

3. การประกอบธุรกิจแต่ละสายผลิตภัณฑ์

กลุ่มบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจให้สินเชื่อรายย่อยแบบมีหลักประกันโดยครอบครัวแก้วบุตตา ในช่วงแรกเป็นการให้บริการในรูปแบบสินเชื่อทะเบียนรถเฉพาะในจังหวัดเพชรบูรณ์ ต่อมาผู้บริหารพิจารณาเห็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจให้สินเชื่อรายย่อยที่ยังมีความต้องการอีกมาก จึงได้ขยายการประกอบธุรกิจไปยังจังหวัดต่างๆ และครอบคลุมประเภทหลักประกันมากขึ้น รวมถึง บ้านและโฉนดที่ดิน

ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทฯ ประกอบธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่ และสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน โดยให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยทั่วไปเป็นหลัก ภายใต้สโลแกน “มีบ้าน มีรถ เงินสดทันใจ” ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น 602 สาขา ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และในจังหวัดต่างๆ ในทุกภูมิภาคของประเทศ

โครงสร้างสินเชื่อ และจำนวนบัญชีลูกหนี้สินเชื่อจำแนกตามกลุ่มหลักประกัน

สินเชื่อจำแนกตามกลุ่มหลักประกัน	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 ธันวาคม 2556 ^{1/2}	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
มูลค่าลูกหนี้¹						
สินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน	2,685.33	94.92	3,674.33	91.97	5,489.27	95.75
สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่	70.09	2.48	225.22	5.64	211.22	3.68
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน	73.56	2.60	95.62	2.39	32.55	0.57
รวม	2,828.98	100.00	3,995.18	100.00	5,733.04	100.00
จำนวนบัญชีลูกหนี้สินเชื่อ						
สินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน	64,796	94.26	97,172	90.51	144,035	93.96
สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถจักรยานยนต์ใหม่	1,748	2.54	6,059	5.64	6,803	4.44
สินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักประกัน	2,195	3.19	4,124	3.84	2,455	1.60
รวม	68,739	100.00	107,355	100.00	153,293	100.00

หมายเหตุ ¹ มูลค่าลูกหนี้ ประกอบด้วยมูลค่าตามสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญาให้กู้ยืม หัก ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ และไม่รวมเงินรับที่ระบุไม่ได้ในปี 2555-2556 จำนวน 13.93 และ 11.22 ล้านบาท ตามลำดับ

3.1 ธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

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 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน โดยมียอดลูกหนี้สุทธิตามสัญญาเช่าซื้อและลูกหนี้เงินให้กู้ยืมรวมทั้งสิ้น 5,489.28 ล้านบาท โดยมูลค่าสินเชื่อที่กลุ่มบริษัทฯ ให้บริการกว่าร้อยละ 50 เป็นหลักประกันประเภทรถยนต์ 4 ล้อ

ยอดมูลหนี้สินเชื่อจำแนกตามประเภทหลักประกัน

ประเภทสินเชื่อจำแนกตามประเภทหลักประกัน ¹	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 ธันวาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
SP 1979						
รถจักรยานยนต์	388.25	14.46	635.85	17.31	995.28	18.13
รถเชิงพาณิชย์	576.74	21.48	492.62	13.41	620.53	11.30
รถใช้งานเพื่อการเกษตร	5.12	0.19	86.05	2.34	84.98	1.55
SP 1982						
รถยนต์ 4 ล้อ	1,268.24	47.23	1,936.22	52.69	3,077.14	56.06
โฉนดที่ดิน บ้าน และคอนโด	446.98	16.64	523.59	14.25	711.35	12.96
รวม	2,685.33	100.00	3,674.33	100.00	5,489.28	100.00

หมายเหตุ ¹ ยอดมูลหนี้ คำนวณจาก ลูกหนี้ตามสัญญาเช่าซื้อ หรือสัญญากู้เงิน หัก ดอกเบี้ยที่ยังไม่ถึงเป็นรายได้ และไม่รวมเงินรับที่ระบุไม่ได้ในปี 2555-2556 จำนวน 13.93 และ 11.22 ล้านบาท ตามลำดับ

จำนวนบัญชีสินเชื่อ จำแนกตามประเภทหลักประกัน

จำนวนบัญชีจำแนกตามประเภทหลักประกัน	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 ธันวาคม 2556	
	สัญญา	ร้อยละ	สัญญา	ร้อยละ	สัญญา	ร้อยละ
SP 1979						
รถจักรยานยนต์	41,842	64.58	66,266	68.19	101,257	70.30
รถเชิงพาณิชย์	4,405	6.80	4,046	4.16	5,117	3.55
รถใช้งานเพื่อการเกษตร	25	0.04	286	0.29	313	0.22
SP 1982						
รถยนต์ 4 ล้อ	16,344	25.22	23,458	24.14	33,614	23.34
โฉนดที่ดิน บ้าน และคอนโด	2,179	3.36	3,116	3.21	3,734	2.59
รวม	64,795	100.00	97,172	100.00	144,035	100.00

ตัวอย่างหลักประกันที่กลุ่มบริษัทฯ ให้สินเชื่อ

SP 1979



รถจักรยานยนต์



รถสี่ล้อ-หกล้อเชิงพาณิชย์



รถสิบล้อ



รถแทรกเตอร์



รถเกี่ยวข้าว



รถพ่วง

SP 1982



รถยนต์นั่งส่วนบุคคล



รถกระบะส่วนบุคคล



บ้านและที่ดิน

หากพิจารณาตามประเภทของนิติกรรมสัญญาในการให้กู้ยืม สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

- (1) สัญญาให้กู้ยืม กลุ่มบริษัทฯ ให้กู้ยืมในลักษณะสัญญากู้เงินสำหรับหลักประกันทุกประเภท แบ่งตามประเภทหลักประกันได้เป็น 2 กลุ่มคือ
 - (ก) หลักประกันประเภทรถทุกชนิด ผู้ขอสินเชื่อไม่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถเมื่อทำสัญญากู้เงิน แต่ส่งมอบเล่มทะเบียนรถและลงนามในแบบคำขอโอนและรับโอน (โอนลอย) หลักประกันให้กับกลุ่มบริษัทฯ หากผู้ขอสินเชื่อค้างชำระหนี้เกินระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัทฯ ส่งหนังสือแจ้งยกเลิกสัญญาและให้ลูกหนี้มาติดต่อชำระหนี้ภายใน 7 วัน หากไม่มาชำระกลุ่มบริษัทฯ สามารถติดตามยึดหลักประกัน เมื่อยึดหลักประกันแล้วกลุ่มบริษัทฯ เปิดโอกาสให้ลูกหนี้มาไถ่ถอนหลักประกันภายใน 30 วัน หากไม่มาติดต่อกลุ่มบริษัทฯ จะดำเนินการขายทรัพย์สินดังกล่าวต่อไป โดยกลุ่มบริษัทฯ สามารถจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถได้โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
 - (ข) หลักประกันประเภทโฉนดที่ดิน บ้านและคอนโด สามารถแบ่งตามประเภทการจดทะเบียนนิติกรรมได้อีก 2 ประเภท ดังนี้
 - สัญญาจำนอง ผู้ขอสินเชื่อในฐานะผู้จำนองจดทะเบียนจำนองหลักประกันให้แก่กลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้รับจำนองพร้อมการทำสัญญากู้ยืม และส่งมอบโฉนดที่ดินในวันที่รับเงิน เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ ทั้งนี้ ผู้จำนองยังคงมีสิทธิครอบครองและใช้สอยหลักประกันดังกล่าว หากมีการค้างชำระหนี้เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัทฯ ในฐานะเจ้าหนี้และผู้รับจำนองจะต้องแจ้งให้ผู้ขอสินเชื่อชำระหนี้ภายในเวลาที่กำหนด หากผู้ขอสินเชื่อยังไม่ชำระหนี้ในเวลาดังกล่าว กลุ่มบริษัทฯ จะส่งเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อบังคับจำนองและนำหลักประกันออกขายทอดตลาดหรือเป็นกรรมสิทธิ์ต่อไป
 - สัญญาขายฝาก ผู้ขอสินเชื่อในฐานะผู้ขายฝากทำสัญญาขายฝากหลักประกันกับกลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้ซื้อฝาก โดยกรรมสิทธิ์ในหลักประกันจะตกเป็นของผู้ซื้อฝากทันทีที่จดทะเบียน ซึ่งผู้ขายฝากจะได้รับกรรมสิทธิ์คืนเมื่อมาขอไถ่ถอนภายในเวลาที่สัญญากำหนด หากพ้นกำหนดระยะเวลาไถ่ถอน (ระยะเวลาให้สินเชื่อ) แล้วผู้ขายฝากไม่ได้ดำเนินการไถ่ถอนหลักประกัน กรรมสิทธิ์ในหลักประกันจะตกเป็นของกลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้รับซื้อฝากโดยสมบูรณ์ หรืออีกนัยหนึ่ง หากผู้ขอสินเชื่อค้างชำระหนี้เกินระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัทฯ มีสิทธิครอบครองหลักประกันทันที โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการฟ้องร้องดำเนินคดี
- (2) สัญญาเช่าซื้อ กลุ่มบริษัทฯ ให้กู้ยืมในลักษณะสัญญาเช่าซื้อสำหรับหลักประกันประเภทรถ โดยผู้ขอสินเชื่อจะต้องโอนกรรมสิทธิ์ในเล่มทะเบียนรถและส่งมอบเล่มทะเบียนรถให้แก่กลุ่มบริษัทฯ เป็นหลักประกันสำหรับหลักประกันประเภทรถเกี้ยวขาว ซึ่งไม่มีเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ ผู้ขอสินเชื่อจะต้องนำหลักฐานหนังสือรับรองกรรมสิทธิ์ที่ออกจากโรงงานผู้ผลิต และสัญญาซื้อขาย มาแสดงเพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืม แต่ผู้ขอสินเชื่อยังคงเป็นผู้ครอบครองรถ หากผู้กู้ค้างชำระหนี้เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มบริษัทฯ จะติดตามให้ผู้ขอสินเชื่อมาชำระหนี้ แต่ในกรณีที่ลูกหนี้ค้างชำระเกินกว่านโยบายที่กำหนดกลุ่มบริษัทฯ จะส่งหนังสือแจ้งยกเลิกสัญญา เพื่อให้ลูกหนี้มาชำระหนี้ ภายใน 30 วัน หากไม่มาชำระหนี้ตามกำหนด บริษัทสามารถติดตามยึดหลักประกัน และภายหลังจากยึดหลักประกัน กลุ่มบริษัทฯ ให้ลูกหนี้มาไถ่ถอนภายใน 30 วัน หากเกินกว่ากำหนดกลุ่มบริษัทจะนำทรัพย์สินดังกล่าวขายทอดตลาดตามขั้นตอน

ยอดสินเชื่อจำแนกตามประเภทนิติกรรมสัญญา

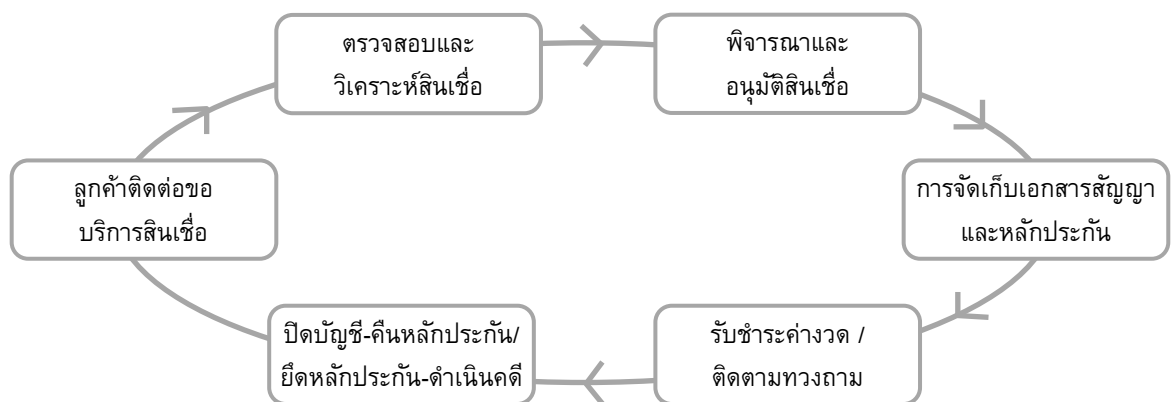
สินเชื่อบริการจำแนกตามประเภท นิติกรรมสัญญา	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 ธันวาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สัญญาเงินให้กู้ยืม	1,800.65	67.05	2,599.99	70.76	3,887.16	70.81
สัญญาเช่าซื้อ	884.68	32.95	1,074.34	29.24	1,602.12	29.19
รวม	2,685.33	100.00	3,674.33	100.00	5,489.28	100.00

ในด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ กลุ่มบริษัทฯ พิจารณาปล่อยสินเชื่อระหว่าง 6 – 48 งวด ขึ้นอยู่กับประเภทของหลักประกัน เช่น ในกรณีที่เป็นการจกรยานยนต์ กลุ่มบริษัทฯ จะพิจารณาให้ผ่อนชำระไม่เกิน 18 งวด แต่หากเป็นรถยนต์ทั่วไป กลุ่มบริษัทฯ กำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เกิน 36 งวด หรือในกรณีที่เป็นการเช่าซื้อที่ได้รับความนิยม บ้าน หรือโฉนดที่ดิน กลุ่มบริษัทฯ จะพิจารณาปล่อยสินเชื่อระยะเวลาไม่เกิน 48 งวด สำหรับดอกเบี้ยในการให้สินเชื่อของกลุ่มบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับประเภทของหลักประกัน

3.1.2 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือผู้ค้ำประกัน เพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ขอสินเชื่อ คุณภาพทรัพย์สินที่เป็นหลักประกัน และความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ค้ำประกัน โดยเจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแสดงตัวตน และเอกสารแสดงที่มาของรายได้ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือ ผู้ค้ำประกัน นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบยังสถานที่จริง สำหรับการพิจารณาคุณภาพหลักประกัน กลุ่มบริษัทฯ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพพิจารณาสภาพการใช้งานและสภาพคล่องของหลักประกัน เพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อสำหรับหลักประกันแต่ละประเภทและรุ่น สำหรับหลักประกันประเภทรถ จะพิจารณาจากชนิด อายุ รุ่น ยี่ห้อ สภาพหลักประกันและค่านิยม โดยทั่วไปกลุ่มบริษัทฯ ให้สินเชื่อสำหรับรถยนต์ ที่มีอายุไม่เกิน 15 ปี รถจักรยานยนต์มีอายุไม่เกิน 5 ปี หรือหากเป็นรถเชิงพาณิชย์ เช่น รถไถ รถเกี่ยว หรือรถที่มีอายุเกินกว่ากำหนด ทางกลุ่มบริษัทฯ จะประเมินตามสภาพของหลักประกันเป็นรายกรณี ซึ่งโดยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 รถที่เป็นหลักประกันมีอายุเฉลี่ย 2-14 ปี สำหรับหลักประกันประเภทบ้านและที่ดิน กลุ่มบริษัทฯ จะให้สินเชื่อโดยอ้างอิงจากราคาประเมินของกรมที่ดิน และราคาตลาดของพื้นที่ใกล้เคียง

แผนภาพสรุปกระบวนการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ



ขั้นตอนการขอบริการสินเชื่อ

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

ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อ

เจ้าหน้าที่ประจำสาขา ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแสดงตัวตน เอกสารด้านการเงิน ของผู้ขอสินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) และตรวจสอบภาพหลักประกัน และความถูกต้องของเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน โดยเจ้าหน้าที่สาขาจะตรวจสอบยังสถานที่จริงเพื่อยืนยันความถูกต้อง และตรวจสอบกับฐานข้อมูลของกลุ่มบริษัทฯ ยกเว้นในกรณีที่หลักประกันเป็นรถจักรยานยนต์ทางสาขาจะให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน เนื่องจากการตรวจสอบยังสถานที่จริงมีต้นทุนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับวงเงินให้สินเชื่อ ภายหลังจากการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เจ้าหน้าที่สาขาจัดทำรายงานประเมินการตรวจสอบของทั้งผู้ขอสินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน (ถ้ามี) เพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้ วงเงินให้สินเชื่อและเงื่อนไขอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติต่อไป

ขั้นตอนพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ในการอนุมัติ กลุ่มบริษัทฯ กำหนดระเบียบอำนาจในการอนุมัติให้แก่ผู้มีอำนาจตามลำดับ ขึ้นกับประเภทสินเชื่อ วงเงินขอสินเชื่อ และชนิดของหลักประกัน โดยผู้มีอำนาจอนุมัติตั้งแต่ระดับผู้จัดการสาขา ผู้จัดการเขต ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการสินเชื่อ คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท

หากข้อมูลการพิจารณาสินเชื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อของกลุ่มบริษัทฯ ผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้สาขาแจ้งให้ลูกค้าทราบต่อไป หากคำขอสินเชื่อและเอกสารประกอบครบถ้วน โดยทั่วไปกลุ่มบริษัทฯ จะใช้เวลาในการพิจารณาและอนุมัติการให้สินเชื่อได้ภายใน 30 นาที สำหรับหลักประกันประเภทรถจักรยานยนต์ และรถ 4 ล้อ และภายใน 1 วัน สำหรับหลักประกันประเภทโฉนด ที่ดิน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ

เมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อ ในกรณีที่วงเงินสินเชื่ออยู่ในวงเงินสต็อกที่สาขามีอำนาจจ่าย กล่าวคือไม่เกิน 30,000 บาทสำหรับสาขาทั่วไป สาขาสามารถจ่ายเงินสดให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ ในกรณีที่วงเงินสินเชื่อมีจำนวนสูงกว่าวงเงินของสาขา เจ้าหน้าที่สาขาจะนำส่งเอกสารทั้งหมดซึ่งประกอบด้วย ใบสรุปวงเงินสินเชื่อ ใบขอโอนเงิน รายงานประเมินผลการตรวจสอบรถยนต์ ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน และหน้าบัญชี เงินฝากของลูกค้าให้กับฝ่ายอำนวยการสินเชื่อตรวจสอบความถูกต้องของนิติกรรม รายละเอียดหลักประกัน เงื่อนไขสินเชื่อ กับข้อมูลในระบบอีกครั้งก่อนส่งให้ฝ่ายโอนเงินดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีลูกค้าโดยตรงตามขั้นตอนปฏิบัติของธนาคาร หลังจากโอนเงินเจ้าหน้าที่จะรวบรวมการเอกสารโอนเงินทั้งหมดเป็นรายวันให้ฝ่ายบัญชีเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ในเอกสารใบคำขอโอนเงิน และใบขอสินเชื่อ กับข้อมูลในระบบ เช่น ชื่อลูกค้า วงเงินสินเชื่อ ยอดลูกหนี้ ระยะเวลาให้สินเชื่อ เพื่อบันทึกบัญชีต่อไป

ขั้นตอนจัดเก็บสัญญาและหลักประกัน

ผู้จัดการเขตที่รับผิดชอบสาขาไปตรวจสอบความครบถ้วนของของสัญญาและหลักประกันที่สาขาก่อนนำส่งให้สำนักงานใหญ่ภายใน 30 วันนับจากวันสิ้นเดือน เมื่อได้รับเอกสารแผนกทะเบียนสำนักงานใหญ่จะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสารทั้งหมดอีกครั้งหนึ่ง หากเอกสารไม่สมบูรณ์ ทางสำนักงานใหญ่จะแจ้งสาขาและเขตที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการติดตามให้ครบ เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเอกสารสำคัญจะสำเนาเอกสารทั้งหมดในรูปแบบไฟล์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำรองในกรณีที่ต้นฉบับสูญหาย

หลังจากสำเนาเอกสารแล้ว สำนักงานใหญ่จะส่งของสัญญาและหลักประกันทั้งหมดให้แก่ธนาคารผู้ให้สินเชื่อแก่บริษัท ภายใน 30-90 วันนับจากวันที่ได้รับของจากสาขา ยกเว้นของสัญญาและหลักประกันประเภทจักรยานยนต์ ซึ่งกลุ่มบริษัท จะจัดเก็บที่ไว้ที่ห้องเก็บเอกสารสำคัญของกลุ่มบริษัท เอง

ขั้นตอนรับชำระเงินและติดตามทวงถาม

สาขาและฝ่ายพัฒนาสินเชื่อมีหน้าที่ในการรับชำระและติดตามค้างงวดตามอายุสัญญา โดยลูกค้าจะได้รับบัตรระบุเลขที่สัญญา ค่างวดและวันกำหนดชำระ เพื่อใช้ในการจ่ายค่างวดตามช่องทางที่กำหนด นอกจากนี้ Call Center และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาจะโทรศัพท์ติดตามสอบถามการชำระเงินอย่างใกล้ชิด หากในกรณีที่ลูกค้าค้างชำระค้างงวดเกิน 1 สัปดาห์ เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่จะส่งข้อความเตือนทางโทรศัพท์ถึงลูกค้า ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถชำระค่างวดผ่านทางสาขาของกลุ่มบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส และเคาน์เตอร์บริการของธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย ทั่วประเทศ โดยลูกค้าจะต้องได้รับหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง ในรูปแบบใบเสร็จรับเงินที่ออกจากระบบของสำนักงานใหญ่ หรือใบเสร็จรับเงินชั่วคราวที่ออกโดยผู้ให้บริการรับชำระ

ขั้นตอนปิดบัญชี หรือติดตามบังคับหลักประกัน

เมื่อลูกค้าชำระค่างวดครบตามสัญญา ทางสำนักงานใหญ่จะออกหนังสือยืนยันการชำระค่าเช่าซื้อตามสัญญา พร้อมส่งมอบเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในหลักประกัน และหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินการรับโอน หรือไถ่ถอนหลักประกันได้ทันที

ในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ กลุ่มบริษัท ได้กำหนดขั้นตอนการติดตามหนี้สำหรับลูกค้าแต่ละประเภทหลักประกัน โดยเมื่อลูกค้าเริ่มผิดนัด เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดตามหนี้จะเริ่มติดตามทวงถามทันที วิธีการหลักที่กลุ่มบริษัท ใช้ในการติดตามทวงถามหนี้คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ติดต่อทางโทรศัพท์ โดยหลังจากการติดต่อกับลูกค้าแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ติดต่อจะทำการบันทึกข้อมูลการติดตามหนี้ลงในระบบ หากไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ หรือลูกค้าค้างชำระเกินนโยบายที่กำหนด เจ้าหน้าที่สาขาจะออกติดตามลูกค้าเพื่อทวงถาม หากในกรณีที่ลูกค้าไม่ยอมชำระค่างวด สำนักงานใหญ่ส่งจดหมายลงทะเบียนเพื่อบอกเลิกสัญญา และลูกค้ายังไม่ชำระภายใน 30 วัน นับจากวันที่แจ้ง สาขาสามารถดำเนินการยึดหลักประกันได้ทันที โดยภายหลังยึดหลักประกัน ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ไถ่ถอนหลักประกันได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ยึด หากเกินกว่าระยะที่กำหนด กลุ่มบริษัท สามารถนำหลักประกันดังกล่าวขายทอดตลาดได้ทันที ราคาขายทรัพย์สินจะอ้างอิงราคาตลาด สภาพรถเปรียบเทียบกับยอดหนี้ค้างชำระ ซึ่งกลุ่มบริษัท เน้นการขายทรัพย์สินที่ยืดมาให้เร็วที่สุด เนื่องจากหากทิ้งไว้นาน ราคาทรัพย์สินจะลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มบริษัท

ในกรณีที่เงินสัญญาเงินกู้ โดยมีที่ดินเป็นหลักประกันตามสัญญาจดทะเบียน หากลูกค้าไม่มาไถ่ถอนภายใน 30 วัน กลุ่มบริษัทฯ จะฟ้องร้องขอให้ศาลบังคับจำหน่าย 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 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (“สภาพัฒน์”) และศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้คาดการณ์การขยายตัวเศรษฐกิจในปี 2556 เติบโตร้อยละ 3.0 และคาดการณ์เศรษฐกิจในปี 2557 จะขยายตัวร้อยละ 4% - 4.5% เนื่องจาก เศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ภาคการส่งออกกลับมาขยายตัวได้ และแม้ว่าการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของรัฐบาลยังมีความไม่แน่นอน แต่หากรัฐบาลสามารถเบิกจ่ายเงินลงทุนในส่วนที่อยู่ในงบประมาณให้มีความต่อเนื่องก็จะส่งผลให้ภาพรวมการลงทุนการบริโภคในปี 2557 ขยายตัวได้ร้อยละ 4%-5%

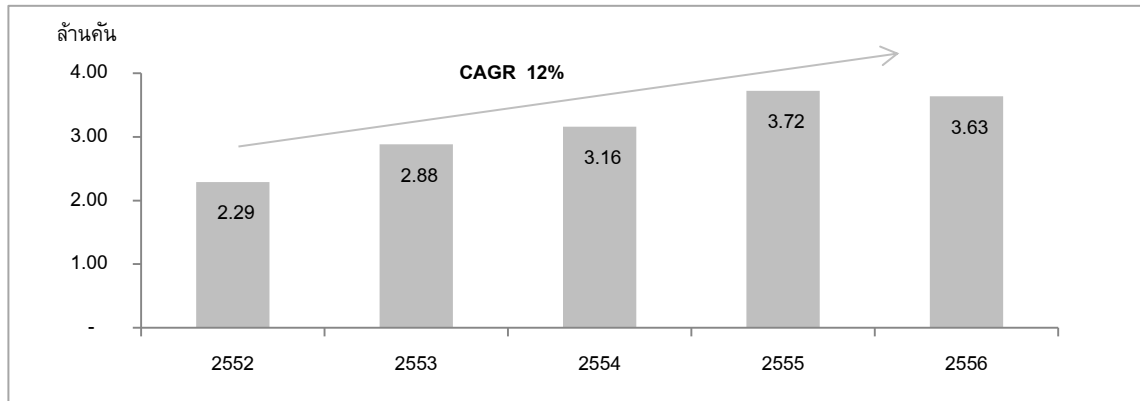
	หน่วย	2552	2553	2554	2555	CAGR
ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ	ล้านบาท	9,042	10,140	10,540	11,375	7.95
อัตราเงินเฟ้อทั่วไป	ร้อยละ	(0.90)	3.30	3.81	3.02	
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือน	บาท	16,205	16,819	17,403	18,766	5.01

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 ในช่วงปี 2552 - 2556 จำนวนรถใหม่จดทะเบียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12 ต่อปี

จากข้อมูลกรมขนส่งทางบกพบว่าในปี 2556 มีจำนวนรถใหม่จดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 3.63 ล้านคันลดลงเล็กน้อยจากปี 2555 ร้อยละ 2.4 อันเป็นผลมาจากนโยบายรถคันแรก แต่หากพิจารณาในภาพรวมช่วงปี 2552-2556 จำนวนรถใหม่จดทะเบียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 12 ต่อปี อันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมยานยนต์มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามภาวะเศรษฐกิจ หากพิจารณาในด้านประเภทรถที่มีการจดทะเบียนในแต่ละปีพบว่ารถจักรยานยนต์มีสัดส่วนการจดทะเบียนมากที่สุดโดยในปี 2556 มีรถจดทะเบียนใหม่ทั้งสิ้น 3.63 ล้านคัน แบ่งเป็นรถจักรยานยนต์ จำนวน 2.12 ล้านคัน หรือคิดเป็นร้อยละ 58 ของจำนวนรถจดทะเบียนใหม่ รองลงมาได้แก่ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลรวมจำนวน 1.30 ล้านคัน คิดเป็นร้อยละ 36 ของจำนวนรถจดทะเบียนใหม่

สถิติจำนวนรถใหม่ที่จดทะเบียน



หน่วย: ล้านคัน	2552	2553	2554	2555	2556
รถยนต์นั่ง/รถบรรทุกส่วนบุคคล	0.52	0.73	0.84	1.25	1.30
รถจักรยานยนต์	1.64	1.98	2.14	2.26	2.12
อื่นๆ	0.14	0.17	0.19	0.22	0.21
รวมรถจดทะเบียน	2.29	2.88	3.16	3.72	3.63

ที่มา: กรมขนส่งทางบก

หากพิจารณาอัตราการเติบโตในช่วงปี 2552 - 2556 ของยอดจดทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน พบว่าเติบโต สูงถึงร้อยละ 26 ในขณะที่อัตราการเติบโตของยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์เติบโตเพียงร้อยละ 7 อันเป็นผลมาจากมาตรการรถยนต์คันแรกที่ให้สิทธิขอคืนภาษีแก่ผู้ซื้อรถยนต์

2) การแข่งขัน

ตลาดสินเชื่อทะเบียนรถมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกัน เป็นเล่มทะเบียนรถ และสินเชื่อทะเบียนรถมีอัตราผลตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ในขณะที่ยังมีกลุ่มผู้มีรายได้น้อยจำนวนมากที่มีความต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยบริษัทฯ คาดการณ์ว่ามีจำนวนถึง 18 - 20 ล้านคน จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการหลายรายได้ให้ความสนใจในธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถกันมากขึ้น ประกอบกับหลังจากตลาดรถยนต์ใหม่ได้ชะลอตัวลงหลังรถในโครงการรถคันแรกได้ทยอยส่งมอบทำให้มีผู้ประกอบการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ได้ขยายธุรกิจมายังธุรกิจให้สินเชื่อรถแลกเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูงในภาวะที่การแข่งขันในตลาดเช่าซื้อรถใหม่รุนแรง โดยภาพรวมผู้ประกอบการในธุรกิจสินเชื่อรถแลกเงิน บริษัทฯ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลักๆ ตามลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่

- 1) ผู้ประกอบการที่เน้นกลุ่มลูกค้าระดับ A ถึง B- ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ เช่น พนักงานบริษัท ข้าราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทในเครือธนาคารพาณิชย์ ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ กรุงศรี ออโต้ (Car4Cash) ธนาคารทีสโก้ (TISCO Auto Cash) ธนาคารธนชาติ (รถแลกเงิน หรือ Cash Your Car) ธนาคารกสิกรไทย (K-Car to Cash) ธนาคารไทยพาณิชย์ (My Car My Cash) และกรุงไทยธุรกิจจิสซิ่ง (KTBL Car Convenience Cash) ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้มีข้อได้เปรียบที่ต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ และมีเครือข่ายสาขาจำนวนมากในการประชาสัมพันธ์สินค้า สามารถใช้เป็นช่องทางในการชำระค่างวด และมีฐานทุนที่แข็งแกร่ง อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ยังคงวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดเอกสารทางการเงินเป็นหลัก เน้นลูกค้าที่มีประวัติทางการเงินที่ดี

- 2) ผู้ประกอบที่เห็นกลุ่มลูกค้าระดับ B- เป็นต้นไป ในต่างจังหวัด เช่น ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป กลุ่มเกษตรกร โดยทั่วไปกลุ่มลูกค้าระดับล่างมีโอกาสและทางเลือกในการเข้าหาสินเชื่อที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากความไม่คุ้นเคยในการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร ไม่มั่นใจว่าจะได้รับการอนุมัติสินเชื่อหรือความเข้าใจว่าการติดต่อผ่านธนาคารจะมีความยุ่งยากและล่าช้า ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ 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”) ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะพิจารณาวงเงินสินเชื่อจากฐานข้อมูลของลูกค้าในพื้นที่ การตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ายังสถานที่จริงโดยพนักงานสาขาที่มีความคุ้นเคยกับชุมชน ประกอบกับเอกสารทางการเงิน นอกจากนี้ยังให้บริการสินเชื่อกับหลักประกันหลายประเภท เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถเพื่อใช้ในการเกษตร โฉนดที่ดิน เป็นต้น ลักษณะของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะเน้นการขายสาขาไปยังพื้นที่ชุมชน เพื่อสร้างความผูกพันกับชุมชน และผู้นำชุมชน เน้นการจัดกิจกรรมกับชุมชน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างแบรนด์ของตนเอง สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ให้กับบริษัท อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายในกลุ่มนี้จะมีข้อจำกัดด้านศักยภาพของเงินทุน หากเปรียบเทียบคู่แข่งในกลุ่มจะพบว่า กลุ่มบริษัทฯ มีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 22 ของยอดลูกหนี้ในกลุ่มที่มีโชรณาการพาณิชย์

ตารางเปรียบเทียบมูลหนี้ของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

	กลุ่มบริษัทฯ	ผู้ประกอบการรายอื่น			
		ซีเอฟจี	เมืองไทย ลิสซิ่ง	กลุ่มนีมซีเล็ง	จีแคปปิตอล
สโตนแกน	มีบ้าน มีรถ เงินสดทันที	ศรีสวัสดิ์ เงินดีดลื้อ	สะดวก รวดเร็ว บริการดี ดอกเบี้ยถูก	NA	สินเชื่อฉบับไว เกษตรไทยก้าวหน้า
ปีที่ก่อตั้ง	2522	2549	2535	2528	2547
ยอดลูกหนี้ (ล้านบาท) ณ 31 ธ.ค. 2555	3,767.87	6,051.51	4,606.28	1,816.98	703.99
การกระจายสาขา	ทุกภูมิภาค	ทุกภูมิภาค	ภาคเหนือ/กลาง/ ตะวันออก/ตะวันตก	ภาคเหนือ ตอนบน	-- ¹²
ประเภทหลักประกัน¹³					
- รถยนต์มือสอง	✓	✓	✓	✓	✗
- รถจักรยานยนต์	✓	✓	✓	✓	✗
- รถบรรทุก	✓	✓	✗	✗	✗
- รถเพื่อการเกษตร	✓	✓	✓	✓	✓
- ที่ดิน	✓	✗	✗	✗	✗

ที่มา: BOL และเว็บไซต์บริษัท

หมายเหตุ: ¹ ลูกหนี้และเงินให้กู้ยืม

² ส่งตัวแทนไปประจำที่สาขาของผู้จำหน่ายรถ

³ ข้อมูลประเภทหลักประกัน ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้ารายย่อยเท่านั้น และมีนโยบายจะไม่ปล่อยสินเชื่อรายใหญ่ โดยลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ บุคคลธรรมดาในระดับ B- เป็นต้นไป เช่น ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป พนักงาน ข้าราชการ เป็นต้น ที่มีหลักประกันเป็นของตนเอง และมีแหล่งที่มาของเงินได้ที่ชัดเจน มีหลักฐานทางการเงินเพื่อใช้ในการอ้างอิง โดยลูกค้าและ/หรือผู้ค้ำประกันจะต้องมีเอกสารประกอบเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อคือ 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 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจสอบข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำสาขาจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการขอสินเชื่อ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ประจำสาขาพิสูจน์ความมีตัวตนของลูกค้ารวมทั้งผู้ค้ำประกันโดยการตรวจสอบภาคสนาม การเก็บภาพถ่าย ณ สถานที่จริง จากที่อยู่ และที่ทำงาน เนื่องจากข้อมูลลูกค้าเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจนถึงการติดตามหนี้

- การบริหารหนี้ที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการปล่อยสินเชื่อและการติดตามทางทวงหนี้ โดยเน้นการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าที่มีที่พักหรือที่ทำงานห่างจากสาขาไม่เกิน 20-30 กิโลเมตร ทำให้เจ้าหน้าที่สาขาสามารถตรวจสอบข้อมูลลูกค้า และติดตามหนี้ได้อย่างทันที จากการบริหารหนี้ที่มีประสิทธิภาพทำให้กลุ่มบริษัทฯ มีสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อเกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 ร้อยละ 3.69

- ขยายสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่ชุมชน

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

- **เครือข่ายสาขาครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค**

การมีเครือข่ายสาขาเป็นจำนวนมาก นับเป็นข้อได้เปรียบแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจสินเชื่อ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีสาขาให้บริการรวมทั้งสิ้น 602 สาขา ทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากการมีสาขาในการปล่อยสินเชื่อ การรับชำระ การติดตามหนี้ หรือการตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ / ผู้ค้ำประกัน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการติดตามยึดหลักประกันในกรณีที่ถูกหนีผิดนัดชำระเกินกำหนด

- **เน้นการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง**

เพื่อรองรับการขยายสาขาของกลุ่มบริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการรับพนักงานโดยประสานงานรับสมัครพนักงานจากสถาบันการศึกษาโดยตรง นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มบริษัทฯ เช่น หลักสูตรสินเชื่อและการเงิน หลักสูตรอบรมที่ดิน ให้แก่พนักงานทุกคนในทุกระดับชั้นอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าที่สาขาแล้ว พนักงานสินเชื่อในแต่ละสาขายังสามารถทำหน้าที่ติดตามหนี้ ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ ขยายทรัพย์สินรอการขาย และยังทำกิจกรรมทางการตลาดได้ด้วย

- **ส่งเสริมการตลาดโดยเน้นการประชาสัมพันธ์ และสร้างความผูกพันกับคนท้องถิ่น หาลูกค้ารายใหม่**

กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ประจำสาขาและตัวแทน แนะนำสินค้าบริการ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ผลิตภัณฑ์ 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

ในส่วนของวงเงินให้สินเชื่อ สำหรับหลักประกันรถทุกประเภท กลุ่มบริษัทฯ จะกำหนดวงเงินให้สินเชื่อที่มีส่วนลดประมาณร้อยละ 30-70 จากราคาตลาด ซึ่งพิจารณาจากประเภท รุ่น และปีที่ผลิต และความนิยม ซึ่งทางฝ่ายอำนวยการสินเชื่อจะมีการทบทวนวงเงินให้สินเชื่อเป็นประจำทุก 6 เดือน หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในภาวะอุตสาหกรรมอย่างเป็นสาระสำคัญ สำหรับจำนวนเงินผ่อนชำระ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ กลุ่มบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณากำหนดให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า แต่อย่างไรก็ตามระยะเวลาในการผ่อนชำระจะไม่เกิน 48 งวด

สำหรับหลักประกันประเภทโฉนดที่ดิน SP 1982 พิจารณาวงเงินให้สินเชื่อจากมูลค่าของที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง (ถ้ามี) โดยวงเงินให้สินเชื่อจะอ้างอิงกับราคาประเมิน ซึ่งประเมินโดยทีมงานของกลุ่มบริษัทฯ ลักษณะของสัญญา

และที่ตั้งของหลักประกัน หากเป็นที่ดินตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน จะได้วงเงินให้สินเชื่อที่มากกว่าหลักประกันที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ทั่วไป

6) การจำหน่าย และช่องทางการให้บริการ

ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการสินเชื่อได้โดยผ่านทางสาขาของบริษัท ซึ่งมีอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 กลุ่มบริษัทฯ มีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้น 602 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 โดยลูกค้าเพียงแสดงบัตรประจำตัวลูกหนี้ที่ระบุเลขที่สัญญาให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกการชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานการชำระเงินจากผู้รับชำระเงิน

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 อย่างไรก็ตามกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดสัญญาโดยไม่สามารถนำส่งหรือค่างวดตั้งแต่ 4 งวดติดต่อกัน FM จะดำเนินการส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าจ่ายชำระหรือเลิกสัญญา หากลูกค้ายังไม่ชำระ FM จะดำเนินการติดตามยึดรถของผู้เช่าซื้อคืนและขายผ่านการประมูล โดยกลุ่มบริษัทฯ ได้ว่าจ้างบริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกันเป็นผู้ดำเนินการจัดการประมูล

FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ โดยเน้นรุ่น ประเภท และยี่ห้อที่อยู่ในความต้องการของตลาด ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ FM ให้ความสำคัญต่อการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“เครดิต บูโร”) และส่งเจ้าหน้าที่สาขาไปตรวจสอบสินเชื่อยังสถานที่จริง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้าและผู้ค้ำประกัน

ทั้งนี้ ในปี 2555 และปี 2556 FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่จำนวนทั้งสิ้น 243.28 ล้านบาท และ 136.58 ล้านบาท ตามลำดับ FM ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค เช่น ฮอนด้า ยามาฮ่า เป็นต้น

สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามยี่ห้อรถจักรยานยนต์ (ร้อยละ)	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
ฮอนด้า	80.56	86.84	88.21
ยามาฮา	19.44	12.94	11.76
คาวาซากิ	--	0.21	0.03
อื่นๆ	--	0.01	--
รวม	100.00	100.00	100

FM จะพิจารณาให้สินเชื่อโดยเน้นยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่อยู่ในความต้องการของตลาด เนื่องจากราคาจะลดลงไม่มากนักและมีสภาพคล่องหากจำเป็นต้องยึดรถและนำมาจำหน่ายต่อ

สัดส่วนการปล่อยสินเชื่อใหม่จำแนกตามระยะเวลาให้สินเชื่อ	ปี 2554		ปี 2555		ปี 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
ต่ำกว่า 12 งวด	1.92	2.55	10.48	4.31	8.98	6.57
13 - 18 งวด	1.99	2.65	8.96	3.68	5.79	4.24
19 - 24 งวด	15.72	20.90	57.54	23.65	34.59	25.33
25 - 36 งวด	55.60	73.90	166.30	68.36	87.22	63.86
รวม	75.23	100.00	243.28	100.00	136.58	100.00

เมื่อพิจารณาการปล่อยสินเชื่อใหม่ของสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ในปี 2556 พบว่ามียอดปล่อยที่ลดลงจาก 243.28 ล้านบาท ในปี 2555 เป็น 136.58 ล้านบาท ในปี 2556 ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายของกลุ่มบริษัท ที่จะชะลอการปล่อยสินเชื่อรถจักรยานยนต์ใหม่

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

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

3.2.2 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการขออนุมัติสินเชื่อทะเบียนรถบ้านและโฉนดที่ดิน เว้นแต่การขั้นตอนติดต่อขอสินเชื่อ หากมีลูกค้าต้องการขอสินเชื่อ ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ใหม่จะติดต่อเจ้าหน้าที่ของ FM เพื่อสอบถามวงเงินจัดสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการผ่อนชำระ เงื่อนไขการผ่อนชำระในการให้สินเชื่อ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้จากเครดิตบูโร และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า รวมทั้งผู้ค้ำประกันในลักษณะเดียวกับสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

1) อุตสาหกรรม

ยอดการจำหน่ายรถจักรยานยนต์จะส่งผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้หากพิจารณาภาวะการจำหน่ายรถจักรยานยนต์กล่าวได้ว่า รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะที่ให้ความสะดวกสบาย และรวดเร็ว ทำให้รถจักรยานยนต์ยังคงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ใช้ในการเดินทาง หรือดำเนินธุรกิจ ประกอบกับบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ได้ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ในการออกแบบรถจักรยานยนต์ให้สวยงาม ทันสมัย และสะดวกสบายมากขึ้น ตัวอย่างเช่น รถจักรยานยนต์ที่ใช้ระบบเกียร์อัตโนมัติ ซึ่งผู้บริโภคก็มีการตอบสนองเป็นอย่างดี และมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นที่น่าสนใจในการ

ลงทุน จะเห็นได้จากมีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาดำเนินธุรกิจให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์เพิ่มขึ้นหลายราย ส่งผลให้ภาวะการแข่งขันในธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์มีการแข่งขันกันเพิ่มขึ้นเช่นกัน

2) การแข่งขัน

การแข่งขันในอุตสาหกรรมเช่าซื้อรถจักรยานยนต์สามารถจำแนกลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจได้ 2 ลักษณะดังนี้

2.1) บริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์

ผู้ผลิตรถจักรยานยนต์มักมีการจัดตั้งบริษัทผู้ให้สินเชื่อเช่าซื้อในเครือของตนเอง ซึ่งเป็นการสนับสนุนการขาย และเพื่อเป็นการเข้ามามีส่วนแบ่งทางการตลาดในการให้บริการด้านสินเชื่อมากขึ้น โดยผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะมีต้นทุนที่ต่ำเนื่องจากได้รับเครดิตจากผู้ผลิตรถยนต์หรือได้รับเงินทุนจากบริษัทแม่ในต่างประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้จะจำกัดการเช่าซื้อเฉพาะยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นหลัก

2.2) บริษัทเช่าซื้อและลีสซิ่งทั่วไป

ผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ไม่จำกัดการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นหลัก และมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการบริษัทในเครือของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ เนื่องจากหากรถจักรยานยนต์ยี่ห้อที่ออกมาใหม่ไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือไม่ประสบความสำเร็จด้านการขาย ก็ไม่ต้องรับภาระในการให้บริการ อีกทั้งผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ยังมีอิสระในการเลือกรถจักรยานยนต์ที่เป็นที่นิยมของลูกค้าทำให้มีฐานลูกค้าที่กว้างกว่าการให้เช่าซื้อรถจักรยานยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ ตัวอย่างของผู้ประกอบการในกลุ่มนี้ได้แก่ บริษัท กรูปลีส จำกัด (มหาชน) บริษัท จูติกร จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนบรรณ จำกัด เป็นต้น

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

FM ได้มีการกำหนดคุณสมบัติลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อสำหรับการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ ว่าต้องมีแหล่งรายได้ที่เพียงพอต่อการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) บุคคลธรรมดาทั่วไปซึ่งมีรายได้ที่มั่นคงและเพียงพอสำหรับการชำระคืนการกู้ยืมดังกล่าว โดยพิจารณาจากเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เอกสารแสดงรายได้ ทั้งผู้ขอสินเชื่อและผู้ค้ำประกัน พร้อมทั้งกรอกใบคำขอเช่าซื้อ กรอกใบรับรองผู้ค้ำประกัน และหนังสือยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต และ 2) กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเอกสารทางการเงิน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย รับเหมาทั่วไป ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยลูกค้าและผู้ค้ำประกันจะมีเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาคือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องไปตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ณ ที่พักอาศัยหรือที่ทำงานของลูกค้าตามที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลทุกกรณี

4) กลยุทธ์การแข่งขัน

ธุรกิจให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่มีการแข่งขันที่สูง ดังนั้น FM จึงมีกลยุทธ์ในการปล่อยสินเชื่อ เช่นเดียวกับธุรกิจสินเชื่อทะเบียนรถ และได้เพิ่มเติมกลยุทธ์เฉพาะธุรกิจเพื่อการแข่งขันสำหรับธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่โดยเฉพาะดังต่อไปนี้

- บริการที่รวดเร็ว ภายใต้นโยบายการปล่อยสินเชื่อที่รัดกุม

กลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและผู้ค้ำประกัน โดย FM ได้เข้าเป็นสมาชิกของเครดิต บูโร ซึ่งมีส่วนช่วยในการให้บริการข้อมูลด้านเครดิต เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็วโดยมีฐานข้อมูลอ้างอิง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบภาคสนามโดย FM เพื่อพิสูจน์ความมีตัวตนของลูกค้ารวมทั้งผู้ค้ำประกัน โดยเจ้าหน้าที่สามารถแจ้งผลการอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าทราบภายใน 30 นาที

- ความพึงพอใจให้ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์

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

นอกจากนั้น FM ยังมีกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจอื่น ๆ เช่น การให้ค่าส่งเสริมการขาย ซึ่งรายละเอียดและสัดส่วนในการเสนอขายให้แก่ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ขึ้นอยู่กับภาวะการแข่งขันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความหลากหลายและอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตามแม้ว่า FM จะมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ จำนวนมากจากการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงยึดมั่นในนโยบายซึ่งเน้นความเป็นอิสระ ไม่ยึดติดในสังกัดของผู้ผลิตและให้ความสำคัญกับการกระจายยอดการให้สินเชื่อผ่านผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์หลากหลาย

5) นโยบายการกำหนดราคา

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

6) การจำหน่าย และช่องทางการให้บริการ

ผู้ขอสินเชื่อสามารถติดต่อขอสินเชื่อผ่านทางเจ้าหน้าที่สาขาที่ประจำอยู่ที่ร้านตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ซึ่ง FM มีเจ้าหน้าที่ประจำร้านตัวแทนทั้งสิ้น 22 คน ครอบคลุมตัวแทนจำหน่าย 14 ร้าน ซึ่งกระจายอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลจำนวน 11 ร้าน และต่างจังหวัด จำนวน 3 ร้าน สำหรับช่องทางการชำระค่างวด ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่างวดในช่องทางเดียวกับสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน

นอกจากนั้น FM ยังมีกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจอื่น ๆ เช่น การให้ค่าส่งเสริมการขาย ซึ่งรายละเอียดและสัดส่วนในการเสนอขายให้แก่ผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ขึ้นอยู่กับภาวะการแข่งขันในแต่ละพื้นที่ ซึ่งมีความหลากหลายและอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตามแม้ว่า FM จะมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ จำนวนมากจากการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงยึดมั่นในนโยบายซึ่งเน้นความเป็นอิสระ ไม่ยึดติดในสังกัดของผู้ผลิตและให้ความสำคัญกับการกระจายยอดการให้สินเชื่อผ่านผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์หลากหลาย โดยไม่มีผู้แทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์รายใด ที่ FM ให้สินเชื่อเกินกว่าร้อยละ 30 ของยอดให้สินเชื่อซึ่งจะช่วยบรรเทาความเสี่ยงจากอิทธิพลของผู้แทนจำหน่ายรายใหญ่ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

3.3 ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ในปี 2554 กลุ่มบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การดำเนินการของ FM ซึ่งเป็นบริษัทย่อย โดยเป็นการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา เพื่อนำไปใช้จ่ายตามความประสงค์ของลูกค้า

3.3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

FM ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อส่วนบุคคล”) เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2554 และหนังสืออนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับจากกระทรวงการคลัง เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2554 เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นสินเชื่อไม่มีหลักประกันจึงมีความเสี่ยงมากกว่าสินเชื่อทะเบียนรถ หรือสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ใหม่ กลุ่มบริษัทฯ จึงมีนโยบายให้สินเชื่อเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพที่มั่นคง มีหลักแหล่งที่แน่นอน เช่น รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 ราย เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวลง โดยเมื่อพิจารณาจำนวนลูกค้า หรือวงเงินให้สินเชื่อพบว่ากว่าร้อยละ 99 ของสินเชื่อทั้งหมดที่ FM ให้บริการเป็นกลุ่มข้าราชการ สำหรับรายได้ของ FM จากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม ค่าธรรมเนียมการชำระขั้นต่ำ ค่าธรรมเนียมการทำสัญญา ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงิน

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

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 FM มีบัญชีลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,455 สัญญา และมียอดลูกหนี้ตามสัญญากู้เงินเท่ากับ 32.55 ล้านบาท

สัดส่วนการปล่อยสินเชื่อใหม่จำแนกตามระยะเวลาการให้สินเชื่อ	ปี 2554		ปี 2555		ปี 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
1 - 12 งวด	9.54	12.19	8.82	9.75	0.87	14.19
13 - 18 งวด	9.45	12.07	11.22	12.40	0.66	10.77
19 - 24 งวด	17.58	22.45	26.30	29.08	3.03	49.43
25 - 36 งวด	41.73	53.29	44.11	48.77	1.57	25.61
รวม	78.30	100.00	90.45	100.00	6.13	100.00

สำหรับดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคล เฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 15 ต่อปี โดยแตกต่างกันตามสภาพ อายุ และระยะเวลาการผ่อนชำระ

3.3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับการขออนุมัติสินเชื่อทะเบียนรถ บ้านและโฉนดที่ดิน เว้นแต่การขั้นตอนติดต่อขอสินเชื่อ เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคลของ FM จะเน้นกลุ่มพนักงานข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นหลัก ดังนั้นทางสาขาจึงต้องดำเนินการติดต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อขออนุญาตประชาสัมพันธ์สินเชื่อ โดย FM จะส่งเจ้าหน้าที่สาขาเข้าไปประชาสัมพันธ์สินเชื่อ พร้อมแนะนำขั้นตอนและวิธีการขอสินเชื่อ

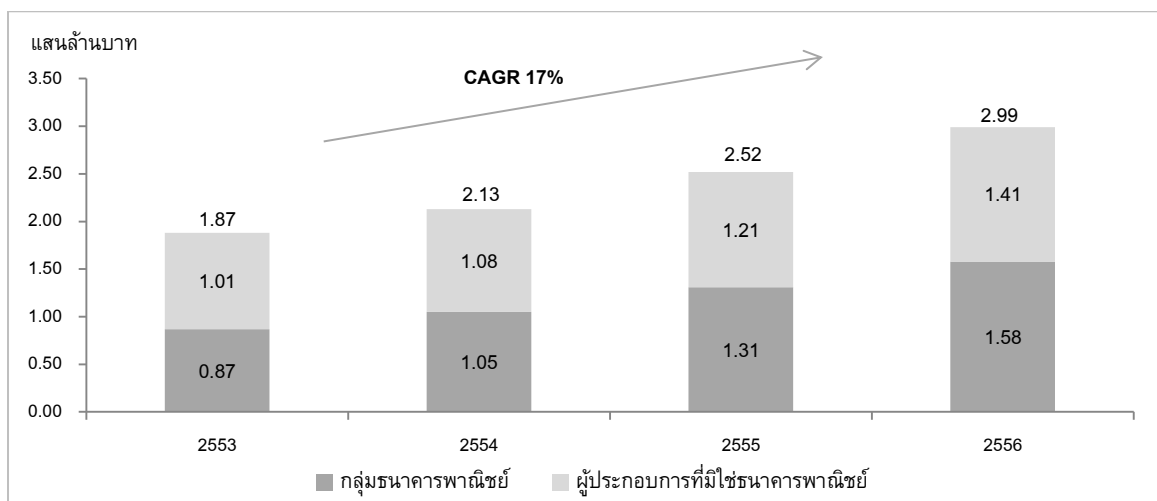
3.3.3 การตลาดและการแข่งขัน

1) อุตสาหกรรม

โดยทั่วไปการเติบโตของสินเชื่อจะมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งในภาวะที่เศรษฐกิจดี ประชาชนมีความมั่นคงทางรายได้และหน้าที่การงาน ผู้ประกอบการสินเชื่อสามารถที่จะอนุมัติสินเชื่อภายใต้ความเสี่ยงที่ต่ำ จึงมีการส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลออกอย่างสม่ำเสมอ โดยในช่วงปี 2552- 2556 ยอดคงค้างสินเชื่อมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 8.77% ต่อปี สำหรับปี 2556สินเชื่อส่วนบุคคลขยายตัวร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า อันเป็นผลมาจากปัจจัยสนับสนุนทั้งด้านความต้องการสินเชื่อเพื่อซ่อมแซมที่อยู่อาศัย และการฟื้นตัวของภาวะเศรษฐกิจและนโยบายการเพิ่มฐานอัตราค่าแรงขั้นต่ำ ประกอบกับด้านอุปทานสินเชื่อ โดยเฉพาะในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย ที่ได้หันมาดำเนินนโยบายการตลาดเชิงรุกมากขึ้น เนื่องจากเห็นโอกาสการขยายฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ตามอำนาจซื้อของประชาชนที่เพิ่มขึ้นจากการปรับขึ้นเงินเดือนข้าราชการและค่าจ้างขั้นต่ำ รวมถึงการลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล

หากพิจารณาแยกตามประเภทผู้ให้สินเชื่อจะพบว่ายอดสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคาร ที่ใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคาเป็นหลัก มีอัตราการเติบโตในช่วงปี 2552 - 2556 เฉลี่ยร้อยละ 7.59 ต่อปี ในขณะที่ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบการที่มีธนาคาร (Non-Bank) ในช่วงปี 2552-2556 มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 10.17 ต่อปี แม้ว่ากลุ่ม Non-Bank ไม่ได้ใช้การแข่งขันด้านราคาเช่นเดียวกับกลุ่มธนาคาร แต่กลุ่ม Non-Bank มีจุดเด่นคือความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจทั้งในเรื่องของกระบวนการทำงานและการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว รวมไปถึงการมีจุดให้บริการสินเชื่อที่กระจายอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ซึ่งเป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สำหรับปี 2556 อัตราการเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ และกลุ่ม Non-Bank เท่ากับร้อยละ 20.88 และร้อยละ 16.79 ตามลำดับ โดยมียอดสินเชื่อคงค้าง 1.58 แสนล้านบาท และ 1.41 แสนล้านบาท ตามลำดับ

ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่าความไม่แน่นอนทางการเมืองมีผลให้ความเชื่อมั่นของภาคธุรกิจและครัวเรือนลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้การใช้จ่ายของภาคครัวเรือน แต่สำหรับธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่าความต้องการเบิกใช้สินเชื่อส่วนบุคคลยังมีแนวโน้มเติบโตได้ ถึงแม้ว่าการเติบโตจะน้อยกว่าปี 2556 แต่ก็ยังเติบโตได้ตามการใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวันของครัวเรือน แม้จะถูกกดดันลงไปบางส่วนจากปัญหาหนี้ครัวเรือนสะสมก็ตาม

2) ภาวะการแข่งขัน

การแข่งขันในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล จะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เมื่อผู้ประกอบการต่างมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใกล้เคียงกัน ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ 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 อย่างไรก็ตามหากพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกับ FM จะพบว่า การแข่งขันอยู่ในระดับต่ำ โดยมีเพียงบริษัท สินมิตร จำกัด ที่เน้นให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในขณะที่ FM ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ

3) ลักษณะลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสินเชื่อส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัทฯ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล เทศบาลตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น เนื่องจากการให้สินเชื่อส่วนบุคคล เป็นสินเชื่อไม่มีหลักประกัน จึงมีความเสี่ยงที่สูงเมื่อเทียบกับสินเชื่อทะเบียนรถ บ้าน และโฉนดที่ดิน ดังนั้น FM จึงพิจารณาให้สินเชื่อเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพที่มั่นคง มีหลักแหล่งที่แน่นอน และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 ราย

4) กลยุทธ์การแข่งขัน

- ให้ปล่อยสินเชื่อเฉพาะกลุ่มที่มีอาชีพมั่นคง

เนื่องด้วยการให้สินเชื่อส่วนบุคคลมีความเสี่ยงมากกว่าการปล่อยสินเชื่อทะเบียนรถ หรือสินเชื่อเช่าซื้อ รถจักรยานยนต์ใหม่ ทำให้ FM ให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ โดยกำหนดนโยบายปล่อยสินเชื่อเฉพาะข้าราชการ พนักงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเท่านั้น และต้องมีผู้ค้ำประกันอย่างน้อย 2 คน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง

- การปล่อยที่รัดกุม

ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลนั้น FM จะตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลลูกหนี้จากฐานข้อมูลของกลุ่มบริษัทฯ และฐานข้อมูลอื่นเช่น เครดิตบูโร เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และในการอนุมัติสินเชื่อทุกรายจะต้องผ่านการพิจารณาจากสำนักงานใหญ่

5) นโยบายการกำหนดราคา

FM ไม่มีนโยบายในการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ย แต่พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน ประกอบกับต้นทุนทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัท ภายใต้เงื่อนไขที่บริษัทจะต้องมีกำไรและสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ นอกจากนี้ บริษัทไม่มีนโยบายในการให้สินเชื่อที่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของบริษัท

ในส่วนของยอดวงเงินสินเชื่อจะอ้างอิงกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยวงเงินสินเชื่อจะไม่เกิน 2.5 เท่าของรายได้สุทธิ และไม่เกิน 50,000 บาท/ราย ระยะเวลาในการผ่อนชำระจะไม่เกิน 36 งวด ซึ่งฝ่ายอำนวยการสินเชื่อจะเป็นผู้พิจารณาให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้

3.4 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุนของกลุ่มบริษัทฯ ส่วนใหญ่ประกอบด้วยเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินคงเหลือ 3,343.31 ล้านบาท มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 58 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด ซึ่งอาจพิจารณาว่าเข้าข่ายพึ่งพิงเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตามกลุ่มบริษัทฯ ยังมีแหล่งเงินกู้ยืมระยะสั้นจากกิจการที่เกี่ยวข้องกัน (บริษัท ดี.ที.เจ ไฮลิ่ง จำกัด) เจ้าหนี้กิจการที่เกี่ยวข้อง (SP) และตัวแลกเปลี่ยน เพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่ เพื่อนำมาใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องให้แก่กลุ่มบริษัทฯ อีกทางหนึ่ง โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556 มีสัดส่วนร้อยละ 21 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ยังมีแหล่งเงินทุนจากส่วนของผู้ถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 20 ของแหล่งเงินทุนทั้งหมด

แหล่งที่มาของเงินทุน	31 ธันวาคม 2554		31 ธันวาคม 2555		31 ธันวาคม 2556	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
เงินกู้ยืมระยะสั้นจากสถาบันการเงิน	1,776.03	62.91	2,550.56	64.52	3,343.31	57.89
ตัวแลกเปลี่ยน	--	--	--	--	1,222.00	21.16
เงินกู้ยืมระยะสั้นกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	258.20	9.15	438.31	11.08	74.00	1.28
เจ้าหนี้กิจการที่เกี่ยวข้อง	--	--	348.71	8.82	--	--
หนี้สินตามสัญญาเช่าทางการเงิน	2.84	0.10	4.37	0.11	5.77	0.10
ส่วนของผู้ถือหุ้น	453.92	16.08	611.17	15.46	1,130.60	19.58
ส่วนได้เสียอื่นภายใต้การควบคุมเดียวกัน ^{1/}	332.33	11.77	--	--	--	--
รวม	2,823.32	100.00	3,953.11	100.00	5,775.68	100.00

หมายเหตุ ^{1/} ส่วนของผู้ถือหุ้นตามงบการเงินของ SP

สำหรับการจัดหาแหล่งเงินทุนในอนาคต กลุ่มบริษัทฯ มีนโยบายในการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การใช้จ่ายเงิน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของระยะเวลาการชำระคืนและอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น