

แบงก์ชาติกับปฏิบัติการช่วยเหลือประชาชนและภาคธุรกิจในช่วงโควิด 19

รณดล นุ่มนนท์

รองผู้ว่าการ ด้านเสถียรภาพสถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 นักระบาดวิทยาแนะนำให้ประชาชนลดการติดต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันแทบทุกอย่างในสังคมลง ซึ่งผลข้างเคียงคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เคยหมุนเร็วกลับหยุดนิ่ง มาตรการลดการแพร่ระบาดก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจในวงกว้างและรุนแรง ปัจจุบันแม้จำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างมีนัยสำคัญ แต่วิกฤตโควิดที่เริ่มจากปัญหาด้านสุขภาพกลายมาเป็นวิกฤตด้านเศรษฐกิจที่ทำหายยิ่ง

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในฐานะธนาคารกลางของประเทศได้ดำเนินมาตรการในหลายด้านเพื่อช่วยเหลือประชาชนและภาคธุรกิจ และบรรเทาผลกระทบจากวิกฤตโควิด 19 ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่มมาตรการ

กลุ่มที่ 1 มาตรการสินเชื่อเพื่อเสริมสภาพคล่อง (liquidity) ให้แก่ประชาชนและธุรกิจ หัวใจสำคัญของมาตรการกลุ่มนี้เพื่อดูแลปัญหาสภาพคล่องของคนแต่ละคน บริษัทแต่ละบริษัท ไม่ให้ลูกกลามกลายเป็นปัญหาความสามารถในการชำระหนี้ (solvency) ของทั้งระบบเศรษฐกิจ ซึ่งมาตรการกลุ่มนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ

1) การเลื่อนกำหนดชำระหนี้ (debt payment holiday) สำหรับประชาชนและธุรกิจ โดยลูกหนี้กลุ่มต่างๆ อาทิ สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อ SMEs ที่ได้รับผลกระทบ สามารถเลื่อนกำหนดชำระหนี้ออกไปได้ 3-6 เดือน โดยไม่เสียประวัติข้อมูลเครดิต ในขณะที่บัตรเครดิตจะมีการปรับลดอัตราขั้นต่ำรายเดือนลง ธปท. หวังว่ามาตรการนี้จะช่วยให้ประชาชนและภาคธุรกิจมีเงินสดในมือเพิ่มเติมเพื่อรองรับรายจ่ายจำเป็นทั้งในด้านการรักษาสุขภาพ อนามัย และการดูแลครอบครัว หรือค่าจ้างพนักงานในกรณี SMEs

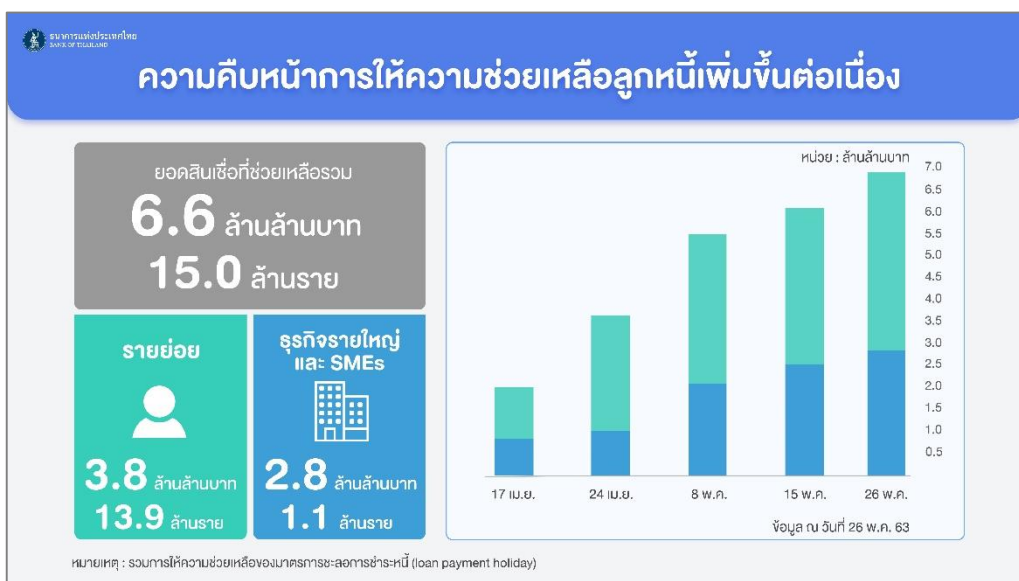
ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย

สินเชื่อบัตรเครดิต <ul style="list-style-type: none"> ลดผ่อนขั้นต่ำเหลือ 5% ขยายเวลาผ่อน 48 เดือน และลดดอกเบี้ยลง 6% 	สินเชื่อส่วนบุคคล ผ่อนชำระเป็นงวด และสินเชื่อจำนำทะเบียนรถ	<ul style="list-style-type: none"> พักเงินต้น ดอกเบี้ย 3 - 6 เดือน ขยายเวลาผ่อน ลดค่างวด
สินเชื่อเงินสดหมุนเวียน <ul style="list-style-type: none"> ขยายเวลาผ่อน 48 เดือน และลดดอกเบี้ยลง 6% พักเงินต้น ดอกเบี้ย 3 เดือน 	เช่าซื้อรถมอเตอร์ไซด์ และรถยนต์	
สินเชื่อบ้าน <ul style="list-style-type: none"> พักเงินต้น ดอกเบี้ย 3 - 6 เดือน ขยายเวลาผ่อน ลดค่างวด 	สินเชื่อธุรกิจ SMEs โมไบล์ไฟแนนซ์ และนาโนไฟแนนซ์	

นอกจากนี้ สำหรับ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมทั้งกลุ่มธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ (SFIs) ไม่เกิน 100 ล้านบาท จะได้รับสิทธิเป็นการทั่วไป สำหรับยอดหนี้ที่เกิดก่อนหน้านี้ ที่จะไม่ต้องชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เป็นระยะเวลา 6 เดือน ตาม พ.ร.ก. การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2563

ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มมาตรการ lockdown ช่วงกลางเดือนมีนาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ประชาชนรายย่อยที่ได้รับการผ่อนปรนให้สามารถเลื่อนกำหนดชำระหนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องรวม 15 ล้านคน คิดเป็นยอดหนี้รวม 6.6 ล้านล้านบาท



2) การปรับโครงสร้างหนี้ (debt restructuring) โดย ธปท. ตระหนักถึงความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจตั้งแต่ต้นปี 2563 ก่อนที่โรคโควิด 19 ระบาด จึงปรับปรุงและผ่อนปรนกฎหมายเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้

หลายเรื่อง อาทิ การปรับโครงสร้างหนี้รายที่สถานะปกติ ไม่กระทบประวัติข้อมูลเครดิต การปรับโครงสร้างหนี้สำหรับ NPL สามารถจัดชั้นปกติได้ใน 3 เดือน (ไม่ต้องรอ 12 เดือน) ไม่ต้องกันสำรองสำหรับวงเงินที่ไม่ได้ใช้ และสินเชื่อปล่อยใหม่สามารถจัดชั้นปกติได้ทันที เพื่อสร้างแรงจูงใจให้สถาบันการเงินเร่งปรับโครงสร้างหนี้ โดยให้ความสำคัญกับ "การปรับโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน" (preemptive debt restructuring) ดังที่ ดร.วิโรท สันติประภพ ผู้ว่าการ ธพท. กล่าวไว้ว่า ในอดีตเมื่อพูดถึงการแก้ไขปัญหาหนี้จะเน้นที่ "การแก้หนี้เสีย" หรือ "หนี้ที่เป็น NPL แล้ว" แต่ในรอบนี้จะเน้นการปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ที่สถานะปกติबाट ลดโอกาสเป็นหนี้เสียในอนาคต

การที่เจ้าหนี้และลูกหนี้ สามารถปรับโครงสร้างหนี้ร่วมกัน จะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป

ปรับปรุงเกณฑ์การปรับโครงสร้างหนี้และจัดชั้นกันสำรองของ ธพท. (ระหว่าง 1 ม.ค. 63 - 31 ธ.ค. 64)

- มาตรการปรับโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (pre-emptive) สำหรับลูกหนี้ที่ไม่เป็น NPL**
การลดดอกเบี้ย การขยายระยะเวลาชำระหนี้ ถือเป็น การปรับโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน ไม่เป็น TDR (Troubled Debt Restructuring) ไม่ติดเครดิตบูโรใน NCB และจัดชั้นเป็นลูกหนี้ปกติ
- มาตรการปรับโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ที่เป็น NPL**
ให้เลื่อนชั้นเป็นลูกหนี้ปกติได้ เมื่อลูกหนี้ปรับโครงสร้างหนี้และชำระหนี้ได้ 3 เดือน หรือ 3 งวดติดต่อกัน โดยไม่ต้องรอถึง 12 เดือน
- มาตรการสนับสนุนให้ ส.ง. / SFIs ให้สินเชื่อใหม่เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน (working capital)**
ให้สินเชื่อใหม่เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน สามารถจัดชั้นเป็นหนี้ปกติได้ หากลูกหนี้ มีกระแสเงินสดรองรับการชำระหนี้ เพื่อเสริมสภาพคล่องให้ลูกหนี้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
- มาตรการเพื่อสนับสนุนให้ ส.ง. ไม่ควรงงเงินที่ไม่ได้ใช้ของลูกหนี้**
ไม่ต้องกันสำรองสำหรับวงเงินสินเชื่อที่ลูกหนี้ยังไม่ได้ใช้ (กันเฉพาะส่วนที่เบิกใช้แล้ว)
- การรายงานเป็นสมาชิก ธพท.**
ให้ ส.ง. รายงานเป็นสมาชิกตามมาตรการและยอดคงค้างสินเชื่อของลูกหนี้ SMEs เป็นรายเดือน ภายใน 21 วันนับจากวันสิ้นเดือน เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม ม.ค. 2563 - ธ.ค. 2564

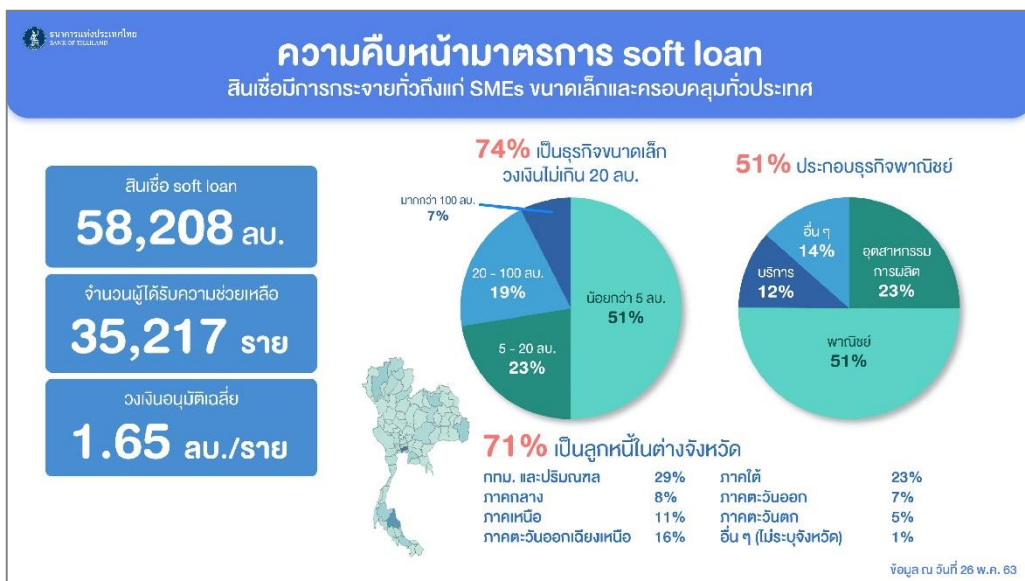
งานสำคัญอีกเรื่องในส่วนนี้ คือ การปรับรูปแบบการดำเนินการของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ซึ่งกระทรวงการคลัง ธพท. และ บสย. ได้ร่วมกันศึกษาและปรับปรุงกระบวนการในหลายส่วน อาทิ ในขั้นตอนเบิกเงินชดเชย เดิมสถาบันการเงินต้องฟ้องลูกหนี้ก่อน บสย. ถึงจะจ่ายเงินชดเชยให้ แต่ตามแนวใหม่ ได้ปรับให้ใช้หนังสือ notice แทนได้ เพื่อลดผลกระทบจากการที่ SMEs ถูกฟ้องร้องดำเนินคดีโดยไม่จำเป็น และการปรับปรุงรูปแบบการค้ำประกันของ บสย. ที่เดิมสถาบันการเงินสามารถเคลมความเสียหายในแต่ละรายได้ทั้ง 100% ปรับมาเป็นสถาบันการเงินร่วมรับส่วนสูญเสียตั้งแต่บาทแรก ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยรวมสมดุลขึ้น รวมทั้งจะช่วยให้สถาบันการเงินมีแรงจูงใจปรับโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้มากขึ้นด้วย

สำหรับช่วงโควิด 19 ธพท. คาดหวังว่า ในช่วงที่มีการเลื่อนกำหนดการชำระหนี้ออกไป 3-6 เดือน สถาบันการเงินจะใช้โอกาสนี้ทำงานร่วมกับลูกหนี้อย่างใกล้ชิดเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ และปรับแผนการผ่อนชำระหนี้ให้สอดคล้องกับรายได้ที่ลดลง นอกจากนี้ ธพท. ได้สั่งการให้สถาบันการเงินตั้งทีมพิเศษขึ้นมาเป็นการเฉพาะเพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างหนี้และดูแลลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

3) การให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ หรือ soft loan เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนที่ช่วยเพิ่มสภาพคล่องแก่ภาคธุรกิจ เป็นเรื่องที่กระทรวงการคลัง ธปท. และสถาบันการเงินให้ความสำคัญและผลักดันผ่านโครงการต่าง ๆ โดยตั้งแต่ต้นปี 2563 มีสินเชื่อใหม่ที่ปล่อยเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจรวมประมาณ 1.5 แสนล้านบาท ซึ่งมาจาก 3 ส่วนสำคัญ คือ (1) soft loan ของ ธปท. 5.8 หมื่นล้านบาท (2) soft loan ของธนาคารออมสิน 5.5 หมื่นล้านบาท และ (3) สินเชื่อของสถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) อื่นที่ค้ำประกันโดย บสย. อีก 3.5 หมื่นล้านบาท



สำหรับสินเชื่อ soft loan ของ ธปท. ประมาณ 5.8 หมื่นล้านบาท ที่ปล่อยออกไปครอบคลุมลูกหนี้ 35,217 ราย เฉลี่ยต่อรายอยู่ที่ 1.65 ล้านบาท โดย 71% เป็น SMEs รายเล็กในต่างจังหวัดที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยสถาบันการเงินที่ยื่นคำขอเข้ามามากที่สุด คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารไทยพาณิชย์



โครงการสินเชื่อ soft loan ของ ธปท. กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 เรื่อง คือ (1) ช่วยเยียวยาผู้ประกอบการ SMEs ให้มีสภาพคล่องในสภาวะเช่นปัจจุบันนี้ และ (2) ช่วยผู้ประกอบการ SMEs ในช่วงหลัง

วิกฤตโควิดที่เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัวขึ้น ให้สามารถขยายกำลังการผลิตและซื้อวัตถุดิบเพิ่มเติมได้ ดังนั้นจากวงเงินรวม 5 แสนล้านบาท แม้ว่าในช่วงต้นจำนวนสินเชื่อที่ออกไปอาจจะต่ำกว่าที่วางแผนไว้อยู่บ้าง ส่วนหนึ่งจากสถาบันการเงินบางแห่งมีสภาพคล่องสูงจึงใช้สภาพคล่องที่มีปล่อยสินเชื่อก่อน แต่คาดว่าระยะต่อไปจะมีความสนใจใช้วงเงินสินเชื่อ soft loan ของ ธปท. มากขึ้น

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ SMEs

ระยะเวลามาตรการ : 23 เมษายน - 22 ตุลาคม 2563

มาตรการสนับสนุนสินเชื่อ (soft loan)

สิทธิ์ที่จะได้รับ

- สินเชื่อขอฟัดไลน์วงเงินไม่เกิน 20% ของยอดสินเชื่อคงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562
- อัตราดอกเบี้ยไม่เกิน 2% ต่อปี นาน 2 ปี คิดตามวงเงินที่เบิกใช้จริง
- ฟรี ดอกเบี้ย 6 เดือนแรก จ่ายคืนเฉพาะเงินต้น
- ฟรี ค่าธรรมเนียมทุกประเภท

ห้าม สถาบันการเงินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมใด ๆ รวมถึงการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้จากสินเชื่อขอฟัดไลน์

มาตรการชะลอการชำระหนี้ (loan payment holiday)

- เลื่อนการชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย 6 เดือน โดยอัตโนมัติ กับธนาคารทุกแห่งที่มีสินเชื่อคงค้าง
- ไม่ถือเป็นการผิดนัดชำระหนี้ และไม่เสียประวัติข้อมูลเครดิต

สถาบันการเงินไม่สามารถเรียกเก็บเงินต้นและดอกเบี้ยดังกล่าวในกรณีเดียวช่วงผ่อนปรน

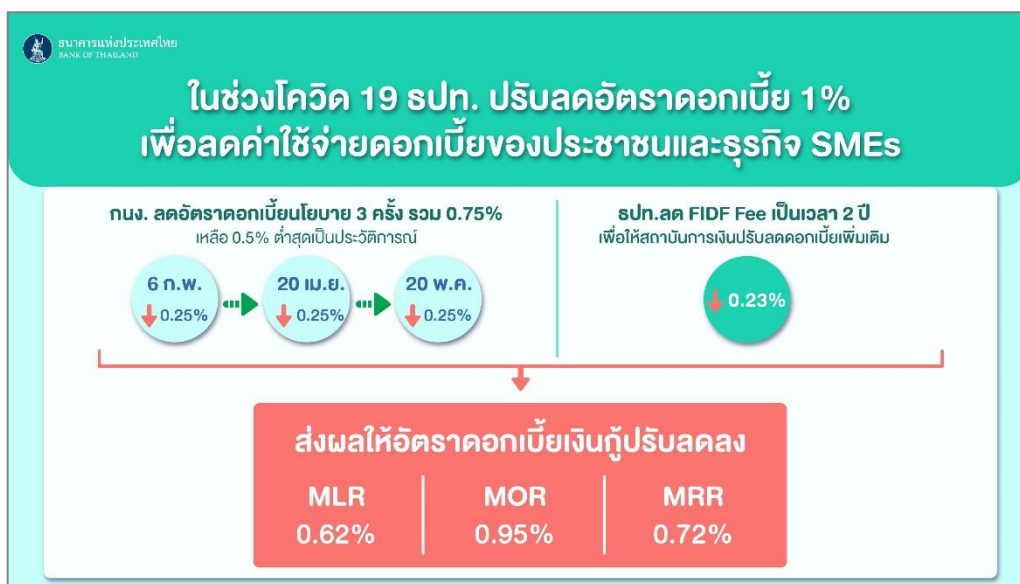
สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) โทร. 1213

อย่างไรก็ดี ธปท. ได้กำชับและติดตามให้สถาบันการเงินเร่งช่วยเหลือลูกหนี้ SMEs ที่ต้องการสินเชื่อให้เร็วที่สุด และขอความร่วมมือให้สถาบันการเงินสื่อสารไปยังสาขาไม่ให้คิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม หรือบังคับขายประกันที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้ สำหรับ SMEs ที่ไม่สามารถขอ soft loan ธปท. ได้กำชับให้สถาบันการเงินพิจารณาให้ความช่วยเหลือ SMEs ตามแนวทางของแต่ละสถาบันการเงิน

กลุ่มที่ 2 มาตรการดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนและภาคธุรกิจ ซึ่งมาตรการกลุ่มนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน

1) คณะกรรมการนโยบายการเงิน (กนง.) ได้ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายของไทยลงมาอยู่ที่ 0.5 % ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำที่สุดในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจการเงินของประเทศไทย โดยในแถลงข่าว กนง.ระบุวัตถุประสงค์ของการปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายว่า "อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำลงจะสนับสนุนสภาพคล่องและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับภาคธุรกิจและครัวเรือนที่ได้รับผลกระทบรุนแรงจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ" โดย ธปท. ถือเป็นธนาคารกลางแห่งแรก ๆ ของโลกที่ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบายหลังเกิดวิกฤตโควิด 19 ไม่นาน ดร.วิรไท ผู้ว่าการ ธปท. ได้กล่าวถึงสถานการณ์ช่วงนั้นว่า "แม้ตอนนั้นยังไม่ชัดเจนพิกัดแต่เราต้องรีบตั้งรับเพราะหากช้าเกินไป การแก้ไขจะทำได้ยากในอนาคต"

ตั้งแต่ช่วงต้นเดือนกุมภาพันธ์ 2563 กนง. ปรับลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย 3 ครั้ง ครั้งละ 0.25% รวม 0.75% นอกจากนี้ ธปท. ยังได้ปรับลดอัตรานำส่งเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูฯ อีก 0.23% เพื่อให้สถาบันการเงินสามารถปรับลดอัตราดอกเบี้ยได้เพิ่มเติม ทำให้โดยรวมในช่วงโควิด 19 ธปท. ปรับลดอัตราดอกเบี้ยลงประมาณ 1 % การปรับลดอัตราดอกเบี้ยของ ธปท. ส่งผลต่อเนื่องทำให้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ MLR MOR MRR ลดลง 0.62-0.95% จากช่วงต้นปี ทำให้ประชาชนที่มีเงินกู้ได้รับประโยชน์จากภาระดอกเบี้ยจ่ายที่ลดลง



2) ธปท. ได้สั่งการให้สถาบันการเงินปรับปรุงการคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมใน 3 เรื่องสำคัญ กล่าวคือ 1. ค่าปรับไถ่ถอนสินเชื่อก่อนกำหนด 2. ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและบัตรเดบิต และ 3. ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้

เรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นการปรับครั้งใหญ่ที่สำคัญมาก คือ การปรับปรุงวิธีการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งเดิมจะคำนวณบนฐานของ "เงินต้นคงเหลือทั้งหมด" ในขณะที่วิธีใหม่จะคิดบนฐานของ "เงินต้นในงวดที่ผิดนัดจริง" เท่านั้น โดยจะไม่รวมงวดในอนาคตที่ยังมาไม่ถึงและยังไม่มีผิดนัดจริงเหมือนวิธีเดิม ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2563 ที่ผ่านมา สถาบันการเงินได้เริ่มใช้วิธีการคำนวณแบบใหม่แล้ว การปรับปรุงในครั้งนี้ช่วยยกระดับให้แนวปฏิบัติของไทยในเรื่องนี้เป็นธรรมมากขึ้นและสอดคล้องแนวปฏิบัติของนานาประเทศ รวมทั้งจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยของประชาชนจำนวนมากในช่วงวิกฤตโควิด 19 อาจจะไม่สามารถจ่ายค่างวดได้ครบเพราะรายได้ลดลงมาก

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ถ้าเรื่องนี้ไม่ได้รับการแก้ไข สถานการณ์วิกฤตโควิด 19 ในวันนี้จะแย่กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมาก เพราะการพลาดการจ่ายค่างวดเพียงงวดใดงวดหนึ่ง ก็มีโอกาสสูงที่ลูกหนี้จะไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ และการปรับโครงสร้างหนี้ก็จะมีโอกาสสำเร็จยากขึ้นมากด้วย เพราะเจ้าหนี้จะมีแรงจูงใจที่ปรับโครงสร้างหนี้ที่น้อยลง เพราะแม้การเจรจาจะไม่สำเร็จ เจ้าหนี้ก็ยังมีรายได้จากดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่ค่อนข้างสูง

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ คิดอย่างไรให้เป็นธรรม

มีผลบังคับใช้ 1 พ.ค. 63



- ✓ สิ้นชื่อที่อยู่อาศัย
- ✓ สิ้นชื่อ SMEs
- ✓ สิ้นชื่อส่วนบุคคล

ทำไมต้องปรับปรุง

- ✓ เป็นธรรมมากขึ้น
- ✓ คำนึงถึงความสามารถของลูกค้า และลดโอกาสที่ลูกค้าจะไม่สามารถชำระหนี้คืนได้

การปรับปรุง

การคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ให้เป็นธรรม

เดิม จำนวนจากยอดเงินต้นคงเหลือทั้งหมด

ตัวอย่าง : กู้ซื้อบ้าน 5 ล้านบาท ผ่อน 20 ปี วงผล: 42,000 บาท ดอกเบี้ยเงินกู้ 8% ดอกเบี้ยผิดนัด 15%

คิดดอกเบี้ยผิดนัดบนยอดเงินต้นคงเหลือทั้งหมด **4.77 ล้านบาท**

เงินต้นคงเหลือ	ดอกเบี้ยผิดนัด (ส่วนเพิ่ม)	ชำระหนี้ช้า
4.77 ล้าน	x 7% ต่อปี (15 - 8%)	x 30 วัน
ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่ต้องจ่ายเพิ่ม 27,443.84 บาท		

ใหม่ จำนวนจากเงินต้นในงวดที่ผิดนัดชำระ

- ต้องมีช่วงผ่อนผันไม่คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ (grace period)
- กรณีผิดนัดก่อน 1 พ.ค. 63 ให้พิจารณาปรับลด/ยกเว้นดอกเบี้ยผิดนัดตามสมควร

คิดดอกเบี้ยผิดนัดบนยอดเงินต้นในค่าวงค้ำชำระ **10,000 บาท**

เงินต้นงวดที่ผิดนัด	ดอกเบี้ยผิดนัด (ส่วนเพิ่ม)	ชำระหนี้ช้า
10,000 บาท	x 7% ต่อปี (15 - 8%)	x 30 วัน
ดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ที่ต้องจ่ายเพิ่ม 57.53 บาท		

นอกจากนี้ ธพท. ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินมีการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา โดยเฉพาะในช่วงโควิด 19 การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันการเงินต้องไม่แพงเกินสมควร เพราะจะเป็นการซ้ำเติมประชาชนที่กำลังเดือดร้อน สัปดาห์ที่ผ่านมา ธพท. ได้เปรียบเทียบปรับสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ยึดเก็บค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงเกินสมควร โดยครั้งนี้เป็นครั้งที่ 5 ที่ ธพท. เปรียบเทียบปรับสถาบันการเงินที่ให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม และเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนทราบ

กลุ่มที่ 3 มาตรการรับข้อร้องเรียนและช่วยแก้ปัญหาของประชาชน (รายบุคคล)

1) ในช่วงวิกฤตโควิด 19 แม้จะมีมาตรการ lockdown แต่ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ของ ธพท. ยังเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรับฟังและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนตามปกติ ซึ่งมีทั้งกรณีต้องการร้องเรียนสถาบันการเงินที่ให้บริการไม่เป็นธรรม แต่ส่วนใหญ่ในช่วงนี้เป็นกรณีที่ต้องการขอสถาบันการเงินให้ผ่อนปรนเกี่ยวกับชำระหนี้ เนื่องจากรายได้ปรับลดลงมากทำให้ไม่สามารถจ่ายค่างวดได้ รวมทั้งกรณีที่ไม่สามารถติดต่อสถาบันการเงินได้ โดยเดือนเมษายน 2563 มีประชาชนติดต่อ ศคง. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้ง call center โทร. 1213 อีเมล จดหมาย และ social media รวม 10,586 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นมากกว่า 4 เท่า เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

ธพท. ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนและภาคธุรกิจ ในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยเจ้าหน้าที่ call center ของ ศคง. ทั้ง 4 ภาค เป็นผู้รับฟังข้อร้องเรียนและปัญหาของประชาชน จึงเปรียบเหมือนกองหน้าที่จะทราบที่กำลังเกิดปัญหาอะไรขึ้นในจุดต่าง ๆ ทั่วประเทศ ซึ่งทุกวันนี้จะมีการสรุปปัญหาที่พบและส่งข้อเสนอแนะแก้ไขไปให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ศคง. จะเป็นจุดกลางที่จะช่วยประสานกับสถาบันการเงินต่าง ๆ ให้ช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสถาบันการเงินที่ ธพท.

กำกับดูแลการแก้ไขจะง่ายและเร็ว แต่กรณีที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินที่ ธปท. ไม่ได้กำกับดูแล ธปท. ก็จะช่วยประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขต่อไป

2) จัดให้มีช่องทาง “ทางด่วนแก้หนี้” เพื่อเป็นช่องทางเสริมที่จะเชื่อมโยงให้เจ้าหนี้-ลูกหนี้ที่สามารถปรับโครงสร้างหนี้ร่วมกัน จากการติดตามปัญหาในช่วงโควิดอย่างใกล้ชิดพบว่า ปัญหาของประชาชนมีอยู่ 2 เรื่อง สำคัญ กล่าวคือ หนึ่ง ไม่สามารถติดต่อสถาบันการเงิน หรือไม่สามารเดินทางไปที่สาขาในช่วงที่มาตรการเว้นระยะเพื่อลดการติดเชื้อ และ สอง กรณีที่ได้ติดต่อสถาบันการเงินเพื่อปรับโครงสร้างหนี้หรือขอความช่วยเหลือแล้ว แต่ข้อเสนอหรือมาตรการช่วยเหลือที่ได้รับจากสถาบันการเงิน ลูกหนี้ยังไม่สามารถทำได้ จึงเป็นที่มาของการสร้าง “ทางด่วนแก้หนี้” ขึ้นเพราะมองไปข้างหน้า การที่ลูกหนี้และเจ้าหนี้จะสามารถปรับโครงสร้างหนี้ร่วมกันจะเป็น economic agenda ที่สำคัญมากที่สุดเรื่องหนึ่งสำหรับเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป

นับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการช่วงวันสงกรานต์ 2563 มีผู้ใช้บริการทางด่วนแก้หนี้ 4,271 ราย โดยสถิติที่น่าสนใจคือ สำหรับรายที่สถาบันการเงินรับเรื่องและพิจารณาเสร็จแล้ว ประมาณ 70% เจ้าหนี้และลูกหนี้สามารถหาข้อสรุปและตกลงร่วมกันได้หลังจากที่ใช้บริการทางด่วนแก้หนี้ของ ธปท. สำหรับลูกหนี้ที่มีปัญหาปรับโครงสร้างหนี้กับสถาบันการเงินยังไม่สำเร็จ อยากจะขอแนะนำให้ลองแจ้งความต้องการผ่าน “ทางด่วนแก้หนี้” เว็บไซต์ <https://www.1213.or.th/th/Pages/ทางด่วนแก้หนี้.aspx> ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

Ins.1213 ศูนย์บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย
www.1213.or.th

เรื่องเรียนสถาบันการเงินที่ให้บริการไม่เป็นธรรม
- ช่วยจับฉัตรปัญหาของประชาชน

ทางด่วนแก้หนี้
Ins.1213
เร่งปรับโครงสร้างหนี้ร่วมกัน เพื่อสู้ภัยเศรษฐกิจจากโควิด-19

ช่องทางเสริมสำหรับลูกหนี้ ที่ไม่สามารถตกลงกับเจ้าหนี้ เกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้ได้

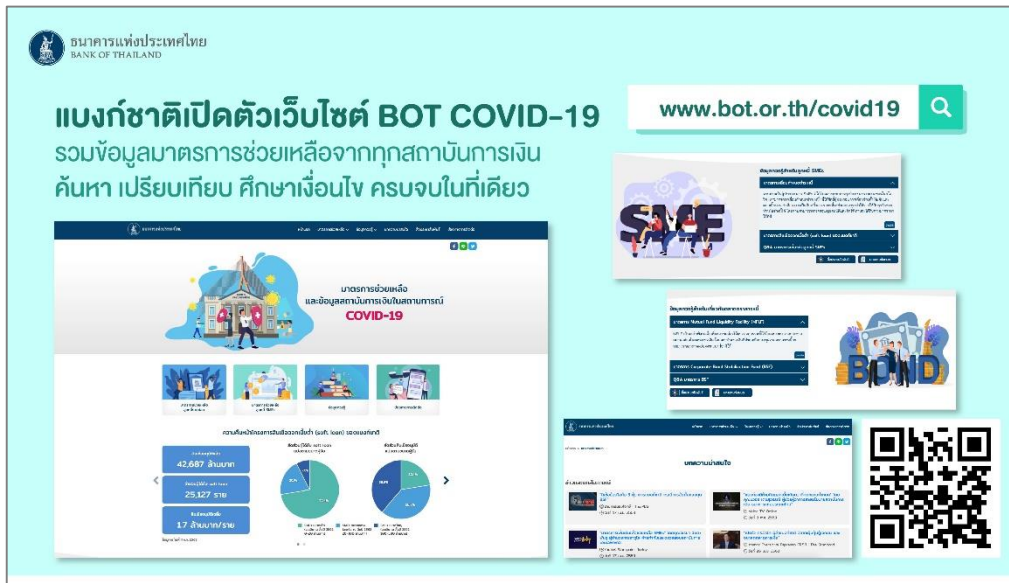
เปิดให้บริการ
เมื่อวันที่ 13 เมษายน 2563
ผู้ใช้บริการ 4,271 ราย

จำนวนผู้ติดต่อ
เมษายน 2562 - 2,343 ครั้ง
เมษายน 2563 - 10,586 ครั้ง
(เพิ่มขึ้นถึง 4 เท่าในช่วงโควิด 19)

70% เจ้าหนี้-ลูกหนี้ สามารถตกลงกันได้ หลังจากใช้ทางด่วนแก้หนี้

3) ธปท. จัดทำเว็บไซต์ BOT COVID-19 ขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลมาตรการช่วยเหลือทางการเงินในช่วงที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด 19 โดยผู้สนใจสามารถค้นหา เปรียบเทียบ และศึกษาเงื่อนไขของมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งหมดของ ธปท. และสถาบันการเงินได้ผ่านเว็บไซต์ BOT COVID-19 นอกจากนี้ เว็บไซต์ยัง

รวบรวมข้อมูลช่องทางติดต่อสถาบันการเงิน และข้อควรรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินในช่วงวิกฤตโควิด 19 (<https://www.bot.or.th/covid19>)



ทั้งหมดคือ ปฏิบัติการบางส่วน ของ ธปท. ในการช่วยเหลือประชาชนและภาคธุรกิจในช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยมุ่งหวังว่าคนไทยจะสามารถก้าวข้ามช่วงที่ยากลำบากนี้ไปด้วยกัน