

บทที่ 4

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้เป็นหนี้

ในบทนี้ จะได้เริ่มจากการเสนอตัวอย่างรูปธรรมการเป็นหนี้บัตรเครดิตของครอบครัวของพนักงานองค์กรปกครองท้องถิ่นคนหนึ่ง จากนั้นจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

เรื่องของนายมานะ

เรื่องของนายมานะน่าจะถือเป็นภาพตัวแทนหนึ่งของชนชั้นกลางที่เติบโตมาจากฐานะที่ยากจนในชนบทที่จบการศึกษาในระดับ ปวช. และเข้าสู่งานเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมในเมือง จนสิบกว่าปีต่อมาหลังจากผ่านงานนับสิบแห่งโดยที่หลายแห่งเขาได้รับเพียงอัตราค่าจ้างขั้นต่ำรายวัน ต่อมาในตอนท้ายที่สุด สามารถสอบบรรจุเป็นเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองท้องถิ่นได้ นายมานะมีภรรยา ซึ่งทำงานอยู่บริษัทเอกชน มีรายได้ดีกว่า ทำให้เป็นเจ้าของบัตรเครดิตหรือบางกรณีเจ้าของบัตรหลัก ก่อนที่นายมานะจะมีบัตรเครดิตของตนเอง

เช่นเดียวกับพนักงานในองค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปที่ครอบครัวไม่มีพื้นฐานฐานะที่มั่นคงหรือมีมรดกให้ ครอบครัวของนายมานะจะมีหนี้สินขององค์กรปกครองท้องถิ่น หนี้ของธนาคารของรัฐตามโครงการสินเชื่อที่ให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐ ตลอดจนหนี้ธนาคารประเภทอื่น แต่อย่างไรก็ตาม ขอบเขตของการศึกษานี้จะพิจารณาเฉพาะประเด็นหนี้บัตรเครดิตเท่านั้น

การมีบัตรเครดิตของครอบครัวชนชั้นกลางน่าจะเกิดขึ้นอย่างน้อยเมื่อราว 13 ปีที่แล้ว ซึ่งในที่นี้จะไม่ได้อธิบายการศึกษาเชิงโครงสร้างเศรษฐกิจและธุรกิจที่อยู่เบื้องหลัง ในปี พ.ศ. 2547 ภรรยาของนายมานะ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการติดต่อจากตัวแทนของธนาคาร ซิตี้แบงก์ เพื่อเสนอให้ทำบัตรเครดิตของธนาคาร ซึ่งแยกบัตรเป็น 2 ใบ ใบหนึ่งสามารถกดเพื่อซื้อสินค้าได้อย่างเดียว อีกใบหนึ่งรูดเป็นเงินสดออกมาได้อย่างเดียว โดยให้วงเงินในบัตรทั้ง 2 ใบ เป็นเงิน 93,800 บาท เพื่อใช้จ่ายผ่านบัตรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

สองปีถัดมาใน ปี พ.ศ. 2549 ภรรยาของนายมานะ ได้รับการติดต่อจากตัวแทนของธนาคาร Standard Chartered เพื่อเสนอให้ทำบัตรเครดิตของธนาคาร โดยให้วงเงิน 45,000 บาท เพื่อใช้จ่ายผ่านบัตรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ใน ปี พ.ศ. 2551 ภรรยาของนายมานะได้รับการติดต่อจากตัวแทนของธนาคารกสิกรไทย เพื่อเสนอให้ทำบัตรเครดิตของธนาคาร โดยให้วงเงิน 39,000 บาท เพื่อใช้จ่ายผ่านบัตรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกัน ภรรยาของนายมานะได้รับการติดต่อจากตัวแทนของธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อเสนอให้ทำบัตรเครดิตของธนาคาร โดยให้วงเงิน 46,000 บาท เพื่อใช้จ่ายผ่านบัตรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

นอกจากนี้ ภรรยาของนายมานะ ยังได้สมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตของห้างเทสโก้ โลตัส วีซ่า เพื่อใช้ซื้อของกินของใช้ภายในบ้าน โดยให้วงเงินในบัตร 35,000 บาท

ในช่วงปี พ.ศ. 2548-2551 ภรรยาของนายมานะ ลาออกจากงานและว่างงานอยู่ประมาณ 2 ปี ในช่วงเวลาดังกล่าว นายมานะ ต้องทำงานคนเดียว แม้จะได้บรรจุเป็นข้าราชการแล้วตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2548 แต่เงินเดือนก็น้อยมาก เพียงเดือนละ 7,000 บาทเท่านั้น จึงทำให้ไม่มีเงินรายได้เพียงพอต่อการชำระหนี้บัตรเครดิต ครอบครัวจึงใช้วิธีการหมุนเงินในบัตรเครดิตต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อหมุนชำระวนไปเรื่อยๆ จนในที่สุดดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าภาษี ค่าทวงถาม ค่าธรรมเนียมต่างๆ ก็เพิ่มขึ้นอย่างไม่สามารถควบคุมอยู่ได้

ขณะที่ชีวิตครอบครัวดำเนินไป ภาระค่าใช้จ่ายก็เพิ่มขึ้นตามเป็นเงาตามตัว ครอบครัวต้องมีค่าใช้จ่ายอื่นตามมา เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าแก๊สรถยนต์ ค่าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในบ้านแต่ละเดือน เมื่อลูกเติบโตขึ้นก็มีค่าเทอมลูกตามมาเป็นระลอก หรือจะซื้อโทรทัศน์ จำนวน 14,000 บาท ซื้อเครื่องซักผ้า จำนวน 8,500 บาท ก็ใช้บัตรเครดิตในการซื้อหามา แล้วผ่อนชำระภายหลัง

ปี พ.ศ. 2558 นายมานะได้สมัครบัตรเครดิตของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารให้วงเงิน 40,000 บาท เพื่อใช้จ่ายผ่านบัตรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ตลอดระยะเวลา ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 14 ปีโดยประมาณ ณ วันนี้ นายมานะ ได้ใช้จ่ายวงเงินตามที่ระบุไว้ในบัตรเครดิตจนเต็มวงเงินแล้วทุกใบ

ใช้บัตรเครดิตไปในทางใด

เมื่อตอนเริ่มมีบัตรเครดิตนั้น นายมานะและครอบครัวกล่าวทบทวนย้อนหลังว่า ในช่วงตอนนั้นก็มีความรู้สึกสะอึกสยดสยองในการใช้จ่ายใช้สอย เพราะบัตรเครดิตนี้สามารถใช้รูดเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการได้ และยังสามารถกดเงินสดออกจากบัตรก็ได้เช่นกัน ส่วนใหญ่จะใช้จ่ายอย่างเช่น

1. ใช้รูดเพื่อซื้อของกินของใช้ เครื่องอุปโภคบริโภค เข้าบ้านต่อเดือน เดือนละ 3,000-5,000 บาท ทุกเดือน
2. ใช้รูดเพื่อซื้ออาหารมีอพิเศษเป็นบางครั้งเช่น ร้านอาหาร ร้านไก่ทอด โดยส่วนมากมีอละประมาณ 1,000 บาท เฉลี่ย 3 เดือนครั้ง
3. ใช้รูดเพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น โทรทัศน์ เครื่องซักผ้า ตู้เย็น พัดลม ตามราคาของเครื่องใช้ไฟฟ้าแต่ละรายการ แต่โดยเฉลี่ยเครื่องละ 5,000-10,000 บาท
4. ใช้รูดหรือกดเงินสดเพื่อเติมน้ำมัน และแก๊สรถยนต์ วงเงินครั้งละ 1,000 บาท เดือนละ 2-3 ครั้ง
5. ใช้กดเงินสดออกมาเพื่อใช้จ่ายค่าเทอมและค่าอุปกรณ์การเรียนอื่นๆ และเสื้อผ้า ของลูก จำนวน 3 คน เฉลี่ยเทอมละ 10,000 บาท
6. ใช้รูดเพื่อประกอบอาชีพเสริม เฉลี่ยเดือนละ 5,000 บาท
7. ใช้เพื่อหักค่าสาธารณูปโภค น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ เฉลี่ยเดือนละ 2,000 บาท
8. ใช้เพื่อเหตุผลและความจำเป็นอื่นๆ แต่ไม่บ่อยครั้ง เช่น กดเงินสดเพื่อซื้อดินถมที่มรดก 50,000 บาท กดเงินสดเพื่อจ่ายค่าซ่อมแซมรถยนต์ (ราคาตามอาการ)

9. เหตุผลสุดท้ายคือ ใช้กดเงินสดแต่ละบัตรเพื่อหมุนใช้หนี้ขั้นต่ำของแต่ละบัตร หมุนวนไปเรื่อยๆ

โดยสรุปมูลค่าหนี้สินจากการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต 337,800 บาท

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า ภาระของนายมานะสามารถสมัครบัตรเครดิตได้ถึง 6 ใบ ในการสมัครบัตรเครดิตแต่ละใบก็ไม่มีความยุ่งยาก สมัครง่าย เอกสารก็ใช้แค่บัตรประชาชนกับใบรับรองเงินเดือน แถมยังได้วงเงินที่สูงมาก ในขณะที่กรอกเอกสารการสมัคร ภาระนายมานะหรือตัวนายมานะเองไม่สนใจหรือมีความละเอียดในการอ่านข้อมูล และเงื่อนไขต่างๆ ก่อนการสมัครบัตรเครดิต หรือไม่เวลาจ่ายผ่อนชำระก็อาจไม่สนใจ ในรายละเอียดของใบแจ้งหนี้ว่าจะต้องจ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง ส่วนมากจะมองแค่ตัวเลขที่จะสามารถผ่อนชำระ และวันสุดท้ายของการจ่ายผ่อนชำระเท่านั้น จึงไม่รู้เลยว่าอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และค่าอื่นๆ ถูกคิดไปเท่าใด

ในช่วงเวลาแรกๆ ที่ใช้บัตรเครดิต ทั้งคู่มีความรู้สึกสะดวกสบายในการใช้จ่าย โดยคิดแต่เพียงสิ้นเดือนก็สามารถนำเงินเดือนมาชำระขั้นต่ำได้แล้ว บางครั้งก็มีความเพลินในการใช้จ่ายโดยหลงลืมถึงโทษของการใช้บัตรเครดิตเลย

หนี้สินเกิดจากอะไร ความง่ายในการสมัคร โดยไม่มีการกำหนดควบคุมจำนวนบัตรเครดิตที่ถือครองอยู่ จึงทำให้เกิดความฟุ้งเฟ้อในการใช้จ่าย เพราะใช้จ่ายง่ายไม่ต้องจ่ายเงินสด และมีความรู้สึกว่ามีความเท่จากการใช้เป็นอย่างมาก จากความรู้สึกดังกล่าว จึงทำให้เกิดปัญหา “หนี้ครัวเรือน” ตามมาในอนาคต อันเนื่องมาจากการปล่อยสินเชื่อง่ายเกินไป

เมื่อภาระหนี้สินที่สูงขึ้นจนไม่สามารถควบคุมได้ ครอบครัวของนายมานะได้หาทางออกด้วยการหารายได้เพิ่มจากการทำการเกษตร ปลูกต้นอ่อนทานตะวันจำหน่าย แต่ด้วยทั้งคู่ต้องทำงานประจำ จึงมีเวลาไม่มากที่จะทำงานเสริมเพื่อหารายได้ให้ครอบครัวมีเพียงพอต่อการบริหารหนี้จากบัตรเครดิตได้ จนทำให้บัตรเครดิตต่างๆ บวกทั้งดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าทวงถาม ค่าอื่นๆ ที่บริษัทบัตรเครดิตสามารถเรียกเก็บได้อย่างไม่สนใจว่าลูกค้านั้นจะเป็นอย่างไร นายมานะเห็นว่า นี่เป็นความเสียหายจากการที่ไม่มีกฎหมายควบคุม การมีจำนวนบัตรเครดิตที่มากเกินไป จนทำให้เกิดหนี้ในครัวเรือนที่สูงอย่างน่าตกใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

สำหรับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คนให้ข้อมูลซึ่งสามารถประมวลและวิเคราะห์ได้ดังนี้

บัตรเครดิตเริ่มเข้ามาในชีวิตได้อย่างไร?

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คนกล่าวสอดคล้องกันว่า ในขณะที่จำนวนเงินเดือนที่ได้รับ มีไม่มากพอกับภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน พอมีทางออกหรือทางเลือก ก็มักจะไขว่คว้าไววก่อน เช่น การได้รับเชิญให้สมัครใช้บัตรเครดิต ในอดีตสมัครยากเพราะต้องใช้เงินเดือนสูงถึงจะสมัครได้ แต่ที่ผ่านมา 4-5 ปีหลัง ลดอัตราเงินเดือนลงเหลือเพียง 7,500 บาท ก็สามารถเป็นเจ้าของบัตรเครดิต ได้แล้ว ดังนั้นพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่จะถือบัตรเครดิตกันทุกคน และสามารถสมัครได้คนละ

หลายๆ ใบด้วย โดยไม่จำกัดว่าใครมีบัตรเครดิตของธนาคารหนึ่งแล้วจะไม่สามารถสมัครอีกของธนาคารได้

วันที่สมัครบัตรเครดิต คนขายบัตรเครดิตอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรอะไรบ้าง?

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คนกล่าวตรงกันว่า การสมัครก็ไม่ยุ่งยากอะไรมากนัก แค่มิไ้รับรอนเงินเดือน กับ สำเนาบัตรประชาชน ก็สามารถสมัครเป็นสมาชิกบัตรเครดิตได้แล้ว แต่โดยส่วนใหญ่พนักงานที่มาให้เราสมัครบัตรเครดิต เพียงต้องการยอดจำนวนคนที่สมัคร จึงไม่ได้อธิบายอะไรให้กับผู้สมัครมากมาย บอกเพียงแค่ว่า

“สมัครง่ายค่ะ ไม่มีค่าธรรมเนียมเข้าด้วย แค่มิไ้รับรอนเงินเดือนกับบัตรประชาชนก็สมัครได้แล้ว”

“หลังจากวงเงินอนุมัติก็รับไปเลยกระเป๋าดูเดินทางขนาดใหญ่จำนวน 1 ใบฟรีค่ะ”

“สมัครไว้ก่อนแต่ไม่ใช้บัตรก็ได้ค่ะพี่ เก็บไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ไม่มีค่าบริการรายปีด้วยค่ะ”

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ยอมรับว่า เมื่อได้ฟังคำพูดข้างต้นนี้ก็จะมีความรู้สึกว่าจะไม่ได้เสียอะไร มีแต่ได้กับได้ก็จะสมัครไป เพราะค่าสมัครก็ไม่เสีย หลังจากอนุมัติวงเงิน ได้ของแถมเป็นกระเป๋าดูเดินทางฟรี

รู้เงื่อนไขในใบสมัครบัตรเครดิต ครบถ้วนหรือไม่?

ผู้ให้ข้อมูลโดยส่วนมากจะเหมือนกันคือ ณ เวลาที่เซ็นใบสมัครบัตรเครดิต จะเซ็นชื่ออยู่ 2-3 จุด โดยไม่อ่านรายละเอียดและเงื่อนไขที่อยู่ในใบสมัคร เพราะตัวอักษรมีขนาดเล็กมาก แถมยังมีรายละเอียดมากมายจนขี้เกียจอ่าน และคนขายบัตรเครดิต จะพยายามเร่งให้เราเซ็นโดยจะบอกว่าจะไปลงรายละเอียดให้เราเอง ด้วยอารมณ์ที่ว่าเราสมัครโดยไม่ได้เสียอะไรจึงยอมเซ็นให้ไปโดยไม่อ่านรายละเอียดหรือเงื่อนไขในใบสมัคร

คิดอย่างไรเวลาจะทำบัตรเครดิต และมีบัตรแล้วรู้สึกอย่างไร?

พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างกล่าวคล้ายกันว่า แรกๆ ก็ไม่ได้คิดอะไรมาก เพราะคิดว่ามีไว้เผื่อฉุกเฉินตามที่พนักงานขายบัตรเครดิตบอก เมื่อเริ่มมีบัตรเครดิต ก็มีความรู้สึกสะดวกสบายในการใช้จ่ายใช้สอย เพราะบัตรเครดิตนี้สามารถใช้รูดเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการได้ตามคำพูด เช่น

“เวลามีก็รู้สึกว่ามีบัตรก็ได้มีไว้ใช้ไว้โชว์ว่าฉันมีบัตรเครดิต มันก็เท่ดี เหมือนเรามีอะไรพิเศษหรือมากกว่าคนอื่นๆ ที่ไม่มีบัตรเครดิต เวลาใช้ก็สะดวกสบาย ใช้ง่าย แคร่รูดๆ ไปก็ได้สินค้ามาแล้ว”

รูดบัตรเพื่อใช้จ่ายไปกับอะไรบ้าง?

รายการที่มักร่วมกัน แยกแยะได้ดังนี้

1. ใช้รูดเพื่อซื้ออาหารมื้อพิเศษเป็นบางครั้งเช่น ร้านอาหาร MK ร้านไก่ทอด KFC
2. ใช้รูดเพื่อซื้อของกินของใช้ เครื่องอุปโภคบริโภค

3. ใช้รูดเพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น โทรทัศน์ เครื่องซักผ้า ตู้เย็น พัดลม ตามราคาของเครื่องใช้ไฟฟ้าแต่ละรายการ

4. ใช้รูดหรือกดเงินสดเพื่อเติมน้ำมัน และแก๊สรถยนต์

5. ใช้กดเงินสดออกมาเพื่อใช้จ่ายค่าเทอมและค่าอุปกรณ์การเรียนอื่นๆ ละเสื้อผ้าของลูก

6. ใช้เพื่อหักค่าสาธารณูปโภค น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ

รู้หรือไม่ว่าบัตรเครดิต คิดดอกเบี้ยที่เปอร์เซ็นต์ และคิดค่าอะไรเพิ่มบ้าง?

มีข้อที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่า ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดไม่รู้บัตรเครดิตของตนคิดอัตราดอกเบี้ยเท่าใด และอย่างไร เพราะไม่ค่อยได้สนใจ และเห็นว่าเงินดอกเบี้ยที่โชว์ในใบแจ้งหนี้มีมูลค่าเล็กน้อยพอที่จะจ่ายได้ โดยส่วนใหญ่เมื่อมีใบแจ้งหนี้มาถึงบ้าน ก็จะดูแค่ว่ายอดที่ต้องชำระขั้นต่ำเท่าไร และชำระภายในวันไหนเท่านั้น

รู้หรือไม่ว่าถ้าคุณกดเงินสดออกมาคุณจะเสียค่าใช้จ่ายเงินเท่าใด และดอกเบี้ยคิดเหมือนการใช้รูดซื้อสินค้าหรือไม่?

คนส่วนมากพอทราบว่าการกดเงินสดออกมาใช้จ่าย ธนาคารจะเก็บค่าใช้จ่ายเงินที่กดออกมา แต่ไม่ทราบว่าคิดอย่างไร จำนวนเท่าใด และไม่ทราบเลยว่าธนาคารคิดดอกเบี้ยอย่างไร และเมื่อใด

รู้หรือไม่ว่าถ้าคุณชำระเงินขั้นต่ำแก่ธนาคารในแต่ละรอบบิลถัดไป เงินที่จ่ายจะไปลดเงินต้นที่เป็นหนี้เท่าใด?

โดยส่วนมากไม่มีใครรู้ว่า การจ่ายชำระเงินขั้นต่ำร้อยละ 10 หรือไม่น้อยกว่า 500 บาท ที่ธนาคารกำหนดจะถูกนำไปตัดยอดเงินต้นคงค้างเท่าใด ตามความจริงนั้น ทางธนาคารได้ตั้งระบบไว้แล้ว คือ

1. ดอกเบี้ย
2. ค่าปรับล่าช้า
3. ค่าทวงถาม
4. ค่าธรรมเนียมอื่น (ถ้ามี)

การจ่ายชำระเงินขั้นต่ำในรอบบัญชีถัดไป จะถูกหักตามรายการเหล่านี้ก่อน แล้วที่เหลือเท่าใดจึงเป็นเงินที่ธนาคารจะนำไปตัดเงินต้น แล้วนำเงินต้นที่เหลือ มาคิดดอกเบี้ยและรายการอื่นๆ ตามที่กล่าวแล้วข้างต้น วนไปเรื่อยๆ เงินก็ถูกคิดเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ผู้บริโภคไม่ทราบกระบวนการเหล่านี้เลย วิธีการคิดดอกเบี้ยจะต่างกัน โดยเฉพาะถ้าบัตรใด สามารถใช้รูดค่าสินค้า และสามารถกดเงินสด ได้ด้วยในบัตรเดียวกัน ธนาคารจะคิดคำนวณดอกเบี้ยในส่วนของ การกดเงินสด และจะตัดชำระในส่วนของการกดเงินสดก่อน ที่เหลือจึงจะนำมาชำระในส่วนของการชำระค่าสินค้า การคิดดอกเบี้ยจึงสลับซับซ้อน ยากต่อการทำความเข้าใจของคนโดยทั่วไป

รู้หรือไม่ว่าถ้าคุณผัดนัดชำระ และมีการโทรมาทวงถาม คุณจะเสียค่าใช้จ่ายในการทวงถามด้วย?

ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีใครรู้เรื่องนี้ หรือแบบผิวเผินว่ามีค่าทวงถาม มีน้อยคนมากที่จะรู้ จากประสบการณ์ของผู้ถูกทวงหนี้บัตรเครดิตบอกว่า

“เมื่อเราผัดนัดชำระ จะมีเจ้าหน้าที่ของธนาคาร โทรศัพท์เข้ามาถือเรา แล้วสอบถามก่อนว่า เจ้าของหมายถึงคือลูกค้าที่ต้องการทวงถาม เช่น โทรมาหาเราจะถามว่า คุณ ก. ไข่ม้อยคะ หรือ ขอเรียนสายคุณ ก. หน้อยคะ ถ้าเราตอบว่าครับเรียนสายอยู่ครับ เจ้าหน้าที่ธนาคารจะเริ่มบันทึกเทปทันที และเริ่มสอบถามยอดที่ค้างชำระ หรือผัดนัดชำระ ให้เรากำหนดวันนัดชำระที่แน่นอนจากเรา ให้เราตอบ แต่เมื่อถึงวันนัดตามที่เรากำหนดไปโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ธนาคารก็จะโทรมาหาเราอีกครั้ง และจะเป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ จนกว่าเราจะชำระเป็นที่เรียบร้อยตามคำพูด”

ข้อสำคัญคือผู้ให้ข้อมูลไม่มีใครทราบเลยว่า การโทรมาหาเราจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร เมื่อมีการบันทึกเทปไว้เป็นหลักฐาน เราจะต้องเสียค่าทวงถาม 100 บาท ทุกครั้งที่โทรมาหาเรา และมีการบันทึกเทปไว้ หากมีการผัดนัดชำระบ่อยๆ เจ้าหน้าที่ธนาคารก็จะโทรมาหาเราบ่อยๆ เราจะต้องเสีย 100 บาท ต่อครั้ง ที่มีการพูดคุยกันและมีการบันทึกเทปไว้เป็นหลักฐาน หากเจ้าหน้าที่ธนาคารโทรเรา 5 ครั้ง เรามีการพูดคุยด้วยทั้ง 5 ครั้ง นั่นก็หมายความว่า เราจะต้องเสียค่าทวงถามไปแล้ว 500 บาท แต่ธนาคารจะเลี้ยงบาหลี ว่านี่คือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ซึ่งผู้ถือบัตรส่วนใหญ่จะไม่ทราบเรื่องนี้

รู้หรือเข้าใจ ในรายละเอียดของแต่ละครั้งที่มิไบบ้างหนี้เรียกเก็บหรือไม่?

โดยส่วนมากไม่ค่อยเข้าใจนัก อันเนื่องมาจากในรายการการใช้แต่ละครั้ง ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดที่เราใช้ไป ดอกเบี้ย ค่าทวงถาม หรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ ส่วนมากจะพิมพ์ออกมาเป็นภาษาอังกฤษ ถ้าอ่านไม่ออก แปลไม่ได้ ผู้ถือบัตรเครดิตจะไม่เข้าใจว่า ยอดที่เรียกเก็บมาในแต่ละยอดคืออะไร

ส่วนมากคุณดูอะไร เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้?

ส่วนมากแล้วคนที่บัตรเครดิต ที่เป็นมนุษย์เงินเดือนระดับกลาง จะดูแค่ยอดขั้นต่ำ และวันครบกำหนดชำระเท่านั้น จะไม่ดูรายละเอียดอย่างอื่นๆ

เมื่อถึงวันครบกำหนดนัดชำระแต่ท่านไม่สามารถชำระได้ ท่านมีวิธีการอย่างไร?

เป็นความบอบช้ำ และทุกทรมานอย่างมาก เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้แล้วถึงวันครบกำหนดชำระ แต่ไม่มีเงินที่จะชำระ ส่วนใหญ่คนที่ถือบัตรเครดิตหลายใบ จะพยายามตรวจสอบว่า บัตรแต่ละใบที่สามารถกดเงินสดออกมาได้ จะมีวันครบกำหนดชำระไม่ตรงกัน หากพบว่าบัตรเครดิตบัตรใด ที่ยังสามารถที่จะกดเงินสดออกมาได้ ก็จะกดเงินสดออกมาตามจำนวนที่ต้องการ เพื่อที่จะนำไปจ่ายบัตรเครดิตที่ถึงวันครบกำหนดชำระก่อน โดยจะหาวิธีนี้วนไปเรื่อยๆ ในแต่ละบัตร จนเนิ่นนานไปไม่สามารถกดเงินสดออกมาได้แล้ว เหตุผลเพราะวงเงินในบัตรไม่พอให้กดเงินสดออกมาแล้ว จนไม่สามารถชำระค่าบัตรเครดิตได้ ต้องปล่อยให้แต่ละบัตร มีการเรียกเก็บหรือทวงถาม พร้อมกับปล่อยให้ธนาคารคิดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ไปเรื่อยๆ

“ปัจจุบันไม่ยอมรับโทรศัพท์ที่ไม่ได้เมมเบอร์ไว้ เพราะกลัวว่าธนาคารจะโทรมาทวงหนี้” ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งกล่าว

เจอเหตุการณ์อะไรบ้างจากการทวงถามหนี้?

การติดตามทวงถามหนี้แบบโหดๆ ได้แก่

- ทวงหนี้แบบไม่สุภาพ พุดจาหยาบคาย
- ทวงหนี้กับคนที่ไม่มีชื่ออ้างอิงในตอนสมัคร หรือตอนทำสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- ทวงหนี้กับพ่อแม่ ญาติพี่น้องที่ต่างจังหวัด
- ทวงหนี้โดยฝากคำพูดกับผู้รับสายโทรศัพท์เวลาลูกหนี้ไม่อยู่ที่ทำงาน
- ส่งแพคเกจเข้าที่ทำงานประจานให้คนอื่นเห็น และส่งวันละหลายๆ ครั้ง จนคุณถูกเจ้านายเรียกไปตักเตือน
- ส่งไปรษณีย์ไปที่บ้าน
- ส่งจดหมายข่มขู่สารพัด จากบริษัทตัวแทนสถาบันการเงินต่างๆ มีการทำจดหมายเลียนแบบศาล ทำให้ลูกหนี้เข้าใจว่าเป็นคำสั่งศาล และขู่ว่าคุณจะถูกอายัดเงินเดือน ขู่ว่าจะฟ้องเจ้านาย ขู่ว่าคุณจะถูกดำเนินคดีอย่างร้ายแรงภายใน 3 วัน 7 วัน
- ทวงหนี้ทั้งวันจนไม่สามารถทำงานได้

ประสบการณ์การขึ้นศาลคดีบัตรเครดิต

ขอยกตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งที่ได้รับหมายเรียกเป็นข้อเขียนที่ชัดเจนในประเด็นนี้

“เมื่อไม่สามารถชำระค่าบัตรเครดิตหลายๆ ได้ จึงหยุดจ่ายทุกบัตร ต้องทนต่อการโทรทวงถาม หนังสือขู่ฟ้องศาลจากธนาคารต่างๆ แต่ก่อนที่ธนาคารจะนำเรื่องหนี้ของเราฟ้องต่อศาล มันจะใช้เวลาประมาณ 15-18 เดือนโดยประมาณก่อนส่งฟ้องศาล

โดยก่อนที่จะส่งฟ้องครั้งสุดท้าย หลังจากที่ธนาคารใช้เวลาในการทวงถามมาพอสมควรแล้ว ครั้งสุดท้ายธนาคารจะให้เจ้าหน้าที่ โทรติดต่อเราให้ได้ เพื่อเสนอโครงการสุดท้ายให้เรา เรียกว่า ‘แอร์คัท’ เหมือนกับเป็นการปรับโครงสร้างหนี้ใหม่ ยกตัวอย่างเช่น เรามีมูลค่าหนี้ทั้งหมด 90,000 บาท แล้วหยุดการจ่าย ระยะเวลาสุดท้ายธนาคารจะโทรมาเสนอโครงการ คือ เสร็จจากที่เราลดวงเงินหนี้จาก 90,000 บาท ให้คงเหลือเพียง 60,000-70,000 บาท แล้วให้เรายอมรับสภาพหนี้ที่จะต้องจ่ายเป็นรายเดือนต่อไป ผู้เป็นหนี้บางรายยอมตามนี้ ซึ่งความจริงการคิดดอกเบี้ยของโครงการนี้ธนาคารจะไม่เสียเปรียบลูกค้าอยู่แล้ว เพียงแต่ที่เราคิดไม่ทันธนาคาร เห็นว่ายอดลดลงก็ยอมกันไป และเป็นหนี้ธนาคารต่อไป ถ้าอนาคตไม่มีจ่ายอีก ก็จะกลับเข้าสู่สภาวะการทวงหนี้เหมือนเดิม

ประเด็นต่อมา ถ้าเราไม่ยอมตามโครงการ ‘แอร์คัท’ โดยยอมให้ธนาคารฟ้องต่อศาล กระบวนการของศาลจะนัดเพื่อประนีประนอมก่อน ในขั้นตอนนี้เราจะตกลงกับธนาคารต่อหน้าศาลเลยก็ได้ แต่อย่างไร ข้อเสนอนี้ประนีประนอมก็จะมีดอกเบี้ยที่ธนาคารคิดมาแล้วเสนอเราต่อหน้าศาล แต่เราก็คิดไม่ทันอยู่ดี บางรายก็ยอมกับธนาคารไปต่อหน้าศาล

ประเด็นสุดท้าย ต่อหน้าศาลแล้วเรายังไม่ยอมอีก โดยให้ศาลช่วยเราในการพิจารณา ซึ่งธนาคารจะไม่ค่อยชอบวิธีนี้มากนัก เพราะศาลท่านจะคิด คำนวณ เข้าข้างลูกหนี้ โดยถือว่าธนาคารเรียกเก็บดอกเบี้ยกับลูกหนี้มามากพอสมควรแล้ว แต่ทั้งสองฝ่ายต้องยอมรับเพราะถือเป็นดุลยพินิจของศาล ซึ่งถือว่าเป็นที่สุด ศาลจะคำนวณเงินต้นใหม่ ดอกเบี้ยใหม่ และความสามารถในการผ่อนชำระของลูกหนี้ใหม่ ซึ่งการผ่อนชำระจะน้อยลง ผ่อนได้ยาวนานขึ้น”

การจัดการหนี้สินจากบัตรเครดิต

อาจทำได้หลายวิธี เช่น

1. การจ่ายขั้นต่ำไปเรื่อยๆ วิธีนี้ใช้ได้กับผู้มีหนี้สินไม่มาก สามารถนำรายได้ของตนเองมาชำระได้โดยไม่เดือนร้อน ยังมีเงินพอใช้ตลอดเดือน โดยไม่ต้องหมุนเงิน หรือก่อหนี้รายใหม่

2. การหยุดจ่ายหนี้ทุกบัญชี เพื่อเก็บเงินก้อนปิดบัญชีหนี้ที่ละราย หรือด้วยการเจรจากับเจ้าหนี้ วิธีนี้ใช้สำหรับคนที่มีรายจ่ายและหนี้สินมากกว่ารายได้ เริ่มหมุนเงิน เริ่มสร้างหนี้ใหม่เพื่อมาจ่ายหนี้เก่า

ข้อดี สามารถปิดบัญชีที่ละบัญชี เพื่อลดภาระเรื่องดอกเบี้ย เกิดวินัยทางการเงินการออมเพื่อเก็บเงินชำระการจ่ายหนี้

ข้อเสีย ถูกติดตามทวงหนี้ เสียเครดิต ติดแบล็คลิสต์ อาจถูกฟ้องคดี บังคับอายัดเงินเดือนและยึดทรัพย์สิน หรือหากลูกหนี้หยุดการจ่ายบางราย อาจทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ หรือการจ่ายๆ หยุดๆ เพราะกลัวติดแบล็คลิสต์ หรือตามที่เจ้าหนี้ทวงถาม ยิ่งทำให้ยอดหนี้เพิ่มขึ้น สิ่งที่ต้องทำเมื่อหยุดจ่ายหนี้ คือ เก็บเอกสาร หลักฐานยอดหนี้ครั้งสุดท้าย พร้อมทำตารางแสดงรายการหนี้สินทุกรายการเก็บไว้ เพื่อประโยชน์ในการต่อสู้คดีหากถูกฟ้องไม่เป็นธรรม

3. การนำทรัพย์สินออกมาขาย เพื่อนำเงินก้อนมปิดบัญชีหนี้ (ถ้ามีทรัพย์สินเก่า) เช่น บ้าน รถ ที่ดิน ฯลฯ ไม่เป็นการดีหากมีทรัพย์สินและมีหนี้สินไปพร้อมกัน เนื่องจากเจ้าหนี้ที่สามารถ ฟ้องคดีเพื่อยึดทรัพย์สินออกขายทอดตลาดนำเงินมาชำระหนี้ได้

ข้อดี มีเงินเพื่อเจรจาปิดบัญชีหนี้ครั้งเดียวได้ทั้งหมด หากทรัพย์สินนั้นมีมูลค่ามากกว่าหนี้สิน หยุดการฟ้องร้องคดี ไม่ติดแบล็คลิสต์ ไม่เสียเครดิต

ข้อเสีย การขายทรัพย์สินต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินขายทรัพย์สินควรทำตั้งแต่เริ่มมีหนี้สินมากกว่ารายได้