

ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. ๑๐/๒๕๖๐

เรื่อง หลักเกณฑ์การกำกับดูแลโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ของประชาชน
ที่มีเจ้าหนี้หลายราย

๑. เหตุผลในการออกประกาศ

ด้วยปัจจุบันแนวโน้มหนี้ภาคครัวเรือนของประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสังคมและความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงมีการให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องของการบริหารจัดการทางการเงิน เพื่อช่วยป้องกันไม่ทำให้ประชาชนมีการใช้จ่ายหรือก่อภาระหนี้สินที่เกินกว่าความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ อันจะนำไปสู่ภาวะหนี้สินล้นพ้นตัว ขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความสำคัญในการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานี้ภาคครัวเรือนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหานี้ที่มีเจ้าหนี้หลายราย ซึ่งลูกหนี้ต้องเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้แต่ละรายที่มีหลักเกณฑ์และมาตรฐานแตกต่างกัน ทำให้ลูกหนี้ที่มีความตั้งใจปลดภาระหนี้สินที่มีอยู่และเริ่มต้นใหม่อีกครั้งยากที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น การมีหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้แทนเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงิน บริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงินอื่นที่เป็นเจ้าหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายอย่างครบวงจร ภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันจะเป็นช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยให้ลูกหนี้มีโอกาสปลดปล่อยภาระหนี้สินได้ (Corrective approach) นอกจากนี้ หน่วยงานกลางดังกล่าวนี้ควรมีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ลูกหนี้ด้วยเพื่อปรับพฤติกรรมของลูกหนี้ให้มีการวางแผน และบริหารการเงินที่ดีและไม่ตกอยู่ในวังวนหนี้สินอีกในอนาคต (Preventive approach) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนที่มีเจ้าหนี้หลายราย โดยหน่วยงานกลาง เพื่อให้สถาบันการเงินและบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินซึ่งเข้าร่วมโครงการถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. อำนาจตามกฎหมาย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๘ มาตรา ๓๙ มาตรา ๔๑ มาตรา ๔๗ มาตรา ๕๖ และมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ธนาคารแห่งประเทศไทย ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก การจัดชั้นลูกหนี้ และการคุ้มครองผู้บริโภคกรณีของโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนที่มีเจ้าหนี้หลายราย ให้สถาบันการเงินและบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินถือปฏิบัติตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้

๓. ขอบเขตการบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับสถาบันการเงินตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน และบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม

๔. เนื้อหา

๔.๑ คำจำกัดความ

ในประกาศฉบับนี้

“โครงการ” หมายความว่า โครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนที่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการได้ร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ที่มีเจ้าหนี้หลายราย โดยลูกหนี้เข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจ และมีบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทบริหารสินทรัพย์ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้แทนเจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการทุกแห่งตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการและบริษัทบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวได้ตกลงเห็นชอบร่วมกัน โดยโครงการต้องสามารถให้บริการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ที่มีกับเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ทุกแห่ง เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของโครงการแก้ไขปัญหานี้ของประชาชนอย่างแท้จริง

“เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการที่อยู่ภายใต้บังคับแห่งประกาศฉบับนี้ ได้แก่ สถาบันการเงิน และบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน และให้รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงินอื่นที่เข้าร่วมโครงการ

๔.๒ หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เงื่อนไข และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการที่เจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางได้ตกลงเห็นชอบร่วมกัน ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยต้องมีความชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ลูกหนี้สามารถเข้าใจได้ และไม่เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้ เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการทุกรายต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยต้องมีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) บทบาทหน้าที่ของเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง

(๒) คุณสมบัติของลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการและประเภทสินเชื่อ

(๓) หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ภาระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ เงื่อนไขการผินัดชำระหนี้ เป็นต้น

(๔) เงื่อนไขที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหานี้หรือป้องกันการสร้างแรงจูงใจที่ไม่เหมาะสม

(๕) แนวทางการชำระหนี้ของลูกหนี้ และแนวทางการจัดสรรเงินให้เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วม

โครงการ

(๖) แนวทางการให้ความรู้ทางการเงินและเสริมสร้างวินัยทางการเงินให้แก่ลูกหนี้

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจือจาง และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว ต้องไม่ทำให้เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการมีการหลีกเลี่ยงการถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน

ในกรณีที่โครงการมีการกำหนดเงื่อนไขการขอผ่อนผันการชำระหนี้อันเนื่องมาจากกรณีเหตุจำเป็น จะต้องกำหนดเงื่อนไขของเหตุจำเป็นดังกล่าวให้ชัดเจน รวมทั้งจะต้องสอบถามเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงเหตุจำเป็นดังกล่าวของลูกหนี้อย่างระมัดระวัง เพื่อให้แน่ใจว่าการขอผ่อนผันดังกล่าวเกิดจากเหตุจำเป็นตามที่กำหนด ซึ่งมีได้เกิดจากกรณีอื่น เช่น การไปก่อหนี้อื่นเพิ่มเติม จนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขของโครงการได้ โดยกรณีเหตุจำเป็นดังกล่าว ได้แก่

(๑) บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของลูกหนี้เสียชีวิต

(๒) ลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้นซึ่งลูกหนี้ต้องจ่ายเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของตนเอง หรือ บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรของลูกหนี้ สูงกว่าร้อยละ ๕๐ ของรายได้ต่อเดือน

(๓) ลูกหนี้มีบุตรคนใหม่

(๔) ลูกหนี้ถูกให้ออกจากงาน

(๕) ยานพาหนะที่ลูกหนี้เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์หรือผู้ครอบครองทางทะเบียนได้รับความเสียหายหรือประสบอุบัติเหตุโดยมีค่าเสียหายที่ลูกหนี้ต้องจ่ายสูงกว่าร้อยละ ๕๐ ของรายได้ต่อเดือน

(๖) ลูกหนี้ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติธรรมชาติทำให้มีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นที่ลูกหนี้ต้องจ่ายเพิ่มสูงกว่าร้อยละ ๕๐ ของรายได้ต่อเดือน เช่น ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัย โรงงาน หรืออาคารที่ใช้ในกิจการของตนเอง ซึ่งได้รับผลกระทบจากอุทกภัย เป็นต้น

(๗) ลูกหนี้มีรายได้ต่อเดือนลดลงชั่วคราวอันเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ้างงานของผู้ว่าจ้าง เช่น จากการลดจำนวนชั่วโมงการทำงานของผู้ว่าจ้าง เป็นต้น

(๘) กรณีอื่นที่ได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้แทนของเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการทุกราย นำหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจือจาง และแนวทางการปฏิบัติงานตามโครงการ ที่เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่หน่วยงานกลางได้ตกลงเห็นชอบด้วยกัน หรือที่ได้ตกลงแก้ไขเปลี่ยนแปลงกันในภายหลัง เข้าหารือและแจ้งธนาคารแห่งประเทศไทยก่อนที่จะเริ่มโครงการหรือก่อนนำหลักเกณฑ์ เจือจาง หรือนำแนวทางที่เปลี่ยนแปลงมาบังคับใช้ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับจากวันที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้รับเอกสารประกอบการพิจารณาถูกต้องและครบถ้วน

๔.๓ คุณสมบัติของบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่สามารถทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ของลูกหนี้ตามโครงการ

บริษัทบริหารสินทรัพย์ที่จะทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ตามโครงการ จะต้องมีความสัมพันธ์อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) มีความสามารถทางด้านเทคนิค ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

(๒) มีระบบงาน ระบบการบริหารจัดการ ระบบฐานข้อมูล และกระบวนการดำเนินงานที่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการวิเคราะห์และติดตามลูกหนี้ การออกเอกสารหลักฐาน การจัดทำบัญชีลูกหนี้ เป็นต้น

(๓) มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ที่เหมาะสมในจำนวนที่เพียงพอในการทำหน้าที่ตามขอบเขตงานที่บริษัทบริหารสินทรัพย์ดังกล่าวได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

(๔) มีสถานะมั่นคง เช่น เป็นบริษัทที่มีสถานะทางการเงินดี หรือเป็นบริษัทที่ถือหุ้นส่วนใหญ่โดยภาครัฐ เป็นต้น

(๕) มีชื่อเสียงทางธุรกิจดี โดยเฉพาะในด้านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

(๖) มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองพัฒนาการใหม่ ๆ รวมทั้งมีเครือข่ายหรือช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก

ทั้งนี้ สถาบันการเงินต้องกำหนดแนวทางคัดเลือกเป็นหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับการพิจารณาการให้บริการจากบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

๔.๔ หลักเกณฑ์การกำกับดูแล

๔.๔.๑ หลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการสามารถพิจารณาว่าจ้างให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งมีความสัมพันธ์ตามที่กำหนดในข้อ ๔.๓ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ตามโครงการได้ โดยไม่ต้องขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ สถาบันการเงินนั้นจะต้องถือปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก การตรวจสอบโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น การรายงานข้อมูลต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และอำนาจสั่งการหรือเพิกถอน ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อดังกล่าวของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงิน

อนึ่ง การปฏิบัติในเรื่องคุณสมบัติของบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่สามารถทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหนี้ของลูกหนี้ตามโครงการตามข้อ ๔.๓ ให้ถือว่าสถาบันการเงินได้ถือปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกตามเอกสารแนบของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินแล้ว

๔.๔.๒ หลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการจะต้องจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้สถาบันการเงินจัดชั้นลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการเป็นชั้นปกติได้เมื่อลูกหนี้ได้มีการชำระเงินตามเงื่อนไขในโครงการแล้ว ไม่น้อยกว่า ๑ เดือนหรือ ๑ งวดการชำระเงิน

(๒) ให้สถาบันการเงินคงสถานะการจัดชั้นลูกหนี้เช่นเดิมที่เคยจัดชั้นอยู่ก่อนการเกิดเหตุจำเป็นได้ ในกรณีที่ลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการมีการขอผ่อนผันการชำระหนี้อันเนื่องมาจากกรณีของเหตุจำเป็น หากสถาบันการเงินและบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางสามารถพิสูจน์ได้ว่าการขอผ่อนผันการชำระหนี้ นั้น เกิดจากเหตุจำเป็นตามที่กำหนด ซึ่งมีได้เกิดจากการไปก่อหนี้อื่นเพิ่มเติม จนทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ตามเงื่อนไขในโครงการ

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินจัดเก็บหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอผ่อนผันการชำระหนี้อันเนื่องมาจากเหตุจำเป็นดังกล่าวไว้เพื่อให้ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถตรวจสอบได้

(๓) ให้สถาบันการเงินจัดชั้นลูกหนี้ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงิน ในกรณีที่ลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการมีการขอผ่อนผันการชำระหนี้ที่ไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ (๒) หรือไม่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขของโครงการ

ทั้งนี้ ให้สถาบันการเงินถือว่าการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการที่เข้าเงื่อนไขตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในข้อ ๔.๒ เป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

นอกจากหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ซึ่งกำหนดไว้เป็นการเฉพาะในข้อนี้แล้ว สถาบันการเงินจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดชั้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงินด้วย

อนึ่ง ในกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีข้อสังเกตในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการขอผ่อนผันการชำระหนี้เนื่องมาจากเหตุจำเป็น ธนาคารแห่งประเทศไทยอาจสั่งการให้สถาบันการเงินมีการแก้ไข หรือทบทวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสั่งการให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดชั้นและการกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้แต่ละรายได้

๔.๔.๓ หลักเกณฑ์การคุ้มครองลูกหนี้

ให้สถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการถือปฏิบัติ หรือควบคุมดูแลให้บริษัทบริหารสินทรัพย์ผู้รับจ้างที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางมีการถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

ในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ซึ่งรวมถึงการเปิดเผยและอธิบายเงื่อนไขที่สำคัญ เช่น เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑.๑) หลักการในการเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เพื่อให้ลูกหนี้มีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจนั้น ให้ถือปฏิบัติตามหลักการในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(๑.๑.๑) ทันต่อเวลาและเป็นปัจจุบัน

(๑.๑.๒) ชัดเจนและตรงประเด็น

(๑.๑.๓) ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ

(๑.๑.๔) เน้นข้อมูลที่สำคัญ

ทั้งนี้ ตามรายละเอียดในเอกสารแนบ ๑

(๑.๒) ช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการนั้น จะต้องทำในเวลาที่เหมาะสมกับการตัดสินใจของลูกหนี้ ซึ่งได้แก่ช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญา ขณะทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลใช้บังคับ

ทั้งนี้ ตามรายละเอียดในเอกสารแนบ ๒

(๒) การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ

การแจ้งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการแก่ลูกหนี้ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๒.๑) จัดเก็บต้นฉบับของรายละเอียดอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร หรือสื่อบันทึกโดยคอมพิวเตอร์ หรือในรูปแบบใด ๆ เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า ๑๐ ปี นับแต่วันที่อัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับดังกล่าวมีผลใช้บังคับ เพื่อจัดให้ลูกหนี้ ศาล หรือหน่วยงานของรัฐ ตามที่ร้องขอ

(๒.๒) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ค่าบริการต่าง ๆ และเบี้ยปรับในการชำระหนี้ล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งทำให้ลูกหนี้เสียประโยชน์ ต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่ลูกหนี้ภายในเวลาอันควร

(๒.๓) กรณีที่มีการประกาศกำหนดหรือเปลี่ยนแปลง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ลูกหนี้เสียประโยชน์ ต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้เสียก่อน เว้นแต่ลูกหนี้เลือกที่จะให้สิทธิดำเนินการเป็นอย่างอื่น อย่างไรก็ตาม ต้องปิดประกาศการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไว้ในที่เปิดเผย ณ สำนักงานทุกแห่ง เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ ไม่ว่าจะมีการตกลงใด ๆ ไว้กับลูกหนี้ก็ตาม

(๓) การชี้แจงเหตุผลและการคืนเอกสารกรณีไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ
ในกรณีที่ไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๓.๑) การจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของลูกหนี้

ต้องจัดให้มีช่องทางการชี้แจงสิทธิของลูกหนี้เกี่ยวกับการขอให้
มีการชี้แจงเหตุผลของการไม่อนุมัติการเข้าร่วมโครงการตามข้อ (๓.๒) การขอคืนเอกสารตามข้อ (๓.๓)
และวิธีการขอใช้สิทธิดังกล่าวของลูกหนี้ ตลอดจนวิธีการร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวที่ชัดเจน
เพียงพอ และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ทั้งนี้ การขอใช้สิทธิดังกล่าวของลูกหนี้จะต้องไม่มีผลต่อการ
พิจารณาอนุมัติการเข้าร่วมโครงการ

(๓.๒) การชี้แจงเหตุผลกรณีไม่อนุมัติให้ลูกหนี้เข้าร่วมโครงการ

ในกรณีที่ลูกหนี้ประสงค์ที่จะขอทราบเหตุผลของการไม่อนุมัติ
ให้เข้าร่วมโครงการ ให้ชี้แจงเหตุผลที่สำคัญของการไม่อนุมัติการเข้าร่วมโครงการอย่างชัดเจน
เป็นลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวิธีอื่นใดซึ่งสามารถสื่อสารให้ลูกหนี้ทราบได้ พร้อมทั้งสามารถ
แสดงหลักฐานยืนยันได้ว่าได้มีการชี้แจงเหตุผลดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบแล้ว

(๓.๓) การคืนเอกสารประกอบการพิจารณาการเข้าร่วมโครงการ

ของลูกหนี้

ในกรณีที่ลูกหนี้ซึ่งไม่ได้รับการอนุมัติให้เข้าร่วมโครงการ
ประสงค์ขอรับคืนเอกสารสำคัญที่ได้เคยยื่นไว้เพื่อประกอบการพิจารณาเข้าร่วมโครงการ ให้ดำเนินการ
คืนเอกสารดังกล่าวให้แก่ลูกหนี้ภายในเวลาอันสมควร

(๔) สื่อทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์โครงการ

สื่อทางการตลาดและการประชาสัมพันธ์โครงการ จะต้องระมัดระวัง
ให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และจะต้องเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับ
การตัดสินใจ

(๕) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ และ
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้

ในการจัดทำตารางแสดงภาระหนี้ ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ และ
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๕.๑) การจัดทำตารางแสดงภาระหนี้

ในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้จัดทำตารางแสดง
ภาระหนี้ สำหรับลูกหนี้มอบให้แก่ลูกหนี้แต่ละราย ที่แสดงรายละเอียดของข้อมูลเป็นรายงวด ซึ่งอย่างน้อย
ข้อมูลแต่ละงวดต้องประกอบด้วยจำนวนเงินที่ลูกหนี้ต้องชำระ โดยแยกเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเงินต้น
ดอกเบี้ย และจำนวนเงินต้นคงค้าง

(๕.๒) การจัดทำใบเสร็จรับเงิน

เพื่อเป็นหลักฐานในการชำระเงินของลูกหนี้ ให้จัดทำใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้เป็นรายสถาบันการเงิน โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งต้องแสดงรายละเอียดของยอดหนี้เป็นรายสถาบันการเงิน ทั้งในส่วนที่ค้างชำระและที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ โดยแยกเป็นเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้ในใบแจ้งหนี้หรือใบเสร็จรับเงิน

อย่างไรก็ตาม สำหรับหนี้บางประเภทที่โดยปกติมิได้จัดทำใบเสร็จรับเงิน สามารถจัดทำเอกสารที่แสดงรายละเอียดการชำระหนี้ในรูปแบบปกติสำหรับหนี้ประเภทดังกล่าว โดยต้องมีการแสดงรายละเอียดข้างต้นอย่างครบถ้วน

(๕.๓) การจัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้

(๕.๓.๑) การจัดทำใบแจ้งหนี้

ใบแจ้งหนี้จะต้องแสดงรายละเอียดของยอดหนี้เป็นรายสถาบันการเงิน รวมทั้งต้องระบุถึงเหตุที่จะถือว่าลูกหนี้ผิดเงื่อนไขของโครงการ อันเป็นเหตุให้ลูกหนี้อาจถูกยกเลิกสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการคิดดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ในหนี้ค้างชำระ ให้แสดงรายละเอียดการคำนวณดอกเบี้ย เบี้ยปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ดังกล่าวในใบแจ้งหนี้ด้วย

(๕.๓.๒) การจัดส่งใบแจ้งหนี้

ใบแจ้งหนี้จะต้องจัดส่งให้แก่ลูกหนี้ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๑๐ วันก่อนวันถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี

อนึ่ง สามารถอ้างอิงตัวอย่างตารางแสดงภาระหนี้ และตัวอย่างใบเสร็จรับเงินได้จากตัวอย่างที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้แนบไว้ท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับสำหรับสถาบันการเงิน ทั้งนี้ อาจจัดทำนอกเหนือจากรูปแบบดังกล่าวได้ โดยจะต้องมีรายการสำคัญตามที่กำหนดไว้ในข้อ (๕.๑) และ (๕.๒) อย่างครบถ้วน

(๖) การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

การเปิดเผยข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการต้องได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ โดยข้อมูลที่เปิดเผยและผู้รับข้อมูล สามารถดำเนินการได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ และต้องไม่นำข้อมูลลูกหนี้ที่ได้รับมาจากการเข้าร่วมโครงการไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

(๗) การจัดการเรื่องร้องเรียน

ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๗.๑) ต้องจัดให้มีระบบ กระบวนการ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของลูกหนี้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

(๗.๒) ต้องแจ้งรายละเอียดดังต่อไปนี้แก่ลูกหนี้

(๗.๒.๑) ช่องทางที่ลูกหนี้จะสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล และรายละเอียดเพิ่มเติม รวมทั้งแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

(๗.๒.๒) ขั้นตอนและระยะเวลามาตรฐานในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของลูกหนี้ รวมทั้งสถานะของการจัดการในกรณีที่ใช้เวลามากกว่าระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

(๗.๒.๓) รายละเอียดในการติดต่อกับศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน พร้อมเบอร์โทรศัพท์และอีเมลที่สามารถติดต่อได้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข

(๗.๓) ต้องดำเนินการตรวจสอบเมื่อลูกหนี้ร้องเรียนเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ แจ้งความคืบหน้า และชี้แจงขั้นตอนต่อไปให้ลูกหนี้ทราบภายใน ๗ วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งการร้องเรียน รวมทั้งให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จ และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบโดยเร็ว

๔.๕ การกำกับดูแลบริษัทลูกในกลุ่มธุรกิจสถาบันการเงิน

๔.๕.๑ กรณีเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo consolidation ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลข้อ ๔.๓ และข้อ ๔.๔

๔.๕.๒ กรณีเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการเป็นบริษัทลูกนอกกลุ่ม Solo consolidation ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การกำกับแบบรวมกลุ่ม ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแล ข้อ ๔.๓ และข้อ ๔.๔.๓

๕. วันเริ่มต้นบังคับใช้

ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

วิโรจน์ สันติประภาพ

ผู้ว่าการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

เอกสารแนบ 1

หลักการในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการจะต้องถือปฏิบัติตามหลักการในการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1) ทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน กล่าวคือ

(1.1) ต้องเปิดเผยข้อมูลใน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ก่อนเข้าทำสัญญา ขณะเข้าทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้

(1.2) จะต้องเปิดเผยข้อมูลตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับความต้องการและความเสี่ยงของตน ดังนั้น ข้อมูลที่ให้กับลูกค้าจึงต้องทันท่วงเวลาและเป็นปัจจุบัน

(1.3) อาจเลือกใช้วิธีอื่นแจ้งข้อมูลให้แก่ลูกหนี้ได้ หากพิจารณาแล้วว่าการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกหนี้แต่ละรายโดยตรง ไม่ว่าจะใช้รูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือการแจ้งผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกหนี้เลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ซึ่งเป็นวิธีที่น่าจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยข้อมูลให้ทันเวลา มีความไม่สมเหตุสมผลในด้านค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหรือมีเหตุผลด้านอื่นใดก็ตาม (เช่น รายละเอียดในการติดต่อของลูกหนี้ไม่เป็นปัจจุบัน) ทั้งนี้ สามารถเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้

(1.3.1) การประกาศข้อมูลในหนังสือพิมพ์

(1.3.2) การส่งข้อมูลไปพร้อมกับใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกหนี้

(1.3.3) การประกาศข้อมูลไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการ

(1.3.4) การประกาศข้อมูลในเว็บไซต์

(1.3.5) การประกาศข้อมูลผ่านช่องทางเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM)

ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลโดยวิธีทางเลือกใด ๆ ดังกล่าวนั้น ต้องคำนึงถึงการทำให้ข้อมูลถึงลูกหนี้ทันเวลา โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกหนี้

(2) ชัดเจนและตรงประเด็น

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องชัดเจนและตรงประเด็น กล่าวคือ

(2.1) จะต้องนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่ชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย โดยอาจเลือกใช้ประโยชน์ และตรงประเด็น แยกรายการหัวข้อ ใช้ตัวหนา เน้นคำสำคัญ ใช้สีที่แตกต่างเพื่อเน้นถึงข้อความที่อาจมีผลต่อการตัดสินใจ แสดงในรูปแบบตารางหรือแผนภาพตามความเหมาะสม เพื่อให้สื่อที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

(2.2) จะต้องนำเสนอข้อมูลที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของลูกหนี้ด้วยรูปแบบ และขนาดตัวอักษรที่สามารถอ่านได้ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบและขนาดของตัวอักษรที่ใช้ถือเป็นปัจจัย สำคัญที่ส่งผลให้ข้อมูลที่เปิดเผยมีความโดดเด่นและสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในสายตาของลูกหนี้

(2.3) ในการนำเสนอข้อมูลในสัญญา ข้อตกลง หรือเอกสารต่าง ๆ ที่ให้กับลูกหนี้ จะต้อง ใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น ในลักษณะที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย และจะต้องหลีกเลี่ยงการใช้โครงสร้าง ประโยคที่ซับซ้อน คำศัพท์ทางกฎหมาย และคำศัพท์ทางเทคนิค ทั้งนี้ หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จะต้อง มีการอธิบาย อธิบายความหมาย หรือยกตัวอย่างไว้อย่างชัดเจนด้วย นอกจากนี้ จะต้องให้ความสำคัญ ในอันดับแรกกับการใช้ภาษาไทยในการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ลูกหนี้ โดยเฉพาะในแบบฟอร์มเอกสาร และ แผ่นพับต่าง ๆ ที่ให้ข้อมูลหรือข้อความที่มีความสำคัญ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และผลประโยชน์ของ ลูกหนี้ อย่างไรก็ตาม อาจใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ โดยมีความหมายที่ตรงกับฉบับภาษาไทย

(2.4) ในกรณีที่ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตาม โครงการที่นำเสนอให้แก่ลูกหนี้มีความซับซ้อน จะต้องอธิบายและยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้ลูกหนี้ เข้าใจได้โดยง่าย

(2.5) จะต้องเปิดเผยข้อมูลที่กระชับ รัดกุม และมุ่งเน้นประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ในปริมาณที่มากเกินไปอาจสร้างความสับสนให้แก่ลูกหนี้และทำให้ ประสิทธิภาพในการเปิดเผยข้อมูลลดลง ทั้งนี้ หากลูกหนี้ต้องการทราบข้อมูลในรายละเอียดมากขึ้น จะต้อง แจ้งรายละเอียดนั้นให้แก่ลูกหนี้เพิ่มเติมหรือต้องระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงเพื่อให้ลูกหนี้สามารถหาข้อมูล ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยตนเองได้

(3) ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

การเปิดเผยข้อมูลจะต้องถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ กล่าวคือ

(3.1) ข้อมูลที่เปิดเผยจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของลูกหนี้ เช่น ลักษณะที่สำคัญของโครงการและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ประโยชน์และความเสี่ยง ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย สิทธิและข้อผูกพันตามสัญญา เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิด สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการที่ลูกหนี้ ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เป็นต้น

(3.2) จะต้องเปิดเผยตัวเลขประมาณการให้แก่ลูกหนี้และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่าตัวเลข ดังกล่าวเป็นเพียงประมาณการเท่านั้น หากไม่สามารถให้ข้อมูลเชิงปริมาณที่แน่นอนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำโดยเฉพาะในช่วงก่อนเข้าทำสัญญา จะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ลูกหนี้ในโอกาสแรกเมื่อมี ข้อมูลที่แน่นอน

(3.3) จะต้องไม่กล่าวอ้างถึงประโยชน์ของการเข้าปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการใน ลักษณะเกินจริง และให้ความสำคัญกับข้อมูลความเสี่ยง ทั้งนี้ สามารถแสดงข้อมูลทางการเงินที่คาดว่า จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ หากการแสดงผลดังกล่าวมีความสมเหตุสมผลและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ของลูกหนี้ 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 ผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ เป็นต้น

(4.4) จะต้องแสดงค่าเตือนเกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญ เช่น ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

เอกสารแนบ 2

ช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ซึ่งจะต้องทำในเวลาที่เหมาะสมกับการตัดสินใจของลูกหนี้ อันได้แก่ ช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญา ขณะทำสัญญา และระหว่างที่สัญญามีผลใช้บังคับ นั้น ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(1) ก่อนเข้าทำสัญญา

ในช่วงเวลาก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจเข้าทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ให้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(1.1) จะต้องให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจเข้าทำสัญญา เพื่อให้ลูกหนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการประเมินความเหมาะสมของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการกับความต้องการของตน ดังนั้น ในช่วงเวลาก่อนเข้าทำสัญญา (หรือช่วงที่ลูกหนี้เก็บรวบรวมข้อมูลก่อนที่จะตัดสินใจเข้าทำสัญญา) ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ให้ลูกหนี้อย่างเพียงพอก่อนที่ลูกหนี้จะตัดสินใจ เพื่อให้ลูกหนี้มีความเข้าใจพื้นฐานในลักษณะ ประโยชน์ และความเสี่ยงของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ ค่าบริการและเบี้ยปรับ และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ ทั้งนี้ ต้องแสดงข้อมูลคุณลักษณะที่สำคัญให้ชัดเจน รวมทั้งต้องตระหนักว่า หากละเว้นการเปิดเผยข้อมูลสำคัญหรือเปิดเผยข้อมูลไม่ชัดเจน คลุมเครือหรือสับสน ลูกหนี้อาจจะยังไม่สามารถตัดสินใจให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการร้องเรียนได้ในภายหลัง

(1.2) จะต้องเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำให้แก่ลูกหนี้ ดังนี้

(1.2.1) ลักษณะที่สำคัญของโครงการและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

(1.2.2) ความเสี่ยงสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

(1.2.3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมถึงสถานการณ์ และช่วงเวลาที่จะคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังกล่าว

(1.2.4) ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่อาจเรียกเก็บ

(1.2.5) รายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญ เช่น เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ เป็นต้น

(2) ขณะเข้าทำสัญญา

ในช่วงเวลาที่ลูกหนี้อยู่ในขั้นตอนเริ่มต้นของการยอมรับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการที่นำเสนอ ให้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(2.1) จะต้องเน้นให้ลูกหนี้ทราบถึงรายละเอียดและเงื่อนไขที่สำคัญก่อนที่ลูกหนี้จะเข้าทำสัญญา โดยข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องเปิดเผยให้กับลูกหนี้ ได้แก่

(2.1.1) สิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง

(2.1.2) ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายที่อาจถูกเรียกเก็บภายหลังจากการเข้าทำสัญญา และช่วงเวลาที่มีโอกาสเรียกเก็บดอกเบี้ย เบี้ยปรับ ค่าบริการ และค่าใช้จ่ายดังกล่าว

(2.1.3) เงื่อนไขที่สำคัญ เช่น เงื่อนไขของเหตุที่ถือว่าลูกหนี้ผิดสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และผลจากการที่ลูกหนี้ถูกยกเลิกสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือการที่ลูกหนี้ออกจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ

(2.1.4) ความรับผิดชอบของลูกหนี้ เจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง ต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

(2.1.5) รายละเอียดในการติดต่อกับเจ้าหนี้ผู้เข้าร่วมโครงการ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง และช่องทางในการขอข้อมูลหรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

(2.2) จะต้องแจ้งให้ลูกหนี้ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการ หรือสัญญาที่เกี่ยวข้อง และให้ข้อมูลแก่ลูกหนี้ว่าสามารถขอค่าชี้แจงเพิ่มเติมได้หากยังไม่เข้าใจข้อกำหนดหรือเงื่อนไขของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการหรือสัญญาอย่างครบถ้วน

(3) ระหว่างที่สัญญามีผลบังคับใช้

ในช่วงเวลาที่สัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามโครงการมีผลใช้บังคับให้ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

(3.1) กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล

จะต้องแจ้งข้อมูลให้ลูกหนี้ทราบอย่างเพียงพอถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น ลักษณะ เงื่อนไขและข้อกำหนด และสิทธิและหน้าที่ของลูกหนี้ ก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะมีผลใช้บังคับ ทั้งนี้ การแจ้งข้อมูลแก่ลูกหนี้อาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การแจ้งด้วยวาจา การแจ้งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์ หรือการปิดประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ สถานที่ทำการแต่ละแห่งที่ให้บริการก็ได้

(3.2) การเปิดเผยข้อมูลในใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชี

สามารถสื่อสารข้อมูลที่สำคัญกับลูกหนี้ผ่านทางใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีได้ทั้งกรณีทางไปรษณีย์หรือทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในกรณีที่ลูกหนี้เลือกที่จะให้แจ้งข้อมูลผ่านช่องทางนี้) ดังนั้น จะต้องจัดส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีให้แก่ลูกหนี้โดยเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากเป็นกรณีที่มีการส่งใบแจ้งรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเฉพาะเมื่อมีการร้องขอ การสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางนี้อาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงต้องพิจารณาช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกหนี้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันต่อเวลาและการตัดสินใจโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเกินควร

(3.3) กรณีที่ลูกหนี้ร้องขอข้อมูล

จะต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสมเหตุสมผลตามที่ลูกหนี้ร้องขอภายในเวลาอันเหมาะสม และแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงค่าใช้จ่ายที่อาจเรียกเก็บและวิธีการคำนวณค่าบริการดังกล่าวในเวลาเดียวกันกับที่ลูกหนี้ร้องขอข้อมูล