คู่มือการเงินภาคประชาชน

สายด่วน 1359



กองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

คำนำ

การให้ข้อมูลและคำปรึกษาด้านการเงินแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจสำคัญในการส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันในสังคมท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประชาชนต้องเผชิญกับปัญหาทางการเงินที่หลากหลาย ทั้งการเข้าถึงสินเชื่อในระบบอย่างถูกต้อง ปัญหาภาระหนี้นอกระบบ ตลอดจนภัยทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ เช่น แอปพลิเคชันปล่อยกู้เถื่อน การสร้างความรู้เท่าทันและการมีแนวทางรับมือที่ถูกต้อง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปกป้องสิทธิและสร้างความคุ้มครองทางการเงินให้แก่ประชาชน

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง โดยกองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน ได้จัดทำคู่มือ และแนวปฏิบัติการให้ข้อมูลประชาชนด้านการเงินฉบับนี้ขึ้นเพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่เป็นระบบ โดยเนื้อหาครอบคลุมชุดข้อมูลสำคัญ ได้แก่ สินเชื่อและบริการทางการเงินในระบบ รายชื่อช่องทางติดต่อและสายด่วนสำคัญ โดยเฉพาะสายด่วน 1359 คลังคำถาม-คำตอบที่พบบ่อย (FAQ) เรื่องหนี้นอกระบบ สื่อเตือนภัยทางการเงิน และผังกระบวนการทำงาน (Work Flowchart) เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางที่ชัดเจน ทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและประชาชนในการใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ข้อมูลด้านการเงิน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างปลอดภัยรู้เท่าทันภัยทางการเงินและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางการเงินอย่างยั่งยืน

กองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทบาทและภารกิจของสายด่วน1359	1
เปรียบเทียบ “หนี้ในระบบ” และ “หนี้นอกระบบ”	2
ทางเลือกแหล่งเงินทุน : สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์(Pico Finance)	3
เพดานอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย	4
เช็กลิสต์การเตรียมตัวก่อนเข้าสู่สินเชื่อในระบบ	5
4 ขั้นตอนจัดการเมื่อเป็นหนี้นอกระบบ	6
สิทธิลูกหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	7 -8
อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	9
คำถามที่พบบ่อยหมวดการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ	10 - 11
คำถามที่พบบ่อยหมวดการละเมิดสิทธิลูกหนี้	12 - 13
เคสตัวอย่าง 3 รูปแบบภัยหนี้นอกระบบที่พบจากสายด่วน 1359	14
แผนผังปฏิบัติการรับมือกรณีกู้หนี้นอกระบบผ่านบุคคล 4 ขั้นตอน	15
แผนผังปฏิบัติการรับมือกรณีกู้หนี้นอกระบบผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ 4 ขั้นตอน	16
แผนผังกระบวนการทำงานเจ้าหน้าที่สายด่วน 1359	17
สรุปสายด่วนสำคัญเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้ภาคประชาชน	18
แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านการสแกน QR CODE	19 - 20

บทบาทและภารกิจของสายด่วน1359



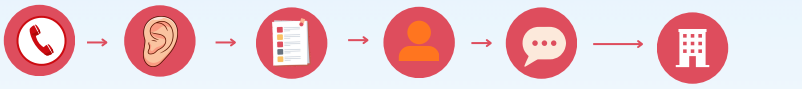
สายด่วน 1359 เป็นช่องทางให้บริการประชาชน กองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน (กพช.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง โดยให้บริการข้อมูล คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน และรับแจ้งปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหนี้นอกระบบและการเงินนอกระบบ รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์

1. ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนหนี้นอกระบบ

ประชาชนที่ประสบปัญหาหนี้นอกระบบ หรือพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้กู้ยืมเงินและการทวงถามหนี้ สามารถติดต่อสายด่วน 1359 เพื่อสอบถามข้อมูล ขอคำแนะนำหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนและเบาะแสได้

เจ้าหน้าที่จะรับฟังรายละเอียดของปัญหา ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และให้คำแนะนำตามกรณี หากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะดำเนินการประสานหรือส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการ



2. ให้ข้อมูลและส่งเสริมการเข้าถึงสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์



สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance) เป็นสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดที่ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้อย่างปลอดภัย

สายด่วน 1359 พร้อมให้ข้อมูลตรวจสอบรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาต เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

“เพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ ลดการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ”

3. ติดตามและป้องกันปัญหาการเงินนอกระบบ

กพช. มีภารกิจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการเงินนอกระบบ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนและข้อมูลจากประชาชนเกี่ยวกับพฤติการณ์ที่อาจเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดด้านการเงิน

สายด่วน 1359 จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลหรือเบาะแส เช่น การให้กู้ยืมเงินนอกระบบ การเรียกเก็บดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นธรรม และการทวงถามหนี้ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปพิจารณาและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมาย

ช่องทางการให้บริการ

โทร.1359

เว็บไซต์ https://www.1359.go.th/

สายด่วน 1359
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

วันจันทร์ – วันศุกร์

เวลา 08.30 – 16.30 น.

เปรียบเทียบ “หนี้ในระบบ” และ “หนี้นอกระบบ”



การกู้ยืมเงินมีทั้ง หนี้ในระบบ และหนี้นอกระบบ ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของผู้ให้กู้ เงื่อนไขการกู้ยืม การคิดดอกเบี้ย และการติดตามทวงถามหนี้ การทำความเข้าใจความแตกต่างเหล่านี้จะช่วยให้ประชาชนพิจารณาความเสี่ยงก่อนตัดสินใจกู้เงิน

ประเด็นเปรียบเทียบ	หนี้ในระบบ	หนี้นอกระบบ
ผู้ให้กู้	เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อที่ได้รับอนุญาตและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลตามกฎหมาย	เป็นการกู้ยืมที่ไม่อยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ
สัญญาเงินกู้	มีสัญญาเงินกู้ระบุยอดเงิน ดอกเบี้ย ระยะเวลา และเงื่อนไขชัดเจน	สัญญาคลุมเครือ/สัญญาเปล่า ระบุยอดเงินเกินจริง และดอกเบี้ยเกินกฎหมายถือเป็นโมฆะ
การคิดดอกเบี้ย	คิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด	ดอกเบี้ยสูง คิดรายวัน/รายเดือน หรือดอกเบี้ยคงที่ ทำให้ภาระหนี้ลดลงยาก
การชำระหนี้	ชำระตามยอดและเวลาในสัญญา หากเริ่มจ่ายไม่ไหว ให้รีบติดต่อเจ้าหนี้เพื่อขอปรับโครงสร้างหนี้ทันที	ดอกเบี้ยสูงจนจ่ายได้แค่ดอก เงินต้นไม่ลด และเสี่ยงกู้ใหม่มาโปะจนติดกับดักหนี้
การทวงถามหนี้	การติดตามทวงถามต้องเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	เสี่ยงถูกทวงหนี้ผิดกฎหมาย ทั้งการข่มขู่ ประจาน หรือใช้ความรุนแรง
การคุ้มครอง	มีหน่วยงานของรัฐกำกับดูแลตามประเภทของสินเชื่อ และมีกฎหมายกำหนดสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญา	การคุ้มครองตามประเภทหนี้ หากพบผิดกฎหมายแจ้งหน่วยงานรัฐได้ทันที



ทางเลือกแหล่งเงินทุน : สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์(Pico Finance)

เงินทุนในระบบ ทางเลือกสำหรับประชาชน

สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance) หรือ สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ เป็นสินเชื่อที่กระทรวงการคลังเปิดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบสำหรับประชาชนรายย่อย โดยมีสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็นหน่วยงานกำกับดูแล โดยแนวทางดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเงินทุนในระบบได้สะดวกขึ้น และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการลดการพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ

พิโกไฟแนนซ์มี 2 ประเภท

1. พิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance)

ให้สินเชื่อแก่ผู้กู้แต่ละรายได้ ไม่เกิน 50,000 บาท



2. พิโกพลัส (Pico Plus)



ให้สินเชื่อแก่ผู้กู้แต่ละรายได้ ไม่เกิน 100,000 บาท โดยวงเงินส่วนที่เกิน 50,000 บาทจะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์และอัตราที่กำหนดไว้สำหรับพิโกพลัส

ใครสามารถใช้บริการได้

พิโกไฟแนนซ์เน้นให้บริการแก่ บุคคลธรรมดาในระดับจังหวัด โดยผู้กู้ต้องมีภูมิลำเนาหรือที่อยู่อาศัยอยู่ในจังหวัดเดียวกับที่สำนักงานใหญ่ของผู้ประกอบธุรกิจตั้งอยู่ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

จึงสามารถเป็นทางเลือกสำหรับประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ประกอบอาชีพอิสระหรือผู้ประกอบอาชีพรายย่อยที่ต้องการเงินทุนและมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของผู้ให้บริการ

ก่อนกู้ควรตรวจสอบให้แน่ใจ



ก่อนสมัครสินเชื่อ ควรตรวจสอบชื่อบริษัทและ เลขที่ใบอนุญาต ว่าเป็นผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตจริงหรือไม่ โดยสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ที่เปิดดำเนินการได้จากเว็บไซต์ของกองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน ซึ่งมีการเผยแพร่รายชื่อ ที่อยู่ จังหวัด ประเภทใบอนุญาต และเลขที่ใบอนุญาตของผู้ประกอบธุรกิจ





เพดานอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย

การกู้เงินแต่ละประเภทมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน ผู้กู้จึงควรตรวจสอบให้ชัดเจนว่าเงินกู้ที่กำลังจะทำสัญญาอยู่ภายใต้กฎหมายหรือหลักเกณฑ์ใด เพื่อให้ทราบว่าต้องจ่ายดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในอัตราเท่าใด

1. การกู้ยืมทั่วไป



สำหรับการกู้ยืมเงินทั่วไปที่อยู่ภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2468 มาตรา 654 กำหนดห้ามคิดดอกเบี้ยเกิน ร้อยละ 15 ต่อปี เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

15% ต่อปี = อัตราดอกเบี้ยตามหลักทั่วไปของการกู้ยืมเงิน

หมายเหตุ: ไม่ควรนำอัตรา 15% ไปใช้กับสินเชื่อทุกประเภท เพราะสินเชื่อบางประเภทอยู่ภายใต้กฎหมายหรือประกาศเฉพาะและมีเพดานอัตราดอกเบี้ยของตนเอง

3. เข้าใจคำว่า “ลดต้นลดดอก”

ลดต้นลดดอก (Effective Rate) หมายถึง การคำนวณดอกเบี้ยจาก เงินต้นคงเหลือในแต่ละงวด เมื่อผู้กู้ชำระเงินเงินต้นลดลง ดอกเบี้ยในงวดต่อไปจึงคำนวณจากเงินต้นที่เหลือ

ตัวอย่าง



เงินต้นลดลง → 

ดอกเบี้ยที่คำนวณในงวดถัดไปลดลง

ดังนั้น ก่อนทำสัญญา ผู้กู้ควรดูให้ชัดเจนว่าอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายที่แจ้งมานั้นคำนวณในรูปแบบใด และมีค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มเติมหรือไม่

2. สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์

สำหรับ สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (Pico Finance) กระทรวงการคลังกำหนดเพดานของ ดอกเบี้ย อัตรากำไรจากการให้สินเชื่อ ดอกเบี้ยผิดนัดชำระ ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ไว้ตามประเภทและเงื่อนไขของสินเชื่อ โดยคำนวณแบบ ลดต้นลดดอก (Effective Rate)

พิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance)

วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 50,000 บาท

อัตราดอกเบี้ย อัตรากำไรจากการให้สินเชื่อ ดอกเบี้ยผิดนัด ค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ รวมกันต้องไม่เกิน

- มีหลักประกัน 33% ต่อปี
- ไม่มีหลักประกัน 36% ต่อปี

พิโกพลัส (Pico Plus)

วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 100,000 บาท โดยคิดอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ และค่าธรรมเนียมแบบขั้นบันไดตามระดับวงเงิน ดังนี้

- วงเงินส่วนที่ไม่เกิน 50,000 บาทแรก และคิดดอกเบี้ยไม่เกิน 33% ต่อปีสำหรับกรณีมีหลักประกัน และไม่เกิน 36% ต่อปีสำหรับกรณีไม่มีหลักประกัน
- วงเงินส่วนที่เกิน 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท และคิดดอกเบี้ยรวมกันไม่เกิน 28% ต่อปี ทั้งกรณีมีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน

เช็กลิสต์การเตรียมตัว ก่อนเข้าสู่สินเชื่อในระบบ

ก่อนตัดสินใจกู้เงิน ควรตรวจสอบความพร้อมของตนเองและเงื่อนไขของสินเชื่อให้รอบด้าน เพื่อให้สามารถผ่อนชำระได้ตามกำหนดและไม่สร้างภาระหนี้เกินความสามารถ



1. เช็กสุขภาพการเงินของตัวเอง

รายรับ – รายจ่าย – ภาระหนี้

☐ สรุปรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน

☐ ตรวจสอบค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน

☐ รวมยอดผ่อนหนี้ที่มีอยู่ทั้งหมด

☐ คำนวณค่างวดของหนี้ใหม่ที่จะเกิดขึ้น

☐ หลังหักภาระหนี้แล้ว ยังมีเงินเพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตหรือไม่

หลักการจำ: ก่อนกู้ต้องดูว่า “ผ่อนแล้ว ยังมีเงินเหลือใช้หรือไม่”

2. ตรวจสอบ DSR

DSR (Debt Service Ratio) หรืออัตราส่วนภาระหนี้ต่อรายได้ เป็นตัวช่วยในการประเมินว่าภาระผ่อนชำระหนี้เมื่อเทียบกับรายได้อยู่ในระดับใด

สูตรคำนวณ

$$DSR = \frac{\text{ภาระหนี้ที่ต้องชำระต่อเดือน}}{\text{รายได้ต่อเดือน}} \times 100$$

ตัวอย่าง: รายได้ 20,000 บาท มีภาระหนี้เดือนละ 6,000 บาท

DSR = 30%

ทั้งนี้ DSR ไม่ได้มีเกณฑ์ 30–40% ที่ใช้ตายตัวกับผู้กู้ทุกคน การพิจารณาสินเชื่อควรคำนึงถึงรายได้ ภาระหนี้ และเงินที่เหลือเพียงพอต่อการดำรงชีพหลังชำระหนี้ด้วย

3. เตรียมเอกสารให้พร้อม

เอกสารที่ใช้ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อและผู้ให้บริการ โดยทั่วไปอาจต้องใช้

☐ บัตรประจำตัวประชาชน

☐ ทะเบียนบ้าน

☐ หลักฐานแสดงรายได้หรือแหล่งที่มาของรายได้

☐ สเตทเมนต์บัญชี หรือเอกสารแสดงรายรับ

☐ เอกสารเกี่ยวกับอาชีพหรือกิจการ เช่น ภาพถ่ายหน้าร้าน

☐ เอกสารหลักประกัน หากสินเชื่อกำหนดให้มีหลักประกัน

หมายเหตุ: ควรสอบถามผู้ให้บริการโดยตรงว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง และส่งข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น

4. ตรวจสอบผู้ให้กู้ก่อนทำสัญญา

ก่อนส่งสำเนาบัตรประชาชน สเตทเมนต์ หรือข้อมูลทางการเงิน ควรตรวจสอบว่าเป็นผู้ให้บริการที่ถูกต้องและได้รับอนุญาตหรืออยู่ภายใต้การกำกับหรือไม่

5. ระวังการเรียกเก็บเงินก่อนรับเงินกู้

หากมีผู้เสนอสินเชื่อและขอให้ โอนเงินล่วงหน้า โดยอ้างว่าเป็น

- ค่าค้ำประกัน
- ค่าปลดล็อกวงเงิน
- ค่าดำเนินการ
- ค่าทำสัญญา
- หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ก่อนจะได้รับเงินกู้

“อย่าเพิ่งโอนเงิน ควรตรวจสอบชื่อผู้ให้บริการ ใบอนุญาต และเงื่อนไขสินเชื่อให้แน่ชัดก่อน”

เช็คให้ครบก่อนกู้

☐ รู้จำนวนเงินที่ต้องการกู้

☐ รู้ค่างวดที่ต้องชำระต่อเดือน

☐ รู้ยอดที่ต้องชำระคืนทั้งหมด

☐ มีเงินเหลือเพียงพอหลังหักภาระหนี้

☐ ตรวจสอบผู้ให้กู้และเงื่อนไขแล้ว

☐ ไม่โอนเงินก่อนโดยไม่ตรวจสอบ

“กู้เท่าที่จำเป็น ผ่อนเท่าที่ไหว ตรวจสอบให้แน่ใจก่อนตัดสินใจ”

4 ขั้นตอนจัดการเมื่อเป็นหนี้นอกระบบ



เมื่อเริ่มมีปัญหาหนี้นอกระบบ สิ่งสำคัญคือ อย่าปล่อยให้หนี้เพิ่มขึ้นโดยไม่รู้ตัว ควรเริ่มจากการหยุดสร้างหนี้ใหม่ สำรวจยอดหนี้ เก็บหลักฐาน และขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ขั้นที่ 1 หยุดกู้เพิ่ม

หลีกเลี่ยงการกู้เงินก้อนใหม่มาใช้จ่ายดอกเบี้ยหรือหมุนหนี้ก้อนเดิม เพราะอาจทำให้ภาระหนี้เพิ่มขึ้นและจัดการได้ยากขึ้น

สิ่งที่ควรทำ

- หยุดกู้เพิ่มเพื่อหมุนจ่ายหนี้เดิมเท่าที่สามารถทำได้
- หลีกเลี่ยงการกู้จากเจ้าหนี้รายใหม่โดยไม่ตรวจสอบเงื่อนไข
- หากจำเป็นต้องใช้เงินเพิ่มเติม ควรขอคำปรึกษาและตรวจสอบทางเลือกก่อนตัดสินใจ

ขั้นที่ 2 สำรวจและจัดทำบัญชีหนี้

รวบรวมข้อมูลหนี้ทุกก้อนที่มี เพื่อให้เห็นภาพรวมและสามารถตรวจสอบยอดหนี้ได้อย่างชัดเจน

สิ่งที่ควรทำ

- รายชื่อหรือข้อมูลของเจ้าหนี้
- จำนวนเงินที่กู้จริง
- วันที่เริ่มกู้
- ดอกเบี้ยหรือค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บ
- จำนวนเงินที่ชำระไปแล้ว
- ยอดหนี้ที่เจ้าหนี้แจ้งว่ายังค้างชำระ

ขั้นที่ 3 เก็บรวบรวมหลักฐาน

เก็บหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการกู้ยืมและการชำระหนี้ เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการขอ

สิ่งที่ควรทำ

- สัญญากู้ยืมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- สลิปหรือหลักฐานการโอนเงิน
- รายการเดินบัญชี (Statement)
- ข้อความสนทนา เช่น LINE หรือช่องทางอื่น
- ข้อความหรือหลักฐานเกี่ยวกับการทวงถามหนี้
- ไฟล์เสียงหรือหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 4 ขอความช่วยเหลือและเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

หากไม่สามารถจัดการหรือเจรจากับเจ้าหนี้ได้ด้วยตนเอง ควรติดต่อหน่วยงานภาครัฐเพื่อขอคำปรึกษาและประสานแนวทางช่วยเหลือตามกรณี

สิ่งที่ควรทำ

- ติดต่อสายด่วน 1359
- ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่
- หากเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ผ่านคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ประจำจังหวัด

หลักการจำง่ายๆ

1 หยุดกู้เพิ่ม → 2 รู้ยอดหนี้ → 3 เก็บหลักฐาน → 4 ขอความช่วยเหลือ

สิทธิลูกหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

แม้ลูกหนี้จะมีหน้าที่ชำระหนี้ตามกฎหมายและสัญญา แต่ลูกหนี้ยังมีสิทธิได้รับการทวงถามหนี้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่วงเวลาที่สามารถติดต่อ วิธีการทวงถาม และพฤติกรรมที่ผู้ทวงถามหนี้ห้ามกระทำ เพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการคุกคาม การประจาน การดูหมิ่น และการเปิดเผยข้อมูลหนี้ต่อบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง



1. เวลาที่สามารถทวงถามหนี้ได้ (มาตรา 9)

- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 20.00 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการ เวลา 08.00 – 18.00 น.
- จำนวนครั้งทวงได้ ไม่เกินวันละ 1 ครั้ง เท่านั้น
- การโทรทวงหนี้ช่วงเช้าตรู่ กลางดึก หรือโทรจิกซ้ำๆ หลายครั้งในหนึ่งวัน

มีความผิดตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และมีโทษปรับทางปกครองสูงสุดไม่เกิน 100,000 บาท

2. ข้อห้ามในการทวงถามหนี้

2.1 ห้ามข่มขู่หรือใช้ความรุนแรง — มาตรา 11 (1)

ห้ามข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน

2.2 ห้ามดูหมิ่น — มาตรา 11 (2)

ห้ามใช้วาจาหรือภาษาที่ ดูหมิ่น เหยียดหยาม หรือทำให้ลูกหนี้อับอาย

2.3 ห้ามเปิดเผยความเป็นหนี้ — มาตรา 8 และ 11 (3)

ห้ามเปิดเผยข้อมูลหนี้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ เพื่อน เว้นแต่เป็นกรณีที่กฎหมายกำหนด

2.4 ห้ามใช้วิธีที่เปิดเผยว่าเป็นการทวงหนี้ — มาตรา 11 (4) และ (5)

ห้ามใช้ ไปรษณียบัตร เอกสารเปิดผนึก โทรสาร หรือข้อความ/สัญลักษณ์บนเอกสารที่ทำให้ผู้อื่นทราบว่าเป็นการทวงถามหนี้

2.5 ห้ามแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิด — มาตรา 12

ห้ามแอบอ้างเป็น ศาล หน่วยงานรัฐ เจ้าหน้าที่รัฐ ทนายความ หรือบริษัทข้อมูลเครดิต หรือขู่ว่าจะดำเนินคดี ยึดหรืออายัดทรัพย์โดยไม่มีอำนาจตามกฎหมาย

2.6 ห้ามทวงถามหนี้อย่างไม่เป็นธรรม — มาตรา 13

ห้ามใช้วิธีการที่ไม่เป็นธรรม เช่น เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงหนี้เกินอัตราที่กำหนด

สิทธิลูกหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (ต่อ)

3. หากถูกทวงถามหนี้ไม่เป็นธรรม ควรทำอย่างไร



ควรเก็บหลักฐานไว้และไม่ลบข้อมูลที่อาจใช้ประกอบการร้องเรียนหลักฐานที่ควรเก็บ

3.1 วันและเวลาที่มีการติดต่อ

3.2 หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางที่ใช้ติดต่อ

3.4 ข้อความ แชต หรือหลักฐานการติดต่อ

3.5 เอกสารหรือข้อความที่มีลักษณะข่มขู่ คุกคาม

3.6 หลักฐานการโอนเงินและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหนี้



4. บทลงโทษตามกฎหมาย

4.1 โทษทางปกครอง — มาตรา 34

ฝ่าฝืนข้อกำหนดบางประการหรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ ต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกิน 100,000 บาท

4.2 โทษทางอาญา (เปิดเผยความเป็นหนี้ / ดูหมิ่น / ทวงหนี้ผิดวิธี) — มาตรา 39

ฝ่าฝืนข้อห้ามในการทวงถามหนี้ เช่น เปิดเผยความเป็นหนี้ต่อผู้อื่น ดูหมิ่นลูกหนี้ หรือใช้วิธีการทวงหนี้ที่กฎหมายห้าม ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4.3 ห้ามแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิด — มาตรา 40

ฝ่าฝืนมาตรา 12 เช่น แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นศาล หน่วยงานรัฐ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี หรือปรับไม่เกิน 300,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4.4 ห้ามข่มขู่หรือใช้ความรุนแรง — มาตรา 41

ฝ่าฝืนมาตรา 11 (1) เช่น ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

อัตราค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

เมื่อมีการผิดนัดชำระหนี้ ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้ได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้อัตราและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้กำหนด เพื่อให้ลูกหนี้ได้รับความเป็นธรรมและสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้



1. ค่าทวงถามหนี้ เรียกเก็บได้เท่าไร?

ค้างชำระ 1 งวด

ไม่เกิน 50 บาท / รอบการทวงถามหนี้

ค้างชำระมากกว่า 1 งวด

ไม่เกิน 100 บาท / รอบการทวงถามหนี้

2. รอบการทวงถามหนี้คืออะไร

รอบการทวงถามหนี้ หมายถึง ช่วงตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระหนี้ของงวดนั้นจนถึงวันครบกำหนดชำระหนี้งวดถัดไป โดยหนึ่งรอบต้องมีระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 1 เดือน ดังนั้น 50 หรือ 100 บาท ไม่ใช่จำนวนที่เรียกเก็บได้ทุกครั้งที่โทรหรือทวงถาม

3. ค่าใช้จ่ายกรณีลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้

ในกรณี หนี้ประเภทให้เช่าซื้อหรือให้เช่าแบบลิสซิ่งในสินค้าประเภทรถ ผู้ทวงถามหนี้อาจเรียกเก็บค่าใช้จ่ายสำหรับการลงพื้นที่ติดตามทวงถามหนี้เพิ่มเติมได้ตามที่เกิดขึ้นจริง

โดยมีเงื่อนไขว่า

- ลูกหนี้ต้องมีหนี้ค้างชำระ มากกว่า 1 งวด
- เรียกเก็บได้ตาม ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง
- เรียกเก็บได้ ไม่เกิน 400 บาทต่อรอบการทวงถามหนี้

ข้อควรรู้: อัตรา 400 บาทนี้ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหนี้ทุกประเภทสามารถเรียกเก็บได้ แต่เป็นกรณีเฉพาะตามเงื่อนไขของประกาศ

4. หากมียอดค้างชำระไม่เกิน 1,000 บาท

หากลูกหนี้มีหนี้ค้างชำระ หรือหนี้ที่ถึงกำหนดชำระสะสม ไม่เกิน 1,000 บาท ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้

5. เมื่อชำระหนี้ครบแล้ว

เมื่อได้รับชำระหนี้ ครบตามจำนวน หรือมีการบอกเลิกสัญญาตามกฎหมายแล้ว ห้ามเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการทวงถามหนี้เพิ่มเติม

สรุปอัตราค่าทวงถามหนี้

กรณี	อัตราที่เรียกเก็บได้
ค้างชำระ 1 งวด	ไม่เกิน 50 บาท/รอบ
ค้างชำระมากกว่า 1 งวด	ไม่เกิน 100 บาท/รอบ
ลงพื้นที่ทวงถาม (เช่าซื้อ/ลิสซิ่งรถ ค้างเกิน 1 งวด)	ไม่เกิน 400 บาท/รอบ
หนี้ค้างสะสมไม่เกิน 1,000 บาท	ห้ามเรียกเก็บ
ชำระหนี้ครบ/บอกเลิกสัญญาแล้ว	ห้ามเรียกเก็บเพิ่มเติม

ลูกหนี้ควรรู้

หากถูกเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ ควรตรวจสอบว่า เรียกเก็บในกรณีใด จำนวนเท่าใด และเป็นไปตามเงื่อนไขของประกาศหรือไม่ รวมทั้งเก็บใบแจ้งหนี้ หลักฐานการชำระเงิน และเอกสารหรือข้อความที่เกี่ยวข้องไว้ เพื่อใช้ตรวจสอบหรือขอคำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัย

คำถามที่พบบ่อย: หมวดการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ

การเป็นหนี้ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหนี้จะมีสิทธิ์กระทำการใด ๆ ได้อย่างไร้ขอบเขต กฎหมายจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อคุ้มครองประชาชนจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม



Q1: หากต้องการให้ภาครัฐช่วยเหลือเรื่องหนี้นอกระบบ ควรเริ่มติดต่อที่ไหน?

A: สามารถติดต่อร้องเรียนและขอไกล่เกลี่ยหนี้ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ หรือสายด่วน 1567 และขอรับคำปรึกษาเรื่องหนี้นอกระบบผ่านสายด่วน 1359 ทั้งนี้ ผลการไกล่เกลี่ยจะพิจารณาตามข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเป็นรายกรณี จึงอาจไม่ได้รับการปรับลดหนี้หรือเงื่อนไขในรูปแบบเดียวกันทุกราย

Q2: หากต้องการคำปรึกษาด้านกฎหมาย ติดต่อที่ไหน?

A: สามารถติดต่อ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี (สคช.) หรือสอบถามผ่านสายด่วนอัยการ 1157

- การให้ความช่วยเหลือและการดำเนินคดีจะพิจารณาตามข้อเท็จจริงและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นรายกรณี

Q3: การไกล่เกลี่ยหนี้ช่วยอะไรได้บ้าง?

A: การไกล่เกลี่ยช่วยให้คู่กรณีมีโอกาส ตรวจสอบยอดหนี้และพูดคุยหาทางออกร่วมกัน เช่น

ตรวจสอบยอดหนี้ → เงินต้น ดอกเบี้ย และยอดที่ชำระแล้ว

เจรจาการชำระหนี้ → ระยะเวลาและรูปแบบการชำระหนี้

ตรวจสอบเงื่อนไข → พิจารณาดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย

ประสานหน่วยงาน → ส่งต่อกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทวงหนี้ การหลอกลวง หรือปัญหาทางกฎหมาย

ข้อควรรู้: การไกล่เกลี่ยไม่ได้หมายความว่าจะลดหนี้ได้ทุกกรณี เนื่องจากผลขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง หลักฐาน กฎหมาย และความตกลงของคู่กรณี



คำถามที่พบบ่อย: หมวดการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ(ต่อ)

Q4: หากมีปัญหาเรื่องสินเชื่อหรือหนี้ ควรติดต่อหน่วยงานใด?

A: สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้นได้ ดังนี้

หน่วยงาน	ช่องทาง	เรื่องที่ติดต่อ
สายด่วน 1359	1359	หนี้นอกระบบและการเงินภาคประชาชน
ศูนย์ดำรงธรรม	1567	ร้องเรียน ร้องทุกข์ และประสานงานในพื้นที่
สำนักงานอัยการสูงสุด	1157	ปรึกษาปัญหาทางกฎหมาย
ธนาคารแห่งประเทศไทย	1213	บริการทางการเงินและผู้ให้บริการภายใต้การกำกับ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1599	สอบถามข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน

Q5: จะรู้ได้อย่างไรว่าแอปหรือผู้ให้บริการสินเชื่อถูกกฎหมาย?

A: อย่าพิจารณาจากโฆษณาบน Facebook, TikTok หรือแพลตฟอร์มออนไลน์เพียงอย่างเดียว ควรตรวจสอบ ชื่อบริษัท ชื่อผู้ให้บริการ และข้อมูลใบอนุญาตกับแหล่งข้อมูลของหน่วยงานกำกับดูแล

ชื่อบริษัท → ชื่อผู้ให้บริการ → ใบอนุญาต/การกำกับดูแล



Q6: หากข้อมูลส่วนตัวหลุดจากแอปกู้เงิน ควรทำอย่างไร?

A: ควรดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

- เก็บหลักฐานทันที บันทึกชื่อแอป แคปภาพหน้าจอ ข้อความทวงถาม และรายละเอียดเหตุการณ์ทั้งหมด
- ติดต่อธนาคาร แจ้งตรวจสอบธุรกรรมผิดปกติ และขอแนวทางเพิ่มความปลอดภัยของบัญชี
- เช็กบัญชีและภาระหนี้ ตรวจสอบรายการเดินบัญชีและสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอว่ามีรายการแปลกปลอมหรือไม่
- แจ้งความและประสานหน่วยงานรัฐ หากเกิดความเสียหาย ให้รวบรวมหลักฐานแจ้งตำรวจ ธนาคาร หรือหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อดำเนินการตามกฎหมายทันที

คำถามที่พบบ่อย: หมวดการละเมิดสิทธิลูกหนี้





การเป็นหนี้ไม่ได้หมายความว่าเจ้าหนี้จะมีสิทธิ์กระทำการใด ๆ ได้อย่างไร้ขอบเขต กฎหมายจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อคุ้มครองประชาชนจากการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม

Q1: เจ้าหนี้บังคับให้เซ็นสัญญาหรือเอกสารที่ยังเป็นกระดาษเปล่า ควรทำอย่างไร?

A: ไม่ควรลงชื่อในเอกสารที่ยังไม่ได้กรอกข้อมูลสำคัญของสัญญา

การลงชื่อในเอกสารเปล่ามีความเสี่ยง เพราะภายหลังอาจมีการนำเอกสารไปกรอกจำนวนเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาชำระหนี้ หรือเงื่อนไขอื่นที่ไม่ตรงกับข้อตกลงที่ลูกหนี้รับทราบ

หากมีการนำเอกสารที่ลงลายมือชื่อแล้วไปกรอกข้อความเพิ่มเติม หรือมีการนำเอกสารไปใช้โดยไม่ตรงกับเจตนาของผู้ลงชื่อ อาจมีประเด็นทางกฎหมายเกี่ยวกับการปลอมแปลงหรือการใช้เอกสารโดยมิชอบ

ทั้งนี้ ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานของแต่ละกรณี

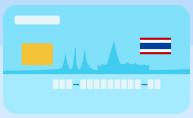
หากเกิดเหตุแล้ว ควรทำอย่างไร?

1. ไม่ลงชื่อในเอกสารหากเอกสารยังมีข้อมูลสำคัญเว้นว่าง หรือมีข้อความไม่ตรงกับที่ตกลงกัน ควรหยุดและตรวจสอบรายละเอียดก่อนลงชื่อ
2. ขอสำเนาเอกสาร เก็บสำเนาสัญญา เอกสารการกู้ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องไว้กับตนเอง
3. เก็บหลักฐานการตกลงกัน เช่น แชต ข้อความ สลิปโอนเงิน หลักฐานการชำระหนี้ ภาพถ่ายเอกสาร หรือหลักฐานอื่นที่แสดงจำนวนเงินและเงื่อนไขที่ตกลงกันจริง
4. หากสงสัยว่ามีการใช้เอกสารโดยมิชอบ ควรนำหลักฐานไปขอคำแนะนำหรือแจ้งเหตุที่สถานีตำรวจ และสามารถติดต่อสายด่วน 1359 เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหนี้นอกระบบได้

หลักการจำ: ไม่เซ็นเอกสารเปล่า → ตรวจสอบข้อความ → ขอสำเนา → เก็บหลักฐาน

คำถามที่พบบ่อย: หมวดการละเมิดสิทธิลูกหนี้ (ต่อ)

Q2: เจ้าหนี้ยึดบัตรประชาชน หรือบัตร ATM/บัตรเดบิตไปพร้อมรหัสPIN ควรทำอย่างไร?



A: รีบดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้บัตรหรือข้อมูลทางการเงินถูกนำไปใช้โดยมิชอบ

กรณีถูกยึดบัตรประจำตัวประชาชน

การยึดบัตรประชาชนของผู้อื่นมีความผิดตามกฎหมาย ลูกหนี้มีสิทธิขอรับบัตรคืนทันทีและดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เก็บหลักฐาน แคปภาพแช็ต ประวัติโทร หรือข้อความที่ยืนยันว่าถูกยึดบัตรจริง
2. แจ้งความดำเนินคดีทันทีเพื่อลงบันทึกประจำวันและดำเนินคดี หรือร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม โทร. 1567

กรณีถูกยึดบัตร ATM / เดบิต พร้อมรหัส PIN

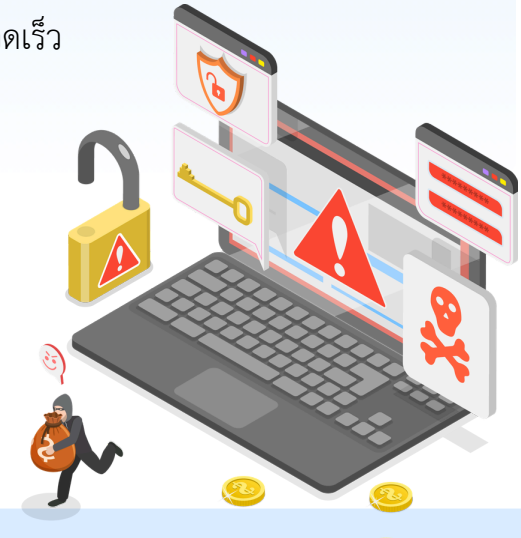
เสี่ยงสูญเสียทรัพย์สิน ต้องรีบตัดการเข้าถึงบัญชีทันที และดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. โทรหา Call Center ของธนาคารเจ้าของบัตรเพื่อระงับการใช้งานทันที
2. แจ้งธนาคารชัดเจนว่า "บัตรและรหัส PIN ตกอยู่กับผู้อื่น"



ขั้นตอนสำคัญหลังจากการอายัดบัตร

1. ตรวจสอบรายการเดินบัญชี (Statement) ย้อนหลังจากธนาคารหรือตรวจสอบผ่าน Mobile Banking เพื่อตรวจเช็กยอดเงิน การถอน การโอน หรือธุรกรรมใด ๆ ที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการ
2. ประสานงานธนาคารหากพบว่ามียอดเงินถูกถอนหรือโอนออกไป ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อขอหลักฐานและระงับการทำธุรกรรมต้องสงสัยทันที
3. ติดต่อสาขาธนาคารเพื่อออกบัตรเดบิตใบใหม่ พร้อมทั้งเปลี่ยนรหัสผ่าน Mobile Banking และรหัสความปลอดภัยอื่น ๆ ตามคำแนะนำของธนาคาร
4. รวบรวมเอกสารรายการเดินบัญชี ข้อความการสนทนา และหลักฐานการหักเงิน นำไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ณ สถานีตำรวจท้องที่ เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างรวดเร็ว



เคสตัวอย่าง 3 รูปแบบภัยหนี้นอกระบบที่พบจากสายด่วน 1359

รู้ทันกลลวงก่อนตกเป็นเหยื่อ

การกู้เงินผ่านช่องทางออนไลน์ที่ไม่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาได้ อาจนำไปสู่ปัญหาหนี้และการถูกทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม จึงควรตรวจสอบผู้ให้บริการและเงื่อนไขการกู้ให้ชัดเจนก่อนตัดสินใจ

รูปแบบที่ 1 แอปเงินกู้เถื่อน หักเงินก่อนรับจริง

มิจฉาชีพอาจโฆษณาว่าอนุมัติเงินกู้ได้ง่ายและรวดเร็ว แต่เมื่อได้รับเงิน ผู้กู้อาจได้รับเงินไม่เต็มจำนวน เนื่องจากถูกหักค่าดำเนินการ ดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า ขณะที่ยังต้องชำระคืนตามยอดที่กำหนด

ตัวอย่างสถานการณ์

ขอกู้ 4,000 บาท ได้รับเงินจริง 2,400 บาท แต่ยังต้องชำระคืนตามเงื่อนไขที่กำหนด



สัญญาณเตือน

- หักเงินก่อนจ่ายจริง
- เรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้า
- กำหนดเวลาชำระคืนสั้น
- ตรวจสอบผู้ให้บริการไม่ได้

รูปแบบที่ 2 “ยัดเงินกู้” เงินเข้าบัญชี ทั้งที่ไม่ได้ตกลงกู้

ผู้เสียหายอาจได้รับเงินโอนเข้าบัญชีทั้งที่ไม่ได้ตั้งใจขอกู้ หรือยังไม่ได้ตกลงรับสินเชื่อ จากนั้นผู้ให้บริการอาจติดต่อเรียกเงินต้น ดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม โดยใช้การติดตามทวงถามหรือกดดันให้ชำระเงิน



หากพบเงินโอนที่ไม่ทราบที่มา

1. อย่าเพิ่งใช้เงิน
2. เก็บหลักฐานการโอน
3. ติดต่อธนาคารเพื่อตรวจสอบ
4. อย่ารีบโอนเงินกลับตามคำสั่งของผู้ติดต่อ
5. หากถูกข่มขู่ ให้เก็บหลักฐานและขอความช่วยเหลือ

รูปแบบที่ 3 ทวงหนี้รายวันคุกคามลูกหนี้และคนรอบตัว

การทวงถามหนี้อาจสร้างความเดือดร้อนเมื่อมีการโทรศัพท์หรือส่งข้อความไปยังครอบครัว เพื่อน หรือเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ การข่มขู่ หรือการใช้ถ้อยคำดูหมิ่น



รูปแบบที่ควรระวัง

โทรหาครอบครัวหรือเพื่อนเพื่อกดดันให้ชำระหนี้ ส่งข้อความไปยังบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้กู้ เปิดเผยข้อมูลหนี้หรือประจาน และการข่มขู่ ทำให้หวาดกลัว หรือดูหมิ่น

แผนผังปฏิบัติการรับมือกรณีกู้หนี้นอกระบบผ่านบุคคล 4 ขั้นตอน



ขั้นที่ 1

ตั้งสติ แล้ว "หยุดจ่ายดอกเบี้ยลอย" ทันที

- กฎหมายกำหนดชัดเจนว่า ดอกเบี้ยเงินกู้ต้องไม่เกิน ร้อยละ 15 ต่อปี
- อย่ากู้เจ้าหนี้รายใหม่มาโปะเจ้าหนี้รายเก่าเด็ดขาด เพราะจะทำให้เกิดหนี้เพิ่มจนหาทางออกไม่ได้

ขั้นที่ 2

รวบรวมหลักฐานพฤติการณ์ทวงหนี้และทำบัญชียอดหนี้

- บันทึกเสียงสนทนาขณะทวงหนี้ และถ่ายภาพ/คลิปวิดีโอหากมีการมาทวงถึงที่
- รวบรวมสัญญากู้ยืม (ถ้ามี) และสลิปการโอนเงินที่จ่ายไปแล้วทั้งหมด

ขั้นที่ 3

หากโดนข่มขู่หรือบุกรุก ให้แจ้งตำรวจทันที

- ตามกฎหมายห้ามเจ้าหนี้ด่าทอ ข่มขู่ ประจาน หรือใช้กำลังโดยเด็ดขาด
- หากมีคนมาดักรอ ล้อมบ้าน หรือทำลายทรัพย์สิน ให้โทร 191 ทันที
- ภาพถ่าย หรือแชทข้อความไปแจ้งความดำเนินคดี ที่โรงพักใกล้บ้าน

ขั้นที่ 4

แนะนำช่องทางปรึกษาและไกล่เกลี่ยหนี้โดยหน่วยงานรัฐ

- สายด่วน 1359 ปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบและตรวจเช็กสินเชื่อในระบบ
- สายด่วน 1567 ช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ในพื้นที่
- สายด่วน 02-142-1444 / 1157 ปรึกษาข้อกฎหมายสัญญาเงินกู้และสิทธิลูกหนี้ฟรี
- สายด่วน 1599 แจ้งเหตุถูกข่มขู่ คุกคาม หรือทวงหนี้ไม่เป็นธรรม

การคุ้มครองสิทธิ์ลูกหนี้ตามกฎหมาย

ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (มาตรา 8 และมาตรา 9)
ห้ามทวงหนี้เกินวันละ 1 ครั้ง และห้ามทวงกับบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่คนกู้

ตาม พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 (ประกอบ ป.พ.พ. มาตรา 654)
ดอกเบี้ยผิดกฎหมายไม่ต้องจ่าย คืนเฉพาะเงินต้นที่แท้จริงเท่านั้น

แผนผังปฏิบัติการรับมือกรณีกู้หนี้นอกระบบผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ 4 ขั้นตอน



ขั้นที่ 1

ตัดวงจรระบบ ถอนสิทธิ์ และ "ปิดบัญชีธนาคารเดิมทันที"

- ลบแอปและปิดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ในการตั้งค่าโทรศัพท์ทันที
- ติดต่อธนาคารเพื่อปิดบัญชีเดิมทันที ป้องกันเงินโอนซ้ำและกันการถูกใช้เป็นบัญชีม้า

ขั้นที่ 2

สื่อสารสร้างเกราะคุ้มกันคนรอบข้าง

- รีบแจ้งคนรอบข้างและที่ทำงาน ว่าถูกแอปมิจฉาชีพดูดข้อมูลไปส่งข้อความรบกวน
- โพสต์เตือนภัยในโซเชียลมีเดีย หากมีใครทวงหนี้ห้ามโอนเงินแทนเด็ดขาด เพราะถูกขโมยข้อมูลและกำลังดำเนินคดี

ขั้นที่ 3

รวบรวมหลักฐาน แล้วไป "แจ้งความที่โรงพักใกล้บ้าน"

- แคปหน้าจอหลักฐาน ทั้งข้อความข่มขู่ หน้าแอป และขอสเตทเมนต์ยอดเงินเข้า-ออก
- แจ้งความลงบันทึกประจำวัน ที่สถานีตำรวจ เพื่อยืนยันความบริสุทธิ์และใช้ดำเนินคดี

ขั้นที่ 4

ยื่นเอกสารร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

- รวบรวมหลักฐานสำคัญ ทั้งใบแจ้งความ สเตทเมนต์ธนาคาร และภาพหน้าจอแอป/ข้อความทวงหนี้
- ทำหนังสือสรุปเรื่องส่งอีเมล saraban@fpo.go.th ของ สศค. เพื่อลงรับเรื่องและส่งฝ่ายกฎหมายตรวจสอบต่อไป

ข้อควรระวัง

- ห้ามโอนเงินปิดยอดตามที่บอกในแชท เพราะเป็นบัญชีม้าและไม่ทำให้หนี้จบจริง
- ดอกเบี้ยเกินกฎหมายถือเป็นโมฆะ ไม่ต้องจ่ายดอกเบี้ย คืนเฉพาะเงินต้นที่ได้รับจริงเท่านั้น
- สงสัยหรือต้องการตรวจเช็กแอปเงินกู้ โทร. สายด่วน 1359 (วันและเวลาราชการ)

แผนผังกระบวนการทำงานเจ้าหน้าที่สายด่วน 1359

จุดเริ่มต้นการรับสายด่วน1359

รับสายประชาชนผ่านหมายเลข สายด่วน 1359 กล่าวทักทายมาตรฐานราชการ และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

ขั้นตอนที่ 1: ตรวจสอบและคัดกรองข้อมูลปัญหา

กรณีที่: 1 สินเชื่อในระบบ

สินเชื่อพิโกไฟแนนซ์ (Pico Finance)

- เช็กรายชื่อบริษัทที่ได้ใบอนุญาตถูกต้องตามจังหวัดของผู้กู้
- เตือนภัยสินเชื่อที่ถูกต้อง ไม่มีนโยบายให้โอนเงินก่อนกู้ทุกกรณี

กรณีที่: 2 หนี้นอกระบบผ่านบุคคล

- ชี้แจงข้อกฎหมายดอกเบี้ยไม่เกิน 15%
- แนะนำการเก็บพยานหลักฐาน
- แนะนำหน่วยงานเพื่อส่งต่อความช่วยเหลือ

กรณีที่: 3 หนี้นอกระบบผ่านแอปออนไลน์

- ลบแอปและถอนสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลในมือถือ
- ปิดบัญชีที่เคยรับเงิน พร้อมลงบันทึกประจำวันกับตำรวจ
- แนบหลักฐานและใบแจ้งความส่งไปที่อีเมล saraban@fpo.go.th

ขั้นตอนที่ 1: การบันทึกและให้คำปรึกษา

- ให้คำปรึกษาข้อกฎหมายคุ้มครองลูกหนี้ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558
- บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน วันที่, ที่อยู่, อำเภอ, จังหวัด, อาชีพ, อายุ, จำนวนหนี้ที่กู้, ประเภทของเงินกู้, เรื่องที่ขอรับคำปรึกษาแนะนำ, รายละเอียดปัญหาอื่นๆ, ชื่อแอป ลงใน Log Sheet

ขั้นตอนที่ 3: การส่งต่อและประสานงาน

- กรณีหนี้นอกระบบผ่านบุคคลให้ส่งต่อศูนย์ดำรงธรรม (โทร. 1567) เพื่อไกล่เกลี่ย หรือแจ้งตำรวจท้องที่เพื่อดำเนินคดีอาญา
- กรณีหนี้นอกระบบผ่านแอปออนไลน์ ให้ติดตามเอกสารคำร้องผ่านอีเมล saraban@fpo.go.th เพื่อออกเลขรับเรื่องในระบบสารบรรณของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) ต่อไป

จุดสิ้นสุดการให้บริการสายด่วน 1359

ทำการปิดสาย
จากนั้นบันทึกสถานะการดำเนินงานลง Log Sheet

มาตรฐานเวลาและการรักษาความลับ

ระยะเวลาการสนทนาต่อสายประมาณ 8–12 นาที และข้อมูลส่วนตัว สเตทเมนต์ และภาพถ่าย ถือเป็นความลับทางราชการ ห้ามเปิดเผยภายนอก

สรุปสายด่วนสำคัญเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้ภาคประชาชน

1359 **จ.-ศ. 08.30-16.30 น.** **อีเมล saraban@fpo.go.th**	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหนี้นอกระบบ
1567 **ตลอด 24 ชม.**	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย รับเรื่องร้องทุกข์หนี้นอกระบบระดับพื้นที่ในทุกอำเภอและทุกจังหวัด และช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ อย่างปลอดภัย
1157 **จ.-ศ. 08.30-16.30 น.**	สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายฯ ให้คำปรึกษาข้อพิพาทสัญญาเงินกู้และข้อกฎหมายแก่ประชาชนฟรีและช่วยตั้งโต๊ะไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
1213 **จ.-ศ. 08.30-16.30 น.**	ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย รับเรื่องร้องเรียนปัญหาผู้ให้บริการทางการเงินและธนาคารพาณิชย์ในระบบ
1599 **ตลอด 24 ชม.**	ศูนย์ปราบปรามหนี้นอกระบบ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แจ้งเบาะแสแก๊งทวงหนี้โหด ทวงหนี้ผิดกฎหมาย และผู้มีอิทธิพลปล่อยกู้ และร้องทุกข์กรณี ถูกข่มขู่ (เหตุด่วนเฉพาะหน้า โทร. 191)
1323 **ตลอด 24 ชม.**	สายด่วนสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข บริการให้คำปรึกษาคลายเครียด ประคับประคองจิตใจ ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบ ภาวะวิกฤตความเครียด ซึมเศร้าจากปัญหาหนี้สิน

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านการสแกน QR CODE

SCAN ME

เว็บไซต์ 1359

SCAN ME

เว็บไซต์สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

SCAN ME

พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560

SCAN ME

พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านการสแกน QR CODE

SCAN ME

โปสเตอร์สายด่วน 1359

SCAN ME

เพจFacebook สายด่วน1359

SCAN ME

คลังความรู้หนี้นอกระบบผ่านเว็บไซต์ 1359

คณะผู้จัดทำ

กองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง

อ้างอิง

พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560

พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

ที่อยู่และช่องทางการติดต่อ

ที่อยู่สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง: อาคารสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
ถนนพระรามที่ 6 อารีย์สัมพันธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ : 02-273-9020
โทรสาร : 02-273-9168
Email : fpocenter@fpo.go.th
รับ-ส่งหนังสือราชการ : saraban@fpo.go.th
เวลาทำการ : 08.30 น. - 16.30 น.

ที่อยู่กองนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ชั้น 4 ถนนพระรามที่ 6 ซอยอารีย์สัมพันธ์ แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรสายด่วน : 1359
โทรสาร : 0-2169-7127 ถึง 36
Email : saraban@fpo.go.th
เว็บไซต์ทางการ: www.fpo.go.th
ระบบตรวจเช็กพิโกไฟแนนซ์: 1359.go.th
เวลาทำการ : 08.30 น. - 16.30 น.

