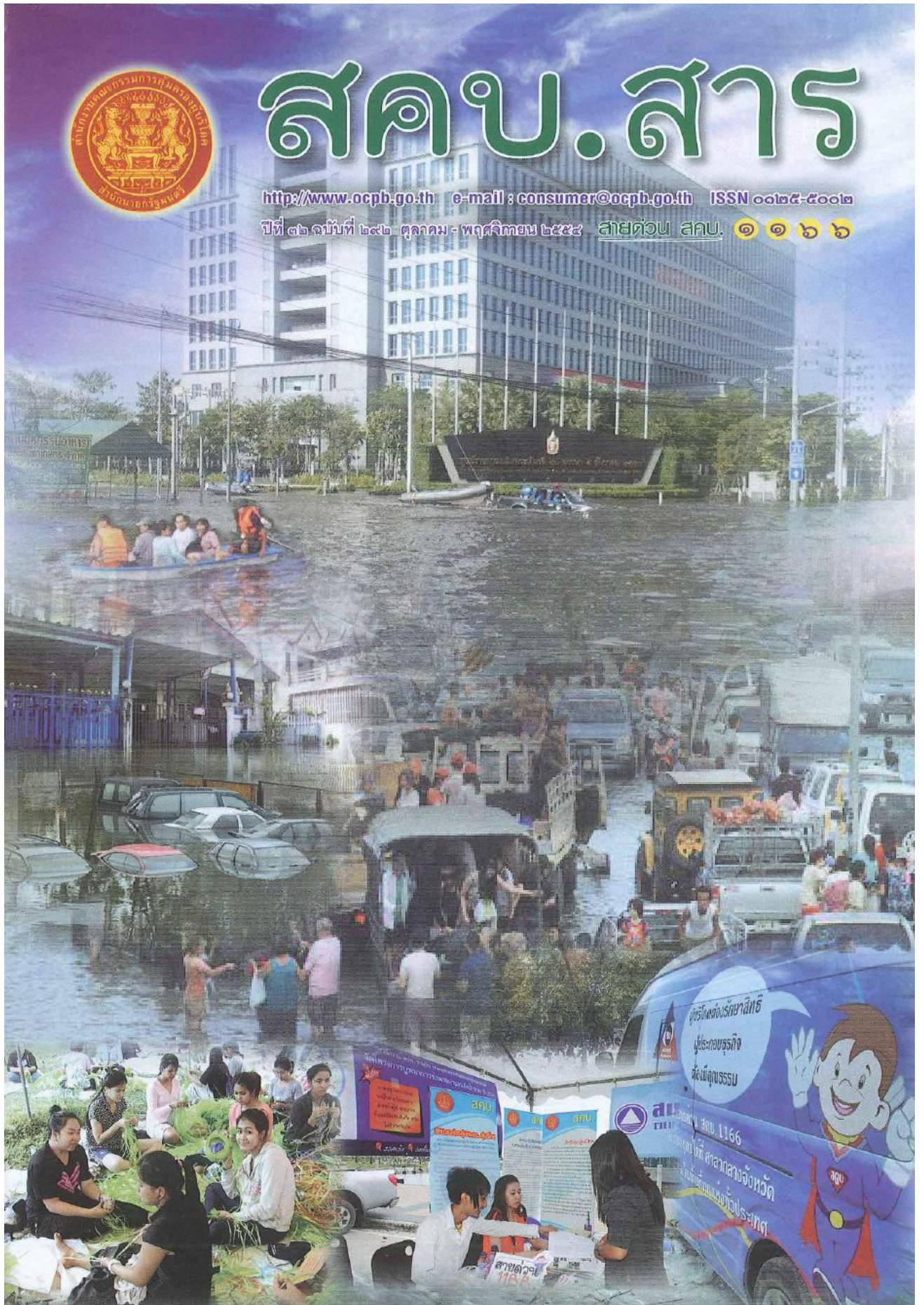




สคบ.สาร

<http://www.ocpb.go.th> e-mail : consumer@ocpb.go.th ISSN ๐๐๒๕-๕๐๐๒

ปีที่ ๓๒ ฉบับที่ ๒๔๒ ตุลาคม - พฤศจิกายน ๒๕๕๕ สายด่วน สคบ. ๑๑๖๖





น้ำท่วม
สคบ.

กัญยรัตน์ ทับทิมทอง
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
เรียบเรียง

มาตรการให้ความช่วยเหลือ ลูกค้าเข้าสู่ผู้ประกอบการ



จาก ปัญหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) โดยข้อมูลจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชี้แจงว่า ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ มีพื้นที่ประสบภัยทั้งหมด ๖๔ จังหวัด เสียชีวิต ๕๓๓ ราย สูญหาย ๒ ราย และยังมีพื้นที่ประสบอุทกภัย ๒๔ จังหวัด อยู่ระหว่างการฟื้นฟู ๔๐ จังหวัด ในกรณีนี้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้มีการหารือกับทางสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย เร่งออกมาตรการช่วยเหลือให้กับผู้บริโภคที่เป็นลูกค้าเช่าซื้อซึ่งประสบภัยในพื้นที่น้ำท่วม โดยคณะกรรมการสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย ได้ขอความร่วมมือจากคณะกรรมการสมาคมและบริษัทสมาชิกกำหนดแนวทางเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบภัย สรุปเป็น ๗ มาตรการ ดังนี้

๑. ยกเว้นค่าติดตามทวงถามและเบี้ยปรับล่าช้าสำหรับลูกค้าที่ประสบภัยน้ำท่วม
๒. มีแนวทางการพักชำระค่างวดเช่าซื้อ สำหรับลูกค้าที่ประสบภัยน้ำท่วม
๓. ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ขยายเวลาการผ่อนชำระค่างวดเช่าซื้อ ทั้งนี้แต่ละสถาบันจะพิจารณาความเหมาะสมของลูกค้า
๔. กรณีผู้เช่าซื้อเพื่อการพาณิชย์หรือเช่าซื้อรถยนต์หลายคัน (Fleet Finance) จะพิจารณาช่วยเหลือตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
๕. ให้มีมาตรการหยุดการทวงถามสำหรับลูกค้าที่เช่าซื้อปกติที่ประสบภัยน้ำท่วมและอยู่ในพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วม
๖. กรณีที่ลูกค้าต้องการวงเงินฉุกเฉินเพิ่มเติมหลาย ๆ สถาบัน



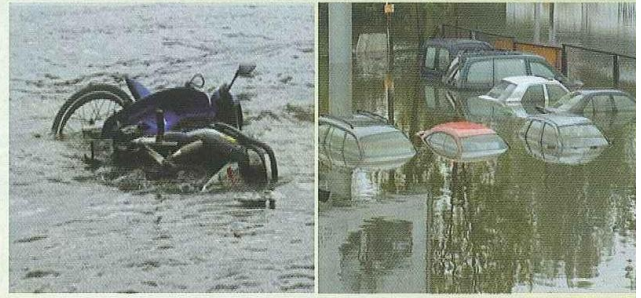
สคบ. สาร

การเงินที่เป็นสมาชิกสมาคมได้จัดให้มีวงเงินกู้สำหรับลูกค้าที่มีความจำเป็นต้องใช้เงินฉุกเฉิน (สามารถติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมได้จากสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย โทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๕ ๐๒๔๐-๕) ๗. มาตรการอื่น ๆ ตามที่ลูกค้าเช่าซื้อร้องขอโดยพิจารณาเป็นราย ๆ จากการที่สมาคมฯ ได้มีการกำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าเช่าซื้อที่ประสบภัยน้ำท่วม สคบ. จึงได้เชิญคุณนิธระ วงศ์รุ่ง ประธานกรรมการสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทย เข้าร่วมสัมมนาพิเศษในรายการ **"โต๊ะข่าว สคบ."** เมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ ทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม KM Channel และช่องสายโท เพื่อสอบถามรายละเอียดและประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทั่วไปให้ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ๗ มาตรการดังกล่าว สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

- กรณีที่ลูกค้าต้องการขอพักชำระหนี้ สามารถแจ้งความจำนงไปยังบริษัทผู้ให้เช่าซื้อ โดยจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับสินเชื่อพร้อมหลักฐานที่แสดงว่าตนประสบภัยอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตามจากการที่ทางสมาคมฯ รับแจ้งพบว่าโดยส่วนใหญ่ลูกค้ามักจะเกิดเหตุอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดและมีปัญหาเอกสารสำคัญสูญหาย ในเรื่องนี้ทางสมาคมฯ ขอให้ทางผู้เช่าซื้อรีบดำเนินการแจ้งให้บริษัทผู้ให้เช่าซื้อทราบโดยเร็ว
- หากลูกค้าเป็นผู้ประสบภัยจะต้องแจ้งให้บริษัททราบเพื่อขอมาตรการช่วยเหลือทุกรายเนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องของกรอบการนัดชำระเงินที่ตกลงกันได้ ทั้ง ๒ ฝ่าย ซึ่งทางผู้บริโภครจะต้องมีความรับผิดชอบในส่วนหนึ่ง และติดต่อทางสมาคมฯ สำหรับรายละเอียดและมาตรการการช่วยเหลือผู้ประกอบการหรือบริษัทสมาชิกนั้นก็พร้อมให้การช่วยเหลือตามความเหมาะสม
- จากมาตรการให้ความช่วยเหลือน้ำท่วม ๗ ข้อนั้น ถือว่าสมาคมฯ ได้มีการส่งสัญญาณถึงบริษัท จะเห็นได้ว่าบางบริษัท

สมาชิกมีนโยบายในการพักชำระหนี้ที่ชัดเจนและบางบริษัทให้พักชำระหนี้จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๔ แต่บางบริษัทมีนโยบายปรับปรุงโครงสร้างหนี้แทน โดยยังคงขอให้ผู้บริโภครถผ่อนชำระเป็นรายเช่นเดิม แต่อาจมียอดการชำระต่อเดือนน้อยลงเพื่อบรรเทาและแบ่งภาระของผู้ประสบภัย สำหรับการขึ้น record ที่เครดิตบูโรนั้น ได้มีข้อตกลงกัน โดยทางบริษัทสมาชิกจะนำส่งข้อมูลเป็นลูกหนี้ที่ปกติหมายถึงเท่ากับได้ว่าได้รับการผ่อนผันตามมาตรการนี้ท่วมเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าไม่ได้เป็น Blacklist แต่อย่างใด

- นอกจากนี้ลูกค้าจำเป็นต้องส่งเอกสารหลักฐานแสดงว่าตนเป็นผู้ประสบภัยให้แก่บริษัทที่ผู้ซื้อเพื่อจะได้ใช้เป็นหลักฐานในการพิจารณาอย่างรวดเร็ว
- สำหรับแนวทางช่วยเหลือลูกค้าทางบริษัทสมาชิกมีแนวทางช่วยเหลือในหลักการเดียวกัน แต่มีนโยบายช่วยเหลือมากขึ้นขึ้นอยู่กับพิจารณาของบริษัทและประวัติการชำระค้างวดของผู้บริโภค
- กรณีรถลูกค้าจมน้ำ สำหรับผู้ซื้อที่ซื้อประกันภัย ชั้น ๑ นั้นถือว่าคุ้มครองรถลูกค้ากรณีจมน้ำ โดยถ้าจมน้ำไม่มากก็สามารถเคลมประกันได้ แต่ถ้าจมน้ำจนระดับคอนโซลหน้าบริษัทประกันอาจพิจารณาเคลม Total Lost ให้ทั้งคัน ดังนั้นขอให้ผู้บริโภครีบแจ้งตัวแทนประกันภัยโดยด่วนสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการจะขายรถเนื่องจากไม่สามารถซ่อมเพื่อใช้การได้อีกกรณีนี้คงต้องเข้ากระบวนการคืนรถ การประมูล ขายรถตามเคลมที่แทนนั้น สมาคมฯ ขอย้ำว่า



ในการขายรถที่อยู่ที่ระหว่างการผ่อนชำระกับบริษัทที่ผู้ซื้อนั้นทางผู้บริโภคต้องแจ้งให้กับทางบริษัทที่ผู้ซื้อทราบและดำเนินการตามขั้นตอนให้ถูกต้อง มิฉะนั้นแล้วจะถูกดำเนินคดีความได้

- กรณีที่ผู้ประสบภัยไม่ใช่ลูกค้า แต่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยที่มีรถหลายคัน สมาคมฯ มีแนวทางช่วยเหลือเช่นกัน แต่จะพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะและร่วมหาทางออกให้เหมาะสมกับนิติบุคคลนั้น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้ ทางสมาคมธุรกิจเช่าซื้อไทยถือเป็นองค์กรกลางหรือผู้แทนของสถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อ อย่างไรก็ตามทางสมาคมฯ พยายามผลักดันและสนับสนุนให้บริษัทสมาชิกประกอบธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลและดำเนินการอย่างมีมาตรฐานและกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงเอื้อเพื่อแก่ผู้บริโภคในทุก ๆ สถานการณ์พร้อมทั้งรับผิดชอบต่อสังคมและยังเป็นที่ปรึกษาให้กับประชาชนที่มีปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้ออื่น ๆ ด้วย กรณีที่ผู้บริโภคต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๕๕ ๐๒๕๐



เกาะติดประเด็นใหม่.. และสาระน่ารู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค

ในรายการ

“โต๊ะข่าว สคบ.”

๑ ชั่วโมงเต็ม ทุกสัปดาห์!
ทุกวันศุกร์ เวลา ๑๒.๓๐ - ๑๓.๓๐ น.

★ ทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม KM Channel (KU Band 11635/H/27500)

และช่องฉายไทย (NSS6 KU-Band 11131/VER/27500)

ผู้บริโภคยุคใหม่ รู้รับข่าวสาร รู้ทันการบริโภค

อย่าลืม! ...ติดตามชมกันให้ได้นะจ๊ะ!

ติดตามชมรายการโต๊ะข่าว สคบ.สดผ่านทาง www.karmaneetwork.com/km.html

และย้อนหลังได้ที่ www.ocpb.go.th

สคบ. สาร

