

## รพท. กับภารกิจช่วยเหลือลูกหนี้ภาคประชาชนนครบวงจร

นางณัฐกานต์ วรสง่าศิลป์  
ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
นายชกาณ เตชชาติวินิช  
ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

วิกฤติโควิด 19 เป็นเหมือน “พางเส้นสุดท้าย” ที่ทำให้ปัญหาหนี้ภาคครัวเรือนที่เรื้อรังมานานปะทุออกมาจนส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ไม่เว้นแม้กระทั่งคนที่มีรายได้ประจำ จากการที่มีเงินออมน้อยหนี้สูง ฟังฟังรายได้ในการหมุนสภาพคล่องแต่ละเดือน (วัน) เมื่อเกิด shock รายได้ลดลงหรือไม่สม่ำเสมอ พวกเขาออมไม่มีเสปียงมากพอที่จะเลี้ยงตัวให้ผ่านวิกฤติไปได้

ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนคือ เมื่อรัฐบาลใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อตัดวงจรการแพร่ระบาดของโรค ทำให้ธุรกิจและประชาชนที่พึ่งพิงรายได้จากการเดินทางสัญจรของผู้คนลดลงอย่างไม่เคยปรากฏความเดือดร้อนครอบคลุมตั้งแต่พนักงาน แอร์โฮสเตส พนักงานโรงแรม-ร้านอาหาร-บริษัททัวร์ แท็กซี่ และอื่น ๆ ไปจนถึงพ่อค้าแม่ค้าข้างทาง ตลอดจน SMEs ที่ไม่สามารถค้าขายได้ต้องทยอยปิดกิจการ เมื่อการหารายได้ฝืดเคือง บางคนตกงาน ถูกลดเงินเดือน แต่ภาระหนี้สินยังคงอยู่ ดอกเบี้ยยังวิ่งอยู่ทุกวัน ภาระครอบครัวเป็นสิ่งที่ละทิ้งไม่ได้ นี่คือข้อเท็จจริงที่ลูกหนี้จำนวนมากกำลังเผชิญหน้าอยู่ แต่แรงกดดันยังไม่ได้จบบอกแค่นั้น เพราะฝ่ายเจ้าหน้าที่ต้องพยายามติดตามหนี้เพื่อให้มีสภาพคล่องให้กิจการยังดำเนินงานต่อไปได้ ทำให้ในบางกรณีมีการทวงถามหนี้ที่รุนแรงและคุกคามสวัสดิภาพในการดำเนินชีวิตจนลูกหนี้บางคนถึงกับ “หลอน” เกิดความเครียด จนส่งผลกระทบต่อด้านจิตใจ บางรายกำลังถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ถูกยึดบ้าน หรือรถยนต์ที่ใช้ประกอบอาชีพ

จากการที่ รพท. เข้าไปร่วมแก้ปัญหาหนี้สินของประชาชนในหลากหลายกลุ่มลูกหนี้เพื่อใช้ข้อมูลมาออกแบบนโยบายให้ตรงจุด (ไม่เหวี่ยงแห) พบว่า หลายครัวเรือนอยู่ในสภาพใกล้ล้มละลาย ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีหนี้สินล้นพ้นตัวและถูกดำเนินคดี บางคนกำลังต้องออกจากราชการ และสิ่งที่ทำให้พวกเรารู้สึกแยกับสภาพที่เกิดขึ้นคือ คนที่แบกภาระหนี้ส่วนใหญ่คือเสาหลักที่ต้องเลี้ยงดูอีกหลายชีวิตในครอบครัว ภาวะไม่ปกติครอบครัวเช่นนี้ย่อมมีโอกาสขยายไปสู่ปัญหาสังคมได้ นอกจากนี้ ประเด็นที่ยังไม่มีการกล่าวถึงกันมากนัก ในสังคมคือ ปัญหาสุขภาพจิตของลูกหนี้ ที่ปัจจุบันลูกหนี้ที่มีปัญหาหารู้ไรไม่มีเงินดำรงชีพ ถูกทวงถามหนี้จนหาทางออกให้กับชีวิตไม่ได้ ไม่มีกำลังใจที่จะต่อสู้ หมดหวัง กลายเป็นคนใช้กลุ่มใหญ่ของแผนกจิตเวชในแทบทุกโรงพยาบาล ซึ่งคุณหมอได้ประสานมาทางทีมงานว่า “หมอไม่รู้จะช่วยเหลือคนใช้กลุ่มนี้ได้อย่างไร ยกเว้นให้ยาตามอาการ” ข้อเท็จจริงเหล่านี้ทำให้อดกังวลไม่ได้ว่า เศรษฐกิจไทยจะมีความพร้อมในการฟื้นตัวจากวิกฤตินี้เพียงใด หากตั้งอยู่บนรากฐานของคนในสังคมที่อ่อนแอขนาดนี้ จึงนับเป็นโจทย์ใหญ่ของประเทศที่ รพท. ไม่สามารถแก้ปัญหาได้เพียงลำพัง

ที่ผ่านมา รพท. จึงพยายามดำเนินงานในหลายรูปแบบ ทั้งการสร้างช่องทางช่วยเหลือลูกหนี้เอง รวมถึงการร่วมมือกับผู้ให้บริการทางการเงินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้ จะเห็นได้จากการดูแลลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล (หนี้บัตรฯ) ที่ปัจจุบันมีช่องทางที่ครบวงจรระดับหนึ่งแล้ว ขณะที่หนี้ประเภทอื่น ๆ อาทิ บ้าน รถยนต์ รพท. ผลักดันให้ผู้ให้บริการทางการเงินเร่งช่วยเหลือลูกหนี้ เช่น การเลื่อนชำระหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายวงการค้าชำระหนี้ เป็นต้น และเร่งปรับโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับ

ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้านี้ เพื่อช่วยประคับประคองให้ลูกค้านี้ ผ่านพ้นสถานการณ์ที่ยากลำบากนี้ไปได้

สำหรับการให้ความช่วยเหลือลูกค้านี้ผ่านช่องทางของ ธปท. และภาครัฐ แบ่งเป็นหนี้ในระบบและหนี้นอกระบบ (ตามแผนภาพ) กล่าวคือ



หนี้ในระบบ แบ่งเป็น (1) บุคคล ได้แก่ลูกหนี้บัตรฯ และ สินเชื่ออื่น ๆ เช่น หนี้บ้าน รถ เป็นต้น และ (2) ธุรกิจ แยกตามจำนวนเจ้าหนี้คือ เจ้าหนี้คนเดียว และเจ้าหนี้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพราะการปรับโครงสร้างหนี้มีความซับซ้อนต่างกัน โดยลูกหนี้แต่ละกลุ่มสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง ดังนี้

### 1. กลุ่มลูกหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล

- หากสถานะปกติแต่เริ่มผ่อนไม่ไหว เพื่อแจ้งความประสงค์ขอปรับเงื่อนไขการผ่อนชำระได้ที่ “ทางด่วนแก้หนี้” ติดต่อมาที่ <https://www.1213.or.th/App/DebtCase> โดย ธปท.จะส่งข้อมูลท่านไปที่ผู้ให้บริการทางการเงินที่ท่านแจ้งไว้ และนับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการในเดือนเมษายน 2563 จนถึง สิ้นปี 2563 มีจำนวนคำขอผ่านทางด่วนแก้หนี้เกือบ 120,000 รายการ และสามารถเจรจาสำเร็จเป็นส่วนใหญ่

- หากสถานะหนี้เป็น NPL – คดีดำ - คดีแดง สามารถเข้า “คลินิกแก้หนี้” ซึ่งเป็นช่องทางที่ ธปท.ให้บริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด (SAM) เป็นตัวกลางระหว่างลูกหนี้และผู้ให้บริการทางการเงินที่ร่วมโครงการในการปรับหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อ ส่วนบุคคลที่มักเผชิญกับเงื่อนไขผ่อนสั้นไม่เกิน 1 ปี ดอกเบี้ยสูง สามารถเปลี่ยนเป็นหนี้ระยะยาวไม่เกิน 10 ปี โดยคิดเฉพาะเงินต้น อัตราดอกเบี้ยเพียงร้อยละ 4-7 และหากลูกหนี้สามารถจ่ายชำระได้ตามข้อตกลง ดอกเบี้ยที่เคยค้างชำระจะยกให้ เพื่อเป็นกำลังใจให้กับ ลูกหนี้ที่ตั้งใจผ่อน ลูกหนี้ที่สนใจสามารถติดต่อมาที่ <https://www.debtclinicbysam.com/>

- เมื่อคดีมีคำพิพากษาแล้ว หรืออยู่ในชั้นบังคับคดี ถูกยึดทรัพย์ आयัดเงินเดือน รวมถึงกลุ่มที่เป็น NPL ที่มีสถานะเป็นคดีแดง (ซึ่งเข้าคลินิกแก้หนี้ได้ด้วย) ธปท.ร่วมกับกรมบังคับคดีจัดงาน “มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ออนไลน์” ที่จะเปิดตัวอย่างเป็นทางการในวันวาเลนไทน์นี้ ซึ่งเป็นช่องทางน้องใหม่ที่จะทำให้ลูกหนี้สามารถกลับมาเจรจากับผู้ให้บริการทางการเงินที่เป็นเจ้าหนี้อีกครั้ง ภายใต้เงื่อนไขที่เป็นประโยชน์กับลูกหนี้มากขึ้น และผ่อนชำระตามความสามารถในการชำระหนี้ โปรดติดตามรายละเอียดในการแถลงข่าวอย่างเป็นทางการและที่ [www.1213.or.th](http://www.1213.or.th)

2. กลุ่มลูกหนี้บุคคลที่เป็นหนี้ประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล และกลุ่มลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้เพียงรายเดียว การปรับโครงสร้างหนี้ไม่ซับซ้อนสามารถยื่นคำขอปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ได้ที่ “ทางด่วนแก้หนี้” ผ่าน <https://www.1213.or.th/App/DebtCase>

3. กลุ่มลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้ตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป โดยเน้น ลูกหนี้ที่มีวงเงินรวมกันตั้งแต่ 50 - 500 ล้านบาท สามารถเข้าโครงการดีอาร์บิส (DR BIZ) ที่มีแนวทางแก้ไขหนี้ที่เจ้าหนี้ได้ตกลงร่วมกันในรูปแบบมาตรฐาน โดยมีเจ้าหนี้หลักดูแลลูกหนี้และประสานกับเจ้าหนี้รายอื่น ทำให้การตัดสินใจแก้ไขหนี้ทำได้เบ็ดเสร็จ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจเดินหน้าต่อได้เร็วขึ้น ผู้สนใจเข้าโครงการ “DR BIZ” ที่ <https://www.bot.or.th/app/drbiz>

สำหรับหนี้นอกระบบ แม้จะอยู่นอกขอบเขตอำนาจของ ธปท.แต่สร้างผลกระทบกับลูกหนี้ไม่น้อย และเพื่อให้ลูกหนี้มีแหล่งข้อมูลสำหรับปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบ จึงรวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยราชการที่รับผิดชอบเพื่อให้เป็นทางเลือกสำหรับเข้าไปปรึกษา ดังนี้

- 1359 ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง จดรับเรื่องประสานงาน แนะนำช่องทางการไกล่เกลี่ยและช่องทางสินเชื่อในระบบอื่น ๆ เช่น Pico Finance สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

- 1567 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ ป้องกันปราบปรามและไล่เกลี้ยเกี่ยวกับหนี้ในระบบในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 02-142-1444 สำนักงานอัยการสูงสุด ช่องทางไล่เกลี้ยหนี้ในระบบในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- 02-142-2034 สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีประจำจังหวัด สำหรับการไล่เกลี้ยหนี้ในระบบในพื้นที่นอกกรุงเทพมหานคร (เบอร์โทรแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ <https://www2.ago.go.th/index.php/lwcontact> )
- 1599 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิด เกี่ยวกับหนี้ในระบบ (สปน.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะช่วยประสานงานกับตำรวจกับโรงพักในท้องที่ตำรวจเพื่อให้เป็นไปตามการบังคับใช้กฎหมาย
- 02-575-3344 ศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม กระทรวงยุติธรรม

หากลูกหนี้ท่านใดมีข้อสงสัยสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมที่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน หมายเลขโทรศัพท์ 1213 หรือผู้ให้บริการทางการเงินที่เป็นเจ้าหนี้ ซึ่งจากประสบการณ์ลูกหนี้บางคนอาจไม่กล้าเข้าไปพูดคุยกับเจ้าหนี้ ในประเด็นนี้ ทีมงานเราได้ข้อสรุปจากประสบการณ์แก้หนี้คือ เมื่อเริ่มมีปัญหาหนี้อย่างนี้ ควรติดต่อเจ้าหนี้ เพื่อปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ก่อนปัญหาหนี้จะลุกลามใหญ่โต และหากท่านผู้อ่านเห็นว่า ข่าวสารนี้จะประโยชน์ต่อประชาชนในวงกว้าง ขอให้ท่านได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือลูกหนี้ให้พ้นจากวังวนของการเป็นหนี้ด้วยการร่วมกัน Share ข้อมูลนี้ให้พวกเขาด้วย พวกเราเชื่อว่า เมื่อลูกหนี้ได้รู้จักช่องทาง รู้วิธีการแก้หนี้ มองเห็นทางออก มีความหวัง จะเป็นพลังให้พวกเขาต่อสู้เพื่อชีวิตที่ดีขึ้นในอนาคต

*บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย*