

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมในการประกอบธุรกิจ

บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (Chayo Group Public Company Limited) (“บริษัท” หรือ “CHAYO”) และบริษัทย่อย ดำเนินธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ โดยสามารถแบ่งประเภทธุรกิจตามลักษณะการดำเนินงานได้ทั้งหมด 3 ประเภท ประกอบด้วย ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า โดยบริษัทได้ดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้มาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี ก่อนที่จะขยายธุรกิจโดยเน้นการลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพในปี 2557 ต่อมา ในปี 2559 บริษัทได้จัดตั้งธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อขยายขอบเขตการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่บริษัทให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ทั้งนี้ ณ วันที่ 15 กันยายน 2558 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 2/2558 ของบริษัทมีมติอนุมัติย้ายสถานประกอบการไปยังที่ทำการแห่งใหม่และมีที่อยู่ตามที่ได้จดทะเบียน คือ เลขที่ 44/499-504 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220 และเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2558 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 3/2558 ของบริษัทมีมติอนุมัติเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทจากบริษัท ชโย คอลเลกชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด เป็นบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด ต่อมา บริษัทได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดในวันที่ 11 พฤษภาคม 2560 ตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 ของบริษัท ณ วันที่ 25 เมษายน 2560

1.1 วิสัยทัศน์และพันธกิจ**1.1.1 วิสัยทัศน์**

“เป็นมืออาชีพในการบริหารหนี้ที่มีหลักประกัน และไม่มีหลักประกันอย่างสร้างสรรค์ เพื่อลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง”

1.1.2 พันธกิจ

- 1) บริหารจัดการอย่างมืออาชีพ ตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้
- 2) เสริมสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง
- 3) ใช้การตลาดนำ ทำอย่างเป็นระบบ จบหรือครบ กระบวนการขั้นตอน
- 4) บริหารจัดการด้วยระบบคุณธรรม ให้ความสำคัญกับทางออกของลูกค้า

1.2 เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทมีเป้าหมายในการทำธุรกิจ ดังนี้

- สำหรับธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ บริษัทมีเป้าหมายในการดำเนินงานภายใต้เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ซึ่งได้แก่ การช่วยเหลือสถาบันการเงินและช่วยเหลือลูกหนี้ (โดยบริษัทให้ความสำคัญกับลูกหนี้และรักษาชื่อเสียงของสถาบันการเงินเป็นหลัก) และพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541

สำหรับธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า บริษัทมีเป้าหมายในการทำงานตามความต้องการและเป้าหมายของผู้ว่าจ้าง ภายใต้พระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นเรื่องผลงานและคุณภาพรวมถึงให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของผู้ว่าจ้างเป็นสำคัญ สำหรับเป้าหมายโดยรวมนั้น บริษัทมีความมุ่งมั่นในการขยายการงานในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการประมูลซื้อหนี้ด้วยคุณภาพทั้งประเภทที่มีหลักประกัน และประเภทที่ไม่มีหลักประกันจากสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมาบริหาร พร้อมกับการขยายงานด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น การเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ให้กับสถาบันการเงินและบริษัทเอกชน และการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและขายผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของทีมผู้บริหารที่มีมาช้านาน บริษัทเชื่อมั่นว่าจะสามารถสร้างโอกาสในการบริหารหนี้พร้อมกับการให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมรักษาคุณภาพงานบริการ และความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อลูกค้าและคู่ค้าซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าหมายการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ด้านการให้บริการและการลงทุน

บริษัทมีเป้าหมายที่จะ (1) สร้างการเติบโตในธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการหาโอกาสในการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่มาจากการประมูลหนี้ทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน การเจรจาซื้อขายสินทรัพย์โดยตรง และการซื้อสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Asset: NPA) โดยอาจจะมีการลงทุนเพิ่มในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีหลักประกันมากขึ้น (บริษัทมีแผนงานในการลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกันเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การลงทุนในสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีหลักประกันใช้เงินลงทุนมากกว่า) (2) สร้างการเติบโตและความยั่งยืนในธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ (ซึ่งบริษัททำมาแล้วกว่า 20 ปี) และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า โดยการเพิ่มและขยายฐานลูกค้าในธุรกิจให้บริการให้มากขึ้น โดยจะเน้นในเรื่องของผลงานและคุณภาพการให้บริการเป็นหลัก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างตามที่ได้ตกลงกันไว้ เช่น เป้าหมายการจัดเก็บหนี้รายเดือน/ไตรมาส เป้าหมายการขายสินค้าและบริการรายเดือน/ไตรมาส และเป้าหมายการจัดเก็บหนี้ตามนโยบายส่งเสริมการขายรายเดือน/ไตรมาส และ (3) เพิ่มลักษณะและช่องทางการให้บริการหรือช่องทางการขายสินค้าต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการให้บริการเพื่อให้บริการของบริษัทมีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารและการบริการผ่านอุปกรณ์ (Device) ประเภทโทรศัพท์มือถือ และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ บริษัทจะยังคงมุ่งเน้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ควบคู่ไปกับการสร้างฐานลูกค้าใหม่ ๆ โดยบริษัทจะปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อขยายขอบเขตการให้บริการไปยังบริษัททั่วไปที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และสถาบันการเงินอื่น รวมถึงการรับงานและการเข้าไปร่วมประมูลสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน และสถาบันการเงินอื่นที่ไม่ใช่คู่ค้าของบริษัทในปัจจุบันเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริการของบริษัทสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกประเภท ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถขยายขอบเขตการให้บริการไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ได้

2) ด้านการบริหารจัดการ

บริษัทมีเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้และความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง โดยจะมุ่งสร้างการเติบโตของรายได้ที่มาจากการลงทุนและบริหารหนี้สินที่มีหลักประกันควบคู่ไปกับหนี้สินที่ไม่มีหลักประกัน และบริการอื่น ๆ ที่

เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักของบริษัทในปัจจุบัน เช่น การประมูลซื้อหนี้ที่มีหลักประกันเพิ่มขึ้นเพื่อการบริหาร การประมูลซื้อหนี้ที่ไม่มีหลักประกันประเภทลูกหนี้บัตรเครดิต และลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลมาบริหารตามความชำนาญของบริษัท การขายทรัพย์สินที่ได้มาจากการประมูล การเพิ่มรายได้ที่มาจากลูกค้ารายได้จากการบรรลุเป้าหมายการจัดเก็บหนี้ การเพิ่มจำนวนลูกค้ารายใหม่ซึ่งอยู่ในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดิมของบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า หรือ การขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ตามโอกาสจะเอื้ออำนวย โดยมีเป้าหมายว่า การรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ และการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรของบริษัทจะสามารถสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับลักษณะการดำเนินงานในอดีตของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทจะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารต้นทุนในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีระบบการโทรออก (Outbound Dialer System) ประเภทการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (Auto Dialer) ซึ่งเป็นวิธีการโทรออกโดยอัตโนมัติไปยังรายชื่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ (หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้) โดยเมื่อระบบโทรติดแล้ว ระบบจะให้ข้อมูลเป็นเสียงข้อความที่บันทึกไว้ (Voice Message) เพียงฝ่ายเดียว และสามารถกำหนดให้ระบบวางสายได้ทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการให้ข้อมูล เช่น การโทรออกเพื่อแจ้งหนี้อัตโนมัติ มาใช้ในธุรกิจให้บริการ (ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า) และการหาแนวทางในการลดต้นทุนการประมูลหนี้ด้วยคุณภาพทั้งประเภทที่มีหลักประกัน และประเภทที่ไม่มีหลักประกัน

ทั้งนี้ จากแนวโน้มการเติบโตของหนี้เงินกู้ภาคครัวเรือน สินเชื่อภาคผู้บริโภค สินเชื่อภาคธุรกิจ และสินเชื่อรวมทั้งระบบของธนาคารพาณิชย์ รวมถึงโอกาสจากการที่ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งส่งผลดีต่อการค้า การลงทุน และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทจึงเชื่อมั่นว่าบริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโตต่อไปอย่างมั่นคงในอนาคต นอกจากนี้ ในกรณีที่บริษัทจะประมูลหนี้ที่มีหลักประกันซึ่งเป็นหนี้ที่ช่วยกระจายความเสี่ยงเรื่องการบริหารหนี้เพิ่มเติม และหนี้ไม่มีหลักประกันที่มีความเสี่ยงสูงในแง่ของการลงทุนที่อาจจะไม่ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนคืน (อย่างไรก็ตาม หนี้ไม่มีหลักประกันมีมูลค่าความเสียหายค่อนข้างต่ำเนื่องจากใช้เงินลงทุนในการซื้อ และ/หรือ ประมูลไม่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับหนี้ที่มีหลักประกัน) บริษัทจะศึกษาและพิจารณาความเป็นไปได้ รวมทั้งข้อดีและข้อเสียของการลงทุนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ผู้ถือหุ้น และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

1.3 ความเป็นมาและพัฒนาการที่สำคัญ

1) ประวัติความเป็นมาที่สำคัญ

- บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ปี	รายละเอียด
2540	- จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ณ วันที่ 11 มีนาคม 2540 ด้วยทุนเริ่มแรก 3.00 ล้านบาท ภายใต้ชื่อ บริษัท เซียนแอนด์เคลย์ จำกัด โดยประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนธุรกิจซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น ภายใต้หมวดธุรกิจ 69100 ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้
2552	- ร่วมทำการตรวจสอบข้อมูลสินทรัพย์ (Due Diligence) ให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) - ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังหมายเลข 2967 ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการหนี้สิน บริหารเงิน และบริหารหนี้สิน (โดยมีวาระการต่ออายุใบอนุญาตทุก 2 ปี)
2558	- จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558 เป็น บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (CHAYO) โดยประกอบธุรกิจเกี่ยวกับกิจกรรมทางกฎหมาย ภายใต้หมวด ธุรกิจ 69100 ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และ - ปรับโครงสร้างธุรกิจด้วยวิธีการรวมธุรกิจภายใต้การควบคุมเดียวกันโดยการซื้อหุ้นสามัญของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ("Chayo AMC") และบริษัท ชโยคอลเซ็นเตอร์ จำกัด ("Chayo Call Center") ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2558 - จัดทะเบียนเพิ่มทุนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 207.00 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 210.00 ล้านบาท เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558
2560	- จัดทะเบียนแปรสภาพนิติบุคคลจากบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัดตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 และเปลี่ยนชื่อกิจการจากบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด เป็นบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2560 - จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงมูลค่าที่ตราไว้และแตกหุ้นสามัญของบริษัทจาก 21,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10.00 บาท เป็นจำนวน 420,000,000 หุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 0.50 บาท - จัดทะเบียนเพิ่มทุน ณ วันแปรสภาพ (วันที่ 11 พฤษภาคม 2560) กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 70.00 ล้านบาท ส่งผลให้บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีทุนจดทะเบียน ณ วันแปรสภาพจำนวน 280.00 ล้านบาท แบ่งเป็นทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 210.00 ล้านบาท และทุนที่ยังไม่ได้เรียกชำระจำนวน 70.00 ล้านบาท

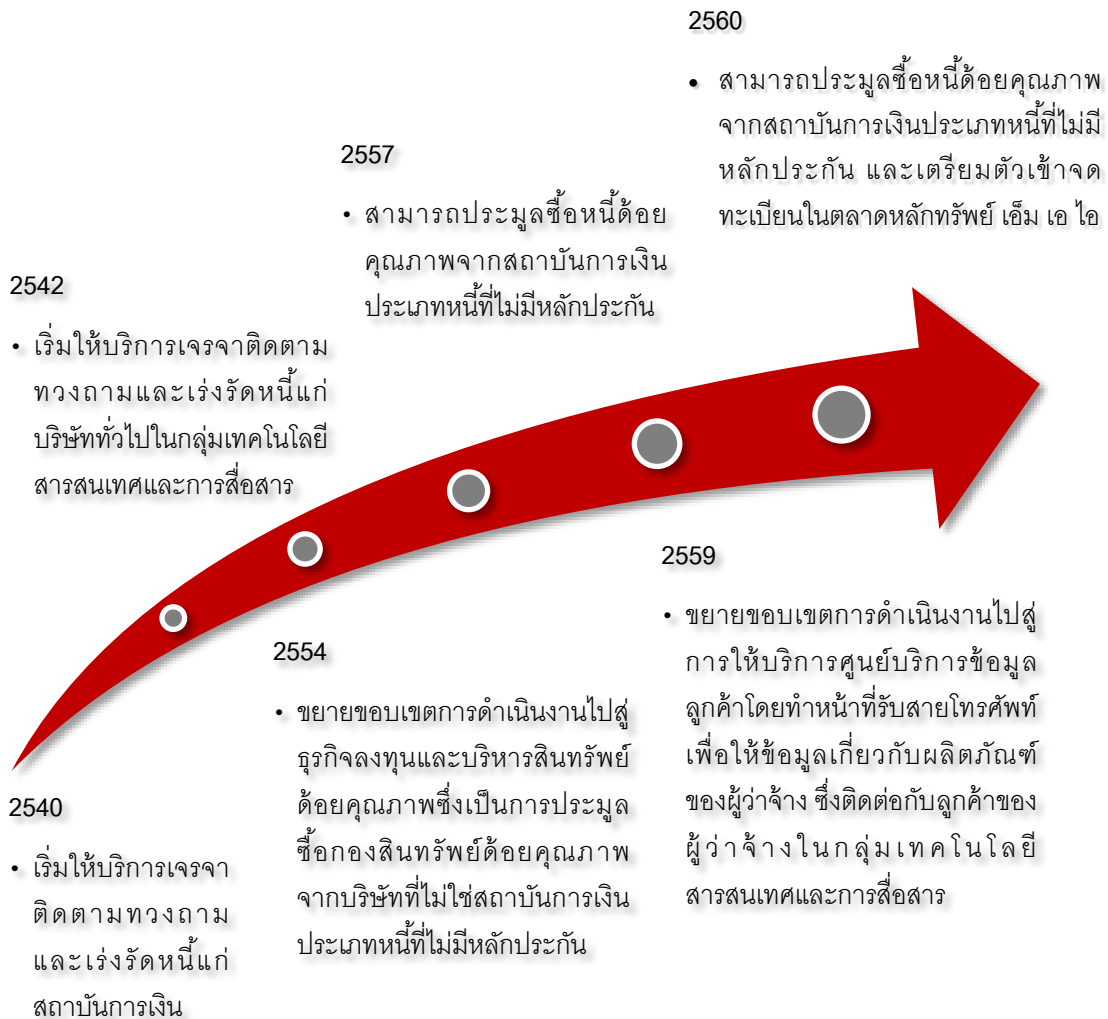
● บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด

ปี	รายละเอียด
2552	- จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2552 โดยใช้ชื่อ บริษัท แอคคูเรท อินสเปคชั่น ซิสเต็ม จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1.00 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการป้องกัน กำจัดปลวก มด หนู ค้างคาว นก และแมลงทุกชนิด
2556	- จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคล ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2556 โดยใช้ชื่อ บริษัท เจ.เจ. คอนเลคชั่น จำกัด และเปลี่ยนวัตถุประสงค์การดำเนินงานเป็นการให้คำปรึกษาในการบริหารจัดการหนี้สิน
2557	- ได้รับอนุมัติให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ณ วันที่ 21 มีนาคม 2557 เนื่องจากได้รับใบอนุญาตบริหารสินทรัพย์จากธนาคารแห่งประเทศไทยตามพระราชกำหนดบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ที่แก้ไขแล้ว - จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคลครั้งที่ 4 ณ วันที่ 6 มกราคม 2557 โดยใช้ชื่อบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด เพื่อดำเนินกิจการซื้อหนี้ที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันมาบริหาร รวมไปถึงดำเนินธุรกิจรับจ้างบริหารหนี้ที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันให้สถาบันการเงิน ภายใต้หมวดธุรกิจ 64999 ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับกิจกรรมทางการเงินอื่น ๆ (ยกเว้นกิจกรรมการประกันภัยและกองทุนบำเหน็จ บำนาญ) ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การประกอบการเยี่ยงธนาคารพาณิชย์โดยการบริหารหนี้ด้วยคุณภาพ
2558	- ลงนามในบันทึกความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกหนี้ในการขอแก้ไขข้อมูลเมื่อชำระหนี้เสร็จสิ้น กับบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“เครดิตบูโร”) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกหนี้ที่ถูกสถาบันการเงินโอนขายให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ต่าง ๆ และต่อมาลูกหนี้รายนั้นได้ชำระหนี้ให้แก่บริษัทบริหารสินทรัพย์ผู้รับโอนหนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ส่งผลให้เครดิตบูโรสามารถปรับปรุงสถานะบัญชีในรายงานเครดิตบูโรของลูกหนี้รายดังกล่าวตามความเป็นจริงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกหนี้ และสร้างโอกาสในการขอสินเชื่อใหม่ตามที่กฎหมายกำหนด

● บริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด

ปี	รายละเอียด
2543	- จัดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2543 โดยใช้ชื่อ บริษัท เซียนแอ็ดไวซอรี่แอนด์ ลอว์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 0.50 ล้านบาท เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบัญชี การทำบัญชี และการตรวจสอบบัญชี และการให้คำปรึกษาด้านภาษี โดยมีวัตถุประสงค์ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและ บัญชี - เริ่มให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้แก่บริษัททั่วไปในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร
2550	- จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การดำเนินงานจากการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและการบัญชี เป็นการสำรวจและประเมินค่าสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์
2554	- ทำการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การดำเนินงานจาก การสำรวจและประเมินค่าสังหาริมทรัพย์และ อสังหาริมทรัพย์ เป็น การให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้
2558	- จัดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคล ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2558 เป็น บริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด

การให้บริการและพัฒนาการที่สำคัญ

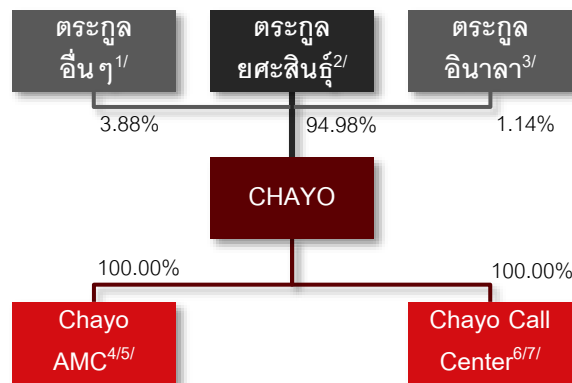


ทั้งนี้ บริษัทดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพโดยมีการประมูลของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเข้ามาบริหารอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา โดยเริ่มจากการประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม ในวันที่ 21 มีนาคม ปี 2557 บริษัทย่อยแห่งหนึ่งของบริษัทซึ่งได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้จดทะเบียนเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ (ตามกฎหมายกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ที่แก้ไขแล้ว) ส่งผลให้ Chayo AMC สามารถเข้าร่วมประมูลและซื้อหนี้สถาบันการเงินได้ ทั้งนี้ ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ บริษัทเริ่มบริหารหนี้ประเภทหนี้เหลือหลังขายที่ประมูลซื้อได้ในขณะนั้น อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน บริษัทสามารถบริหารหนี้ประเภทอื่น ๆ ที่ประมูลซื้อได้เพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้บัตรกดเงินสด สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft: O/D) ซึ่งปัจจุบัน กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหารของบริษัทประกอบด้วยหนี้ประเภทหนี้บัตรเครดิตและหนี้บัตรกดเงินสดเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ ภาพรวมของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเป็นไปดังต่อไปนี้

ปี	ยอดจัดเก็บ รายปี (ล้านบาท)	จำนวน สัญญา (ฉบับ)	กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (ล้านบาท)					
			ต้นงวด	รายการ ปรับปรุง ^{1/}	เพิ่มขึ้น ระหว่างงวด	ตัดจำหน่าย เงินลงทุน	ค่าเผื่อการ ด้อยค่า	ปลายงวด
2554	0.12	649	-	-	4.32	(0.19)	-	4.13
2555	3.80	4,313	4.13	-	22.69	(7.74)	-	19.08
2556	6.71	4,273	19.08	-	-	(10.65)	-	8.43
2557	47.94	174,175	8.43	(4.74)	100.35	(4.70)	-	99.34
2558	142.49	234,537	99.34	9.93	118.51	(27.80)	(0.30)	199.68
2559	199.74	227,457	199.68	8.77	-	(48.11)	0.30	160.64
2560	222.32	220,613	160.64	-	181.50	(60.22)	(0.15)	281.77

หมายเหตุ: ^{1/} รายการปรับปรุงเกิดจากการที่บริษัทได้เปลี่ยนวิธีการบัญชีสำหรับการคำนวณรายได้จากเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากวิธีรายพอร์ตโฟลิโอเป็นวิธีรายลูกหนี้

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท



หมายเหตุ: ^{1/} ตระกูลอื่น ๆ ประกอบด้วย นางสาวเนาวรัตน์ สังข์กรต ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.0774 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นางสาวจาวรรณ ไชยยนต์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.0001 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายสมยศ มั่นนิริวรกุล ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 2.7230 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายภกฤษณ์ จรัสธนกิจ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.1135 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นางสาวชัญญา ณ ลำพูน ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.1135 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด และนายกิตติ ตั้งศรีวงศ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.8548 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด

^{2/} ตระกูลยศะสินธุ์ ประกอบด้วย นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 74.7445 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นางพูนสุข ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.0095 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายณัฐวัช ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 9.3431 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายนิติ ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 9.3431 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด และนางสาวสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ (น้องสาวของนายสุชสันต์ ยศะสินธุ์) ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 1.5431 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด

- ^{3/} ตระกูลอินาลา ประกอบด้วย นายวิทยา อินาลา ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.0454 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด และนางพิมพ์ใจ อินาลา ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 1.0892 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด
- ^{4/} สัดส่วนการถือหุ้นใน Chayo AMC ประกอบด้วย CHAYO ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 99.999994 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.000003 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด และนางสาวสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.000003 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด
- ^{5/} ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2558 มีมติอนุมัติให้บริษัทลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด จำนวน 31,389,998 หุ้น จากหุ้นสามัญทั้งหมดจำนวน 31,390,000 หุ้น มูลค่าซื้อขายหุ้นละ 5.3839 บาท คิดเป็นมูลค่าหุ้นที่ซื้อขายรวม 169,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 100.00 ของหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมดของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ทั้งนี้ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558 และได้รับอนุมัติให้ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์ ณ วันที่ 21 มีนาคม 2557 เนื่องจากได้รับใบทะเบียนสินทรัพย์จากธนาคารแห่งประเทศไทยตามพระราชกำหนดบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ที่แก้ไขแล้ว โดยปัจจุบัน Chayo AMC ดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ
- ^{6/} สัดส่วนการถือหุ้นใน Chayo Call Center ประกอบด้วย CHAYO ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 99.998 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ ถือหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วสัดส่วนร้อยละ 0.001 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด และนางสาวสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ถือหุ้นสัดส่วนร้อยละ 0.001 ของจำนวนหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด
- ^{7/} ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2558 มีมติอนุมัติให้บริษัทลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด จำนวน 99,998 หุ้น จากหุ้นสามัญทั้งหมดจำนวน 100,000 หุ้น มูลค่าซื้อขายหุ้นละ 20 บาท คิดเป็นมูลค่าหุ้นที่ซื้อขายรวม 2,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 100.00 ของหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมดของบริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด ทั้งนี้ บริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558 ต่อมาได้มีการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อบริษัท เป็นบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558 โดยปัจจุบัน Chayo Call Center ดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

1.5 ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นรายใหญ่

นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของ CHAYO ถือหุ้นในบริษัท ซีซี อัลโลแอนซ์ จำกัด (“CCA”) ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการเยี่ยงธนาคารพาณิชย์โดยการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2556 โดยผู้ถือหุ้นของบริษัทจำนวน 3 ราย ประกอบด้วย นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ นางสาวจารุวรรณ ไชยยนต์ และ นางสาวสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ถือหุ้นใน CCA”) ในสัดส่วนรวมกันที่ร้อยละ 49.00 ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด (นายสุชสันต์ ยศะสินธุ์ ร้อยละ 48.36 นางสาวจารุวรรณ ไชยยนต์ ร้อยละ 0.32 และนางสาวสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ร้อยละ 0.32) และบริษัท แคปปิตอล แอดไวเซอร์ เซอร์วิสเอส (ประเทศไทย) จำกัด (ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับ CHAYO และนายสุชสันต์ ยศะสินธุ์) ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 51.00 ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด ทั้งนี้ ในเดือนธันวาคม ปี 2556 CCA ได้

ประมาณซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ 1 กอง ด้วยต้นทุนการได้มาจำนวน 47.50 ล้านบาท ทั้งนี้ ณ วันที่ 30 กันยายน 2560 CCA มีต้นทุนคงเหลือของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพดังกล่าวจำนวน 27.48 ล้านบาท และยอดหนี้คงค้างจำนวน 17,368.87 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม CCA เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินการลงทุนในกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทหนี้ที่มีหลักประกันเพียงหนึ่งกองเท่านั้น นอกจากนี้ CCA จะไม่ดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประมาณซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพดังกล่าว (CCA จะบริหารกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงกองเดียว และจะไม่ลงทุนในกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพใด ๆ เพิ่มเติมในอนาคต) ตามที่ระบุไว้ในหนังสือสัญญาค้ำประกัน (สัญญาระหว่างผู้ถือหุ้น หรือ Shareholders Agreement) ระหว่างนายสุสันต์ ยศะสินธุ์ และบริษัท แคปปิตอล แอดไวเซอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด โดย CCA จะทำการปิดกิจการลงทันทีที่การบริหารกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพดังกล่าวได้สิ้นสุดลงตามมติที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 1/2560 ของ CCA ณ วันที่ 28 เมษายน 2560 นอกจากนี้ ในระหว่างที่ CCA บริหารกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพดังกล่าวข้างต้น CCA จะไม่ดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ CHAYO ทั้งนี้ ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 CCA ได้ลงนามแต่งตั้ง Chayo Call Center เพื่อให้บริการนายหน้าและเพื่อจัดหาบุคคลที่สนใจซื้อทรัพย์สินเป็นหลักประกันของผู้ให้สัญญา ณ กรมบังคับคดีหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ในระหว่างปี 2557 – 2559 และไตรมาสที่ 3 ปี 2560 Chayo Call Center และ CCA ไม่มีรายการค้าประเภทดังกล่าวเกิดขึ้นเลย นอกจากนี้ รายการดังกล่าวมิได้มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอื่นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงรายการระหว่าง CCA และ Chayo Call Center มีเพียงรายการจ้างงาน Chayo Call Center ให้เป็นที่ปรึกษาเรื่องการบังคับคดีและการตลาดเกี่ยวกับทรัพย์สินหลักประกันของผู้ว่าจ้าง ซึ่งเกิดขึ้นในปี 2557 เท่านั้น ทั้งนี้ รายการดังกล่าวได้สิ้นสุดลง ณ ปลายปี 2557 เนื่องจากการสิ้นสุดของสัญญาว่าจ้างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 สินค้าและบริการ

บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“บริษัท” หรือ “CHAYO”) ได้มีการปรับโครงสร้างธุรกิจด้วยวิธีการรวมธุรกิจภายใต้การควบคุมเดียวกันโดยการซื้อหุ้นสามัญของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด (“Chayo AMC”) และบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด (“Chayo Call Center”) ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2558 ส่งผลให้ Chayo AMC และ Chayo Call Center มีสถานะเป็นบริษัทย่อยของบริษัท และบริษัทมีหน้าที่ในการจัดทำงบการเงินรวมตามมาตรฐานของบริษัทที่มีส่วนได้เสียสาธารณะตั้งแต่วันรวมธุรกิจเป็นต้นมา ทั้งนี้ บริษัทและบริษัทย่อยจำแนกการดำเนินธุรกิจตามลักษณะกิจกรรมดำเนินงานได้ทั้งหมด 3 ประเภท ประกอบด้วย ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า โดยปัจจุบัน

CHAYO หรือ บริษัทใหญ่ เป็นผู้ให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้แก่สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์) และบริษัททั่วไป (บริษัทเอกชนในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการประมูลซื้อหนี้และบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งประเภทที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันที่ประมูลซื้อได้จากบริษัททั่วไปที่ไม่ใช่สถาบันการเงินและไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ในขณะที่ Chayo AMC ในฐานะบริษัทย่อยเป็นผู้ดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ได้มาจากการประมูลหรือซื้อได้จากสถาบันการเงินเป็นหลัก

และ Chayo Call Center ในฐานะบริษัทย่อยเป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและ/หรือจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับผู้ว่าจ้าง และให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้เช่นกัน ซึ่งรวมถึงการให้บริการแก่ Chayo AMC รวมถึงบริษัททั่วไป (บริษัทเอกชนในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ Chayo Call Center ยังเป็นผู้ประมูลซื้อหนี้และบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ประมูลซื้อได้จากบริษัททั่วไปที่ไม่ใช่สถาบันการเงินและไม่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นกัน

ทั้งนี้ หากจำแนกส่วนงานของบริษัท และบริษัทย่อยตามลักษณะการดำเนินธุรกิจ จะสามารถจำแนกได้ทั้งหมด 3 ประเภท ประกอบด้วย ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า โดยมีรายละเอียดตามแผนภาพดังต่อไปนี้

แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของส่วนงานดำเนินงานของบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ต่อกลุ่มลูกค้าที่เกี่ยวข้องตามลักษณะการลงทุนและการให้บริการ



หมายเหตุ: ^{1/} สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และเครดิตฟองซิเอร์) และบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับ (บริษัทบริหารสินทรัพย์ และอื่น ๆ ประกอบด้วย สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศ และผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน) ตามแผนภาพข้างต้น เป็นสถาบันการเงินภายใต้การ กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย หมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน เช่น การรับฝาก-ถอนเงิน การให้สินเชื่อ การรับ ชำระเงิน และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ตามที่ได้รับอนุญาต แก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งประกอบธุรกิจสถาบันการเงินภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบัน การเงิน พ.ศ. 2551 และมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย

(1) สถาบันการเงิน แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

- ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank)
 - ก) ธนาคารพาณิชย์ไทย
 - ข) ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (Retail Bank)
 - ค) ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary)
 - ง) สาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch / Full Branch)
- บริษัทเงินทุน (Finance Company)
- บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (Credit Fancier Company)

(2) สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

(3) บริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.)

(4) ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank)

แหล่งที่มา: ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ <https://www.1213.or.th/>

^{2/} โดยทั่วไป Chayo AMC สามารถซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่ใช่ สถาบันการเงินภายใต้การกำกับได้ ในขณะที่ CHAYO และ Chayo Call Center สามารถซื้อกองสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพได้จากสถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทที่ไม่ใช่

สถาบันการเงินที่ไม่อยู่ภายใต้การกำกับ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ สถาบันการเงิน และบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินภายใต้การกำกับจะไม่ขายกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพให้บริษัทที่ไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์

2.1.1 ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

บริษัทลงทุนซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์เป็นหลักมาบริหารโดยจะยื่นประมูลราคาผ่าน Chayo AMC ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อการประกอบธุรกิจตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ให้ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพในกรณีที่เป็น การประมูลสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยทั้งมีหลักประกันและไม่มีหลักประกันเพื่อบริหารจัดการต่อรวมถึงการดำเนินคดี การขายทอดตลาดหลักประกัน การซื้อหลักประกันเข้ามาเป็นอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุนเพื่อปรับปรุง และ/หรือ พัฒนาเพื่อขาย และเจรจาข้อตกลงที่เหมาะสม (ทั้งนี้ บริษัทบริหารสินทรัพย์มีหน้าที่ในการดำเนินธุรกิจภายใต้ขอบเขตที่กำหนดกรอบการดำเนินงานไว้โดยธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งส่งมอบงบการเงินให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด อย่างไรก็ตาม บริษัทบริหารสินทรัพย์ไม่มีข้อบังคับในการจัดขึ้นและการกันเงินสำรองของสถาบันการเงินดังเช่นธนาคารพาณิชย์ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยมีการระบุข้อบังคับดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน) ส่วนการประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากบริษัทที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินจะดำเนินการโดย CHAYO หรือบริษัทย่อย ซึ่งได้แก่ Chayo Call Center ในการประมูลซื้อหนี้ด้อยคุณภาพเพื่อบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ จนถึงดำเนินการดำเนินคดีตามกฎหมายตามขั้นตอน ซึ่งรวมถึงการให้ส่วนลดและการเจรจาประนอมหนี้

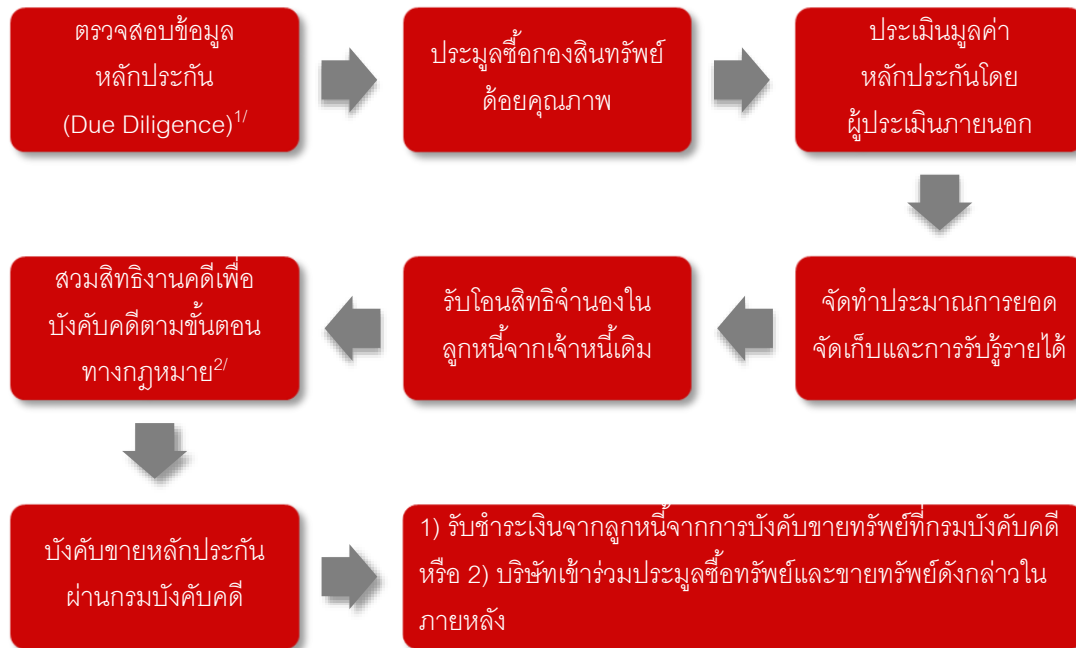
ทั้งนี้ กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพส่วนใหญ่ที่บริษัทลงทุนและบริหารอยู่ในปัจจุบันเป็นกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ประมูลมาจากสถาบันการเงินโดย Chayo AMC เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งโดยปกติสถาบันการเงินจะติดตามหนี้ด้วยตนเองก่อนสำหรับลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้ค่อนข้างน้อยหรือประมาณ 90 วัน อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินอาจจะเริ่มจ้างบริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) เพื่อติดตามทวงถามหนี้แทนสำหรับลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 30 – 360 วัน โดยสถาบันการเงินอาจติดตามทวงถามหนี้สำหรับลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้ 30 – 360 วัน เองด้วยก็ได้ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปสถาบันการเงินจะเริ่มพิจารณาขายหนี้ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 360 วันขึ้นไป (ลูกหนี้ที่มีระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้ตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป จะถูกตั้งสำรองในสัดส่วนร้อยละ 100.00 สำหรับส่วนต่างระหว่างยอดหนี้คงค้างตามบัญชีกับมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากลูกหนี้รายดังกล่าวหรือการจำหน่ายหลักประกันของลูกหนี้รายดังกล่าว) อย่างไรก็ตาม นอกจากปัจจัยเรื่องระยะเวลาผิดนัดชำระหนี้แล้ว สถาบันการเงินจะพิจารณาเรื่องปริมาณหนี้ที่ขายออกควบคู่ไปกับนโยบายการดำรงเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (Capital Adequacy Ratio: CAR Ratio) สำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) ของสถาบันการเงินนั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้คงค้างกับบริษัททั้งหมดแล้ว บริษัทจะช่วยประสานงานเพื่อส่งข้อมูลหรือยืนยันการปิดสถานะหนี้คงค้างของลูกหนี้ให้แก่ บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด (“เครดิตบูโร”) เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือลูกหนี้ในการขอแก้ไขข้อมูลกับเครดิตบูโร ส่งผลให้เครดิตบูโรสามารถปรับปรุงสถานะบัญชีในรายงานเครดิตบูโรของลูกหนี้รายดังกล่าวตามความเป็นจริงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกหนี้ และสร้างโอกาสในการสร้างเครดิตให้แก่ลูกหนี้รายนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงการขอสินเชื่อใหม่ตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม หากลูกหนี้มีหนี้คงค้างกับสถาบันการเงินหลายแห่งที่นอกเหนือไปจากการบริหารของบริษัทแล้ว บริษัทสามารถทำได้เพียงประสานปิดสถานะสำหรับหนี้ที่อยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทเท่านั้น โดยบริษัทอาจจะเจรจาหรือแนะนำเพื่อสอบถามข้อมูลลูกหนี้เพิ่มเติมเพื่อช่วยหาทางออกในการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ตามเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท

การกำหนดราคาประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพในแต่ละครั้ง บริษัทจะทำการประมาณการการจัดเก็บหนี้ของ บริษัท โดยพิจารณาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความสามารถในการจัดเก็บหนี้แต่ละประเภทของบริษัท ประเภท หนี้ อายุของหนี้ด้อยคุณภาพ หลักประกัน สถานะทางกฎหมาย รวมถึงมูลหนี้คงค้าง เป็นต้น ซึ่งบริษัทมีการจัดเก็บข้อมูล เชิงสถิติในฐานะข้อมูลของบริษัทเพื่อที่จะสามารถกำหนดราคาประมูลซื้อได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ในปัจจุบันบริษัทสามารถ แบ่งกลุ่มลูกค้าหรือกลุ่มผู้ขายตามประเภทของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพได้ดังนี้

- กลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลและนิติบุคคล ตัวอย่างลูกค้าเช่น ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารธนชาต ธนาคารทหารไทย และบริษัทบริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด ทั้งนี้ สินทรัพย์ด้อยคุณภาพสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีหลักประกัน และ สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน

(1) สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีหลักประกัน คือ หนี้ด้อยคุณภาพที่ลูกหนี้ก่อไว้โดยมีหลักประกันค้ำประกันการชำระหนี้ และมีความน่าเชื่อถือได้ตามกฎหมายโดยมีการระบุหลักประกันที่แน่นอนชัดเจน ยกตัวอย่างเช่น หนี้ที่มีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์ไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อธุรกิจ (Corporate Loan) สินเชื่อธุรกิจรายย่อย (SME Loan) รวมถึงสินเชื่อจำนอง (Mortgage Loan) เช่น บ้านและที่ดิน และคอนโดมิเนียม เป็นต้น โดยทั่วไปราคาประมูลซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีหลักประกันจะอยู่ที่ประมาณตั้งแต่ร้อยละ 30 ถึงร้อยละ 70 ของมูลค่าหลักประกัน โดยราคาประมูลนั้นจะขึ้นอยู่กับมูลหนี้ สถานะทางกฎหมาย และมูลค่าของหลักประกันในเบื้องต้นซึ่งประเมินโดยสถาบันการเงินผู้ขายหนี้ด้อยคุณภาพนั้น ๆ (หลักประกันจะมีค่ามากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งและคุณภาพของทรัพย์สิน) ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 และไตรมาสที่ 4 ปี 2560 บริษัทสามารถประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทหนี้ที่มีหลักประกันเพิ่มเติม โดยบริษัทจะจัดทำการประเมินมูลค่าหลักประกันโดยผู้ประเมินภายนอกสำหรับหลักประกันที่มีมูลค่าตั้งแต่ 10.00 ล้านบาทขึ้นไป เพื่อใช้ในการจัดทำประมาณการยอดจัดเก็บและการรับรู้รายได้ โดยบริษัทประมาณการว่าจะสามารถรับชำระหนี้ หรือบังคับขายหลักประกันดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาประมาณ 3 ปีนับตั้งแต่วันที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (สมมติฐานดังกล่าวเป็นสมมติฐานภายใต้สถานการณ์ที่บริษัทไม่สามารถเจรจาประนอมหนี้กับลูกหนี้ได้ ในกรณีที่บริษัทสามารถบรรลุข้อตกลงระหว่างบริษัทและลูกหนี้ได้อย่างลุล่วงจะส่งผลให้บริษัทสามารถขายหรือรับเงินได้เร็วขึ้น) อย่างไรก็ตาม บริษัทจะจัดทำการประเมินมูลค่าหลักประกันโดยผู้ประเมินภายนอกอีกครั้ง ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถรับชำระหนี้ หรือบังคับขายหลักประกันได้ภายในระยะเวลา 3 ปี ทั้งนี้ กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทหนี้ที่มีหลักประกันจะมีมูลค่าการประมูลที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากมีอสังหาริมทรัพย์เป็นหลักประกันที่สามารถดำเนินการบังคับขายผ่านกรมบังคับคดีได้ ในขณะที่จำนวนลูกหนี้จะมีจำนวนน้อยรายกว่ากองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทหนี้ที่ไม่มีหลักประกันอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้บริษัทใช้พนักงานหรือบุคลากรในการบริหารจัดการซึ่งรวมถึงการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้้น้อยกว่ากองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทหนี้ที่ไม่มีหลักประกันอย่างมาก อย่างไรก็ตาม บริษัทอาจมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางกฎหมายและการขาย (ซึ่งรวมถึงการบังคับขายหลักประกัน) ที่สูงขึ้น นอกจากนี้ บริษัทอาจเข้าร่วมประมูลซื้อทรัพย์สินด้อยคุณภาพดังกล่าวที่ถูกขายผ่านกรมบังคับคดีในกรณีที่ไม่มีผู้เสนอซื้อหรือเสนอซื้อไม่ได้ราคาตามที่บริษัทต้องการเข้ามาเป็นสินทรัพย์อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุนของบริษัทโดยบริษัทอาจนำทรัพย์สินดังกล่าวมาปรับปรุงและ/หรือพัฒนาต่อเพื่อการลงทุนและ/หรือขายต่อไป โดยข้อดีของการที่บริษัทเข้าประมูลซื้อหลักประกันดังกล่าวได้แก่ บริษัทสามารถรักษาระดับราคาหลักประกันดังกล่าวไม่ให้ต่ำจนเกินไป นอกจากนี้

บริษัทไม่ต้องจ่ายเงินสดเต็มจำนวนให้กรมบังคับคดี โดยสามารถวางเงินหลักประกันเพียงบางส่วน (ร้อยละ 5.00) ของราคาขายหรือราคาประมูล โดยส่วนต่างที่เหลือนั้นสามารถนำไปหักกับมูลหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระได้ ซึ่งเรียกว่า การหักส่วนได้ใช้แทน ทั้งนี้ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพประเภทหนี้ที่มีหลักประกันโดยสรุป สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้



หมายเหตุ: ^{1/} ข้อมูลที่ตรวจสอบจากการตรวจสอบข้อมูลหลักประกัน (Due Diligence) ได้แก่ มูลหนี้ สถานะทางกฎหมาย และมูลค่าของหลักประกันในเบื้องต้นซึ่งประเมินโดยสถาบันการเงินผู้ขายหนี้ด้วยคุณภาพนั้น ๆ

^{2/} ในกรณีที่บริษัทสามารถเจรจาข้อตกลงร่วมกันระหว่างบริษัทและลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้กับบริษัทได้ในระหว่างขั้นตอนการการสวมสิทธิ และ/หรือ บังคับคดี บริษัทจะเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ชำระหนี้กับบริษัทตามข้อตกลงและไม่มีผลจำเป็นต้องนำสินทรัพย์จำนองในมูลหนี้ดังกล่าวไปขายทอดตลาดแต่อย่างใด ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทได้รับเงินสดในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

ทั้งนี้ ในระหว่างปี 2560 บริษัทสามารถประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพประเภทหนี้ที่มีหลักประกันเพิ่มเติมจากสถาบันการเงิน ซึ่งรายละเอียดโดยสรุปสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียด	หมายเหตุ
1.	1.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 1.2 หลักประกันที่ดินเปล่า จำนวน 3 แปลง	ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2560
2.	2.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 2.2 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างที่ติดจำนอง จำนวน 284 แปลง 2.3 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างที่ไม่ติดจำนอง จำนวน 6 แปลง 2.4 หลักประกันที่ดิน สาธารณูปโภค ที่ไม่ติดจำนอง จำนวน 4 แปลง	ลงวันที่ 4 กรกฎาคม 2560

ลำดับ	รายละเอียด	หมายเหตุ
3.	3.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 3.2 หลักประกันที่ดินเปล่า จำนวน 1 แปลง 3.3 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจำนวน 1 แปลง	ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2560
4.	4.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 4.2 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างจำนวน 103 แปลง 4.3 หลักประกันที่ดิน สาธารณูปโภค จำนวน 11 แปลง	ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2560
5.	5.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 5.2 หลักประกันที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 3 แปลง	ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560

(2) สินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน คือ หนี้ด้อยคุณภาพที่ลูกหนี้ทำการกู้ยืมไว้โดยไม่มีหลักประกันแต่มีสัญญาที่เกี่ยวข้องไว้ชัดเจน เช่น หนี้บัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล หรือหนี้ที่สถาบันการเงินได้ยึดหลักประกันและนำหลักประกันออกขายแล้วแต่เงินที่ได้จากการขายไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ เช่น หนี้เหลือหลังขายหลักประกัน เช่น บ้าน หรือ รถยนต์ เป็นต้น โดยทั่วไปราคาประมูลซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพไม่มีหลักประกันจะอยู่ที่ประมาณร้อยละ 1 ถึงร้อยละ 10 ของยอดหนี้ทั้งหมด ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา บริษัทมีการบริหารกองสินทรัพย์ประเภทดังกล่าวเป็นส่วนใหญ่ โดยในเบื้องต้นบริษัทจะจัดทำประมาณการหรืองบประมาณการจัดเก็บสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทนี้ที่ไม่มีหลักประกันภายในระยะเวลา 5 ปี (อาจมีการขยายระยะเวลาการจัดเก็บหนี้ต่อไปอีกหาก ณ สิ้นปีที่ 5 กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพดังกล่าวยังมีศักยภาพที่จะสามารถจัดเก็บหนี้ต่อไปได้) ทั้งนี้ กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทนี้ที่ไม่มีหลักประกันจะมีมูลค่าการประมูลต่อยอดหนี้คงค้างที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากเป็นหนี้ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน อย่างไรก็ดี จากประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้อันยาวนานที่มีมากกว่า 20 ปีส่งผลให้บริษัทมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความสามารถและความชำนาญในการจัดเก็บหนี้ที่ไม่มีหลักประกันได้ตามที่ประมาณการไว้โดยข้อดีของกองหนี้ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน ได้แก่ การที่กระแสเงินสดจากการจัดเก็บจะสามารถรับรู้ได้เร็วกว่ากองหนี้ด้อยคุณภาพที่มีหลักประกัน

- กลุ่มบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินที่มีใบอนุญาตพาณิชย์ เช่น ผู้ให้บริการบัตรเครดิต ผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคล และอื่น ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ ยอดหนี้คงค้างของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพภายใต้การบริหารของบริษัทแบ่งตามประเภทสินเชื่อในปี 2558 ถึงปี 2560 แสดงดังต่อไปนี้

ประเภทสินเชื่อ	2558		2559		2560	
	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน
สินเชื่อบัตรเครดิต	11.34	43.67%	11.15	41.78%	11.01	37.78%
K- Express cash	1.85	7.14%	1.78	6.67%	1.71	5.86%
Current Account	2.46	9.49%	2.46	9.22%	2.46	8.44%
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	1.16	4.46%	1.15	4.33%	2.78	9.56%

ประเภทสินเชื่อ	2558		2559		2560	
	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน
Letter of Identification	0.05	0.21%	0.05	0.20%	0.05	0.19%
Loan	3.49	13.48%	3.49	13.10%	6.52	22.37%
Loan Better Life	0.10	0.37%	0.09	0.35%	0.09	0.31%
O/D	0.12	0.45%	0.12	0.44%	0.45	1.56%
Other Consumer Loan	0.01	0.03%	0.01	0.03%	0.01	0.03%
Personal O/D	1.08	4.17%	1.07	4.02%	1.07	3.67%
Promissory Note	0.36	1.39%	0.36	1.35%	0.36	1.24%
Trade Finance	0.73	2.82%	0.73	2.74%	0.73	2.51%
หนี้เหลือหลังขาย	3.19	12.32%	4.22	15.77%	1.89	6.50%
รวม	25.94	100.00%	26.68	100.00%	29.14	100.00%

ในขณะที่ยอดหนี้คงค้างของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพภายใต้การบริหารของบริษัทหากแบ่งตามประเภทสินเชื่อภาคผู้บริโภคของธนาคารพาณิชย์ตามนิยามของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2558 ถึงปี 2560 จะเป็นดังต่อไปนี้

สินเชื่อภาคผู้บริโภคของธนาคารพาณิชย์	2558		2559		2560	
	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน	พันล้านบาท	สัดส่วน
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	1.16	4.47%	1.15	4.31%	2.78	9.54%
สินเชื่อรถยนต์	3.19	12.30%	4.22	15.82%	1.89	6.49%
สินเชื่อส่วนบุคคล	10.25	39.51%	10.16	38.08%	13.46	46.19%
สินเชื่อบัตรเครดิต	11.34	43.72%	11.15	41.79%	11.01	37.78%
รวม	25.94	100.00%	26.68	100.00%	29.14	100.00%

บริษัทดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพโดยมีการประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพเข้ามาบริหารอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมาโดยเริ่มจากการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน อย่างไรก็ดี ในวันที่ 21 มีนาคม ปี 2557 บริษัทย่อยแห่งหนึ่งของบริษัทซึ่งได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้จดทะเบียนเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ (ตามกฎหมายกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ที่แก้ไขแล้ว) ส่งผลให้ Chayo AMC สามารถเข้าร่วมประมูลและซื้อหนี้สถาบันการเงินได้ ทั้งนี้ ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ บริษัทเริ่มบริหารหนี้ประเภทหนี้เหลือหลังขายที่ประมูลซื้อได้ในขณะนั้น อย่างไรก็ดี ณ ปัจจุบัน บริษัทสามารถบริหารหนี้ประเภทอื่นๆ ที่ประมูลได้เพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้บัตรกดเงินสด สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี (Overdraft: O/D) ซึ่งปัจจุบัน กองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพภายใต้การบริหารของบริษัทประกอบด้วยหนี้ประเภทหนี้บัตรเครดิตและหนี้บัตรกดเงินสดเป็นส่วนใหญ่ โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทมีมูลหนี้ก่อนหักหลักประกันจำนวน

29,135.75 ล้านบาท และมีมูลหนี้หลังหักหลักประกันจำนวน 28,765.85 ล้านบาท ทั้งนี้ ภาพรวมของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทเป็นไปดังต่อไปนี้

ปี	ยอดจัดเก็บ รายปี (ล้านบาท)	จำนวน สัญญา (ฉบับ)	กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (ล้านบาท)					
			ต้นงวด	รายการ ปรับปรุง ^{1/}	เพิ่มขึ้น ระหว่างงวด	ตัดจำหน่าย เงินลงทุน	ค่าเผื่อการ ด้อยค่า	ปลายงวด
2554	0.12	649	-	-	4.32	(0.19)	-	4.13
2555	3.80	4,313	4.13	-	22.69	(7.74)	-	19.08
2556	6.71	4,273	19.08	-	-	(10.65)	-	8.43
2557	47.94	174,175	8.43	(4.74)	100.35	(4.70)	-	99.34
2558	142.49	234,537	99.34	9.93	118.51	(27.80)	(0.30)	199.68
2559	199.74	227,457	199.68	8.77	-	(48.11)	0.30	160.64
2560	222.32	220,613	160.64	-	181.50	(60.22)	(0.15)	281.77

หมายเหตุ: ^{1/} รายการปรับปรุงเกิดจากการที่บริษัทได้เปลี่ยนวิธีการบัญชีสำหรับการคำนวณรายได้จากเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากวิธีรายพอร์ตโฟลิโอเป็นวิธีรายลูกหนี้

นอกจากนี้ หากพิจารณากองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพโดยแบ่งตามอายุนับจากวันที่ได้กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเข้ามาบริหาร สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

หน่วย: ล้านบาท

อายุนับจากวันที่ได้มาซึ่งกอง สินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	2559		2560	
	ต้นทุนคงเหลือ ณ สิ้นงวด ^{1/}	ค่าเผื่อ การด้อยค่า	ต้นทุนคงเหลือ ณ สิ้นงวด ^{1/}	ค่าเผื่อ การด้อยค่า
กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพประเภทนี้ไม่มีหลักประกัน				
0 – 1 ปี	-	-	-	-
1 – 2 ปี	103.77	-	-	-
2 – 3 ปี	54.53	-	76.86	0.15
3 – 4 ปี	-	-	23.56	-
4 – 5 ปี	-	-	-	-
มากกว่า 5 ปี	-	-	-	-
รวม	158.30	-	100.42	0.15
กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพประเภทนี้มีหลักประกัน				
0 – 1 ปี	-	-	181.50	-
1 – 2 ปี	2.34	-	-	-
รวม	2.34	-	181.50	-
รวมทั้งหมด	160.64	-	281.92	0.15

หมายเหตุ: ^{1/} บริษัทไม่ได้ปันส่วนต้นทุนสำหรับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีต้นทุนการได้มาต่ำกว่า 100,000 บาท โดยบริษัทจะรับรู้เป็นค่าใช้จ่ายทันทีนับตั้งแต่วันที่ประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

สมมติฐานในการปันส่วนต้นทุนและการจัดทำประมาณการยอดจัดเก็บและการรับรู้รายได้

- (1) บริษัทปันส่วนต้นทุนการได้มาสำหรับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีหลักประกันโดยปันส่วนตามราคาประเมินของหลักประกัน หลังจากนั้นบริษัทจะจัดทำประมาณการยอดจัดเก็บและการรับรู้รายได้ โดยประเมินตามคุณลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น สถานะงานคดี และคุณภาพของหลักประกัน (ทำเลที่ตั้ง คุณลักษณะของสินทรัพย์ ภาระผูกพันทางกฎหมาย และการประเมินราคาจากผู้ประเมินอิสระที่เป็นบุคคลภายนอกที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์) รวมถึงประสบการณ์ของผู้บริหารเพื่อประกอบการพิจารณา
- (2) บริษัทปันส่วนต้นทุนการได้มาสำหรับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกันเฉพาะกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ก่อให้เกิดรายได้หลักของบริษัทโดยแบ่งลูกหนี้ออกเป็นกลุ่มตามคุณลักษณะของลูกหนี้ซึ่งได้แก่ ประเภทหนี้ (เช่น สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D) หนี้บัตรเครดิต หนี้บัตรกดเงินสด เป็นต้น) อายุหนี้คงค้าง และ สถานะงานคดี ซึ่งบริษัทจะปันส่วนต้นทุนให้เฉพาะลูกหนี้กลุ่มที่คาดว่าจะเก็บเงินได้เท่านั้นโดยใช้ข้อมูลทางสถิติและประสบการณ์ในอดีต หลังจากนั้นบริษัทจะจัดทำประมาณการยอดจัดเก็บและการรับรู้รายได้โดยพิจารณาจากอัตรา การเจอและจ่าย (Meet and Pay) และอัตราการให้ส่วนลด (Hair Cut) โดยใช้ข้อมูลทางสถิติและประสบการณ์ใน อดีตของผู้บริหารซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามกลุ่มของลูกหนี้ที่ได้รับการปันส่วนต้นทุนการได้มาตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น
- (3) บริษัทพิจารณากองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกันอื่น ๆ นอกเหนือจาก (2) เป็นรายพอร์ตโฟลิโอโดยไม่ได้ปันส่วนต้นทุนเป็นรายลูกหนี้เนื่องจากเป็นกองสินทรัพย์ที่มีต้นทุนการได้มาไม่สูงและประกอบไปด้วยหนี้ที่มีโอกาสในการจัดเก็บค่อนข้างยาก ทั้งนี้ บริษัทมีการจัดทำประมาณการและการรับรู้รายได้สำหรับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวเป็นรายพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ข้อมูลทางสถิติและประสบการณ์ในอดีต

การทบทวนสมมติฐานและประมาณการยอดจัดเก็บ

บริษัทจะประเมินผลการดำเนินงานของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละกองในทุก ๆ เดือนและจะทบทวนสมมติฐานที่ใช้ในการจัดทำประมาณการทางบัญชีทุก 6 เดือน ซึ่งบริษัทอาจมีการปรับสมมติฐานที่ใช้ในการประมาณการในกรณี ยอดจัดเก็บที่บริษัทได้ประมาณการไว้มีความแตกต่างจากยอดจัดเก็บที่เกิดขึ้นจริงเกินกว่าร้อยละ 5.00 ตามนโยบายการดำเนินงานของบริษัท

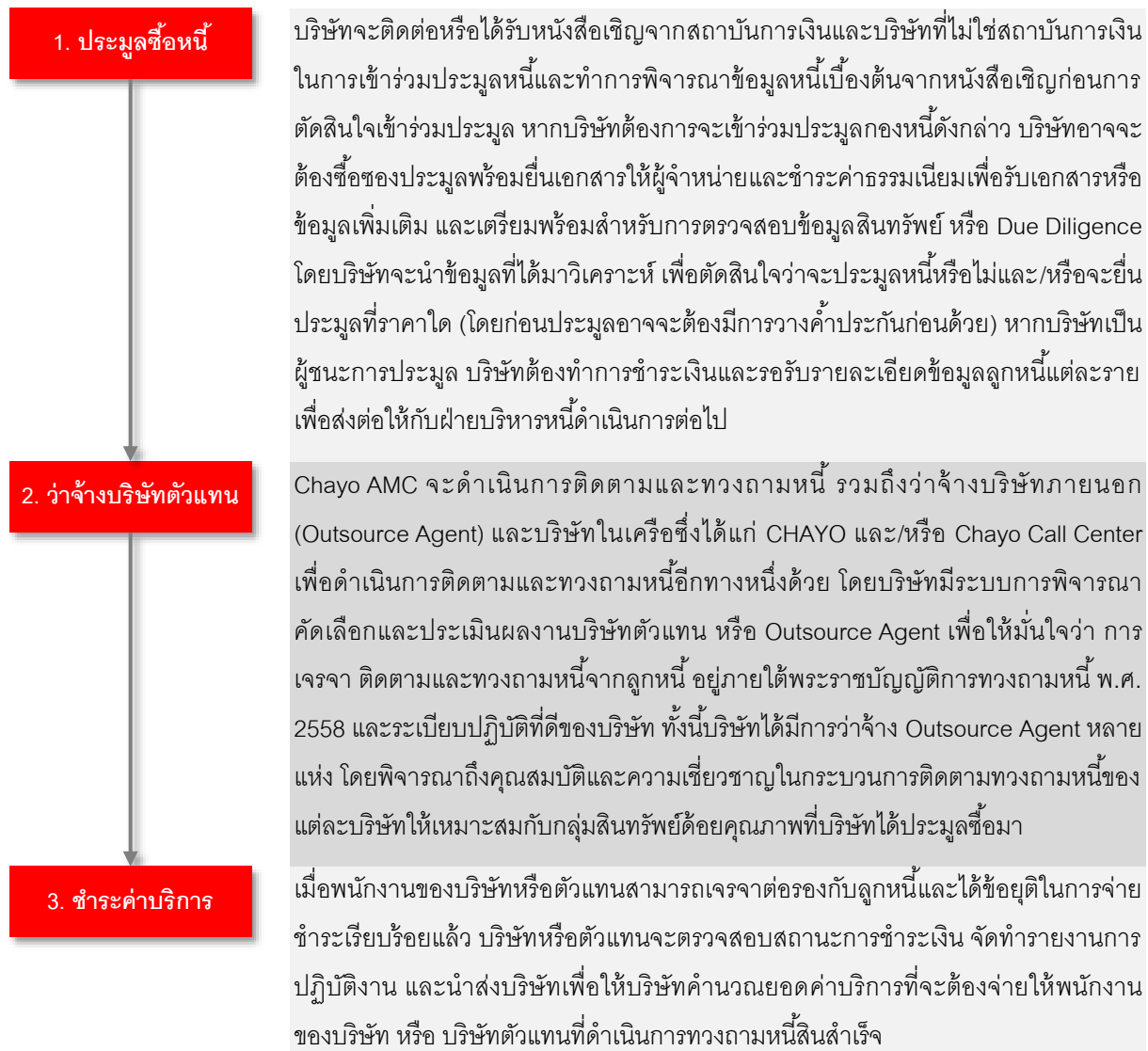
การประมาณมูลค่ายุติธรรมของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

บริษัทจะประเมินมูลค่ายุติธรรมของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ณ วันสิ้นงวดบัญชีโดยใช้อัตราคิดลดซึ่งได้แก่อัตรา ดอกเบี้ยผิวนัดชำระหนี้สูงสุดของสถาบันการเงินภายในประเทศเพื่อการเปิดเผยข้อมูลตามการจัดการความเสี่ยงทาง การเงินของเครื่องมือทางการเงินในระดับ 3 ตามหมายเหตุประกอบงบการเงินของบริษัท

การประเมินการด้อยค่าของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

บริษัทจะประเมินมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ณ วันสิ้นงวดบัญชีเพื่อใช้สำหรับการพิจารณา การด้อยค่าโดยใช้อัตราคิดลดซึ่งได้แก่อัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเริ่มแรก (Original Effective Interest Rate: OEIR) โดยบริษัท จะเริ่มดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวสำหรับงบการเงินรวมสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 เป็นต้นไป ทั้งนี้ บริษัท จะรับรู้ค่าเผื่อการด้อยค่าในกรณีที่มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพต่ำกว่ามูลค่าตามบัญชีของ กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพนั้น ๆ

ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ



2.1.2 ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

บริษัทเป็นผู้ให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทจะรับติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นหนี้โดยคุณภาพหรือหนี้คงค้างที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้ติดตามทวงถามให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างได้กำหนดไว้ ภายใต้พระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น หนี้บัตรเครดิต หนี้เงินกู้ส่วนบุคคล รวมถึงหนี้ค่าสาธารณูปโภค หนี้ค่าบริการ และหนี้โทรศัพท์ เป็นต้น โดยบริษัทจะให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างที่อาจมีบุคลากรไม่เพียงพอในการติดตามทวงถามหนี้ โดยได้มอบหมายให้บริษัทเป็นผู้เจรจา ติดตาม และทวงถามเพื่อให้มีการจ่ายชำระหนี้ในนามของผู้ว่าจ้าง นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นผู้ให้บริการด้านงานกฎหมายและงานคดีที่เกี่ยวข้อง เช่น การอายัดเงิน และการยึดทรัพย์แก่ผู้ว่าจ้างในการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ที่ไม่จ่ายชำระหนี้อีกด้วย โดยผู้ว่าจ้างจะได้รับประโยชน์จากการติดตามทวงถามหนี้โดยคุณภาพที่ผู้ว่าจ้างไม่สามารถติดตามได้ ซึ่งเป็นการลดภาระงานของบุคลากรและประหยัดเวลาในการติดตามหนี้กับลูกหนี้ของผู้ว่าจ้างด้วยตัวเอง โดยบริษัทจะได้รับค่าตอบแทนในการให้บริการเป็น ค่าคอมมิชชั่น (คิดเป็นร้อยละของยอดจัดเก็บจากลูกหนี้) ตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้ว่าจ้างแต่ละราย ทั้งนี้ การติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทยึดหลักการปฏิบัติตามกฎหมายและพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด โดยบริษัทจะให้ความสำคัญและคำนึงถึงชื่อเสียงของผู้ว่าจ้างเป็นหลักในการดำเนินงาน

จากประสบการณ์การทำงานกว่า 20 ปี ในอุตสาหกรรมนี้ ส่งผลให้บริษัทมีบุคลากรที่มีความชำนาญในขั้นตอนและวิธีการเจรจาติดตามและทวงถามหนี้ พร้อมทั้งยังมีความเข้าใจในกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการติดตามทวงถามหนี้เป็นอย่างดี (นอกจากนี้ บริษัทยังเป็นผู้ถือใบอนุญาตที่ปรึกษาไทยหมายเลข 2967 ประกอบธุรกิจที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการหนี้สิน ซึ่งออกโดยสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลังอีกด้วย)

ทั้งนี้ รายได้จากการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้จะถูกคำนวณจากยอดจัดเก็บที่บริษัทสามารถติดตามทวงถามหนี้จากผู้ว่าจ้างโดยอัตราค่าคอมมิชชั่นนั้นขึ้นอยู่กับข้อตกลงในสัญญาระหว่างบริษัทเป็นรายสัญญาไป เช่น ลูกหนี้ที่สามารถเจรจาติดตามทวงถามได้ง่ายจะมีอัตราค่าคอมมิชชั่นต่อยอดจัดเก็บที่ค่อนข้างต่ำ เช่น หนี้คงค้างประเภทหนี้โทรศัพท์ เนื่องจากมียอดมูลหนี้คงค้างค่อนข้างต่ำและอายุหนี้ไม่นานมากนัก ในทางกลับกันลูกหนี้ที่มีอัตราค่าคอมมิชชั่นต่อยอดจัดเก็บที่ค่อนข้างสูงได้แก่หนี้คงค้างจากสถาบันการเงิน เนื่องจากมียอดหนี้คงค้างที่ค่อนข้างสูงและอายุหนี้ยาวนานกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหนี้โทรศัพท์ โดยปัจจุบันบริษัทสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าตามประเภทของผู้ว่าจ้างได้ดังนี้

- กลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคล ตัวอย่างลูกค้า เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน ธนาคารธนชาต ธนาคารเกียรตินาคิน และธนาคารกสิกรไทย
- กลุ่มบริษัทเอกชนชั้นนำ ได้แก่ บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์หรือผู้ให้บริการสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตัวอย่างลูกค้าเช่น บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ("AIS") บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ("DTAC") และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ("CAT")

ทั้งนี้ ลูกหนี้ที่บริษัทสามารถจัดเก็บได้ และจำนวนบัญชีลูกหนี้แบ่งตามประเภทของผู้ว่าจ้างในปี 2558 ถึงปี 2560 แสดงได้ดังต่อไปนี้

ประเภทผู้ว่าจ้าง	2558				2559				2560			
	จำนวนเงิน ที่จัดเก็บ (ล้านบาท)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน บัญชี (พันราย)	ค่า คอมมิชชั่น เฉลี่ย	จำนวนเงิน ที่จัดเก็บ (ล้านบาท)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน บัญชี (พันราย)	ค่า คอมมิชชั่น เฉลี่ย	จำนวนเงิน ที่จัดเก็บ (ล้านบาท)	รายได้ (ล้านบาท)	จำนวน บัญชี (พันราย)	ค่า คอมมิชชั่น เฉลี่ย
สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์)	5.28	0.78	6.09	14.77%	13.41	2.10	3.24	15.66%	172.81	8.62	60.76	4.99%
บริษัททั่วไป (บริษัทในกลุ่ม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร)	537.51	15.19	1,085.25	2.83%	1,030.42	29.56	1,143.50	2.87%	917.00	29.09	1,008.72	3.17%
รวม	542.79	15.97	1,091.34		1,043.83	31.66	1,146.74		1,089.81	37.71	1,069.48	

ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

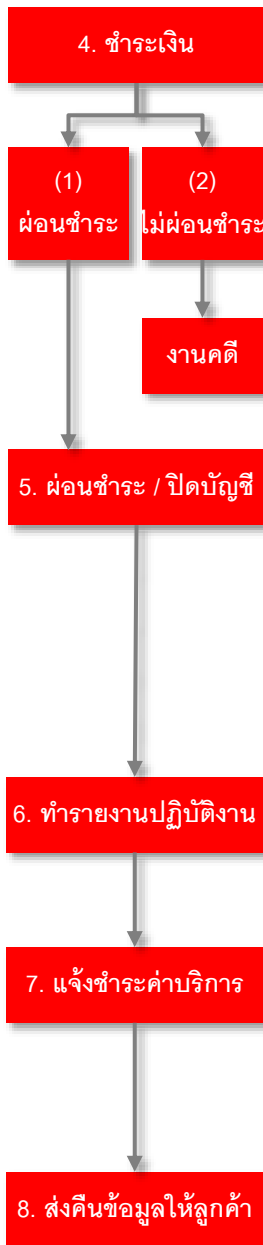
ภายหลังจากที่บริษัทได้รับการว่าจ้างในการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้จากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



บริษัทจะได้รับข้อมูลรายละเอียดลูกหนี้ทั้งหมดที่ได้รับมอบหมายให้ทำการติดตามทวงถามจากผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทจะทำการตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูล และจะนำข้อมูลดังกล่าวเข้าระบบบริหารและติดตามหนี้ของบริษัท

บริษัทจะแบ่งกลุ่มรายชื่อลูกหนี้ให้แก่พนักงานติดตามและทวงถามหนี้ทางโทรศัพท์ซึ่งได้รับมอบหมายให้ติดตามหนี้กลุ่มดังกล่าวของผู้ว่าจ้างโดยการติดต่อลูกหนี้ไม่ว่าทั้งทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ ตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อเจรจาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ว่าจ้าง พนักงานติดตามและทวงถามหนี้จะหาข้อมูลของลูกหนี้เท่าที่สามารถหาได้เพิ่มเติมตามกฎหมาย ยกตัวอย่างเช่น เอกสารการสมัคร และการหาข้อมูลทั่วไปในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากไม่สามารถหาหนทางในการติดต่อลูกหนี้ได้ บริษัทอาจเสนอแนะธนาคารให้ดำเนินการกับลูกหนี้รายดังกล่าว โดยลูกหนี้รายดังกล่าวจะถูกส่งไปยังงานคดีเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลการติดต่อกับลูกหนี้ทั้งหมดจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลของบริษัทเพื่อใช้ในการติดตามครั้งต่อไป และบริษัทจะส่งข้อมูลการติดต่อคืนให้แก่ผู้ว่าจ้างเมื่อกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดลง นอกจากนี้ บริษัทจะทำการออกจดหมายทวงถามการชำระหนี้ทางไปรษณีย์ให้แก่ลูกหนี้แต่ละรายในกรณีที่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้แต่ลูกหนี้รายดังกล่าวไม่จ่ายชำระหนี้ และในกรณีที่ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้

พนักงานติดตามและทวงถามหนี้จะติดต่อและเจรจาดำเนินการกับลูกหนี้ตามที่ได้รับข้อมูลจากผู้ว่าจ้างผ่านระบบโทรศัพท์ของบริษัทเท่านั้น ซึ่งระบบจะทำการบันทึกบทสนทนาทั้งหมดระหว่างพนักงานติดตามและทวงถามหนี้กับลูกหนี้ โดยเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและบริษัทในการเก็บข้อมูลเพื่อผู้ว่าจ้างสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวจะอนุญาตให้พนักงานติดตามและทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้เฉพาะในช่วงเวลาที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น (จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 – 20.00 น. และวันหยุดราชการเวลา 08.00 – 18.00 น.) ทั้งนี้ ในกรณีที่พนักงานติดตามและทวงถามหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ พนักงานจะแจ้งชื่อบริษัท และวัตถุประสงค์ของการติดต่อ รวมถึงนำเสนอเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ให้คำปรึกษาการชำระหนี้และปลดภาระหนี้ โดยในกรณีที่ลูกหนี้ต้องการผ่อนชำระหนี้ หรือ ต้องการส่วนลดในการชำระหนี้ บริษัทจะพิจารณาหรือขออนุมัติจากผู้ว่าจ้างเป็นกรณีไป



การชำระเงินแบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่ กรณีที่ลูกหนี้ยินยอมชำระหนี้ และ กรณีที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมชำระหนี้

- (1) กรณีที่ลูกหนี้ยินยอมชำระหนี้ ขั้นตอนการดำเนินงานจะไปสู่ขั้นตอนที่ 5 ต่อไป
- (2) กรณีที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมที่จะจ่ายชำระหนี้ หากผู้ว่าจ้างได้รวมการรับจ้างงานคดีไว้ในสัญญาจ้างงานด้วย บริษัทจะนำเรื่องเข้าสู่งานคดีเป็นขั้นตอนต่อไป

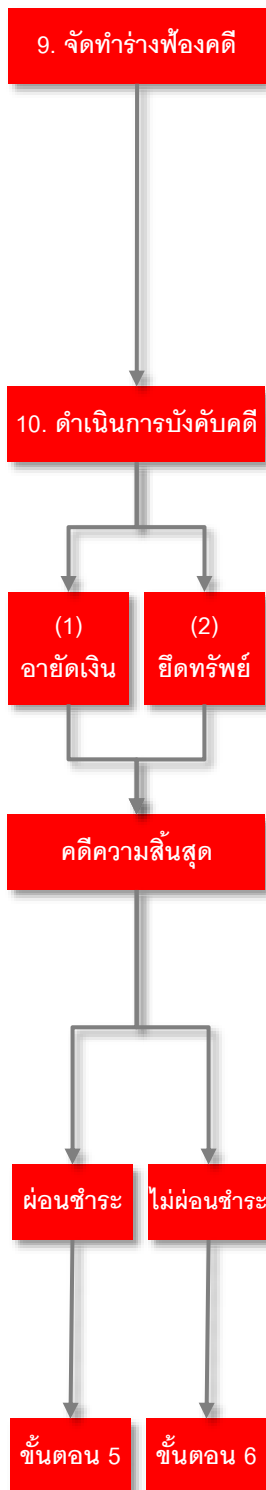
พนักงานติดตามและทวงถามหนี้จะแจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยการชำระเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้ว่าจ้างโดยตรงเท่านั้น เนื่องจากบริษัทไม่มีนโยบายให้พนักงานรับชำระหนี้เป็นเงินสดเพื่อป้องกันการทุจริต รวมทั้งการสูญหายของเงิน และเพื่อให้ทันตามเวลาชำระหนี้ของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ เมื่อลูกหนี้ส่งเอกสารการชำระเงินให้แก่บริษัทหรือผู้ว่าจ้างเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะทำการบันทึกข้อมูลในระบบบริหารและติดตามหนี้ต่อไปเพื่อใช้ในการคำนวณค่าบริการทวงถามหนี้ที่ได้ตกลงไว้กับผู้ว่าจ้าง

พนักงานติดตามและทวงถามหนี้ต้องทำรายงานขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลของบริษัท เนื่องจากบริษัทจะสรุปข้อมูลการจัดเก็บหนี้เพื่อนำส่งผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน

บริษัทจะนำข้อมูลที่ได้นบันทึกไว้ในฐานข้อมูลของระบบบริหารหนี้มาคำนวณค่าบริการติดตามและทวงถามหนี้ที่จะได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งการคำนวณค่าบริการจะแตกต่างกันไปตามประเภทของลูกหนี้ และระยะเวลาที่คงค้างของหนี้ ทั้งนี้ บริษัทจะเรียกเก็บค่าบริการติดตามและทวงถามหนี้ตามรายงานการจัดเก็บหนี้ที่ได้รับการยืนยันจากทั้งสองฝ่ายแล้ว

บริษัทจะสรุปข้อมูลการจัดเก็บหนี้เพื่อนำส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกวันหรือทุกเดือนแล้วแต่ผู้ว่าจ้างกับบริษัทจะทำสัญญาตกลงกันได้ โดยผู้ว่าจ้างจะตรวจสอบความถูกต้องของการชำระหนี้ของลูกหนี้ และแจ้งยืนยันผลการจัดเก็บหนี้ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ บริษัทจะทำการส่งคืนข้อมูลทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้าง และทำการลบข้อมูลทั้งหมดจากระบบบริหารและติดตามหนี้ของบริษัท ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะส่งเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างเป็นประจำ

ขั้นตอนการดำเนินงานคดี



กรณีที่ลูกหนี้ไม่ยินยอมที่จะชำระหนี้ และหากผู้ว่าจ้างได้รวมการรับจ้างงานคดีไว้ในสัญญาจ้างงาน บริษัทจะนำเรื่องเข้าสู่งานคดี เมื่อได้รับคำอนุมัติจากผู้ว่าจ้างให้มีการฟ้องคดี ผู้ว่าจ้างจะต้องจัดสรรและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ส่งให้บริษัท และทนายความจะออกหนังสือบอกกล่าวให้ชำระหนี้ กำหนดวันฟ้อง และจัดทำร่างฟ้องคดี โดยทนายความจะคำนวณยอดหนี้ที่ฟ้องให้ตรงกับวันฟ้องและเริ่มดำเนินการฟ้องศาล เมื่อได้รับคำพิพากษาจากศาล จึงจะสามารถเริ่มดำเนินการบังคับคดีได้ ทั้งนี้ อาจจะมีการส่งคดีไปพิจารณาในศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาได้

การดำเนินการบังคับคดีสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ การอายัดเงิน และการยึดทรัพย์

(1) การอายัดเงิน ฝ่ายกฎหมายจะมอบหมายให้ทนายความเข้ายื่นเอกสารประกอบการอายัดเงินต่อกรมบังคับคดี และวางเงินค่าใช้จ่าย โดยเจ้าพนักงานบังคับคดีจะแจ้งอายัดไปยังบุคคลภายนอกให้นำส่งเงินอายัด เมื่อได้รับเงินจากบุคคลภายนอกแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีจะทำการส่งไปให้กองคลังและแจ้งตอบรับเงิน จากนั้นบริษัทจึงยื่นแถลงขอรับเงินและเมื่อสามารถอายัดหนี้จนครบ ทนายความจะดำเนินการถอนการบังคับคดี

(2) การยึดทรัพย์ นอกเหนือจากการที่เจ้าหนี้จะต้องวางเงินค่าใช้จ่ายในการดำเนินการแล้ว ฝ่ายกฎหมายจะมอบหมายให้ทนายความไปขอตั้งสำนวนคดีและนัดเจ้าพนักงานเพื่อพิจารณาคำขอยึดทรัพย์ และเมื่อได้รับคำอนุญาต ก็จะสามารถเริ่มดำเนินการตามหมายบังคับคดี โดยก่อนการยึดทรัพย์จะต้องมีการแจ้งไปยังลูกหนี้ นายทะเบียน และผู้มีส่วนได้เสียทุกราย เมื่อดำเนินการยึดทรัพย์เสร็จสิ้นจะต้องมีรายงานศาลเพื่อขออนุญาตขายและนำสำนวนเข้าสู่ขั้นตอนการขายทอดตลาด ทั้งนี้ หากสินทรัพย์มีมูลค่าเกิน 1 ล้านบาท จะต้องมีการจัดหาฝ่ายประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อทำการประมาณราคาที่แท้จริงก่อนการทำขาย อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ยังคงมีหนี้ส่วนต่างจากการขายสินทรัพย์ หรือ สืบไม่พบทรัพย์ที่สามารถยึดได้ บริษัทจะต้องดำเนินการติดตามหนี้และทำการสืบทรัพย์ของลูกหนี้ และหากตรวจสอบพบว่ามีการหนีสินเกิน 1 ล้านบาท (สำหรับบุคคลธรรมดา) จะมีการพิจารณาขออนุมัติดำเนินคดีล้มละลายเพื่อสร้างสภาพการบังคับกับลูกหนี้ก่อนครบกำหนดระยะเวลาการบังคับคดี อย่างไรก็ตาม หากลูกหนี้ยินยอมที่จะชำระเงินแทนการยึดทรัพย์จนครบหนี้ บริษัทจะดำเนินการถอนการยึดทรัพย์ให้แก่ลูกหนี้

ทั้งนี้ เมื่อคดีความสิ้นสุดลง บริษัทจะดำเนินการตามขั้นตอนการผ่อนชำระหนี้ (ขั้นตอนที่ 5) ต่อไป ในกรณีที่ลูกหนี้ยังคงไม่ชำระหนี้ บริษัทจะทำการส่งมอบลูกหนี้คืนแก่ผู้ว่าจ้าง และเข้าสู่ขั้นตอนการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 6) ต่อไป

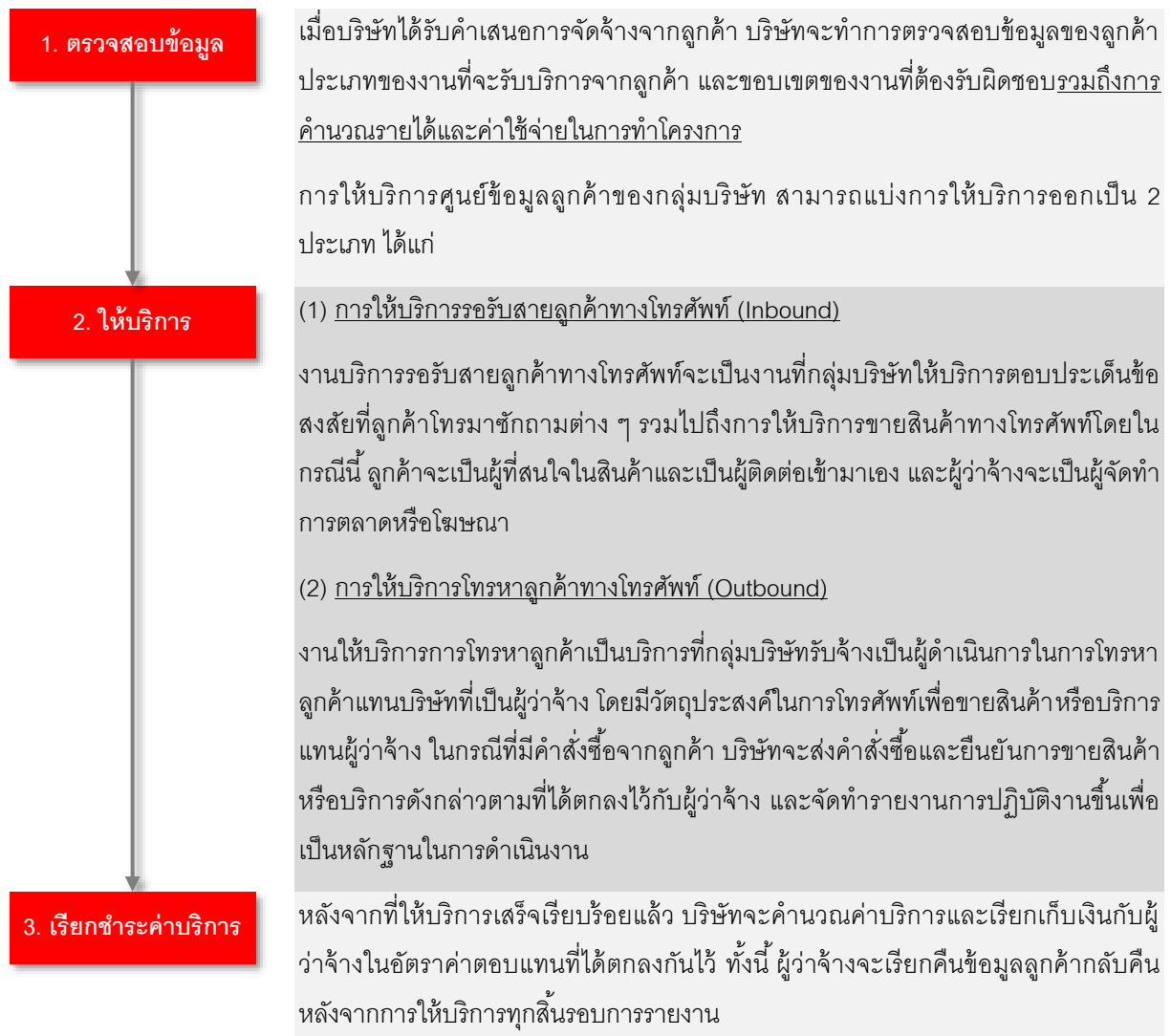
2.1.3 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

บริษัทเป็นผู้ให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์จากผู้ว่าจ้าง ตั้งแต่การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ว่าจ้างอย่างเป็นระบบ รวมถึงการทำตลาดทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ในการนำเสนอสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจากทักษะในการเจรจาเพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ว่าจ้างอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้พนักงานของบริษัทมีความชำนาญในการเจรจากับลูกค้าและนำเสนอข้อมูลที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทได้รับค่าตอบแทนตามผลสำเร็จของงานตามที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทสามารถแบ่งการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย

- การติดต่อลูกค้าของผู้ว่าจ้างเพื่อให้ข้อมูลสินค้าหรือบริการของผู้ว่าจ้าง (Outbound) บริษัทจะรับหน้าที่ในการติดต่อลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์เพื่อแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการ รวมไปถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้แก่ลูกค้าของผู้ว่าจ้างพิจารณาเลือกใช้หรือเลือกซื้อ
- การรับสายโทรศัพท์ลูกค้าของผู้ว่าจ้างที่ติดต่อเข้ามา (Inbound) บริษัทจะทำหน้าที่รับสายโทรศัพท์ซึ่งติดต่อโดยลูกค้าของผู้ว่าจ้างเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการของผู้ว่าจ้างเพื่อให้ลูกค้าของผู้ว่าจ้างเลือกใช้หรือเลือกซื้อ

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทมีการฝึกอบรมบุคลากรที่จะมาดำรงตำแหน่งพนักงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า รวมถึงการพัฒนาทักษะ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่องทั้งก่อนและหลังรับงาน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในสินค้าและบริการที่ผู้ว่าจ้างต้องการจะสื่อไปยังลูกค้าของผู้ว่าจ้าง ซึ่งช่วยป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลระหว่างพนักงานและลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า



2.2 โครงสร้างรายได้ของบริษัท

ในปี 2558 ถึงปี 2560 บริษัทและบริษัทย่อยมีรายได้จากการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นดังต่อไปนี้

รายได้จากการดำเนินงาน	2558		2559		2560	
	ล้านบาท	สัดส่วน	ล้านบาท	สัดส่วน	ล้านบาท	สัดส่วน
ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ	125.26	86.80%	162.42	82.09%	162.01	78.43%
ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้	15.97	11.89%	31.66	16.74%	37.71	18.26%
ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า	-	-	3.06	1.54%	6.26	3.03%
รวมรายได้จากการให้บริการและการลงทุน	141.23	97.87%	197.14	99.63%	205.98	99.72%
รายได้อื่น	3.08	2.13%	0.72	0.37%	0.58	0.28%
รวมรายได้	144.31	100.00%	197.86	100.00%	206.56	100.00%

กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ โดยบริษัทได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่หลายรายซึ่งรวมถึงสถาบันการเงินชั้นนำต่าง ๆ ในประเทศที่ได้ให้ความไว้วางใจมาใช้บริการกับบริษัท อันเป็นผลมาจากนโยบายการติดตามทวงถามหนี้ที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานของบริษัท โดยกลยุทธ์การแข่งขันของบริษัทสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามลักษณะของธุรกิจ ดังนี้

2.2.1 กลยุทธ์การแข่งขันสำหรับธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

1) การใช้การเจรจาเป็นหลักในการติดตามทวงถามหนี้

บริษัทมีนโยบายในการเจรจาติดตามทวงถามหนี้โดยการใช้การเจรจาเป็นหลัก ซึ่งรวมถึงการให้คำแนะนำและหาทางออกให้กับลูกค้าในการชำระหนี้ แนะนำช่องทางการชำระหนี้ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้พร้อมกับการให้ส่วนลด (ถ้ามี)

2) การให้ความสำคัญในการหาทางออกร่วมกับลูกหนี้

บริษัทมีนโยบายในการจัดเก็บหนี้โดยให้ความสำคัญกับลูกหนี้ กล่าวคือ บริษัทจะหาทางออกร่วมกับลูกหนี้ในการชำระหนี้โดยปรับให้เหมาะสมกับรายได้ หรือ รายรับของลูกหนี้ ทั้งนี้ การหาทางออกให้กับลูกหนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าลูกหนี้มีความสามารถเพียงพอที่จะชำระหนี้ซึ่งบริษัทอาจมีการพิจารณาให้ส่วนลดแก่ลูกหนี้ โดยส่วนลดดังกล่าวต้องอยู่ในเกณฑ์ที่บริษัทยังสามารถดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมต้นทุนที่เกิดขึ้นได้

3) การใช้กลยุทธ์ด้านการตลาดในการติดตามทวงถามหนี้

ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ในแต่ละปี บริษัทจะมีการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ เช่น การให้ส่วนลด การแลก การแจก และการแถม ให้กับลูกหนี้ของบริษัทในแต่ละช่วงเวลาเพื่อเป็นการส่งเสริม หรือ กระตุ้นให้ลูกหนี้ชำระหนี้ ยกตัวอย่างเช่น การให้ส่วนลดในการชำระหนี้ในเทศกาลต่าง ๆ หรือ การแจกตัวชมภาพยนตร์หากมีการชำระหนี้หรือปิดบัญชี

4) การให้บริการหลังการขายหรือหลังการจ่ายชำระหนี้

บริษัทมีนโยบายในการช่วยเหลือลูกหนี้หรือลูกค้าในการประสานงานเพื่อปลดสถานะของลูกหนี้ค้างชำระจากบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ จำกัด หรือ เครดิตบูโร (National Credit Bureau: NCB) หลังจากลูกค้าได้จ่ายคืนหนี้ตามข้อตกลง แล้วเพื่อให้ลูกหนี้สามารถกลับไปดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ตามปกติ โดยหลังจากการปลดสถานะของลูกหนี้ค้างชำระแล้ว ลูกหนี้จะสามารถทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินได้ตามปกติ เช่น การขอกู้ซื้อบ้าน หรือ การขออนุมัติบัตรเครดิต

5) การบริหารและจัดเก็บหนี้ด้วยคุณภาพตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้

บริษัทบริหารและจัดเก็บหนี้โดยยึดหลักการทำงานภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้เป็นหลักในการทำงาน รวมถึงได้เอาแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทยังมีนโยบายที่ไม่ให้พนักงานหรือตัวแทนของบริษัทรับเงินสดจากลูกค้า โดยจะให้ลูกหนี้หรือลูกค้าจ่ายเงินผ่านธนาคารเท่านั้น ดังนั้น ลูกหนี้ และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทโดยไม่มีข้อกังวลเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตเกิดขึ้นจากการจ่ายชำระหนี้

6) การจ่ายผลตอบแทนให้บริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) จากยอดจัดเก็บ

รายได้หลักของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ คือ รายได้จากยอดจัดเก็บ ดังนั้น เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นการกระตุ้นให้บริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) จัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด บริษัทจึงได้มีการจ่ายผลตอบแทนในลักษณะค่าคอมมิชชั่นตามยอดเงินที่บริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) เก็บเงินได้ รวมไปถึงมีการกำหนดอัตราค่าคอมมิชชั่นเป็นขั้นบันได กล่าวคือ อัตราค่าคอมมิชชั่นจะสูงขึ้นตามจำนวนเงินที่เก็บได้

7) การบริหารจัดการด้วยระบบคุณธรรมเพื่อมุ่งหาทางออกให้ลูกหนี้เป็นสำคัญ

บริษัทมีนโยบายในการติดตามและทวงถามหนี้โดยใช้การเจรจาเป็นหลัก และจะหาทางออกร่วมกับลูกค้า โดยจะพิจารณาถึงรายได้ ค่าใช้จ่าย ความสามารถในการจ่ายชำระ และการอยู่ได้ของลูกค้าเป็นหลักในการเจรจา ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ลูกค้าของบริษัทมีบ้านที่ใช้อยู่อาศัยเป็นประกัน และลูกค้าก็ยังพักอาศัยอยู่ในบ้านหลังดังกล่าวอยู่ บริษัทอาจพิจารณาลดค่าผ่อนชำระลงจากเดิมที่ผ่อนกับธนาคารอยู่ 30,000 บาท บริษัทอาจลดการผ่อนชำระลงให้เหลือตามกำลังของลูกค้า เช่น 15,000 บาท เพื่อให้ลูกค้าสามารถอยู่ได้และผ่อนชำระได้โดยไม่เป็นภาระมากนัก โดยหากลูกค้าไม่สามารถจ่ายชำระได้จริง ๆ และลูกค้ายินยอมที่จะโอนทรัพย์สินชำระหนี้ บริษัทอาจพิจารณาที่จะไม่เรียกเก็บหนี้ที่มีส่วนต่างหลังจากการโอนหรือขายหลักประกันแล้วก็ได้ โดยบริษัทจะคำนึงถึงหลักคุณธรรมและช่วยเหลือให้ลูกค้าไปเริ่มชีวิตใหม่ได้

2.2.2 กลยุทธ์การแข่งขันสำหรับธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

1) การใช้การเจรจาเป็นหลักในการติดตามทวงถามหนี้

บริษัทมีนโยบายในการเจรจา ติดตามและทวงถามหนี้โดยใช้การเจรจาเป็นหลัก ซึ่งรวมถึงการให้คำแนะนำกับลูกหนี้ในการจ่ายชำระหนี้ และการแนะนำช่องทางในการจ่ายชำระ รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการชำระหนี้พร้อมกับการให้ส่วนลด (ถ้ามี) ตามนโยบายที่ผู้ว่าจ้างได้กำหนดไว้

2) การรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

บริษัทมีนโยบายในการเจรจา ติดตามและทวงถามหนี้ที่มีมาตรฐาน และมีระเบียบแบบแผนที่ยึดถือตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย

โดยบริษัทได้รับความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้าง และ/หรือ สถาบันการเงินชั้นนำด้วยดีตลอดมา ทั้งนี้ บริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทั้งด้านเทคนิคและวิธีการในการติดตามและทวงถามหนี้ที่มีมาตรฐานตามพระราชบัญญัติการทางถามหนี้ พ.ศ. 2558 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีนโยบายให้พนักงานติดตามหนี้โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการติดต่อลูกหนี้ ไม่มีการข่มขู่หรือติดตามในลักษณะที่รบกวนลูกหนี้ พร้อมทั้งจัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลของการทวงถามหนี้ทุกครั้งในระบบ โดยพนักงานแต่ละคนจะสามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกหนี้ที่ตนรับผิดชอบเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ผู้ว่าจ้าง และ/หรือ สถาบันการเงินจึงให้ความไว้วางใจแก่บริษัทและสามารถมั่นใจถึงคุณภาพการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ของ บริษัทว่าได้มาตรฐานและมีคุณภาพตามที่กำหนด และจะไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรของผู้ว่าจ้าง

3) การจ่ายผลตอบแทนให้พนักงานจากยอดการจัดเก็บ

รายได้หลักของธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ คือ รายได้ส่วนแบ่งจากยอดจัดเก็บ ดังนั้น เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นการกระตุ้นให้พนักงานสามารถจัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายที่ผู้ว่าจ้างกำหนด บริษัทจึงได้มีการจ่ายผลตอบแทนในลักษณะค่าคอมมิชชั่นตามยอดเงินที่พนักงานเก็บเงินได้ รวมไปถึงมีการกำหนดอัตราค่าคอมมิชชั่นเป็นขั้นบันได กล่าวคือ อัตราค่าคอมมิชชั่นจะสูงขึ้นตามจำนวนเงินที่เก็บได้

4) การเป็นบริษัทติดตามทวงถามหนี้ที่ดี

การจัดเก็บหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ และนำเอาแนวปฏิบัติในการติดตามทวงถามหนี้ที่ออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทยมาประยุกต์ใช้ประกอบกับนโยบายการจัดเก็บหนี้ของบริษัทที่มีการหาทางออกให้กับลูกค้า ถือเป็นนโยบายการตลาดที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลให้ลูกหนี้ หรือ ลูกค้ายินดีที่จะติดต่อชำระหนี้มากขึ้นและจะส่งผลให้ผู้ว่าจ้างมีความมั่นใจในบริษัทมากขึ้น

2.2.3 กลยุทธ์การแข่งขันสำหรับธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

1) การอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในสินค้าหรือบริการที่บริษัทผู้ว่าจ้างกำหนด

ก่อนการรับงานของลูกค้า บริษัทจะจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า และ/หรือ บริการของลูกค้าเพื่อเตรียมตัวในการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าเป็นธุรกิจที่ต้องใช้ความว่องไวในการบริการ หรือ แนะนำลูกค้า ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการแนะนำลูกค้าให้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า เพื่อนำข้อมูลไปประมวลผลสำหรับการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ หรือ บริการที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2.3 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน

2.3.1 ภาวะอุตสาหกรรม

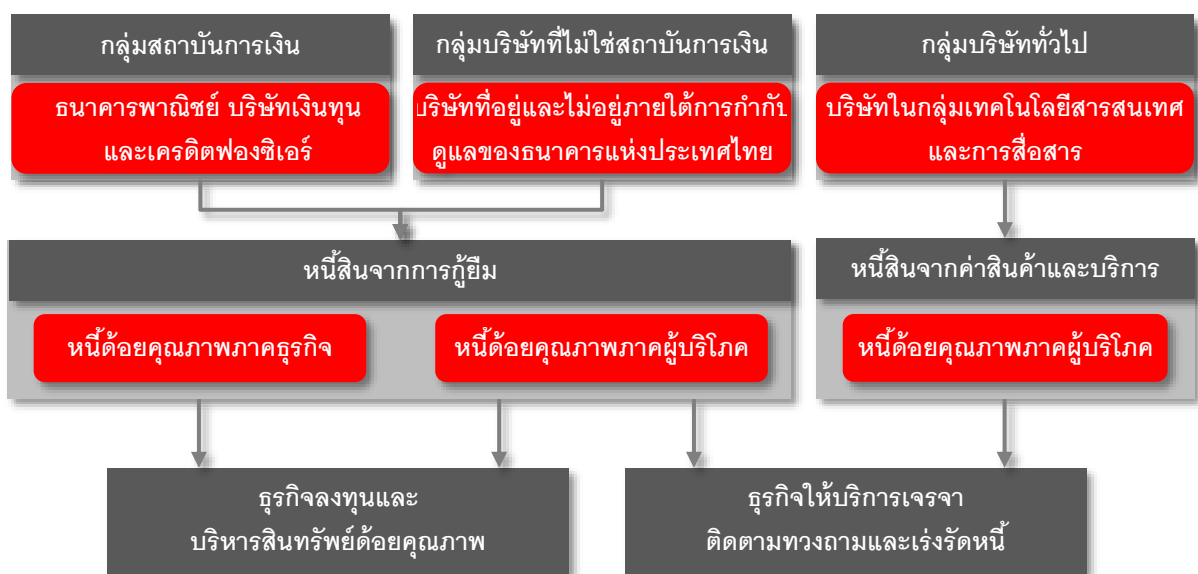
● ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

อุตสาหกรรมลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมีอุปสงค์ที่สำคัญ คือ ปริมาณหนี้ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน บริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน และกลุ่มบริษัททั่วไป โดยเน้นไปที่หนี้ด้วยคุณภาพของธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต้องควบคุมระดับสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตามนโยบายที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งจะแตกต่างจากอุปสงค์ของธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ที่อุปสงค์หลักของธุรกิจมาจากการจ้างงานติดตามทวงถามหนี้โดยบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ก่อให้เกิดรายได้ในสัดส่วนที่มากกว่ารายได้จากการจ้างงานโดยธนาคารพาณิชย์

ทั้งนี้ สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของผู้ขายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก คือ หนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค และหนี้ด้อยคุณภาพภาคธุรกิจ โดยสินทรัพย์ด้อยคุณภาพส่วนใหญ่ที่บริษัทให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และประมูลซื้อหนี้เพื่อนำมาบริหารต่อ ได้แก่ หนี้ด้อยคุณภาพภาคผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อบัตรเครดิต สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อส่วนบุคคล

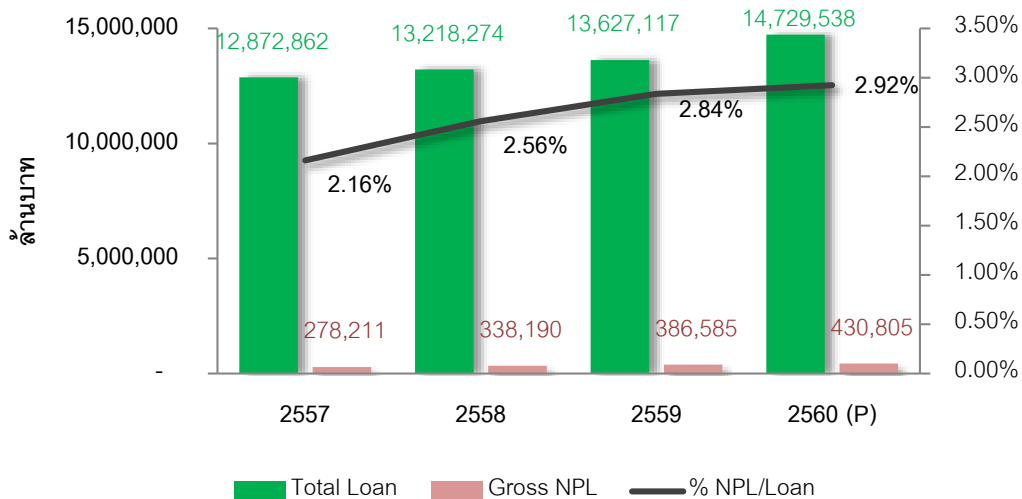
แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของหนี้ด้อยคุณภาพภาคธุรกิจ และหนี้ด้อยคุณภาพภาคครัวเรือนต่อธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ และธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาวะอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ได้แก่ การขยายตัวของเศรษฐกิจ เนื่องจากปริมาณมูลหนี้ที่อยู่ในระบบเศรษฐกิจจะแปรผันตามภาวะเศรษฐกิจ ทั้งนี้ ในกรณีที่ภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงขยายตัว หรือช่วงที่เศรษฐกิจเติบโต สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ต่อปริมาณสินเชื่อในระบบจะมีจำนวนลดลง เนื่องจากผู้กู้ยืมมีกำลังที่จะชำระหนี้ที่กู้ยืมมามากขึ้น ในทางกลับกัน ในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย สัดส่วนหนี้ด้อยคุณภาพ (NPL) ต่อปริมาณสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจจะมีสัดส่วนที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีโอกาสที่ลูกหนี้จะไม่สามารถชำระหนี้เงินกู้ยืมที่ได้มาจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้จะมีมากขึ้น ดังนั้น การนำหนี้ที่มีสถานะผิดนัดชำระหนี้ออกมาประมูลโดยสถาบันการเงินผู้ปล่อยสินเชื่อจะมีมากขึ้น

ทั้งนี้ โปรดพิจารณาปริมาณสินเชื่อรวมทั้งระบบของธนาคารพาณิชย์ (Total Loan) ปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) และสัดส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อสินเชื่อรวมทั้งระบบของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาโอกาสในการประกอบธุรกิจของบริษัท



แหล่งที่มา: ข้อมูล “เงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทลูกหนี้และประเภทสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ” และ “ข้อมูลหนี้คงค้าง สินเชื่อแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องและค่าปรับจำแนกตามกลุ่มประเภทสถาบันการเงิน” จากธนาคารแห่งประเทศไทยที่ www.bot.or.th

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เปิดเผยตัวเลขเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทลูกหนี้และประเภทสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ พบว่า ในประเทศไทยมียอดสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจรวมทั้งสิ้น 12.87 ล้านล้านบาท 13.22 ล้านล้านบาท 13.63 ล้านล้านบาท และ 14.73 ล้านล้านบาท ในปี 2557 2558 2559 และ 2560 ตามลำดับ ในขณะที่ยอดสินเชื่อนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในประเทศไทยมีจำนวน 0.28 ล้านล้านบาท 0.34 ล้านล้านบาท 0.39 ล้านล้านบาท และ 0.43 ล้านล้านบาท ในปี 2557 2558 2559 และ 2560 ตามลำดับ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.16 ร้อยละ 2.56 ร้อยละ 2.84 และร้อยละ 2.92 ของยอดสินเชื่อทั้งหมดในระบบในปี 2557 2558 2559 และ 2560 ตามลำดับ ทั้งนี้ จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ในระบบมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อปริมาณงานของบริษัทที่มีโอกาสจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวยังยืนยันถึงความสัมพันธ์ระหว่างสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่แปรผันตรงกับปริมาณสินเชื่อในระบบเศรษฐกิจที่เพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้ หากพิจารณาหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในปัจจุบัน พบว่า บริษัทให้บริการบริหารหนี้ที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น หนี้ที่เกิดขึ้นจากธนาคารพาณิชย์ หรือ สถาบันการเงินที่เป็นทั้งลูกค้าในธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้บางส่วน และเป็นผู้นำกองหนี้มาประมูลขายให้บริษัทในธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพย่อมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ โปรดพิจารณาสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ประเภทสินเชื่อภาคผู้บริโภค และสินเชื่อภาคธุรกิจ ดังต่อไปนี้

สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ^{1/}	2558	2559	2560 (คาดการณ์)	อัตราการเติบโต	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	2558 - 2559	2559 - 2560
สินเชื่อภาคผู้บริโภค	3.71	3.89	4.13	4.90%	5.96%
สินเชื่อภาคธุรกิจ	8.03	8.05	8.37	0.20%	4.05%
รวม	11.74	11.94	12.50	1.69%	4.68%

แหล่งที่มา: แถลงข่าว เรื่อง ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2558 - 2560 ที่ www.bot.or.th

หมายเหตุ: ^{1/} ข้อมูลสินเชื่อตามแถลงข่าวผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ถูกจัดประเภทอุตสาหกรรมตาม ISIC Rev. 4 ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลจากข้อมูลสถิติสถาบันการเงินจาก www.bot.or.th

ณ สิ้นปี 2560 ประเทศไทยมียอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์รวมทั้งสิ้นจำนวน 12.50 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 และปี 2559 ที่มียอดคงค้างสินเชื่อจำนวน 11.74 ล้านล้านบาท และ 11.94 ล้านล้านบาท ตามลำดับ คิดเป็นอัตราเติบโตร้อยละ 1.69 ในปี 2559 และร้อยละ 4.68 ในปี 2560 โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการเติบโตของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค หรือ สินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งมีอัตราการเติบโตร้อยละ 4.90 ในปี 2559 และร้อยละ 5.96 ในปี 2560 โดยในปี 2560 สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคมีมูลค่าเท่ากับ 4.13 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.0 ของสินเชื่อทั้งระบบ โดยมีรายละเอียดประกอบดังต่อไปนี้

สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ^{1/}	2558		2559		2560 (คาดการณ์)	
	ล้านล้านบาท	สัดส่วน	ล้านล้านบาท	สัดส่วน	ล้านล้านบาท	สัดส่วน
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	1.85	49.74%	1.97	50.61%	2.09	50.61%
อัตราการใช้เงิน	-	9.30%	-	6.74%	-	5.94%
สินเชื่อรถยนต์	0.87	23.39%	0.88	22.70%	0.95	23.03%
อัตราการใช้เงิน	-	0.93%	-	1.81%	-	7.50%
สินเชื่อส่วนบุคคล	0.79	21.15%	0.81	20.86%	0.86	20.91%
อัตราการใช้เงิน	-	5.23%	-	3.44%	-	6.21%
สินเชื่อบัตรเครดิต	0.21	5.71%	0.23	5.83%	0.23	5.76%
อัตราการใช้เงิน	-	6.53%	-	7.02%	-	4.68%
รวม	3.71	100.00%	3.89	100.00%	4.13	100.00%

แหล่งที่มา: เอกสารประกอบการแถลงข่าว เรื่อง “ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2558 – 2560” ที่ www.bot.or.th

หมายเหตุ: ^{1/} ข้อมูลสินเชื่อตามแถลงข่าวผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ถูกจัดประเภทอุตสาหกรรมตาม ISIC Rev. 4 ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลจากข้อมูลสถิติสถาบันการเงินจาก www.bot.or.th

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคจะพบว่า สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์การให้กู้ได้ 4 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อรถยนต์ และสินเชื่อบัตรเครดิต โดยประมาณร้อยละ 50 ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ทั้งนี้ ในปี 2560 สินเชื่อที่อยู่อาศัยมีจำนวน 2.09 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 50.61 ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคทั้งหมด ในขณะที่สินเชื่อบัตรเครดิตซึ่งเป็นกลุ่มสินเชื่อที่สร้างรายได้หลักให้แก่บริษัทมีจำนวน 0.23 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.76 ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคทั้งหมด ซึ่งคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.02 ในปี 2559 และร้อยละ 4.68 ในปี 2560 ทั้งนี้ แม้ว่าสัดส่วนของสินเชื่อบัตรเครดิตจะเป็นสัดส่วนที่ไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับเงินให้สินเชื่อรวม อย่างไรก็ตาม สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตนั้นมีการเติบโตที่สม่ำเสมอ และต่อเนื่องมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสินเชื่อประเภทอื่น ๆ ดังนั้น บริษัทจึงมีโอกาสในการดำเนินธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นจากการที่หนี้คงค้างของบัตรเครดิตในระบบมีแนวโน้มที่จะเติบโตตามสินเชื่อบัตรเครดิต ทั้งนี้ โปรดพิจารณาสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อภาคผู้บริโภค และสินเชื่อภาคธุรกิจ ดังต่อไปนี้

รายการ ^{1/}	2558		2559		2560	
	ล้านล้านบาท	สัดส่วน	ล้านล้านบาท	สัดส่วน	ล้านล้านบาท	สัดส่วน
สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อภาคผู้บริโภค	0.10	2.56%	0.11	2.71%	0.11	2.68%
สินเชื่อภาคผู้บริโภค	3.71	100.00%	3.89	100.00%	4.13	100.00%
สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อภาคธุรกิจ	0.20	2.55%	0.23	2.83%	0.24	2.91%
สินเชื่อภาคธุรกิจ	8.03	100.00%	8.05	100.00%	8.37	100.00%
รวมสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสินเชื่อภาคผู้บริโภคและสินเชื่อภาคธุรกิจ	0.30	2.55%	0.33	2.79%	0.35	2.83%
รวมสินเชื่อภาคผู้บริโภคและสินเชื่อภาคธุรกิจ	11.74	100.00%	11.94	100.00%	12.50	100.00%

แหล่งที่มา: แดลงข่าว เรื่อง ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2558 - 2560 ที่ www.bot.or.th

หมายเหตุ: ^{1/} ข้อมูลสินเชื่อตามแดลงข่าวผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ถูกจัดประเภทอุตสาหกรรมตาม ISIC Rev. 4 ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลจากข้อมูลสถิติสถาบันการเงินจาก www.bot.or.th

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยได้รายงานยอดสินเชื่อคงค้างของธนาคารพาณิชย์ ณ สิ้นปี 2560 พบว่า ยอดคงค้างของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งระบบมีจำนวน 0.35 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจาก ปี 2559 ที่มียอดคงค้างจำนวน 0.33 ล้านล้านบาท คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.83 โดยในปี 2560 สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ภาคผู้บริโภคมียอดคงค้างจำนวน 0.11 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.22 ของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งหมด

สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) ^{1/}	2558		2559		2560	
	พันล้านบาท	สัดส่วนต่อ NPL	พันล้านบาท	สัดส่วนต่อ NPL	พันล้านบาท	สัดส่วนต่อ NPL
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	45.0	1.21%	57.7	1.48%	67.4	1.63%
สินเชื่อรถยนต์	20.2	0.54%	15.9	0.41%	15.2	0.37%
สินเชื่อส่วนบุคคล	21.4	0.58%	23.3	0.60%	21.8	0.53%
สินเชื่อบัตรเครดิต	8.5	0.23%	8.5	0.22%	6.2	0.15%
รวม	95.1	2.56%	105.4	2.71%	110.6	2.68%

แหล่งที่มา: เอกสารประกอบการแดลงข่าวเรื่อง “ผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2558 – 2560” ที่ www.bot.or.th

หมายเหตุ: ^{1/} ข้อมูลสินเชื่อกับตามแถลงข่าวผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ถูกจัดประเภทอุตสาหกรรมตาม ISIC Rev. 4 ซึ่งแตกต่างจากข้อมูลจากข้อมูลสถิติสถาบันการเงินจาก www.bot.or.th

หากพิจารณาปริมาณสินเชื่อก่อนที่ก่อให้เกิดรายได้ตามประเภทของสินเชื่อภาคผู้บริโภคทั้ง 4 ประเภท พบว่าปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อส่วนบุคคลมีปริมาณเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา ปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อบัตรเครดิตมีปริมาณที่คงที่ในปี 2559 และลดลงในปี 2560 และปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อรถยนต์มีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยมาตั้งแต่ปี 2558

โดยหากพิจารณาเฉพาะสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของบริษัทซึ่งประกอบด้วยสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลและบัตรเครดิต พบว่า ปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อส่วนบุคคลมีปริมาณ 21.4 พันล้านบาท 23.3 พันล้านบาท และ 21.8 พันล้านบาท ในปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 ตามลำดับ ขณะเดียวกันปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อบัตรเครดิตซึ่งเป็นสินเชื่ออีกประเภทที่สร้างรายได้ให้แก่บริษัทมีปริมาณที่ค่อนข้างคงที่ในปี 2559 ทั้งนี้ ในปี 2560 ปริมาณสินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้จากสินเชื่อบัตรเครดิตมีปริมาณอยู่ที่ 6.2 พันล้านบาท

ทั้งนี้ สินเชื่อที่ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มขึ้นมีผลมาจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ความผันผวนในตลาดการเงินโลก (2) ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมที่ชะลอตัว และ (3) กฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เข้มงวดขึ้น ซึ่งส่งผลให้หนี้ด้อยคุณภาพเหล่านี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะในประเทศที่มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูง เช่น กลุ่มภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในประเทศไทยที่มีปัญหาทางด้านภาครัฐและภาคเอกชน ปัญหาทางการเมือง ปัญหาการเงินบาท หรือแม้กระทั่งภัยจากธรรมชาติ ที่นำไปสู่ผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกให้กับบริษัท เนื่องจากบริษัทเป็นอีกหนึ่งส่วนงานของระบบเศรษฐกิจที่จะทำให้มูลหนี้ดังกล่าวไม่สูญหายไปโดยเปล่าประโยชน์ โดยการรับงานเจรจา ติดตามและทวงถามหนี้จากธนาคารพาณิชย์ และการเข้าประมูลซื้อกองหนี้ด้อยคุณภาพมาบริหารต่อ พร้อมทั้งบริษัทยังมีโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับตัวบริษัทเองอีกด้วย ทั้งนี้ ยังมีจำนวนหนี้ด้อยคุณภาพเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ความต้องการจ้างงานของลูกค้าของบริษัทก็จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

- ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

ในปี 2558 – 2560 กลุ่มผู้ว่าจ้างที่เป็นผู้กำหนดทิศทางเรื่องผลการดำเนินงาน และส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ประกอบด้วย บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นไปตามยอดรายได้ที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายได้แบ่งตามประเภทผู้ว่าจ้าง	2558		2559		2560	
	ล้านบาท	สัดส่วน	ล้านบาท	สัดส่วน	ล้านบาท	สัดส่วน
สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์)	0.78	4.91%	2.10	6.61%	8.62	22.85%
บริษัททั่วไป (บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร)	15.19	93.37%	29.56	93.39%	29.09	77.15%
รวม	15.97	100.00%	31.66	100.00%	37.71	100.00%

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า ยอดรายได้จากการจัดเก็บหลักของธุรกิจมาจากการให้บริการติดตามทวงถามหนี้จากบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของยอดรายได้จากการจัดเก็บรวมตั้งแต่ปี 2558 ถึงปี 2560 ทั้งนี้ ยอดรายได้จากการจัดเก็บอีกส่วนของธุรกิจดังกล่าวจะมาจากการให้บริการติดตามทวงถามหนี้แก่กลุ่มธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม ยอดรายได้จากการจัดเก็บของธนาคารพาณิชย์ในอดีตคิดเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับยอดรายได้จากการจัดเก็บของบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งนี้ ในปี 2560 บริษัทมีรายได้จากการจัดเก็บของธนาคารพาณิชย์ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากได้รับมอบหมายงานติดตามทวงถามที่มีอายุของการผิดนัดชำระของลูกค้าหนี้ค่อนข้างต่ำทำให้บริษัทสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเพิ่มขึ้นได้ในทางกลับกันค่าคอมมิชชั่นที่บริษัทได้รับจึงมีอัตราลดลงเนื่องจากเป็นงานประเภทที่สามารถติดตามทวงถามได้โดยง่าย

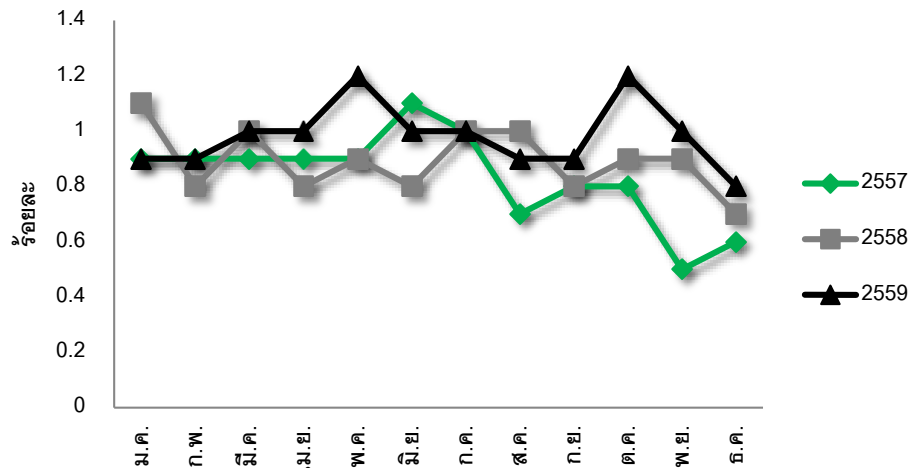
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

ธุรกิจการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้เป็นภาคธุรกิจที่มีความผูกพันกับภาวะเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากในช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ลูกค้าย และ/หรือ ผู้ประกอบการที่มีการกู้ยืมเงินอาจจะประสบปัญหาในการจ่ายชำระคืนเงินกู้ยืม และ/หรือ ปัญหาค้างชำระค่าสินค้าและบริการ ส่งผลให้เกิดเงินกู้ยืมค้างจ่าย และ/หรือ ค่าสินค้าและบริการค้างชำระไม่เพียงแต่กับสถาบันการเงิน แต่รวมถึงการผ่อนชำระเงิน และค่าบริการรายเดือนกับภาคธุรกิจที่มีสินค้าและบริการซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้น

ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ประกอบด้วย การขยายตัวทางเศรษฐกิจ หากระบบเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย หรือ เศรษฐกิจซบเซาจะส่งผลให้เกิดการเลิกจ้างและเกิดภาวะการว่างงานเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงรายได้ของประชาชนมีจำนวนลดลงจนส่งผลกระทบให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ที่เพิ่มสูงขึ้นสำหรับลูกค้าของบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ซึ่งก่อให้เกิดหนี้ด้วยคุณภาพในระบบที่สูงขึ้น และส่งผลให้มีการจ้างงานในธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้มากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ ในกรณีที่เศรษฐกิจมีการขยายตัวหรือเติบโตได้ดี อัตราการผิดนัดชำระหนี้จะต่ำกว่าหากเปรียบเทียบกับสภาวะที่เป็นเศรษฐกิจถดถอย ซึ่งจะทำให้หนี้ด้วยคุณภาพในระบบมีจำนวนลดลง

อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสำรวจเกี่ยวกับอัตราการว่างงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติตั้งแต่ปี 2557 ถึงปี 2559 พบว่าประเทศไทยมีอัตราการว่างงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ด้วยปัจจัยนี้จึงส่งผลให้บริษัทมีโอกาสที่จะได้รับการจ้างงานจากผู้ว่าจ้างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นเพิ่มสูงขึ้นซึ่งแปรผันตรงกับอัตราการว่างงานในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี รวมถึงแนวโน้มที่อาจจะเพิ่มขึ้นในอนาคตซึ่งส่งผลกระทบในการชำระหนี้ และ/หรือ การชำระค่าสินค้าและบริการในทุกอุตสาหกรรม โดยอัตราการว่างงานในประเทศตั้งแต่ปี 2557 ถึงปี 2559 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อัตราการว่างงานในประเทศ



แหล่งที่มา: จำนวนและอัตราการว่างงาน จำแนกตามภาค เป็นรายเดือน พ.ศ. 2557 2558 และ 2559 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากแผนภาพข้างต้น อัตราการว่างงานในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดหนี้ด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้นในระบบในปริมาณมาก

ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ของบริษัทจากการว่าจ้างของธนาคารพาณิชย์โดยตรง คือ ปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพภาคครัวเรือน โดยหากพิจารณายอดคงค้างของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan: NPL) ทั้งระบบตามประเภทธุรกิจ สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

หน่วย: ล้านบาท

ยอดคงค้างของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	2557	2558	2559	2560 (คาดการณ์)
การเกษตร การป่าไม้ และการประมง	3,692	3,643	4,500	4,555
การเหมืองแร่และเหมืองหิน	479	704	604	10,856
การผลิต	75,890	103,835	99,418	117,449
การก่อสร้าง	9,529	10,398	12,265	13,308
การขายส่งและขายปลีก การซ่อมยานยนต์	49,348	71,849	97,617	106,143
กิจกรรมทางการเงินและประกันภัย	738	2,396	2,512	3,236
กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์	25,193	24,128	26,933	26,565
การสาธารณูปโภคและการขนส่ง	7,285	5,239	6,309	7,061
การบริการ	22,312	20,474	30,211	29,465
การอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	82,708	94,861	105,287	110,375
อื่นๆ	11	3	13	17
รวม	277,184	337,530	385,669	429,031

แหล่งที่มา: ข้อมูล “ยอดคงค้าง Gross NPLs ทั้งระบบจำแนกตามประเภทธุรกิจ” จากธนาคารแห่งประเทศไทยประจำไตรมาสที่ 4 ปี 2560 ที่ www.bot.or.th/

จากข้อมูลยอดคงค้างของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งระบบจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทั้งระบบในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 277,184 ล้านบาท ในปี 2557 337,530 ล้านบาท ในปี 2558 385,669 ล้านบาท ในปี 2559 และ 429,031 ล้านบาท ในปี 2560 คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.77 ในปี 2558 ร้อยละ 14.26 ในปี 2559 และร้อยละ 11.24 ในปี 2560

ทั้งนี้ สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ของบริษัทเป็นสินเชื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลจากธนาคารพาณิชย์

หากพิจารณายอดคงค้างของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลในระบบ พบว่า สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลนั้นมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ตามแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้รวมในระบบ โดยสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จากการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคลนั้นมีจำนวนเท่ากับ 82,708 ล้านบาทในปี 2557 94,861 ล้านบาทในปี 2558 105,287 ล้านบาทในปี 2559 และ 110,375 ล้านบาทในปี 2560 คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.69 ร้อยละ 10.99 และร้อยละ 4.83 ในปี 2558 ปี 2559 และปี 2560 ตามลำดับ

ประกอบกับรายได้หลักของธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้มีต้นมาจากการให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโดยตรง

สำหรับบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นลูกค้าหลักของธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามและทวงถามหนี้ นั้น ในปี 2560 ตลาดโทรคมนาคมแบบไร้สายในประเทศไทยน่าจะยังมีการขยายตัวต่อเนื่องจากปี 2559 โดยคาดว่าจะมีมูลค่าตลาดโดยรวมอยู่ที่ประมาณ 232,937 ล้านบาท ถึง 237,160 ล้านบาท คิดเป็นการขยายตัวร้อยละ 3.6 ถึงร้อยละ 5.5 ต่อปี โดยได้รับปัจจัยผลักดันหลักจากตลาดการให้บริการสื่อสารข้อมูลที่เติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมาจากแรงหนุนหลัก ได้แก่ กระแสความนิยมในการเข้าใช้โมบายบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่าย 3G และ/หรือ 4G ในหมู่ผู้บริโภคชาวไทย รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างเข้มข้นของกลุ่มผู้ประกอบการโทรคมนาคมแบบไร้สายภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจมีส่วนช่วยผลักดันให้ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ของบริษัทมีโอกาสเพิ่มสูงขึ้นสำหรับการได้รับการว่าจ้าง เนื่องจากลูกหนี้ค่าสินค้าและบริการของบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นตามจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการที่ผู้ให้บริการได้ทำการขยายโครงข่ายและการบริการให้ต่าง ๆ เพื่อครอบคลุมส่วนแบ่งตลาดที่มากขึ้นรวมถึงการออกรายการส่งเสริมการขาย (Promotion) และแผนการตลาดในการอุดหนุนค่าเครื่องโทรศัพท์ หรือ การออกแพ็คเกจ และบริการใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้า ประกอบกับราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันอยู่ในระดับราคาที่สามารถครอบคลุมเป็นเจ้าของได้โดยคนทุกเพศทุกวัย รวมถึงการที่ผู้บริโภคนิยมหาข้อมูลข่าวสารผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ซึ่งกลุ่มบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายข้อมูลก็สามารถตระหนักถึงประเด็นดังกล่าว และได้จัดหานโยบายส่งเสริมการขายที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะขยายฐานลูกค้าของตนจากการแข่งขันในตลาด ทั้งนี้ การขยายตัวของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2560 คาดว่าจะมีการเติบโต

ที่ใกล้เคียงกับการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) โดยมีแรงขับเคลื่อนจากจำนวนชั่วโมงการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวันของลูกค้าที่ยังคงเติบโต รวมถึงอัตราการใช้งานสมาร์ทโฟนที่สูงขึ้น

ทั้งนี้ รายได้จากการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ส่วนใหญ่ของบริษัทมาจากการทวงถามค่าบริการค้างจ่ายให้บริษัทผู้ให้บริการต่าง ๆ โดยรายละเอียดจำนวนและค่าใช้จ่ายรายเดือนของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือมีข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้

ค่าใช้จ่ายต่อเดือน (บาท)	จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในประเทศ		
	2557	2558	2559
0 – 300	31,604,727	30,772,907	32,693,457
300 – 1,199	15,979,535	18,147,671	17,764,535
1,200 – 2,499	437,395	400,069	306,535
มากกว่า 2,500	42,377	35,643	20,011
ไม่มีข้อมูล	1,610	237,847	337,084
รวม	48,065,644	49,594,137	51,121,621

แหล่งที่มา: ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2557 2558 และ 2559 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทั้งนี้ จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติมีการเปิดเผยแนวโน้มของผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกปี ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ดังนั้น ลูกหนี้ของบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นลูกค้าของบริษัทจึงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือที่เพิ่มมากขึ้น จึงเป็นโอกาสในการทำธุรกิจของการติดตามทวงถามหนี้สินของบริษัท เนื่องจากค่าสินค้าและบริการค้างชำระดังกล่าวเป็นประเภทหนี้ที่มีอัตราการทวงถามหนี้ที่สำเร็จมากกว่าหนี้จากการขอสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ด้วยเหตุผลที่ว่าโทรศัพท์มือถือเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ดังนั้น ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะเลือกชำระหนี้ประเภทดังกล่าวเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ หนี้ดังกล่าวมียอดคงค้างจำนวนน้อยกว่าจึงสามารถติดตามทวงถามให้จ่ายชำระได้มากกว่า

● ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

ปัจจุบันองค์กรเอกชนส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยหนึ่งในวิธีการที่เป็นที่นิยมสำหรับธุรกิจที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดย่อม หรือแม้กระทั่งบริษัทขนาดใหญ่ที่ต้องมีศูนย์บริการข้อมูลรองรับความต้องการของลูกค้าจำนวนมาก คือ การใช้บริการบางส่วนจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) ที่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญรวมถึงมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าซึ่งนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ส่งผลให้หลายธุรกิจจะต้องมีระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง ประกอบกับวิกฤตเศรษฐกิจที่มีส่วนผลักดันให้หลายธุรกิจหันมาใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าจากผู้ให้บริการข้อมูลภายนอกมากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองลูกค้าอย่างดีที่สุดเพื่อรักษฐานลูกค้าของตนไว้ ทั้งนี้ ธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าในระดับที่สูง ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน และธุรกิจในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีฐานลูกค้ากว้าง รวมไปถึงผู้บริโภคที่มีความต้องการข้อมูลสูง โดยจากข้อมูลงานวิจัยของบริษัท ฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน จำกัด (Frost & Sullivan) ที่เป็นบริษัทวิจัยทางการตลาดระดับโลก พบว่า

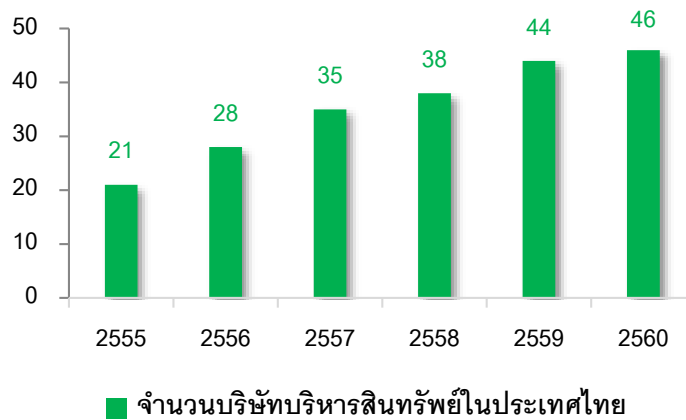
ปัจจุบัน ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดรวมมากกว่า 4,000 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 11 ต่อปี ทั้งนี้ ในประเทศไทยสามารถแบ่งรูปแบบการให้บริการข้อมูลลูกค้าทั้งสิ้น 4 ประเภทหลัก ๆ ประกอบด้วย

- (1) บริการให้บริการข้อมูลและบริหารจัดการระบบอย่างครบวงจร (Outsourced Contract Solutions Service) โดยกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการส่วนมากจะเป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจค้าปลีก ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน สินค้าอุปโภคและบริโภค และสายการบิน
- (2) บริการจัดวางระบบและซอฟต์แวร์ด้านศูนย์บริการข้อมูล (Total Turnkey Solutions Service) โดยการให้บริการเริ่มตั้งแต่ติดตั้งระบบไอทีและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการศูนย์บริการข้อมูล โดยส่วนใหญ่กลุ่มลูกค้าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือ ภาคเอกชนรายใหญ่ที่ต้องการเพียงการจ้างเหมาผู้เชี่ยวชาญในการติดตั้งระบบ แต่ทำการบริหารจัดการเอง
- (3) บริการรับขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ (Telemarketing Service) มีหลากหลายธุรกิจ ตั้งแต่ขายบัตรเครดิต ขายประกัน ขายสมาชิก ขายของใช้ ขายเครื่องสำอาง ขายยา และอื่น ๆ ทั้งนี้ กระแสของตลาดนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการสร้างกำไรจากการบริการ
- (4) การติดตั้งระบบและบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง (In-house Contract Center) หมายถึง หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนรายใหญ่ที่มีการจัดหาและทำการบริหารจัดการศูนย์บริการข้อมูลด้วยตนเอง

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลที่ Chayo Call Center ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ CHAYO ที่ได้เริ่มดำเนินการในช่วงปี 2559 นั้นมีโอกาสที่ดีในการขยายธุรกิจไปสู่รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลได้หลากหลายในอนาคตหากสามารถพัฒนาการทำงานให้เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรม ทั้งนี้ บริษัทมีข้อได้เปรียบ คือ เป็นผู้ให้บริการแก่บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศส่งผลให้โอกาสที่จะได้รับการยอมรับในอุตสาหกรรมมีสูง นอกจากนี้ อุตสาหกรรมของการให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้า นั้น เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการที่โลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญมากขึ้นในยุคปัจจุบัน ดังนั้น ทุกหน่วยงานที่ทำการดำเนินธุรกิจต้องคำนึงถึงการให้บริการข้อมูลที่รวดเร็วฉับไว โดยความต้องการของการใช้บริการศูนย์ข้อมูลนั้นมีโอกาสที่จะเพิ่มขึ้นอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลดีของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัทในอนาคต ทั้งนี้ ในกรณีที่บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าไปยังลูกค้าในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น กลุ่มธุรกิจค้าส่ง หรือค้าปลีก โดยในกรณีที่บริษัทสามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ อาจจะส่งผลในการต่อยอดให้บริษัทได้ร่วมงานในส่วนของการติดตามทวงถามหนี้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.3.2 สภาพการแข่งขัน

- ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ



แหล่งที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย <https://www.bot.or.th/> สืบค้น ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561

ในปี 2560 บริษัทจำนวนมากได้เริ่มดำเนินธุรกิจบริหารสินทรัพย์ โดยจำนวนบริษัทบริหารสินทรัพย์ในประเทศไทยในปี 2560 เพิ่มขึ้นจากปี 2555 จำนวน 25 บริษัท แสดงให้เห็นถึงสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนการประมูลของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพต่าง ๆ มีมูลค่าสูงขึ้นเนื่องจากมีผู้เข้าร่วมประมูลมากขึ้นในช่วงที่ผ่านมา โดยคู่แข่งของบริษัทในอุตสาหกรรม ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ในประเทศไทยที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ในเครือของธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมถึงบริษัทเอกชนทั่วไป อย่างไรก็ตาม มีบริษัทบริหารสินทรัพย์จำนวนมากที่ไม่ใช่บริษัทบริหารสินทรัพย์ในเครือของธนาคารพาณิชย์มีสถานะไม่ทำการ (Inactive) โดยหากไม่รวมบริษัทประเภทดังกล่าว บริษัทบริหารสินทรัพย์ในเครือธนาคารพาณิชย์และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ (ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“BAM”) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ สุขุมวิท จำกัด (“SAM”)) จะเหลือบริษัทที่มีแนวโน้มเป็นคู่แข่งกับ Chayo AMC เพียง 7 แห่งเท่านั้น โดยคู่แข่งที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับบริษัทมากที่สุดได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เจ เอ็ม ที เนท์เวอร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“JMT”) โดยบริษัทไม่ได้มีมุมมองว่า BAM และ SAM เป็นคู่แข่งของบริษัท เนื่องจากแหล่งเงินทุนนั้นมีความแตกต่างจาก Chayo AMC ค่อนข้างมากรวมถึงเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ของรัฐบาล ในทางกลับกันบริษัทมองว่า BAM และ SAM นั้นเป็นคู่ค้ากับบริษัทมากกว่าการเป็นคู่แข่ง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่คาดว่าจะคู่แข่งของ Chayo AMC บริษัทนั้นมีข้อได้เปรียบในแง่ของความพร้อมของบุคลากร ระบบฐานข้อมูลและการทำงานที่มีมาตรฐาน รวมไปถึงมีประสบการณ์ ผลงาน และชื่อเสียงในธุรกิจที่เกี่ยวข้องตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันกว่า 20 ปี ส่งผลให้บริษัทสามารถบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงโอกาสในการแข่งขัน คู่แข่งที่ต้องการเข้ามาประกอบธุรกิจประเภทนี้จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับที่ค่อนข้างสูงในระยะเริ่มต้นเพื่อประมูลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และลงทุนในระบบงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ค่อนข้างสูง

ทั้งนี้ จากการตรวจสอบพบว่า บริษัท เจเอ็มที เนท์เวอร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ JMT ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับบริษัทมาก โดย JMT ดำเนินธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธุรกิจ

นายหน้าประกันภัย และธุรกิจให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล หากพิจารณาสัดส่วนของรายได้จะพบว่า JMT มีสัดส่วนของรายได้หลักมาจากธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ เช่นเดียวกับบริษัท ทั้งนี้ การพิจารณาเครื่องมือชี้วัดด้านการดำเนินงานเปรียบเทียบระหว่างบริษัท และ JMT มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

สถิติการดำเนินงานส่วนงานธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ณ 31 ธันวาคม 2559	CHAYO	JMT
จำนวนกองหนี้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหาร	13	100
มูลค่าหนี้ด้วยคุณภาพที่เพิ่มขึ้นในปี 2559 (ล้านบาท)	1,018	19,600
นโยบายในการซื้อหนี้ด้วยคุณภาพมาบริหาร (ล้านบาทต่อปี)	2,000	30,000
มูลค่ารวมของหนี้ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหาร (ล้านบาท)	26,617	108,283
จำนวนกองหนี้ด้วยคุณภาพที่ตัดต้นทุนครบแล้ว ^{1/}	7	36
อัตรากำไรขั้นต้น	76.77%	63.87%

แหล่งที่มา: 1) แบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี 2559 บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส เซล จำกัด (มหาชน) (สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2559)

2) รายงานประจำปี 2559 บริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิส เซล จำกัด (มหาชน)

หมายเหตุ: ^{1/} จำนวนกองหนี้ด้วยคุณภาพที่ตัดต้นทุนครบแล้วของ CHAYO ประกอบด้วยกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ 2 ประเภท ได้แก่ (1) กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่อยู่ภายใต้การบริหารของ CHAYO และมีการจัดเก็บครอบคลุมต้นทุนการได้มาของกองสินทรัพย์แล้วจำนวน 4 กอง และ (2) กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของ CHAYO ที่มีต้นทุนการได้มาต่ำกว่า 100,000 บาท ซึ่งบริษัทมีนโยบายในการยกเว้นการจัดทำประมาณการยอดจัดเก็บ การคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง และการคำนวณการตัดจำหน่ายเงินลงทุนสำหรับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มียอดเงินลงทุนน้อยกว่า 100,000 บาท ทั้งนี้ บริษัทจะมีการบันทึกบัญชีเงินที่ใช้ในการประมวลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเป็นค่าใช้จ่ายทั้งจำนวนทันที ในกรณีที่บริษัทสามารถจัดเก็บเงินสดจากลูกหนี้ของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวได้ บริษัทจะรับรู้ยอดจัดเก็บดังกล่าวเป็นรายได้เต็มจำนวน โดย CHAYO มีกองสินทรัพย์ในประเภทดังกล่าวจำนวน 3 กอง อย่างไรก็ตาม บริษัทมีนโยบายในการติดตามทวงถามในมูลหนี้จากลูกหนี้ของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้ง 2 ประเภทต่อ ถึงแม้ว่ากองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวจะมีการตัดจำหน่ายเงินลงทุนหมดสิ้นแล้ว

ณ สิ้นปี 2559 บริษัทมีจำนวนกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพภายใต้การบริหารรวมทั้งสิ้น 13 กอง โดยบริษัทขณะการประมวลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเพิ่มเติมในปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 3 กอง ทั้งนี้ บริษัทมีเป้าหมายที่จะซื้อสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจำนวนประมาณ 2,000 ล้านบาท ต่อปี (ทั้งนี้ การประมวลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพดังกล่าวขึ้นอยู่กับเงินทุนแหล่งเงินทุนและกระแสเงินสดของบริษัท) อนึ่ง ณ วันสิ้นสุดของไตรมาส 3 ปี 2560 บริษัทมีจำนวนกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ตัดต้นทุนครบแล้วเพิ่มขึ้น 1 กอง รวมกับกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่ตัดต้นทุนครบแล้ว ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 จำนวน 4 กอง คิดเป็นจำนวน 5 กอง

• ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

ในปัจจุบัน มีบริษัทที่จดทะเบียนดำเนินการรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ประมาณ 20 บริษัท อย่างไรก็ตาม เนื่องจากบริษัทมีความพร้อมของบุคลากร ระบบฐานข้อมูลและการทำงานที่มีมาตรฐาน รวมไปถึงมีประสิทธิภาพและผลงานในการให้บริการติดตามและทวงถามหนี้ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันกว่า 20 ปี ส่งผลให้บริษัทสามารถให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัท ได้แก่ บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินได้ให้การตอบรับที่ดีแก่บริษัทเสมอมา นอกจากนี้ การที่กระทรวงการคลังได้พิจารณาออกพระราชบัญญัติติดตามทวงถามหนี้ที่เป็นธรรม ซึ่งได้บังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ทำงานอย่างมีมาตรฐานมากขึ้น เช่น การติดตั้งระบบอัดเสียงขณะสนทนากับลูกหนี้ ซึ่งบริษัทคาดว่าจะส่งผลให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจประเภทนี้ต้องสร้างกระบวนการติดตามที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น ดังนั้น คู่แข่งที่ต้องการเข้ามาแข่งขันทำธุรกิจประเภทนี้จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนระดับที่ค่อนข้างสูงในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ตามลักษณะทั่วไปของการประกอบธุรกิจผู้ว่าจ้างมักจะไม่นำบริษัทที่ให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ไว้เพียงบริษัทเดียว แต่จะจ้างบริษัทที่ให้บริการติดตามทวงถามหลายรายโดยจะมีการจัดเก็บและจัดทำอันดับยอดจัดเก็บของแต่ละบริษัทเป็นข้อมูลภายในประกอบการพิจารณามอบหมายงานเพิ่มให้บริษัทที่มีประวัติการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมาย หรือทำการเลิกจ้างบริษัทที่มียอดจัดเก็บไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือได้อันดับที่ไม่ดีในกรณีที่จำนวนงานที่มอบหมายลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม บริษัทมีความเชื่อมั่นว่า จะสามารถครองความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ต่อไปได้ เนื่องจากบริษัทมีระบบการติดตามและทวงถามหนี้ที่เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งเงินทุนเพิ่มเติมที่กลุ่มบริษัทจะได้รับจากการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เพื่อใช้ในการพัฒนาธุรกิจ

ในปัจจุบันมีบริษัทที่จดทะเบียนให้บริการรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ประมาณ 100 บริษัท โดยบริษัทที่เป็นคู่แข่งของบริษัทที่ดำเนินการในอุตสาหกรรมจริงมีไม่ถึงครึ่งหนึ่งของบริษัทที่จดทะเบียนทั้งหมด ทั้งนี้ คู่แข่งที่มีศักยภาพสูงของบริษัทมีเพียงประมาณ 2 บริษัท ในอุตสาหกรรมประกอบด้วย JMT และ บริษัท กานต์นิธิ จำกัด อย่างไรก็ตาม บริษัทถือว่าเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการชั้นนำในธุรกิจประเภทนี้ซึ่งสังเกตได้จากการที่บริษัทได้รับการว่าจ้างจากผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บริษัทไม่ต้องเผชิญสถานการณ์การแข่งขันที่สูงมากนัก

ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

มูลหนี้ที่ติดตามระหว่างปีจำแนกตามกลุ่มผู้ว่าจ้าง ณ 31 ธันวาคม 2559	CHAYO		JMT	
	ล้านบาท	สัดส่วน	ล้านบาท	สัดส่วน
กลุ่มสถาบันการเงิน	1,547	81.34%	9,768	53.41%
กลุ่มผู้ให้บริการโทรคมนาคม	355	18.66%	-	-
กลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล / สินเชื่อเช่าซื้อ	-	-	6,800	37.17%
กลุ่มผู้ให้บริการขายส่งสินค้าหรือขายตรง	-	-	1,692	9.25%
กลุ่มอื่นๆ	-	-	31	0.17%
รวม	1,902	100.00%	18,291	100.00%
จำนวนบัญชีลูกหนี้ (พันราย)	252	-	1,941	-
อัตรากำไรขั้นต้น	-	28.23%	-	38.93%

แหล่งที่มา: แบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี 2559 บริษัท เจ เอ็ม ที เนท์เวอร์ค เซอร์วิส เซลส์ จำกัด (มหาชน) (สิ้นสุด 31 ธันวาคม 2559)

- ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งหลาย ๆ บริษัทมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น รวมไปถึงการจัดฝึกอบรม พัฒนาพนักงานให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ เงินลงทุน รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ

- (1) ปัจจุบันคู่แข่งของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัทสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บริษัทที่เป็นผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Outsourcing) โดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าโดยตรงจะมีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการติดต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อทำการแนะนำสินค้า บริการขายสินค้าทาง โทรศัพท์ บริการสำรวจข้อมูลทางด้านการตลาด รวมไปถึงบริการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น การที่บริษัท เหล่านี้ประกอบธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าจึงส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมการให้บริการศูนย์ข้อมูลลูกค้าที่ รุนแรงมากขึ้นเช่นกัน
- (2) หน่วยงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัทผู้ว่าจ้างเอง โดยในปัจจุบันกลุ่มธุรกิจที่ให้ความสำคัญต่อการบริหาร ข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน และธุรกิจในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารซึ่งธุรกิจเหล่านี้เริ่มให้ความสนใจกับการสร้างหน่วยงานภายในซึ่งทำหน้าที่บริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ให้แก่ ลูกค้าของบริษัทด้วยตนเองมากขึ้น ดังนั้น อาจส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่รุนแรงมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากกลุ่มธุรกิจเหล่านี้มีหน่วยงานภายในเป็นของตนเองจึงไม่จำเป็นต้องทำการจ้างบริษัทภายนอกเพื่อ ให้บริการอีก

อนึ่ง จากปริมาณการแข่งขันที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า จะต้องสร้างความ ไว้วางใจให้ผู้ว่าจ้างมีความมั่นใจว่าผู้ว่าจ้างจะได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงต้องสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ทั้งนี้ ด้วยความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรของบริษัทในเครือ ประกอบกับประสบการณ์ใน การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทำให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการในธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าแก่ผู้ว่าจ้างใน อุตสาหกรรม

บริษัทมีคู่แข่งที่ประกอบธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าโดยตรง เช่น บริษัท เพาเวอร์พลัส มาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิส จำกัด บริษัท ทูทซ์ จำกัด และบริษัท สมาร์ท ไลฟ์ เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งบริษัทเหล่านี้ประกอบธุรกิจศูนย์บริการลูกค้าแบบครบ วงจรซึ่งจะมีธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าเป็นธุรกิจหลัก ส่วนบริษัทที่ประกอบธุรกิจบริหารสินทรัพย์เป็นหลักและดำเนิน ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า เช่น บริษัท เอเซีย แคปปิตอล กรุ๊ป จำกัด และบริษัท เจ เอ็ม ที เนท์เวอร์ค เซอร์วิส เซลส์ จำกัด เป็นต้น ทั้งนี้ กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมที่หันมาให้ความสนใจกับหน่วยงานศูนย์บริการข้อมูลลูกค้ามากขึ้น ได้แก่ บริษัท ทูทซ์ จำกัด เป็นต้น

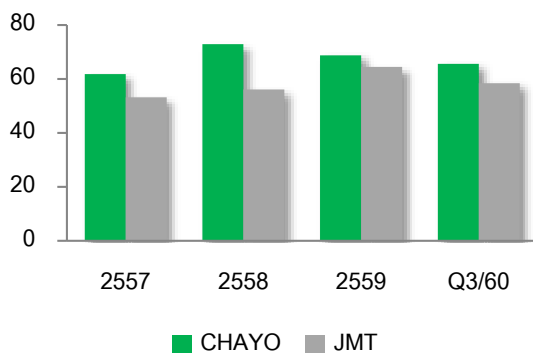
2.3.3 คู่แข่งในอุตสาหกรรม

ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบในปี 2557 ถึงไตรมาสที่ 3 ปี 2560 ของ CHAYO และบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ตเวิร์ค เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (“JMT”) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับบริษัทมากที่สุด สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

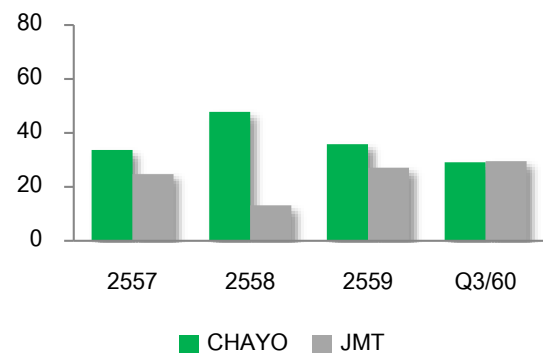
หน่วย: ล้านบาท

รายการ	2557		2558		2559		ไตรมาส 3/2560	
	CHAYO	JMT	CHAYO	JMT	CHAYO	JMT	CHAYO	JMT
รายได้จากการดำเนินงาน	53.90	487.69	141.23	719.14	197.14	1,063.75	155.35	1,001.56
ต้นทุนการให้บริการ	20.59	228.28	38.27	315.63	61.60	377.87	53.48	416.40
กำไรขั้นต้น	33.31	259.41	102.96	403.51	135.54	685.88	101.87	585.16
กำไรสุทธิ	18.81	120.61	68.94	94.64	70.89	290.41	45.27	296.84
อัตรากำไรขั้นต้น	61.81%	53.19%	72.90%	56.11%	68.75%	64.48%	65.58%	58.43%
อัตรากำไรสุทธิ	33.69%	24.70%	47.78%	13.14%	35.83%	27.08%	29.08%	29.53%

อัตรากำไรขั้นต้น



อัตรากำไรสุทธิ



3. ปัจจัยความเสี่ยง

การลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทมีความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ลงทุนควรพิจารณาข้อมูลทั้งหมดในเอกสารฉบับนี้ และควรใช้ วิจารณญาณอย่างรอบคอบในการพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงที่ระบุในหัวข้อนี้ รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่ปรากฏในเอกสารฉบับ นี้ก่อนการตัดสินใจลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท

ความเสี่ยงที่ระบุด้านล่างเป็นความเสี่ยงบางประการที่สำคัญซึ่งอาจมีผลกระทบในทางลบต่อธุรกิจ สถานะทาง การเงิน ผลการดำเนินงาน และโอกาสทางธุรกิจตลอดจนมูลค่าหุ้นสามัญของบริษัท นอกจากนี้ อาจยังมีความเสี่ยงอื่น ๆ ที่บริษัทยังไม่อาจคาดการณ์ได้ ณ ปัจจุบัน หรือ เป็นความเสี่ยงที่บริษัทพิจารณาในขณะนี้แล้วเห็นว่าไม่มีผลกระทบอย่าง เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

นอกจากนี้ ข้อความในลักษณะที่เป็นการคาดการณ์ในอนาคต เช่น “เชื่อว่า” “คาดว่าจะ” “คาดว่า” “วางแผนว่า” “ประสงค์จะ” “โดยประมาณ” หรือการประมาณการทางการเงิน โครงการในอนาคต ประมาณการผลการดำเนินงาน การ ประกอบธุรกิจ แผนการขยายธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ นโยบายรัฐบาลในประเทศ ต่าง ๆ และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งเป็นการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต เป็นความเห็นของกลุ่มบริษัท ณ ปัจจุบัน และไม่เป็นการ รับรองถึงการดำเนินงาน หรือเหตุการณ์ในอนาคต ไม่ว่าในลักษณะใด โดยผลหรือเหตุการณ์จริงอาจแตกต่างอย่างมาก จากประมาณการหรือการคาดการณ์ดังกล่าว

สำหรับข้อมูลที่อ้างอิงถึง หรือที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาล หรือเศรษฐกิจในภาพรวมของตลาดในประเทศไทย และประเทศ ต่าง ๆ ในตลาดโลกนั้น บริษัทได้มาจากข้อมูลที่มีการเปิดเผย หรือคัดลอกมาจากเอกสารของทางราชการ หรือแหล่งข้อมูล อื่นที่เชื่อว่าเชื่อถือได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทไม่ได้มีการตรวจสอบ หรือรับรองความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวหรือวิธีการที่ ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวแต่อย่างใด

หนึ่งในปัจจุบันบริษัทประกอบธุรกิจหลัก 3 ประเภท คือ ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจ ให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ซึ่งทั้ง 3 ธุรกิจมีความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

3.1 ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

3.1.1 ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

- ความเสี่ยงจากการลงทุนซื้อกองทรัพย์สินด้วยคุณภาพมาบริหาร

บริษัทประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันจากสถาบันการเงิน และสถาบัน การเงินอื่นมาบริหารการจัดการโดยการรับโอนสิทธิการเรียกร้อง ติดตามและทวงถามหนี้ และฟ้องร้องบังคับคดี ดังนั้น บริษัทจึงมีความเสี่ยงจากการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพในราคาที่ไม่เหมาะสมหรือสูงเกินไป และความเสี่ยง จากการจัดเก็บหนี้ที่จัดเก็บได้จริงต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้ ส่งผลให้การลงทุนดังกล่าวไม่คุ้มค่าแก่การลงทุนหรือประสบผล ขาดทุน

อย่างไรก็ตาม ก่อนการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง บริษัทได้มีการวิเคราะห์รายละเอียดของกอง สินทรัพย์ด้วยคุณภาพและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ แต่ละครั้ง รวมถึงการวิเคราะห์หลักประกัน (ในกรณีที่ประมูลซื้อหนี้ที่มีหลักประกัน) อายุของลูกหนี้ ประเภทของหนี้ วงเงิน หนี้เฉลี่ยแต่ละราย ประมาณการกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับจากการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ต้นทุนในการจัดเก็บ

และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามผลการจัดเก็บหนี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลของการติดตามหนี้หรือข้อหนี้ในอนาคตด้วย อีกทั้งบริษัทยังได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารทรัพย์สินขึ้นเพื่อพิจารณาการประมูลซื้อหนี้ทุกครั้ง โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินใจและกำหนดราคาในการประมูลซื้อ กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพอย่างเหมาะสม

- ความเสี่ยงของการบริหารหนี้ไม่มีหลักประกันที่อาจจะไม่ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนคืน

การลงทุนในหนี้ไม่มีหลักประกันคือการซื้อ และ/หรือ ประมูลซื้อหนี้ที่ไม่มีสินทรัพย์ใด ๆ วางไว้เป็นประกันการชำระหนี้ โดยในกรณีที่ลูกหนี้ล้มละลาย บริษัทอาจต้องทำการแบ่งสินทรัพย์กับเจ้าหนี้รายอื่นตามสิทธิและสัดส่วน และอาจส่งผลให้บริษัทไม่ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนคืนเนื่องจากในกรณีที่บริษัทไม่สามารถติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ดังกล่าวได้ไม่อาจจะด้วยขั้นตอนการติดตามทวงถามหนี้ หรือขั้นตอนงานคดีความทางกฎหมาย บริษัทจะไม่สามารถดำเนินการอ้างสิทธิเรียกร้องใด ๆ ต่อหนี้ของลูกหนี้ที่มีสถานะล้มละลายดังกล่าวได้

อย่างไรก็ตาม ก่อนการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง บริษัทได้มีการวิเคราะห์รายละเอียดของกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง รวมถึงการวิเคราะห์อายุของลูกหนี้ ประเภทของหนี้ วงเงินหนี้เฉลี่ยแต่ละราย ประมาณการกระแสเงินสดที่คาดว่าจะได้รับการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ต้นทุนในการจัดเก็บและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตามผลการจัดเก็บหนี้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลของการติดตามหนี้หรือข้อหนี้ในอนาคตด้วย อีกทั้งบริษัทยังได้จัดตั้งคณะกรรมการการบริหารทรัพย์สินขึ้นเพื่อพิจารณาการประมูลซื้อหนี้ทุกครั้ง โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินใจและกำหนดราคาในการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ กองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีหนี้ไม่มีหลักประกันอยู่เป็นจำนวนมากมักจะมีราคาซื้อ และ/หรือ ราคาประมูลซื้อไม่สูงมากโดยมีสาเหตุมาจากเหตุผลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น นอกจากนี้ ด้วยประสบการณ์จากธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ที่บริษัทดำเนินการมานานกว่า 20 ปี ส่งผลให้บริษัทสามารถจัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายหรืออยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับเป้าหมายโดยการกำหนดให้มีการติดตามแผนการจัดเก็บและจัดทำรายงาน และระบุสาเหตุและแนวทางการแก้ไขในกรณีที่พนักงานไม่สามารถติดตามและทวงถามหนี้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาธุรกิจของบริษัทต่อไป

- ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรมหรือความเสี่ยงจากการที่บริษัทไม่สามารถประมูลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพใหม่

การประกอบธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน ผู้ประกอบกิจการจำเป็นต้องมีใบอนุญาตในการประกอบธุรกิจ ความพร้อมทางด้านเงินลงทุน และศักยภาพในการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ซึ่งปัจจุบันผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทเอกชน (และไม่ใช่ว่าบริษัทในเครือของสถาบันการเงินหรือไม่ถือหุ้นหรือจัดตั้งโดยรัฐบาล) ในธุรกิจประเภทนี้มีจำนวนไม่มาก โดยปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นบริษัทในเครือของสถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้ขายกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพและมีนโยบายการซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากบริษัทในเครือเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีผู้ประกอบการน้อยราย บริษัทก็ยังคงมีความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรมจากการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไม่ว่าจะเป็นในแง่ของราคาและเงินทุน และการประมูลซื้อกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของบริษัทที่จัดตั้งโดยรัฐบาลที่มีแหล่งเงินทุนค่อนข้างสูง ซึ่งอาจส่งผลให้บริษัทไม่มีกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาบริหารเพิ่มเติมและส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท นอกจากนี้ หากในอนาคตมีผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทเอกชนเริ่มเข้ามา

ประกอบธุรกิจประเภทนี้มากขึ้นอาจส่งผลให้บริษัทมีความเสี่ยงในแง่ของการใช้เงินทุนที่สูงขึ้นเพื่อการประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งจากสถาบันการเงินและบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่อยู่ในตลาดมีจำนวนมาก ส่งผลให้สถาบันการเงินหรือบริษัทในเครือไม่สามารถเป็นผู้ติดตามทวงถามหนี้ได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการติดตามและทวงถามหนี้อาจมีต้นทุนที่ใช้ในการติดตามที่สูงและไม่คุ้มค่ากับการลงทุนหรือติดตามเอง อีกทั้งผู้ประกอบการที่เป็นบริษัทเอกชนเช่นเดียวกับบริษัทที่มีอยู่น้อยรายและมีเงินทุนจำกัด ดังนั้น บริษัทจึงเชื่อว่าบริษัทมีความเสี่ยงในการแข่งขันในอุตสาหกรรมอยู่ในระดับต่ำ

- ความเสี่ยงจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนีจากกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ

ความเสี่ยงในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อยอดขายของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ในกรณีที่ลูกค้าหนี้ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น ความผันผวนของเศรษฐกิจ หรือภัยธรรมชาติ จะส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ลดลง และทำให้บริษัทมีความเสี่ยงในการจัดเก็บหนี้ได้น้อยลง อย่างไรก็ตาม หากเศรษฐกิจดี ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนีก็มีแนวโน้มที่ดีขึ้นด้วย

ดังนั้น บริษัทจึงมีการประเมินผลการติดตามหนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ เพื่อกำหนดนโยบายสำหรับการกระตุ้นการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ อาทิเช่น นโยบายส่วนลดในการชำระหนี้ตามเทศกาลหรือวันสำคัญต่าง ๆ และการส่งเสริมการขาย (Promotion)

- ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหาร

ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ซึ่งได้แก่คุณสุขสันต์ ยศะสินธุ์ ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และคุณอัญชิกร พิเชฐกร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจและมีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจเป็นอย่างดี ส่งผลให้บริษัทต้องอาศัยความรู้ที่เกิดจากทักษะและประสบการณ์อันยาวนานของบุคคลทั้งสองที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ดังนั้น หากบริษัทสูญเสียบุคลากรในส่วนงานดังกล่าวไป อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทอันจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารทั้ง 2 รายดังกล่าว และบุคลากรอื่นที่มีความชำนาญเฉพาะด้านของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงได้มีแผนหรือกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำงานแทนกันได้โดยเป็นไปตามการควบคุมของระบบควบคุมภายใน เช่น ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง การเก็บรักษาความลับของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน และอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจดังกล่าวยังมีการสลับหน้าที่การทำงานเป็นครั้งคราวเพื่อลดความเสี่ยงและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานและบริษัทยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างและการรักษาบุคลากรของบริษัทเพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพพนักงานบริษัทด้วยการส่งเข้าอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานและลดการพึ่งพิงพนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทด้วยการดูแลและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงานแต่ละระดับเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทำแผนและกระบวนการสรรหา ผู้สืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Plan) เพื่อกำหนดแนวทางการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) โดยกำหนดตำแหน่งที่สำคัญภายในบริษัทที่จะทำให้บริษัทสามารถดำเนินงานและขยายธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งกำหนดคุณลักษณะและความสามารถที่จำเป็นของตำแหน่งสำคัญ โดยใช้กลยุทธ์การสรรหาจากพนักงานภายในของบริษัทก่อนเพื่อสร้างความ

จงรักภักดีและขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ซึ่งฝ่ายบุคคลจะกำหนดแนวทางปฏิบัติในการสร้างผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ให้เป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้และจะมีการประเมินผลในแต่ละตำแหน่งทุกปี นอกจากนี้ บริษัทยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในบริษัทอย่างต่อเนื่องทุกปี อาทิ การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกัน การจัดสัมมนาภายในบริษัท ซึ่งจากแนวทางที่บริษัทดำเนินการอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ส่งผลให้ที่ผ่านมามีบริษัทไม่เคยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

- ความเสี่ยงจากการถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

กลุ่มบริษัทมีความเสี่ยงที่จะถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องดำเนินคดีโดยลูกหนี้ ในกรณีที่พนักงานของกลุ่มบริษัทมีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เช่น แจ้งความเป็นหนี้ต่อบุคคลอื่นที่มีใช้ลูกหนี้ การส่งเอกสารหรือสื่ออื่นใดที่มีข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อบริษัทที่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นการทวงถามหนี้ของลูกหนี้ การเจรจากับลูกหนี้โดยทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือใช้ถ้อยคำรุนแรง และการทวงถามหนี้นอกเวลาที่กฎหมายกำหนด คือ นอกเหนือช่วงเวลา วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และวันหยุดราชการตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น.

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทได้มีการบริหารความเสี่ยงโดยมีการจัดอบรมและทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ก่อนปฏิบัติงานและจะจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ และได้มีการกำหนดบทลงโทษแก่พนักงานเพื่อป้องกันการฝ่าฝืนและกระทำความผิดดังกล่าวอย่างชัดเจน รวมไปถึงมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้และสำรวจความพึงพอใจของผู้ถูกติดตามและทวงถามหนี้ นอกจากนี้ ยังมีระบบป้องกันการติดตามหนี้้นอกเวลา อาทิ เช่น ระบบโทรศัพท์ของพนักงานติดตามและทวงถามหนี้จะไม่สามารถใช้งานนอกเวลาทำการได้ เป็นต้น

- ความเสี่ยงในการจัดหาแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการประมูลหรือซื้อหนี้

ถึงแม้ว่าการประมูลซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การลงทุนหรือซื้อของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจะต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมากเพื่อประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ ซึ่งบริษัทจะต้องมีความพร้อมในด้านของแหล่งเงินทุนเนื่องจากหากบริษัทชนะการประมูลบริษัทจะต้องจ่ายเงินเต็มจำนวนให้กับผู้ขายในวันที่รับโอนของสินทรัพย์ด้อยคุณภาพทันทีซึ่งส่วนใหญ่จะต้องมีการชำระเงินภายใน 30 วันนับจากวันที่ชนะการประมูล ดังนั้น ก่อนการประมูล บริษัทจะต้องแน่ใจว่า หากบริษัทชนะการประมูลบริษัทต้องมีแหล่งเงินทุนเพียงพอสำหรับการจ่ายชำระ

ปัจจุบัน บริษัทมีวงเงินเงินกู้ยืมสถาบันการเงินจำนวน 60 ล้านบาท เพื่อใช้ในการประมูลหรือซื้อทรัพย์สิน โดยบริษัทได้เบิกเงินกู้สถาบันการเงินมาแล้วจำนวน 60 ล้านบาท (บริษัทอยู่ในระหว่างการขอวงเงินกู้เพิ่มเติมอีก 100 ล้านบาท) ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายการกู้เงินเพื่อดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไว้ที่ไม่เกิน 2 เท่า หรือวงเงินกู้รวมประมาณไม่เกิน 420 ล้านบาท

- ความเสี่ยงจากการไม่มีกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพออกสู่ตลาด

บริษัทมีความเสี่ยงหากสถาบันการเงินหรือสถาบันการเงินอื่นไม่มีการประมูลขายกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพออกสู่ตลาด เนื่องจากสถาบันการเงินไม่มีสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพหรือมีน้อยจนสามารถบริหารจัดการเองได้ หรือสถาบันการเงินมีการตั้งบริษัทในเครือมาบริหารจัดการเอง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจมีผลโดยตรงต่อการเกิดสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ ดังนั้น หากเศรษฐกิจไม่ดีสินทรัพย์ด้อยคุณภาพก็จะเกิดขึ้นตามมาหรือเพิ่มขึ้นโดยปริยาย อย่างไรก็ตาม บริษัทเชื่อว่าหากปริมาณสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพยังมีอยู่จำนวนมาก สถาบันการเงินหรือบริษัทในเครือของสถาบันการเงินจะไม่สามารถติดตามและทวงถามหนี้ได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับการติดตามหนี้อาจมีต้นทุนที่ใช้ในการติดตามที่สูงและอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุนหรือติดตามเอง ดังนั้น บริษัทจึงเชื่อว่าความเสี่ยงจากการไม่มีสินทรัพย์ด้อยคุณภาพออกสู่ตลาดนั้นอยู่ในระดับต่ำ

- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นของกฎหมาย กฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งที่มีอยู่แล้วและที่กำลังจะเกิดขึ้นใหม่

ด้วยธุรกิจของบริษัทต้องดำเนินการภายใต้ข้อกำหนดและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยตรง ทั้งนี้ ผลกระทบต่อธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงในด้านการปรับตัว การเรียนรู้ และการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎเกณฑ์ใหม่อาจส่งผลให้ผลการดำเนินงานของบริษัทไม่เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้

- ความเสี่ยงจากภัยพิบัติต่าง ๆ และนโยบายหรือประเด็นปัญหาทางการเมืองที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และผลประกอบการของบริษัท

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Planning: BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างมีระบบและไม่หยุดชะงัก

- ความเสี่ยงจากต้นทุนการประมูลที่เพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้นในอุตสาหกรรม

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถบริหารจัดการการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพเป็นธุรกิจที่มีกำไรขั้นต้นและกำไรจากการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้คู่ค้าที่มีความสนใจและได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้อยคุณภาพมีความประสงค์ที่จะเข้ามาประกอบธุรกิจแข่งขันกับบริษัท นอกจากนี้ ปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินในระบบเศรษฐกิจยังมีจำนวนอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงในขณะที่ผู้ประกอบการที่มีความชำนาญและมีศักยภาพในการดำเนินงานต่อเนื่องยังมีจำนวนน้อยราย ดังนั้น บริษัทมีโอกาสที่จะต้องประมูลหนี้ด้อยคุณภาพแข่งขันกับคู่แข่งที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ต้นทุนการประมูลหนี้ด้อยคุณภาพทั้งประเภทที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต โดยในกรณีที่บริษัทไม่สามารถบริหารต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรลดลงจากเดิม ทั้งนี้ ในปี 2560 บริษัทบริหารสินทรัพย์มีจำนวน 46 บริษัท

ทั้งนี้ แม้ว่าจำนวนบริษัทบริหารสินทรัพย์จะมีจำนวนถึง 46 บริษัท ในปี 2560 อย่างไรก็ตาม บริษัทบริหารสินทรัพย์ส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลที่มีสถานะไม่ทำการ (Inactive) โดยหากไม่รวมบริษัทประเภทดังกล่าว บริษัทบริหารสินทรัพย์ในเครือของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ (ได้แก่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (“BAM”) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ สุภูมิ จำกัด (“SAM”)) จะเหลือบริษัทที่มีแนวโน้มเป็น

คู่แข่งกับ Chayo AMC เพียง 7 แห่งเท่านั้น โดยคู่แข่งที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับบริษัทมากที่สุดได้แก่ บริษัท บริหารสินทรัพย์ เจ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท เจ เอ็ม ที เน็ทเวอร์ค เซอร์วิสส์ จำกัด (มหาชน) (“JMT”) เนื่องจาก ศักยภาพและแหล่งเงินทุนของ BAM และ SAM แตกต่างจาก Chayo AMC ค่อนข้างมากรวมถึงเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ ของรัฐบาล ประกอบกับสถาบันการเงินมักจะไม่นิยมนายกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพหรือลูกหนี้ให้กับสถาบันการเงินที่เป็น คู่แข่ง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่คาดว่าเป็นคู่แข่งของ Chayo AMC บริษัทนั้นมีข้อได้เปรียบในแง่ ของความพร้อมของบุคลากร ระบบฐานข้อมูลและการทำงานที่มีมาตรฐาน รวมไปถึงมีประสิทธิภาพ ผลงาน และชื่อเสียง ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันกว่า 20 ปี ส่งผลให้บริษัทสามารถบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงโอกาสในการแข่งขัน คู่แข่งที่ต้องการเข้ามาประกอบธุรกิจประเภทนี้จำเป็นต้องใช้เงิน ลงทุนระดับที่ค่อนข้างสูงในระยะเริ่มต้นเพื่อประมวลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และลงทุนในระบบงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่ ค่อนข้างสูง รวมถึงบริษัทสามารถบริหารต้นทุนการให้บริการได้เป็นอย่างดีตามที่บริษัทจะจ่ายชำระค่าคอมมิชชั่นให้ พนักงาน และ/หรือ บริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) ก็ต่อเมื่อพนักงาน และ/หรือ บริษัทภายนอก (Outsource Agent: OA) สามารถติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ได้เท่านั้น ส่งผลให้บริษัทดำเนินธุรกิจโดยมีความสามารถในการ แข่งขันต่อไปได้

3.1.2 ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้

- ความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

บริษัทมีความเสี่ยงที่จะถูกร้องเรียนหรือถูกฟ้องดำเนินคดีโดยลูกหนี้ และ/หรือ ผู้ว่าจ้าง ในกรณีที่พนักงานของบริษัท ทำผิดพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เช่น แจ้ง ความเป็นหนี้ต่อบุคคลอื่นที่มีใช้ลูกหนี้ การส่งเอกสารหรือสื่ออื่นใดที่มีข้อความ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ หรือชื่อบริษัทที่ทำให้ เข้าใจได้ว่าเป็นการทวงถามหนี้ของลูกหนี้ การเจรจากับลูกหนี้โดยทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิดว่าเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือใช้ ถ้อยคำรุนแรง และการทวงถามหนี้นอกเวลาที่กฎหมายกำหนด คือ นอกเหนือช่วงเวลา วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. และวันหยุดราชการตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึง 18.00 น.

บริษัทบริหารความเสี่ยงโดยการจัดอบรมพนักงาน หัวหน้างาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำหนดให้พนักงานและ หัวหน้างานต้องผ่านการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 อย่างสม่ำเสมอ และได้กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานผู้ทำผิดซึ่งรวมถึงหัวหน้างานอย่างเด็ดขาดและชัดเจน เพื่อป้องกันการฝ่าฝืนและ กระทำความผิดดังกล่าว ซึ่งรวมถึงมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามและทวงถามหนี้ การบันทึก เทปการเจรจาติดตามและทวงถาม และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ถูกติดตามและทวงถามหนี้ นอกจากนี้ ยังมีระบบ ป้องกันการติดตามหนี้้นอกเวลา อาทิเช่น ระบบโทรศัพท์ของพนักงานติดตามและทวงถามหนี้จะไม่สามารถใช้งานนอก เวลาทำการได้

- ความเสี่ยงในการจัดเก็บหนี้ที่อาจไม่ได้ตามเป้าหมายที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ เป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่บริษัทไม่ สามารถควบคุมได้และขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจ จึงส่งผลให้บริษัทมีความเสี่ยงที่จะไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ตาม

เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยหากบริษัทไม่สามารถจัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายเป็นเวลานาน บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะไม่ได้รับมอบหมายงานในอนาคตจากผู้ว่าจ้างได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีประสบการณ์ในธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้กว่า 20 ปี โดยบริษัทดำเนินงานอย่างมืออาชีพ มีมาตรฐาน ทำตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด และสามารถรักษาชื่อเสียงของผู้ว่าจ้างได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบัน บริษัทสามารถจัดเก็บหนี้ได้ตามเป้าหมายหรืออยู่ในระดับที่ผู้ว่าจ้างพึงพอใจ ส่งผลให้บริษัทได้รับมอบหมายงานจากผู้ว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง (ประกอบกับผู้ว่าจ้างไม่ต้องการลงทุนเพิ่ม หรือขยายงานในหน่วยงานติดตามทวงถามหนี้ของตนเอง) นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้มีการติดตามแผนการจัดเก็บและจัดทำรายงาน โดยระบุสาเหตุและแนวทางการแก้ไขในกรณีที่พนักงานไม่สามารถติดตามและทวงถามหนี้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาธุรกิจของบริษัทต่อไป

- ความเสี่ยงในการขาดแคลนบุคลากร

เนื่องจากสถานการณ์แรงงานในปัจจุบันมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับมีผู้ประกอบการได้หันมาทำธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้มากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มบริษัทที่มีความเสี่ยงที่จะมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานติดตามและทวงถามหนี้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง จากการที่กลุ่มบริษัทไม่สามารถจัดหาพนักงานติดตามและทวงถามหนี้ใหม่ และไม่สามารถรักษาบุคลากรเดิมไว้ได้ ซึ่งอาจมีผลให้กลุ่มบริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจในการสร้างรายได้จากการติดตามและทวงถามหนี้

ดังนั้น กลุ่มบริษัทจึงมีแนวทางในการบริหารจัดการปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในยุคที่มีสภาวะการแข่งขันสูง โดยมีการกำหนดผลตอบแทนอย่างเหมาะสม มีการจัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ให้พนักงาน และมีกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงานของกลุ่มบริษัท รวมทั้งดึงดูดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

- ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

ธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากจนเกินไป และมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจที่ไม่ซับซ้อนจึงมีความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการรายใหม่จะเข้ามาแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ง่าย และอาจส่งผลให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่สูงทั้งในแง่ของการแย่งงานและการแข่งขันด้านราคาหรือค่าบริการ โดยบริษัทอาจมีความเสี่ยงต่อความสามารถในการหารายได้และทำกำไรของบริษัทในอนาคต

ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญกับผลงาน คุณภาพ และมาตรฐานในการให้บริการซึ่งรวมถึงการปฏิบัติหรือทำตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ว่าจ้าง โดยบริษัทเชื่อว่าหากบริษัททำงานอย่างมีมาตรฐานและมีคุณภาพแล้วความเสี่ยงที่บริษัทจะไม่ได้รับงานจากผู้ว่าจ้างน่าจะอยู่ในระดับต่ำ

- ความเสี่ยงจากการถูกยกเลิกสัญญาจากการพึ่งพิงผู้ว่าจ้างรายใหญ่และการพึ่งพิงกลุ่มลูกค้าหลักน้อยราย

บริษัทเป็นผู้ให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้แก่ผู้ว่าจ้างจำนวนน้อยราย ซึ่งได้แก่ สถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ) และกลุ่มบริษัททั่วไป (บริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) โดยอายุของสัญญาการให้บริการมีระยะเวลาตามข้อตกลงของผู้ว่าจ้าง และมีการต่ออายุสัญญาเป็นคราว ๆ ไป ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถดำเนินการติดตามและทวงถามหนี้ตามข้อตกลงของผู้ว่าจ้างได้ บริษัทอาจมีความเสี่ยงที่จะถูกเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือบอกเลิกสัญญา รวมทั้งการไม่ต่อสัญญาจากผู้ว่าจ้าง

อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน บริษัทได้แสดงผลงานให้ผู้ว่าจ้างได้เห็นถึงความสามารถและมาตรฐานในการทำงาน ดังนั้น บริษัทจึงได้รับความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้างเสมอมาอีกทั้งบริษัทได้พยายามขยายฐานผู้ว่าจ้างไปยังสถาบันการเงินอื่น ๆ และธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของการกระจุกตัวของกลุ่มธุรกิจ อาทิเช่น การขยายการขอเชดให้บริการไปสู่ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า เพื่อเป็นการหารายได้เพิ่มอีกทางหนึ่งด้วย

- ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน

จากประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของฝ่ายบริหารระดับสูงของบริษัทซึ่งได้แก่คุณสุสันต์ ยศะสินธุ์ โดยปัจจุบันดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และคุณสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในธุรกิจนี้มายาวนานกว่า 20 ปี ส่งผลให้บุคคลทั้งสองมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจเป็นอย่างดี ซึ่งบริษัทต้องอาศัยความรู้ที่เกิดจากทักษะและประสบการณ์อันยาวนานของบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการติดตามและทวงถามหนี้ ดังนั้น หากบริษัทต้องสูญเสียบุคลากรในส่วนงานดังกล่าวไป อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทอันจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารทั้ง 2 รายดังกล่าวข้างต้น และบุคลากรอื่นที่มีความชำนาญเฉพาะด้านของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงได้มีแผนหรือกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำงานแทนกันได้โดยเป็นไปตามการควบคุมของระบบควบคุมภายใน เช่น ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง การเก็บรักษาความลับของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน และอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจดังกล่าวยังมีการสลับหน้าที่การทำงานเป็นครั้งคราวเพื่อลดความเสี่ยงและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน อีกทั้งบริษัทยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนา การสร้างและการรักษาบุคลากรของบริษัทเพื่อป้องกัน และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพพนักงานบริษัทด้วยการส่งเข้าอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานและลดการพึ่งพิงพนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะควบคู่ไปกับส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทด้วยการดูแลและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงานแต่ละระดับเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทำแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ (Succession Plan) เพื่อกำหนดแนวทางการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) โดยกำหนดตำแหน่งที่สำคัญภายในบริษัทที่จะทำให้บริษัทสามารถดำเนินงานและขยายธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งกำหนดคุณลักษณะและความสามารถที่จำเป็นของตำแหน่งสำคัญ โดยใช้กลยุทธ์การสรรหาจากพนักงานภายในของบริษัทก่อนเพื่อสร้างความจงรักภักดีและขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ซึ่งฝ่ายบุคคลจะกำหนดแนวทางปฏิบัติในการสร้างผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ให้เป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้และจะมีการประเมินผลในแต่ละตำแหน่งทุกปี นอกจากนี้ บริษัทยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในบริษัทอย่างต่อเนื่องทุกปี อาทิ การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกัน การจัดสัมมนาภายในบริษัท ซึ่งจากแนวทางที่บริษัทดำเนินการอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ส่งผลให้ที่ผ่านมาบริษัทไม่เคยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

- ความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูลที่สำคัญ

ในการให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ผู้ว่าจ้างจะจัดส่งข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ให้แก่บริษัทเพื่อทำงานตามที่ได้ตกลงไว้ โดยผู้ว่าจ้างถือว่าข้อมูลหรือเอกสารที่ผู้ว่าจ้างมอบให้เป็นความลับของผู้ว่าจ้าง บริษัทไม่สามารถเปิดเผยข้อมูล ทำซ้ำ หรือคัดลอกข้อมูลไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงการดูแลควบคุมไม่ให้พนักงานของบริษัทเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด ดังนั้น บริษัทจึงมีความเสี่ยง

ในการที่ข้อมูลอาจมีการรั่วไหลออกไปจากการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับของบริษัท ซึ่งบริษัทอาจจะถูกฟ้องร้องและเรียกค่าเสียหายหากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้น รวมถึงอาจสูญเสียความไว้วางใจจากผู้ว่าจ้าง และอาจมีผลให้ไม่ได้รับการว่าจ้างในอนาคตได้

บริษัทบริหารความเสี่ยงโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง โดยกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าในแต่ละราย ซึ่งพนักงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องไม่มีสิทธิหรือสามารถทำการบันทึกข้อมูลออกไปข้างนอกได้ อีกทั้งบริษัทยังไม่อนุญาตให้พนักงานนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามายังโต๊ะทำงาน รวมถึงบริษัทได้จัดให้มีการสอบทานบันทึกการเข้าใช้งานในระบบและมีการสำรองข้อมูลของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานหรือผู้ทำการฝ่าฝืนและละเมิดกฎระเบียบอย่างเด็ดขาดและชัดเจน

3.1.3 ธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

- ความเสี่ยงจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม

เนื่องจากธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าของบริษัท เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนที่ไม่สูงนัก ประกอบกับโครงสร้างการดำเนินการไม่ซับซ้อน ส่งผลให้มีความเสี่ยงที่คู่แข่งรายใหม่จะเข้ามาในอุตสาหกรรมที่สูง ซึ่งอาจนำไปสู่การแข่งขันทางด้านราคาเพื่อการแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดหรือลูกค้าในอุตสาหกรรมเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการข้อมูลลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ในธุรกิจประเภทนี้ต้องใช้ความน่าเชื่อถือจากลูกค้าในระดับที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากบริษัทจะต้องเป็นผู้ให้บริการแทนบริษัทลูกค้า ดังนั้น หากเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ ชื่อเสียงของลูกค้าจะได้รับผลกระทบโดยตรง ด้วยเหตุนี้ลูกค้าที่มีชื่อเสียงหรือลูกค้าที่มีขนาดใหญ่จะมีเกณฑ์การคัดสรรผู้ให้บริการที่เข้มงวด ทั้งนี้ จากการที่บริษัทได้ดำเนินธุรกิจเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ให้กับลูกค้าเป็นเวลานานและมีผลการดำเนินงานที่ดี และไม่มีประวัติในการทำให้ชื่อเสียงของลูกค้าเสียหาย ส่งผลให้บริษัทมีความเสี่ยงในการสูญเสียลูกค้าจากการเพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการหรือคู่แข่งในอุตสาหกรรมศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

- ความเสี่ยงจากการถูกยกเลิกสัญญาจากการพึ่งพิงผู้ว่าจ้างรายใหญ่และการพึ่งพิงกลุ่มลูกค้าหลักน้อยราย

โดยทั่วไป อายุของสัญญาการให้บริการของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าจะมีระยะเวลาตามข้อตกลงของผู้ว่าจ้าง และมีการต่ออายุสัญญาเป็นคราว ๆ ไป หากเกิดกรณีที่ผู้ว่าจ้างตัดสินใจยกเลิกหรือไม่ต่อสัญญาจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของส่วนงานดังกล่าวในทันที

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้มีการให้บริการแก่ผู้ว่าจ้างเป็นระยะเวลานานจากการให้บริการด้านอื่นของบริษัท ส่งผลให้ลูกค้ามีความไว้วางใจคุณภาพงานบริการของบริษัทซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการให้บริการ นอกจากนี้ บริษัทมีแผนที่จะขยายการให้บริการไปยังลูกค้ารายอื่น ๆ ทั้งในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากการพึ่งพิงลูกค้ารายใหญ่ของบริษัทลง

3.2 ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

3.2.1 ความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน

ฝ่ายบริหารระดับสูงของบริษัท เป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีความเข้าใจในธุรกิจเป็นอย่างดี ซึ่งบริษัทต้องอาศัยความรู้ที่เกิดจากทักษะและประสบการณ์อันยาวนานของบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ การเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ดังนั้น

หากบริษัทต้องสูญเสียบุคลากรในส่วนงานดังกล่าวไป อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทอันจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทได้เล็งเห็นถึงความเสี่ยงจากการพึ่งพิงผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรอื่นที่มีความชำนาญเฉพาะด้านของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงมีแผนหรือกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำงานแทนกันได้โดยเป็นไปตามการควบคุมของระบบควบคุมภายใน เช่น ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง การเก็บรักษาความลับของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละส่วนงาน และอำนาจอนุมัติตามโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจดังกล่าวยังมีการสลับหน้าที่การทำงานเป็นครั้งคราวเพื่อลดความเสี่ยงและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน อีกทั้งบริษัทยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนา การสร้างและการรักษาบุคลากรของบริษัทเพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพพนักงานบริษัทด้วยการส่งเข้าอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่พนักงานและลดการพึ่งพิงพนักงานบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทด้วยการดูแล และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงานแต่ละระดับเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดทำแผนและกระบวนการสรรหา ผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อกำหนดแนวทางการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) โดยกำหนดตำแหน่งที่สำคัญภายในบริษัทที่จะทำให้งานบริษัทสามารถดำเนินงานและขยายธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งกำหนดคุณลักษณะและความสามารถที่จำเป็นของตำแหน่งสำคัญ โดยใช้กลยุทธ์การสรรหาจากพนักงานภายในบริษัทก่อนเพื่อสร้างความจงรักภักดีและขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ซึ่งฝ่ายบุคคลจะกำหนดแนวทางปฏิบัติในการสร้างผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor) ให้เป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้และจะมีการประเมินผลในแต่ละตำแหน่งทุกปี นอกจากนี้ บริษัทยังเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในบริษัทอย่างต่อเนื่องทุกปี อาทิเช่น การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกัน การจัดสัมมนาภายในบริษัท ซึ่งเป็นแนวทางที่บริษัทดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ที่ผ่านมาบริษัทไม่เคยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

3.2.2 ความเสี่ยงในการขาดแคลนบุคลากร

เนื่องจากสถานการณ์แรงงานในปัจจุบันมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับมีผู้ประกอบการได้หันมาทำธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทมีความเสี่ยงที่จะมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานเจรจาติดตามและทวงถามหนี้สินที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง จากการที่บริษัทไม่สามารถจัดหาพนักงานติดตามและทวงถามหนี้ใหม่และไม่สามารถรักษาบุคลากรเดิมได้ ซึ่งอาจมีผลให้บริษัทสูญเสียโอกาสทางธุรกิจในการสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจในอนาคต

บริษัทจึงมีแนวทางในการบริหารจัดการปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในยุคที่มีสภาวะการแข่งขันสูง โดยมีการกำหนดผลตอบแทนอย่างเหมาะสม มีการจัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ให้พนักงาน และมีกิจกรรมพนักงานสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงานของบริษัท รวมทั้งดึงดูดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.2.3 ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่มากกว่าร้อยละ 50

ณ วันที่ 25 เมษายน 2560 ที่เป็นวันประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2560 บริษัทมีกลุ่มผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ ตระกูลยศสินธุ์ ถือหุ้นรวมกันจำนวน 398,929,420 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 94.98 ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด ซึ่งภายหลังจากการเสนอขายหุ้นให้แก่ประชาชนทั่วไปในครั้งนี้อาจทำให้ตระกูลยศสินธุ์มีส่วนการถือหุ้นลดลงเหลือร้อยละ 71.24

ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด ส่งผลให้ตระกูลยศสินธุ์มีคะแนนเสียงข้างมากเกินกึ่งหนึ่งในการลงมติในที่ประชุมผู้ถือหุ้นที่สามารถกำหนดการตัดสินใจต่าง ๆ ได้ โดยผู้ถือหุ้นรายอื่นของบริษัทอาจมีความเสี่ยงในการรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อถ่วงดุลและตรวจสอบเรื่องที่ผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอในที่ประชุมได้

อย่างไรก็ตาม บริษัทมีการจัดโครงสร้างการจัดการที่โปร่งใส มีการถ่วงดุลอำนาจที่เหมาะสม และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี โดยโครงสร้างการจัดการของบริษัทประกอบไปด้วย คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย 5 ชุด ที่ประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการกำหนดขอบเขต ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการชุดต่าง ๆ ไว้อย่างโปร่งใสชัดเจน นอกจากนี้ บริษัทยังมีการกำหนดมาตรการการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจบริหาร และผู้มีอำนาจควบคุม รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งโดยกำหนดให้บุคคลดังกล่าวไม่มีสิทธิในการออกเสียงเพื่ออนุมัติรายการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระเข้าร่วมพิจารณาและตัดสินใจ โดยการจัดโครงสร้างการจัดการดังกล่าวนี้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นว่า บริษัทมีการบริหารจัดการที่มีการถ่วงดุลอำนาจ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

3.2.4 ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายการบริหารงาน

ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนต่อประชาชนในครั้งนี้ ตระกูลยศสินธุ์ จะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่โดยมีสัดส่วนการถือหุ้นรวมกันร้อยละ 71.24 ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด รวมทั้ง คุณสุชนันต์ ยศสินธุ์ และคุณสิริพรรณ จันทร์ทิพย์ ยังคงเป็นผู้บริหารและกรรมการผู้มีอำนาจลงนามของบริษัท ส่งผลให้ผู้ถือหุ้นรายใหญ่อ้างว่าเป็นผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการ และควบคุมคะแนนเสียงในการลงมติที่สำคัญได้เกือบทั้งหมด ทั้งเรื่องการแต่งตั้งกรรมการหรือการขอคืนในเรื่องที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นในเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทกำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของจำนวนหุ้นที่เข้าประชุมและมีสิทธิออกเสียง เช่น การเพิ่มทุน การลดทุน และการอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกับภาวะเบี้ยบบและข้อบังคับของตลาดทุน เช่น รายการได้มาหรือจำหน่ายไปซึ่งสินทรัพย์ และรายการที่เกี่ยวข้องกัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นที่เข้าร่วมประชุมและมีสิทธิออกเสียง อาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียงเพื่อมีมติที่แตกต่างได้

อย่างไรก็ตาม ด้วยโครงสร้างการจัดการของบริษัทประกอบด้วย คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการรวม 5 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีการกำหนดภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และขอบเขตอำนาจอย่างชัดเจน ส่งผลให้ระบบการทำงานของบริษัทมีความเป็นมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย อีกทั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยกรรมการตรวจสอบที่เป็นกรรมการอิสระจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ นอกจากนี้ บริษัทยังได้จ้างบริษัทตรวจสอบภายในเพื่อดำเนินการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของบริษัทและรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ส่งผลให้สามารถสอบทานการทำงานของบริษัทให้มีความโปร่งใสได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถถ่วงดุลอำนาจในการนำเสนอเรื่องต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่การประชุมผู้ถือหุ้นได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ บริษัทยังมีภาวะเบี้ยบบ และวิธีปฏิบัติกรณีที่มีการทำการรายการที่เกี่ยวข้องกับกรรมการ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ผู้มีอำนาจบริหาร และผู้มีอำนาจควบคุม รวมถึงบุคคลที่อาจมีความขัดแย้ง โดยกำหนดให้บุคคลดังกล่าวไม่มีสิทธิในการออกเสียงเพื่ออนุมัติรายการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระเข้าร่วมพิจารณา

และตัดสินใจ โดยการจัดโครงสร้างการจัดการดังกล่าวนี้ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นว่า บริษัทมีการบริหารจัดการที่มีการถ่วงดุลอำนาจ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

3.3 ความเสี่ยงทางการเงิน

3.3.1 ความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับงบการเงินและประมาณการทางการเงิน

บริษัทมีความเสี่ยงทางการเงินที่หลากหลายซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงจากตลาด (รวมถึง ความเสี่ยงด้านมูลค่ายุติธรรมอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงด้านกระแสเงินสดอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย และความเสี่ยงด้านราคา) ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อทางการเงิน (Credit Term) และความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง โดยบริษัทมุ่งเน้นความผันผวนของตลาดการเงินและแสวงหาวิธีการลดผลกระทบที่ทำให้เสียหายต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของกลุ่มบริษัทให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ทั้งนี้ การจัดการความเสี่ยงดำเนินงานโดยกลุ่มบริษัทและเป็นไปตามนโยบายที่อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท โดยผู้บริหารจะกำหนดหลักการในภาพรวมเพื่อจัดการความเสี่ยงและนโยบายที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อครอบคลุมความเสี่ยงอย่างเฉพาะเจาะจง เช่น ความเสี่ยงอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงการให้สินเชื่อทางการเงิน (Credit Term) และการลงทุนโดยใช้สภาพคล่องส่วนเกินในการจัดการความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากการที่รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพไม่เป็นไปตามประมาณการ

ในกรณีที่บริษัทไม่สามารถติดตามทวงถามหนี้ และ/หรือ ขาดหลักประกันจากกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่เข้าไปลงทุนเพื่อบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่เกี่ยวข้องไม่เป็นไปตามประมาณการ ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารของบริษัทต้องทบทวนประมาณการผู้บริหารเพื่อประมาณการกระแสเงินสดที่คาดว่าจะจัดเก็บได้จากการติดตามทวงถามหนี้ และ/หรือ ขาดหลักประกันใหม่ทันที โดยประเมินจากปัจจัยด้านคุณภาพ ชนิด และอายุของหนี้ของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่เกี่ยวข้องร่วมกับฐานข้อมูลทางสถิติการเก็บหนี้ในอดีตทั้งหมดอย่างเฉพาะเจาะจงตามคุณภาพ ชนิด และอายุของหนี้ของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผลกระทบทางบัญชีในกรณีที่รายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพไม่เป็นไปตามประมาณการ ประกอบด้วย (1) บริษัทต้องประเมินการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพทันที ณ วันที่เกิดข้อบ่งชี้เรื่องการด้อยค่า กล่าวคือ บริษัทจะรับรู้รายการขาดทุนจากการด้อยค่าของเงินให้สินเชื่อแก่สินทรัพย์ด้อยคุณภาพทันทีเมื่อมีข้อบ่งชี้ว่าประมาณการกระแสเงินสดรับจากลูกหนี้ หรือ จากการขาดหลักประกันในอนาคตลดลงอย่างมีสาระสำคัญ และ (2) บริษัทจะไม่สามารถบันทึกสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอดักบัญชีเพื่อการใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ กล่าวคือ บริษัทจะสามารถบันทึกรายการสินทรัพย์ภาษีเงินได้รอดักบัญชีหากมีความเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ว่าบริษัทจะมีกำไรทางภาษีเพียงพอที่จะนำจำนวนผลต่างชั่วคราวนั้นมาใช้ประโยชน์ได้

- ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย

บริษัทอาจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยในตลาด โดยหนี้ที่มีภาระดอกเบี้ยของบริษัทที่ผ่านมาประกอบไปด้วย เงินกู้ยืมจากสถาบันการเงิน เงินกู้ยืมจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกัน และหนี้สินตามสัญญาเช่าซื้อ ซึ่งบริษัทมีการกู้ยืมแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่และใช้อัตราอ้างอิงจากอัตราดอกเบี้ยตามสัญญาและอัตราดอกเบี้ยในตลาดเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น หากอัตราดอกเบี้ยที่บริษัทใช้อ้างอิงเพิ่มขึ้นอาจส่งผลให้ต้นทุนการกู้ยืมของบริษัทเพิ่มขึ้นได้เช่นกัน

- ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อทางการเงิน (Credit Term)

บริษัทไม่มีการกระจุกตัวอย่างมีนัยสำคัญของความเสี่ยงทางการเงินด้านการให้สินเชื่อทางการเงิน ซึ่งบริษัทมีนโยบายที่เหมาะสมโดยมีการติดตามการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่ค้างชำระนานเกินกำหนด และพิจารณาตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับลูกค้าที่ค้างชำระและคาดว่าจะเรียกเก็บเงินไม่ได้ ทั้งนี้ ปัจจุบันลูกค้าการดำเนินงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ ดังนั้น บริษัทจึงเชื่อว่าความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม บริษัทอาจมีการขยายกลุ่มลูกค้านอกเหนือจากกลุ่มธุรกิจดังกล่าวซึ่งอาจส่งผลให้ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อทางการเงินอาจเพิ่มขึ้นตามกลุ่มลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปได้เช่นกัน

- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

การลงทุนหรือประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละครั้งต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งบริษัทจะต้องมีความพร้อมในด้านของแหล่งเงินทุน เนื่องจากหากบริษัทชนะการประมูลบริษัทจะต้องจ่ายเงินเต็มจำนวนให้กับผู้ขายในวันที่ได้รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าจะจำนวนเงินสดที่มีอย่างเพียงพอและเงินลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีตลาดรองรับรวมถึงการมีวงเงินเพื่อการกู้ยืมที่ได้มีการตกลงไว้แล้วจะส่งผลให้บริษัทมีแหล่งเงินทุนที่เพียงพอซึ่งแสดงถึงการจัดการความเสี่ยงของสภาพคล่องอย่างรอบคอบของบริษัท โดยที่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน บริษัทได้รับเงินสดจากการดำเนินธุรกิจซึ่งเพียงพอต่อการจ่ายของกิจการ อย่างไรก็ตาม สภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอาจส่งผลให้กระแสเงินสดจากการดำเนินงานของบริษัทมีความผันผวนมากขึ้นซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านสภาพคล่องของบริษัทในอนาคต

3.3.2 ความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ

- ความเสี่ยงจากสภาพคล่องทางการเงิน

บริษัทมีความเสี่ยงเรื่องสภาพคล่องทางการเงินสำหรับธุรกิจให้บริการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ และธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากลักษณะการประกอบธุรกิจเป็นงานบริการที่มีเงินทุนหมุนเวียนที่เกี่ยวข้องคือ ลูกค้าการค้า และเจ้าหนี้การค้า ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดเงื่อนไขทางการเงินของลูกค้าการค้าและเจ้าหนี้การค้าเพื่อการคำนวณวงจรรายเงินสด และพิจารณากำหนดเงื่อนไขที่แตกต่างกันสำหรับลูกค้าแต่ละรายเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทในการคำนวณวงจรรายเงินสดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และความสามารถในการแข่งขัน นอกจากนี้ ในกรณีที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามสถานการณ์ปกติ กล่าวคือ ลูกค้าไม่มาจ้างบริษัทเพื่อให้บริการที่เกี่ยวข้องซึ่งเกิดขึ้นได้ค่อนข้างยากในกรณีที่บริษัทมีความสามารถในการดำเนินงานต่อเนื่อง บริษัทจะมีภาระผูกพันในการจ่ายเงินเดือนพนักงานและผู้บริหาร รวมถึงการจ่ายค่าเช่าสำนักงาน และค่าสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารของบริษัทคาดการณ์ว่า บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างสูง ส่งผลให้จะไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นเกิดขึ้นกับบริษัทในอนาคต

อย่างไรก็ตาม สำหรับธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ แม้ว่าการประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การลงทุนหรือประมูลซื้อสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจะต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งบริษัทจะต้องมีความพร้อมในด้านของแหล่งเงินทุน เนื่องจากหากบริษัทชนะการประมูลบริษัทจะต้องจ่ายเงินเต็มจำนวนให้กับผู้ขายในวันที่ได้รับโอนของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทันทีซึ่งโดยปกติแล้วจะมีระยะเวลาไม่เกิน 30 วันนับจากวันที่ชนะการประมูล ดังนั้น บริษัทจึงมีการจัดสรรแหล่งเงินทุนอย่างเพียงพอต่อการประมูลซื้อของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพแต่ละครั้ง โดยปัจจุบัน

บริษัทมีกระแสเงินสดที่ได้รับจากการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเข้ามาอย่างต่อเนื่องทุกเดือนประกอบกับปัจจุบัน บริษัทมีวงเงินเงินกู้ยืมสถาบันการเงินจำนวน 60 ล้านบาท เพื่อใช้ในการประมูลหรือซื้อทรัพย์สิน โดยบริษัทได้เบิกเงินกู้สถาบันการเงินมาแล้วจำนวน 60 ล้านบาท (บริษัทอยู่ในระหว่างการขอวงเงินกู้เพิ่มเติมอีก 100 ล้านบาท) ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายการกู้เงินเพื่อดำรงอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นไว้ที่ไม่เกิน 2 เท่า หรือวงเงินกู้รวมประมาณไม่เกิน 420 ล้านบาท นอกจากนี้ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ที่เป็นบริษัทย่อยของบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ดำเนินงานด้านการลงทุนและการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ไม่เข้าเกณฑ์การกำกับดูแลเรื่อง “หลักเกณฑ์การจัดขึ้นและการกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน” ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 5/2559 ลงวันที่ 13 มิถุนายน 2559 ที่มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 กรกฎาคม 2559 เป็นต้นไป ที่กำหนดให้สถาบันการเงินภายใต้ नियามของประกาศฉบับดังกล่าวต้องจัดขึ้น และกั้นเงินสำรองของสถาบันการเงิน ส่งผลให้บริษัท บริหารสินทรัพย์ชโย จำกัด ที่เป็นบริษัทย่อยของบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ไม่ต้องดำรงเงินกองทุนเพื่อรองรับความเสี่ยงตามเกณฑ์ของสถาบันการเงินที่กำกับโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยบริษัท บริหารสินทรัพย์ชโย จำกัด ได้จดทะเบียนกับธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประกอบธุรกิจเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ตามพระราชกำหนดบริษัทบริหารสินทรัพย์ พ.ศ. 2541 ที่แก้ไขแล้ว เท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงทางการเงินในกรณีที่บริษัทประมูลกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพได้แล้ว บริษัทได้พิจารณาเครื่องมือทางการเงินประเภท “เงินสำรองกรณีเริ่มลงทุนในกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ” เพื่อป้องกันความเสี่ยงเรื่องสภาพคล่องจากการดำเนินงาน เช่น การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การจ่ายค่าสาธารณูปโภค และการจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอื่น ๆ เป็นต้น ของธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพในขณะเริ่มต้นติดตามทวงถามหนี้สินโดยการกั้นสำรองสำหรับค่าใช้จ่ายดังกล่าวข้างต้นเป็นระยะเวลาประมาณ 6 เดือนนับจากวันที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ทั้งนี้ ภายหลังจากที่ได้กั้นเงินสำรองไว้เป็นระยะเวลา 6 เดือนแล้ว บริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพสามารถนำเงินสำรองดังกล่าวกลับมาใช้หมุนเวียนในกิจการได้ตามเดิม โดยบริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพต้องสำรองเงินสำรองกรณีเริ่มลงทุนในกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพใหม่ทุกครั้งในกรณีที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพกองใหม่ ทั้งนี้ บริษัทที่ประกอบธุรกิจลงทุนและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไม่ต้องพิจารณาสำรองเงินสดเพิ่มเติมในกรณีที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีระยะเวลาห่างกันไม่เกิน 6 เดือน อย่างไรก็ตาม บริษัทต้องพิจารณาขยายระยะเวลาการกั้นเงินสำรองให้ครอบคลุมระยะเวลา 6 เดือน นับจากวันที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพกองล่าสุด รวมเรียก “การขยายระยะเวลาการกั้นเงินสำรองในกรณีที่ได้มาซึ่งกองสินทรัพย์ด้วยคุณภาพที่มีระยะเวลาห่างกันไม่เกิน 6 เดือน”

- ผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผลจากการตั้งสำรองตามกฎหมาย

บริษัทไม่มีข้อจำกัดในการจ่ายเงินปันผล และไม่มีภาระผูกพันเรื่องการดำรงอัตราส่วนทางการเงินกับสถาบันการเงิน ผู้ปล่อยสินเชื่อที่ส่งผลกระทบต่อการจ่ายเงินปันผล อย่างไรก็ตาม บริษัทยังมีภาระผูกพันในการกั้นเงินเพื่อใช้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายตามมาตรา 116 แห่งพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 (และที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) และตามข้อบังคับของบริษัท ข้อ 54 บัญญัติว่า บริษัทต้องจัดสรรกำไรสุทธิประจำปีส่วนหนึ่งไว้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ของกำไรสุทธิประจำปี หักด้วย ยอดเงินขาดทุนสะสมที่ยกมา (ถ้ามี) จนกว่าทุนสำรองนี้จะมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน โดย ณ วันที่ 11 พฤษภาคม 2560 บริษัทมีทุนจดทะเบียนจำนวน 280 ล้านบาท และมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 210 ล้านบาท และภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนในครั้งนี้นี้ บริษัทจะมีทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วจำนวน 280 ล้านบาท ในขณะที่บริษัทมีทุนสำรองตามกฎหมายจำนวน 3 ล้านบาท ซึ่งน้อยกว่าร้อยละ 10 ของทุนจดทะเบียน เท่ากับจำนวน 25 ล้านบาท นอกจากนี้ ภายหลังจากการระดมทุนในครั้งนี้นี้ บริษัท

พิจารณาว่า บริษัทจะมีสภาพคล่องทางการเงินที่เพียงพอสำหรับการจ่ายเงินเพื่อใช้เป็นทุนสำรองตามกฎหมายและการจ่ายเงินปันผล ส่งผลให้บริษัทสามารถลดความเสี่ยงเรื่องข้อจำกัดในการจ่ายเงินปันผลได้

3.4 ความเสี่ยงเกี่ยวกับการเสนอขายหลักทรัพย์

3.4.1 ความเสี่ยงจากการที่บริษัทอยู่ระหว่างการยื่นคำขออนุญาตจากตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

บริษัทไม่เคยเสนอขายหุ้นสามัญของบริษัทต่อประชาชนก่อนการเสนอขายหุ้นต่อประชาชนในครั้งนี้ ดังนั้น ราคาเสนอขายหุ้นของบริษัทอาจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากราคาซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ หลังจากที่ได้บริษัทได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ นอกจากนี้ ก่อนการส่งมอบหุ้นที่เสนอขายในครั้งนี้ บริษัทจะต้องจดทะเบียนเพิ่มทุนที่ชำระแล้วและยื่นบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นของบริษัทต่อกระทรวงพาณิชย์ โดยบริษัทคาดว่า การจดทะเบียนและการส่งมอบหุ้นสามัญดังกล่าวจะทำได้ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่บริษัทได้รับชำระค่าหุ้นสามัญ ทั้งนี้ ตามกฎหมายไทย สถานะของผู้ลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้ลงทุนชำระค่าหุ้นสามัญจนถึงช่วงเวลาก่อนที่กระทรวงพาณิชย์จะรับจดทะเบียนเพิ่มทุนที่ชำระแล้ว ยังมีความไม่แน่นอน โดยในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ลงทุนอาจยังมิใช่ผู้ถือหุ้นของบริษัทและอาจถือว่าเป็นเจ้าหนี้ไม่มีหลักประกัน

อนึ่ง ณ วันที่เอกสารนี้มีผลใช้บังคับ บริษัทอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อให้ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ อนุมัติในเบื้องต้น สำหรับคำขอให้รับหุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ได้ตามข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การรับหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ยกเว้นคุณสมบัติเรื่องการกระจายการถือหุ้นสามัญรายย่อย ซึ่งบริษัทจะต้องมีผู้ถือหุ้นสามัญรายย่อยไม่น้อยกว่า 300 ราย และ ถือหุ้นรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของทุนที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมด แม้ว่าบริษัทคาดว่าจะได้รับอนุมัติคำขอให้รับหุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนภายในระยะเวลาอันสั้นหลังจากที่บริษัทได้รับชำระเงินจากการเสนอขายในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ อาจพิจารณาคำขอให้รับหุ้นของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนเป็นเวลาดังเจ็ดวันนับแต่วันที่บริษัทยื่นคำขอที่มีข้อมูล ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วต่อตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งจะต้องมีเอกสารแสดงการจดทะเบียนเพิ่มทุนที่ชำระแล้วด้วย ดังนั้น หุ้นของบริษัทอาจไม่ได้รับการจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จนกระทั่งถึงวันที่สิ้นสุดระยะเวลาเจ็ดวันดังกล่าว โดยในช่วงที่หุ้นของบริษัทยังมิได้รับการอนุมัติรับหลักทรัพย์เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผู้ลงทุนจะยังไม่สามารถซื้อขายหุ้นสามัญของบริษัทที่เสนอขายต่อประชาชนในครั้งนี้ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และอาจซื้อขายหุ้นดังกล่าวโดยการซื้อขายนอกตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เท่านั้น

การจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มิได้เป็นการรับรองว่า หุ้นสามัญของบริษัทจะมีการซื้อขายอย่างต่อเนื่อง หรือในกรณีที่หุ้นสามัญของบริษัทมีการซื้อขายอย่างต่อเนื่อง ก็มิได้เป็นการรับรองว่า จะมีการซื้อขายอย่างต่อเนื่องในระยะยาว หรือราคาตลาดของหุ้นของบริษัทจะไม่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนในครั้งนี้ นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และหุ้นของบริษัทอื่นที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยก็มีความผันผวนด้านราคาและปริมาณการซื้อขายอย่างมีนัยสำคัญ เป็นครั้งคราว โดยมีได้เชื่อมโยงหรือสอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทดังกล่าว ดังนั้น การที่ตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความผันผวนอย่างมากอาจส่งผลกระทบในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อราคาตลาดของหุ้นของบริษัท

3.4.2 ความเสี่ยงจากการลดลงของราคาหุ้นเนื่องจาก บริษัท หรือ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทอาจขายหุ้น ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นต่อประชาชน

ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนครั้งนี้และการนำหุ้นสามัญของบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ บริษัทคาดว่าจะมีหุ้นของบริษัทจำนวน 140,000,000 หุ้น คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนหุ้นที่ออก และจำหน่ายแล้วทั้งหมดของบริษัท ซึ่งสามารถซื้อขายได้อย่างเสรีในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ตามข้อบังคับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เรื่อง การรับหุ้นสามัญหรือหุ้นบุริมสิทธิเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน พ.ศ. 2558 ผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารซึ่งรวมถึงผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 5.00 ของทุนชำระแล้ว (ตลอดจนผู้ถือหุ้นรายอื่น ๆ ในกรณีที่มีจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการบริหารและผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 5.00 ของทุนชำระแล้ว มีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 55.00 ของทุนชำระแล้ว) จะถูกห้ามมิให้ขายหุ้นของตนซึ่งมีจำนวนรวมกันเป็นจำนวนร้อยละ 55.00 ของทุนชำระแล้วหลังจากวันที่บริษัทเสนอขายหุ้นต่อประชาชนแล้วเสร็จ เป็นระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันที่หุ้นของบริษัท เริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ อย่างไรก็ตาม เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันที่หุ้นของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผู้ถือหุ้นดังกล่าวอาจขายหุ้นที่ถูกสั่งห้ามขายได้ในจำนวนไม่เกินร้อยละ 25.00 ของหุ้นทั้งหมดที่ถูกสั่งห้ามขาย และสามารถขายหุ้นที่ถูกห้ามขายที่เหลือได้หลังจากครบ 1 ปี นับแต่วันที่หุ้นของบริษัทเริ่มทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ดังนั้น เมื่อสิ้นสุดกำหนดระยะเวลาห้ามขายหุ้นดังกล่าว ผู้ลงทุนก็อาจได้รับผลกระทบในเชิงลบจากการลดลงของราคาตลาดของหุ้นของบริษัท เนื่องจากการขายหุ้นซึ่งก่อนหน้านี้อยู่ภายใต้ข้อจำกัดการห้ามขายหุ้น

การขายหุ้นของบริษัทในจำนวนที่มีนัยสำคัญในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นในครั้งนี้ หรือการคาดการณ์ว่าอาจมีการขายหุ้นดังกล่าวเกิดขึ้น อาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อราคาตลาดของหุ้นของบริษัทได้ ทั้งนี้ ตระกูลยะสินธุ์จะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัทโดยถือหุ้นรวมกันในสัดส่วนร้อยละ 71.24 ของจำนวนหุ้นที่ออกและจำหน่ายแล้วทั้งหมดของบริษัทภายหลังการเสนอขายหุ้นสามัญต่อประชาชนในครั้งนี้ ทั้งนี้ บริษัทไม่สามารถประเมินผลกระทบของการขายหุ้นของบริษัทในอนาคต หรือจำนวนของหุ้นของบริษัทที่สามารถซื้อขายได้ในอนาคต ที่อาจมีต่อราคาตลาดของหุ้นสามัญของบริษัทซึ่งการขายหุ้นของบริษัทในจำนวนที่มีนัยสำคัญในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ภายหลังจากการเสนอขายหุ้นในครั้งนี้ หรือแนวคิดว่าจะมีการขายหุ้นดังกล่าวเกิดขึ้น ก็อาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อราคาตลาดของหุ้นของบริษัทได้

4. การวิจัยและพัฒนา

- ไม่มี -

5. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

1.1 สินทรัพย์ถาวรหลักที่บริษัทใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 สินทรัพย์ถาวรที่บริษัทใช้ในการประกอบธุรกิจมีมูลค่าสุทธิหลังหักค่าเสื่อมราคาสะสมเท่ากับ 47.21 ล้านบาท โดยสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ประเภทของสินทรัพย์	ลักษณะกรรมสิทธิ์	มูลค่าสุทธิ (ล้านบาท)	ภาระผูกพัน
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์			
ที่ดิน			
เลขที่ 55355-55360 ที่ตั้ง แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน จังหวัด กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นอาคารสำนักงาน	เป็นเจ้าของ	8.77	ค้ำประกันสินเชื่อธนาคาร
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	เป็นเจ้าของ	21.29	ค้ำประกันสินเชื่อธนาคาร
เครื่องใช้สำนักงาน	เป็นเจ้าของ	3.14	ไม่มีภาระผูกพัน
เครื่องตกแต่งและติดตั้ง	เป็นเจ้าของ	1.06	ไม่มีภาระผูกพัน
ยานพาหนะ	เป็นผู้เช่า (เช่าทางการเงิน)	3.86	สัญญาเช่าทางการเงิน
รวมที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์		38.12	
อสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน			
ที่ดินเลขที่ 1/44 ที่ตั้ง แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน จังหวัด กรุงเทพมหานคร ยังไม่ระบุวัตถุประสงค์ในการใช้งาน	เป็นเจ้าของ	1.40	ไม่มีภาระผูกพัน
อาคารพาณิชย์ 3 คูหา ที่ตั้ง แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง จังหวัด กรุงเทพมหานคร	เป็นเจ้าของ	6.84	ไม่มีภาระผูกพัน
อาคารและส่วนปรับปรุงอาคาร	เป็นเจ้าของ	0.85	ค้ำประกันสินเชื่อธนาคาร
รวมอสังหาริมทรัพย์เพื่อการลงทุน		9.09	

1.2 สินทรัพย์ไม่มีตัวตนที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 บริษัทมีรายการสินทรัพย์ไม่มีตัวตนสุทธิเท่ากับ 1.74 ล้านบาท โดยเป็นรายการสิทธิการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบบริหารงานบุคคล โปรแกรมสำนักงานทั่วไป และโปรแกรมสำนักงานเพื่อขยายระบบในการรองรับระบบโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นตามแผนงานของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ไม่มีตัวตนตลอดอายุประมาณการใช้ประโยชน์ภายในระยะเวลา 3 ปี

1.3 เงินลงทุนในบริษัทย่อย

1.3.1 เงินลงทุนในบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด (Chayo AMC)

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2558 มีมติอนุมัติให้บริษัทลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด จำนวน 31,389,998 หุ้น จากหุ้นสามัญทั้งหมดจำนวน 31,390,000 หุ้น มูลค่าซื้อขายหุ้นละ 5.3839 บาท คิดเป็นมูลค่าหุ้นที่จะซื้อขายรวม 169,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 100.00 ของหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมดของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ทั้งนี้ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558

1.3.2 เงินลงทุนในบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด ("Chayo Call Center")

ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้น ครั้งที่ 4/2558 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2558 มีมติอนุมัติให้บริษัทลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด จำนวน 99,998 หุ้น จากหุ้นสามัญทั้งหมดจำนวน 100,000 หุ้น มูลค่าซื้อขายหุ้นละ 20 บาท คิดเป็นมูลค่าหุ้นที่จะซื้อขายรวม 2,000,000 บาท หรือคิดเป็นอัตราร้อยละ 100.00 ของหุ้นสามัญที่ออกและเรียกชำระแล้วทั้งหมดของบริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด ทั้งนี้ บริษัท ชโย ลอว์เยอร์ จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้ถือหุ้นกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558 ต่อมาได้มีการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อบริษัท เป็นบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558 ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 บริษัทบันทึกด้อยค่าเงินลงทุนในบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 2,000,000 บาท เนื่องจากมีผลขาดทุนสะสมเกินส่วนของผู้ถือหุ้น

1.4 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมในอนาคต

ณ ปัจจุบัน บริษัทไม่มีนโยบายในการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมเพิ่มเติมในอนาคต

6. โครงการในอนาคต

6.1 การประมูลสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ

บริษัทมีการเข้าร่วมประมูลสินทรัพย์ด้อยคุณภาพทั้งจากสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ หรือ บริษัทเอกชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2561 บริษัทสามารถชนะการประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพจากสถาบันการเงินเพื่อบริหารเพิ่มเติมรวมทั้งสิ้น 1 รายการ คิดเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้นประมาณ 16.00 ล้านบาท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ประเภทหนี้	จำนวนลูกหนี้	รายละเอียด	หมายเหตุ
6.	หนี้มีหลักประกัน	1 ราย	6.1 สัญญาโอนสิทธิเรียกร้อง 6.2 หลักประกันที่ดินเปล่า จำนวน 1 แปลง บริเวณอำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง	จะมีการลงนามใน สัญญา ณ วันที่ 9 มีนาคม 2561

โดยในปี 2561 บริษัทมีแผนการลงทุนซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกันในจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 200 – 300 ล้านบาท ซึ่งแผนการลงทุนนี้ ยังไม่นับรวมเงินที่บริษัทคาดการณ์ว่าจะได้รับจากการระดมทุนจากการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ทั้งนี้ ในปี 2561 บริษัทจะนำเงินที่สามารถระดมทุนจากการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ส่วนใหญ่มาใช้ในการประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำกำไรและความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มกระแสเงินสดให้กับบริษัทเนื่องจากกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่อยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทบางกองจะเริ่มเข้าสู่ช่วงที่จัดเก็บเงินได้น้อยลง โดยข้อดีของการลงทุนซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพประเภทที่มีหลักประกันคือเป็นกองสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงในการจัดเก็บหนี้ที่น้อยกว่ากองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกันเนื่องจากบริษัทสามารถสวมสิทธิในการดำเนินคดี ซึ่งได้แก่การบังคับขายหลักประกัน ส่งผลให้บริษัทสามารถจัดเก็บเงินสดได้ค่อนข้างแน่นอนถึงแม้ว่าจะใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บที่นานกว่ากองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่ไม่มีหลักประกัน (อย่างไรก็ตาม หนี้ไม่มีหลักประกันมีมูลค่าความเสียหายค่อนข้างต่ำเนื่องจากใช้เงินลงทุนในการซื้อ และ/หรือ ประมูลไม่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับหนี้ที่มีหลักประกัน รวมถึงการที่บริษัทสามารถจัดเก็บกระแสเงินสดจากลูกหนี้ได้ในระยะเวลาที่สั้นกว่า เนื่องจากการติดตามทวงถามจากลูกหนี้ที่มีมูลหนี้ต่ำกว่าเปรียบเทียบกับกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีหลักประกัน อย่างไรก็ดี หนี้ประเภทดังกล่าวจะไม่มีหลักประกันใด ๆ ที่จะรองรับการชดเชยในมูลหนี้ ในกรณีที่ลูกหนี้ผิดนัดชำระ) ดังนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องทำการประมูลกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีศักยภาพเข้ามาบริหารในปี 2561 รวมถึงปีต่อ ๆ ไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อความยั่งยืนในการดำเนินในธุรกิจของบริษัท

6.2 การขยายการให้บริการของธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า

บริษัทมีนโยบายขยายธุรกิจศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าทั้งในแง่ปริมาณและขอบเขตการให้บริการ โดยในปัจจุบัน บริษัทอยู่ระหว่างการเจรจาในการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้ากับสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง โดยมีความเป็นไปได้ที่บริษัทจะดำเนินการขายผลผลิตทางการเกษตรที่สถาบันการเงินจัดหาให้ผ่านทางโทรศัพท์ซึ่งคาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ในระหว่างปี 2561 ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีธุรกิจการให้บริการโทรหาลูกค้าทางโทรศัพท์ (Outbound) เพิ่มเติมจากเพียงการให้บริการรอรับสายลูกค้าทางโทรศัพท์ (Inbound) เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

7. ข้อพิพาททางกฎหมาย

7.1 ประเด็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในอดีต

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด (“Chayo AMC”) ซึ่งมีสถานะเป็นบริษัทย่อยของ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (“CHAYO”) เคยมีคดีความฟ้องร้องอยู่ทั้งสิ้น 1 คดี โดยมีคู่กรณี คือ หนึ่งในลูกหนี้รายหนึ่งของกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่บริษัทได้ซื้อมาจากสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินแห่งนั้นได้ขายกองสินทรัพย์ด้อยคุณภาพที่มีลูกหนี้รายดังกล่าว พร้อมโอนสิทธิเรียกร้องให้แก่ Chayo AMC เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2558 บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ถูกฟ้องเรียกค่าเสียหายร่วมกับจำเลย 3 คน ประกอบด้วย (1) กรรมการผู้มีอำนาจลงนามของ Chayo AMC จำนวน 1 ราย (2) บริษัทผู้รับจ้างภายนอก (Outsource Agent: OA) บริษัทหนึ่ง ซึ่งได้รับการมอบหมายงานโดยบริษัท และ (3) กรรมการผู้มีอำนาจลงนามของบริษัทผู้รับจ้างภายนอก (OA) ดังกล่าวจำนวน 1 ราย ในฐานะประมาทเลินเล่อร่วมกันจนทำให้ลูกหนี้เสียหาย ณ ศาลแขวงเชียงใหม่ คดีหมายเลขดำที่ ม 482/2558 คดีหมายเลขแดงที่ ม 865/2558 โดยเรียกค่าเสียหายเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 200,000.00 บาท พร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ของเงินต้น จนกว่าจำเลยจะชำระแก่โจทก์ โดยลูกหนี้ให้การว่าศาลแขวงดุสิตได้มีคำพิพากษายกฟ้องคดีที่สถาบันการเงินได้ทำการฟ้องตนเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ปลายปี 2553 ทำให้บริษัทไม่มีสิทธิในการติดตามทวงถามในมูลหนี้ดังกล่าว

ทั้งนี้ ศาลชั้นต้นได้มีคำพิพากษายกฟ้อง ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2558 เนื่องจากพิจารณาแล้วว่า คำพิพากษาของศาลแขวงดุสิตนั้นยกการฟ้องร้องเนื่องจากไม่ได้อยู่ในเขตอำนาจศาลดังกล่าวในการพิจารณาคดี แต่ไม่ได้หมายความว่าลูกหนี้ไม่ได้มีหนี้ค้างชำระกับสถาบันการเงินตามที่ฝั่งลูกหนี้ได้กล่าวไว้ อีกทั้งหนังสือทวงถามหนี้ของจำเลยก็ไม่ได้มีการเรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้เกินกว่าที่ Chayo AMC ได้รับโอนมาจากธนาคารและไม่ปรากฏข้อความข่มขู่ใด ๆ ดังนั้นข้อกล่าวหาตามที่ลูกหนี้กล่าวอ้างจึงยังไม่มีน้ำหนักเพียงพอว่า จำเลยทั้งสี่จงใจหรือทำการโดยประมาทเลินเล่อร่วมกันจนทำให้ลูกหนี้เสียหาย

อย่างไรก็ตาม ลูกหนี้รายดังกล่าวทำการขอยื่นอุทธรณ์คัดค้านคำพิพากษาลงวันที่ 28 ตุลาคม 2558 ของศาลชั้นต้น ต่อศาลอุทธรณ์ภาค 5 คดีหมายเลขดำที่ พ 126/2559 คดีหมายเลขแดงที่ 1096/2559 โดย ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2559 หลังจากศาลอุทธรณ์ภาค 5 พิจารณาหลักฐานและคำให้การต่าง ๆ แล้วจึงมีคำพิพากษาให้ยกฟ้องเช่นเดียวกับศาลชั้นต้น เนื่องจากศาลอุทธรณ์ภาค 5 มีความเห็นว่า จำเลยทั้งสี่ไม่ได้มีการกระทำที่ละเมิดต่อลูกหนี้ จากการที่ศาลชั้นต้นยกฟ้องมานั้น ศาลอุทธรณ์ภาค 5 เห็นพ้องด้วย โดยอุทธรณ์ของโจทก์ฟังไม่ขึ้น ศาลจึงมีคำพิพากษายกฟ้องเช่นเดียวกับศาลชั้นต้น

7.2 รายงานผลการตรวจสอบคดีความโดยสำนักงานกฎหมาย

7.2.1 การตรวจสอบโดย บริษัท สำนักงานกฎหมายสากล ธีรคุปต์ จำกัด

บริษัทได้มอบหมายให้บริษัท สำนักงานกฎหมายสากล ธีรคุปต์ จำกัด (“สำนักงานกฎหมาย”) ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมาย เพื่อประกอบคำขออนุญาตเสนอขายหุ้นที่ออกใหม่ต่อประชาชนเป็นครั้งแรก และคำขอรับหุ้นสามัญของบริษัทเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (mai)

ทั้งนี้ การตรวจสอบสถานะทางกฎหมายของบริษัท และบริษัทย่อย ซึ่งประกอบด้วย บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด และบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด ของสำนักงานกฎหมาย จากรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อจำกัดในการโอนหุ้นของบริษัท

บริษัทไม่มีข้อจำกัดในการโอนหุ้น เว้นแต่การโอนหุ้นนั้นเป็นเหตุให้คนต่างด้าวถือหุ้นในบริษัท เกินกว่าร้อยละ 49 ของหุ้นที่ออกจำหน่ายแล้วทั้งหมด

2. คดีข้อพิพาทของบริษัท และบริษัทย่อย

2.1 คดีข้อพิพาทของบริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สำนักงานกฎหมายพบว่า บริษัทมีคดีอยู่ในชั้นบังคับคดีจำนวน 1 คดี ตามคดีหมายเลขดำที่ ย31/2556 คดีแดง หมายเลขที่ ย51/2556 ซึ่งบริษัท ชโย คอลเลคชั่น แอนด์ ลอว์ จำกัด (ชื่อเดิมของบริษัท) เป็นโจทก์ ยื่นฟ้องบุคคลธรรมดาคนหนึ่ง เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2556 ตามมูลหนี้กู้ยืม พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 15 ต่อปี นับถัดจากวันฟ้อง เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระหนี้ให้โจทก์เสร็จสิ้น และให้จำเลยชำระค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายให้โจทก์ด้วย ทั้งนี้ ศาลจังหวัดมีบุรีมีคำพิพากษาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556 ให้จำเลยชำระเงินแก่โจทก์ พร้อมดอกเบี้ยอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี ของเงินต้น นับตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2553 เป็นต้นไปจนกว่าจะชำระให้แก่โจทก์เสร็จสิ้น

จากการตรวจสอบโดยสำนักงานกฎหมาย ไม่พบว่ามีกรณียื่นอุทธรณ์คำพิพากษาศาลชั้นต้นภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด คดีดังกล่าวจึงถึงที่สุดตามคำพิพากษาศาลจังหวัดมีบุรี ในปัจจุบันคดีอยู่ในชั้นบังคับคดีตามคำพิพากษาศาลจังหวัดมีบุรี

สำนักงานกฎหมายมีความเห็นว่า แม้ว่าบริษัทยังไม่ได้รับการชำระหนี้ตามคำพิพากษา แต่เนื่องจากจำนวนหนี้ที่จำเลยต้องชำระให้แก่บริษัท คิดเป็นอัตราส่วนประมาณร้อยละ 0.27 ของสินทรัพย์รวมของบริษัท (คำนวณจากงบการเงินรวมของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559) ดังนั้น การใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวไม่น่าจะมีผลกระทบทางด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2560 จากการตรวจสอบข้อมูลทางศาลสถิตยุติธรรมที่มีเขตอำนาจ รวมถึงการตรวจเช็คความในศาลชำนาญพิเศษ และจากการยืนยันจากบริษัท ไม่ปรากฏว่าบริษัทมีกรณีพิพาทอื่นใดซึ่งอยู่ในระหว่างถูกกล่าวหา อยู่ระหว่างดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาคดี หรือการบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล ทั้งกับฝ่ายเอกชนหรือหน่วยงานราชการเพิ่มเติมจากรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ที่สำนักงานกฎหมายได้จัดทำขึ้น

2.2 คดีข้อพิพาทของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด

สำนักงานกฎหมายมีความเห็นว่า บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ประกอบกิจการเกี่ยวกับการรับซื้อหนี้จากสถาบันการเงิน เพื่อนำมาบริหารและเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ จึงเป็นเรื่องปกติจากธุรกิจที่บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด จะมีการติดตาม ทวงถาม ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ รวมถึงการใช้สิทธิทางศาล เพื่อติดตามหนี้จากลูกหนี้

จากการตรวจสอบ ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2560 คดีที่ Chayo AMC เป็นโจทก์ฟ้องบุคคลอื่นต่อศาลทั่วราชอาณาจักร ซึ่งเป็นการฟ้องร้องคดีเพื่อการติดตามเรียกเก็บหนี้ตามธุรกิจปกติของบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 2,223 คดี เป็นคดีที่ฟ้องต่อศาลในท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 1,071 คดี และคดีที่ฟ้องต่อศาลในจังหวัดอื่นอีก 67 จังหวัด รวมจำนวน 1,152 ทั้งนี้ ไม่ปรากฏว่ามีการฟ้องแย้งแต่อย่างใด

อย่างไรก็ดี พบว่า Chayo AMC ถูกฟ้องเป็นจำเลย จำนวน 1 คดี เป็นคดีแพ่งที่มีมูลละเมิดเรียกค่าเสียหายอันเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจอันเป็นปกติของบริษัท โดยสำนักงานกฎหมายมีความเห็นว่า ณ ปัจจุบันคดีถึงที่สุดแล้ว เนื่องจากคดีครบกำหนดระยะเวลายื่นฎีกาเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2559 โดยไม่ปรากฏว่ามีการยื่นฎีกาแต่อย่างใด ดังนั้น คำพิพากษาถึงที่สุดสิ้นสุดในชั้นอุทธรณ์ เมื่อศาลชั้นต้นและอุทธรณ์มีคำสั่งยกฟ้อง จึงไม่มีความเสี่ยงที่ Chayo AMC จะต้องชำระค่าเสียหายให้แก่โจทก์ ดังนั้น จึงไม่มีผลกระทบทางด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนี้ ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2560 จากการตรวจสอบข้อมูลของศาลสถิตยุติธรรมที่มีเขตอำนาจ รวมถึงการตรวจคดีความในศาลชำนาญพิเศษ และจากการยืนยันจากบริษัท ไม่ปรากฏว่าบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด มีกรณีพิพาทอื่นใดซึ่งบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ถูกกล่าวหาหรือถูกฟ้องเป็นจำเลยต่อศาลเพิ่มเติมจากรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ที่สำนักงานกฎหมายได้จัดทำขึ้น

ในส่วนคดีที่บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด เป็นโจทก์นั้น ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2560 มีคดีที่บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด เป็นโจทก์ จำนวนทั้งสิ้น 3,515 คดี โดยเป็นคดีที่ฟ้องต่อศาลในท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง จำนวน 1,611 คดี และคดีที่ฟ้องต่อศาลในจังหวัดอื่นอีก 70 จังหวัด รวมจำนวน 1,904 คดี ซึ่งจำนวนคดีรวมทั้งหมดเพิ่มขึ้นจากความเห็นของรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 จำนวน 1,292 คดี นอกจากนี้ สำนักงานกฎหมายได้รับแจ้งว่ามีคดีซึ่งบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด อยู่ระหว่างการยื่นคำฟ้อง หรือคำร้องขอเข้าสวมสิทธิเป็นคู่ความในคดี จำนวน 517 คดี

ทั้งนี้ จำนวนคดีความที่เพิ่มขึ้นจากรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 เป็นคดีที่บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด ใช้สิทธิดำเนินคดีเพื่อบังคับชำระหนี้จากฐานลูกหนี้ที่มีอยู่เดิมของบริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด

2.3 คดีข้อพิพาทของบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด

จากการยืนยันของบริษัท และจากการตรวจสอบข้อมูลคดีความ ณ ศาลสถิตยุติธรรมที่มีเขตอำนาจ รวมถึงการตรวจคดีความในศาลชำนาญพิเศษ สำนักงานกฎหมายไม่พบกรณีพิพาทซึ่ง Chayo Call Center อยู่ในระหว่างถูกกล่าวหา อยู่ในระหว่างดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล อยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณาคดี หรือการบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล ทั้งในฐานะที่บริษัทเป็นโจทก์ และ/หรือเป็นจำเลย ทั้งกับเอกชนหรือหน่วยงานราชการ

นอกจากนี้ ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2560 จากการตรวจสอบข้อมูลทางศาลสถิตยุติธรรมที่มีเขตอำนาจ รวมถึงการตรวจคดีความในศาลชำนาญพิเศษ และจากการยืนยันจากบริษัท ไม่ปรากฏว่าบริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด มีกรณีพิพาทอื่นใดซึ่งอยู่ในระหว่างถูกกล่าวหา อยู่ระหว่างดำเนินการฟ้องร้องต่อศาล อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาคดี หรือการบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล ทั้งกับฝ่ายเอกชนหรือหน่วยงานราชการเพิ่มเติมจากรายงานความเห็นทางกฎหมายเกี่ยวกับ บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ที่สำนักงานกฎหมายได้จัดทำขึ้น

8. ข้อมูลสำคัญอื่น

8.1 ข้อมูลทั่วไป

8.1.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัท	บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
ชื่อภาษาอังกฤษ	Chayo Group Public Company Limited and Its Subsidiaries
ชื่อย่อในตลาดหลักทรัพย์	CHAYO
เลขทะเบียนบริษัท	0107560000214
ปีที่ก่อตั้งบริษัท	2540
ปีที่แปรสภาพเป็นบริษัท มหาชนจำกัด	2560
ลักษณะธุรกิจ	ประกอบกิจการเจรจาติดตามทวงถามและเร่งรัดหนี้ ลงทุนและบริหารสินทรัพย์จาก การประมูลซื้อ/รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพทั้งที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน จากสถาบันการเงิน รับซื้อ/ขายทรัพย์สิน และบริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า
ที่ตั้งสำนักงาน	44/499-504 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
โทรศัพท์	(66) 2004 5555
โทรสาร	(66) 2001 2555
เว็บไซต์	www.chayo555.com
ทุนจดทะเบียน	280,000,000 บาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 560,000,000 หุ้น
ทุนชำระแล้ว	210,000,000 บาท ประกอบด้วยหุ้นสามัญจำนวน 420,000,000 หุ้น
มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น	0.50 บาท
กลุ่มอุตสาหกรรม	ธุรกิจการเงิน
หมวดธุรกิจ	ไม่ระบุเนื่องจากเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

8.1.2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทในเครือ

ที่ตั้งสำนักงาน	เลขทะเบียนบริษัท	ปีที่ ก่อตั้ง	ลักษณะการ ประกอบธุรกิจ	ทุนจด ทะเบียน (บาท)	มูลค่าที่ตรา ไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (บาท)	สัดส่วน การถือหุ้น (%)
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ชโย จำกัด (Chayo Asset Management Company Limited)							
44/499-504 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขต บางเขน กรุงเทพมหานคร ร 10220	0105552046187	2552	ลง ทุน แ ละ บริหารสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพ	156,950,000	5.00	156,950,000	100.00
บริษัท ชโย คอลเซ็นเตอร์ จำกัด (Chayo Call Center Company Limited)							

ที่ตั้งสำนักงาน	เลขทะเบียนบริษัท	ปีที่ก่อตั้ง	ลักษณะการประกอบธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน (บาท)	มูลค่าที่ตราไว้ต่อหุ้น (บาท)	ทุนชำระแล้ว (บาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
44/499-504 ถนนพหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220	0105543062434	2543	ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า บริการเจรจา ติดตามทวงถาม และเร่งรัดหนี้ และลงทุนและบริหารสินทรัพย์ ด้วยคุณภาพที่ประมูลข้อได้ จากสถาบันการเงินอื่นและบริษัททั่วไป	100,000	10.00	1,000,000	100.00

8.1.3 ข้อมูลของบุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

เลขที่ 93 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ (66) 2009 9000

เว็บไซต์ www.tsd.co.th

ผู้สอบบัญชี

นายบุญเลิศ กมลชนกกุล (หุ้นส่วน)

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเลขที่ 5339

บริษัท ไพร์ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอพีเอส จำกัด

เลขที่ 179/74-80 อาคารบางกอกซิตี้ ทาวเวอร์

ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ (66) 2824 5000

เว็บไซต์ www.pwc.com/th

ผู้ตรวจสอบภายใน

นายวิวัฒน์ ลิ้มนันทศิลป์ (กรรมการผู้จัดการ)

บริษัท เคพีเอส ออดิท จำกัด

เลขที่ 412 ถนนรัตนวิเบศร์ 18 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัด

นนทบุรี 11000

8.2 ข้อมูลสำคัญอื่น ๆ

- ไม่มี -