



บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT

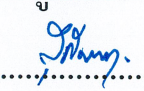
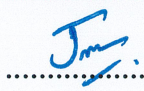
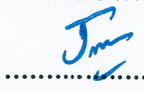
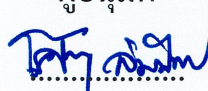
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

คู่มือปฏิบัติงาน

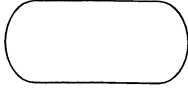
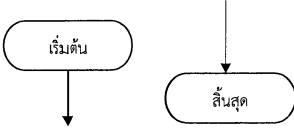


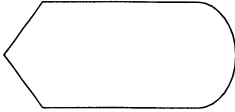
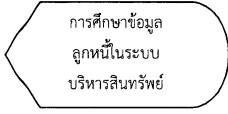

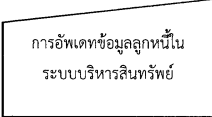
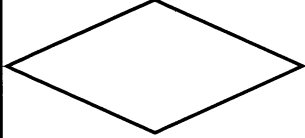

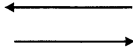
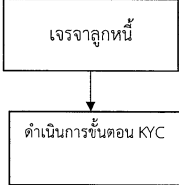

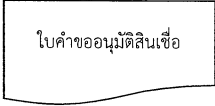

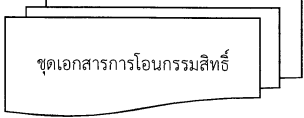

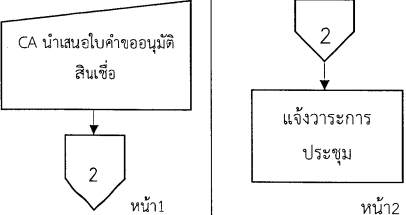
เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้


วันที่มีผลบังคับ : 15 มิ.ย. 2566

ต้นสังกัด : ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่

<p>ผู้จัดทำ  (นางสุกัญญา โรจน์ธำรงค์) หัวหน้าส่วนเร่งรัดและติดตาม การชำระหนี้รายใหญ่</p>	<p>สอบทานโดย  (นายเจนวิทย์ ยกบัตร) รักษาการผู้จัดการฝ่าย บริหารหนี้รายใหญ่</p>	<p>เห็นชอบโดย  (นายเจนวิทย์ ยกบัตร) ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท สายงานธุรกิจ</p>	<p>ผู้อนุมัติ  (นางไศรยา ลิ้มปิทีป) ผู้จัดการบริษัท</p>
---	---	---	--

สัญลักษณ์คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

สัญลักษณ์	การใช้งาน	ตัวอย่าง
	1.การเริ่มต้น หรือการสิ้นสุดของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน	
	2.ใช้แสดงการทำงาน และประมวลผลทั่วไป	
	3.การแสดงผลข้อมูลทางจอภาพ	
	4.การรับข้อมูลทางแป้นพิมพ์	
	5.การตัดสินใจ นำมาใช้เพื่อการพิจารณา	
	6.เส้นแสดงทิศทางการไหลของข้อมูล	
	7.ใช้แสดงข้อมูลเอกสารจากเครื่องพิมพ์	
	8.ใช้แสดงข้อมูลเอกสารหลายฉบับพร้อมกัน	
	9.จุดต่อเนืองที่อยู่กันคนละหน้า	

 <p>บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT</p>	<p>วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผน ปรับโครงสร้างหนี้</p>	<p>รหัสเอกสาร WI-IAM.210103-02 แก้ไขครั้งที่ 2 วันที่บังคับใช้</p>
---	--	--

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้หนี้รายใหญ่
- 1.2 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้หนี้รายใหญ่ และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตของวิธีปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้อธิบายขั้นตอน/กิจกรรมด้านการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ของฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่โดยครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเร่งรัดติดตามหนี้

3. คำจำกัดความ

3.1 เจ้าหน้าที่ Account Officer (AO) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกหนี้/ผู้ค้ำประกัน เพื่อแจ้งเตือน บอกรถ่วงการผิดนัด แจ้งให้แก้ไขเหตุผิดนัด แก่ลูกหนี้/ผู้ค้ำประกัน ให้ชำระหนี้ให้เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อให้บริษัทได้รับชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลาในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือสัญญาประนีประนอมยอมความ

3.2 การ์ดลูกหนี้รายตัว หมายความว่า ข้อมูลแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของลูกหนี้/ผู้ค้ำประกัน ข้อตกลงในการชำระหนี้หรือผ่อนชำระตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้/สัญญาประนีประนอมยอมความ และรายการชำระหนี้ที่ลูกหนี้/ผู้ค้ำประกัน ได้ชำระแล้ว รายการที่จะถึงกำหนดชำระ และรายการที่ผิดนัดชำระหนี้แล้ว

3.3 หนังสือบอกกล่าวการผิดนัด หมายความว่า หนังสือที่ บสอ.มีถึงลูกหนี้ และผู้ค้ำประกัน บอกกล่าวให้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ และแจ้งสิทธิให้ผู้ค้ำประกันสามารถที่จะชำระหนี้แทนลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ได้

3.4 หนังสือแจ้งให้แก้ไขเหตุผิดนัด หมายความว่า หนังสือที่ บสอ.มีถึงลูกหนี้ และผู้ค้ำประกัน แจ้งให้ลูกหนี้ หรือผู้ค้ำประกัน ติดต่อกับ บสอ.เพื่อแก้ไขเหตุที่ผิดนัดชำระหนี้

4. เอกสารอ้างอิง

5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ A/O	1. เจ้าหน้าที่ A/O รวบรวมข้อมูลลูกหนี้จากการ์ดลูกหนี้รายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน
เจ้าหน้าที่ A/O	2. เจ้าหน้าที่ A/O จะตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ผิดนัด จากรายงานการผิดนัดชำระหนี้รายเดือน ที่ส่งโดยส่วนบัญชีลูกหนี้ กับรายงานการรับชำระเงินรายวันจากส่วนการเงิน และการ์ดติดตามรายตัว
เจ้าหน้าที่ A/O	3. กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระ เจ้าหน้าที่ A/O ตรวจสอบยอดค้างชำระรายงานการผิดนัดชำระหนี้รายเดือน และตรวจสอบรายงานรับชำระเงินรายวันของส่วนการเงินถึงวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีชำระจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหรือส่งไลน์ถึงลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ และขอให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ให้เป็นไปตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้/สัญญาประนีประนอมยอมความโดยเร็ว และบันทึกการติดตามลงในการ์ดติดตามผลการชำระหนี้รายตัวของลูกหนี้ และ/หรือบันทึกในระบบ DMS (พ.ร.บ.ทางถามหนี้ "เวลาทวงถามหนี้" วันจันทร์-ศุกร์ เวลาทวงถามตั้งแต่ 08.00-20.00 น., วันเสาร์-อาทิตย์, วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์เวลาทวงหนี้ตั้งแต่ 08.00-18.00 น.)
เจ้าหน้าที่ A/O	4. หลังจากมีการติดตามทวงถามทางโทรศัพท์และ/หรือทางไลน์กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระ และผิดนัดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป เจ้าหน้าที่ A/O จะทยอยดำเนินการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1 ถึงลูกหนี้ และ/หรือผู้ค้ำประกันทุกราย (เฉพาะกรณีที่มีการลงนามในสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ และ/หรือกรณีมีสัญญาประนีประนอมยอมความ) ดังนี้ - แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงลูกหนี้ FM-IAM.210103-02(01) - แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงผู้ค้ำประกัน FM-IAM.210103-02(02)
เจ้าหน้าที่ A/O	4.1 หนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1 (กำหนดระยะเวลาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ภายใน 30 วัน) เริ่มออกเมื่อลูกหนี้ผิดนัดชำระตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป โดยจะทยอยออกหนังสือ และจัดส่งไปรษณีย์ให้แล้วเสร็จไม่เกิน 27 วันนับแต่วันที่ผิดนัดชำระ หนังสือบอกกล่าวผิดนัดชำระหนี้ทุกฉบับตรวจสอบโดยผู้รับมอบ

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	อำนาจ และเสนอผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจ เป็นผู้สอบทานความถูกต้อง และลงนามในหนังสือบอกกล่าวผิดนัดชำระหนี้ทุกฉบับ
เจ้าหน้าที่ A/O	4.2 เมื่อผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจลงนามในหนังสือบอกกล่าวผิดนัดแล้ว เจ้าหน้าที่ A/O ลงทะเบียนหนังสือบอกกล่าวผิดนัด และจัดทำใบตอบรับไปรษณีย์ก่อนส่งให้ส่วนธุรการดำเนินการจัดส่งและดำเนินการดังนี้
เจ้าหน้าที่ A/O	<p>4.2.1 เมื่อได้รับใบตอบรับไปรษณีย์ /ไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ และมีการส่งคืนจากส่วนธุรการ ต้องดำเนินการบันทึกวันที่ลูกหนี้/ผู้ค้าประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัด/เหตุผลที่ไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ กรณีมีการส่งคืน ลงในทะเบียนคุมการออกจดหมาย หลังจากนั้นดำเนินการจัดเก็บใบตอบรับไปรษณีย์ และหนังสือที่มีการส่งคืน รวมไว้กับสำเนาหนังสือบอกกล่าวผิดนัด จัดเก็บเข้าแฟ้มหนังสือบอกกล่าวผิดนัดและเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคงกรณีไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ และมีการส่งคืน บสอ.จะมีการคัดแยกออกเป็น 2 กลุ่ม และมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้</p> <p>กลุ่มที่ 1 ที่อยู่ไม่ถูกต้อง หรือเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ ให้ดำเนินการคัดทะเบียนราษฎร์ใหม่ เพื่อดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ใหม่และออก ฉบับที่ 2 ต่อไป</p> <p>กลุ่มที่ 2 ที่อยู่ถูกต้อง แต่ไม่มีผู้รับ หรือไม่มารับตามกำหนด ให้ดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่เดิม และออกฉบับที่ 2 ต่อไป</p>
เจ้าหน้าที่ A/O	4.2.2 หากครบ 30 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้/ผู้ค้าประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัด ลูกหนี้ยังไม่ชำระจะดำเนินการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 2 ระยะเวลาในการชำระหนี้ในหนังสือบอกกล่าวผิดนัดฉบับที่ 2 อีก 30 วัน โดยมีขั้นตอนในการจัดทำหนังสือและจัดส่งเช่นเดียวกันกับการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1 ตามข้อ 4.1, 4.2 และ 4.2.1
เจ้าหน้าที่ A/O	5.เมื่อลูกหนี้/ผู้ค้าประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัดฉบับที่ 2 และครบกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้/ผู้ค้าประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัดแล้วแต่ไม่ชำระ เจ้าหน้าที่ A/O จะดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุแห่งการผิดนัดถึงลูกหนี้/ผู้ค้าประกันอีก 1 ฉบับ(ฉบับที่ 3) ให้ระยะเวลา 20 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ได้รับหนังสือ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไข

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	เหตุแห่งการผัดนัด ตรวจสอบโดยผู้รับมอบอำนาจ และเสนอผู้จัดการฝ่าย/ ผู้รับมอบอำนาจลงนามและดำเนินการดังนี้ - แบบฟอร์มหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุแห่งการผัดนัด FM-IAM.210103-02(03)
เจ้าหน้าที่ A/O	5.1 เมื่อผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุ แห่งการผัดนัดแล้ว เจ้าหน้าที่ A/O ลงทะเบียนหนังสือบอกกล่าวแก้ไขเหตุผัด นัด และจัดทำใบตอบรับไปรษณีย์ก่อนส่งให้ส่วนธุรการดำเนินการจัดส่ง
เจ้าหน้าที่ A/O	5.2 เมื่อได้รับใบตอบรับไปรษณีย์ /ไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ และมีการส่งคืนหนังสือจากส่วนธุรการแล้ว ดำเนินการบันทึกวันที่ลูกหนี้/ผู้ค้ำ ประกันได้รับหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุผัดนัดลงในทะเบียนและจัดเก็บใบตอบรับ ไปรษณีย์ และหนังสือ รวมไปถึงสำเนาหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุผัดนัดจัดเก็บเข้า แฟ้มแจ้งแก้ไขเหตุผัดนัดและเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง
เจ้าหน้าที่ A/O	6. เจ้าหน้าที่ A/O จัดทำรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุป รายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging เสนอผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการสายงาน ธุรกิจ รายงานต่อ ผู้จัดการบริษัท เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และ เมื่อผู้จัดการบริษัท ได้ลงนามรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ A/O จะจัดส่ง สำเนารายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้ และสำเนาสรุปรายงาน แยกเป็นกลุ่มตาม Aging ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ 2 เพื่อ ทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป -แบบฟอร์มรายงานผลในการติดตามการชำระหนี้ WI-IAM 210103-02(04) -แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการติดตามการชำระหนี้ WI-IAM 210103-02(05)
เจ้าหน้าที่ A/O	7. เจ้าหน้าที่ A/O SCAN เอกสารรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระ หนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging และจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้มการ ติดตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง

6.แบบฟอร์มที่ใช้

- 6.1 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงลูกหนี้ FM-IAM. 210103-02(01)
- 6.2 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงผู้ค้ำประกัน FM-IAM. 210103-02(02)
- 6.3 แบบฟอร์มหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุแห่งการผัดนัด FM-IAM. 210103-02(03)
- 6.4 แบบฟอร์มรายงานผลในการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210103-02(04)
- 6.5 แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210103-02(05)

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ 2 ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่	1.ฝ่ายกฎหมายและงานคดี 2.ฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนบัญชีลูกหนี้ 3.ฝ่ายปฏิบัติการ หอเงินคง	ฝ่ายบริหารองค์กร 1.ส่วนการเงิน 2.ส่วนธุรการ
1. เจ้าหน้าที่ A/O รวบรวมข้อมูลลูกหนี้จากการดูลูกหนี้รายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS . ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน	1 วัน	เริ่มต้น 1.AO รวบรวมลูกหนี้ที่มีแผนชำระฯ แจ้งเตือนให้ชำระหนี้ทาง SMS ส่งหาก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน		
2. เจ้าหน้าที่ A/O จะตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ที่ผิดนัด จากการรายงานการผิดนัดชำระหนี้รายเดือน ที่ส่งโดยส่วนบัญชีลูกหนี้ กับรายงานการรับชำระหนี้รายวัน จากส่วนการเงิน และการติดตามรายตัว	1 วัน	2.AO ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ผิดนัดชำระ	รายงานการผิดนัดชำระ (ส่วนบัญชีลูกหนี้) รายงานการรับชำระหนี้รายวัน (ส่วนการเงิน) การติดตามรายตัว	
3. กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระ เจ้าหน้าที่ A/O ตรวจสอบยอดค้างชำระรายงานการผิดนัดชำระหนี้รายเดือน และตรวจสอบรายงานรับชำระหนี้รายวันของส่วนการเงินซึ่งวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีการชำระดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหรือส่งไลน์มีลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ และขอให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ให้ป็นไปตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้/สัญญาประนีประนอมยอมความโดยเร็ว และบันทึกการติดตามลงในการติดตามผลการชำระหนี้รายตัวของลูกหนี้ และ/หรือบันทึกในระบบ DMS (พ.ร.บ.ทางานหนี้ วนชำระฯ) วนชำระฯ ตั้งแต่ 08.00-20.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์เฉพาะวันตั้งแต่ 08.00-18.00 น.)	2 วัน	3.ลูกหนี้ผิดนัดชำระ ชำระ ไม่ชำระ ติดตามทวงถาม (โทรศัพท์/ไลน์) บันทึกการติดตามลงในกรัดรายตัวในระบบ DMS		
4. หลังจากมีการติดตามทวงถามทางโทรศัพท์และ/หรือทางไลน์มีลูกหนี้ผิดนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระฯ และผิดนัดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป เจ้าหน้าที่ A/O จะทยอยดำเนินการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1 มีลูกหนี้และ/หรือผู้ค้ำประกันทุกราย (เฉพาะกรณีที่มีการลงนามในสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ และ/หรือกรณีมีสัญญาประนีประนอมยอมความ) ดังนี้ - แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวมีลูกหนี้ FM-IAM.210103-02(O1) - แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวมีผู้ค้ำประกัน FM-IAM.210103-02(O2)	7 วัน	4.ลูกหนี้ไม่ชำระครบ 15 วัน ชำระ ไม่ชำระ 4.1 AO ออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1) มีลูกหนี้และผู้ค้ำประกันทุกราย หนังสือบอกกล่าวมีลูกหนี้ หนังสือบอกกล่าวมีผู้ค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันสอบถาม ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง กลับไปแก้ไข เสนอชื่อนามจากผู้ค้ำประกัน (แยกฝ่าย) ผู้รับมอบอำนาจ ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง กลับไปแก้ไข		
4.2 เมื่อผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจในหนังสือบอกกล่าวผิดนัดแล้ว เจ้าหน้าที่ A/O จะเขียนหนังสือบอกกล่าวผิดนัด และจัดทำใบตอบรับไปรษณีย์ก่อนส่งให้ส่วนธุรการดำเนินการจัดส่งและดำเนินการดังนี้	1 วัน	4.2 AO ลงทะเบียนหนังสือบอกกล่าวผิดนัด		
4.2.1 เมื่อได้รับใบตอบรับไปรษณีย์ /ไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ และมีการส่งคืนจากส่วนธุรการ ต้องดำเนินการบันทึกวันที่ลูกหนี้/ผู้ค้ำประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัด/เหตุผลที่ไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ กรณีมีการส่งคืน ลงในทะเบียนคุมการออกจดหมายฯ หลังจากนั้นดำเนินการจัดเก็บใบตอบรับไปรษณีย์ และบันทึกที่มีการส่งคืน รวมทั้งบันทึกเข้าหนังสือบอกกล่าวผิดนัดและเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคงกรณีไปรษณีย์ยังไม่สามารถนำจ่ายได้ และมีการส่งคืน บอ.จะมีการคัดแยกออกเป็น 2 กลุ่ม และมีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้		4.2.1 ได้รับใบตอบรับไปรษณีย์/จดหมายคืน ทำการบันทึกวันที่ลูกหนี้/ผู้ค้ำประกันได้รับ/กรณีจดหมายคืนบันทึกสาเหตุการคืน		
กลุ่มที่ 1 ที่อยู่ไม่ถูกต้อง หรือเปลี่ยนที่อยู่ใหม่ ให้ดำเนินการคัดแยกเป็นราชฎใหม่ เพื่อดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ใหม่และออก ฉบับที่ 2 ต่อไป				
กลุ่มที่ 2 ที่อยู่ถูกต้อง แต่ไม่มีผู้รับ หรือไม่มารับตามกำหนด ให้ดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่เดิม และออกฉบับที่ 2 ต่อไป				
4.2.2 หากครบ 30 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้/ผู้ค้ำประกันได้รับหนังสือบอกกล่าวผิดนัด ลูกหนี้ยังไม่ชำระจะดำเนินการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 2 ซึ่งจะระบุเวลาในการชำระหนี้หนังสือบอกกล่าวผิดนัดฉบับที่ 2 อีก 30 วัน โดยมีขั้นตอนในการจัดทำหนังสือและจัดส่งเช่นเดียวกับกับการออกหนังสือบอกกล่าวฉบับที่ 1 ตาม 4.1, 4.2 และ 4.2.1	2 วัน	4.2.2 ครบกำหนด 30 วันไม่มีการชำระ		
		B1		

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่	ฝ่ายกฎหมายและงานคดี	ฝ่ายบริหารองค์กร
<p>5. เมื่อลูกหนี้ผู้ค้ำประกันได้รับหนังสือออกคำสั่งนัดฉบับที่ 2 และครบกำหนดระยะเวลาชำระหนี้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้ผู้ค้ำประกันได้รับหนังสือออกคำสั่งนัดแล้วแต่ไม่ชำระ เจ้าหนี้ที่ A/O จะดำเนินการขังที่หนังสือแจ้งมายังหน่วยงานการติดตามหนี้ลูกหนี้ผู้ค้ำประกันอีก 1 ฉบับ(ฉบับที่ 3) ให้ระยะเวลา 20 วันนับแต่วันที่ยกหนี้ได้รับหนังสือ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขหรือชำระหนี้กับลูกหนี้ หรือ รวบรวมโดยผู้รับมอบอำนาจ และเสนอผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจลงนามและดำเนินการส่ง</p> <p>- แบบฟอร์มหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานการติดตามหนี้ FM-AM-210103-02(03)</p> <p>5.1 เมื่อผู้จัดการฝ่าย/ผู้รับมอบอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานการติดตามหนี้แล้ว เจ้าหนี้ที่ A/O ลงทะเบียนหนังสือออกคำสั่งนัดกับกรมวิเทศ และแจ้งทำใบขอรับไปรษณีย์ที่ตนเองส่งให้ถึงผู้ดูแลหนี้ดำเนินการจัดส่ง</p> <p>5.2 เมื่อได้รับใบตอบรับไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้ว เจ้าหนี้ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานการติดตามหนี้และหน่วยงานวิเทศ และดำเนินการติดตามหนี้ตามนัดหมายและดำเนินการติดตามหนี้ไปรษณีย์ และหนังสือ รวมส่งถึงส่วนหนี้คดีและหน่วยงานวิเทศผู้ดูแลหนี้ดำเนินการติดตามหนี้และดำเนินการทำใบฟ้องคดี</p> <p>6. เจ้าหนี้ A/O จัดทำรายงานผลการติดตามหนี้และวิเทศตามการชำระหนี้และรายงานผลการปฏิบัติงาน Aggre. และผู้จัดการฝ่าย, ผู้จัดการสายงานธุรกิจ รายงานคดี, ผู้จัดการวิเทศ เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และเมื่อผู้จัดการวิเทศ ได้ทราบรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหนี้ที่ A/O จะส่งรายงานผลการชำระหนี้และวิเทศตามการชำระหนี้ และส่งรายงานผลการติดตามหนี้ตาม Aggre. ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ 2 เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>- แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามหนี้ตามการชำระหนี้ FM-AM 210103-02(04) - แบบฟอร์มบันทึกผลการติดตามหนี้ตามการชำระหนี้ FM-AM 210103-02(05)</p> <p>7. เจ้าหนี้ที่ A/O SCA, Aggre และ ผู้จัดการวิเทศและ SCA ทำการส่งหนังสือมายังหน่วยงานการติดตามหนี้ Aggre และวิเทศในส่วนหนี้คดีและวิเทศตามผู้ดูแลหนี้ที่ดำเนินการติดตามหนี้ไปรษณีย์</p>	<p>2 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>2 วัน</p> <p>1 วัน</p>	<p>ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ 2 ส่วนเร่งรัดและวิเทศตามการชำระหนี้รายใหญ่</p>	<p>1. ฝ่ายกฎหมายและงานคดี: 2 ฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนหนี้ผู้ดูแลหนี้: 3 ฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนเร่งรัด</p>	<p>ฝ่ายบริหารองค์กร</p> <p>1. ส่วนกฏหมาย 2. ส่วนธุรการ</p>