

บทเรียนจากธนาคารอาคารสงเคราะห์

ผมเป็นลูกค้ายืมกู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ตั้งแต่ปี 2540 ได้กู้เงินมาปรับปรุงต่อเติมบ้าน จำนวนเงิน 820,000 บาท (แปดแสนสองหมื่นบาท) โดยมีบ้านและที่ดิน จำนองเป็นประกัน ต่อมาในปี

254

4

ผ

มาได้เพิ่มเงินกู้ และได้เพิ่มเงินจำนองเป็นประกันอีก

307,000

บาท รวมเป็นเงินจำนองประกันทั้งสิ้น

1,127,000

บาท โดยได้ผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยตามเงื่อนไขทุกอย่างโดยไม่มีการผิดสัญญาทั้งจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวดและกำหนดวันผ่อนชำระในแต่ละงวด

ปลายเดือนสิงหาคม 2556 ผมได้โทรปรึกษา ผู้จัดการเขตสำนักงานใหญ่ กทม และปริมณฑล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อขอเพิ่มเงินกู้ และได้แจ้งว่าจะให้เจ้าหน้าที่ติดต่อผมภายในวันนี้ ซึ่งก็ได้รับการติดต่อกลับมาโดยเจ้าหน้าที่อีกท่าน และได้แจ้งว่า ทางธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับการอนุมัติวงเงินจำนวนหนึ่งจากทางรัฐบาลเพื่อให้ทางธนาคารเพิ่มเงินกู้ให้กับลูกค้าชั้นดีในจำนวนเงินที่ไม่เกินวงเงินที่จำนองเป็นประกัน และได้คืนวันให้ผมไปติดต่อทำเรื่องขอกู้กับหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อสาขาแจ้งวัฒนะ

วันที่ 9 กันยายน 2556 ผมได้นำเอกสารทั้งหมดที่ต้องใช้ไปพบกับหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อสาขาแจ้งวัฒนะตามนัด เจ้าหน้าที่ได้เช็คประวัติของผมและได้แจ้งว่าผมสามารถกู้ได้จำนวนเงิน 536,717 บาท (ห้าแสนสามหมื่นหกพันเจ็ดร้อยสิบเจ็ดบาท) เนื่องจากผมได้ทำจำนองประกันไว้ในวงเงิน 1,127,000 บาท

และขณะนี้ผมได้ชำระหนี้ไปแล้วจนเหลือหนี้คงเหลือ

590,282

บาท หลังจากนั้นไม่ถึง

5

นาที่ เจ้าหน้าที่คนเดิมก็แจ้งว่าเมื่อเช็คเงื่อนไขแล้วปรากฏว่าผมจะกู้ได้แค่

7

หมื่นกว่าๆ เนื่องจาก ผมอายุ

63

ปี และไม่มีรายได้ จึงสามารถให้เวลาในการผ่อนชำระได้ไม่เกิน

7

ปี ขณะนี้ผมผ่อนอยู่งวดละ

8,000

บาท เมื่อคำนวณและพิจารณาความสามารถในการผ่อนชำระเงินได้ จึงไม่สามารถให้ผมกู้ได้ในวงเงินที่ได้แจ้งในครั้งแรก

ผมเริ่มสงสัยในขั้นตอนและหลักการในการพิจารณา และได้ยืนยันความต้องการที่จะกู้ตามวงเงินที่แจ้งไว้โดยสามารถผ่อนชำระได้โดยอยู่ในเงื่อนไขไม่เกิน 7 ปี แต่เจ้าหน้าที่ก็อ้างว่าผมไม่มีเอกสารยืนยันว่ามีรายได้ ผมจึงได้มอบเอกสารทั้งหมดและได้อธิบายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับและผู้ช่วยผู้จัดการสาขาทราบ ซึ่งดูเหมือนกับว่าผู้ช่วยผู้จัดการท่านนั้นจะเข้าใจเป็นอย่างดีและยินดีจะทำเรื่องให้ หลังจากนั้นก็ไม่มีการติดต่อกลับมา จนวันที่

23

กันยายน ผมได้โทรศัพท์ติดต่อไปที่ผู้ช่วยผู้จัดการที่ดำเนินเรื่องให้ผม แต่ไม่สามารถติดต่อได้ อย่างไรก็ตามได้พูดกับผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขาแจ้งว่าจะให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ใดติดต่อกลับมา ผมจึงได้โทรไปหาผู้จัดการเขต ซึ่งท่านก็แจ้งว่าท่านอยู่นอกสำนักงาน เมื่อกลับเข้าสำนักงานจะตามเรื่องให้ สุดท้ายแล้วปรากฏว่าเป็นเจ้าหน้าที่ท่านอื่นติดต่อกลับมาพูดว่าได้โทรคุยกับทางสาขาแล้ว โดยทางสาขาจะเป็นผู้โทรมาหาผมเอง ผมได้โทรไปหาเจ้าหน้าที่ท่านนั้นอีกแต่ก็ไม่สามารถหาข้อสรุปได้

บังเอิญผมไปชำระค่าประกันสังคมที่ธนาคารกรุงไทย และได้มีโอกาสพบผู้จัดการสาขา ขอคำปรึกษาถึงความเป็นไปได้ในการกู้เงินโดยเล่าเรื่องที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้ผู้จัดการฟัง รวมทั้งปัญหาจากการติดต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้จัดการได้ให้คำแนะนำที่ดีเป็นประโยชน์ต่อผมมาก ทำให้ผมได้รับเงื่อนไขที่ดีกว่า สะดวกกว่า และเป็นประโยชน์กับผมมากกว่าการติดต่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์มาก

ผมหลงผิดคิดว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐจะเป็นธนาคารที่ดีและช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการกู้เงินโดยใช้ที่ดินและบ้านค้ำประกัน แต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผมตาสว่าง และทราบว่าผมสูญเสียสิทธิประโยชน์ของผม

อันเนื่องมาจากปัญหาการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย หรือการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และผู้บริหารเอง ความจริงผมควรหยุดเพียงเท่านี้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ แต่เมื่อมาคิดถึง คนอื่นๆที่อาจเจอปัญหาเช่นเดียวกับผม และเขาอยู่ในฐานะที่ลำบาก ทำให้ผมอดไม่ได้ที่จะต้องมาวิพากษ์วิจารณ์ระบบการทำงานของธนาคาร คนทุกคนมีศักดิ์ศรีและคุณค่า แต่กลับถูกคนเพียงไม่กี่คนมากำหนดว่าใครมีคุณค่าอย่างไร มีความสามารถแค่ไหน ถ้าคนกลุ่มนั้นมีการพิจารณาด้วยเหตุผลที่เป็นจริง ก็ยังพออนุโลมเพราะเป็นการถ่วงรอนอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรมกับผู้ถูกประเมิน กรณีที่เกิดกับผม ผมไม่สามารถยอมรับผู้ประเมินว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะทำการประเมินผมได้

ผมไม่แน่ใจว่าเป็นเพราะปัญหาเรื่องความเข้าใจในเนื้อหาของพนักงาน ปัญหาเรื่องกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือปัญหาในระดับนโยบายขององค์กร

บทเรียนที่ผมได้รับ ทำให้ผมไม่สามารถยอมรับหลักการและข้อกำหนดที่เจ้าหน้าที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์อ้างดังนี้

1. พิจารณาว่าผมไม่สามารถผ่อนเงินกู้ได้เกินเดือนละ 8,000 บาท โดยอ้างว่าผมเป็นผู้ที่ไม่มีรายได้เนื่องจากไม่มีเอกสารมายืนยัน

เชื่อเอกสารมากกว่าประวัติและศักดิ์ศรีของคน ผมอายุ 63 ปี ย่าง 64 ปี

ผมมีผลงานปรากฏและนำมาอ้างอิงได้ ไม่เคยมีประวัติเสียหายด้านการเงิน และด้านใดๆทั้งสิ้น ไม่เคยมีประวัติเสื่อมเสียชื่อเสียง ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน เป็นคนดีทำงานเพื่อสังคม อย่างแท้จริงไม่ใช่ทำเพื่อเอาชื่อเสียง ไม่เคยแตะต้องทำงานสีเทา

เมื่อลาออกจากงานประจำก็มีตำแหน่งงานหลายตำแหน่งที่เป็นงานเพื่อสังคม ไม่มีรายรับประจำ แต่ก็มีรายได้จากการเป็นวิทยากร และที่ปรึกษา

มีทั้งที่มีรายได้และไม่มียาได้ ผมหันมาทำงานเพื่อสังคมโดยไม่คิดที่จะต้องการผลประโยชน์ของตัวเอง

จึงไม่ได้สนใจที่จะเรียกร้องเงินจากค่าดำเนินการหรือค่าตอบแทนใดๆทั้งสิ้น แล้วแต่หน่วยงานหรือคนที่ผมทำงานให้จะพิจารณา

ถ้าผมตั้งใจหาเงินจริงๆก็สามารถกลับไปทำงานรับจ้างเป็นผู้บริหารบริษัทต่างๆได้ ผมมีความรับผิดชอบและทำตามเงื่อนไขและข้อสัญญาต่างๆที่ตกลงกันไว้

โดยไม่เคยผิดสัญญาและเงื่อนไขใดๆทั้งสิ้น เช่นประวัติการชำระเงินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ตลอดระยะเวลา

16

ปี ชำระเงินครบตามเงินงวด และชำระภายในวันที่กำหนด ไม่เคยผิดนัดและผิดสัญญาใดๆ และข้อสำคัญคือ ผมใช้บ้านและที่ดินที่ผมอาศัยอยู่เป็นประกันการกู้

มีการทำนองประกันในวงเงิน

1,127,000

บาท หนึ่งที่มูลค่าที่ดินและบ้านมีราคามากกว่า

3,500,000

บาท

ผมอธิบายและนำเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับฐานะทางสังคม เช่นตำแหน่งหน้าที่การงาน เอกสารแต่งตั้ง และเอกสารเชิญผมเป็นวิทยากร พร้อมกับหลักฐานต่างๆที่ผมบันทึกไว้ในที่ต่างๆ ที่ปรากฏทั่วไป สามารถสืบค้นและอ้างอิงได้ใน Internet ทั้งในเวปไซต์หลายๆแห่ง และในเฟสบุ๊คของผมให้กับเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธผมได้ ว่าผมเป็นผู้ที่มีความสามารถในการหาเงินได้ใน จำนวนเงินที่มากกว่าที่ธนาคารคำนวณตามเอกสารที่มี ผมสามารถทำเอกสารตามที่ธนาคารต้องการได้เช่น ใบรับรองรายได้ ผมสามารถติดต่อหน่วยงานให้รับรองรายได้เท่าไรก็ได้ และสามารถนำเงินเข้าบัญชีธนาคารตามจำนวนเท่ากับใบรับรองเงินเดือน ได้ แต่ผมไม่ทำเพราะไม่ใช่เรื่องจริง ผมจึงเห็นว่าหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้าธนาคารไม่ถูกต้อง กับหลักความเป็นจริง เป็นการตั้งข้อบังคับหลักเกณฑ์ที่ไม่สมเหตุผล

ธนาคารเอาเปรียบลูกค้า (ผู้บริโภค) อย่างเห็นได้ชัด ด้วยเหตุผลดังนี้

1.ผมมีหนี้อยู่กับธนาคาร 590,282 บาท มีบ้านและที่ดินจำนองค้ำประกันในวงเงิน 1,127,000 การที่ผมจะเพิ่มเงินกู้อีก 536,717 หลักประกันแค่นี้ยังไม่เพียงพอหรือ ทั้งๆที่บ้านและที่ดินมูลค่าจริงราคามากกว่า

3,500,000

บาท

2.ที่ดินและบ้านที่จำนองเป็นที่พักอาศัยของผมและครอบครัว ผมและครอบครัวจะไม่ยอมปล่อยให้บ้านและที่ดินถูกยึดเพราะไม่ชำระเงินกู้ในจำนวนที่ต่ำกว่ามูลค่าจริง

3-4 เท่าเป็นอันขาด

3.ผมยังมั่งงานทำและมีความสามารถในการหาเงิน มีร่างกายแข็งแรง สุขภาพดี

สามารถหาเงินมาผ่อนหนี้ได้ตามจำนวนเงินและระยะเวลาที่ธนาคารกำหนดได้อย่างสบาย ภาระของผมในปัจจุบันไม่มีอะไรมาก ลูกๆจบหมดแล้วมีงานทำ และไม่มีภาระหนี้สินใดๆนอกจากเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ลูกๆจบแล้ว มีงานทำทุกคน สามารถผ่อนค่างวดแทนได้ถ้าผมติดขัด

4.สาเหตุที่ต้องการกู้เงินเพิ่มจำนวน 5 แสนบาท เนื่องจากการประเมินรายได้หลังจากลาออกจากงานประจำที่มีรายได้ประจำผิดพลาด เนื่องจากหลายปัจจัย

จึงทำให้รายได้้น้อยกว่ารายจ่าย จึงใช้เงิน

OD สลับกับเงินกู้ส่วนบุคคลระยะสั้นที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยแพง 16-28%

และต้องชำระขั้นต่ำ

10%

ของเงินที่นำมาใช้ในแต่ละเดือน ทำให้มีภาระในการใช้เงินหมุนเวียนจำนวนมากถึงห้าหมื่นบาทต่อเดือน เสียดอกเบี้ยเดือนละ ร้อยหมื่นบาท

จึงต้องการที่จะลดค่าใช้จ่ายประจำ โดยการกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์จำนวนเงิน

5

แสนบาท มาปิดเงินกู้ระยะสั้นและเงิน

OD

ซึ่งจะทำให้ ผมลดค่าใช้จ่ายประจำในแต่ละเดือนลงไป เดือนละ

5

หมื่น

บาท ถึงแม้จะต้องมาผ่อนธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มอีก หนึ่งหมื่นบาท

ก็เท่ากับผมลดค่าใช้จ่ายประจำไปเดือนละ

4

หมิ่นบาท จากประวัติที่ผ่านมาผมสามารถบริหารเงินของผมได้โดยไม่ผิดเงื่อนไขใดๆกับใคร แต่ทำให้ผมมีหนี้เพิ่มขึ้นเพราะเสียดอกเบี้ยเดือนละ 10,000

บาท ดังนั้นการกู้เงินเพิ่มของผมครั้งนี้ไม่ได้เป็นการนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อเพิ่มหนี้ แต่เป็นการโปดหนี้ให้ต่ำลง และลดภาระในการผ่อนชำระให้น้อยลง ลดจำนวนเงินที่ต้องชำระเดือนละ

4

หมิ่นบาท และลดดอกเบี้ยเป็นจำนวนประมาณ

16-20 %

ต่อปี

5.ถ้าการดำเนินการกู้ในข้อ 4 ผมเรียบร้อย ก็เท่ากับเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือนๆละไม่ต่ำกว่า 4 หมิ่นบาท(ธนาคารอาจนำไปคิดว่าเท่ากับผมมีรายได้เพิ่ม 4 หมิ่นบาทก็ได้)

จะทำให้ผม มีสมาธิในการทำงานและมีโอกาสสร้างรายได้ที่มากขึ้น เนื่องจากลดความกดดัน ประกอบกับ ตลอดระยะเวลา

4

ปีที่ผ่านมาผมได้สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ในการดำรงชีวิต จากมนุษย์เงินเดือน มาเป็นนักธุรกิจ เพิ่มความรู้และเครือข่าย เปลี่ยนวิธีการหารายได้ โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และภาพพจน์ ของตัวเองเป็นสินค้า ในการให้บริการด้านความรู้ ในการเป็นวิทยากร โค้ช และที่ปรึกษา ให้กับผู้ที่ต้องการบริการทั้งบุคคล และ หน่วยงานต่างๆ ดังนั้นผมยังเป็นคนมีอนาคต มีความรู้ความสามารถ ในการหารายได้ที่มากขึ้น แถมทำงานให้กับประเทศชาติรับใช้สังคมโดยไม่เห็นแก่รายได้และผลประโยชน์ของตัวเอง

6.กรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นในทางลบ เช่นผมเกิดตายก่อนผ่อนหนี้หมด

ธนาคารก็ไม่สูญเงินที่ให้ผมกู้เพราะทายาทที่รับมรดกของผมนឹងต้องใช้หนี้แทนผมเพื่อไปไถ่ถอนบ้านและที่ดินคืนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป คงไม่ปล่อยให้ธนาคารยึดเพื่อนำไปขายทอดตลาดแน่นอน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานอกจาก ธนาคารจะเอาเปรียบและไม่เป็นธรรมกับลูกค้าชั้นดี (ผู้บริโภค) แล้ว ธนาคารยังมีนโยบายสวนทางกับนโยบายของรัฐ ที่ต้องการช่วยเหลือประชาชนที่มีหนี้้นอกระบบเนื่องจากมีรายได้ไม่พอเพียงกับรายจ่าย และไม่สามารถกู้เงินในระบบได้

โดยมอบหมายให้ธนาคารรัฐเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ สิ่งที่ธนาคารปฏิบัติกับผม ไม่เพียงแต่ขัดนโยบายของรัฐ แต่ยังส่งเสริมให้ผมต้องวิ่งเข้าไปหาเงินกู้นอกระบบ หรือไปหาแหล่งเงินกู้ที่ดอกเบี้ยสูง ธนาคารอาจจะอ้างว่าเป็นระเบียบของธนาคารชาติหรือเป็นนโยบายของใครก็ตาม ผมถือว่าเป็นนโยบายเต่าล้านปี ท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายเหล่านี้ล้วนเป็นผู้ที่ ทำร้ายประชาชนผู้ด้อยโอกาส แต่ถ้าท่านอ่านบทความนี้และยอมรับสิ่งผิดพลาดที่ท่านได้ก่อไว้ และนำมาแก้ไขให้ถูกต้อง ผมก็ขอแสดงความยินดี และขออนุโมทนาด้วย และขอให้ท่านเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นไป

ท่านใดเห็นด้วยและประสบปัญหาเช่นเดียวกับผม หรือคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

ขอได้โปรดแสดงความคิดเห็นและร่วมกันรณรงค์เพื่อสร้างคามยุติธรรมให้กับสังคมไทยต่อไป และถ้าท่านผู้ที่เกี่ยวข้อง

มีเหตุผลที่ดีและรับฟังได้ผมก็ยินดีรับฟังและนำมาพิจารณาครับ ถ้าผมผิดผมยินดีรับผิดและยินดีขอโทษและประกาศให้ทุกท่านรับทราบถึงความผิดพลาดของผม และยินดีแก้ไขสิ่งที่ทำไปตามความเหมาะสมต่อไป

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

3 ตุลาคม 2556

{jcomments on}