

บทเรียนจากก้าวที่พลาดของคนเป็นหนี้

ชวนันท์ ชื่นสุข

ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

อโนทัย พุทธารี

ฝ่ายประเมินความเสี่ยงและแบบจำลองสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

หลายท่านคงทราบแล้วว่า ในช่วงนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับผู้ประกอบการบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล (ผู้ประกอบการบัตรเครดิตฯ) จัดมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ในช่วง 2 เดือนของการจัดงานตั้งแต่วันวาเลนไทน์เป็นต้นมา ทีมงาน ธปท. ดีใจมากที่ช่วยเหลือลูกหนี้ที่ถูกยึดทรัพย์ และกลุ่มที่กำลังจะถูกขายทอดตลาด ให้สามารถกลับมาเจรจากับผู้ประกอบการบัตรเครดิตฯ ได้อีกครั้ง และสามารถงดการขายทอดตลาดทรัพย์ให้กับลูกหนี้ที่ลงทะเบียนในโครงการได้หลายพันราย ขณะเดียวกัน มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรฯ นี้ก็ทำให้พวกเรามีประสบการณ์ไกล่เกลี่ยหนี้ให้ลูกหนี้โดยตรงจำนวนมากอย่างคาดไม่ถึง จึงเป็นโอกาสให้พวกเราได้เรียนรู้จากก้าวที่พลาดของคนเป็นหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล (บัตรฯ)

คำถามแรก ลูกหนี้ก้าวพลาดตรงไหน?

ก้าวแรกที่พลาดมาจากความไร้เดียงสาของลูกหนี้ ลูกหนี้ส่วนใหญ่ไม่รู้ว่ “ดอกเบี้ยยบัตรฯ แพง” และประเมินไม่ถูกว่ “แพง” เป็นอย่งไร และไม่รู้ว่า ถ้าผิดนัดชำระหนี้ หรือจ่ายขั้นต่ำ จะถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง สุดท้ายแต่ละเดือนต้องจ่ายเงินต้นและดอกเบี้ยที่สูงให้กับเจ้าหนี้จนหลายคนท้อ

พลาดที่สองมาจากการเป็นโรคมุมิแพ้การตลาด เริ่มจาก “แพ้” การตลาดของผู้ให้บริการทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการให้ใช้ก่อน-จ่ายทีหลัง หรือตัดแต้มแลกส่วนลดเงินสดหรือแลกสินค้า และยัง “แพ้” ข้อเสนอดี ๆ เพื่อให้เปิดวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลแถมไม่มีหลักประกันด้วย ยิ่งทำให้เรื่องเงินเป็นเรื่องง่าย อีกทั้งยัง “แพ้” ระบบการตลาดออนไลน์ที่เข้ามาช่วยกิเลสได้ทุกเวลา ไม่เลือกสถานที่ สุดท้ายอาการุมิแพ้ก็แสดงออกมาเป็นการใช้จ่ายเกินตัว และสะสมหนี้จนเกินกำลังจะชำระคืน

พลาดที่สามมาจากการไม่รู้หลักการบริหารเงิน 2 ข้อสำคัญ กล่าวคือ ข้อแรก ลงทุนอะไรต้องให้คุ้มกับดอกเบี้ย ธปท.พบว่า ลูกหนี้จำนวนไม่น้อยใช้เงินกู้จากบัตรเครดิตไปซื้อสินค้า (ลงทุน) เพื่อขายทำกำไร โดยไม่รู้เลยว่า จะขายได้เมื่อไรและได้เท่าไร ขณะที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยสูงถึงร้อยละ 16 และข้อสอง ลงทุนที่มีลักษณะ Maturity mismatch หรือการนำสินเชืออายุสั้นไปลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาว เช่น สร้างบ้านหรือลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น ย่อมมีโอกาสว่ลูกหนี้จะหมุนเงินไม่ทัน ลูกหนี้จำนวนหนึ่งจึงใช้สินเชือส่วนบุคคลซึ่งดอกเบี้ยสูงถึงร้อยละ 25 และเป็นสินเชือระยะสั้นเพื่อเสริมสภาพคล่อง ทั้งที่ควรขอสินเชือระยะยาวที่ผ่อนได้นานและดอกเบี้ยต่ำกว่า หรือลดขนาดบ้านหรือทยอยค่อย ๆ เติมบ้านสุดท้ายเมื่อผ่อนชำระหนี้ไม่ได้ กลายเป็นหนี้เสีย ลูกหนี้้อาจเจรจากับเจ้าหนี้แล้วไม่ได้ข้อสรุป หรืออีกทาง

คือเลือกหนี ไม่ยอมไปเจรจา ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องฟ้องดำเนินคดี สุดท้ายถูกบังคับคดียึดทรัพย์หรืออายัดเงินเดือน

พลาดที่สี่ มาจากการอยากมีชีวิตที่พร้อมตั้งแต่เริ่มทำงาน กล่าวคือ เด็กรุ่นใหม่จำนวนไม่น้อยพอเริ่มทำงานมีเงินเดือนเป็นของตัวเองก็อยากมีคอนโด มีรถ ซึ่งเป็นสิ่งที่น้อยคนจะสามารถซื้อหาได้ด้วยเงินสด จึงเริ่มเป็นหนี้ตั้งแต่อายุยังน้อย โดยลืมนึกไปว่า การผ่อนของที่มีราคาขนาดนี้ต้องใช้เวลาหลายปี และในช่วงหลายปีนี้ จะมีงานทำตลอดหรือไม่ หรือจะมีอุบัติเหตุชีวิตอื่นอีกหรือไม่ และด้วยพลังความมุ่งมั่นแบบไม่กลัวอะไรของคนวัยนี้ ทำให้หลายคนทุ่มหมดหน้าตัก คือเสียเงินใช้ส่วนตัวไม่มาก อาศัยการรูดบัตรเครดิตหรือขอสินเชื่อส่วนบุคคลมาใช้จ่าย ซึ่งการบริหารเงินที่ตั้งตัวแบบนี้ จึงไม่แปลกที่งานวิจัยของสถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วยฯ ตั้งแต่ก่อนโควิด 19 ระบุว่า ลูกหนี้ที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีเป็นหนี้เสียสูงถึงร้อยละ 20 สุดท้ายชีวิตการทำงานก็ไม่ราบรื่น เพราะต้องพะวักพะวนกับปัญหาหนี้สิน เสียประวัติด้านการเงิน ไม่สามารถขอสินเชื่อได้อีกในอนาคต และหลายคนถูกอายัดเงินเดือน ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานเพราะที่ทำงานหลายแห่งไม่รับบุคคลที่ถูกอายัดเงินเดือนเข้าทำงาน ซึ่งสร้างความเดือดร้อนให้ตัวเองและครอบครัวเป็นอย่างมาก

คำถามต่อมาคือ เราจะเดินหน้าอย่างไรต่อ?

ในช่วงวิกฤติโควิด 19 การเร่งกระบวนการให้ลูกหนี้และเจ้าหน้าที่เจรจาตกลงกันได้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมาก ปัจจุบันสถาบันการเงินต่างมีโปรแกรมช่วยเหลือหลายรูปแบบสำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหาการผ่อนชำระ ลูกหนี้จึงควรเปิดใจเข้ามาเจรจากับเจ้าหน้าที่ดีกว่าการหลบเลี่ยงเมื่อไม่มีเงินจ่าย ซึ่งลูกหนี้จำนวนไม่น้อยจะใช้วิธีเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ จนเจ้าหน้าที่ติดต่อไม่ได้ หาตัวไม่เจอ จนนำมาสู่การฟ้องดำเนินคดีต่อศาล ซึ่งทำให้การเจรจาทะลุถ้อยคำยิ่งขึ้น เพราะต่างขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว

ขณะเดียวกัน ธปท. ก็พร้อมสนับสนุนการเจรจาระหว่างลูกหนี้และเจ้าหน้าที่ทุกขั้นตอน ด้วยการจัดงานมหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้บัตรฯ กล่าวคือ แม้ลูกหนี้ถูกพิพากษาแล้ว ยึดทรัพย์ กำลังจะขายทอดตลาด ซึ่งปกติยากที่กลับมาเจรจากันแล้วได้ช้อยติ แต่มหกรรมฯ นี้ ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานศาลยุติธรรม และกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จึงเป็นโอกาสสำคัญให้ลูกหนี้ได้เจรจากับเจ้าหน้าที่อีกครั้ง พร้อมสิทธิประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่เสนอให้ ที่สำคัญ เราขยายเวลาจัดมหกรรมฯ ไปถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2564 จึงไม่ควรพลาด

นอกจากนี้ **หลังวิกฤติโควิด 19 ผ่านพ้นไป** บทเรียนราคาแพงจากก้าวที่พลาดของลูกหนี้เหล่านี้ควรนำมาออกแบบนโยบายในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นนโยบายกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงิน การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน และนโยบายสาธารณะอื่น ๆ เพื่อให้สุขภาพทางการเงินของประชาชนทั่วไปแข็งแกร่ง ซึ่งจะส่งผลต่อความมั่นคงของเศรษฐกิจการเงินในภาพรวมด้วย

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย