

3. การประกอบธุรกิจแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ธุรกิจบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

3.1 ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้

ธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ของบริษัทฯ เริ่มขึ้นในปี 2537 โดยช่วงแรกธุรกิจดังกล่าวเป็นส่วนงานหนึ่งในเจมาร์ทที่ดำเนินการติดตามเร่รัดหนี้ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าเงินผ่อนต่อมา ผู้บริหารได้เล็งเห็นโอกาสเติบโตของธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ ซึ่งมีความต้องการใช้บริการจากลูกค้าภายนอก จึงได้จัดตั้งบริษัทฯ ขึ้นเพื่อให้บริการติดตามเร่รัดหนี้แก่บุคคลภายนอก เช่น ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ผู้ประกอบการสาธารณูปโภค 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 ลักษณะงานสถานที่ทำงานรายได้ ที่อยู่อาศัย หรือเบอร์โทรติดต่ออื่นเป็นต้นเพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น โดยข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้มาจะถูกบันทึกในฐานข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อใช้ในการติดตามต่อไป

ข. ติดตามเร่รัดหนี้ภาคสนาม (Field Collection)

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

ค. การยื่นฟ้องร้องเพื่อบังคับคดีในการชำระหนี้

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ประสงค์ชำระหนี้ บริษัทฯ จะปรึกษากับผู้ว่าจ้างในการให้ทุนความของบริษัทฯ เป็นผู้ร่างคำสั่งฟ้อง และส่งคำฟ้องเพื่อดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการติดตามหนี้แต่ละชุดจะมีระยะเวลาประมาณราวละ 6-9 เดือนขึ้นอยู่กับชนิดของหนี้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามสัญญาว่าจ้าง บริษัทฯ จะหยุดการติดตามหนี้และจะต้องส่งข้อมูลลูกหนี้สำหรับรายที่ไม่สามารถติดตามได้คืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง สำหรับลูกหนี้รายใดที่บริษัทฯ สามารถติดตามหนี้ได้และกำลังอยู่ในขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ หรือฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะสามารถขยายเวลาในการดำเนินการเก็บหนี้รายดังกล่าวออกไปได้

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

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

= เงินสดที่เก็บได้ x อัตราค่าบริการติดตามหนี้

ทั้งนี้ หนี้แต่ละประเภทจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้และอัตราค่าบริการติดตามหนี้แตกต่างกัน เช่น หนี้ค้างชำระเป็นเวลานานจะมีโอกาสติดตามชำระหนี้ได้ยากจึงมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ต่ำแต่ก็มีอัตราค่าบริการติดตามหนี้ที่สูง ทั้งนี้บริษัทฯ มีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ประมาณร้อยละ 3 - 5 ของยอดมูลหนี้ที่ติดตาม และอัตราค่าบริการติดตามหนี้เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 22 - 24 ของจำนวนเงินที่จัดเก็บได้

ในกรณีที่มีการฟ้องบังคับคดี บริษัทฯ จะได้รับค่าตอบแทนในลักษณะค่าธรรมเนียมต่อราย และ/หรือส่วนแบ่งผลประโยชน์ซึ่งคิดเป็นร้อยละของยอดหนี้ที่ผู้ว่าจ้างได้รับชำระคืนจากการดำเนินการทางกฎหมาย

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- 30 มิถุนายน 2555 อยู่ในระดับประมาณ 10,000 ล้านบาท

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		30 มิ.ย. 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อส่วนบุคคล	2,579	23.10	2,530	27.34	2,718	26.81	3,114	28.80
สินเชื่อบัตรเครดิต	2,751	24.64	2,644	28.57	2,198	21.68	2,489	23.02
สินเชื่อเคหะ	2,273	20.36	2,162	23.36	2,822	27.83	2,350	21.74
สินเชื่อเช่าซื้อ	2,587	23.17	942	10.18	1,432	14.12	1,890	17.49
สินเชื่อค่าสาธารณูปโภคและค่าโทรศัพท์	31	0.28	46	0.50	22	0.22	10	0.09
สินเชื่ออื่นๆ	945	8.47	931	10.06	947	9.34	957	8.85
ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม	11,167	100.00	9,256	100.00	10,140	100.00	10,811	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้ (บัญชี)	1,016,450		952,269		935,764		929,233	

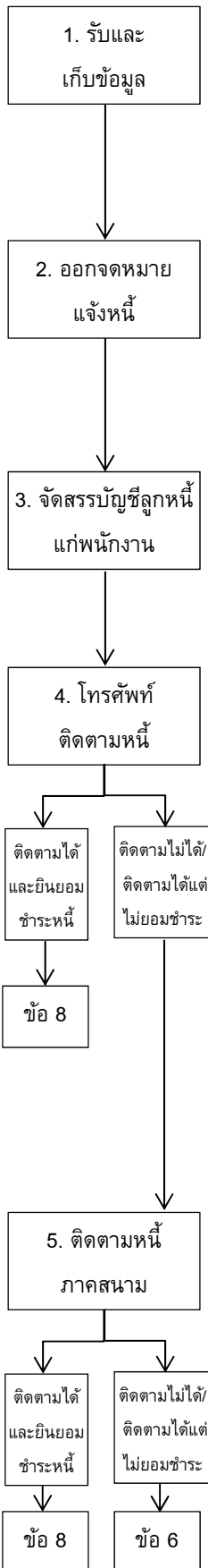
หากพิจารณายอดมูลหนี้ที่ติดตาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ ในปี 2552 - 30 มิถุนายน 2555 จะพบว่าสัดส่วนสินเชื่อภายใต้การติดตามเร่งรัดหนี้โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันนัก กล่าวคือ สินเชื่อแต่ละประเภทอยู่ในสัดส่วนระหว่างร้อยละ 10 - 29 ของยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม โดยประเภทสินเชื่อหลักๆ ประกอบด้วย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเคหะ และสินเชื่อเช่าซื้อ

ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตาม จำแนกตาม ระยะเวลาค้างชำระ ณ 30 มิถุนายน 2555	หนี้ค้างชำระ (ปี)	จำนวนบัญชี		จำนวนเงิน	
		บัญชี	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
หนี้ก่อนตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้าง	ไม่เกิน 1 ปี	81,105	8.7	171	1.6
หนี้หลังตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้าง	ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป	848,128	91.3	10,640	98.4
ยอดมูลหนี้ที่ดำเนินการติดตามรวม		929,233	100.0	10,811	100.0

หากพิจารณายอดมูลหนี้ที่ติดตาม จำแนกตามระยะเวลาค้างชำระ ในปี 2552 - 30 มิถุนายน 2555 จะพบว่า บริษัทฯ ให้บริการติดตามหนี้ประเภทไม่หมุนเวียน (Non-Active) เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ เป็นหนี้หลังตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนของผู้ว่าจ้างซึ่งค้างชำระตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยหนี้ประเภทดังกล่าวจะมีอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ที่ต่ำกว่าหนี้ประเภทที่ค้างชำระไม่เกิน 1 ปี ทั้งนี้ ธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้โดยปกติ ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่มักจะนำหนี้ที่เรียกเก็บได้ยากหรือหนี้ที่ต้นตั้งสำรองหนี้สูญเต็มจำนวนแล้วมาให้แก่ผู้รับจ้างในการติดตามหนี้มากกว่าหนี้ที่ยังไม่ตั้งสำรอง

3.1.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการติดตามเรงรัดหนี้มีขั้นตอนดำเนินงานหลักๆ ดังนี้



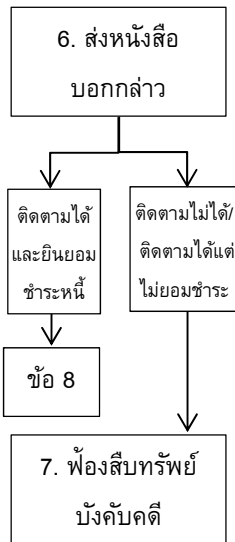
บริษัท รับข้อมูลลูกหนี้จากผู้ว่าจ้างในลักษณะ soft file และเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหาร ข้อมูลของบริษัท จะทำการตรวจสอบและสอบถามความถูกต้องของข้อมูล โดยการทบทวน ยอดจำนวนบัญชี และยอดรวมมูลหนี้ ซึ่งจะมีการสุ่มตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ และพิมพ์เอกสารเก็บไว้เป็นหลักฐาน ถ้าข้อมูลถูกต้องครบถ้วนเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลจะนำข้อมูลทั้งหมดลงในฐานข้อมูลของบริษัท

เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลของบริษัท ส่งจดหมายตามแบบฟอร์มที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ไปยังลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่า ขณะนี้บริษัท เป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามเรงรัดหนี้ ของลูกหนี้ นั้นๆ อย่างไรก็ดี บริษัทอาจจะว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ในการพิมพ์ จดหมายแจ้งหนี้แทนบริษัท เอง ในกรณีดังกล่าว Outsource จะจัดทำพิมพ์ร่างจดหมายแล้ว ส่งกลับมาให้บริษัท ทำการสอบถาม ก่อนส่งให้ลูกหนี้เพื่อแจ้งหนี้

หัวหน้างานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ (Supervisor) จะเป็นผู้แบ่งเขตลูกหนี้โดยให้พนักงาน ธุรการทำการกระจายข้อมูลบัญชีลูกหนี้ให้แก่พนักงานในทีม (Phone Collector) เพื่อติดตาม หนี้ โดยพนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะมีเป้าหมายการทำงานเป็นจำนวนครั้งที่โทร ติดตามลูกหนี้ในรายสัปดาห์ และรายเดือน

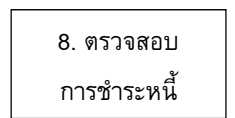
พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์จะโทรศัพท์ติดต่อลูกหนี้ แต่หากติดต่อไม่ได้ จะต้องหา ข้อมูลในการติดต่อลูกหนี้เพิ่มเติมและต้องบันทึกข้อมูลดังกล่าวในฐานข้อมูลของบริษัท พนักงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์มีหน้าที่ติดตามลูกหนี้ให้พบ และเจรจาเรงรัดให้ลูกหนี้ชำระ หนี้เพื่อปิดบัญชี โดยอาจมีส่วนลดหรือเงื่อนไขการผ่อนชำระภายใต้กรอบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไว้ ตั้งแตลงนามในสัญญาหรือที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งในขั้นตอนการเจรจาหนี้ พนักงานติดตาม หนี้ทางโทรศัพท์จะต้องปฏิบัติตามนโยบายการลดหนี้โดยนำเสนออัตราส่วนลดให้ผู้บริหาร พิจารณาเป็นลำดับตามอำนาจอนุมัติเมื่อลูกหนี้ตกลงชำระหนี้ พนักงานติดตามหนี้ทาง โทรศัพท์จะแจ้งให้ลูกหนี้ชำระเงินตามช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนดในกรณีที่พนักงานติดตามหนี้ ทางโทรศัพท์ไม่สามารถโทรติดตามลูกหนี้ได้เกิน 3 ครั้ง หัวหน้างานจะเปลี่ยนให้พนักงาน ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์รายอื่นภายในทีมติดตามแทนหากเวียงงานแล้วยังไม่สามารถติดตาม หนี้ทางโทรศัพท์ได้ บริษัท อาจพิจารณาส่งให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามดำเนินการ ต่อไป หรือรอส่งคืนหนี้แก่ผู้ว่าจ้าง ซึ่งหัวหน้างานจะเป็นผู้พิจารณาจากข้อมูลในการติดตาม ลูกหนี้ ได้แก่ ปริมาณมูลหนี้ที่ติดตาม และค่าใช้จ่ายในการติดตามเป็นหลัก

ในกรณีที่สามารถติดตามตัวลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนี้ไม่ยินยอมชำระหนี้ หรือในกรณีติดตามตัว ลูกหนี้ไม่ได้และพิจารณาว่าเหมาะสมในการติดตามหนี้ภาคสนาม บริษัท มีนโยบายที่จะให้ พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามมีหน้าที่ติดตามหาตัวลูกหนี้เป็นหลักและให้ลูกหนี้เป็นผู้นำเงิน ชำระตรงแก่ผู้ว่าจ้างผ่านบัญชีธนาคาร หากแต่ในบางกรณีบริษัท จำเป็นจะต้องอำนวยความสะดวก โดยมอบหมายให้พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามเป็นผู้รับเงินสดจากลูกหนี้เพื่อนำฝาก เข้าบัญชีผู้ว่าจ้างแทน ในกรณีดังกล่าว พนักงานติดตามหนี้ภาคสนามจะเบิกไปรับเงิน ชั่วคราวจากเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลเพื่อมอบให้กับลูกหนี้เก็บไว้เป็นหลักฐานการ รับเงินทุกครั้ง



สำหรับกรณีติดตามตัวลูกหนี้ได้ แต่ปฏิเสธที่ชำระหนี้ หัวหน้างานส่วนติดตามหนี้ให้พนักงานส่งหนังสือบอกกล่าวทวงถามพร้อมแบบตอบรับ

ในกรณีที่สามติดตามตัวลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนีปฏิเสธการชำระหนี้ หัวหน้างานส่วนติดตามหนี้อาจพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งก่อนที่จะส่งฟ้องบริษัทจะต้องทำเรื่องขออนุมัติจากผู้ว่าจ้างก่อนซึ่งการดำเนินการฟ้องร้องบริษัท จะได้ค่าธรรมเนียมทนายความเป็นรายกรณีไปขึ้นอยู่กับผลการเจรจากับผู้ว่าจ้าง และยังคงได้รับค่าบริการติดตามหนี้เช่นเดิม



หากลูกหนี้ยินดีชำระหนี้ไม่ว่าจะอยู่ในขั้นตอนใด พนักงานติดตามหนี้จะบันทึกรายงานการชำระหนี้และเจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายบริหารข้อมูลจะตรวจสอบการชำระหนี้กับทางผู้ว่าจ้างเป็นรายวัน หลังจากนั้นจะส่งข้อมูลให้ฝ่ายบัญชีเพื่อสรุปยอดรวมค่าบริการติดตามหนี้เพื่อวางบิลในรอบเดือนต่อไป

ทั้งนี้ บริษัท จะต้องส่งข้อมูลทั้งหมดกลับคืนให้แก่ผู้ว่าจ้าง เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการติดตามหนี้

3.1.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจให้บริการติดตามเรงรัดหนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่กลุ่มที่มีหนี้ต่อคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ซึ่งจำเป็นต้องติดตามเรงรัดลูกหนี้ให้มาชำระหนี้ โดยบริษัท เน้นให้บริการแก่ลูกค้าเดิมและขยายไปยังลูกค้าใหม่ สำหรับลูกค้าเดิม บริษัท จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ยาวนาน เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาใช้บริการของบริษัท อย่างต่อเนื่อง สำหรับลูกค้าใหม่ บริษัท จะติดตามข้อมูลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัท ที่ผ่านมาเพื่อเปิดโอกาสในการทำธุรกิจ

กลุ่มผู้ว่าจ้างของบริษัท สามารถแบ่งได้เป็น 4กลุ่ม ดังนี้

มูลหนี้ที่ติดตามระหว่างปีจำแนกตามกลุ่มผู้ว่าจ้าง	ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มสถาบันการเงิน	5,979	53.30
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล/สินเชื่อเช่าซื้อ	3,865	35.75
กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง	957	8.85
กลุ่มอื่นๆ	10	0.09
รวม	10,811	100.00

1. กลุ่มสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่นๆ เป็นกลุ่มที่ผู้ว่าจ้างให้บริษัท ติดตามเรงรัดหนี้มากที่สุดโดยกว่าร้อยละ 53 ของมูลหนี้ที่บริษัท ติดตามทั้งหมดในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้จากสินเชื่อเคหะสินเชื่อบุคคล สินเชื่อสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ และบัตรเครดิตตัวอย่างลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัท

ให้แก่ ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารออมสิน

2. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นกลุ่มที่ว่างให้บริษัทฯ ติดตามเร่งรัดหนี้มากเป็นอันดับสอง คือกว่าร้อยละ 36 ของมูลหนี้ที่บริษัทฯ ติดตามทั้งหมดในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2555 ประกอบด้วยหนี้จากสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเช่าซื้อต่างๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ รถยนต์ แก่ลูกค้าทั่วไป ในจำนวนนี้ หนี้ส่วนใหญ่ที่ให้ติดตามเป็นหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ซึ่งมีทั้งหมดที่มีอายุหนี้ต่ำกว่า 1 ปี โดยจะมีมูลหนี้เฉลี่ยประมาณ 28,000 บาทต่อราย และหนี้ที่มีอายุมากกว่า 1 ปีซึ่งบางกรณีอาจยึดรถและขายทอดตลาดแล้ว และบริษัทฯ จะติดตามหนี้ส่วนที่เหลือหลังจากขายทอดตลาด โดยมีมูลหนี้เฉลี่ยประมาณ 50,000 บาทต่อราย ตัวอย่างลูกค้าของบริษัทฯ ในกลุ่มนี้ ได้แก่ บริษัท อีออน ธนทรัพย์จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) บริษัท สยามบ้านชูลิสซิ่ง(2002) จำกัด บริษัท กรุปัส จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ชูชุกี มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง เป็นกลุ่มผู้ขายสินค้าไปให้ตัวแทนจำหน่ายซึ่งเป็นบุคคลหรือนิติบุคคล ลูกหนี้ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและหนี้ที่บริษัทฯ ติดตามมักเป็นหนี้ใหม่ และมีมูลค่าหนี้ไม่มากนัก แต่มีโอกาสการติดตามสำเร็จค่อนข้างสูง ตัวอย่างลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท เบทเทอร์เวย์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เหวอน คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มโทรคมนาคมซึ่งเป็นหนี้จากค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ค่าเคเบิลทีวีหนี้ในกลุ่มนี้จะมีมูลหนี้ต่อรายค่อนข้างต่ำ อายุหนี้จะน้อยกว่า 1 ปี ตัวอย่างลูกค้าในกลุ่มนี้ของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด บริษัท ทู ไลฟ์ พลัส จำกัด

ทั้งนี้ในช่วงปี 2552 – 6 เดือนแรกของปี 2555 บริษัทฯ มีรายได้จากการให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้จากสถาบันการเงินแห่งหนึ่งคิดเป็นอัตราร้อยละ 33 – 41 ของรายได้จากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงคู่ค้ารายดังกล่าว อย่างไรก็ตามสถาบันการเงินรายดังกล่าวเป็นเพียงหนึ่งในผู้ว่าจ้างที่ให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งบริษัทฯ สามารถให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้กับผู้ว่าจ้างรายอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆทั้งสิ้น

3.1.4 นโยบายการกำหนดราคา

ในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเสนอค่าตอบแทนในการติดตามหนี้เป็นส่วนแบ่งของรายได้คิดเป็นร้อยละของจำนวนเงินที่บริษัทฯ จัดเก็บได้จากลูกหนี้ ซึ่งมีอัตราค่าบริการหลากหลายตั้งแต่ร้อยละ 6 – 40 ของเงินที่บริษัทฯ จัดเก็บได้ ขึ้นอยู่กับประเภทหนี้และอายุหนี้ โดยหากหนี้ที่ติดตามมีอายุหนี้สั้น ก็มักจะมียอดค่าบริการติดตามเร่งรัดหนี้ในอัตราที่สูงในขณะที่บริษัทฯ จะพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง จำนวนบัญชีของลูกหนี้ เพื่อประมาณการอัตราความสำเร็จในการติดตามหนี้ จำนวนพนักงานและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้โดยอาศัยประสบการณ์การเก็บหนี้ในอดีต หากรายได้ที่คาดว่าจะได้รับคุ้มกับค่าดำเนินการและมีกำไรตามที่ต้องการ บริษัทฯ ก็จะรับงาน อย่างไรก็ตามในบางกรณี บริษัทฯ อาจจะไม่รับงานแม้กำไรต่ำกว่าที่ต้องการ หากเล็งเห็นถึงโอกาสในการทำธุรกิจในอนาคต

ทั้งนี้ ในปี 2552 – 6 เดือนแรกของปี 2555 บริษัทฯ ได้รับค่าบริการติดตามเร่งรัดหนี้โดยเฉลี่ยคิดเป็นอัตราร้อยละ 22 – 24 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 สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร้งรัดหนี้ มีดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการ

บริษัทฯ มีนโยบายการติดตามเร้งรัดหนี้โดยเน้นคุณภาพการให้บริการ มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับเทคนิคการติดตามหนี้ที่ดี และกำชับให้พนักงานติดตามหนี้เช้าจากที่สุภาพ ไม่มีการขู่กรโชกคุกหน้ หรือติดตามหนี้ในลักษณะที่รบกวนลูกหน้ โดยบริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานติดตามหนี้ติดต่อลูกหน้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. จนถึง 20.00 น. เฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และมาตรการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหน้ ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ที่ผ่านมาผู้ว่าจ้างมั่นใจว่าการติดตามหน้ของบริษัทฯ จะไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระเบียบขั้นตอนในการเก็บฐานข้อมูลของลูกหน้ไม่ให้รั่วไหล และมีการแบ่งกลุ่มและแบ่งงานติดตามหน้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ว่าจ้างมั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับลูกค้ได้เป็นอย่างดี

ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศ และลงทุนใช้ระบบ SQL เก็บฐานข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง เพื่อให้ระบบของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลที่รับจากผู้ว่าจ้าง ฐานข้อมูลของระบบนี้จะเชื่อมต่อกับระบบ Collection System ซึ่งเป็นระบบติดตามหน้ที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเอง เพื่อให้พนักงานเร้งรัดหนี้ใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามหน้ดูรายละเอียดผลการติดตามหน้การชำระเงินการผ่อนชำระและยอดค้างชำระ โดยพนักงานเร้งรัดหนี้จะสามารถดูหรือบันทึกข้อมูลได้เฉพาะลูกค้ที่ตนรับผิดชอบเท่านั้นด้วยระบบการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่กล่าวข้างต้นจึงทำให้บริษัทฯ มีการติดตามหน้ที่มีประสิทธิภาพ

การเสนอบริการติดตามหน้ภายใต้แนวคิดที่ไม่เพิ่มต้นทุนกับผู้ว่าจ้าง

บริษัทฯ มีนโยบายนำเสนอบริการในรูปแบบที่แข่งขันได้ทั้งกับผู้ติดตามหน้รายอื่นๆ และฝ่ายติดตามหน้ภายในของผู้ว่าจ้าง ภายใต้แนวคิดที่ว่าบริการของบริษัทฯ ไม่ได้ก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มกับผู้ว่าจ้าง โดยผู้ว่าจ้างสามารถเลือก Portfolio ที่ไม่สามารถจะติดตามหน้ได้ หรือติดตามหน้ได้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม มาให้บริษัทฯ ติดตามหน้ ซึ่งหากบริษัทฯ ติดตามหน้ไม่ได้ ผู้ว่าจ้างก็จะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เกิดขึ้น และหากบริษัทฯ ติดตามหน้ได้ ผู้ว่าจ้างก็จะจ่ายค่าบริการติดตามเร้งรัดหนี้ในลักษณะส่วนแบ่งผลรายได้ในอัตราที่เหมาะสมให้แก่บริษัทฯ

3.2 ธุรกิจบริหารหน้ด้วยคุณภาพ

ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา สถาบันการเงินและบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อมีแนวโน้มที่จะให้ขายหน้ด้วยคุณภาพที่คาดว่าจะไม่คุ้มกับต้นทุนการติดตามออกมากมายนขึ้น เนื่องจากต้องการลดต้นทุนในการติดตามหน้ และลดสัดส่วนหนี้สงสัยจะสูญ จึงเป็นโอกาสให้บริษัทฯ ขยายธุรกิจติดตามหน้ไปยังการประมูลซื้อหน้ด้วยคุณภาพมาบริหาร โดยบริษัทฯ ได้เริ่มซื้อหน้ด้วยคุณภาพจากผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแห่งหนึ่งเพื่อมาบริหารและติดตามเรียกเก็บหน้ ซึ่งมีมูลค้เงินลงทุน 39 ล้านบาทตลอดระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เข้าประมูลซื้อหน้ด้วยคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 บริษัทฯ มีหน้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหารงานรวม 39 กลุ่ม ด้วยยอดรวมมูลหน้เต็มจำนวนเท่ากับ 19,714 ล้านบาท

3.2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริหารหน้ด้วยคุณภาพ โดยซื้อหน้ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินหรือบริษัทต่างๆ ที่มีนโยบายขายหน้ด้วยคุณภาพโดยทั่วไป สถาบันการเงินจะใช้วิธีการประมูลขายหน้ ซึ่งก่อนการประมูล ทีมงานของบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหน้ด้วยคุณภาพที่เปิดประมูล เช่น ประเภทหน้ และระยะเวลาค้างชำระ เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์และเสนอราคาประมูลซื้อ โดยจะกำหนดเป็นอัตราส่วนจากมูลหน้เต็ม และ/หรือจำนวนเงิน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของผู้ขายหากบริษัทฯ เป็นผู้ชนะการประมูล ก็จะเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดของหน้ เช่น สัญญาเงินกู้ อายุหน้ และข้อมูลลูกหน้ เป็นต้น เพื่อ

สรุปรายการลูกหนี้ทั้งหมดที่จะรับโอนบริษัทฯ ก็จะทำเนิการรับโอนหนี้ดังกล่าวโดยบันทึกเป็นสินทรัพย์ - บัญชีเงินลงทุนในลูกหนี้ และเริ่มกระบวนการติดตามเร่งรัดหนี้เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทฯวางไว้

ในการประมูลซื้อหนี้นั้น บริษัทฯ จะเข้าประมูลซื้อหนี้ที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญในการติดตามเร่งรัดหนี้เท่านั้น โดยบริษัทฯ จะเทียบเคียงข้อมูลของหนี้ที่จะประมูลซื้อกับข้อมูลวิเคราะห์การจับหนี้ที่บริษัทฯ เคยให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อประมาณอัตราความสำเร็จในการติดตาม/จับหนี้ (Success Rate) และค่าใช้จ่ายในการจับหนี้ตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะจับหนี้ได้ตามเป้าหมายประกอบกับพิจารณาอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ ต้องการ เพื่อประเมินและกำหนดราคาประมูลซื้อหนี้

ในด้านการบริหารและการติดตามหนี้ บริษัทฯ จะลงรายละเอียดโดยการประมาณการการจับหนี้เป็นรายไตรมาส และจะติดตามเปรียบเทียบการจับหนี้จริงกับประมาณการ หากจับหนี้ได้ต่ำกว่าประมาณการ บริษัทฯ ก็มีมาตรการในการเพิ่มการติดตามหนี้ การตั้งสำรอง รวมถึงการปรับประมาณการการจับหนี้ให้เหมาะสมตามนโยบายของบริษัทฯ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

กลุ่มหนี้ตามปีที่บริษัทฯ ซื้อ ในแต่ละปี	มูลหนี้เต็ม ¹ (ล้านบาท)	เงินลงทุนในลูกหนี้ (ล้านบาท)	อายุของหนี้ ณ วันที่บริษัทฯ ซื้อ (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
6 เดือนแรกปี 2555	6,171	342	0- 5
รวม	19,714	1,026	

หมายเหตุ: ¹ มูลหนี้เต็มจำนวนที่บริษัทฯ ซื้อมาในแต่ละปี

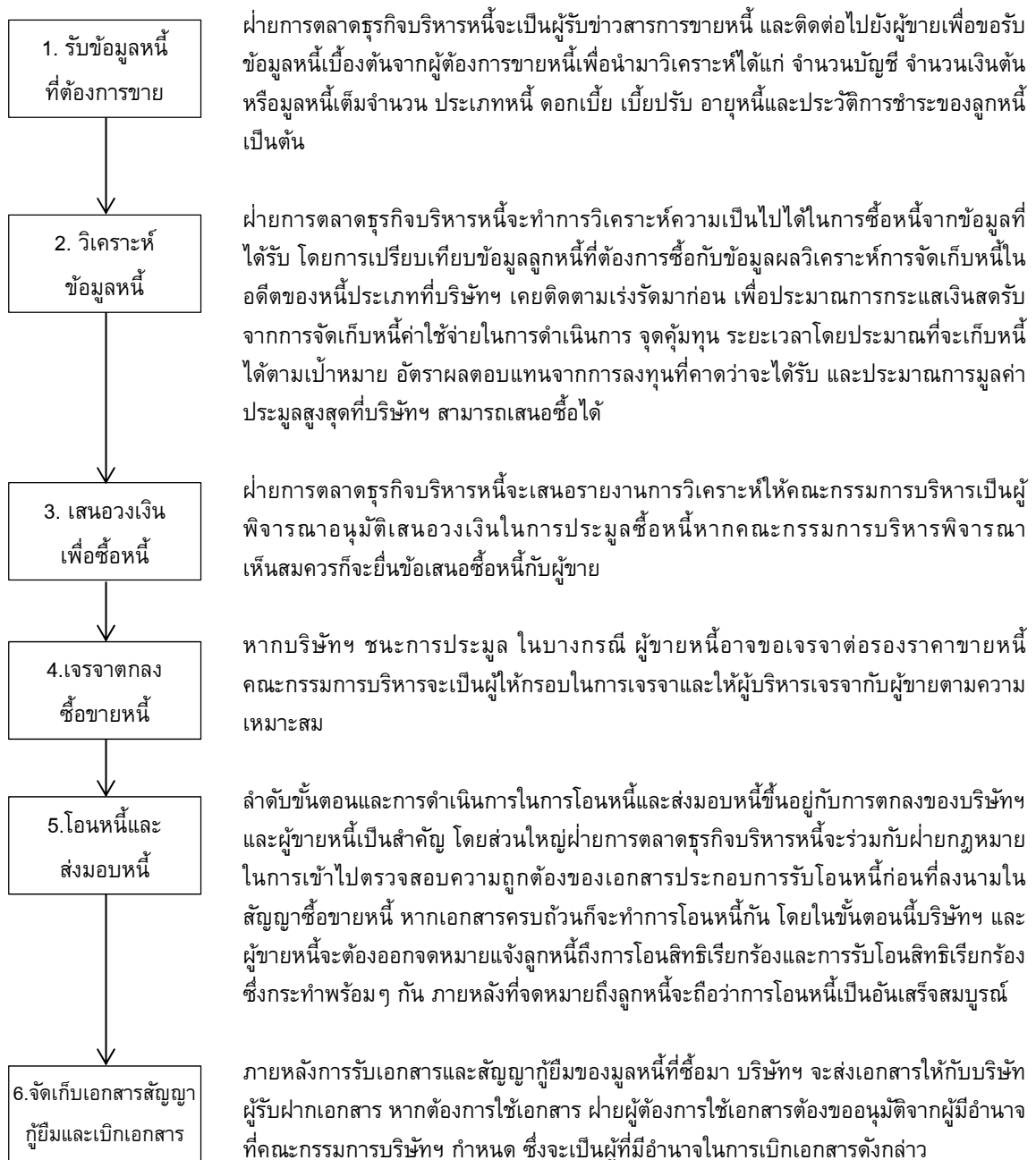
บริษัทฯมีหนี้โดยคุณภาพที่ประมูลซื้อมาทั้งหมดตั้งแต่ปี 2549 จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2555 คิดตามมูลหนี้เต็มจำนวนรวมทั้งสิ้น 19,714 ล้านบาท ด้วยมูลค่าเงินลงทุนเริ่มต้นรวม 1,026 ล้านบาท หนี้โดยคุณภาพภายใต้การบริหารของบริษัทฯ จะเป็นหนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) ประกอบด้วยสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เป็นหลัก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มหนี้ไม่หมุนเวียนหรือหนี้ค้างชำระ (Non-Active)

สัดส่วนมูลหนี้เต็มจำนวน จำแนกตามประเภทสินเชื่อ (ร้อยละ)	31 ธ.ค. 2552	31 ธ.ค. 2553	31 ธ.ค. 2554	30 มิ.ย. 2555
สินเชื่อส่วนบุคคล	94.19	65.60	71.72	79.72
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	-	30.45	22.23	16.12
สินเชื่อบัตรเครดิต	5.81	3.95	6.05	4.16
รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

3.2.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพจะมีขั้นตอนดำเนินงานที่สำคัญ คือ ขั้นตอนการประมูลซื้อหนี้หรือเสนอซื้อหนี้ และขั้นตอนการติดตามเร่งรัดหนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กระบวนการประมูลซื้อหนี้เพื่อนำมาบริหาร มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้



ทั้งนี้ ในการเข้าทำรายการประมูลซื้อหนี้ 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) ติดตามเร่งรัดหนี้ให้แก่บริษัทฯ ในลูกหนี้บางกลุ่ม และจะให้ผลตอบแทนเป็นสัดส่วนของเงินที่บริษัทฯ ได้รับชำระหนี้ (ลักษณะเหมือนธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ของบริษัทฯ) ทั้งนี้บริษัทฯ ได้จัดสรรพนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อทำ

หน้าที่ควบคุมและติดตามผลงานการติดตามหนี้ของบริษัทภายนอกอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทเหล่านั้นได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเช่นเดียวกับบริษัทฯ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 บริษัทฯ ว่าจ้างบริษัทภายนอกติดตามหนี้สิ้นจำนวนทั้งสิ้น 25 บริษัท

3.2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการหรือเจ้าหนี้กลุ่มที่มีหนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) เช่นเดียวกับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ กล่าวคือ กลุ่มบริษัทที่ขายหนี้โดยคุณภาพให้กับบริษัทฯ กับกลุ่มบริษัทที่ว่าจ้างให้บริษัทฯ ติดตามเร่รัดหนี้ จะเป็นกลุ่มเดียวกัน แต่การเลือกใช้กลยุทธ์ในการบริหารหนี้ของบริษัทเหล่านั้นอาจแตกต่างกัน โดยบางบริษัทอาจเลือกที่จะทำการติดตามหนี้เอง ในขณะที่บางบริษัทอาจจะต้องการลดภาระหนี้สินโดยคุณภาพจึงขายหนี้กลุ่มดังกล่าว ดังนั้น ในการจัดหาหนี้โดยคุณภาพเพื่อบริหารของบริษัทฯ จึงขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้ว่าจ้างหรือผู้ขายแต่ละราย หรือสถานการณ์ของตลาดในช่วงเวลานั้นเป็นหลัก

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการจัดหาหนี้โดยคุณภาพเพื่อมาบริหาร ทั้งการประมูลซื้อจากกลุ่มผู้ขายเดิมและขยายไปยังผู้ขายใหม่สำหรับผู้ขายเดิม บริษัทฯ จะเน้นการสร้างสัมพันธ์อันดีเพื่อให้ผู้ขายพิจารณาขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเสนอรับซื้อหนี้เอง หรือการเข้าร่วมประมูลจากผู้ขายที่มีการขายหนี้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น สำหรับผู้ขายใหม่ บริษัทฯ จะติดตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นต้น เพื่อหาโอกาสเข้าไปนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมารวมถึงเสนอรับซื้อหนี้และ/หรือเข้าร่วมประมูลรับซื้อหนี้

กลุ่มผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

เงินลงทุนในหนี้โดยคุณภาพ จำแนกตามประเภทผู้ขาย (คู่ค้า)	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		30 มิ.ย.2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	155	87.31	213	71.01	557	81.34	893	87.03
กลุ่มสถาบันการเงิน	23	12.69	80	26.76	115	16.74	115	11.16
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	--	--	7	2.24	13	1.92	18	1.81
ยอดเงินลงทุนเต็มจำนวนรวม	178	100.00	300	100.00	684	100.00	1,026	100.00

1. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ซื้อหนี้มาบริหารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.03 ของเงินลงทุน ณ 30 มิถุนายน 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต
2. กลุ่มสถาบันการเงินได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินอื่นๆ เป็นกลุ่มที่บริษัทฯ ซื้อหนี้มาบริหารมากเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 11.16 ของเงินลงทุนเต็มจำนวน ณ 30 มิถุนายน 2555 โดยส่วนใหญ่เป็นหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและหนี้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
3. กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นกลุ่มผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ รถยนต์ แก่ลูกค้าทั่วไป

ตารางแสดงเงินลงทุนในหนี้โดยคุณภาพที่ซื้อในแต่ละปี จำแนกตามประเภทผู้ขาย

เงินลงทุนในหนี้โดยคุณภาพที่ซื้อใน แต่ละปี จำแนกตามประเภทผู้ขาย	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554		30 มิ.ย.2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	65	87.84	58	47.54	343	89.42	337	98.41
กลุ่มสถาบันการเงิน	10	12.16	58	47.54	34	8.91	-	-
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	-	-	7	4.92	6	1.67	5	1.59
รวมยอดเงินลงทุนที่ซื้อในแต่ละปี	74	100.00	122	100.00	384	100.00	342	100.00

ในปี 2552 - 6 เดือนแรกของปี 2555 บริษัทฯ มีการจัดหาหนี้โดยคุณภาพมาเพื่อบริหารเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี 2554 ที่บริษัทฯ ซื้อหนี้จากกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการกลุ่มนี้บางรายหยุดดำเนินการหรือมีนโยบายหยุดการปล่อยสินเชื่อ หรือมีนโยบายจำหน่ายหนี้โดยคุณภาพออกจากบริษัทเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ ในปี 2552 – 6 เดือนแรกของปี 2555 บริษัทฯ ซื้อหนี้จากสถาบันการเงิน และ/หรือ ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล รวม 4 แห่ง คิดเป็นสัดส่วนแต่ละรายร้อยละ 31-88 ของเงินลงทุนในลูกหนี้ที่ซื้อรวมในแต่ละงวด ซึ่งเกินกว่าร้อยละ 30 ของเงินลงทุนในลูกหนี้แต่ละงวด กรณีดังกล่าวอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงผู้ขาย(คู่ค้า) ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ขายหนี้โดยคุณภาพกลุ่มดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งของผู้ขายหนี้โดยคุณภาพที่บริษัทฯ ซื้อ บริษัทฯ สามารถประมูลซื้อหนี้โดยคุณภาพกับคู่ค้ารายอื่นๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ

3.2.4 นโยบายการกำหนดราคา

ก่อนการเสนอราคาประมูลซื้อหนี้ ฝ่ายการตลาดจะศึกษาความเป็นไปได้ในการซื้อหนี้ โดยพิจารณาเทียบเคียงกับหนี้ประเภทเดียวกันที่บริษัทฯ เคยติดตามเร่งรัด หรือบริหารในอดีต เพื่อประมาณการการจัดเก็บหนี้ จำนวนพนักงานค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ระยะเวลาโดยประมาณที่จะเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมาย ผลตอบแทนจากการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับ จุดคุ้มทุน และประมาณการมูลค่าประมูลสูงสุดที่บริษัทฯ สามารถเสนอซื้อได้ให้กับคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา โดยคณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจเสนอราคาประมูลซื้อหนี้ และเป็นผู้ตัดสินใจสุดท้ายในการเจรจาต่อรองหากผู้ขายขอเจรจาต่อรองราคาซื้อ

3.2.5 กลยุทธ์การแข่งขัน

การขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้โดยคุณภาพที่มีความคุ้นเคย

บริษัทฯ ขยายธุรกิจไปสู่การบริหารหนี้โดยคุณภาพ เนื่องจากเล็งเห็นว่าธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้เป็นอย่างยิ่ง โดยบริษัทฯ สามารถใช้ประสบการณ์และความคุ้นเคยกับการติดตามหนี้มาขยายตลาดและเพิ่มช่องทางในการหาผลกำไรจากการประมูลซื้อหนี้มาบริหารเอง

โดยปกติ หนี้โดยคุณภาพที่บริษัทฯ ได้รับการว่าจ้างให้ติดตามเร่งรัดหนี้ มักจะมีหนี้บางส่วนที่ไม่สามารถติดตามหนี้ได้ ซึ่งอาจเกิดจากส่วนแบ่งในการติดตามเร่งรัดหนี้ไม่คุ้มกับต้นทุนในการติดตาม เมื่อเจ้าหนี้มีนโยบายขายหนี้โดยคุณภาพ จึงจะขายหนี้ที่ไม่สามารถติดตามได้เป็นเวลานานในราคาที่มีส่วนลดจากมูลหนี้เต็มมาก ทำให้บริษัทฯ ยังมีโอกาสในการหารายได้เพิ่มเติมจากหนี้ส่วนนี้มากขึ้นจนคุ้มกับความเสียหาย การเข้ามาดำเนินธุรกิจซื้อหนี้ของบริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการเข้าประมูลหนี้ในประเภทที่บริษัทฯ คุ้นเคย ซึ่งเป็นหนี้ประเภทเดียวกับหนี้ที่บริษัทฯ เคยรับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้อยู่

การประมูลซื้อหนี้อย่างรอบคอบภายใต้แผนการจัดเก็บหนี้ที่วางแผนไว้เป็นอย่างดี

บริษัทฯ ตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงที่ค่อนข้างสูงในการดำเนินธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพ บริษัทฯ จึงมีนโยบายการประมูลซื้อหนี้ในประเภทหนี้ที่บริษัทฯ คุ้นเคย และผ่านการวิเคราะห์อย่างรอบคอบโดยทีมงานและผู้บริหารที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม โดยบริษัทฯ จะศึกษาข้อมูลหนี้้อย่างละเอียด และจัดทำประมาณการการจัดเก็บหนี้โดยวิเคราะห์จากข้อมูลการจัดเก็บหนี้ในอดีต และค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้อย่างละเอียด เพื่อที่จะประมาณการราคาสูงสุดที่จะเสนอประมูลภายใต้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่บริษัทฯ พอใจเพื่อที่จะนำไปใช้ในการประมูลหนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าการซื้อหนี้ของบริษัทฯ จะเป็นไปตามขั้นตอนการลงทุนที่เหมาะสมและรอบคอบภายใต้การบริหารจัดการที่ดี

ประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ลูกหนี้

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

ประสบการณ์ในการติดตามหนี้ และการรักษาชื่อเสียงผู้ขาย

บริษัทฯ มีประสบการณ์ในการติดตามหนี้มากกว่า 17 ปี จึงมีข้อมูลการวิเคราะห์การจับหนี้ และสามารถบริหารจัดการการจับหนี้โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับประเภทหนี้และพฤติกรรมของลูกหนี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการอบรมและมีมาตรการทางวินัยควบคุมดูแลพนักงานติดตามเร่งรัดหนี้ให้ปฏิบัติตามลูกหนี้ด้วยวิธีการที่สุภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ เพื่อรักษาชื่อเสียงของบริษัทฯและผู้ขายหนี้ให้แก่บริษัทฯ

3.2.6 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

อุตสาหกรรมให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้โดยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้โดยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป สำหรับการติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้รับต้นทุนในการติดตาม และมีภาระต้องตั้งสำรองหนี้โดยคุณภาพ แต่ก็มีโอกาสที่จะมีรายได้เพิ่มหากสามารถเรียกเก็บหนี้ได้มากกว่าสำรองที่ตั้งไว้ ส่วนบริษัทที่รับจ้างติดตามเร่งรัดหนี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างน้อยจากการเก็บหนี้ไม่ได้ โดยจะขาดทุนเมื่อส่วนแบ่งที่ได้รับไม่คุ้มกับต้นทุนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่สามารถติดตามให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ได้มากเพียงพอ แต่มีข้อดีที่เป็นธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง หากเป็นการขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหาร ผู้ขายจะได้รับเงินจำนวนที่แน่นอนโดยไม่ต้องรับความเสี่ยงจากการติดตามเร่งรัดหนี้ ในขณะที่ผู้ซื้อหนี้จะเป็นผู้รับความเสี่ยงดังกล่าวจากการลงทุนซื้อหนี้และมีภาระต้องตั้งสำรองการต่อค่า ซึ่งโดยปกติราคาซื้อขายจะมีส่วนลดจากมูลหนี้เต็ม เพื่อให้ผู้ซื้อมีโอกาสในการทำกำไรคุ้มกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้

3.2.7 การจำหน่าย และช่องทางการจำหน่ายและให้บริการ

บริษัทฯ มีการแบ่งกลุ่มพนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดตามหนี้สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้ และธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพอย่างชัดเจน โดยในธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้พนักงานติดตามหนี้จะเจรจาให้ลูกหนี้มาชำระเงินผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด สำหรับธุรกิจบริหารหนี้โดยคุณภาพลูกหนี้จะสามารถชำระเงินได้ตามจุดต่างๆที่บริษัทกำหนด เช่น เคาน์เตอร์บริการของธนาคารพาณิชย์และของบริษัทผู้ให้บริการรับชำระค่าบริการต่างๆ เป็นต้น

3.2.8 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

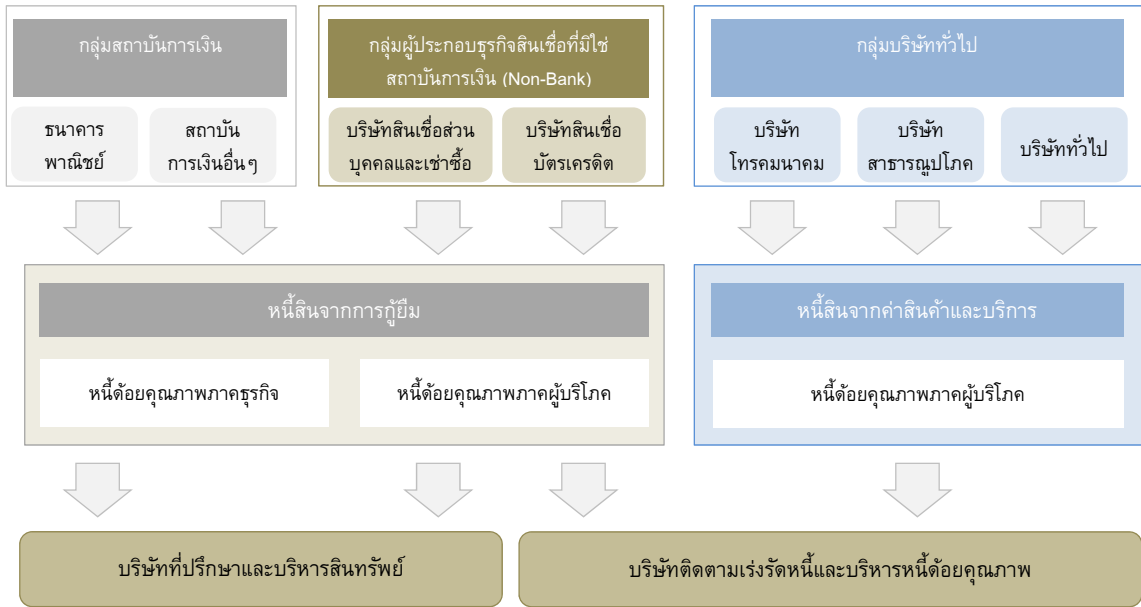
โครงสร้างอุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้โดยคุณภาพ

ความเกี่ยวโยงของบริษัทที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้และบริหารหนี้โดยคุณภาพ

อุตสาหกรรมติดตามเร่งรัดหนี้ และบริหารหนี้โดยคุณภาพมีอุปสงค์กลุ่มเดียวกัน โดยผู้ว่าจ้างติดตามเร่งรัดหนี้ หรือผู้ขายหนี้โดยคุณภาพมักเป็นกลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นหลัก ซึ่งกลุ่มดังกล่าวอาจเลือกใช้วิธีในการบริหารหนี้ต่างกัน ได้แก่ การติดตามหนี้ด้วยหน่วยงานภายในของบริษัทฯเอง หรือ การว่าจ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้ติดตามการชำระหนี้ หรือ ขายหนี้ให้กับบริษัทภายนอกเพื่อนำไปบริหารต่อไป

หนี้โดยคุณภาพของกลุ่มผู้ขายมี 2 ประเภทหลักๆ คือ หนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค (Consumer Loan) และหนี้โดยคุณภาพภาคธุรกิจ (Corporate Loan) ซึ่งกลุ่มหนี้ที่บริษัทรับจ้างติดตามหนี้หรือบริษัทที่ซื้อหนี้เพื่อบริหาร จะเป็นหนี้โดยคุณภาพภาคผู้บริโภค ซึ่งรวมถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัย (Housing loan) สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card loan) สินเชื่อเช่าซื้อ (Leasing) และสินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)

แผนภาพแสดงความเกี่ยวข้องของบริษัที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมติดตามเร่จรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมติดตามเร่จรัดหนี้และบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ

ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ และสัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยได้รับอิทธิพลมาจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวม

1. ปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงเติบโต ย่อมทำให้ปริมาณมูลหนี้ในระบบมีมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจมีจำนวนมากขึ้น
2. สัดส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบเศรษฐกิจ จะแปรผันตามอัตราส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบ ซึ่งเป็นค่าแปรผกผันตามภาวะเศรษฐกิจ หากภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย อัตราส่วนหนี้ด้วยคุณภาพในระบบจะเพิ่มมากขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อสัดส่วนหนี้สินด้วยคุณภาพในระบบ

ดังนั้น อุตสาหกรรมติดตามเร่จรัดหนี้มีการเติบโตอย่างมากในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำเนื่องจากอัตราส่วนหนี้สินด้วยคุณภาพในระบบจะเพิ่มขึ้น

ปริมาณมูลหนี้จากกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)

กลุ่มธนาคารพาณิชย์

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้รายงานยอดคงค้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2554 พบว่าทั้งธนาคารพาณิชย์ มียอดคงค้างสินเชื่อไม่รวมเงินให้สินเชื่อระหว่างธนาคาร (Interbank) รวมทั้งสิ้น 8.54 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2553 และปี 2552 ที่มียอดคงค้างสินเชื่อ 7.43 และ 6.67 ล้านล้านบาท ตามลำดับ หรือคิดเป็นอัตราเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 13.14 ต่อปี โดยส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของสินเชื่ออุปโภคบริโภค ซึ่งมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยที่ร้อยละ 16.56 ต่อปี อันเนื่องมาจากอัตราดอกเบี้ยที่อยู่ในระดับต่ำ และมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล โดยในปี 2554 สินเชื่ออุปโภคบริโภคเท่ากับ 2.46 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.78 ของสินเชื่อทั้งระบบ

ภาพรวมสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ (ล้านบาท)	31 ธ.ค. 2552	31 ธ.ค. 2553	31 ธ.ค. 2554	CAGR 2552- 2554
สินเชื่อภาคธุรกิจ	4,862,700	5,298,100	6,080,000	11.82%
สินเชื่ออุปโภคบริโภค	1,808,700	2,129,400	2,457,500	16.56%
สินเชื่อทั้งระบบธนาคารพาณิชย์	6,670,370	7,427,400	8,538,000	13.14%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ณ สิ้นปี 2554 ยอดคงค้างหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ทั้งระบบมีจำนวน 265,400 ล้านบาท ปรับตัวลดลงจากปี 2552 ที่เท่ากับ 376,100 ล้านบาทหรือลดลงเฉลี่ยร้อยละ 16 ต่อปี ทำให้สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพต่อสินเชื่อรวม (%NPL) ลดลงจากร้อยละ 5.64 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 4.21 และร้อยละ 3.11 ในปี 2553 และปี 2554 ตามลำดับ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ยังคงให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ทั้งในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และการติดตามดูแลลูกหนี้ภายหลังการให้สินเชื่อแล้ว ประกอบกับธนาคารพาณิชย์บางแห่งมีนโยบายจำหน่ายหนี้ด้อยคุณภาพเพื่อเป็นการลดปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพของตน

สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพต่อสินเชื่อ (%NPL)	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554	
	ล้านบาท	% NPL	ล้านบาท	% NPL	ล้านบาท	% NPL
NPL ของสินเชื่อภาคธุรกิจ	320,300	6.59	265,400	5.01	218,400	3.59
NPL ของสินเชื่ออุปโภคบริโภค	55,800	3.09	47,200	2.22	47,000	1.91
NPL ของสินเชื่อทั้งระบบธนาคารพาณิชย์	376,100	5.64	312,600	4.21	265,400	3.11

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะสินเชื่ออุปโภคบริโภคจะพบว่า สินเชื่ออุปโภคบริโภคสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์การให้กู้ได้ 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย, สินเชื่อส่วนบุคคล, สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อบัตรเครดิต โดยกว่าร้อยละ 60 ของสินเชื่ออุปโภคบริโภคเป็นการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในปี 2553 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยขยายตัวกว่าร้อยละ 13.7 จากปี 2552 เนื่องจากมาตรการกระตุ้นตลาดอสังหาริมทรัพย์ของรัฐบาล ที่ครอบคลุมการลดอัตราค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมการโอนอสังหาริมทรัพย์และค่าจดทะเบียนการจำนองให้เหลือเพียงร้อยละ 0.01 ทำให้มีความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในปี 2554 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงที่ร้อยละ 10.1 อันเป็นผลมาจากอุทกภัยในไตรมาส 4 ที่ทำให้ผู้บริโภคชะลอการโอนกรรมสิทธิ์ออกไป

รองลงมาได้แก่ สินเชื่อรถยนต์ ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 21 ของสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยในปี 2553 สินเชื่อรถยนต์ขยายตัวกว่าร้อยละ 29.5 ต่อปีจากปีก่อน โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย การเปิดตัวรถยนต์ขนาดเล็กและอีโคคาร์ที่ได้รับความนิยมในช่วงที่ราคาน้ำมันแพง และราคาที่ถูกลงของรถยนต์บางรุ่นที่นำเข้ามาจากกลุ่มอาเซียนจากการเปิดเสรีภายใต้กรอบอาเซียนในช่วงต้นปี 2553 อย่างไรก็ตามสินเชื่อรถยนต์ในปี 2554 เติบโตในอัตราที่ลดลง โดยเติบโตร้อยละ 22.8 เนื่องจากผู้บริโภคยังคงรอความชัดเจนของมาตรการรถยนต์คันแรก ประกอบกับภาวะอุทกภัยในไตรมาส 4 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมรถยนต์จนทำให้ไม่สามารถส่งมอบรถยนต์ได้ตามกำหนด

สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 17 ของสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยในปี 2552 - 2554 สินเชื่อส่วนบุคคลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 22 ต่อปี อันเป็นผลมาจากสินเชื่อกลุ่มนี้ให้ผลตอบแทนสูง ธนาคารพาณิชย์จึงแข่งขันกันมากขึ้น ด้วยการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อกระตุ้นการเบิกใช้สินเชื่อส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นผลจากความจำเป็นในการเบิกจ่ายในช่วงภาวะน้ำท่วมในไตรมาส 4 ปี 2554

สำหรับสินเชื่อบัตรเครดิตมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 9 ของสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยในปี 2553 สินเชื่อบัตรเครดิตเติบโตร้อยละ 10.4 จากปีก่อนตามภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัว ประกอบกับธนาคารพาณิชย์จัดรายการส่งเสริมการใช้บัตรเครดิตต่างๆ เช่น การชำระเบี้ยประกัน การซื้อกองทุน LTF/RMF เป็นต้น และในปี 2554 สินเชื่อบัตรเครดิตเติบโตจากปี 2553 เพียงร้อยละ 6.0 เนื่องจากในช่วงภาวะอุทกภัยผู้ใช้บัตรบางส่วนหันมาใช้เงินสดแทนบัตรเครดิต

สินเชื่ออุปโภคบริโภคจำแนกตามวัตถุประสงค์การให้กู้	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	953,738	52.68	1,084,400	50.87	1,195,320	48.61
สินเชื่อรถยนต์	384,275	21.22	497,636	23.34	614,736	25.00
สินเชื่อส่วนบุคคล	311,030	17.18	371,370	17.42	461,052	18.75
สินเชื่อบัตรเครดิต	161,465	8.92	178,256	8.36	187,836	7.64
สินเชื่ออุปโภคบริโภครวม	1,810,508	100.00	2,131,662	100.00	2,458,944	100.00

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ หากพิจารณาหนี้ต่อคุณภาพของสินเชื่ออุปโภคบริโภคจะพบว่า หนี้ต่อคุณภาพดังกล่าวลดลงอย่างต่อเนื่องจากปี 2552 – 2554 ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สัดส่วน NPL ต่อสินเชื่ออุปโภคบริโภคลดลงจากร้อยละ 3.09 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 1.91 ในปี 2554 สาเหตุหลักมาจากการเพิ่มความเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ ตลอดจนมีระบบติดตามทวงถามหนี้เพื่อรักษาคุณภาพลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ หากพิจารณาหนี้ต่อคุณภาพตามประเภทสินเชื่อ พบว่าหนี้ต่อคุณภาพส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 60 เกิดจากสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมา ได้แก่ หนี้ต่อคุณภาพที่เกิดจากสินเชื่อส่วนบุคคล ในสัดส่วนร้อยละ 18 สินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อบัตรเครดิต ในสัดส่วน ร้อยละ 13 และร้อยละ 9 ตามลำดับ

ในปี 2554 สัดส่วน NPL ของสินเชื่อแต่ละประเภทอยู่ในระดับใกล้เคียงกันที่ประมาณร้อยละ 2 ยกเว้นสินเชื่อรถยนต์ที่มีสัดส่วน NPL ต่ำที่ระดับเพียงร้อยละ 1

NPL และสัดส่วน NPL ของสินเชื่ออุปโภคบริโภค จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	31 ธ.ค. 2552		31 ธ.ค. 2553		31 ธ.ค. 2554	
	ล้านบาท	สัดส่วน NPL	ล้านบาท	สัดส่วน NPL	ล้านบาท	สัดส่วน NPL
NPL ของสินเชื่อที่อยู่อาศัย	33,871	3.60	28,509	2.60	27,589	2.30
NPL ของสินเชื่อรถยนต์	7,142	1.90	6,325	1.30	6,768	1.10
NPL ของสินเชื่อส่วนบุคคล	10,602	3.40	8,543	2.30	8,554	1.90
NPL ของสินเชื่อบัตรเครดิต	4,185	2.60	3,823	2.10	4,089	2.20
NPL ของสินเชื่ออุปโภคบริโภครวม	55,800	3.09	47,200	2.22	47,000	1.91

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

อนึ่ง นักวิเคราะห์จากบริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด (มหาชน) ได้คาดการณ์ว่ายอดสินเชื่อของปี 2555 ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ จะเติบโตร้อยละ 12 โดยอ้างอิงจากอัตราการเติบโตของสินเชื่อในอดีต และจากประมาณการของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง ทั้งนี้หากยอดสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เติบโตในระดับเดียวกันจะทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์มียอดคงค้างสินเชื่อ 9.56 ล้านล้านบาท หากอิงสัดส่วนสินเชื่อภาคผู้บริโภคต่อยอดสินเชื่อรวมที่ร้อยละ 28.78 จะส่งผลให้มีสินเชื่ออุปโภคบริโภคประมาณ 2.75 ล้านล้านบาท และถ้าระบบธนาคารพาณิชย์สามารถรักษาระดับอัตราส่วนหนี้ต่อคุณภาพภาคผู้บริโภคที่ร้อยละ 1.91 จะทำให้หนี้ต่อคุณภาพในธนาคารพาณิชย์คงเหลือมีมูลค่าสูงถึง 53,000 ล้านบาท

กลุ่มผู้ประกอบการสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)

กลุ่มธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน สามารถแบ่งตามประเภทสินเชื่อที่ให้บริการได้ 2 ประเภทหลักๆ คือ

- 1) สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อ และการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการไม่ได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติยกเว้นสินค้าในประเภทรถยนต์ และรถจักรยานยนต์
ตัวอย่างผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัท เค ที บี ลีสซิ่ง บริษัท ซีดีคอร์ป จำกัด เป็นต้น

- 2) สินเชื่อบัตรเครดิต

ตัวอย่างผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด เป็นต้น

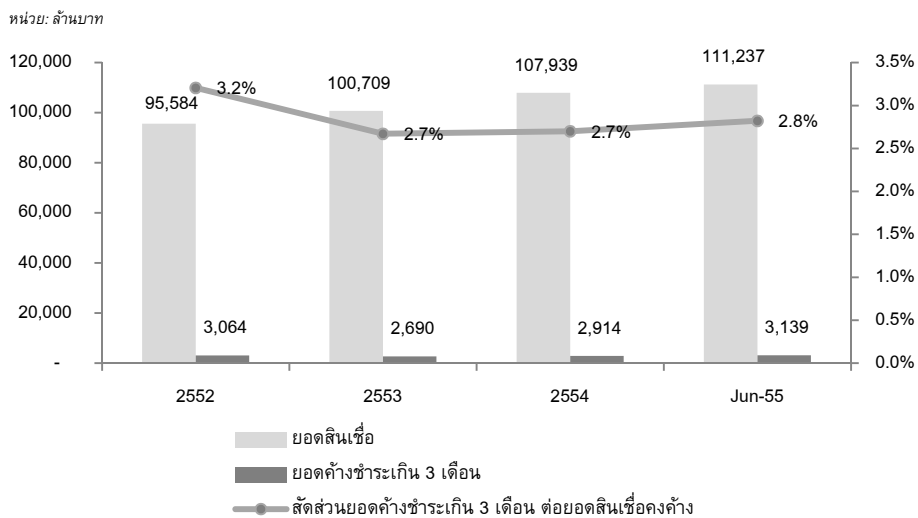
ตารางแสดงยอดสินเชื่อคงค้างส่วนของผู้ประกอบการสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน

(ล้านบาท)	2552	2553	2554	มิ.ย. 2555
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	95,584	100,709	107,939	111,237
ยอดสินเชื่อบัตรเครดิต	84,963	89,264	90,128	95,411
รวมสินเชื่อคงค้าง	180,547	189,973	198,067	206,648

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน มียอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับคงค้าง จำนวน 111,237 ล้านบาท ปรับตัวเพิ่มขึ้นจากปี 2552 จำนวน 95,584 ล้านบาท หรือปรับตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.25 ต่อปีอันเป็นผลจากการแข่งขันของผู้ประกอบการแต่ละรายทั้งในด้านราคา การให้บริการ และการเข้าถึงลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น และความจำเป็นในการเบิกจ่ายในช่วงภาวะน้ำท่วมในไตรมาส 4 ปี 2554 อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่ายอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับคงค้าง จะปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ประกอบการยังสามารถรักษาสัดส่วนหนี้สินเชื่อที่ผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปได้ในระดับร้อยละ 2.7 - 2.8

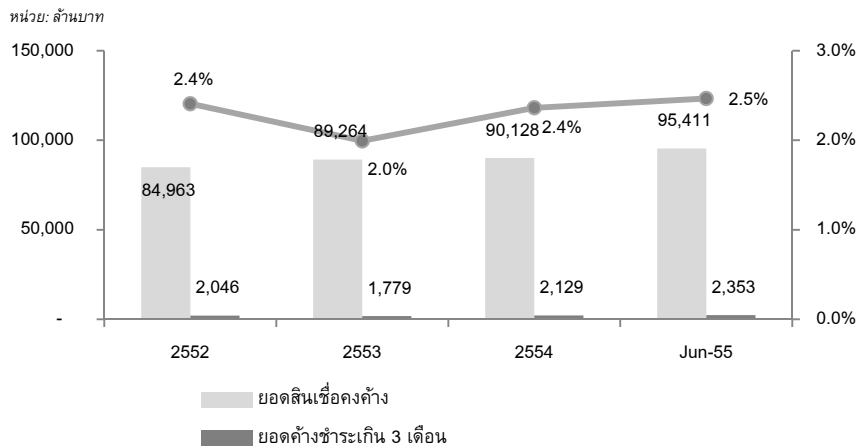
แผนภาพแสดงยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับและสัดส่วนหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน



ทั้งนี้ ทางศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมินว่า สินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินในปี 2555 จะอยู่ในระดับประมาณ 117,000 - 121,000 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 7.2 จากปี 2554 เนื่องจากนโยบายกระตุ้นการใช้จ่ายของรัฐบาล เช่น โครงการสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารแห่งประเทศไทยสำหรับผู้อยู่ในเขตพื้นที่ประสบอุทกภัย ที่จะสิ้นสุดโครงการในปี 2555 เป็นต้น และเมื่อรวมกับความเชื่อมั่นต่อภาพรวมเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยจึงคาดว่าจะทำให้เกิดการก่อหนี้ในระดับครัวเรือน นอกจากนั้นยังมีมาตรการการปรับเพิ่มค่าตอบแทนข้าราชการระดับปริญญาตรี และการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคมีโอกาสเข้าถึงสินเชื่อในระบบมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน จากเดิมที่ผู้บริโภคต้องพึ่งสินเชื่อนอกระบบในอัตราที่สูงถึงร้อยละ 50 -100 ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถรักษาระดับหนี้ต่อคุณภาพที่ร้อยละ 2.8 ต่อปี คาดว่าหนี้ต่อคุณภาพในปี 2555 จะอยู่ในระดับ 3,300-3,400 ล้านบาท

ในส่วนภาพรวมสินเชื่อบัตรเครดิตในช่วงปี 2552 ถึงกลางปี 2555 เติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 5 ต่อปี ส่งผลให้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงินมียอดสินเชื่อบัตรเครดิตคงค้างจำนวน 95,411 ล้านบาท ในขณะที่ยอดค้างชำระเกิน 3 เดือนเติบโตเฉลี่ยประมาณร้อยละ 6 ต่อปี ส่งผลให้ สัดส่วนยอดค้างชำระเกิน 3 เดือนปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 2.4 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 2.5 ในช่วง 6 เดือนแรกปี 2555

แผนภาพแสดงยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิตและสัดส่วนหนี้ค้างชำระเกิน 3 เดือนของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงิน



ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้คาดการณ์แนวโน้มสินเชื่อบัตรเครดิตในปี 2555 จะขยายตัวได้เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 15 เป็น 104,000 ล้านบาท เนื่องจากปัจจัยด้านราคาสินค้า และพลังงานที่ปรับเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินเชื่อระยะสั้นประกอบกับนโยบายของภาครัฐในการปรับเพิ่มฐานค่าแรงขั้นต่ำให้แก่แรงงานในประเทศ เป็นอัตรา 300 บาทต่อวัน และการปรับเพิ่มฐานรายได้ขั้นต่ำสำหรับผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้มีรายได้ไม่ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้นทั้งนี้ หากผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินสามารถรักษาระดับหนี้ต่อคุณภาพที่ร้อยละ 2.5 ต่อปี คาดว่าหนี้ต่อคุณภาพในปี 2555 จะอยู่ในระดับ 2,600 ล้านบาท

อย่างไรก็ดี นอกจากหนี้สินเชื่อผิดนัดชำระเกิน 3 เดือนดังกล่าวแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงินยังมีหนี้อีกส่วนหนึ่งซึ่งถือว่ามีความสำคัญสำหรับธุรกิจบริหารหนี้ต่อคุณภาพ คือ หนี้สูญที่รับรู้ทางบัญชีแต่ยังไม่ได้ตัดจำหน่าย ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวค่อนข้างจำกัด มีเพียงผู้ประกอบการรายเดียวที่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว คือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) (“อีออน”) ซึ่งมีสัดส่วนเงินให้สินเชื่อประมาณร้อยละ 20 ของกลุ่ม Non Bank และเมื่อพิจารณาหนี้สูญในแต่ละปีของอีออนจะพบว่าหนี้สูญประมาณปีละ 3,000 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.26 ของสินเชื่อทั้งหมดของอีออน ดังนั้นหากสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อบัตรเครดิตสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเป็นไปตามที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดการณ์ไว้ที่ระดับ 221,000 – 225,000 ล้านบาท และหากอ้างอิงสัดส่วนหนี้สูญสำหรับปีที่ร้อยละ 8.26 คาดว่าหนี้สูญของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อที่มีใช้สถาบันการเงินที่เพิ่มขึ้นในปี 2555 จะอยู่ในระดับ 18,000 – 19,000 ล้านบาท

ยอดสินเชื่อคงค้างของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ล้านบาท)	ก.พ. 2553	ก.พ. 2554	ก.พ. 2555
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank)			
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	94,732	100,088	106,566
ยอดสินเชื่อบัตรเครดิต	81,889	85,618	86,143
รวมสินเชื่อ	176,621	185,706	192,709
ยอดสินเชื่อคงค้างของอีออน			
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	24,494	25,167	26,881
ยอดสินเชื่อบัตรเครดิต	9,980	9,822	11,824
รวมสินเชื่อ	34,474	34,989	38,705
สัดส่วนหนี้เชื่ออีออนเทียบทั้งกลุ่ม Non Bank	19.52	18.84	20.01
หนี้สูญอีออน-สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	1,930	2,326	2,546
หนี้สูญอีออน-สินเชื่อบัตรเครดิต	876	703	652
รวมหนี้สูญ	2,806	3,029	3,198

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย และ 56-1 บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

สภาพการแข่งขันและคู่แข่งในอุตสาหกรรม

การแข่งขันในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้มีค่อนข้างสูง เนื่องจากมีบริษัทจำนวนมากดำเนินธุรกิจดังกล่าวในอุตสาหกรรม โดยหากมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มอัตราการติดตามหนี้ ด้วยการใช้กระบวนการติดตามหนี้ที่ไม่สุภาพ ก้าวร้าว ก็อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทที่ติดตามเร่รัดหนี้ด้วยในระยะหลังผู้ว่าจ้างจึงเริ่มให้ความสำคัญกับกระบวนการติดตามหนี้ โดยจะพิจารณาว่าจ้างจากบริษัทที่มีความพร้อมของบุคลากร ระบบการทำงานมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพและผลงานในการติดตามหนี้ รวมถึงวิธีที่ใช้ในการติดตามหนี้เหมาะสมกับประเภทหนี้ที่จะติดตาม เป็นต้น อีกทั้ง กระทรวงการคลังกำลังพิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งจะบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำการติดตั้งระบบอัตโนมัติสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทในธุรกิจต้องสร้างกระบวนการติดตามที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และส่งผลต่อการสร้างฐานลูกค้าที่กว้างและมั่นคงขึ้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับหนึ่ง เมื่อประกอบกับแนวโน้มที่ผู้ว่าจ้างมีการขายหนี้ต่อคุณภาพออกมามากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเร่รัดหนี้ต่อภาพลักษณ์ของบริษัททำให้บริษัทที่มีทุนมากกว่าสามารถรองความได้เปรียบในธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้และยังได้เปรียบในธุรกิจบริหารหนี้ต่อคุณภาพควบคู่ไปด้วย

สำหรับธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ และบริหารหนี้ต่อคุณภาพ จะมีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจที่มีฐานธุรกิจมาจากการรับบริการติดตามเร่รัดหนี้ และเป็นທີ່ปรึกษากฎหมายด้านการติดตามเร่รัดหนี้ เป็นหลัก แล้วจึงขยายธุรกิจสู่การบริหารหนี้ต่อคุณภาพอย่างเต็มตัวซึ่งการดำเนินธุรกิจจะแตกต่างจากกลุ่มบริษัทบริหารสินทรัพย์ซึ่งซื้อหนี้ต่อคุณภาพภาคธุรกิจมาบริหารจัดการ

กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้มีจำนวนมาก แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายย่อยๆ โดยมีผู้ดำเนินธุรกิจรายใหญ่เพียงไม่กี่รายที่สามารถให้บริการกับผู้ว่าจ้างรายใหญ่ เช่น เจเอ็มที กลุ่มบริษัทเชลล์คอลเลคชั่น และกลุ่มบริษัท ลิตเตอร์ คอลเลคชั่น เป็นต้น ซึ่งในแต่ละกลุ่มบริษัทจะมีกลุ่มลูกค้าและวิธีในการติดตามหนี้ที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทีมงาน ความพร้อมของระบบติดตามหนี้ บริษัทที่มีความชำนาญด้านการฟ้อง ก็จะเน้นให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ที่สามารถนำมาฟ้องได้ทันทีสำหรับกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการขยายมาจากธุรกิจให้บริการติดตามเร่รัดหนี้ โดยบริษัทในธุรกิจนี้จำเป็นต้องมีเงินทุนในระดับหนึ่งเพื่อซื้อหนี้มาบริหาร ปัจจุบันบริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริหารหนี้ได้แก่ กลุ่มบริษัทเชลล์คอลเลคชั่น และ เจเอ็มที นอกจากบริษัทในประเทศแล้ว ยังมีบริษัท/นิติบุคคลต่างประเทศ เช่น กองทุนต่างๆ ในภูมิภาคเอเชีย เป็นต้น เข้ามาเป็นคู่แข่งในธุรกิจบริหารหนี้สินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากบริษัทต่างชาติมีฐานทุนที่ค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามบริษัทดังกล่าวจำเป็นต้องว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ที่มีประสิทธิภาพในการติดตามหนี้สิน จากปัจจัยดังกล่าวจึงอาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริษัท อาจจะมีต้นทุนในการซื้อหนี้เพิ่มมากขึ้น

3.3 ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

บริษัทฯ เริ่มดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์อย่างเป็นทางการในไตรมาส 4 ปี 2554 เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นธุรกิจที่เกื้อหนุนและเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักของบริษัทฯ (ธุรกิจให้บริการติดตามหนี้) และยังเป็น การขยายฐานลูกค้าและรายได้ของบริษัทฯ อีกทางหนึ่งด้วย

3.3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว โดยเน้นประเภทรถยนต์และรุ่นของรถยนต์ที่มีสภาพคล่องสูง เป็นที่ต้องการในตลาด ทั้งรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ และเน้นปล่อยสินเชื่อให้แก่บุคคลธรรมดาครอบคลุมทั้งลูกค้าที่มีประวัติการชำระเงินดีและค้างชำระ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าและคุณภาพรถยนต์ที่ปล่อยสินเชื่อเป็นหลัก สำหรับการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า บริษัทฯ จะวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินเชื่อ (Checker) ออกไปตรวจสอบข้อมูลที่ฝ่ายอนุมัติสินเชื่อเสนอมาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำ

ประกัน สำหรับการพิจารณาคุณภาพรถยนต์ บริษัทฯ จะใช้ที่มงานที่มีประสบการณ์ในการทำการตลาดสินเชื่อรถยนต์ใช้แล้ว ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาและตรวจสอบสภาพรถยนต์ใช้แล้วโดยเฉพาะ ช่วยให้การวิเคราะห์สินเชื่อมีความถูกต้องแม่นยำ โดยบริษัทฯ จะให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ใช้แล้วประเภทที่ได้รับความนิยม มีอายุการใช้งานนาน และมีสภาพคล่องในการซื้อขายสูง สามารถจัดจำหน่ายต่อได้ในราคาที่ดี ทั้งนี้ อัตราดอกเบี้ยเชื่อนั้นจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการให้สินเชื่อ และอายุของรถยนต์

สำหรับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใช้แล้ว หากผู้เช่าซื้อตกลงทำสัญญาซื้อรถยนต์จากผู้จำหน่ายรถยนต์แล้ว ผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทฯ และจ่ายชำระค่างวดเป็นรายเดือนให้แก่บริษัทฯ โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 36 – 72 งวดแล้วแต่ความต้องการของผู้เช่าซื้อ ทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถยนต์จะอยู่กับบริษัทฯ จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้ออย่างไรก็ดี ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค้างค่างวดตั้งแต่ 3 งวดติดต่อกันบริษัทฯ จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าไม่ชำระ บริษัทฯ จะดำเนินการติดตามยึดรถยนต์ของผู้เช่าซื้อคืนและขายทอดตลาดต่อไป

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จำนวน 51 สัญญา ด้วยมียอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อเท่ากับ 21.20 ล้านบาท และ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 208 สัญญา ด้วยยอดลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ-สุทธิ เท่ากับ 65.27 ล้านบาท โดยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่บริษัทฯ ให้บริการส่วนใหญ่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

สัดส่วนการให้สินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ โดยใช้จำนวนคันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ (ร้อยละ)	2554	สิ้นไตรมาส 2 ปี 2555
โตโยต้า	37.04	37.63
ฮอนด้า	27.78	27.59
นิสสัน	5.56	6.75
เชฟโรเลต	3.70	5.87
อู่ซู	5.56	4.20
บีเอ็มดับเบิลยู	3.70	2.72
อื่นๆ	7.41	15.24
รวม	100.00	100.00

บริษัทฯ จะพิจารณาให้สินเชื่อโดยเน้นยี่ห้อรถยนต์ที่อยู่ในความต้องการของตลาด เนื่องจากราคารถจะลดลงไม่มากนัก และมีสภาพคล่องหากจำเป็นต้องยึดรถและนำมาจำหน่ายต่อ โดยยี่ห้อรถยนต์หลักที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มากที่สุด ได้แก่ โตโยต้าและฮอนด้า

สัดส่วนการให้สินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามอายุของรถยนต์โดยใช้จำนวนคันเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ (ร้อยละ)	2554	สิ้นไตรมาส 2 ปี 2555
0 – 5 ปี (รถที่ออกปี 2551 – 2545)	16.67	25.48
มากกว่า 5 – 10 ปี (รถที่ออกปี 2546 – 2550)	33.33	40.73
มากกว่า 10 – 15 ปี (รถที่ออกปี 2541 – 2545)	16.67	19.43
มากกว่า 15 – 20 ปี (รถที่ออกปี 2536 – 2540)	29.63	13.40
มากกว่า 20 ปี (รถที่ออกปี 2535 เป็นต้นไป)	3.70	0.96
รวม	100.00	100.00

หากพิจารณาอายุของรถยนต์ โดยส่วนใหญ่บริษัทฯ จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อให้แก่รถยนต์ที่มีอายุตั้งแต่ปี 2535 จนถึงปัจจุบัน (หรือไม่เกิน 20 ปี) ขึ้นกับสภาพของรถยนต์คันนั้นๆ โดยอายุเฉลี่ยของรถยนต์ที่บริษัทฯ ให้สินเชื่อเช่าซื้อมากที่สุด คืออายุระหว่าง 5 – 10 ปี

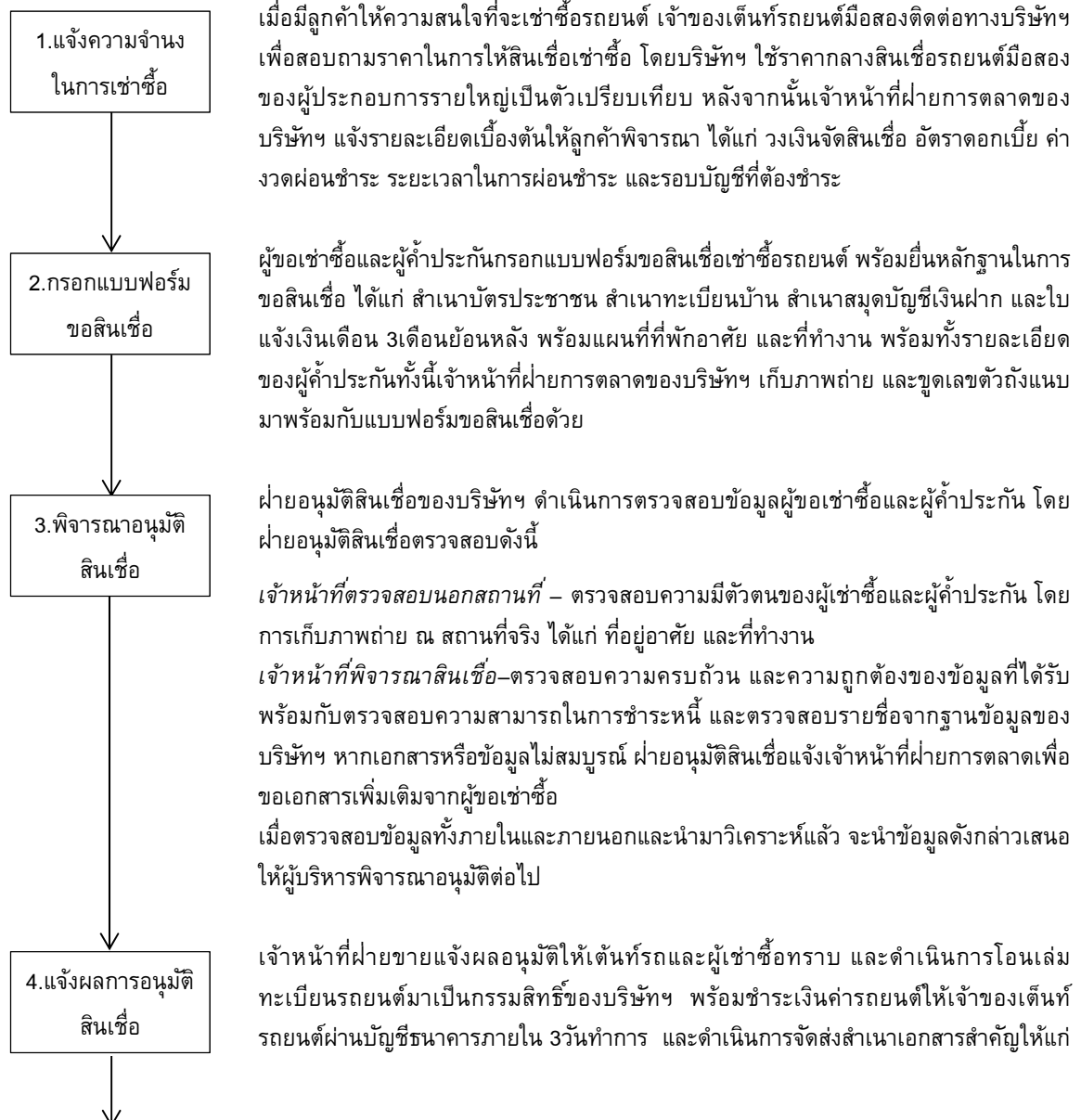
สัดส่วนยอดปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อจำแนกตามระยะเวลาให้สินเชื่อ (ร้อยละ)	2554	สิ้นไตรมาส 2 ปี 2555
ต่ำกว่า 36 งวด	0.27	0.07
36 งวด	0.93	1.36
37 - 48 งวด	20.18	16.64
49 - 60 งวด	29.74	23.80
61 - 72 งวด	48.87	58.13
รวม	100.00	100.00

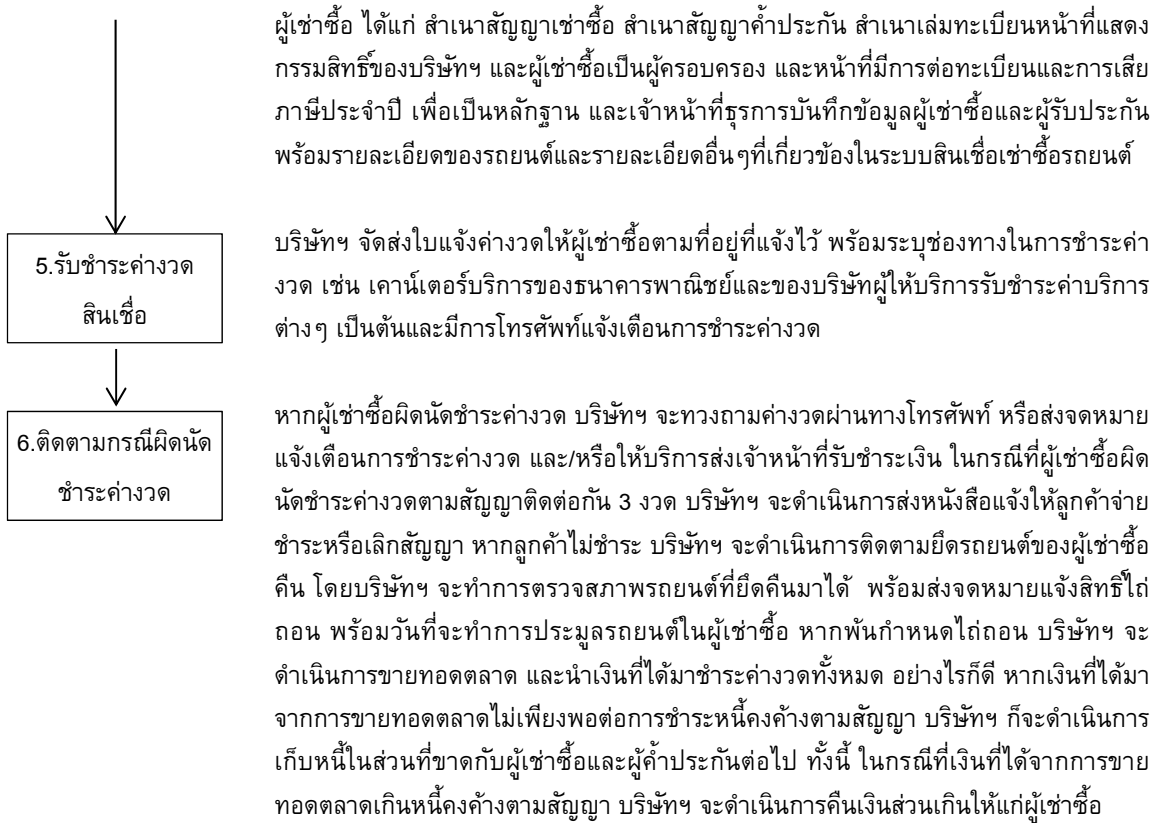
ในแง่ของงวดผ่อนชำระ บริษัทฯ จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 36 – 72 งวด หรือประมาณ 3 – 6 ปี ขึ้นกับความ ต้องการของผู้เช่าซื้อ โดยผู้เช่าซื้อของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะเลือกระยะเวลาเช่าซื้อที่ 72 งวด เนื่องจาก มีระยะเวลาที่ผ่อน ชำระได้นาน และจำนวนเงินผ่อนต่องวดค่อนข้างน้อย

สำหรับดอกเบี้ยเช่าซื้อของบริษัทฯ เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 6 ต่อปี โดยแตกต่างกันตามสภาพ อายุ และความนิยมของ รถยนต์ รวมถึงระยะเวลาการผ่อนชำระ

3.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

กระบวนการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้





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 วันที่ 30 มิถุนายน 2555 เจ้าของเต็นท์ที่เป็นตัวแทนกับทางบริษัทฯ มีจำนวนทั้งหมด 214 ราย โดยแบ่งเป็น ตัวแทนในกรุงเทพฯ จำนวน 148 ราย และตัวแทนในปริมณฑลจำนวน 66 ราย

3.3.4 นโยบายการกำหนดราคา

บริษัทฯ มีนโยบายเสนอยอดจัดสินเชื่อหรือวงเงินการขอเช่าซื้อ โดยอ้างอิงกับข้อมูลราคารถยนต์เฉลี่ยที่กำหนดขึ้นโดยการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น วารสารรถยนต์ เจ้าของเต็นท์ ผู้ประกอบการรายใหญ่ในอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งแต่ละแหล่งข้อมูลมีวิธีการคิดคำนวณโดยพิจารณาจากสภาพรถยนต์ ลักษณะการใช้งาน ระยะทางการใช้งาน รวมถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาวะตลาดรถยนต์ใช้แล้วในขณะนั้นเป็นเงื่อนไขในการคิดคำนวณราคากลาง

ในส่วนของอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระบริษัทฯ มีนโยบายกำหนดให้เหมาะสมกับประเภท ยี่ห้อ รุ่น สภาพและอายุการใช้งานของรถยนต์ รวมถึงความสามารถในการผ่อนชำระของผู้เช่าซื้อภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทฯ จะต้องมีการชำระและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ โดยบริษัทฯ ไม่มีนโยบายการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยและจะไม่ปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ

ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย บริษัทฯพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆดังนี้

1. ต้นทุนทางการเงินของบริษัทฯ และปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนดังกล่าว เช่น สภาวะเศรษฐกิจในและต่างประเทศ 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

บริษัทฯให้ความสำคัญกับการตรวจเอกสารและการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ภายใต้ความรัดกุมและการป้องกันความเสี่ยงที่ดีโดยตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลภายในบริษัทฯ และแหล่งข้อมูลอื่นๆที่เชื่อถือได้ และกำหนดให้พนักงานไปตรวจสอบนอกสถานที่เพื่อยืนยันความมีตัวตนของผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน โดยการเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง จากที่อยู่อาศัย และที่ทำงาน เนื่องจากข้อมูลลูกหนี้มีส่วนสำคัญต่อการพิจารณาให้สินเชื่อ ทั้งนี้บริษัทฯจะใช้เวลาการพิจารณาสินเชื่อได้อย่างเร็วที่สุดภายใน 4 วันทำการ

การควบคุมคุณภาพสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

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

ให้บริการด้านสินเชื่อรถยนต์ที่ครบวงจร

นอกจากการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แล้ว บริษัทฯยังมีบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น นายหน้าตัวแทนประกันภัยรถยนต์ บริการต่อภาษีรถยนต์ งานทะเบียนรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งบริการดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ

3.3.6 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายของบริษัทฯ ส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความต้องการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ทั้งที่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะ โดยบริษัทฯ จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ สามารถตรวจสอบสถานะการเงินการมีตัวตนและที่อยู่ของผู้กู้ และผู้ค้ำประกันได้ ประกอบกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ลูกหนี้จากธุรกิจให้บริการติดตามเร่งรัดหนี้สิน และธุรกิจบริหารหนี้ต่อคุณภาพมานาน

กว่า 5 ปี จึงเข้าใจลักษณะลูกหนี้ สามารถประเมินความสามารถในการชำระหนี้จากลักษณะของลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ในกรณีที่เป็นลูกค้ำที่มีประวัติค้างชำระกับสถาบันการเงินอื่น ซึ่งบริษัทฯ มีข้อมูลจากฐานข้อมูลลูกหนี้ภายใต้การบริหารของบริษัทฯ บริษัทฯ จะเจรจาให้ลูกค้ำชำระหนี้ปิดบัญชีดังกล่าวให้เรียบร้อยก่อนจะอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้แก่ลูกค้ำรายดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ มีนโยบายที่จะมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้ำใหม่เพิ่มขึ้นโดยจะมีการขยายสาขาไปยังต่างจังหวัด เพื่อให้บริการของบริษัทฯ สามารถครอบคลุมและเข้าถึงลูกค้ำในทุกจังหวัดของประเทศ สำหรับธุรกิจการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทฯ มิได้มีการพึ่งพาลูกค้ำรายใด หรือกลุ่มใดเป็นพิเศษ

3.3.7 การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

บริษัทฯ มีส่วนงานวิเคราะห์สินเชื่อ และฝ่ายการตลาดที่มีประสบการณ์ในการทำตลาดรถยนต์มือสอง รับผิดชอบดูแลการหาลูกค้ำ โดยจะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดการรถยนต์หลายราย รวมทั้งจะหมุนเวียนประจำอยู่ตามสถานที่จำหน่ายของผู้จำหน่ายรถยนต์มือสองที่เป็นคู่ค้ำกับบริษัทฯ ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่ได้มีการทำสัญญาใด ๆ กับผู้จัดการรถยนต์เหล่านั้น

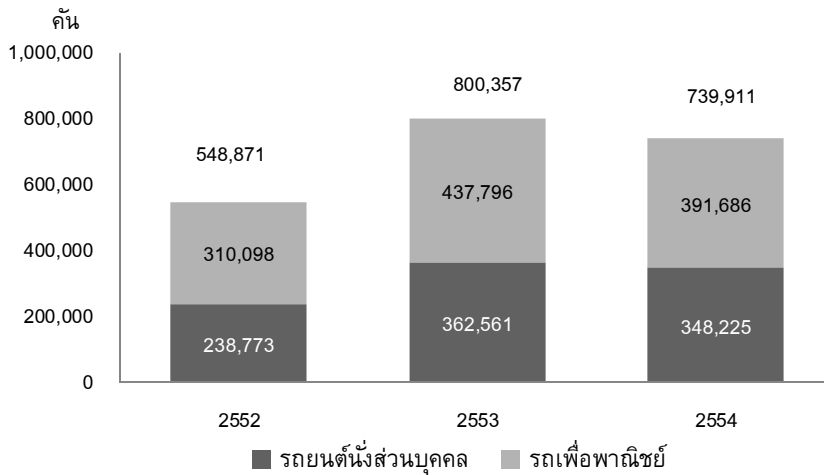
ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2555 บริษัทฯ มีเจ้าของเต็นท์ที่เป็นคู่ค้ำกับบริษัทฯ จำนวน 214 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นเจ้าของเต็นท์ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมาณ โดยเป็นคู่ค้ำประจำประมาณ 108 ราย ทั้งนี้บริษัทฯ ไม่มีการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้ำผ่านเจ้าของเต็นท์รายใดเกินกว่าร้อยละ 30 ของสินเชื่อรวม ซึ่งโดยปกติเจ้าของเต็นท์จะมีการติดต่อทำธุรกิจกับบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อหลายราย แต่การแนะนำให้ลูกค้ำผู้ซื้อรถยนต์ใช้บริการเช่าซื้อจากบริษัทใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น คุณภาพและความรวดเร็วในการบริการ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการชำระเงินให้กับเจ้าของเต็นท์ 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 สมาคมสินเชื่อเช่าซื้อ และบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด คาดการณ์ยอดจำหน่ายรถยนต์จะอยู่ที่ประมาณ 1,100,000 คัน ปรับเพิ่มร้อยละ 48.66 โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนเช่น นโยบายรถคันแรกของรัฐบาล การอัดฉีดเงินภาครัฐบาลเข้าสู่โครงการฟื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานสำหรับธุรกิจสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นตามปัจจัยบวก เช่น อัตราดอกเบี้ยที่ยังต่ำเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนเกิดวิกฤตปี 2540 รวมถึงการแข่งขันในระบบที่นำไปสู่การลดเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ เช่น การลดเงินดาวน์ การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ เป็นต้น

แผนภาพแสดงปริมาณยอดจำหน่ายรถในช่วงปี 2552-2554



ที่มา: สถาบันยานยนต์

	2552	2553	2554
ยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่ (คัน)	548,871	800,357	739,911
อัตราการเปลี่ยนแปลง		46%	-8%
ยอดสินเชื่อที่ปล่อยใหม่สำหรับรถยนต์ใหม่ในแต่ละปี (ล้านบาท)	234,308	351,567	406,895
อัตราการเปลี่ยนแปลง		50%	16%

ที่มา: สมาคมสินเชื่อเช่าซื้อ และ สถาบันยานยนต์

ยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่ในปี 2553 เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 46 จากปี 2552 ซึ่งสอดคล้องกับยอดสินเชื่อที่ปล่อยใหม่สำหรับรถยนต์ใหม่ในปี 2553 ที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 อย่างไรก็ตามในปี 2554 ยอดจำหน่ายรถยนต์ใหม่ปรับตัวลดลงร้อยละ 8 จากภาวะอุทกภัย แต่ยอดสินเชื่อที่ปล่อยใหม่สำหรับรถยนต์ใหม่ในปี 2554 กลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 โดยผู้ประกอบการในกลุ่มพยายามที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดของสินเชื่อเช่าซื้อ โดยในปี 2555 สมาคมสินเชื่อเช่าซื้อ และบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ได้คาดการณ์ยอดจำหน่ายรถยนต์ 1,100,000 คัน เพิ่มขึ้นร้อยละ 49 จากปี 2554 ซึ่งจะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ยอดสินเชื่อสำหรับรถยนต์ใหม่ปรับตัวเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน อีกทั้งอัตราดอกเบี้ยที่ยังต่ำเมื่อเทียบกับสถานการณ์ก่อนเกิดวิกฤตปี 2540 การลดเงินดาวน์ การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระ จะสนับสนุนให้ยอดสินเชื่อรถยนต์ใหม่ปรับตัวเพิ่มขึ้น

ยอดสินเชื่อที่ปล่อยเพิ่มในแต่ละปี	2552		2553		2554		CAGR 2552 - 2554
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	
รถยนต์ใหม่	234,308	75.77	351,567	77.18	406,895	73.06	31.78
รถยนต์มือสอง	74,914	24.23	103,928	22.82	150,020	26.94	41.51
รวม	309,222	100.00	455,495	100.00	556,915	100.00	34.20

ที่มา: สมาคมสินเชื่อเช่าซื้อ

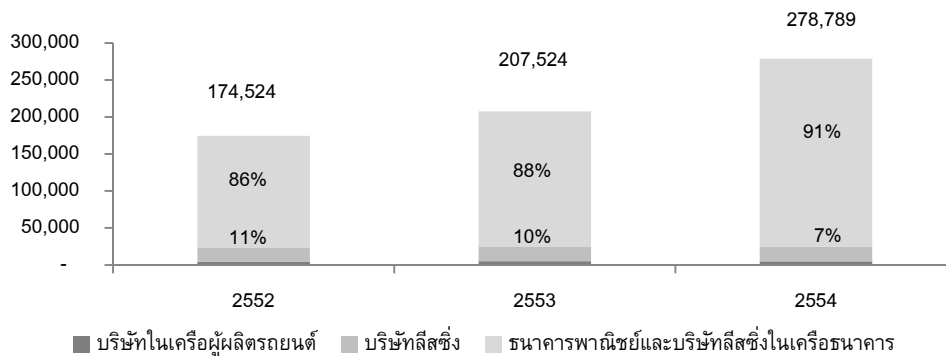
ยอดการปล่อยสินเชื่อรถยนต์ในช่วงปี 2552 - 2554 เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 34 โดยกว่าร้อยละ 73 - 76 เป็นการปล่อยสินเชื่อให้รถยนต์ใหม่และร้อยละ 23-27 เป็นการปล่อยสินเชื่อให้รถมือสอง เมื่อมีปัจจัยสนับสนุนการซื้อรถคันแรกจากมาตรการต่างๆ ของทางภาครัฐ จะส่งผลให้สินเชื่อรถยนต์ใหม่เติบโตเพิ่มขึ้นตามลำดับ และเมื่อผู้บริโภคส่วนหนึ่งไม่สามารถผ่อนชำระค่างวดรถยนต์ได้ จะทำให้โอกาสการเกิดหนี้สูญของสินเชื่อรถยนต์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ปริมาณรถที่โดนยึดมีจำนวนมากขึ้น และทำให้ปริมาณรถมือสองมากขึ้นตามลำดับ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมินตลาดรถมือสองในปี 2555 จะมีโอกาสขยายตัว เนื่องจากในตลาดมีอุปทานการขายรถยนต์มือสองค่อนข้างมาก

ดังนั้นรถยนต์มือสองจะมีราคาต่ำลง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และคุณภาพของรถยนต์มือสองจะดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เข้าถึงผู้ซื้อ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ซื้อที่มีประวัติการค้างชำระ และกลุ่มผู้ที่มีรายได้ค่อนข้างน้อย ได้มากขึ้น และโอกาสขอสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อจะง่ายขึ้นเนื่องจากราคาที่ลดลง นอกจากนี้ผู้ซื้อรถยนต์มือสองไม่ต้องรอรถนาน ซึ่งเป็นปัญหาหลักในตลาดรถยนต์ใหม่ เนื่องจากความสามารถในการผลิตเพื่อส่งมอบรถยนต์ของผู้ผลิตรถยนต์ยังไม่สามารถครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคได้หมด ทำให้มียอดสั่งซื้อรถยนต์ค้างอยู่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ นโยบายการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของรัฐบาลที่จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริโภคในกลุ่มรากหญ้าสามารถซื้อรถยนต์มือสองซึ่งมีราคาต่ำกว่าได้มากขึ้น

สภาพการแข่งขันและคู่แข่งในอุตสาหกรรม

ภาพรวมการปล่อยสินเชื่อรถยนต์มือสองปรับตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 26 ต่อปี จากปี 2552 ที่มียอดคงค้างสินเชื่อรถยนต์มือสอง 174,524 ล้านบาท เป็น 278,789 ล้านบาท ในปี 2554 ซึ่งเป็นผลจากการลงทุนของภาครัฐและเอกชน โครงการประชานิยมของรัฐบาล และผลมาจากลดลงของอัตราดอกเบี้ยและเงินค่างวด

แผนภาพแสดงสัดส่วนสินเชื่อรถยนต์มือสองจำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ



ผู้ประกอบการในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ สามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งในเครือธนาคาร, บริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถยนต์และบริษัทเช่าซื้อและลีซซิ่งทั่วไป

1. ธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งในเครือธนาคารพาณิชย์

กลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งในเครือธนาคารพาณิชย์มักให้ความสำคัญและเน้นการปล่อยสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่เป็นหลัก เนื่องจากกลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งดังกล่าวมีความได้เปรียบด้านต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ จึงสามารถแข่งขันในตลาดเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า เมื่อเทียบกับตลาดเช่าซื้อรถยนต์มือสองซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าแต่ความเสี่ยงก็สูงกว่าเช่นกัน อย่างไรก็ตามในช่วงปี 2554 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความชำนาญด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เช่น ธนาคารธนาชาต ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ได้เข้ามามีบทบาทในตลาดสินเชื่อรถยนต์มือสองมากขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อที่เข้มงวด เน้นลูกค้าไม่เคยมีประวัติการชำระหนี้ล่าช้า เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพ โดยในปี 2554 ธนาคารพาณิชย์และบริษัทลีซซิ่งในเครือธนาคารพาณิชย์มียอดคงค้างสินเชื่อรถยนต์มือสองรวมทั้งสิ้น 254,299 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 91

2. บริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถยนต์

ผู้ผลิตรถยนต์มักมีการจัดตั้งบริษัทผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อในเครือของผู้ผลิตรถยนต์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนการขายรถยนต์ และเพื่อเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมทางการตลาดในการให้บริการด้านสินเชื่อมากขึ้น โดยผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะมีต้นทุนที่ต่ำเนื่องจากได้รับชดเชยจากผู้ผลิตรถยนต์หรือได้รับเงินทุนจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ โดยในปี 2554 บริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ มียอดคงค้างสินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสองจำนวน 4,787 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2

3. บริษัทเช่าซื้อและลีสซิ่งทั่วไป

ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะมีขนาดกลาง เช่น บริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไมต้า ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งบริษัทในกลุ่มนี้จะเน้นการปล่อยสินเชื่อรถยนต์มือสอง ทั้งประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคล และรถกระบะ ผ่านตลาดรถยนต์มือสอง (เด็ทท์รถยนต์มือสอง) เป็นหลัก โดยในปี 2554 ผู้ประกอบการในกลุ่มดังกล่าวมียอดคงค้างสินเชื่อสำหรับรถยนต์มือสองจำนวน 19,703 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7

ตารางเปรียบเทียบลักษณะการปล่อยสินเชื่อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมือสอง

บริษัท	ยอดให้สินเชื่อเช่าซื้อ ณ 31 ธ.ค. 54 (ล้านบาท)	อายุรถที่ให้สินเชื่อ (ปี)	จำนวนเด็ทท์รถยนต์มือสองในเครือข่าย (คัน)	ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	ตรวจข้อมูลจากระบบเครดิตบูโร
เจเอ็มที	21.20	ไม่เกิน 20	85	3 - 6	✗
ASK	814.14	ไม่เกิน 13	NA	ไม่เกิน 6	✓
ECL	751.44	ไม่เกิน 14	300	3-6	✓
ML	124.55	NA	1,800	3-5	✓

ที่มา: รายงานประจำปีของแต่ละบริษัท

หมายเหตุ: ASK = บริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ECL = บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ML = บริษัท ไมต้า ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

อย่างไรก็ดี กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ จะแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น โดยบริษัทฯ มีนโยบายปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าทั้งที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดีและมีประวัติค้างชำระ ในขณะที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเน้นลูกค้าที่มีประวัติดี โดยสัดส่วนเงินให้สินเชื่อ และระยะเวลาการผ่อนชำระจะต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่อายุของสัญญาเช่าซื้อส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะไม่เกิน 72 เดือน