



ที่ มท ๐๓๐๗/ ๑๕๓๐๐

กรมการปกครอง

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอรื้อหรือประเด็นปัญหาทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผู้อำนวยการกฎหมายเฉพาะ ธนาคารไทยพาณิชย์

อ้างถึง หนังสือธนาคารไทยพาณิชย์ ที่ กม.กณ. ๕๘๐๑๐๕ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารตอบข้อหารือธนาคารไทยพาณิชย์ประเด็นปัญหาทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๖ แผ่น

ตามที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ขอรื้อหรือประเด็นปัญหาทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่อาจเกิดขึ้นและยังไม่ชัดเจนเพื่อให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามกฎหมายต่อไป ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กรมการปกครอง ในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ได้พิจารณาประเด็นข้อหารือดังกล่าวแล้วขอตอบข้อหารือในแต่ละประเด็น โดยมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายตลเดช พัฒนรัฐ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ
กลุ่มบริหารจัดการหนี้
โทร./ โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

ตอบข้อหารือธนาคารไทยพาณิชย์ประเด็นปัญหาทางปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๑

คำถาม เนื่องจากลูกค้ายรายหนึ่งอาจมีสัญญาอยู่กับธนาคารได้หลายฉบับและเป็นคนละ
มูลหนี้กัน ซึ่งทำในเวลาที่ไม่พร้อมกัน เช่น ลูกค้ายมีสัญญาบัตรเครดิต สัญญาเช่าซื้อ และสัญญาสินเชื่ออยู่กับ
ธนาคาร ซึ่งในสัญญาแต่ละฉบับอาจระบุสถานที่ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ไว้แตกต่างกัน ในกรณีเช่นนี้ ธนาคาร
จะสามารถใช้สถานที่ติดต่อที่ลูกค้ายระบุไว้ในสัญญาฉบับหนึ่งในการติดต่อทวงถามหนี้ของอีกสัญญาซึ่งไม่ได้ระบุ
ให้สถานที่ดังกล่าวเป็นสถานที่ติดต่อได้หรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๑) กำหนดให้การติดต่อ
ทวงถามหนี้ โดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวง
ถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าหรือสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ไม่
สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือ
สถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ตามข้อหารือของธนาคาร การที่ลูกค้ายรายหนึ่งอาจมีสัญญาอยู่กับธนาคารหลายฉบับและเป็น
คนละมูลหนี้กัน ทำขึ้นในเวลาที่ไม่พร้อมกัน ซึ่งในสัญญาแต่ละฉบับอาจระบุสถานที่ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ไว้
แตกต่างกัน ในกรณีเช่นนี้ ถ้าธนาคารติดต่อทวงถามหนี้ตามสัญญาฉบับใดโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ธนาคาร
ต้องติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ
ตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนั้น ๆ เท่านั้น ประกอบกับการที่สัญญาแต่ละฉบับระบุสถานที่ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้
ไว้แตกต่างกันย่อมแสดงให้เห็นว่าลูกค้ายของธนาคารต้องการให้ธนาคาร ทวงถามหนี้ในสถานที่ที่แตกต่างกัน
ออกไปตามสัญญาแต่ละฉบับตามเหตุผลและความจำเป็นของลูกค้าย ดังนั้น ในกรณีที่สัญญาฉบับใดไม่ได้ระบุ
สถานที่ติดต่อไว้ธนาคารจึงไม่สามารถใช้สถานที่ติดต่อที่ลูกค้ายระบุไว้ในสัญญาฉบับหนึ่งในการติดต่อทวงถามหนี้
ของสัญญาซึ่งไม่ได้ระบุสถานที่ติดต่อไว้ได้ และกรณีเช่นนี้ ม.๙ (๑) ได้กำหนดวิธีการแก้ไขไว้แล้ว คือ ให้ติดต่อ
ตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด

ข้อ ๒

คำถาม หากพนักงานภาคสนามของธนาคารเดินทางไปติดต่อลูกค้ายและพบตัวลูกค้ายใน
สถานที่อื่นนอกเหนือจากสถานที่ติดต่อตามมาตรา ๙ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘
เช่น พนักงานพบตัวลูกค้ายที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งพร้อมรถยนต์ที่เช่าซื้อโดยบังเอิญ ธนาคารจะสามารถทวง
ถามหนี้กับลูกค้าย ณ สถานที่ที่พบตัวลูกค้ายดังกล่าวได้หรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๑) ได้กำหนดสถานที่ติดต่อ
ทวงถามหนี้ กรณีที่ติดต่อโดยบุคคลไว้ชัดเจนแล้วว่าให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้
เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ เว้นแต่เป็นกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าหรือ
สถานที่ที่ได้แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อตาม
ภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
ดังนั้นหากเป็นสถานที่อื่นนอกจากที่กำหนดไว้ใน ม.๙ (๑) เจ้าหน้าที่ย่อมไม่สามารถทวงถามหนี้กับลูกค้ายได้

ข้อ ๓

คำถาม เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายอาจมีหนี้สินเชื่อกับธนาคารหลายประเภทหนี้ หลายสัญญา โดยมีลูกหนี้ร่วม ผู้ค้ำประกัน/ผู้จำนองและหลักประกันแตกต่างกัน ระบบภายในเกี่ยวกับการแจ้งเตือนให้พนักงานติดตามหนี้สินเชื่อดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้าของธนาคาร จะใช้ระบบการแจ้งเตือน โดยแยกตามประเภทของหนี้ที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคาร ดังนั้น เมื่อลูกค้าของธนาคารรายหนึ่งค้างชำระหนี้ตามสัญญาหลายฉบับในเวลาเดียวกัน ระบบอาจจะแจ้งให้พนักงานโทรศัพท์ทวงถามหนี้เป็นสัญญารายฉบับโดยพนักงานผู้ทวงถามหนี้แต่ละคนจะทราบเพียงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของสัญญาแต่ละฉบับที่ระบบได้แจ้งเตือนให้ทวงถามเท่านั้น และจะไม่ทราบว่าพนักงานรายอื่นได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามหนี้ในมูลหนี้อื่นไปแล้วในวันเดียวกันหรือไม่ เช่น ลูกค้ามีหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบ้านค้างชำระ ระบบจะแจ้งเตือนให้พนักงานรายหนึ่งโทรศัพท์ทวงถามหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและให้พนักงานอีกรายหนึ่งทวงถามสินเชื่อบ้าน โดยพนักงานผู้ทวงถามหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตจะไม่ทราบว่าลูกค้าถูกทวงถามตามสัญญาสินเชื่อบ้านในวันเดียวกันนั้นด้วย เป็นต้น ธนาคารจึงขอหารือว่า หากมีการทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละคราว แต่ละฉบับในลักษณะดังกล่าวในวันเดียวกันจะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๓) ได้วางหลักการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ติดต่อทวงถามหนี้ไว้ว่า จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม มาตรา ๙ (๒) ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่เหมาะสมและคณะกรรมการอาจประกาศกำหนดจำนวนครั้งด้วยก็ได้

ตามข้อหารือของธนาคาร หากมีการทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละคราว แต่ละฉบับในวันเดียวกันจะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่ นั้น โดยที่เหตุผลในการบัญญัติมาตรานี้เนื่องจากมีข้อเท็จจริงที่มีการทวงถามหนี้ในแต่ละวันบ่อยครั้งเกินสมควร ซึ่งสร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับลูกหนี้ ดังนั้น กรณีนี้จึงควรพิจารณาความเหมาะสมตามที่วิญญูชนทั่วไปที่พึงคาดหมายได้ และเนื่องจาก มาตรา ๙ (๓) ได้นำหลักการมาจากแนวทางปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่ใช่สถาบันการเงินทุกแห่ง มาตั้งแต่วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๑ ดังนั้น จึงต้องใช้แนวปฏิบัติดังกล่าวมาประกอบการพิจารณาด้วย นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๓) ยังให้อำนาจคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ อาจประกาศกำหนดจำนวนครั้งด้วยก็ได้ ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการออกประกาศ

ข้อ ๔

คำถาม ตามแนวปฏิบัติของธนาคาร หากพนักงานซึ่งทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ พนักงานจะพยายามโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าอีกครั้ง โดยแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกันโดยเฉลี่ยครั้งละ ๑ ชั่วโมง จนกว่าจะสามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ แต่ไม่เกิน ๕ - ๖ ครั้งต่อวัน การทวงถามหนี้ในลักษณะดังกล่าวจะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่

คำตอบ ตามข้อหารือของธนาคาร หากพนักงานซึ่งทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ พนักงานจะพยายามโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าอีกครั้ง โดยแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกันโดยเฉลี่ยครั้งละ ๑ ชั่วโมง จนกว่าจะสามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ แต่ไม่เกิน ๕-๖ ครั้งต่อวัน จะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่ นั้น กรณีนี้ให้พิจารณาตามแนวทางใน ข้อ ๓

/ข้อ ๕ ...

ข้อ ๕

คำถาม หากมีบุคคลซึ่งมิใช่ลูกค้ำหรือบุคคลที่ลูกค้ำระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่น เติ้นทร์ถ ต้องการชำระหนี้แทนผู้เช่าซื้อ เป็นฝ่ายติดต่อยังธนาคาร เพื่อสอบถามเรื่องภาระหนี้ของลูกค้ำ เพราะบุคคลดังกล่าวประสงค์ที่จะชำระหนี้แทนผู้เช่าซื้อ ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารจะสามารถเปิดเผยความเป็นหนี้และจำนวนหนี้กับบุคคลดังกล่าวในทันทีได้หรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๘ วรรคแรก ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการดังกล่าว แต่ตามข้อหารือของธนาคารเป็นกรณีที่บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ติดต่อกับเจ้าหนี้เพื่อชำระหนี้แทนลูกหนี้ ซึ่งธนาคารจะสามารถเปิดเผยความเป็นหนี้และจำนวนหนี้ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกหนี้ต่อบุคคลอื่นได้หรือไม่ นั้นต้องพิจารณาตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ สัญญา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าว

ข้อ ๖

คำถาม ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการเรียกเก็บหนี้กับ บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคาร ธนาคารขอหารือว่าพนักงานของบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด จะต้องแจ้งลูกค้ำของธนาคารว่าเป็นการติดต่อจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) หรือแจ้งว่าเป็นการติดต่อจากบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๔) ได้วางหลักปฏิบัติในการทวงถามหนี้ในกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไว้ว่า ให้ผู้ทวงถามหนี้แจ้งให้ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้ และจำนวนหนี้ และถ้าผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ผู้ทวงถามหนี้ด้วย

กรณีตามข้อหารือของธนาคาร หากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการเรียกเก็บหนี้ กับ บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคาร ในความสัมพันธ์ที่บริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ในการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ พนักงานของบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด จะต้องแจ้งให้ทราบว่า เป็นการติดต่อจากบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด เพื่อทวงถามหนี้ให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และแจ้งจำนวนหนี้ให้ทราบด้วย และถ้าเป็นการทวงถามหนี้ต่อหน้าต้องแสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ผู้ทวงถามหนี้และรับชำระหนี้ต่อลูกหนี้ด้วย

ข้อ ๗

คำถาม ในกรณีลูกค้ำของธนาคารถึงแก่ความตาย ธนาคารจะสามารถติดตามทวงถามหนี้แก่ทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมของผู้ตายในทันที โดยไม่จำเป็นต้องตั้งผู้จัดการมรดกก่อนได้หรือไม่ และหากสามารถทำได้ ทายาทโดยธรรมของผู้ตายที่ธนาคารสามารถติดตามทวงถามหนี้ได้จะต้องเป็นทายาทโดยธรรมที่มีสิทธิรับมรดกทุกลำดับหรือในลำดับใดได้

คำตอบ กรณีตามข้อหารือของธนาคาร พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่ได้บัญญัติในกรณีดังกล่าวไว้ ดังนั้น การดำเนินการต้องเป็นไปตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

/ข้อ ๘ ...

ข้อ ๘

คำถาม คำว่า “สามี ภริยา” ตามมาตรา ๘ (๒) และมาตรา ๑๑ (๓) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีความหมายว่าอย่างไร กล่าวคือ ต้องมีการจดทะเบียนสมรสโดยถูกต้องตามกฎหมาย หรือเพียงอยู่กินร่วมกันโดยมิได้จดทะเบียนสมรสก็เป็นอันเพียงพอ

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๘ วรรคสอง (๒) และ มาตรา ๑๑ (๓) ไม่ได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่า สามี ภริยา ที่ผู้ทวงถามหนี้จะอ้างถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ได้ เมื่อบุคคลดังกล่าวได้สอบถาม จะต้องเป็น สามี ภริยา ที่ชอบด้วยกฎหมายของลูกหนี้หรือไม่ แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากกรณีดังกล่าวเป็นข้อยกเว้นซึ่งจะต้องตีความโดยเคร่งครัด และเมื่อพิจารณาเรื่องนี้แล้วจะเห็นว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและมีผลกระทบถึงความสัมพันธ์ในทางทรัพย์สินของคู่สมรส นอกจากนั้นศาลฎีกาได้เคยมีคำพิพากษาฎีกาที่ ๑๐๕๖/๒๕๐๓ และฎีกาที่ ๑๓๓๕/๒๕๙๔ ได้ตีความคำว่า สามีหรือภริยาผู้มีอำนาจจัดการแทนผู้เสียหาย ตามมาตรา ๕ (๒) แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาว่าหมายถึง สามีหรือภริยาที่ชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งน่าจะสามารถนำมาเทียบเคียงได้ ดังนั้น สามี ภริยา ตามมาตรา ๘ วรรคสอง (๒) และ มาตรา ๑๑ (๓) จึงน่าจะต้องตีความไปในทำนองเดียวกัน และตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สามี ภรรยา หมายถึง สามี ภรรยา ที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น

ข้อ ๙

คำถาม การใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อตำแหน่งของพนักงานข้อความว่า “หน่วยงานพัฒนาสินเชื่อ” หรือ “เจ้าหน้าที่พัฒนาสินเชื่อ” บนนามบัตรหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าของธนาคารหรือบุคคลอื่นจะเป็นการสื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจนอันขัดต่อบทบัญญัติมาตรา ๘ (๓) และ มาตรา ๑๑ (๔) หรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๘ (๓) ห้ามใช้ข้อความเครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซองจดหมายในหนังสือ หรือในสื่ออื่นใดที่ใช้ในการติดต่อสอบถาม ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้

มาตรา ๑๑ (๔) การติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่กรณีการบอกกล่าวบังคับจำนองด้วยวิธีการประกาศหนังสือพิมพ์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้โดยวิธีการอื่น หรือกรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ตามข้อหารือของธนาคาร การใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อตำแหน่งของพนักงานข้อความว่า “หน่วยงานพัฒนาสินเชื่อ” หรือ “เจ้าหน้าที่พัฒนาสินเชื่อ” บนนามบัตรหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าของธนาคารหรือบุคคลอื่นจะเป็นการสื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจนอันขัดต่อบทบัญญัติมาตรา ๘ (๓) และมาตรา ๑๑ (๔) หรือไม่นั้น กรณีนี้ต้องพิจารณา คำว่า “หน่วยงานพัฒนาสินเชื่อ” หรือ “เจ้าหน้าที่พัฒนาสินเชื่อ” โดยอาศัยความเข้าใจของวิญญูชนทั่วไปว่าเข้าใจว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้หรือไม่ ซึ่งหากชื่อหน่วยงานหรือชื่อตำแหน่งดังกล่าวของพนักงานบนนามบัตรหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าของธนาคารหรือบุคคลอื่นไม่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ของลูกหนี้ตาม มาตรา ๘ (๓) ก็สามารถที่จะใช้ชื่อดังกล่าวได้

ส่วนกรณี ตาม มาตรา ๑๑ (๔) เป็นกรณีที่ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้ โดยการติดต่อลูกหนี้ทางไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน การจะใช้ชื่อดังกล่าวได้หรือไม่ต้องพิจารณาในทำนองเดียวกับที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ข้อ ๑๐

คำถาม หากสำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ของธนาคารใช้ชื่อทางธุรกิจในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกค้าหรือในการทวงถามหนี้บนซองจดหมายว่า “บริษัท บริหารสินทรัพย์” หรือ “สำนักงานกฎหมาย” จะเป็นการใช้ชื่อทางธุรกิจที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้อันเป็นความผิดตามมาตรา ๘ (๓) และมาตรา ๑๑ (๕) หรือไม่

คำตอบ ตามข้อหารือของธนาคาร หากสำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ของธนาคารใช้ชื่อทางธุรกิจในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกค้าหรือในการทวงถามหนี้บนซองจดหมายว่า “บริษัท บริหารสินทรัพย์” หรือ “สำนักงานกฎหมาย” จะเป็นการใช้ชื่อทางธุรกิจที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้อันเป็นความผิดตามมาตรา ๘ (๓) และมาตรา ๑๑ (๕) หรือไม่ นั้น กรณีนี้ให้พิจารณาตามแนวทางใน ข้อ ๙

ข้อ ๑๑

คำถาม กรณีที่ธนาคารได้ทำสัญญาจ้างทำของเพื่อจัดจ้างให้สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ดำเนินการทวงถามหนี้แทนธนาคาร การมอบหมายให้สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ดำเนินการจะต้องมีเอกสารหลักฐานอื่นใดนอกจากสัญญาจ้างซึ่งเป็นสัญญาจ้างทำของ เช่น ธนาคารจะต้องทำหนังสือมอบอำนาจแก่สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) เป็นต้น อีกหรือไม่

คำตอบ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๔) ในกรณีที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ให้ผู้ทวงถามหนี้แจ้งให้ทราบถึงชื่อตัวและชื่อสกุล หรือชื่อหน่วยงานของตน และของเจ้าหนี้ และจำนวนหนี้ และถ้าผู้รับมอบอำนาจดังกล่าวทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถามหนี้ด้วย

มาตรา ๑๐ วรรคแรก ในกรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่ผู้ทวงถามหนี้แล้ว ให้ผู้ทวงถามหนี้ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ด้วย

ตามข้อหารือของธนาคาร หากสำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ทวงตามหนี้ต่อหน้าลูกหนี้ สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) จะต้องแสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถามหนี้จากธนาคารด้วย ทั้งนี้ ตาม มาตรา ๙ (๔) และในกรณีที่ผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) ขอรับชำระหนี้ ผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) จะต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้จากเจ้าหนี้ต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ด้วย ทั้งนี้ ตาม มาตรา ๑๐ วรรคแรก ดังนั้นหากเป็นกรณีการทวงถามหนี้ต่อหน้าลูกหนี้ หรือกรณีผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ธนาคารต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้แก่ ผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) แม้ว่าธนาคารจะได้ทำสัญญาจ้างทำของกับผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsorce) แล้วก็ตาม แต่สัญญาดังกล่าวก็เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้างไม่มีผลผูกพันบุคคลภายนอกสัญญา

ข้อ ๑๒

คำถาม หากในขณะที่พนักงานทวงถามหนี้ของธนาคารกำลังติดต่อลูกค้าเพื่อทวงถามหนี้อยู่นั้น มีบุคคลอื่นนอกจากลูกค้าร่วมรับฟังด้วยโดยลูกค้ายินยอมหรือมิได้คัดค้านประการใด เช่น ลูกค้าขอให้บุคคลอื่นร่วมรับฟังการสนทนาด้วย หรือบุคคลอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงร่วมรับฟังด้วยโดยลูกค้านิ่งเฉยมิได้คัดค้าน เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารจะสามารถทวงถามหนี้หรือเปิดเผยความเป็นหนี้แก่ลูกค้าต่อหน้าบุคคลดังกล่าวได้หรือไม่

/คำตอบ ...

คำตอบ ตามข้อหารือของธนาคาร ต้องพิจารณาที่เจตนาของผู้ทวงถามหนี้ว่ามีเจตนาติดต่อกับลูกหนี้โดยตรงเพื่อการทวงถามหนี้ โดยไม่มีเจตนาให้บุคคลอื่นล่วงรู้ด้วย หรือเพียงแค่ติดต่อกับลูกหนี้แต่มีเจตนาที่แท้จริงต้องการให้บุคคลอื่นได้รับรู้ถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ และเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นธนาคารควรพิจารณาคัดเลือกพนักงานทวงถามหนี้อย่างรอบคอบ และควรต้องมีการอบรมเพิ่มทักษะของพนักงาน เพื่อให้การทวงถามหนี้ของธนาคารเป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย



ไทยพาณิชย์
SCB



ที่ กม.กจ. 580105

13 กรกฎาคม 2558

กรมการปกครอง	
เลขรับ	54442
วันที่	14 ก.ค. 2558
เวลา	6.37

เรื่อง ขอรื้อหรือประเด็นปัญหาทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558

เรียน 1. อธิบดีกรมการปกครอง

2. ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

อ้างถึง พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558

ตามที่พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 จะมีผลใช้บังคับในวันที่ 2 กันยายน 2558 ที่จะถึงนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จึงเรียนมาเพื่อขอรื้อหรือประเด็นปัญหาทางปฏิบัติที่อาจเกิดขึ้นและยังไม่ชัดเจน เพื่อให้ธนาคารสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากลูกค้ารายหนึ่งอาจมีสัญญาอยู่กับธนาคารได้หลายฉบับและเป็นคนละมูลหนี้กัน ซึ่งทำขึ้นในเวลาที่ไม่พร้อมกัน เช่น ลูกค้ามีสัญญาบัตรเครดิต สัญญาเช่าซื้อ และสัญญาสินเชื่ออยู่กับธนาคาร ซึ่งในสัญญาแต่ละฉบับอาจจะระบุสถานที่ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ไว้แตกต่างกัน ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารจะสามารถใช้สถานที่ติดต่อที่ลูกค้าระบุไว้ในสัญญาฉบับหนึ่งในการติดต่อทวงถามหนี้ของอีกสัญญาซึ่งมิได้ระบุให้สถานที่ดังกล่าวเป็นสถานที่ติดต่อได้หรือไม่

2. หากพนักงานภาคสนามของธนาคารเดินทางไปติดต่อลูกค้าและพบตัวลูกค้าในสถานที่อื่น นอกเหนือจากสถานที่ติดต่อตามมาตรา 9 (1) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 เช่น พนักงานพบตัวลูกค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งพร้อมรถยนต์ที่เช่าซื้อโดยบังเอิญ ธนาคารจะสามารถทวงถามหนี้กับลูกค้า ณ สถานที่ที่พบตัวลูกค้าดังกล่าวได้หรือไม่

3. เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายอาจมีหนี้สินเชื่อกับธนาคารหลายประเภทหนี้ หลายสัญญา โดยมีลูกหนี้ร่วม ผู้ค้ำประกัน/ผู้จำนองและหลักประกันแตกต่างกัน ระบบภายในเกี่ยวกับการแจ้งเตือนให้พนักงานติดตามหนี้สินเชื่อดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหนี้กับลูกค้าของธนาคาร จะใช้ระบบการแจ้งเตือน โดยแยกตามประเภทของหนี้ที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคาร ดังนั้น เมื่อลูกค้าของธนาคารรายหนึ่งค้างชำระหนี้ตามสัญญาหลายฉบับในเวลาเดียวกัน ระบบอาจจะแจ้งให้พนักงานโทรศัพท์ทวงถามหนี้เป็นสัญญารายฉบับ โดยพนักงานผู้ทวงถามหนี้แต่ละคนจะทราบเพียงข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของสัญญาแต่ละฉบับที่ระบบได้แจ้งเตือนให้ทวงถามเท่านั้น และจะไม่ทราบว่าพนักงานรายอื่นได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามหนี้ในมูลหนี้อื่นไปแล้ว ในวันเดียวกันหรือไม่ เช่น ลูกค้ามีหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบ้านค้างชำระ ระบบจะแจ้งเตือนให้พนักงานรายหนึ่ง



โทรศัพท์ทวงถามหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตและให้พนักงานอีกรายหนึ่งทวงถามหนี้สินเชื่อบ้าน โดยพนักงานผู้ทวงถามหนี้สินเชื่อบัตรเครดิตจะไม่ทราบว่าคุณค่าถูกทวงถามตามสัญญาสินเชื่อบ้านในวันเดียวกันนั้นด้วย เป็นต้น ธนาคารจึงขอหารือว่า หากมีการทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละคราว แต่ละฉบับในลักษณะดังกล่าวในวันเดียวกันจะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่

4. ตามแนวปฏิบัติของธนาคาร หากพนักงานซึ่งทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ พนักงานจะพยายามโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าอีกครั้ง โดยแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกันโดยเฉลี่ยครั้งละ 1 ชั่วโมงจนกว่าจะสามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ แต่ไม่เกิน 5 – 6 ครั้งต่อวัน การทวงถามหนี้ในลักษณะดังกล่าวจะถือว่าเป็นการติดต่อโดยมีจำนวนครั้งที่เหมาะสมหรือไม่

5. หากมีบุคคลซึ่งมิใช่ลูกค้าหรือบุคคลที่ลูกค้านำไปไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่น เติ้นท์รถต้องการชำระหนี้แทนผู้เช่าซื้อ เป็นฝ่ายติดต่อมายังธนาคาร เพื่อสอบถามเรื่องภาระหนี้ของลูกค้า เพราะบุคคลดังกล่าวประสงค์ที่จะชำระหนี้แทนผู้เช่าซื้อ ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารจะสามารถเปิดเผยความเป็นหนี้และจำนวนหนี้กับบุคคลดังกล่าวในทันทีได้หรือไม่

6. ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการเรียกเก็บหนี้กับบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคาร ธนาคารขอหารือว่าพนักงานของบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด จะต้องแจ้งลูกค้าของธนาคารว่าเป็นการติดต่อจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) หรือแจ้งว่าเป็นการติดต่อจากบริษัท ไทยพาณิชย์พลัส จำกัด

7. ในกรณีลูกค้าของธนาคารถึงแก่ความตาย ธนาคารจะสามารถติดตามทวงถามหนี้แก่ทายาทโดยธรรมหรือผู้รับพินัยกรรมของผู้ตายในทันที โดยไม่จำเป็นต้องตั้งผู้จัดการมรดกก่อนได้หรือไม่ และหากสามารถกระทำได้ ทายาทโดยธรรมของผู้ตายที่ธนาคารสามารถติดตามทวงถามหนี้ได้จะต้องเป็นทายาทโดยธรรมที่มีสิทธิรับมรดกทุกลำดับหรือในลำดับใดได้

8. คำว่า “สามี ภริยา” ตามมาตรา 8 (2) และมาตรา 11 (3) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มีความหมายว่าอย่างไร กล่าวคือ ต้องมีการจดทะเบียนสมรสโดยถูกต้องตามกฎหมาย หรือเพียงอยู่กินร่วมกันโดยมิได้จดทะเบียนสมรสก็เป็นอันเพียงพอ

9. การใช้ชื่อหน่วยงานหรือชื่อตำแหน่งของพนักงานข้อความว่า “หน่วยงานพัฒนาสินเชื่อ” หรือ “เจ้าหน้าที่พัฒนาสินเชื่อ” บนนามบัตรหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าของธนาคารหรือบุคคลอื่น จะเป็นการสื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจนอันขัดต่อบทบัญญัติมาตรา 8 (3) และมาตรา 11 (4) หรือไม่



10. หากสำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsourcing) ของธนาคารใช้ชื่อทางธุรกิจในการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกค้าหรือในการทวงถามหนี้บนซองจดหมายว่า “บริษัท บริหารสินทรัพย์” หรือ “สำนักงานกฎหมาย” จะเป็นการใช้ชื่อทางธุรกิจที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้อันเป็นความผิดตามมาตรา 8 (3) และมาตรา 11 (5) หรือไม่

11. กรณีที่ธนาคารได้ทำสัญญาจ้างทำของเพื่อจัดจ้างให้สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsourcing) ดำเนินการทวงถามหนี้แทนธนาคาร การมอบหมายให้สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsourcing) ดำเนินการจะต้องมีเอกสารหลักฐานอื่นใดนอกจากสัญญาจ้างซึ่งเป็นสัญญาจ้างทำของ เช่น ธนาคารจะต้องทำหนังสือมอบอำนาจแก่สำนักงานผู้รับจ้างทวงถามหนี้ (outsourcing) เป็นต้น อีกหรือไม่

12. หากในขณะที่พนักงานทวงถามหนี้ของธนาคารกำลังติดต่อลูกค้าเพื่อทวงถามหนี้ผู้นั้นมีบุคคลอื่นนอกจากลูกค้าร่วมรับฟังด้วยโดยลูกค้ายินยอมหรือมิได้คัดค้านประการใด เช่น ลูกค้าขอให้บุคคลอื่นร่วมรับฟังการสนทนาด้วย หรือบุคคลอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงร่วมรับฟังด้วยโดยลูกค้านิ่งเฉยมิได้คัดค้าน เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้ ธนาคารจะสามารถทวงถามหนี้หรือเปิดเผยความเป็นหนี้แก่ลูกค้าต่อหน้าบุคคลดังกล่าวได้หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตอบข้อสอบถามข้างต้นและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสรี วัฒนวรungskิจกูร)

ผู้อำนวยการกฎหมายเฉพาะ

ผู้ประสานงาน : วริษฐา วสาการวะ

โทร. 02-544-6511

อีเมล : warittha.vasakarava@scb.co.th