

แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
ตามประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและ
การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
(ที่ว่าการอำเภอ)

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ และอาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้ (ข้อ ๔)

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด
- (๒) ที่ว่าการอำเภอ
- (๓) สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง
- (๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- (๕) สถานีตำรวจ
- (๖) สำนักงานนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

๒. การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๕ และ ข้อ ๗)

- (๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- (๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่นเดียวกับการร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว (ประกาศฯ ข้อ ๘)

การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะร้องเรียนแทนได้ พร้อมแนบหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย (ประกาศฯ ข้อ ๗)

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนแล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ห้าย ประกาศนี้ และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ห้ายประกาศนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๙)

กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน (ประกาศฯ ข้อ ๑๐)

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ข้อ ๑๑)

๕. กรณีกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ สถานีตำรวจ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังที่ทำการปกครองจังหวัดหรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ที่มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น (ข้อ ๑๔)

๖. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด หรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นผู้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ต่อไป (ประกาศฯ ข้อ ๑๒)

โดยให้ดำเนินการรวบรวมตรวจสอบเอกสารหลักฐานสรุปเรื่องแล้วทำความเห็นเสนอคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เพื่อพิจารณาวินิจฉัย (ข้อบังคับฯ ข้อ ๔)

๗. ให้เลขานุการมีหน้าที่รวบรวมความเห็น คำร้อง คำชี้แจงและเอกสารทั้งปวงที่จำเป็นต่อการพิจารณาวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่แล้วทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาวินิจฉัยต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๗)

๘. เมื่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เห็นว่า (ข้อบังคับฯ ข้อ ๔)

(๓) ที่โรงเรียนมีมูลให้มิตีรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

(๒) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ควรรับไว้พิจารณาให้มิตีไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้น พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า

๙. ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่แจ้งข้อร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนยื่นคำชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือพร้อมทั้งพยานหลักฐานภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่กำหนด และอาจเรียกคู่กรณีมาชี้แจงตัวหาจากประกาศหนังสือชี้แจงดังกล่าวได้

ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมิได้จัดทำคำชี้แจงพร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป (ข้อบังคับฯ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐)

๑๐. ในกรณีดังต่อไปนี้ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่จะสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนเสียก็ได้ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔)

(๑) ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่แจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เว้นแต่มีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะวินิจฉัยว่าผู้ถูกร้องเรียนนั้นมีความผิด

(๒) เมื่อผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียน

(๓) การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่พิจารณามีได้เป็นไปตามขั้นตอนในข้อบังคับนี้

(๔) เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่เห็นว่าการพิจารณาไม่เป็นประโยชน์อีกต่อไป

๑๑. เมื่อพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความผิด

(๑) กรณีความผิดที่มีโทษทางปกครอง ให้สั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้อง หรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ปฏิบัติตามให้มีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ตามมาตรา ๓๔ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) กรณีความผิดที่มีโทษทางอาญา และผู้ถูกร้องเรียนไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุกและเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการเปรียบเทียบตามมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบต่อไปหากเป็นกรณีความผิดที่ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินคดี (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๗)



ข้อปฏิบัติ ของผู้ทวงถามหนี้

ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558



สถานที่ติดต่อลูกหนี้

» กรณีติดต่อโดยบุคคลหรือทางไปรษณีย์ให้ติดต่อตามสถานที่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งไว้ให้เป็นสถานที่ติดต่อ หากไม่ได้แจ้งหรือที่แจ้งไว้ไม่สามารถติดต่อได้ ผู้ทวงถามหนี้ได้พยายามติดต่อตามสมควรแล้ว ให้ติดต่อตามภูมิลำเนา ที่ตั้งอยู่ สถานที่ทำงาน ของบุคคลดังกล่าว มาตรา 9 (1)

ช่วงเวลาในการติดต่อ



» ช่วงเวลาในการติดต่อโดยบุคคล โทรศัพท์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น คือ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.00 - 20.00 นาฬิกา วันหยุดราชการ เวลา 08.00 - 18.00 นาฬิกา มาตรา 9 (2)

จำนวนครั้งในการติดต่อ

» จำนวนครั้งที่เหมาะสม ซึ่งได้มีประกาศ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้กำหนดให้ผู้ทวงถามหนี้ติดต่อทวงถามหนี้กับลูกหนี้ ได้ไม่เกิน 1 ครั้งต่อ 1 วัน มาตรา 9 (3)

กรณีที่เป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้

» ในกรณีเป็นผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแจ้งชื่อตัวและชื่อสกุล หรือ ชื่อหน่วยงานของตนและของเจ้าหนี้ และจำนวนหนี้ และ ถ้าผู้รับมอบอำนาจทวงถามหนี้ต่อหน้า ให้แสดง หลักฐานการมอบอำนาจให้ผู้ทวงถามหนี้ด้วย มาตรา 9 (4)

กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้

» กรณีที่ผู้ทวงถามหนี้ขอรับชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้ต้องแสดงหลักฐานการรับมอบอำนาจให้รับชำระหนี้และต้องออกหลักฐานการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ด้วย มาตรา 10



ฝ่าฝืน : คณะกรรมการมีอำนาจสั่งระงับ การกระทำที่ฝ่าฝืน หากไม่ปฏิบัติตาม มีโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 100,000 บาท



พระราชบัญญัติ
การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

☎ 02-356-9660

🌐 www.dopa.go.th



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ กรมการปกครอง



ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ





ข้อห้าม ในการทวงถามหนี้

ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558



การติดต่อกับบุคคลอื่นซึ่งมีข้อมูลหนี้เพื่อการ
ทวงถามหนี้ มาตรา 8



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินหนึ่งปี
หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง
หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความ
เสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน
มาตรา 11 (1)



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินห้าปี
หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



การดูหมิ่น/การเปิดเผยเกี่ยวกับความเป็นหนี้/
การติดต่อลูกหนี้/สื่อบนซองจดหมาย
ที่ให้ทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้อย่างชัดเจน
มาตรา 11 (2) (3) (4) (5)



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินหนึ่งปี
หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



การทวงถามหนี้ผิดเวลา/ทวงถามหนี้ได้ไม่
เกินครั้งต่อวัน มาตรา 9 (2) (3)



คณะกรรมการฯ มีคำสั่งปฏิบัติให้ถูกต้อง
ฝ่าฝืนคำสั่ง : ปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งแสนบาท

ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ หรือ
ทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้ซึ่งมีใช้ของตน
มาตรา 14



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินห้าปี
หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ
หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด



การทำให้เข้าใจว่าเป็นการกระทำของศาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ
หรือหน่วยงานของรัฐ มาตรา 11 (1)



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินห้าปี
หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การทำให้เชื่อว่าเป็นการกระทำโดยทนายความสำนักงาน
ทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย มาตรา 12 (2)

การทำให้เชื่อว่าจะถูกดำเนินคดี หรือจะถูกยึดหรืออายัด
ทรัพย์สินหรือเงินเดือน มาตรา 12 (3)

การทำให้เชื่อว่าผู้ทวงถามหนี้ดำเนินการให้แก่บริษัทข้อมูล
เครดิต หรือรับจ้างบริษัทข้อมูลเครดิต มาตรา 12 (4)



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินสามปี
หรือปรับไม่เกินสามแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

การทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม



การเสนอหรือจูงใจให้ลูกหนี้ออกเช็คทั้งที่รู้ว่าคุณหนี้
อยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ มาตรา 12 (2)



ฝ่าฝืน : จำคุกไม่เกินหนึ่งปี
หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



พระราชบัญญัติ
การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558



กลุ่มงานกำกับกำกับการทวงถามหนี้ สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

☎ 02-356-9660

🌐 www.dopa.go.th

📺 กลุ่มงานกำกับกำกับการทวงถามหนี้ กรมการปกครอง

🇹🇹 ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ



การทวงถามหนี้

ไม่เกิน 1 ครั้ง ต่อ 1 วัน



วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 น. - 20.00 น.

วันหยุดราชการ เวลา 08.00 น. - 18.00 น.

DEBT



ผู้ทวงถามหนี้ : สถาบันการเงิน เจ้าหนี้เงินกู้ยืมระบบ ไฟแนนซ์
เจ้าหนี้การพนัน ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ฯลฯ

ช่องทางในการติดต่อลูกหนี้



ไม่รวมถึงการติดต่อ
ทางไปรษณีย์



ผู้ทวงถามหนี้ต้องเป็นผู้ติดต่อไปยังลูกหนี้เท่านั้น



ลูกหนี้รายเดียว มีหลายมูลหนี้ : ทวงได้มูลหนี้ละ 1 ครั้งต่อ 1 วัน



กรณีในสัญญา มีหลายมูลหนี้ พิจารณาว่าแยกมูลหนี้ได้หรือไม่

๙ มูลหนี้แยกได้ : ทวงได้มูลหนี้ละ 1 ครั้งต่อ 1 วัน

๙ มูลหนี้แยกไม่ได้ : ทวงได้ 1 ครั้งต่อ 1 วัน



ต้องเลือกทวง ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้



ลูกหนี้ต้อง "ได้ทราบ" การทวงถามหนี้

๙ โทรศัพท์ : ได้มีการพูดคุยในสาระสำคัญ และแสดงเจตนาในการทวงถามหนี้

๙ ช่องทางติดต่อทางอิเล็กทรอนิกส์ : เมื่อได้ส่งข้อความทวงถามหนี้ไปยังลูกหนี้

* หากฝ่าฝืนจะมีโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งแสนบาท



ห้ามไม่ให้ผู้ทวงถามหนี้กระทำการทวงถามหนี้เป็นการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

02-356-9660

www.dopa.go.th



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ กรมการปกครอง



ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

ศูนย์ดำรงธรรม



การร้องเรียน เกี่ยวกับการทวงถามหนี้



จะต้องดำเนินการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะร้องเรียนแทนก็ได้



โดยยื่นร้องเรียนได้ที่



ที่ว่าการอำเภอ



ที่ทำการปกครองจังหวัด



สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง



กองบัญชาการตำรวจนครบาล



สถานีตำรวจ



สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โทร. 1359



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ☎ 02-356-8660 e www.dopa.go.th



กลุ่มงานกำกับการทวงถามหนี้ กรมการปกครอง



ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

1567

ศูนย์ดำรงธรรม