

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ฉบับลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถประกอบธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคแก่ลูกค้าทั่วไป โดยบริษัทมีหน้าที่ต้องส่งรายงานการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเป็นรายเดือนภายใน 21 วัน นับจากวันสิ้นเดือน

การบริการของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans) และ (2) สินเชื่อผ่อนชำระ (Installment Loans) ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระแก่ลูกค้าผ่านร้านค้าที่เป็นคู่ค้าของบริษัทฯ

โครงสร้างยอดการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจ	ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ¹⁾	53,422.71	99.67	52,368.07	99.67%
สินเชื่อผ่อนชำระ	177.82	0.33	175.25	0.33%
รวม	53,600.53	100.00	52,543.32	100.00%

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจ	ปี 2562		ปี 2563	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ¹⁾	14,111.79	99.86%	13,650.05	99.88%
รายได้จากสินเชื่อผ่อนชำระ	19.20	0.14%	16.56	0.12%
รวมรายได้จากการประกอบธุรกิจ	14,130.99	100.00%	13,666.61	100.00%
รายได้อื่น:				
- หนี้สูญรับคืน	1,187.71		1,318.38	
- รายได้จากการดำเนินงานและอื่นๆ ²⁾	117.36		117.12	
รวมรายได้ทั้งหมด	15,436.05		15,102.11	

¹⁾ รายได้จากสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนได้รวมรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น สินเชื่อเงินสดกำหนดการชำระเป็นรายงวด และสินเชื่อเงินสดประเภทชำระขั้นต่ำ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่เกิดจากการปรับโครงสร้างหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน

²⁾ รายได้จากการดำเนินงานและอื่นๆ ได้แก่ รายได้ค่าออกบัตรใหม่ รายได้จากการตรวจสอบข้อมูลเครดิต กำไรจากการขายสินทรัพย์ เป็นต้น

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคลโดยไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และได้รับการออกแบบมาสำหรับลูกค้าที่มีงานประจำและมีรายได้ต่อเดือนที่แน่นอน ซึ่งลักษณะผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) ธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน และ (2) ธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

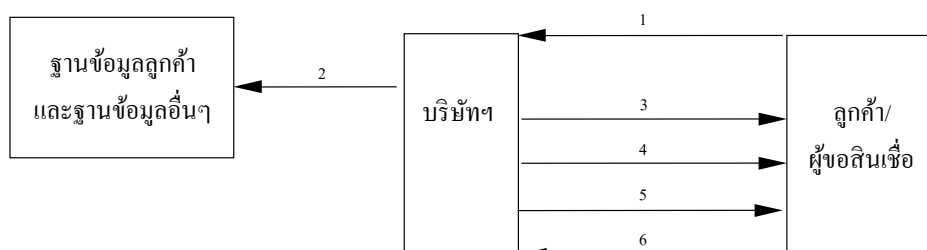
2.1.1 ธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans)

ธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนของบริษัทฯ เป็นการให้กู้ยืมเงินโดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แก่ลูกค้าที่ต้องการเงินสดไปใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ โดยลูกค้าของบริษัทฯ สามารถติดต่อขอสินเชื่อ โดยยื่นใบคำขอสินเชื่อพร้อมทั้งหลักฐานที่สำคัญอื่นๆ เช่น บัตรประชาชน และเอกสารแสดงรายได้ เช่น สลิปเงินเดือน หรือหนังสือรับรองเงินเดือน และสำเนาบัญชีเงินฝากย้อนหลังไม่น้อยกว่า 3 เดือน ณ สาขาจุดให้บริการ การนำส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือการสมัครผ่านบริการออนไลน์ทางบริษัทฯ ได้นำระบบการคำนวณคะแนนสินเชื่อลูกค้า (“Credit Scoring System”) เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งได้กำหนดให้พนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อเป็นเจ้าหน้าที่คนละคนกัน (Segregation of Duty) โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่านบัตรกดเงินสด (1) บัตรยูเมะพลัส และ (2) บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์

ทั้งนี้ รายได้ของบริษัทฯ ที่เกิดจากธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับจากเงินกู้ยืม (Interest Received) และค่าธรรมเนียมการใช้วงเงิน (Credit Usage Fee) ซึ่งจะถูกคำนวณเป็นรายวัน และค่าธรรมเนียมอื่น อาทิ ค่าใช้จ่ายในการติดตามทางตามหนี้ (Collection Fee) (ถ้ามี) เป็นต้น

อนึ่ง ลูกค้าสามารถยื่นขอสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนได้ที่จุดบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น สาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคของบริษัทฯ บุรุษระยะยาว บุรุษระยะสั้น ที่ตั้งอยู่ตามศูนย์การค้าและชุมชนต่างๆ เคาน์เตอร์ร้านค้าสมาชิก Umay+Application และทางไปรษณีย์ เป็นต้น

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน



1. ลูกค้ายื่นใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อต่อบริษัทฯ ครบถ้วน ณ ที่สาขาจุดให้บริการพนักงานของบริษัทฯ จะทำการตรวจสอบตัวตนของลูกค้า สัมภาษณ์ลูกค้า ส่งมอบบัตรกดเงินสดที่ยังไม่เปิดใช้งาน แก่ลูกค้า และป้อนข้อมูลของลูกค้าลงในระบบ จากนั้นพนักงานสินเชื่อ จะทำการส่งข้อมูล ไปยังศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ-เมืองไทย-ภัทร คอมเพล็กซ์ (สำนักงาน 1) หรือศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อต่างจังหวัด 4 แห่ง เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ หากเป็นการสมัครผ่านบริการออนไลน์ ลูกค้าต้องกรอกรายข้อมูลในเว็บไซต์ เพื่อให้

บริษัทฯ พิจารณาในเบื้องต้น ต่อมาจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อไปหาลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถยื่นเอกสารได้ 2 ช่องทาง (1) ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปรับเอกสารกับลูกค้า หรือ (2) ลูกค้ายื่นเอกสารที่สาขาสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่ลูกค้าสะดวก

2. บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลของลูกค้าจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านระบบ Credit Scoring และฐานข้อมูลอื่น เช่น บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ”) เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ
3. บริษัทฯ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ผ่านทางข้อความทางโทรศัพท์ (SMS)
4. เมื่อลูกค้าทำการเปิดใช้บัตรเครดิตเงินสดที่ได้รับการอนุมัติผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) หรือเปิดบัตรผ่านระบบ Umay+ Mobile application บัตรกดเงินสดดังกล่าว จะสามารถเบิกถอนเงินสดได้ทันทีผ่านตู้กดเงินสดในเครือข่าย หรือบริการสั่งเงินโอนเข้าบัญชีผ่าน Umay+ Mobile Application หรือบริการสั่งเงินโอนเข้าบัญชีผ่าน Umay+ Line Connect (ELC) หรือ บริการโทรสั่งเงินโอนเข้าบัญชี (Easy Tele Cashing) ทั้งในลูกค้าบัตรยูเมะพลัส และบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์
5. บริษัทฯ จัดส่งใบเรียกเก็บเงินค่างวดให้แก่ลูกค้าทุกๆ เดือนก่อนถึงวันครบกำหนดชำระค่างวด
6. ลูกค้าชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยคืนให้แก่บริษัทฯ โดยลูกค้าสามารถแบ่งชำระขั้นต่ำเป็นงวดๆ หรือมากกว่าตามความสะดวกของลูกค้า โดยดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินจะถูกคิดเป็นรายวันตามจำนวนเงินต้นของลูกค้า

2.1.2 ธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ (Installment Loans)

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระแก่ลูกค้าที่ประสงค์จะซื้อสินค้าอุปโภคประเภทต่างๆ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าล่วงหน้าให้กับร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ และลูกค้าตกลงที่จะชำระค่าสินค้าและดอกเบี้ยเป็นงวดๆ ให้กับบริษัทฯ ในภายหลังจนกระทั่งครบถ้วนตามที่ตกลงไว้ในสัญญา ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้า รวมทั้งดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้คือ ตั้งแต่ 6 เดือนจนถึงระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 48 เดือน สำหรับลูกค้าใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไปทางบริษัทฯ ได้เริ่มคำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวัน โดยลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อผ่อนชำระสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ลูกค้าปัจจุบันที่ถือบัตรยูเมะพลัส หรือบัตรอีซีบาย

สำหรับลูกค้าที่มีบัตรดังกล่าวอยู่แล้ว สามารถยื่นขอสินเชื่อผ่อนชำระผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ ได้ทันที และไม่ต้องทำการยื่นสมัครบัตรใหม่อีกครั้ง โดยสินเชื่อผ่อนชำระจะใช้วงเงินที่ลูกค้าได้รับในบัตรอีซีบาย หรือเป็นวงเงินเดียวกับสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนในบัตรยูเมะพลัส ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลายสัญญาพร้อมกันภายใต้วงเงินคงเหลือในบัตรดังกล่าว

2. ลูกค้าใหม่

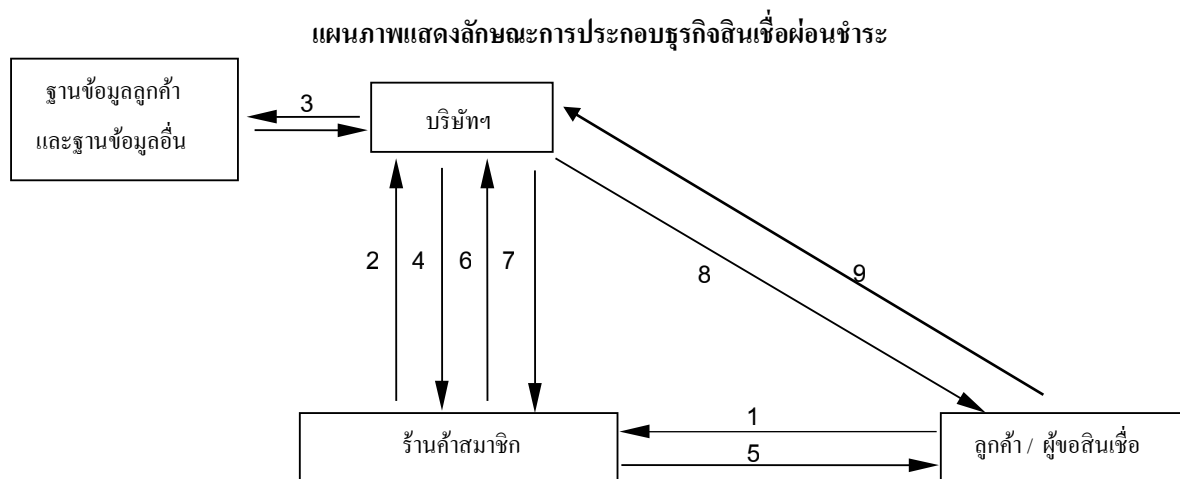
สำหรับลูกค้าใหม่สามารถยื่นใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ เพื่อขอสมัครสินเชื่อผ่อนชำระ ภายหลังจากอนุมัติลูกค้าจะได้รับบัตรยูเมะพลัส เพื่อสามารถนำไปใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ หรือกดเงินสดได้ในครั้งต่อไป

ลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสำหรับสินค้าอุปโภคประเภทต่างๆ จากร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ในปัจจุบันสินค้าอุปโภคที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 8 ประเภท ได้แก่

- สินค้ากลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าทั่วไป
- สินค้ากลุ่มเครื่องปรับอากาศ
- สินค้ากลุ่มเครื่องใช้สำนักงาน
- สินค้ากลุ่มคอมพิวเตอร์และ สมาร์ทโฟน

- สินค้ากลุ่มอุปกรณ์ระดับขนดี และเครื่องเสียงรถยนต์
- สินค้ากลุ่มเฟอร์นิเจอร์ และเครื่องครัว
- สินค้ากลุ่มความงาม และสัลยกรรม
- สินค้าอื่นๆ ยกเว้น รถจักรยานยนต์

ทั้งนี้ รายได้ที่บริษัทฯ ได้รับจากการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ประกอบด้วยดอกเบี้ยรับ (Interest Received) ค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงิน (Credit Usage Fee) และค่าธรรมเนียมอื่น อาทิ ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้ (Collection Fee) (ถ้ามี) เป็นต้น



1. ลูกค้า/ผู้ขอสินเชื่อยื่นใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ เพื่อขอสินเชื่อผ่อนชำระ
2. ร้านค้าสมาชิก หรือพนักงานของบริษัทฯ ที่ประจำแคะนเตอร์ร้านค้าสมาชิก ส่งใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้กับบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
3. บริษัทฯ ทำการตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลของลูกค้าในฐานข้อมูลของบริษัทฯ และแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อสำหรับกรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ ลูกค้าจะต้องผ่านขั้นตอนการอนุมัติ เช่นเดียวกับการอนุมัติสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน
4. บริษัทฯ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไปที่ร้านค้าสมาชิก และลูกค้า
5. ร้านค้าสมาชิกส่งมอบสินค้า หรือบริการให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
6. ร้านค้าสมาชิกส่งใบเรียกเก็บเงินค่าสินค้า หรือบริการให้กับบริษัทฯ
7. บริษัทฯ ชำระเงินค่าสินค้า หรือบริการให้ร้านค้าสมาชิก
8. บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บค่างวดให้แก่ลูกค้าทุกๆ เดือนก่อนถึงวันครบกำหนดชำระค่างวดตามสัญญาผ่อนชำระสินค้า
9. ลูกค้าชำระค่างวดให้แก่บริษัทฯ

2.1.3. ลักษณะและคุณสมบัติของบัตรยูเมะพลัส บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward และบัตรอีซีบาย

บัตรยูเมะพลัส

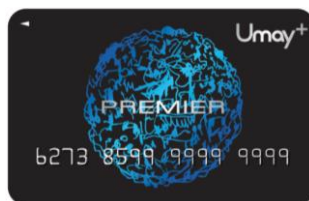


บัตรยูเมะพลัส (Umay+) ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2549 เป็นการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ผ่านบัตรกดเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บัตรยูเมะพลัส ในการเบิกถอนเงินสดไปใช้เป็นจำนวนตามต้องการภายในวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ทั้งนี้ ในการชำระหนี้คืน ลูกค้าสามารถเลือกชำระตามยอดชำระขั้นต่ำ หรือมากกว่าก็ได้ โดยเมื่อมีการชำระหนี้คืน จำนวนเงินดังกล่าวจะหมุนเวียนเพิ่มกลับมาเป็นวงเงินให้เบิกใช้ได้ อีก นอกจากนี้ บัตรยูเมะพลัส ยังสามารถนำไปใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ โดยใช้วงเงินเดียวกับที่ได้รับในบัตรยูเมะพลัส ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส ต้องมีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไป



บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward

บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward (Umay+ Pay it Forward) ได้เริ่มให้บริการในเดือนมีนาคม 2556 เพื่อเป็นบัตรอีกรูปแบบหนึ่งให้กับลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ผ่านบัตรกดเงินสด โดยบริษัทฯ จะสมทบรายได้จากการออกบัตรให้กับลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน เพื่อสมทบทุนศูนย์สิทธิบัตรมารชาจินนาถ ทางสภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือผู้พิการ และผู้ทุพพลภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อสังคมในโครงการ “อีซีบายส่งต่อ...ความห่วงใย” ทั้งนี้ คุณสมบัติบัตรยูเมะพลัส Pay it Forward เป็นไปตามบัตรยูเมะพลัสข้างต้น



บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์

บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ (Umay+ Premier) ได้เริ่มให้บริการในเดือน พฤศจิกายน 2554 โดยกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ ต้องมีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่ำสุดร้อยละ 19.8 ต่อปี และสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี



บัตรอีซีบาย

บัตรอีซีบาย มุ่งเน้นที่การให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเพียงอย่างเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าสำหรับการขอสินเชื่อผ่อนชำระในครั้งต่อไป ทั้งนี้ลูกค้าที่ถือบัตรอีซีบาย สามารถสมัครบัตรยูเมะพลัสได้ โดยภายหลังการอนุมัติ บัตรอีซีบายจะถูกยกเลิกทันที

ทั้งนี้ วงเงินที่ลูกค้าได้รับการอนุมัติของบัตรยูเมะพลัส ทั้งหมดและบัตรอีซีบายจะถูกคำนวณด้วยระบบ Credit Scoring

จำนวนบัญชีสินเชื่อ (Active Account / Contract)	ปี 2562		ปี 2563	
บัตรยูเมะพลัส ¹⁾	1,358,448	94.7%	1,385,262	93.7%
บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ (ร้อยละ 19.8 ต่อปี)	62,053	4.3%	78,222	5.3%
บัตรอีซีบาย ²⁾	14,389	1.0%	14,269	1.0%
รวม	1,434,890	100.0%	1,477,753	100.0%

1) รวมบัตรยูเมะพลัส Pay it forward

2) แสดงจำนวนสัญญาคงค้าง

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ดังต่อไปนี้

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์สำคัญในปัจจุบันคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ทางบริษัทได้ดำเนินแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสมัครและการติดต่อลูกค้าที่สมัครผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการใช้เครื่องมือที่สามารถตรวจสอบสถานะของลูกค้าและพนักงานที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อให้สามารถเข้าไปรับให้บริการรับเอกสารลูกค้าได้ทันทีหลังจากที่ลูกค้าลงทะเบียนเพื่อสมัครสินเชื่อ

การพัฒนา Umay+ Mobile Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง จะเป็นการตรวจสอบวงเงินคงเหลือ, ยอดที่ต้องชำระ, วันครบกำหนดชำระเงิน, การเบิก-ถอนเงิน, การชำระเงิน, บริการออกบัตรใหม่แบบ Virtual Card, การเปิดใช้งานบัตร Umay+ / Umay+ Premier, การขอเพิ่มวงเงิน รวมถึงการให้บริการใบแจ้งหนี้และหนังสือแจ้งข้อมูลเครดิตทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ บริษัทยังทำการสื่อสารข้อมูลสำคัญไปยังลูกค้าผ่านช่องทาง Umay+ Mobile Application (Notification) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

การให้บริการที่รวดเร็ว

กลยุทธ์ในการแข่งขันที่สำคัญประการหนึ่งในการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนและสินเชื่อผ่อนชำระ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า

สำหรับสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน เมื่อลูกค้ายื่นใบสมัครและเอกสารประกอบการพิจารณาถูกต้องและครบถ้วน บริษัทฯ สามารถแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนให้กับลูกค้าภายในเวลา 30 นาที บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ Credit Scoring เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดของพนักงานของบริษัทฯ ในการเก็บบันทึกข้อมูล และประเมินวงเงินสินเชื่อของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการลงทุนติดตั้งเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Deposit Machine (ADM) ที่สาขาสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการชำระค่างวด โดยลูกค้าสามารถทำรายการจ่ายชำระค่างวดและเบิกถอนเงินสดจากวงเงินสินเชื่อที่เหลืออยู่ได้ด้วยตนเอง พร้อมแสดงผลรายการที่เชื่อมต่ออัตโนมัติกับระบบคอมพิวเตอร์บนหน้าจอ

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans) ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “ยูเมะพลัส” (Umay+) ซึ่งเป็น “สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน” โดยจะช่วยเสริมสภาพคล่องด้านการเงินให้แก่ลูกค้าที่มีประวัติดี ลูกค้าสามารถได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine (ATM)) ที่มีการติดตั้งเพิ่มเติมในสาขาสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนของบริษัทฯ จากการเชื่อมต่อเครือข่ายร่วมกับธนาคารต่างๆ ได้แก่ ธนาคารธนชาต ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ และลูกค้ายังสามารถใช้บริการโทรสั่งเงินโอนเข้าบัญชี (Easy Tele Cashing) บริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Mobile Cashing) และบริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Line Cashing) นอกจากนี้ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรยูเมะพลัส สามารถใช้วงเงินสินเชื่อที่อยู่ในบัตร เพื่อสมัครสินเชื่อผ่อนชำระกับทางบริษัทฯ ได้อีกด้วย

สำหรับสินเชื่อบริษัทฯ ลูกค้านั้นที่ถือบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิตของบริษัทฯ ที่สมัครสินเชื่อบริษัทฯ สามารถทราบผลอนุมัติได้ในเวลาประมาณ 10-15 นาที โดยบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการลงทุนปรับปรุงและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทฯ ทั้งในด้านการตรวจสอบข้อมูลของผู้สมัครขอสินเชื่อ การดึงข้อมูลออกจากฐานข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล

ร้านค้าคุณภาพที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ และจุดให้บริการ

ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ และผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคสำหรับธุรกิจสินเชื่อบริษัทฯ ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อบริษัทฯ ได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีนโยบายเข้มงวดในการคัดกรองคุณภาพของร้านค้าสมาชิก เพื่อให้มีความมั่นใจในคุณภาพของลูกค้าที่ได้มา ในขณะเดียวกันทางบริษัทฯ ได้พยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีกับร้านค้าสมาชิกเหล่านี้ด้วย เช่น การจัดส่งพนักงานของบริษัทฯ ไปช่วยเหลือในการให้ความสะดวกกับลูกค้าที่ร้านค้าสมาชิกเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ การเข้าร่วมโครงการประชาสัมพันธ์เพื่อการส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าสมาชิก และการสนับสนุนการขายต่างๆ เป็นต้น บริษัทฯ ได้ขยายเครือข่ายร้านค้าสมาชิกที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับร้านค้าสมาชิกที่มีชื่อเสียง อาทิ กลุ่มเดอะมอลล์ ชุมมิตทวิน เซียงไหม่สยาม ทิว ทูตีสทรีวิชั่น แอนด์ เซลส์ (เฉพาะที่ร่วมรายการ) พาวเวอร์บาย (เฉพาะที่ร่วมรายการ) เป็นต้น

สำหรับธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีการจัดตั้งสาขาและจุดให้บริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อ เพื่อให้ความสะดวกในการยื่นเอกสารและการขอสินเชื่อ บริษัทฯ ได้เปิดจุดรับสมัครสัญจรตามทำเลที่มีศักยภาพมากขึ้น ทั้งในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสาขาในต่างจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะขยายการบริการของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ขยายการให้บริการการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Umay+ application, เว็บไซต์ (1) <http://www.easybuy.co.th> (2) <http://www.umayplus.com> ซึ่งมีทั้งข้อมูลบริษัทฯ รายละเอียดและสถานที่ตั้งของสาขาและร้านค้าสมาชิกต่างๆ ของทางบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถไปติดต่อใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Umay+ application ลูกค้ายังได้รับความสะดวกมากขึ้นด้วยสามารถทำการสมัครทาง online ได้ทันที

ความหลากหลายของการบริการในธุรกิจสินเชื่อ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์โดยการเพิ่มประเภทของสินค้าและบริการใหม่ๆ ในธุรกิจสินเชื่อบริษัทฯ โดยในปัจจุบันบริษัทฯ มีสินค้าครอบคลุมมากกว่า 8 ประเภท ตั้งแต่ เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน เครื่องใช้สำนักงาน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

บริษัทฯ มีความพยายามที่จะสร้างสัมพันธ์อันดีกับทั้งลูกค้าปัจจุบันและผู้สนใจในบริการสินเชื่อบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นเพื่อดูแล ตอบข้อซักถามและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาผ่านทาง อีเมลล์ จดหมาย เครื่องโทรสาร และโดยเฉพาะการสื่อสารทาง Facebook ที่เป็นช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Network ที่เป็นที่นิยมของลูกค้าในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดตั้งโปรแกรมเฉพาะที่ช่วยให้สามารถสื่อสารและตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ยังสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้า

ในการคำนวณดอกเบี้ยจ่าย วิธีการชำระเพื่อให้สอดคล้องกับความเหมาะสมของลูกค้า แจ้งบัตรหาย สอบถามยอดเงินคงเหลือ และปัญหาในการใช้บัตร เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าทุกคน ให้มีความรู้รอบด้านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย และบริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงิน ช่วยแก้ไข ปัญหา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับ ข้อมูลที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้ง บริษัทฯ ยังมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้กับลูกค้าเป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็น เอกสารแนบพร้อมกับใบแจ้งหนี้ หรือการส่งจดหมายเป็นครั้งๆ ไป

บัตรอีซีบาย และบัตรยูเมะพลัส

ในอดีตบริษัทฯ ได้จัดทำบัตรอีซีบายให้แก่ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อของทางบริษัทฯ โดยบัตรอีซีบายจะให้ สิทธิพิเศษอื่นๆ มากมาย เช่น ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อสำหรับการสมัครสินเชื่อครั้งต่อไป และบัตรดังกล่าวยังเป็น เครื่องมือที่สำคัญสำหรับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้าไว้ และการกลับมาใช้บริการกับทางบริษัทฯ อีก โดยปัจจุบันบัตรอีซีบาย จะเน้นด้านธุรกิจขอสินเชื่อผ่อนชำระเพียงอย่างเดียว

โดยในปี 2549 บริษัทฯ ได้จัดทำบัตรยูเมะพลัส ให้แก่ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนจากบริษัทฯ โดยวงเงินสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการแผนการเงินของตนได้อย่างอิสระคล่องตัวและ เหมาะสมกับแผนการในอนาคตของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินจากตู้บริการกดเงินสดอัตโนมัติของ บริษัทฯ ที่มีเครือข่ายครอบคลุมกว้างขวาง อันเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของลูกค้าเป็น สำคัญ อีกทั้งยังสามารถนำบัตรยูเมะพลัส เพื่อให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระได้อีกด้วย และในเดือนพฤศจิกายน 2554 บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ ซึ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาท ขึ้นไป โดยจะ คิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินในอัตราต่ำสุดร้อยละ 19.8 และสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี

2.2.2 ลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ คือ ประชากรที่มีอายุในช่วงระหว่าง 20-55 ปี สัญชาติไทย มีอาชีพการงานและ รายได้มั่นคง รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เป็นต้น สำหรับผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส จะต้องมีความมั่นคงและรายได้ ประจำตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไป และสำหรับผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ จะต้องมีความมั่นคงและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่มียอดสินเชื่อกับบริษัทฯ ส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่มีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 10,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป

จากข้อมูลทางเศรษฐกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 พบว่า ประชากรผู้มีรายได้ประจำมี จำนวนรวมทั้งสิ้น 18.0 ล้านคน ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีบุคคลที่มีรายได้ตั้งแต่ 7,500 บาทขึ้นไป ประมาณ 14.7 ล้านคน หรือ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.3 ของจำนวนประชากรผู้มีรายได้ประจำทั้งหมด ซึ่งส่วนใหญ่ จะประกอบไปด้วยบุคคลซึ่งมีรายได้ ระหว่าง 7,501 ถึง 10,000 บาทต่อเดือนประมาณ 5.4 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.2 ของจำนวนประชากรผู้มีรายได้ ประจำทั้งหมด และรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไปต่อเดือนประมาณ 3.0 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.4 จากข้อมูล ดังกล่าว จึงแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะขยายฐานลูกค้าได้อีกจำนวนมาก

ตารางแสดงโครงสร้างรายได้ประชากรผู้มีรายได้ประจำจำแนกตามช่วงรายได้ในไตรมาส 3 ของ ปี 2563 (บาทต่อเดือน)

ระดับรายได้	จำนวน (พันคน)	%
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,500 บาท	3,241.9	18.0%
7,501 – 10,000 บาท	5,434.8	30.2%
10,001 – 15,000 บาท	4,456.3	24.7%
15,001 – 20,000 บาท	1,822.8	10.1%
20,001 – 30,000 บาท	1,582.4	8.8%
มากกว่า 30,000 บาท	1,364.5	7.6%
ไม่ทราบ	119.9	0.7%
รวม	18,022.6	100.00%

ที่มา: การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรไตรมาสที่ 3 ปี 2563 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.2.3 นโยบายทางด้านราคา

บริษัทฯ มีนโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ สำหรับบริการสินเชื่อแต่ละประเภทของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานในหลายๆ ด้าน เช่น สภาพการแข่งขันของแต่ละธุรกิจ ต้นทุนของแหล่งเงินทุนและต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทฯ กลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทฯ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงสุดไม่เกินอัตราร้อยละ 25 ต่อปี (Effective Rate) ภายใต้เกณฑ์ใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ได้ออกประกาศปรับเพดานการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงของ ธุรกิจสินเชื่อบุคคลลดลง 3% ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 ที่ผ่านมา พร้อมทั้งการประกาศเผยแพร่ ดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของบริษัทฯ ยังขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมถึงระยะเวลาในการชำระคืนหนี้ เป็นหลัก

ในธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยเป็นรายวัน กล่าวคือ ในกรณีที่ลูกค้าชำระเงินคืนก่อนวันครบกำหนด บริษัทฯ จะทำการคำนวณดอกเบี้ยใหม่โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่านบัตรกดเงินสด 2 ประเภทได้แก่ (1) บัตรยูเมะพลัส ซึ่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี และ (2) บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ ซึ่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำสุดร้อยละ 19.8 ต่อปี และสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี บัตรทั้งสองจะถูกคำนวณโดยระบบ Credit Scoring ของบริษัทฯ

ในธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ บริษัทฯ จะคิดการผ่อนชำระเป็นรายเดือนในจำนวนเท่าๆ กัน โดยบริษัทฯ อาจมีจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าสมาชิก ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ และร้านค้าสมาชิกเป็นครั้งๆ ไป

2.2.4 ช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. สาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

สำหรับธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีสาขาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในจุดที่มีประชากรหนาแน่น เช่น ศูนย์การค้า แหล่งค้าขาย และแหล่งชุมชนต่างๆ ครอบคลุม 65 จังหวัด ของประเทศไทย โดย ณ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีสาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคทั้งสิ้น 105 สาขา โดยแบ่งเป็น 1) สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 28 สาขา 2) ภาคเหนือ 18 สาขา 3) ภาคกลางและภาคตะวันออก 25 สาขา 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 23 สาขา และ 5) ภาคใต้ 11 สาขา

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อในต่างจังหวัดสำคัญๆ ของแต่ละภูมิภาค เพื่อเป็นศูนย์กลางในการอนุมัติสินเชื่อในพื้นที่ใกล้เคียง โดยทำหน้าที่หลักในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีจำนวนศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อในกรุงเทพฯ 1 แห่ง และในต่างจังหวัด 4 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ - นครราชสีมา ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ - เชียงใหม่ สหศรีภูมิ ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ - สงขลา และศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ - ระยอง

2. Mobile Booth: บูธระยะยาว (Long Term Booth) และบูธระยะสั้น (Short Term Booth)

มีลักษณะเป็นเคาน์เตอร์ เพื่อจัดกิจกรรมทางการตลาด โดยจะเป็นจุดให้บริการรับเอกสารการสมัครขอสินเชื่อหมุนเวียน ขอเพิ่มวงเงิน ให้กับลูกค้า การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ และบริการต่างๆ ในทำเลที่มีศักยภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ง่าย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ จัดกิจกรรมทางการตลาดโดยแบ่งเป็นบูธระยะยาว จำนวน 36 แห่ง และบูธระยะสั้น จำนวน 5 แห่ง ทั้งนี้ บูธระยะยาวจะเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่จัดขึ้นโดยมีระยะเวลาประมาณ 6 เดือนขึ้นไป ส่วนบูธระยะสั้นจะมีระยะเวลาสั้นๆ ประมาณ 1-3 เดือน

3. ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ สำหรับให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

ลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระของบริษัทฯ ผ่านร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ ที่ประกอบไปด้วยร้านค้าสมาชิกขนาดเล็กจนกระทั่งถึงห้างสรรพสินค้า ร้านค้าปลีกและส่งขนาดใหญ่ โดยบริษัทฯ ได้พยายามเพิ่มจำนวนร้านค้าสมาชิกให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นและให้ความสำคัญกับการคัดกรองร้านค้าสมาชิกที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ที่ดีและความร่วมมือกับร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ เช่น อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมแก่พนักงานของร้านค้าในขั้นตอนการสมัครและอนุมัติสินเชื่อ ความร่วมมือในการวางแผนทางการตลาด และการเยี่ยมชมร้านค้าสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีร้านค้าสมาชิกสำหรับสินเชื่อผ่อนชำระรวม 133 ร้านค้า ซึ่งกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพฯ ปริมณฑลและจังหวัดต่างๆ ในเขตพื้นที่ให้บริการ โดยแบ่งเป็น (1) กรุงเทพฯ และปริมณฑล 88 ร้านค้า (2) ภาคเหนือ 14 ร้านค้า (3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 17 ร้านค้า (4) ภาคใต้ 5 ร้านค้า และ (5) ภาคตะวันออก 9 ร้านค้า

4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯ เองและกิจกรรมส่งเสริมการขายซึ่งบริษัทฯ ได้ร่วมกันกับร้านค้าสมาชิกหรือผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการต่างๆ ซึ่งจะมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา สำหรับกิจกรรมความร่วมมือกับร้านค้าสมาชิกหรือผู้ผลิตสินค้ามักจะอยู่ในรูปแบบการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับโอกาสพิเศษหรือระยะเวลาต่างๆ หรือการจัดงานออกร้าน (Exhibition) สำหรับสินค้าในธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ เช่น งานแสดงสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ และงานมหกรรมโทรศัพท์มือถือครบวงจร เช่น Thailand Mobile Expo เป็นต้น สำหรับกิจกรรมส่งเสริมการขายของบริษัทฯ เอง จะมีการจัดตั้งจุดให้บริการเคลื่อนที่ (Booth) ตามสถานที่ของลูกค้าหรือ

บริเวณใกล้เคียง เพื่อรับใบคำขอสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อเงินสด ซึ่งเป็นการเพิ่มความคุ้นเคยกับการให้บริการของบริษัทฯ และเข้าถึงผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีจัดกิจกรรมการเข้าถึงลูกค้าโดยตรง (Direct Sales) ซึ่งเป็น กิจกรรมทางการตลาดที่ทางฝ่ายธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคจัดทำขึ้น โดยการเข้ารับเอกสารการสมัครบัตรเครดิตยูเมะพลัส และยูเมะพลัส พรีเมียร์ ของลูกค้า ณ สถานที่ทำงาน หรือ สถานที่ที่ได้นัดหมายกับลูกค้า ส่วนใหญ่จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ หรือสถาบันต่างๆ เป็นต้น

5. ไปรษณีย์

การสมัครทางไปรษณีย์ เป็นอีกหนึ่งรูปแบบการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึง ยูเมะพลัส โดยเอกสารการสมัครสินเชื่อสามารถขอรับได้ที่ สาขายูเมะพลัส บูธกิจกรรมส่งเสริมการขาย หรือสามารถจัดพิมพ์ผ่านทางเว็บไซต์ (www.umayplus.com) ผู้สมัครสามารถกรอกใบสมัคร แนบเอกสารตามที่ร้องขอ และส่งมายังบริษัทฯ ผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งโดยปกติ วิธีการนี้จะใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้น 14 วันในการพิจารณาวงเงินสินเชื่อ

6. บริการออนไลน์

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงเว็บไซต์ <http://www.easybuy.co.th> เพื่อให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเว็บไซต์ <http://www.umayplus.com> เพื่อให้บริการลูกค้าในการสืบค้นข้อมูล รวมถึงบริษัทฯ ได้พัฒนา Mobile Application ในชื่อของ Umay+ Application เพื่อรองรับการทำธุรกรรมผ่านมือถือและสมาร์ทโฟน เพื่อให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลากหลาย ได้แก่ (1) สืบค้นข้อมูลการให้บริการ (2) สมัครบัตรเครดิตยูเมะพลัส โดยลูกค้าจะได้รับทราบข้อมูลการพิจารณาเบื้องต้นผ่านทาง SMS ในวันถัดไป (3) ลงทะเบียนบริการออนไลน์ ซึ่งหลังจากที่ลูกค้าเป็นสมาชิกของบัตรเครดิตยูเมะพลัส โดยหลังจากลูกค้า Download Application เสร็จสิ้น ลูกค้าจะต้องสร้างชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผู้ใช้งาน (Password) ด้วยตนเอง (4) ใช้บริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Mobile Cashing) ไปยังบัญชีของลูกค้าที่ได้แจ้งไว้ (5) ใช้บริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Line Cashing) ด้วย Umay+ Line Connect (6) ทำรายการชำระเงิน โดย Umay+ application จะเชื่อมต่อไปยังระบบ Internet Banking ของลูกค้า และ (7) ข้อมูลส่วนตัวและการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่น, สิทธิประโยชน์ของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดที่ดำเนินการผ่าน Umay+ Application นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การใช้ Username และ password ในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง, การเข้ารหัสข้อมูลด้วย SSL ระดับ 128 บิต ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยเดียวกับธนาคาร รวมถึงใช้ Two Factor Authentications เพื่อการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานผ่าน OTP (one time password) ที่เป็น password ประเภท Dynamic password ที่จะใช้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น ซึ่ง OTP ดังกล่าวจะส่งผ่าน SMS ไปยังเบอร์โทรศัพท์มือถือของลูกค้าที่ได้ลงทะเบียนไว้กับบริษัทฯ

ในเดือนตุลาคม 2560 บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในชื่อ Umay+ LINE Connect เพื่อให้บริการลูกค้าทั้งลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน โดยลูกค้าลงทะเบียนผูกบัญชีบัตรเครดิตยูเมะพลัสผ่าน Umay+ LINE Connect เพียงครั้งเดียวสามารถใช้บริการได้ทันที ได้แก่ (1) ตรวจสอบวงเงินคงเหลือ (2) วันครบกำหนดชำระเงิน (3) ยอดที่ต้องชำระ (4) ชำระเงินด้วย barcode ในการชำระเงินผ่านตัวแทนรับชำระ (5) บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมและสิทธิพิเศษอื่นๆ ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสบายใจเพราะสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย

7. การเบิกถอนเงินสด

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการเบิกถอนเงินสดสำหรับสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายในการให้บริการ ทั้งนี้ ช่องทางการเบิกถอนเงินสดของบริษัทฯ ประกอบไปด้วย (1) เบิกถอนผ่านตู้กดเงินสด

อัตโนมัติ (ATM) ของบริษัทฯ ทั้งสิ้น 85 ตู้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 (2) เบิกถอนผ่านเครื่องขายตู้กดเงินสดอัตโนมัติของธนาคารต่างๆ กว่า 57,000 ตู้ ได้แก่ ธนาคารธนชาต ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาและธนาคารไทยพาณิชย์ (3) เบิกถอนผ่านบริการโทรสั่งเงิน โอนเข้าบัญชี (Easy Tele Cashing) โดยลูกค้าสามารถโทรสั่งเงินผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (4) ลูกค้าสามารถใช้บริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Mobile Cashing) และ (5) ลูกค้าสามารถใช้บริการสั่งเงินเข้าบัญชี (Easy Line Cashing) (6) ลูกค้าสามารถกดเงินสดไม่ใช้บัตร โดยทำรายการผ่าน Umay+ application และไปสแกน QR code ที่ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) ยูเมะพลัส และตู้กดเงินสดอัตโนมัติของธนาคารกสิกรไทย

8. ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

บริษัทฯ ได้พยายามเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุมทุกช่องทาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินของลูกค้าโดยจะมุ่งเน้นการชำระเงินแบบออนไลน์ให้มากที่สุด ได้แก่

- ชำระผ่านสาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคของบริษัทฯ
- ชำระเงินโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอัตโนมัติ (Direct Debit) - ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารออมสินและธนาคารธนชาต ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนที่จะเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบการหักบัญชีอัตโนมัติให้กับลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระเงินให้กับบริษัทฯ
- ชำระผ่าน Umay+ Mobile Application สำหรับลูกค้าได้ลงทะเบียน Internet Banking กับธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ชำระที่จุดบริการตัวแทนรับชำระ - เคาน์เตอร์ เซอร์วิส, เทสโก้ โลตัส, เอ็มเปย์สเตชั่น (เอไอเอส / เทเลวิซ), แอร์พอร์ตเคาน์เตอร์, แอร์พอร์ตแอปพลิเคชัน, ทรูมันนี่, จุดบริการแคชเชียร์บีกซีและ จุดบริการ CenPay ที่เคาน์เตอร์แคชเชียร์ในเซ็นทรัลกรุ๊ป
- ชำระที่ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) หรือเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารทหารไทย, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารออมสิน, ธนาคารธนชาต

2.2.5 ภาพการณ์แข่งขัน

ภาพรวมเศรษฐกิจ

ภาพรวมเศรษฐกิจ

ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาส 4/2563 ลดลงร้อยละ 4.2 ปรับตัวดีขึ้นจากที่ลดลงร้อยละ 6.4 ในไตรมาสที่ 3/2563 ด้านการผลิตปรับตัวดีขึ้นทั้งการผลิตในภาคเกษตรและภาคนอกเกษตร โดยภาคเกษตรขยายตัวร้อยละ 0.9 จากที่ลดลงร้อยละ 1.1 ในไตรมาสที่ 3/2563 เนื่องจากผลผลิตของพืชผลที่สำคัญเพิ่มขึ้น ภาคนอกเกษตรลดลงร้อยละ 4.7 ปรับตัวดีขึ้นจากที่ลดลงร้อยละ 6.7 ในไตรมาส 3/2563 ทั้งการผลิตในกลุ่มอุตสาหกรรมและกลุ่มบริการ ด้านการใช้จ่าย การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคขั้นสุดท้ายของเอกชนและรัฐบาล ขยายการลงทุนในประเทศโดยรวม ปรับตัวดีขึ้น สำหรับภาคต่างประเทศ การส่งออกและนำเข้าสินค้าและบริการปรับตัวดีขึ้น

การผลิตภาคเกษตร ขยายตัวร้อยละ 0.9 จากที่ลดลงร้อยละ 1.1 ในไตรมาสก่อนหน้า ตามการเพิ่มขึ้นของพืชหลัก ได้แก่ ข้าวเปลือก มันสำปะหลังและข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ขณะที่ผลผลิตยางพารา อ้อยและผลไม้ลดลง การผลิตในหมวดปศุสัตว์ ผลผลิตไก่เนื้อและไข่ไก่เพิ่มขึ้น สำหรับการประมงและการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำลดลงร้อยละ 2.8

การผลิตภาคนอกเกษตร ลดลงร้อยละ 4.7 ปรับตัวดีขึ้นจากที่ลดลงร้อยละ 6.7 ในไตรมาสที่ 3/2563 เป็นการปรับตัวดีขึ้นทั้งการผลิตในภาคอุตสาหกรรมและบริการ ปัจจัยสนับสนุนมาจากเศรษฐกิจโลกเริ่มมีแนวโน้มในการฟื้นตัว การควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศอยู่ในเกณฑ์ดี ตลอดจนภาครัฐมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ส่งผลให้กิจกรรมการผลิตกลับมาดำเนินต่อเนื่องจากไตรมาสก่อนหน้าและกิจกรรมหลักทางด้านการบริการเริ่มมีการฟื้นตัว เช่น สาขาการขายส่งและการขายปลีก สาขาการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า สำหรับสาขากิจกรรมทางการเงินและประกันภัย สาขาการศึกษาและสาขากิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์ยังคงขยายตัวต่อเนื่องจากไตรมาสก่อนหน้า

GDP ที่ปรับฤดูกาล ในไตรมาสที่ 4/2563 ขยายตัวร้อยละ 1.3 จากที่ขยายตัวร้อยละ 6.2 ในไตรมาสที่ 3/2563

การลงทุนรวม ลดลงร้อยละ 2.5 ปรับตัวดีขึ้นเล็กน้อยจากที่ลดลงร้อยละ 2.6 ในไตรมาสที่ 3/2563 โดยการลงทุนภาคเอกชนลดลงร้อยละ 3.3 ปรับตัวดีขึ้นจากการลดลงร้อยละ 10.6 ในไตรมาสก่อนหน้า เป็นผลการการลงทุนด้านเครื่องจักรเครื่องมือที่ลดลงร้อยละ 3.2 ปรับตัวดีขึ้นจากที่ลดลงร้อยละ 13.9 ในไตรมาสก่อนหน้า การลงทุนด้านการก่อสร้างลดลงร้อยละ 3.8 สำหรับการลงทุนภาครัฐขยายตัวร้อยละ 0.6 สะท้อนตัวลงจากการขยายตัวร้อยละ 17.6 ในไตรมาสก่อนหน้า

(ที่มา: สำนักสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ)

ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อส่วนบุคคล”) หมายถึง สินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เข้าซื้อและการให้เข้าแบบลิสซิ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเริ่มมีการแข่งขันที่รุนแรงนับตั้งแต่ปี 2543 โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลักๆ คือ (1) ธนาคารพาณิชย์ และ (2) ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งได้รับอนุญาตให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ตารางแสดงยอดสินเชื่อส่วนบุคคลคงค้าง¹⁾ จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ ปี 2561 ถึง ปี 2563

(หน่วย: ล้านบาท)

	2561	2562	2563
ธนาคารพาณิชย์ ²⁾	166,917	220,740	193,042
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ³⁾	216,361	235,009	236,862
รวม	383,278	455,749	429,904
อัตราการเติบโต (ร้อยละ/ต่อปี)	8.2	18.9	-5.7

- ¹⁾ ยอดสินเชื่อกงค้าง หมายถึง ยอดสินเชื่อกงค้าง เฉพาะเงินต้น หลังหักรายได้รอการตัดบัญชี ณ วันสิ้นเดือนที่รายงาน โดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน
- ²⁾ ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยและสาขานานาชาติต่างประเทศในประเทศไทย โดยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2553 ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยบางแห่งปรับการจัดกลุ่มสินเชื่อส่วนบุคคลใหม่ทำให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับลดลง
- ³⁾ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

จากตัวเลขสินเชื่อส่วนบุคคลคงค้าง จะเห็นได้ว่า ณ สิ้นปี 2563 ยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลปรับตัวลดลงร้อยละ -5.7 จากสิ้นปี 2562 เป็นจำนวน 429,904 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อกงค้างเติบโตลดลงร้อยละ -12.5 ขณะที่ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินมียอดสินเชื่อกงค้างโตร้อยละ 0.8 นอกจากนี้สิ้นปี 2563 ธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนสินเชื่อร้อยละ 44.9 ในขณะที่สัดส่วนสินเชื่อของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 55.1 ของยอดสินเชื่อส่วนบุคคลคงค้างทั้งหมด

ตารางจำนวนบัญชี¹⁾ จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ ปี 2562 ถึง ปี 2563

(หน่วย: บัญชี)

	2562	2563
ธนาคารพาณิชย์ ²⁾	3,445,564	3,112,652
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ³⁾	10,076,199	10,095,156
รวม	13,521,763	13,207,808
อัตราการเติบโต (ร้อยละ/ต่อปี)	0.8	-2.3

- ¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับเฉพาะที่มียอดสินเชื่อกงค้าง ณ สิ้นเดือนที่รายงาน โดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน
- ²⁾ ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยและสาขานานาชาติต่างประเทศในประเทศไทย
- ³⁾ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ โดยตั้งแต่เดือนธันวาคม 2558 ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่งปรับปรุงการรายงานข้อมูลตามคำนิยามของ ธปท. ทำให้จำนวนบัญชีลดลง (ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ณ สิ้นปี 2563 กลุ่มธนาคารพาณิชย์มีจำนวนบัญชีลูกค้าลดลงจากสิ้นปี 2562 ร้อยละ -9.7 สำหรับจำนวนบัญชีของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินปรับตัวลดลงจากสิ้นปี 2562 ร้อยละ 0.2 โดยสัดส่วนของจำนวนบัญชีส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 76.4 สำหรับผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนจำนวนบัญชีเพียงร้อยละ 23.6 โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้สัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับสัดส่วนยอดสินเชื่อ เนื่องจากผู้ประกอบการกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีฐานะเงินเดือนต่ำกว่าจึงทำให้ยอดสินเชื่อต่อบัญชีมีข้อน้อยกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ เทียบกับอุตสาหกรรม

ตารางแสดงการเปรียบเทียบตัวเลขธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ เทียบกับอุตสาหกรรม

	2562	2563
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ	55,421	56,118
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	12.2	13.1
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ร้อยละ)	23.6	23.7
จำนวนบัญชีของบริษัทฯ¹⁾	1,434,890	1,477,753
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	10.6	11.2
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ร้อยละ)	14.2	14.6
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลผิดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของบริษัทฯ³⁾	988	1,521
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	6.2	10.2
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ⁴⁾ (ร้อยละ)	16.7	19.4

¹⁾ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2554 บริษัทฯ คัดบัญชีสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับที่ไม่เคลื่อนไหวทำให้จำนวนบัญชีลดลงและตั้งแต่เดือนธันวาคม 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่ง ปรับปรุงการรายงานข้อมูลตามคำขามของ ธปท. ทำให้จำนวนบัญชีลดลง

²⁾ ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับค้าง (Outstanding Balance) เฉพาะเงินต้น (หลังหักรายได้การตัดบัญชี) ณ วันสิ้นเดือนที่รายงานโดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน

³⁾ ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาเกิน 3 เดือนขึ้นไปนับตั้งแต่วันที่กำหนดชำระ โดยรายงานเฉพาะเดือนสิ้นไตรมาส

⁴⁾ ตั้งแต่ปี 2559 ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงินบางแห่งปรับรายการรายงานข้อมูลโดยแยกสินเชื่อที่ตัดหนี้สูญ (write-off) ออก ทำให้สินเชื่อผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปลดลง

(ที่มา: บริษัทฯ และธนาคารแห่งประเทศไทย)

ในช่วงปี 2562 ถึง ปี 2563 บริษัทฯ มีสัดส่วนยอดสินเชื่อคงค้างคิดเป็นร้อยละ 12.2 ถึงร้อยละ 13.05 ของยอดสินเชื่อธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งหมด และมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 23.6 ถึงร้อยละ 23.7 ของยอดสินเชื่อในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน

ในขณะที่ เมื่อเปรียบเทียบลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ณ สิ้นปี 2563 บริษัทฯ มีสัดส่วนของลูกหนี้ดังกล่าวเพียงร้อยละ 10.2 ของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งหมด และร้อยละ 19.4 ของผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.3.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน และสินเชื่อผ่อนชำระ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ จึงมาจากแหล่งที่มาของเงินทุน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. เงินกู้ยืม

แหล่งของเงินกู้ยืมมาจากแหล่งดังต่อไปนี้

ประเภทเงินกู้ยืม	ปี 2562		ปี 2563	
	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ตัวสัญญาใช้เงิน ตัวแลกเงินและเงินกู้ยืมระยะสั้น	4,163.23	14.9	4,648.59	18.9
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	3,317.18	11.9	3,206.14	13.0
หุ้นกู้ที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	4,137.46	14.8	3,999.35	16.2
รวมเงินกู้ยืมระยะสั้น	11,617.86	41.6	11,854.08	48.1
เงินกู้ยืมระยะยาว	6,349.41	22.7	5,284.09	21.5
หุ้นกู้	9,991.51	35.7	7,494.69	30.4
รวมเงินกู้ยืมระยะสั้น	16,340.92	58.4	12,778.78	51.9
รวมเงินกู้ยืมทั้งหมด	27,958.78	100.0	24,632.86	100.0

1) เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินและหุ้นกู้

ประกอบไปด้วยการกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวจากธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเอกชน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวคงเหลือทั้งสิ้น 10 แห่ง ได้แก่ ธนาคารในประเทศ สาขาในประเทศของธนาคารต่างประเทศ สาขาต่างประเทศของธนาคารต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการกู้ยืมเงินในรูปแบบสกุลเงินตราต่างประเทศ และบริษัทฯ ได้มีการป้องกันความเสี่ยงจากการกู้ยืมเงินในสกุลเงินตราต่างประเทศเป็นสกุลเงินบาททั้งจำนวน ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดการกู้ยืมในรูปแบบสกุลเงินตราต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

เงินกู้ยืมในรูปแบบสกุลเงินตราต่างประเทศ	ปี 2562			ปี 2563		
	จำนวนเงิน (ล้านบาท / เยน)	เทียบเท่า (ล้านบาท) ¹⁾	สัดส่วน (ร้อยละ) ²⁾	จำนวนเงิน (ล้านบาท / เยน)	เทียบเท่า (ล้านบาท) ¹⁾	สัดส่วน (ร้อยละ) ²⁾
สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ	100.5	3,321.04	11.9	30.00	965.7	3.91
สกุลเงินเยน	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
รวม		3,321.04	11.9		965.7	3.91

¹⁾ จำนวนเงินเทียบเท่าสกุลเงินบาทคือจำนวนเงินภายหลังจากการทำสัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและหรือ / อัตราดอกเบี้ย

²⁾ สัดส่วนของเงินกู้ยืมทั้งหมด

2) หุ้นกู้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มียอดหุ้นกู้คงเหลือรวมทั้งสิ้น 11,500 ล้านบาท ดังนี้

ระยะเวลาที่ออก หุ้นกู้	ชุดที่	มูลค่า (ล้านบาท)	อายุ (ปี)	อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	ปีที่ครบกำหนด
กุมภาพันธ์ 2559 ครั้งที่ 1/2559	ชุดที่ 2 (ไม่มีประกัน)	2,000	5 ปี	2.56	ก.พ. 2564
กันยายน 2559 ครั้งที่ 2/2559	ชุดที่ 2 (ไม่มีประกัน)	1,000	7 ปี	2.99	ก.ย. 2566
มีนาคม 2560 ครั้งที่ 1/2560	- (ไม่มีประกัน)	1,500	5 ปี	3.02	มี.ค. 2565
มิถุนายน 2560 ครั้งที่ 2/2560	- (ไม่มีประกัน)	1,000	7 ปี	3.37	มิ.ย. 2567
พฤศจิกายน 2560 ครั้งที่ 3/2560	- (ไม่มีประกัน)	1,000	4 ปี	2.22	พ.ย. 2564
เมษายน 2561 ครั้งที่ 1/2561	- (ไม่มีประกัน)	1,000	3 ปี	1.99	เม.ย. 2564
เมษายน 2562 ครั้งที่ 1/2562	- (ไม่มีประกัน)	1,500	2 ปี 8 เดือน 30 วัน	2.46	ม.ค. 2565
กรกฎาคม 2562 ครั้งที่ 2/2562	- (ไม่มีประกัน)	1,000	2 ปี 11 เดือน 26 วัน	2.24	ก.ค. 2565
มกราคม 2563 ครั้งที่ 1/2563	- (ไม่มีประกัน)	1,500	4 ปี	1.79	ม.ค. 2567

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2559 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกันจำนวน 2 ชุดคิดเป็น 4,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 มีอายุ 3 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอน เดือนกุมภาพันธ์ 2564 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.56 ต่อปี

ในเดือนกันยายน 2559 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกันจำนวน 2 ชุดคิดเป็น 2,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่โดยหุ้นกู้ชุดที่ 1 มีอายุ 3 ปี และหุ้นกู้ชุดที่ 2 มีอายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนเดือนกันยายน 2562 เดือนกันยายน 2566 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.99 ต่อปี

ในเดือนมีนาคม 2560 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,500 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่โดยหุ้นกู้ มีอายุ 5 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนเดือนมีนาคม 2565 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.02 ต่อปี

ในเดือนมิถุนายน 2560 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่โดยหุ้นกู้ มีอายุ 7 ปี ครบกำหนดไถ่ถอนเดือนมิถุนายน 2567 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3.37 ต่อปี

ในเดือนพฤศจิกายน 2560 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันและ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่โดยหุ้นกู้มีอายุ 4 ปี ครอบคลุมดอกเบี้ยเดือนมีนาคม 2564 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.22 ต่อปี

ในเดือนเมษายน 2561 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันโดยหุ้นกู้มีอายุ 3 ปี ครอบคลุมดอกเบี้ยเดือนเมษายน 2564 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.99 ต่อปี

ในเดือนเมษายน 2562 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,500 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันโดยหุ้นกู้มีอายุ 2 ปี 8 เดือน 30 วัน ครอบคลุมดอกเบี้ยเดือนมกราคม 2565 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.46 ต่อปี

ในเดือนกรกฎาคม 2562 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,000 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันโดยหุ้นกู้มีอายุ 2 ปี 11 เดือน 26 วัน ครอบคลุมดอกเบี้ยเดือนกรกฎาคม 2565 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2.24 ต่อปี

ในเดือนมกราคม 2563 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นกู้ไม่มีประกัน 1,500 ล้านบาทให้แก่ผู้ลงทุนสถาบันโดยหุ้นกู้มีอายุ 4 ปี ครอบคลุมดอกเบี้ยเดือนมกราคม 2567 และจ่ายดอกเบี้ยทุกๆ 6 เดือน โดยมีอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1.79 ต่อปี

3) การออกตั๋วแลกเงิน

บริษัทฯ ได้มีการออกตั๋วแลกเงินเพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มียอดเงินกู้ยืมคงเหลือตามราคาดัชนี (Face Value) จำนวน 1,900 ล้านบาท

2. ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 บริษัทฯ มีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 28,308.8 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระเต็มมูลค่าแล้วเท่ากับ 6,000 ล้านบาท และกำไรสะสมมีมูลค่าเท่ากับ 22,308.8 ล้านบาท

2.3.2 การให้สินเชื่อ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยมีความแตกต่างไปจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทั่วไปของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน เนื่องจากลักษณะของธุรกิจที่มีความแตกต่างไปจากธุรกิจสินเชื่อประเภทอื่น กล่าวคือ ธุรกิจสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก ราย โดยวงเงินที่อนุมัติให้แก่ลูกค้าแต่ละรายมีจำนวนไม่สูงมากนัก ดังนั้นข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าจึงจำเป็นที่จะต้องมีการเก็บรักษา การประมวลผล และการตรวจสอบที่รวดเร็วและแม่นยำ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของความแตกต่างดังกล่าว จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งหมดจะถูกบันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์มาที่ฐานข้อมูล ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับคอมพิวเตอร์ของสาขาทุกสาขาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้สามารถเรียกข้อมูลต่างๆ จากฐานข้อมูลเพื่อทำการประมวลผลและจัดพิมพ์รายงานต่างๆ เพื่อส่งให้ฝ่ายบริหารพิจารณาต่อไป

(ก) นโยบายการให้สินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อความสามารถในการชำระคืนหนี้ของลูกค้า และความสะดวกในการติดต่อกับลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อคือ ต้องมีอายุระหว่าง 20 ถึง 55 ปี มี

ฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไปสำหรับบัตรยูเมะพลัส และมีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป สำหรับบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ มีสัญชาติไทย และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น

สำหรับการอนุมัติสินเชื่อเงินสด ซึ่งปัจจุบันเป็นสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ถือได้ว่าเป็นความเสี่ยงที่สูง เนื่องจากเป็นเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกัน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีการใช้ระบบ Credit Scoring เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และกำหนดวงเงินสินเชื่อสูงสุดของผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ซึ่งระบบการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้านี้ ถูกควบคุมโดยระบบคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเป็นการเฉพาะของบริษัทฯ จึงส่งผลให้การอนุมัติสินเชื่อแต่ละรายเป็นไปตามมาตรฐานในการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

ทั้งนี้ การกำหนดวงเงินการให้สินเชื่อของลูกค้ารายใหม่ของบริษัทฯ นับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 เป็นต้นไป จะต้องปฏิบัติตามได้เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่กำหนดให้ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท ให้ได้รับวงเงินไม่เกิน 1.5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และให้ได้รับวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลจากผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับไม่เกิน 3 แห่ง สำหรับลูกค้าผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป กำหนดวงเงินไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ กรณีกลุ่มลูกค้ารายเดิมของบริษัทฯ (ก่อนวันที่ 1 กันยายน 2560) วงเงินสินเชื่อสูงสุดแต่ละรายไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บริษัทฯ ยังมีนโยบายการป้องกันการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ โดยได้จัดพนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อเป็นเจ้าหน้าที่คนละคนกัน (Segregation of Duty) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำหนดให้ผู้ขอสินเชื่อเงินสดต้องมีบุคคลอ้างอิงจำนวนอย่างน้อย 1 ราย และต้องให้ระบุชื่อและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของบุคคลอ้างอิงดังกล่าวไว้ในใบคำขอสินเชื่อด้วย และบริษัทฯ มีการประเมินคุณภาพของลูกค้าเป็นรายเดือนโดยระบบ Credit Scoring เพื่อปรับวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบหลักที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระคืนของผู้ขอสินเชื่อ ระบบดังกล่าวช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบสามารถให้ผลคำนวณโดยอัตโนมัติ ระบบสามารถวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระคืนของผู้ขอสินเชื่อได้จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ เช่น อายุ เพศ อาชีพ สถานะภาพ ที่อยู่อาศัย และจำนวนปีที่ทำงาน เป็นต้น และจะประมวลผลโดยระบบ Credit Scoring เพื่อแสดงถึงวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายควรจะได้รับ นอกจากระบบ Credit Scoring ที่บริษัทฯ นำมาใช้ในการประเมินวงเงินสินเชื่อแล้ว บริษัทฯ ยังมีระบบ Credit Scoring สำหรับลูกค้าปัจจุบันเพื่อติดตามประวัติการชำระเงิน และข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โดยระบบ Credit Scoring ทั้ง 2 ระบบ บริษัทฯ ได้แจ้งผู้บริหารภายนอกพัฒนา ร่วมกับฐานข้อมูลจากสถิติที่บริษัทฯ ได้มีการจัดเก็บจากพฤติกรรมของลูกค้าคนไทยมาเป็นเวลานาน

(ข) ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอใช้บริการสินเชื่อ

หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลของลูกค้าในใบคำขอสินเชื่อ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนและสินเชื่อผ่อนชำระ ลูกค้าจะต้องยื่นใบคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบแก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ณ สาขาจุดบริการรับสมัครหรือร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ จากนั้นพนักงานสินเชื่อของบริษัทฯ ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีจะทำการตรวจสอบตัวตนลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบขออนุมัติสินเชื่อและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นเมื่อใบคำขอสินเชื่อ และเอกสารประกอบครบถ้วน และส่งมอบบัตรกดเงินสดที่ยังไม่เปิดใช้งานแก่ลูกค้า จากนั้นพนักงานสินเชื่อจะป้อนข้อมูลลงในระบบและส่งข้อมูลไปยังศูนย์อนุมัติสินเชื่อ

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อ ที่ประจำอยู่ ณ ศูนย์อนุมัติสินเชื่อ จะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในใบคำขออนุมัติสินเชื่อและเอกสารประกอบใบขออนุมัติสินเชื่อ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะตรวจสอบข้อมูลของผู้ขอสินเชื่ออีกครั้งหนึ่งจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่นบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด สถานที่ทำงานของลูกค้า และในฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานพิจารณาสินเชื่อสามารถวิเคราะห์สถานะของผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อจะทำการป้อนข้อมูลของผู้ขอสินเชื่อในระบบ Credit Scoring ของบริษัทฯ สำหรับทำการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าเพื่อทำการกำหนดวงเงินสินเชื่อ โดยระบบ Credit Scoring จะทำการคำนวณวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายอย่างเหมาะสม รวดเร็วและตรงตามหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของบริษัทฯ ภายหลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ผลของ Credit Scoring แล้ว ผู้มีอำนาจจะต้องพิจารณาเพื่ออนุมัติวงเงินสินเชื่ออีกครั้งหนึ่ง จึงจะสามารถแจ้งผลให้ผู้ขอสินเชื่อทราบต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ ทางบริษัทฯ ได้จัดพนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อเป็นเจ้าหน้าที่คนละคนกัน (Segregation of duty)

4. ขั้นตอนภายหลังจากการอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากที่พนักงานอนุมัติสินเชื่อได้ผลการอนุมัติสินเชื่อเรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะทำการแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อให้กับลูกค้า โดยวิธีการแจ้งผลการอนุมัติจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อ เช่น กรณีสินเชื่อผ่อนชำระ พนักงานพิจารณาสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อกับทางร้านค้าสมาชิกและลูกค้า ส่วนในกรณีของสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน พนักงานพิจารณาสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อต่อลูกค้า นอกจากนี้ภายหลังจากการอนุมัติสินเชื่อแล้ว บริษัทฯ ได้มีระบบ Credit Scoring สำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Ongoing) เพื่อติดตามข้อมูลการชำระเงินของลูกค้า และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในกรณีที่ลูกค้ามีการแจ้งกับทางบริษัทฯ เช่น การเปลี่ยนแปลงของรายได้ของลูกค้า เป็นต้น โดยระบบ Credit Scoring จะทบทวนวงเงินของลูกค้าในทุกๆ เดือน เพื่อปรับวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม และต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจในแต่ละระดับอีกครั้งหนึ่ง

2.3.3 การติดตามหนี้

นอกเหนือจากระบบการพิจารณาสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพแล้ว การบริหารและติดตามหนี้ก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารและติดตามหนี้ขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยโดยเฉพาะ โดยมีระบบและขั้นตอนในการติดตามหนี้และเร่งรัดหนี้ที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ระบบการติดตามหนี้และบริหารลูกหนี้

บริษัทฯ มีวิธีการในการบริหาร ติดตามและตรวจสอบลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ทุกคนเป็นประจำภายใต้วัตถุประสงค์ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและจัดการลูกหนี้ได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลทั้งหมดของลูกหนี้และการติดตามหนี้จะเชื่อมโยงกันบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมและกำหนดนโยบายส่วนกลางจะคอยติดตามและประเมินผลข้อมูลเหล่านี้เพื่อวางแผนงานการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจำแนกนโยบายให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทลูกหนี้ นอกจากนี้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ยังได้ใช้ข้อมูลของการบริหารและติดตามหนี้มาทำการปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนในการให้สินเชื่อ ตลอดจนการบริหารลูกหนี้ร่วมด้วย

2. ระบบเทคโนโลยี

บริษัทฯ ได้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดชั้นหนี้ การบริหารและติดตามหนี้ โดยประเมินจากข้อมูลและพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกค้า ระบบการบริหารระบบการบันทึกเสียงการสนทนาและติดตามหนี้ของบริษัทฯผ่านทางโทรศัพท์ โดยระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-Dial) ให้กับพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนทุกๆ ต้นงวดของการชำระหนี้ของลูกค้า สำหรับวันที่ต้นงวดของสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน คือวันที่ 2 วันที่ 17 และวันที่ 27 ของทุกเดือน โดยระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะจัดแบ่งลูกหนี้ของบริษัทฯ ออกเป็น Normal Current OD1 OD2 OD3 OD4 OD5 และ OD6 ขึ้นไปโดยชั้นของลูกหนี้ในแต่ละกลุ่มมีลักษณะดังต่อไปนี้

Normal	ลูกหนี้ปกติ
Current	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่วันแรกขึ้นไปแต่ไม่ถึง 1 เดือน
OD1	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 2 เดือน
OD2	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 2 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 3 เดือน
OD3	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 4 เดือน
OD4	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 4 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 5 เดือน
OD5	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 5 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 เดือน
OD6 ขึ้นไป	ลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

พร้อมกับการแบ่งงานของลูกหนี้จัดชั้น ระบบคอมพิวเตอร์จะจัดสรรข้อมูลรายละเอียดของลูกหนี้แต่ละรายจากฐานข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและทำให้การทำงานติดตามหนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารยังมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ด้วยข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Real-time)

3. ขั้นตอนการติดตามหนี้

สำหรับลูกหนี้ปกติที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ บริษัทฯ ได้กำหนดการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าทราบล่วงหน้า 2 สัปดาห์ก่อนถึงกำหนดชำระ เป็นไปตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดไว้ให้มีการจัดส่งใบแจ้งหนี้ล่วงหน้าอย่างน้อย 10 วัน ก่อนถึงกำหนดชำระหรือหักบัญชี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีระบบแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ผ่านช่องทางอื่นๆ เพื่อเป็นการเตือนลูกค้าก่อนถึงกำหนดชำระ

สำหรับลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระ บริษัทฯ ได้จัดแบ่งงานการบริหารและติดตามหนี้อย่างชัดเจนตามจำนวนงวดหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระ โดยทำการแบ่งการทำงานออกเป็น 5 ฝ่าย คือฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 4 และฝ่ายควบคุมคุณภาพหนี้ ทั้งนี้ ขั้นตอนการบริหารและติดตามหนี้และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายมีดังต่อไปนี้

นอกจากนี้การติดตามทวงถามหนี้ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานตามระเบียบบริษัทฯ และได้ยึดแนวปฏิบัติการติดตามทวงถามหนี้ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัดและประกาศเพิ่มเติมในเรื่องจำนวนครั้งในการติดตามทวงถามไม่เกิน 1 ครั้งต่อวัน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นไปอีกด้วย

ฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2

บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานติดตามหนี้ของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2 ทำการติดต่อตามหนี้ทันทีที่ลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระหนี้ แต่ไม่เกิน 1 เดือน (Current) หลังจากผิดนัดชำระ โดยพนักงานแต่ละทีมจะได้รับบัญชีรายชื่อลูกหนี้จากการแบ่ง

บัญชีรายชื่อลูกหนี้จากระบบ และพนักงานจะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ผ่านระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-dial) เมื่อพนักงานติดต่อตามหนี้เสร็จสิ้นการสนทนาทางโทรศัพท์กับลูกหนี้แล้ว พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลในการสนทนาลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประวัติลูกหนี้ในการทวงถามครั้งต่อไป

ฝ่ายติดต่อลูกค้า 3

จะรับผิดชอบลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระตั้งแต่ 1 เดือนแต่ไม่ถึง 6 เดือน (OD1 – OD5) พนักงานแต่ละคนจะได้รับรายชื่อลูกหนี้ และรับผิดชอบลูกหนี้เป็นรายๆ ไป โดยพนักงานจะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ผ่านระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-dial) และเมื่อพนักงานเสร็จสิ้นการติดต่อสนทนากับลูกหนี้แล้ว พนักงานยังคงต้องบันทึกข้อมูลในการสนทนาลงในฐานข้อมูลดังเช่นฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2

ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4

ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 จะมีหน้าที่หลักในการติดตามหนี้ที่ค้างชำระตั้งแต่ 6 เดือน (OD6 ขึ้นไป) ซึ่งเป็นลูกหนี้ค้างชำระที่บริษัทฯ ตัดบัญชีเป็นหนี้สูญ (Write-off) ตั้งแต่ OD6 ขึ้นไป ตามนโยบายของบริษัทฯ และการปฏิบัติงานต่อเนื่องจากฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 3 โดยพนักงานจะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ผ่านระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-dial) นอกจากนี้ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 ยังดำเนินการติดต่อ และประสานกับตัวแทนภายนอกในการติดตามหนี้ของบริษัทฯ (Outside Agency) ให้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการติดตามหนี้ต่อไปอีก เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการติดตามหนี้ของบริษัทฯ โดยตัวแทนทั้งหมดจะต้องดำเนินการติดตามหนี้ที่ได้รับมอบหมายตามแนวทางและกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ และบริษัทฯ ยังมีการประเมิน Outside Agency เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยจะมีการประเมินทุก 3 เดือน

นอกจากการโทรศัพท์ที่บริษัทฯ ใช้ติดต่อลูกหนี้ เพื่อติดตามหนี้ค้างชำระแล้ว บริษัทฯ ยังได้มีขั้นตอนในการส่งจดหมายถึงลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยเนื้อหาในจดหมายจะมีความแตกต่างกันออกไปตามอายุของลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระ เพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกหนี้มาชำระเงินกับทางบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้เปิด Call Center เพื่อเป็นศูนย์ติดตามทวงหนี้เพิ่มอีก 2 แห่ง ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ที่จังหวัดระยองในเดือนกรกฎาคม 2555 และที่จังหวัดนครราชสีมาในเดือนมีนาคม 2556

นอกจากนี้ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 ยังมีหน้าที่ในการดำเนินการฟ้องร้องลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระต่อศาล เพื่อขออำนาจศาลบังคับให้ลูกหนี้มาชำระหนี้เป็นรายๆ ไป อย่างไรก็ดี บริษัทฯ อาจพิจารณาฟ้องร้องลูกหนี้ในกรณีอื่นๆ ได้ เช่น การปลอมแปลงเอกสาร หรือกรณีอื่นซึ่งจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหาร ในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้บริษัทฯ ได้มอบหมายให้ตัวแทนภายนอกดำเนินการฟ้องร้องลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการฟ้องร้องลูกหนี้ของบริษัทฯ

ฝ่ายควบคุมคุณภาพหนี้

ฝ่ายควบคุมคุณภาพหนี้มีหน้าที่หลักในการวิเคราะห์คุณภาพลูกหนี้ ตรวจสอบและประเมินความเป็นไปได้ในการติดตามหนี้ โดยพิจารณาจากรายละเอียดข้อมูลของลูกหนี้เพื่อนำมากำหนดวิธีการติดตามหนี้ในขั้นต่อไป และประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สุ่มตรวจสอบฟังก์ชันการติดตามหนี้ของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายติดต่อลูกค้าทุกคน พร้อมทั้ง จัดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับได้อย่างถูกต้อง วิเคราะห์คุณภาพลูกหนี้โดยระบบ Credit Scoring ทบทวนวงเงินของลูกหนี้ทุกๆ เดือน เพื่อปรับวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม

2.3.4 การชำระค่างวดสำหรับลูกค้า

ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัทฯ ในเดือนถัดไปเป็นประจำทุกๆ เดือนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริษัทฯ ได้ให้บริการวิธีการชำระค่างวดที่หลากหลาย เช่น ชำระเป็นเงินสด ที่สาขาเต็มรูปแบบ และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของบริษัทฯ จุดบริการของ บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ธนาคารพาณิชย์ และ Mobile Application ของธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ช่องทางของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือสำนักงานสาขาและจุดรับชำระเงินที่มีป้าย EASY BUY เป็นต้น นอกจากนี้ ลูกค้ายังอาจเลือกชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอัตโนมัติ ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินได้ตรงเวลาอีกด้วย

2.3.5 นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ในเดือนมกราคม 2561 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกประกาศเพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนมีการจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมทั้งในเรื่องของราคาและเงื่อนไข เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นว่า จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความจริงใจ ไม่ถูกเอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมกับแต่งตั้งคณะทำงานภายในเพื่อดูแลและควบคุมให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกรอบที่ได้กำหนด และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของของประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.3.6 นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนเข้ามาให้เพียงพอต่อการขยายตัวของยอดการให้สินเชื่อซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ โดยบริษัทฯ มีนโยบายในการจัดเตรียมแผนการใช้เงินหรือแผนการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ ไว้ล่วงหน้า โดยบริษัทฯ ได้แบ่งนโยบายบริหารสภาพคล่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การบริหารสภาพคล่องระยะสั้น และการบริหารสภาพคล่องระยะยาว

ในการบริหารสภาพคล่องระยะสั้น ทางบริษัทฯ จะมีการเฝ้าติดตามและคาดการณ์ปริมาณเงินสดเป็นรายวัน ซึ่งเกิดขึ้นจากส่วนต่างระหว่างการเบิกถอนเงิน และการชำระเงินของลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดหาแหล่งเงินทุนระยะสั้นต่างๆ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน ตัวแลกเงินและวงเงินเบิกเกินบัญชี จากธนาคารพาณิชย์ทั้งใน และต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดหาวงเงินกู้ระยะสั้น (Credit Facility) เพื่อรองรับการใช้งานตัวสัญญาใช้เงิน หรือเป็นวงเงินสำรองเพื่อการใช้งานในอนาคต ในกรณีที่บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ทางสาขางานธุรกิจ และรวมถึงการวางแผนล่วงหน้าถึงผลกระทบของแต่ละกิจกรรม เพื่อจัดเตรียมเงินทุนรองรับการเบิกถอนของลูกค้า

สำหรับการบริหารสภาพคล่องระยะยาว ทางบริษัทฯ จะทำการกำหนดแผนการรายปีเกี่ยวกับจัดหาแหล่งเงินทุนให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบไปด้วยการคาดการณ์การเติบโตของธุรกิจ การชำระคืนเงินกู้ การจัดหาแหล่งเงินทุนระยะยาว การวิเคราะห์แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย และฐานเงินทุนของบริษัทฯ ทั้งนี้ แหล่งเงินทุนระยะยาวของบริษัทฯ ประกอบด้วยเงินกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์และหุ้นกู้ โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการจัดหาแหล่งเงินทุนระยะยาวเป็นหลักควบคู่ไปกับการบริหารสภาพคล่องในระยะสั้น นอกจากนี้ แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย และปัจจัยอื่นๆ ที่กระทบต่อแหล่งเงินทุนของบริษัทฯ ได้รับการติดตามอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันภาวะขาดแคลนสภาพคล่อง