

คู่มือ ความรู้ด้านกฎหมาย



เรื่อง การทวงหนี้

บทนำ

ตามที่ธนาคารได้มอบหมายให้ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินโครงการเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมายแก่กลุ่มเป้าหมาย ผู้นำชุมชน ผู้นำเกษตรกรเกษตรกรลูกค้า ประชาชนทั่วไป ตลอดจนทั้งพนักงานของธนาคาร ซึ่งฝ่ายกฎหมายได้กำหนดไว้ในแผนธุรกิจของฝ่ายกฎหมาย และได้ดำเนินการจัดทำเอกสารความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องขึ้น เพื่อเป็นคู่มือประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มเป้าหมาย เป็นการเปิดกว้างทางการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของคน เป็นทางนำไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างทั่วถึง ทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานหลังการให้กู้ของธนาคาร ได้ถูกกำหนดเป็นวิถีปฏิบัติของธนาคารเช่น การแจ้งหนี้ และการเร่งรัดหนี้ วิถีปฏิบัติเมื่อมีหนี้เงินกู้ค้างชำระ ซึ่งวิถีปฏิบัติไม่มีกฎหมายควบคุมเป็นการเฉพาะ จนวันที่ 2 กันยายน 2558 มีการตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มาบังคับใช้ โดยพระราช

บัญญัติดังกล่าวได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขในการทวงถามหนี้ไว้เป็นการเฉพาะ พร้อม กำหนดบทลงโทษบุคคลที่ฝ่าฝืน ทั้งโทษปรับและ โทษจำคุก เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และแนวปฏิบัติ ที่ถูกต้องตามกฎหมายดังกล่าวฝ่ายกฎหมายจึงได้จัดทำคู่มือความรู้ด้านกฎหมายการทวงหนี้ขึ้น

ฝ่ายกฎหมาย

สารบัญ

บทที่ 1	บททั่วไป	8
บทที่ 2	หลักเกณฑ์การทวงถามหนี้	9
	2.1 ทวงหนี้ได้จากใคร (WHO) 9	
	2.2 ทวงหนี้ได้ที่ไหน (WHERE) 10	
	2.3 ทวงหนี้เวลาไหน (WHEN) 11	
	2.4 ทวงหนี้ได้อย่างไร (HOW) 12	
	2.5 ทวงหนี้ผิดอย่างไร 14	
	2.6 แนวปฏิบัติการติดตาม ทวงหนี้ของธนาคาร 17	
	2.7 ข้อห้ามในการติดตาม ทวงหนี้และบทลงโทษ 19	
	2.8 ข้อห้ามเจ้าหน้าที่รัฐ กระทำการ 23	

บทที่ 3 ปัญหาอดีตเกี่ยวกับการ
ทวงถามหนี้

24

บรรณานุกรม

บททั่วไป

1

“การทวง” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต ให้ความหมายว่า การเรียกเอาเงินที่เป็นของตน หรือ สิ่งที่ติดค้างกลับคืน เช่น ทวงหนี้ ทวงเงิน ซึ่งหลายคนคงเคยได้ยินเรื่อง “การทวงถามหนี้” มาบ้างแล้ว และอาจเคยได้ยินเรื่องรูปแบบการทวงถามหนี้ เช่น การจ้างทนายความมาทวงถามหนี้ หรือการใช้กำลัง เพื่อบังคับให้ลูกหนี้ใช้หนี้ การจับบุตรของลูกหนี้มาใช้แรงงานแทนการจ่ายดอกเบี้ยเงินกู้ หรือตัดอวัยวะของลูกหนี้ เป็นต้น จากผลการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมทำให้มีการตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้

พ.ศ. 2558 ขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการทวงถามหนี้ของเจ้าหนี้ และคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ อย่างไรก็ตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ ไม่ได้ให้ความหมายของคำว่า “การทวงถามหนี้” ว่าเป็นการเฉพาะ จึงต้องใช้ตามความหมายที่เป็นการเข้าใจกันโดยทั่วไป อันหมายถึงพฤติการณ์ใด ๆ ที่เจ้าหนี้หรือผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ กระทำการทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ไม่ว่าหนี้นั้นถึงกำหนดชำระแล้วหรือไม่ก็ตาม เช่น การทวงถามต่อหน้าลูกหนี้ทั้งที่บ้านของลูกหนี้หรือในที่ประชุมกลุ่มลูกค้า การมีจดหมายทวงถามไปยังลูกหนี้ เป็นต้น



หลักเกณฑ์ การทวงหนี้

2

ตั้งแต่วันนี้ไปจะทวงถามหนี้กับญาติของลูกหนี้ไม่ได้แล้ว จะเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ต่อหน้าสาธารณชนก็ไม่ได้แล้วจะทวงหนี้อย่างไรดีถึงจะถูกกฎหมาย

หลักเกณฑ์ในการทวงถามหนี้ตามกฎหมายมีดังนี้

1. ทวงหนี้ได้จากใคร (WHO)

การติดตามทวงถามหนี้ ต้องติดตามทวงถามหนี้จากตัวลูกหนี้เอง หรือผู้ค้ำประกันของลูกหนี้

แต่ผู้ค้าประกันไม่รวมถึงผู้จ้างงที่ไม่ใช่ลูกหนี้ และห้ามทวงถามหนี้หรือบอกความเป็นหนี้กับคนในครอบครัว เช่น ปู่ย่าตายาย พ่อแม่พี่น้อง เว้นแต่ว่าถ้าสามี ภรรยา บุพการี (พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ทวด) ทวงถึงสาเหตุการติดต่อ ก็สามารถแจ้งความเป็นหนี้ได้เท่าที่จำเป็นและตามความเหมาะสม

ข้อยกเว้น ถ้าลูกหนี้ได้มีหนังสือยินยอมแจ้งให้ทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นนอกจากที่กฎหมายกำหนด ธนาคารก็สามารถทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นได้ เช่น ลูกหนี้แจ้งให้ทวงถามหนี้กับนายเเก่ง สามารถ หรือ ลูกหนี้แจ้งให้ทวงถามหนี้กับกำนันผู้ใหญ่บ้านตำบลหนองไทร เป็นต้น

2. ทวงหนี้ได้ที่ไหน (WHERE)

สถานที่ที่เจ้าหนี้จะทวงถามหนี้ลูกหนี้ได้ ได้แก่ ภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ สถานที่ทำงานของลูกหนี้ หรือที่อื่นที่คณะกรรมการกำกับกิจการทวงถามหนี้กำหนด ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดสถานที่ให้ทวงถามหนี้เพิ่มเติม ถ้าทวงถามนอกสถานที่เหล่านี้

ข้อยกเว้น ถ้าลูกหนี้ได้มีหนังสือยินยอมแจ้งให้ทวงถามหนี้ที่อื่นนอกจากที่กฎหมายกำหนด ธนาคารก็สามารถทวงถามหนี้ที่อื่นได้ เช่น ลูกหนี้แจ้งให้ทวงถามหนี้ที่บ้านภริยาได้ หรือ ลูกหนี้แจ้งให้ทวงถามหนี้ที่สถานที่ราชการได้ เป็นต้น

3. กวงหนี้เวลาไหน (WHEN)

กฎหมายกำหนดเวลาการทวงถามหนี้ของลูกหนี้ไว้ ดังนี้

- วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 - 20.00 น.
- วันหยุดราชการ เวลา 08.00 - 18.00 น.
- หากไม่สามารถติดต่อตามเวลาดังกล่าวได้ หรือช่วงเวลาดังกล่าวไม่เหมาะสม ให้ติดต่อเวลาอื่นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด (ปัจจุบันยังไม่มี)
- จำนวนครั้งในการทวงถามหนี้แต่ละวันต้องเหมาะสม

4. ทวงหนี้ได้อย่างไร (HOW)

วิธีการทวงถามหนี้ ธนาคารสามารถทวงถามได้โดยการไปพบตัวลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน และบุคคลที่ลูกหนี้แจ้งให้ไปทวงถามหนี้ได้ หรือทางโทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น และทุกครั้งที่ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ไปพบตัวลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน และบุคคลที่ลูกหนี้แจ้งให้ไปทวงถามหนี้ได้ ต้องนำแจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล ชื่อหน่วยงานของตน และชื่อเจ้าหนี้ จำนวนหนี้ พร้อมทั้งแสดงหลักฐานการมอบอำนาจให้ทวงถามหนี้ด้วย

ถ้อยคำที่ใช้ในการทวงถามหนี้กับลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน และบุคคลที่ลูกหนี้แจ้งให้ไปทวงถามหนี้ได้ ต้องไม่ข่มขู่ ไม่ใช้ความรุนแรง หรือทำสิ่งใดให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียงหรือทรัพย์สินของลูกหนี้และผู้อื่น ไม่ใช่ถ้อยคำดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น และที่สำคัญคือ ไม่เปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ

การแต่งกายขณะไปทวงถามหนี้ต้องไม่ใช่
เครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่แสดงว่าเป็น
การทวงถามหนี้ของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน
ของรัฐ ทนายความ บริษัทข้อมูลเครดิต หรือ ทำให้
เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดอายัดทรัพย์สิน
หรือเงินเดือน

ในกรณีของ ธ.ก.ส. ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ
ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้กู้เงินเพื่อให้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์ประสงค์ของธนาคารจึงมีฐานะเป็น
ผู้ให้สินเชื่อที่สามารถทวงถามหนี้ได้ภายใต้พระ
ราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ดังนั้น
พนักงานของธนาคารถ้าไปทวงถามหนี้โดยแต่งกาย
ที่มีเครื่องหมาย สัญลักษณ์ เครื่องแบบที่แสดงว่าเป็น
พนักงานของธนาคาร และทวงถามหนี้ของธนาคาร
ก็เป็นการทำการแทนธนาคาร การทวงถามหนี้ของ
พนักงานจึงไม่ขัดต่อกฎหมายดังกล่าว เพราะมีอำนาจ
ทวงถามหนี้แทนองค์กรซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ให้กู้เงินตาม
กฎหมายได้

กรณีติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้เป็นเอกสาร ห้ามใช้ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดฉีก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้ อย่างชัดเจน เว้นแต่การบอกกล่าวบังคับจำนองโดย ประกาศหนังสือพิมพ์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อ ลูกหนี้ทางวิธีอื่นได้ เช่น ไม่ฝากหนังสือทวงถามหนี้ ของสมาชิกในกลุ่มให้หัวหน้ากลุ่มไปแจกแทน หรือไม่แจกหนังสือทวงถามหนี้ที่ไม่ปิดฉีกในที่ประชุม กลุ่มลูกค้า เป็นต้น

5. ทวงหนี้ผิดมีโทษอย่างไร

ถ้าผู้ทวงถามหนี้ทำผิดจากที่กฎหมายกำหนด จะมีโทษปรับทางปกครองและโทษทางอาญา ดังนี้

5.1 โทษทางปกครอง

กรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล ในการ สอบถามกับบุคคลอื่นถึงสถานที่ติดต่อ หรือทำให้ เข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่อยู่ของลูกหนี้หรือบุคคล ที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ หรือติดต่อ

นอกเวลา นอกสถานที่ที่กฎหมายอนุญาต ทวงถาม
หนี้แต่ละวันบ่อยเกินไป หรือกรณีขอรับชำระหนี้ไม่
แสดงหลักฐานหนังสือรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้
แทน หรือไม่ออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ หรือ
เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถาม
หนี้เกินกว่าประกาศอัตราที่คณะกรรมการกำหนด
และเมื่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้สั่งให้แก้
แล้วแต่ไม่ปฏิบัติตาม คณะกรรมการอาจ**มีคำสั่งปรับ**
ทางปกครองไม่เกิน 100,000 บาท

5.2 โทษทางอาญา

ถ้าทวงถามหนี้กับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้
ผู้ค้าประกัน บุคคลที่ลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถาม
หนี้ หรือแจ้งความเป็นหนี้ให้บุคคลอื่นทราบ หรือใช้
ข้อความ สัญลักษณ์ เครื่องหมายของผู้ทวงถามหนี้
บนซองจดหมาย หรือใช้วาจาดูหมิ่นลูกหนี้หรือบุคคล
อื่น หรือติดต่อลูกหนี้ทางไปรษณียบัตร เอกสารเปิด
ผนึก โทรสาร **มีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน**
100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าทวงถามหนี้โดยใช้ข้อความที่แสดงว่าเป็นการกระทำของนายความ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี ถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือเงินเดือน มีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าทวงถามหนี้ด้วยวิธีการข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือ กระทำสิ่งใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือบุคคลอื่น หรือทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำของศาล มีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือ ทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งไม่ใช่ของตนเอง สามัญการ บุกการี (พ่อแม่ ปู่ย่าตายาย ทวด ฯ) หรือมีอำนาจกระทำตามกฎหมาย มีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

6. แนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ ของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการทวงถามหนี้ที่เป็นสาระสำคัญไว้ ดังนี้

6.1 การแจ้งหนี้ด้วยวาจาหรือด้วยทำเป็นหนังสือ ต้องแจ้งหรือติดต่อกับตัวลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้แจ้งไว้กับธนาคารว่าติดตามทวงถามหนี้จากบุคคลนั้นได้

6.2 การแจ้งหนี้ในที่ประชุมกลุ่มลูกค้ำ ให้ส่วนงานพึงระมัดระวังไม่ให้เป็นการทวงถามหนี้ในลักษณะที่มีการเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้แก่ลูกหนี้คนอื่น ๆ ที่มีใช้เป็นลูกหนี้ร่วมกันทราบ

6.3 ใบแจ้งหนี้ ต้องปิดผนึกให้มิดชิดเพื่อมิให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูลความเป็นหนี้ลูกหนี้

6.4 ในการฝากใบแจ้งหนี้กับหัวหน้ากลุ่มลูกค้ำหรือบุคคลอื่น ส่วนงานสามารถดำเนินการได้ แต่พึงระมัดระวังไม่เปิดเผยความเป็นหนี้ หรือสื่อให้รู้ว่าเป็นการทวงถามหนี้

6.5 การติดตามเร่งรัดหนี้จากส่วนงานต้นสังกัดของลูกหนี้ กรณีมีข้อตกลงกับส่วนงานต้นสังกัดของลูกหนี้หักเงินชำระส่งมาให้ธนาคาร การติดตามทวงถามไปยังส่วนงานต้นสังกัดให้ใช้สิทธิตามข้อตกลง ส่วนการติดตามทวงถามจากลูกหนี้ให้ปฏิบัติตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

6.6 การติดตามทวงถามกับบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ลูกหนี้ หรือบุคคลที่ลูกหนี้แจ้งไว้กับธนาคาร ให้กระทำได้เฉพาะการสอบถามหรือการยืนยันเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยหรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้ หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และสถานที่ติดต่อโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ที่สามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้ด้วย

6.7 การติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ให้ติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00

นาฬิกา และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 18.00 นาฬิกา

6.8 การติดตามทวงถามหนี้โดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้แจ้งไว้กับธนาคารได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้า หรือสถานที่ที่ได้แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้ โดยผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควร (ประมาณ 2 ครั้งขึ้นไป) แล้ว ให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว

7. ข้อห้ามในการติดตามทวงถามหนี้และบทลงโทษ

7.1 การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น --> **ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ**

7.2 การใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่น
ลูกหนี้หรือผู้อื่น --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1
ปี ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

7.3 การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความ
เป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการ
ทวงถามหนี้ --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี
ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

7.4 การติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร
เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้
ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่
กรณีการบอกกล่าวบังคับจำนองด้วยวิธีการประกาศ
หนังสือพิมพ์ ซึ่งเจ้าหนี้ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้โดยวิธี
การอื่น หรือกรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับ
ไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

7.5 การใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์
หรือชื่อทางธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้บนซอง
จดหมายในการติดต่อลูกหนี้ที่ทำให้เข้าใจได้ว่า

เป็นการติดต่อเพื่อการทวงถามหนี้ เว้นแต่ช่องทาง
ธุรกิจของผู้ทวงถามหนี้ไม่ได้สื่อให้ทราบได้ว่าเป็นผู้
ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุก
ไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำ
ทั้งปรับ

7.6 ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถาม
หนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจ
ผิด ดังนี้

7.6.1 การแสดงหรือการใช้ข้อความ
เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือรูปแบบที่ทำให้เข้าใจ
ว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ
หน่วยงานของรัฐ --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน
5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

7.6.2 การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้
เชื่อว่าการทวงถามหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความ
สำนักงานทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย
--> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน
100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

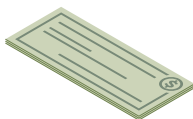
7.6.3 การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้
เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์สิน
หรือเงินเดือน

7.6.4 การติดต่อหรือการแสดงตนให้
เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูล
เครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต

7.7 ห้ามผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถาม
หนี้ที่ไม่เป็นธรรม ดังนี้

7.7.1 เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่า
ใช้จ่ายใด ๆ เกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการประกาศ
กำหนด --> ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับทางปกครองไม่เกิน
100,000 บาท

7.7.2 เสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็ค
โดยที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ --> ถ้า
ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 100,000
บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



8. ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ดังนี้

8.1 ประกอบธุรกิจทางทวงถามหนี้

8.2 ทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมีค่าใช้จ่ายของตน ของสามีภริยา บุพการี (พ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย ทวดฯ) ผู้สืบสันดาน (ลูกหลานเหลนลื้อๆ) หรือในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นมีอำนาจกระทำได้ตามกฎหมาย --> **ถ้าฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี ปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ**

จากหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ในเบื้องต้นแล้ว คงทำให้เพื่อน ๆ เข้าใจเนื้อหาสาระของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้เพิ่มขึ้น โดยผู้เขียนมีข้อความสั้น ๆ เกี่ยวกับวิธีการทวงถามหนี้ง่าย ๆ ให้ถูกกฎหมายว่า

**“ทวงหนี้จากลูกหนี้ที่บ้าน/ที่ทำงาน
ด้วยความสุภาพตอนพระอาทิตย์ฉายแสง”**

3 ปัญหาอดฮิต เกี่ยวกับการ ทวงถามหนี้



1. หนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้
กับหนังสือบอกกล่าวผู้ค้ำประกัน
เหมือนหรือต่างกันอย่างไร



หนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้ เป็นหนังสือ
ที่แสดงเจตนาของผู้ค้ำในการยินยอม
ให้ธนาคารทวงถามหนี้ ได้แก่ ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน
ว่าจะให้ธนาคารทวงถามหนี้ของผู้ค้ำได้ที่ไหน
ทวงถามหนี้กับใครที่ผู้ค้ำรู้จักได้บ้าง เพื่อกำหนด
หลักเกณฑ์ไม่ให้ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้ใช้การกระทำที่ไม่
เหมาะสมในการทวงถามหนี้ เช่น การใช้กำลัง เป็นต้น
ซึ่งหากลูกหนี้ไม่ทำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้

ธนาคารจะทวงถามหนี้ได้เฉพาะกับลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันเท่านั้น และต้องทวงถามตามสถานที่ที่กฎหมายกำหนด

แต่กรณีของหนังสือบอกกล่าวผู้ค้ำประกัน เป็นหนังสือที่ธนาคารแจ้งให้ผู้ค้ำประกันทราบว่าขณะนี้ลูกหนี้ได้ผิดนัดชำระหนี้แล้ว โดยกฎหมายมีเจตนาว่าเมื่อผู้ค้ำประกันทราบแล้วว่าลูกหนี้ผิดนัด ผู้ค้ำประกันอาจติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ หรืออาจเป็นผู้ชำระหนี้แทนลูกหนี้ เพื่อไม่ให้ตัวของผู้ค้ำประกันต้องรับผิดในดอกเบี้ยสูงเกินไป ซึ่งกฎหมายกำหนดว่า หากธนาคารไม่แจ้งผู้ค้ำประกันภายใน 60 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ผิดนัด ธนาคารจะเรียกดอกเบี้ยค่าฤชาธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหลัง 60 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ผิดนัดจากผู้ค้ำประกันไม่ได้

ดังนั้น ความแตกต่างของหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้และหนังสือบอกกล่าวผู้ค้ำประกัน โดยหลัก ๆ มีดังนี้

1) เจตนารมณ์ของกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองแตกต่างกัน กล่าวคือ หนังสือยินยอมทวงถามหนี้มุ่งคุ้มครองลูกหนี้และผู้ค้าประกัน ส่วนหนังสือบอกกล่าวผู้ค้าประกันมุ่งคุ้มครองผู้ค้าประกัน

2) การส่งหนังสือ กรณีของหนังสือยินยอมทวงถามหนี้ ธนาคารไม่ต้องส่งหนังสือให้ผู้กู้หรือผู้ค้าประกัน แต่ให้เก็บเอกสารที่ลูกค้านามไว้ที่สาขา แต่กรณีหนังสือบอกกล่าวผู้ค้าประกัน ธนาคารต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจและส่งให้แก่ผู้ค้าประกัน

3) หน้าที่ของธนาคารที่ต้องดำเนินการหนังสือทวงถามหนี้ กำหนดขอบเขตการทวงถามหนี้ของธนาคารไว้ หากธนาคารต้องการทวงถามหนี้จากบุคคลอื่นหรือสถานที่อื่นนอกจากกฎหมายกำหนด ก็ต้องได้รับแจ้งจากลูกหนี้ ส่วนหนังสือบอกกล่าวผู้ค้าประกัน กำหนดหน้าที่ให้ธนาคารต้องแจ้งผู้ค้าประกัน เพราะหากธนาคารไม่แจ้ง ธนาคารจะเรียกดอกเบี้ยและค่าฤชาธรรมเนียมที่เกิดขึ้นหลัง 60 วันไม่ได้

4) บทลงโทษผู้ฝ่าฝืน หากธนาคารทวงถามหนี้ฝ่าฝืนกฎหมาย จะมีโทษปรับและจำคุกกับพนักงานผู้ทวงถามและธนาคาร แต่หากฝ่าฝืนไม่ส่งหนังสือบอกกล่าวผู้ค้ำประกัน ธนาคารจะเรียกดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นหลัง 60 วัน จากผู้ค้ำประกันไม่ได้



2. กฎหมายกำหนดกรอบเวลาติดต่อลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน ตลอดจนผู้ที่ลูกหนี้แจ้งให้ทวงถามหนี้ได้ว่าวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลาติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00 นาฬิกา และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 18.00 นาฬิกา หากไปพบลูกหนี้เกินกรอบเวลาทวงถามหนี้ จะทวงถามหนี้ได้หรือไม่ อย่างไร



การทวงถามหนี้ในเวลาอื่นนอกจากที่กฎหมายกำหนดสามารถทำได้ แต่ต้องเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีหลักเกณฑ์ประกาศเพิ่มเติม

จึงทวงถามหนี้นอกเวลาดังกล่าวไม่ได้ ในกรณีที่พบลูกค้ำหลังเวลาทวงถามหนี้ที่กฎหมายกำหนด พนักงานจะทวงถามหนี้กับลูกค้ำไม่ได้ และถ้าฝ่าฝืนทวงถามหนี้ไป คณะกรรมการกำกับกิจการทวงถามหนี้ประจำจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ระงับการทวงถามหนี้ นอกเวลาที่กำหนด หากผู้ทวงถามหนี้ยังไม่ปฏิบัติตามคำสั่งคณะกรรมการ จะมีโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 100,000 บาท



3. เนื้อหาไม่ครบถ้วน เช่น CIF ไม่มี หรือสถานที่อยู่อาศัยไม่ตรงกับแบบพิมพ์



กรณีลูกค้ำไม่มี CIF หรือฐานข้อมูลลูกค้ำ เช่น กรณีไม่เคยเป็นลูกค้ำของธนาคาร หรือกรณีที่เป็นลูกค้ำของธนาคารในเรื่องการออกหนังสือค้ำประกันตามข้อบังคับฉบับที่ 35 พนักงานต้องกรอกข้อมูลของลูกค้ำลงในแบบพิมพ์เอง แต่หากกรณีมีข้อมูลลูกค้ำแต่ไม่อัปเดตหรือข้อมูลไม่ตรงกับช่องที่เติม พนักงานสามารถแก้ไขข้อมูลในฐานข้อมูลลูกค้ำรายนั้น ๆ ได้ เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันที่สุด



4. ลูกค้าต้องการติดต่อผู้
ทวงถาม หรือชื่อสถานที่ประชุม
กลุ่มลูกค้า หรือข้อความ “ต้อง
ไม่ให้บุคคลอื่นทราบว่า เป็นการทวงถาม
หนี้ของข้าพเจ้า” หรือต้องการเพิ่มเพียง
ชื่อสกุลของผู้ให้ทวงถามโดยไม่มีเลขบัตร
ประจำตัวประชาชน



เนื่องจากในแบบพิมพ์จะระบุบุคคลและ
สถานที่ทวงถามหนี้อันไว้แล้ว หากลูกค้า
ประสงค์จะขอตัดข้อความใดออก ก็สามารถทำได้
โดยขีดฆ่าข้อความนั้นพร้อมลงลายมือชื่อกำกับไว้
แต่พนักงานควรบันทึกรายละเอียดที่ตัดออกเป็นข้อ
สังเกตด้วย เพื่อเตือนตนเองและพนักงานคนอื่นไม่
ให้ทวงถามหนี้อัดจากที่ลูกหนี้ได้แจ้งไว้



ส่วนข้อความว่า “ต้องไม่ให้บุคคลอื่นทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้ของข้าพเจ้า” ที่ธนาคารกำหนดไว้ นั้นเป็นการกำหนดตามกฎหมายที่ห้ามมิให้แจ้งหรือเปิดเผยความหนี้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ตลอดจนห้ามมิให้ติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก หรือสิ่งอื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้ หรือใช้ข้อความบนซองจดหมายที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการทวงถามหนี้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีความดังกล่าวในหนังสือยินยอมฯ ทั้งนี้ เพื่อเป็นเครื่องเตือนใจพนักงานว่าต้องไม่ให้บุคคลอื่นที่มีใช้ลูกหนี้หรือบุคคลที่ลูกหนี้แจ้งไว้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้



5. กรณีลูกค้ำมีหลายสัญญา ต้องจัดทำแบบพิมพ์แจ้งทุกสัญญา



กรณีลูกค้ำมีหลายสัญญากับธนาคาร และเมื่อลูกค้ำได้ทำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้ไว้แล้วหนึ่งฉบับ พนักงานไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้ำคนนั้นทำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้ซ้ำอีก เพราะเนื้อหา

ในหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้จะกล่าวถึงหนี้ที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันและหนี้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เว้นแต่กรณีนี้จากการค้ำประกันตามข้อบังคับฉบับที่ 35 ธนาคารต้องให้ผู้ขอออกหนังสือค้ำประกันทำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้ทุกครั้ง เพราะผู้ขอออกหนังสือค้ำประกันบางรายไม่ได้เป็นลูกค้ำของธนาคาร จึงไม่สามารถนำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้ไปจัดเก็บไว้กับทะเบียนลูกค้ำรายคน แต่ต้องจัดเก็บคู่กับสัญญาค้ำประกันตามข้อบังคับฉบับที่ 35 ซึ่งอาจถูกทำลายไปพร้อมกับสัญญาค้ำประกันได้



6. การออกแบบพิมพ์หนังสือทวงถามหนี้ลงในแบบพิมพ์สัญญาคู่เพื่อไม่ให้ทำงานซ้ำซ้อน



ธนาคารมีแนวนโยบายเพิ่มข้อความเกี่ยวกับการยินยอมให้ทวงถามหนี้ในแบบพิมพ์สัญญาคู่ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในระหว่างการออกแบบร่วมกันระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้อง



7. การจัดเก็บหนังสือทวงถามหนี้ กรณีเป็นลูกค้าเก่าที่ไม่ใช่ลูกค้า เงินกู้ ฉ.35 และภายหลังลูกค้าลง นามแล้ว จะบันทึกในระบบอย่างไร



การจัดเก็บหนังสือทวงถามหนี้ กรณีที่เป็นลูกค้าเก่าของธนาคารที่ไม่ใช่ลูกค้าเงินกู้ ฉ.35 ให้สาขาดำเนินการจัดเก็บหนังสือทวงถามหนี้ที่ลูกค้าลงนามแล้วไว้กับหนังสือทะเบียนลูกค้ารายนั้น ส่วนการจัดเก็บเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เมื่อลูกค้าลงนามในเอกสารหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้แล้ว ให้พนักงานดำเนินการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายนั้นในระบบหนังสือบอกกล่าวผู้ค้าประกัน ในเมนู “หนังสือยินยอมทวงถามหนี้” และหากลูกค้ารายนั้นตัดข้อความหรือเพื่อข้อความใด ๆ ไว้ให้บันทึกข้อสังเกตไว้ด้วย



8. การตรวจสอบรายชื่อที่บันทึกในระบบแล้ว เช่น ตรวจสอบจาก CIF ได้หรือไม่ อย่างไร หรือการควบคุมผลการจัดทำหนังสือยินยอมให้ทวงถามหนี้



การตรวจสอบรายชื่อที่บันทึกในระบบแล้วสามารถตรวจสอบได้จากระบบหนังสือบอกกล่าวผู้ค้าประกัน โดยใช้วิธีค้นหาตามหน่วยอำเภอ เขตธุรกิจ หรือเลขทะเบียนลูกค้า หากบันทึกในระบบแล้ว สถานะลูกค้าที่บันทึกข้อมูลแล้วจะเป็นเครื่องหมาย ✓ และปรากฏข้อมูลที่บันทึกไว้





9. หนังสือยินยอมเกี่ยวกับการติดต่อและทวงถามหนี้ไม่ได้กำหนดให้ทวงถามหนี้จากลูกหนี้ไว้



เหตุที่ไม่ระบุตัวลูกหนี้ไว้เนื่องจากกฎหมายกำหนดไว้โดย ชัดแจ้งแล้วว่า การทวงถามหนี้ให้ทวงถามจากลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน

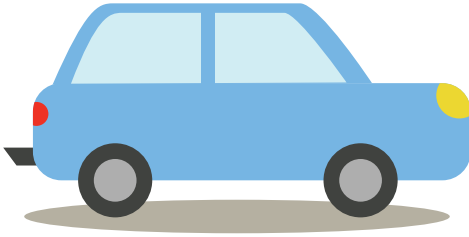


10. กรณีลูกค้ำไม่ยินยอมลงชื่อในหนังสือยินยอมเกี่ยวกับการติดต่อและทวงถามหนี้



ธนาคารต้องติดต่อทวงถามหนี้จากลูกหนี้ลูกหนี้ร่วม และผู้ค้ำประกันเท่านั้น ส่วนบุคคลอื่นนอกจากนี้ทำได้เพียงสอบถามข้อมูลหรือยืนยันข้อมูลเกี่ยวสถานที่ติดต่อ เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์





11. กรณีลูกค้าต้องการให้ตัดชื่อ
บุคคลอื่นๆ ตามหนังสือยินยอม
เกี่ยวกับการติดต่อและทวงถาม
หนี้ เช่น ผู้สืบสันดาน บิดามารดา ออก
จะสามารถทำได้หรือไม่ เนื่องจากเป็นแบบ
พิมพ์สำเร็จรูป



สามารถทำได้เพราะการกำหนดให้ทวงถาม
หนี้จากบุคคลอื่นนั้นขึ้นอยู่กับความสมัคร
ใจหรือยินยอมของลูกหนี้ ทั้งนี้ โดยใช้วิธีขีดฆ่าลง
ลายมือชื่อและพนักงานกำกับไว้



12. การทวงถามหนี้จากผู้จำนอง ต้องดำเนินการอย่างไร



ดำเนินการตามวิธีปฏิบัติปกติของธนาคาร
เพราะกฎหมายการทวงถามหนี้ไม่ใช่บังคับ
กับการทวงถามหนี้จากผู้จำนอง



13. หนังสือยินยอมเกี่ยวกับการ ติดต่อและทวงถามหนี้มีอายุกี่ปี



ไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้ จนกว่าลูกหนี้
จะแสดงเจตนาบอกเลิกหนังสือยินยอม
ดังกล่าว





14. กรณีลูกหนี้อยู่ที่ย้ายที่อยู่ หรือไม่
สามารถติดต่อได้ หรือไม่ยินยอม
เซ็นรับหนังสือบอกกล่าวทวงถาม จะ
ทวงถามได้อย่างไร



ดำเนินการส่งหนังสือบอกกล่าวทวงถาม
ตามที่อยู่ที่ถูกทำให้ไว้แก่ธนาคาร ด้วยวิธี
การไปรษณีย์ตอบรับ แล้วนำใบตอบนั้นมาเป็นพยาน
หลักฐานว่าธนาคารได้มีการบอกกล่าวทวงถามแล้ว

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558