

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT

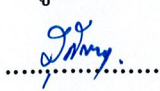


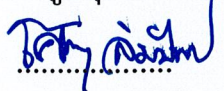
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

คู่มือปฏิบัติงาน


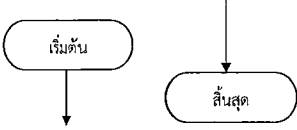

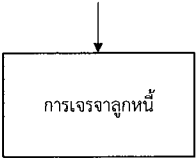

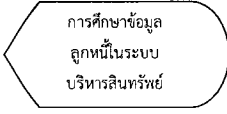
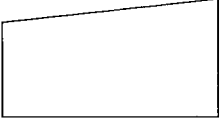
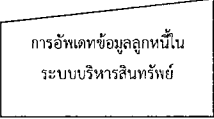
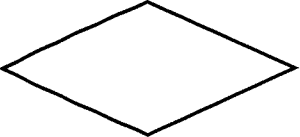

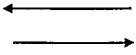
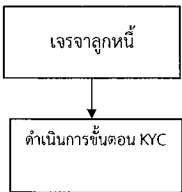
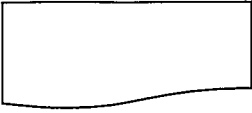
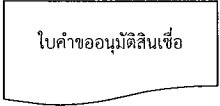
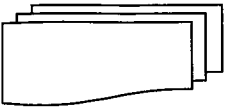
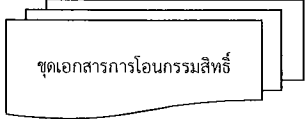

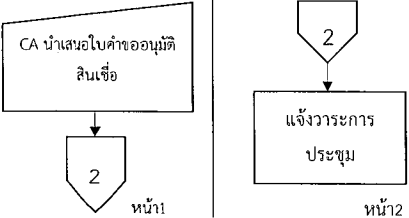
เรื่อง การเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายใหญ่

วันที่มีผลบังคับ : 15 มิ.ย. 2566

ต้นสังกัด : ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่

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

สัญลักษณ์คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน

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

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่
- 1.2 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของฝ่ายงานบริหารหนี้รายใหญ่ และฝ่ายงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตของวิธีปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้อธิบายขั้นตอน/กิจกรรมด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ของฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ โดยครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของแต่ละฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่

3. คำจำกัดความ

3.1 เจ้าหน้าที่ Account Officer (AO) หมายถึง เจ้าหน้าที่ของ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกหนี้ของบริษัท ทำการประเมิน วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อให้บริษัทได้รับชำระหนี้คืนตามเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนด

3.2 หนี้รายใหญ่ หมายความว่า ลูกหนี้ของบริษัทที่มีภาระหนี้สินกับบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป และลูกหนี้ที่มีภาระหนี้ต่ำกว่า 20 ล้านบาทที่มีความเกี่ยวข้อง ที่มีผู้ค้าประกัน/ผู้จำนองร่วมในกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่

3.3 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หมายความว่า การผ่อนปรน หรือการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ เนื่องจากลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงิน เช่น การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การลดต้นเงินหรือกำไรค้างรับ หรือกำไรพักแวนหรือเบี้ยปรับ หรือการเปลี่ยนแปลงอัตรากำไรให้แก่ลูกหนี้ หรือการรับโอนทรัพย์สินเพื่อชำระหนี้ การแปลงหนี้เป็นทุน รวมถึงการจำหน่าย/ขายสิทธิเรียกร้อง

3.4 ระบบงานบริหารสินทรัพย์ (Document Management System) หมายความว่า ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่บริษัทว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) พัฒนาโปรแกรม เพื่อรองรับการทำงานบริหารสินทรัพย์ระบบงานหลัก (ระยะที่ 1) และระบบงานรอง (ระยะที่ 2)

3.5 การจัดให้ลูกค้าแสดงตน หมายความว่า การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้าและการดำเนินการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการแสดงตน เป็นไปตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี

3.6 การรู้จักลูกค้า (Know You Customer : KYC) หมายความว่า การปฏิบัติเพื่อให้รู้จักตัวตนและทราบข้อเท็จจริงกับลูกค้า รวมถึงการเก็บหลักฐานการแสดงตนของลูกค้า และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้า

3.7 การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) หมายความว่า การรวบรวมข้อมูลรอบด้านของลูกค้าที่เพิ่มเติมจากข้อมูลการแสดงตน และลงลึกในเชิงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการตรวจสอบในระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าจากฐานข้อมูลของ ปปง. (Customer Due Diligence Gateway : CDD Gateway)

4. เอกสารอ้างอิง

4.1 คำสั่งผู้จัดการบริษัท ผ.บสอ.012/2562 เรื่อง แนวปฏิบัติในการรู้จักตัวตนของลูกค้า และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)

4.2 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยหลักเกณฑ์การประเมินหนี้ลูกหนี้รายใหญ่ พ.ศ.2564

4.3 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยแนวปฏิบัติในการสืบทรัพย์ ยึดทรัพย์สืบพบ และยื่นคำร้องขอเฉลี่ยทรัพย์ พ.ศ.2564

4.4 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการจัดเก็บเอกสารสำคัญ แฟ้มเอกสารสำคัญ และแฟ้มเอกสารสินเชื่อเช่าห้องมั่นคง พ.ศ.2565

4.5 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการจัดทำประกันภัยทรัพย์หลักประกัน และทรัพย์สินรอกการขาย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2566

5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน


ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	<p>1. เจ้าหน้าที่ AO ติดต่อลูกหนี้และผู้ค้าประกันทั้งทางโทรศัพท์และออกจดหมายพร้อมแจ้งการโอนสิทธิเชิงรุกลูกหนี้ให้ติดต่อกลับ หรือเข้าพบเพื่อเจรจาแก้ไขหนี้ (การออกจดหมายดำเนินการทุก 3 เดือน)</p> <p>- กรณีติดต่อลูกหนี้ได้ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้ และดำเนินการตามข้อ 2</p> <p>- กรณีติดต่อลูกหนี้ไม่ได้ ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายและงานคดีดำเนินการต่อไป</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>2. ศึกษาข้อมูลลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO ทำการศึกษาและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ได้แก่ ภาระหนี้ , ค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย , ค่าเบี้ยประกัน , ค่าประเมินราคา และข้อมูลหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเตรียมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ</p> <p>-กรณีศึกษาข้อมูลลูกหนี้แล้วพบว่าหลักประกันสูญหาย /ถูกเรือถอน หรือสำรวจไม่พบ เจ้าหน้าที่ AO จะจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายกฎหมายและงานคดี และฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบและดำเนินการต่อไป</p> <p>กรณีได้รับแจ้งจากส่วนประเมินราคาว่าเล่มประเมินใกล้ครบกำหนดส่งประเมินใหม่ให้ให้ AO ดำเนินการ ส่ง Email ยืนยันแจ้งส่วนประเมินราคาดำเนินการประเมินใหม่</p>

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>-กรณีต้องประเมินใหม่เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแผนปรับโครงสร้างหนี้ให้จัดทำคำสั่งให้ส่วนประเมินราคาดำเนินการทบทวนราคาประเมินตามแบบฟอร์มคำสั่งดำเนินการ FM-IAM.210100-02 (02)</p> <p>-ส่วนประเมินราคา จะนำส่งเล่มประเมินที่คณะกรรมการประเมินฯ รับรอง ให้กับฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ โดยมีทะเบียนคุมรับเล่มประเมิน</p> <p>- กรณีได้รับแจ้งจากส่วนจดทะเบียนสิทธินิติกรรม ว่าใกล้ครบกำหนดต่อประกันอัคคีภัย ให้ AO ดำเนินการ ส่ง Email ยืนยันแจ้งส่วนจดทะเบียนสิทธินิติกรรมดำเนินการต่ออายุประกันอัคคีภัย และติดตามค่าเบี้ยประกันภัยค้ำชำระจากลูกหนี้ตามที่ได้รับรายงานจากส่วนจดทะเบียนสิทธินิติกรรม</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>3. ได้รับการติดต่อจากลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน เจ้าหน้าที่ AO จัดให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันแสดงตัวตนก่อนทำการเจรจากับลูกหนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้</p> <p>3.1 กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้ทราบ และทำการสอบถามเลขที่บัตรประชาชน และวันเดือนปีเกิดของลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันเพื่อยืนยันตัวตน หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันให้ปฏิเสธการเจรจา</p> <p>3.2 กรณีเจรจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ AO เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันทราบ โดยดำเนินการดังนี้</p> <p>3.2.1 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันมาเจรจาเอง ให้ขอหนังสือรับรองบริษัท , บัตรประชาชนตัวจริงเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันทำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้รับมอบอำนาจเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.3 หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน หรือไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการเจรจา</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>4. เจรจาทหาข้อยุติ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขหนี้ร่วมกัน เช่น การรับชำระหนี้ปิดบัญชี , การผ่อนชำระ และการตีโอนทรัพย์สินชำระหนี้</p>

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>-กรณีเจรจาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ปรับโครงสร้างหนี้ และไม่สามารถตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและงานคดี ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป</p> <p>-กรณีเจรจาได้ข้อยุติ หรือได้ข้อยุติเสนอแผนต่ำกว่าเงินต้นหรือหลักประกันไม่คุ้มเงินต้น เจ้าหน้าที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบังคับคดี ให้ดำเนินการสืบทรัพย์ลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่จะเสนอแผนฯ โดยหากลูกหนี้อยังไม่พิพากษาต้องมีหนังสือยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน เมื่อส่วนบังคับคดี ได้รับผลสืบทรัพย์จากสำนักงานกฎหมาย จะส่งผลสืบทรัพย์พร้อมเอกสาร ให้ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับผลจากสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5.</p> <p>หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจาลงในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ทุกราย</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>5. เจ้าหน้าที่ AO ให้ลูกหนี้ทำหนังสือเสนอแผนปรับโครงสร้างหนี้ และกรอกเอกสารประกอบการปรับโครงสร้างหนี้พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดเอกสาร ดังนี้</p> <p>5.1. กรณีเจรจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ AO ดำเนินการดังนี้ ให้ลูกหนี้ลงนามในบันทึกการประชุม และให้กรอกเอกสารดังนี้</p> <p>5.1.1 แบบฟอร์มบันทึกการประชุม ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02 (01)</p> <p>5.1.2 แบบฟอร์มแสดงข้อมูลของลูกค้ำ (KYC) แบ่งเป็น 2 แบบฟอร์ม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีบุคคลธรรมดา ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(01) - กรณีนิติบุคคล ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.2100000-01(02) <p>5.1.3 เอกสารแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(04)</p> <p>5.2. กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ AO ทำการ Video Call ให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันแสดงตัวตน โดยการแสดงบัตรประชาชนตัวจริง ช่างใบหน้าลูกหนี้ พร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่แคปหน้าจอขณะที่ลูกหนี้ถือบัตรประชาชน และส่งหนังสือเสนอแผนฯ และแบบฟอร์มเอกสารในข้อ 5.1.2 - 5.1.3 ให้ลูกหนี้กรอก</p>

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	ข้อมูลทาง Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ บสอ. ทางไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่ AO	<p>6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลล้มละลายของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน จากสำนักงาน เกตุ แรงเพชร ทนายความ ดังนี้</p> <p>6.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ำ (CDD) ด้วยตนเอง (แบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(03))</p> <p>ในกรณีลูกหนี้ประกอบอาชีพเข้าข่ายความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ระดับ 3 เจ้าหน้าที่ AO นำส่งแบบฟอร์ม CDD จากการตรวจให้ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณาความเสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท พิจารณานุมัติระดับความเสี่ยงต่อไป หากผู้จัดการบริษัทอนุมัติผลไม่มีความเสี่ยงให้เจรจาต่อได้ให้ดำเนินการตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทให้ยุติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีกับลูกหนี้ต่อไป</p> <p>6.2 ตรวจสอบข้อมูลล้มละลายของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน โดยส่ง Email ให้ส่วนงานคดี ฝ่ายกฎหมายและงานคดีดำเนินการตรวจสอบ</p> <p>ส่วนงานคดี ฝ่ายกฎหมายและงานคดี จะดำเนินการตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อยทราบภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับ Email</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>7. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหนังสือขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ และทำการวิเคราะห์แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ตามลูกหนี้เสนอขอ ดังนี้</p> <p>7.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ เช่น ภาระหนี้ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ข้อมูลหลักประกัน ผู้ค้ำประกัน และสถานะกฎหมาย</p> <p>7.2 วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน และเยี่ยมชมกิจการและหลักประกันของลูกหนี้ (Site Visit) เพื่อประกอบการพิจารณา โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p>- ก่อนไป Site Visit เจ้าหน้าที่ AO จะดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มขออนุมัติเยี่ยมชมกิจการและหลักประกันตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02 (03)</p>

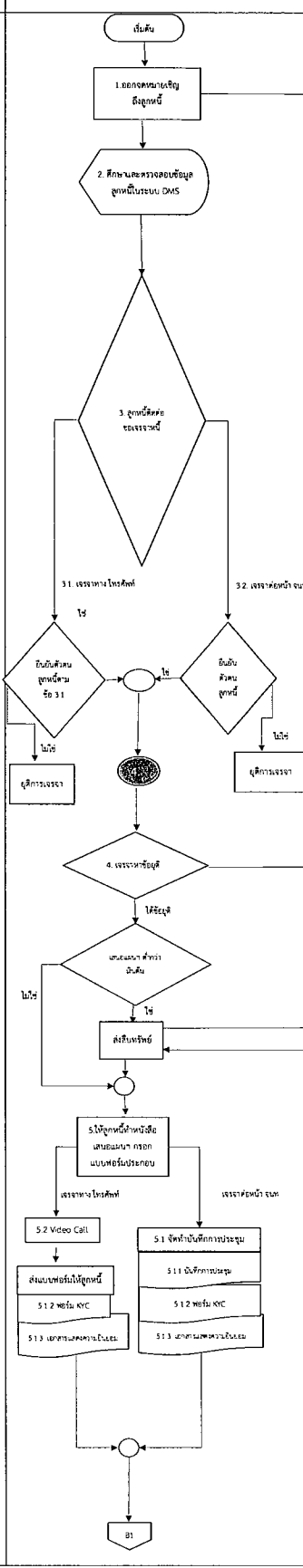
ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>ขั้นนี้กรณีต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าที่พักจะต้องทำบันทึกอนุมัติเยี่ยมชมนักวิชาการและหลักประกันจากผู้จัดการบริษัท</p> <p>- หลังจากกลับจาก Site Visit จะจัดทำรายงานการเยี่ยมชมนักวิชาการลูกหนี้ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02 (04)</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>8. เจ้าหน้าที่ AO เสนอใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อ หัวหน้าส่วน และผู้จัดการฝ่ายฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ ตามลำดับ</p> <p>8.1 หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามข้อ 9</p> <p>8.2 หากไม่เห็นชอบ ให้กลับไปดำเนินการ ตามข้อ 4.</p>
เจ้าหน้าที่ AO / เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาส่วนลด	<p>9. เจ้าหน้าที่ AO แจ้งชื่อวาระ และส่งเอกสารวาระใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ส่วนเลขานุการบริษัท เพื่อบรรจุวาระเสนอคณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับต่อไป</p> <p>- เมื่อคณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติ เลขานุการบริษัทฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามอนุมัติ ภายใน 3 วัน และ จัดส่งวาระคืนให้ AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีไม่เห็นชอบ เลขานุการฯ แจ้ง AO ให้กลับไปพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ใหม่ ตามข้อ 4</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>10.เมื่อได้รับอนุมัติแผนปรับโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ 2. ฝ่ายกฎหมายและงานคดี 3. ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ AO	<p>11. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำหนังสือแจ้งผลอนุมัติให้ลูกหนี้ทราบ ภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับวาระจาก เลขานุการ โดยให้ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปเป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งผลการอนุมัติ</p>
เจ้าหน้าที่ AO , ส่วนธุรการ	<p>12. จัดส่งหนังสือแจ้งผลอนุมัติฉบับลงนามแล้วใส่ซองปิดผนึก ให้ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร เพื่อดำเนินการจัดส่งไปรษณีย์ให้ลูกหนี้ ภายใน 3 วัน นับจาก</p>

 IAM บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT	วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ ลูกหนี้รายใหญ่	รหัสเอกสาร WI-IAM.210100-02 แก้ไขครั้งที่ 2 วันที่บังคับใช้
--	---	---

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	หัวหน้าส่วนขึ้นไป ลงนามเรียบร้อยแล้ว สำเนาจัดเก็บเข้าแฟ้มลูกหนี้ เก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง โดยจัดทำแบบฟอร์มนำส่งเอกสารสินเชื่อ เพื่อนำส่งต้นฉบับเอกสารหรือสำเนาเอกสาร ให้เป็นไปตามแบบและวิธีการตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการจัดเก็บเอกสารสำคัญฯ พ.ศ.2565 ข้อ 7 (แบบฟอร์ม FM-IAM 220202-11(01))

6.แบบฟอร์มที่ใช้

- 6.1 ข้อมูลลูกค้า (Know Your Customer : KYC) กรณีบุคคลธรรมดา ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(01)
- 6.2 ข้อมูลลูกค้า (Know Your Customer : KYC) กรณีนิติบุคคล ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(02)
- 6.3 แบบฟอร์มการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence : CDD) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(03)
- 6.4 เอกสารแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(04)
- 6.5 เอกสารแบบฟอร์มบันทึกการประชุม ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02(01)
- 6.6 เอกสารแบบฟอร์มคำสั่งดำเนินการ FM-IAM.210100-04(01)
- 6.7 เอกสารแบบฟอร์มขออนุมัติเยี่ยมชมกิจการและหลักประกัน FM-IAM.210100-02(03)
- 6.8 เอกสารแบบฟอร์มรายงานการเยี่ยมชมกิจการลูกหนี้ FM-IAM.210100-02(04)
- 6.9 แบบฟอร์มนำส่งต้นฉบับสัญญาสินเชื่อ / สำเนาสัญญาสินเชื่อ FM-IAM 22020-11(01)

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่	ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน	1. แผนการควบคุมการวางตัวไม่ให้มีผลขยาย 2. แผนการคณะกรรมการบริษัท	ฝ่ายกฎหมายและงานคดี	1. ส่วนนิติลูกหนี้ฝ่ายปฏิบัติการ 2. ส่วนงานประเมินและติดตามการวางตัวรายใหญ่ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่	ส่วนธุรการฝ่ายบริหารหนี้
<p>1. เจ้าหน้าที่ AO ติดตามลูกหนี้และผู้ค้าประจำที่ทางโทรศัพท์และออกหมายพร้อมแจ้งการโอนสิทธิสัญญาลูกหนี้ให้ติดต่อกลับ หรือเข้าพบเพื่อเจรจาใหม่ (การออกจดหมายดำเนินการ ทุก 3 เดือน)</p> <p>- กรณีติดต่อลูกหนี้ได้ เจ้าหน้าที่ AO เสร็จจากลูกหนี้ และดำเนินการตามข้อ 2</p> <p>- กรณีติดต่อลูกหนี้ไม่ได้ ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายและงานคดีดำเนินการต่อไป</p> <p>2. ศึกษาข้อมูลลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO ทำการศึกษาและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสิทธิ (DMS) ได้แก่ กระหนี้, ค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย, ค่าเบี้ยประกัน, ค่าประเมินราคา และข้อมูลหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเตรียมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ</p> <p>- กรณีศึกษาข้อมูลลูกหนี้มีลักษณะว่าผิดประเภทกฎหมาย / ถูกยึดหมาย หรือล่าช้า ไม่พบ เจ้าหน้าที่ AO จะจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายกฎหมายและงานคดี และฝ่ายปฏิบัติการติดตามตรวจสอบและดำเนินการต่อไป</p> <p>- กรณีได้รับแจ้งจากส่วนประเมินราคาว่าเพิ่มประเมินให้ครบถ้วนพร้อมส่งประเมินใหม่ให้ให้ AO ดำเนินการ ส่ง Email ยืนยันแจ้งส่วนประเมินราคาดำเนินการประเมินใหม่</p> <p>- กรณีต้องประเมินใหม่เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เจ้าหนี้ในส่วนประเมินราคาดำเนินการทวงถามราคาประเมินตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02 (02)</p> <p>- ส่วนประเมินราคา จะจัดส่งประเมินที่คณะกรรมการประเมินฯ รับรอง ให้แก่ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ โดยมีทะเบียนคุมคู่กับส่วนประเมิน</p> <p>- กรณีได้รับแจ้งจากส่วนประเมินราคาว่าไม่ครบถ้วนพร้อมส่งประเมินใหม่ให้ AO ดำเนินการ ส่ง Email ยืนยันแจ้งส่วนประเมินราคาดำเนินการประเมินใหม่อีกครั้ง และติดตามค่าเบี้ยประกันที่ค้างชำระจากลูกหนี้ตามที่ได้รับรายงานจากส่วนประเมินราคา</p> <p>3. ให้ความรับผิดชอบจากลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำ เจ้าหน้าที่ AO จัดให้ลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกัน แลกค่าคณก่อนทำการเจรจาจากลูกหนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้</p> <p>3.1 กรณีเจรจาผ่านระบบโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่และเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ และทำการสอบถามเลขที่บัตรประชาชน และวันเดือนปีเกิดของลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันเพื่อยืนยันตัวตน หากไม่เจอลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันไม่ไปปฏิบัติงานเจรจา</p> <p>3.2 กรณีเจรจาผ่านเจ้าหน้าที่ AO เจ้าหน้าที่และเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันทราบ โดยดำเนินการดังนี้</p> <p>3.2.1 ลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันมาเจรจาเอง ให้ขอหนังสือรับรองบัตร, บัตรประชาชนตัวจริงเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันนำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจ และขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้มอบอำนาจเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.3 หากไม่เจอลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกัน หรือไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการเจรจา</p> <p>4. เสร็จจากข้อลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO เสร็จจากลูกหนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้ร่วมกัน เช่น การรับชำระหนี้ปกติ, การอนุชำระ และการคืนทรัพย์สินชำระหนี้</p> <p>- กรณีเจรจาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และไม่สามารตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและงานคดี ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป</p> <p>- กรณีเจรจาได้ข้อยุติ หรือได้ข้อยุติแบบแผนต้นร่างปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว เจ้าหนี้ที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบัญชีคดี ให้ดำเนินการสิทธิทรัพย์สินและผู้ค้าประจำกันที่จะเสนอแผน โดยหากลูกหนี้ยังไม่ให้พิกษาคงต้องหนังสือยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้าประจำกัน เมื่อส่วนบัญชีคดีได้รับหนังสือพร้อมจากสำนักงานกฎหมาย จะส่งหนังสือพร้อมเอกสาร ให้ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับเอกสารสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5.</p> <p>หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เสร็จจากลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจาในระบบบริหารสิทธิ (DMS) ทุกวัน</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ AO ให้ลูกหนี้ทำหนังสือเสนอแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และกรอกเอกสารประกอบการปรับปรุงโครงสร้างหนี้พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดเอกสาร ดังนี้</p> <p>5.1. กรณีเจรจาผ่านเจ้าหน้าที่ AO ดำเนินการดังนี้ ให้ลูกหนี้ส่งนามในบันทึกการประนุช และให้กรอกเอกสารดังนี้</p> <p>5.1.1 แบบฟอร์มบันทึกการประนุช FM-IAM 210100-02 (01)</p> <p>5.1.2 แบบฟอร์มและข้อมูลของคู่ค้า (KYC) แบ่งเป็น 2 แบบฟอร์ม ดังนี้</p> <p>- กรณีบุคคลธรรมดา แบบฟอร์ม FM-IAM 210000-01(01)</p> <p>- กรณีนิติบุคคล ตามแบบฟอร์ม FM-IAM 210000-01(02)</p> <p>5.1.3 เอกสารแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM 210000-01(04)</p> <p>5.2. กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ AO ทำการ Video Call ให้ลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกันมา ร่วมสนทนาและเจรจาระหว่างตัวจริง เข้าพบเจ้าหนี้หรือผู้ค้าประจำกันที่สำนักงานโครงการและเจรจาระหว่างตัวจริง เข้าพบเจ้าหนี้หรือผู้ค้าประจำกันที่สำนักงานโครงการและเจรจาระหว่างตัวจริง</p> <p>5.1.2 - 5.1.3 ไปลูกหนี้หรือผู้ค้าประจำกัน Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ ขอ. ทางไปรษณีย์</p>	<p>ทุก 3 เดือน</p> <p>1 วัน</p>				<p>ดำเนินการตามงานคดี</p> <p>ดำเนินการตามงานคดี</p>		



คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การตรวจรับโครงสร้างเหล็กน้ยาใหญ่

รหัสอ้างอิง: WI-IAM.210100-02

ครั้งที่ 2

หน้า 1 จาก 2

รายละเอียด

ระยะเวลา
ดำเนินการ

ฝ่ายบริหารน้ยาใหญ่

ส่วนบริหารตรวจสอบและกำกับ
ดูแลการปฏิบัติงาน

1. เลขานุการ
คณะกรรมการ ที่
ได้รับมอบหมาย
2. เลขานุการ
คณะกรรมการบริษัท

ฝ่ายกฎหมายและงานคดี

1. ส่วนบัญชีกลาง
ฝ่ายปฏิบัติการ
2. ส่วนงานจัดซื้อและติดตาม
การจ้างเหมาใหญ่
ฝ่ายบริหารน้ยาใหญ่

ส่วนธุรการ
ฝ่ายบริหารองค์กร

6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลสัมภาระ ของลูกหนี้และผู้
ค้าประจบ จากสำเนาใบ ตง, แรงพิช, หมายความ ดังนี้

6.1 ตรวจสอบข้อมูลเชื่อมโยงกับลูกค้า (CDD) ด้วยตนเอง (แบบฟอร์ม FM-IAM.210100-01(03)
ในกรณีที่ลูกหนี้ประกอบอาชีพค้าขายความเสี่ยงด้านการฟ้องจับ ะดับ 3 เจ้าหน้าที่ AO
นำส่งแบบฟอร์ม CDD จากการตรวจ ให้ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณาความเสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท
พิจารณาอนุมัติหรือมีความเสี่ยงต่อไป หากผู้จัดการบริษัทอนุมัติให้ความเห็นว่าไม่มีความเสี่ยงให้
เจรจาต่อให้ดำเนินการตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทไม่อนุมัติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่าย
กฎหมายดำเนินการฟ้องคดีต่อไป

6.2 ตรวจสอบข้อมูลสัมภาระ ของลูกหนี้และผู้ค้าประจบ ดังนี้
- ตรวจสอบข้อมูลสัมภาระ ส่ง Email ให้ส่วนงานคดี โดยจะดำเนินการตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่าย
บริหารน้ยาใหญ่ทราบภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับ Email

7. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยาหรือซ่อมปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยาของ
ลูกหนี้ และทำการวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยาตามข้อ 8 ดังนี้

7.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ เช่น การหนี้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ข้อมูลหลักประกัน ผู้ค้าประจบ และ
สถานะกฎหมาย

7.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้าประจบ และเชื่อมโยงกิจการและ
หลักประกันของลูกหนี้ (Site Visit) เพื่อประกอบการพิจารณา โดยยื่นข้อสงสัยดังนี้
- ก่อนไป Site Visit เจ้าหน้าที่ AO จะดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มอนุมัติเยี่ยมชมน้ยาและ
หลักประกันตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210100-02 (03) ให้มีการนัดหมายค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
และค่าที่พักจะต้องทำบันทึกอนุมัติเยี่ยมชมน้ยาและหลักประกันจากผู้จัดการบริษัท
- หลังจากจาก Site Visit จะจัดทำรายงานการเยี่ยมชมน้ยาจาก ผู้จัดการบริษัท
FM-IAM.210100-02 (04)

8. เจ้าหน้าที่ AO เสนอใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยา หรือส่วน และผู้จัดการฝ่ายฯ เพื่อ
พิจารณาเห็นชอบ ตามข้อ 9

8.1 หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามข้อ 9

8.2 หากไม่เห็นชอบ ให้กลับไปดำเนินการ ตามข้อ 4.

9. เจ้าหน้าที่ AO แจ้งพิจารณา และส่งเอกสารรายละเอียดปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยา ให้ส่วน
เลขานุการบริษัท เพื่อบรรจุรายละเอียดคณะกรรมการ ที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการ
บริษัท ตามลำดับต่อไปนี้
- เมื่อคณะกรรมการ ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการบริษัท
พิจารณา และคณะกรรมการบริษัท มีมติอนุมัติ เสนอคณะกรรมการบริษัท ออกมติที่ประชุม
เพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามอนุมัติภายใน 3 วัน และ จัดส่งรายละเอียด AO พร้อมทั้งแจ้งสรุป
มติที่ประชุมผ่านทาง Email
- กรณีไม่เห็นชอบ เสนอคณะกรรมการฯ และ AO ให้กลับไปพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ใหม่ ตามข้อ 4.

10. เมื่อได้รับอนุมัติแบบปรับปรุงโครงสร้างเหล็กน้ยา เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
1. ส่วนจัดซื้อและติดตามการจ้างเหมาใหญ่ ฝ่ายบริหารน้ยาใหญ่
2. ฝ่ายกฎหมายและงานคดี
3. ส่วนบัญชีกลาง ฝ่ายปฏิบัติการ

11. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำหนังสือแจ้งอนุมัติให้ลูกหนี้ทราบ ภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับ
รายละเอียด จากฯ โดยให้ส่งในวันทำงานขึ้นไปเป็นต้นจนกว่าในหนังสือแจ้งผลการอนุมัติ

12. จัดส่งหนังสือแจ้งอนุมัติให้ลูกหนี้ทราบแล้วใส่ซองปริ้นท์ ไปส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร
เพื่อดำเนินการจัดส่งไปรษณีย์ให้ลูกหนี้ ภายใน 3 วัน นับจากวันที่นำสำเนาไป ลงนามเรียบร้อยแล้ว
แล้ว ส่วนงานจัดซื้อและติดตามการจ้างเหมาใหญ่ ฝ่ายบริหารน้ยาใหญ่ โดยจัดทำแบบฟอร์มส่งเอกสาร
คืน,เพื่อ นำส่งหนังสือเอกสารต่อสำนักงานกลาง ให้รับไปดำเนินการพิจารณาและพิจารณา
บริษัทฯ ว่าด้วยการจัดซื้อและเอกสารสัญญา พ.ศ.2565 ข้อ 7. (แบบฟอร์ม FM-IAM.220202-11(01))

