมาะสมหรือไม่ต่อการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคใน

ทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งผู้ติดตามทวงถามหนี้จะเข้ามามีบทบาท และทำหน้าที่เมื่อลูกหนี้เริ่มมีการผิดนัดชำระหนี้แล้ว ผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งอาจเป็นบุคลากรของ สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจเอง หรืออาจเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจจาก ผู้ประกอบการ ก็จะเริ่มดำเนินการในการติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ตามขั้นตอนที่วางไว้ ทั้งนี้ ใน การติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันของผู้ให้สินเชื่อจะกำหนดให้มีแรงจูงใจเป็นสิ่งขับเคลื่อนในการ ดำเนินงานเพื่อตอบแทนผลสำเร็จที่ได้จากการติดตามทวงถามหนี้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ติดตามทวง ถามหนี้เป็นบุคลากรของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจเอง จะมีแรงจูงใจคือตัวชี้วัดในเรื่อง ระดับความสำเร็จของการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวจะมีผลต่อการพิจารณาการปรับขึ้น เงินเดือนประจำปี หรือค่าตอบแทนพิเศษ ตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งเพื่อให้มีอัตราเงินเดือนที่สูงขึ้น ให้แก่บุคลากรที่มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการ แต่หากเป็น ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจจากสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการ ก็จะมีแรงจูงใจในเรื่อง ส่วนแบ่งผลตอบแทนจากหนี้ที่ผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจสามารถติดตามคืนมาได้

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจที่มีอยู่ดังกล่าวเพื่อตอบแทนในการทำหน้าที่ติดตามทวงถาม หนี้ให้สำเร็จนั้น เป็นแรงจูงใจที่มีผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นในรูปแบบตัวเงิน ดังนั้น จึงทำให้ ผู้ติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ติดตาม ทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบการ อาจใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ผิดและไม่เป็น ธรรมต่อลูกหนี้ หรือวิธีการที่ไม่เหมาะสมอย่างใดก็ได้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คืนจากลูกหนี้ที่ตน ติดตามทวงถามให้ได้มากที่สุด โดยละเอียดและไม่สนใจว่าการกระทำดังกล่าวของตนจะเป็นการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรการใดๆ ที่มีอยู่หรือไม่ จึงทำให้เห็นว่าถึงแม้มีการกำหนดมาตรการใดๆ สำหรับการติดตามทวงถามหนี้ก็ไม่สามารถที่จะป้องกันควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาในการติดตามทวงถาม หนี้ได้

ดังนั้น การที่สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการ ใช้แรงจูงใจที่มีผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นในรูปแบบตัวเงินมากเกินไปเพื่อตอบแทนผลสำเร็จจากการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ โดยแรงจูงใจดังกล่าวมีอิทธิพลมากเพียงพอที่จะทำให้บุคลากรหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบ อำนาจฝ่าฝืนมาตรการต่างๆ ที่กำหนดไว้ในการติดตามทวงถามหนี้เพราะเมื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่า ของผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับแล้วย่อมมีมากกว่านั่นเอง ซึ่งหากการกำหนดแรงจูงใจที่เป็น

ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบตัวเงินแต่เพียงอย่างเดียวยังทำให้เกิดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้ อยู่ สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจควรสร้างแรงจูงใจอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้มีความผ่อนคลายต่อแรงจูงใจทางผลประโยชน์ด้านการเงินและมีความตระหนักที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามทวงถามหนี้ให้อยู่ภายใต้มาตรการต่างๆ ที่มีอยู่อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ย่อมเห็นได้ว่าหากมีการกำหนดมาตรการอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและควบคุมปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ได้อีกทางหนึ่ง ก็จะนำไปสู่การลดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้เช่นกัน

5.3.2 แนวทางการแก้ไข

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่ายังมีมาตรการเสริมอื่นๆ ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือและกลไกเพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้นอกเหนือจากมาตรการทางกฎหมาย ทั้งในแง่ที่เป็นมาตรการในเชิงป้องกันและควบคุมจากต้นเหตุของปัญหา และมาตรการที่เป็นการแก้ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้โดยตรง ซึ่งจากการศึกษาแล้วพบว่าปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ต้นเหตุเกิดขึ้นจากปัญหาการเป็นหนี้และขาดความสามารถในการชำระหนี้ที่เพิ่มสูงขึ้นของลูกหนี้ ดังนั้น การลดปริมาณการเป็นหนี้ให้น้อยลงหรือส่งเสริมให้ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้องจึงเป็นหนทางที่สำคัญประการหนึ่งที่จะสามารถลดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ที่ต้นเหตุ ซึ่งการที่จะทำให้ลูกหนี้มีหนี้สินลดน้อยลงหรือมีความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองได้ก็เกิดจากการที่ตัวลูกหนี้เองต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินของตนเองเพื่อที่จะบริหารจัดการค่าใช้จ่าย รายได้และหนี้สินได้อย่างเหมาะสม แต่ทั้งนี้ จากผลการสำรวจทักษะทางการเงินของประชาชนนั้นพบว่ายังขาดทักษะความรู้ทางการเงินอยู่มาก ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของประชาชน ดังนั้น จึงเห็นว่าควรสนับสนุนมาตรการที่เป็นการส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าหน่วยงานทั้งหลายที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนสถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อเอง ควรจะช่วยกันรับผิดชอบหาแนวทางและดำเนินการสื่อสารให้ข้อมูลเพื่อเพิ่มความรู้ทางการเงินแก่ภาคประชาชน แต่ทั้งนี้ผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางในเบื้องต้นโดยสังเขปดังนี้

1. ในการที่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานรัฐหลักที่รับผิดชอบจัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน ซึ่งในปัจจุบันได้ดำเนินการกำหนด

กลุ่มเป้าหมายย่อยตามอาชีพของบุคคลที่จะได้รับความรู้ และมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบให้ความรู้แก่บุคคลแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น อาชีพแรงงานรายได้น้อยมีกระทรวงแรงงานเป็นผู้รับผิดชอบ อาชีพข้าราชการพนักงานราชการมีกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ หรือ กบข. เป็นผู้รับผิดชอบ อาชีพอิสระรายได้สูง เช่น หมอ นักกฎหมาย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวเป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มีขอบเขตกว้างเกินไป ซึ่งผู้เขียนเห็นควรให้กำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายให้เล็กมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด เช่น ให้การอบรมความรู้ด้านการเงินไปสู่ในระดับจังหวัด จากระดับจังหวัดเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับอำเภอ จากระดับอำเภอเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับตำบล และจากระดับตำบลเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับหมู่บ้าน และจากระดับหมู่บ้านเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับครอบครัว ซึ่งเป็นขอบเขตในระดับย่อยที่สุด และโครงการในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดทำเป็นโครงการต่อเนื่อง ไม่ควรเป็นโครงการที่ถูกจำกัดขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น

2. สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งมีความได้เปรียบอยู่แล้วในด้านสถานประกอบการ สาขาที่มีครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีบุคลากรที่มีความรู้ทางการเงินอยู่แล้ว ควรใช้จุดแข็งดังกล่าวในการทำการตลาดเพื่อสังคมมากขึ้น โดยจัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนผ่านสื่อต่างๆ เช่น จัดให้มีการอบรมให้ความรู้โดยตรงผ่านทางสาขาต่างๆ ของผู้ประกอบการที่ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย สื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งอาจเป็น pocket book สื่อโทรทัศน์ หรืออาจให้ความรู้แก่ประชาชนถึงบ้าน เป็นต้น โดยภาครัฐอาจให้การสนับสนุนทางอ้อมแก่สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่ดำเนินการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน โดยใช้มาตรการลดหย่อนภาษีนิติบุคคลที่เกิดจากค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายไปเพื่อให้ความรู้ต่อประชาชนดังกล่าวก็ได้

ทั้งนี้ จากแนวทางแก้ไขข้างต้นตามที่ได้เขียนได้เสนอนั้น เมื่อประชาชนมีความรู้ทางการเงินเพิ่มมากขึ้นแล้ว ผลลัพธ์ที่ออกมา ก็จะเป็นประโยชน์กับทุกฝ่าย เช่น อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจจะเป็นการเติบโตอย่างยั่งยืนซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ทั้งภาครัฐและเอกชน อัตราการผิดนัดชำระหนี้ลดลงทำให้หนี้เสียของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อลดลง จึงส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก็เป็นประโยชน์

แก่ผู้ประกอบการ และประโยชน์ที่ดีที่สุดคือประชาชนเป็นหนี้น้อยลง ปัญหาทางสังคมไม่ว่าจะเป็น การติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาครอบครัวก็จะลดลง ซึ่งส่งผลทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนมีความสุขมากขึ้นตามมาอีกด้วย

สำหรับมาตรการอีกประการหนึ่งที่กำหนดเพื่อใช้ในการควบคุมการเป็นหนี้ให้อยู่ในวงเงินจำกัดโดยการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดนั้น ก็ยังมีข้อจำกัดที่ยังไม่เหมาะสมต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพราะถ้าเหมาะสมแล้วหนี้สินส่วนบุคคลของภาคประชาชนก็ไม่น่าจะเพิ่มขึ้น จนเกิดสถานะการผิดนัดชำระหนี้ที่มีอัตราที่เพิ่มขึ้น และท้ายที่สุดก็นำไปสู่การเกิดอัตราหนี้เสียที่เพิ่มขึ้นในปริมาณมหาศาล จนเป็นที่กังวลของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้น ผู้เขียนจึงเห็นว่าควรทบทวนหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยเสนอแนะแนวทางเบื้องต้น ดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์กลางในการการประเมินฐานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจาก การกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินฐานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อในปัจจุบัน จะเป็นหลักเกณฑ์ของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการในแต่ละรายเอง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดของผู้ประกอบการแต่ละราย ซึ่งหลักเกณฑ์การประเมินฐานะทางการเงินที่ไม่เหมือนกันอาจมีผลต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมของผู้ขอสินเชื่อในแต่ละรายได้ ทั้งนี้ โดยทั่วไปแล้วสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการจะให้ผู้ขอสินเชื่อกรอกประวัติทางการเงิน เช่น รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ การเดินบัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน ภาระหนี้ที่ต้องชำระในปัจจุบัน สถานะของที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน และการยินยอมให้ตรวจเครดิตบูโรของผู้ขอสินเชื่อ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปประเมินการอนุมัติและวงเงินการให้สินเชื่อตามหลักเกณฑ์ของแต่ละแห่ง ซึ่งหากมีหลักเกณฑ์กลางในการประเมินฐานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อที่กำหนดให้ชัดเจน เพื่อให้สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการนำไปใช้ในการประเมินผู้ขอสินเชื่อ จะมีประโยชน์ต่อการพิจารณาวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการจะให้แก่ผู้ขอสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. พิจารณาทบทวนวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่กำหนดไว้ในประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เดิมกำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลจะให้วงเงินสินเชื่อ

แก่ผู้ขอสินเชื่อได้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือไม่เกินวงเงินของกระแสเงินสดหมุนเวียน ในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน โดยควรกำหนดให้มีเงื่อนไขที่ชัดเจนยิ่งขึ้นดังนี้

2.1 กำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไว้ตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกตัวอย่างเช่น ผู้มีรายได้ 9,000 – 15,000 บาทต่อเดือน กำหนดให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 1 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้มีรายได้ 20,000 – 25,000 บาทต่อเดือน กำหนดให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้เป็นไปตามระดับขั้นของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกำกับขั้นเพดานสูงสุดของวงเงินสินเชื่อโดยไม่ให้เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

2.2 วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้กำหนดไว้แล้ว ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ให้ครอบคลุมว่าวงเงินสินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ 1 รายนั้น ให้หมายรวมถึงวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายอื่นๆ ด้วย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการให้วงเงินสินเชื่อซ้ำซ้อน ที่ผู้ประกอบการแต่ละรายให้วงเงินสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยมิได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้อันแท้จริงของลูกค้าให้ได้

ทั้งนี้ จากแนวทางการแก้ปัญหาหลักเกณฑ์ในการพิจารณาวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ประชาชนสามารถใช้จ่ายในการซื้อสินค้า หรือบริการ โดยมีความสามารถในการชำระหนี้เพียงพอกับหนี้ที่ตนเองได้ก่อไว้ โดยสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการก็ได้ประโยชน์จากการแก้ปัญหาในจุดนี้ เพราะเมื่อหลักเกณฑ์ในการพิจารณาวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลมีความสอดคล้องต่อสถานะเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน อัตราการผิดนัดชำระหนี้ก็จะลดลง ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมก็จะลดลงตาม หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ก็จะลดลงเช่นกัน และส่งผลให้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการก็มีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าหากมีการแก้ไขหลักเกณฑ์ตามแนวทางดังกล่าวก็ย่อมเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายยิ่งขึ้น

สำหรับในเรื่องการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งมีการกำหนดให้มีผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบตัวเงินเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ที่ทวงถามจนลูกค้าชำระหนี้ได้เป็นผลสำเร็จนั้น ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการใช้วิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ผิด

และไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้ หรือวิธีการที่เหมาะสมอย่างใดก็ได้เพื่อให้ได้รับการชำระหนี้คืนจากลูกหนี้ที่ตนติดตามทวงถามให้ได้มากที่สุด โดยละเอียดและไม่สนใจว่าการกระทำดังกล่าวของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรการใดๆ ที่มีอยู่หรือไม่ ดังนั้น การกำหนดให้มีผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบตัวเงินแต่เพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ทั้งนี้ สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจควรสร้างแรงจูงใจอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้มีความผ่อนคลายต่อแรงจูงใจทางผลประโยชน์ด้านการเงิน ยกตัวอย่างเช่น การให้บุคลากรหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดแผนงานการติดตามทวงถามหนี้โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม หรือการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมสนทนากันมากขึ้นเพื่อลดความตึงเครียด เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจ ได้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ด้วยคุณธรรมและจริยธรรมในหน้าที่ และเป็นธรรมต่อลูกหนี้ ไม่ใช่เป็นการดำเนินการโดยสภาพบังคับจากแนวปฏิบัติ หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งการที่จะสามารถดำเนินการดังกล่าวให้สำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง เพราะการดำเนินการทางธุรกิจในด้านที่เป็นการส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมนั้น อาจมีผลกระทบต่อผลกำไรขององค์กรซึ่งอาจจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ แต่ก็สามารถช่วยลดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมซึ่งเป็นปัญหาสังคมที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนลงได้ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างยิ่ง

ด้วยเหตุนี้ จึงเห็นได้ว่านอกเหนือจากมาตรการทางกฎหมายที่กำหนดเพื่อป้องกันและปรามปรามปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมโดยตรงซึ่งมีความผิดและโทษแก่ผู้กระทำการฝ่าฝืนแล้ว ยังมีมาตรการเสริมอย่างอื่นในเชิงควบคุมป้องกันการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งหากมีการกำหนดหรือปรับปรุงมาตรการเสริมอื่นๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสร้างความตระหนักแก่บุคคลหรือหน่วยงานทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบและเข้าใจในการที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการแล้ว ก็จะทำให้ลดปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

บทที่ 6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุป

ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมกลายเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งของสังคมไทยในปัจจุบันไปแล้ว เนื่องจาก การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาระบบในภาคธุรกิจไปอย่างรวดเร็วและมีการกระตุ้นให้มีการหมุนเวียนของเงินในระบบเศรษฐกิจที่มากขึ้น ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมในเรื่องค่านิยมในการบริโภคของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการมาใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อความสะดวกสบายยิ่งขึ้น แต่เมื่อรายได้ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดการกู้ยืมเงินหรือขอสินเชื่อจากผู้ให้สินเชื่อที่มีให้บริการอย่างหลากหลายในปัจจุบัน ซึ่งประเภทของสินเชื่อก็มีหลายประเภทขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อและแหล่งที่มาของเงินกู้หรือสินเชื่อก็มีทั้งแหล่งเงินในระบบและนอกระบบ โดยที่ความแตกต่างระหว่างแหล่งสินเชื่อในระบบและสินเชื่อนอกระบบก็มีอยู่หลายประการ ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการสินเชื่อ ระบบการบริหารจัดการในการดำเนินกิจการ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการดำเนินกิจการ อัตราดอกเบี้ย ผู้ดูแลควบคุม ตรวจสอบ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็สินเชื่อประเภทใดหรือมาจากแหล่งที่มาใดต่างก็เกิดปัญหาการชำระหนี้ไม่ถูกต้องหรือค้างชำระหนี้ได้ทั้งสิ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหนี้หรือผู้ให้สินเชื่อ และตัวลูกหนี้หรือผู้ขอสินเชื่อเอง รวมไปถึงระบบเศรษฐกิจในภาพรวม จึงทำให้ต้องมีขั้นตอนในการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้วิธีการและรูปแบบต่างๆ ตามนโยบาย หลักเกณฑ์ หรือแนวทางที่ผู้ให้สินเชื่อกำหนดไว้ ซึ่งถึงแม้เป็นผู้ให้สินเชื่อในระบบที่อยู่ภายใต้การกำกับควบคุมดูแลของหน่วยงานรัฐ ที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขต่างๆ ในการดำเนินกิจการอย่างเข้มงวด ก็ยังมีการติดตามทวงถามหนี้โดยใช้การกระทำหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจนทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นได้รับความเดือดร้อนเสียหายกลายเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ในทุกวันเช่นกัน เพียงแต่อาจมีลักษณะของการกระทำที่ร้ายแรงน้อยกว่าการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อนอกระบบที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานรัฐ แต่ถึงแม้ผู้ให้บริการสินเชื่อเองจะได้มีการวางมาตรการหรือกำหนดวิธีปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ไว้ก็ตามแต่ผู้ติดตามทวงถามหนี้ซึ่งมีทั้งผู้ให้สินเชื่อเองหรือผู้รับจ้างติดตามทวงถามหนี้ก็ยังมี การละเลยไม่ปฏิบัติตาม หรือในส่วนภาครัฐที่ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวก็พยายามหา

วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น จัดให้มีหน่วยงานรับรองเรียนเกี่ยวกับการติดตาม
 ทวงถามหนี้ เป็นต้น แต่ปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมก็ยังคงเกิดขึ้นอยู่

จากปัญหาดังกล่าวเมื่อได้ศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายของประเทศไทยในปัจจุบันที่ใช้บังคับ
 สำหรับการติดตามทวงถามหนี้ พบว่ายังไม่มีกฎหมายเฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้
 แต่ก็สามารถนำกฎหมายเท่าที่มีอยู่มาปรับใช้บังคับกับกรณีที่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ได้เป็น
 กรณีๆ ไปตามแต่ลักษณะของการกระทำที่เกิดขึ้น ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวลกฎหมาย
 อาญา ประกาศนาคกรแห่งประเทศไทย พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ประมวลกฎหมาย
 แพ่งและพาณิชย์ แต่กฎหมายเหล่านี้ก็มีขอบเขตการบังคับใช้ที่ไม่ครอบคลุมในการกระทำความผิดที่
 เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ในหลายประการ นอกจากนี้แล้ว ถึงแม้มีมาตรการอื่นที่เกี่ยวข้อง
 เฉพาะเจาะจงเพื่อใช้บังคับในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งได้แก่ แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย
 เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ โดยใช้กำกับดูแลผู้ให้บริการสินเชื่อในระบบเป็นการเฉพาะ
 ซึ่งแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ฉบับนี้กำหนดหลักเกณฑ์การติดตามทวงถามหนี้ที่ค่อนข้าง
 ละเอียดยชัดเจนเฉพาะเจาะจงโดยเฉพาะ แต่ก็มีข้อจำกัดตรงที่แนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีสถานะเป็น
 กฎหมายจึงไม่มีการกำหนดมาตรการลงโทษผู้ประกอบการธุรกิจในการกรณีที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม
 ข้อกำหนดแต่อย่างใด ซึ่งโดยสรุปแล้วมาตรการกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดในการใช้บังคับ
 เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ทั้งในแง่ปัญหาด้านตัวบทกฎหมาย ปัญหาด้านการ
 ดำเนินคดี และปัญหาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนผลของการศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของต่างประเทศ
 พบว่าในต่างประเทศกำหนดให้มีมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้โดย
 เฉพาะเจาะจง ซึ่งการบัญญัติกฎหมายในแต่ละประเทศนั้นอาจมีการกำหนดเนื้อหาที่เหมือนหรือ
 แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในหลายด้านของแต่ละประเทศทั้งในแง่
 สังคม สภาพเศรษฐกิจ หรือการปกครอง เป็นต้น แต่ทั้งนี้บทบัญญัติของกฎหมายต่างประเทศที่
 ยกตัวอย่างมาต่างก็มีการกำหนดเหมือนกันในส่วนขอบเขตการบังคับใช้กฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธี
 ปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ความรับผิดชอบและการเยียวยาความเสียหาย และหน่วยงานกำกับ
 ดูแล ซึ่งถึงแม้มีความแตกต่างอยู่บ้างในรายละเอียดแต่ก็ทำให้เห็นว่าในต่างประเทศต่างก็ให้
 ความสำคัญกับปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ควบคุมป้องปรามไม่ให้

เกิดปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ และคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของลูกหนี้และสาธารณะไม่ให้เกิดผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว

ทั้งนี้ ในกรณีของประเทศไทยเมื่อเห็นว่าเกิดปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นปัญหาสังคมอย่างหนึ่งและส่งผลกระทบต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ทำให้รัฐจึงตระหนักถึงการที่ต้องแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างจริงจัง เมื่อรัฐตระหนักถึงความเสียหายที่เกิดจากปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ในสังคมอย่างไม่เป็นธรรม และเล็งเห็นถึงการให้ความสำคัญในการที่ต้องควบคุมดูแลการติดตามทวงถามหนี้และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ได้รับความเสียหาย แต่เมื่อกฎหมายของประเทศไทยยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเจาะจงในเรื่องเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ จึงเห็นว่าควรต้องมีการบัญญัติมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ทำให้รัฐต้องมีการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ขึ้น โดยเนื้อหาของสาระของร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. มีบทบัญญัติกำหนดประเภทของหนี้ที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย บุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ ความรับผิดชอบและบทกำหนดโทษ รวมถึงกำหนดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน คณะกรรมการกำกับติดตามทวงถามหนี้และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยมีเจตนารมณ์หวังว่าร่างพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวจะเป็นมาตรการทางกฎหมายอย่างหนึ่งที่มาช่วยในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมของประเทศไทย พบว่าปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่จริงแล้วส่วนใหญ่เกิดจากการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อหรือเจ้าหนี้ในระบบ และลักษณะการกระทำมักมีความร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อลูกหนี้และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายที่มากกว่าการติดตามทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อในระบบ ทั้งนี้ เกิดจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลควบคุมของหน่วยงานรัฐและไม่มีหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการควบคุมการดำเนินธุรกิจของผู้ให้สินเชื่อในระบบได้ตั้งแต่แรก ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบส่วนหนึ่งไม่สามารถที่จะนำธุรกิจของตนเองที่ดำเนินการอยู่เข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลในระบบอย่างถูกกฎหมายได้ ด้วยเหตุผลของหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระบบภายใต้การกำกับดูแล ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ที่มีข้อจำกัดไม่ครอบคลุมถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้สินเชื่อส่วนบุคคลบางส่วน จึงทำให้ขาดคุณสมบัติที่จะยื่นขอจดทะเบียนเพื่อประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแลได้ อันเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งนำไปสู่การติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ในระบบในท้ายที่สุด ดังนั้น จึงควรแก้ไขปัญหามีการควบคุมดูแลการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกกรอบให้มากยิ่งขึ้น โดยการยอมรับการมีอยู่ของหนี้นอกระบบและหากกลไกทางกฎหมายต่างๆ ที่ช่วยให้หนี้นอกระบบนั้นสามารถเข้ามาสู่ในระบบได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงมาตรการทางกฎหมายเฉพาะของประเทศไทยเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่รัฐเสนอจะให้มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมในประเทศไทย ตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ซึ่งถึงแม้การที่จะให้มีร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวเพื่อปราบปราม ป้องกันและคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะเช่นเดียวกับต่างประเทศซึ่งเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมที่ควรบัญญัติให้มีขึ้น แต่บทบัญญัติที่มีอยู่ในร่างพระราชบัญญัตียังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาแล้วพบว่า ในส่วนของขอบเขตการใช้บังคับร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม พ.ศ. ยังไม่มีความครอบคลุมเพียงพอ เนื่องจาก การที่บทบัญญัติกำหนดขอบเขตให้ใช้บังคับเฉพาะกับสินเชื่อหรือหนี้หนี้ในระบบซึ่งก็ได้แก่สถาบันการเงิน (Bank) และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (Non Bank) โดยขอบเขตดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึงผู้ให้สินเชื่อหนี้นอกระบบที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมาย และจำกัดไว้เฉพาะการคุ้มครองหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้นโดยหากเป็นหนี้ที่ลูกหนี้เป็นนิติบุคคลจะไม่สามารถได้รับความคุ้มครองตามร่างกฎหมายฉบับนี้ ทั้งที่การกระทำผิดอันมีลักษณะการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่เป็นปัญหาร้ายแรงส่วนใหญ่แล้วเกิดจากผู้ให้สินเชื่อหนี้นอกระบบ และในกรณีที่ลูกหนี้เป็นนิติบุคคลที่ค้างชำระหนี้เงินต้องมีการติดตามทวงถามหนี้แต่ผู้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ย่อมเป็นบุคคลธรรมดาที่ต้องรับผลกระทบจากพฤติกรรมการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมเช่นเดียวกับหนี้ที่ลูกหนี้ที่เป็นบุคคลธรรมดา ทั้งที่ไม่ใช่หนี้ส่วนตัวของตนเอง ซึ่งหากการออกมาตรการทางกฎหมายไม่มีความครอบคลุมถึงการติดตามทวงถามหนี้ในหนี้บางประเภท หรือบุคคลบางประเภทที่สามารถกระทำการที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้เช่นกัน ก็

ยอมทำให้การกระทำเดียวกันมีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดช่องว่างในการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม

ในขณะเดียวกัน การกำหนดมาตรการบังคับสำหรับการฝ่าฝืนการกระทำตามร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นทางการ พ.ศ. ที่จำกัดให้มีเพียงมาตรการบังคับทางอาญา โดยกำหนดให้การกระทำเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำที่เป็นความผิดและผู้กระทำต้องได้รับโทษทางอาญาตามที่บัญญัติไว้ในร่างกฎหมาย ได้แก่ โทษจำคุก และ/หรือโทษปรับ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีอาญาสำหรับการกระทำความผิดในบางลักษณะที่ทำให้ไม่สามารถเริ่มต้นคดีเพื่อเอาผิดต่อผู้กระทำผิดในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ และถึงแม้จะมีการเริ่มต้นในการดำเนินคดีอาญาก็อาจเกิดปัญหาในการดำเนินคดีจนไม่สามารถเอาผิดและลงโทษผู้กระทำผิดได้ ซึ่งการกระทำที่ฝ่าฝืนตามบทบัญญัติในร่างพระราชบัญญัติบางลักษณะก็ไม่เหมาะสมที่จะกำหนดให้มีความผิดและโทษทางอาญาเนื่องจากทำให้เกิดช่องว่างในการบังคับใช้ร่างพระราชบัญญัตินี้ในการป้องกันและปราบปรามลงโทษผู้กระทำการฝ่าฝืนข้อห้ามตามบทบัญญัติ นอกจากนั้นการกระทำความผิดบางลักษณะที่ควรกำหนดให้มีความผิดและโทษทางอาญาแต่การกำหนดโทษและระวางโทษทางอาญามีความแตกต่างและไม่สอดคล้องกับประมวลกฎหมายอาญาที่กำหนดให้การกระทำเป็นความผิดในลักษณะเดียวกันเป็นอย่างมาก ซึ่งการกำหนดอัตราโทษสำหรับความผิดในลักษณะเดียวกันที่แตกต่างกันอย่างมากทำให้การบังคับใช้กฎหมายแก่ผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติกฎหมายไม่สอดคล้องกัน

นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม นอกจากการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการป้องกันและปราบปรามการกระทำที่เป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมแล้ว ยังมีมาตรการเสริมอื่นๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือหรือกลไกในเชิงป้องกันและปราบปรามการกระทำในการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมที่อาจจะเกิดขึ้นได้เช่นกัน แต่เมื่อพิจารณาแล้วพบว่ามาตรการเสริมอื่นๆ ที่มีอยู่ยังมีข้อจำกัดซึ่งทำให้ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการใช้บังคับ และยังไม่ได้รับความสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาจากต้นเหตุตั้งแต่การเป็นหนี้สินได้ ไม่ว่าจะเป็นมาตรการที่เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินเพื่อลดปัญหาการเป็นหนี้สิน หลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อซึ่งจะเป็นการจำกัดวงเงินสินเชื่อของ

ลูกหนี้ให้อยู่ในจำนวนที่เหมาะสมทำให้ไม่เป็นหนี้มากเกินไปจนเกินความสามารถที่จะชำระได้ หรือมาตรการที่เป็นการควบคุมไม่ให้มีการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมโดยตรง นั่นก็คือ การกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อซึ่งใช้แรงจูงใจที่มีผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นในรูปแบบตัวเงินมากเกินไปเพื่อตอบแทนผลสำเร็จจากการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ ซึ่งเป็นช่องว่างอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมได้ ทั้งนี้ หากมาตรการต่างๆ เหล่านี้ได้รับความสำคัญมากขึ้นและปรับปรุงให้เหมาะสมก็สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ได้เช่นกัน

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งการบังคับใช้การมาตรการทางกฎหมาย และมาตรการอื่นๆ ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ เนื่องจากมีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในหลายประการ จึงมีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขมาตรการต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ของประเทศไทยประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) แก้ไขปรับปรุงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลสินเชื่อส่วนบุคคลในส่วนของข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ที่ควรแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติโดยให้มีฐานะเป็นบุคคลธรรมดาหรือเป็นนิติบุคคลก็ได้ โดยถ้ามีฐานะเป็นนิติบุคคลก็ให้กำหนดทุนจดทะเบียนให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วควรน้อยกว่า 50 ล้านบาทลงมา แต่ทั้งนี้ก็สามารถไปกำหนดเงื่อนไขในส่วนของ การประกอบการธุรกิจเพิ่มเติมได้ เช่น ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจมีทุนจดทะเบียนเกินกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกินกว่า 40 ล้านบาท สามารถให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ได้ทั้งหมดรวมแล้วไม่เกิน 1.5 เท่าของทุนจดทะเบียน และถ้ามีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ได้ทั้งหมดรวมแล้วไม่เกิน 1 เท่าของทุนจดทะเบียน เป็นต้น เพื่อที่จะได้ครอบคลุมผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีขนาดเล็กลงมาได้ และกำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อดังกล่าวต้องยื่นขอจดทะเบียนเพื่อรับอนุญาตให้

ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล โดยกำหนดอายุของใบอนุญาตเพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบการประกอบธุรกิจของบุคคลเหล่านั้นได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้ ต้องมีการกำหนดหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลผู้ประกอบการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลดังกล่าวไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้หน่วยงานรัฐดังกล่าวเป็นผู้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขต่างๆ สำหรับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ที่ได้รับอนุญาตด้วย ซึ่งแนวทางการแก้ไขดังกล่าวนี้ก็เพื่อให้มีการควบคุมดูแลผู้ประกอบการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลนอกระบบให้มากยิ่งขึ้น โดยการยอมรับการมีอยู่ของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบให้เข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ให้สินเชื่อในระบบให้ได้มากยิ่งขึ้น

2) เห็นควรเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุงร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. แยกดังนี้

2.1) ปรับปรุงเพิ่มเติมบทบัญญัติในร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ. ให้มีขอบเขตการใช้บังคับครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น โดยครอบคลุมถึงผู้ให้สินเชื่อในระบบทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยด้วย เนื่องจาก ปัญหาในการกระทำความผิดเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมมิได้เกิดขึ้นแต่เฉพาะกับการทวงถามหนี้ของผู้ให้สินเชื่อในระบบเท่านั้น โดยหากรัฐเห็นว่าปัญหาที่ไม่สามารถกำหนดขอบเขตการใช้บังคับดังกล่าวได้เกิดจากความไม่พร้อมของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับ การควบคุมดูแล และการตรวจสอบ ก็ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนของการการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่หน่วยงานที่มีความพร้อม หรือจัดตั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ และแก้ไขขอบเขตให้ครอบคลุมให้ถึงลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคลด้วย เนื่องจาก ขอบเขตการใช้บังคับจำกัดไว้เฉพาะการคุ้มครองหนี้ที่ลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น จะทำให้บุคคลอื่นที่ได้รับความเสียหายจากการติดตามทวงถามหนี้ของนิติบุคคลไม่สามารถเรียกร้องเอาผิดกับผู้กระทำการฝ่าฝืนซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการได้รับความคุ้มครองจากกฎหมาย ซึ่งการแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวจะทำให้มีมาตรการทางกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่สามารถใช้บังคับเป็นมาตรการทางกฎหมายฉบับกลางและใช้ได้ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ หากการที่ได้กำหนดขอบเขตการใช้บังคับเพิ่มเติมให้กว้างขวางขึ้นดังกล่าวแล้วเห็นว่าทำให้จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ของแต่ละประเภทหรือผู้ให้สินเชื่อแต่ละประเภทที่ควรต้องมีความแตกต่างกัน เช่น หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลตรวจสอบ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปบังคับใช้กับปัญหาที่

เกิดขึ้นจริงในแต่ละกรณีได้ ก็เห็นควรให้ผู้ที่มีอำนาจรักษาการตามร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ ออกมาตรการทางกฎหมายที่เป็นฉบับรองโดยอาศัยอำนาจภายใต้ร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้เป็นการเฉพาะแยกต่างหาก สำหรับใช้กับหนี้แต่ละประเภท หรือผู้ให้สินเชื่อแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

2.2) ปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนของบทกำหนดโทษโดยกำหนดเพิ่มเติมในส่วนของโทษทางปกครองแยกต่างหากจากโทษทางอาญา โดยกำหนดให้การกระทำที่ฝ่าฝืนข้อปฏิบัติตามร่างพระราชบัญญัตินี้บางการกระทำที่มีลักษณะไม่ร้ายแรงมีโทษทางปกครอง ยกตัวอย่างเช่น การแจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ การติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้ให้เป็นสถานที่ติดต่อ การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นในเวลาที่กำหนดไว้ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีได้มีการตกลงไว้ล่วงหน้าหรือไม่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้ การแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวนหนี้ หรือเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนี้แล้ว ผู้ติดตามหนี้ไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้ให้ เป็นต้น ซึ่งกำหนดโทษทางปกครองที่เสนอให้บัญญัติเพิ่มเติม ได้แก่ ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด และหากผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการพิจารณา มีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครอง โดยกำหนดระวางโทษปรับทางปกครองขั้นสูงไว้ เพื่อให้คณะกรรมการมีโอกาสใช้ดุลยพินิจกำหนดโทษปรับทางปกครองโดยคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่กระทำผิดได้ และในส่วนที่เป็นโทษทางอาญาก็ให้กำหนดสำหรับการกระทำความผิดอื่นๆ ที่ร้ายแรงหรือมีได้กำหนดให้เป็นความผิดทางปกครอง โดยเสนอให้มีการปรับปรุงโทษจำคุก และ/หรือปรับสำหรับการกระทำความผิดบางประการตามร่างพระราชบัญญัตินี้ที่มีลักษณะการกระทำอันเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาด้วย โดยให้มีระวางโทษที่สอดคล้องกันกับระวางโทษตามประมวลกฎหมายอาญา ยกตัวอย่างเช่น การห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ การห้ามใช้ภาษาสัญลักษณ์ หรือช่องทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายหรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่จะใช้ในการติดต่อสอบถาม ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้ การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง หรือเสียดสีลูกหนี้หรือผู้อื่น การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับการเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ หรือการติดต่อลูกหนี้เกี่ยวกับหนี้โดยใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสารที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน การใช้

ภาษาหรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้บนซองจดหมายในการติดต่อลูกหนี้ ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการทวงถามหนี้ ซึ่งเข้าลักษณะที่เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 ก็ต้องกำหนดระวางโทษให้สอดคล้องตามประมวลกฎหมายอาญาซึ่งกำหนดระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ เป็นต้น

3) แก้ไขปรับปรุงมาตรการอื่นๆ ที่สามารถใช้เป็นมาตรการเสริมในเชิงป้องกันปัญหาการติดตามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรมได้ ได้แก่

3.1) สนับสนุนมาตรการที่เป็นการส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยให้หน่วยงานทั้งหลายที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการสินเชื่อเอง ช่วยกันรับผิดชอบหาแนวทางและดำเนินการสื่อสารให้ข้อมูลเพื่อเพิ่มความรู้ทางการเงินแก่ภาคประชาชน เพื่อเป็นการลดปัญหาการเป็นหนี้สินของประชาชนให้ลดลง โดยต้องกำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายของผู้ที่จะได้รับความรู้ให้เล็กมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด เช่น ให้การอบรมความรู้ด้านการเงินไปสู่ในระดับจังหวัด จากระดับจังหวัด เผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับอำเภอ จากระดับอำเภอเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับตำบล และจากระดับตำบลเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับหมู่บ้าน และจากระดับหมู่บ้านเผยแพร่ความรู้ต่อไปลงสู่ระดับครอบครัว ซึ่งเป็นขอบเขตในระดับย่อยที่สุด และโครงการในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดทำเป็นโครงการต่อเนื่อง ไม่ควรเป็นโครงการที่ถูกจำกัดขอบเขตด้านระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น รวมทั้ง โครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนของสถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการสินเชื่อ ซึ่งมีความได้เปรียบอยู่แล้วในด้านสถานประกอบการที่มีสาขาที่มีครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศไทย ประกอบกับมีบุคลากรที่มีความรู้ทางการเงินเป็นอย่างดี เช่น จัดให้มีการอบรมให้ความรู้โดยตรงผ่านทางสาขาต่างๆ ของผู้ประกอบการที่ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย สื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งอาจเป็น pocket book สื่อโทรทัศน์ หรืออาจให้ความรู้แก่ประชาชนถึงบ้าน เป็นต้น โดยภาครัฐอาจให้การสนับสนุนทางอ้อมแก่สถาบันการเงิน หรือผู้ประกอบการสินเชื่อที่ดำเนินการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน โดยใช้มาตรการลดหย่อนภาษีนิติบุคคลให้แก่ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้ความรู้ต่อประชาชนดังกล่าวก็ได้

3.2) แก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้วงเงินสินเชื่อตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์กลางในการการประเมินฐานะทางการเงินของผู้ขอสินเชื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นและใช้ได้กับสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทุกแห่งเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยปรับปรุงวงเงินสินเชื่อที่กำหนดให้ผู้ให้สินเชื่อสามารถให้แก่ผู้ขอสินเชื่อได้ เช่น กำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไว้ตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกตัวอย่างเช่น ผู้มีรายได้ 9,000 – 15,000 บาทต่อเดือน กำหนดให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 1 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้มีรายได้ 20,000 – 25,000 บาทต่อเดือน กำหนดให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลไม่เกิน 2 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยให้เป็นไปตามระดับขั้นของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งกำกับขึ้นเพดานสูงสุดของวงเงินสินเชื่อโดยไม่ให้เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ซึ่งวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้กำหนดไว้ นั้น ต้องกำหนดหลักเกณฑ์ไว้ให้ครอบคลุมว่าวงเงินสินเชื่อต่อผู้ขอสินเชื่อ 1 ราย นั้น ให้หมายรวมถึงวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายอื่นๆ ด้วย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการให้วงเงินสินเชื่อซ้ำซ้อนที่ผู้ประกอบการแต่ละรายให้วงเงินสินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อ โดยมีได้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้อันแท้จริงของลูกหนี้ได้

3.3) แก้ไขปรับปรุงการกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์ในการติดตามทวงถามหนี้ของผู้มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อ โดยสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดแรงจูงใจในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ที่ทวงถามจนลูกหนี้ชำระหนี้ได้เป็นผลสำเร็จในรูปแบบอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากแรงจูงใจที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบตัวเงินแต่เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานติดตามทวงถามหนี้มีความผ่อนคลายต่อแรงจูงใจทางผลประโยชน์ด้านการเงิน ยกตัวอย่างเช่น การให้บุคลากรหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการกำหนดแผนงานการติดตามทวงถามหนี้โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม หรือการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากร ตลอดจนส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมสันทนาการมากขึ้นเพื่อลดความตึงเครียด เพื่อให้บุคลากรหรือผู้ติดตามทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบอำนาจ ได้ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ด้วยคุณธรรมและจริยธรรมในหน้าที่ และเป็นธรรมต่อลูกหนี้ ไม่ใช่เป็นการดำเนินการโดยสภาพบังคับจากแนวปฏิบัติ หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งการที่จะสามารถดำเนินการดังกล่าวให้สำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังด้วย เพื่อลดปัญหาในการติดตามหนี้อย่างไม่เหมาะสม

และไม่เป็นธรรมของผู้มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ เพราะเกิดจากการมุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ที่ตนจะ
ได้รับจนละเลยความเดือดร้อนเสียหายที่ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นจะได้รับ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายการอ้างอิง

Act of 13 May 1988 No. 26 On Debt Collection and Other Recovery of Overdue Pecuniary Claims (Debt Collection Act).

Australian Competition and Consumer Commission, Australian Securities and Investment Commission. Debt collection guideline for collectors and creditors.

Australian Securities and Investment Commission Act 2001.

Brian Keith Jaulkner. WEST V. NATIONWIDE CREDIT, INC. - THIRD PARTY COMMUNICATION CLARIFIED IN THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT. Campbell Law Review, Spring 2000.

The Fair Debt Collection Practices Act 1977.

Federal Trade Commission : Staff Commentary on The Fair Debt Collection Practices Act. <http://www.ftc.gov>, 2006, January.

Trade Practices Act 1974.

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. แหล่งที่มา : <http://e-justice.moj.go.th/index.php?tp=72>

กระทรวงการคลัง. หนังสือที่ กค 1003/13178, 15 กรกฎาคม 2553.

คณะกรรมการปรับปรุงกฎหมายเพื่อการพัฒนาประเทศ. รายงานการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการกำหนดโทษอาญา [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.lawreform.go.th/lawreform/index.php>.

คณิต ณ นคร. กฎหมายอาญา ภาคทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2547.

คณิต ฒ นคร. ประมวลกฎหมายอาญา หลักกฎหมายและพื้นฐานการเข้าใจ. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม , 2538.

จิตติ ดิงศภัทย์. กฎหมายอาญา ภาค 1, พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานคร พรินติ้ง กรุ๊ป, 2536.

จิตติ ดิงศภัทย์และยล ธีรกุล. คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์. กรุงเทพมหานคร : เนติบัณฑิตยสภา, 2513.

ชมรมหนีบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล. แหล่งที่มา : http://www.consumerthai.org/debtclub/index.php?option=com_kunena&func=view&catid=5&id=30293&Itemid=52.

ดารณี พุทธิวิบูลย์. การจัดการสินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ประชาชน จำกัด, 2530.

ถาม-ตอบกับมีชัย. แหล่งที่มา :

<http://www.meechaithailand.com/ver1/?module=4&cateid=&action=view&id=035998#q>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. แหล่งที่มา : <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PopularConner/Fraudalert/Pages/PersonalLoan.aspx>,
<http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/WebsiteFI/Pages/instList.aspx>,
<http://www.bot.or.th/Thai/FinancialLiteracy/Pages/index.aspx>,
<http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=601&language=TH>,
http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/PruReg_HB/Documents/02_BusScope.pdf,
<http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=160&language=th>.

นพวรรณ พยัฆพร. การบังคับใช้มาตรการทางอาญาต่อธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

นิรุทธ์ ศรีไกรวีน. มาตรการและโทษทางปกครองกับการคุ้มครองผู้บริโภค : ศึกษาเฉพาะกรณีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวนโยบายการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551.

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551.

บัญญัติ สุชีวะ. ความรับผิดชอบทางอาญาของนิติบุคคล. บทบัณฑิตย เล่มที่ 33 ตอนที่ 1 (2519) : หน้า 2-4.

ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตแห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ).

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน.

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 83/2551 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ.

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน, กรกฎาคม 2549.

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง.

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา.

ปวริศ หวังพิณิจกุล. การคุ้มครองลูกหนี้จากการติดตามทวงหนี้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ปองทิพย์ สามัตถิยากร. การติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม : ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

พระราชบัญญัติการดูแลผลประโยชน์ของคู่สัญญา พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497.

พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545.

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528.

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติภาพยนตร์และวีดิทัศน์ พ.ศ. 2551.

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475.

พันทิปดอทคอม. แหล่งที่มา : <http://pantip.com/topic/30686736>.

พูนศักดิ์ ใสสารวจ. นิติกรรมฝ่ายเดียวทางปกครองในกฎหมายฝรั่งเศส. วารสารกฎหมายปกครอง 4 2 (สิงหาคม 2528) : หน้า 303.

เพียงพล เจริญพันธ์. กฎหมายอาญากับการคุ้มครองลูกหนี้จากการใช้วิธีการอันมิชอบในการติดตามหนี้สิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552.

ร่างพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้อย่างเป็นธรรม พ.ศ.

รายการทนายคลายทุกข์. แหล่งที่มา : [http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830 &page=4#comment](http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830&page=4#comment), [http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830&page=2 #comment](http://www.decha.com/main/showTopic.php?id=830&page=2#comment).

วารี นาสกุล. คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง ล่ามมิควรได้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พลสยาม พรินติ้ง (ประเทศไทย), 2555.

วีระชาติ ศรีบุญมา. วิวัฒนาการการโอนเงินกับหนี้ในระบบ (ตอนจบ). ฐานเศรษฐกิจ (13-15 เมษายน 2549) : หน้า 11.

ศันนัทกรณ์ โสติดพันธ์. คำอธิบายกฎหมายลักษณะละเมิด จัดการงานนอกสั่ง และล่ามมิควรได้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2555.

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย. รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของ ไทย ปี 2556, 2557.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. รายงานการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะที่ 11), ครั้งที่ 1 (16/2551) 9/2554 24 มีนาคม 2554, ครั้งที่ 2 (17/2554) 10/2554 28 มีนาคม 2554, ครั้งที่ 3 (18/2554) 11/2554 31 มีนาคม 2554, ครั้งที่ 5 (20/2554) 13/2554 7 เมษายน 2554, ครั้งที่ 6 (21/2554) 14/2554 11 เมษายน 2554, ครั้งที่ 7 (22/2554) (15/2554) 18 เมษายน พ.ศ. 2554, ครั้งที่ 11 (26/2554) 19/2554 2 พฤษภาคม 2554, (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่).

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. แหล่งที่มา : http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0016, http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0121, http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0041, http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=1099,

[http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0656,](http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0656)
http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin2/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0686 , [http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0678.](http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/cgi-bin/result56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_comp_id=0678)

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการใช้มาตรการทางกฎหมายในการกำกับดูแลและแก้ไขปัญหาเจ้าหนี้ในระบบ, 2554.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. แหล่งที่มา : <http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO29.htm>.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2554, 2555.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. หนังสือที่ นร 1503/16784, 21 กันยายน 2553.

สิตาภา บัวเกษ. ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

สุรักษ์ บุนนาคและวณิ ฉ่อยเกียรติกุล. การเงินและการธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

หนังสือพิมพ์ข่าวสด. นับสิบปิดร้านหนี แก๊งเงินกู้ทวงโหด [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.khaosod.co.th/view_news.php?newsid=TUROd01ERXdPVEU1TURnMU1nP T0=.

หนังสือพิมพ์คมชัดลึก. “โทรจิก” ทวงหนี้ที่ทำงาน [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.komchadluek.net/detail/20121010/141936>.

หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. พ่อค้า-แม่ค้าสุดทรมนกระชกแก๊งทวงหนี้โหดจนน่วม [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.dailynews.co.th/Content/crime/21806>.

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. รวบแก๊งทวงหนี้เงินกู้อโหด ซ่อมสาวแม่ค้าสาหัส [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :
<http://www.thairath.co.th/content/region/300992>.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 73/2551

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันมีการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเพื่อซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้เข้ามากำกับดูแลและการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของสถาบันการเงิน เพื่อเป็นการดูแลให้หนีภาคครัวเรือนอยู่ในระดับที่เหมาะสมและเป็นการระมัดระวังและป้องกันปัญหาจากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่อาจเกิดขึ้นต่อทั้งประชาชนและสถาบันการเงิน ตลอดจนเพื่อให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ในการออกประกาศฉบับนี้ เพื่ออ้างอิงอำนาจตามกฎหมายให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และเป็นการรวบรวมประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับมาประมวลให้อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์เดิม

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 39 มาตรา 41 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของสถาบันการเงิน

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน โดยบริษัทเงินทุนหมายถึงบริษัทเงินทุนที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและการบริโภค

4. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก ตามเอกสารแนบ 1

5. เนื้อหา

5.1 ในประกาศฉบับนี้

“สถาบันการเงิน” หมายความว่า ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ทั้งนี้ บริษัทเงินทุนตามประกาศฉบับนี้หมายถึงบริษัทเงินทุนที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเงินทุนเพื่อการจำหน่ายและการบริโภค

“สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน รับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วง ซื้อลดตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดา โดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

“สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ” หมายความว่า สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และเพื่อประโยชน์แห่งประกาศฉบับนี้ ให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้ไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญา กับสถาบันการเงิน และสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศกำหนด

5.2 ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

5.2.1 คุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

สถาบันการเงินจะให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่บุคคลธรรมดาได้ เมื่อสถาบันการเงินพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ได้

5.2.2 การกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

สถาบันการเงินจะให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคแต่ละรายได้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

5.2.3 ดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ให้สถาบันการเงินปฏิบัติในเรื่อง ดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และจัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

5.2.4 การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

สถาบันการเงินต้องถือปฏิบัติในการเรียกให้ชำระหนี้และติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ดังนี้

(1) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับในหนี้

ค้ำชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวไว้ในใบแจ้งหนี้ด้วย

(2) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

5.2.5 การเปลี่ยนประเภทหนี้

ห้ามสถาบันการเงิน โอนหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด หรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภคก่อน

หนี้อันเกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ที่ยังมีได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้

5.2.6 การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค

สถาบันการเงินต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้บริโภค และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ

5.2.7 การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

สถาบันการเงินจะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

5.2.8 การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์

ให้สถาบันการเงินมีการกำหนดนโยบาย แผนงานและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

(1) สถาบันการเงินต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และเสนอต่อคณะกรรมการของสถาบันการเงินเพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าว ควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

(2) สถาบันการเงินต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินหรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนสถาบันการเงินในเรื่องการติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่ หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าเพื่อเสนอสินเชื่อประเภทใหม่ พร้อมทั้งให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(2.1) การติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าจะดำเนินการได้ระหว่างเวลา 8.00-20.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการระหว่างเวลา 8.00-18.00 น.

(2.2) ในกรณีที่สถาบันการเงินใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ต้องสื่อความให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่าย ไม่ชวนเชื่อเกินความจริง และต้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน รวมทั้งระบุอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแต่ละประเภทให้ชัดเจน

5.2.9 การบริหารความเสี่ยง

สถาบันการเงินต้องจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

(1) ระบบการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเพื่อการอนุมัติและกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามระดับความสามารถในการชำระหนี้

(2) ระบบการเรียกเก็บหนี้ที่สามารถเตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้หรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามข้อตกลง ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้ในกรณีต่างๆ

(3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

5.2.10 การจัดทำบัญชีและการรายงาน

สถาบันการเงินต้องจัดทำรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้ทุกเดือน (เอกสารแนบ 2) และส่งมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 21 วันนับจากวันสิ้นเดือน รวมทั้งจัดส่งรายงานดังกล่าวให้แก่กระทรวงการคลังภายในกำหนดเวลาเดียวกันข้างต้น โดยจัดส่งเป็นรูปแบบ excel file ตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ไปยัง e-mail address ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังที่fspolicy@fpo.go.th

6. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2551

(นางธาริษา วัฒนเกส)

ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีไซสถาบันการเงิน

1. เหตุผลในการออกประกาศ

ประกาศนี้เดิมออกมามาตั้งแต่วันที่ 20 มิถุนายน 2548 เพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาประโยชน์ของประชาชน และเป็นการป้องกันปัญหาจากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บัดนี้ ประกาศดังกล่าวได้มีผลใช้บังคับมาเป็นเวลาครบหนึ่งปีแล้ว จึงได้มีการประเมินความคุ้มครองที่ให้แก่ผู้บริโภค โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้ปรึกษาหารือกับผู้ประกอบธุรกิจฯ และเห็นสมควรร่วมกันที่จะเพิ่มเงื่อนไขเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคยิ่งขึ้น โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจฯ จัดทำตารางแสดงภาระหนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจกู้เงิน และจัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดเงินต้นและดอกเบี้ยทั้งในส่วนที่ได้ชำระแล้ว ส่วนที่ค้างชำระ และส่วนที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ เพื่อให้ผู้บริโภคมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้

2. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 แห่งประกาศกระทรวงการคลังเรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของผู้ประกอบการธุรกิจที่มีไซธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุน ปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

3. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีธนาคารพาณิชย์ตามกฎหมายว่าด้วยการธนาคารพาณิชย์ และมีใช้บริษัทเงินทุนตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์

4. เนื้อหา

4.1 ให้ยกเลิกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2548

คำนิยาม

4.2 ในประกาศฉบับนี้

“สินเชื่อส่วนบุคคล” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อมด หรือรับช่วงซื้อมดตัวเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดา โดยมีได้ระบுவัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์ หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการและไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจของตนเอง

“สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ” หมายความว่า สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน และเพื่อประโยชน์แห่งประกาศฉบับนี้ ให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลิสซิงในสินค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นในสินค้าประเภทรถยนต์และรถจักรยานยนต์

ทั้งนี้ไม่รวมถึง สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อการรักษาพยาบาล สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบธุรกิจ และสินเชื่อตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเป็นทางการค้าปกติ

การยื่นคำขอรับอนุญาตเป็นผู้ประกอบธุรกิจต่อกระทรวงการคลัง ให้ยื่นผ่านธนาคารแห่งประเทศไทยตามแบบยื่นคำขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่กำหนดท้ายประกาศนี้

“สำนักงานสาขา” หมายความว่า สำนักงานใดๆ ซึ่งแยกออกจากสำนักงานใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อประกอบกิจการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ในเรื่องของกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า และการรับชำระเงินจากลูกค้า อย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าที่เก็บไว้ ณ สำนักงานใหญ่หรือที่ทำการอื่นหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ สำนักงานสาขาไม่รวมถึง

(1) จุดบริการประชาสัมพันธ์เพื่อหาลูกค้าใหม่ ซึ่งทำการแจกเอกสารแนะนำบริการ หรือรับและตรวจสอบข้อมูลใบสมัครจากประชาชนทั่วไป โดยยังไม่เข้ากระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า และไม่มีการรับชำระเงินจากลูกค้า

(2) สถานที่ของตัวแทนที่ผู้ประกอบธุรกิจแต่งตั้งเพื่อรับชำระเงิน หรือทำการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งทำการแจกเอกสาร แนะนำบริการหรือรับและตรวจสอบข้อมูลใบสมัครจากประชาชน แทนผู้ประกอบธุรกิจ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ หรือจุดรับชำระเงินอื่นที่ไม่ใช่ของผู้ประกอบธุรกิจ

(3) สำนักงาน หรือจุดบริการ หรือสถานที่อื่นๆ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย อาจกำหนดต่อไป

คุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

4.3 ผู้ประกอบธุรกิจจะให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่บุคคลธรรมดาได้ เมื่อผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ได้

การกำหนดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

4.4 ผู้ประกอบธุรกิจจะให้วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแก่ผู้บริโภคแต่ละรายได้ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ของผู้บริโภคเฉลี่ยต่อเดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับสถาบันการเงินเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน

ดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริง และพอสมควรแก่เหตุ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

4.5 ให้ผู้ประกอบการธุรกิจปฏิบัติในเรื่องการเรียกเก็บดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ทั้งนี้ดอกเบี้ยยที่เรียกเก็บต้องไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ (ร้อยละ 15 ต่อปี) โดยอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ ดังกล่าวรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective rate)

(2) นอกจากดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ หรือค่าธรรมเนียมใดๆ ตาม (1) แล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ ตามรายการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศฉบับนี้ เฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้

(ก) ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้แก่ราชการ

(ข) ค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศนี้ และประเภทอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

(ค) ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้บริโภค หรือการผิदनัดชำระหนี้ของผู้บริโภคแล้วแต่กรณีเฉพาะรายตามประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแบบแนบท้ายประกาศนี้ และประเภทอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ข้างต้นซ้ำซ้อนกันไม่ได้

(3) ห้ามมิให้ผู้ประกอบธุรกิจนำดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ ตาม (1) และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตาม (2) มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและค่าปรับอีก

การประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

4.6 ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติในเรื่องการประกาศเผยแพร่ดอกเบี้ยย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังต่อไปนี้

(1) ปิดประกาศรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ และค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับตามแบบที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนบท้ายประกาศฉบับนี้ ไว้ในที่เปิดเผย สำนักงานทุกแห่ง ภายในวันเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจประกาศหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าว

(2) เผยแพร่รายละเอียดตาม (1) ในเว็บไซต์ (Website) ของผู้ประกอบธุรกิจ ก่อนวันที่รายละเอียดดังกล่าวมีผลใช้บังคับ

(3) จัดเก็บต้นฉบับของรายละเอียดตาม (1) ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือ สื่อบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใดๆ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปี นับแต่วันที่รายละเอียดดังกล่าวมีผลบังคับใช้

(4) แจ้งรายละเอียดตาม (1) ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ที่ประสงค์จะขอสินเชื่อทราบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอสินเชื่อ

(5) กรณีที่มีกรเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใดๆ เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับตามข้อ 4.5 (1) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งเป็นหนังสือแก่ผู้บริโภคภายในเวลาอันควรด้วย

(6) นอกจากเกณฑ์ที่กล่าวมา หากมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุตามข้อ 4.5 (2) รวมทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่าย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคนเสียประโยชน์ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคเสียก่อน เว้นแต่ผู้บริโภคเลือกที่จะใช้สิทธิผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมีการตกลงใดๆ ไว้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องประกาศเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ

การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงิน การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้

4.7 เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจน ให้ผู้ประกอบธุรกิจปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับผู้บริโภคแต่ละราย โดยให้แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ผู้บริโภคต้องชำระ โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง เพื่อมอบให้แก่ผู้บริโภคเมื่อมีการทำสัญญาขอสินเชื่อหรือเมื่อมีการอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ สำหรับผู้บริโภคที่ขอกู้เงินประเภทวงเงินสินเชื่อหมุนเวียน (Revolving credit) ให้มอบตารางแสดงภาระหนี้ที่จัดทำขึ้นเป็นตัวอย่างแทนได้

(2) จัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วัน ก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายในหนี้ค้างชำระให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(3) จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเก็บไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องแสดงยอดหนี้ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงินนั้นด้วย

(4) ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วัน ก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย

อนึ่ง ได้จัดทำตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ตามข้อ (1) และตัวอย่างใบเสร็จรับเงินตามข้อ (3) แนบไว้ท้ายประกาศนี้แล้ว ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่า จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องทำตามตัวอย่างทุกประการ เพียงแต่จะต้องมีรายการสำคัญตามที่กล่าวไว้ข้างต้นครบถ้วนเท่านั้น

การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค

4.8 ผู้ประกอบธุรกิจต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนึ่ง โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ เช่น บริษัทที่ประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต เป็นต้น หรือร่วมกันจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อสอบย้อนประวัติส่วนตัวของผู้บริโภค และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับทั้งสิ้น ตลอดจนข้อมูลอื่นๆ

การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน

4.9 ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งผู้บริโภคนั้นทราบโดยเร็ว

การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์

4.10 ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ดังนี้

(1) ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบายและแผนงานในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และเสนอต่อคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ นโยบายและแผนงานดังกล่าว ควรประกอบด้วยทิศทางและแนวทางในการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ พร้อมทั้งเป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้บริโภคตามระดับรายได้ของผู้บริโภค

(2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจหรือระบุในสัญญาการแต่งตั้งตัวแทนเพื่อกระทำการแทนผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องการติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่ หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าเพื่อเสนอสินค้าประเภทใหม่ พร้อมทั้งให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(ก) การติดต่อหาผู้บริโภครายใหม่หรือติดต่อกับผู้บริโภครายเก่าจะดำเนินการได้ระหว่างเวลา 8.00-20.00 น. ในวันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการระหว่างเวลา 8.00-18.00 น.

(ข) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้สื่อทางการตลาดในการส่งเสริมการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ต้องสื่อความให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ง่าย ไม่ชวนเชื่อเกินความจริง และต้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน รวมทั้งระบุอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับ ของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับแต่ละประเภทให้ชัดเจน

การจัดทำบัญชีและการรายงาน

4.11 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดทำรายงานตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศฉบับนี้ทุกเดือน และส่งมายังธนาคารแห่งประเทศไทยภายใน 21 วันนับจากวันสิ้นเดือน รวมทั้งจัดส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้แก่กระทรวงการคลังภายในกำหนดเวลาเดียวกันข้างต้น

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2550 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 20 กรกฎาคม 2549

(ม.ร.ว.ปรีดิยาธร เทวกุล)

ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย

แนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

1. เหตุผลในการออกแนวปฏิบัติ

เนื่องจากปรากฏว่าประชาชนที่เป็นหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลได้รับความเดือดร้อนจากการติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสมในหลายลักษณะ ทั้งในกรณีที่สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงินเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้เอง และในกรณีที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จึงได้ออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ เพื่อให้การติดตามทวงถามหนี้ของผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เป็นสถาบันการเงินและที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ไม่ว่าจะเป็นหนี้ประเภทใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วหรือไม่ มีมาตรฐานเดียวกันและไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน

การออกแนวปฏิบัติฉบับนี้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากหลักเกณฑ์เดิม กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ควรติดต่อกับลูกหนี้ในช่วงเวลาที่กำหนด มีการแสดงตนเมื่อติดตามทวงถามหนี้ มีระบบการเก็บเงินและการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนกำหนดวิธีการและภาษาที่ใช้ในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสม นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีความรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง และควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่เหมาะสม และแจ้งให้ลูกหนี้ได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสมด้วย

2. ขอบเขตการบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ใช้บังคับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ทุกแห่ง

3. ประกาศและหนังสือเวียนที่ยกเลิก

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

4. เนื้อหา

4.1 ในแนวปฏิบัติฉบับนี้

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน

4.2 เนื้อหาสาระ

ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจถือปฏิบัติหรือดูแลผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ถือปฏิบัติ ดังนี้

4.2.1 แนวปฏิบัติทั่วไปในการติดตามทวงถามหนี้

(1) เวลาและความถี่การติดต่อเพื่อการติดตามทวงถามหนี้

ในการติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามทวงถามหนี้ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00 น. ถึง 20.00 น. ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการภายในเวลา 8.00 น. ถึง 18.00 น. ทั้งนี้ โดยมีความถี่ในการติดตามที่เหมาะสม

(2) การแสดงตัวเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงตัวต่อลูกหนี้โดยแจ้งชื่อและวัตถุประสงค์ในการติดต่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม และในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง (face to face) ให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แสดงเอกสารซึ่งแสดงให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากผู้ประกอบการธุรกิจให้ติดตามทวงถามหนี้แทนด้วย

(3) วิธีการเรียกเก็บหนี้

(3.1) ไม่ให้เรียกเก็บหนี้จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกหนี้หรือเป็นสิทธิตามกฎหมาย

(3.2) ไม่ใช้ความรุนแรงเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ เช่น ทำร้ายร่างกาย ชี้อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้

(3.3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือนข้อมูล เอกสารหรือแสดงท่าทางอันทำให้ลูกหนี้สำคัญผิด เช่น

(3.3.1) ไม่ปลอมแปลงหรือบิดเบือนว่าเป็นบุคคลอื่น หรือใช้ชื่ออื่นนอกเหนือจากชื่อจริง รวมถึงไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนข้อมูลในการแสดงตัวหรืออำนาจหน้าที่ของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ไม่ใช่สัญลักษณ์หรือแสดงท่าทางเพื่อทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่ามาจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต

(3.3.2) ไม่ปลอมแปลง หรือบิดเบือนเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าเอกสารเรียกเก็บหนี้ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกหนี้ นั้น ออกหรือได้รับอนุญาตหรือการรับรองจากหน่วยงานของรัฐหรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดในสาระสำคัญทางกฎหมายของเอกสารดังกล่าว

(3.3.3) ไม่ปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้เกินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย หรือแสดงท่าทางอันใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดในการชำระหนี้

(3.4) ไม่ข่มขู่ หรือคุกคามในลักษณะที่ผิดกฎหมาย เช่น

(3.4.1) ข่มขู่ว่าจะใช้ความรุนแรง ทำร้ายร่างกาย ทรัพย์สิน หรือชี้อเสียงของลูกหนี้หรือของบุคคลอื่น หรือข่มขู่ว่าจะฟ้องร้องด้วยความอันเป็นเท็จว่าลูกหนี้กระทำความผิดกฎหมายหากไม่ชำระหนี้

(3.4.2) ข่มขู่ว่าจะเพิ่มค่าธรรมเนียมทนายความ ค่าสืบสวน ค่าบริการ ในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าบริการทางการเงิน หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดซึ่งไม่สามารถเรียกเก็บได้จริง ตามกฎหมาย

(3.4.3) ข่มขู่ว่าจะกระทำการใดๆ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการ เรียกเก็บหนี้ไม่มีเจตนาที่จะกระทำหรือไม่สามารถกระทำได้จริงตามกฎหมาย

(3.4.4) ข่มขู่ว่าจะปลอมแปลงหรือเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับยอดหนี้ของ ลูกหนี้อันเป็นเท็จหรือข้อมูลอื่นเพื่อทำลายชื่อเสียงของลูกหนี้

(3.5) ไม่รบกวน หรือรังควานลูกหนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เช่น

(3.5.1) การติดต่อทางโทรศัพท์หลายครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือทำให้โทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้ลูกหนี้หรือบุคคลอื่นเกิดความรำคาญ

(3.5.2) การติดต่อด้วยโทรศัพท์กับลูกหนี้หรือบุคคลอื่นโดยไม่เปิดเผย ชื่อ

(3.6) ไม่ใช่ภาษาหยาบคาย ข่มขู่ ดุหมั่นหรือสื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่มี ลักษณะเป็นการข่มขู่ลูกหนี้หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้สำคัญผิดว่าลูกหนี้ได้กระทำความ ที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมอันดีงาม

(4) การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ ประกอบวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่ได้รับการยินยอมจากลูกหนี้ เช่น

(4.1) ไม่เปิดเผยข้อความ หรือสัญลักษณ์ที่แสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สิน ซึ่งมีเจตนาให้เข้าถึงได้เป็นการทั่วไปและทำให้ลูกหนี้เกิดความอับอาย เช่น การใช้ไปรษณียบัตรหรือ โทรสาร

ทั้งนี้ ในการติดต่อทางจดหมายบริเวณด้านนอกของจดหมายไม่ควรระบุข้อความหรือสัญลักษณ์อื่นใดอันแสดงให้ทราบว่าลูกหนี้มีหนี้สินนอกเหนือจากที่อยู่และชื่อของผู้เรียกเก็บหนี้

(4.2) ในการติดต่อกับนายจ้างของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่ที่เหมาะสมเพื่อยืนยันการจ้างงานหรือที่อยู่ของลูกหนี้เท่านั้น กล่าวคือ สอบถามได้เฉพาะว่าลูกหนี้เป็นพนักงานอยู่หรือไม่และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้

(4.3) ในการติดต่อกับครอบครัวของลูกหนี้ ให้ติดต่อโดยมีความถี่และในสถานที่ที่เหมาะสม และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้สินของลูกหนี้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากลูกหนี้หรือสามารถกระทำได้ตามกฎหมาย

(4.4) ไม่ควรติดต่อบุคคลอื่นเพื่อติดตามทวงถามหนี้สินนอกเหนือจากนายจ้างและบุคคลที่กล่าวไว้ตามข้อ (4.2) และ (4.3) เว้นแต่เป็นการติดต่อเพื่อสอบถามที่อยู่ของลูกหนี้หรือได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้

(5) การรับเงินจากลูกหนี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้มีระบบและหลักฐานการรับเงินจากลูกหนี้ที่เหมาะสมและมีผลในทางกฎหมาย

4.2.2 การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เรียกเก็บหนี้แทน

(1) การว่าจ้างผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

(1.1) ในการใช้บริการผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อลูกหนี้และบุคคลภายนอกเสมือนผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้ดำเนินการเอง และต้องจัดให้มีการทำสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ให้มีมาตรฐานเช่นเดียวกับที่ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเอง

(1.2) ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งให้ลูกหนี้ทราบตั้งแต่ในเวลาที่ลูกหนี้ขอกู้เงินว่าจะใช้บริการบุคคลอื่นในการติดตามทวงถามหนี้รวมถึงระบุค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าว

(2) การคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาเลือกผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ที่มีลักษณะการจัดตั้งเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน และพิจารณาถึงประวัติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน รวมถึงผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนและผู้จัดการ สถานะทางการเงิน ระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบบการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ ตลอดจนเงื่อนไขผสมที่ทำการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ว่าเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาต่อสัญญาการว่าจ้างบริการของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามดูแลผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

(3) การให้ข้อมูลกับลูกหนี้

ในขั้นตอนติดตามทวงถามหนี้ ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งหรือดูแลให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้แจ้งให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าถึงการมอบหมายให้ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้เป็นผู้ดำเนินการแทน และต้องจัดส่งเอกสารยืนยันยอดหนี้ให้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

(3.1) จำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ

(3.2) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้

(3.3) ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ (ถ้ามี)

(3.4) สิทธิ วิธีการและสถานที่ในการร้องเรียนของลูกหนี้

(3.5) สิทธิของลูกหนี้ในการเลือกชำระหนี้กับผู้ประกอบธุรกิจรายใดรายหนึ่งก็ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บหนี้ได้รับจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจหลายรายให้เรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้รายเดียวกัน (ถ้ามี)

4.2.3 การจัดระบบในการรับติดต่อและรับข้อร้องเรียนจากลูกหนี้

(1) ให้ผู้ประกอบธุรกิจมีนโยบาย ขั้นตอนในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้ของลูกหนี้ที่เหมาะสม ตลอดจนจัดให้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบเป็นระยะ

(2) ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดระบบให้ลูกหนี้ติดต่อและร้องเรียนได้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ เพื่อรองรับประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

5. วันเริ่มต้นบังคับใช้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2551 เป็นต้นไป



ภาคผนวก ข

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

กฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกา : THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

พระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีการปฏิบัติในการติดตามหนี้ที่ยุติธรรม พ.ศ. 2520

THE FAIR DEBT COLLECTION PRACTICES ACT 1977

As Amended by Public Law 104-208, 110 Stat. 3009 (Sept. 30, 1996)

An Act to amend the Consumer Credit Protection Act to prohibit abusive practices by debt collectors.

Be it enacted by the Senate and House of Representatives of the United States of America in Congress assembled,

That the Consumer Credit Protection Act (15 U.S.C. 1601 et seq.) is amended by adding at the end thereof the following new title:

TITLE VII – DEBT COLLECTION PRACTICES

§ 801. Short Title

This title may be cited as the “Fair Debt Collection Practices Act.”

§ 802. Congressional findings and declaration of purpose

(a) There is abundant evidence of the use of abusive, deceptive, and unfair debt collection practices by many debt collectors. Abusive debt collection practices contribute to the number of personal bankruptcies, to marital instability, to the loss of jobs, and to invasions of individual privacy.

(b) Existing laws and procedures for redressing these injuries are inadequate to protect consumers.

(c) Means other than misrepresentation or other abusive debt collection practices are available for the effective collection of debts.

(d) Abusive debt collection practices are carried on to a substantial extent in interstate commerce and through means and instrumentalities of such commerce. Even where abusive debt collection practices are purely intrastate in character, they nevertheless directly affect interstate commerce.

(e) It is the purpose of this title to eliminate abusive debt collection practices by debt collectors, to insure that those debt collectors who refrain from using abusive debt collection practices are not competitively disadvantaged, and to promote consistent State action to protect consumers against debt collection abuses.

§ 803. Definitions

As used in this title

(1) The term “Commission” means the Federal Trade Commission.

(2) The term “communication” means the conveying of information regarding a debt directly or indirectly to any person through any medium.

(3) The term “consumer” means any natural person obligated or allegedly obligated to pay any debt.

(4) The term “creditor” means any person who offers or extends credit creating a debt or to whom a debt is owed, but such term does not include any person to the extent that he receives an assignment or transfer of a debt in default solely for the purpose of facilitating collection of such debt for another.

(5) The term “debt” means any obligation or alleged obligation of a consumer to pay money arising out of a transaction in which the money, property, insurance or services which are the subject of the transaction are primarily for personal, family, or household purposes, Whether or not such obligation has been reduced to judgment.

(6) The term “debt collector” means any person who uses any instrumentality of interstate commerce or the mails in any business the principal purpose of which is the collection of any debts, or who regularly collects or attempts to collect, directly or indirectly, debts owed or due or asserted to be owed or due another.

Notwithstanding the exclusion provided by clause (F) of the last sentence of this paragraph, the term includes any creditor who, in the process of collecting his own debts, uses any name other than his own which would indicate that a third person is collecting or attempting to collect such debts. For the purpose of section 808(6), such term also includes any person who uses any instrumentality of interstate commerce or the mails in any business the principal purpose of which is the enforcement of security interests. The term does not include (A) any officer or employee of a creditor while, in the name of the creditor, collecting debts for such creditor;

(B) any person while acting as a debt collector for another person, both of whom are related by common ownership or affiliated by corporate control, if the person acting as a debt collector does so only agedly obligated to pay any debt for persons to whom it is so related or affiliated and if the principal business of such person is not the collection of debts;

(C) any officer or employee of the United States or any State to the extent that collecting or attempting to collect any debt is in the performance of his official duties;

(D) any person while serving or attempting to serve legal process on any other person in connection with the judicial enforcement of any debt;

(E) any nonprofit organization which, at the request of consumers, performs bona fide consumer credit counseling and assists consumers in the liquidation of their debts by receiving payments from such consumers and distributing such amounts to creditors;

and

(F) any person collecting or attempting to collect any debt owed or due or asserted to be owed or due another to the extent such activity (i) is incidental to a bona fide fiduciary obligation or a bona fide escrow arrangement; (ii) concerns a debt which was originated by such person; (iii) concerns a debt which was not in default at the time it was obtained by such person; or (iv) concerns a debt obtained by such person as a secured party in a commercial credit transaction involving the creditor.

(7) The term “location information” means a consumer’s place of abode and his telephone number at such place, or his place of employment.

(8) The term “State” means any State, territory, or possession of the United States, the District of Columbia, the Commonwealth of Puerto Rico, or any political subdivision of any of the foregoing.

§ 804. Acquisition of location information

Any debt collector communicating with any person other than the consumer for the purpose of acquiring location information about the consumer shall

(1) identify himself, state that he is confirming or correcting location information concerning the consumer, and, only if expressly requested, identify his employer;

- (2) not state that such consumer owes any debt;
- (3) not communicate with any such person more than once unless requested to do so by such person or unless the debt collector reasonably believes that the earlier response of such person is erroneous or incomplete and that such person now has correct or complete location information;
- (4) not communicate by post card;
- (5) not use any language or symbol on any envelope or in the contents of any communication effected by the mails or telegram that indicates that the debt collector is in the debt collection business or that the communication relates to the collection of a debt; and
- (6) after the debt collector knows the consumer is represented by an attorney with regard to the subject debt and has knowledge of, or can readily ascertain, such attorney's name and address, not communicate with any person other than that attorney, unless the attorney fails to respond within a reasonable period of time to the communication from the debt collector.

§ 805. Communication in connection with debt collection

(a) COMMUNICATION WITH THE CONSUMER GENERALLY.

Without the prior consent of the consumer given directly to the debt collector or the express permission of a court of competent jurisdiction, a debt collector may not communicate with a consumer in connection with the collection of any debt

- (1) at any unusual time or place or a time or place known or which should be known to be inconvenient to the consumer. In the absence of knowledge of circumstances to the contrary, a debt collector shall assume that the convenient time for

communicating with a consumer is after 8 o'clock antemeridian and before 9 o'clock postmeridian, local time at the consumer's location;

(2) if the debt collector knows the consumer is represented by an attorney with respect to such debt and has knowledge of, or can readily ascertain, such attorney's name and address, unless the attorney fails to respond within a reasonable period of time to a communication from the debt collector or unless the attorney consents to direct communication with the consumer; or

(3) at the consumer's place of employment if the debt collector knows or has reason to know that the consumer's employer prohibits the consumer from receiving such communication.

(b) COMMUNICATION WITH THIRD PARTIES.

Except as provided in section 804, without the prior consent of the consumer given directly to the debt collector, or the express permission of a court of competent jurisdiction, or as reasonably necessary to effectuate a post judgment judicial remedy, a debt collector may not communicate, in connection with the collection of any debt, with any person other than a consumer, his attorney, a consumer reporting agency if otherwise permitted by law, the creditor, the attorney of the creditor, or the attorney of the debt collector.

(c) CEASING COMMUNICATION.

If a consumer notifies a debt collector in writing that the consumer refuses to pay a debt or that the consumer wishes the debt collector to cease further communication with the consumer, the debt collector shall not communicate further with the consumer with respect to such debt, except

- (1) to advise the consumer that the debt collector's further efforts are being terminated;
 - (2) to notify the consumer that the debt collector or creditor may invoke specified remedies which are ordinarily invoked by such debt collector or creditor; or
 - (3) where applicable, to notify the consumer that the debt collector or creditor intends to invoke a specified remedy. If such notice from the consumer is made by mail, notification shall be complete upon receipt.
- (d) For the purpose of this section, the term "consumer" includes the consumer's spouse, parent (if the consumer is a minor), guardian, executor, or administrator.

§ 806. Harassment or abuse

A debt collector may not engage in any conduct the natural consequence of which is to harass, oppress, or abuse any person in connection with the collection of a debt. Without limiting the general application of the foregoing, the following conduct is a violation of this section:

- (1) The use or threat of use of violence or other criminal means to harm the physical person, reputation, or property of any person.
- (2) The use of obscene or profane language or language the natural consequence of which is to abuse the hearer or reader.
- (3) The publication of a list of consumers who allegedly refuse to pay debts, except to a consumer reporting agency or to persons meeting the requirements of section 603(f) or 604(3) of this Act.
- (4) The advertisement for sale of any debt to coerce payment of the debt.

(5) Causing a telephone to ring or engaging any person in telephone conversation repeatedly or continuously with intent to annoy, abuse, or harass any person at the called number.

(6) Except as provided in section 804, the placement of telephone calls without meaningful disclosure of the caller's identity.

§ 807. False or misleading representations

A debt collector may not use any false, deceptive, or misleading representation or means in connection with the collection of any debt. Without limiting the general application of the foregoing, the following conduct is a violation of this section:

(1) The false representation or implication that the debt collector is vouched for, bonded by, or affiliated with the United States or any State, including the use of any badge, uniform, or facsimile thereof.

(2) The false representation of

(A) the character, amount, or legal status of any debt; or

(B) any services rendered or compensation which may be lawfully received by any debt collector for the collection of a debt.

(3) The false representation or implication that any individual is an attorney or that any communication is from an attorney.

(4) The representation or implication that nonpayment of any debt will result in the arrest or imprisonment of any person or the seizure, garnishment, attachment, or sale of any property or wages of any person unless such action is lawful and the debt collector or creditor intends to take such action.

(5) The threat to take any action that cannot legally be taken or that is not intended to be taken.

(6) The false representation or implication that a sale, referral, or other transfer of any interest in a debt shall cause the consumer to

(A) lose any claim or defense to payment of the debt; or

(B) become subject to any practice prohibited by this title.

(7) The false representation or implication that the consumer committed any crime or other conduct in order to disgrace the consumer.

(8) Communicating or threatening to communicate to any person credit information which is known or which should be known to be false, including the failure to communicate that a disputed debt is disputed.

(9) The use or distribution of any written communication which simulates or is falsely represented to be a document authorized, issued, or approved by any court, official, or agency of the United States or any State, or which creates a false impression as to its source, authorization, or approval.

(10) The use of any false representation or deceptive means to collect or attempt to collect any debt or to obtain information concerning a consumer.

(11) The failure to disclose in the initial written communication with the consumer and, in addition, if the initial communication with the consumer is oral, in that initial oral communication, that the debt collector is attempting to collect a debt and that any information obtained will be used for that purpose, and the failure to disclose in subsequent communications that the communication is from a debt collector, except that this paragraph shall not apply to a formal pleading made in connection with a legal action.

(12) The false representation or implication that accounts have been turned over to innocent purchasers for value.

(13) The false representation or implication that documents are legal process.

(14) The use of any business, company, or organization name other than the true name of the debt collector's business, company, or organization.

(15) The false representation or implication that documents are not legal process forms or do not require action by the consumer.

(16) The false representation or implication that a debt collector operates or is employed by a consumer reporting agency as defined by section 603(f) of this Act.

§ 808. Unfair practices

A debt collector may not use unfair or unconscionable means to collect or attempt to collect any debt. Without limiting the general application of the foregoing, the following conduct is a violation of this section:

(1) The collection of any amount (including any interest, fee, charge, or expense incidental to the principal obligation) unless such amount is expressly authorized by the agreement creating the debt or permitted by law.

(2) The acceptance by a debt collector from any person of a check or other payment instrument postdated by more than five days unless such person is notified in writing of the debt collector's intent to deposit such check or instrument not more than ten nor less than three business days prior to such deposit.

(3) The solicitation by a debt collector of any postdated check or other postdated payment instrument for the purpose of threatening or instituting criminal prosecution.

- (4) Depositing or threatening to deposit any postdated check or other postdated payment instrument prior to the date on such check or instrument.
- (5) Causing charges to be made to any person for communications by concealment of the true propose of the communication. Such charges include, but are not limited to, collect telephone calls and telegram fees.
- (6) Taking or threatening to take any nonjudicial action to effect dispossession or disablement of property if
 - (A) there is no present right to possession of the property claimed as collateral through an enforceable security interest;
 - (B) there is no present intention to take possession of the property; or
 - (C) the property is exempt by law from such dispossession or disablement.
- (7) Communicating with a consumer regarding a debt by post card.
- (8) Using any language or symbol, other than the debt collector's address, on any envelope when communicating with a consumer by use of the mails or by telegram, except that a debt collector may use his business name if such name does not indicate that he is in the debt collection business.

§ 809. Validation of debts

- (a) Within five days after the initial communication with a consumer in connection with the collection of any debt, a debt collector shall, unless the following information is contained in the initial communication or the consumer has paid the debt, send the consumer a written notice containing
 - (1) the amount of the debt;
 - (2) the name of the creditor to whom the debt is owed;

(3) a statement that unless the consumer, within thirty days after receipt of the notice, disputes the validity of the debt, or any portion thereof, the debt will be assumed to be valid by the debt collector;

(4) a statement that if the consumer notifies the debt collector in writing within the thirty-day period that the debt, or any portion thereof, is disputed, the debt collector will obtain verification of the debt or a copy of a judgment against the consumer and a copy of such verification or judgment will be mailed to the consumer by the debt collector; and

(5) a statement that, upon the consumer's written request within the thirty-day period, the debt collector will provide the consumer with the name and address of the original creditor, if different from the current creditor.

(b) If the consumer notifies the debt collector in writing within the thirty-day period described in subsection (a) that the debt, or any portion thereof, is disputed, or that the consumer requests the name and address of the original creditor, the debt collector shall cease collection of the debt, or any disputed portion thereof, until the debt collector obtains verification of the debt or any copy of a judgment, or the name and address of the original creditor, and a copy of such verification or judgment, or name and address of the original creditor, is mailed to the consumer by the debt collector.

(c) The failure of a consumer to dispute the validity of a debt under this section may not be construed by any court as an admission of liability by the consumer.

§ 810. Multiple debts

If any consumer owes multiple debts and makes any single payment to any debt collector with respect to such debts, such debt collector may not apply such

payment to any debt which is disputed by the consumer and, where applicable, shall apply such payment in accordance with the consumer's directions.

§ 811. Legal actions by debt collectors

(a) Any debt collector who brings any legal action on a debt against any consumer shall

(1) in the case of an action to enforce an interest in real property securing the consumer's obligation, bring such action only in a judicial district or similar legal entity in which such real property is located; or

(2) in the case of an action not described in paragraph (1), bring such action only in the judicial district or similar legal entity

(A) in which such consumer signed the contract sued upon; or

(B) in which such consumer resides at the commencement of the action.

(b) Nothing in this title shall be construed to authorize the bringing of legal actions by debt collectors.

§ 812. Furnishing certain deceptive forms

(a) It is unlawful to design, compile, and furnish any form knowing that such form would be used to create the false belief in a consumer that a person other than the creditor of such consumer is participating in the collection of or in an attempt to collect a debt such consumer allegedly owes such creditor, when in fact such person is not so participating.

(b) Any person who violates this section shall be liable to the same extent and in the same manner as a debt collector is liable under section 813 for failure to comply with a provision of this title.

§ 813. Civil liability

(a) Except as otherwise provided by this section, any debt collector who fails to comply with any provision of this title with respect to any person is liable to such person in an amount equal to the sum of

(1) any actual damage sustained by such person as a result of such failure;

(2) (A) in the case of any action by an individual, such additional damages as the court may allow, but not exceeding \$1,000; or

(B) in the case of a class action, (i) such amount for each named plaintiff as could be recovered under subparagraph (A), and (ii) such amount as the court may allow for all other class members, without regard to a minimum individual recovery, not to exceed the lesser of \$500,000 or 1 per centum of the net worth of the debt collector; and

(3) in the case of any successful action to enforce the foregoing liability, the costs of the action, together with a reasonable attorney's fee as determined by the court. On a finding by the court that an action under this section was brought in bad faith and for the purpose of harassment, the court may award to the defendant attorney's fees reasonable in relation to the work expended and costs.

(b) In determining the amount of liability in any action under subsection (a), the court shall consider, among other relevant factors

(1) in any individual action under subsection (a)(2)(A), the frequency and persistence of noncompliance by the debt collector, the nature of such noncompliance, and the extent to which such noncompliance was intentional; or

(2) in any class action under subsection (a)(2)(B), the frequency and persistence of noncompliance by the debt collector, the nature of such noncompliance, the

resources of the debt collector, the number of persons adversely affected, and the extent to which the debt collector's noncompliance was intentional

(c) A debt collector may not be held liable in any action brought under this title if the debt collector shows by a preponderance of evidence that the violation was not intentional and resulted from a bona fide error notwithstanding the maintenance of procedures reasonably adapted to avoid any such error.

(d) An action to enforce any liability created by this title may be brought in any appropriate United States district court without regard to the amount in controversy, or in any other court of competent jurisdiction, within one year from the date on which the violation occurs.

(e) No provision of this section imposing any liability shall apply to any act done or omitted in good faith in conformity with any advisory opinion of the Commission, notwithstanding that after such act or omission has occurred, such opinion is amended, rescinded, or determined by judicial or other authority to be invalid for any reason.

§ 814. Administrative enforcement

(a) Compliance with this title shall be enforced by the Commission, except to the extent that enforcement of the requirements imposed under this title is specifically committed to another agency under subsection

(b). For purpose of the exercise by the Commission of its functions and powers under the Federal Trade Commission Act, a violation of this title shall be deemed an unfair or deceptive act or practice in violation of that Act. All of the functions and powers of the Commission under the Federal Trade Commission Act are available to the Commission to enforce compliance by any person with this title, irrespective of whether that person is engaged in commerce or meets any other jurisdictional tests

in the Federal Trade Commission Act, including the power to enforce the provisions of this title in the same manner as if the violation had been a violation of a Federal Trade Commission trade regulation rule. (b) Compliance with any requirements imposed under this title shall be enforced under (1) section 8 of the Federal Deposit Insurance Act, in the case of (A) national banks, by the Comptroller of the Currency; (B) member banks of the Federal Reserve System

(other than national banks), by the Federal Reserve Board; and (C) banks the deposits or accounts of which are insured by the Federal Deposit Insurance Corporation (other than members of the Federal Reserve System), by the Board of Directors of the Federal Deposit Insurance Corporation; (2) section 5(d) of the Home Owners Loan Act of 1933, section 407 of the National Housing Act, and sections 6(i) and 17 of the Federal Home Loan Bank Act, by the Federal Home Loan Bank Board (acting directing or through the Federal Savings and Loan Insurance Corporation), in the case of any institution subject to any of those provisions; (3) the Federal Credit Union Act, by the Administrator of the National Credit Union Administration with respect to any Federal credit union; (4) subtitle IV of Title 49, by the Interstate Commerce Commission with respect to any common carrier subject to such subtitle; (5) the Federal Aviation Act of 1958, by the Secretary of Transportation with respect to any air carrier or any foreign air carrier subject to that Act; and (6) the Packers and Stockyards Act, 1921 (except as provided in section 406 of that Act), by the Secretary of Agriculture with respect to any activities subject to that Act.

(c) For the purpose of the exercise by any agency referred to in subsection (b) of its powers under any Act referred to in that subsection, a violation of any requirement imposed under this title shall be deemed to be a violation of a requirement imposed under that Act. In addition to its in subsection (b), each of the agencies referred to in that subsection may exercise, for the purpose of enforcing compliance

with any requirement imposed under this title any other authority conferred on it by law, except as provided in subsection (d).

(d) Neither the Commission nor any other agency referred to in subsection (b) may promulgate trade regulation rules or other regulations with respect to the collection of debts by debt collectors as defined in this title.

§ 815. Reports to Congress by the Commission

(a) Not later than one year after the effective date of this title and at one-year intervals thereafter, the Commission shall make reports to the Congress concerning the administration of its functions under this title, including such recommendations as the Commission deems necessary or appropriate. In addition, each report of the Commission shall include its assessment of the extent to which compliance with this title is being achieved and a summary of the enforcement actions taken by the Commission under section 814 of this title.

(b) In the exercise of its functions under this title, the Commission may obtain upon request the views of any other Federal agency which exercises enforcement functions under section 814 of this title.

§ 816. Relation to State laws

This title does not annul, alter, or affect, or exempt any person subject to the provisions of this title from complying with the laws of any State with respect to debt collection practices, except to the extent that those laws are inconsistent with any provision of this title, and then only to the extent of the inconsistency.

For purposes of this section, a State law is not inconsistent with this title if the protection such law affords any consumer is greater than the protection provided by this title.

§ 817. Exemption for State regulation

The Commission shall by regulation exempt from the requirements of this title any class of debt collection practices within any State if the Commission determines that under the law of that State that class of debt collection practices is subject to requirements substantially similar to those imposed by this title, and that there is adequate provision for enforcement.

§ 818. Effective date

This title takes effect upon the expiration of six months after the date of its enactment, but section 809 shall apply only with respect to debts for which the initial attempt to collect occurs after such effective date.

กฎหมายประเทศนอร์เวย์ : ACT OF 13 MAY 1988 NO. 26 ON DEBT COLLECTION AND
OTHER RECOVERY OF OVERDUE PECUNIARY CLAIMS (DEBT COLLECTION ACT)

พระราชบัญญัติว่าด้วยการติดตามทวงหนี้ พ.ศ. 2530

ACT OF 13 MAY 1988 NO. 26 ON DEBT COLLECTION AND OTHER RECOVERY OF
OVERDUE PECUNIARY CLAIMS (DEBT COLLECTION ACT)

Chapter I. Scope, definition and contracting out

§ 1 The Scope of the Act

The Act shall apply to the recovery of overdue pecuniary claims. Legal aid in the event of disputed money is not reckoned as recovery. The Act will be subject to provisions in or pursuant to other acts.

The King may decree that the Act shall apply to Svalbard¹ and Jan Mayen.

1 See the Act of July 17th 1925 No. 11 § 1 second part

§ 2 Definitions

Debt collection means commercial or continual recovery¹ of pecuniary claims for others.² In addition the purchase of pecuniary claims and recovery of these for one's own account is also covered by the act

The debt collector means a person or firm conducting debt collection.

0 Amended by the Act of March 16th 2001 (in force from January 1st 2002 pursuant to Resolution of March 16th 2001 No. 1493)

1 See § 1 second part

2 See § 7

§ 3 Contracting out

The provisions in or pursuant to Sections 9 to 11, Section 17, first paragraph and

Section 19 may be dispensed with by a contract between the creditor and debtor, but without prejudice to a debtor who has taken the obligation upon himself in his capacity as a consumer. The provisions in or pursuant to Sections 14, 15 and 16 may be dispensed with by a contract between the creditor and the debt collector.¹ The Act may not be otherwise be contracted out of.

0 Amended by the Act of June 11th 1993 No. 83

1 Cf. § 2

Chapter II Terms for debt collection¹ etc.

1 See § 2

§ 4 Terms and conditions for debt collection

Debt collection¹ may only² be conducted by business entities³ that are registered in the register of business and are licensed unless otherwise stipulated of the third and fourth parts.

Debt collection licenses shall be restricted to either the recovery of pecuniary claims for others or the purchase of and recovery of own due pecuniary claims Companies with limited liability carrying out debt collection activities, shall be sufficient, which means that the value of the company's assets must exceed the total liabilities of the company. The same applies when the debt collection activities are carried out by a general partnership⁴ in which one or several partners is/are a company with limited liability, or by a limited partnership⁴ in which one or several of the partners are a company with limited liability.

Debt collection in connection with commercial or continual recovery of pecuniary claims for others may also be conducted pursuant to a Norwegian license to practice

⁵
Law .

Debt collection in connection with the purchase of and pecuniary claims can also be carried out without a license by institutions that are licensed to operate financial activities pursuant to the Act of June 10th 1998 No. 40 on financing operations and financial institutions (financial activities act).

0 Amended by the acts of June 11th 1993 No. 83 , March 16th 2001 No. 8 (in force from January 1st 2002 pursuant to Resolution of March 16th 2001 No. 1493

1 See §2.

2 Cf. §26.

3 See the Act of June 21st 1985 No. 78.

4 Cf. The Act of June 21st 1985 No. 83§1-2.

5 See dl. §218

§ 5 Terms and conditions for debt collection licenses

A Debt collection license for commercial or continual recovery of pecuniary claims¹ for others can be granted by application to a company when:

- (a) the person or persons in charge of the professional management of the debt collection business is/are licensed to collect debts pursuant to the second part.
- (b) the debt collection business is conducted from a permanent place of business in Norway
- (c) surety has been furnished as declared in Section 29

A debt collection license pursuant to the first part letter a shall be granted on application to persons who are considered fit to be professional managers of debt collection activity for companies engaged in the commercial or continual recovery of pecuniary claims¹ for others and who also:

- (a) prove they have at least three years' practical experience in the recovery of pecuniary claims² during the last ten years, and

(b) show a police certificate³ of good conduct and otherwise provide proof of their record of good conduct. The company or entity shall inform the Banking, Insurance and Securities Commission⁴ of any change in management.

A license to operate the purchase of and recovery of pecuniary claims for one's own account can be only be granted to companies/entities that are run from a permanent business address in Norway, and that are in fact managed by one or more persons who can provide a police certificate of good conduct,³ and otherwise provide proof of their record of good conduct. Special terms and conditions can be attached to the license. The company or entity shall inform the Banking, Insurance and Securities Commission⁴ of any change in management.

The Banking, Insurance and Securities Commission⁴ can demand as a pre-condition for a debt collection license pursuant to the first part demand that the company/entity is a member of a mediation arrangement as described under section 22. The Banking, Insurance and Securities Commission can also demand that companies/entities that have already been granted a license conform to such terms and conditions.

The King⁵ may issue further regulations⁶ on the conditions for the granting of debt collection licenses.

0Amended by the Act of March 16th 2001 No. 8 (in force from January 1st 2002 pursuant to the Resolution of March 16th 2001 No. 1493), December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20 2002 No. 1616).

1 Cf. §2.

2 See §1 second part.

3 See Act of June 11th 1971 No. 52 §5

4 See Act of December 7th 1956 No. 1.

5 The Banking, Insurance and Securities Commission pursuant to the resolution of July 14th 1989 No. 553.

6 Cf. The Act of February 10 1967 §2 and chapter VII.

§ 6 Obligations for holders of a debt collection license and for lawyers

The holder of a debt collection licence¹ shall ensure² that the requirements of Section

4, first paragraph, are met when debt collection³ is conducted pursuant to the license. The holder of the license shall also ensure that debt collection is conducted pursuant to the provisions of Sections 8 to 12, that any order pursuant to Section 24, third paragraph, is followed, and that the business is otherwise conducted in legal manner.

The King⁴ may issue regulations⁵ concerning the duty to keep the debt collection supervisory authorities⁶ for debt collection informed of the debt collection business conducted pursuant to the license.

Lawyers shall ensure that the debt collection business conducted pursuant to their license to practice law is conducted in accordance with the provisions of Sections 8 to 12, and is otherwise conducted in a legal manner.

0Amended by the Act of June 11th 1993 No. 83, March 16th 2001 No. 8, (in force from January 1st 2002 pursuant to the Resolution of March 16th 2001 No. 1493) December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20 2002 No. 1616).

1 Cf. §5.

2 See §26

3 See §2

4 The Banking, Insurance and Securities Commission pursuant to the resolution of July 14th 1989 No. 553. Cf. §24

5 Cf. the Act of February 10th 1967 §2 and chapter VII

6 See §24

§ 7 Recovery of own pecuniary claims

The King may decree that Sections 4 and 5 in its entirety or in part shall apply to creditors who continually recover their own pecuniary claims of a specified type. This may be provided in a regulation¹ for special groups of creditors, or by a single resolution² for specific creditors. The King shall also decree which of the Act's other provisions shall apply to recovery.

0Amended by the Act of March 16th 2001 No. 8 (in force from January 1st 2002 pursuant to the resolution of March 16th 2001 No. 1493).

1 Cf. The Act of February 10th 1967 §2 and chapter VII.

2 Cf. The Act of February 10th 1967 §2

Chapter III General Clause on generally accepted debt collecting practice

§ 8 Generally accepted debt collection practice

Debt collection¹ activity¹ shall² be conducted in accordance with generally accepted debt collection practice. The same shall apply in the case of occasional recovery³ for others and in the recovery of one's own pecuniary claims.

It is contrary to good debt collection practice to use debt collection methods which expose anyone to unreasonable pressure, harm or inconvenience.

1 Cf. §2

2 Cf. §26

3 Cf. §1 second point.

Chapter IV Further rules on the debt collector's relationship to the debtor

§ 9¹ Debt collection warning and deadline for payment

Before a debt collector² may implement debt collecting measures, the creditor or

debt collector shall³:

- (a) after the claim has fallen due, send the debtor written notice that debt collection will be implemented, and
- (b) have notified the debtor therein of a time limit for payment which must have been exceeded without the amount having been paid.

The time limit for payment pursuant to the first paragraph shall be at least fourteen days after the warning has been sent. Payment shall be considered made before the deadline if a payment order has been delivered to the post office or bank before the deadline.

0Amended by the Act of January 9th 1998 No. 5, June 25th 1999 No. 46 (in force from July 1st 2001 pursuant to the resolution of June 25th 1999 No. 702), December 21st 2001 No. 117 (in force from January 1st 2002 pursuant to resolution of December 21st 2001 No. 1475), December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to resolution of December 20th 2002 No. 1616).

1 Cf. §3 and §12.

2 Cf. §2

3 Cf. §26

§ 10¹ Payment demand

When a claim has been received for debt collection and the deadline for payment pursuant to Section 9 has been exceeded the debt collector³ shall² send the debtor a written demand (demand for payment) to either pay or submit objections to the claim within 14 days. Section 9, second paragraph shall be given corresponding application.

Circumstances giving grounds to doubt the legality of the claim shall be assessed before a payment demand is sent.

The payment demand shall state:

- (a) the name of the creditor,
- (b) what the claim is for,

- (c) the amount of the claim with specification of principal amount and additional claims such as interest on late payment⁴ and compensation for recovery costs,
- (d) the rate used for any interest on late payment, the date the interest is calculated from,
- (e) that non-payment may lead to legal recovery and further costs for the debtor, and
- (f) the right to have the matter put to mediation pursuant to § 22

Complete information as described in paragraph 2, c and d need not be given if the calculation of the claim is particularly extensive. The total claim must nevertheless be stated, and information must be given that a complete specification will be provided on request.

Notification that legal recovery as stated in paragraph 2 e will be instigated may instead to be sent as a subsequent and separate warning with its own time limit of at least 14 days. Section 9, second paragraph shall be given corresponding application. 0Amended by the Acts of June 11th 1993 No. 83, December 21st 2001 No. 117 (in force from January 1st 2002 pursuant to resolution of 21st 2001 No. 1475), December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to resolution of December 20th 2002 No. 1616).

1 Cf. §3 and §12.

2 Cf. §26

3 Cf. §2

4 Cf. The Act of December 17th 1976 No. 100.

§ 11¹ Obligations before legal recovery

Before a debt collector² initiates legal recovery proceedings, the debt collector must³ have sent the debtor a payment demand with notification of the initiation of legal recovery proceedings, see Section 10. The payment deadline set for the debtor must also have been exceeded, and the debt collector shall have evaluated the legality of the claim.

If more than six months have elapsed since the demand for payment was sent, the debt collector may not³ initiate legal recovery proceedings before the deadline of a new payment demand pursuant to Section 10 has been exceeded.

1 Cf. §3 and §12.

2 Cf. §2

3 Cf. §26

§ 12 Exemption from the obligation to issue notifications etc.

The provisions of Sections 9 to 11 shall not apply for the recovery of money claims which are linked to a bill of exchange¹ or a cheque².

If it is obvious that the debtor is trying to evade payment, or there are other particular circumstances, the provisions of Sections 9 to 11 may be deviated from insofar as there is a danger of the chance of coverage being entirely or partially lost.

If a pecuniary claim is disputed, the question of the legality of the claim may be brought up for a judicial decision without the provisions of Sections 9 to 11 having been followed first.

1 See the Act of May 27th 1932 No. 2.

2 See the Act of May 27th 1932 No. 3.

§ 13 Debt collector's authorization

The debtor may be released from his debt by making payment to a debt collector¹ who has been assigned the task of recovering the claim. Objections submitted to the debt collector shall have the same effect as objections raised vis-à-vis the creditor.

The creditor shall be bound by the repayment arrangement the debt collector agrees with the debtor. The debtor's right pursuant to this Section shall be independent of knowledge of the debt collector's right vis-à-vis the creditor.

1 Cf. §3 and §2.

Chapter V Further rules concerning the debt collector's¹ relationship to the Creditor

1 Cf. §3

§ 14¹ The debt collector's right of disposition

A debt collector shall be entitled vis-à-vis the creditor to implement on the creditor's behalf those measures which are naturally connected to the debt collection assignment.

However, the debt collector may only implement legal recovery proceedings other than the issuing of a summons to appear before the conciliation board³ or suing for distrait, attachment or distress⁴.

⁴ Amended by the Act of June 26th 1992 No. 86.

1 Cf. §3

2 Cf. §2

3 See the Civil Procedures Act §§272 following

4 See the Enforcement of Claims Act Article 7.

§ 15¹ The debt collector's duty to inform

A debt collector² shall keep the creditor informed of the debt collection developments. When the task is completed, the debt collector shall hand the creditor a written statement showing what has been claimed from the debtor, what the debtor has repaid, the debt collector's fee for his work and expenses.

1 Cf. §3

2 Cf. §2

§ 16¹ Handling of collected out standings and other client funds

The debt collector² shall pay the collected monies to the creditor as soon as possible.

The debt collector may retain an amount corresponding to his fee.

The debt collector is obliged to keep collected monies and other client funds separate from own funds and funds not belonging to the clients.

The King may issue regulations³ on the handling of collected monies and on the right to interest on such monies.

0Amended by the Act of June 11th 1993 No. 83

1 Cf. §3

2 Cf. §2

3 Cf. The Act of February 10th 1967 §2 and Article VII.

Chapter VI. Debtor's obligations to pay compensation etc.

§ 17 Debtor's liability for costs incurred in connection with out of court recovery

The debtor shall be obliged to compensate the creditor's necessary costs incurred in connection with out of court recovery. This applies to the both costs of engaging a debt collector¹ and the costs of enforcing the claim oneself².

Compensation for the costs cannot be claimed if the debtor had objections there were reasonable grounds for considering before the recovery proceedings were initiated. This applies even if the costs were incurred before the objections were raised, unless the debtor ought to have raised them earlier.

The creditor cannot claim compensation for payment to a debt collector¹ if the debtor has paid within the payment deadline given in a collection warning under Section 9.

Nor shall the debtor be obliged to compensate the costs if the creditor, a debt collector¹ or others who have assisted the creditor, have behaved in a manner incompatible with generally accepted debt collection practice³ vis-à-vis the debtor, see Section 8, or a debt collector has neglected to follow instructions in relation to debtors under Section 30, third paragraph. Compensation for payments made to a

debt collector cannot be claimed if the rules of Sections 9 to 11, Cf. Section 12, have been violated.

0Amended by the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

1 Cf. §2

2 Cf. §3

3 Cf. §8

§ 18 Costs incurred in issuing statements

In consumer matters, fees or other compensation for issue and dispatch of a first statement may only be claimed to the extent that such compensation could have been claimed before due date. No claim may be made for statements after due date than is permitted under Sections 17, 19 and 20.

§ 19¹ Regulations governing compensatory fees

The King may stipulate the size of the fee that the creditor may demand of a debtor who is liable to pay compensation through the issuance of regulations.²

(a) when after due date of the claim a written reminder is sent, or warning of collection under Section 9, and

(b) when the creditor himself has sent a demand for payment that satisfies the requirements of Section 10.

The King may through a directive² also lay down higher amounts that a creditor may claim from a liable debtor as compensation for costs in connection with collecting the claim even when a lawyer who has guaranteed pursuant to section 22 and the law courts act, has the professional management of the collection.

The figures set may vary according to the size of the pecuniary claim.

Subject to the restrictions resulting from Section 20, a creditor who has incurred greater costs by recovering the claim himself may claim re-imbusement of these

costs instead of the figures fixed pursuant to the first and second paragraphs.

0Amended by the Act of June 11th 1993 No. 83, December 20th 2002 No. 106, (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

1.Cf. §3.

2.Cf. The Act of February 10th 1967 §2 and chapter VII.

§ 20 Regulations governing maximum compensatory fees

The King may issue regulations¹ to determine the maximum fees for compensation the creditor can demand of a debtor for the costs of engaging a debt collector² or for other costs incurred in out of court collection³. The fees may vary according to the size of the pecuniary claims.

1 Cf. The Act of February 10th 1967 §2 and chapter VII.

2 Cf. §2.

3 Cf. §26

§ 21 Costs of legal debt collection

For costs of legal debt collection, the rules of the Legal Procedures Act on case costs¹ shall apply.

1Cf. The Civil Procedures Act 13 Chapter.

Chapter VII. Mediation in connection with disputes in debt collection cases

0 This chapter added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§22. Right to mediation etc.

Through agreements between organizations that operate debt collection activities, and the Consumer Council or other organizations or institutions that represent debtors, one or more mediating bodies can be established that handle disputes concerning the obligations pursuant to this act between debtors and organizations that operate debt collection activities.

The parties may put the agreements before the King for approval. If the King has approved the mediating body's articles, the regulations stipulate in the third and fourth parts and §§ 23 to 27 apply.

A debtor can demand that all and any dispute(s) be put before a mediating body where the said body has jurisdiction, if the debtor has a professional interest in obtaining the said body's comments on the case.

If the debtor has incurred liabilities or obligations in his capacity as consumer, the debtor cannot renounce the right to demand hearing by a mediating body.

0 Added pursuant to the act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616

§23. Relationship to the ordinary courts of law

For as long as the dispute is under hearing by a mediating body, it cannot be brought before an ordinary court of law. If the dispute concerns the creditor's demand for reimbursement of costs incurred in debt recovery, it can, this notwithstanding be brought before the ordinary courts of law pursuant to the Civil Procedures Act together with the principal claim. A dispute is considered to be under hearing from the date the petition for mediation was received by the mediating body.

A case that the mediating body has heard on its merits can be brought directly before the municipal courts.

0 Added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§24. Reporting to the Banking, Insurance and Securities Commission

The mediating bodies shall submit their comments regarding contravention of the Debt Collection Act to the Banking, Insurance and Securities Commission.

0 Added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§25. Liability for the mediating body's costs

In cases of contravention of the requirement for good debt recovery practice in §8, the mediating body can order the debt collector to pay the said body's costs incurred in the case in question.

0 Added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§26. Break in statute bar limitations

Statutory time bar limitations are broken pursuant to the Limitation Act §16 No. 2 when a dispute concerning a claim the mediating body is competent to handle (cf. §22 first part), is brought for ruling before the mediating body. Time barring of the principle claim is not broken when a dispute is brought before a mediating body.

0 Added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§27. Regulations

The King can issue regulations concerning the extension and implementation of the regulations in this chapter, and the regulations stipulated under §10 second paragraph letter f.

0 Added pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616).

§28 Confidentiality

A debt collector,¹ his employees and other assistants, and members of the mediating body pursuant to §22 and others who perform tasks for the said body, have the mandatory obligation² to preserve confidentiality towards third parties on whatsoever knowledge they may gain in connection with their work¹ on any persons personal circumstances or business circumstances. This does not apply if no justifiable interest indicates confidentiality.

The first paragraph does not preclude that information is passed on to or legally used in credit information services that are operated in accordance with the Act on the Protection of Privacy³

0Amended pursuant to the Act of April 14th 2000 No. 31 (in force from January 1 2001 pursuant to the resolution of June 30th 2000 No. 641), December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution December 20 2002 No. 1616, amended pursuant to paragraph number from §22)

1 See §2 second paragraph.

2 Cf. §26

3 The Act of April 14th 2000 No. 31.

§ 29. Furnishing of surety

A debt collector¹ conducting¹ commercial or continual recovery of pecuniary claims¹ for others, shall furnish surety. The security relates to the liability incurred by the debt collector vis-à-vis creditors and debtors in the conduct of his debt collection activity.

The King shall issue detailed regulations² for the provision of surety.

0Amended pursuant to the Act of June 19 1997 No. 79.(in force from December 1997 1st 2003 pursuant to the resolution of November 7th 1997 No. 1149), March 16th 2001 No. 8 (in force from January 1st 2002 pursuant to the resolution of March 16th 2001 No. 1493) December 20th 2002 No.106 (in force from January 1st 2003

pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616 paragraph number changed from §23).

1 Cf. §2

2 Cf. The Act of 1967 §2 and chapter VII

§ 30. Licensing and supervision authority

Supervision of debt collection¹ carried out under the scope of a debt collection license pursuant to Section 5 shall be conducted by the Norwegian Banking, Insurance and Securities Commission pursuant to the Act of 7 December 1956, no. 1 on the supervision of banking, insurance and securities.

The Banking, Insurance and Securities Commission shall grant and revoke debt collection licenses, see Sections 5 and 31.

The Banking, Insurance and Securities Commission may order² debt collectors¹ conducting debt collection under a license pursuant to Section 5 to change any practice which involves a danger of violation of this Act or the Act on Banking, Insurance and Security Supervision³.

The Banking, Insurance and Securities Commission may prohibit the debt collection activities if one or several of the terms in sections 4 and 5, first, third and fourth paragraphs, are not fulfilled with regard to the debt collection activities being carried out in accordance with the debt collection license pursuant to section 5. The Banking, Insurance and Securities Commission may instead impose on the debt collector a time limit to fulfill these terms.

0Amended pursuant to the Act of June 11 1993 No. 83. December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §24)

1 Cf. §2.

2 Cf. §26

3 Act of December 7th 1956 No. 1.

§ 31. Revocation of license

A debt collection license pursuant to Section 5 may be revoked if it is inadvisable to allow debt collection activities¹ to be conducted pursuant to the license because:

- (a) the license-holder has not fulfilled his obligations pursuant to Section 6, or
- (b) the conditions for granting the license no longer apply, or
- (c) the debt collection company/entity does not comply with the terms and conditions stipulated concerning membership in a mediation arrangement within the stipulated time limit or,
- (d) there are other special grounds.

⁰Amended pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §25).

¹ Cf. §2.

§ 32. Penalties

Fines¹ or a prison sentence of maximum 3 months, or both², may be imposed on anyone intentionally violating or being accessory to the violation of:

- (a) Sections 4, 5, 6, 28, regulations pursuant to Sections 6 or 20, or orders pursuant to Section 30, third paragraph or banned activities pursuant to section 30 fourth part or
- (b) Sections 8, 9, 10 or 11, if these provisions are violated on several occasions or if the violation is gross.

Whosoever negligently contravenes or contributes to a contravention as described in the first paragraph shall be punished by a fine.

⁰Amended pursuant to the Act of July 20th 1991 No. 66. June 11th 1993 No. 83 March 16th 2001 No. 8 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of March 16th 2001 No. 1493), December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §26).

¹ Cf. the Penal Code §27 and Chapter 3 a.

2 Cf. the Penal Code §26 a.

Chapter IX. Entry into force, transitional provisions and changes in other Acts.

0Amended pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, chapter number changed from VIII).

§ 33. Entry into force

The Act shall enter into force from the time decreed by the King¹.

0Amended pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §27).

1 From October 1st 1989 pursuant to resolution of July 14th 1989 No. 553.

§ 34. Transitional provisions

The Act shall apply to the recovery of money claims that fall due after the entry into force of the Act. The Act shall also apply to the recovery of pecuniary claims that a debt collector¹ is given the job of recovering after the entry into force of the Act.

0Amended pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §28).

1 Cf. §2.

§35. Repealed acts and amendments to other acts

From the time the Act comes into force the following amendments shall come into force in other acts: - - -.

0Amended pursuant to the Act of December 20th 2002 No. 106 (in force from January 1st 2003 pursuant to the resolution of December 20th 2002 No. 1616, paragraph number changed from §29)

กฎหมายประเทศออสเตรเลีย : Trade Practices Act 1974 และ Australian Securities and Investment Commission Act 2001

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

Commonwealth consumer protection laws

พระราชบัญญัติว่าด้วยวิธีปฏิบัติทางการค้า พ.ศ.2517

Trade Practices Act 1974

Prohibition of the use of physical force, undue harassment and coercion

Section 60

A corporation shall not use physical force, undue harassment or coercion

In connection with the supply or possible supply of goods or services to a

Consumer or the payment for goods or services by a consumer.

Prohibition of misleading and deceptive conduct

Section 52(1)

A corporation shall not, in trade or commerce, engage in conduct that is

Misleading or deceptive or is likely to mislead or deceive.

Prohibition of unconscionable conduct

Part IVA—unconscionable conduct (summary only)

Part IVA contains three provisions that prohibit unconscionable conduct:

(a) S. 51AA (unconscionable conduct within the meaning of the unwritten

Law of the states and territories)

(b) s. 51AB (unconscionable conduct)

(c) s. 51AC (unconscionable conduct in business transactions).

Section 51AB (unconscionable conduct)

This section prohibits a corporation in trade or commerce, in connection

With the supply or possible supply of goods or services to a person from

Engaging in conduct that is, in all the circumstances, unconscionable.

s. 51AB (1).

Without limiting the matters a court can consider in determining whether

s. 51AB (1) has been contravened, the court can consider.

(a) the relative strengths of the bargaining positions of the corporation and

The consumer

(b) whether, as a result of the conduct, the consumer was required to

Comply with conditions that were not reasonably necessary to protect the

Corporation's legitimate interests

(c) whether the consumer was able to understand documents relating to the

Supply or possible supply of the goods or services

(d) whether undue influence or pressure was exerted on, or unfair tactics

Were used against, the consumer or a person acting on behalf of the

Consumer

(e) the amount for which, and the circumstances under which, the consumer

Could have acquired identical or equivalent goods from another trader.

Section 51AB is limited to unconscionable conduct regarding the supply

Or possible supply of goods or services of a kind' ordinarily acquired for

Personal, domestic or household use or consumption' (s.51AB (5)).

พระราชบัญญัติคณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุนแห่งออสเตรเลีย พ.ศ.2544

Australian Securities and Investment Commission Act 2001

Prohibition of the use of physical force, undue harassment and coercion

Section 12DJ

A person contravenes this subsection if:

- (a) the person uses physical force or undue harassment or coercion; and
- (b) the person uses such force, harassment or coercion in connection

With the supply or possible supply of financial services to a

Consumer or the payment for financial services by a consumer.

Prohibition of misleading and deceptive conduct

Section 12DA (1)

A person must not, in trade or commerce, engage in conduct in relation to

Financial services that is misleading or deceptive or is likely to mislead or deceive.

Prohibition of unconscionable conduct

Part2, Div. 2, subdivide C, ---unconscionable conduct (summary only)

This subdivision is based on, and is substantially similar to, Part IVA of

The Trade Practices Act but is limited to the supply or possible supply

Of 'financial services'. Unlike Part IVA of the Trade Practices Act, the
Subdivision applies to unconscionable conduct of 'persons' generally and is
Not limited to the conduct of 'corporations'.





ภาคผนวก ค

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ร่าง
พระราชบัญญัติ
การติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม
พ.ศ.

หลักการ

ให้มีกฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม

เหตุผล

โดยที่ในการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบันมีการกระทำที่ไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมต่อลูกหนี้หรือผู้บริโภครวมถึงการสร้างความรำคาญให้แก่บุคคลที่สามที่ไม่ใช่ลูกหนี้ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและสร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยรวมเป็นจำนวนมากเท่าที่ผ่านมาการติดตามทวงถามหนี้จะใช้วิธีการต่างๆไม่ว่าจะเป็นการใช้วาจาและภาษาที่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอย่างรุนแรง การคุกคามโดยใช้กำลังหรือทำให้เสียชื่อเสียงรวมถึงการให้ข้อมูลเท็จเพื่อให้ลูกหนี้และผู้อื่นเข้าใจผิด นอกจากนี้ ยังไม่มีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการติดตามทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างมาตรฐานในการติดตามทวงถามหนี้ที่เหมาะสมและเป็นธรรม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ลูกหนี้หรือผู้บริโภครวมถึงบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องโดยรวม จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

ร่าง

พระราชบัญญัติ

การติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม

พ.ศ.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยการติดตามทวงถามหนี้เป็นธรรม

พระราชบัญญัตินี้มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๗ ประกอบมาตรา ๓๓ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๓ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

.....

.....

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

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วัน
ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

“หนี้” หมายความว่า หนี้ที่เกิดจากสินเชื่อ รวมถึงการค้าประกันสินเชื่อ

“สินเชื่อ” หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การให้บริการบัตรเครดิต การให้เช่าซื้อ
และการให้เช่าแบบลิสซิ่งแก่บุคคลธรรมดา และธุรกรรมอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“บัตรเครดิต” หมายความว่า บัตรหรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ให้สินเชื่อออกให้แก่ผู้บริโภครเพื่อ
ใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด หรือเพื่อการเบิกถอนเงินสด โดย
ผู้บริโภครต้องชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ดอกเบี้ย หรือค่าอื่นใด แต่ไม่รวมถึงบัตรที่ได้มีการชำระค่า
สินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใดไว้ล่วงหน้าแล้ว

“ผู้บริโภคร” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีภาระผูกพันที่จะต้องชำระหนี้สินเชื่อ
ทั้งนี้ รวมถึงบุคคลผู้ค้าประกันหนี้สินเชื่อด้วย

“ผู้ให้สินเชื่อ” หมายความว่า

- (๑) นิติบุคคลที่ให้สินเชื่อเป็นทางการค้าปกติ
- (๒) นิติบุคคลที่รับซื้อหรือรับโอนสินเชื่อต่อไปทุกทอด
- (๓) บุคคลอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ผู้ติดตามหนี้” หมายความว่า ผู้ให้สินเชื่อ ผู้รับมอบอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจช่วง
ในการติดตามทวงถามหนี้จากผู้ให้สินเชื่อ ทั้งนี้ไม่ให้หมายรวมถึง

- (๑) บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับคดีเพื่อให้เป็นตามคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล
- (๒) บุคคลอื่นใดตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“ธุรกิจติดตามทวงถามหนี้” หมายความว่า การรับจ้างจากผู้ให้สินเชื่อในการติดตามทวงถามหนี้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

“สถานที่ติดต่อผู้บริโภค” หมายความว่า ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานที่อื่นใด และให้รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์และโทรสารที่สามารถติดต่อผู้บริโภคได้

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกำกับการติดตามทวงถามหนี้

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้และให้มีอำนาจออกประกาศเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

ประกาศนั้นเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

หมวด ๑

การติดตามทวงถามหนี้

มาตรา ๕ ห้ามมิให้บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่จะได้จดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตลอดจนเสียค่าธรรมเนียมตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๖ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้ ติดต่อบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้บริโภคเพื่อการติดตามทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลที่ผู้บริโภคได้มอบอำนาจ

การติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตามวรรคหนึ่งให้ทำได้เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อสอบถามสถานที่ติดต่อผู้บริโภคตามมาตรา ๗ เท่านั้น

มาตรา ๗ ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อบุคคลตามมาตรา ๖ วรรคสองเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคโดยต้องถือปฏิบัติดังนี้

(๑) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามหรือยืนยันข้อมูลสถานที่ติดต่อผู้บริโภคเท่านั้น

(๒) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคลให้ติดต่อในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึง ๒๐.๐๐ นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึง ๑๘.๐๐ นาฬิกา

(๓) ติดต่อโดยมีเหตุอันควรและไม่ก่อให้เกิดความรำคาญ

(๔) ห้ามมิให้แจ้งถึงความเป็นหนี้ของผู้บริโภค

(๕) ห้ามมิให้ติดต่อโดยทางไปรษณียบัตร

(๖) ห้ามมิให้ใช้ภาษา สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้บนซองจดหมาย หรือในหนังสือ หรือในสื่ออื่นที่จะใช้ในการติดต่อสอบถามผู้อื่น ที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อ มาเพื่อติดตามทวงถามหนี้ของผู้บริโภค

(๗) การกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๘ การติดต่อกับผู้บริโภคหรือบุคคลที่ผู้บริโภคมอบอำนาจตามมาตรา ๖ วรรคหนึ่งให้ผู้ติดตามหนี้ถือปฏิบัติดังนี้

(๑) แจ้งให้ทราบชื่อ นามสกุล ชื่อหน่วยงานและแสดงเจตนาว่าต้องการติดตามหนี้

(๒) ติดต่อตามสถานที่ที่ผู้บริโภคแจ้งเป็นสถานที่ติดต่อกับผู้บริโภค ในกรณีที่ ผู้บริโภคไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้โดยผู้ติดตามหนี้ได้พยายามติดต่อ ตามสมควรแล้ว ให้ถือเอาสถานที่ติดต่อผู้บริโภคอื่นเป็นสถานที่เหมาะสมในการติดต่อผู้บริโภค

(๓) ในกรณีติดต่อโดยโทรศัพท์ โทรสาร หรือบุคคลให้ติดต่อได้ในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึง ๒๐.๐๐ นาฬิกา ยกเว้นวันหยุดราชการให้ติดต่อได้ในเวลา ๐๘.๐๐ นาฬิกา ถึง ๑๘.๐๐ นาฬิกา เว้นแต่ผู้บริโภคและผู้ติดตามหนี้ได้ตกลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างอื่น ในระหว่างการผิณฑ์ชำระหนี้

(๔) ในกรณีผู้ติดตามหนี้ไม่สามารถติดต่อผู้บริโภคได้ตามช่วงเวลาใน (๓) และได้ใช้ ความพยายามตามสมควรแล้ว ผู้ติดตามหนี้อาจติดต่อผู้บริโภคได้ในเวลาอื่นตามช่วงเวลา หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(๕) การกระทำหรือห้ามกระทำการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๙ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นการละเมิด และคุกคาม ในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง และทรัพย์สินของผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(๒) การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น ถากถาง เสียดสี ทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(๓) การแจ้ง การเปิดเผยชื่อผู้บริโภคให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ เว้นแต่เป็นการแจ้งให้แก่บุคคลอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

(๔) การติดต่อผู้บริโภคเพื่อติดตามทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์วันละหลายครั้ง โดยไม่มีเหตุอันควรเพื่อก่อให้เกิดความรำคาญ

(๕) การติดตามทวงถามหนี้เกินสมควรแก่เหตุ และก่อก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค หรือผู้อื่น

(๖) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๐ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการติดตามทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การแสดง หรือการใช้เครื่องหมายหรือรูปแบบ สัญลักษณ์ หรือข้อความใด ๆ ที่อาจทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าพนักงานบังคับคดี รัฐ หรือหน่วยงานของรัฐโดยไม่เป็นความจริง

(๒) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการติดตามทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย ทั้งที่ไม่ใช่

(๓) การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าหากไม่ชำระหนี้จะถูกดำเนินคดี ถูกยึด หรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน เว้นแต่เป็นการกระทำที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(๔) การข่มขู่ว่าจะดำเนินการใด ทั้งที่ไม่มีอำนาจจะกระทำได้ตามกฎหมาย

(๕) การติดต่อ หรือการแสดงตนที่ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

(๖) การใช้ชื่อของบุคคลอื่นแทนชื่อของผู้ติดตามหนี้ในการดำเนินการติดตามทวงถามหนี้

(๗) การติดต่อหรือการแสดงตนให้ผู้บริโภคเชื่อว่าผู้ติดตามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูลเครดิตหรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

(๘) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๑ ห้ามมิให้ผู้ติดตามหนี้กระทำการในลักษณะที่ไม่เป็นธรรมในการติดตาม
ทวงถามหนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นเสียแต่ได้มีการตกลงไว้
ล่วงหน้า หรือที่มีกฎหมายอนุญาตให้ทำได้

(๒) การติดต่อผู้บริโภคร่วมกับหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึกหรือโทรสาร
ที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการติดตามทวงถามหนี้อย่างชัดเจน

(๓) การใช้ภาษา หรือสัญลักษณ์ ชื่อทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทวงถาม
หนี้บนซองจดหมายในการติดต่อผู้บริโภคที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อมาเพื่อการติดตามทวงถาม
หนี้ เว้นแต่ชื่อทางธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจติดตามทวงถาม
หนี้

(๔) การกระทำอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

มาตรา ๑๒ มิให้นำมาตรา ๑๑ (๓) มาใช้บังคับกับการติดตามทวงถามหนี้เป็น
หนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล

มาตรา ๑๓ ผู้ติดตามหนี้ต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงชื่อของผู้ให้สินเชื่อและจำนวน
หนี้ที่ผู้บริโภคเป็นหนี้ และเมื่อผู้บริโภคได้ชำระหนี้แก่ผู้ติดตามหนี้แล้ว ให้ผู้ติดตามหนี้ออกหลักฐาน
การชำระหนี้แก่ผู้บริโภคด้วย

มาตรา ๑๔ ในกรณีที่ผู้ติดตามหนี้ติดตามทวงถามหนี้หลายบัญชีในคราวเดียวกัน
และผู้บริโภคได้ชำระหนี้บางส่วนผ่านผู้ติดตามหนี้ผู้นั้น ให้ผู้ติดตามหนี้แจ้งจำนวนหรือสัดส่วนของเงิน
ที่จะแบ่งชำระในแต่ละบัญชีให้ผู้บริโภคได้ทราบก่อนการชำระ เว้นแต่ผู้บริโภคได้กำหนดวิธีการชำระ
หนี้ไว้เป็นอย่างอื่น

หมวด ๒
การกำกับดูแลและตรวจสอบ

มาตรา ๑๕ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการกำกับการติดตาม
ทวงถามหนี้” ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงพาณิชย์
ปลัดกระทรวงยุติธรรม เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลขาธิการ
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเลขาธิการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ว่าการธนาคารแห่ง
ประเทศไทย นายกสภานายความ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนห้าคนเป็นกรรมการ

ให้รัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอย่างน้อยต้องเป็นผู้มีความรู้ความ
เชี่ยวชาญด้านการเงินและการธนาคารหนึ่งคน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคหนึ่งคน และด้านกฎหมาย
หนึ่งคน โดยมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีและอาจแต่งตั้งใหม่อีกได้ แต่จะแต่งตั้งให้อยู่ใน
ตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระมิได้

ให้คณะกรรมการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังตั้งแต่ระดับ
ผู้อำนวยการสำนักหรือเทียบเท่าขึ้นไปคนหนึ่งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ

มาตรา ๑๖ ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลการติดตามทวง
ถามหนี้ของผู้ติดตามหนี้ อำนาจและหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- (๑) ออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้
- (๒) ออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติในการ
ติดตามทวงถามหนี้
- (๓) สั่งให้ผู้ติดตามหนี้นำรายงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจการเป็นการทั่วไปหรือเป็น
การเฉพาะ โดยมีรายการและตามระยะเวลาที่กำหนด
- (๔) รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้
- (๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ
- (๖) แต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการ
- (๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้เป็นอำนาจ
และหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา นี้ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้คณะอนุกรรมการ ดำเนินการตามประกาศหรือเสนอความเห็นมายังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยก็ได้

มาตรา ๑๗ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา ๑๕ กรรมการซึ่ง รัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) รัฐมนตรีให้ออก
- (๔) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับ ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (๗) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งหรือมีหน้าที่หรือมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ กิจติดตามทวงถามหนี้

ในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ รัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการ แทนได้เว้นแต่วาระของกรรมการจะเหลือน้อยกว่าเก้าสิบวัน และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง แทนอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทน

มาตรา ๑๘ ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่ อยู่ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุมแทน

การประชุมคณะกรรมการทุกครั้งต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ จำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา ๑๙ คณะอนุกรรมการต้องประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่ เกี่ยวข้องตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้นจำนวนไม่น้อยกว่าสามคนแต่ไม่เกินห้าคน

คณะอนุกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

การประชุมของคณะกรรมการให้นำมาตรา ๑๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๒๐ ในกรณีที่ผู้บริโภครีบหรือบุคคลอื่นใดได้รับการปฏิบัติจากผู้ติดตามหนี้อันเป็นการขัดต่อพระราชบัญญัตินี้ ผู้บริโภครีบหรือบุคคลอื่นใดอาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยการร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อมีคำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้ติดตามหนี้ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น

มาตรา ๒๑ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการกำกับติดตามทวงถามหนี้มาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา ๒๒ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการต้องให้ออกโอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่จำเป็นและเร่งด่วน

การกำหนดหรือออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภค ผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้ หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการจะกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเป็นการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา ๒๓ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ติดตามหนี้เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการตามแต่กรณี
- (๒) กำกับการทำงานของผู้ติดตามหนี้ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้พร้อมกับรายงานต่อคณะกรรมการ
- (๓) ประสานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหรือตรวจสอบผู้ให้สินเชื่อ ผู้ติดตามหนี้หรือบุคคลอื่นใด

(๔) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรตามพระราชบัญญัตินี้

(๕) รับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการ

(๖) รับคำขอจดทะเบียนการประกอบธุรกิจติดตามทางถามหนี้

มาตรา ๒๔ ให้คณะกรรมการตามข้อเสนอแนะของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งเพิกถอนทะเบียนของผู้ประกอบธุรกิจติดตามทางถามหนี้ได้เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงใดดังต่อไปนี้

(๑) ประกอบกิจการอันอาจทำให้ประชาชนเสียหาย

(๒) จงใจละเว้นการดำเนินการหรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๓) จงใจฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการกำหนดตามพระราชบัญญัตินี้

ให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามทางถามหนี้ซึ่งถูกเพิกถอนการจดทะเบียนตามวรรคหนึ่งหมดสิทธิในการประกอบธุรกิจติดตามทางถามหนี้ นับแต่วันที่มามีคำสั่งเพิกถอนการจดทะเบียน

มาตรา ๒๕ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) เข้าไปในสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้ติดตามหนี้ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดเป็นความผิด หรือมีหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อตรวจสอบได้ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก หรือในระหว่างเวลาทำการของสถานที่นั้น รวมทั้งเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐาน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทางถามหนี้

(๒) आयัดเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบหรือดำเนินคดีซึ่งต้องไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวัน

(๓) สั่งให้กรรมการ ผู้จัดการ บุคคลผู้มีอำนาจในการจัดการ หรือพนักงานของผู้ติดตามหนี้ ให้ถ้อยคำหรือให้แสดงหรือส่งสมุดบัญชี เอกสาร ดวงตราหรือสิ่งอื่นอันเกี่ยวกับกิจการสินทรัพย์ และหนี้สินของผู้ติดตามหนี้และบุคคลข้างต้น

ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม (๑) พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องไม่กระทำการอันมีลักษณะเป็นการข่มขู่หรือเป็นการค้นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา ๒๖ ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา ๒๕ ให้บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับอำนาจความสะดวกตามสมควร

มาตรา ๒๗ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

ในการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง

บัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

หมวด ๓

บทกำหนดโทษ

มาตรา ๒๘ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๕ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และปรับอีกไม่เกินวันละหนึ่งหมื่นบาท ตลอดระยะเวลาที่ฝ่าฝืนอยู่หรือจนกว่าจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง

มาตรา ๒๙ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๖ มาตรา ๗ (๔)(๖) มาตรา ๑๐ หรือมาตรา ๑๑ (๒)(๓) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๓๐ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๗ (๑)(๒)(๓)(๕)(๗) มาตรา ๘ มาตรา ๙ (๒)(๓)(๔)(๕)(๖) มาตรา ๑๑(๑)(๔) มาตรา ๑๓ มาตรา ๑๔ มาตรา ๒๑ มาตรา ๒๕ หรือมาตรา ๒๖ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๓๑ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๙ (๑) ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๓๒ บุคคลใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศ หรือคำสั่งของคณะกรรมการหรือรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

มาตรา ๓๓ ในกรณีที่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งตามพระราชบัญญัตินี้ให้ถือว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้เสียหายตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และในคดีอาญานั้น ให้พนักงานอัยการมีอำนาจเรียกทรัพย์สิน หรือราคาหรือค่าสินไหมทดแทน เพื่อความเสียหายแทนผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริง ในการนี้ให้นำบทบัญญัติว่าด้วยการฟ้องคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาใช้บังคับโดยอนุโลม

บทบัญญัติมาตรานี้ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้บริโภคหรือผู้เสียหายที่แท้จริงในการใช้สิทธิฟ้องร้องหรือดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายต่อผู้กระทำความผิดนั้น

มาตรา ๓๔ ความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งมีอำนาจเปรียบเทียบได้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

คณะกรรมการเปรียบเทียบที่รัฐมนตรีแต่งตั้งตามวรรคหนึ่ง ให้มีจำนวนสามคนและคนหนึ่งต้องเป็นพนักงานสอบสวนตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

เมื่อคณะกรรมการเปรียบเทียบได้ทำการเปรียบเทียบกรณีใด และผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามค่าเปรียบเทียบภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการเปรียบเทียบกำหนดแล้วให้คดีนั้นเป็นอันเลิกกันและให้คณะกรรมการเปรียบเทียบแจ้งให้คณะกรรมการทราบโดยเร็ว

มาตรา ๓๕ ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติบุคคล ให้กรรมการผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วย เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าการกระทำนั้นได้กระทำโดยตนมิได้รู้เห็นยินยอมหรือตนได้จัดการตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดนั้นแล้ว

บทเฉพาะกาล

มาตรา ๓๖ บุคคลใดประกอบธุรกิจติดตามทวงถามหนี้หรือกิจการอื่นในลักษณะทำนองเดียวกันอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้ยื่นขอจดทะเบียนตามมาตรา ๕ ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ ในระหว่างการยื่นคำขอให้ผู้นั้นประกอบธุรกิจต่อไปได้จนกว่าคณะกรรมการจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

.....

นายกรัฐมนตรี



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปิยณัฐ อรุณรุ่ง สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต จากคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และระดับปริญญาตรี จากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สอบเป็นเนติบัณฑิตไทยได้ในสมัยที่ 56 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต ศึกษานิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปีการศึกษา 2553 ปัจจุบันประกอบอาชีพเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตำแหน่งนิติกรอาวุโส สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY