

คำถาม-คำตอบ
ทางด่วนแก้หนี้

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
1	ทางด่วนแก้หนี้ให้บริการอะไร? มีวัตถุประสงค์อะไร?	<p>แบงก์ชาติติดตามสถานการณ์ผลกระทบทางเศรษฐกิจของวิกฤตโควิดอย่างใกล้ชิด เพราะตระหนักดีว่าประชาชนรายย่อย รวมทั้งธุรกิจ SME จำนวนมากกำลังเดือดร้อนจากรายได้ที่ลดลงเนื่องจากผลของมาตรการ lockdown รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงิน (ผู้ให้บริการ) ดูแลลูกค้าอย่างสุดความสามารถ โดยประกาศมาตรฐานขั้นต่ำความช่วยเหลือลูกหนี้สินเชื่อแต่ละประเภท ซึ่งผู้ให้บริการสามารถช่วยมากกว่านั้นก็ได้ และไม่ควรรขอเอกสารจากลูกค้ามากเกินไป เนื่องจากรู้จักลูกค้าอยู่แล้ว</p> <p>ทุกวันนี้แบงก์ชาติจับชีพจรความเดือดร้อนของประชาชนและภาคธุรกิจภายใต้วิกฤตโควิดอย่างใกล้ชิด โดยให้ Call center ของ ศค. หรือ โทร. 1213 ทั้ง 4 ภาค เป็นกองหน้ารับฟังปัญหา และล่าสุดศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) แบงก์ชาติได้เปิดช่องทาง "ทางด่วนแก้หนี้" ขึ้นอีกทางหนึ่ง เพื่อเป็นช่องทางเสริมสำหรับประชาชนและธุรกิจที่ต้องการปรับปรุงเงื่อนไข ปรับโครงสร้างหนี้ หรือต้องการความช่วยเหลือ ให้สามารถแจ้งความต้องการไปที่ผู้ให้บริการ</p> <p>ช่องทางทางด่วนแก้หนี้นี้เป็น “ช่องทางเสริม” รับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง ในช่วงที่มีมาตรการเว้นระยะทางสังคมเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งอาจทำให้ลูกหนี้ (1) ไม่สามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ เนื่องจากมีลูกค้าติดต่อเข้าไปจำนวนมาก หรือ (2) กรณีที่ลูกหนี้ติดต่อผู้ให้บริการแล้ว แต่ไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกัน เช่น คุณสมบัติไม่ผ่าน หรือเห็นว่าไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้แม้จะมีมาตรการผ่อนปรนของผู้ให้บริการแล้วก็ตาม</p>
2	ทางด่วนแก้หนี้ทำงานอย่างไร?	<p>อันดับแรก ขอแนะนำให้ลูกหนี้ติดต่อผู้ให้บริการโดยตรงก่อน แต่หากไม่มีความคืบหน้าหรือข้อเสนอลูกหนี้ไม่ได้รับการพิจารณาให้มาใช้ทางด่วนแก้หนี้ ซึ่งเมื่อลูกหนี้กรอกข้อมูลในทางด่วนแก้หนี้ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งต่อไปยังผู้ให้บริการที่ลูกค้าระบุไว้ ในปัจจุบันกำหนดวงรอบการส่งข้อมูลคำขอไปยัง ผู้ให้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดี และอาจพิจารณาส่งข้อมูลถี่ขึ้นหากมีลูกหนี้เข้ามาใช้ช่องทางจำนวนมาก</p> <p>การพิจารณามาตรการช่วยเหลือ ปรับปรุงเงื่อนไข หรือปรับโครงสร้างหนี้ให้กับลูกค้าจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ให้บริการแต่ละแห่ง ประกอบกับความต้องการที่ลูกค้าระบุเลือกไว้ และผู้ให้บริการจะติดต่อแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบตามมาตรฐานของแต่ละแห่ง ซึ่งจะมีระยะเวลาการพิจารณาแตกต่างกันตามประเภทสินเชื่อและปริมาณลูกค้า แต่โดยทั่วไปควรพิจารณาแล้วเสร็จภายใน 7-10 วัน</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>ถ้าภายใน 2 สัปดาห์ยังไม่ได้รับการแจ้งผลการพิจารณา ลูกค้าสามารถโทรสอบถามได้ที่ 1213 ได้ ทั้งนี้ ศคช. ขอให้ผู้ให้บริการรายงานความคืบหน้าการพิจารณาคำขอของลูกค้าทุกรายที่ผ่านทางด่วนแก๊ทนี้ ทุกวันที่ 10, 20 และสิ้นเดือน (หรือวันทำการถัดไปกรณีที่ตรงกับวันหยุด)</p>
3	<p>เงื่อนไขความช่วยเหลือหากติดต่อผ่านทางด่วนแก๊ทนี้ จะเหมือนกับกรณีติดต่อตรงกับสถาบันการเงินเจ้าหนี้หรือไม่?</p>	<p>ลูกหนี้ที่แม้จะไม่เข้าข่ายได้รับความช่วยเหลือตามมาตรการที่ผู้ให้บริการประกาศ หรือเคยติดต่อแล้วไม่สามารถหาข้อยุติร่วมกัน สามารถติดต่อผ่านทางด่วนแก๊ทนี้ได้ เพื่อให้มีการพิจารณาเป็นรายกรณีอีกครั้งหนึ่ง กรณีที่ลูกหนี้กรอกข้อมูลส่งผ่านทางด่วนแก๊ทนี้ได้ แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกหนี้เสนอ ศคช. ขอให้ผู้ให้บริการระบุเหตุผลเพื่อแบงก์ชาติจะเข้าไปดูว่ามีอะไรที่พอจะทำได้บ้างที่จะหาข้อยุติร่วมกัน และเดินต่อไปด้วยกันได้</p>
4	<p>ทางด่วนแก๊ทนี้ ช่วยเหลือลูกหนี้ประเภทใดบ้าง? และติดต่อกับผู้ให้บริการทางการเงินรายไหนบ้าง?</p>	<p>ลูกหนี้ทุกประเภททางการเงิน ทุกสถานะการชำระหนี้ สามารถใช้ช่องทางทางด่วนแก๊ทนี้ได้ ทั้งกรณีที่มีสถานะปกติแต่ขาดสภาพคล่องชั่วคราว หรือเป็นหนี้เสีย (NPL) หรือปรับโครงสร้างหนี้แล้วแต่ประสบปัญหาในขณะนี้ ก็สามารถส่งคำขอผ่านช่องทางนี้ได้</p> <p>ทางด่วนแก๊ทนี้ติดต่อส่งคำขอแก๊ทนี้ของลูกค้าไปยังสถาบันการเงินทุกแห่ง ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ตลอดจนผู้ประกอบการสินเชื่อบัตรเครดิต และผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับ</p> <p>แม้ในกรณีที่ผู้ประกอบการสินเชื่ออยู่นอกการกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อ สีสซิ่ง ทางด่วนแก๊ทนี้ก็ยังรับเป็นตัวกลางประสานงาน โดยสามารถรวบรวมคำขอแก๊ทนี้เพื่อส่งไปให้พิจารณาให้ความอนุเคราะห์ได้ แต่จะใช้เวลาในการติดต่อประสานงานมากกว่ากรณีเป็นหน่วยงานในการกำกับฯ ในขณะเดียวกันลูกค้ายังควรพยายามติดต่อผู้ให้บริการผ่านช่องทางติดต่อตามปกติไปด้วย</p>
5	<p>ลูกค้าสามารถติดต่อขอแก๊ทนี้โดยตรงกับผู้ให้บริการ พร้อมกับผ่านแบงก์ชาติทั้งผ่านทางด่วนแก๊ทนี้ กับทาง 1213 ได้หรือไม่?</p>	<p>ขั้นตอนการติดต่อ (1) ลูกหนี้ติดต่อผู้ให้บริการก่อนเป็นอันดับแรก เพราะเป็นทางตรง โดยที่ผู้ให้บริการมีข้อมูลหนี้ รู้จักลูกค้าอยู่แล้ว รวมทั้งแต่ละแห่งมีมาตรการช่วยเหลือผ่อนปรนอยู่แล้ว (2) แต่ถ้าติดต่อแล้วเรื่องไม่คืบหน้า หรือข้อเสนอที่ได้รับยังไม่จ่ายไม่ได้ ก็สามารถใช้ทางด่วนแก๊ทนี้ เป็นช่องทางเสริมเพื่อประสานความช่วยเหลือไปยังผู้ให้บริการอีกที</p> <p>สำหรับแบงก์ชาติ ทางด่วนแก๊ทนี้จะช่วยแบ่งเบาภารกิจของ 1213 ซึ่งยังมีการรับเรื่องขอความอนุเคราะห์ หรือเรื่องร้องเรียนอื่นๆ อยู่เป็นจำนวนมาก เช่น การนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การคิดดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม</p>

ข้อ	คำถาม	คำตอบ
		<p>ดังนั้น หากลูกค้าโทรเข้ามาที่ 1213 โดยต้องการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการปรับปรุงเงื่อนไข ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการกรอกข้อมูลทางด่วนแก่หนี้ หรือช่วยเหลือกรอกให้แทนในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถกรอกเองได้</p>
6	<p>การกรอกข้อมูลในทางด่วนแก่หนี้ทำอย่างไร?</p>	<p>ลูกค้าควรให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน โดยเฉพาะ หมายเลขบัตรประชาชน/ทะเบียนนิติบุคคล และเบอร์โทรศัพท์ (ควรเช็คอย่างน้อย 2 ครั้งก่อนส่ง) รวมทั้งระบุชื่อผู้ให้บริการให้ชัดเจน มิฉะนั้นจะทำให้ไม่สามารถส่งคำขอไปยังผู้ให้บริการได้ หรือผู้ให้บริการอาจจะหาบัญชีของลูกค้าที่ไม่พบ ทำให้เรื่องไม่ได้รับการพิจารณา หรือไม่สามารถติดต่อกลับได้</p> <p>คำขอของลูกค้าจะถูกส่งไปยังผู้ให้บริการที่ระบุไว้ชัดเจน โดยในคำขอสำหรับผู้ให้บริการหนึ่งแห่งอาจมีสินเชื่อหลายวงเงินก็ได้ หากไม่สามารถกรอกคำขอได้ครบถ้วนในคราวเดียวก็สามารถกรอกเพิ่มเติมได้</p>
7	<p>หลังจากที่ลูกค้าได้กรอกคำร้องที่ ทางด่วนแก่หนี้ กระบวนการหลังจากนั้นจะเป็นอย่างไร? จะทราบผลเมื่อไหร่?</p>	<p>เมื่อลูกค้าได้กรอกคำขอผ่านทางด่วนแก่หนี้แล้ว การส่งคำขอนี้จะเสร็จสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อลูกค้าได้ยืนยันรหัสยืนยันตัวตนตามที่ได้รับผ่านทาง SMS หรือ Email อย่างถูกต้อง ซึ่งบนหน้าจอรับเรื่องจะปรากฏข้อความแจ้งว่าทางด่วนแก่หนี้ได้รับคำขอแล้ว</p> <p>หลังจากนั้น ขั้นตอนกระบวนการที่เกี่ยวข้องต่อไปจะมีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ศก. จะจัดส่งข้อมูลคำขอแก่หนี้ไปยังผู้ให้บริการที่ระบุไว้ (2) ตามปกติผู้ให้บริการจะใช้เวลาพิจารณาแต่ละกรณีประมาณ 7-10 วัน <p>หลังจากนั้น ผู้ให้บริการจะติดต่อแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบผ่านทางติดต่อที่ผู้ให้บริการมีข้อมูล เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล</p> <ol style="list-style-type: none"> (3) 15 วันหลังจากยื่นเรื่องหากลูกค้ายังไม่ได้รับการติดต่อ สามารถที่จะโทรตรวจสอบผลการพิจารณาเบื้องต้นได้ที่ ศก. โทร.1213 <p>ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องจะสอบถามข้อมูลที่ได้ให้ไว้ อาทิ หมายเลขบัตรประชาชน/ทะเบียนนิติบุคคล และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อยืนยันตัวตนลูกค้าให้ เป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ขอให้ลูกค้าเตรียมข้อมูลสำคัญดังกล่าวให้พร้อม ซึ่งหากไม่ตรงกันเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบได้</p> <p>นอกจากนี้ ตั้งแต่ 15 มิ.ย. 2563 เป็นต้นไป ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะคำขอและผลการพิจารณาได้ด้วยตนเอง โดยใช้รหัสยืนยันตัวตนที่ได้รับในการยื่นคำขอครั้งล่าสุด ประกอบกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ให้ไว้</p>