

### 3. การประกอบธุรกิจแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

#### 3.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ของบริษัทฯ เริ่มขึ้นในปี 2537 โดยช่วงแรกธุรกิจดังกล่าวเป็นส่วนงานหนึ่งในเจมาร์ทที่ดำเนินการติดตามเร่รัดหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเงินผ่อน ต่อมา ผู้บริหารได้เล็งเห็นโอกาสเติบโตของธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ซึ่งมีความต้องการใช้บริการจากลูกค้าภายนอก จึงได้จัดตั้งบริษัทฯ ขึ้นเพื่อให้บริการติดตามเร่รัดหนี้แก่บุคคลภายนอก เช่น ธนาคารพาณิชย์ ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ผู้ประกอบการสาธารณสุขภาค เป็นต้น

##### 3.1.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างทั้งที่เป็นสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการต่างๆ ซึ่งประสงค์จะให้บริษัทฯ ติดตามและดำเนินการให้ลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างชำระหนี้ ขอบเขตการให้บริการของบริษัทฯ ครอบคลุมถึงการรับจ้างติดตามและจัดเก็บหนี้ รวมถึงงานด้านกฎหมาย ได้แก่ ฟ้องและสืบทรัพย์คดี โดยการติดตามและเร่รัดหนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักคือ

##### ก. ติดตามเร่รัดหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collection)

เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการติดตามเร่รัดหนี้ โดยหลังจากบริษัทฯ ได้รับชุดข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้างซึ่งประกอบด้วย รายชื่อลูกหนี้ มูลหนี้ และที่อยู่ติดต่อได้ และดำเนินการบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในฐานข้อมูลของระบบติดตามหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Phone Collector) ซึ่งได้รับมอบหมายให้ติดตามหนี้กลุ่มของผู้ว่าจ้างรายดังกล่าว จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงหาข้อมูลของลูกหนี้เพิ่มเติม เช่น ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน รายได้ ที่อยู่อาศัย หรือเบอร์โทรติดต่ออื่น เป็นต้น เพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น โดยข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจะถูกบันทึกในฐานข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการติดตามต่อไป

##### ข. ติดตามเร่รัดหนี้ภาคสนาม (Field Collection)

เป็นขั้นตอนที่บริษัทฯ ส่งเจ้าหน้าที่ติดตามภาคสนาม (Field Collector) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับชำระหนี้จากลูกหนี้เฉพาะสำหรับผู้ว่าจ้างบางกลุ่ม หรือติดตามหนี้ในกรณีที่เป็นหนี้ เช่น เข้าไปตรวจสอบข้อมูลที่อยู่อาศัย ติดตามหาตัวลูกหนี้ หรือตรวจสอบสภาพสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ เป็นต้น ซึ่งการติดตามหนี้ภาคสนามมักใช้กับลูกหนี้ที่มียอดหนี้สูงและติดตามตัวได้ยาก

##### ค. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ชำระหนี้ บริษัทฯ จะปรึกษากับผู้ว่าจ้างในการให้ทุนความของบริษัทฯ เป็นผู้ร่างคำสั่งฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการติดตามหนี้แต่ละชุดจะมีระยะเวลาประมาณราวละ 6 - 9 เดือนขึ้นอยู่กับชนิดของหนี้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาว่าจ้าง บริษัทฯ จะหยุดการติดตามหนี้และจะต้องส่งข้อมูลลูกหนี้สำหรับรายที่ไม่สามารถติดตามได้คืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง สำหรับลูกหนี้รายใดที่บริษัทฯ สามารถติดตามหนี้ได้และกำลังอยู่ในขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ หรือฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะสามารถขยายเวลาในการดำเนินการเก็บหนี้รายดังกล่าวออกไปได้

สำหรับการให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ บริษัทฯ จะได้รับรายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลประโยชน์จากจำนวนเงินที่บริษัทฯ สามารถจัดเก็บได้จากลูกหนี้ (Commission) ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะขึ้นกับอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ (Success Rate) และอัตราค่าบริการติดตามหนี้ (Commission Rate) ที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้

$\text{รายได้ค่าบริการติดตามหนี้ในแต่ละกลุ่ม} = \text{มูลหนี้ที่ติดตาม} \times \text{อัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้} \times \text{อัตราค่าบริการติดตามหนี้}$
--

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระเป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยากจึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำแต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้บริษัทฯ มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3 - 5 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 - 25 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่งผลประโยชน์ ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะไม่มีภาระค่าใช้จ่ายใดๆกับผู้ว่าจ้าง หากไม่สามารถติดตามและจัดเก็บหนี้ดังกล่าวได้ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ในการติดตามหนี้ เช่น ค่าโทรศัพท์ติดตามลูกหนี้ ค่าดำเนินการติดตามภาคสนาม ค่าคัดสำเนาเอกสาร เป็นต้น

ประเภทและมูลค่าของหนี้ที่บริษัทฯ ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้

บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ในส่วนหนี้ภาคผู้บริโภค (Consumer Finance) ที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้จากสินเชื่อทุกประเภท ได้แก่ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์ และหนี้อื่นๆ โดยมียอดมูลหนี้ภายใต้การติดตามในปี 2552 - ไตรมาส 1 ปี 2555 อยู่ในระดับประมาณ 10,000 ล้านบาท

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		31 มี.ค. 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อส่วนบุคคล	2,579	23.10	2,530	27.34	2,718	26.81	2,845	26.46
สินเชื่อบัตรเครดิต	2,751	24.64	2,644	28.57	2,198	21.68	2,596	24.14
สินเชื่อเคหะ	2,273	20.36	2,162	23.36	2,822	27.83	2,423	22.53
สินเชื่อเช่าซื้อ	2,587	23.17	942	10.18	1,432	14.12	1,919	17.84
สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์	31	0.28	46	0.50	22	0.22	19	0.18
สินเชื่ออื่นๆ	945	8.47	931	10.06	947	9.34	952	8.85
<b>ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม</b>	<b>11,167</b>	<b>100.00</b>	<b>9,256</b>	<b>100.00</b>	<b>10,140</b>	<b>100.00</b>	<b>10,754</b>	<b>100.00</b>
<b>จำนวนบัญชีลูกหนี้ (บัญชี)</b>	<b>1,016,450</b>		<b>952,269</b>		<b>935,764</b>		<b>939,091</b>	

หากพิจารณายอดมูลหนี้ที่ติดตาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ ในปี 2552 - ไตรมาส 1 ปี 2555 จะพบว่าสัดส่วนสินเชื่อภายใต้การติดตามเร่งรัดหนี้โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันนัก กล่าวคือ สินเชื่อแต่ละประเภทอยู่ในสัดส่วนระหว่างร้อยละ 10 - 29 ของยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม โดยประเภทสินเชื่อหลักๆ ประกอบด้วย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ และสินเชื่อเช่าซื้อ

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนกตาม ระยะเวลาค้างชำระ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555	หนี้ค้างชำระ (ปี)	จำนวนบัญชี		จำนวนเงิน	
		บัญชี	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
หนีก่อนตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้าง	ไม่เกิน 1 ปี	81,028	8.63	175	1.63
หนีก่อนตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้าง	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	858,063	91.37	10,579	98.37
<b>ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม</b>		<b>939,091</b>	<b>100.00</b>	<b>10,754</b>	<b>100.00</b>

หากพิจารณายอดมูลหนี้ที่ติดตาม จำแนกตามระยะเวลาค้างชำระ ในปี 2552 - ไตรมาส 1 ปี 2555 จะพบว่า บริษัทฯ ให้บริการติดตามหนี้ประเภทไม่หมุนเวียน (Non-Active) เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ เป็นหนี้หลังตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้างซึ่งค้างชำระตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยหนี้ประเภทดังกล่าวจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ที่ต่ำกว่าหนี้ประเภทที่ค้างชำระไม่เกิน 1 ปี ทั้งนี้ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้โดยปกติ ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มักจะนำหนี้ที่เรียกเก็บได้ยากหรือหนี้ที่ต้นตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนแล้วมาให้แก่ผู้รับจ้างในการติดตามหนี้มากกว่าหนี้ที่ยังไม่ตั้งสำรอง

### 3.1.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการติดตามเรงรัดหนี้ มีขั้นตอนดำเนินงานหลักๆ ดังนี้

#### 1. การรับและเก็บข้อมูล

บริษัทฯ รับข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้างในลักษณะ soft file และเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลของบริษัทฯ จะทำการตรวจสอบและสอบถามความถูกต้องของข้อมูล โดยการระบยอดจำนวนบัญชี และยอดรวมมูลหนี้ ซึ่งจะมีการสุ่มตรวจข้อมูลลูกหนี้ และพิมพ์เอกสารเก็บไว้เป็นหลักฐาน ถ้าข้อมูลถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลจะนำข้อมูลทั้งหมดลงในฐานข้อมูลของบริษัทฯ

#### 2. การออกจดหมายแจ้งลูกหนี้

เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลของบริษัทฯ ส่งจดหมายตามแบบฟอร์มที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไปยังลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่า ขณะนี้บริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามเรงรัดหนี้ของลูกหนี้ทุกๆ อย่างไรก็ดี บริษัทฯ อาจจะใช้ผู้ว่าจ้างภายนอก (Outsource) ในการพิมพ์จดหมายแจ้งหนี้แทนบริษัทฯ เอง ในกรณีดังกล่าว Outsource จะจัดทำร่างจดหมายแล้วส่งกลับมาให้บริษัทฯ ทำการสอบถาม ก่อนส่งให้ลูกหนี้เพื่อแจ้งหนี้

#### 3. การกระจายข้อมูล

หัวหน้างานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Supervisor) จะเป็นผู้แบ่งเขตลูกหนี้โดยให้พนักงานธุรการทำการกระจายข้อมูลบัญชีลูกหนี้ให้แก่พนักงานในทีม (Phone Collector) เพื่อติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะมีส่วนหมายการทำงานเป็นจำนวนครั้งที่โทรติดตามลูกหนี้ในรายสัปดาห์ และรายเดือน

#### 4. การโทรศัพท์ติดตามหนี้

พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ แต่หากติดต่อไม่ได้ จะต้องหาข้อมูลในการติดต่อลูกหนี้เพิ่มเติมและต้องบันทึกข้อมูลดังกล่าวในฐานข้อมูลของบริษัทฯ พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์มีหน้าที่ติดตามลูกหนี้ให้พบ และเจรจาเรงรัดให้ลูกหนี้ชำระหนี้เพื่อปิดบัญชี โดยอาจมีส่วนลดหรือเงื่อนไขการผ่อนชำระภายใต้กรอบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไว้ตั้งแต่ตั้งแต่นามในสัญญาหรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในขั้นตอนการเจรจาหนี้ พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะต้องปฏิบัติตามนโยบายการลดหนี้โดยนำเสนออัตราส่วนลดให้ผู้บริหารพิจารณาเป็นลำดับตามอำนาจอนุมัติ เมื่อลูกหนี้ตกลงชำระหนี้ พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะแจ้งให้ลูกหนี้ชำระเงินตามช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ในกรณีที่พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ไม่สามารถโทรติดตามลูกหนี้ได้เกิน 3 ครั้ง หัวหน้างานจะเปลี่ยนให้พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์รายอื่นภายในทีมติดตามแทน หากเวียงงานแล้วยังไม่สามารถติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ได้ บริษัทฯ อาจพิจารณาส่งให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามดำเนินการต่อไป หรือรอส่งคืนหนี้แก่ผู้ว่าจ้างซึ่งหัวหน้างานจะเป็นผู้พิจารณาจากข้อมูลในการติดตามลูกหนี้ ได้แก่ ปริมาณมูลหนี้ที่ติดตาม และค่าใช้จ่ายในการติดตาม เป็นหลัก

#### 5. การใช้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนาม

ในกรณีที่สามารถติดตามตัวลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนี้ไม่ยินยอมชำระหนี้ หรือในกรณีติดตามตัวลูกหนี้ไม่ได้และพิจารณาว่าเหมาะสมในการติดตามหนี้ภาคสนาม บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามมีหน้าที่ติดตามหาตัวลูกหนี้เป็นหลักและให้ลูกหนี้เป็นผู้นำเงินชำระตรงแก่ผู้ว่าจ้างผ่านบัญชีธนาคาร หากแต่ในบางกรณีบริษัทฯ จำเป็นจะต้องอำนวยความสะดวก โดยมอบหมายให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามเป็นผู้รับเงินสดจากลูกหนี้เพื่อนำฝากเข้าบัญชีผู้ว่าจ้างแทน ในกรณีดังกล่าว พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามจะเบิกไปรับเงินชั่วคราวจากเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลเพื่อมอบให้กับลูกหนี้เก็บไว้เป็นหลักฐานการรับเงินทุกครั้ง

#### 6. การฟ้องร้องดำเนินคดี

ในกรณีที่สามารถติดตามตัวลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนี้ปฏิเสธการชำระหนี้ หัวหน้างานส่วนติดตามหนี้อาจพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งก่อนที่จะส่งฟ้อง บริษัทฯ จะต้องทำเรื่องขออนุมัติจากผู้ว่าจ้างก่อน ซึ่งการดำเนินการฟ้องร้องบริษัทฯ จะได้ค่าธรรมเนียมทนายความเป็นรายกรณีไปขึ้นอยู่กับผลการเจรจากับผู้ว่าจ้าง และยังคงได้รับค่าบริการติดตามหนี้ เช่นเดิม

### 7. การตรวจสอบการชำระหนี้

หากลูกหนี้ยื่นชำระหนี้ไม่ว่าจะอยู่ในขั้นตอนใด พนักงานติดตามหนี้จะบันทึกรายงานการชำระหนี้และเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลจะตรวจสอบการชำระหนี้กับทางผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน หลังจากนั้นจะส่งข้อมูลให้ฝ่ายบัญชีเพื่อสรุปยอดรวมค่าบริการติดตามหนี้เพื่อวางบิลในรอบเดือนต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องส่งข้อมูลทั้งหมดกลับคืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการติดตามหนี้

### 3.1.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่กลุ่มที่มีหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเร่รัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัทฯ เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ

กลุ่มผู้ว่าจ้างของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

มูลหนี้ที่ติดตามระหว่างปีจำแนกตามกลุ่มผู้ว่าจ้าง	ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มสถาบันการเงิน	5,904	54.90
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล/สินเชื่อเช่าซื้อ	3,878	36.06
กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง	952	8.85
กลุ่มอื่นๆ	19	0.18
<b>รวม</b>	<b>10,754</b>	<b>100.00</b>

1. กลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่นๆ เป็นกลุ่มที่ผู้ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่รัดหนี้มากที่สุด โดยกว่าร้อยละ 55 ของมูลหนี้ที่บริษัทฯ ติดตามทั้งหมดในไตรมาส 1 ปี 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้จากสินเชื่อเคหะ สินเชื่อบุคคล สินเชื่อสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ และบัตรเครดิต ตัวอย่างลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารออมสิน
2. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นกลุ่มที่ผู้ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่รัดหนี้มากเป็นอันดับสองคือกว่าร้อยละ 36 ของมูลหนี้ที่บริษัทฯ ติดตามทั้งหมดในไตรมาส 1 ปี 2555 ประกอบด้วยหนี้จากสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อต่างๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถยนต์ แก่ลูกค้าทั่วไป ในจำนวนนี้ หนี้ส่วนใหญ่ที่ให้ติดตามเป็นหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีทั้งหนี้ที่มีอายุนั้นน้อยกว่า 1 ปี โดยจะมีมูลหนี้เฉลี่ยประมาณ 28,000 บาทต่อราย และหนี้ที่มีอายุมากกว่า 1 ปีซึ่งบางกรณีอาจยึดรถและขายทอดตลาดแล้ว และบริษัทฯ จะติดตามหนี้ส่วนที่เหลือหลังจากขายทอดตลาด โดยมีมูลหนี้เฉลี่ยประมาณ 50,000 บาทต่อราย ตัวอย่างลูกค้าของบริษัทฯ ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บริษัท อีออน ธนทรัพย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามบ้านชู ลิสซิ่ง (2002) จำกัด บริษัท กรุปีส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นกลุ่มผู้ขายสินค้าไปให้ตัวแทนจำหน่ายซึ่งเป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ลูกหนี้ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้า และหนี้ที่ให้บริษัทฯ ติดตามมักเป็นหนี้ใหม่ และมีมูลค่าหนี้ไม่มากนัก แต่มีโอกาสการติดตามสำเร็จค่อนข้างสูง ตัวอย่างลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท เบทเตอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เอวอน คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4. กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มโทรคมนาคม ซึ่งเป็นหนี้จากค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าเคเบิลทีวี หนี้ในกลุ่มนี้จะมีมูลหนี้ต่อรายค่อนข้างต่ำ อายุหนี้จะน้อยกว่า 1 ปี ตัวอย่างลูกหนี้ในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด บริษัท ทู ไลฟ์ พลัส จำกัด

ทั้งนี้ในช่วงปี 2552 – ไตรมาส 1 ปี 2555 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้จากสถาบันการเงินแห่งหนึ่งคิดเป็นอัตราร้อยละ 33 – 43 ของรายได้จากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงคู่ค้ารายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินรายดังกล่าวเป็นเพียงหนึ่งในผู้ว่าจ้างที่ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งบริษัทฯ สามารถให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้กับผู้ว่าจ้างรายอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ ทั้งสิ้น

### 3.1.4 นโยบายการกำหนดราคา

ในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเสนอค่าตอบแทนในการติดตามหนี้เป็นส่วนแบ่งของรายได้คิดเป็นร้อยละของจำนวนเงินที่บริษัทฯ จัดเก็บได้จากลูกหนี้ ซึ่งมีอัตราค่าบริการหลากหลายตั้งแต่ร้อยละ 6 - 40 ของเงินที่บริษัทฯ จัดเก็บได้ ขึ้นอยู่กับประเภทหนี้ และอายุหนี้ โดยหากหนี้ที่ติดตามมีอายุนาน ก็มักจะมียอดค่าบริการติดตามเร่งรัดหนี้ในอัตราที่สูง ในขณะที่บริษัทฯ จะพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง จำนวนบัญชีของลูกหนี้ เพื่อประมาณการอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ จำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้โดยอาศัยประสบการณ์การเก็บหนี้ในอดีต หากรายได้ที่คาดว่าจะได้รับคุ้มกับค่าดำเนินการและมีกำไรตามที่ต้องการ บริษัทฯ ก็จะรับงาน อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีบริษัทฯ อาจจะไม่ตกลงรับงานแม้กำไรต่ำกว่าที่ต้องการ หากเล็งเห็นถึงโอกาสในการทำธุรกิจในอนาคต

ทั้งนี้ ในปี 2552 – ไตรมาส 1 ปี 2555 บริษัทฯ ได้รับค่าบริการติดตามเร่งรัดหนี้โดยเฉลี่ยคิดเป็นอัตราร้อยละ 22 – 25 ของจำนวนเงินที่บริษัทฯ จัดเก็บได้ (รายละเอียดเพิ่มเติม กล่าวในส่วนที่ 2 หัวข้อ 12.2.2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน)

อัตราค่าบริการติดตามเร่งรัดหนี้ จำแนกตามอายุหนี้ที่เกินกำหนด	ลักษณะผู้ว่าจ้าง	อัตราค่าบริการ (ร้อยละ)
ไม่เกิน 6 เดือน	รัฐวิสาหกิจ	6 – 8
1 – 6 เดือน	ทั่วไป	15 – 20
6 – 12 เดือน	ทั่วไป	25 – 30
มากกว่า 12 เดือน	ทั่วไป	35 – 40

### 3.1.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

กลยุทธ์การแข่งขันของบริษัทฯ สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ มีดังต่อไปนี้

#### คุณภาพการให้บริการ

บริษัทฯ มีนโยบายการติดตามเร่งรัดหนี้โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับเทคนิคการติดตามหนี้ที่ดี และกำชับให้พนักงานติดตามหนี้เช้าจากที่สุภาพ ไม่มีการขู่กรโชกลูกหนี้ หรือติดตามหนี้ในลักษณะที่รบกวนลูกหนี้ โดยบริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานติดตามหนี้ติดต่อลูกหนี้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ที่ผ่านมา ผู้ว่าจ้างมั่นใจว่าการติดตามหนี้ของบริษัทฯ จะไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระเบียบขั้นตอนในการเก็บฐานข้อมูลของลูกหนี้ไม่ให้รั่วไหล และมีการแบ่งกลุ่มและแบ่งงานติดตามหนี้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

#### ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศ และลงทุนใช้ระบบ SQL เก็บฐานข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ระบบของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง ฐานข้อมูลของระบบนี้จะเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ Collection System ซึ่งเป็นระบบติดตามหนี้ที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเอง เพื่อให้พนักงานเร่งรัดหนี้ใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหนี้ ดูรายละเอียดผลการติดตามหนี้ การชำระหนี้ การผ่อนชำระและยอดค้าง

ชำระ โดยพนักงานเร่รัดหนี้จะสามารถดูหรือบันทึกข้อมูลได้เฉพาะลูกค้าที่ตนรับผิดชอบเท่านั้น ด้วยระบบการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่กล่าวข้างต้น จึงทำให้บริษัทฯ มีการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

### การเสนอบริการติดตามหนี้ภายใต้แนวคิดที่ไม่เพิ่มต้นทุนกับลูกค้าจ้าง

บริษัทฯ มีนโยบายนำเสนอบริการในรูปแบบที่แข่งขันได้ทั้งกับผู้ติดตามหนี้รายอื่นๆ และฝ่ายติดตามหนี้ภายในของ ลูกค้าจ้าง ภายใต้แนวคิดที่ว่าบริการของบริษัทฯ ไม่ได้ก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มกับลูกค้าจ้าง โดยลูกค้าจ้างสามารถเลือก Portfolio ที่ไม่สามารถจะติดตามหนี้ได้ หรือติดตามหนี้ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม มาให้บริษัทฯ ติดตามหนี้ ซึ่งหากบริษัทฯ ติดตามหนี้ไม่ได้ ลูกค้าจ้างก็จะมีค่าใช้จ่ายใดๆ เกิดขึ้น และหากบริษัทฯ ติดตามหนี้ได้ ลูกค้าจ้างก็จะจ่าย ค่าบริการติดตามเร่รัดหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลรายได้ในอัตราที่เหมาะสมให้แก่บริษัทฯ

## 3.2 ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา สถาบันการเงินและบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อมีแนวโน้มที่จะให้ขายหนี้ด้วยคุณภาพที่คาดว่าจะไม่คุ้มกับต้นทุนการติดตามออกมากมากขึ้น เนื่องจากต้องการลดต้นทุนในการติดตามหนี้ และลดสัดส่วนหนี้สงสัยจะสูญ จึงเป็นโอกาสให้บริษัทฯ ขยายธุรกิจติดตามหนี้ไปยังการประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหาร โดยบริษัทฯ ได้เริ่มซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแห่งหนึ่งเพื่อมาบริหารและติดตามเรียกเก็บหนี้ ซึ่งมีมูลค่าเงินลงทุน 39 ล้านบาท ตลอดระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เข้าประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 บริษัทฯ มีหนี้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหารงานรวม 38 กลุ่ม ด้วยยอดรวมมูลหนี้เต็มจำนวนเท่ากับ 19,551 ล้านบาท

### 3.2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหนี้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหนี้ด้วยคุณภาพ โดยทั่วไป สถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหนี้ ซึ่งก่อนการประมูล ทีมงานของบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้ด้วยคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหนี้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหนี้เต็ม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขาย หากบริษัทฯ เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหนี้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหนี้ และข้อมูลลูกหนี้ เป็นต้น เพื่อสรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอน บริษัทฯ ก็จะดำเนินการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่รัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯ วางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้หนี้ นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่รัดหนี้เท่านั้น โดย บริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จัดเก็บหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมาย ประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจัดเก็บหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจัดเก็บหนี้จริงกับประมาณการ หากจัดเก็บหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจัดเก็บหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน



กลุ่มหนี้ตามปีที่บริษัทฯ ชื้อ ในแต่ละปี	มูลหนี้เต็ม <sup>1</sup> (ล้านบาท)	เงินลงทุนในลูกหนี้ (ล้านบาท)	อายุเฉลี่ย (ปี)
ปี 2549	1,031	39	4 – 11
ปี 2550	166	16	2 – 4
ปี 2551	1,041	49	1 – 7
ปี 2552	1,745	74	0 – 11
ปี 2553	2,446	122	0 – 6
ปี 2554	7,114	384	0 – 5
ไตรมาส 1 ปี 2555	6,008	336	0 – 5
<b>รวม</b>	<b>19,551</b>	<b>1,020</b>	

หมายเหตุ: <sup>1</sup> มูลหนี้เต็มจำนวนที่บริษัทฯ ชื้อมาในแต่ละปี

บริษัทฯ มีหนี้ด้อยคุณภาพที่ประมูลซื้อมาทั้งหมดตั้งแต่ปี 2549 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2555 คิดตามมูลหนี้เต็มจำนวนรวมทั้งสิ้น 19,551 ล้านบาท ด้วยมูลค่าเงินลงทุนเริ่มต้นรวม 1,020 ล้านบาท หนี้ด้อยคุณภาพภายใต้การบริหารของ บริษัทฯ จะเป็นหนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ประกอบด้วย สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มหนี้ไม่หมุนเวียนหรือหนี้ค้างชำระ (Non-Active)

สัดส่วนมูลหนี้เต็มจำนวน จำแนกตามประเภทสินเชื่อ (ร้อยละ)	31 ธ.ค. 2552	31 ธ.ค. 2553	31 ธ.ค. 2554	31 มี.ค. 2555
สินเชื่อส่วนบุคคล	94.19	65.60	71.72	80.31
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	-	30.45	22.23	15.47
สินเชื่อบัตรเครดิต	5.81	3.95	6.05	4.21
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

### 3.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ด้อยคุณภาพจะมีขั้นตอนดำเนินงานที่สำคัญ คือ ขั้นตอนการประมูลซื้อหนี้หรือเสนอซื้อหนี้ และขั้นตอนการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการประมูลซื้อหนี้เพื่อนำมาบริหาร มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

1. การรับข้อมูลหนี้ที่ต้องการขาย  
ฝ่ายการตลาดธุรกิจบริหารหนี้จะเป็นผู้รับข่าวสารการขายหนี้ และติดต่อไปยังผู้ขายเพื่อขอรับข้อมูลหนี้เบื้องต้นจากผู้ต้องการขายหนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ ได้แก่ จำนวนบัญชี จำนวนเงินต้น ดอกเบี้ย เบี้ยปรับ อายุหนี้และประวัติการชำระของลูกหนี้ เป็นต้น
2. การวิเคราะห์ข้อมูลหนี้  
ฝ่ายการตลาดธุรกิจบริหารหนี้จะทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการซื้อหนี้จากข้อมูลที่ได้รับ โดยการเปรียบเทียบกับหนี้ประเภทที่บริษัทฯ เคยติดตามเร่งรัดมาก่อน เพื่อประมาณการการจัดเก็บหนี้ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ จุดคุ้มทุน ระยะเวลาโดยประมาณที่จะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมาย อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการมูลค่าประมูลสูงสุดที่บริษัทฯ สามารถเสนอซื้อได้
3. การเสนองานเพื่อซื้อหนี้  
ฝ่ายการตลาดธุรกิจบริหารหนี้จะเสนอรายงานการวิเคราะห์ให้คณะกรรมการบริหารเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเสนองานในการประมูลซื้อหนี้ หากคณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นสมควร ก็จะยื่นขอเสนอซื้อหนี้กับผู้ขาย
4. การเจรจาตกลงซื้อขายหนี้  
หากบริษัทฯ ชนะการประมูล ในบางกรณี ผู้ขายหนี้อาจขอเจรจาต่อรองราคาขายหนี้ คณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้ให้กรอบในการเจรจาและให้ผู้บริหารเจรจากับผู้ขายตามความเหมาะสม

#### 5. การโอนหนี้และส่งมอบหนี้

ลำดับขั้นตอนและการดำเนินการในการโอนหนี้และส่งมอบหนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของบริษัท และผู้ขายหนี้เป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่ฝ่ายการตลาดธุรกิจบริหารหนี้จะร่วมกับฝ่ายกฎหมายในการเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบการรับโอนหนี้ก่อนที่ลงนามในสัญญาซื้อขายหนี้ หากเอกสารครบถ้วนก็จะทำการโอนหนี้กัน โดยในขั้นตอนนี้บริษัท และผู้ขายหนี้จะต้องออกจดหมายแจ้งลูกหนี้ถึงการโอนสิทธิเรียกร้องและการรับโอนสิทธิเรียกร้อง ซึ่งกระทำพร้อมๆ กัน ภายหลังจากที่จดหมายถึงลูกหนี้จะถือว่าการโอนหนี้เป็นอันเสร็จสมบูรณ์

#### 6. การจัดเก็บเอกสารสัญญากู้ยืมและการเบิกเอกสาร

ภายหลังจากการรับเอกสารและสัญญากู้ยืมของมูลหนี้ที่ซื้อมา บริษัทฯ จะส่งเอกสารให้กับบริษัทผู้รับฝากเอกสาร หากต้องการใช้เอกสาร ฝ่ายผู้ต้องการใช้เอกสารต้องขออนุมัติจากผู้มีอำนาจที่คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนด ซึ่งจะเป็นผู้มีอำนาจในการเบิกเอกสารดังกล่าว

ทั้งนี้ ในการเข้าทำรายการประมวลซื้อหนี้ บริษัทฯ จะปฏิบัติตามเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น เกณฑ์ได้มาและจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ และเกณฑ์รายการที่เกี่ยวข้องกัน เป็นต้น

#### กระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้

มีขั้นตอนเช่นเดียวกับการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ แก่บุคคลภายนอก ทั้งการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ การติดตามหนี้ภาคสนาม และการส่งฟ้องดำเนินคดีตามกฎหมาย แต่จะแตกต่างกันในกระบวนการเจรจาหนี้ให้กับลูกหนี้ รวมทั้งการตัดสินใจใช้ผู้ติดตามหนี้ภาคสนามและการฟ้องร้อง ซึ่งจะเป็นขั้นตอนภายในบริษัทฯ เช่น กรณีการลดหนี้ ฝ่ายติดตามหนี้จะต้องขออนุมัติลดหนี้และได้รับอนุมัติจากผู้จัดการแผนก ผู้อำนวยการตามสายงานอนุมัติ ภายใต้อำนาจที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ติดตามเร่งรัดหนี้ให้แก่อำนาจในลูกหนี้บางกลุ่ม และจะให้ผลตอบแทนเป็นสัดส่วนของเงินที่บริษัทฯ ได้รับชำระหนี้ (ลักษณะเหมือนธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ) ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดสรรพนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อทำหน้าที่ควบคุมและติดตามผลงานการติดตามหนี้ของบริษัทภายนอกอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทเหล่านั้นได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเช่นเดียวกับบริษัทฯ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 บริษัทฯ ว่าจ้างบริษัทภายนอกติดตามหนี้สิ้นจำนวนทั้งสิ้น 22 บริษัท

### 3.2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) เช่นเดียวกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ กล่าวคือ กลุ่มบริษัทที่ขายหนี้ด้วยคุณภาพให้กับบริษัทฯ กับกลุ่มบริษัทที่ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่งรัดหนี้ จะเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่การเลือกใช้กลยุทธ์ในการบริหารหนี้ของบริษัทเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน โดยบางบริษัทอาจเลือกที่จะทำการติดตามหนี้เอง ในขณะที่บางบริษัทอาจจะต้องการลดภาระหนี้สินด้วยคุณภาพจึงขายหนี้กลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ในการจัดหาหนี้ด้วยคุณภาพเพื่อบริหารของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าจ้างหรือผู้ขายแต่ละราย หรือสถานการณ์ของตลาดในช่วงเวลานั้นเป็นหลัก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจัดหาหนี้ด้วยคุณภาพเพื่อมาบริหาร ทั้งการประมวลซื้อจากกลุ่มผู้ขายเดิมและขยายไปยังผู้ขายใหม่ สำหรับผู้ขายเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ผู้ขายพิจารณาขายหนี้ให้แก่อำนาจฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเสนอรับซื้อหนี้เอง หรือการเข้าร่วมประมวลจากผู้ขายที่มีการขายหนี้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สำหรับผู้ขายใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมา รวมถึงเสนอรับซื้อหนี้ และ/หรือ เข้าร่วมประมวลรับซื้อหนี้



กลุ่มผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

เงินลงทุนในหนี้ด้วยคุณภาพ จำแนกตามประเภทผู้ขาย (คู่ค้า)	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		31 มี.ค. 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	155	87.31	213	71.01	557	81.34	893	87.49
กลุ่มสถาบันการเงิน	23	12.69	80	26.76	115	16.74	115	11.22
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	178	100.00	7	2.24	13	1.92	13	1.28
ยอดเงินลงทุนเต็มจำนวน รวม	155	87.31	300	100.00	684	100.00	1,021	100.00

1. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ซื้อหนี้มาบริหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.49 ของเงินลงทุน ณ 31 มีนาคม 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต
2. กลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่นๆ เป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ซื้อหนี้มาบริหารมากเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 11.22 ของเงินลงทุนเต็มจำนวน ณ 31 มีนาคม 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
3. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นกลุ่มผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ รถยนต์ แก่ลูกค้าทั่วไป

เงินลงทุนในหนี้ด้วยคุณภาพที่ซื้อใน แต่ละปี จำแนกตามประเภทผู้ขาย	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		31 มี.ค. 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	65	87.84	58	47.54	343	89.42	336	100.00
กลุ่มสถาบันการเงิน	10	12.16	58	47.54	34	8.91	-	-
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	-	-	7	4.92	6	1.67	-	-
ยอดเงินลงทุนที่ซื้อในแต่ละปี รวม	74	100.00	122	100.00	384	100.00	336	100.00

ในปี 2552 - ไตรมาส 1 ปี 2555 บริษัทฯ มีการจัดหาหนี้ด้วยคุณภาพมาเพื่อบริหารเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี 2554 ที่บริษัทฯ ซื้อหนี้จากกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการกลุ่มนี้บางรายหยุดดำเนินการ หรือมีนโยบายหยุดการปล่อยสินเชื่อ หรือมีนโยบายจำหน่ายหนี้ด้วยคุณภาพออกจากบริษัทเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ ในปี 2552 - ไตรมาส 1 ปี 2555 บริษัทฯ ซื้อหนี้จากสถาบันการเงิน และ/หรือ ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล รวม 4 แห่ง คิดเป็นสัดส่วนแต่ละรายร้อยละ 31- 89 ของเงินลงทุนในลูกหนี้ที่ซื้อรวมในแต่ละงวด ซึ่งเกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินลงทุนในลูกหนี้แต่ละงวด กรณีดังกล่าวอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงผู้ขาย(คู่ค้า)ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพกลุ่มดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งของผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพที่บริษัทฯ ซื้อ บริษัทฯ สามารถประเมินมูลค่าซื้อหนี้ด้วยคุณภาพกับคู่ค้ารายอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ

### 3.2.4 นโยบายการกำหนดราคา

ก่อนการเสนอราคาประมูลซื้อหนี้ ฝ่ายการตลาดจะศึกษาความเป็นไปได้ในการซื้อหนี้ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับหนี้ประเภทเดียวกันที่บริษัทฯ เคยติดตามเร่งรัด หรือบริหารในอดีต เพื่อประมาณการการเก็บหนี้ จำนวนพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ระยะเวลาโดยประมาณที่จะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมาย ผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับ จุดคุ้มทุน และประมาณการมูลค่าประมูลสูงสุดที่บริษัทฯ สามารถเสนอซื้อได้ให้กับคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา โดยคณะกรรมการบริหาร จะเป็นผู้ตัดสินใจเสนอราคาประมูลซื้อหนี้ และเป็นผู้ตัดสินใจสุดท้ายในการเจรจาต่อรองหากผู้ขายขอเจรจาต่อรองราคาซื้อ

### 3.2.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

#### การขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ด้วยคุณภาพที่มีความคุ้มค่า

บริษัทฯ ขยายธุรกิจไปสู่การบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ เนื่องจากเล็งเห็นว่าธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้เป็นอย่างยิ่ง โดยบริษัทฯ สามารถใช้ประสบการณ์และความคุ้มค่ากับการติดตามหนี้มาขยายตลาดและเพิ่มช่องทางในการหาผลกำไรจากการประมูลซื้อหนี้มาบริหารเอง

โดยปกติ หนี้ด้วยคุณภาพที่บริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างให้ติดตามเร่งรัดหนี้ มักจะมีหนี้บางส่วนที่ไม่สามารถติดตามหนี้ได้ ซึ่งอาจเกิดจากส่วนแบ่งในการติดตามเร่งรัดหนี้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม เมื่อเจ้าหนี้มีนโยบายขายหนี้ด้วยคุณภาพ จึงจะขายหนี้ที่ไม่สามารถติดตามได้เป็นเวลานานในราคาที่มีส่วนลดจากมูลหนี้เดิมมาก ทำให้บริษัทฯ ยังมีโอกาสในการหารายได้เพิ่มเติมจากหนี้ส่วนนี้มากขึ้นจนคุ้มกับความเสียหาย การเข้ามาดำเนินธุรกิจซื้อหนี้ของบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการเข้าประมูลหนี้ในประเภทที่บริษัทฯ คุ้นเคย ซึ่งเป็นหนี้ประเภทเดียวกับหนี้ที่บริษัทฯ เคยรับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้อยู่

#### การประมูลซื้อหนี้อย่างรอบคอบภายใต้แผนการจัดเก็บหนี้ที่วางแผนไว้เป็นอย่างดี

บริษัทฯ ตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงที่ค่อนข้างสูงในการดำเนินธุรกิจการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีนโยบายการประมูลซื้อหนี้ในประเภทหนี้ที่บริษัทฯ คุ้นเคย และผ่านการวิเคราะห์อย่างรอบคอบโดยทีมงานและผู้บริหารที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม โดยบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้อย่างละเอียด และจัดทำประมาณการการจัดเก็บหนี้โดยวิเคราะห์จากข้อมูลการจัดเก็บหนี้ในอดีต และค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้อย่างละเอียด เพื่อที่จะประมาณการราคาสูงสุดที่จะเสนอประมูลภายใต้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ พอใจ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการประมูลหนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าการซื้อหนี้ของบริษัทฯ จะเป็นไปตามขั้นตอนการลงทุนที่เหมาะสมและรอบคอบภายใต้การบริหารจัดการที่ดี

#### ประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ลูกหนี้

เนื่องจากบริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินธุรกิจการบริหารหนี้ตั้งแต่ปี 2549 ทำให้บริษัทฯ มีข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ที่บริษัทฯ เคยติดตามหนี้เป็นจำนวนมากกว่า 1,000,000 ราย ด้วยปัจจัยดังกล่าวจึงเอื้อประโยชน์ให้บริษัทฯ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ ตามประเภทของลูกหนี้ อายุของลูกหนี้ และประวัติการชำระหนี้ เพื่อให้พนักงานติดตามหนี้สามารถติดตามหนี้ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งข้อมูลการวิเคราะห์ดังกล่าวจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถเข้าใจพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นประโยชน์แก่บริษัทฯ ในการคำนวณราคาเพื่อประมูลซื้อหนี้ในครั้งต่อไป

#### ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขาย

บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากกว่า 17 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจัดเก็บหนี้ และสามารถบริหารจัดการการจัดเก็บหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้และพฤติกรรมของลูกหนี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯ และผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

### 3.2.6 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯ เอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯ หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับต้นทุนในการติดตาม และมีภาระต้องตั้งสำรองหนี้ด้วยคุณภาพ แต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้

มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หากเป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอก เพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตามเร่งรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้และมีภาระต้องตั้งสำรองการด้อยค่า ซึ่งโดยปกติราคาซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม เพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

### 3.2.7 การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ

บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้ ด้วยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ ลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่างๆ ที่บริษัทฯ กำหนด เช่น เคาร์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

### 3.2.8 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

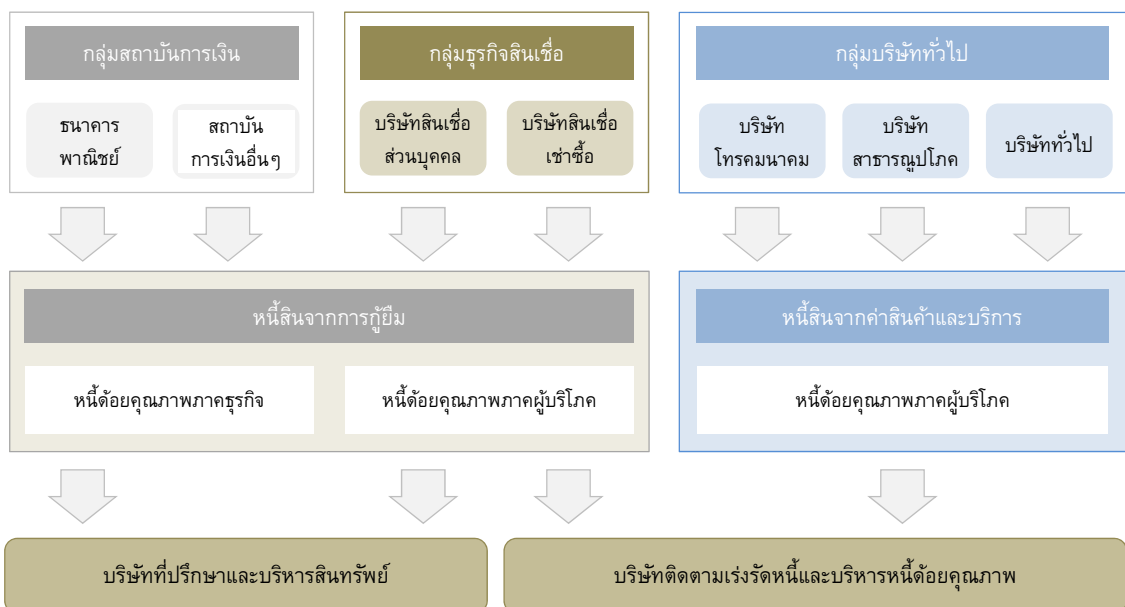
#### โครงสร้างอุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

อุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทเอง หรือการว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป

หนี้ด้วยคุณภาพของกลุ่มผู้ขายมี 2 ประเภทหลักๆ คือ หนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) และหนี้ด้วยคุณภาพภาคธุรกิจ (Corporate Loan) ซึ่งกลุ่มหนี้ที่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้หรือบริษัทที่ซื้อหนี้เพื่อบริหาร จะเป็นหนี้ด้วยคุณภาพภาคผู้บริโภค ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ให้บุคคลธรรมดาที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card loan) สินเชื่อเช่าซื้อ (Leasing) และสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)

แผนภาพแสดงความเกี่ยวข้องของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ



### ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมติดตามเรงรัดหนี้และบริหารหนี้โดยคุณภาพ

ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ และสัดส่วนหนี้โดยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับปริมาณหนี้โดยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยได้รับอิทธิพลมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวม

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโต ย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้โดยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น
2. สัดส่วนหนี้โดยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้โดยคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้โดยคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อสัดส่วนหนี้สินโดยคุณภาพในระบบ

ดังนั้น อุตสาหกรรมติดตามเรงรัดหนี้มีการเติบโตอย่างมากในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ เนื่องจากอัตราส่วนหนี้สินโดยคุณภาพในระบบจะเพิ่มขึ้น

### ปริมาณมูลหนี้จากกลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มธุรกิจสินเชื่อ

#### กลุ่มสถาบันการเงิน

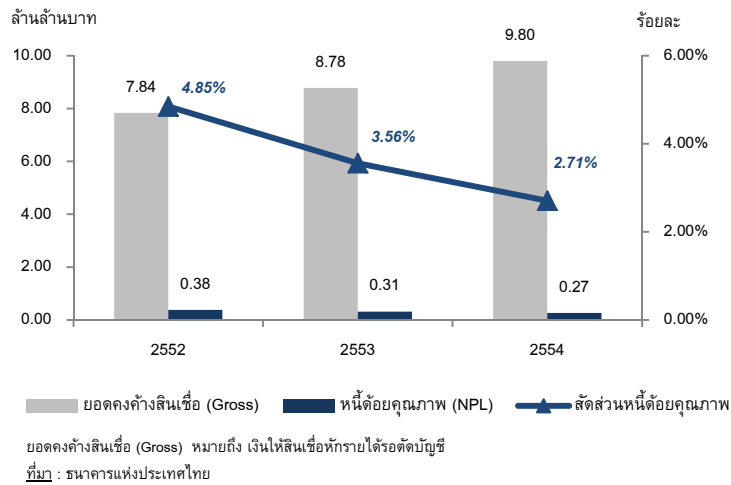
ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้รายงานยอดคงค้างสินเชื่อของระบบสถาบันการเงิน ณ สิ้นปี 2554 พบว่าทั้งระบบสถาบันการเงินมียอดคงค้างสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 9.80 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 และปี 2552 ที่มียอดคงค้างสินเชื่อ 8.78 และ 7.84 ล้านล้านบาท ตามลำดับ หรือคิดเป็นอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11.82 ต่อปี อย่างไรก็ตามกว่าร้อยละ 99.8 ของยอดคงค้างสินเชื่อเป็นสินเชื่อที่มาจากธนาคารพาณิชย์ โดย ณ สิ้นปี 2554 ธนาคารพาณิชย์มียอดคงค้างสินเชื่อรวม 9.78 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 และปี 2552 ที่ธนาคารมียอดคงค้างสินเชื่อ 8.76 และ 7.81 ล้านล้านบาท ตามลำดับ หรือคิดเป็นอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11.94 ต่อปี อย่างไรก็ตามหากแบ่งตามวัตถุประสงค์การใช้เงินพบว่า 2.40 ล้านล้านบาท หรือกว่าร้อยละ 25 ของยอดคงค้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์เป็นการให้แก่บุคคลธรรมดาที่ไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึง สินเชื่อเพื่อการจัดซื้อที่ดิน สินเชื่อเพื่อการจัดหาที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการซื้อหรือเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และการบริโภคอื่นๆ

ณ สิ้นปี 2554 ยอดคงค้างหนี้โดยคุณภาพทั้งระบบมีจำนวน 0.27 ล้านล้านบาท ปรับตัวลดลงจากปี 2553 และ 2552 ที่เท่ากับ 0.31 และ 0.38 ล้านล้านบาท เป็นเหตุให้สัดส่วนหนี้โดยคุณภาพลดลงจากร้อยละ 4.85 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 3.56 และร้อยละ 2.71 ในปี 2553 และ 2554 ตามลำดับ เนื่องจากระบบสถาบันการเงินเพิ่มความระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อ และสถาบันการเงินบางแห่งยังมีนโยบายจำหน่ายหนี้โดยคุณภาพเพื่อเป็นการลดปริมาณหนี้โดยคุณภาพของตน

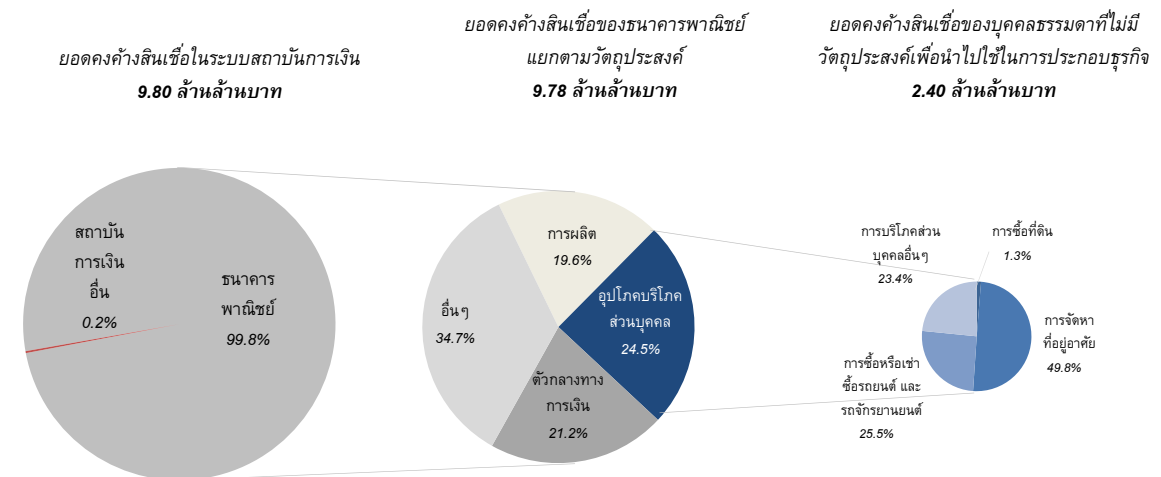
ทั้งนี้ นักวิเคราะห์จากบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ได้คาดการณ์ว่ายอดสินเชื่อของปี 2555 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ จะเติบโตร้อยละ 12 ทั้งนี้ หากยอดสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เติบโตในระดับเดียวกันจะทำให้ระบบสถาบันการเงินมียอดคงค้างสินเชื่อ 10.97 ล้านล้านบาท หากระบบสถาบันการเงินสามารถรักษาระดับอัตราส่วนหนี้โดยคุณภาพคงเหลือเพียงร้อยละ 2.65<sup>1</sup> จะทำให้หนี้โดยคุณภาพในระบบสถาบันการเงินคงเหลือเพียง 0.29 ล้านล้านบาท

<sup>1</sup> ข้อมูลอัตราส่วนหนี้โดยคุณภาพต่อยอดคงค้างสินเชื่อ (Gross) ณ ไตรมาส 1 ปี 2555 จากธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพแสดงปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อและสัดส่วนหนี้ต่อคุณภาพของระบบสถาบันการเงิน



แผนภาพแสดงยอดคงค้างสินเชื่อ ณ 31 ธันวาคม 2554



กลุ่มธุรกิจสินเชื่อ

สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อส่วนบุคคล”)<sup>2</sup> สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการไม่ได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ยกเว้นสินค้าในประเภทรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

ผู้ประกอบการในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลักๆ คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ และ กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ เช่น บริษัท อยูรยา แคปปิตอล เซอร์วิส จำกัด บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นต้น โดยข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ในปี 2554 กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อส่วนบุคคลคงค้าง<sup>3</sup> จำนวน 0.11 ล้านบาท ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2552 และ ปี 2553 ที่ 0.10 และ 0.09 ตามลำดับ หรือปรับตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.27 ต่อปี

<sup>2</sup> ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย

<sup>3</sup> ยอดสินเชื่อคงค้าง หมายถึง ยอดเฉพาะเงินต้นของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หลังหักรายได้รอการตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือนที่รายงาน

สำหรับไตรมาส 1 ปี 2555 กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อส่วนบุคคลคงค้าง จำนวน 0.11 ล้านล้านบาท ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.75 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ส่วนแนวโน้มธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับในช่วงไตรมาส 2 ของปี 2555 คาดว่าอาจจะลดลงเนื่องจากการสิ้นสุดมาตรการผ่อนผันการให้กู้ยืมเงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบอุทกภัย<sup>4</sup> ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยผ่อนผันเป็นการชั่วคราวให้สถาบันการเงินและกลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน สามารถให้กู้ยืมเงินผ่านการใช้บัตรเครดิต หรือสินเชื่อส่วนบุคคลได้เกินกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือเกินกว่า 5 เท่าของรายได้ ไปจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2555 อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่ไตรมาส 3 ปี 2555 เป็นต้นไป มาตรการของรัฐบาลที่กระตุ้นการใช้จ่ายและการเพิ่มรายได้ให้ภาคประชาชน เช่น มาตรการด้านภาษีเพื่อสนับสนุนให้มีการใช้จ่ายเพื่อซื้อรถและบ้าน ผ่านมาตรการรถคันแรก และมาตรการบ้านหลังแรก ตลอดจนโครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารแห่งประเทศไทยสำหรับผู้อยู่ในเขตพื้นที่ประสบอุทกภัยจะเริ่มมีผลในทางปฏิบัติซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลปี 2555

#### กลุ่มธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ

กลุ่มธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับภาวะการเติบโตในอุตสาหกรรมรถยนต์ โดยหากมียอดขายรถยนต์ใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้รายได้ของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

ยอดจำหน่ายรถยนต์ จำแนกตามประเภท (คัน)	ปี 2552	ปี 2553	ปี 2554	ไตรมาส 1 ปี 2555
รถยนต์นั่ง	238,773	362,561	348,225	102,498
รถยนต์เชิงพาณิชย์	310,098	437,796	391,686	176,823
ยอดจำหน่ายรถยนต์รวม	<b>548,871</b>	<b>800,357</b>	<b>739,911</b>	<b>279,321</b>

ที่มา: สถาบันยานยนต์ และ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ในช่วงปี 2552 อุตสาหกรรมได้รับผลกระทบจากวิกฤตทางการเงิน ทำให้ยอดขายรถยนต์ในประเทศอยู่ที่ 548,871 คัน ลดลงร้อยละ 10.62 เมื่อเทียบกับปี 2551 สำหรับในปี 2553 เศรษฐกิจในภาพรวมได้เริ่มฟื้นตัว ส่งผลให้อุตสาหกรรมยานยนต์ฟื้นตัวเช่นเดียวกัน โดยยอดขายรถยนต์ในประเทศอยู่ที่ 800,357 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 45.82 เมื่อเทียบกับปี 2552 อันเป็นผลจากมาตรการส่งเสริมการลงทุนให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตรถยนต์ขนาดใหญ่ จึงทำให้ผู้ผลิตย้ายฐานการผลิตเข้ามาในประเทศไทย อีกทั้งค่ายรถยนต์ต่างๆ ได้เปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่อย่างมาก ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น สำหรับปี 2554 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในประเทศปรับตัวลดลงเหลือ 739,911 คัน ลดลงร้อยละ 7.55 จากปี 2553 ซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์อุทกภัยใหญ่ในช่วงปลายปี สำหรับแนวโน้มปี 2555 คาดว่ายอดขายรถยนต์จะอยู่ประมาณ 1,100,000 คัน<sup>5</sup> มีปัจจัยที่สนับสนุน เช่น นโยบายรถยนต์คันแรกของรัฐบาล การอัดฉีดเงินภาครัฐบาลเข้าสู่โครงการฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งนี้ ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นตามปัจจัยบวก เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ยังต่ำเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนเกิดวิกฤตปี 2540 รวมถึงการแข่งขันในระบบที่นำไปสู่การลดเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ เช่น การลดเงินดาวน์ การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ เป็นต้น ส่งผลให้ผู้ซื้อรถยนต์เปลี่ยนแปลงจากการซื้อด้วยเงินสดมาเป็นการผ่อนชำระมากขึ้น

#### สภาพการแข่งขันและคู่แข่งในอุตสาหกรรม

การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวในอุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่งรัดหนี้ด้วย ในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงานมีมาตรฐาน มีประสบการณ์และผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่

<sup>4</sup> ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

<sup>5</sup> คาดการณ์ยอดจำหน่ายรถยนต์ปี 2555 โดยบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด



จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้ง กระบวนการคลังกำลังพิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัตโนมัติขณะสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามหนี้เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง เมื่อประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ด้วยคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่งรัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ทำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถรองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และยังสามารถเปรียบในธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ จะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการรับบริการติดตามเร่งรัดหนี้ และเป็นที่ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่งรัดหนี้ เป็นหลัก แล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ด้วยคุณภาพอย่างเต็มตัว ซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งซื้อหนี้ด้วยคุณภาพภาคธุรกิจมาบริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อยๆ โดยมีผู้ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่กี่รายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจ เอ็ม ที ,กลุ่มบริษัทเชลล์คอลเลคชั่น และกลุ่มบริษัท ลีตเตอร์ คอลเลคชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันที สำหรับกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ ได้แก่ กลุ่มบริษัทเชลล์คอลเลคชั่น และ เจเอ็มที นอกจากบริษัทในประเทศแล้วยังมีบริษัทในต่างประเทศ เช่น กองทุนต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก บริษัทต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตาม บริษัทดังกล่าวจำเป็นต้องว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้สิน จากปัจจัยดังกล่าวจึงอาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริษัทฯ อาจจะมีต้นทุนในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

### 3.3 ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในไตรมาส 4 ปี 2554 เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นธุรกิจที่เกื้อหนุนและเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักของบริษัทฯ (ธุรกิจให้บริการติดตามหนี้) และยังเป็น การขยายฐานลูกค้าและรายได้ของ บริษัทฯ อีกทางหนึ่งด้วย

#### 3.3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเน้นประเภทรถยนต์และรุ่นของรถยนต์ที่มีสภาพคล่องสูง เป็นที่ต้องการในตลาด ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดาครอบครองทั้งลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ดีและค้างชำระ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของ ลูกค้าและคุณภาพรถยนต์ที่ปล่อยสินเชื่อเป็นหลัก สำหรับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทฯ จะวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อ (Checker) ออกไปตรวจสอบ ข้อมูลที่ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อเสนอมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน สำหรับการพิจารณาคุณภาพรถยนต์ บริษัทฯ จะใช้ทีมงานที่มีประสบการณ์ในการทำการตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาและตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้แล้วโดยเฉพาะ ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทฯ จะให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทที่ได้รับความนิยม มีอายุการใช้งานนาน และมีสภาพคล่องในการซื้อขายสูง สามารถจัดจำหน่ายได้ในราคาที่ดี ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และอายุของรถยนต์

สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว หากผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญาซื้อรถยนต์จากผู้จำหน่ายรถยนต์แล้ว ผู้เช่าซื้อจะวางเงินดาวน์ส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 10 -30 ของมูลค่ารถยนต์ ส่วนที่เหลือผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทฯ และชำระค่างวดเป็นรายเดือนให้แก่บริษัทฯ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 36 – 72 งวดแล้วแต่ความต้องการของผู้เช่าซื้อ ทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อ ขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะอยู่กับบริษัทฯ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้อ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค้างค่างวดตั้งแต่ 3 งวดติดต่อกัน บริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืน และขายทอดตลาดต่อไป

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จำนวน 51 สัญญา ด้วยมียอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อเท่ากับ 21.20 ล้านบาท และ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 145 สัญญา ด้วยยอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อเท่ากับ 55.32 ล้านบาท โดยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่บริษัทฯ ให้บริการส่วนใหญ่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

สัดส่วนการให้สินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ โดยใช้จำนวนคันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ (ร้อยละ)	2554	ไตรมาส 1 ปี 2555
โตโยต้า	37.04	35.22
ฮอนด้า	27.78	23.90
นิสสัน	5.56	8.18
เชฟโรเลต	3.70	5.66
อู่ซุซุ	5.56	3.77
บีเอ็มดับเบิลยู	3.70	2.52
อื่นๆ	7.41	8.81
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

บริษัทฯ จะพิจารณาให้สินเชื่อโดยเน้นยี่ห้อรถยนต์ที่อยู่ในความต้องการของตลาด เนื่องจากราคาจะลดลงไม่มากนัก และมีสภาพคล่องหากจำเป็นต้องยึดรถและนำมาจำหน่ายต่อ โดยยี่ห้อรถยนต์หลักที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มากที่สุด ได้แก่ โตโยต้าและฮอนด้า

สัดส่วนการให้สินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามอายุของรถยนต์โดยใช้จำนวนคันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ (ร้อยละ)	2554	ไตรมาส 1 ปี 2555
0 – 5 ปี (รถที่ออกปี 2551 – 2545)	16.67	14.47
มากกว่า 5 – 10 ปี (รถที่ออกปี 2546 – 2550)	33.33	30.82
มากกว่า 10 – 15 ปี (รถที่ออกปี 2541 – 2545)	16.67	22.01
มากกว่า 15 – 20 ปี (รถที่ออกปี 2536 – 2540)	29.63	30.19
มากกว่า 20 ปี (รถที่ออกปี 2535 เป็นต้นไป)	3.70	2.52
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

หากพิจารณาอายุของรถยนต์ บริษัทฯ จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่รถยนต์ที่มีอายุตั้งแต่ปี 2535 จนถึงปัจจุบัน (หรือไม่เกิน 20 ปี) ขึ้นกับสภาพของรถยนต์คันนั้นๆ โดยอายุเฉลี่ยของรถยนต์ที่บริษัทฯ ให้สินเชื่อเช่าซื้อมากที่สุด คืออายุระหว่าง 5 – 10 ปี และ อายุระหว่าง 15 – 20 ปี

สัดส่วนยอดปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามระยะเวลาให้สินเชื่อ (ร้อยละ)	2554	ไตรมาส 1 ปี 2555
ต่ำกว่า 36 งวด	0.27	0.10
36 งวด	0.93	1.45
37 - 48 งวด	20.18	20.19
49 – 60 งวด	29.74	25.95
61 – 72 งวด	48.87	52.32
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

ในแง่ของงวดผ่อนชำระ บริษัทฯ จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 36 – 72 งวด หรือประมาณ 3 – 6 ปี ขึ้นกับความ ต้องการของผู้เช่าซื้อ โดยผู้เช่าซื้อของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะเลือกระยะเวลาเช่าซื้อที่ 72 งวด เนื่องจาก มีระยะเวลาที่ผ่อน ชำระได้นาน และจำนวนเงินผ่อนต่องวดค่อนข้างน้อย

### 3.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

#### 1. การแจ้งความจำเป็นในการเช่าซื้อรถยนต์มือสอง

เมื่อมีลูกค้าให้ความสนใจที่จะเช่าซื้อรถยนต์ เจ้าของเต็นท์รถยนต์มือสองติดต่อทางบริษัทฯ เพื่อสอบถามราคาในการ ให้สินเชื่อเช่าซื้อ โดยบริษัทฯ ใช้ราคากลางสินเชื่อรถยนต์มือสองของผู้ประกอบการรายใหญ่เป็นตัวเปรียบเทียบ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ แจ้งรายละเอียดเบื้องต้นให้ลูกค้าพิจารณา ได้แก่ วงเงินจัดสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่างวดผ่อนชำระ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และรอบบัญชีที่ต้องชำระ

#### 2. การกรอกแบบฟอร์มขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผู้ขอเช่าซื้อและผู้ค้ำประกันกรอกแบบฟอร์มขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พร้อมยื่นหลักฐานในการขอสินเชื่อ ได้แก่ สำเนา บัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสมุดบัญชีเงินฝาก และใบแจ้งเงินเดือน 3 เดือนย้อนหลัง พร้อมแผนที่ที่พัก อาศัย และที่ทำงาน พร้อมทั้งรายละเอียดของผู้ค้ำประกัน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดของบริษัทฯ เก็บภาพถ่าย และชุดเลขตัวถังแบบมาพร้อมกับแบบฟอร์มขอสินเชื่อด้วย

#### 3. การพิจารณาอนุมัติการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อของบริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลผู้ขอเช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน โดยฝ่ายอนุมัติสินเชื่อตรวจสอบ ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบนอกสถานที่ – ตรวจสอบความมีตัวตนของผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน โดยการเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง ได้แก่ ที่อยู่อาศัย และที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ – ตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ พร้อมกับตรวจสอบ ความสามารถในการชำระหนี้ และตรวจสอบรายชื่อจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ หากเอกสารหรือข้อมูลไม่สมบูรณ์ ฝ่าย อนุมัติสินเชื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ขอเช่าซื้อ

เมื่อตรวจสอบข้อมูลทั้งภายในและภายนอกและนำมาวิเคราะห์แล้ว จะนำข้อมูลดังกล่าวเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา อนุมัติต่อไป

#### 4. การแจ้งผลอนุมัติการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายแจ้งผลอนุมัติให้เต็นท์รถและผู้เช่าซื้อทราบ และดำเนินการโอนเล่มทะเบียนรถยนต์มาเป็น กรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ พร้อมชำระเงินค้ำรถยนต์ให้เจ้าของเต็นท์รถยนต์ผ่านบัญชีธนาคารภายใน 3 วันทำการ และ ดำเนินการจัดส่งสำเนาเอกสารสำคัญให้แก่ผู้เช่าซื้อ ได้แก่ สำเนาสัญญาเช่าซื้อ สำเนาสัญญาค้ำประกัน สำเนาเล่ม ทะเบียนหน้าที่แสดงกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ และผู้เช่าซื้อเป็นผู้ครอบครอง และหน้าที่มีการต่อทะเบียนและการเสีย ภาษีประจำปี เพื่อเป็นหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ธุรการบันทึกข้อมูลผู้เช่าซื้อและผู้รับประกัน พร้อมรายละเอียดของ รถยนต์และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

#### 5. การชำระค่างวดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ จัดส่งใบแจ้งค่างวดให้ผู้เช่าซื้อตามที่อยู่แจ้งไว้ พร้อมระบุช่องทางในการชำระค่างวด เช่น เคาร์เตอร์บริการ ของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทฯ ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น และมีการโทรศัพท์แจ้งเตือนการชำระ ค่างวด

## 6. การติดตามกรณีชำระค่างวดผิดนัด

หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่างวด บริษัทฯ จะทวงถามค่างวดผ่านทางโทรศัพท์ หรือส่งจดหมายแจ้งเตือนการชำระค่างวด และ/หรือให้บริการส่งเจ้าหน้าที่รับชำระเงิน ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่างวดตามสัญญาติดต่อกัน 3 งวด บริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืน โดยบริษัทฯ จะทำการตรวจสอบสภาพรถยนต์ที่ยึดคืนมาได้ พร้อมส่งจดหมายแจ้งสิทธิ์ไถ่ถอน พร้อมวันที่จะทำการประมูลรถยนต์ในผู้เช่าซื้อ หากพ้นกำหนดไถ่ถอน บริษัทฯ จะดำเนินการขายทอดตลาดและนำเงินที่ได้มาชำระค่างวดทั้งหมด อย่างไรก็ตาม หากเงินที่ได้มาจากการขายทอดตลาดไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้คงค้างตามสัญญา บริษัทฯ ก็จะดำเนินการเก็บหนี้ในส่วนที่ขาดกับผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกันต่อไป ทั้งนี้ ในกรณีที่เงินที่ได้จากการขายทอดตลาดเกินหนี้คงค้างตามสัญญา บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินส่วนเกินให้แก่ผู้เช่าซื้อ

### 3.3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องด้วยธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจผ่านตลาดรถยนต์มือสอง หรือเดินที่รถยนต์มือสองเป็นหลัก ดังนั้นบริษัทฯ จึงต้องดำเนินการติดต่อกับผู้ประกอบการซื้อขายรถยนต์ใช้แล้ว (“เจ้าของเต็นท์”) โดยตรง โดยบริษัทฯ จะส่งพนักงานฝ่ายการตลาดไปติดต่อและเสนอให้เจ้าของเต็นท์เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งพนักงานฝ่ายการตลาดจะนำเสนอในเรื่องอัตราดอกเบี้ย จำนวนงวดผ่อนชำระ และการให้ผลตอบแทนกับเจ้าของเต็นท์ หากเจ้าของเต็นท์สนใจเป็นตัวแทนในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พนักงานฝ่ายการตลาดจะดำเนินการเก็บข้อมูลที่สำคัญเช่น สำเนาใบทะเบียนการค้า สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากของเจ้าของเต็นท์รถยนต์ เพื่อเป็นหลักฐาน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ณ 31 มีนาคม 2555 เจ้าของเต็นท์ที่เป็นตัวแทนกับทางบริษัทฯ มีจำนวนทั้งหมด 155 ราย โดยแบ่งเป็น ตัวแทนในกรุงเทพฯ จำนวน 103 ราย และตัวแทนในปริมณฑลจำนวน 52 ราย

### 3.3.4 นโยบายการกำหนดราคา

บริษัทฯ มีนโยบายเสนอยอดจัดสินเชื่อหรือวงเงินการขอเช่าซื้อ โดยอ้างอิงกับข้อมูลราคารถยนต์เฉลี่ยที่กำหนดขึ้นโดยการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น วารสารรถยนต์ เจ้าของเต็นท์ ผู้ประกอบการรายใหญ่ในอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละแหล่งข้อมูลมีวิธีการคิดคำนวณโดยพิจารณาจากสภาพรถยนต์ ลักษณะการใช้งาน ระยะทางการใช้งาน รวมถึงความเปลี่ยนแปลงของสถานะตลาดรถยนต์ใช้แล้วในขณะนั้นเป็นเงื่อนไขในการคิดคำนวณราคากลาง ทั้งนี้หากข้อมูลราคามีความผันผวนมาก บริษัทฯ มีนโยบายให้ลูกค้าวางเงินดาวน์เพิ่มมากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว

ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระ บริษัทฯ มีนโยบายกำหนดให้เหมาะสมกับประเภท ยี่ห้อ รุ่น สภาพและอายุการใช้งานของรถยนต์ รวมถึงความสามารถในการผ่อนชำระของผู้เช่าซื้อ ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทฯ จะต้องมีการรับประกันและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ โดยบริษัทฯ ไม่มีนโยบายการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยและจะไม่ปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ

ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯ พิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ และปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนดังกล่าว เช่น สภาพเศรษฐกิจในและต่างประเทศ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในตลาด เป็นต้น
2. ต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น เงินเดือนพนักงาน และค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น
3. คุณสมบัติของรถยนต์ที่ใช้เป็นหลักประกันการเช่าซื้อ ได้แก่ ประเภทและยี่ห้อรถยนต์ สภาพและอายุการใช้งานของรถยนต์ รวมถึงสภาพคล่องในการจำหน่ายรถยนต์ดังกล่าว
4. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

### 3.3.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

#### ให้บริการแก่ลูกค้าที่มีประวัติค้างชำระ ภายใต้การปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม

เนื่องจากธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในกลุ่มลูกค้าชั้นดีมีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง โดยมีผู้ประกอบการตั้งแต่ธนาคารพาณิชย์ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ บริษัทเช่าซื้อรายใหญ่จนถึงรายเล็ก บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ากลุ่มที่แตกต่างรวมถึงลูกค้าที่มีประวัติค้างชำระ ซึ่งมีโอกาสเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการรายดังกล่าวค่อนข้างต่ำ แต่ถึงแม้ว่าบริษัทฯ จะเน้นการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้กับลูกค้าที่มีประวัติค้างชำระที่อื่น บริษัทฯ ก็มีขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์อย่างเข้มงวด โดยฝ่ายอนุมัติสินเชื่อของบริษัทฯ จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความมีตัวตนของผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน ตรวจสอบประวัติการทำงาน และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอื่นๆ ที่ได้รับ โดยการเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง ได้แก่ ที่อยู่อาศัย และที่ทำงาน การสอบถามหรือสัมภาษณ์ พร้อมทั้งตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ และตรวจสอบชื่อผู้ขอเช่าซื้อกับบัญชีรายชื่อในฐานข้อมูลของบริษัทฯ หากเอกสารหรือข้อมูลไม่สมบูรณ์ ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ขอเช่าซื้อ

#### การให้บริการที่รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการตรวจเอกสารและการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ภายใต้ความรัดกุมและการป้องกันความเสี่ยงที่ดี โดยตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลภายในบริษัทฯ และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เชื่อถือได้ และกำหนดให้พนักงานไปตรวจสอบนอกสถานที่เพื่อยืนยันความมีตัวตนของผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน โดยการเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง จากที่อยู่อาศัย และที่ทำงาน เนื่องจากข้อมูลลูกหนี้มีส่วนสำคัญต่อการพิจารณาให้สินเชื่อ ทั้งนี้บริษัทฯ จะใช้เวลาการพิจารณาสินเชื่อได้อย่างเร็วที่สุดภายใน 4 วันทำการ

#### การควบคุมคุณภาพสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินเชื่อ โดยในกรณีที่ผู้เช่าซื้อค้างค่างวดตั้งแต่ 1 งวด บริษัทฯ จะทวงถามค่างวดผ่านทางโทรศัพท์ หรือส่งจดหมายแจ้งเตือนการชำระค่างวด และ/หรือให้บริการส่งเจ้าหน้าที่รับชำระเงิน ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระค่างวดตามสัญญาติดกัน 3 งวด บริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา

#### ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ที่ครบวงจร

นอกจากการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แล้ว บริษัทฯ ยังมีบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น นายหน้าตัวแทนประกันภัยรถยนต์ บริการต่อภาษีรถยนต์ งานทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งบริการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ

### 3.3.6 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความต้องการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ทั้งที่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ โดยบริษัทฯ จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ สามารถตรวจสอบสถานะการเงิน การมีตัวตนและที่อยู่ของผู้กู้ และผู้ค้ำประกันได้ ประกอบกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ลูกหนี้จากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และธุรกิจบริหารหนี้ต่อลูกค้ามานานกว่า 5 ปี จึงเข้าใจลักษณะลูกหนี้ สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้จากลักษณะของลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทฯ จะปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าที่มีประวัติค้างชำระกับสถาบันการเงินอื่น แต่บริษัทฯ จะเจรจาให้ลูกค้าชำระหนี้ปิดบัญชีดังกล่าวให้เรียบร้อยก่อนจะอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้แก่ลูกค้ารายดังกล่าว นอกจากนี้บริษัทฯ มีนโยบายที่จะมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นโดยจะมีการขยายสาขาไปยังต่างจังหวัด เพื่อให้บริการของบริษัทฯ สามารถครอบคลุมและเข้าถึงลูกค้าในทุกจังหวัดของประเทศ

สำหรับธุรกิจการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ มิได้มีการพึ่งพาลูกค้ารายใด หรือกลุ่มใดเป็นพิเศษ

### 3.3.7 การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

บริษัทฯ มีส่วนงานวิเคราะห์สินเชื่อ และฝ่ายการตลาดที่มีประสบการณ์ในการทำตลาดรถยนต์มือสอง รับผิดชอบดูแลการหาลูกค้า โดยจะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดการจำหน่ายรถยนต์หลายราย รวมทั้งจะหมุนเวียนประจำอยู่ตามสถานที่จำหน่ายของผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองที่เป็นคู่ค้ากับบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่ได้มีการทำสัญญาใดๆกับผู้จำหน่ายรถยนต์เหล่านั้น

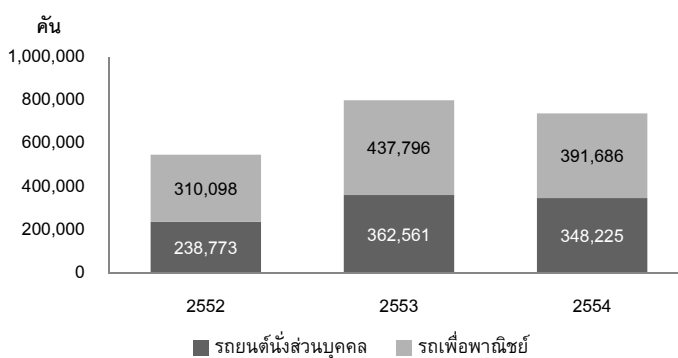
ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555 บริษัทฯ มีเจ้าของรถยนต์ที่เป็นคู่ค้ากับบริษัทฯ จำนวน 155 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นเจ้าของรถยนต์ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมาณ โดยเป็นคู่ค้าประจำประมาณ 85 ราย ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่มีการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าผ่านเจ้าของรถยนต์รายใดเกินกว่าร้อยละ 30 ของสินเชื่อรวม ซึ่งโดยปกติเจ้าของรถยนต์จะมีการติดต่อทำธุรกิจกับบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อหลายราย แต่การแนะนำให้ลูกค้าผู้ซื้อรถยนต์ใช้บริการเช่าซื้อจากบริษัทใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น คุณภาพและความรวดเร็วในการบริการ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการชำระเงินให้กับเจ้าของรถยนต์ เป็นต้น

### 3.3.8 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

#### โครงสร้างอุตสาหกรรมสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นธุรกิจที่มีลักษณะการขยายตัวตามอุตสาหกรรมรถยนต์โดยในช่วงปี 2553 เศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยได้เริ่มฟื้นตัว ส่งผลให้อุตสาหกรรมยานยนต์เติบโตเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยหลักคือการสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางฐานการผลิตรถยนต์ ประกอบกับประเทศไทยมีภูมิประเทศที่เหมาะสมและแรงงานฝีมือของคนไทยมีทักษะดีจึงทำให้ผู้ผลิตรถยนต์หลายรายย้ายฐานการผลิตเข้ามาประเทศไทย สำหรับปี 2554 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในประเทศปรับตัวลดลงเหลือ 739,911 คัน ลดลงร้อยละ 7.55 จากปี 2553 ซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์อุทกภัยใหญ่ในช่วงปลายปี สำหรับแนวโน้มในปี 2555 คาดว่ายอดจำหน่ายรถยนต์ประมาณ 1,100,000 คัน ปรับเพิ่มร้อยละ 48.66 โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนเช่น นโยบายรถคันแรกของรัฐบาล การอัดฉีดเงินภาครัฐบาลเข้าสู่โครงการฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานสำหรับธุรกิจสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นตามปัจจัยบวก เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ยังต่ำเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนเกิดวิกฤตปี 2540 รวมถึงการแข่งขันในระบบที่นำไปสู่การลดเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ เช่น การลดเงินดาวน์ การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ เป็นต้น

แผนภาพแสดงปริมาณยอดจำหน่ายรถในช่วงปี 2552-2554



ที่มา: สถาบันยานยนต์

#### สภาพการแข่งขันและคู่แข่งในอุตสาหกรรม

จากสภาพอัตราดอกเบี้ยที่ลดต่ำลงประกอบกับมีการขยายฐานการผลิตรถยนต์เข้ามายังประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยสามารถแบ่งผู้ประกอบการได้เป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ



### ธนาคารพาณิชย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเครือธนาคารพาณิชย์

กลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเครือธนาคารพาณิชย์มักจะให้ความสำคัญและเน้นการปล่อยสินเชื่อเพื่อเข้าซื้อรถยนต์ใหม่เป็นหลัก เนื่องจากกลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าวมีความได้เปรียบด้านต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ จึงสามารถแข่งขันในตลาดเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า เมื่อเทียบกับตลาดเช่าซื้อรถยนต์มือสองซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าแต่ความเสี่ยงก็สูงกว่าเช่นกัน อย่างไรก็ตามในช่วงปี 2554 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความชำนาญด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เช่น ธนาคารธนาชาติ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ได้เข้ามามีบทบาทในตลาดสินเชื่อรถยนต์มือสองมากขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทหลักทรัพย์จะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อที่เข้มงวด เน้นลูกค้าไม่เคยมีประวัติการชำระหนี้ล่าช้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหานี้คือคุณภาพ

### บริษัทในเครือของผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์

ผู้ผลิตรถยนต์มักมีการจัดตั้งบริษัทผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อในเครือของผู้ผลิตรถยนต์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการขายรถยนต์ และเพื่อเป็นการเข้ามามีส่วนแบ่งทางการตลาดในการให้บริการด้านสินเชื่อมากขึ้น โดยผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะมีต้นทุนที่ต่ำ เนื่องจากได้รับขดเชยจากผู้ผลิตรถยนต์หรือได้รับเงินทุนจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ

### บริษัทเช่าซื้อและลีสซิ่งทั่วไป

ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมีขนาดกลาง เช่น บริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไมต้า ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งบริษัทในกลุ่มนี้จะเน้นการปล่อยสินเชื่อรถยนต์มือสอง ทั้งประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถกระบะ ผ่านตลาดรถยนต์มือสอง (เดินที่รถยนต์มือสอง) เป็นหลัก

### ตารางเปรียบเทียบลักษณะการปล่อยสินเชื่อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง

บริษัท	ยอดให้สินเชื่อเช่าซื้อ ณ 31 ธ.ค. 54 (ล้านบาท)	อายุรถที่ให้สินเชื่อ (ปี)	จำนวนเดินที่รถยนต์มือสองในเครือขาย (คัน)	สัดส่วนเงินค่างวด <sup>1</sup> (ร้อยละ)	สัดส่วนเงินให้สินเชื่อ <sup>1</sup> (ร้อยละ)	ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	ตรวจข้อมูลจากระบบเครดิตบูโร
เจเอ็มที	21.20	ไม่เกิน 20	85	10.30	70 - 90	3 - 6	✗
ASK	814.14	ไม่เกิน 13	NA	15	85	ไม่เกิน 6	✓
ECL	751.44	ไม่เกิน 14	300	15-25	75-85	3-6	✓
ML	124.55	NA	1,800	20-30	70-80	3-5	✓

ที่มา: รายงานประจำปีของแต่ละบริษัท

หมายเหตุ: <sup>1</sup> สัดส่วนจากมูลค่ารถยนต์ที่จะซื้อขาย

ASK = บริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ECL = บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ML = บริษัท ไมต้า ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

อย่างไรก็ดี กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ จะแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น โดยบริษัทฯ มีนโยบายปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าทั้งที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีและมีประวัติค้างชำระ ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเน้นลูกค้าที่มีประวัติดี สำหรับสัดส่วนเงินค่างวดที่ลูกค้าจะต้องจ่ายให้กับเดินที่รถยนต์มือสองอยู่ประมาณร้อยละ 10 - 30 ของมูลค่ารถยนต์ และส่วนที่เหลือจะเป็นยอดสินเชื่อที่ลูกค้าขอสินเชื่อกับบริษัทหลักทรัพย์ต่างๆ โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการผ่อนชำระจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่อายุของสัญญาเช่าซื้อส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะไม่เกิน 72 เดือน