

การแก้หนี้อย่างยั่งยืน ... สำคัญไหน (ตอนที่ 1)

ดร.พรเพ็ญ สดศรีชัย
ธนาคารแห่งประเทศไทย

อโรคยา ปรมา ลากา การไม่มีโรค เป็นลาภอันประเสริฐฉันท์ใด การไม่มีหนี้ ก็เป็นลาภอันประเสริฐฉันท์นั้นค่ะ แต่ในช่วงชีวิตของเรา คงเลี่ยงการไม่มีหนี้ได้ยาก เพราะการเป็นหนี้ อาจเกิดจากหลายสาเหตุ แต่สิ่งสำคัญคือ จะแก้ปัญหาหนี้ที่มีอยู่อย่างยั่งยืนได้อย่างไร เพื่อให้ดำรงชีพอย่างมีความสุข วันนี้ผู้เขียนจึงขอแนะนำมาตรการดีๆ เพื่อการแก้หนี้ยั่งยืน คือ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible lending, RL) ซึ่งบางหลักเกณฑ์เริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ต้นปี 2567 กันแล้วนะคะ

การแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือน เป็นเรื่องที่ ธปท. ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ตั้งแต่มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้แบบบูรณาการในช่วงโควิด แล้วปรับเป็นการช่วยเหลือแบบเฉพาะจุดหลังสถานการณ์เศรษฐกิจทยอยปรับดีขึ้น จนล่าสุด ธปท. ได้ออกมาตรการ RL เพื่อแก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนแบบครบวงจร โดยหวังที่จะเห็นการปรับพฤติกรรมกันทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ โดยให้ “เจ้าหนี้รับผิดชอบ” ช่วยลูกหนี้ตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่ก่อน/กำลังจะเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้เมื่อลูกหนี้มีปัญหาชำระหนี้ จนถึงการค้าเนคตีและโอนขายหนี้ ขณะเดียวกัน ก็ส่งเสริมให้ “ลูกหนี้มีวินัย” ทางการเงินที่ดีขึ้น ผ่านการให้ข้อมูล เงื่อนไขและคำเตือนที่ลูกหนี้ควรรู้ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรม (nudge) และบริหารจัดการหนี้ของตนเองได้

มาตรการ RL ประกอบด้วย 3 เรื่องสำคัญ คือ

1. การปรับโครงสร้างหนี้ โดยเจ้าหนี้ต้องช่วยลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2567 แล้ว
2. การแก้ปัญหาหนี้เรื้อรัง (Persistent Debt, PD) ให้กลุ่มเปราะบาง โดยเจ้าหนี้ต้องช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางให้สามารถปิดจบหนี้ได้ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2567
3. การคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ ให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น

นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2567 สิ่งที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ต้องทำ ในกรณีการปรับโครงสร้างหนี้ มีอะไรบ้าง

- เจ้าหนี้ต้องช่วยเหลือลูกหนี้ ทั้งรายย่อยและ SMEs ดังนี้ 1. ต้องเสนอแนวทางปรับโครงสร้างหนี้ ที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และเหลือเงินเพียงพอในการดำรงชีพ ตั้งแต่ลูกหนี้เริ่มมีปัญหาชำระหนี้ แต่ยังไม่เป็นหนี้เสีย (NPL) และไม่เคยปรับโครงสร้างหนี้มาก่อน อย่างน้อย 1 ครั้ง 2. กรณีลูกหนี้เป็น NPL แล้ว ทางเจ้าหนี้ต้องเสนอปรับโครงสร้างหนี้ให้ลูกหนี้ที่เป็น NPL อีกอย่างน้อย 1 ครั้ง ก่อนฟ้องดำเนินคดี โอนขายหนี้ ยึดทรัพย์ และ 3. ห้ามโอนขายหนี้ในช่วง 60 วัน หลังเสนอแผนปรับโครงสร้างหนี้

- **สิ่งที่ลูกหนี้ควรทำ** คือ 1. รับผิดชอบต่อเจ้าหนี้เมื่อมีปัญหา 2. เข้าใจเงื่อนไขการปรับโครงสร้างหนี้ เช่น การขยายระยะเวลาชำระหนี้ ซึ่งจะช่วยให้จำนวนผ่อนต่อเดือนลดลง แต่ดอกเบี้ยรวมจะมากขึ้น และ 3. ทำตามเงื่อนไขที่ได้รับ ชำระหนี้ตรงเวลา

ช่องทางที่ลูกหนี้สามารถใช้ในการติดต่อเจ้าหนี้ มีอะไรบ้าง

1. ลูกหนี้สามารถติดต่อเจ้าหนี้เพื่อปรึกษาปัญหาหนี้และขอปรับโครงสร้างหนี้ได้โดยตรง ผ่านสาขาของสถาบันการเงิน Call Center เจ้าหน้าที่สินเชื่อ หรือฝ่ายงานที่ดูแลสินเชื่อของลูกหนี้
2. ช่องทางเสริมของ ธปท. เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ ได้แก่
 - 2.1 ทางด่วนแก้หนี้ เป็นช่องทางเสริมออนไลน์สำหรับประชาชนในการขอความช่วยเหลือด้านการผ่อนชำระหนี้ โดยสามารถลงทะเบียนผ่านช่องทาง <https://app.bot.or.th/1213/DebtCase>
 - 2.2 หมอหนี้เพื่อประชาชน เป็นช่องทางให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาหนี้้อย่างครบวงจรแก่ลูกหนี้รายย่อยและ SMEs โดยติดต่อผ่านช่องทาง <https://app.bot.or.th/doctordebt>

นอกจากนี้ นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2567 เป็นต้นมา ลูกหนี้ยังได้รับการคุ้มครองสิทธิให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น โดยสิ่งที่เจ้าหนี้ต้องทำ คือ

1. การคิดดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมให้เป็นธรรม เช่น ไม่คิดค่าปรับไถ่ถอนสินเชื่อก่อนกำหนด (prepayment fee) สำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลทุกประเภท ยกเว้นกรณี refinance สินเชื่อบ้านในช่วง 3 ปีแรก เพื่อให้ลูกหนี้ยังมีโอกาสได้ดอกเบี้ยต่ำอยู่ (teaser rate) และ ไม่คิดค่าธรรมเนียมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ยกเว้นค่าประเมินราคาหลักประกัน ซึ่งจำเป็นต้องนำข้อมูลดังกล่าว มาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ นอกจากนี้ ตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2567 เจ้าหนี้จะต้องไม่คิดดอกเบี้ยทบต้นของสินเชื่อรายย่อยทั้งหมดด้วย
2. การไม่บังคับให้ลูกหนี้กดเงินทันที หลังได้รับอนุมัติสินเชื่อบัตรเครดิตเงินสด
3. การให้ข้อมูลสำคัญถูกต้องครบถ้วนและเปรียบเทียบได้ เช่น ผ่านสื่อโฆษณา การเสนอขาย และการแก้หนี้
4. การแจ้งเตือนกระตุ้นการชำระหนี้อย่างมีวินัย

สิ่งที่ลูกหนี้ควรรู้ เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ มีอะไรบ้าง

1. ภูมิคุ้มกันและข้อมูลสำคัญ เช่น เลือกช่วงเวลาเปิดสินเชื่อบัตรเครดิตได้ รู้อัตราดอกเบี้ยและภาระดอกเบี้ยตลอดระยะเวลาการกู้ ทั้งกรณีการจ่ายปกติ การจ่ายขั้นต่ำและการผิดนัดชำระ รวมถึง รู้ข้อดี-ข้อเสีย ของการแก้หนี้วิธีการต่างๆ
2. รู้ช่องทางร้องเรียน หากได้รับบริการไม่เป็นธรรม สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ Call Center ของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง รวมถึงการขอคำปรึกษาหรือร้องเรียนมาที่ ธปท. หรือ โทร 1213

มาตรการ RL นี้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การแก้หนี้ครัวเรือนมี
ประสิทธิภาพ และ ยั่งยืน คือ **1. เจ้าหนี้** ที่ต้องช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องด้วยการปรับโครงสร้างหนี้ และ
 ช่วยลูกหนี้ที่เข้าข่ายมีหนี้เรื้อรัง ให้ปิดจบหนี้ได้ รวมถึงคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น **2. ลูกหนี้** ที่ต้อง
 ปรับตัวและสร้างวินัยทางการเงินเพิ่มขึ้น (responsible borrowing) เช่น รู้สิทธิและเงื่อนไขสำคัญของสินเชื่อ
 ก่อนกู้ เป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว และเมื่อมีปัญหาชำระหนี้ ให้รีบติดต่อเจ้าหนี้ **3. ธปท.** ที่ต้อง
 กำกับผู้ให้บริการทางการเงินอย่างทันการณ์และเข้มแข็ง เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับการดูแลและคุ้มครองอย่าง
 เหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนได้อย่างยั่งยืน

ในฉบับหน้า ผู้เขียนจะขอขยายความ ในส่วนของการช่วยเหลือลูกหนี้เรื้อรังกลุ่มเปราะบางให้สามารถ
 ปิดจบหนี้ได้ ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2567 กันต่อไปค่ะ

 ** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด
 **