



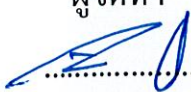
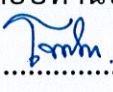
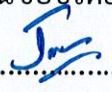
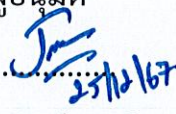
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด  
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด


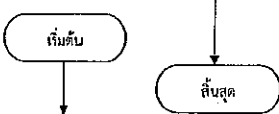



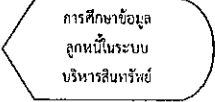
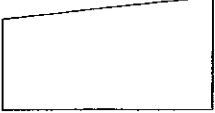
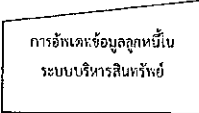
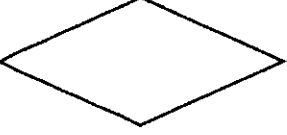

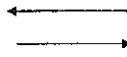
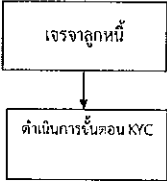

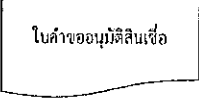
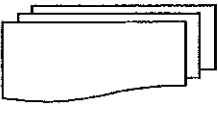
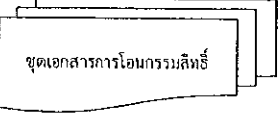
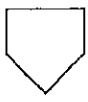
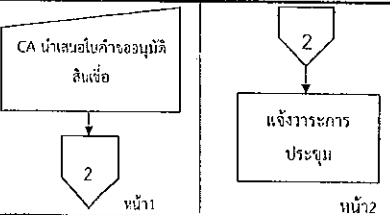
คู่มือปฏิบัติงาน  
เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตาม  
แผนปรับโครงสร้างหนี้

วันที่มีผลบังคับ : ..... 25 ธ.ค. 2567 .....

ต้นสังกัด : ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่

<p>ผู้จัดทำ  (นายอาคม อรุณรังษี) หัวหน้าส่วน ส่วนเร่งรัดและติดตาม การชำระหนี้รายใหญ่</p>	<p>สอบทานโดย  (นางสาวโพธิ์ไท คอรรนิยม) ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่</p>	<p>เห็นชอบโดย  (นายเจนวิทย์ ยกบัตร) ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท สายงานธุรกิจ</p>	<p>ผู้อนุมัติ  (นายเจนวิทย์ ยกบัตร) ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท สายงานธุรกิจ รักษาการแทนผู้จัดการบริษัท</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.จุดต่อเนื่องที่อยู่กับคนละหน้า	

## 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานด้านการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่
- 1.2 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## 2. ขอบเขตของวิธีการปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้อธิบายขั้นตอน/กิจกรรมด้านการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ของฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ โดยครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเร่งรัดติดตามหนี้

## 3. คำจำกัดความ

3.1 เจ้าหน้าที่ Account Officer (AO) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกหนี้/ผู้ค้ำประกัน เพื่อแจ้งเตือน บอกกล่าวการผิดนัด 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

ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการเร่งรัดและติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2566

## 5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	1. เจ้าหน้าที่ AO รวบรวมข้อมูลลูกหนี้จากการ์ดลูกหนี้รายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS . หรือ ทาง E-Mail หรือทางไลน์ตามความประสงค์ของลูกหนี้ ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน
เจ้าหน้าที่ AO	2. เจ้าหน้าที่ AO จะตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ผิคนัดจากรายงานการรับชำระเงินรายวัน จากส่วนการเงิน กับการ์ดติดตามรายตัวของลูกหนี้
เจ้าหน้าที่ AO	3. กรณีลูกหนี้ผิคนัดชำระ เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบยอดค้างชำระของลูกหนี้ที่ผิคนัดชำระหนี้ จากรายงานรับชำระเงินรายวันของส่วนการเงินถึงวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีชำระจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถามหรือส่งไลน์ถึงลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิคนัดชำระหนี้ และขอให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ให้เป็นไปตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้/สัญญาประนีประนอมยอมความโดยเร็ว และบันทึกการติดตามลงในการ์ดติดตามผลการชำระหนี้รายตัวของลูกหนี้ และ/หรือบันทึกในระบบ DMS (พ.ร.บ.ทวงถามหนี้ "เวลาทวงถามหนี้" วันจันทร์-ศุกร์ เวลาทวงถามตั้งแต่ 08.00-20.00 น.,วันเสาร์-อาทิตย์,วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์เวลาทวงหนี้ตั้งแต่ 08.00-18.00 น.)
เจ้าหน้าที่ AO	4. หลังจากมีการติดตามทวงถาม ทางโทรศัพท์และ/หรือทางไลน์กรณีลูกหนี้ผิคนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระ และผิคนัดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป จะดำเนินการตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ก่อนโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สถานะมีคำพิพากษา ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา  กลุ่มที่ 2 สถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี  เมื่อทราบสถานะแต่ละรายและลูกหนี้ยังคงผิคนัด จะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
เจ้าหน้าที่ AO	5. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging เสนอผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทสายงานธุรกิจ รายงานต่อ ผู้จัดการบริษัท เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และเมื่อผู้จัดการบริษัท ได้ลงนามรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ AO จะจัดส่งสำเนารายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้ และสำเนาสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 2 เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป  - แบบฟอร์มรายงานผลในการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210103-02(01) - แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210103-02(02)



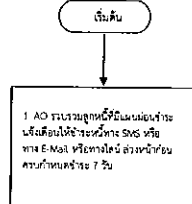
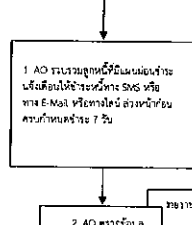
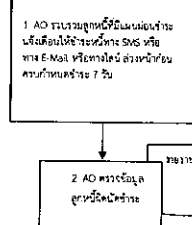
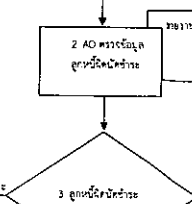
วิธีการปฏิบัติงาน  
เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผน  
ปรับโครงสร้างหนี้

รหัสเอกสาร WI-IAM210103-02  
แก้ไขครั้งที่ 3  
วันที่บังคับใช้

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	6. เจ้าหน้าที่ AO SCAN เอกสารรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging และจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้มการติดตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง

#### 6.แบบฟอร์มที่ใช้

- 6.1 แบบฟอร์มรายงานผลในการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM. 210103-02(01)
- 6.2 แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM. 210103-02(02)
- 6.3 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงลูกหนี้กรณีปรับโครงสร้างหนี้ภายหลังมีคำพิพากษา FM-IAM.210103-04(01)
- 6.4 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงผู้ค้ำประกันกรณีปรับโครงสร้างหนี้ภายหลังมีคำพิพากษา FM-IAM. 210103-04(02)
- 6.5 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวกรณีทำสัญญาประนีประนอมยอมความ FM-IAM. 210103-04(03)
- 6.6 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงลูกหนี้ (สถานะยังไม่ดำเนินคดี) FM-IAM. 210103-05(01)
- 6.7 แบบฟอร์มหนังสือบอกกล่าวถึงผู้ค้ำประกัน (สถานะยังไม่ดำเนินคดี) FM-IAM. 210103-05(02)
- 6.8 แบบฟอร์มหนังสือแจ้งแก้ไขเหตุแห่งการผิดนัด FM-IAM. 210103-04(04)

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่	ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย	ฝ่ายบริหารองค์กร
<p>1. เจ้าหน้าที่ AO รวบรวมข้อมูลหนี้จากกรรูกหรือรายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS หรือ ทาง E-Mail หรือทางไลน์ตามความประสงค์ของลูกหนี้ ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน</p>	1 วัน	<p>ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1. ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 2 ส่วนหนี้คดีและคดีความการชำระหนี้รายใหญ่</p>	1 ฝ่ายกฎหมายและแอดว. 2 ฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนบัญชีลูกหนี้ 3. ส่วนระบบ.เงินคลัง&บัญชีกรม (เดือนนั้น)	1 ส่วนการเงิน 2 ส่วนธุรการ
<p>2. เจ้าหน้าที่ AO จะตรวจสอบข้อมูลหนี้ผิดนัดจากการรายงานการรับชำระหนี้รายวัน จากส่วนการเงิน กับการติดตามตามด้วยลูกหนี้</p>	1 วัน		<p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหนี้รายวัน (ส่วนการเงิน)</p> <p>การติดตามรายตัว</p>	
<p>3. กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระ เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบยอดค้างชำระของลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ จากรายงานรับชำระหนี้รายวันของส่วนการเงินถึงวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีการชำระจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทบทวนหรือส่งไลน์ที่ลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ และขอให้ลูกหนี้ดำเนินการชำระหนี้ให้เร็วขึ้นโดยส่งข้อมูลบัญชีโครงสร้างหนี้/ข้อมูลประวัติประจําบัญชีธนาคารโดยเร็ว และบันทึกการติดตามลงในการติดตามผลการชำระหนี้รายตัวของลูกหนี้ และ/หรือบันทึกในระบบ DMS (ท.ร.บ. ทางงานหนี้ "เวลาทวงถามหนี้" วันจันทร์-ศุกร์ เวลาทวงถามตั้งแต่ 08.00-20.00 น., วันเสาร์-อาทิตย์ วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์เวลาทวงหนี้ตั้งแต่ 08.00-18.00 น.)</p>	2 วัน			
<p>4. หลังจากมีการติดตามทวงถาม ทางโทรศัพท์และ/หรือทางไลน์กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระ และผิดนัดชำระถึง 15 วันขึ้นไป จะดำเนินการตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ก่อนโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ</p>	7 วัน			
<p>กลุ่มที่ 1 สถานะยังไม่ได้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามปัญหาหนี้ปฏิบัติการแบบปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา</p>		<p>กลุ่มที่ 1 สถานะยังไม่ใช่คดี</p>		
<p>กลุ่มที่ 2 สถานะยังไม่ได้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามปัญหาหนี้ปฏิบัติการแบบปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้นำเงินคดี</p>		<p>กลุ่มที่ 2 สถานะคำพิพากษา</p>		
<p>เมื่อทราบสถานะของแต่ละรายและลูกหนี้ยังคงผิดนัด จะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>				
<p>5. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำรายงานผลการบังคับและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging เช่นส่งผู้จัดการฝ่ายผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายงานธุรกิจ รายงานต่อผู้จัดการบริษัท เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และมีผู้จัดการบริษัท ให้องค์กรรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ AO จะจัดส่งสำเนารายงานผลการบังคับและติดตามการชำระหนี้ และสำเนาสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 1 และ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายใหญ่ 2 เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>	2 วัน			
<p>- แบบฟอร์มรายงานผลการรับชำระหนี้ FM-AM-210103-02(01)          - แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการรับชำระหนี้ FM-AM-210103-02(02)</p>				
<p>6. เจ้าหน้าที่ AO SCAM เอกสารรายงานผลการบังคับและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging และจัดส่งบันทึกฉบับต้นฉบับ การติดตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเก็บรักษาไว้ในห้องเก็บของ</p>	1 วัน	