

3. การประกอบธุรกิจแต่ละสายผลิตภัณฑ์

กลุ่มบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจให้สินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันโดยครอบครัวแก้วบุตตา ในช่วงแรกเป็นการให้บริการในรูปแบบสินเชื่อจำนำทะเบียนรถเฉพาะในจังหวัดเพชรบูรณ์ ต่อมาผู้บริหารพิจารณาเห็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ยังมีความต้องการอีกมาก จึงได้ขยายการประกอบธุรกิจไปยังจังหวัดต่างๆ และครอบคลุมประเภทหลักประกันมากขึ้น รวมถึง บ้าน และโฉนดที่ดิน

ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่ และสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน โดยให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไปเป็นหลัก ภายใต้สโลแกน “มีบ้าน มีรถ เงินสดทันใจ” ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น 385 สาขา ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และในจังหวัดต่างๆ ในทุกภูมิภาคของประเทศ

โครงสร้างสินเชื่อ และจำนวนบัญชีลูกหนี้สินเชื่อจำนำรถตามกลุ่มหลักประกัน

สินเชื่อจำนำรถตามกลุ่มหลักประกัน	31 ธันวาคม 2553		31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 มีนาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
มูลค่าลูกหนี้¹								
สินเชื่อจำนำรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน	1,959.69	100.00	2,685.33	94.92	3,674.33	91.97	4,039.36	92.91
สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่	--	--	70.09	2.48	225.22	5.64	226.29	5.21
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน	--	--	73.56	2.60	95.62	2.39	81.90	1.88
รวม	1,959.69	100.00	2,828.98	100.00	3,995.18	100.00	4,347.55	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้สินเชื่อ								
สินเชื่อจำนำรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน	39,928	100.00	64,796	94.26	97,172	90.51	105,381	91.01
สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่	--	--	1,748	2.54	6,059	5.64	6,441	5.56
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน	--	--	2,195	3.19	4,124	3.84	3,971	3.43
รวม	39,928	100.00	68,739	100.00	107,355	100.00	115,793	100.00

หมายเหตุ ¹ มูลค่าลูกหนี้ ประกอบด้วยมูลค่าตามสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาให้กู้ยืม หัก ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้

3.1 ธุรกิจสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน

3.1.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

กลุ่มบริษัทฯ แบ่งการให้บริการในกลุ่มตามประเภทหลักประกัน ดังนี้

- (1) หลักประกันประเภทรถทุกชนิด ยกเว้นรถสี่ล้อ เช่น รถจักรยานยนต์ รถหกล้อ รถสิบล้อ รถแทรกเตอร์ รถพ่วง รถใช้งานเพื่อการเกษตร เป็นต้น ให้บริการโดย SP 1979
- (2) หลักประกันประเภทรถยนต์สี่ล้อทุกชนิด เช่น รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (กระบะ) รวมทั้งหลักประกันอื่น เช่น บ้าน ที่ดิน อาคารชุด ให้บริการโดย SP 1982

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อจำนำรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน โดยมียอดลูกหนี้สุทธิตามสัญญาเช่าซื้อและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมรวมทั้งสิ้น 4,039.36 ล้านบาท โดยสินเชื่อที่กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการกว่าร้อยละ 50 เป็นหลักประกันประเภทรถยนต์ 4 ล้อ

ยอดมูลหนี้จำแนกตามประเภทหลักประกัน

ประเภทสินเชื่อจำแนกตามประเภทหลักประกัน	31 ธันวาคม 2553		31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 มีนาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
SP 1979								
รถจักรยานยนต์	201.97	10.31	388.25	14.46	635.85	17.31	692.07	17.13
รถเชิงพาณิชย์	339.53	17.33	576.74	21.48	492.62	13.41	504.33	12.49
รถใช้งานเพื่อการเกษตร	--	--	5.12	0.19	86.05	2.34	85.22	2.11
SP 1982								
รถยนต์ 4 ล้อ	1,034.41	52.78	1,268.24	47.23	1,936.22	52.69	2,155.75	53.37
โฉนดที่ดิน บ้าน และคอนโด	383.78	19.58	446.98	16.64	523.59	14.25	601.98	14.90
รวม	1,959.69	100.00	2,685.33	100.00	3,674.33	100.00	4,039.36	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้สินเชื่อ		39,928		64,796		97,172		105,381

ยอดมูลหนี้ คำนวณจาก ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญากู้เงิน หัก ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ และค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ตัวอย่างหลักประกันที่กลุ่มบริษัทฯ ให้สินเชื่อ

SP 1979



รถจักรยานยนต์



รถสิบล้อ-หกล้อเชิงพาณิชย์



รถสิบล้อ



รถแทรกเตอร์



รถเกี่ยวข้าว



รถพ่วง

SP 1982



รถยนต์นั่งส่วนบุคคล



รถกระบะส่วนบุคคล



บ้านและที่ดิน

หากพิจารณาตามประเภทของนิติกรรมสัญญาในการให้กู้ยืม สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

- (1) สัญญาให้กู้ยืม กลุ่มบริษัทฯ ให้กู้ยืมในลักษณะสัญญากู้เงินสำหรับหลักประกันทุกประเภท แบ่งตามประเภทหลักประกันได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- (ก) หลักประกันประเภทรถทุกชนิด ผู้ขอสินเชื่อไม่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถเมื่อทำสัญญา กู้เงิน แต่จะลงนามในแบบคำขอโอนและรับโอน (โอนลอย) หลักประกันให้กับกลุ่มบริษัท หากผู้ขอสินเชื่อ ค้างชำระหนี้เกินระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัท สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถได้ โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- (ข) หลักประกันประเภทโฉนดที่ดิน บ้าน และคอนโด สามารถแบ่งตามประเภทการจดทะเบียนนิติกรรมได้อีก 2 ประเภท ดังนี้
- สัญญาจำนอง ผู้ขอสินเชื่อในฐานะผู้จำนองจดทะเบียนจำนองหลักประกันให้แก่กลุ่มบริษัท ในฐานะผู้รับ จำนองพร้อมการทำสัญญากู้ยืม และส่งมอบโฉนดที่ดินในวันที่รับเงิน เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้จำนองยังคงมีสิทธิครอบครองและใช้สอยหลักประกันดังกล่าว หากมีการค้างชำระหนี้เกินกว่า ระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัท ในฐานะเจ้าหนี้และผู้รับจำนอง จะต้องแจ้งให้ผู้ขอสินเชื่อชำระหนี้ ภายในเวลาที่กำหนด หากผู้ขอสินเชื่อยังไม่ชำระหนี้ในเวลาดังกล่าว กลุ่มบริษัท จะส่งเรื่องฟ้องร้อง ดำเนินคดีเพื่อบังคับจำนองและนำหลักประกันออกขายทอดตลาดหรือเป็นกรรมสิทธิ์ต่อไป
 - สัญญาขายฝาก ผู้ขอสินเชื่อในฐานะผู้ขายฝากทำสัญญาขายฝากหลักประกันกับกลุ่มบริษัท ในฐานะผู้ซื้อ ฝาก โดยกรรมสิทธิ์ในหลักประกันจะตกเป็นของผู้ซื้อฝากทันทีที่จดทะเบียน ซึ่งผู้ขายฝากจะได้รับ กรรมสิทธิ์คืนเมื่อมาขอไถ่ถอนภายในเวลาที่สัญญากำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาไถ่ถอน (ระยะเวลา ให้สินเชื่อ) แล้วผู้ขายฝากไม่ได้ดำเนินการไถ่ถอนหลักประกัน กรรมสิทธิ์ในหลักประกันจะตกเป็นของ กลุ่มบริษัท ในฐานะผู้รับซื้อฝากโดยสมบูรณ์ หรืออีกนัยหนึ่ง หากผู้ขอสินเชื่อค้างชำระหนี้เกินระยะเวลา ที่กำหนด กลุ่มบริษัท มีสิทธิครอบครองหลักประกันทันที โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการฟ้องร้อง ดำเนินคดี
- (2) สัญญาเช่าซื้อ กลุ่มบริษัท ให้กู้ยืมในลักษณะสัญญาเช่าซื้อสำหรับหลักประกันประเภทรถ ยกเว้น รถเกี่ยวข้าว ซึ่งไม่มีเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ โดยผู้ขอสินเชื่อจะต้องโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถและส่งมอบเล่มทะเบียนรถ ให้แก่กลุ่มบริษัท เป็นหลักประกัน แต่ผู้ขอสินเชื่อยังคงเป็นผู้ครอบครองรถ หากผู้กู้ค้างชำระหนี้เกินกว่า ระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัท จะแจ้งผู้ขอสินเชื่อให้ชำระเงินหรือยกเลิกสัญญา และดำเนินการยึดหลักประกัน เพื่อขายทอดตลาดตามขั้นตอน

ยอดสินเชื่อจำแนกตามประเภทนิติกรรมสัญญา

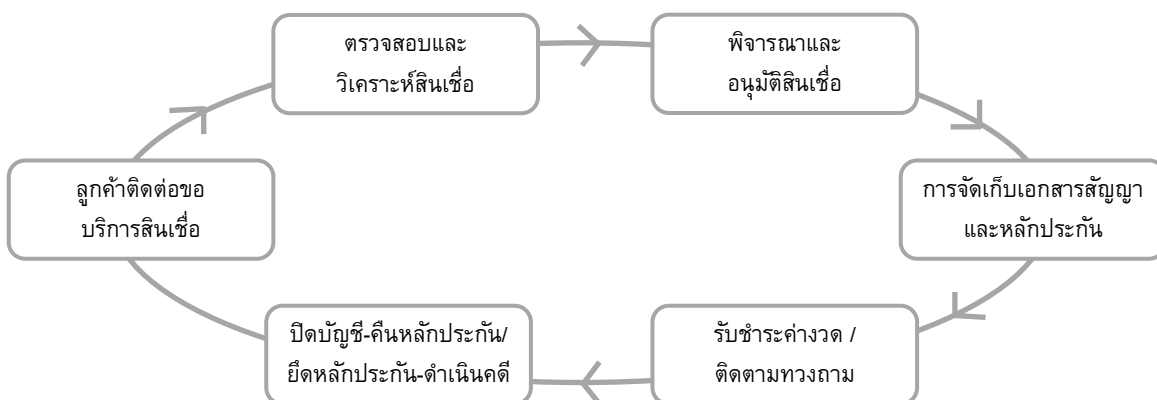
สินเชื่อจำแนกตามประเภทนิติ กรรมสัญญา	31 ธันวาคม 2553		31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 มีนาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สัญญาเงินให้กู้ยืม	1,177.67	60.09	1,800.65	67.05	2,599.99	70.76	2,867.73	56.09
สัญญาเช่าซื้อ	782.02	39.91	884.68	32.95	1,074.34	29.24	1,171.63	29.01
รวม	1,959.69	100.00	2,685.33	100.00	3,674.33	100.00	4,039.36	100.00

ในด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ กลุ่มบริษัท พิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 24 – 48 งวด ขึ้นอยู่กับประเภทของ หลักประกัน เช่น ในกรณีที่เป็นรถจักรยานยนต์ กลุ่มบริษัท จะพิจารณาให้ผ่อนชำระไม่เกิน 18 งวด แต่หากเป็นรถยนต์ ทั่วไป กลุ่มบริษัท กำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 36 งวด หรือในกรณีที่เป็นรถยนต์ที่ได้รับความนิยม บ้าน หรือโฉนดที่ดิน กลุ่มบริษัท จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อระยะเวลาไม่เกิน 48 งวด สำหรับดอกเบี้ยในการให้สินเชื่อของกลุ่ม บริษัท ขึ้นอยู่กับประเภท และสภาพของหลักประกัน

3.1.2 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือผู้ค้ำประกัน เพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ คุณภาพทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน โดยเจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแสดงตัวตน และเอกสารแสดงที่มาของรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือ ผู้ค้ำประกัน นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบยังสถานที่จริง สำหรับการพิจารณาคุณภาพหลักประกัน กลุ่มบริษัทฯ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาสภาพการใช้งานและสภาพคล่องของหลักประกัน เพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อสำหรับหลักประกันแต่ละประเภทและรุ่น สำหรับหลักประกันประเภทรถ จะพิจารณาจากชนิด อายุ รุ่น ยี่ห้อ และความนิยม โดยรถสี่ล้อ จะต้องมียุ่ไม่เกิน 15 ปี รถจักรยานยนต์มียุ่ไม่เกิน 5 ปี หรือหากเป็นรถเชิงพาณิชย์ เช่น รถไถ รถเกี่ยว ทางกลุ่มบริษัทฯ จะประเมินตามสภาพของหลักประกัน สำหรับหลักประกันประเภทบ้านและที่ดิน กลุ่มบริษัทฯ จะให้สินเชื่อโดยอ้างอิงจากราคาประเมินของกรมที่ดิน และราคาตลาดของพื้นที่ใกล้เคียง

แผนภาพสรุปกระบวนการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ



ขั้นตอนการขอบริการสินเชื่อ

เมื่อลูกค้ามีความประสงค์ขอใช้บริการสินเชื่อกับกลุ่มบริษัทฯ ลูกค้าสามารถติดต่อขอสินเชื่อผ่านทางสาขา โดยมีเอกสารประกอบการขอสินเชื่อของลูกค้า และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เอกสารด้านการเงิน เช่น ใบรับรองเงินเดือน สำเนาสมุดเงินฝาก เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน เช่น เล่มทะเบียนรถฉบับจริง โฉนดที่ดินฉบับจริง และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะชี้แจงรายละเอียดการให้สินเชื่อ ยอดจัดสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาการผ่อนชำระ หากลูกค้าตกลงยอมรับในเงื่อนไขสินเชื่อ เจ้าหน้าที่สาขาจะบันทึกข้อมูลผู้ขอสินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) ในแบบคำขอสินเชื่อ

ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ

เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแสดงตัวตน เอกสารด้านการเงิน ของผู้ขอสินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) และตรวจสอบสภาพหลักประกัน และความถูกต้องของเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน โดยเจ้าหน้าที่สาขาจะตรวจสอบยังสถานที่จริงเพื่อยืนยันความถูกต้อง และตรวจสอบกับฐานข้อมูลของกลุ่มบริษัทฯ ยกเว้นในกรณีที่

หลักประกันเป็นรถจักรยานยนต์ทางสาขาจะให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน เนื่องจากการตรวจสอบยังสถานที่จริงมีต้นทุนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับยอดจัดสินเชื่อ ภายหลังจากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เจ้าหน้าที่สาขาจัดทำรายงานประเมินการตรวจสอบของทั้งผู้ขอสินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) เพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้ ยอดจัด และเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติต่อไป

ขั้นตอนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ในการอนุมัติ กลุ่มบริษัทฯ กำหนดระเบียบอำนาจในการอนุมัติให้แก่ผู้มีอำนาจตามลำดับ ขึ้นกับประเภทสินเชื่อ วงเงินขอสินเชื่อ และชนิดของหลักประกัน โดยผู้มีอำนาจอนุมัติตั้งแต่ระดับผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการสินเชื่อ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท

หากข้อมูลการพิจารณาสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มบริษัทฯ ผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้สาขาแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป หากเอกสารประกอบการคำขอสินเชื่อครบถ้วน โดยทั่วไปกลุ่มบริษัทฯ จะใช้เวลาในการพิจารณาและอนุมัติการให้สินเชื่อได้ภายใน 30 นาที สำหรับหลักประกันประเภทรถจักรยานยนต์ และรถ 4 ล้อ และภายใน 1 วัน สำหรับหลักประกันประเภทโฉนด ที่ดิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ

เมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อ ในกรณีที่ยอดจัดอยู่ในวงเงินที่สาขามีอำนาจจ่าย สาขาสามารถจ่ายเงินสดให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ ในกรณีที่ยอดจัดสินเชื่อมีจำนวนสูงกว่าวงเงินของสาขา เจ้าหน้าที่สาขาจะนำส่งเอกสารทั้งหมดซึ่งประกอบด้วย ใบสรุปวงเงินสินเชื่อ ใบขอโอนเงิน รายงานประเมินผลการตรวจสอบรถยนต์ ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน และหน้าบัญชีเงินฝากของลูกค้าให้กับฝ่ายอำนวยการสินเชื่อตรวจสอบความถูกต้องของนิติกรรม รายละเอียดหลักประกัน เงื่อนไขสินเชื่อ กับข้อมูลในระบบอีกครั้งก่อนส่งให้ฝ่ายโอนเงินดำเนินการโอนเงินตามขั้นตอนของธนาคาร หลังจากโอนเงินเจ้าหน้าที่จะรวบรวมการเอกสารโอนเงินทั้งหมดเป็นรายวันให้ฝ่ายบัญชีเพื่อบันทึกบัญชีต่อไป

ขั้นตอนจัดเก็บสัญญาและหลักประกัน

ผู้จัดการเขตที่รับผิดชอบสาขาไปตรวจสอบความครบถ้วนของของสัญญาและหลักประกันที่สาขา ก่อนนำส่งให้สำนักงานใหญ่ภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นเดือน เมื่อได้รับเอกสารแผนกทะเบียนสำนักงานใหญ่จะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสารทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง หากเอกสารไม่สมบูรณ์ ทางสำนักงานใหญ่จะแจ้งสาขาและเขตที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการติดตามให้ครบ เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเอกสารสำคัญจะสำเนาเอกสารทั้งหมดในรูปแบบไฟล์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำรองในกรณีที่ต้นฉบับสูญหาย

หลังจากสำเนาเอกสารแล้ว สำนักงานใหญ่จะส่งของสัญญาและหลักประกันทั้งหมดให้แก่ธนาคารผู้ให้สินเชื่อแก่บริษัทฯ ภายใน 30-90 วันนับจากวันที่ได้รับของจากสาขา ยกเว้นของสัญญาและหลักประกันประเภทรถจักรยานยนต์ ซึ่งกลุ่มบริษัทฯ จะจัดเก็บที่ไว้ที่ห้องเก็บเอกสารสำคัญของกลุ่มบริษัทฯ เอง

ขั้นตอนรับชำระเงินและติดตามทวงถาม

สาขาและฝ่ายพัฒนาสินเชื่อมีหน้าที่ในการรับชำระและติดตามค้างวดตามอายุสัญญา โดยลูกค้าจะได้รับบัตรระบบเลขที่สัญญา ค่างวดและวันกำหนดชำระ เพื่อใช้ในการจ่ายค่างวดตามช่องทางที่กำหนด นอกจากนี้ Call Center และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะโทรศัพท์ติดตามสอบถามการชำระเงินอย่างใกล้ชิด หากในกรณีที่ลูกค้าค้างชำระค้างงวดเกิน 1 สัปดาห์ เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่จะส่งข้อความเตือนทางโทรศัพท์ถึงลูกค้า ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถชำระค่างวดผ่านทางสาขาของกลุ่มบริษัทฯ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเคาน์เตอร์บริการของธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย ทั่ว

ประเทศ โดยลูกค้าจะต้องได้รับหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง ในรูปแบบเสร็จรับเงินที่ออกจากระบบของสำนักงานใหญ่ หรือ ใบเสร็จรับเงินชั่วคราวที่ออกโดยผู้ให้บริการรับชำระ

ขั้นตอนปิดบัญชี หรือติดตามบังคับหลักประกัน

เมื่อลูกค้าชำระค่างวดครบตามสัญญา ทางสำนักงานใหญ่จะออกหนังสือยืนยันการชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญา พร้อมส่งมอบเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน และหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินการรับโอน หรือได้ถอนหลักประกันได้ทันที

ในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ กลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกค้าแต่ละประเภทหลักประกัน โดยเมื่อลูกค้าเริ่มผิดนัด เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามหนี้จะเริ่มติดตามทวงถามทันที วิธีการหลักที่กลุ่มบริษัทฯ ใช้ในการติดตามทวงถามหนี้คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ โดยหลังจากการติดต่อกับลูกค้าแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อจะทำการบันทึกข้อมูลการติดตามหนี้ลงในระบบ หากไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือลูกค้าค้างชำระเกินนโยบายที่กำหนด เจ้าหน้าที่สาขาจะออกติดตามลูกค้าเพื่อทวงถาม หากในกรณีที่ลูกค้าไม่ยอมชำระค่างวด สำนักงานใหญ่ส่งจดหมายลงทะเบียนเพื่อบอกเลิกสัญญา และลูกค้ายังไม่ชำระภายใน 30 วัน นับจากวันที่แจ้ง สาขาสามารถดำเนินการยึดหลักประกันได้ทันที โดยภายหลังยึดหลักประกัน ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ได้ถอนหลักประกันได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ยึด หากเกินกว่าระยะที่กำหนด กลุ่มบริษัทฯ สามารถนำหลักประกันดังกล่าวขายทอดตลาดได้ทันที ราคาขายทรัพย์สินจะอ้างอิงราคาตลาด สภาพรถ เปรียบเทียบกับยอดหนี้ค้างชำระ ซึ่งกลุ่มบริษัทฯ เน้นการขายทรัพย์สินที่ยึดมาให้เร็วที่สุด เนื่องจากหากทิ้งไว้นาน ราคาทรัพย์สินจะลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทฯ

ในกรณีที่เป็นสัญญาเงินกู้ โดยมีที่ดินเป็นหลักประกันตามสัญญาจดจำนอง หากลูกค้าไม่มาไถ่ถอนภายใน 30 วัน กลุ่มบริษัทฯ จะฟ้องร้องขอให้ศาลบังคับจำนอง เพื่อขายทอดตลาดหลักประกันต่อไป สำหรับกรณีสัญญาขายฝาก หากพ้นกำหนดระยะเวลาไถ่ถอน (ระยะเวลาให้สินเชื่อ) แล้วลูกค้าไม่ได้ดำเนินการไถ่ถอนหลักประกัน กรรมสิทธิ์ในหลักประกันจะตกเป็นของกลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้รับซื้อฝากโดยสมบูรณ์

3.1.3 การตลาดและการแข่งขัน

1) ภาวะอุตสาหกรรม

เศรษฐกิจไทยในปี 2555 ขยายตัวร้อยละ 6.4 โดยมีปัจจัยสนับสนุนคือ อุปสงค์ในประเทศทั้งการบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนซึ่งได้รับแรงสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ อาทิ การเพิ่มรายได้แรงงานรายวันและเงินเดือนข้าราชการ โครงการรถยนต์คันแรก โครงการบ้านหลังแรก และการทยอยปรับลดภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการใช้จ่ายภายในประเทศ ขณะที่การบริโภคและการลงทุนภาครัฐยังมีบทบาทในการสนับสนุนการขยายตัวของเศรษฐกิจ นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้คาดการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทยในปี 2556 ว่ามีแนวโน้มที่จะขยายตัวในเกณฑ์ดี ซึ่งคาดว่าจะขยายตัวในอัตราร้อยละ 4.5-5.5

สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาคคาดการณ์ว่า เศรษฐกิจไทยในปี 2556 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 4.2-5.2 โดยการบริโภคของครัวเรือนขยายตัวร้อยละ 3.3 อันเป็นผลมาจาก 1) การลงทุนภาคเอกชนที่ขยายตัวต่อเนื่อง โดยการลงทุนผ่าน BOI ที่ได้รับการอนุมัติการส่งเสริมในปี 2555 จำนวน 2,262 โครงการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 37.2 คิดเป็นมูลค่าเงินลงทุนทั้งสิ้น 983.9 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 119.9 2) อัตราดอกเบี้ยที่ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และ 3) การเบิกจ่ายงบประมาณและการดำเนินการตามแผนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 3.5 แสนล้านบาท และการดำเนินการตามแผนการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานมูลค่า 2 ล้านล้านบาท

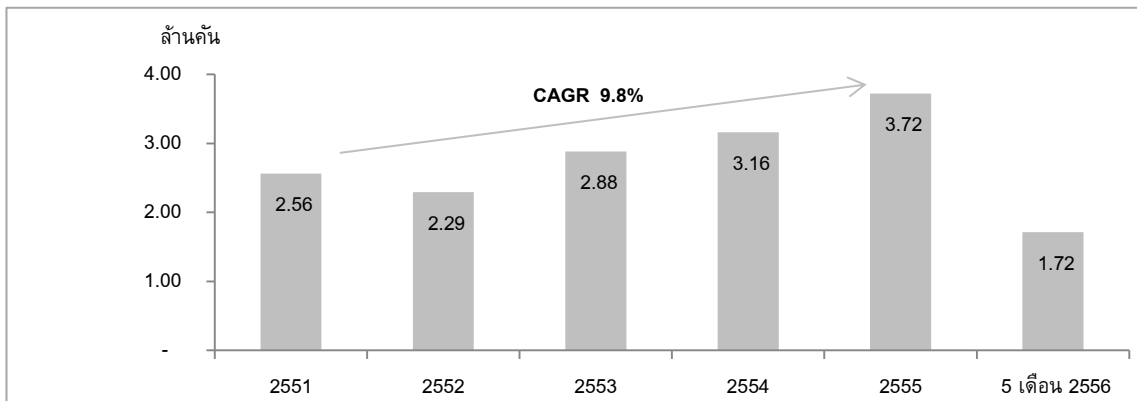
	หน่วย	2552	2553	2554	2555	CAGR
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ	ล้านบาท	9,042	10,140	10,540	11,375	7.95
อัตราเงินเฟ้อทั่วไป	ร้อยละ	(0.90)	3.30	3.81	3.02	
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือน	บาท	16,205	16,819	17,403	18,766	5.01

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากข้อมูลตารางข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศในช่วงปี 2552 – 2555 ปรับตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7.95 ต่อปี ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือนในช่วงปี 2552 – 2555 ปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยร้อยละ 5.01 ต่อปี โดยค่าใช้จ่ายกว่าร้อยละ 80 เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการอุปโภคบริโภค เช่น ค่าอาหาร ค่าที่อยู่อาศัย ค่าพาหนะเดินทาง

จากข้อมูลกรมขนส่งทางบกพบว่าในช่วงปี 2550 – 2555 จำนวนรถใหม่จดทะเบียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 9.8 ต่อปี โดยในปี 2555 มีจำนวนรถใหม่จดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 3.72 ล้านคันเพิ่มขึ้นร้อยละ 18 จากปี 2554 ปริมาณการจดทะเบียนรถในแต่ละปีปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องอันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมยานยนต์มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจ หากพิจารณาในด้านประเภทรถที่มีการจดทะเบียนในแต่ละปีพบว่ารถจักรยานยนต์มีสัดส่วนการจดทะเบียนมากที่สุดโดยในปี 2555 รถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์สาธารณะจดทะเบียนใหม่กว่า 2.26 ล้านคัน จากยอดจดทะเบียนรถใหม่รวม หรือคิดเป็นร้อยละ 60.7 ของรถจดทะเบียนใหม่ รองลงมาคือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลรวมจำนวน 1.25 ล้านคัน หรือคิดเป็นร้อยละ 33 ของรถจดทะเบียนใหม่ สำหรับในช่วง 5 เดือนแรกของปี มีรถจดทะเบียนใหม่ทั้งสิ้น 1.72 ล้านคัน แบ่งเป็นรถจักรยานยนต์ จำนวน 0.96 ล้านคัน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลรวมจำนวน 0.65 ล้านคัน สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค คาดการณ์ว่าปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศทั้งปี 2556 จะไม่ต่ำกว่า 1.40 ล้านคัน

สถิติจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียน



หน่วย: ล้านคัน	2551	2552	2553	2554	2555	ม.ค-พ.ค.2556
รถยนต์นั่ง/ รถบรรทุกส่วนบุคคล	0.62	0.52	0.73	0.84	1.25	0.65
รถจักรยานยนต์	1.80	1.64	1.98	2.14	2.26	0.96
อื่นๆ	0.15	0.14	0.17	0.19	0.22	0.10
รวมรถจดทะเบียน	2.56	2.29	2.88	3.16	3.72	1.72

ที่มา: กรมขนส่งทางบก

หากพิจารณาอัตราการเติบโตในช่วงปี 2554 -2555 ของยอดจดทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน พบว่าเติบโตสูงถึงร้อยละ 65 ในขณะที่อัตราการเติบโตของยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์โตเพียงร้อยละ 6 อันเป็นผลมาจากมาตรการรถยนต์คันแรกที่ทำให้สิทธิขอคืนภาษีแก่ผู้ซื้อรถยนต์

2) การแข่งขัน

การแข่งขันในธุรกิจให้สินเชื่อรถแลกเงินมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น มีผู้ประกอบการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ได้ขยายธุรกิจมายังธุรกิจให้สินเชื่อรถแลกเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูงในภาวะที่การแข่งขันในตลาดเช่าซื้อรถใหม่รุนแรง โดยภาพรวมผู้ประกอบการในธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงิน สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่

- 1) ผู้ประกอบการที่เน้นกลุ่มลูกค้าระดับ A ถึง B- ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ เช่น พนักงานบริษัท ข้าราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในเครือธนาคารพาณิชย์ ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ ได้แก่ กรุงศรี ออโต้ (Car4Cash) ธนาคารทีสโก้ (TISCO Auto Cash) ธนาคารธนชาต (รถแลกเงิน หรือ Cash Your Car) ธนาคารกสิกรไทย (K-Car to Cash) ธนาคารไทยพาณิชย์ (My Car My Cash) และกรุงไทยธุรกิจลิสซิ่ง (KTBL Car Convenience Cash) ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้มีข้อได้เปรียบที่ต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ และมีเครือข่ายสาขาจำนวนมากในการประชาสัมพันธ์สินค้า สามารถใช้เป็นช่องทางในการชำระค่างวด และมีฐานทุนที่แข็งแกร่ง อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ยังคงวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดเอกสารทางการเงินเป็นหลัก เน้นลูกค้าที่มีประวัติทางการเงินที่ดี
- 2) ผู้ประกอบการที่เน้นกลุ่มลูกค้าระดับ B- เป็นต้นไป ในต่างจังหวัด เช่น ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป กลุ่มเกษตรกร โดยทั่วไปกลุ่มลูกค้าระดับล่างมีโอกาสและทางเลือกในการเข้าหาสินเชื่อที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากความไม่คุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร ไม่มั่นใจว่าจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อหรือความเข้าใจว่าการติดต่อผ่านธนาคารจะมีความยุ่งยากและล่าช้า ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ ได้แก่ บริษัท ซีเอฟจี เซอร์วิส จำกัด (“ซีเอฟจี”) บริษัท จี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (“จีแคปปิตอล”) บริษัท เมืองไทย ลิสซิ่ง จำกัด (“เมืองไทย ลิสซิ่ง”) บริษัท นีม ซี เล็ง ลิสซิ่ง จำกัด (“นีม ซี เล็ง ลิสซิ่ง”) บริษัท ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะพิจารณาวงเงินสินเชื่อจากฐานข้อมูลของลูกค้าในพื้นที่ การตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ายังสถานที่จริงโดยพนักงานสาขาที่มีความคุ้นเคยกับชุมชน ประกอบกับเอกสารทางการเงิน นอกจากนั้นยังให้บริการสินเชื่อกับหลักประกันหลายประเภท เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถเพื่อใช้ในการเกษตร โฉนดที่ดิน เป็นต้น ลักษณะของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะเน้นการขยายสาขาไปยังพื้นที่ชุมชน เพื่อสร้างความผูกพันกับชุมชน และผู้นำชุมชน เน้นการจัดกิจกรรมกับชุมชน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างแบรนด์ของตนเอง สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ให้กับบริษัท อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายในกลุ่มนี้จะมีข้อจำกัดด้านศักยภาพของเงินทุน

หากเปรียบเทียบคู่แข่งในกลุ่มจะพบว่ากลุ่มบริษัทฯ มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 22 ของยอดลูกหนี้ในกลุ่มที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์

ตารางเปรียบเทียบมูลหนี้ของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

	กลุ่มบริษัทฯ	ผู้ประกอบการรายอื่น			
		ซีเอฟจี	จีแคปปิตอล	เมืองไทย ลีสซิ่ง	นิ่ม ซี ลีสซิ่ง
สโลแกน	มีบ้าน มีรถ เงินสดทันใจ	ศรีสวัสดิ์ เงินดีดล้อย	สินเชื่อฉบับไว เกษตรไทยก้าวหน้า	สะดวก รวดเร็ว บริการดี ดอกเบี้ยถูก	NA
ปีที่ก่อตั้ง	2522	2549	2547	2535	2528
ยอดลูกหนี้ (ล้านบาท) ณ 31 ธ.ค. 2554	2,685.33	4,013.70 ¹	555.19	3,344.57	2,298.19
การกระจายสาขา	ทุกภูมิภาค	ทุกภูมิภาค	-- ²	ภาคเหนือ/กลาง/ ตะวันออก/ตะวันตก	ภาคเหนือ ตอนบน
ประเภทหลักประกัน³					
- รถยนต์มือสอง	✓	✓	✗	✓	✓
- รถจักรยานยนต์	✓	✓	✗	✓	✓
- รถบรรทุก	✓	✓	✗	✗	✓
- รถเพื่อการเกษตร	✓	✓	✓	✓	✗
- ที่ดิน	✓	✗	✗	✗	✗

ที่มา: BOL และเว็บไซต์บริษัท

 หมายเหตุ: ¹ ลูกหนี้และเงินให้กู้ยืม

² ส่งตัวแทนไปประจำที่สาขาของผู้จำหน่ายรถ

³ ข้อมูลประเภทหลักประกัน ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลธรรมดาในระดับ B- เป็นต้นไป เช่น ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป พนักงาน ข้าราชการ เป็นต้น ที่มีหลักประกันเป็นของตนเอง และมีแหล่งที่มาของเงินได้ที่ชัดเจน มีหลักฐานทางการเงินเพื่อใช้ในการอ้างอิง โดยลูกค้าและ/หรือ ผู้ค้ำประกันจะต้องมีเอกสารประกอบเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อคือ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาหลักฐานแสดงเงินเดือน

4) กลยุทธ์การแข่งขัน

ในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งจากผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงินเดิม และผู้ประกอบการให้สินเชื่อรถยนต์ที่ต้องการขยายขอบเขตการทำธุรกิจไปสู่สินเชื่อรถแลกเงิน อย่างไรก็ตามกลุ่มบริษัทฯ ไม่มีนโยบายใช้การแข่งขันด้านราคา แต่ให้ความสำคัญในการใช้นโยบายในดำเนินธุรกิจดังนี้

- ความรวดเร็วในการบริหารจัดการ

ในธุรกิจให้สินเชื่อแบบมีหลักประกัน ความรวดเร็วในการแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ลูกค้าใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาของกลุ่มบริษัทฯ สามารถแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าทราบภายใน 30 นาที สำหรับหลักประกันประเภทรถจักรยานยนต์ ซึ่งสามารถแข่งขันได้เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม

- นโยบายการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม

ถึงแม้ว่ากลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะเป็นลูกค้าในระดับ B- ที่มีโอกาสเข้าถึงบริการจากธนาคารและสถาบันการเงินที่ค่อนข้างจำกัด แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ

ตรวจสอบข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการขอสินเชื่อ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำสาขาพิสูจน์ความมีตัวตนของลูกค้ารวมทั้งผู้ค้ำประกันโดยการตรวจสอบภาคสนาม การเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง จากที่อยู่ และที่ทำงาน เนื่องจากข้อมูลลูกค้าเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจนถึงการติดตามหนี้

- **การบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ**

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการปล่อยสินเชื่อและการติดตามทวงถามหนี้ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าที่มีที่พัก หรือที่ทำงานห่างสาขาไม่เกิน 20-30 กิโลเมตร ทำให้เจ้าหน้าที่สาขาสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้า และติดตามหนี้ได้อย่างทันที จากการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิภาพทำให้กลุ่มบริษัทฯ มีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อเกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 ร้อยละ 2.74

- **ขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ชุมชน**

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีสาขาให้บริการสินเชื่อครอบคลุมพื้นที่จำนวนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเดียวกัน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทฯ ยังมีแผนการขยายสาขาปีละไม่ต่ำกว่า 50-100 สาขา เพื่อเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย โดยกลุ่มบริษัทฯ จะเน้นการเปิดสาขาในแหล่งพื้นที่ชุมชน ที่มีธนาคารที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวก

- **เครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค**

การมีเครือข่ายสาขาเป็นจำนวนมาก นับเป็นข้อได้เปรียบแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสินเชื่อ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น 385 สาขา ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากการมีสาขาในการปล่อยสินเชื่อ การรับชำระ การติดตามหนี้ หรือการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า / ผู้ค้ำประกัน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการติดตามยึดหลักประกันในกรณีที่เกิดหนี้ผิดนัดชำระเกินกำหนด

- **เน้นการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาที่มงานอย่างต่อเนื่อง**

เพื่อรองรับการขยายสาขาของกลุ่มบริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการรับพนักงานโดยประสานงานรับสมัครพนักงานจากสถาบันการศึกษาโดยตรง นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมทักษะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการขายและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มบริษัทฯ ให้แก่พนักงานทุกคนในทุกระดับชั้นอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่สาขาแล้ว พนักงานสินเชื่อในแต่ละสาขายังสามารถทำหน้าที่ติดตามหนี้ ตรวจสอบข้อมูลลูกค้า ขายทรัพย์สินหรือการขาย และยังทำกิจกรรมทางการตลาดได้ด้วย

- **ส่งเสริมการตลาดโดยเน้นการประชาสัมพันธ์ และสร้างความผูกพันกับคนท้องถิ่น หาลูกค้ารายใหม่**

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ประจำสาขาประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ผลิตภัณฑ์ และเครื่องหมายการค้าของกลุ่มบริษัทฯ โดยให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมทางการตลาด ส่งเสริมกิจกรรมการเดินทางเพื่อเน้นสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ด้วยบริการที่มีคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยมีการติดต่อทางโทรศัพท์และออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ

- **บริการสินเชื่อที่หลากหลาย**

กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย ครอบคลุมหลักประกันหลายประเภททั้งในรถส่วนบุคคล และรถที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล รถกระบะ รถไถ รถเกี่ยวข้าว รถบัส เป็นต้น ซึ่งการให้สินเชื่อโดยใช้หลักประกันประเภทดังกล่าวจะครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

5) นโยบายการกำหนดราคา

กลุ่มบริษัทฯ ไม่มีนโยบายในการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย แต่พิจารณาจากประเภทและลักษณะของหลักประกัน และรวมถึงคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือผู้ค้ำประกัน ประกอบกับ ต้นทุนการเงินและการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ ภายใต้เงื่อนไขที่กลุ่มบริษัทฯ จะต้องมีการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ กลุ่มบริษัทฯ ไม่มีนโยบายในการให้สินเชื่อที่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของกลุ่มบริษัทฯ

ในส่วนของยอดจัดสินเชื่อ สำหรับหลักประกันรถทุกประเภท กลุ่มบริษัทฯ จะกำหนดยอดจัดสินเชื่อที่มีส่วนลดประมาณร้อยละ 30-70 จากราคาตลาดซึ่งพิจารณาจากประเภท รุ่น และปีที่ผลิต และความนิยม ซึ่งทางฝ่ายอำนวยการสินเชื่อจะมีการทบทวนยอดจัดสินเชื่อเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในภาวะอุตสาหกรรมอย่างเห็นเป็นสาระสำคัญ สำหรับยอดผ่อน และระยะเวลาในการผ่อนชำระ กลุ่มบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณากำหนดให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามระยะเวลาในการผ่อนชำระจะไม่เกิน 48 งวด

สำหรับหลักประกันประเภทโฉนดที่ดิน SP 1982 พิจารณายอดจัดสินเชื่อจากมูลค่าของที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง (ถ้ามี) โดยยอดจัดสินเชื่อจะอ้างอิงกับราคาประเมิน ซึ่งประเมินโดยทีมงานของกลุ่มบริษัทฯ ลักษณะของสัญญา และที่ตั้งของหลักประกัน หากเป็นที่ดินตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน จะได้ยอดจัดสินเชื่อที่มากกว่าหลักประกันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วไป

6) การจำหน่าย และช่องทางการให้บริการ

ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการสินเชื่อได้โดยผ่านทางสาขาของบริษัท ซึ่งมีอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้น 385 สาขา เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. และวันเสาร์ เวลา 8.30-15.30 น. ในทุกๆ เดือนเจ้าหน้าที่สาขาจะทำการตลาดโดยเดินสายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประเภทสินเชื่อให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านทางแหล่งชุมชน เพื่อประชาสัมพันธ์สินเชื่อของกลุ่มบริษัทฯ

สำหรับช่องทางการชำระเงิน ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่างวดผ่านทางสาขาของกลุ่มบริษัทฯ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย โดยลูกค้าเพียงแสดงบัตรประจำตัวลูกค้าที่ระบุเลขที่สัญญาให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกการชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานการชำระเงินจากผู้รับชำระเงิน

3.2 ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่

กลุ่มบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่ตั้งแต่ปี 2554 ภายใต้การดำเนินการของ FM ซึ่งเป็นบริษัทย่อย อย่างไรก็ตามในช่วงปลายปี 2554 FM ได้หยุดการให้สินเชื่อชั่วคราวเนื่องจากภาวะอุทกภัย ทำให้ผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ใหม่ไม่สามารถผลิตรถเพื่อจำหน่ายได้ อย่างไรก็ตามในเดือนพฤษภาคม 2555 FM กลับให้บริการสินเชื่อเต็มรูปแบบอีกครั้ง

3.2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

การให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ประกอบไปด้วยบุคคล 3 ฝ่าย คือ ลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อ ร้านค้าหรือผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ (Dealer) และบริษัทหรือผู้ให้บริการสินเชื่อ สำหรับการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ หากผู้เช่าซื้อตกลงซื้อรถจักรยานยนต์จาก Dealer ผู้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกับ FM และจ่ายชำระค่างวดเป็นรายเดือน โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 12-36 งวดแล้วแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้เช่าซื้อสามารถครอบครองและใช้รถจักรยานยนต์ที่ทำการเช่าซื้อนั้นได้ โดยการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจะอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อ ขณะที่กรรมสิทธิ์ในรถจักรยานยนต์จะอยู่กับ FM จนกว่าผู้เช่าซื้อได้ชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญาแล้ว กรรมสิทธิ์จึงตกเป็นของผู้เช่าซื้อ อย่างไรก็ตามในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค่างวดตั้งแต่ 4 งวดติดต่อกัน FM จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้ายังไม่ชำระ FM จะดำเนินการติดตามยึดรถของผู้เช่าซื้อคืนและขายทอดตลาดต่อไป

FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ โดยเน้นรุ่น ประเภท และยี่ห้อที่อยู่ในความต้องการของตลาด ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ FM ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านำโดยการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้านับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“เครดิต บูโร”) และส่งเจ้าหน้าที่สาขาไปตรวจสอบสินเชื่อที่ยังสถานที่จริง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน

ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 และ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่จำนวนทั้งสิ้น 243.28 ล้านบาท และ 37.61 ล้านบาท ตามลำดับ FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เช่น ฮอนด้า ยามาฮ่า เป็นต้น

สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามยี่ห้อรถจักรยานยนต์ (ร้อยละ)	2554	2555	ไตรมาส 1 ปี 2556
ฮอนด้า	80.56	86.84	87.80
ยามาฮ่า	19.44	12.94	12.08
คาวาซากิ	--	0.21	0.12
อื่นๆ	--	0.01	--
รวม	100.00	100.00	100.00

FM จะพิจารณาให้สินเชื่อโดยเน้นยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่อยู่ในความต้องการของตลาด เนื่องจากราคาจะลดลงไม่มากนักและมีสภาพคล่องหากจำเป็นต้องยึดรถและนำมาจำหน่ายต่อ

สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามระยะเวลาให้สินเชื่อ	2554		2555		ไตรมาส 1 ปี 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ต่ำกว่า 12 งวด	1.92	2.55	10.48	4.31	2.20	5.84
13 - 18 งวด	1.99	2.65	8.96	3.68	2.21	5.87
19 - 24 งวด	15.72	20.90	57.54	23.65	9.42	25.04
25 - 36 งวด	55.60	73.90	166.30	68.36	23.79	63.25
รวม	75.23	100.00	243.28	100.00	37.62	100.00

ในแง่ของงวดผ่อนชำระ FM จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อไม่เกิน 12-36 งวด หรือประมาณ 1-3 ปี ขึ้นกับความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งพิจารณาจากรายได้ และภาระหนี้ที่ผู้เช่าซื้อที่มีอยู่ โดยผู้เช่าซื้อของ FM ส่วนใหญ่จะเลือกระยะเวลาเช่าซื้อที่ 25-36 งวด

สำหรับดอกเบี้ยเช่าซื้อขั้นต่ำของ FM อยู่ในช่วงร้อยละ 12-15 ต่อปี บวกด้วยความเสี่ยงของลูกหนี้แต่ละราย ซึ่งจะแตกต่างกันตามคุณสมบัติของลูกหนี้ สภาพ อายุ และความนิยมของรถยนต์ รวมถึงระยะเวลาการผ่อนชำระ

3.2.2 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการอนุมัติสินเชื่อจำนำรถ บ้านและโฉนดที่ดิน เว้นแต่การขั้นตอนติดต่อขอสินเชื่อ หากมีลูกค้าต้องการขอสินเชื่อ ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ใหม่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ของ FM เพื่อสอบถามวงเงินจัดสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ เงื่อนไขการผ่อนชำระในการให้สินเชื่อ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้จากเครดิต บูโร และตรวจสอบข้อมูลลูกค้านับรวมทั้งผู้ค้ำประกัน ในลักษณะเดียวกับสินเชื่อจำนำรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

3.2.3 การตลาดและการแข่งขัน

1) อุตสาหกรรม

ยอดการจำหน่ายรถจักรยานยนต์จะส่งผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้หากพิจารณาภาวะการจำหน่ายรถจักรยานยนต์กล่าวได้ว่า รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะที่ให้ความสะดวกสบาย และรวดเร็ว ทำให้รถจักรยานยนต์ยังคงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ใช้ในการเดินทาง หรือดำเนินธุรกิจ ประกอบกับบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ได้ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ในการออกแบบรถจักรยานยนต์ให้สวยงาม ทันสมัย และสะดวกสบายมากขึ้น ตัวอย่างเช่นรถจักรยานยนต์ที่ใช้ระบบเกียร์อัตโนมัติ ซึ่งผู้บริโภคก็มีการตอบสนองเป็นอย่างดี และมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจเข้าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นที่น่าสนใจในการลงทุน จะเห็นได้จากมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาดำเนินธุรกิจให้เข้าซื้อรถจักรยานยนต์เพิ่มขึ้นหลายราย ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจเข้าซื้อรถจักรยานยนต์มีการแข่งขันกันเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ในปี 2555 จำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนใหม่ มีจำนวน 2.26 ล้านคัน โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.74 จากปี 2554 ซึ่งมีจำนวน 2.14 คัน ข้อมูลจากสมาคมธุรกิจเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ไทย ภาพรวมของอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ในปี 2556 น่าจะขยายตัวได้เล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2555 จากจากนโยบายปรับค่าแรงขั้นต่ำทั่วประเทศที่ช่วยเพิ่มกำลังซื้อให้ผู้บริโภค นโยบายภาครัฐซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการใช้ภายในประเทศ และราคาพืชผลทางการเกษตรที่ยังมีแนวโน้มที่ดี

2) การแข่งขัน

การแข่งขันในอุตสาหกรรมเข้าซื้อรถจักรยานยนต์สามารถจำแนกลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจได้ 2 ลักษณะดังนี้

2.1) บริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์

ผู้ผลิตรถจักรยานยนต์มักมีการจัดตั้งบริษัทผู้ให้สินเชื่อเข้าซื้อในเครือของตนเอง ซึ่งเป็นการสนับสนุนการขาย และเพื่อเป็นการเข้ามามีส่วนแบ่งทางการตลาดในการให้บริการด้านสินเชื่อมากขึ้น โดยผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะมีต้นทุนที่ต่ำ เนื่องจากได้รับขีดเชงจากผู้ผลิตรถยนต์หรือได้รับเงินทุนจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะจำกัดการเข้าซื้อเฉพาะยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นหลัก

2.2) บริษัทเข้าซื้อและลีสซิ่งทั่วไป

ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ไม่จำกัดการเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นหลัก และมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการบริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ เนื่องจากหารถจักรยานยนต์ยี่ห้อที่ออกมาใหม่ไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือไม่ประสบความสำเร็จด้านการขาย ก็ไม่ต้องรับภาระในการให้บริการ อีกทั้งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ยังมีอิสระในการเลือกรถจักรยานยนต์ที่เป็นที่นิยมของลูกค้าทำให้มีฐานลูกค้าที่กว้างกว่าการให้เข้าซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ บริษัท กรู๊ป ลีส จำกัด (มหาชน) บริษัท ลูติกร จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนบรรณ จำกัด เป็นต้น

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

FM ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อสำหรับการเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ว่าต้องมีแหล่งรายได้ที่เพียงพอต่อการเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) บุคคลธรรมดาทั่วไป ซึ่งมีรายได้ที่มั่นคงและเพียงพอสำหรับการชำระคืนการกู้ยืมดังกล่าว โดยพิจารณาจากเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เอกสารแสดงรายได้ ทั้งผู้ขอสินเชื่อและผู้ค้ำประกัน

พร้อมทั้งกรอกใบคำขอเช่าซื้อ กรอกใบรับรองผู้ค้ำประกัน และหนังสือยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต และ 2) กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเอกสารทางการเงิน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย รับเหมาทั่วไป ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยลูกค้าและผู้ค้ำประกันจะมีเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาคือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ณ ที่พักอาศัย หรือที่ทำงานของลูกค้าตามที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูล

4) กลยุทธ์การแข่งขัน

ธุรกิจให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่มีการแข่งขันที่สูง ดังนั้น FM จึงมีกลยุทธ์ในการปล่อยสินเชื่อเช่นเดียวกับธุรกิจจำนำรถ และได้เพิ่มเติมกลยุทธ์เฉพาะธุรกิจเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่โดยเฉพาะดังต่อไปนี้

- บริการที่รวดเร็ว ภายใต้นโยบายการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและผู้ค้ำประกัน โดย FM ได้เข้าเป็นสมาชิกของเครดิตบูโร ซึ่งมีส่วนช่วยในการใช้บริการข้อมูลด้านเครดิต เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็วโดยมีฐานข้อมูลอ้างอิง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบภาคสนามโดย FM เพื่อพิสูจน์ความมีตัวตนของลูกค้ารวมทั้งผู้ค้ำประกัน โดยเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าทราบภายใน 30 นาที

- ความพึงพอใจให้ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์

ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการแนะนำผู้ขอสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ให้เลือกใช้สินเชื่อกับ FM ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มฐานลูกค้า โดยในปัจจุบัน FM สามารถโอนเงินชำระให้ผู้แทนรถจักรยานยนต์ได้ภายใน 1 วัน หลังจากผ่านการอนุมัติสินเชื่อแล้ว ซึ่งเป็นการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินกับผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์เป็นอย่างมาก

นอกจากนั้น FM ยังมีกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจอื่นๆ เช่น การให้ค่าส่งเสริมการขาย ซึ่งรายละเอียดและสัดส่วนในการเสนอขายให้แก่ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ขึ้นอยู่กับภาวะการแข่งขันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความหลากหลายและอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตาม FM จะมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ จำนวนมากจากการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงยึดมั่นในนโยบายซึ่งเน้นความเป็นอิสระ ไม่ยึดติดในสังกัดของผู้ผลิตและให้ความสำคัญกับการกระจายยอดการให้สินเชื่อผ่านผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์หลากหลาย

5) นโยบายการกำหนดราคา

FM ไม่มีนโยบายในการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย แต่จะพิจารณาจากลักษณะของรถจักรยานยนต์ และคุณสมบัติของลูกค้า รวมถึงความสามารถในการชำระหนี้เป็นหลัก ปัจจัยในการกำหนดวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่และระยะเวลาในการผ่อนชำระต่างวदनั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระเงินของลูกค้า ยี่ห้อ รุ่น ราคาของรถจักรยานยนต์แต่ละยี่ห้อ โดยทั่วไป FM จะกำหนดวงเงินสินเชื่อที่ประมาณร้อยละ 80 ของมูลค่ารถ

6) การจำหน่าย และช่องทางการให้บริการ

ผู้ขอสินเชื่อสามารถติดต่อขอสินเชื่อผ่านทางเจ้าหน้าที่สาขาที่ประจำอยู่ที่ร้านตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ซึ่ง FM มีเจ้าหน้าที่ประจำร้านตัวแทนทั้งสิ้น 32 คน ครอบคลุม 23 ร้าน สำหรับช่องทางการชำระค่างวด ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่างวดในช่องทางเดียวกับสินเชื่อจำนำรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

นอกจากนั้น FM ยังมีกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจอื่นๆ เช่น การให้ค่าส่งเสริมการขาย ซึ่งรายละเอียดและสัดส่วนในการเสนอขายให้แก่ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ขึ้นอยู่กับภาวะการแข่งขันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความหลากหลายและอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตาม แม้ FM จะมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์จำนวนมากจากการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงยึดมั่นในนโยบายซึ่งเน้นความเป็นอิสระ ไม่ยึดติดในสังกัดของผู้ผลิตและให้ความสำคัญกับการกระจายยอดการให้สินเชื่อผ่านผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์หลากหลาย โดยไม่มีผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ มีสัดส่วนยอดเช่าซื้อเกินกว่าร้อยละ 30 จากยอดเช่าซื้อทั้งหมดซึ่งจะช่วยบรรเทาความเสี่ยงจากอิทธิพลของผู้แทนจำหน่ายรายใหญ่ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

3.3 ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน

ในปี 2554 กลุ่มบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันภายใต้การดำเนินการของ FM ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยเป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา เพื่อนำไปใช้จ่ายตามความประสงค์ของลูกค้า

3.3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

FM ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน”) เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2554 และหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจากกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2554 เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันมีความเสี่ยงมากกว่าสินเชื่อจำนำรถ หรือสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ กลุ่มบริษัทฯ จึงมีนโยบายให้สินเชื่อเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพที่มั่นคง มีหลักแหล่งที่แน่นอน เช่น ราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 ราย เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวลง ทั้งนี้ รายได้ของ FM จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการชำระขั้นต่ำ ค่าธรรมเนียมการทำสัญญา ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล FM ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า ผู้ค้ำประกัน โดยตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และตรวจสอบประวัติการค้างชำระจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด สำหรับระยะเวลาการให้สินเชื่อ FM พิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 24 – 36 งวด หากลูกหนี้ผิดนัดชำระ 4 งวด FM จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าและผู้ค้ำประกันจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้าและผู้ค้ำประกันไม่ชำระเงิน FM จะดำเนินคดีทางกฎหมายต่อไป

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 FM ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลรวมทั้งสิ้นจำนวน 3,971 สัญญา และมียอดลูกหนี้ตามสัญญา กู้เงินเท่ากับ 97.52 ล้านบาท

สัดส่วนการให้สินเชื่อจำแนกตามระยะเวลาการให้สินเชื่อ	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 มีนาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1-12 งวด	9.54	12.19	8.82	9.75	0.33	13.89
13-18 งวด	9.45	12.07	11.22	12.40	0.13	5.77
19 - 24 งวด	17.58	22.45	26.30	29.08	0.87	36.97
25 - 36 งวด	41.73	53.29	44.11	48.77	1.01	43.37
รวม	78.30	100.00	90.45	100.00	2.34	100.00

สำหรับดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 15 ต่อปี โดยแตกต่างกันตามสภาพ อายุ และระยะเวลาการผ่อนชำระ

3.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการขออนุมัติสินเชื่อจำนำรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน เว้นแต่การขั้นตอนติดต่อขอสินเชื่อ เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของ FM จะเน้นกลุ่มพนักงาน ข้าราชการ กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน เป็นหลัก ดังนั้นทางสาขาจึงต้องดำเนินการติดต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อขออนุญาต ประชาสัมพันธ์สินเชื่อ โดย FM จะส่งเจ้าหน้าที่สาขาเข้าไปประชาสัมพันธ์สินเชื่อ พร้อมแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอสินเชื่อ

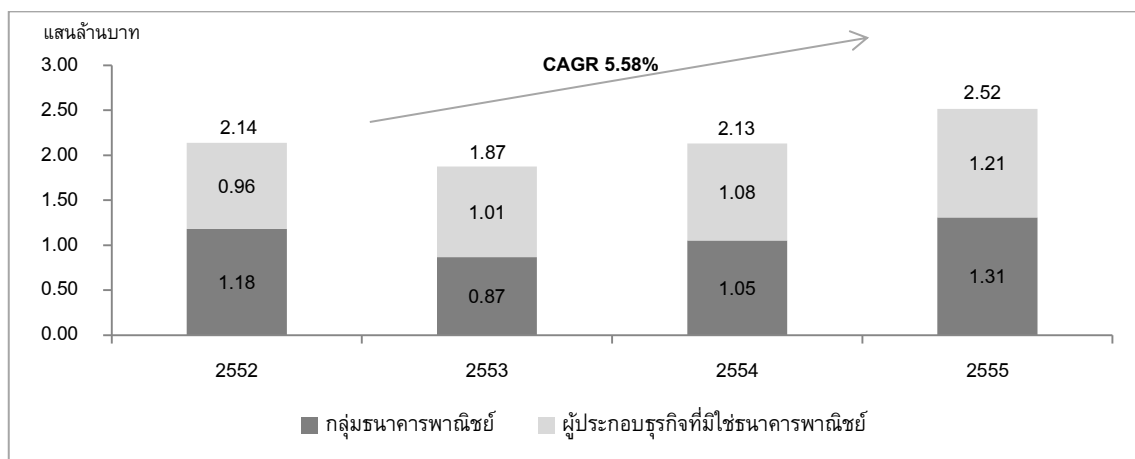
3.3.3 การตลาดและการแข่งขัน

1) อุตสาหกรรม

โดยทั่วไปการเติบโตของสินเชื่อจะมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งในภาวะที่เศรษฐกิจดี ประชาชนมีความมั่นคงทางรายได้และหน้าที่การงาน ผู้ประกอบการสินเชื่อสามารถที่จะอนุมัติสินเชื่อภายใต้ความเสี่ยงที่ต่ำ จึงมีการส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลออกอย่างสม่ำเสมอ โดยในช่วงปี 2552- 2555 ยอดคงค้างสินเชื่อมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.58% ต่อปี สำหรับปี 2555 สินเชื่อส่วนบุคคลขยายตัวร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า อันเป็นผลมาจากปัจจัยสนับสนุนทั้งด้านความต้องการสินเชื่อเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่ได้รับผลกระทบจากมหาอุทกภัยในปลายปี 2554 และการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจและนโยบายการเพิ่มฐานอัตราค่าแรงขั้นต่ำ ประกอบกับด้านอุปทานสินเชื่อโดยเฉพาะในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ได้หันมาดำเนินนโยบายการตลาดเชิงรุกมากขึ้น เนื่องจากเห็นโอกาสการขยายฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ตามอำนาจซื้อของประชาชนที่เพิ่มขึ้นจากการปรับขึ้นเงินเดือนข้าราชการและค่าจ้างขั้นต่ำ รวมถึงการลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล

หากพิจารณาแยกตามประเภทผู้ให้สินเชื่อจะพบว่ายอดสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคาร ที่ใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคาเป็นหลัก มีอัตราการเติบโตในช่วงปี 2552 – 2555 เฉลี่ยร้อยละ 3.49 ต่อปี ในขณะที่ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบการที่มีธนาคาร (Non-Bank) ในช่วงปี 2552-2555 มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 8.05% ต่อปี แม้ว่ากลุ่ม Non-Bank ไม่ได้ใช้การแข่งขันด้านราคาเช่นเดียวกับกลุ่มธนาคาร แต่กลุ่ม Non-Bank มีจุดเด่นคือความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจทั้งในเรื่องของกระบวนการทำงานและการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว รวมไปถึงการมีจุดให้บริการสินเชื่อที่กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ซึ่งเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สำหรับปี 2555 อัตราการเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และกลุ่ม Non-Bank เท่ากับร้อยละ 24.76 และร้อยละ 12.04 ตามลำดับ โดยมียอดสินเชื่อคงค้าง 1.31 แสนล้านบาท และ 1.21 แสนล้านบาท ตามลำดับ

ยอดคงค้างสินเชื่อบุคคลภายใต้การกำกับ



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดการณ์ภาพรวมแนวโน้มธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในปี 2556 คาดว่าจะขยายตัวในอัตราชะลอลงมาที่ระดับ 9-13% คิดเป็นยอดคงค้างสินเชื่อรวม 2.75 - 2.85 แสนล้านบาท โดยมีมุมมองว่าแม้ความต้องการสินเชื่อในปีนี้จะยังคงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลของมาตรการรัฐในการกระตุ้นเศรษฐกิจและเพิ่มอำนาจซื้อให้ประชาชนในปี 2555 แต่การส่งสัญญาณเตือนของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการเร่งระดับขึ้นของหนี้ครัวเรือน รวมถึงขอความร่วมมือจากธนาคารพาณิชย์ ให้ลดการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการก่อหนี้ของลูกหนี้รายย่อย คาดว่าจะส่งผลโดยตรงต่อผู้ให้บริการสินเชื่อในการกำหนดแนวทางการขยายพอร์ตสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างระมัดระวังมากขึ้น

2) ภาวะการแข่งขัน

การแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล จะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ประกอบการต่างมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใกล้เคียงกัน ปัจจัยที่หลักที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ซึ่งทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ที่ไม่เกินร้อยละ 28.0 ต่อปี (รวมค่าธรรมเนียม) ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ คู่แข่งในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินต่างๆ อาทิ บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) เป็นต้น อย่างไรก็ตามการพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกับ FM จะพบว่า การแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ โดยมีเพียงบริษัท สินมิตร จำกัด ที่เน้นให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในขณะที่ FM ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสินเชื่อส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัทฯ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาล ตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันมีความเสี่ยงที่สูงเมื่อเทียบกับสินเชื่อจำนำรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน ดังนั้น FM จึงพิจารณาให้สินเชื่อเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพที่มั่นคง มีหลักแหล่งที่แน่นอน และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 ราย

4) กลยุทธ์การแข่งขัน

- ปล่อยให้สินเชื่อเฉพาะกลุ่มที่มีอาชีพมั่นคง

เนื่องด้วยการให้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกันนั้นมีความเสี่ยงมากกว่าการปล่อยสินเชื่อจำนำรถ หรือสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ทำให้ FM ให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยกำหนดนโยบายปล่อยสินเชื่อเฉพาะข้าราชการ พนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่านั้น และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง

- การปล่อยที่รัดกุม

ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลนั้น FM จะตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลลูกหนี้จากฐานข้อมูลของกลุ่มบริษัท และฐานข้อมูลอื่นเช่น เครดิตบูโร เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และในการอนุมัติสินเชื่อทุกราย จะต้องผ่านการพิจารณาจากสำนักงานใหญ่

5) นโยบายการกำหนดราคา

FM ไม่มีนโยบายในการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย แต่พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน ประกอบกับต้นทุนทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทจะต้องมีกำไรและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ นอกจากนี้ บริษัทไม่มีนโยบายในการให้สินเชื่อที่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของบริษัท

ในส่วนของยอดวงเงินสินเชื่อจะอ้างอิงกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยวงเงินสินเชื่อจะไม่เกิน 2.5 เท่าของรายได้สุทธิ และไม่เกิน 50,000 บาท/ราย ระยะเวลาในการผ่อนชำระจะไม่เกิน 24 งวด ซึ่งฝ่ายอำนวยการสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

3.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุนของกลุ่มบริษัท ส่วนใหญ่ประกอบด้วยเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินคงเหลือ 2,879.34 ล้านบาท มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 56 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด ซึ่งอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตามกลุ่มบริษัท ยังมีแหล่งเงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน และเจ้าหน้าที่กิจการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องให้แก่กลุ่มบริษัท อีกทางหนึ่ง โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 มีสัดส่วนร้อยละ 25 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด นอกจากนี้กลุ่มบริษัท ยังมีแหล่งเงินทุนจากส่วนของผู้ถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 19 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด

แหล่งที่มาของเงินทุน	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 มีนาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	1,776.03	14.74	2,550.56	65.84	2,879.34	55.78
เงินกู้ยืมระยะสั้นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	251.09	63.21	438.31	11.32	933.26	18.08
เจ้าหน้าที่กิจการที่เกี่ยวข้อง	--	--	348.71	9.00	350.21	6.78
หนี้สินตามสัญญาเช่าทางการเงิน	2.84	0.10	4.37	0.11	3.67	0.07
ส่วนของผู้ถือหุ้น	453.92	16.11	531.65	13.72	995.11	19.28
ส่วนได้เสียอื่นภายใต้การควบคุมเดียวกัน	332.33	11.80	--	--	--	--
รวม	2,817.01	100.00	3,873.60	100.00	5,161.59	100.00

สำหรับการจัดหาแหล่งเงินทุนในอนาคต กลุ่มบริษัท มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้เงิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น