

บริษัท จำกัด (มหาชน)  
แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้

ของพนักงาน

แนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ฉบับนี้ ให้ถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานของ บริษัท จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่ในการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ ("พนักงาน") และบุคคลหรือนิติบุคคลที่รับจ้าง ติดตามทวงถามหนี้กับลูกหนี้ในนามของบริษัทฯ ("ผู้รับจ้าง") เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ พระราชนูญติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 "ได้บัญญัติไว้"

ความในพระราชบัญญัตินี้ไม่วรุนถึงการทางด้านหนี้ของหมายความเชิงกระทำการแทนบริษัทฯ ในฐานะที่เป็นลูกค้าของตน

### 1. การคัดเลือกและการทำสัญญาจ้างกับผู้รับจ้าง

วิธีการในการคัดเลือกและการทำสัญญาจ้างกับผู้รับจ้างต้องกระทำการเป็นลายลักษณ์อักษร โดยถือปฏิบัติตามที่ ระบุไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้กำหนดไว้ และเมื่อพระราชบัญญัติดำรงติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้แล้ว ให้ผู้รับจ้าง ดำเนินการจดทะเบียนการประกอบธุรกิจทางด้านหนี้ต่อนายทะเบียน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดใน กฎกระทรวง และจัดส่งสำเนาเอกสารขออนุญาตจากนายทะเบียนพร้อมรับรองสำเนาให้แก่บริษัทฯ โดยไม่ชักช้า

### 2. การแสดงตัวเพื่อวัดภูมิประสงค์ในการติดตามทวงถามหนี้

ห้ามพนักงานและผู้รับจ้าง ติดต่อกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้ของบริษัทฯ เพื่อการทางด้านหนี้ เว้นแต่บุคคลซึ่งลูกหนี้ ได้ระบุไว้เพื่อการตั้งกล่าว

การติดต่อกับบุคคลอื่นนอกจากบุคคลตามวรรคหนึ่ง ให้กระทำได้เพื่อวัดภูมิประสงค์ในการสอบถามหรือยืนยัน ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทางด้านหนี้เท่านั้น โดยพนักงานและผู้รับจ้างต้อง ปฏิบัติตามที่ระบุไว้

2.1 แจ้งให้ทราบชื่อตัว ชื่อสกุล และแสดงเจตนาว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เพื่อติดต่อกับลูกหนี้ หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทางด้านหนี้ ในการนี้ที่เป็นการติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง (Face to Face) ให้พนักงานและผู้รับจ้างแสดงเอกสารให้เห็นว่าตนได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ ให้ติดตามทวงถามแทนด้วย

2.2 ห้ามแจ้งถึงความเป็นหนี้ของลูกหนี้ เว้นแต่ในกรณีที่บุคคลอื่นนั้นเป็นสามี ภริยา หรือผู้สืบสันดาน ของลูกหนี้ และบุคคลอื่นดังกล่าวได้สอบถามถึงสาเหตุของการติดต่อ ให้พนักงานและผู้รับจ้างแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ได้เท่าที่ จำเป็นและตามความเหมาะสม

2.3 ห้ามใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อของหน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน หรือชื่อทางธุรกิจของ ผู้รับจ้าง บนช่องจดหมาย ในหนังสือ หรือใบสั่นใดที่ใช้ในการติดต่อ ซึ่งทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการติดต่อเพื่อทางด้านหนี้ของ ลูกหนี้ เว้นแต่เป็นการทางด้านหนี้เป็นหนังสือเพื่อจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาล

2.4 ห้ามติดต่อหรือแสดงตนที่ทำให้เข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ ระบุไว้เพื่อการทางด้านหนี้

### 3. วิธีปฏิบัติในการติดตามทางสถานหนี้

3.1 ในกรณีที่ติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ ให้ติดต่อตามสถานที่ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทางสถานหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ ในกรณีที่บุคคลดังกล่าวไม่ได้แจ้งไว้ล่วงหน้าหรือสถานที่ที่ได้แจ้งไม่สามารถติดต่อได้ โดยพนักงานและผู้รับจ้างได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้พนักงานและผู้รับจ้างทำการติดต่อตามภูมิลำเนา ถ้าที่อยู่หรือสถานที่ทำงานของบุคคลดังกล่าว หรือสถานที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

3.2 เวลาในการติดต่อ การติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น ในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ให้ติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 20.00 นาฬิกา และในวันหยุดราชการ เวลา 08.00 นาฬิกา ถึงเวลา 18.00 นาฬิกา หากไม่สามารถติดต่อตามเวลาดังกล่าวได้ หรือช่วงเวลาดังกล่าวไม่เหมาะสม ให้ติดต่อได้ในช่วงเวลาอื่นตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

3.3 จำนวนครั้งและความถี่ที่ติดต่อในช่วงเวลาตามข้อ 3.2 ให้ติดต่อตามจำนวนครั้งและความถี่ที่เหมาะสม หรือไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

3.4 ในกรณีที่พนักงานและผู้รับจ้างขอรับชำระหนี้จากลูกหนี้แทนบริษัทฯ จะต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้แทนบริษัทฯ ต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทางสถานหนี้ด้วย และเมื่อลูกหนี้ได้ชำระหนี้แก่พนักงานหรือผู้รับจ้างแล้ว ให้พนักงานหรือผู้รับจ้างออกหลักฐานการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ด้วย

### 4. ห้ามพนักงานและผู้รับจ้างกระทำการทางสถานหนี้ในลักษณะดังต่อไปนี้

4.1 การข่มขู่ การใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น

4.2 ใช้ภาษาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น

4.3 การแจ้งหรือเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทางสถานหนี้ เว้นแต่เป็นกรณีตามข้อ 2.2

4.4 การติดต่อลูกหนี้โดยไปรษณีย์บัตร เอกสารเปิดเผนก โทรศัพท์ หรือสื่ออื่นใดที่สื่อให้ทราบว่าเป็นการทางสถานหนี้อย่างชัดเจน เว้นแต่กรณีการบอกกล่าวมั่นคงคำ坚定ของด้วยวิธีการประกาศหนังสือพิมพ์ และบริษัทฯ ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้โดยวิธีการอื่น หรือกรณีอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด

4.5 การทางสถานหนี้ที่ไม่เหมาะสมในลักษณะอื่นตามที่กฎหมายกำหนด

### 5. ห้ามพนักงานและผู้รับจ้างกระทำการทางสถานหนี้ในลักษณะที่เป็นเหี้จ ปลอมแปลง บิดเบือน หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดดังต่อไปนี้

5.1 การแสดงหรือการใช้ข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือเครื่องแบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหนี้ที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ

5.2 การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าการทางสถานหนี้เป็นการกระทำโดยทนายความ สำนักงานทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย

5.3 การแสดงหรือมีข้อความที่ทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัดทรัพย์ หรือเงินเดือน

5.4 การติดต่อหรือการแสดงตนให้เชื่อว่าเป็นการดำเนินการให้แก่บุษท์ข้อมูลเครดิต หรือรับจ้างบุษท์ข้อมูล  
เครดิต

5.5 การปลอมแปลง บิดเบือน หรือแจ้งข้อมูลขันเป็นเท็จเกี่ยวกับยอดหนี้กินกว่าที่มีอยู่ตามกฎหมาย หรือแสดง  
ท่าทางอื่นใดอันเป็นเท็จเพื่อให้ลูกหนี้สำคัญผิดในการชำระหนี้

## 6. ห้ามพนักงานและผู้รับจ้างกระทำการทางสามัคคีในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม ดังต่อไปนี้

6.1 การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดๆ กับลูกหนี้ กินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด

6.2 การเสนอหรือจุงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้อยู่ว่าลูกหนี้อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้

## 7. การเก็บรักษาความลับของลูกหนี้

พนักงานและผู้รับจ้างต้องใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการเก็บรักษาความลับของลูกหนี้ และไม่  
เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้ระหว่างการติดต่อกับบุคคลอื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกหนี้

แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ..... เป็นต้นไป