

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
และแนวทางการติดตามทวงถามหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย
การโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่นอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (บริษัท) ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ คำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าและผู้ให้บริการให้ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ ไม่เอาเปรียบ พร้อมให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำและได้รับแจ้งข้อมูลจากการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ที่รับโอนมาอย่างชัดเจนและเพียงพอ รวมทั้งการได้รับบริการอย่างสะดวก เท่าเทียมและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและเหมาะสม โดยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างเป็นระบบเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ลูกค้าและผู้ให้บริการมีความมั่นใจว่าได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญจากการนำเสนอบริการ รายละเอียดเงื่อนไข สิทธิและหน้าที่ของลูกค้าอย่างชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.2 เพื่อให้คณะกรรมการบริษัท ที่ปรึกษา ผู้จัดการบริษัท พนักงานทุกระดับ ตระหนักและให้ความสำคัญและมุ่งมั่นถึงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณธรรม รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงแนวทางการติดตามทวงถามหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่นอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ

3. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และแนวทางการติดตามทวงถามหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่นอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน มีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการบริษัท ที่ปรึกษา ผู้จัดการบริษัท และพนักงานทุกระดับ ยึดถือและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4. คำนิยาม

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

“คณะกรรมการบริษัท” หมายความว่า คณะกรรมการบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด รวมถึงคณะอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท

“ที่ปรึกษา” หมายความว่า ที่ปรึกษาคณะกรรมการบริษัท ที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ หรือที่ปรึกษาบริษัทซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่บริษัทว่าจ้างให้เป็นที่ปรึกษา

“ผู้จัดการบริษัท” หมายความว่า ผู้จัดการบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด และในกรณีผู้จัดการบริษัทเป็นกรรมการบริษัทด้วย ให้เรียกว่า “กรรมการผู้จัดการบริษัท”

“พนักงานทุกระดับ” หมายความว่า พนักงานระดับบริหาร พนักงาน และลูกจ้าง บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่บริษัทได้รับโอนมาซึ่งสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและหมายรวมถึงผู้ค้าประกัน ผู้จำนอง ผู้อ่าวล รวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

5. นโยบาย

5.1 หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัท ผู้จัดการบริษัท และผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรในบริษัททราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งกำกับดูแลให้ผู้จัดการบริษัทและผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท นำนโยบายไปสื่อสารและเน้นย้ำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญโดยถือปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

ผู้จัดการบริษัทและผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนโดยคำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบทานและถ่วงดุลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม กำหนดให้มีบุคลากรและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งติดตามและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ

ระบบที่ 2 การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการให้บริการ

บริษัทมีการดำเนินการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ที่รับซื้อหรือรับโอนมา และเสนอขายทรัพย์สินรอกการขายที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ให้บริการพร้อมอธิบายรายละเอียด เปิดเผย ข้อมูลสำคัญให้ลูกค้าทราบ และให้สิทธิแก่ลูกค้าเลือกอย่างเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข

2.1 แจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว โดยมีการแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ กำไร เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าชดเชยผิดนัด ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย (ถ้ามี) รวมทั้งการแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือชำระเพียงบางส่วนในกรณีบริการบางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะชำระค่างวด บริษัทมีกระบวนการและวิธีการดำเนินการที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจเงื่อนไขและหน้าที่ของลูกค้าครบถ้วนแล้ว

2.2 บริษัทมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งโดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบ และบริษัทมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการและสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าอย่างชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

2.3 บริษัทแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าจะต้องดำเนินการจัดทำประกันภัย ในกรณีต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกัน โดยไม่บังคับให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดให้ทำประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการใช้บริการ รวมทั้งให้สิทธิกับลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้ ในกรณีลูกค้าไม่ดำเนินการจัดทำประกันภัยภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทจะพิจารณาจัดทำประกันภัยโดยพิจารณาตามความจำเป็นและสมควรแก่เหตุ

2.4 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย บริษัทมีแนวทางดำเนินการในการอธิบายหรือชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนในรายละเอียดเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของลูกค้าและของบริษัท โดยข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนให้มีความสำคัญในการอธิบายถึงเงื่อนไขและข้อควรระมัดระวังที่สำคัญ และกรณีลูกค้าตกลงทำธุรกรรมต้องส่งมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมที่ได้รับอนุมัติให้กับลูกค้า รวมถึงในการกำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบลูกค้า เช่น ในกรณีบริษัทมีความจำเป็นต้องประเมินราคาหลักประกันจากผู้ประเมินภายนอกมากกว่า 1 บริษัทเพื่อพิจารณามูลค่ายุติธรรมของหลักประกัน บริษัทจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากลูกค้าเพียง 1 บริษัท ทั้งนี้การนำเสนอบริการต่าง ๆ ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.5 การใช้สื่อประชาสัมพันธ์การจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายผ่านช่องทางที่พนักงานไม่สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น ผ่านช่องทาง Website หรือสื่อออนไลน์อื่น บริษัทมีแนวทางในการอธิบายข้อมูลสำคัญทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของลูกค้าและบริษัทอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

บริษัทกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจให้กับพนักงานหรือผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) โดยพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้าเป็นสำคัญไม่คำนึงถึงรายได้ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว รวมทั้งมีแนวทางกำหนดมาตรการดักเตือน และการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

ระบบที่ 4 การสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน

บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสารอบรม หรือให้ความรู้กับพนักงานเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเน้นย้ำการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้า รวมถึงข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียผลประโยชน์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยการสื่อสารและอบรมพนักงานบริษัทใช้รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมกับเนื้อหาเพื่อการสื่อสารได้ผลจริง รวมทั้งมีการวัดผลสำเร็จและสอบถามความเข้าใจของพนักงาน

ระบบที่ 5 การดูแลข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และมีระบบงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ภายใต้กรอบหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบข้อมูล (Confidentiality) ความเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) เพื่อดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลภายนอก มีกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่เหมาะสม มีการป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ ดังนี้

5.1 กำหนดอำนาจหน้าที่พนักงานแต่ละระดับที่เอื้อต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.2 กำหนดให้การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ โดยมีการกำหนดวิธีและสถานที่เก็บรักษาที่มีความมั่นคงปลอดภัยและกำหนดระยะเวลาทำลายอย่างเหมาะสมเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.3 กำหนดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน สามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

5.4 กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงระบบงานและการบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น

5.5 ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) บริษัทมีแนวปฏิบัติในการควบคุมและติดตามการดำเนินการของผู้ให้บริการภายนอกอย่างรัดกุมในการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข และการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.6 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อการตลาด การส่งเสริมการขายหรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทมีแนวทางดำเนินการ โดยจะทำการเก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็นและใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าแจ้งไว้และในการขอความยินยอมเปิดเผยข้อมูลบริษัทแจ้งวัตถุประสงค์และให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้า เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด บริษัทจะเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างลูกค้ากับบริษัท เช่น การเปิดเผยให้กับผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนของลูกค้าทางดิจิทัล รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การป้องกันและตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรมตามกฎหมายฟอกเงิน การรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานราชการที่มีอำนาจตามกฎหมาย

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าในกรณีอื่นบริษัทจะเปิดเผยเมื่อได้รับความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าให้ไว้ รวมทั้งมีช่องทางให้ลูกค้าใช้สิทธิขอยกเลิกการยินยอมได้อย่างสะดวกโดยไม่กำหนดให้การยินยอมเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการกับบริษัท

ระบบที่ 6 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

6.1 บริษัทมีบุคลากรและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก โดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างเร็ว เช่น การนำส่งเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่จำเป็น วิธีการติดตามเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย

6.2 บริษัทมีแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีการบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีมาตรการแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม มีมาตรการเยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า และมีกระบวนการสอบเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนมีการติดตามความคืบหน้าดำเนินการและแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

6.3 บริษัทมีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ โดยการบันทึกข้อมูลเชิงสถิติการร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนและนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น รวมถึงการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้กับคณะกรรมการบริษัทและผู้จัดการบริษัททราบ

ระบบที่ 7 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

บริษัทมีมาตรการในการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบายหลักเกณฑ์ของทางการ รวมถึงระเบียบวิธีปฏิบัติภายในบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานภายในบริษัทได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งมีกระบวนการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้รับความปลอดภัย และมีแนวทางดำเนินการแก้ไข ทบทวนหรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่ชักช้า

ระบบที่ 8 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

บริษัทมีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมดำเนินงานอย่างครบถ้วนถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (Checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ

การสอบทานการปฏิบัติงาน รวมถึงในกรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ เกิดการขัดข้องไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติหรือมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราว บริษัทต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งมีแผนงาน กระบวนการรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

5.2 แนวทางการติดตามทวงถามหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย การโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

ภายใต้หลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) กำหนดให้บริษัทถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การติดตามทวงถามหนี้ การดำเนินการตามกฎหมาย และการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น ซึ่งมุ่งหวังให้มีการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนี้

5.2.1 การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ โดยกำหนดแนวทางการติดตามทวงถามหนี้

1) กำหนดให้มีการติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม โดยจะแจ้งข้อมูลภาระหนี้กับลูกหนี้ ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและระยะเวลาค้างชำระ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ (ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์เพื่อใช้ติดต่อในการชำระหนี้ รวมถึงช่องทางในการขอคำปรึกษาปัญหาการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาหนี้

2) กำหนดให้ดำเนินการเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ก่อนเรียกให้ผู้ค้ำประกันชำระหนี้ ยกเว้นกรณีลูกหนี้ถูกศาลพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย หรือไม่ปรากฏว่าลูกหนี้ไปอยู่แห่งใด หรือผู้ค้ำประกันซึ่งเป็นนิติบุคคลได้ยินยอมเข้าผูกพันตนเพื่อรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วม

5.2.2 การดำเนินการตามกฎหมายและการโอนขายลูกหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

1) การดำเนินการตามกฎหมาย

1.1) บริษัทกำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินการตามการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทก่อนฟ้อง การดำเนินคดี การบังคับคดีกับลูกหนี้ รวมทั้ง กรณีบริษัทมอบหมายให้ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) ดำเนินการในกระบวนการตามกฎหมายแทน บริษัทจะควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอกเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง ตลอดจนดูแลไม่ให้เกิดการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนทั้งค่าตอบแทนด้านเป้าหมายรายบุคคลหรือรายกลุ่ม และเงินรางวัลจูงใจผลักดันให้เกิดการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม

1.2) กรณีลูกหนี้ประสงค์ทราบข้อมูลการดำเนินการตามกฎหมายของตน บริษัทจะแจ้งข้อมูลดังกล่าวทราบตามความประสงค์ของลูกหนี้ เช่น ภาระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดี ยอดเงินที่ชำระไปแล้ว และยอดหนี้ค้างค้าง (เงินต้น กำไร เบี้ยปรับ) สิทธิหน้าที่ ผลทางกฎหมาย การใช้สิทธิในชั้นศาล และช่องทางในการเจรจาประนีประนอม โดยอาจแจ้งด้วยวาจาหรือจัดทำสรุปข้อมูลเป็นเอกสารได้ตามความเหมาะสม

1.3) กรณีที่ลูกหนี้อยู่ระหว่างกระบวนการดำเนินการตามกฎหมาย กำหนดให้ลูกหนี้สามารถไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้ได้อย่างเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงมีการสนับสนุนให้ลูกหนี้ไปศาล เพื่อให้ลูกหนี้มีสิทธิในการขอไกล่เกลี่ยและสามารถแก้ไขหนี้

ได้อย่างยั่งยืน และมีการควบคุมดูแลไม่ให้นักงานหรือผู้ให้บริการภายนอกที่ดำเนินการแทนให้ข้อมูลลูกหนี้ในลักษณะที่ไม่ให้ไปศาล

2) การรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (NPL) และลูกหนี้ที่เจ้าหน้าที่ตัดออกจากบัญชี (write-off) จากเจ้าหน้าที่รายอื่น

2.1) กรณีมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้บริษัทต้องพิจารณาเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และควรคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมดให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ เว้นแต่ ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่มีรายได้เพื่อนำมาชำระหนี้ บริษัทต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้อย่างเต็มที่เท่าที่บริษัทสามารถทำได้

ทั้งนี้ กรณีบริษัทได้ติดต่อเพื่อนำเสนอแนวทางการผ่อนชำระหนี้ให้ลูกหนี้อย่างเต็มที่เท่าที่จะสามารถทำได้แต่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ หรือลูกหนี้ปฏิเสธเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ บริษัทจะดำเนินการเรียกหนี้คืนตามกระบวนการกฎหมายต่อไปได้

2.2) กำหนดให้มีการแจ้งหนังสือบอกกล่าวแจ้งการโอนสิทธิเรียกร้องให้ลูกหนี้ทราบถึงการรับโอน

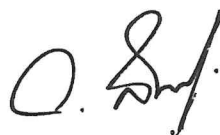
2.3) กำหนดให้แจ้งข้อมูลภาระหนี้ และข้อมูลรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บในครั้งแรกภายหลังจากรับซื้อหรือรับโอนลูกหนี้มา ยกเว้นได้แจ้งข้อมูลดังกล่าวให้ลูกหนี้ทราบก่อนแล้ว

2.4) กำหนดให้มีการแจ้งข้อมูลรายการที่ต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เช่น ยอดผ่อนชำระต่องวด ยอดหนี้คงเหลือ เงินต้น กำไร เบี้ยปรับผิดนัด และค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกหนี้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ รวมถึงแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหนี้หรือการชำระหนี้บางส่วน

6. การปรับปรุงและทบทวนนโยบาย

บริษัทกำหนดให้มีการปรับปรุงและทบทวนนโยบายให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยให้ทบทวนนโยบายทุก 1 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ประกาศ ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2569



(นายวุฒิพงศ์ จิตตั้งสกุล)

ประธานกรรมการ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด