

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. ๒๐/๒๕๖๓

เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหานี้

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

เนื่องด้วยในช่วงที่ผ่านมา หนี้ภาคครัวเรือนของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของภาคครัวเรือนและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญในการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานี้ครัวเรือนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ที่มีเจ้าหนี้หลายราย ซึ่งลูกหนี้ต้องเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้แต่ละรายที่อาจมีเงื่อนไขและมาตรฐานในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจของลูกหนี้ที่จะปลดภาระหนี้สินที่มีอยู่และเริ่มต้นใหม่เป็นไปได้ค่อนข้างยาก ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ออกหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ที่มีเจ้าหนี้หลายราย เพื่อส่งเสริมการมีหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้แทนเจ้าหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายอย่างครบวงจรภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้ลูกหนี้มีโอกาสปลดภาระหนี้สินของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยงานกลางดังกล่าวให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกหนี้เพื่อส่งเสริมให้ลูกหนี้มีการวางแผนการบริหารการเงินที่ดียิ่งขึ้นและไม่ตกอยู่ในภาวะประสบปัญหาการเงินอีกในอนาคต อันจะเป็นประโยชน์ต่อความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และครอบคลุมลูกหนี้ในวงกว้าง รวมถึงลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้ครอบคลุมถึงกรณีที่มีเจ้าหนี้ตั้งแต่ ๑ รายขึ้นไป และขยายขอบเขตให้รวมถึงผู้ประกอบการจดทะเบียนเครดิต ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้การกำกับ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ อีกทั้ง ขยายให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เองตามหลักการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข แนวทางการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับโครงการในประกาศนี้โดยไม่ผ่านหน่วยงานกลางก็ได้

๒. อำนาจตามกฎหมาย

๒.๑ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๑ มาตรา ๕๖ และมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดชั้นลูกหนี้ และการคุ้มครองผู้บริโภค

กรณีโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้สถาบันการเงินและบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๒.๒ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๐ ของประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๒.๓ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๑ ของประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๒.๔ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๑๑ ของประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๒.๕ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔/๑ แห่งพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ธนาคารแห่งประเทศไทยออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก และการคุ้มครองผู้บริโภค กรณีโครงการแก้ไขปัญหานี้ ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. ประกาศที่ยกเลิก

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส. ๑๐/๒๕๖๐ เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนที่มีเจ้าหนี้หลายราย ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๐

๔. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้าง และขอบเขตการประกอบธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับที่มีใช้สถาบันการเงิน และบริษัทบริหารสินทรัพย์

๕. เนื้อหา

๕.๑ คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“โครงการ” หมายความว่า โครงการแก้ไขปัญหานี้ที่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ที่มีเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ ๑ รายขึ้นไป โดยลูกหนี้เข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจและมีบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้แทนเจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจือใจ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการและบริษัทบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวได้ตกลงเห็นชอบร่วมกัน ทั้งนี้ รวมถึงกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เองตามหลักการของประกาศนี้ และตามหลักเกณฑ์ เจือใจ และแนวทางการปฏิบัติงานของโครงการโดยไม่ผ่านหน่วยงานกลาง

“ผู้ประกอบการธุรกิจ” หมายความว่า สถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงสร้างและขอบเขตการประกอบธุรกิจของกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง ธุรกิจบัตรเครดิต) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับตามประกาศกระทรวงการคลังว่าด้วยกิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ ๕ แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ (เรื่อง สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ) และที่แก้ไขเพิ่มเติม และบริษัทบริหารสินทรัพย์

“บริษัทบริหารสินทรัพย์” หมายความว่า บริษัทจำกัดที่ได้จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์

๕.๒ หลักการ

ในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลตามกรอบหลักการ (guiding principles) ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ การแก้ไขปัญหานี้ ให้คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยเป็นการแก้ปัญหาที่เบ็ดเสร็จ และส่งเสริมให้ลูกหนี้มีการบริหารการเงินที่ดี อันเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

๕.๒.๒ มีหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือแผนการชำระหนี้ที่เป็นมาตรฐานกลางที่ไม่สร้างแรงจูงใจไม่เหมาะสม (moral hazard) และไม่หลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๓ มีการคุ้มครองลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการอย่างเป็นทางการเป็นธรรม เช่น การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการ เบี้ยปรับ การชี้แจงเหตุผลกรณีไม่อนุมัติลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ เป็นต้น

๕.๓ หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข แนวทางการปฏิบัติงานของโครงการ

ผู้ประกอบการธุรกิจและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการที่ตกลงเห็นชอบร่วมกันไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องไม่ขัดกับหลักการของโครงการที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับดูแลโครงการคลินิกแก้หนี้ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจัดตั้งขึ้น โดยต้องระมัดระวังมิให้มีลักษณะเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ไม่เหมาะสมทั้งต่อตัวลูกหนี้หรือผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ เช่น เป็นการส่งเสริมให้ลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ หรือทำให้ผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดขึ้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงินโดยมีหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติขั้นต่ำตามเอกสารแนบ ๑ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการแต่ละรายจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

๕.๔ คุณสมบัติของบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่เป็นหน่วยงานกลาง

บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่จะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ตามโครงการ จะต้องมียุทธศาสตร์ขั้นต่ำ ดังนี้

๕.๔.๑ มีความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

๕.๔.๒ มีระบบงาน ระบบการบริหารจัดการ ระบบฐานข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานที่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการวิเคราะห์และติดตามลูกหนี้ การออกเอกสารหลักฐาน การจัดทำบัญชีลูกหนี้ เป็นต้น

๕.๔.๓ มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ที่เหมาะสมในจำนวนที่เพียงพอในการทำหน้าที่ตามขอบเขตงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

๕.๔.๔ มีสถานะมั่นคง เช่น เป็นบริษัทที่มีสถานะทางการเงินดี หรือเป็นบริษัทที่ถือหุ้นส่วนใหญ่โดยภาครัฐ เป็นต้น

๕.๔.๕ มีชื่อเสียงทางธุรกิจดี โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

๕.๔.๖ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ รวมทั้งมีเครือข่ายหรือช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดแนวทางคัดเลือกบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่จะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางให้ชัดเจนสำหรับกรณีที่ใช้บริการจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

๕.๕ หลักเกณฑ์การกำกับดูแลบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่เป็นหน่วยงานกลาง

ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้บริษัทบริหารสินทรัพย์สามารถดำเนินการรับจ้างบริหารสินทรัพย์และรับเป็นที่ปรึกษาให้แก่ลูกหนี้และผู้ประกอบธุรกิจได้ โดยต้องมีระบบการบัญชีและการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าว แยกต่างหากจากการประกอบธุรกิจอื่นของบริษัทบริหารสินทรัพย์ พร้อมจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์จัดทำหรือจัดส่งรายงานและข้อมูลเพิ่มเติมเป็นรายกรณีตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยร้องขอ

๕.๖ หลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการ

๕.๖.๑ การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกในการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาว่าจ้างให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในข้อ ๕.๔ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ตามโครงการได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

๕.๖.๒ การจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

สถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo consolidation ที่เข้าร่วมโครงการ จะต้องจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) จัดชั้นลูกหนี้เป็นชั้นที่ไม่มีมีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงด้านเครดิต (Performing) ได้ เมื่อลูกหนี้ได้มีการชำระเงินตามเงื่อนไขในโครงการแล้วไม่น้อยกว่า ๑ เดือน หรือ ๑ งวดการชำระเงิน

(๒) คงสถานะการจัดชั้นลูกหนี้เดิม ในกรณีที่ลูกหนี้มีการขอผ่อนผันการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากกรณีมีเหตุจำเป็น หากสถาบันการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo consolidation หรือบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง สามารถพิสูจน์ได้ว่าการขอผ่อนผันการชำระหนี้ นั้น เกิดจากเหตุจำเป็นตามที่กำหนด ซึ่งมีได้เกิดจากการไปก่อหนี้อื่นเพิ่มเติมจนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขในโครงการ

ทั้งนี้ ให้จัดเก็บหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอผ่อนผันการชำระหนี้ อันเนื่องมาจากเหตุจำเป็นดังกล่าวไว้เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

(๓) จัดชั้นลูกหนี้ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ในกรณีที่ลูกหนี้มีการขอผ่อนผันการชำระหนี้ที่ไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ (๒) หรือไม่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของโครงการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีข้อสังเกตในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการขอผ่อนผันการชำระหนี้เนื่องมาจากเหตุจำเป็น ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้มีการแก้ไข หรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดชั้น และการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้แต่ละรายได้

๕.๖.๓ การคุ้มครองลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

ให้ผู้ประกอบธุรกิจควบคุมดูแลให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางถือปฏิบัติในเรื่องการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ การชี้แจงเหตุผลและการคืนเอกสารกรณีไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้ และการเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้ รายละเอียดให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบ ๒

๖. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

วิโรฒ สันติประภาพ

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจือนใจ และแนวทางการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจือนใจ และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการที่ผู้ประกอบการธุรกิจและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่เป็นหน่วยงานกลางตกลงเห็นชอบร่วมกัน ต้องมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อยต่อไปนี้

1. บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการธุรกิจและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง
2. คุณสมบัติของลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการและประเภทสินเชื่อ
3. หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ภาระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เจือนใจการผัดนัดชำระหนี้ เป็นต้น
4. เจือนใจที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาหนี้หรือป้องกันการสร้างแรงจูงใจที่ไม่เหมาะสม
5. แนวทางการชำระหนี้ของลูกหนี้ และแนวทางการจัดสรรเงินให้ผู้ประกอบการธุรกิจ
6. แนวทางการให้ความรู้ทางการเงินและเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกหนี้

ในกรณีที่โครงการมีการกำหนดเจือนใจการขอผ่อนผันการชำระหนี้อันเนื่องมาจากกรณีเหตุจำเป็น จะต้องกำหนดเจือนใจของเหตุจำเป็นดังกล่าวให้ชัดเจน รวมทั้งจะต้องสอบถามเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงเหตุจำเป็นดังกล่าวของลูกหนี้อย่างระมัดระวัง เพื่อให้แน่ใจว่าการขอผ่อนผันดังกล่าวเกิดจากเหตุจำเป็นตามที่กำหนด ซึ่งมีได้เกิดจากกรณีอื่น เช่น การไปก่อหนี้อื่นเพิ่มเติม จนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามเจือนใจของโครงการได้ โดยกรณีเหตุจำเป็นดังกล่าว ได้แก่

1. บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของลูกหนี้เสียชีวิต
2. ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นซึ่งลูกหนี้ต้องจ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของตนเอง หรือบิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของลูกหนี้ สูงกว่าร้อยละ 50 ของรายได้ต่อเดือน
3. ลูกหนี้มีบุตรใหม่
4. ลูกหนี้ถูกให้ออกจากงาน
5. ยานพาหนะที่ลูกหนี้เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์หรือผู้ครอบครองทะเบียนได้รับความเสียหายหรือประสบอุบัติเหตุโดยมีค่าเสียหายที่ลูกหนี้ต้องจ่ายสูงกว่าร้อยละ 50 ของรายได้ต่อเดือน
6. ลูกหนี้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติธรรมชาติทำให้มีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นที่ลูกหนี้ต้องจ่ายเพิ่มสูงกว่าร้อยละ 50 ของรายได้ต่อเดือน เช่น ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โรงงาน หรืออาคารที่ใช้ในกิจการของตนเอง ซึ่งได้รับผลกระทบจากอุทกภัย
7. ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนลดลงชั่วคราวอันเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนเจือนใจหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ้างงานของผู้อุปถัมภ์ เช่น จากการลดจำนวนชั่วโมงการทำงานของผู้อุปถัมภ์

8. ลูกหนี้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคระบาด เช่น COVID-19
9. กรณีอื่นที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักเกณฑ์การคุ้มครองลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

นอกจากการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องควบคุมดูแลให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางถือปฏิบัติเพิ่มเติม ดังนี้

1. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เพื่อให้ลูกหนี้นี้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ จะต้องทำในเวลาที่เหมาะสมกับการตัดสินใจของลูกหนี้ ทั้งช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญา ขณะทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลใช้บังคับ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการและรายละเอียดที่กำหนดในเอกสารแนบ 3

2. การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ

การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการแก่ลูกหนี้ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 จัดเก็บต้นฉบับของรายละเอียดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 10 ปี นับแต่วันที่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เพื่อจัดให้ลูกหนี้ ศาล หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่ร้องขอ

2.2 กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งทำให้ลูกหนี้เสียประโยชน์ ต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่ลูกหนี้ภายในเวลาอันควร

2.3 กรณีที่มีการประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ลูกหนี้เสียประโยชน์ ต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้เสียก่อน เว้นแต่ลูกหนี้เลือกที่จะให้สิทธิดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ต้องปิดประกาศการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่ง เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ ไม่ว่าจะมีการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกหนี้ก็ตาม

3. การชี้แจงเหตุผลและการคืนเอกสารกรณีไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ

3.1 การจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของลูกหนี้

ต้องจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของลูกหนี้เกี่ยวกับการขอให้มีการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติการเข้าร่วมโครงการตามข้อ 3.2 การขอคืนเอกสารตามข้อ 3.3 และวิธีการขอใช้สิทธิดังกล่าวของลูกหนี้ ตลอดจนวิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวที่ชัดเจน เพียงพอ และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ทั้งนี้ การขอใช้สิทธิดังกล่าวของลูกหนี้จะต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติการเข้าร่วมโครงการ

3.2 การชี้แจงเหตุผลการไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ

ในกรณีที่ลูกหนี้ประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลของการไม่อนุมัติให้เข้าร่วมโครงการ ให้ชี้แจงเหตุผลที่สำคัญของการไม่อนุมัติการเข้าร่วมโครงการอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวิธีอื่นใดซึ่งสามารถสื่อสารให้ลูกหนี้ทราบได้ พร้อมทั้งสามารถแสดงหลักฐาน ยืนยันได้ว่าได้มีการชี้แจงเหตุผลดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบแล้ว

3.3 การคืนเอกสารประกอบการพิจารณาการเข้าร่วมโครงการของลูกหนี้

ในกรณีที่ลูกหนี้ซึ่งไม่ได้รับการอนุมัติให้เข้าร่วมโครงการประสงค์ขอรับคืนเอกสารสำคัญที่ได้เคยยื่นไว้เพื่อประกอบการพิจารณาเข้าร่วมโครงการ ให้ดำเนินการคืนเอกสารดังกล่าวให้แก่ลูกหนี้ภายในเวลาอันสมควร

4. การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ และการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้

4.1 ตารางแสดงภาระหนี้

ในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้จัดทำตารางแสดงภาระหนี้สำหรับลูกหนี้มอบให้แก่ลูกหนี้แต่ละรายที่แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อยข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ลูกหนี้ต้องชำระ โดยแยกเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเงินต้น ดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง

4.2 ใบเสร็จรับเงิน

เพื่อเป็นหลักฐานในการชำระเงินของลูกหนี้ ให้จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระเงินเป็นรายผู้ประกอบธุรกิจ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งต้องแสดงรายละเอียดของยอดหนี้เป็นรายผู้ประกอบธุรกิจ ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงิน

อย่างไรก็ตาม สำหรับหนี้บางประเภทที่โดยปกติมิได้จัดทำใบเสร็จรับเงิน สามารถจัดทำเอกสารที่แสดงรายละเอียดการชำระเงินในรูปแบบปกติสำหรับหนี้ประเภทดังกล่าว โดยต้องมีการแสดงรายละเอียดข้างต้นอย่างครบถ้วน

4.3 ใบแจ้งหนี้

ใบแจ้งหนี้จะต้องแสดงรายละเอียดของยอดหนี้เป็นรายผู้ประกอบธุรกิจ รวมทั้งต้องระบุถึงเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดเงื่อนไขของโครงการ อันเป็นเหตุให้ลูกหนี้อาจถูกยกเลิกสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

นอกจากนั้น ใบแจ้งหนี้จะต้องจัดส่งให้แก่ลูกหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 10 วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี

อนึ่ง สามารถอ้างอิงตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้และตัวอย่างใบเสร็จรับเงินได้จาก ตัวอย่างที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้แนบไว้ท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ทั้งนี้ อาจจัดทำ นอกเหนือจากรูปแบบดังกล่าวได้ โดยจะต้องมีรายการสำคัญตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4.1 และ 4.2 อย่างครบถ้วน

5. การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ โดยข้อมูล ที่เปิดเผยและผู้รับข้อมูล สามารถดำเนินการได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามโครงการ และต้องไม่นำข้อมูลลูกหนี้ที่ได้รับมาจากการเข้าร่วมโครงการไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ จะต้องถือปฏิบัติตามหลักการและรายละเอียดในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

1. ทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน กล่าวคือ

1.1 ต้องเปิดเผยข้อมูลใน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ก่อนเข้าทำสัญญา ขณะเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้

1.2 จะต้องเปิดเผยข้อมูลตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถใช้อ้างอิงข้อมูลที่ได้รับประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับความต้องการและความเสี่ยงของตน ดังนั้น ข้อมูลที่ให้กับลูกหนี้จึงต้องทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน

1.3 อาจเลือกใช้วิธีอื่นแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกหนี้ได้ หากพิจารณาแล้วว่าการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกหนี้แต่ละรายโดยตรง ไม่ว่าจะใช้รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือการแจ้งผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกหนี้เลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ซึ่งเป็นวิธีที่น่าจะมีประสิทธิผลมากที่สุดในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลให้ทันต่อเวลา มีความไม่สมเหตุสมผล ในด้านค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหรือมีเหตุผลด้านอื่นใดก็ตาม (เช่น รายละเอียดในการติดต่อของลูกหนี้ไม่เป็นปัจจุบัน) ทั้งนี้ สามารถเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้ ได้แก่ การประกาศในหนังสือพิมพ์ การส่งข้อมูลพร้อมกับใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกหนี้ การประกาศข้อมูลไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการ การประกาศข้อมูลในเว็บไซต์ การประกาศข้อมูลผ่าน ATM

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลโดยวิธีทางเลือกใด ๆ ดังกล่าวนั้น ต้องคำนึงถึงการทำให้ข้อมูลถึงลูกหนี้ทันเวลา โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกหนี้

2. ชัดเจนและตรงประเด็น

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องชัดเจนและตรงประเด็น กล่าวคือ

2.1 จะต้องนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย โดยอาจเลือกใช้ประโยคสั้น ๆ และตรงประเด็น แยกรายการหัวข้อ ใช้ตัวหนา เน้นคำสำคัญ ใช้สีที่แตกต่างเพื่อเน้นถึงข้อความที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจ แสดงในรูปแบบตารางหรือแผนภาพตามความเหมาะสม เพื่อให้สื่อที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.2 จะต้องนำเสนอข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจของลูกหนี้ด้วยรูปแบบ และขนาดตัวอักษรที่สามารถอ่านได้ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ข้อมูลที่เปิดเผยมีความโดดเด่นและสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในสายตาของลูกหนี้

2.3 ในการนำเสนอข้อมูลในสัญญา ข้อตกลง หรือเอกสารต่าง ๆ ที่ให้กับลูกหนี้ จะต้องใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น ในลักษณะที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย และจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้างประโยคที่ซับซ้อน คำศัพท์ทางกฎหมาย และคำศัพท์ทางเทคนิค ทั้งนี้ หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จะต้องมี

การอธิบาย อธิบายความหมาย หรือยกตัวอย่างไว้อย่างชัดเจนด้วย นอกจากนี้ จะต้องให้ความสำคัญในอันดับแรกกับการใช้ภาษาไทยในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกหนี้ โดยเฉพาะในแบบฟอร์มเอกสาร และแผ่นพับต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลหรือข้อความที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และผลประโยชน์ของลูกหนี้ อย่างไรก็ตาม อาจใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ โดยมีความหมายที่ตรงกับฉบับภาษาไทย

2.4 ในกรณีที่ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการที่นำเสนอให้แก่ลูกหนี้มีความซับซ้อน จะต้องอธิบาย และยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้ลูกหนี้เข้าใจได้ง่าย

2.5 จะต้องเปิดเผยข้อมูลที่กระชับ รัดกุม และมุ่งเน้นประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ในปริมาณที่มากเกินไปอาจสร้างความสับสนให้แก่ลูกหนี้และทำให้ประสิทธิผลในการเปิดเผยข้อมูลลดลง ทั้งนี้ หากลูกหนี้ต้องการทราบข้อมูลในรายละเอียดมากขึ้น จะต้องแจ้งรายละเอียดนั้นให้แก่ลูกหนี้เพิ่มเติมหรือต้องระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงเพื่อให้ลูกหนี้สามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยตนเองได้

3. ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ กล่าวคือ

3.1 ข้อมูลที่เปิดเผยจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกหนี้ เช่น ลักษณะที่สำคัญของโครงการและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ประโยชน์และความเสี่ยง ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย สิทธิและข้อผูกพันตามสัญญา เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เป็นต้น

3.2 จะต้องเปิดเผยตัวเลขประมาณการให้แก่ลูกหนี้และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่าตัวเลขดังกล่าวเป็นเพียงประมาณการเท่านั้น หากไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงปริมาณที่แน่นอนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยเฉพาะในช่วงก่อนเข้าทำสัญญา จะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ลูกหนี้ในโอกาสแรกเมื่อมีข้อมูลที่แน่นอน

3.3 จะต้องไม่กล่าวอ้างถึงประโยชน์ของการเข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการในลักษณะเกินจริง และให้ความสำคัญกับข้อมูลความเสี่ยง ทั้งนี้ สามารถแสดงข้อมูลทางการเงินที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ หากการแสดงผลดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกหนี้ รวมทั้งให้แสดงสมมติฐานหรือที่มาของข้อมูลทางการเงินดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบอย่างชัดเจนด้วย

4. เน้นข้อมูลที่สำคัญ

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องเน้นข้อมูลที่สำคัญ กล่าวคือ

4.1 จะต้องทำให้ลูกหนี้สนใจในลักษณะ รายละเอียด และเงื่อนไขที่สำคัญ

4.2 จะต้องทำให้ลูกหนี้เห็นข้อมูลที่สำคัญอย่างเด่นชัด โดยใช้เทคนิคการนำเสนอต่าง ๆ เช่น การแยกรายการหัวข้อ ใช้ตัวหนา เน้นคำสำคัญ ใช้สีที่แตกต่าง แสดงในรูปแบบตารางหรือแผนภาพตามความเหมาะสม เป็นต้น

4.3 จะต้องเน้นย้ำรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญให้แก่ลูกหนี้ เช่น สิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัด ข้อยกเว้น ผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ เป็นต้น

4.4 จะต้องแสดงค่าเตือนเกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

5. ช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูล

5.1 ก่อนเข้าทำสัญญา

ในช่วงเวลาก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจเข้าทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ให้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) จะต้องให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจเข้าทำสัญญา เพื่อให้ลูกหนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการประเมินความเหมาะสมของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการกับความต้องการของตน ดังนั้น ในช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญา (หรือช่วงที่ลูกหนี้เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจเข้าทำสัญญา) ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการให้ลูกหนี้อย่างเพียงพอก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจ เพื่อให้ลูกหนี้มีความเข้าใจพื้นฐานในลักษณะ ประโยชน์และความเสี่ยงของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ค่าบริการและเบี้ยปรับ และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ ทั้งนี้ ต้องแสดงข้อมูลคุณลักษณะที่สำคัญให้ชัดเจน รวมทั้งต้องตระหนักว่า หากละเว้นการเปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือเปิดเผยข้อมูลไม่ชัดเจน คลุมเครือหรือสับสน ลูกหนี้อาจจะยังไม่สามารถตัดสินใจให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการร้องเรียนได้ในภายหลัง

(2) จะต้องเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำให้แก่ลูกหนี้ ได้แก่ ลักษณะที่สำคัญของโครงการและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมถึงสถานการณ์ และช่วงเวลาที่จะได้รับประโยชน์ดังกล่าว ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่อาจเรียกเก็บ รายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ เช่น เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เป็นต้น

5.2 ขณะเข้าทำสัญญา

ในช่วงเวลาที่ลูกหนี้อยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการยอมรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการที่นำเสนอ ให้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) จะต้องเน้นให้ลูกหนี้ทราบถึงรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญก่อนที่ลูกหนี้จะทำสัญญา โดยข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องเปิดเผยให้กับลูกหนี้ ได้แก่ สิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่อาจถูกเรียกเก็บภายหลังจากการเข้าทำสัญญา และช่วงเวลาที่จะมีการเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายดังกล่าว เงื่อนไขที่สำคัญ เช่น เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ความรับผิดชอบของลูกหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่

เป็นหน่วยงานกลางต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) รายละเอียดในการติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจ และ บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง และช่องทางในการขอข้อมูลหรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

(2) จะต้องแจ้งให้ลูกหนี้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ หรือสัญญาที่เกี่ยวข้อง และให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ว่าสามารถขอค่าชี้แจงเพิ่มเติมได้หากยังไม่เข้าใจข้อกำหนด หรือเงื่อนไขของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการหรือสัญญาอย่างครบถ้วน

5.3 ระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้

ในช่วงเวลาที่สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการมีผลใช้บังคับให้ถือปฏิบัติ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

จะต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกหนี้ทราบอย่างเพียงพอถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น ลักษณะ เงื่อนไขและข้อกำหนด และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ ก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลแก่ลูกหนี้นี้อาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่าน ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ หรือการปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่ง ที่ให้บริการก็ได้

(2) การเปิดเผยข้อมูลในใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชี

สามารถสื่อสารข้อมูลที่สำคัญกับลูกหนี้ผ่านทางใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีได้ทั้งกรณีทางไปรษณีย์หรือทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกหนี้เลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ดังนั้น จะต้องจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกหนี้โดยเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากเป็นกรณีที่มีการส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชี เฉพาะเมื่อมีการร้องขอ การสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงต้องพิจารณา ช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกหนี้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันต่อเวลาและการตัดสินใจโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่ายเกินควร

(3) กรณีที่ลูกหนี้ร้องขอข้อมูล

จะต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสมเหตุสมผลตามที่ลูกหนี้ร้องขอภายในเวลาอันเหมาะสม และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเรียกเก็บและวิธีการคำนวณค่าบริการดังกล่าว ในเวลาเดียวกันกับที่ลูกหนี้ร้องขอข้อมูล