**สรุปหลักเกณฑ์สำคัญเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลปี 2560**

**คำจำกัดความ**

สินเชื่อส่วนบุคคล หมายความว่า การให้กู้ยืมเงิน การรับซื้อ ซื้อลด หรือรับช่วงซื้อลดตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด แก่บุคคลธรรมดาโดยมิได้ระบุวัตถุประสงค์หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และให้รวมถึงสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **รายละเอียด** | **ข้อแตกต่าง** | |
| **สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** | **สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับ** |
| **ประกาศ ธปท. ที่ใช้บังคับ** | สนส.1/2560 | สนส.80/2551 |
| **หลักประกัน** | ไม่มีหลักประกัน | 1.มีหลักประกัน  2.สินเชื่อที่ ธปท. กำหนด ดังนี้  - สินเชื่อเพื่อการศึกษา  - สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ  - สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล  - สินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงานที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับธนาคาร  - สินเชื่ออื่น ตามที่ ธปท. ประกาศกำหนด |

| **หลักเกณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ** | |
| --- | --- |
| คุณสมบัติ | พิจารณาจากฐานะทางการเงินลูกค้าว่าเพียงพอสำหรับการชำระหนี้ได้ |
| การกำหนดวงเงิน | ไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ย/เดือน หรือกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากของผู้บริโภคซึ่งฝากไว้กับธนาคารเฉลี่ยต่อเดือนเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน |
| ดอกเบี้ยค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับ | 1. ดอกเบี้ยในหนี้ค้างชำระหรือดอกเบี้ยในระหว่างเวลาผิดนัดชำระ หรือค่าบริการต่างๆหรือเบี้ยปรับหรือเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด เมื่อคำนวณรวมกันแล้วต้องไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective Rate)  2. นอกจากดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับ ธนาคารอาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ตามรายการที่ ธปท. กำหนด  3. ธนาคารต้องไม่นำดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับตามข้อ 1. และ 2. มารวมกับจำนวนหนี้ที่ค้างชำระเพื่อคิดดอกเบี้ยและเบี้ยปรับอีก  4. การเรียกเก็บค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับจากผู้บริโภคนอกเหนือจากรายการตามที่ ธปท. กำหนด ธนาคารต้องได้รับอนุญาตจาก ธปท.ก่อน ทั้งนี้ ให้ธนาคารทำหนังสือขออนุญาตโดยแสดงเหตุผลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องไปยัง ธปท. เป็นรายกรณี |
| การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับ | 1. ปิดประกาศตารางไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่งในวันเดียวกับที่ธนาคารออกประกาศหรือเปลี่ยนแปลงประกาศ  2. เผยแพร่ตารางไว้ในเว็บไซต์ของธนาคารก่อนวันที่ประกาศมีผลบังคับใช้  3. จัดเก็บต้นฉบับในรูปแบบใดๆเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปีนับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ  4. แจ้งรายละเอียดข้อ 1. ให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ประสงค์จะขอสินเชื่อ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการขอสินเชื่อ  5. กรณีมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ ธนาคารต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่ผู้บริโภคภายในเวลาอันควร  6. กรณีมีการประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ รวมทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวเนื่องกับค่าใช้จ่าย ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเสียประโยชน์ ธนาคารต้องได้รับความยินยอมจากผู้บริโภคเสียก่อน เว้นแต่ผู้บริโภคเลือกที่จะให้สิทธิธนาคารดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ธนาคารต้องปิดประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่ง เพื่อให้ผู้บริโภคทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ ไม่ว่าธนาคารและผู้บริโภคจะมีการตกลงใดๆไว้ก็ตาม |
| การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงิน | ต้องจัดทำตารางแสดงภาระหนี้และใบเสร็จรับเงินสำหรับผู้บริโภคแต่ละราย ซึ่งต้องมีรายการสำคัญตามที่ ธปท.กำหนด |
| การเรียกให้ชำระหนี้ และการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ | - ต้องส่งใบแจ้งหนี้แก่ผู้บริโภคทราบล่วงหน้า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี และในกรณีมีการคิดดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดตามที่ ธปท. กำหนดด้วย  - ต้องมีหนังสือแจ้งเตือนผู้บริโภคที่ผิดนัดชำระหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 20 วันก่อนดำเนินการบังคับชำระหนี้ตามกฎหมาย |
| การเปลี่ยนประเภทหนี้ | - ห้ามโอนหนี้ที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัด หรือหนี้ตามสัญญาสินเชื่อประเภทอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้บริโภคก่อน  - หนี้อันเกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กากรำกับ ที่ยังมิได้โอนไปเป็นหนี้ตามสัญญาบัญชีเดินสะพัดจะเอาดอกเบี้ยนั้นทบเข้ากับต้นเงินแล้วคิดดอกเบี้ยในจำนวนเงินที่ทบเข้ากันนั้นไม่ได้ |
| การปฏิบัติและการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของผู้บริโภค | ต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลกลางที่เชื่อถือได้ |
| การปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียน | ต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อผู้บริโภคร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ และแจ้งความคืบหน้ารวมทั้งชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ผู้บริโภคทราบภายในเวลา 7 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ผู้บริโภคนั้นทราบโดยไว |
| การกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์ | ต้องมีการกำหนดนโยบาย แผนงาน และการประชาสัมพันธ์ ดังนี้  1. กำหนดนโยบายและแผนงาน และเสนอคณะกรรมการของธนาคารเพื่อให้ความเห็นชอบทุกปี ทั้งนี้ควรมีรายละเอียดตามที่ ธปท. กำหนด  2. ต้องจัดให้มีระเบียบ หรือพิธีปฏิบัติหรือในสัญญาแต่งตั้งตัวแทนในเรื่องการติดต่อหาผู้บริโภค พร้อมทั้งถือปฏิบัติ ดังนี้  - การติดต่อหาผู้บริโภคจะดำเนินการได้ระหว่างเวลา 8.00-20.00 น. ในวันธรรมดา ยกเว้นวันหยุดราชการ ให้ดำเนินการระหว่าง เวลา 8.00-18.00 น.  - กรณีธนาคารใช้สื่อทางการตลาด ต้องสื่อความให้ผู้บริโภคเข้าใจง่าย ไม่ชวนเชื่อเกินความจริงและต้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน รวมทั้งระบุอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับให้ชัดเจน |
| การบริหารความเสี่ยง | ต้องจัดให้มีระบบในการบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ดังนี้  1. ระบบพิจารณาคุณสมบัติเพื่อการอนุมัติและกำหนดวงเงินตามระดับความสามารถในการชำระหนี้  2. ระบบเรียกเก็บหนี้ที่เตือนให้ทราบเมื่อลูกหนี้เริ่มมีปัญหาในการชำระหนี้ ตลอดจนกลยุทธ์ในการเรียกเก็บหนี้  3. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำหรับใช้ในการกำหนดและทบทวนนโยบายและแผนงาน |
| การจัดทำบัญชีและการรายงาน | ต้องทำรายงานตามแบบที่ ธปท. กำหนดและจัดส่งให้ ธปท. รวมถึงกระทรวงการคลังภายใน 21 วันนับจากวันสิ้นเดือน |

| **หลักเกณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับ** | |
| --- | --- |
| ค่าบริการต่างๆที่เกี่ยวเนื่องกับเงินให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Loan) | ธนาคารอาจเรียกเก็บค่าบริการต่างๆตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุได้ต่างหาก โดยไม่ถือว่าเป็นดอกเบี้ยหรือส่วนลดได้ แต่ต้องเป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะ ธปท. กำหนดไว้ คือ  (1) ค่าใช้จ่ายที่ธนาคารต้องจ่ายให้แก่หน่วยงานราชการ  (2) ค่าใช้จ่ายที่ธนาคารต้องจ่ายให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีหลักฐานการชำระเงินที่สามารถตรวจสอบได้ตามประเภทที่ ธปท. กำหนด  (3) ค่าใช้จ่ายที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการให้บริการแก่ลูกค้าหรือการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้าแล้วแต่กรณีเฉพาะรายตามประเภทที่ ธปท. กำหนด  ทั้งนี้ ธนาคารจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายประเภทเดียวกันตามที่ระบุไว้ในข้อ (2) และ (3) ซ้ำซ้อนกันไม่ได้ |
| การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับ | 1. การประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับ ธนาคารต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้  (1) ปิดประกาศตารางไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาของธนาคารแต่ละแห่งที่ให้บริการ ภายในวันเดียวกับที่ธนาคารออกประกาศหรือเปลี่ยนแปลงประกาศ  (2) เผยแพร่ตารางไว้ในเว็บไซต์ ก่อนวันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ และต้องเผยแพร่ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้ลูกค้าเรียกดูข้อมูลได้  (3) แจ้งเป็นหนังสือแก่ลูกค้าภายในเวลาอันควร หากมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Loan) ซึ่งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่หรือลอยตัว  2. การประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงค่าบริการต่างๆเบี้ยปรับ สูตรและวิธีการคำนวณ ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆของสัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ ธนาคารต้องได้รับการยินยอมจากลูกค้าก่อน เว้นแต่ลูกค้าเลือกที่จะให้ธนาคารดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมีการตกลงใดๆไว้ ธนาคารต้องปิดประกาศการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงค่าบริการต่างๆและเบี้ยปรับดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาของธนาคารแต่ละแห่งที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วันก่อนจะมีผลใช้บังคับ และต้องเผยแพร่ในเว็บไซต์ของธนาคารในคราวเดียวกัน  3. ธนาคารต้องจัดเก็บต้นฉบับของตารางในรูปแบบใดๆเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปีนับแต่วันที่อัตราที่ประกาศมีผลใช้บังคับ |

|  |
| --- |
| **ข้อกำหนดเรื่องการโฆษณา** |
| - ต้องไม่ใช้ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม  - ต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค  - หลีกเลี่ยงข้อความที่มีลักษณะเป็นการยืนยันข้อเท็จจริงอันยากแก่การพิสูจน์ เช่น ข้อความโฆษณาที่ใช้ถ้อยคำว่า ที่สุด” “แห่งแรก” “แห่งเดียว” “รายแรก” “ครั้งแรก” “100%” เว้นแต่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่ามีคุณสมบัติดังกล่าวที่อ้าง  - การจัดรายการให้รางวัลด้วยการเสี่ยงโชค ต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน และต้องระบุหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รายละเอียด หรือข้อกำหนดในการเสี่ยงโชคให้ชัดเจน โปร่งใส |

|  |
| --- |
| **การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** |
| กระบวนการการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ให้ถือปฏิบัติโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้   * ให้เปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าทราบอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจ ทั้งในช่วงเวลาก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญา ขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือ เข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้ รวมทั้งให้ตารางการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าทั้งในช่วงก่อนซื้อผลิตภัณฑ์หรือเขัาทำสัญญา และในขณะซื้อผลิตภัณฑ์หรือเข้าทำสัญญาหากข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งในกรณีต่ออายุสัญญาด้วย * การจัดทำสื่อทางการตลาดและโฆษณา ให้เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ไม่ทำให้เข้าใจผิด และสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง * มีการให้บริการหลังการขาย เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม * ให้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับโดยไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลที่สาม ยกเว้นได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า หรือเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด * กรณีมีการใช้บริการจากบุคคลภายนอก ธนาคารยังรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยดูแลเรื่องความต่อเนื่องทางธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า การคุ้มครองลูกค้า และการบริหารความเสี่ยง   - มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิผล และมีแนวทางในการชดเชยความเสียหายให้กับลูกค้าตามความเหมาะสมก่อนดำเนินการ |

|  |
| --- |
| **เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง** |
| กรณีที่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานทางการ ต้องดำเนินการตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุญาตก่อนการให้บริการ เช่น กรณีการใช้ หรือให้บริการกับบุคคลภายนอก ต้องควบคุมให้มีการทำสัญญาให้แล้วเสร็จ |

| **ข้อกำหนดทางการที่เกี่ยวข้อง** |
| --- |
| **ธปท.**  -พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2558 มาตรา 48   * แนวนโยบาย ธปท. เรื่อง การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ (banking products) ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2556 * ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 6/2558 เรื่อง การให้สินเชื่อ ทำธุรกรรมที่มีลักษณะคล้ายการให้สินเชื่อหรือประกันหนี้แก่กรรมการผู้มีอำนาจในการจัดการของสถาบันการเงิน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว ลว 24 มีนาคม 2558 * ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.80/2551 เรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ยส่วนลดค่าบริการต่างๆ และค่าเบี้ยปรับสำหรับธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 * ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.73/2551 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551 * ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส.83/2551 เรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติในเรื่องดอกเบี้ย ค่าบริการต่างๆ และเบี้ยปรับที่สถาบันการเงินอาจเรียกได้ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับ ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2551   **กฎหมายอื่น**  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  - พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559  - กฎกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  - ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2556  - กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินสดและมูลค่าทรัพย์สินในการทำธุรกรรมที่สถาบันการเงินต้องรายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2559  - ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงินเพื่อผู้บริโภคของสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 4)  **หมายเหตุ อื่นๆให้เป็นไปตามนโยบายเครดิตและระเบียบธนาคาร** |

ฝ่ายกำกับการฏิบัติงาน

30 มีนาคม 2560