

## ทางออกฉุกเฉิน กู้การปรับโครงสร้างหนี้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

กานต์สินี เจริญกิจวัชรชัย  
ฝ่ายคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน  
ธนาคารแห่งประเทศไทย

การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ถึงสถานะทางการเงิน ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ในช่วงที่ผ่านมา ธพท. ได้ออกมาตรการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ลูกหนี้ เริ่มจากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ในลักษณะบูรณาการ (broad-based) เพื่อลดผลกระทบทั้งจากการแพร่ระบาดและมาตรการล็อกดาวน์ของภาครัฐอย่างเร่งด่วน และได้มีการปรับมาตรการให้มีลักษณะเฉพาะเจาะจง (targeted) มากขึ้น โดยสนับสนุนให้ลูกหนี้ที่ยังคงได้รับผลกระทบ จนไม่สามารถชำระหนี้ได้ ควรติดต่อสถาบันการเงิน และบริษัทที่ให้อัยการเงิน เพื่อขอสมัครเข้ารับความช่วยเหลือ (opt-in) แทนการให้ความช่วยเหลือเป็นวงกว้างแก่ลูกหนี้ทุกราย

นับจากนี้ ลูกหนี้และเจ้าหนี้ ควรเร่งหารือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระยะยาว ให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย

สถานการณ์ปี 2565 ยังคงมีการแพร่ระบาดจากเชื้อโควิด 19 สายพันธุ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง แม้รุนแรงไม่มากเท่าการระบาดในปี 63-64 แต่ยังคงส่งผลกระทบต่ออาชีพทางเศรษฐกิจ รายได้ประชาชน รวมถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้รายย่อยและ SMEs อย่างยาวนาน เป็นวงกว้างและไม่แน่นอน ธพท. จึงส่งเสริมให้มีการแก้ไขหนี้เดิม **อย่างยั่งยืน** โดยเน้นให้สถาบันการเงินช่วยเหลือลูกหนี้ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ระยะยาวแบบยืดหยุ่น โดยปรับลดค่างวดให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้และประมาณการกระแสเงินสดของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อให้ลูกหนี้มองเห็นภาระหนี้ของตัวเองและวางแผนทางการเงินได้ชัดเจนขึ้น ตลอดจนหากเกิดสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจทำให้รายได้ของลูกหนี้ในอนาคตไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ ยังสามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยปรับเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นได้

นอกจากนี้ ธพท. ยังจัดให้มีช่องทางในการดูแลลูกหนี้ที่เดือดร้อนให้ได้รับการช่วยเหลือ และได้รับคำแนะนำในการแก้ไขหนี้ที่เหมาะสม มีมาตรการเสริมเพื่อให้เข้าถึงการปรับโครงสร้างหนี้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืนอย่างครบวงจร ลูกหนี้เลือกลงทะเบียนเข้ารับบริการได้ตามความต้องการ อาทิ

"โครงการหมอหนี้เพื่อประชาชน" ช่องทางติดต่ออาวูร ให้คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาหนี้อย่างครบวงจร เพิ่มโอกาสลูกหนี้บรรลุข้อตกลงกับเจ้าหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ดีขึ้น

หมอหนี้เพื่อประชาชน ให้คำปรึกษา แนวทางการปรับตัวและปรับธุรกิจ ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ลูกหนี้รายย่อยและ SMEs ที่ประสบปัญหา วิเคราะห์สถานะหนี้และความสามารถในการชำระหนี้ การเตรียมตัวเจรจาแก้ไขหนี้ หรือขอสินเชื่อเสริมสภาพคล่อง การแบ่งปันประสบการณ์การปรับตัวและปรับธุรกิจของผู้ประกอบการกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้สามารถบรรลุข้อตกลงกับเจ้าหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ดีขึ้น ตลอดจนปรับปรุงรูปแบบธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

ประชาชน และ SMEs ผู้สนใจสามารถเริ่มต้นศึกษาความรู้ และขอรับคำปรึกษาการแก้ไขปัญหาหนี้ ได้หลากหลายช่องทาง อาทิ **เว็บไซต์หมอหนี้เพื่อประชาชน** ([www.bot.or.th/app/doctordebt](http://www.bot.or.th/app/doctordebt)) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลการแก้ไขหนี้เบื้องต้นด้วยตนเอง จากบทความ สื่อวิดีโอ E-book ต่างๆ หรือ **ผ่านช่องทางแชทบอท (Chatbot)** เพื่อสอบถาม พูดคุย ค้นหาคำตอบเรื่องการแก้ไขหนี้ ทั้งทางหน้าเว็บไซต์และทางไลน์ "หมอหนี้เพื่อประชาชน @doctordebt" โดยสามารถสอบถามข้อมูลมาตรการช่วยเหลือ ช่องทางติดต่อผู้ให้บริการทางการเงิน ตรวจสอบสุขภาพทางการเงิน และรับคำแนะนำการแก้ไขปัญหาหนี้ได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น

ความพิเศษของโครงการหมอหนี้เพื่อประชาชนอีกประการหนึ่ง คือ ลูกหนี้รายย่อย และผู้ประกอบการ SMEs สามารถติดต่อขอคำแนะนำเชิงลึกเพิ่มเติมเป็นรายบุคคล จากทีมหมอหนี้ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจาก ธปท. ศูนย์ที่ปรึกษาทางการเงิน SMEs บสย. (บสย. FA Center) และสถาบันการเงินของรัฐทั้ง 7 แห่ง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ลูกหนี้สามารถลงทะเบียนขอรับคำปรึกษาผ่านเว็บไซต์โครงการหมอหนี้เพื่อประชาชน หรือติดต่อสอบถามได้ที่ ธปท. สำนักงานใหญ่ และสำนักงานภาค (ทั้ง 3 แห่งที่เชียงใหม่ ขอนแก่น และสงขลา) หรือที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โทร. 1213

"ทางด่วนแก้หนี้" ช่องทางเสริม สำหรับประชาชนหรือธุรกิจ แจ้งขอความช่วยเหลือด้านการผ่อนชำระหนี้

"ทางด่วนแก้หนี้" ช่องทางเสริมออนไลน์ สำหรับลูกหนี้รายย่อยและธุรกิจ ในช่วงที่มีมาตรการเว้นระยะทางสังคมเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 อาจทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถติดต่อสถาบันการเงินเจ้าหนี้ได้ หรือกรณีที่ลูกหนี้ติดต่อผู้ให้บริการแล้วแต่ไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกัน โดย ธปท. จะเป็นตัวกลางประสานงานส่งข้อมูลลูกหนี้ไปยังผู้ให้บริการหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาให้ความช่วยเหลือในการหาข้อตกลงระหว่างเจ้าหนี้ และลูกหนี้ในเรื่องการผ่อนชำระหนี้ที่สอดคล้องกับรายได้ที่ลดลง รวมทั้งช่วยให้ลูกหนี้ที่ถูกปฏิเสธการช่วยเหลือทางการเงินนี้ ให้สามารถได้รับการพิจารณาความช่วยเหลือจากเจ้าหนี้อีกครั้ง ผู้สนใจลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ ([www.1213.or.th/app/debtcase](http://www.1213.or.th/app/debtcase))

นอกจากนี้ สำหรับลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้หลายราย (multi-creditors) ที่ตั้งใจแก้ไขปัญหาหนี้ สามารถลงทะเบียนเข้ารับบริการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้กับเจ้าหนี้หลายสถาบันการเงินได้ในคราวเดียวกัน ผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ดังกล่าว โดยมีแนวทางและวิธีการให้เจ้าหนี้ร่วมเข้าเจรจา ตกลงแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกหนี้ด้วยกัน เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอน และอุปสรรคในการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ และเพิ่มโอกาสการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ลูกหนี้ให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

การปรับโครงสร้างหนี้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ขึ้นอยู่กับความตั้งใจในการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ การให้ข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนความร่วมมือของเจ้าหนี้ที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง โดยไม่กำหนดเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรม คำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ ธปท. จึงสนับสนุนให้ทั้งสองฝ่ายสื่อสารและให้ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด หากลูกหนี้เริ่มมีปัญหาเรื่องการชำระหนี้ ควรรีบติดต่อสถาบันการเงินเจ้าหนี้ เพื่อร่วมกำหนดเงื่อนไขในการชำระหนี้ใหม่ที่เป็นธรรมกับทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้ ให้สอดคล้องกับปัญหา และความสามารถในการชำระหนี้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตระยะยาว อย่างไรก็ตาม การเตรียมความพร้อมของลูกหนี้ในการศึกษามาตรการความช่วยเหลือของสถาบันการเงิน ข้อมูลความเป็นไปได้ของธุรกิจ รวมทั้งการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ต่างๆ ก่อนเจรจาเจ้าหนี้ จะช่วยเพิ่มโอกาสให้ลูกหนี้สามารถบรรลุข้อตกลงกับเจ้าหนี้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ธปท. มีทีมงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบ และติดตามความคืบหน้ากับสถาบันการเงินอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบได้จริงและรวดเร็วทันสถานการณ์ และคาดหวังเป็นอย่างยิ่งให้ลูกหนี้และเจ้าหนี้จะสามารถก้าวผ่านสถานการณ์นี้ไปด้วยกัน

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย

