

ส่วนที่ 3.1

การประกอบธุรกิจและผลการดำเนินงาน

1. โครงสร้างและการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท

1.1 นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (“อีซีบาย” หรือ “บริษัทฯ”) ชื่อเดิม บริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2539 เพื่อดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อรายย่อย ด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม จำนวน 120 ล้านบาท ในเดือนตุลาคม 2539 บริษัทฯ เริ่มให้บริการสินเชื่อรายย่อยด้วยการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ (Installment Loans) สำหรับเครื่องใช้ไฟฟ้า และได้ขยายไปยังสินค้าประเภทอื่น ๆ อาทิ คอมพิวเตอร์ เฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น ต่อมาในปี 2544 บริษัทฯ ได้เริ่มธุรกิจสินเชื่อเงินสด (Personal Loans) และได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 140 ล้านบาทในปี 2545 ต่อมา มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 185 ล้านบาท และ 200 ล้านบาท ในปี 2546

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2548 บริษัทฯ ได้ทำการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อบริษัทใหม่เป็น บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) และได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 300 ล้านบาท ในปี 2554 และ 3,900 ล้านบาท ในปี 2555 และ 4,500 ล้านบาทในปี 2558 ตามลำดับ นอกจากนี้ ในปี 2560 บริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 1,500 ล้านบาทส่งผลให้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วทั้งสิ้น 6,000 ล้านบาท และมีผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ บริษัท อาคอม จำกัด และบริษัท จีซีที แมนเนจเม้นท์ (ไทยแลนด์) จำกัด

อีซีบายมีวัตถุประสงค์ที่จะพัฒนาการดำเนินงานและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ดีที่สุดในประเทศไทย ที่ยืนหยัดเคียงข้างทุกคนด้วยการให้บริการที่น่าเชื่อถือ เพื่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1.1.1 วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท

วิสัยทัศน์

“เรา บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจซึ่งสามารถเกื้อหนุนประโยชน์สูงสุดต่อสังคม”
โดยผ่านพันธกิจดังต่อไปนี้

- ตระหนักและภาคภูมิใจ

เราตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติการกิจและมีความภาคภูมิใจในงานบริการของเราที่สรรค์สร้างประโยชน์ต่อสังคม

- สร้างสรรค์และเปิดใจ

เราเปิดใจเพื่อรับความคิดเห็นใหม่ ๆ จากผู้ร่วมงานทุกระดับ เพื่อประโยชน์แห่งการพัฒนาและนำเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของเรา

- ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

เราแสวงหาโอกาสเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อมอบบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้กับลูกค้าของเรา

วัตถุประสงค์หลัก

วัตถุประสงค์หลักของบริษัทฯ คือ การเป็นบริษัทฯ ที่มีการบริหารจัดการต้นทุนอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ บริษัทฯ ได้วางแผนที่จะมุ่งนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมสำหรับลูกค้า และสร้างสรรค์คุณค่าของแบรนด์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อีกทั้งมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมทางการตลาดเพื่อขยายฐานลูกค้า รวมถึงขยายสัดส่วนฐานลูกค้าในกลุ่มผู้มีรายได้ปานกลางเพื่อเพิ่มคุณภาพและปริมาณของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะให้ความสำคัญกับลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า รวมถึงร้านค้าที่เป็นพันธมิตรกับทางบริษัทฯ อีกทั้งจะทำการพัฒนาระบบงานและบริการที่ดีที่สุดอย่างต่อเนื่อง โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในฐานบริษัทฯ ที่ดีและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

1.1.2 การเปลี่ยนแปลงและพัฒนากิจการที่สำคัญ

ช่วงเวลา	พัฒนาการ
ปี 2554	- วันที่ 12 พฤษภาคม 2554 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2554 มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ จำนวน 100 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 10 ล้านหุ้น หุ้นละ 10 บาท จำหน่ายให้กับผู้ถือหุ้นเดิม จึงทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 300 ล้านบาท - ขยายเครือข่ายตู้กดเงินสดเพิ่มเติม โดยผ่านเครือข่ายตู้กดเงินสดของ ธนาคารกรุงเทพ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้าบัตรกดเงินสดยูเมะพลัส ในการเบิกถอนเงินสดยิ่งขึ้น - เปิดให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่าน บัตรกดเงินสดยูเมะพลัส พรีเมียร์ (Umay+ Premier) โดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป และทำการสมัครผ่านบริการออนไลน์เท่านั้น
ปี 2555	- บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวเลขที่ 1755502673 ออกให้ ณ วันที่ 27 กันยายน 2555 จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 ให้บริษัทฯ ประกอบธุรกิจบัญชีสาม (21) การทำธุรกิจบริการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สำหรับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยเป็นไปตามระเบียบและเงื่อนไขที่กระทรวงการคลังกำหนด - วันที่ 18 ตุลาคม 2555 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2555 มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ จำนวน 3,600 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 360 ล้านหุ้น หุ้นละ 10 บาท จัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นเดิม จึงทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 3,900 ล้านบาท - ทริสเรตติ้ง ได้ปรับอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรจาก BBB/Positive เป็น BBB+/Stable เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2555
ปี 2556	- ขยายช่องทางการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่าน บัตรกดเงินสดยูเมะพลัส พรีเมียร์ (Umay+ Premier) เช่น การจัดตั้งสาขา และการจัดตั้งทีมโดยเฉพาะเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์ลูกค้าทางโทรศัพท์ เป็นต้น - บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า บัตรกดเงินสดยูเมะพลัส (Umay+) ครบหนึ่งล้านรายทั่วประเทศ
ปี 2557	ขยายเครือข่ายตู้กดเงินสดเพิ่มเติม โดยผ่านเครือข่ายตู้กดเงินสดของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้าบัตรกดเงินสดยูเมะพลัส ในการเบิกถอนเงินสด

ช่วงเวลา	พัฒนาการ
	ทริสเรตติ้ง ได้ปรับอันดับความน่าเชื่อถือขององค์กรจาก BBB+/Stable เป็น A-/Stable เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2557
ปี 2558	- บริษัท ฟิทซ์ เรตติ้งส์ (ประเทศไทย) จำกัด (“ฟิทซ์ เรตติ้งส์”) ประกาศอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวของบริษัทฯ ที่ AA(thai) แนวโน้มอันดับเครดิตมีเสถียรภาพ - ในวันที่ 24 กันยายน 2558 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 2/2558 มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ จำนวน 600 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 60 ล้านหุ้น หุ้นละ 10 บาท จัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วน จึงทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 4,500 ล้านบาท
ปี 2559	ในวันที่ 2 สิงหาคม 2559 ฟิทซ์ เรตติ้งส์ ประกาศปรับอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวของบริษัทฯ ที่ AA+(thai) แนวโน้มอันดับเครดิตเป็นลบ
ปี 2560	- ในวันที่ 20 เมษายน 2560 ที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ จำนวน 1,500 ล้านบาท โดยการออกหุ้นสามัญใหม่จำนวน 150 ล้านหุ้น หุ้นละ 10 บาท จัดสรรให้กับผู้ถือหุ้นเดิมตามสัดส่วน จึงทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 6,000 ล้านบาท - บริษัทฯ ได้รับใบประกาศรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต จากโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC)
ปี 2561	บริษัทฯ มีการปรับโฉมเครื่องหมายการค้า ยูเมะพลัส (Umay+) ภายใต้แนวคิด “บวกความสุขให้ชีวิต”
ปี 2562	- ในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ฟิทซ์ เรตติ้งส์ ประกาศปรับอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวของบริษัทฯ ที่ AA+(thai) แนวโน้มอันดับเครดิตเป็นลบ - ขยายช่องทางการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน Umay+ Application และสแกน QR Code ที่ตู้ ATM ที่เลือกทำการการเพื่อรับเงินสด (Card-less Withdrawal)
ปี 2563	- ในวันที่ 6 ตุลาคม 2563 ฟิทซ์ เรตติ้งส์ ประกาศปรับอันดับเครดิตภายในประเทศระยะยาวของบริษัทฯ ที่ AA (thai) แนวโน้มอันดับเครดิตเป็นคงที่ - เสริมสร้างความคล่องตัวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนการให้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การให้ความยินยอมตรวจสอบข้อมูลเครดิตในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับลูกค้าปัจจุบัน (e-NCB), บริการใบแจ้งยอดบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Statement), หนังสือแจ้งข้อมูลเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ (e-NCB Yearly Letter) รวมถึงให้บริการบัตรกดเงินสดเสมือนจริง (Virtual Card) สำหรับลูกค้า
ปี 2564	เพิ่มวงเงินสินเชื่อรายตัวแลกเงินระยะสั้นของบริษัทฯ อายุไม่เกิน 270 วัน มูลค่ารวมทั้งสิ้นและหมุนเวียน ณ ใดๆ ไม่เกิน 5,000 ล้านบาท ให้กับผู้ลงทุนสถาบัน เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2564
ปี 2565	- มีการให้บริการผ่านระบบ NDID - e-Statement / e-NCB มีผู้ให้บริการครบ 1 ล้านคน
ปี 2566	เพิ่มช่องทางการเบิกถอนเงินสดผ่าน DREAMwallet กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

1.1.3 การใช้เงินที่ได้รับจากการระดมทุน

1) หุ้นกู้ระยะยาว (บังคับใช้ตามกฎหมายไทย)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มียอดคงค้างหุ้นกู้จำนวน 7,200 ล้านบาท โดยบริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนจากการออกหุ้นกู้ครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ออก	วัตถุประสงค์การใช้เงิน	จำนวนเงินที่ใช้โดยประมาณ	ระยะเวลาที่ใช้เงิน	รายละเอียด / ความคืบหน้าของการใช้เงิน
ครั้งที่ 2/2560	ชำระคืนเงินกู้ยืมที่ครบกำหนดและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 1,000 ล้านบาท	ภายในวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2560	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว
ครั้งที่ 1/2563	ชำระคืนเงินกู้ยืมที่ครบกำหนดและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 1,500 ล้านบาท	ภายในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว
ครั้งที่ 1/2564	ชำระคืนหุ้นกู้ที่ครบกำหนดไถ่ถอนและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 2,000 ล้านบาท	ภายในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2564	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว
ครั้งที่ 2/2564	ชำระคืนตัวแลกเงินที่ครบกำหนดไถ่ถอนและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 500 ล้านบาท	ภายในวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2564	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว
ครั้งที่ 1/2565	ชำระคืนเงินกู้ยืมที่ครบกำหนดไถ่ถอนและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 700 ล้านบาท	ภายในวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2565	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว
ครั้งที่ 1/2566	ชำระคืนเงินกู้ยืมที่ครบกำหนดไถ่ถอนและใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	ไม่เกิน 1,500 ล้านบาท	ภายในวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2566	บริษัทฯ ได้ใช้เงินระดมทุนครบถ้วนและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายตราสารหนี้แล้ว

2) ^{*}ตัวแลกเงิน (บังคับใช้ตามกฎหมายไทย)

บริษัทฯ ได้มีการออกตัวแลกเงินเพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มียอดเงินกู้ยืมคงเหลือตามราคาหน้าตั๋ว (Face Value) จำนวน 2,590 ล้านบาท

1.1.4 ข้อมูลที่บริษัทฯ ให้คำมั่นไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายหลักทรัพย์และ/หรือเงื่อนไขการอนุญาตของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และ/หรือเงื่อนไขการรับหลักทรัพย์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อมูลผู้กู้หรือเงื่อนไขดังกล่าวในปีต่อ ๆ มา

- ไม่มี-

1.1.5 ข้อมูลสำคัญอื่นของบริษัทฯ ผู้ออกหลักทรัพย์

สถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่	: อาคาร รสา ทู ชั้น 8-11 เลขที่ 1818 ถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
เลขทะเบียนบริษัทฯ	: 0107548000251
Homepage	: http://www.easybuy.co.th
โทรศัพท์	: 66 2079 0999
โทรสาร	: 66 2621 4494
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์	: 66 2695 0000
ทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว	: 6,000,000,000 บาท (600,000,000 หุ้น ในราคาพาร์ 10 บาทต่อหุ้น)

1.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

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

บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act B.E.2562) ให้มีความสำคัญและคำนึงถึงความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมากและบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่บริษัทฯ เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลที่เป็นส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น อย่างยุติธรรม และถูกต้องตามกระบวนการและเงื่อนไขของกฎหมาย ซึ่งกำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) การบริการของบริษัทฯ สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans) และ (2) สินเชื่อผ่อนชำระ (Installment Loans) ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระแก่ลูกค้าผ่านร้านค้าที่เป็นคู่ค้าของ บริษัทฯ

1.2.1 โครงสร้างรายได้

1) โครงสร้างยอดขายการให้สินเชื่อของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจ	ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ¹⁾	51,810.71	99.63	53,185.63	99.66	54,861.40	99.68
สินเชื่อผ่อนชำระ	189.83	0.37	181.68	0.34	175.03	0.32
รวม	52,000.55	100.00	53,367.31	100.00	55,036.43	100.00

2) โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

ประเภทธุรกิจ	ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ¹⁾	13,237.37	99.86%	13,192.17	99.9%	13,403.35	99.9%
รายได้จากสินเชื่อผ่อนชำระ	18.72	0.14%	17.02	0.1%	16.56	0.1%
รวมรายได้จากการประกอบธุรกิจ	13,256.09	100.00%	13,209.18	100.00%	13,419.91	100.00%
รายได้อื่น:						
- หนี้สูญรับคืน	1,292.77		1,307.51		1,314.78	
- รายได้จากการดำเนินงานและอื่นๆ ²⁾	122.91		108.61		88.51	
รวมรายได้ทั้งหมด	14,671.77		14,625.30		14,823.19	

¹⁾ รายได้จากสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนได้รวมรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น สินเชื่อเงินสดกำหนดการชำระเป็นรายงวดและสินเชื่อเงินสดประเภทชำระขั้นต่ำ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่เกิดจากการปรับโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน

²⁾ รายได้จากการดำเนินงานและอื่นๆ ได้แก่ รายได้ค่าออกบัตรใหม่ รายได้จากการตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าใช้จ่ายการขายสินทรัพย์ เป็นต้น

1.2.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

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

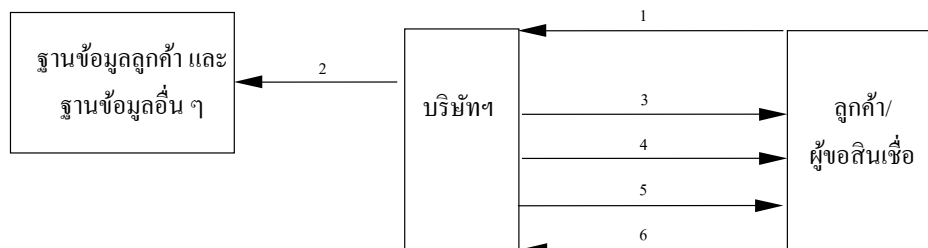
1) ธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans)

ธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนของบริษัทฯ เป็นการให้กู้ยืมเงินโดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แก่ลูกค้าที่ต้องการเงินสดไปใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ โดยลูกค้าของบริษัทฯ สามารถติดต่อขอสินเชื่อ โดยยื่นใบคำขอสินเชื่อ

พร้อมทั้งหลักฐานที่สำคัญอื่น ๆ เช่น บัตรประชาชน และเอกสารแสดงรายได้ เช่น สลิปเงินเดือน หรือหนังสือรับรองเงินเดือน และสำเนาบัญชีเงินฝากย้อนหลังไม่น้อยกว่า 3 เดือน ณ สาขาจุดให้บริการ การสมัครผ่านบริการออนไลน์ทางบริษัทฯ ได้นำระบบการคำนวณคะแนนสินเชื่อลูกค้า (“Credit Scoring System”) เพื่อเป็นเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งได้กำหนดให้พนักงานที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อเป็นเจ้าหน้าที่คนละคนกัน (Segregation of Duty) โดยในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่านบัตรกดเงินสด (1) บัตรยูเมะพลัส (2) บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์และ (3) ยูเมะพลัส PAY IT FORWARD

อนึ่ง ลูกค้าสามารถยื่นขอสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนได้ที่จุดบริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น สาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคของบริษัทฯ บุรุษระยะยาว บุรุษระยะสั้น ที่ตั้งอยู่ตามศูนย์การค้าและชุมชนต่าง ๆ เคาเตอร์ ร้านค้าสมาชิก Umay+Application และ Umay+ Website เป็นต้น

แผนภาพแสดงลักษณะการประกอบธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน



1. ลูกค้ายื่นใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อต่อบริษัทฯ ครบถ้วน ณ ที่สาขาจุดให้บริการพนักงานของบริษัทฯ จะทำการตรวจสอบตัวตนของลูกค้า สัมภาษณ์ลูกค้า ส่งมอบบัตรกดเงินสดที่ยังไม่เปิดใช้งานแก่ลูกค้า หรือ Virtual Card เพียงดาวน์โหลด Umay+ Application และป้อนข้อมูลของลูกค้าลงในระบบ จากนั้นจะทำการส่งข้อมูล ไปยังศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ- อาคาร รสา ทู (สำนักงาน 1) หรือศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อต่างจังหวัด 4 แห่ง เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ หากเป็นการสมัครผ่านบริการออนไลน์ ลูกค้าต้องกรอกข้อมูลในเว็บไซต์เพื่อให้บริษัทฯ พิจารณาในเบื้องต้น ต่อมาจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อไปหาลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถยื่นเอกสารได้ 2 ช่องทาง (1) ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปรับเอกสารกับลูกค้า หรือ (2) ลูกค้ายื่นเอกสารที่สาขาสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคที่ลูกค้าสะดวก หรือลูกค้าสามารถกรอกข้อมูลใบสมัคร ยื่นเอกสาร และยืนยันตัวตนผ่านช่องทางออนไลน์

2. บริษัทฯ ตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลของลูกค้าจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านระบบ Credit Scoring และฐานข้อมูลอื่น เช่น บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ”) เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

3. บริษัทฯ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติ/ ปฏิเสธสินเชื่อให้ผู้ขอสินเชื่อทราบ ผ่านทางข้อความทางโทรศัพท์ (SMS)

4. เมื่อลูกค้าทำการเปิดใช้บัตรกดเงินสดยูเมะพลัสที่ได้รับการอนุมัติผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) หรือเปิดบัตรผ่านระบบ Umay+ application บัตรกดเงินสดดังกล่าว จะสามารถเบิกถอนเงินสดได้ทันทีผ่านตู้กดเงินสดในเครือข่าย หรือบริการสั่งเงินโอนเข้าบัญชีผ่าน Umay+ Application หรือบริการสั่งเงินโอนเข้าบัญชีผ่าน Umay+ LINE Connect (ELC) หรือ บริการโทรสั่งเงินโอนเข้าบัญชี (Easy Tele Cashing) หรือบริการกดเงินสดไม่ใช้บัตร (Cardless Withdraaw) ทั้งในลูกค้าบัตรยูเมะพลัส บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์และบัตรยูเมะพลัส PAY IT FORWARD

5. บริษัทฯ จัดส่งใบเรียกเก็บเงินค่างวดให้แก่ลูกค้าทุก ๆ เดือนก่อนถึงวันครบกำหนดชำระค่างวด

6. ลูกค้าชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยคืนให้แก่บริษัทฯ โดยลูกค้าสามารถแบ่งชำระคืนต่ำเป็นงวด ๆ หรือมากกว่าตามความสะดวกของลูกค้า โดยดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินจะถูกคิดเป็นรายวันตามจำนวนเงินต้นของลูกค้า

2) ธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ (Installment Loans)

บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระแก่ลูกค้าที่ประสงค์จะซื้อสินค้าอุปโภคประเภทต่าง ๆ โดยบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าสินค้าล่วงหน้าให้กับร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ และลูกค้าตกลงที่จะชำระค่าสินค้าและดอกเบี้ยเป็นงวด ๆ ให้กับบริษัทฯ ในภายหลังจนกระทั่งครบถ้วนตามที่ตกลงไว้ในสัญญา ลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้า รวมทั้งดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ คือ ตั้งแต่ 6 เดือนจนถึงระยะเวลาผ่อนชำระสูงสุด 48 เดือน สำหรับลูกค้าใหม่ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป ทางบริษัทฯ ได้เริ่มคำนวณดอกเบี้ยเป็นรายวัน โดยลูกค้าที่มายื่นขอสินเชื่อผ่อนชำระสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ลูกค้าปัจจุบันที่มีบัตรยูเมะพลัส หรือบัตรอีซีบาย

สำหรับลูกค้าที่มีบัตรดังกล่าวอยู่แล้ว สามารถยื่นขอสินเชื่อผ่อนชำระผ่านทางร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ ได้ทันที และไม่ต้องทำการยื่นสมัครบัตรใหม่อีกครั้ง โดยสินเชื่อผ่อนชำระจะใช้วงเงินที่ลูกค้าได้รับในบัตรอีซีบาย หรือเป็นวงเงินเดียวกับสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนในบัตรยูเมะพลัส ทั้งนี้ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลายสัญญาพร้อมกันภายใต้วงเงินคงเหลือในบัตรดังกล่าว

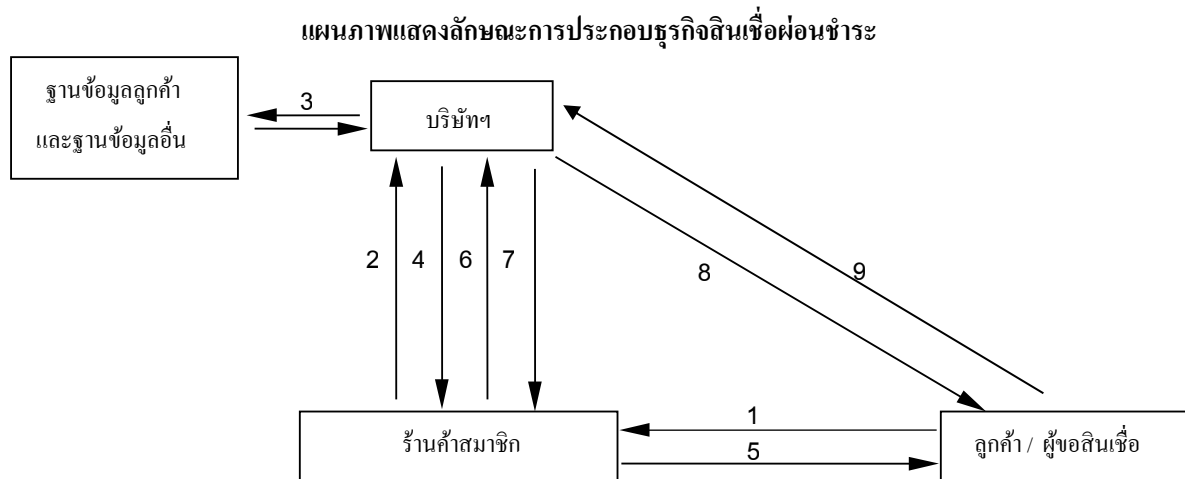
2. ลูกค้าใหม่

สำหรับลูกค้าใหม่สามารถยื่นใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ เพื่อขอสมัครสินเชื่อผ่อนชำระ ภายหลังการอนุมัติลูกค้าจะได้รับบัตรยูเมะพลัส เพื่อสามารถนำไปใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ หรือกดเงินสดได้ในครั้งต่อไป

ลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสำหรับสินค้าอุปโภคประเภทต่าง ๆ จากร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ในปัจจุบันสินค้าอุปโภคที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 8 ประเภท ได้แก่

- สินค้ากลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าทั่วไป
- สินค้ากลุ่มเครื่องปรับอากาศ
- สินค้ากลุ่มเครื่องใช้สำนักงาน
- สินค้ากลุ่มคอมพิวเตอร์และ สมาร์ทโฟน
- สินค้ากลุ่มอุปกรณ์ประดับยนต์ และเครื่องเสียงรถยนต์
- สินค้ากลุ่มเฟอร์นิเจอร์ และเครื่องครัว
- สินค้ากลุ่มความงาม และสัลยกรรม
- สินค้าอื่น ๆ ยกเว้น รถจักรยานยนต์

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



1. ลูกค้า/ผู้ขอสินเชื่อยื่น ใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการขอสินเชื่อให้แก่ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ เพื่อขอสินเชื่อผ่อนชำระ
2. ร้านค้าสมาชิก หรือพนักงานของบริษัทฯ ที่ประจำเคาน์เตอร์ร้านค้าสมาชิก ส่งใบคำขอสินเชื่อและหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อของผู้ขอสินเชื่อให้กับบริษัทฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
3. บริษัทฯ ทำการตรวจสอบคุณสมบัติและข้อมูลของลูกค้าในฐานข้อมูลของบริษัทฯ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อสำหรับกรณีที่เป็ลูกค้าใหม่ ลูกค้าจะต้องผ่านขั้นตอนการอนุมัติ เช่นเดียวกับการอนุมัติสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน
4. บริษัทฯ แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไปที่ร้านค้าสมาชิก และลูกค้า
5. ร้านค้าสมาชิกส่งมอบสินค้า หรือบริการให้ผู้ขอสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ
6. ร้านค้าสมาชิกส่งใบเรียกเก็บเงินค่าสินค้า หรือบริการให้กับบริษัทฯ
7. บริษัทฯ ชำระเงินค่าสินค้า หรือบริการให้ร้านค้าสมาชิก
8. บริษัทฯ ส่งใบเรียกเก็บค่างวดให้แก่ลูกค้าทุก ๆ เดือนก่อนถึงวันครบกำหนดชำระค่างวดตามสัญญาผ่อนชำระสินค้า
9. ลูกค้าชำระค่างวดให้แก่บริษัทฯ

(1) ลักษณะและคุณสมบัติของบัตรยูเมะพลัส บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward และ บัตรอีซีบาย



บัตรยูเมะพลัส

บัตรยูเมะพลัส (Umay+) ได้เริ่มให้บริการตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2549 เป็นการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ผ่านบัตรกดเงินสด ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บัตรยูเมะพลัส ในการเบิกถอนเงินสดไปใช้เป็นจำนวนตามต้องการภายในวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ทั้งนี้ ในการชำระเงินคืน ลูกค้าสามารถเลือกชำระตามยอดชำระขั้นต่ำ หรือมากกว่าก็ได้ โดยเมื่อมีการชำระคืน จำนวนเงินดังกล่าวจะหมุนเวียนเพิ่มกลับมาเป็นวงเงินให้เบิกใช้ได้ อีก นอกจากนี้ บัตรยูเมะพลัส ยังสามารถนำไปใช้ บริการสินเชื่อผ่อนชำระ โดยใช้วงเงินเดียวกับที่ได้รับในบัตรยูเมะพลัส ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส ต้องมีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำ ตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไป



บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward

บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward (Umay+ Pay it Forward) ได้เริ่มให้บริการในเดือนมีนาคม 2556 เพื่อเป็นบัตรอีกรูปแบบหนึ่งให้กับลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่านบัตรกดเงินสด โดยบริษัทฯ จะสมทบรายได้จากการออกบัตรให้กับลูกค้าใหม่และลูกค้าปัจจุบัน เพื่อสมทบทุนศูนย์สิริกิติ์บรมราชินีนาถ ผ่านทางสภาอากาศไทย เพื่อช่วยเหลือผู้พิการ และผู้ทุพพลภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อสังคมในโครงการ “อีซีบายส่งต่อ...ความห่วงใย” ทั้งนี้คุณสมบัติบัตรยูเมะพลัส Pay it Forward เป็นไปตามบัตรยูเมะพลัสข้างต้น



บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์

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



บัตรอีซีบาย

บัตรอีซีบาย มุ่งเน้นที่การให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเพียงอย่างเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าสำหรับการขอสินเชื่อผ่อนชำระในครั้งต่อ ๆ ไป ทั้งนี้ลูกค้าที่ถือบัตรอีซีบาย สามารถสมัครบัตรยูเมะพลัสได้ โดยภายหลังการอนุมัติ บัตรอีซีบายจะถูกยกเลิกทันที

ทั้งนี้ วงเงินที่ลูกค้าได้รับการอนุมัติของบัตรยูเมะพลัส ทั้งหมดและบัตรอีซีบายจะถูกคำนวณด้วยระบบ Credit Scoring

จำนวนบัญชีสินเชื่อ (Active Account / Contract)	ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
บัตรยูเมะพลัส ¹⁾	1,333,784	92.7%	1,308,194	91.8%	1,295,038	90.8%
บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ (ร้อยละ 19.8 ต่อปี)	90,303	6.3%	104,669	7.3%	119,736	8.4%
บัตรอีซีบาย ²⁾	15,145	1.1%	12,997	0.9%	11,935	0.8%
รวม	1,439,232	100.0%	1,425,860	100.0%	1,426,709	100.0%

1) รวมบัตรยูเมะพลัส Pay it forward

2) แสดงจำนวนสัญญาคงค้าง

1.2.3 การให้สินเชื่อ

การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยมีความแตกต่างไปจากการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อทั่วไปของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน เนื่องจากลักษณะของธุรกิจที่มีความแตกต่างไปจากธุรกิจสินเชื่อประเภทอื่น กล่าวคือ ธุรกิจสินเชื่อสำหรับลูกค้ารายย่อยเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก ราย โดยวงเงินที่อนุมัติให้แก่ลูกค้าแต่ละรายมีจำนวนไม่สูงมากนัก ดังนั้นข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าจึงจำเป็นต้องมีการเก็บรักษา การประมวลผล และการตรวจสอบที่รวดเร็วและแม่นยำ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของความแตกต่างดังกล่าว จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งหมดจะถูกบันทึกเข้ามายังฐานข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่ฐานข้อมูล ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวกับคอมพิวเตอร์ของสาขาทุกสาขาเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้สามารถเรียกข้อมูลต่าง ๆ จากฐานข้อมูลเพื่อทำการประมวลผลและจัดพิมพ์รายงานต่าง ๆ เพื่อส่งให้ฝ่ายบริหารพิจารณาต่อไป

นโยบายการให้สินเชื่อ

ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ บริษัทฯ จะให้ความสำคัญต่อความสามารถในการชำระคืนหนี้ของลูกค้า และความสะดวกในการติดต่อกับลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้กำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ขอสินเชื่อคือ ต้องมีอายุระหว่าง 20 ถึง 55 ปี มีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไปสำหรับบัตรเครดิตและบัตรเครดิต Pay it Forward และมีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป สำหรับบัตรเครดิต พรีเมียร์ มีสัญชาติไทย และมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น

สำหรับการอนุมัติสินเชื่อเงินสด ซึ่งปัจจุบันเป็นสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน ถือได้ว่ามีความเสี่ยงที่สูง 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 เพื่อปรับยอดวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม

ระบบ Credit Scoring เป็นระบบหลักที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระคืนของผู้ขอสินเชื่อ ระบบดังกล่าวช่วยให้พนักงานอนุมัติสินเชื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบสามารถให้ผลคำนวณโดยอัตโนมัติ ระบบสามารถวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือและความสามารถในการชำระคืนของผู้ขอสินเชื่อได้จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ขอสินเชื่อ เช่น อายุ เพศ อาชีพ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย และจำนวนปีที่ทำงาน เป็นต้น และจะประมวลผลโดยระบบ Credit Scoring เพื่อแสดงถึงวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายควรจะได้รับ นอกจากนี้ระบบ Credit Scoring ที่บริษัทฯ นำมาใช้ในการประเมินวงเงินสินเชื่อแล้ว บริษัทฯ ยังมีระบบ Credit Scoring สำหรับลูกค้าปัจจุบัน เพื่อติดตามประวัติการชำระเงิน และข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โดยระบบ Credit Scoring ทั้ง 2 ระบบ บริษัทฯ ได้จ้างผู้บริการภายนอกพัฒนา ร่วมกับฐานข้อมูลจากสถิติที่บริษัทฯ ได้มีการจัดเก็บจากพฤติกรรมของลูกค้าคนไทยมาเป็นเวลานาน

ขั้นตอนหลักในการให้สินเชื่อ

1. ขั้นตอนการยื่นคำขอใช้บริการสินเชื่อ

หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลของลูกค้าในใบคำขอสินเชื่อ ซึ่งรวมถึงสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนและสินเชื่อผ่อนชำระ ลูกค้าจะต้องยื่นใบคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบแก่พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ ณ สาขาจุดบริการรับสมัครหรือร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ จากนั้นพนักงานสินเชื่อของบริษัทฯ ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีจะทำการตรวจสอบตัวตนลูกค้า ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบขออนุมัติสินเชื่อและตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นเมื่อใบคำขอสินเชื่อ และเอกสารประกอบครบถ้วนจากนั้นพนักงานสินเชื่อจะป้อนข้อมูลลงในระบบ หรือลูกค้าสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ผ่าน Website โดยกรอกใบสมัคร ยื่นเอกสาร และยืนยันตัวตนผ่านช่องทางออนไลน์ และข้อมูลการสมัครจะถูกส่งไปยังไปยังศูนย์อนุมัติสินเชื่อ

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

พนักงานอนุมัติสินเชื่อ ที่ประจำอยู่ ณ ศูนย์อนุมัติสินเชื่อ จะเริ่มขั้นตอนการตรวจสอบสินเชื่อโดยการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในใบคำขออนุมัติสินเชื่อและเอกสารประกอบใบขออนุมัติสินเชื่อ ต่อจากนั้นพนักงานอนุมัติสินเชื่อจะตรวจสอบข้อมูลของผู้ขอสินเชื่ออีกครั้งหนึ่งจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ 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 กรณีสินเชื่อผ่อนชำระพนักงานพิจารณาสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อกับทางร้านค้าสมาชิกและลูกค้า ส่วนในกรณีของสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน พนักงานพิจารณาสินเชื่อจะแจ้งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อต่อลูกค้า

นอกจากนี้ภายหลังการอนุมัติสินเชื่อแล้ว บริษัทฯ ได้มีระบบ Credit Scoring สำหรับลูกค้าปัจจุบัน (Togo Model) เพื่อติดตาม ข้อมูลการชำระเงินของลูกค้า และข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในกรณีที่ลูกค้ามีการแจ้งกับทางบริษัทฯ เช่น การเปลี่ยนแปลงของรายได้ของลูกค้า เป็นต้น โดยระบบ Credit Scoring จะทบทวนวงเงินของลูกค้าในทุก ๆ เดือน เพื่อปรับวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม และต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจในแต่ละระดับอีกครั้งหนึ่ง

1.2.4 การติดตามหนี้

นอกเหนือจากระบบการพิจารณาสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพแล้ว การบริหารและติดตามหนี้ก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารและติดตามหนี้ขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคในประเทศไทยโดยเฉพาะ โดยมีระบบและขั้นตอนในการติดตามหนี้และเร่งรัดหนี้ที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ระบบการติดตามหนี้และบริหารลูกหนี้

บริษัทฯ มีวิธีการในการบริหาร ติดตามและตรวจสอบลูกหนี้อย่างใกล้ชิด โดยกำหนดให้มีการประเมินผลการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ทุกคนเป็นประจำภายใต้วัตถุประสงค์ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและจัดการลูกหนี้ได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลทั้งหมดของลูกหนี้และการติดตามหนี้จะเชื่อมโยงกันบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ที่มีหน้าที่ควบคุมและกำหนดนโยบายส่วนกลางจะคอยติดตามและประเมินผลข้อมูลเหล่านี้เพื่อวางแผนงานการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยจำแนกนโยบายให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทลูกหนี้ นอกจากนี้ฝ่ายบริหารของบริษัทฯ ยังได้ใช้ข้อมูลของการบริหารและติดตามหนี้มาทำการปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนในการให้สินเชื่อ ตลอดจนการบริหารลูกหนี้รวมด้วย

2. ระบบเทคโนโลยี

บริษัทฯ ได้มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการจัดชั้นหนี้ การบริหารและติดตามหนี้ โดยประเมินจากข้อมูลและพฤติกรรมชำระหนี้ของลูกค้า ระบบการบริหารระบบการบันทึกเสียงการสนทนาและติดตามหนี้ของบริษัทฯ ผ่านทางโทรศัพท์ โดยระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-Dial) ให้กับพนักงานติดตามหนี้แต่ละคนทุก ๆ 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 ผ่านช่องทางอื่น ๆ เพื่อเป็นการเตือนลูกค้าก่อนถึงกำหนดชำระ

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

3.1 ฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2

บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานติดตามหนี้ของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 และ 2 ทำการติดตามหนี้ทันทีที่ลูกหนี้เริ่มผิดนัดชำระหนี้ แต่ไม่เกิน 1 เดือน (Current) หลังจากผิดนัดชำระ โดยพนักงานแต่ละทีมจะได้รับบัญชีรายชื่อลูกหนี้จากการแบ่งบัญชีรายชื่อลูกหนี้จากระบบ และพนักงานจะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์ผ่านระบบการโทรออกอัตโนมัติ (Auto-dial) เมื่อพนักงานติดตามหนี้เสร็จสิ้นการสนทนาทางโทรศัพท์กับลูกหนี้แล้ว พนักงานจะต้องบันทึกข้อมูลในการสนทนาลงในฐานข้อมูลของลูกหนี้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประวัติลูกหนี้ในการทวงถามครั้งต่อไป

3.2 ฝ่ายติดต่อลูกค้า 3

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

3.3 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 ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ และบริษัทฯ ยังมีการประเมิน Outside Agency เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยจะมีการประเมินทุก 3 เดือน

นอกจากการโทรศัพท์ที่บริษัทฯ ใช้ติดต่อลูกหนี้ เพื่อติดตามหนี้ค้างชำระแล้ว บริษัทฯ ยังได้มีขั้นตอนในการส่งจดหมายถึงลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยเนื้อหาในจดหมายจะมีความแตกต่างกันออกไปตามอายุของลูกหนี้ที่มีการผิดนัดชำระ เพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกหนี้มาชำระเงินกับทางบริษัทฯ

นอกจากนี้ ฝ่ายติดต่อลูกค้า 4 ยังมีหน้าที่ในการดำเนินการฟ้องร้องลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระต่อศาล เพื่อขออำนาจศาลบังคับให้ลูกหนี้มาชำระหนี้เป็นราย ๆ ไป อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ อาจพิจารณาฟ้องร้องลูกหนี้ในกรณีอื่นๆ ได้ เช่น การปลอมแปลงเอกสาร หรือกรณีอื่นซึ่งจะขึ้นอยู่กับกรณีของผู้บริหาร ในส่วนของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้บริษัทฯ ได้มอบหมายให้ตัวแทนภายนอกดำเนินการฟ้องร้องลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการฟ้องร้องลูกหนี้ของบริษัทฯ

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

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

3.4 ฝ่ายควบคุมคุณภาพหนี้

ฝ่ายควบคุมคุณภาพหนี้มีหน้าที่หลักในการวิเคราะห์คุณภาพลูกหนี้ ตรวจสอบและประเมินความเป็นไปได้ในการติดตามหนี้ โดยพิจารณาจากรายละเอียดข้อมูลของลูกหนี้เพื่อนำมากำหนดวิธีการติดตามหนี้ในขั้นต่อไป และประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สุ่มตรวจสอบเพื่อบันทึกความเสี่ยงการสทนาของฝ่ายติดต่อลูกค้า 1 ถึง 4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานฝ่ายติดต่อลูกค้าทุกคน พร้อมทั้ง จัดการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับได้อย่างถูกต้อง วิเคราะห์คุณภาพลูกหนี้โดยระบบ Credit Scoring ทบทวนวงเงินของลูกหนี้ทุก ๆ เดือน เพื่อปรับวงเงินสินเชื่อตามความเหมาะสม

การชำระค่างวดสำหรับลูกค้า

ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทฯ จะคำนวณยอดเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้แก่บริษัทฯ ในเดือนถัดไปเป็นประจำทุก ๆ เดือนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริษัทฯ ได้ให้บริการวิธีการชำระค่างวดที่หลากหลาย เช่น ชำระเป็นเงินสดที่สาขาเต็มรูปแบบ และเครื่องฝากเงินอัตโนมัติของบริษัทฯ จุดบริการของ บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ธนาคาร

พาณิชย์และ Mobile Application ของธนาคาร ช่องทางของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือสำนักงานสาขาและจุดรับชำระเงินที่มีป้าย Umay+ เป็นต้น นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถเลือกชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอัตโนมัติ ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถชำระเงินได้ตรงเวลาอีกด้วย

1.2.5 ช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการให้บริการของบริษัทฯ ประกอบด้วย

1. สาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภค

สำหรับธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีสาขาให้บริการแก่ลูกค้าทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลในจุดที่มีประชากรหนาแน่น เช่น ศูนย์การค้า แหล่งค้าขาย และแหล่งชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุม 64 จังหวัด ของประเทศไทย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีสาขาธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคทั้งสิ้น 107 สาขา โดยแบ่งเป็น 1) สาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 33 สาขา 2) ภาคเหนือ 9 สาขา 3) ภาคกลางและภาคตะวันออก 26 สาขา 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 26 สาขา และ 5) ภาคใต้ 13 สาขา

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อในต่างจังหวัดสำคัญ ๆ ของแต่ละภูมิภาค เพื่อเป็นศูนย์กลางในการอนุมัติสินเชื่อในพื้นที่ใกล้เคียง โดยทำหน้าที่หลักในการพิจารณา และอนุมัติสินเชื่อ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีจำนวนศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อในกรุงเทพฯ 1 แห่ง และในต่างจังหวัด 4 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ-โคราช ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ-เชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ-สงขลา และศูนย์ปฏิบัติการอนุมัติสินเชื่อ-ระยอง

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

มีลักษณะเป็นเคาน์เตอร์ เพื่อจัดกิจกรรมทางการตลาด โดยจะเป็นจุดให้บริการรับเอกสารการสมัครขอสินเชื่อหมุนเวียน ขอเพิ่มวงเงิน ให้กับลูกค้า การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ และบริการต่าง ๆ ในทำเลที่มีศักยภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ง่าย โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ จัดกิจกรรมทางการตลาดโดยแบ่งเป็นบูธระยะยาว จำนวน 36 แห่ง และบูธระยะสั้น จำนวน 27 แห่ง ทั้งนี้ บูธระยะยาวจะเป็นกิจกรรมทางการตลาดที่จัดขึ้นโดยมีระยะเวลาประมาณ 6 เดือนขึ้นไป ส่วนบูธระยะสั้นจะมีระยะเวลาด้าน ๆ 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 2566 บริษัทฯ มีร้านค้าสมาชิกสำหรับสินเชื่อผ่อนชำระรวม 147 ร้านค้า ซึ่งกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพฯ ปริมณฑลและจังหวัดต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ให้บริการ โดยแบ่งเป็น (1) กรุงเทพฯและปริมณฑล 81 ร้านค้า (2) ภาคเหนือ 15 ร้านค้า (3) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 24 ร้านค้า (4) ภาคใต้ 10 ร้านค้า และ (5) ภาคตะวันออก 17 ร้านค้า

4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหลากหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นกิจกรรมของบริษัทฯ เองและกิจกรรมส่งเสริมการขายซึ่งบริษัทฯ ได้ร่วมกันกับร้านค้าสมาชิกหรือผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งจะมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา สำหรับกิจกรรมความร่วมมือกับร้านค้าสมาชิกหรือผู้ผลิตสินค้านั้นจะอยู่ในรูปแบบการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับโอกาสพิเศษหรือระยะเวลาต่าง ๆ หรือการจัดงานออกร้าน (Exhibition) สำหรับสินค้าในธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ เช่น งานแสดงสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า คอมพิวเตอร์ เป็นต้น สำหรับกิจกรรมส่งเสริมการขายของบริษัทฯ เอง จะมีการจัดตั้งจุดให้บริการเคลื่อนที่ (Booth) ตามสถานที่ของลูกค้าหรือบริเวณใกล้เคียง เพื่อรับใบคำขอสินเชื่อผ่อนชำระและสินเชื่อเงินสด ซึ่งเป็นการเพิ่มความคุ้นเคยกับการให้บริการของบริษัทฯ และเข้าถึงผู้บริโภคโดยตรง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มีจัดกิจกรรมการเข้าถึงลูกค้าโดยตรง (Direct Sales) ซึ่งเป็น กิจกรรมทางการตลาดที่ทางฝ่ายธุรกิจสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคจัดทำขึ้น โดยการเข้ารับเอกสารการสมัครบัตรเครดิต บัตรยูเมะพลัส Pay it forward และบัตรเครดิต พรีเมียร์ ของลูกค้า ณ สถานที่ทำงาน หรือ สถานที่ที่ได้นัดหมายกับลูกค้า ส่วนใหญ่จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการ หรือสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

5. บริการออนไลน์

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงเว็บไซต์ <https://www.easybuy.co.th> เพื่อให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และเว็บไซต์ <https://www.umayplus.com> เพื่อให้บริการลูกค้าในการสืบค้นข้อมูล รวมถึงบริษัทฯ ได้พัฒนา Mobile Application ในชื่อของ Umay+ Application เพื่อรองรับการทำธุรกรรมผ่านมือถือและสมาร์ทโฟน เพื่อให้บริการออนไลน์แบบครบวงจรแก่ลูกค้า โดยลูกค้าสามารถใช้บริการได้หลากหลาย ได้แก่ (1) สืบค้นข้อมูลการให้บริการ (2) สมัครบัตรเครดิต (3) ลงทะเบียนบริการออนไลน์ ซึ่งหลังจากที่ลูกค้าเป็นสมาชิกของบัตรเครดิต 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) ทำรายการชำระเงินโดย Umay+ Application จะเชื่อมต่อไปยังระบบ Internet Banking ของลูกค้า หรือเลือกชำระผ่าน QR Code/Barcode บน Application และ (7) ข้อมูลส่วนตัวและการประชาสัมพันธ์ โปรโมชั่น, สิทธิประโยชน์ของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดที่ดำเนินการผ่าน Umay+ Application นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การใช้ Username และ Password ในการเข้าสู่ระบบทุกครั้ง, การเข้ารหัสข้อมูลด้วย SHA ระดับ 256 บิต และ RSA ระดับ 2,048 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) ตรวจสอบวงเงินคงเหลือและชำระเงินด้วย QR Code/Barcode (2) บริการสั่งเงินโอนเข้าบัญชี (3) สมัครบริการ e-Statement/e-NCB (4) ขอเพิ่มวงเงินออนไลน์ (5) บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมและสิทธิพิเศษอื่น ๆ ลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสบายใจเพราะสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย

6. การเบิกถอนเงินสด

ในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้เพิ่มช่องทางการเบิกถอนเงินสดสำหรับสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายในการให้บริการ ทั้งนี้ ช่องทางการเบิกถอนเงินสดของบริษัทฯ ประกอบไปด้วย

- การเบิกถอนเงินสดผ่านบริการส่งเงินโอนเข้าบัญชีไปยังบัญชีที่ได้ลงทะเบียนไว้ก่อนหน้า ได้ทันที ตลอด 24 ชั่วโมง
 - Easy Mobile Cashing ด้วย Umay+ Application
 - Easy LINE Cashing ด้วย Umay+ LINE Connect
 - Easy Tele Cashing ด้วย ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ โทร 0-2695-0000
- การเบิกถอนเงินสดผ่านสาขายูเมะพลัส และตู้ ATM จำนวน 7 ตู้ทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)
- การเบิกถอนเงินสดผ่านเครือข่ายตู้ ATM ของธนาคารพันธมิตรต่าง ๆ ประมาณ 50,000 ตู้ทั่วประเทศ ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารออมสิน ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์
- บริการกดเงินไม่ใช้บัตร โดยทำรายการผ่าน Umay+ Application และไปสแกน QR Code ที่ตู้ ATM ยูเมะพลัส ตู้ ATM ธนาคารกสิกรไทย และตู้ ATM ธนาคารไทยพาณิชย์
- DREAMwallet คือ กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีรูปแบบการให้บริการโดยเบิกถอนเงินจากบัตรกดเงินสด ยูเมะพลัสที่ DREAMwaller เพื่อชำระค่าสินค้าต่างๆ

7. ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

บริษัทฯ ได้พยายามเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุมทุกช่องทาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินของลูกค้าโดยจะมุ่งเน้นการชำระเงินแบบออนไลน์ให้มากที่สุด ได้แก่

- ชำระผ่านตู้ Umay+ ATM จำนวน 7 ตู้ ทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)
- ชำระเงินโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอัตโนมัติ (Direct Debit) - ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารทหารไทยธนชาติ, ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และ ธนาคารออมสิน
ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนที่จะเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบการหักบัญชีอัตโนมัติให้กับลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระเงินให้กับบริษัทฯ
- ชำระผ่าน Umay+ Application สำหรับลูกค้าได้ลงทะเบียน Internet Banking กับธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ชำระที่จุดบริการตัวแทนรับชำระ - เคาน์เตอร์ เซอร์วิส, โลตัส, เอ็มเปย์สเตชั่น , ช้อปปี้เคาน์เตอร์, ทรูมันนี่, จุดบริการ Cenpay และเคาน์เตอร์แคชเชียร์ในเซ็นทรัลกรุ๊ป
- ชำระที่ตู้กดเงินสดอัตโนมัติ (ATM) หรือเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา, ธนาคารกรุงเทพ, ธนาคารกสิกรไทย, ธนาคารไทยพาณิชย์, ธนาคารกรุงไทย, ธนาคารออมสิน

1.2.6 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

แหล่งที่มาของเงินทุน

เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน และสินเชื่อผ่อนชำระ การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ จึงมาจากแหล่งที่มาของเงินทุน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. เงินกู้ยืม

แหล่งของเงินกู้ยืมมาจากแหล่งดังต่อไปนี้

ประเภทเงินกู้ยืม	2564		2565		2566	
	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ตัวสัญญาใช้เงิน ตัวแลกเงินและเงินกู้ยืมระยะสั้น	2,998.15	14.0	4,465.11	22.8	4,533.9	25.2
ส่วนของเงินกู้ยืมระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	2,300.00	10.8	3,804.09	19.5	2,789.9	15.5
หุ้นกู้ที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี	3,995.57	18.7	1,999.25	10.2	4,999.4	27.8
รวมเงินกู้ยืมระยะสั้น	9,293.72	43.5	10,268.45	52.5	12,323.2	68.5
เงินกู้ยืมระยะยาว	5,082.16	23.8	3,578.20	18.3	3,484.6	19.3
หุ้นกู้	6,994.0	32.7	5,696.67	29.1	2,197.9	12.2
รวมเงินกู้ยืมระยะยาว	12,076.16	56.5	9,274.87	47.5	5,682.5	31.5
รวมเงินกู้ยืมทั้งหมด	21,369.88	100.0	19,543.32	100.0	18,005.7	100.0

1) เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินและหุ้นกู้

ประกอบไปด้วยการกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวจากธนาคารพาณิชย์ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวคงเหลือทั้งสิ้น 9 แห่ง ได้แก่ ธนาคารในประเทศไทย สาขาในประเทศของธนาคาร เป็นต้น

2) หุ้นกู้ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มียอดหุ้นกู้คงเหลือรวมทั้งสิ้น 7,200 ล้านบาท ดังนี้

ระยะเวลาที่ออก หุ้นกู้	ชุดที่	มูลค่า (ล้านบาท)	อายุ (ปี)	อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	ปีที่ครบกำหนด
มิถุนายน 2560 ครั้งที่ 2/2560	- (ไม่มีประกัน)	1,000	7 ปี	3.37	มิ.ย. 2567
มกราคม 2563 ครั้งที่ 1/2563	- (ไม่มีประกัน)	1,500	4 ปี	1.79	ม.ค. 2567
เมษายน 2564 ครั้งที่ 1/2564	- (ไม่มีประกัน)	2,000	2 ปี 11 เดือน 27 วัน	1.16	เม.ย. 2567
ตุลาคม 2564	ชุดที่ 2	500	2 ปี 11 เดือน 27 วัน	1.27	ต.ค. 2567

ระยะเวลาที่ออก หุ้น	ชุดที่	มูลค่า (ล้านบาท)	อายุ (ปี)	อัตราดอกเบี้ย (ร้อยละต่อปี)	ปีที่ครบกำหนด
ครั้งที่ 2/2564	(ไม่มีประกัน)				
เมษายน 2565 ครั้งที่ 1/2565	- (ไม่มีประกัน)	700	2 ปี 11 เดือน 27 วัน	1.85	เม.ย. 2568
มีนาคม 2566 ครั้งที่ 1/2566	- (ไม่มีประกัน)	1,500	2 ปี 11 เดือน 27 วัน	2.70	มี.ค. 2569

3) การออกตั๋วแลกเงิน

บริษัทฯ ได้มีการออกตั๋วแลกเงินเพื่อเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มียอดเงินกู้ยืมคงเหลือตามราคาดัชนี (Face Value) จำนวน 2,590 ล้านบาท

นโยบายการบริหารสภาพคล่อง

บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องหาแหล่งเงินทุนเข้ามาให้เพียงพอต่อการขยายตัวของยอดการให้สินเชื่อซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อ โดยบริษัทฯ มีนโยบายในการจัดเตรียมแผนการใช้จ่ายเงินหรือแผนการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ ไว้ล่วงหน้า โดยบริษัทฯ ได้แบ่งนโยบายการบริหารสภาพคล่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การบริหารสภาพคล่องระยะสั้น และการบริหารสภาพคล่องระยะยาว

ในการบริหารสภาพคล่องระยะสั้น ทางบริษัทฯ จะมีการเฝ้าติดตามและคาดการณ์ปริมาณเงินสดเป็นรายวัน ซึ่งเกิดขึ้นจากส่วนต่างระหว่างการเบิกถอนเงิน และการชำระหนี้ของลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้มีการจัดหาแหล่งเงินทุนระยะสั้นต่าง ๆ ได้แก่ ตั๋วสัญญาใช้เงิน ตั๋วแลกเงินและวงเงินเบิกเกินบัญชี จากธนาคารพาณิชย์ทั้งใน และต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดหางบการเงินกู้ระยะสั้น (Credit Facility) เพื่อรองรับการใช้จ่ายเงิน หรือเป็นวงเงินสำรองเพื่อการใช้จ่ายในอนาคต ในกรณีที่บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ทางสาขางานธุรกิจ และรวมถึงการวางแผนล่วงหน้าถึงผลกระทบของแต่ละกิจกรรม เพื่อจัดเตรียมเงินทุนรองรับการเบิกถอนของลูกค้า

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

2. ส่วนของผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมด 37,539.7 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยทุนจดทะเบียนและเรียกชำระเต็มมูลค่าแล้วเท่ากับ 6,000 ล้านบาท และกำไรสะสมมีมูลค่าเท่ากับ 31,539.7 ล้านบาท

กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ดังต่อไปนี้

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์สำคัญในปัจจุบันคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ทางบริษัทได้ดำเนินแผนกลยุทธ์ในการเพิ่มช่องทางในการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสมัครและการติดต่อลูกค้าที่สมัครผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการใช้เครื่องมือที่สามารถตรวจสอบสถานะของลูกค้าและพนักงานที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อให้สามารถเข้าไปให้บริการรับเอกสารลูกค้าได้ทันทีหลังจากที่ลูกค้าลงทะเบียนเพื่อสมัครสินเชื่อ รวมทั้งการพัฒนาการรับสมัครแบบออนไลน์ โดยลูกค้าสามารถกรอกใบสมัคร ยื่นเอกสาร และยืนยันตัวตนผ่านช่องทางออนไลน์ได้เองทันที

การพัฒนา Umay+ Application เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบวงเงินคงเหลือ, ยอดที่ต้องชำระ, วันครบกำหนดชำระเงิน, การเบิก-ถอนเงิน, การชำระเงิน, บริการออกบัตรใหม่แบบ Virtual Card, การเปิดใช้งานบัตร Umay+ / Umay+ Premier, การขอเพิ่มวงเงิน, เปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการให้บริการใบแจ้งยอดหนี้และหนังสือแจ้งข้อมูลเครดิตฯ ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังทำการสื่อสารข้อมูลสำคัญไปยังลูกค้าผ่านช่องทาง Umay+ Application (Notification) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกสบาย ปลอดภัยและรวดเร็วในการทำธุรกรรม

การให้บริการที่รวดเร็ว

กลยุทธ์ในการแข่งขันที่สำคัญประการหนึ่งในการให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนและสินเชื่อผ่อนชำระ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า

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

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน (Revolving Loans) ภายใต้ชื่อผลิตภัณฑ์ “ยูเมะพลัส” (Umay+) ซึ่งเป็น “สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน” โดยจะช่วยเสริมสภาพคล่องด้านการเงินให้แก่ลูกค้าที่มีประวัติ ลูกค้าสามารถได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine (ATM)) จากการเชื่อมต่อเครือข่ายร่วมกับธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารไทยพาณิชย์ และลูกค้ายังสามารถใช้บริการโทรสั่งเงินโอนเข้าบัญชีผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ IVR (Easy Tele Cashing) บริการสั่งเงินเข้าบัญชีผ่าน Umay+ Application (Easy Mobile Cashing) และบริการสั่งเงินเข้าบัญชีผ่าน

Umay+ LINE Connect (Easy LINE Cashing) นอกจากนี้ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิต สามารถใช้เงินสินเชื่อที่อยู่ ในบัตร เพื่อสมัครสินเชื่อผ่อนชำระกับทางบริษัทฯ ได้อีกด้วย

สำหรับสินเชื่อผ่อนชำระ ลูกค้าเดิมที่ถือบัตรเครดิต หรือบัตรอีซีบาย ที่สมัครสินเชื่อผ่อนชำระสามารถทราบ ผลอนุมัติได้ในเวลาประมาณ 10-15 นาที โดยบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการลงทุนปรับปรุงและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทฯ ทั้งในด้านการตรวจสอบข้อมูลของผู้สมัครขอสินเชื่อ การดึงข้อมูลออก จากฐานข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล

ร้านค้าคุณภาพที่เป็นคู่ค้าของบริษัทฯ และจุดให้บริการ

ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ และผู้จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคสำหรับธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของ บริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อของบริษัทฯ ได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มี นโยบายเข้มงวดในการคัดกรองคุณภาพของร้านค้าสมาชิก เพื่อให้ความมั่นใจในคุณภาพของลูกค้าที่ได้มา ในขณะเดียวกัน ทางบริษัทฯ ได้พยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีกับร้านค้าสมาชิกเหล่านี้ด้วย เช่น การจัดส่งพนักงานของบริษัทฯ ไป ช่วยเหลือในการให้ความสะดวกกับลูกค้าที่ร้านค้าสมาชิกเหล่านั้นอย่างสม่ำเสมอ การเข้าร่วมโครงการประชาสัมพันธ์ เพื่อ การส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าสมาชิก และการสนับสนุนการขายต่าง ๆ เป็นต้น บริษัทฯ ได้ขยายเครือข่ายร้านค้า สมาชิกที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยร่วมเป็นพันธมิตรทางการค้ากับร้านสมาชิกที่มีชื่อเสียง อาทิ กลุ่มเดอะมอลล์ ชัมมิทควิน เชียงใหม่สยามทีวี ทูเดย์ทีวีวันแอนด์เชลล์ (เฉพาะที่ร่วมรายการ) พาวเวอร์บาย (เฉพาะที่ร่วมรายการ) เป็นต้น

สำหรับธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีการจัดตั้งสาขาและจุดให้บริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อ เพื่อให้ความสะดวกในการยื่นเอกสารและการขอสินเชื่อ บริษัทฯ ได้เปิดจุดรับสมัครสัญจรตามทำเลที่มีศักยภาพมากขึ้น ทั้ง ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และสาขาในต่างจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะขยายการบริการของบริษัทฯ ให้ครอบคลุมมาก ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ขยายการให้บริการการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, LINE, Instagram, YouTube, TikTok, Umay+ Application, เว็บไซต์ (1) <https://www.easybuy.co.th> (2) <https://www.umayplus.com> ซึ่งมีทั้งข้อมูลบริษัทฯ รายชื่อและสถานที่ตั้งของสาขาและร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ ของทางบริษัทฯ เพื่อให้ลูกค้าสามารถไป ติดต่อใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ Umay+ Application ลูกค้ายังได้รับความสะดวกมากขึ้นด้วยสามารถทำการ สมัครทาง online ได้ทันที

ความหลากหลายของการบริการในธุรกิจสินเชื่อ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้ใช้กลยุทธ์โดยการเพิ่มประเภทของสินค้าและบริการใหม่ ๆ ในธุรกิจสินเชื่อ ผ่อนชำระ โดยในปัจจุบันบริษัทฯ มีสินค้าครอบคลุมมากกว่า 8 ประเภท ตั้งแต่ เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์และ สมาร์ทโฟน เครื่องใช้สำนักงาน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น

ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

บริษัทฯ มีความพยายามที่จะสร้างสัมพันธ์อันดีกับทั้งลูกค้าปัจจุบันและผู้ที่สนใจในบริการสินเชื่อของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นเพื่อดูแล ตอบข้อซักถามและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อเข้า มาผ่านทาง อีเมล จดหมาย เครื่องโทรสาร และโดยเฉพาะการสื่อสารทาง Facebook ที่เป็นช่องทางการสื่อสารผ่าน Social

Network ที่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าในปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมเฉพาะที่ช่วยให้สามารถสื่อสารและตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย นอกจากนี้ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ยังสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าในการคำนวณดอกเบี้ยจ่าย วิธีการชำระเพื่อให้สอดคล้องกับความเหมาะสมของลูกค้า แจ้งเบ็ดเสร็จ สอบถามยอดเงินคงเหลือ และปัญหาในการใช้บัตร เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ฝึกอบรมพนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าทุกคน ให้มีความรู้รอบด้านเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย และบริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางการเงิน ช่วยแก้ไขปัญหา แนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับข้อมูลที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้ง บริษัทฯ ยังมีการส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าเป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารแนบพร้อมกับใบแจ้งหนี้ หรือการส่งจดหมายเป็นครั้ง ๆ ไป

บัตรอีซีบาย และบัตรยูเมะพลัส

ในอดีตบริษัทฯ ได้จัดทำบัตรอีซีบายให้แก่ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อของทางบริษัทฯ โดยบัตรอีซีบายจะให้สิทธิพิเศษอื่น ๆ มากมาย เช่น ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อสำหรับการสมัครสินเชื่อครั้งต่อไป และบัตรดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้าไว้ และการกลับมาใช้บริการกับทางบริษัทฯ อีก โดยปัจจุบันบัตรอีซีบาย จะเน้นด้านธุรกิจขอสินเชื่อผ่อนชำระเพียงอย่างเดียว

โดยในปี 2549 บริษัทฯ ได้จัดทำบัตรยูเมะพลัส ให้แก่ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนจากบริษัทฯ โดยวงเงินสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารจัดการแผนการเงินของตนได้อย่างอิสระ คล่องตัวและเหมาะสมกับแผนการในอนาคตของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินจากตู้บริการกดเงินสดอัตโนมัติของ บริษัทฯ ที่มีเครือข่ายครอบคลุมกว้างขวาง อันเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ อีกทั้งยังสามารถนำบัตรยูเมะพลัส เพื่อให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระได้อีกด้วย และในเดือนพฤศจิกายน 2554 บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ ซึ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาท ขึ้นไป โดยจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินในอัตราต่ำสุดร้อยละ 19.8 และสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี และในเดือนมีนาคม 2556 บริษัทฯ ได้ออกบัตรกดเงินสดยูเมะพลัส PAY IT FORWARD (Umay+ PAY IT FORWARD Card) ให้บริการครั้งแรกในเดือนมีนาคม 2556 เป็นบัตรที่让客户ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทฯ ภายใต้โครงการ “อีซีบาย...เพื่อสังคมไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือโครงการวิจัยโรคมะเร็งและการรักษาผู้ป่วยยากไร้ นับตั้งแต่เริ่มกิจกรรม บริษัทฯ ได้ส่งมอบเงินบริจาคเป็นจำนวนทั้งสิ้น 79.18 ล้านบาทให้แก่สภาขาดไทย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

ลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของบริษัทฯ คือ ประชากรที่มีอายุในช่วงระหว่าง 20-55 ปี สัญชาติไทย มีอาชีพการงานและรายได้มั่นคง รวมถึงมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เป็นต้น สำหรับผู้สมัครบัตรยูเมะพลัสและบัตรยูเมะพลัส Pay it Forward จะต้องมีความรู้เงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 7,000 บาทขึ้นไป และสำหรับผู้สมัครบัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ จะต้องมีความรู้เงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่มียอดสินเชื่อกับบริษัทฯ ส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่มีฐานเงินเดือนและรายได้ประจำตั้งแต่ 10,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป

จากข้อมูลทางเศรษฐกิจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2566 พบว่า ประชากรผู้มีรายได้ประจำมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 18.81 ล้านคน ซึ่งในจำนวนดังกล่าวมีบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่าตั้งแต่ 10,000 บาท ประมาณ 7.0 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.2 ของจำนวนประชากรผู้มีรายได้ประจำทั้งหมด ซึ่งเป็นประชากรส่วนใหญ่ บุคคลที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาทต่อเดือนประมาณ 6.0 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.0 ของจำนวนประชากรผู้มีรายได้ประจำทั้งหมด และรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไปต่อเดือนประมาณ 5.7 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.1 จากข้อมูลดังกล่าว จึงแสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะขยายฐานลูกค้าได้อีกจำนวนมาก

ตารางแสดงโครงสร้างรายได้ประชากรผู้มีรายได้ประจำจำแนกตามช่วงรายได้ในไตรมาส 3 ของ ปี 2566 (บาทต่อเดือน)

ระดับรายได้	จำนวน (พันคน)	%
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	7,000.2	37.2%
10,001 – 15,000 บาท	6,016.1	32.0%
มากกว่า 15,000 บาท	5,657.7	30.1%
ไม่ทราบ	140.0	0.7%
รวม	18,814.0	100.00%

ที่มา: การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรไตรมาสที่ 3 ปี 2566 สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นโยบายทางด้านการค้า

บริษัทฯ มีนโยบายในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับบริการสินเชื่อแต่ละประเภทของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานในหลาย ๆ 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 สำหรับผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยการกำหนดอัตราดอกเบี้ยของบริษัทฯ ยังขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมถึงระยะเวลาในการชำระหนี้ เป็นหลัก

ในธุรกิจสินเชื่อเงินสดหมุนเวียน บริษัทฯ มีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยเป็นรายวัน กล่าวคือ ในกรณีที่ลูกค้าชำระเงินคืนก่อนวันครบกำหนด บริษัทฯ จะทำการคำนวณดอกเบี้ยใหม่โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้บริการสินเชื่อเงินสดหมุนเวียนผ่านบัตรกดเงินสด 3 ประเภทได้แก่ (1) บัตรยูเมะพลัส (2) บัตรยูเมะพลัส Pay it Forward ซึ่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี และ (3) บัตรยูเมะพลัส พรีเมียร์ ซึ่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำสุดร้อยละ 19.8 ต่อปี และสูงสุดไม่เกินร้อยละ 25 ต่อปี บัตรทั้งสามจะถูกคำนวณโดยระบบ Credit Scoring ของบริษัทฯ

ในธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ บริษัทฯ จะคิดการผ่อนชำระเป็นรายเดือนในจำนวนเท่า ๆ กัน โดยบริษัทฯ อาจมีจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับร้านค้าสมาชิก ซึ่งอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างบริษัทฯ และร้านค้าสมาชิกเป็นครั้ง ๆ ไป

อุตสาหกรรมและการแข่งขัน

1. ภาพรวมเศรษฐกิจ

สินเชื่อภาคครัวเรือน ความต้องการสินเชื่อของภาคครัวเรือนโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่ปรับลดลงในสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อที่อยู่อาศัย ขณะที่มาตรฐานการให้สินเชื่อยังเข้มงวดต่อเนื่อง

ความต้องการสินเชื่อภาคครัวเรือนในไตรมาสที่ 4 ปี 2566 โดยรวมปรับเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยสินเชื่อบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นต่อเนื่องตามการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคและเพื่อซื้อสินค้าคงทน เช่นเดียวกับความต้องการสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคอื่นที่เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการบริโภคและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ปรับดีขึ้น ขณะที่ความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากการส่งเสริมการขายของผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตาม ความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยปรับลดลงตามต้นทุนการกู้ยืมที่ปรับสูงขึ้น สำหรับไตรมาสที่ 1 ปี 2567 ความต้องการสินเชื่อครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคอื่น และสินเชื่อบัตรเครดิตตามความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มปรับดีขึ้น ขณะที่ความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ยังไม่ฟื้นตัวจากเงื่อนไขประกอบสัญญาที่ยังเข้มงวดและต้นทุนการกู้ยืมที่สูงขึ้น เช่นเดียวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่มีแนวโน้มลดลงจากต้นทุนการกู้ยืมที่สูงขึ้นและการส่งเสริมการขายของผู้ประกอบการที่สิ้นสุดไปในไตรมาส 4 ปี 2566

มาตรฐานการให้สินเชื่อภาคครัวเรือนในไตรมาสที่ 4 ปี 2566 เข้มงวดขึ้นในเกือบทุกประเภทสินเชื่อโดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ สง. บางแห่งยังมีความกังวลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของผู้กู้และแนวโน้มคุณภาพสินเชื่อสำหรับไตรมาส 1 ปี 2567 มาตรฐานการให้สินเชื่อภาคครัวเรือนเข้มงวดขึ้นในทุกประเภทสินเชื่อ โดยเฉพาะสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ สง. ยังมีความกังวลต่อความเสี่ยงด้านเครดิตของผู้กู้และหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบกับคุณภาพสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่คาดว่าจะด้อยลงต่อเนื่อง เช่นเดียวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สง. บางแห่งเริ่มมีความกังวลต่อแนวโน้มคุณภาพสินเชื่อ

(ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

2. ภาพรวมธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (“สินเชื่อส่วนบุคคล”) หมายถึงสินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยให้รวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่ผู้ประกอบการธุรกิจมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ ทั้งนี้ ไม่รวมสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งในสินค้าที่เป็นรถยนต์และรถจักรยานยนต์ สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ สินเชื่อเพื่อรักษาพยาบาล และสินเชื่อเพื่อสวัสดิการพนักงาน ที่หน่วยงานต้นสังกัดได้มีการทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเริ่มมีการแข่งขันที่รุนแรงนับตั้งแต่ปี 2543 โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ (1) ธนาคารพาณิชย์ และ (2) ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

ตารางแสดงยอดสินเชื่อส่วนบุคคลค้าง¹⁾ จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ ปี 2565 ถึง ปี 2566

(หน่วย: ล้านบาท)

	2565	2566
ธนาคารพาณิชย์ ²⁾	183,215	183,480
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ³⁾	315,744	322,200
รวม	498,959	505,680
อัตราการเติบโต (ร้อยละ/ต่อปี)	-5.2%	1.3%

¹⁾ ยอดสินเชื่อค้าง หมายถึง เป็นยอดเฉพาะเงินต้นของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ หลังหักรายได้การตัดบัญชี ณ สิ้นเดือนที่รายงาน โดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน

²⁾ ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยและสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย

³⁾ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

จากตัวเลขสินเชื่อส่วนบุคคลค้าง จะเห็นได้ว่า ณ ปี 2566 ยอดค้างสินเชื่อส่วนบุคคลปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.3 จากสิ้นปี 2565 เป็นจำนวน 505,680 ล้านบาท โดยธนาคารพาณิชย์มียอดสินเชื่อค้างเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.1 ขณะที่ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินมียอดสินเชื่อเติบโตร้อยละ 2.0 นอกจากนี้ปี 2566 ธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนสินเชื่อร้อยละ 36.3 ในขณะที่สัดส่วนสินเชื่อของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 63.7 ของยอดสินเชื่อส่วนบุคคลค้างทั้งหมด

ตารางจำนวนบัญชี¹⁾ จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการ ปี 2565 ถึง ปี 2566

(หน่วย: บัญชี)

	2565	2566
ธนาคารพาณิชย์ ²⁾	3,324,218	3,420,875
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ³⁾	13,163,153	14,397,550
รวม	16,487,371	17,818,425
อัตราการเติบโต (ร้อยละ/ต่อปี)	14.1%	8.1%

¹⁾ จำนวนบัญชี หมายถึง จำนวนบัญชีผู้บริโภคนสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ณ สิ้นเดือนที่รายงาน โดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน

²⁾ ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยและสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในประเทศไทย

³⁾ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

(ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ณ ปี 2566 กลุ่มธนาคารพาณิชย์มีจำนวนบัญชีลูกค้าเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2565 ร้อยละ 2.9 สำหรับจำนวนบัญชีของกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี 2565 ร้อยละ 9.4 โดยสัดส่วนของจำนวนบัญชีส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 80.8 สำหรับผู้ประกอบการกลุ่มธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนจำนวนบัญชีเพียงร้อยละ 19.2 โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้สัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงินมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับสัดส่วนยอดสินเชื่อ เนื่องจากผู้ประกอบการกลุ่มนี้จะให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มีฐานะเงินเดือนต่ำกว่าจึงทำให้ยอดสินเชื่อต่อบัญชีมีค่าน้อยกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มธนาคารพาณิชย์

3. ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ เทียบกับอุตสาหกรรม

ตารางแสดงการเปรียบเทียบตัวเลขธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ เทียบกับอุตสาหกรรม

	2565	2566
ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทฯ	56,851	58,124
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	11.4	11.5
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ร้อยละ)	18.0	18.0
จำนวนบัญชีของบริษัทฯ ¹⁾	1,425,860	2,348,660
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	8.7	13.2
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ร้อยละ)	10.8	16.3
ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลผิดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไปของบริษัทฯ ³⁾	1,048	1,179
คิดเป็นสัดส่วนของสินเชื่อส่วนบุคคล ²⁾ ทั้งหมด (ร้อยละ)	6.1	4.3
คิดเป็นสัดส่วนของผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (ร้อยละ)	11.1	6.3

¹⁾ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2566 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงการรายงานข้อมูลจำนวนบัญชีของบริษัทฯ ตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเพิ่มเติมการรายงานจำนวนบัญชีที่ไม่มียอดสินเชื่อค้างจ่าย

²⁾ ยอดสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับค้าง (Outstanding Balance) เฉพาะเงินต้นของลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (หลังหักรายได้การค้ำประกัน) ณ วันสิ้นเดือนที่รายงานโดยไม่รวมสินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นหลักประกัน

³⁾ ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเป็นระยะเวลาเกิน 3 เดือนขึ้นไปนับตั้งแต่วันที่กำหนดชำระ โดยรายงานเฉพาะเดือนสิ้นไตรมาส (ที่มา: บริษัทฯ และธนาคารแห่งประเทศไทย)

ในช่วงปี 2565 ถึง ปี 2566 บริษัทฯ มีสัดส่วนยอดสินเชื่อคงค้างคิดเป็นร้อยละ 11.4 ถึงร้อยละ 11.5 ของยอดสินเชื่อธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งหมด และมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 18.0 และร้อยละ 18.0 ของยอดสินเชื่อในกลุ่มผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน

ในขณะที่ เมื่อเปรียบเทียบลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลผิดนัดชำระหนี้เกิน 3 เดือนขึ้นไป ณ ปี 2566 บริษัทฯ มีสัดส่วนของลูกหนี้ดังกล่าวเพียงร้อยละ 4.3 ของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับทั้งหมด และร้อยละ 6.3 ของผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน

มาตรการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ออกมาตรการเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและผลกระทบของหนี้ครัวเรือน คือการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending : RL) ตามประกาศ ธปท. ที่ สกข. 7/2566 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบทบาทของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบลูกค้าตลอดวงจรหนี้้อย่างเหมาะสมครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่ก่อนหรือกำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ เมื่อลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการดำเนินการตามกฎหมายและโอนขายหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ตลอดจนส่งเสริมการให้ข้อมูลเงื่อนไขและคำเตือนที่ลูกค้าควรรู้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรม และสนับสนุนให้ลูกค้ามีวินัยทางการเงินที่ดีขึ้น-โดยจะมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นไป

Responsible Lending เป็นหลักเกณฑ์เพิ่มเติมจากประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ประกอบด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่อ ตลอดจนจรรยาบรรณเป็นหนี้ ครอบคลุม 8 ด้าน ดังนี้

- (1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
 - (2) การโฆษณา
 - (3) กระบวนการขาย
 - (4) การพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ (affordability)
 - (5) การส่งเสริมวินัยและการบริหารจัดการทางการเงินในช่วงเป็นหนี้
 - (6) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt) สำหรับแนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง โดยแบ่งเป็น
 - 1) ลูกหนี้ที่เริ่มมีปัญหาหนี้เรื้อรัง (General Persistent Debt) ที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลังตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 5 ปี
 - 2) ลูกหนี้ที่มีปัญหาหนี้เรื้อรัง (Severe Persistent Debt) ที่จ่ายชำระดอกเบี้ยรวมมากกว่าเงินต้นรวมในช่วงย้อนหลัง 5 ปี และเป็นลูกหนี้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทโดยบริษัทฯ มีนโยบายแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณว่าเป็นหนี้เรื้อรัง เพื่อไม่ให้ลูกค้ากลายเป็นหนี้ด้วยคุณภาพ นอกจากนี้ยังแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบเมื่อเป็นหนี้เรื้อรังแล้ว (Severe Persistent Debt) โดยบริษัทฯ จะเสนอแนวทางให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เรื้อรัง โดยเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้เดือนเมษายน 2567 เป็นต้นไป ทั้งนี้ การดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามเกณฑ์ดังกล่าว บริษัทฯ พิจารณาแล้วเชื่อมั่นว่าไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อภาพรวมการดำเนินงานของบริษัท
 - (7) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) ซึ่งเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในลักษณะเชิงป้องกัน (Pre-emptive Debt Restructuring) และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา (Troubled Debt Restructuring)
 - (8) การดำเนินตามกฎหมายและการโอนขายหนี้ไปยังเจ้าหนี้อื่น
- บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และกรอบระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด

ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

1. สัญญาเช่าสำนักงานและสาขา

บริษัทฯ ได้ทำสัญญาเช่าพื้นที่ทำการสำนักงานและสาขาหลายฉบับเป็นระยะเวลาตั้งแต่หนึ่งถึงห้าปี ในการนี้ บริษัทฯ ผูกพันที่จะต้องจ่ายค่าเช่าในอัตราค่าเช่าต่อปีที่แตกต่างกันตามที่ระบุในสัญญา

(หน่วย : ล้านบาท)

ภาระผูกพันตามสัญญาเช่า ดำเนินงานที่ยกเลิกไม่ได้	31 ธันวาคม 2564	31 ธันวาคม 2565	31 ธันวาคม 2566
ภายในหนึ่งปี	10.9	8.4	10.2
หลังจากหนึ่งปีแต่ไม่เกินห้าปี	0.3	0.1	0.1
หลังจากห้าปี	0	0	0
รวม	11.2	8.5	10.3

2. สินทรัพย์ถาวร

นอกเหนือจากสำนักงานของบริษัทฯ ซึ่งใช้เป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังมีสินทรัพย์อื่น ๆ ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่าเครื่องตกแต่งติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน ยานพาหนะ และสินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ มีรายละเอียดของสินทรัพย์ดังกล่าวซึ่งบริษัทฯ เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ และไม่คิดภาระผูกพันใด ๆ ดังนี้

(หน่วย : ล้านบาท)

รายละเอียด	ราคาทุน	ค่าเสื่อมราคาสะสม	มูลค่าตามบัญชีสุทธิ
ส่วนปรับปรุงสำนักงานเช่า	354.2	276.4	77.8
เครื่องตกแต่งติดตั้งและเครื่องใช้สำนักงาน	465.0	436.4	28.6
ยานพาหนะ	-	-	-
สินทรัพย์ระหว่างติดตั้ง	0.2	-	0.2
รวมทั้งสิ้น	819.4	712.8	106.6

(โปรดพิจารณา รายละเอียดทรัพย์สินในเอกสารแนบ 3 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ)

(5) งานที่ยังไม่ส่งมอบ

-ไม่มี-

1.3 โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ

1.3.1 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ



รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่ปรากฏอยู่ในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 มีดังนี้

ลำดับ	รายชื่อผู้ถือหุ้น	จำนวนหุ้น	สัดส่วนการถือหุ้น (ร้อยละ)
1	บริษัท อาคอม จำกัด	425,999,760	71.00
2	บริษัท จีซีที แมเนจเม้นท์ (ไทยแลนด์) จำกัด ¹⁾	150,000,000	25.00
3	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	24,000,000	4.00
4	บุคคลอื่น ๆ ²⁾	240	0.00
รวม		600,000,000	100.00

¹⁾ บริษัท จีซีที แมเนจเม้นท์ (ไทยแลนด์) จำกัด (“จีซีที”) มีผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ บริษัท อีโตะ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 33.00 ของทุนจดทะเบียนของจีซีที และบริษัท อีโตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 16.00 ของทุนจดทะเบียนของจีซีที โดย บริษัท อีโตะ (ประเทศไทย) จำกัด มีผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ บริษัท อีโตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทซื้อขายไป (Trading Firm) ขึ้นทะเบียนในประเทศญี่ปุ่น และถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100.00 ของทุนจดทะเบียนของ บริษัท อีโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

²⁾ ในจำนวนบุคคลอื่น ๆ ที่ถือหุ้นของบริษัทฯ ทั้งสิ้น 12 คน เป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับ บริษัท อาคอม จำกัด ทั้งสิ้น 11 คน โดยเป็นพนักงานของ บริษัท อาคอม จำกัด

ประเภทของผู้ถือหุ้น

สัญชาติ	จำนวน	จำนวนหุ้น	ร้อยละ
ไทย	3	174,000,020	29.0
ต่างด้าว	12	425,999,980	71.0
รวม	15	600,000,000	100.0

เนื่องจากบริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้ถือหุ้นในปี 2555 ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ได้ทำการโอนหุ้นในวันที่ 11 พฤษภาคม 2555 ซึ่งมีผลให้มีสัดส่วนของผู้ถือหุ้นซึ่งมิใช่สัญชาติไทยมากกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนทุนที่ชำระแล้วทั้งหมดของบริษัทฯ ส่งผลให้บริษัทฯ มีสถานะเป็นคนต่างด้าวตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

พ.ศ. 2542 บริษัทฯ จึงได้ยื่นขอความเห็นชอบในหลักการเพื่อประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวในวันที่ 8 มีนาคม 2554 โดยอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวได้พิจารณาแล้วเห็นชอบในหลักการให้บริษัทฯ ประกอบธุรกิจบัญชีสาม (21) การทำธุรกิจบริการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ตามหนังสือจากสำนักงานบริหารการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เลขที่ พณ 0810.02/735 ลงวันที่ 30 เมษายน 2555 โดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งบริษัทฯ เริ่มประกอบธุรกิจได้นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต แต่ต้องดำเนินการยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการภายใน 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 25 เมษายน 2555 ทั้งนี้ บริษัทฯ จะต้องมีเงินทุนขั้นต่ำเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 1,913,948,065 บาท และจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังนี้

1. เงินกู้ทั้งสิ้นที่ใช้ในการประกอบธุรกิจได้นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต ต้องไม่เกินเจ็ดเท่าของเงินทุน
2. ผู้รับผิดชอบในการประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในราชอาณาจักรไม่น้อยกว่าหนึ่งคน

ต่อมาบริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวเลขที่ 1755502673 ออกให้ ณ วันที่ 27 กันยายน 2555 จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 ให้บริษัทฯ ประกอบธุรกิจบัญชีสาม (21) การทำธุรกิจบริการให้สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน โดยเป็นไปตามเงื่อนไขที่กระทรวงการคลังกำหนด ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 เป็นต้นไป

อัตราส่วนเงินกู้ต่อเงินทุนตามข้อ (1) หมายถึง มูลค่ายุติธรรมของเงินกู้ยืมก่อนหักค่าธรรมเนียมต่างๆ ต่อทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว (ไม่รวมกำไร หรือขาดทุนสะสม) ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 อัตราส่วนดังกล่าวอยู่ที่ 3.00 เท่า โดยบริษัทฯ มีการติดตามและคำนวณอัตราส่วนนี้ทุกครั้งที่จะมีการกู้ยืมเงินเพื่อไม่ให้เกินตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.3.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ ยังไม่มีนโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม และ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 บริษัทฯ ไม่มีเงินลงทุนใด ๆ ในทั้งบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

1.3.3 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทฯ คือ บริษัท อาคอม จำกัด (“อาคอม”) ซึ่งถือเป็นบริษัทแม่และผู้ถือหุ้นใหญ่ในบริษัทฯ จำนวน 425,999,760 หุ้น หรือเทียบเท่ากับร้อยละ 71 ของทุนชำระแล้วของบริษัทฯ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566) โดยอาคอมเป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยมาอย่างยาวนานในประเทศญี่ปุ่น บริษัทฯ จึงได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหารและการจัดการต่าง ๆ การให้ความรู้เชิงปฏิบัติ (Know-how) เช่น ระบบควบคุมคุณภาพ ลูกหนี้ ระบบการจัดการสารสนเทศและระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า ความร่วมมือในการพัฒนาประเภทของการให้บริการให้หลากหลาย อีกทั้ง อาคอม มีการให้ความช่วยเหลือทางด้านบุคลากรและการสนับสนุนวงเงินฉุกเฉิน (Backup Plan) หากมีการร้องขอจากบริษัทฯ อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ พยายามให้มีการถ่ายทอดความรู้จากอาคอม แล้วนำมาพัฒนาและบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.4 จำนวนทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว

บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 6,000 ล้านบาท เรียกชำระแล้วทั้งจำนวน แบ่งเป็นหุ้นสามัญ 600 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10

1.5 นโยบายการจ่ายเงินปันผล

นโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ จะถูกกำหนดโดยผู้บริหารโดยพิจารณาจากผลประกอบการรวมถึงแผนการในอนาคตของบริษัทฯ