



ประกาศธนาคารออมสิน

เรื่อง การขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ธนาคารออมสิน

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินให้มีความเหมาะสม เพื่อให้กระบวนการติดตามหนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและทำให้ธนาคารได้รับชำระหนี้คืนโดยเร็ว ธนาคารจึงยกเลิกประกาศธนาคารออมสิน เรื่อง การขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ธนาคารออมสิน ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 และกำหนดหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ธนาคารออมสิน ดังนี้

1. บริษัทที่มีความประสงค์จะยื่นเอกสารขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ธนาคารออมสิน ต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ดังนี้

1.1 ต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือหน่วยงานราชการอื่น เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) ปี นับถึงวันยื่นขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียน โดยต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 5,000,000 (ห้าล้าน) บาท ไม่มีผลขาดทุนสุทธิต่อเนื่อง 3 (สาม) ปี ติดต่อกัน และส่วนทุนต้องไม่ติดลบ

1.2 ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจทางฉนวนหนี้ต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทางฉนวนหนี้ พ.ศ. 2558 โดยต้องมีหนังสือรับรองการจดทะเบียนรับรองซึ่งนายทะเบียนออกให้ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 (สาม) ปี

1.3 ไม่เป็นบุคคลที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย และไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

1.4 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนรายอื่นหรือบริษัทอื่นที่ได้รับการขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้กับธนาคารแล้ว

1.5 ต้องนำเสนอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทจะนำมาใช้ในการบริหารหนี้ให้กับธนาคาร โดยต้องมีรายละเอียดที่แสดงถึงองค์ประกอบโครงสร้างของระบบ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ระบบ Voice Record การจัดทำรายงานในมุมมองต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารหนี้ และติดตามความก้าวหน้าของการติดตามหนี้ และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างบริษัทกับธนาคาร ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำเสนอ อย่างน้อยต้องมีระบบที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

1.5.1 ระบบงานที่ใช้บันทึกการติดตามหนี้ ระบบป้องกันการโทรซ้ำ และระบบสนับสนุนการโทรติดตามหนี้ (ถ้ามี) ทั้งนี้ หากบริษัทมีระบบดังกล่าว จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษจากธนาคาร

1.5.2 ระบบงานบันทึกเสียงสนทนา และระยะเวลาจัดเก็บไม่น้อยกว่า 1 ปีขึ้นไป นับตั้งแต่วันที่ทำการบันทึกเสียงสนทนา

1.5.3 ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลลูกค้า (Data Privacy)

(1) การกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

(2) ห้ามนำอุปกรณ์การสื่อสารหรืออุปกรณ์อื่นใดเข้ามาในพื้นที่ปฏิบัติงาน

(3) ปิดกั้นการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ลงนาม
[Signature]
[Signature]
[Signature]

(4) กำหนดการเข้าพื้นที่การปฏิบัติงานเฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น

(5) การส่งข้อมูลให้ธนาคารโดยการเข้ารหัส

(6) วิธีการ ขั้นตอน ทำลาย และ/หรือลบข้อมูลทั้งหมด เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการถือครองข้อมูลลูกหนี้ หรือเมื่อธนาคารเรียกคืนข้อมูลลูกหนี้ หรือเมื่อบันทึกข้อตกลงระหว่างบริษัทภายนอกติดตามหนี้กับธนาคารสิ้นสุดลง (แล้วแต่กรณี)

1.5.4 ระบบที่นำเสนอต้องแสดงขั้นตอนวิธีการติดตามหนี้ ดังนี้

(1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับข้อมูลจากธนาคาร

(2) วิธีมอบหมายงานให้กับผู้ติดตามหนี้ (Collector) รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ติดตามหนี้

(3) ขั้นตอนหรือวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เช่น หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายวัน รายงานติดตามหนี้ของพนักงานเป็นรายวัน/รายสัปดาห์

(4) มีแผนรองรับการปฏิบัติงาน หากคาดว่าผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

1.6 ต้องมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ โดยผลงานที่นำมาแสดงต้องมีหนังสือรับรองผลงาน หรือสำเนาสัญญา ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ หรือสถาบันการเงิน หรือผู้ให้บริการทางการเงินที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (NON-Bank) (แล้วแต่กรณี) และ ณ วันยื่นขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนต้องมีสัญญาจ้างงานด้านการติดตามหนี้ที่ยังมีผลบังคับใช้อย่างน้อย 1 (หนึ่ง) ราย

1.7 ต้องไม่เคยถูกร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งมีคำวินิจฉัยว่ามีความผิดจริง โดยจะต้องแสดงหนังสือยืนยันพร้อมลงลายมือชื่อรับรองด้วย

1.8 ต้องนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยอย่างน้อยต้องแสดงรายละเอียดดังนี้

1.8.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

1.8.2 กำหนดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน

1.8.3 มีบทลงโทษหากพนักงานกระทำความผิด

1.8.4 มีรายงานสรุปข้อร้องเรียนต่อธนาคาร

1.9 มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยมีขอบเขตและรายละเอียดของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

1.9.1 แผนป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัย ประกอบด้วย

(1) แผนการป้องกัน เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง แผนการขนย้ายเอกสารสำคัญ ผัง/แผนที่ทางหนีไฟ เป็นต้น

(2) แผนการระงับเหตุอัคคีภัย เช่น การตัดกระแสไฟฟ้า สัญญาณแจ้งเพลิงไหม้ การแจ้งศูนย์นิรภัย เป็นต้น

1.9.2 แผนป้องกันน้ำท่วม

1.9.3 แผนรองรับจากแผ่นดินไหว

1.9.4 แผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอื่นๆ เช่น พนักงานลาออก เป็นต้น

1.9.5 แผนป้องกันระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบความปลอดภัย เป็นต้น

1.10 บริษัทต้องจัดให้มีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความระมัดระวัง ความขยันหมั่นเพียร และความซื่อสัตย์ มาปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.11 บริษัทจะต้องมีพนักงานติดตามหนี้ไม่น้อยกว่า 20 (ยี่สิบ) คน โดยไม่นับรวมพนักงานประจำสำนักงาน และพนักงานติดตามหนี้จะต้องไม่มีชื่อในบริษัทติดตามหนี้ที่ยื่นขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนหรือบริษัทติดตามหนี้อื่นที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับธนาคารไว้แล้ว ทั้งนี้ บริษัทต้องจัดอบรมและกำกับดูแลให้พนักงานติดตามหนี้ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้ หลักเกณฑ์ที่ออกตามกฎหมายดังกล่าว และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงกฎหมายอื่นใดที่จะมีขึ้นในภายหลังที่บริษัทต้องปฏิบัติเพื่อให้การติดตามหนี้เป็นไปตามกฎหมาย อย่างน้อยปีละ 1 (หนึ่ง) ครั้ง และต้องจัดทำรายงานให้ธนาคารทราบภายในเวลาอันสมควร

1.12 บริษัทต้องมีนายความ หรือทนายที่ปรึกษา

2. รายละเอียดงานที่จะจ้าง เป็นการจ้างเพื่อติดตามหนี้ค้างชำระทุกประเภทสินเชื่อและ/หรือกลุ่มลูกหนี้ตามที่ธนาคารคัดเลือกให้ติดตามเป็นพิเศษ ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาจัดส่งงานให้บริษัทภายนอกติดตามหนี้ดำเนินการ

3. อัตราค่าจ้าง ธนาคารจะจ่ายค่าจ้างตามอัตราที่ธนาคารกำหนด

4. เกณฑ์การคัดเลือกบริษัทติดตามหนี้เพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลง ธนาคารจะพิจารณาจากคุณสมบัติ ผลงานและประสบการณ์ที่ผ่านมา ทั้งนี้ ในกรณีมีข้อสงสัย ธนาคารสามารถสอบถามและขอให้บริษัทส่งข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกได้ ซึ่งหากบริษัทไม่จัดส่งข้อมูลหรือเอกสารให้ธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าบริษัทไม่มีความประสงค์ที่จะเข้ารับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้

5. ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะมีหนังสือแจ้งเฉพาะบริษัทที่ผ่านการคัดเลือกเท่านั้น และบริษัทที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องมาจัดทำบันทึกข้อตกลงกับธนาคารภายใน 15 (สิบห้า) วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร ทั้งนี้ การจัดทำบันทึกข้อตกลง บริษัทที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องวางหลักประกันจำนวน 100,000 (หนึ่งแสน) บาท โดยทำเป็นหนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ (LG) เท่านั้น หากบริษัทที่ผ่านการคัดเลือกไม่ติดต่อเพื่อทำบันทึกข้อตกลงภายในเวลาที่ธนาคารกำหนด ให้ถือว่าบริษัทสละสิทธิ์ที่จะขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้

6. ระยะเวลาการขึ้นทะเบียนให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 3 (สาม) เดือน หากผลการประเมินไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกบันทึกข้อตกลงได้

7. ผู้ที่สนใจขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนบริษัทภายนอกติดตามหนี้ สามารถยื่นเอกสารหลักฐานแสดงคุณสมบัติ ผลงานและประสบการณ์ พร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของบริษัท ได้ที่ฝ่ายบริหารและติดตามหนี้ อาคาร 15 (100 ปี) ชั้น 8 ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ โดยยื่นเอกสารหลักฐานได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และธนาคารจะตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และแจ้งรายชื่อผู้ที่ผ่านการพิจารณาขึ้นทะเบียนให้ทราบเป็นหนังสือ

วพพ

 วพพ
 วพพ
 วพพ

8. ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาการขึ้นทะเบียนได้ตามความเหมาะสม และการตัดสินใจของธนาคารให้ถือเป็นที่สุด ผู้ยื่นเอกสารขอรับการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนหรือผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ มิได้

9. ติดต่อสอบถามข้อมูลได้ที่ ฝ่ายบริหารและติดตามหนี้ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2299 8000 ต่อ 149682 หรือ 149652

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2568



(นางสุรณี ท่วมมา)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานบริหารหนี้
ปฏิบัติงานแทน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

วาฬ
3/11
3/11
3/11