ธนาคารแห่งประเทศไทย

ข่าว ธปท.

สำนักสื่อสารสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารการสื่อสารองค์กร
โทรศัพท์ 0 2283 5016-7 โทรสาร 0 2283 6969 www.bot.or.th

ฉบับที่ 86/2564

เรื่อง โครงการหมอหนี้เพื่อประชาชนปรับปรุงแชทบอท (Chatbot) เพื่อขยายการให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้

นางธัญญนิตย์ นิยมการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยเกี่ยวกับโครงการหมอหนี้เพื่อประชาชน ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง ธปท. กระทรวงการคลัง สถาบันการเงินของรัฐ และธนาคารพาณิชย์ ที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปี 2564 ว่า การดำเนินโครงการทั้งการพัฒนาเว็บไซต์ แชทบอท และการให้คำปรึกษาลูกหนี้ SMEs เป็นรายกรณี มีความคืบหน้าด้วยดี

โครงการหมอหนี้เพื่อประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษา แนวทางการปรับตัวและปรับธุรกิจ รวมถึงมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ลูกหนี้รายย่อยและ SMEs ที่ประสบปัญหาในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ตลอดจนสร้างความตระหนักและเตรียมพร้อมลูกหนี้เพื่อเร่งติดต่อสถาบันการเงิน ควบคู่กับการสร้างความร่วมมือในภาคธนาคารเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง

เว็บไซต์หมอหนี้เพื่อประชาชนได้เปิดให้บริการมาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564 ประชาชนสามารถศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ ทั้งสินเชื่อรายย่อยและสินเชื่อธุรกิจ ปัจจุบันมีผู้เข้าชมเว็บไซต์ดังกล่าวแล้วกว่า 58,000 ครั้ง และมีลูกหนี้ SMEs ที่ใช้บริการให้คำปรึกษาเชิงลึก รวมถึงเข้าอบรมเพื่อรับข้อแนะนำจากทีมหมอหนี้เพื่อประชาชนกว่า 2,700 ราย ซึ่งครอบคลุมธุรกิจการท่องเที่ยว บริการ ร้านอาหาร ก่อสร้าง และขนส่งสาธารณะ

นอกจากนี้ ธปท. ได้จัดทำ “แชทบอท”หมอหนี้เพื่อประชาชน ผ่านช่องทางเว็บไซต์หมอหนี้เพื่อประชาชน (www.bot.or.th/app/doctordebt) และไลน์ @doctordebt เพื่อให้โครงการหมอหนี้เพื่อประชาชนสามารถช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยได้มากยิ่งขึ้น โดยเริ่มทดลองให้บริการดังกล่าว ตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 ซึ่งมีผู้ใช้บริการกว่า 1,900 ราย ล่าสุด ธปท. ได้ปรับปรุงแชทบอทเพื่อขยายการให้คำปรึกษาแก่ลูกหนี้ ให้ใช้งานง่าย สะดวก และสามารถค้นหาคำตอบได้ชัดเจนและตรงประเด็นมากขึ้น ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลมาตรการช่วยเหลือ ตรวจสุขภาพทางการเงิน และได้รับข้อแนะนำการแก้ปัญหาหนี้ได้อย่างตรงจุด รวมทั้งให้ข้อมูลเพื่อใช้ติดต่อผู้ให้บริการทางการเงินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพร้อมเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 19 พฤศจิกายน 2564 เป็นต้นไป

ผู้สนใจใช้บริการแชทบอทหมอหนี้เพื่อประชาชน สามารถเพิ่มไลน์ “หมอหนี้เพื่อประชาชน @doctordebt” เพื่อเป็นอีกช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รวมถึงแจ้งปัญหาทั้งสินเชื่อรายย่อยและธุรกิจ ทั้งนี้ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1213

ธนาคารแห่งประเทศไทย

19 พฤศจิกายน 2564

ข้อมูลเพิ่มเติม : ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน
Email : Doctordebt@bot.or.th

เว็บไซต์หมอหนี้เพื่อประชาชน LINE@

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

หมอหนี้เพื่อประชาชน

...ช่วยให้คำปรึกษาการแก้หนี้รายย่อยและธุรกิจ

• ลูกหนี้รายย่อยเป็นอย่างไรบ้าง

ประเภทสินเชื่อ ที่คนสนใจค้นหาในเว็บหมอหนี้มากที่สุด 3 อันดับแรก

- 37% บัตรเครดิต
- 35% สินเชื่อส่วนบุคคล
- 10% สินเชื่อบ้าน

สถาบันการเงิน

Bank 84%
- บัตรเครดิต *35%*
- สินเชื่อส่วนบุคคล *33%*
- สินเชื่อบ้าน *12%*

Non-bank 16%
- บัตรเครดิต *48%*
- สินเชื่อส่วนบุคคล *44%*
- สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ *5%*

บทความ ที่มีผู้สนใจอ่านมากที่สุดในเว็บหมอหนี้ 3 อันดับแรก

- การแก้ไขหนี้ส่วนบุคคล บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด
- การแก้ไขหนี้เช่าซื้อ
- กระบวนการแก้ไขหนี้รายย่อย

TIPS*

ข้อแนะนำการแก้ไขหนี้รายย่อย

1. เตรียมข้อมูล
- จัดทำข้อมูลหนี้สิน รายรับ รายจ่าย ประเมินสถานะทางการเงินและความสามารถในการจ่ายคืนหนี้

2. วางแผนชำระหนี้
- จัดลำดับจ่ายหนี้ที่ควรจ่ายก่อน/หลัง เช่น หนี้ดอกเบี้ยสูง หรือหนี้ที่อาจถูกฟ้อง
- ศึกษามาตรการช่วยเหลือของแบงก์ชาติและแบงก์เจ้าหนี้

3. เจรจาแก้ไขหนี้
- ติดต่อแบงก์เจ้าหนี้ผ่าน call center เว็บไซต์ หรือสาขา

TIPS*

ข้อแนะนำการแก้ไขหนี้ธุรกิจ

1. เตรียมข้อมูลทางการเงิน
- ข้อมูลรายรับ รายจ่าย ข้อมูลสินทรัพย์ ตารางสรุปหนี้สิน
- เตรียมเอกสาร เพิ่มความน่าเชื่อถือ เช่น หนังสือรับรองบริษัท การชำระภาษี
- ศึกษามาตรการช่วยเหลือของเจ้าหนี้

2. จัดทำแผนชำระหนี้ แผนธุรกิจ
- จัดทำแผนธุรกิจ สร้างโอกาสเจรจา
  - ระยะสั้น : เน้นสร้างรายได้ หาสินค้า/ตลาดใหม่
  - ระยะยาว : ปรับรูปแบบธุรกิจ เพิ่มศักยภาพการแข่งขัน
- เตรียมแผนชำระหนี้ที่ชัดเจน
  - ธุรกิจยังไปได้ต่อ : ประมาณกระแสเงินสด รูปแบบชำระหนี้
  - ธุรกิจไปต่อไม่ได้ : ขาย/ตีทรัพย์ชำระหนี้ ขายทรัพย์สินอื่นเพื่อปิดหนี้

3. นัดหมาย เร่งเจรจา
- ติดต่อเจ้าหนี้ ขอปรับโครงสร้างหนี้ตามความสามารถในการชำระคืน

• ลูกหนี้ SMEs เป็นอย่างไรบ้าง

ปัญหาที่ผู้ประกอบการ SMEs ขอรับคำปรึกษา

1. ปัญหาการเงิน
- การขาดเงินทุนหมุนเวียน

2. ปัญหาการค้างชำระหนี้
- ต้องการแก้หนี้ ปรับโครงสร้างหนี้

3. ต้องการพัฒนาธุรกิจ
- ส่วนใหญ่มีความต้องการสินเชื่อ ทั้งสินเชื่อใหม่ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน หรือขยายกิจการ และสินเชื่อ refinance

กลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดธุรกิจ

#เพิ่ม รายได้
#ลด ค่าใช้จ่าย
#เปลี่ยน รูปแบบธุรกิจ
#หยุด ทำสิ่งเดิมๆ
#ตัดใจเลิก หากไปต่อไม่ไหว

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม ทางเว็บไซต์และ LINE OA
- WWW.BOT.OR.TH/APP/DOCTORDEBT
- LINE OFFICIAL : @DOCTORDEBT

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

chatbot New!

หมอหนี้เพื่อประชาชน

ระบบตอบกลับอัตโนมัติ ที่จะช่วยให้คำแนะนำและตอบปัญหา
เกี่ยวกับการแก้ไขหนี้ของผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปได้ทันที

upgrade completed....

ใช้งานง่าย สะดวกยิ่งขึ้น

มีปัญหา พร้อมให้คำปรึกษา

- สอบถามข้อมูลมาตรการช่วยเหลือตามประเภทหนี้
- แนะนำช่องทางติดต่อสถาบันการเงิน และแบงก์ชาติ
- ประเมินภาระหนี้ และสุขภาพทางการเงิน พร้อมรับคำแนะนำ
- ลูกหนี้ SMEs ลงทะเบียนพบหมอหนี้

ทักมาคุยกันได้ หลากหลายช่องทาง

เว็บไซต์หมอหนี้
www.bot.or.th/app/doctordebt

LINE เพิ่มเพื่อนทาง LineOA
แอดเลย! @doctordebt