

รู้แล้วบอกต่อ ... การคุ้มครองสิทธิที่ลูกหนี้ควรรู้

ดร.พรเพ็ญ สดศรีชัย
ธนาคารแห่งประเทศไทย

ฉบับที่แล้ว ผู้เขียนได้เกริ่นถึง “[มาตรการแก้หนี้ยั่งยืนแบบครบวงจร](#)” ที่กำหนดให้เจ้าหนี้ต้องรับผิดชอบในการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ โดยการช่วยเหลือลูกหนี้อย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตั้งแต่ลูกหนี้เริ่มมีปัญหา เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และมีเงินเหลือพอในการดำรงชีพ โดยมีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่ปีใหม่ที่ผ่านมานี้ สำหรับการแก้ปัญหาหนี้เรื้อรังให้ปิดจบหนี้โดยไว ที่จะเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2567 นั้น ผู้เขียนจะขอขยายความในช่วงเวลาใกล้ๆ นะคะ สำหรับวันนี้ ขอบอกต่อเรื่องราวดีๆ ใกล้ตัวที่สำคัญก่อน คือ “การคุ้มครองสิทธิที่ลูกหนี้ควรรู้” ซึ่งหลายเรื่องมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ต้นปีมาแล้วค่ะ

ที่จริงแล้ว ธพท. ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิลูกหนี้มาอย่างต่อเนื่องนะคะ โดยเมื่อปี 2563 ได้มีการกำหนดอัตราสูงสุด (max) ที่ผู้ให้บริการสามารถคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้น จากอัตราดอกเบี้ยปกติที่เรียกเก็บตามสัญญาได้ไม่เกิน 3% ต่อปี และให้คำนวณจากยอดเงินต้นของค้างงวดที่ผิดนัดชำระเท่านั้น (จากเดิมที่ไม่มีกำหนดเพดาน และคำนวณจากฐานเงินต้นคงเหลือทั้งหมด) นอกจากนี้ ในปี 2565 ยังได้กำหนดหลักการ ในการเรียกเก็บดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเบี้ยปรับ ให้มีความชัดเจนและเป็นธรรมยิ่งขึ้น เช่น ไม่เรียกเก็บซ้ำซ้อน สะท้อนต้นทุนจริงการให้บริการ มีการกำหนดฐานการคำนวณค่าบริการและเบี้ยปรับอย่างเหมาะสม รวมถึงเก็บค่าบริการตามช่วงเวลาที่ใช้บริการจริง

ปัจจุบัน ธพท. ได้ห้ามผู้ให้บริการเรียกเก็บ “prepayment fee” หรือ ค่าปรับ จากการไถ่ถอนสินเชื่อก่อนกำหนด (การปิดหนี้ ก่อนวันที่ตกลงไว้ในสัญญา) จากสินเชื่อหลายประเภท คือ 1. สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ 2. สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano finance) 3. สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ 4. สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล และ 5. สินเชื่ออุปโภคบริโภคอื่นๆ เช่น สินเชื่อสวัสดิการ ทั้งหมดนี้ ครอบคลุมถึงสัญญาเก่าที่ยังมีผลอยู่ด้วย ส่วนการยกเว้น มีเพียงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ที่ผู้ให้บริการยังเรียกเก็บ prepayment fee ได้ในช่วง 3 ปีแรกนับจากวันทำสัญญา เพื่อให้ลูกหนี้ มีโอกาสได้ดอกเบี้ยต่ำ (teaser rate) ในช่วง 3 ปีแรก

นอกจากนี้ นับตั้งแต่ 1 ก.ค. 67 เป็นต้นไป ธพท. ยังห้ามผู้ให้บริการคิดดอกเบี้ยบนดอกเบี้ย สำหรับสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้ารายย่อย (รวมกรณีบัญชีเดินสะพัดของสินเชื่อวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (overdraft) ด้วย

ที่สำคัญ ธพท. ยังให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ ด้าน “การโฆษณาของผู้ให้บริการ” ว่า 1. ต้องถูกต้องและชัดเจน 2. ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้ และ 3. ไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินควร

1. “ถูกต้องและชัดเจน” หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแจ้งข้อมูลที่สำคัญ เข้าใจง่าย ไม่บิดเบือน หรือทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดในสาระสำคัญ และสำหรับกรณีการโฆษณาดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม เพื่อจูงใจลูกค้า ผู้ให้บริการต้องแสดงเงื่อนไขที่สำคัญอย่างครบถ้วนในสื่อชิ้นเดียวกัน

2. “**ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้**” หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริง (effective rate) ต่อปี เป็นช่วงระหว่างอัตราดอกเบี้ยต่ำสุดถึงสูงสุด (min%-max%) อย่างชัดเจน ทั้งนี้ หากเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว ให้แสดงค่าเตือนว่า “**อัตราดอกเบี้ยลอยตัวสามารถเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้**” นอกจากนี้ กรณีที่ผู้ให้บริการแสดงข้อมูลผ่อนชำระเพื่อจูงใจลูกค้า เช่น “ผ่อนหมิ่นละ 10 บาทต่อวัน” ก็ต้องแสดงข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการคำนวณ ได้แก่ เงินต้น อัตราดอกเบี้ย จำนวนดอกเบี้ยทั้งสัญญา ค่างวด และระยะเวลาผ่อนชำระคืน เช่น “เงินต้น 10,000 บาท ดอกเบี้ย 25% ดอกเบี้ยทั้งสัญญา 7,200 บาท ค่างวด 300 บาทต่อเดือน ผ่อนนาน 5 ปี” เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเปรียบเทียบอัตราดอกเบี้ยได้
3. “**ไม่กระตุ้นก่อนนี้เกินควร**” หมายถึง ผู้ให้บริการห้ามโฆษณากระตุ้นก่อนนี้เกินควร เช่น “Brand name อยากรู้ ต้องได้” เป็นต้น และ**เพิ่มคำเตือน**เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมลูกค้าให้มีวินัยทางการเงิน (nudge) โดยกรณีสินเชื่อรายย่อย ก็ให้แสดงคำเตือน “**กู้เท่าที่จำเป็น และชำระคืนไหว**” ส่วนสินเชื่อบัตรเครดิต ก็ให้แสดงคำเตือน “**ใช้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนได้ตามกำหนด จะได้ไม่เสียดอกเบี้ย (min%-max%)**” รวมทั้งยังห้ามทำกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ให้รางวัลหรือของขวัญก่อนการอนุมัติสินเชื่อ

กรณีลูกหนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการทางการเงิน จะทำอย่างไร

- ให้ลูกหนี้รีบติดต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันการเงินที่ลูกหนี้ใช้บริการ เพื่อให้ช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องให้หลักฐานที่แสดงว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนของลูกหนี้ไว้แล้ว และจะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ ในเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง (SLA)
- หากลูกหนี้ยังไม่ได้รับการติดตามแก้ไขปัญหาให้เท่าที่ควร ลูกหนี้สามารถติดต่อร้องเรียนและขอคำปรึกษาปัญหาทางการเงินได้ที่ ธปท. โทร 1213 โดยลูกหนี้ต้องให้ข้อเท็จจริงและเอกสารประกอบการพิจารณา โดย ธปท. จะประสานระหว่างผู้ร้องเรียน และสถาบันการเงิน เพื่อแก้ไขปัญหา และติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนต่อไป

ในปี 2567 นี้ ธปท. จะเน้นการตรวจสอบสถาบันการเงิน ด้านการปฏิบัติตามเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (responsible lending) และการคุ้มครองสิทธิลูกหนี้ อาทิ โฆษณาโดยไม่กระตุ้นให้ก่อนนี้เกินควร การให้ข้อมูลคำเตือนพร้อมดอกเบี้ยที่ถูกต้อง การให้สินเชื่อที่ลูกหนี้จ่ายไหว และการแก้หนี้อย่างมีคุณภาพ โดย ธปท. จะใช้วิธีหรือเครื่องมือติดตามตรวจสอบอย่างรอบด้าน ทั้งการตรวจสอบสถาบันการเงินประจำปี การประเมินคุณภาพการให้บริการจากข้อมูลต่างๆ เช่น เรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแส เป็นต้น รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลบน social media ที่เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหนี้

ทั้งหมดนี้ ก็เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับความคุ้มครองสิทธิให้เป็นธรรมยิ่งขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนได้ยั่งยืน สำหรับข้อมูลการให้ความรู้ทางการเงิน การแก้หนี้ยั่งยืนและการคุ้มครองสิทธิลูกหนี้

สามารถดูรายละเอียดได้จาก [“สตางค์ story”](#) และ [“Media briefing แแบงก์ชาติชวนคุย #แก้หนี้ยั่งยืน”](#)
ใน web site ธปท. นะคะ

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด **