

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT




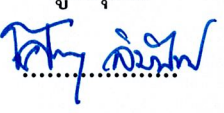
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

คู่มือปฏิบัติงาน

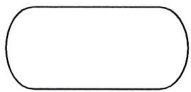
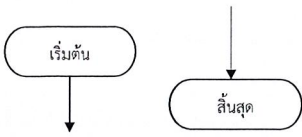
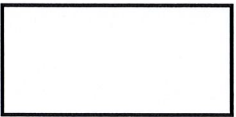

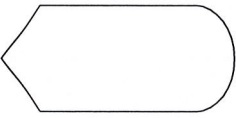
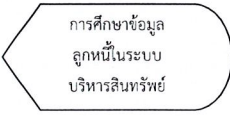
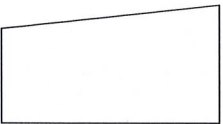
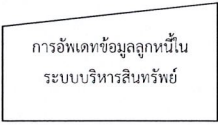
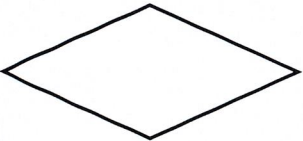

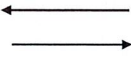


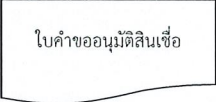

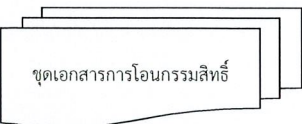

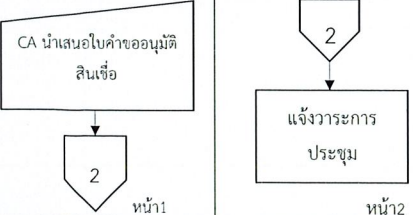
เรื่อง การเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายใหญ่

วันที่มีผลบังคับ : 23 มิ.ย. 2565

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 หรือการสิ้นสุดของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน	
	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 ที่มีผู้ค้ำประกัน/ผู้จำนองร่วมในกลุ่มลูกหนี้รายใหญ่

3.3 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หมายความว่า การผ่อนปรน หรือการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้ลูกหนี้ เนื่องจากลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงิน เช่น การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ การลดต้นเงินหรือกำไรค้ำรับ 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

5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	1. เจ้าหน้าที่ AO ติดต่อลูกหนี้และผู้ค้าประกันทั้งทางโทรศัพท์และออกจดหมายพร้อมแจ้งการโอนสิทธิเชิญลูกหนี้ให้ติดต่อกลับ หรือเข้าพบเพื่อเจรจาแก้ไขหนี้ (การออกจดหมายดำเนินการทุก 3 เดือน)
เจ้าหน้าที่ AO	2. ศึกษาข้อมูลลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO ทำการศึกษาและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ได้แก่ ภาระหนี้ , ค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย , ค่าเบี้ยประกัน , ค่าประเมินราคา และข้อมูลหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเตรียมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ
เจ้าหน้าที่ AO	3. ได้รับการติดต่อจากลูกหนี้หรือผู้ค้าประกัน เจ้าหน้าที่ AO จัดให้ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันแสดงตัวตนก่อนทำการเจรจากับลูกหนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้ 3.1 กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้ทราบ และทำการสอบถามเลขที่บัตรประชาชน และวันเดือนปีเกิดของลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันเพื่อยืนยันตัวตน หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันให้ปฏิเสธการเจรจา 3.2 กรณีเจรจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ AO เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันทราบ โดยดำเนินการดังนี้ 3.2.1 ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันมาเจรจาเอง ให้ขอหนังสือรับรองบริษัท , บัตรประชาชนตัวจริงเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน 3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันทำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้รับมอบอำนาจเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>3.2.3 หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน หรือไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการเจรจา</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO</p>	<p>4. เจรจาทหาข้อยุติ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขหนี้ร่วมกัน เช่น การรับชำระหนี้ปิดบัญชี , การผ่อนชำระ และการตีโอนทรัพย์สินชำระหนี้</p> <p>-กรณีเจรจาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ปรับโครงสร้างหนี้ และไม่สามารถตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและงานคดี ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป</p> <p>-กรณีเจรจาได้ข้อยุติ หรือได้ข้อยุติเสนอแผนต่ำกว่าเงินต้นหรือหลักประกันไม่คุ้มเงินต้น เจ้าหน้าที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบังคับคดี ให้ดำเนินการสืบทรัพย์สินลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่จะเสนอแผนฯ โดยหากลูกหนี้ยังไม่พิพากษาต้องมีหนังสือยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน เมื่อส่วนบังคับคดี ได้รับผลสืบทรัพย์สินจากสำนักงานกฎหมาย จะส่งผลสืบทรัพย์สินพร้อมเอกสาร ให้ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับผลจากสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5.</p> <p>หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจาลงในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ทุกราย</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO</p>	<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 แบบฟอร์มแสดงข้อมูลของลูกค้า (KYC) แบ่งเป็น 2 แบบฟอร์ม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีบุคคลธรรมดา ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(01) - กรณีนิติบุคคล ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(02) <p>5.1.3 เอกสารแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(04)</p>

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>5.2. กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ AO ทำการ Video Call ให้ลูกหนี้ หรือผู้ค้าประกันแสดงตัวตน โดยการแสดงบัตรประชาชนตัวจริง ช่างใบหน้า ลูกหนี้ พร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่แคปหน้าจอขณะที่ลูกหนี้ถือบัตรประชาชน และส่งหนังสือเสนอแผนฯ และแบบฟอร์มเอกสารในข้อ 5.1.2 - 5.1.3 ให้ลูกหนี้กรอกข้อมูลทาง Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ บสอ. ทางไปรษณีย์</p>
เจ้าหน้าที่ AO	<p>6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลล้มละลายของลูกหนี้และผู้ค้าประกัน จากสำนักงาน เกตุ แรงเพชร ทนายความ ดังนี้</p> <p>6.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ด้วยตนเอง (แบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(03))</p> <p>ในกรณีลูกหนี้ประกอบอาชีพเข้าข่ายความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ระดับ 3 เจ้าหน้าที่ AO นำส่งแบบฟอร์ม CDD จากการตรวจให้ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณาความเสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท พิจารณอนุมัติระดับความเสี่ยงต่อไป หากผู้จัดการบริษัทอนุมัติผลไม่มีความเสี่ยงให้เจรจาต่อได้ให้ดำเนินการตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทให้ยุติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีกับลูกหนี้ต่อไป</p> <p>6.2 ตรวจสอบข้อมูลล้มละลายของลูกหนี้และผู้ค้าประกัน 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 ผู้ค้าประกัน และสถานะกฎหมาย</p> <p>7.2 วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้าประกัน</p>

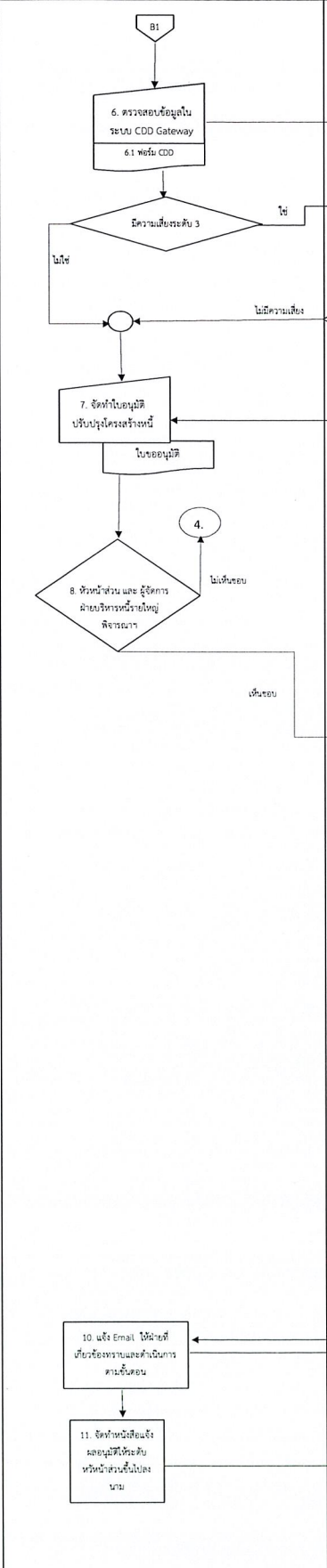
ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	<p>8. เจ้าหน้าที่ AO เสนอใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อ หัวหน้าส่วน และผู้จัดการฝ่ายฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ ตามลำดับ</p> <p>8.1 หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามข้อ 9</p> <p>8.2 หากไม่เห็นชอบ ให้กลับไปดำเนินการ ตามข้อ 4.</p>
เจ้าหน้าที่ AO / เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาส่วนลด	<p>9. เจ้าหน้าที่ AO แจ้งข้อวาระ และส่งเอกสารวาระใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ส่วนเลขานุการบริษัท เพื่อบรรจุวาระเสนอคณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับต่อไป</p> <p>- เมื่อคณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติ เลขาคณะกรรมการบริษัทฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามอนุมัติ ภายใน 3 วัน และ จัดส่งวาระคืนให้ AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีไม่เห็นชอบ เลขาคณะกรรมการฯ 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 นับจากหัวหน้าส่วนขึ้นไป ลงนามเรียบร้อยแล้ว สำเนาจัดเก็บเข้าแฟ้มลูกหนี้ เก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง</p>

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)

ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่	ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน	จัดทำครั้งที่ 2	หน้า 1 จาก 2		
<p>ระยะเวลา</p> <p>ทุก 3 เดือน</p> <p>1. เจ้าหน้าที่ AO ติดตามลูกหนี้และผู้ค้ำประกันทั้งทางโทรศัพท์และออกจดหมายพร้อมแจ้งการโอนสิทธิเชิงลูกหนี้ให้ติดต่อกับ หรือเข้าพบเพื่อเจรจาแก้ไขหนี้ (การออกจดหมายดำเนินการ ทุก 3 เดือน)</p> <p>2. ศึกษาข้อมูลลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO ทำการศึกษาและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ได้แก่ ภาระหนี้, ค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย, ค่าเบี้ยประกัน, ค่าประเมินราคา และข้อมูลหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเตรียมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ</p> <p>3. ให้ความคิดต่อจากลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน เจ้าหน้าที่ AO จัดให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันแสดงตัวคนก่อนทำการเจรจาทุกหนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้</p> <p>3.1 กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้ทราบ และทำการสอบถามเลขที่บัตรประชาชน และวันเดือนปีเกิดของลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันเพื่อยืนยันตัวตน หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันให้ปฏิเสธการเจรจา</p> <p>3.2 กรณีเจรจาด้วยหน้าเจ้าหน้าที่ AO เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันทราบโดยดำเนินการดังนี้</p> <p>3.2.1 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันมาเจรจาเอง ให้ขอหนังสือรับรองบริษัท, บัตรประชาชนตัวจริงเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันทำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้มอบอำนาจเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.3 หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน หรือไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการเจรจา</p> <p>4. เจรจาทันทียุติ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขหนี้ร่วมกัน เช่น การรับชำระหนี้ปิดบัญชี, การผ่อนชำระ และกรณีโอนทรัพย์สินชำระหนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> -กรณีเจรจาไม่เป็นที่พอใจกับโครงสร้างหนี้ และไม่สามารถตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและงานคดี ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป -กรณีเจรจาได้ข้อยุติ หรือได้ข้อยุติเสนอแผนค่าทวงเงินคืนหรือหลักประกันไม่คุ้มเงินต้น เจ้าหน้าที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบังคับคดี ให้ดำเนินการสืบทรัพย์ลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่จะเสนอแผนฯ โดยหากลูกหนี้ยื่นไม่เพียงพอจะต้องมีหนังสือยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน เมื่อส่วนบังคับคดี ได้รับผลสืบทรัพย์จากสำนักงานกฎหมาย จะส่งผลสืบทรัพย์พร้อมเอกสาร ให้ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับผลจากสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5. <p>หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจาลงในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ทุกราย</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ AO ให้ลูกหนี้ทำหนังสือเสนอแผนปรับโครงสร้างหนี้ และกรอกเอกสารประกอบการปรับโครงสร้างหนี้พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง โดยรายละเอียดเอกสาร ดังนี้</p> <p>5.1. กรณีเจรจาด้วยหน้าเจ้าหน้าที่ AO ดำเนินการดังนี้ ให้ลูกหนี้ลงนามในบันทึกการประชุม และให้กรอกเอกสารดังนี้</p> <p>5.1.1 แบบฟอร์มบันทึกการประชุม 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.210000-01(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 โดยการส่งบัตรประชาชนตัวจริง ข้างในหน้าลูกหนี้ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่แคปหน้าจอขณะลูกหนี้ถือบัตรประชาชน และส่งหนังสือเสนอแผนฯ และแบบฟอร์มเอกสารในข้อ 5.1.2 - 5.1.3 ให้ลูกหนี้กรอกข้อมูลทาง Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ บอ. ทางไปรษณีย์</p>		<p>ไม่ได้อยู่คดี</p>	<p>ดำเนินการคดีตามขั้นตอนกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุด</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p>	<p>ดำเนินการคดีตามขั้นตอนกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุด</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p>	<p>ดำเนินการคดีตามขั้นตอนกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุด</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p> <p>สิ้นสุดคดีตามกฎหมาย</p>	

รายละเอียด

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	รหัสอ้างอิง :WI-IAM.210100-2	จัดทำครั้งที่ 2	หน้า 2 จาก 2
<p>6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลล้มละลาย ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน จากสำนักงาน เกตุ แรงเพชร ทนายความ ดังนี้</p> <p>6.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ด้วยตนเอง (แบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(03))</p> <p>ในกรณีลูกหนี้ประกอบอาชีพเข้าข่ายความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน ระดับ 3 เจ้าหน้าที่ AO นำส่งแบบฟอร์ม CDD จากการตรวจสอบ ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณาความเสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท พิจารณาอนุมัติระดับความเสี่ยงต่อไป หากผู้จัดการบริษัทอนุมัติให้ความเห็นว่าไม่มีความเสี่ยงให้เจรจาต่อไปให้ดำเนินการตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทให้ยุติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีกับลูกหนี้ต่อไป</p> <p>6.2 ตรวจสอบข้อมูลล้มละลาย ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อมูลล้มละลาย จะส่ง Email ให้ส่วนงานคดี โดยจะดำเนินการตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ทราบภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับ Email <p>7. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำใบอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหนังสือขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ และทำการวิเคราะห์แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ตามลูกหนี้เสนอขอ ดังนี้</p> <p>7.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ เช่น ภาระหนี้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ข้อมูลหลักประกัน ผู้ค้ำประกัน และสถานะกฎหมาย</p> <p>7.2 วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน</p> <p>8. เจ้าหน้าที่ AO เสนอใบอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อ หัวหน้าส่วน และผู้จัดการฝ่ายฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ ตามลำดับ</p> <p>8.1 หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามข้อ 9</p> <p>8.2 หากไม่เห็นชอบ ให้กลับไปดำเนินการ ตามข้อ 4.</p> <p>9. เจ้าหน้าที่ AO แจ้งชื่อวาระ และส่งเอกสารวาระใบอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ส่วนเลขานุการบริษัท เพื่อบรรจุวาระเสนอคณะกรรมการ ที่ได้รับมอบหมายและคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อคณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติ เลขาคณะกรรมการบริษัทฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการ ลงนามอนุมัติภายใน 3 วัน และ จัดส่งวาระคืนให้ AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email - กรณีไม่เห็นชอบ เลขาคณะกรรมการฯ แจ้ง AO ให้กลับไปพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ใหม่ ตามข้อ 4. <p>10. เมื่อได้รับอนุมัติแบบปรับโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนแจ้งจัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่ 2. ฝ่ายกฎหมายและงานคดี 3. ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ <p>11. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำหนังสือแจ้งผลอนุมัติให้ลูกหนี้ทราบ ภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับวาระจาก เลขฯ โดยให้ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปเป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งผลการอนุมัติ</p> <p>12. จัดส่งหนังสือแจ้งผลอนุมัติฉบับลงนามแล้วใส่ซองปิดผนึก ให้ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร เพื่อดำเนินการจัดส่งไปรษณีย์ให้ลูกหนี้ ภายใน 3 วัน นับจากหัวหน้าส่วนขึ้นไป ลงนามเรียบร้อยแล้ว ส่วนฯ จัดเก็บเข้าแฟ้มลูกหนี้ เก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง</p>	<p>1 วัน</p> <p>3 วัน</p> <p>2 วัน</p> <p>3 วัน</p>		<p>ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน</p> <p>1. เลขานุการ คณะกรรมการฯ ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2. เลขานุการ คณะกรรมการบริษัท</p> <p>ฝ่ายกฎหมายและงานคดี</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p> <p>นำหนังสือแจ้งผลอนุมัติส่งไปรษณีย์ให้ลูกหนี้</p> <p>E</p> <p>สิ้นสุด</p>	<p>หน้า 2 จาก 2</p> <p>1. ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ</p> <p>2. ส่วนงานแจ้งจัดและติดตามการชำระหนี้รายใหญ่ ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่</p> <p>ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารหนี้รายใหญ่</p>