



# ครบเครื่อง เรื่องคุ้มครองลูกหนี้

#เจ้าหนี้รับผิดชอบ #ลูกหนี้มีวินัย

อรมนต์ จันทพันธ์

ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

3 กันยายน 2567

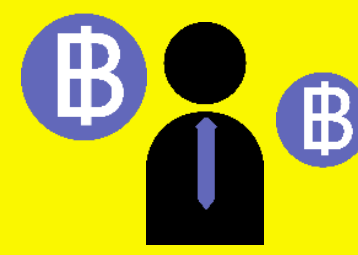


# การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (Consumer protection)



## คนไทย

มีความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี  
ตลอดช่วงชีวิต



## ผู้ให้บริการ

ให้บริการอย่างเป็นธรรม

## มีเงินใช้จ่ายคล่องตัว

“จัดการเงินได้”



สัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP

**91%**

ไตรมาส 1 ปี 2567

## ไม่มีหนี้เสีย/หนี้ล้น

“เป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและจ่ายไหว”



จำนวนบัญชี NPL  
ของลูกหนี้บุคคลธรรมดา

**9.5 ล้านบัญชี**

ณ มิ.ย. 67

## มีเงินออมฉุกเฉิน

“รับมือกับเหตุการณ์  
ไม่คาดฝันได้”



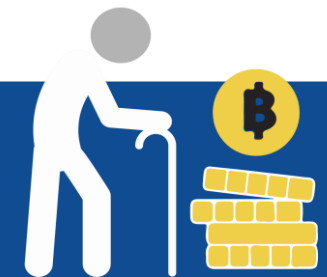
คนไทยเพียง

**22.4%**

มีเงินออกฉุกเฉินที่อยู่ได้ 6 เดือนขึ้นไป  
ถ้าขาดรายได้กะทันหัน

## มีเงินเก็บเพื่ออนาคต

“มีเงินพอเพื่อให้  
บรรลุเป้าหมายชีวิต”



คนไทยเพียง

**15.7%**

ที่วางแผนเกษียณ  
และทำได้ตามแผนที่วางไว้

# รพท. กับการยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

เพื่อดูแลให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้ .. ระหว่างเป็นหนี้ .. เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

#เจ้าหนี้รับผิดชอบ #ลูกหนี้มีวินัย



## ก่อนเป็นหนี้

- เป็นหนี้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว
- รู้ต้นทุนและเปรียบเทียบได้
- ไม่โดนบังคับซื้อประกัน

## ณ วันเป็นหนี้

- ค่างวดต่อเดือนจ่ายไหว และมีเงินเหลือพอดำรงชีพ
- ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในสัญญาเป็นธรรม
- แจ้งช่องทางติดต่อถ้ามีปัญหา

## ระหว่างเป็นหนี้

- ได้รับข้อมูลเพื่อกระตุ้น (Nudge) ให้เป็นหนี้อย่างฉลาด
- โปะหนี้/ปิดหนี้ โดยไม่มีค่าธรรมเนียม (ยกเว้น refinance สินเชื่อบ้าน 3 ปีแรก)

## เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

- ดอกเบี้ยชนิดไม่แพงเกินไป
- จ่ายบางส่วนก็ตัดเงินต้นได้
- ปรับโครงสร้างหนี้ ก่อน 1 หลัง 1
- มีช่องทางปรึกษาปัญหาหนี้และร้องเรียนกับเจ้าหนี้

ช่องทางช่วยเหลือเพิ่มเติมกับ รพท. เมื่อหนี้มีปัญหา

โครงการ  
คลินิกแก้หนี้

โทร. 1443



SCAN ME

ทางด่วนแก้หนี้

โทร. 1213



SCAN ME

หมอนี้เพื่อ  
ประชาชน

โทร. 1213



SCAN ME

ช่องทางปรึกษา /  
ร้องเรียน

โทร. 1213

ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.)



SCAN ME

การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยปลูกฝังพฤติกรรมและทัศนคติทางการเงินที่เหมาะสม ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ และนำไปสู่ความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี

# หลักเกณฑ์ Responsible Lending คู่ครองลูกหนี้อย่างไร ?

ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้ .. ระหว่างเป็นหนี้ .. เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

ได้รับความช่วยเหลือแก้ปัญหาหนี้

## หนี้เสีย

ช่วยลูกหนี้รายย่อยและลูกหนี้ SMEs ให้ไปต่อไหว



- เจ้าหนี้ช่วยปรับโครงสร้างหนี้  
ก่อนเป็นหนี้เสีย 1 - หลังเป็นหนี้เสีย 1  
มีเงินเหลือดำรงชีพ
- เจ้าหนี้รอ 60 วันก่อนขาย (นับจากวันที่เสนอปรับโครงสร้างหนี้)
- บริษัทบริหารสินทรัพย์ตามหนี้เท่าที่ลูกหนี้จ่ายคืนไหว

## หนี้เรื้อรัง

ช่วยลูกหนี้เรื้อรังกลุ่มเปราะบางให้ปิดจบหนี้ได้เร็วขึ้น

“ผ่อนบัตรเครดิตที่ขั้นต่ำต่อเดือน (3%)

ใช้เวลาปิดหนี้ 18 ปี

จ่ายดอกเบี้ยทั้งสัญญา

เกือบ 2 เท่าของเงินที่กู้”



ลูกหนี้บัตรเครดิตเงินสด

- ไม่เป็นหนี้เสีย
- ผ่อนขั้นต่ำ  $\geq$  5 ปี
- รายได้น้อย

ไม่เกิน 10,000 กรณีลูกหนี้กลุ่มนอนแบงก์

ไม่เกิน 20,000 กรณีลูกหนี้กลุ่มแบงก์



ดอกเบี้ย 25% ลดเหลือ 15% ต่อปี

ปิดจบหนี้อีก 13 ปี ลดเหลือ 5 - 7 ปี

ค้างงวด เท่าเดิม หรือลดลง ~ 20-30%

# หลักเกณฑ์ Responsible Lending คຸ່มครองลูกหนี้อย่างไร ?

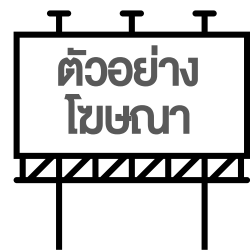
ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้ .. ระหว่างเป็นหนี้ .. เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

ก่อน / ณ วันเป็นหนี้

ดูแลให้เป็นหนี้ที่เหมาะสม

## การโฆษณา

“ข้อมูลถูกต้องชัดเจน – ครบถ้วนและเปรียบเทียบได้ – ไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินควร”  
มีคำเตือน “**กู้เท่าที่จำเป็นและชำระคืนไหว**” และ **อัตราดอกเบี้ยต่ำสุด – สูงสุด**



อัตราดอกเบี้ยพิเศษ  
0.5% ต่อปี\* นาน 50 วัน



ไม่บอกว่าเป็นสำหรับยอดใช้จ่ายรายการแรกเท่านั้น แสดงแต่ยอดผ่อนต่องวด **ไม่มีอัตราดอกเบี้ย**

กู้เงินล้าน ผ่อนเดือนละ 10 บาท



“มองเห็นต้องมี  
อยากได้ ต้องได้”



“ไม่ดูเครดิต ก็กู้ได้”



“กู้เงินเรื่องง่ายๆ”



## การอนุมัติสินเชื่อใหม่

“ลูกหนี้จ่ายไหวและ  
มีเงินเหลือพอดำรงชีพ”  
เช่น จ่ายค่าเช่าบ้าน ค่าอาหาร



### ✗ ไม่ได้กำหนด

- อัตราส่วนภาระผ่อนชำระต่อรายได้ (Debt Service Ratio: DSR)
- credit scoring ขั้นต่ำในการปล่อยสินเชื่อ
- ตัวเลขเงินเหลือขั้นต่ำหลังหักหนี้

# หลักเกณฑ์ Responsible Lending คู่ครองลูกหนี้อย่างไร ?

ผู้ให้บริการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมตลอดวงจรหนี้ ตั้งแต่ก่อนเป็นหนี้ .. ระหว่างเป็นหนี้ .. เมื่อเป็นหนี้มีปัญหา

ระหว่างเป็นหนี้

ช่วยให้เป็นหนี้อย่างฉลาด



## การให้ข้อมูลกระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ [nudge]

“กระตุ้นพฤติกรรมลูกหนี้ ให้มีวินัยทางการเงิน”

บัตรเครดิตเงินสด ยอดคงค้าง 15,000 อัตราดอกเบี้ย 25% ต่อปี

(กำหนดยอดชำระขั้นต่ำ 3% ของยอดคงค้าง)

ตัวอย่างทางเลือก	ทางเลือกที่ 1	ทางเลือกที่ 2	ทางเลือกที่ 3
เงินที่ต้องชำระต่องวด (บาท)	จ่ายเต็มจำนวน 15,000 + 300 = 15,300	600	จ่ายขั้นต่ำ (เดือนแรก 450)
ระยะเวลาที่หมดหนี้ (เดือน)	1	36	221 (18 ปี)
ดอกเบี้ยทั้งหมด (บาท)	300	6,500 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 6,200 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1	28,000 เสียดอกเบี้ยเพิ่ม 27,700 บาท เทียบกับทางเลือกที่ 1

“จ่ายเพิ่มอีกนิด ประหยัดดอกเบี้ยได้อีกเยอะ”

“ถ้าจ่ายไม่ไหว ปรับโครงสร้างหนี้  
ได้อย่างไร”

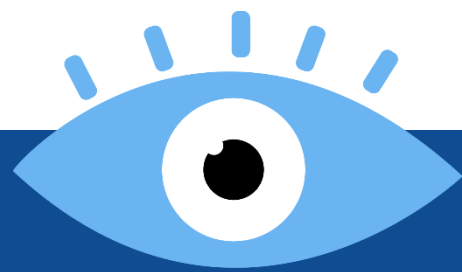
... ยิ่งติดต่อเร็ว ยิ่งแก้หนี้ได้เร็ว  
จะเพิ่มโอกาสได้สินเชื่อในอนาคต ...

❌ ความเข้าใจผิด ❌

- ปรับโครงสร้างหนี้แล้วจะโดนคิดดอกเบี้ยทบต้น !
- รอโดนฟ้อง แล้วขอ haircut จะดีที่สุด !

# รพท. กำกับดูแลผู้ให้บริการอย่างทันการณ์และใกล้ชิด

เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม



## “ติดตามใกล้ชิด”

เรื่องร้องเรียน (เจ้าหน้าที่/รพท./online)

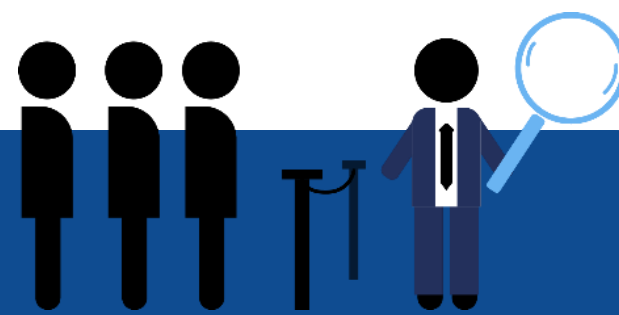
400,000 ++ เคสต่อปี

ใช้เทคโนโลยี ตรวจสอบโฆษณาสินเชื่อ

โฆษณา 63,000 ++ ชิ้น

Mystery Shopping

1,500 ++ สาขา



## “ตรวจสอบเข้มข้น”



ช่วยเหลือทุกกลุ่ม



เงื่อนไขเหมาะสม



สื่อสารชัดเจน



ติดตามจริงจัง



## “ลงโทษจริงจัง”

รพท. มีอำนาจดำเนินการ

- **สั่งห้าม**การกระทำผิด
- เปรียบเทียบ**ปรับ**หรือกล่าวโทษ
- **ระงับ**การให้บริการ
- เข้าควบคุม-ปิด-เพิกถอน  
**ใบอนุญาต**

# ช่องทางช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติม

เพื่อช่วยลดภาระดอกเบี้ยและการผ่อนชำระหนี้ให้ลูกหนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาปัญหาหนี้

เปลี่ยนหนี้เสียบัตรหลักแสน  
เหลือผ่อนเบา ๆ **หลักพัน**

**SAM DEBT**



แบบสั้น	แบบกลาง	แบบยาว
ผ่อนไม่เกิน 4 ปี ดอกเบี้ย 3% ต่อปี	ผ่อนมากกว่า 4 ปี ถึง 7 ปี ดอกเบี้ย 4% ต่อปี	ผ่อนมากกว่า 7 ปี ถึง 10 ปี ดอกเบี้ย 5% ต่อปี
ภาระหนี้ ไม่เกิน 100,000 บาท	ภาระหนี้ ไม่เกิน 100,000 บาท	ภาระหนี้ ไม่เกิน 100,000 บาท
ผ่อน 2,300 ต่อเดือน	ผ่อน 1,400 ต่อเดือน	ผ่อน 1,100 ต่อเดือน

หมายเหตุ : ค่าวงเงินตาราง เป็นวงเงินการชำระหนี้ขั้นต่ำตามระยะเวลาสูงสุดของแต่ละแผนผ่อนชำระ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของโครงการ อาจมีการเปลี่ยนแปลง  
www.คลินิกแก้หนี้.com | คลินิกแก้หนี้ by SAM | @debtclinicbysam | Call Center 1443

## โครงการคลินิกแก้หนี้ by SAM

- ✓ หนี้เสียบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด และสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ค้างชำระเกิน 120 ของเจ้าหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ (32 แห่ง)
- ✓ คิดอัตราดอกเบี้ย 3 - 5% ต่อปี
- ✓ ผ่อนเฉพาะเงินต้นนานสูงสุด 10 ปี
- ✓ เมื่อชำระได้ตามสัญญา ยกดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมค้างจ่ายให้
- ✓ กู้ใหม่ได้เมื่อชำระเกินต้นเกินกว่าครึ่ง

## ช่องทางปรึกษา/ร้องเรียน

โทร 1213

ติดต่อสอบถาม  
ทุกเรื่องของแบงก์ชาติ  
ครบ จบ ในเบอร์เดียว  
ตั้งแต่ 20 เม.ย. 66 เป็นต้นไป



บริการ  
ปรึกษา  
ร้องเรียน  
และขอความช่วยเหลือ

## ทางด่วนแก้หนี้



## หมอนี้เพื่อประชาชน



หมอนี้ เพื่อประชาชน  
ที่ปรึกษาแก้หนี้ครบวงจร โดยแบงก์ชาติ

TNN WEALTH

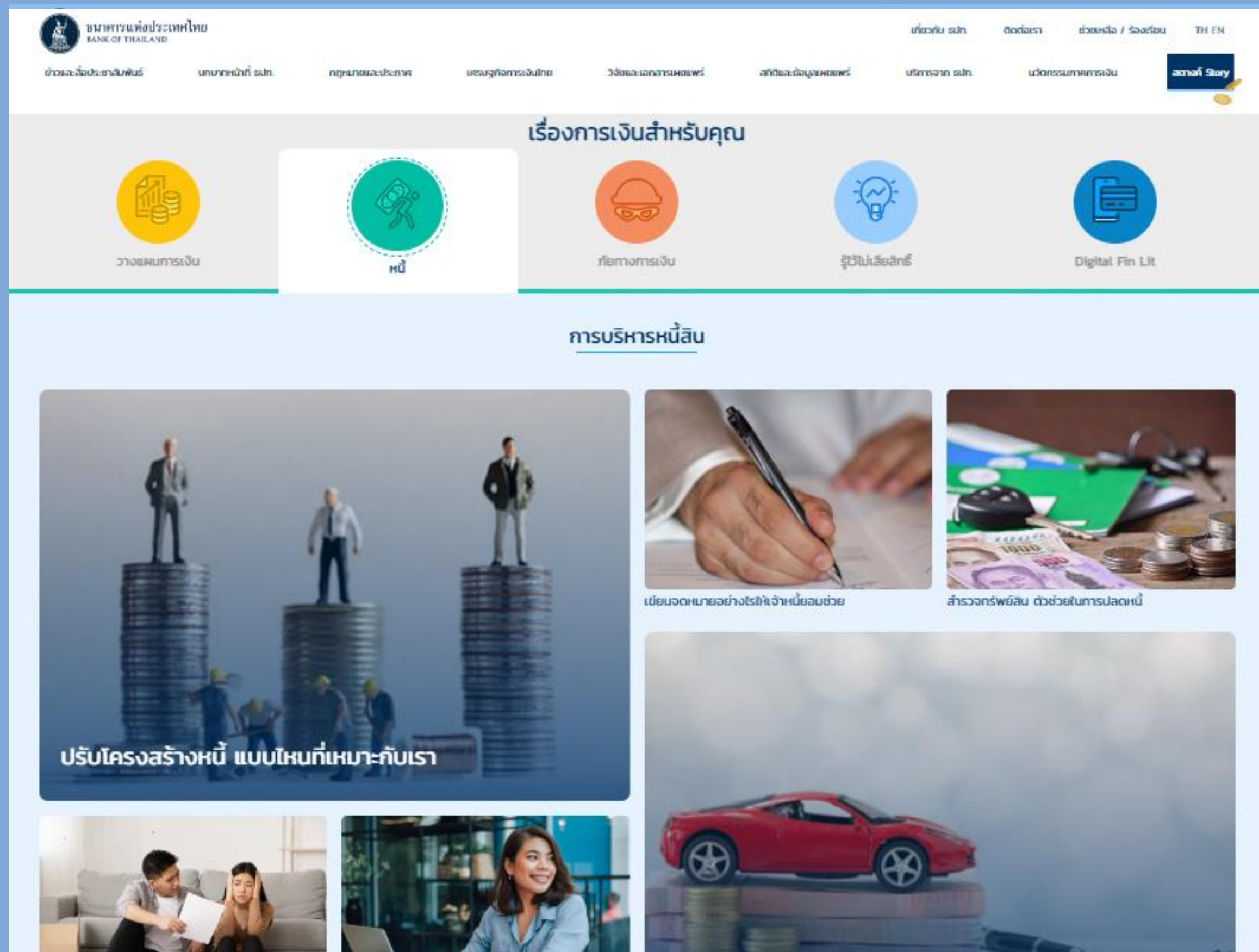
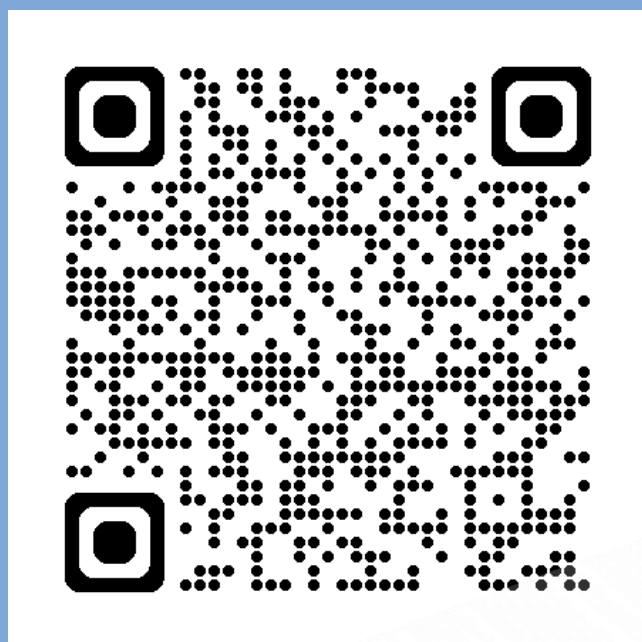


# เสริมความรู้ทางการเงิน

เพื่อให้บริหารจัดการเงินของตนเองและครอบครัวอย่างเหมาะสม

## เครื่องมือช่วยบริหารจัดการเงิน

[www.bot.or.th/th/satang-story](http://www.bot.or.th/th/satang-story)

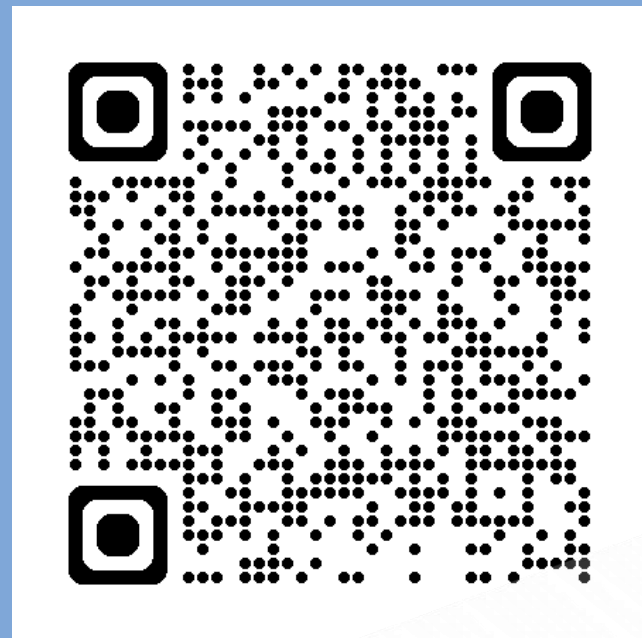


# เสริมความรู้ทางการเงิน

เพื่อให้บริหารจัดการเงินของตนเองและครอบครัวอย่างเหมาะสม

## โปรแกรมคำนวณด้านการเงิน

[www.bot.or.th/th/satang-story/financial-tools.html](http://www.bot.or.th/th/satang-story/financial-tools.html)



คุณจะผ่อนได้งวดละเท่าไร      คุณจะถูกได้ประมาณเท่าไร      **คุณต้องผ่อนนานแค่ไหน**

**เป้าหมายการกู้**  
เพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน ✓

จำนวนเงินที่ต้องการชำระต่อเดือน (บาท)  
**2500**

จำนวนเงินที่ต้องการกู้ (บาท)  
**50,000**

อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่อปี (%)  
**25%**

**2 ปี 3 เดือน**

**คำนวณ**

Bar chart showing total payments for two terms:

Term	Total Payment
2 ปี 3 เดือน	65,879.67
1 ปี 6 เดือน	60,472.63

Legend: ● เงินต้น

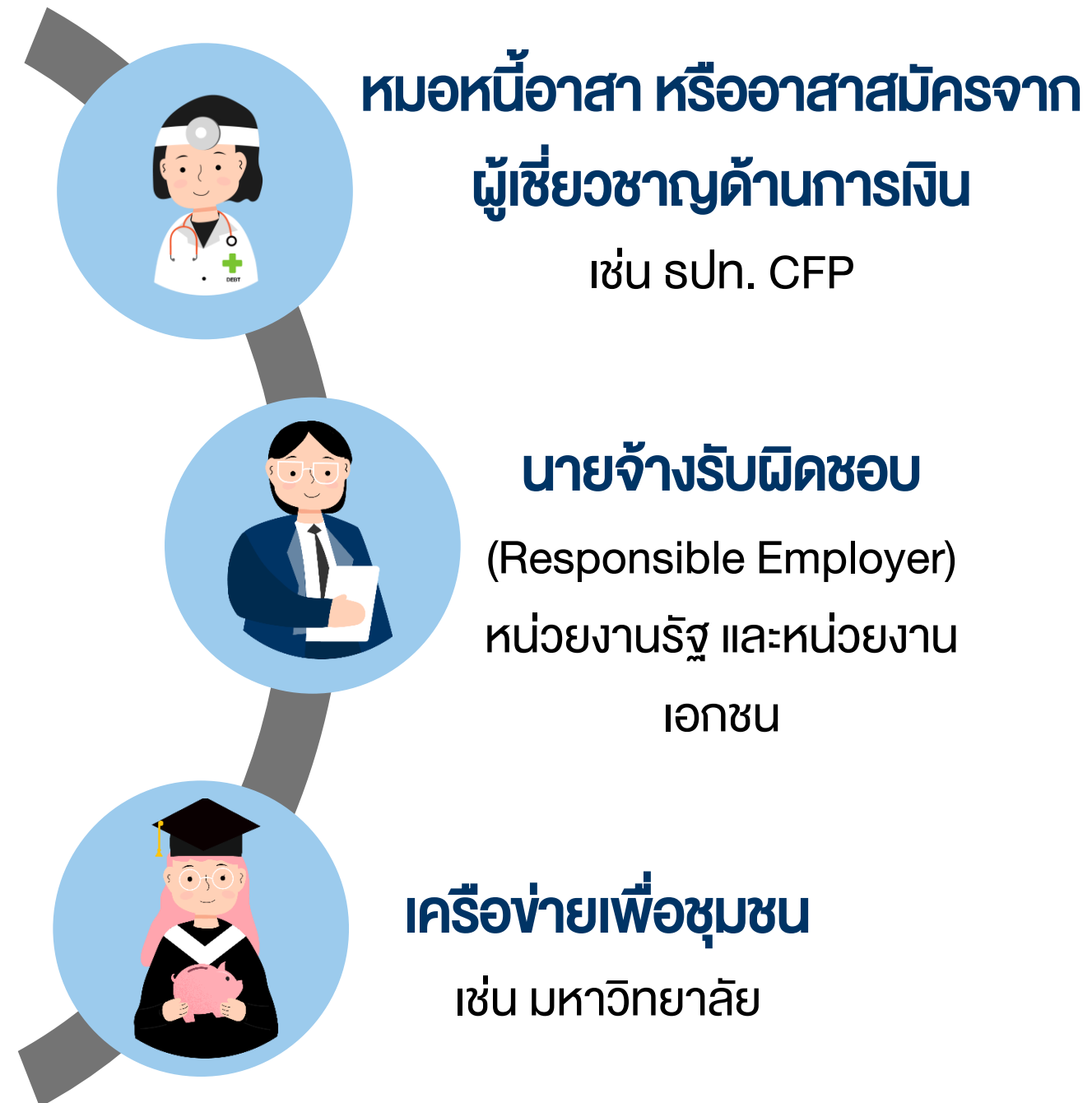
ทดลองปรับจำนวนเงินที่ต้องการชำระต่อเดือน  
**3,500**

**คำนวณ**

# สร้างตัวช่วย (แก้หนี้ แก้ปัญหา) ที่เพียงพอและมีคุณภาพ

รพท. ร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายผลักดันให้เกิด “หมอหนี้ (debt counsellor)” 4 ระดับ เพื่อให้ลูกหนี้ในวงกว้างสามารถแก้ปัญหานี้ได้อย่างยั่งยืน

**หมอหนี้**  
“ปัญหานี้...  
แค่รู้ ก็แก้ไขได้”



  
หลักสูตร “หมอหนี้ รพท.”

ระดับ 4 : เชี่ยวชาญ

ระดับ 3 : สูง

ระดับ 2 : กลาง

ระดับ 1 : เบื้องต้น

# รพท.กำกับดูแลผู้ให้บริการอย่างทันการณและใกล้ชิด

ช่วยปลูกฝังพฤติกรรมและทัศนคติทางการเงินที่เหมาะสม สามารถเป็นภูมิคุ้มกัน ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหนี้ และนำไปสู่ความเป็นอยู่ทางการเงินที่ดี (financial wellbeing)

รพท. ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลักดัน Finlit ผ่านระบบการศึกษาและสังคมอย่างต่อเนื่อง

ระดับประถม-มัธยม  
หลักสูตรแกนกลาง

ระดับอุดมศึกษา  
หลักสูตร GEN ED

## Financial Competency Framework



- ผลักดันเข้าหลักสูตรแกนกลาง
- ร่วมจัดทำสื่อการสอน คู่มือครูพร้อมใช้
- เตรียมความพร้อมและสร้างครูแกนนำ



## วิชาการเงินในชีวิตประจำวัน

- วางแผนการเงินเพื่อเป้าหมายในชีวิต
- บริหารจัดการรายได้ รายจ่าย หนี้สิน เหมาะสม
- บริหารจัดการความเสี่ยงในชีวิตได้
- รู้จักและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้
- รู้จักสิทธิและคุ้มครองตนเองและคนรอบข้างได้

# 3 หลักการการคุ้มครองลูกหนี้อย่างยั่งยืน



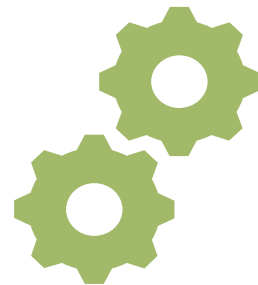
## ทำครบวงจร

ก่อนเป็นหนี้  
ขณะเป็นหนี้  
เมื่อหนี้มีปัญหา



## ทำถูกหลักการ

ตรงจุด: เหมาะกับสถานการณ์/ปัญหาของลูกหนี้  
ไม่สร้างภาระเพิ่ม: ไม่พักชำระหนี้ต่อเนื่องเป็นเวลานาน  
ไม่ลดโอกาสเข้าถึงสินเชื่อ: ไม่ลบประวัติข้อมูลเครดิต  
ตั้งใจจริง: เจ้าหนี้และลูกหนี้ร่วมมือกันแก้ปัญหากัน



## ต้องร่วมมือกันทุกภาคส่วน

ต้องการความร่วมมือจากภาครัฐ เจ้าหนี้ภาคเอกชน  
และลูกหนี้



เปิดรับสมัคร  
วันนี้ - 8 ก.ย. 67



ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วม  
วันที่ 9 ก.ย. 67

Facebook Page: สตางค์ Story