



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๑๕๑๓

กรมการปกครอง

ถนนอังสฤงค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน นายภาคภูมิ รัตนสุวรรณ ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ฮอนด้า สีสิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

อ้างถึง หนังสือบริษัท ฮอนด้า สีสิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ กม. (๐๓) ๑๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือบริษัท ฮอนด้า สีสิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่บริษัท ฮอนด้า สีสิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีหนังสือเพื่อสอบถามแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางการทวงถามหนี้ได้อย่างเป็นมาตรฐาน และกรมการปกครอง ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

W. *(Signature)*

(นายพิริยะ ฉันทดิลก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

บริษัท ฮอนด้า สีสซิง (ประเทศไทย) จำกัด

๑. ตามประกาศดังกล่าว ที่กำหนดว่า “ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน” ใช่หรือไม่ที่จะนับเป็นการติดต่อ ๑ ครั้งต่อ ๑ วันจะต้องเข้าเงื่อนไขดังนี้

๑) ต้องติดต่อและเจอลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ และ

๒) มีการทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

ตอบ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ข้อ ๓ ที่กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วันนั้น เจตนารมณ์ในการออกประกาศเป็นการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองฝ่ายลูกหนี้มิให้ได้รับความเดือดร้อนเกินสมควรจากการถูกเจ้าหนี้ทวงถามหนี้เกินกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ในขณะเดียวกันฝ่ายผู้ทวงถามหนี้ก็ได้รับสิทธิตามกฎหมายในการที่จะติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

ดังนั้น การนับจำนวนครั้งตามประกาศฯ จึงต้องพิจารณาที่เหตุและผลของการกระทำว่าเป็นไปอย่างสมบูรณ์หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้ง ๒ ฝ่าย กล่าวคือเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นจากการที่ผู้ทวงถามหนี้ประสงค์จะทวงถามหนี้และสามารถติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ และได้กระทำการทวงถามหนี้ ทำให้เกิดผลของการกระทำคือลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้รับทราบการทวงถามหนี้แล้ว การทวงถามหนี้จึงจะสมบูรณ์และนับเป็นการทวงถามหนี้ ๑ ครั้ง

๒. ในกรณีที่บริษัทฯ มีสิทธิติดต่อได้ทั้งลูกหนี้ และหรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่นนี้บริษัทมีสิทธิติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ได้คนละ ๑ ครั้งต่อวันใช่หรือไม่

ตอบ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ข้อ ๓ ได้ใช้ถ้อยคำว่า “ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้...” จึงมีความหมายว่าผู้ทวงถามหนี้มีสิทธิที่จะเลือกติดต่อกับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น เพื่อแจ้งบุคคลดังกล่าวให้ทราบการทวงถามหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

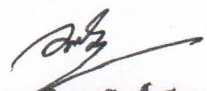
๓. ขณะที่บริษัทฯ กำลังเจรจาหรือติดต่อกับลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ปรากฏว่าสัญญาหนี้โทรศัพท์ขาดหายไป สัญญาณหลุด หรือถูกตัดสายทิ้ง โดยที่ยังไม่ได้มีการทวงถามหนี้ เช่นนี้บริษัทฯ ยังสามารถติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ได้อีกครั้งหรือไม่

ตอบ เมื่อมีเหตุสัญญาหนี้โทรศัพท์ขาดหายไป สัญญาณหลุด หรือถูกตัดสายทิ้ง โดยที่ผู้ทวงถามหนี้ยังไม่ได้แจ้งลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ให้ทราบการทวงถามหนี้ ถือว่าการทวงถามหนี้ยังเกิดขึ้นไม่สมบูรณ์ไม่นับว่าเป็นการทวงถามหนี้ ๑ ครั้ง

๔. ในกรณีที่บริษัทฯ มีการส่ง SMS ทวงถามหนี้ไปยังเบอร์ที่ลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ จะนับเป็น ๑ ครั้งในการทวงถามหนี้ตามประกาศนี้หรือไม่

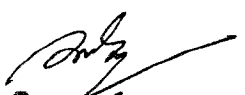
ตอบ เห็นว่าหากการส่ง SMS ตามระบบเป็นไปโดยสมบูรณ์และข้อความใน SMS ดังกล่าวมีลักษณะเป็นการแจ้งให้ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ทราบถึงการทวงถามหนี้ด้วย ก็ถือว่าการทวงถามหนี้เกิดขึ้นโดยสมบูรณ์แล้วและนับเป็นการทวงถามหนี้ ๑ ครั้ง

/๕. กรณีลูกหนี้...


นายณานัน โป๊ะเปี่ยม
ทน.กษ.กท.

๕. กรณีลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ติดต่อเข้ามาหาบริษัทฯ เองและได้มีการสอบถามหนี้คงค้าง และ/หรือมีการนัดหมายเพื่อจะชำระหนี้กับบริษัทเอง ในกรณีเช่นนี้ การที่ลูกหนี้ติดต่อเข้ามาสอบถามยอดหนี้เอง โดยบริษัทไม่ได้ติดต่อไป จะเป็นการทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้หรือไม่ เพราะไม่ได้ติดต่อไปหาแต่เป็นการให้ข้อมูลตามที่ร้องขอจากลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

ตอบ สามารถกระทำได้ เนื่องจากจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ได้กำหนดให้การติดต่อดังกล่าวต้องกระทำโดยผู้ทวงถามหนี้เป็นสำคัญไม่รวมถึงกรณีที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นฝ่ายที่ติดต่อไปหาผู้ทวงถามหนี้เอง การติดต่อโดยลูกหนี้จึงไม่อยู่ภายใต้ประกาศดังกล่าว (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับ การทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)


นายไมเคิล โพธิ์เนียม

HONDA Leasing Thailand

บริษัท ฮอนด้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
Honda Leasing (Thailand) Co., Ltd.

4345 อาคารบริหารทาวเวอร์ แอท โบทะ ชั้น 25 ถนนสุขุมวิท แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260
โทร. 02-736-4288 (บริการข้อมูลลูกค้า)

กลุ่มคำกับการทวงถามหนี้
เลขที่รับ 267
วันที่ 16 ก.ย. 62
เวลา

ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
เลขรับ 2831
วันที่ ๑๖ ก.ย. ๒๕๖๒
เวลา

ที่ กม. (03)11/2562

วันที่ 13 กันยายน 2562

เรื่อง สอบถามแนวทางปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการสอบสวน และนิติกร (กลุ่มคำกับการทวงถามหนี้) กรมการปกครอง

อ้างถึง ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ฉบับลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2562 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562

ตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการออกประกาศเรื่องจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ตามที่อ้างถึงข้างต้น โดยในประกาศดังกล่าวกำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน” นั้น

ทางบริษัท ฮอนด้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (บริษัทฯ) ในฐานะผู้ประกอบการอาชีพให้เช่าซื้อ หรือเช่าแบบ ลีสซิ่งรถยนต์ มีประเด็นข้อสงสัยในแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศฉบับดังกล่าวหลายประเด็น ดังนั้นจึงขอ สอบถามในประเด็นข้อสงสัยต่างๆ เพื่อที่จะได้กำหนดแนวทางการทวงถามหนี้ได้อย่างเป็นมาตรฐาน ดังนี้

ข้อ 1. ในประกาศที่อ้างถึงข้างต้นซึ่งกำหนดว่า “ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน” บริษัทฯ เข้าใจว่า การจะนับว่าบริษัทฯ ได้ทวงถามหนี้ กับลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ 1 ครั้งต่อ 1 วัน นั้นต้องเข้าเงื่อนไขดังนี้

- 1) ต้องติดต่อ และเจอลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ และ
- 2) มีการทวงถามหนี้กับลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้

ดังนั้นหากบริษัทฯ ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้แล้ว แต่ไม่สามารถดำเนินการครบเงื่อนไขทั้ง 2 ข้อนี้ได้ ก็ถือว่ายังไม่ใช่การทวงถามหนี้ ดังนั้นบริษัทฯ มีสิทธิที่จะติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ได้อยู่ และหากดำเนินการครบเงื่อนไขทั้ง 2 ข้อ แล้วจึงจะถือว่าครบ 1 ครั้งต่อ 1 วัน ใช่หรือไม่

ข้อ 2. ในกรณีที่บริษัทฯ มีสิทธิติดต่อได้ทั้งลูกหนี้ และ/หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่นนี้บริษัทฯ มีสิทธิติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ และ/หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ได้คนละ 1 ครั้งต่อ 1 วัน ใช่หรือไม่

ข้อ 3. ขณะบริษัทฯ กำลังเจรจาหรือติดต่อกับลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ปรากฏว่า สัญญาฉบับใดฉบับหนึ่งขาดหายไป, สัญญาฉบับหลุด หรือถูกตัดสายทิ้ง โดยที่ยังไม่ได้มีการทวงถามหนี้ เช่นนี้ บริษัทฯ ยังสามารถติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ได้อีกครั้งหรือไม่

ข้อ 4. ในกรณี...

ข้อ 4. ในกรณีที่บริษัทฯ มีการส่ง SMS ทวงถามหนี้ไปยังเบอร์ที่ลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เช่นนี้ จะถูกนับเป็น 1 ครั้งในการทวงถามหนี้ตามประกาศนี้หรือไม่

ข้อ 5. กรณีลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ติดต่อเข้ามาที่บริษัทฯ เอง และได้มีการสอบถามยอดหนี้คงค้าง และ/หรือมีการนัดหมายเพื่อจะชำระหนี้กับบริษัทฯ เอง

ในกรณีเช่นนี้ จะถือว่าการที่บุคคลดังกล่าวตามวรรคหนึ่งติดต่อเข้ามาสอบถามยอดหนี้เองนี้ เป็นการทวงถามหนี้กับลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้หรือไม่ เพราะบริษัทฯ ไม่ได้ติดต่อไปหาแต่เป็นการให้ข้อมูลตามที่ร้องขอจากลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น

ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส และยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจการค้าโดยสุจริต และเป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงใคร่ขอสอบถามใน 5 ประเด็นข้อสงสัยข้างต้น พร้อมทั้งขอคำแนะนำที่ถูกต้อง เพื่อที่บริษัทฯ จะได้ปฏิบัติงานให้ถูกต้องสมตามเจตนารมย์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายภาคภูมิ รัตนสุวรรณ)

ผู้จัดการทั่วไป

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๖๕๑๕



กรมการปกครอง

ถนนรัชฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน นายกอบศักดิ์ ดวงดี เลขาธิการสมาคมธนาคารไทย

อ้างถึง หนังสือสมาคมธนาคารไทย ที่ ส.๙๔๙/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือสมาคมธนาคารไทย

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สมาคมธนาคารไทย ได้มีหนังสือเพื่อขอความชัดเจนเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เนื่องด้วยสมาชิกของสมาคมธนาคารไทยมีการประกอบธุรกิจสินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ของธนาคารเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าของธนาคาร สมาคมธนาคารไทยจึงใคร่ขอความชัดเจนเกี่ยวกับความในประกาศดังกล่าว และกรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว นั้น

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

W. *ศิริพงษ์*

(นายพิริยะ ฉันทดิลก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

สมาคมธนาคารไทย

๑. เนื่องจากลูกค้าอาจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่า ๑ ประเภท ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภท มีการทำนิติกรรมแยกเป็นรายสัญญา และสัญญาแต่ละฉบับก็มีมูลหนี้ตามสัญญา เงื่อนไขการชำระ อายุสัญญา งวดการชำระ วันที่ครบกำหนดชำระ ที่แตกต่างกัน ซึ่งในทางปฏิบัติการทวงถามหนี้ จำเป็นต้องแยกรายสัญญา จึงขอความชัดเจนตามประกาศฉบับนี้พิจารณาเป็นรายสัญญาใช่หรือไม่

ตอบ กรณีของลูกค้าหนี้รายเดียวแต่หลายสัญญา สิทธิของเจ้าหนี้ ย่อมเกิดขึ้นตามมูลหนี้ที่ได้กระทำ ต่อคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายลูกหนี้ โดยในแต่ละมูลหนี้ที่ได้กระทำกันขึ้นก่อให้เกิดความรับผิดชอบในมูลหนี้ดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทวงถามหนี้ย่อมใช้สิทธิในแต่ละมูลหนี้เพื่อทำการทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง ต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

กรณีที่สัญญาเดียวหลายมูลหนี้ก็ต้องทวงถามหนี้ตามมูลหนี้ แต่จะต้องพิสูจน์ได้ว่าแต่ละมูลหนี้ แยกจากกันได้อย่างชัดเจน ก็จะสามารถทวงถามหนี้ได้ตามมูลหนี้โดยจะแยกทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละกรณี หรือจะทวงถามหนี้โดยรวมมูลหนี้ทุกกรณีในครั้งเดียวก็ได้

สรุปคือ ผู้ทวงถามหนี้สามารถทวงถามหนี้ได้ตามมูลหนี้โดยจะแยกทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละกรณี หรือจะทวงถามหนี้โดยรวมมูลหนี้ทุกกรณีในครั้งเดียวก็ได้ ซึ่งแต่ละมูลหนี้สามารถทวงได้วันละไม่เกิน ๑ ครั้ง ต่อ ๑ วัน

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒. การทวงถามหนี้โดยบุคคล เช่น ธนาคารให้พนักงานโทรติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ นั้น ธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็น ๖ ขั้นตอน

๐) ลูกหนี้รับสาย

๑) พนักงานกล่าวทักทาย

๒) พนักงานยืนยันตัวตน

๓) พนักงานแนะนำตัว

๔) พนักงานแจ้งวัตถุประสงค์ของการโทร แต่ยังไม่ได้แจ้งการชำระหนี้

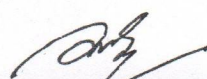
๕) พนักงานแจ้งจำนวนหนี้ และขอให้ลูกหนี้ชำระหนี้

๖) จบการสนทนา

เนื่องจากการโทรศัพท์ติดต่อ อาจมีเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างการสนทนากับลูกหนี้ได้ หลายกรณี เช่น สัญญาณขัดข้องทำให้สายหลุด ลูกหนี้ไม่สะดวกสนทนาจึงตัดสายไปก่อน เป็นต้น สมาคมธนาคารไทย จึงขอหารือว่า คำว่า ได้ทราบ การทวงถามหนี้ หมายถึงการที่พนักงานสามารถติดต่อลูกหนี้ได้ และสนทนาจนถึงขั้นตอนที่ ๕ คือได้มีการแจ้งจำนวนหนี้ให้ลูกหนี้ทราบใช่หรือไม่ และขอให้ลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว ใช่หรือไม่

ตอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนี้นอู่มาก่อนได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเพื่อให้ ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย อีกทั้งในประเด็นที่ ๒ ยังได้นิยามถึงการส่ง ไปแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ หรือการส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตว่าเป็นการแจ้งจำนวนเงิน

/ที่จะต้อง...


นายมาโนช โพธิ์เนียม

ที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลาของการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและมีระยะเวลาในการตรวจสอบและโต้แย้งจำนวนเงินดังกล่าวได้ว่ามิใช่การทวงถามหนี้ เว้นแต่จะมีข้อความแจ้งให้ชำระเงินด้วย

ดังนั้น หากรับฟังได้ว่าขั้นตอนใดของธนาคารที่ทำให้ลูกหนี้ทราบว่ามีการทวงถามหนี้แล้ว ถือว่าการทวงถามหนี้ได้เกิดขึ้นและเสร็จสมบูรณ์แล้ว

๓. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Billing Statement) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ปัจจุบันกิจการส่วนใหญ่จะส่งใบแจ้งหนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ เพื่อลดการใช้กระดาษ อันเป็นการช่วยลดการตัดไม้ทำลายป่า ลดภาวะโลกร้อน ซึ่งใน E-Billing Statement จะแจ้งจำนวนเงินที่จะต้องชำระและวันถึงกำหนดชำระใน E-Billing Statement ด้วย เพื่อให้ลูกหนี้ได้ทราบจำนวนทั้งหมดที่จะต้องชำระ และวันที่ถึงกำหนดชำระ ซึ่งการส่ง E-Billing Statement นี้ ธนาคารถือว่าเป็นการแจ้งเตือนเพื่อให้ลูกหนี้ได้ทราบภาระหนี้ และการปฏิบัติตาม Market Conduct ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมฯ จึงขอความชัดเจนว่า กรณีที่ธนาคารส่งใบแจ้งหนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำนวนที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลา และหากลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระ ก็จะมีการแสดงยอดค้างชำระในใบแจ้งหนี้ด้วยนั้น ถือเป็นการแจ้งเตือน ไม่ถือเป็นการทวงถามหนี้ใช่หรือไม่

ตอบ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการแจ้งจำนวนเงินที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลาของการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและมีระยะเวลาในการตรวจสอบและโต้แย้งจำนวนเงินดังกล่าวได้ว่ามิใช่การทวงถามหนี้ เว้นแต่จะมีข้อความแจ้งให้ชำระเงินด้วย ตามบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐



สมาคมธนาคารไทย

THE THAI BANKERS' ASSOCIATION

5/13 หมู่ 3 ชั้น 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
5/13 Moo 3, 4th Floor, Chaengwattana Road, Pak Kret, Nonthaburi 11120, Thailand
Tel. : +66 (0) 2558-7500, Fax. : +66 (0) 2558-7509, E-mail : tbaoffice@tba.or.th

ที่ ส.949/2562

18 กันยายน 2562

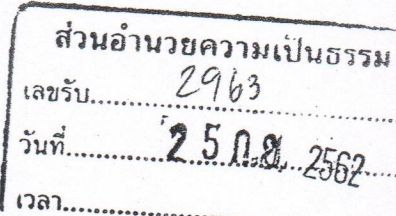
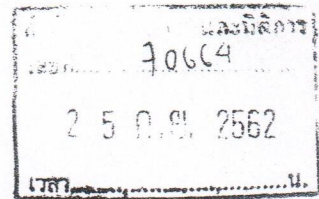
เรื่อง ขอความชัดเจนเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์(E-Billing Statement)



ตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562 ซึ่งจะมีผลใช้บังคับในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 นั้น

เนื่องด้วยธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมธนาคารไทย (สมาคมฯ) มีการประกอบธุรกิจให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ อาทิ สินเชื่อบ้าน สินเชื่อรถ สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อธุรกิจ เป็นต้น และลูกค้า 1 ราย อาจมีการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารแห่งใดแห่งหนึ่งมากกว่า 1 ประเภท เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ของธนาคารเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าของธนาคาร สมาคมฯ จึงใคร่ขอความชัดเจนเกี่ยวกับความในประกาศ “ข้อ 3 ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน” ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากลูกค้าอาจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่า 1 ประเภท ซึ่งสินเชื่อแต่ละประเภทมีการทำนิติกรรมแยกเป็นรายสัญญา และสัญญาแต่ละฉบับต่างกันก็มีมูลหนี้ตามสัญญา เงื่อนไขการชำระหนี้ อายุสัญญา งวดการชำระ วันครบกำหนดชำระ ที่แตกต่างกัน ซึ่งในทางปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้จำเป็นต้องแยกเป็นรายสัญญา สมาคมฯ จึงขอความชัดเจนว่าการทวงถามหนี้ตามประกาศฉบับนี้พิจารณาเป็นรายสัญญาใช่หรือไม่

2. การทวงถามหนี้โดยบุคคล เช่น ธนาคารให้พนักงานโทรติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ นั้น ธนาคารได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ เป็น 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย

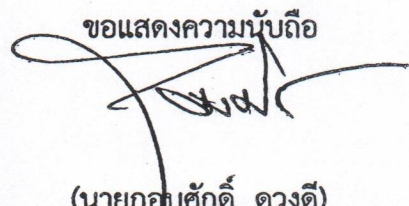
- 0) ลูกหนี้รับสาย
- 1) พนักงานกล่าวทักทาย
- 2) พนักงานขอยืนยันตัวตนผู้รับสายว่าเป็นลูกหนี้
- 3) พนักงานแนะนำตัว

- 4) พนักงานแจ้งวัตถุประสงค์ของการโทร แต่ยังไม่ได้แจ้งให้ชำระหนี้
- 5) พนักงานแจ้งจำนวนหนี้ และขอให้ลูกหนี้ชำระหนี้
- 6) จบการสนทนา

เนื่องจากการโทรศัพท์ติดต่อ อาจมีเหตุการณ์เกิดขึ้นในระหว่างสนทนากับลูกหนี้ได้หลายกรณี เช่น สัญญาณขัดข้องทำให้สายหลุด ลูกหนี้ไม่สะดวกสนทนาจึงตัดสายไปก่อน เป็นต้น สมาคมฯ จึงขอหารือว่า คำว่า “ได้ทราบ” การทวงถามหนี้ หมายถึง การที่พนักงานสามารถติดต่อลูกหนี้ได้และได้สนทนาจนถึงขั้นตอนที่ 5 คือได้มีการแจ้งจำนวนหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ และขอให้ลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว ใช่หรือไม่

3. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Billing Statement) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ปัจจุบันกิจการส่วนใหญ่จะส่งใบแจ้งหนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ เพื่อลดการใช้กระดาษ อันเป็นการช่วยลดการตัดไม้ทำลายป่า ลดภาวะโลกร้อน ซึ่งใน E-Billing Statement จะแจ้งจำนวนเงินที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลาของการให้บริการ นอกจากนี้ หากลูกหนี้มียอดค้างชำระก็จะมีการแสดงยอดค้างชำระใน E-Billing Statement ด้วย เพื่อให้ลูกหนี้ได้ทราบจำนวนเงินทั้งหมดที่จะต้องชำระ และวันที่กำหนดชำระ ซึ่งการส่ง E-Billing Statement นี้ ธนาคารถือเป็นแจ้งเตือนเพื่อให้ลูกหนี้ได้รับทราบภาระหนี้ และเป็นการปฏิบัติตาม Market Conduct ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมฯ จึงขอความชัดเจนว่า กรณีที่ธนาคารส่งใบแจ้งหนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแจ้งจำนวนเงินที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลา และหากลูกหนี้มียอดค้างชำระก็จะมีการแสดงยอดค้างชำระในใบแจ้งหนี้ด้วยนั้น ถือเป็นการแจ้งเตือน ไม่ถือเป็นการทวงถามหนี้ ใช่หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความชัดเจน เพื่อที่สมาคมฯ จักได้แจ้งผลให้ธนาคารสมาชิกทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกอบศักดิ์ ดวงดี)
เลขาธิการ

เพิ่มพันธุ์ สมิงแก้ว

โทร. 0-2558-7569

อีเมล permpan@tba.or.th

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๑๕๑๓



กรมการปกครอง

ถนนรัชฎาภิเศก กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน นายวีรชัย ชื่นชมพูนุท ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่กฎหมายและเลขาธิการ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

อ้างถึง หนังสือธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่ ปก. ๐๐๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ได้มีหนังสือขอหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และกรมการปกครอง ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว นั้น

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวด้วยประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พ. ๐๐๐๐๐๐

(นายพิริยะ นันทผล)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

๑. จำนวนครั้งที่ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ตามที่กำหนดไว้ว่า ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน นับรวมการส่งจดหมายทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ด้วยหรือไม่ ทั้งนี้ หากให้นับรวมจะถือว่าลูกหนี้ได้รับทราบการทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ในวันใด

ตอบ ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยฐานอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๓) และมาตรา ๑๖ (๑) แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดจำนวนครั้งที่ติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติ ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๙ (๒) ส่วนการติดต่อทางไปรษณีย์เพื่อทวงถามหนี้จะเกี่ยวข้องกับสถานที่ติดต่อตามมาตรา ๙ (๑) ดังนั้น จำนวนครั้งในติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ จึงไม่รวมถึงการติดต่อทวงถามหนี้โดยทางไปรษณีย์ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒. จำนวนครั้งที่ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ให้พิจารณาเป็นรายมูลหนี้ใช่หรือไม่

๒.๑ กรณีลูกหนี้รายเดียว มีสัญญาสินเชื่อต่างประเภทกัน เช่น สินเชื่อมีหลักประกันและสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารสามารถติดต่อเพื่อทวงถามหนี้แยกตามมูลหนี้สินเชื่อแต่ละประเภทภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ สัญญา สิทธิของเจ้าหนี้ ย่อมเกิดขึ้นตามมูลหนี้ที่ได้กระทำต่อคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายลูกหนี้ โดยในแต่ละมูลหนี้ที่ได้กระทำกันขึ้นก่อให้เกิดความรับผิดชอบกันในมูลหนี้ดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทวงถามหนี้ ย่อมใช้สิทธิในแต่ละมูลหนี้เพื่อทำการทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒.๒ กรณีลูกหนี้รายเดียวทำสัญญาสินเชื่อฉบับเดียวแต่มีมูลหนี้ภายใต้สัญญามากกว่า ๑ มูลหนี้ เช่น มูลหนี้สินเชื่อเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และมูลหนี้ประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ (MRTA) ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แยกตามมูลหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ กรณีที่สัญญาเดียวหลายมูลหนี้ก็จะต้องทวงถามหนี้ตามมูลหนี้ แต่จะต้องพิสูจน์ได้ว่าแต่ละมูลหนี้แยกจากกันได้อย่างชัดเจน ก็จะสามารถทวงถามหนี้ได้ตามมูลหนี้โดยจะแยกทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละกรณี หรือจะทวงถามหนี้โดยรวมมูลหนี้ทุกกรณีในครั้งเดียวก็ได้ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒.๓ กรณีลูกหนี้ร่วม ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้ร่วมทุกคนเพื่อทวงถามหนี้ในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ กรณีดังกล่าวคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีมติให้หารือไปยังคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อขอความชัดเจนในการตีความข้อกฎหมายต่อไป


นายณานิธ โพธิ์เนียม
ทบ.ก.ก.ท.

/๒.๔ กรณีผู้ค้าประกัน...

๒.๔ กรณีผู้ค้าประกัน เมื่อธนาคารติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แล้วธนาคารสามารถติดต่อผู้ค้าประกันเพื่อทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ กรณีดังกล่าวคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีมติให้หรือไปยังคณะกรรมการกฤษฎีกา เพื่อขอความชัดเจนในการตีความข้อกฎหมายต่อไป

๓. ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แต่ธนาคารได้แจ้งข้อมูลคลาดเคลื่อน ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อแจ้งแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อประโยชน์แก่ตัวลูกหนี้เองภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ต้องเป็นการติดต่อเพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้ทราบการทวงถามหนี้ แต่หากเป็นการติดต่อในกรณีอื่น ผู้ทวงถามหนี้จึงสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ตามสมควร

ดังนั้น การแจ้งแก้ไขข้อมูลเพื่อประโยชน์ของลูกหนี้โดยมิได้มีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้อีกครั้งจึงสามารถดำเนินการได้ในวันเดียวกับการติดต่อ เพื่อทวงถามหนี้

๔. ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้และได้มีการเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือขอส่วนลดการชำระหนี้ โดยที่ธนาคารจะต้องติดต่อลูกหนี้อีกครั้งเพื่อแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือผลการขอส่วนลดการชำระหนี้หรือขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมจากลูกหนี้ ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อดำเนินการดังกล่าวภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

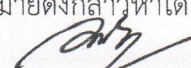
ตอบ การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ต้องเป็นการติดต่อเพื่อให้บุคคลดังกล่าวได้ทราบการทวงถามหนี้ แต่หากเป็นการติดต่อในกรณีอื่น ผู้ทวงถามหนี้จึงสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ตามสมควร

ดังนั้น การแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม หรือผลการพิจารณาอนุมัติโดยมิได้มีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้อีกครั้งจึงสามารถดำเนินการได้ในวันเดียวกับการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้

๕. ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้และลูกหนี้ได้ยินยอมหรือร้องขอให้ธนาคารติดต่อไปยังลูกหนี้อีกครั้งภายในวันเดียวกันธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อดำเนินการดังกล่าวภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้เป็นกฎหมายที่มีโทษทางปกครองและโทษทางอาญาจึงเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย ซึ่งการใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามขัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ

ดังนั้น ข้อตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์อันไม่ต้องด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นบรืบังต่อความประสงค์ของกฎหมาย เท่ากับมีผลเป็นการยกเลิกกฎหมาย ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ยินยอมให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ถือว่าเป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำให้การอนุญาตหรือยินยอมดังกล่าว เป็นโมฆะและจะนำมาเป็นข้อยกเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวหาได้ไม่


นายณัฐ โสภณ

/๖. ในกรณีที่...

๖. ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้และลูกหนี้ได้แจ้งให้ธนาคารติดต่อบุคคลที่สามเพื่อการทวงถามหนี้ ธนาคารสามารถติดต่อบุคคลดังกล่าวเพื่อการทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

ตอบ บุคคลที่จะได้รับความคุ้มครองจากการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ตามประกาศคณะกรรมการกำกับ
การทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ได้แก่ ลูกหนี้หรือบุคคล
ซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ โดยลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นบุคคล
ซึ่งผู้ทวงถามหนี้ต้องเลือกต่อเพื่อให้ทราบการทวงถามหนี้เพียงคนเดียวใน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ดังนั้น กรณีที่ธนาคาร
ได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้และลูกหนี้ได้แจ้งให้ธนาคารติดต่อบุคคลที่สามเพื่อการทวงถามหนี้ ธนาคารไม่สามารถ
ติดต่อบุคคลดังกล่าวเพื่อการทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้

ที่ ปก. 001 / 2562

วันที่ 26 กันยายน 2562

เรื่อง ขอรื้อเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

อ้างถึง ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

กลุ่มกำกับการทวงถามหนี้
เลขที่รับ 181
วันที่ 26 09/ 62

ตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2562 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไป (“ประกาศ”) นั้น

เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศดังกล่าว ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) จึงขอเรียนหรือ ดังต่อไปนี้

- 1) จำนวนครั้งที่ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ตามที่กำหนดไว้ว่า ไม่เกิน 1 ครั้งต่อ 1 วัน นับรวมการส่งจดหมายทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ด้วยหรือไม่ ทั้งนี้ หากให้นับรวมด้วย จะถือว่าลูกหนี้ได้รับทราบการทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ในวันใด
- 2) จำนวนครั้งที่ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ให้พิจารณาเป็นรายมูลหนี้ใช่หรือไม่
 - 2.1) กรณีลูกหนี้รายเดียว มีสัญญาสินเชื่อต่างประเภทกัน เช่น สินเชื่อมีหลักประกันและสินเชื่อไม่มีหลักประกัน ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แยกตามมูลหนี้สินเชื่อแต่ละประเภทภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่
 - 2.2) กรณีลูกหนี้รายเดียว ทำสัญญาสินเชื่อฉบับเดียว แต่มีมูลหนี้ภายใต้สัญญามากกว่า 1 มูลหนี้ เช่น มูลหนี้สินเชื่อเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และมูลหนี้ประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ (MRTA) ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แยกตามมูลหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่
 - 2.3) กรณีลูกหนี้ร่วม ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้ร่วมทุกคนเพื่อทวงถามหนี้ในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่
 - 2.4) กรณีผู้ค้ำประกัน เมื่อธนาคารติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แล้ว ธนาคารสามารถติดต่อผู้ค้ำประกันเพื่อทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่
- 3) ในกรณีที่ธนาคาร ได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ แต่ธนาคาร ได้แจ้งข้อมูลคลาดเคลื่อน ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อแจ้งแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อประโยชน์แก่ตัวลูกหนี้เองภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

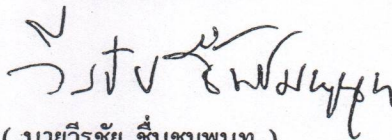
4) ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ และได้มีการเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือขอส่วนลดการชำระหนี้ โดยที่ธนาคารจะต้องติดต่อลูกหนี้อีกเพื่อแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือผลการขอส่วนลดการชำระหนี้หรือขอเอกสารประกอบการพิจารณาเพิ่มเติมจากลูกหนี้ ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อดำเนินการดังกล่าวภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

5) ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ และลูกหนี้ได้ยื่นยอมหรือร้องขอให้ธนาคารติดต่อไปยังลูกหนี้อีกภายในวันเดียวกัน ธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อดำเนินการดังกล่าวภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

6) ในกรณีที่ธนาคารได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ และลูกหนี้ได้แจ้งให้ธนาคารติดต่อบุคคลที่สามเพื่อการทวงถามหนี้ ธนาคารสามารถติดต่อบุคคลดังกล่าวเพื่อการทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้ใช่หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตอบข้อหารือ จักขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิรัช จินนหมพูนท)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

กฎหมายและเลขานุการธนาคาร

สายงานกฎหมายและเลขานุการธนาคาร

ติดต่อ: โทร. 02-343-4111

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๑๕๒๓



กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน นางสาวกัญญา จันทภาโส นายกสแมคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไทย

อ้างถึง หนังสือสมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไทย (สำนักงานใหญ่) ที่ TCTA.๐๐๐๐๗/๒๕๖๒
ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือสมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไทย (สำนักงานใหญ่) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่สมาคมการค้าผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ไทย (สำนักงานใหญ่) ได้มีหนังสือเรียนหารือเกี่ยวกับนิยาม แนวทางปฏิบัติ และผลกระทบเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ และกรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว นั้น

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พ. 

(นายพิริยะ นันทดิлок)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวก
โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ไทย

๑. นิยามของคำว่า “ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้” หมายถึงการติดต่อในลักษณะใดบ้าง

ตอบ ช่องทางการติดต่อตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๓) โดยอ้างอิงตามช่องทางการติดต่อตามมาตรา ๙ (๒) ซึ่งได้แก่ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นเท่านั้น การติดต่อผ่านช่องทางไปรษณีย์ไม่อยู่ในบังคับตามประกาศดังกล่าว (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒. นิยามของคำว่า “ได้ทราบการทวงถามหนี้” หมายถึงอย่างไรบ้าง

ตอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนี้นูมานได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย

ดังนั้น การได้ทราบการทวงถามหนี้ จะต้องถึงขนาดที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้ ได้รับแจ้งหรือรับทราบข้อความให้ชำระหนี้จากการติดต่อของผู้ทวงถามหนี้แล้ว

๓. เนื่องจากลูกหนี้มีพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการชำระหนี้ ดังนั้นจะมีการรับปากว่าจะชำระ หรือนัดชำระให้ผ่านๆ จบบๆ ไป ซึ่งเมื่อถึงวันชำระจริง พนักงานจะโทรติดต่อสอบถามการชำระในช่วงเช้าแล้ว และลูกหนี้อาจจะมีการเลื่อนเป็นการชำระในช่วงบ่าย ซึ่งโดยปกติพนักงานก็จะมีการติดต่อลูกหนี้ในวันที่มีการนัดชำระหลายครั้งต่อวัน จนกว่าจะได้รับเอกสารการชำระ หรือจนกว่าจะแน่ใจว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระได้แน่นอน

ตอบ ไม่เป็นคำถาม

๔. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง หากยังไม่มีผลการแจ้งภาระความเป็นหนี้ และหรือยังไม่ได้มีการทวงถามหนี้ แต่ลูกหนี้ตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานยังสามารถโทรกลับไปเพื่อทวงถามหนี้อีกครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ การได้ทราบการทวงถามหนี้ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๓ จะต้องถึงขนาดที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้ ได้รับแจ้งหรือรับทราบข้อความให้ชำระหนี้จากการติดต่อของผู้ทวงถามหนี้แล้ว ซึ่งลักษณะที่ยังไม่มีการแจ้งภาระความเป็นหนี้และหรือยังไม่ได้มีการทวงถามหนี้ แต่ลูกหนี้ตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ ถือว่าการทวงถามหนี้ยังไม่เสร็จสิ้น พนักงานจึงสามารถโทรกลับไปเพื่อทวงถามหนี้อีกครั้ง

๕. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง แจ้งความเป็นหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่แจ้งว่าจะชำระวันไหน และตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานยังสามารถโทรกลับไปเพื่อทวงถามหนี้อีกครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ การได้ทราบการทวงถามหนี้ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๓ จะต้องถึงขนาดที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงหนี้ ได้รับทราบข้อความให้ชำระหนี้จากการติดต่อของผู้ทวงถามหนี้แล้ว ซึ่งลักษณะที่มี


นายวิชาญ โพธิ์เปี่ยม

/การแจ้งข้อความ...

การแจ้งข้อความการเป็นหนี้แล้วถือว่าเป็นการทวงถามหนี้แล้ว ส่วนการที่ลูกหนี้จะชำระหนี้วันไหน หรือไม่ เพียงใดไม่ทำให้การทวงถามหนี้ที่เสร็จสิ้นลงแล้วเปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้งแจ้งความเป็นหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่แจ้งว่า จะชำระหนี้วันไหนและตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานไม่สามารถโทรกลับไปเพื่อทวงถามหนี้ได้อีกครั้ง

๖. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้แจ้งว่า ทราบแล้ว เดียวค่อยโทรมาใหม่ แล้วตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานยังสามารถโทร กลับไปเพื่อทวงถามหนี้อีกครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ การได้ทราบการทวงถามหนี้ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้ง ในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ข้อ ๓ จะต้องถึงขนาดที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายหรือได้รับแจ้งหรือรับทราบข้อความให้ชำระหนี้จากการติดต่อของผู้ทวงถามหนี้แล้ว ซึ่งลักษณะที่มีการติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้ แต่ลูกหนี้แจ้งว่าทราบแล้ว “เดี๋ยวค่อยโทรมาใหม่” แล้วตัดสายทิ้งหรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ ถือว่าลูกหนี้ได้รับแจ้งหรือรับทราบข้อความให้ชำระหนี้จากการติดต่อ ของผู้ทวงถามหนี้แล้ว ส่วนกรณีที่ลูกหนี้แจ้งว่า “เดี๋ยวค่อยโทรมาใหม่” แล้วตัดสายทิ้ง หรือเป็นกรณีสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ ไม่ทำให้การทวงถามหนี้ที่เสร็จสิ้นลงแล้วเปลี่ยนแปลงไป

อีกทั้ง กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้เป็นกฎหมายที่มีโทษทางปกครองและโทษทางอาญาจึงเป็น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย ซึ่งการใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามขัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ

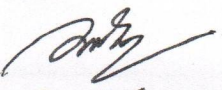
ดังนั้น ข้อตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์ อันไม่ต้องด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นอุปสรรคต่อความประสงค์ของกฎหมาย เท่ากับมีผลเป็นการยกเลิก กฎหมาย ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ว่า “เดี๋ยวค่อยโทรมาใหม่” โดยยินยอมให้ผู้ทวงถามหนี้ สามารถติดต่อลูกหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ถือว่าขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำให้การอนุญาตหรือยินยอมดังกล่าว เป็นโมฆะ และจะนำมาเป็นข้อยกเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ดังกล่าวหาได้ไม่

๗. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว และแจ้งให้ลูกหนี้ ติดต่อกลับ ภายในวันเดียวกันเพื่อยืนยันยอดการชำระ ให้ถูกต้องตรงกับยอดค้างชำระ สามารถกระทำ ได้หรือไม่

ตอบ สามารถกระทำได้ เนื่องจากจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ได้กำหนดให้ การติดต่อดังกล่าวต้องกระทำโดยผู้ทวงถามหนี้เป็นสำคัญ ไม่รวมถึงกรณีที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้ เพื่อการทวงถามหนี้เป็นฝ่ายที่ติดต่อไปหาผู้ทวงถามหนี้เอง การติดต่อโดยลูกหนี้จึงไม่อยู่ภายใต้บังคับประกาศ ดังกล่าว

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

/๘. กรณีที่...


นายนาไร โพธิ์เนียน

๘. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว แต่กูหน้ชำระยอดไม่ครบ หรือไม่ถูกต้อง พนักงานสามารถติดต่อกลับอีกครั้งเพื่อแจ้งให้ชำระเพิ่มเติม หรือแก้ไขยอดการชำระให้ถูกต้อง ได้หรือไม่

ตอบ การที่ผู้ทวงถามหน้ติดต่อกูหน้เพื่อแจ้งให้ชำระเพิ่มเติมหรือแก้ไขยอดการชำระให้ถูกต้อง อาจเข้าใจว่าเป็นการทวงถามหน้ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหน้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหน้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสรีที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้กูหน้ชำระหน้

๙. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว และทางเจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกูหน้อีก ๑ ครั้ง รวมเป็น ๒ ครั้ง ถือว่าผิดพระราชบัญญัติฯ หรือไม่

ตอบ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหน้ พ.ศ. ๒๕๕๘ “ผู้ทวงถามหน้” มีความหมายรวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหน้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหน้ และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหน้ด้วย ดังนั้น หากรับฟังได้ว่า พนักงาน OA และเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้ทวงถามหน้รายเดียวกัน การที่พนักงาน OA ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว และทางเจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อกูหน้อีก ๑ ครั้ง รวมเป็น ๒ ครั้ง หากการติดต่อครั้งที่ ๒ นั้น รับฟังได้ว่าเป็นการทวงถามหน้ ก็จะถือว่าเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหน้ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑๐. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว และพนักงานภาคสนามลงพื้นที่ไปติดต่อกูหน้อีก ๑ ครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหน้ พ.ศ. ๒๕๕๘ “ผู้ทวงถามหน้” มีความหมายรวมถึงผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหน้ ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหน้ ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหน้และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหน้ด้วย ดังนั้น หากรับฟังได้ว่าพนักงาน OA และพนักงานภาคสนามเป็นผู้ทวงถามหน้รายเดียวกัน เมื่อมีการทวงถามหน้โดยพนักงาน OA แล้ว พนักงานภาคสนามจึงไม่อาจทวงถามหน้ได้อีกในวันเดียวกันนั้น

๑๑. กรณีที่พนักงาน OA หรือทีมภาคสนาม บริษัท ก ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว และพนักงาน OA หรือทีมภาคสนามของบริษัท ข ติดต่อกูหน้อีก ๑ ครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ การที่ผู้ทวงถามหน้ไม่อาจติดต่อกูหน้หรือบุคคลซึ่งกูหน้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหน้ได้ทราบการทวงถามหน้ ได้เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน จะต้องได้ความว่าการติดต่อเพื่อการทวงถามหน้ดังกล่าวเกิดจากผู้ทวงถามหน้รายเดียวกัน กรณีตามปัญหหากรับฟังได้ว่าพนักงาน OA หรือทีมภาคสนามบริษัท ก และพนักงาน OA หรือทีมภาคสนามบริษัท ข ต่างเป็นผู้ทวงถามหน้เดียวกัน เมื่อพนักงาน OA และทีมภาคสนามบริษัท ก ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง พนักงาน OA หรือทีมภาคสนามบริษัท ข ไม่อาจติดต่อกูหน้ได้อีก

๑๒. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกูหน้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหน้แล้ว แต่กูหน้แจ้งว่ามิใช่ผู้ชำระให้ไปติดตามที่ นาย ก (บุคคลที่สาม) เมื่อโทรติดต่อนาย ก แล้ว นาย ก ไม่สามารถชำระได้ พนักงานสามารถติดต่อกูหน้อีกครั้ง เพื่อแจ้งให้กูหน้ชำระ ได้หรือไม่

ตอบ เมื่อข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า พนักงาน OA ได้ติดต่อกูหน้เพื่อการทวงถามหน้แล้ว พนักงาน OA จึงไม่สามารถติดต่อกูหน้เพื่อการทวงถามหน้ได้อีกครั้งในวันเดียวกันตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหน้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหน้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ส่วนกรณีที่พนักงาน OA ติดต่อนาย ก แล้ว นาย ก ไม่สามารถชำระได้หาได้เป็นเหตุที่จะทำให้พนักงาน OA สามารถติดต่อกูหน้อีกครั้ง แต่ประการใดไม่


นายณัฏฐ์ โพธิ์เนียม

๑๓. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้แจ้งว่ามิใช่ผู้ชำระให้ไปติดตามที่ นาย ก (เป็นบุคคลที่ได้รับความยินยอม) พนักงานจะสามารถติดต่อนาย ก ภายในวันเดียวกันกับที่ติดต่อลูกหนี้ ได้หรือไม่

ตอบ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน เมื่อข้อเท็จจริงปรากฏว่า พนักงาน OA ได้ทำการติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว พนักงานดังกล่าวจึงไม่สามารถที่จะติดต่อนาย ก. ซึ่งเป็นบุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ภายในวันเดียวกันได้ และจะอาศัยความยินยอมของลูกหนี้มากล่าวอ้างเพื่อกระทำการฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ไม่ได้เช่นเดียวกัน

๑๔. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ต่อมาผู้ค้ำประกันติดต่อเข้ามาสอบถามเรื่องยอดค้างชำระ พนักงานสามารถแจ้งยอดหนี้อีกครั้ง ได้หรือไม่

ตอบ สามารถกระทำได้ เนื่องจากจำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ได้กำหนดให้การติดต่อดังกล่าวต้องกระทำโดยผู้ทวงถามหนี้เป็นสำคัญไม่รวมถึงกรณีที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นฝ่ายที่ติดต่อไปหาผู้ทวงถามหนี้เอง การติดต่อโดยผู้ค้ำประกันจึงไม่อยู่ภายใต้ประกาศดังกล่าว

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

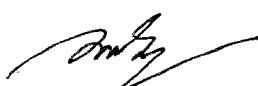
๑๕. กรณีที่พนักงาน OA หรือธนาคารติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้ยินยอมหรือร้องขอให้ติดต่อกลับอีกได้เกินกว่า ๑ ครั้งต่อวัน ได้หรือไม่และจะมีความผิดหรือไม่

ตอบ กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้เป็นกฎหมายที่มีโทษทางปกครองและโทษทางอาญาจึงเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องความสงบเรียบร้อย ซึ่งการใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ

ดังนั้น ข้อตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์อันไม่ต้องด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นปรปักษ์ต่อความประสงค์ของกฎหมาย เท่ากับมีผลเป็นการยกเลิกกฎหมาย ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ยินยอมหรือร้องขอให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ถือว่าเป็นสัญญา ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำให้การอนุญาตหรือยินยอมดังกล่าว เป็นโมฆะ และจะนำมาเป็นข้อยกเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวหาได้ไม่

๑๖. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้แจ้งให้ส่งยอดที่จะต้องชำระทาง LINE หรือ SMS อีกครั้ง จะถือว่าเป็นการติดต่อทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้งหรือไม่

ตอบ การเพิ่มเติมข้อมูลแห่งหนี้ภายหลังจากที่มีการทวงถามหนี้แล้ว หากการเพิ่มเติมดังกล่าวมิใช่เป็นการติดต่อเพื่อให้ทราบการทวงถามหนี้อีกครั้งก็สามารถดำเนินการได้ ดังนั้น กรณีที่พนักงาน OA หรือธนาคารติดต่อลูกหนี้แล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้สามารถแจ้งให้พนักงาน OA หรือธนาคารส่งยอดที่จะต้องชำระทาง LINE หรือ SME อีกครั้งได้ในวันเดียวกันกับการทวงถามหนี้ ไม่ถือว่าเป็นการติดต่อทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้ง


นายณารัตน์ โพธิ์เนียม

/๑๗. กรณีที่...

๑๗. กรณีที่ลูกหนี้ ๑ ราย มีสินเชื่อกับธนาคาร ก หลายผลิตภัณฑ์ พนักงาน OA หรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร ก สามารถติดต่อลูกหนี้ได้สินเชื่อละ ๑ ครั้ง ใช้หรือไม่

ตอบ กรณีของลูกหนี้รายเดียวแต่หลายสัญญา สิทธิของเจ้าหนี้ ย่อมเกิดมีขึ้นตามมูลหนี้ที่ได้กระทำต่อคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายลูกหนี้ โดยในแต่ละมูลหนี้ที่ได้กระทำกันขึ้นก่อให้เกิดความรับผิดชอบกันในมูลหนี้ดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทวงถามหนี้ย่อมใช้สิทธิในแต่ละมูลหนี้เพื่อทำการทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๑๘. กรณีลูกหนี้ ๑ ราย มีสินเชื่อกับหลายธนาคาร พนักงาน OA และหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารทุกธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้ได้สินเชื่อละ ๑ ครั้ง ใช้หรือไม่

ตอบ เหตุผลตามข้อ ๑๗

๑๙. กรณีที่ลูกหนี้ มีความประสงค์จะคืนรถ และต้องการขับไปคืนเองที่ลานจอดรถ และให้พนักงานติดต่อเพื่อแจ้งเส้นทาง และรายละเอียดต่าง ๆ จนจบกระบวนการ สามารถกระทำหรือไม่

ตอบ การคืนรถไม่อยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ แต่อย่างใด ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนีนอมนานได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย

ดังนั้น การที่ลูกหนี้มีความประสงค์จะคืนรถและต้องการขับไปคืนเองที่ลานจอดรถและให้พนักงานติดต่อเพื่อแจ้งเส้นทาง และรายละเอียดต่าง ๆ จนจบกระบวนการ ไม่มีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้แต่ประการใด ดังนั้น กรณีนี้ลูกหนี้จึงสามารถกระทำได้

๒๐. กรณีที่บริษัท OA หรือธนาคาร ส่งจดหมายทวงถามหนี้ไปที่บ้านของลูกหนี้ และพนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ในวันเดียวกัน จะมีความผิดหรือไม่ เนื่องจากกรณีการส่งจดหมายทั้งบริษัทและธนาคารไม่สามารถคาดเดาได้ว่าเอกสารจะถึงวันไหน และหรือลูกหนี้เปิดอ่านเอกสารหลังจากที่เจรจากับพนักงานแล้ว

ตอบ ช่องทางการติดต่อตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๓) โดยอ้างอิงตามช่องทางการติดต่อตามมาตรา ๙ (๒) ซึ่งได้แก่ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นเท่านั้น การติดต่อผ่านช่องทางไปรษณีย์ไม่อยู่ในบังคับตามประกาศดังกล่าว กรณีดังกล่าวจึงไม่เป็นการฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)


นางนาไนต โพธิ์เปื้อน

/๒๑. กรณีที่...

๒๑. กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกฎหมายแล้ว ๑ ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว นัดชำระเรียบร้อยแล้ว แต่ลูกหนี้สอบถามยอดค้างชำระอื่นๆ และหรือรายละเอียดข้อมูลในส่วนอื่น ๆ ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องขอข้อมูลจากทางธนาคารก่อน กรณีนี้พนักงานสามารถติดต่อกับลูกหนี้เพื่อแจ้งข้อมูลอีกครั้งได้หรือไม่ และในการแจ้งรายละเอียดดังกล่าวอาจมีการพูดถึงยอดหนี้ หรือภาระหนี้อีกครั้ง

ตอบ กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้แล้ว จำนวน ๑ ครั้ง และมีการตกลงชำระเรียบร้อยแล้ว ถือว่าการทวงถามหนี้ได้เกิดขึ้นและเสร็จสมบูรณ์แล้ว ส่วนกรณีที่พนักงาน OA ติดต่อกับลูกหนี้อีกครั้ง เนื่องจากลูกหนี้ได้สอบถามยอดค้างชำระอื่น ๆ และหรือรายละเอียดข้อมูลในส่วนอื่นๆ หากการติดต่อดังกล่าวไม่มีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้ย่อมสามารถกระทำได้

๒๒. กรณีลูกหนี้ไปชำระที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือที่ ๗-๑๑ แล้ว ทางหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ ๗-๑๑ โทรกลับมาหาพนักงาน OA เพื่อให้พูดคุยกับลูกหนี้สอบถามยืนยันยอดการชำระอีกครั้ง หรือแก้ไขยอดการชำระใหม่อีกครั้ง กรณีเงินไม่พอชำระ หรือยอดชำระไม่ตรงกับระบบ จะถือเป็นการติดต่อทวงถามหนี้ครั้งที่ ๒ หรือไม่

ตอบ กรณีตามประเด็นอาทิจนิจัยได้ ๒ กรณี

กรณีที่หนึ่ง หากลูกหนี้ไปชำระหนี้ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือร้านสะดวกซื้อดังกล่าว และเป็นการชำระหนี้ตามกำหนดเวลาปกติ โดยการชำระหนี้ดังกล่าวมิได้เกิดจากการติดต่อของผู้ทวงถามหนี้ การที่พนักงาน OA แจ้งเพื่อยืนยันยอดการชำระอีกครั้ง หรือเพื่อแก้ไขยอดการชำระใหม่อีกครั้ง หรือยอดชำระไม่ตรงกับระบบ แม้ข้อเท็จจริงจะมีลักษณะเป็นการบอกให้ทราบถึงการทวงถามหนี้ แต่ยังไม่ถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกินกว่าจำนวนที่กฎหมายกำหนดไว้

กรณีที่สอง หากลูกหนี้ไปชำระหนี้ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือร้านสะดวกซื้อดังกล่าว และเป็นการชำระหนี้ที่เกิดจากการติดต่อทวงถามหนี้ของผู้ทวงถามหนี้หรือพนักงาน OA การแจ้งยอดการชำระอีกครั้ง หรือเพื่อแก้ไขยอดการชำระใหม่อีกครั้ง หรือยอดชำระไม่ตรงกับระบบ มีลักษณะเป็นการบอกให้ทราบถึงการทวงถามหนี้ พนักงาน OA จึงไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้เพื่อดำเนินการดังกล่าวอีกครั้งในวันเดียวกันได้

๒๓. กรณีที่ลูกหนี้ไปชำระยอดเรียบร้อยแล้วโทรกลับมาแจ้งพนักงาน และทราบว่ายังชำระยอดไม่ครบ พนักงานสามารถแจ้งให้ลูกหนี้ไปชำระยอดเพิ่มเติมอีกครั้ง ภายในวันเดียวกันได้หรือไม่

ตอบ เหตุผลตามข้อ ๗ พนักงานสามารถแจ้งให้ลูกหนี้ไปชำระยอดเพิ่มเติมได้ภายในจำนวน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

๒๔. การไม่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้เกิน ๑ ครั้งต่อวัน อาจส่งผลกระทบต่อการใช้มาตรการตัดชำระยอดเนื่องจากลูกหนี้อาจจ่ายยอดชำระผิด เพราะไม่มีการย้ำเตือนจากพนักงาน OA

ตอบ ไม่เป็นคำถาม แต่ประเด็นปัญหาผลกระทบต่อการใช้มาตรการตัดยอดไม่อาจนำมากล่าวอ้างเพื่อเป็นข้อยกเว้นหรือใช้เพื่อฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายได้

๒๕. กรณีที่ลูกหนี้ไปศาล ตกลงเงื่อนไขกับพนักงานทวงถามหนี้เรียบร้อยแล้ว ต่อมาทนายความแจ้งว่าลูกหนี้ไม่รับหรือขอเปลี่ยนเงื่อนไขให้ติดต่อกับลูกหนี้อีกครั้ง จะมีความผิดหรือไม่

ตอบ การดังกล่าวไม่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘



สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย
Thai Collection Trade Association

สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย (สำนักงานใหญ่)

76/57 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0109558000115

กลุ่มกำกับการทองถามหน้

เลขที่รับ..... 256

วันที่..... 2 ตุลาคม 2562

เวลา.....

ที่ TCTA.00007/2562

วันที่ 2 ตุลาคม 2562

เรื่อง เรียนหารือเกี่ยวกับนิยาม แนวทางปฏิบัติ และผลกระทบ เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ทองถามหน้ 2558

มาตรา 9(3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ

เรียน คณะกรรมการกำกับการทองถามหน้ และหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่แนบมาด้วย 1. สรุปปัญหา และข้อซักถาม จำนวน 4 แผ่น

ด้วยทางสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย ซึ่งเป็นสมาคมที่รวมกลุ่ม ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการติดตามเร่งรัด และทองถามหน้ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ทั่วประเทศ

ขอเรียนหารือเกี่ยวกับนิยาม แนวทางปฏิบัติ ผลกระทบ และบทลงโทษ เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ทองถามหน้ 2558 มาตรา 9 (3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (2) ให้ผู้ทองถามหน้ ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทองถามหน้ ได้ทราบการทองถามหน้ ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน

ทั้งนี้ ทางสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย ใคร่ขอขอกราบขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และโปรดพิจารณา



สมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย
Thai Collection Trade Association

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอภิญญา จันทภาโส)

นายกสมาคมการค้าผู้ประกอบการธุรกิจทองถามหน้ไทย



พร.บ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาตรา 9 (3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (2)
ให้ผู้ทวงถามหนี้ ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ เพื่อการทวงถามหนี้
ได้ทราบการทวงถามหนี้ ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน

ข้อ	สรุปปัญหา และข้อคำถาม
1	นิยามของคำว่า ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ หมายถึงการติดต่อในลักษณะใดบ้าง
2	นิยามของคำว่า ได้ทราบการทวงถามหนี้หมายถึง อย่างไรบ้าง
3	เนื่องจากลูกหนี้มีพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการชำระหนี้ ดังนั้นจะมีการรับปากว่าจะชำระ หรือรับนัดชำระให้ผ่านๆ จบๆ ไป ซึ่งเมื่อถึงวันชำระจริง พนักงานจะโทรติดต่อสอบถามการชำระในช่วงเช้าแล้ว และลูกหนี้อาจจะมีการเลื่อนเป็นการชำระในช่วงบ่าย ซึ่งโดยปกติพนักงานก็จะมีการติดต่อลูกหนี้ในวันที่มีการนัดชำระหลายครั้งต่อวัน จนกว่าจะได้รับเอกสารการชำระ หรือจนกว่าจะแน่ใจว่าลูกค้าไม่สามารถชำระได้แน่นอน
4	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง หากยังไม่มีผลการแจ้งภาระความเป็นหนี้ และหรือยังไม่มีผลการทวงถามหนี้ แต่ลูกหนี้ตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานยังสามารถโทรกลับไปเพื่อทวงถามหนี้อีกครั้งได้หรือไม่
5	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง แจ้งความเป็นหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่แจ้งว่าจะชำระวันไหน แล้วตัดสายทิ้ง หรือสายหลุด หรือไม่มีสัญญาณ พนักงานยังสามารถโทรกลับไปสอบถามวันที่จะชำระอีกครั้งได้หรือไม่
6	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้แจ้งว่าทราบแล้ว เดียวค่อยโทรมาใหม่ แล้วตัดสายทิ้ง พนักงานยังสามารถโทรกลับไปสอบถามวันที่จะชำระอีกครั้งได้หรือไม่
7	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว และแจ้งให้ลูกหนี้ติดต่อกลับ ภายในวันเดียวกันเพื่อยืนยันขอการชำระ ให้ถูกต้องตรงกับยอดค้างชำระ สามารถกระทำได้หรือไม่
8	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ชำระยอดไม่ครบ หรือไม่ถูกต้อง พนักงานสามารถติดต่อกลับอีกครั้งเพื่อแจ้งให้ชำระเพิ่มเติม หรือแก้ไขขอการชำระให้ถูกต้องได้หรือไม่
9	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว และทวงเจ้าหน้าที่ธนาคารติดต่อลูกหนี้อีก 1 ครั้ง รวมเป็น 2 ครั้ง ถือว่าผิด พ.ร.บ.หรือไม่
10	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว และพนักงานภาคสนามลงพื้นที่ไปติดต่อลูกหนี้อีก 1 ครั้ง ได้หรือไม่
11	กรณีที่พนักงาน OA หรือทีมภาคสนาม บริษัท ก ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว และพนักงาน OA หรือทีมภาคสนาม บริษัท ข ติดต่อลูกหนี้อีก 1 ครั้ง ได้หรือไม่
12	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้แจ้งว่ามีผู้ใช้ชำระให้ไปติดตามที่ นาย ก (บุคคลที่ 3) เมื่อโทรติดต่อ นาย ก แล้วนาย ก ไม่สามารถชำระได้ พนักงานสามารถติดต่อลูกหนี้อีกครั้ง เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ชำระ
13	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้แจ้งว่ามีผู้ใช้ชำระให้ไปติดตามที่ นาย ก (เป็นบุคคลที่ได้รับความยินยอม) พนักงานจะสามารถติดต่อกับ นาย ก ภายในวันเดียวกันกับที่ติดต่อลูกหนี้ได้หรือไม่
14	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ต่อมาผู้ก่อติดต่อเข้ามาสอบถามเรื่องยอดค้างชำระ พนักงานสามารถแจ้งยอดหนี้อีกครั้งได้หรือไม่
15	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้ยินยอมให้ติดต่อกลับอีกได้เกินกว่า 1 ครั้งต่อวันได้ จะมีความผิดหรือไม่
16	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว ลูกหนี้แจ้งให้ส่งยอดที่จะต้องชำระทาง Line หรือ SMS อีกครั้ง จะถือเป็นการติดต่อทวงถามหนี้เกิน 1 ครั้งหรือไม่



พร.บ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาตรา 9 (3) จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (2)
ให้ผู้ทวงถามหนี้ ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้ เพื่อการทวงถามหนี้
ได้ทราบการทวงถามหนี้ ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน

ข้อ	สรุปปัญหาและข้อคำถาม
17	กรณีที่ถูกหนี้ 1 ราย มีสินเชื่อกับธนาคาร ก หลายผลิตภัณฑ์ พนักงาน OA และหรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร ก สามารถติดต่อลูกหนี้ ได้สินเชื่อดี 1 ครั้ง ใช่หรือไม่
18	กรณีที่ถูกหนี้ 1 ราย มีสินเชื่อกับหลายธนาคาร พนักงาน OA และหรือเจ้าหน้าที่ธนาคาร ทุกธนาคารสามารถติดต่อลูกหนี้ ได้สินเชื่อดี 1 ครั้ง ใช่หรือไม่
19	กรณีที่ลูกหนี้ มีความประสงค์จะคืนรถ และต้องการขับไปคืนเองที่ลานจอด และให้พนักงานติดต่อเพื่อแจ้งเส้นทาง และรายละเอียดต่างๆ จนจบกระบวนการ สามารถกระทำได้หรือไม่
20	กรณีที่บริษัท OA หรือธนาคาร ส่งจดหมายทวงถามหนี้ไปที่บ้านลูกหนี้ และพนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ในวันเดียวกัน จะมีความผิดหรือไม่ เนื่องจากกรณีการส่งจดหมาย ทั้งบริษัท และธนาคารจะไม่สามารถคาดเดาได้ว่าเอกสารจะถึงวันไหน และหรือลูกหนี้เปิดอ่านเอกสารหลังจากที่เจรจากับพนักงานแล้ว
21	กรณีที่พนักงาน OA ติดต่อลูกหนี้แล้ว 1 ครั้ง และมีการทวงถามหนี้แล้ว นัดชำระเรียบร้อยแล้ว แต่ลูกหนี้สอบถามยอดค้างชำระอื่นๆ และหรือรายละเอียดข้อมูลในส่วนอื่นๆ ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องขอข้อมูลจากทางธนาคารก่อน กรณีนี้พนักงานสามารถติดต่อกลับลูกหนี้เพื่อแจ้งข้อมูลอีกครั้งได้หรือไม่ และในการแจ้งรายละเอียดดังกล่าวอาจมีการพูดถึงยอดหนี้ หรือภาระหนี้อีกครั้ง
22	กรณีลูกหนี้ไปชำระที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือที่ 7-11 แล้ว ทางหน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ 7-11 โทรกลับมาหาพนักงาน OA เพื่อให้คุยกับลูกหนี้สอบถามยืนยันยอดการชำระอีกครั้ง หรือแก้ไขยอดการชำระใหม่อีกครั้ง กรณีเงินไม่พอชำระ หรือยอดชำระไม่ตรงกับระบบ จะถือเป็นการติดต่อทวงถามหนี้ครั้งที่ 2 หรือไม่
23	กรณีที่ลูกหนี้ไปชำระยอดเรียบร้อยแล้วโทรกลับมาแจ้งพนักงาน และทราบว่ายังชำระยอดไม่ครบ พนักงานสามารถแจ้งให้ลูกหนี้ไปชำระยอดเพิ่มเติมอีกครั้ง ภายในวันเดียวกันได้หรือไม่
24	การที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้เกิน 1 ครั้งต่อวัน อาจส่งผลกระทบต่อการใช้การคัดชำระยอด เนื่องจากลูกหนี้อาจจะจำยอดการชำระผิด เพราะไม่มีการแจ้งเตือนจากพนักงาน OA
25	กรณีที่ลูกหนี้ไปศาล คดลงเงื่อนไขกับพนักงานทวงถามหนี้เรียบร้อยแล้ว ต่อมาทนายแจ้งว่าลูกหนี้ไม่รับหรือขอเปลี่ยนเงื่อนไขให้ติดต่อลูกหนี้อีกครั้ง จะมีความผิดหรือไม่

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๑๕๒๕



กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้
เรียน นางปณิดา อนันตอาจ ผู้บริหารสนับสนุนธุรกิจ ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
อ้างถึง หนังสือธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ที่ ซีไอเอ็มบีไทย. ปสย. ๑๑๕/๒๐๑๙
ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีหนังสือขอหารือแนวทางการปฏิบัติ
ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ของธนาคาร
เป็นไปโดยถูกต้องและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ และกรมการปกครอง
ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการ
ทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว นั้น

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำ
ความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อ
ทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘
เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

W.

(นายพิริยะ ฉันทดิลก)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยการความเป็นธรรม
โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน)

๑. การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ หมายความว่ารวมถึงการส่งข้อความ SMS การส่งจดหมายติดตามหนี้ การส่งใบแจ้งหนี้ ด้วยหรือไม่อย่างไร

ตอบ ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๓) และมาตรา ๑๖ (๑) แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดจำนวนครั้งที่ติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๙ (๒) ส่วนการติดต่อทางไปรษณีย์เพื่อทวงถามหนี้จะเกี่ยวข้องกับสถานที่ติดต่อ ตามมาตรา ๙ (๑) ดังนั้น จำนวนครั้งในติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ได้ทราบการทวงถามหนี้ต่อหนึ่งวัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ จึงไม่รวมถึงการติดต่อทวงถามหนี้โดยทางไปรษณีย์ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒. กรณีการส่งจดหมายให้ในวันที่ยังไม่ส่ง หรือวันที่ได้รับจดหมาย

ตอบ ตามข้อที่ ๑

๓. กรณีลูกหนี้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่าหนึ่งประเภท โดยมีการทำนิติกรรมแยกเป็นรายสัญญา และสัญญาแต่ละฉบับมีมูลหนี้ตามสัญญา เงื่อนไขการชำระ อายุสัญญา งวดการชำระ กำหนดการชำระที่แตกต่างกันหรือเหมือนกัน กรณีดังกล่าวสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ เป็นรายสัญญาได้หรือไม่

ตอบ กรณีของลูกหนี้รายเดียวแต่หลายสัญญา สิทธิของเจ้าหนี้ ย่อมเกิดมีขึ้นตามมูลหนี้ที่ได้กระทำต่อคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายลูกหนี้ โดยในแต่ละมูลหนี้ที่ได้กระทำกันขึ้นก่อให้เกิดความรับผิดชอบกันในมูลหนี้ดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทวงถามหนี้ย่อมใช้สิทธิในแต่ละมูลหนี้เพื่อทำการทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้ง ต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

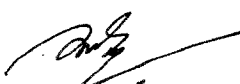
กรณีที่สัญญาเดียวหลายมูลหนี้ก็ต้องทวงถามหนี้ตามมูลหนี้ แต่จะต้องพิสูจน์ได้ว่าแต่ละมูลหนี้แยกจากกันได้อย่างชัดเจน ก็จะสามารถทวงถามหนี้ได้ตามมูลหนี้โดยจะแยกทวงถามหนี้ตามมูลหนี้แต่ละกรณี หรือจะทวงถามหนี้โดยรวมมูลหนี้ทุกกรณีในครั้งเดียวก็ได้

(อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๔. กรณีลูกหนี้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่าหนึ่งประเภท โดยมีการทำนิติกรรมรวมสัญญาเดียว แต่สินเชื่อในแต่ละประเภทมีมูลหนี้ เงื่อนไขการชำระ งวดการชำระ กำหนดการชำระที่อาจแตกต่างกัน กรณีดังกล่าวสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นรายประเภทหนี้ได้หรือไม่

ตอบ ตามข้อ ๓

/๕. การติดต่อ...


นามนาในช โพธิ์เปี่ยม
ทบ.ก.ท.

๕. การติดต่อลูกหนี้โดยมีการแจ้งวัตถุประสงค์ เช่น “แจ้งเรื่องสินเชื่อค้างชำระ” แต่ยังไม่มีการแจ้งยอดค้างชำระ หรือภาระหนี้ใดๆ แต่มีเหตุขัดข้อง หรือลูกหนี้วางสายโทรศัพท์เสียก่อน สามารถติดต่อลูกหนี้ได้อีกครั้งหรือไม่

ตอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนี้นอมนานได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย

ดังนั้น จากข้อความ “แจ้งเรื่องสินเชื่อค้างชำระ” เพียงพอที่จะรับฟังได้ว่าการติดต่อโดยใช้ข้อความดังกล่าว ผู้ทวงถามหนี้มีเจตนาที่จะให้ลูกหนี้ชำระหนี้อันถือว่าเป็นการทวงถามหนี้แล้ว จึงไม่สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้อีกครั้งในวันนั้น

๖. กรณีติดต่อลูกหนี้และได้แจ้งวัตถุประสงค์ติดตามยอดค้างชำระแล้ว ลูกหนี้แจ้งว่าให้ติดต่อบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ สามารถติดต่อกับบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้อีกครั้งในวันเดียวกันนั้นได้หรือไม่

ตอบ ตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ กำหนดให้ผู้ถูกทวงถามหนี้ไว้ ๒ ประเภท ได้แก่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นการกำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ต้องเลือกเพียง ๑ คน เท่านั้นที่จะติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ในวันดังกล่าว อีกทั้งประกาศดังกล่าวเป็นออกตามความในพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ปฏิบัติเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นบทบังคับเด็ดขาดต้องห้ามมิให้ผู้ทวงถามหนี้มีการฝ่าฝืน ขอตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์อันไม่ต้องด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นประปรักษ์ต่อความประสงค์ของกฎหมายเท่ากับมีผลเป็นการยกเลิกกฎหมาย

ดังนั้น ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ยินยอมให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่นซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ถือว่าเป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ได้ติดต่อลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้แล้ว และลูกหนี้แจ้งให้ติดต่อบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ไม่สามารถติดต่อกับบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้อีกครั้งในวันเดียวกัน

๗. กรณีเป็นลูกหนี้ร่วม หากติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือลูกหนี้ร่วมคนหนึ่งแล้ว จะติดต่อเพื่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ร่วมคนอื่นๆ ได้อีกหรือไม่

ตอบ กรณีดังกล่าวคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีมติให้หารือไปยังคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อขอความชัดเจนในการตีความข้อกฎหมายต่อไป

๘. กรณีที่มีผู้ค้ำประกัน หากมีการติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้แล้ว จะสามารถติดต่อทวงถามหนี้กับผู้ค้ำประกันได้อีกหรือไม่

ตอบ ตามข้อ ๗

/๙. กรณีที่...


นายมนัส โพธิ์เนียม
ทบ.กก.ก.

๙. กรณีที่เป็นผู้ไชรล กับผู้เช่ารถต่างบุคคลกัน เมื่อมีการเช่ารถแล้ว จะสามารถติดต่อผู้ไชรลได้อีกหรือไม่

ตอบ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ บัญญัติว่า “ลูกหนี้” หมายความว่า ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา และหมายความรวมถึงผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาด้วยและมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า “ห้ามผู้ทวงถามหนี้ติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้...” จากบทบัญญัติดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า บุคคลที่เป็นลูกหนี้คือผู้เช่ารถ ส่วนผู้ไชรลยนต์มิถือว่าเป็นลูกหนี้ ผู้ทวงถามหนี้จึงไม่อาจติดต่อผู้ไชรลเพื่อทวงถามหนี้ได้

๑๐. การติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามเอกสาร หรือการเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือแนวทางการแก้ไขหนี้อื่น ๆ ถือเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ด้วยหรือไม่

ตอบ กรณีตามประเด็นไม่มีลักษณะเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้ จึงไม่อยู่ในบังคับตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒

๑๑. กรณีลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ติดต่อเข้ามาเองแล้วมีการเจรจาทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ จะถือเป็นการติดต่อตามประกาศที่อ้างหรือไม่

ตอบ จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ได้กำหนดให้การติดต่อดังกล่าวต้องกระทำโดยผู้ทวงถามหนี้เป็นสำคัญไม่รวมถึงกรณีที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นฝ่ายที่ติดต่อไปหาผู้ทวงถามหนี้เอง การติดต่อโดยลูกหนี้จึงไม่อยู่ภายใต้ประกาศดังกล่าว (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๑๒. กรณีลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อนุญาตให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งในวันเดียวกัน จะสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้ อีกครั้งได้หรือไม่

ตอบ กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้เป็นกฎหมายที่มีโทษทางปกครองและโทษทางอาญาจึงเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย ซึ่งการใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมายเป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ

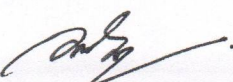
ดังนั้น ข้อตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์อันไม่ต้องด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นปรับภัยต่อความประสงค์ของกฎหมาย เท่ากับมีผลเป็นการยกเลิกกฎหมาย ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ที่อนุญาตให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งในวันเดียวกัน ถือว่าเป็นสัญญา ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำให้การอนุญาตหรือยินยอมดังกล่าว เป็นโมฆะ และจะนำมาเป็นข้อยกเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวหาได้ไม่

๑๓. ข้อความ SMS ที่มีข้อความ แต่ไม่ได้ระบุยอดค้างชำระ เช่น

- กรุณาชำระค่างวดสินเชื่อกันที่ โทร XXXXXXXX ขอภัยหากชำระแล้ว
- มีข้อเสนอเกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้สินของท่าน สนใจติดต่อ โทร XXXXXXXX

ตอบ มาตรา ๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้บัญญัติเวลาในการติดต่อไว้สำหรับการติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น และ มาตรา ๙ (๓) แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ได้บัญญัติให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้มีอำนาจออกประกาศกำหนด

/จำนวนครั้ง...


นายณชัย โพธิ์เทียน

จำนวนครั้งในการติดต่อดังกล่าวได้ ดังนั้น การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ จึงหมายถึง การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น การติดต่อทางข้อความ SMS ถือว่าเป็นการติดต่อโดยโทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จึงอยู่ในบังคับของประกาศดังกล่าว ส่วนการติดต่อจะเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่ จะต้องพิจารณาข้อเท็จจริง เป็นราย ๆ ไป

๑๔. กรณีติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้แล้วมีการนัดชำระภายในวันเดียว โดยขอให้ลูกหนี้ติดต่อกลับมาเองถ้ามีการชำระหนี้แล้ว สามารถดำเนินการได้หรือไม่

ตอบ การขอให้ลูกหนี้ติดต่อกลับเมื่อนัดชำระหนี้แล้ว มิใช่เป็นกรณีการทวงถามหนี้ จึงสามารถกระทำได้

๑๕. กรณีที่มีการติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ แต่พบว่าการแจ้งยอดชำระผิด หรือ เลขที่สัญญาผิด จะสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งเพื่ออธิบายชี้แจงข้อมูลที่ผิดพลาดได้หรือไม่

ตอบ ลักษณะการติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งเพื่ออธิบายชี้แจงข้อมูลที่ผิดพลาด ไม่มีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้

ส่วนอำนวยความสะดวก
เลขรับ..... 3061
วันที่..... 4 ต.ค. 2562
เวลา.....

สำนักงานเลขานุการนิติการ
เลขที่..... 33648
..... 4 ต.ค. 2562
เวลา.....

วันที่ 4 ตุลาคม 2562

เรื่อง ขอรื้อแนวทางปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

กรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

อ้างถึง ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

กลุ่มกำกับการทวงถามหนี้
เลขรับ..... 2
วันที่..... 4 ต.ค. 2562
เวลา.....

ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ที่อ้างถึง ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2562 และจะมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศราชกิจจานุเบกษานั้น

เนื่องด้วย ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ("ธนาคาร") เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ที่อ้างถึง ฉะนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ของธนาคารเป็นไปโดยถูกต้องและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ธนาคารจึงใคร่ขอรื้อเพื่อความชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ข้อ 3. ซึ่งกำหนดว่า "ให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อวัน" โดยมีประเด็นต่างๆที่ขอรื้อดังต่อไปนี้

1. การติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ หมายความว่ารวมถึง การส่งข้อความ (SMS), การส่งจดหมายติดตามหนี้, การส่งใบแจ้งหนี้ ด้วยหรือไม่ อย่างไร
2. กรณีการส่งจดหมายให้ในวันที่ยังไม่ถึงวันที่ยังได้รับจดหมาย
3. กรณีที่ลูกหนี้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่าหนึ่งสัญญา โดยมีการทำนิติกรรมแยกเป็นรายสัญญา และสัญญาแต่ละฉบับมีมูลหนี้ตามสัญญา เงื่อนไขการชำระหนี้ อายุสัญญา วงการชำระ กำหนดการชำระที่อาจแตกต่างกันหรือเหมือนกัน กรณีดังกล่าวสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นรายสัญญาไปได้หรือไม่
4. กรณีที่ลูกหนี้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากกว่าหนึ่งประเภท โดยมีการทำนิติกรรมรวมสัญญาเดียว แต่สินเชื่อในแต่ละประเภทมีมูลหนี้ เงื่อนไขการชำระหนี้ วงการชำระ กำหนดการชำระที่อาจแตกต่างกัน กรณีดังกล่าวสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เป็นรายประเภทหนี้ได้หรือไม่
5. การติดต่อลูกหนี้โดยมีการแจ้งวัตถุประสงค์ เช่น "แจ้งเรื่องสินเชื่อค้างชำระ" แต่ยังไม่ได้มีการแจ้งยอดค้างชำระ หรือภาระหนี้ใดๆ แต่มีเหตุขัดข้อง หรือ ลูกหนี้ว่างสายโทรศัพท์เสียก่อน สามารถติดต่อลูกหนี้อีกครั้งได้หรือไม่



CIMB THAI

ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย

6. กรณีติดต่อกับลูกหนี้และได้แจ้งวัตถุประสงค์ติดตามยอดค้างชำระแล้วลูกหนี้แจ้งว่าให้ติดต่อกับบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ สามารถติดต่อกับบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งในวันเดียวกันได้หรือไม่
7. กรณีที่เป็นลูกหนี้ร่วม หากติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้กับลูกหนี้ร่วมคนหนึ่งแล้ว จะสามารถติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้กับลูกหนี้ร่วมคนอื่นๆอีกได้หรือไม่
8. กรณีที่มีผู้ค้ำประกัน หากติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้กับลูกหนี้แล้ว จะสามารถติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้กับผู้ค้ำประกันอีกได้หรือไม่
9. กรณีที่ใช้รถ กับผู้เช่ารถต่างบุคคลกัน เมื่อติดต่อผู้เช่ารถแล้ว จะสามารถติดต่อผู้ใช้อีกได้หรือไม่
10. การติดต่อลูกหนี้เพื่อติดตามเอกสาร หรือ การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือแนวทางแก้ไขหนี้อื่นๆ ถือเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ด้วยหรือไม่
11. กรณีลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ติดต่อเข้ามาเอง แล้วมีการเจรจาทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ จะถือเป็นการติดต่อตามประกาศที่อ้างถึงหรือไม่
12. กรณีลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อนุญาตให้ติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งในวันเดียวกัน จะสามารถติดต่อลูกหนี้เพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งได้หรือไม่
13. ข้อความ SMS ที่มีข้อความ แต่ไม่ได้ระบุยอดค้างชำระ เช่น
 - กรุณาชำระค่างวดสิ้นเชื่อกันที โทร XXXXXXXX ขอภัยหากชำระแล้ว
 - มีข้อเสนอเกี่ยวกับการผ่อนชำระหนี้สินเชื่อของท่าน สนใจติดต่อ โทร XXXXXXXXทั้งสองข้อความ ถือเป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ตามประกาศที่อ้างถึงหรือไม่
14. กรณีติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้แล้วมีการนัดชำระภายในวันเดียวกัน โดยขอให้ลูกหนี้ติดต่อกลับมาเองถ้ามีการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว สามารถดำเนินการได้หรือไม่
15. กรณีที่มีการติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ แต่พบว่าการแจ้งยอดชำระผิด หรือ เลขที่สัญญาผิด จะสามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้อีกครั้งเพื่ออธิบายและชี้แจงข้อมูลที่ผิดพลาดได้หรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและตอบข้อหารือดังกล่าวข้างต้นให้ธนาคารทราบ เพื่อที่ธนาคารจะได้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางปณิดา อนันตอาจ)

ผู้บริหารสนับสนุนธุรกิจ

หน่วยงาน สนับสนุนธุรกิจ (หลักทรัพย์)

โทร. 02-680-4481

ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
โทรศัพท์ 0 2638 8000 0 2626 7000 โทรสาร 0 2657 3333 ทะเบียนเลขที่ 0107537002338

CIMB Thai Bank Public Company Limited 44 Langsuan Road, Lumpini, Patumwan, Bangkok 10330
Tel 0 2638 8000 0 2626 7000 Fax 0 2657 3333 www.cimbthai.com Pcl. Register No. 0107537002338

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๑๑๕๒๕



กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ตอบข้อหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้

เรียน นางสาวภรณ์ สายทองอินทร์ รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล

อ้างถึง หนังสือธนาคารออมสิน ที่ ลธ. ๑๒๕๘/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือตอบข้อหารือธนาคารออมสิน

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ธนาคารออมสิน ได้มีหนังสือขอหารือแนวทางการปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการทวงถามหนี้ของธนาคารเป็นไปโดยถูกต้องและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ และกรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้มีการนำข้อหารือเสนอต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ซึ่งที่ประชุมได้มีมติแล้ว นั้น

กรมการปกครองในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้จัดทำความเห็นตามข้อหารือเกี่ยวกับประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และข้อหารืออื่น ๆ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

W. *(Signature)*

(นายพิริยะ นันทิตถ์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๖๖๐

ธนาคารออมสิน

๑. การทวงถามหนี้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน รวมถึงวิธีการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เพื่อทวงถามหนี้หรือไม่ เนื่องจากประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๙ (๓) "จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (๒) ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่เหมาะสม..." ซึ่งตามมาตรา ๙ (๒) ที่ได้อ้างถึงได้กำหนดเวลาในการติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทอื่นเท่านั้น

ทั้งนี้ หากการทวงถามหนี้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน รวมถึงวิธีขอสอบถามว่าหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ที่ค้างชำระหรือทั้งจำนวนก่อนที่ธนาคารจะดำเนินการฟ้องร้องตามสัญญา ถือเป็น การทวงถามหนี้หรือไม่ และขอให้แนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นว่าจะถือวันใดเป็นวันที่ธนาคารได้ทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ เนื่องจากธนาคารไม่สามารถกำหนดหรือทราบวันที่ลูกค้ายอมรับจดหมายที่แน่นอนได้

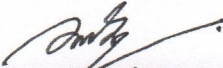
ตอบ ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ (๓) และมาตรา ๑๖ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดจำนวนครั้งที่ติดต่อให้ผู้ทวงถามหนี้ปฏิบัติ ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๙ (๒) ส่วนการติดต่อทางไปรษณีย์เพื่อทวงถามหนี้จะเกี่ยวข้องกับสถานที่ติดต่อ ตามมาตรา ๙ (๑) ดังนั้น จำนวนครั้งในติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ ได้ทราบการทวงถามหนี้ต่อหนึ่งวัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ จึงไม่รวมถึงการติดต่อทวงถามหนี้โดยทางไปรษณีย์ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๒. กรณีลูกหนี้รายเดียวมีสัญญากู้ยืมเงินกับธนาคารออมสินมากกว่า ๑ สัญญา ธนาคารจะนับจำนวนครั้งในการติดตามทวงถามหนี้เป็นรายสัญญาสินเชื่อหรือรายลูกหนี้ ตัวอย่างเช่น ลูกหนี้มีการกู้เงิน ๓ สัญญา ได้แก่ สัญญาสินเชื่อเคหะ สัญญาสินเชื่อสวัสดิการ สัญญาบัตรเครดิต หากลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ทุกสัญญา ในหนึ่งวันธนาคารสามารถทวงถามหนี้ได้ ๓ ครั้งตามจำนวนสัญญา หรือไม่ว่าลูกหนี้จะกู้เงินกี่สัญญา ธนาคารก็สามารถทวงถามหนี้ได้วันละหนึ่งครั้งเท่านั้น

ตอบ กรณีของลูกหนี้รายเดียวแต่หลายสัญญา สิทธิของเจ้าหนี้ ย่อมเกิดมีขึ้นตามมูลหนี้ที่ได้กระทำต่อคู่สัญญาซึ่งเป็นฝ่ายลูกหนี้ โดยในแต่ละมูลหนี้ที่ได้กระทำกันขึ้นก่อให้เกิดความรับผิดชอบกันในมูลหนี้ดังกล่าว ดังนั้น เจ้าหนี้ซึ่งเป็นผู้ทวงถามหนี้ย่อมใช้สิทธิในแต่ละมูลหนี้เพื่อทำการทวงถามหนี้ต่อลูกหนี้ได้ไม่เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ (อ้างอิงตามความเห็นของมติคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒)

๓. กรณีลูกหนี้รายเดียวทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารทั้งในฐานะผู้กู้ และฐานะผู้ค้ำประกันหนี้ของบุคคลอื่น หากธนาคารทวงถามหนี้วันละ ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ ทวงถามหนี้ในฐานะผู้กู้ และครั้งที่ ๒ ในฐานะผู้ค้ำประกันหนี้ของบุคคลอื่น จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน หรือไม่

ตอบ เหตุผลข้อ ๒


นายธนกร โปธิ์เปี่ยม
ทนาย กษ.กท.

/๔. กรณีที่...

๔. กรณีที่ลูกหนี้ให้ความยินยอมล่วงหน้าให้ธนาคารทวงถามหนี้มากกว่าวันละ ๑ ครั้ง สามารถดำเนินการได้หรือไม่อย่างไร

ตอบ กฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้เป็นกฎหมายที่มีโทษทางปกครองและโทษทางอาญา จึงเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย ซึ่งการใดมีวัตถุประสงค์เป็นการต้องห้ามชัดแจ้งโดยกฎหมาย เป็นการพันวิสัยหรือเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน การนั้นเป็นโมฆะ

ดังนั้น ข้อตกลงให้ทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน มีลักษณะเป็นข้อตกลงที่มีความประสงค์อันไม่ต้องการด้วยกฎหมาย เป็นสัญญาที่เป็นปรปักษ์ต่อความประสงค์ของกฎหมาย เท่ากับมีผลเป็นการยกเลิกกฎหมาย ข้อตกลงระหว่างผู้ทวงถามหนี้กับลูกหนี้ที่ยินยอมให้ผู้ทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลอื่น ซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้มากกว่า ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ถือว่าเป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ทำให้การอนุญาตหรือยินยอมดังกล่าวเป็นโมฆะ และจะนำมาเป็นข้อยกเว้นที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวหาได้ไม่

๕. กรณีธนาคารได้ติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ทางโทรศัพท์ ลูกหนี้ได้รับสายแต่ไม่สะดวกคุย รายละเอียดในขณะนั้น และแจ้งความประสงค์ให้ธนาคารติดต่อมาใหม่อีกครั้งในวันเดียวกันตามเวลาที่นัดหมายกัน หากธนาคารติดต่อกลับตามความประสงค์ของลูกหนี้จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วันหรือไม่

ตอบ การที่จะถือว่าผู้ทวงถามหนี้ได้กระทำความผิดฝ่าฝืนประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ต้องเป็นการที่ได้ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคล ซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ให้ทราบการทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ซึ่งจะต้องได้ความว่าการติดต่อครั้งแรกเป็นการทวงถามหนี้แล้ว กรณีที่ธนาคารได้ติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ทางโทรศัพท์และลูกหนี้ได้รับสาย แต่ไม่สะดวกคุยรายละเอียดในขณะนั้น ยังไม่ถือว่าเป็นการทวงถามหนี้ ซึ่งกรณีที่ลูกหนี้ได้นัดหมายให้ธนาคารติดต่อมาอีกในวันเดียวกันและธนาคารได้ติดต่อกลับตามความประสงค์ของลูกหนี้ดังกล่าวจะไม่ถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกิน ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน

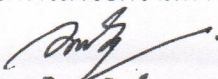
ดังนั้น จากกรณีดังกล่าวต้องพิจารณาว่าในการติดต่อครั้งแรกนั้น ได้มีการทวงถามหนี้ไปแล้วหรือยัง หากยังไม่มีก็ย่อมสามารถติดต่อไปเพื่อทวงถามหนี้ได้ ๑ ครั้งต่อ ๑ วัน ตามประกาศฯ

๖. การประชุมไกล่เกลี่ยระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้เพื่อหาข้อยุติในการชำระหนี้ จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

ตอบ “การทวงถามหนี้” มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดโดยการติดต่อเพื่อให้ได้มาซึ่งหนี้ที่มีขึ้น ระหว่าง “ผู้ทวงถามหนี้” ฝ่ายหนึ่ง กับ “ลูกหนี้” อีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่มีลักษณะเป็นการสมยอมหรือสละสิทธิเรียกร้องให้แก่กัน การทวงถามหนี้จึงอยู่ภายใต้บังคับของประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้ ส่วนกรณีการไกล่เกลี่ยนั้น มีลักษณะเป็นกระบวนการยุติหรือระงับข้อพิพาท ด้วยการยินยอมระงับข้อพิพาทที่มีขึ้นระหว่างกัน และยอมผูกพันในเงื่อนไขใหม่ที่เกิดจากการตกลง ด้วยลักษณะที่แตกต่างดังกล่าว การไกล่เกลี่ยจึงมิใช่เป็นการทวงถามหนี้

๗. การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS) แจ้งเตือนลูกค้าให้ชำระหนี้ ก่อนถึงกำหนดชำระของบัตรเครดิตและบัตรเงินสด ถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่อย่างไร

ตอบ การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS) เป็นวิธีการหนึ่งในการแจ้งหนี้ หากวิธีดังกล่าวปรากฏเฉพาะจำนวนเงินที่จะต้องชำระ และวันถึงกำหนดชำระหรืออาจมีการแสดงยอดหนี้ค้างชำระในใบแจ้งหนี้ดังกล่าวด้วยก็ตาม แต่ตราบใดที่การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS) มิได้มีข้อความแจ้งให้ชำระเงินด้วยแล้ว การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS)


นายมนตรี โพธิ์เนียม

/มิใช่เป็น...

มิใช่เป็นการทวงถามหนี้ ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เทียบเคียงความเห็นคณะกรรมการ
กฤษฎีกา เรื่องเสร็จที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ แต่หากการส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS)
แจ้งเตือนลูกค้าให้ “ชำระหนี้” ก่อนถึงกำหนดชำระของบัตรเครดิตและบัตรเงินสดถือเป็นการทวงถามหนี้แล้ว

๘. กรณีที่ธนาคารมีบริการแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้เชื่อก่อนถึงกำหนดชำระ หรือวันถึงกำหนด
ชำระใน Application ของธนาคาร (MYMO) โดยลูกหนี้เป็นผู้ดำเนินการตั้งค่าใน Application ผ่านทาง
โทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองด้วยตนเอง การแจ้งเตือนดังกล่าวจะถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

ตอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง
ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จ
ที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนี้อนุมานได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม
เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย ซึ่งคำว่า “การกระทำ” ต้องมีลักษณะ
เป็นการสื่อความหมายออกไปจากตัวของผู้เป็นเจ้าหนี้เพื่อให้ไปถึงผู้เป็นลูกหนี้ ด้วยวัตถุประสงค์ให้ลูกหนี้ทราบ
ความหมายแล้วชำระหนี้

ดังนั้น หากรับฟังได้ว่า Application ของธนาคาร (MYMO) มีลักษณะเป็นการให้บริการหรือให้ความ
สะดวกแก่ลูกหนี้ ซึ่งลูกหนี้สามารถกำหนดระยะเวลาการแจ้งเตือนได้เองและสามารถยกเลิกได้ตลอดเวลา
โดยไม่มีการสื่อความหมายออกไปเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้แต่อย่างใด เป็นการตัดสินใจของตัวลูกหนี้เอง อีกทั้ง
ข้อความที่เกิดขึ้นมาจากการที่ลูกหนี้ตัดสินใจเข้าใช้บริการ Application ธนาคารไม่ได้มีการบังคับหรือกระทำการ
ในลักษณะที่ไม่ให้ลูกหนี้มีโอกาสตัดสินใจ จึงอาจสรุปได้ว่าการกระทำดังกล่าวโดยลูกหนี้เองไม่ถือเป็นการทวง
ถามหนี้แต่อย่างใด

๙. การส่งหนังสือเตือนระงับการใช้บัตรเครดิตและขอให้ชำระหนี้ ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/
ใบเสร็จรับเงิน และใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเงินสด/ใบเสร็จรับเงิน ถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

ตอบ ตามความเห็นของคณะกรรมการกฤษฎีกาในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง
ขอบเขตความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องเสร็จ
ที่ ๗๑๕/๒๕๖๐ ประเด็นที่ ๑ การทวงถามหนี้อนุมานได้ว่าเป็นการกระทำใด ๆ ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม
เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการทวงถามหนี้ที่ยังไม่มีกำหนดชำระด้วย อีกทั้งในประเด็นที่ ๒ ยังได้นิยามถึง
การส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ หรือการส่งใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตว่าเป็นการแจ้ง
จำนวนเงินที่จะต้องชำระในแต่ละช่วงเวลาของการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบและมีระยะเวลาในการ
ตรวจสอบและโต้แย้งจำนวนเงินดังกล่าวได้ ว่ามิใช่การทวงถามหนี้ เว้นแต่จะมีข้อความแจ้งให้ชำระเงินด้วย

ดังนั้น หากรับฟังได้ว่าหนังสือของธนาคารเป็นการกระทำเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ถือว่าการกระทำ
ดังกล่าวเป็นการทวงถามหนี้แล้ว

บงกช ๓
01, 7/8/62



ที่ ลธ. ๑๒๕๘/๒๕๖๒

ธนาคารออมสิน

๔๗๐ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน

เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรื้อแนวทางปฏิบัติงานตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้ง
ในการติดต่อทวงถามหนี้

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง

อ้างถึง ๑. ประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง จำนวนครั้งในการติดต่อทวงถามหนี้

๒. พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือแจ้งให้ชำระหนี้, บอกลีกสัญญา
๒. ตัวอย่างข้อความ SMS ของบัตรเครดิตและบัตรเงินสดธนาคารออมสิน
๓. เงื่อนไขการแจ้งเตือนการชำระหนี้บน MYMO
๔. หนังสือเตือนระงับการใช้บัตรเครดิตและขอให้ชำระหนี้
๕. ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/ใบเสร็จรับเงิน
๖. ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเงินสด/ใบเสร็จรับเงิน

ตามที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ได้ออกประกาศ ตามอ้างถึง ๑ เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยกำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้ทราบการทวงถามหนี้ ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวันนั้น

ธนาคารออมสินมีประเด็นปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตามอ้างถึง ๑ เพื่อให้ธนาคารมี แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบข้อหารือใน ประเด็นดังต่อไปนี้

๑. การทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวัน รวมถึงวิธีการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เพื่อทวงถามหนี้ หรือไม่ เนื่องจากประกาศฯ ตามอ้างถึง ๑ อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามอ้างถึง ๒. มาตรา ๙ (๓) "จำนวนครั้งที่ติดต่อ ในช่วงเวลาตาม (๒) ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งที่เหมาะสม..." ซึ่งตามมาตรา ๙ (๒) ที่ได้ อ้างถึงได้กำหนดเวลาในการติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นเท่านั้น

ทั้งนี้ หากการทวงถามหนี้ไม่เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวันรวมถึงวิธีการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ขอสอบถามว่าหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ที่ค้างชำระหรือทั้งจำนวนก่อนที่ธนาคารจะดำเนินการฟ้องร้องตามสัญญา (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.) ถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่ และขอให้แนะนำวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับ สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นว่าจะถือวันใดเป็นวันที่ธนาคารได้ทวงถามหนี้ทางไปรษณีย์ เนื่องจากธนาคารไม่สามารถกำหนด หรือทราบวันที่ลูกหนี้ได้รับจดหมายที่แน่นอนได้

๒. กรณีลูกหนี้รายเดียวมีสัญญากู้ยืมเงินกับธนาคารออมสินมากกว่า ๑ สัญญา ธนาคารจะนับจำนวนครั้ง ในการติดตามทวงถามหนี้เป็นรายสัญญาสินเชื่อหรือรายลูกหนี้ ตัวอย่างเช่น ลูกหนี้มีการกู้เงิน ๓ สัญญา ได้แก่ สัญญาสินเชื่อเคหะ

สัญญาสินเชื่อสวัสดิการ สัญญาบัตรเครดิต หากลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ทุกสัญญา ในหนึ่งวันธนาคารสามารถทวงถามหนี้ได้ ๓ ครั้งตามจำนวนสัญญา หรือไม่ว่าลูกหนี้จะกู้เงินกี่สัญญาธนาคารก็สามารถทวงถามหนี้ได้วันละหนึ่งครั้งเท่านั้น

๓. กรณีลูกหนี้รายเดียวทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารทั้งในฐานะผู้กู้ และฐานะผู้ค้ำประกันหนี้ของบุคคลอื่น หากธนาคารทวงถามหนี้วันละ ๒ ครั้ง โดยครั้งที่ ๑ ทวงถามหนี้ในฐานะผู้กู้ และครั้งที่ ๒ ในฐานะผู้ค้ำประกันหนี้ของบุคคลอื่น จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวันหรือไม่

๔. กรณีที่ลูกหนี้ให้ความยินยอมล่วงหน้าให้ธนาคารทวงถามหนี้มากกว่าวันละ ๑ ครั้ง สามารถดำเนินการได้หรือไม่อย่างไร

๕. กรณีธนาคารได้ติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ทางโทรศัพท์ ลูกหนี้ได้รับสายแต่ไม่สะดวกคุย รายละเอียดในขณะนั้น และแจ้งความประสงค์ให้ธนาคารติดต่อมาใหม่อีกครั้งในวันเดียวกันตามเวลาที่นัดหมายกัน หากธนาคารติดต่อกลับตามความประสงค์ของลูกหนี้จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้เกินหนึ่งครั้งต่อหนึ่งวันหรือไม่

๖. การประชุมไกล่เกลี่ยระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้เพื่อหาข้อยุติในการชำระหนี้ จะถือว่าเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

๗. การส่งข้อความทางโทรศัพท์ (Short Message Service : SMS) แจ้งเตือนลูกค้าให้ชำระหนี้ก่อนถึงกำหนดชำระของบัตรเครดิตและบัตรเงินสด (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒.) ถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่อย่างไร

๘. กรณีที่ธนาคารมีบริการแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ชำระเงินสินเชื่อก่อนถึงกำหนดชำระ หรือวันถึงกำหนดชำระใน ใน Application ของธนาคาร (MYMO) ซึ่งมีข้อความตามรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓. โดยลูกหนี้เป็นผู้ดำเนินการตั้งค่าใน Application ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเองด้วยตนเอง การแจ้งเตือนดังกล่าวจะถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

๙. การส่งหนังสือเตือนระงับการใช้บัตรถาวรและขอให้ชำระหนี้ ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต/ใบเสร็จรับเงิน และใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายบัตรเงินสด/ใบเสร็จรับเงิน (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๔. - ๖.) ถือเป็นการทวงถามหนี้หรือไม่

จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านโปรดตอบข้อหารือในประเด็นดังกล่าว เพื่อที่ธนาคารออมสินจะได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจธนาคารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๓๖ ๕

(นางสุภาภรณ์ สายทองอินทร์)

รองผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

กลุ่มกำกับและธรรมาภิบาล

ฝ่ายกำกับธุรกิจ

ส่วนกำกับธุรกิจเงินฝาก สินเชื่อ และบริการทางการเงิน

โทร ๐ ๒๒๙๙ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๕๕๒๔๒

โทรสาร ๐ ๒๖๑๔ ๙๕๗๓