



บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง การเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายย่อย

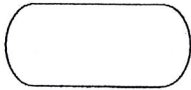
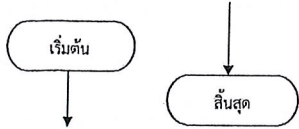
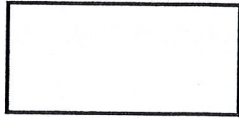
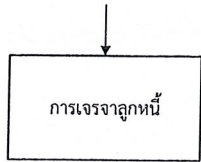
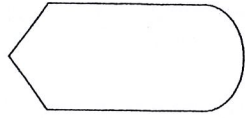
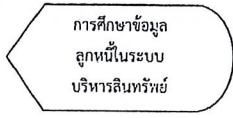

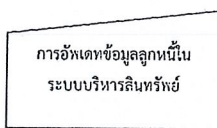
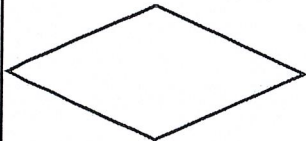

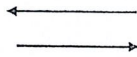
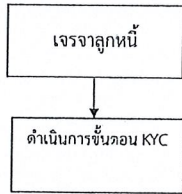
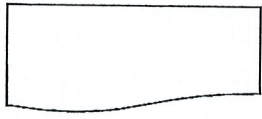
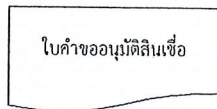
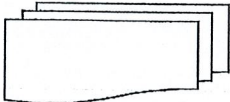
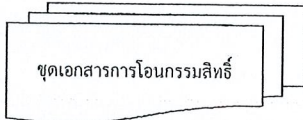

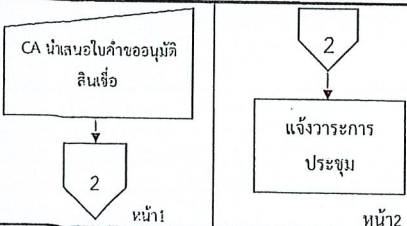
(มีหลักประกัน)

วันที่มีผลบังคับ : - 3 ส.ค. 2565

ต้นสังกัด : ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย สายงานธุรกิจ

<p>ผู้จัดทำ </p> <p>(นางสาวธนัชฐา พงศ์นพรัตน์) หัวหน้าส่วนปรับโครงสร้างหนี้ รายย่อยมีหลักประกัน</p>	<p>สอบทานโดย </p> <p>(นายวิชัย กอเจริญวิทย์) ผู้จัดการฝ่ายบริหารหนี้ รายย่อย</p>	<p>เห็นชอบโดย 23/6/65</p> <p>(นายเจนวิทย์ ยกบัตร) ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท สายงานธุรกิจ</p>	<p>ผู้อนุมัติ </p> <p>(นางโศรยา ลิ้มปิติป) 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.จุดต่อ,เนื่องที่อยู่กันคนละหน้า	

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายย่อย
- 1.2 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย และฝ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตของวิธีปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้อธิบายขั้นตอน/กิจกรรมด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยของฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย โดยครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของแต่ละฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านการเจรจาปรับโครงสร้างหนี้รายย่อย

3. คำจำกัดความ

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

3.2 หนี้รายย่อย หมายถึง ลูกหนี้ของบริษัทที่มีภาระหนี้สินกับบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด เงินต้นไม่เกิน 20 ล้านบาท

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 ว่าด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายย่อยที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน พ.ศ.2562

4.3 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายย่อยที่มีหลักประกันและไม่มีหลักประกัน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562

4.4 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการประណอหนี้ กรณีลูกหนี้ขาดอายุความ และลูกหนี้ใกล้ขาดอายุความสำหรับลูกหนี้รายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน และที่มีหลักประกัน

4.5 ระเบียบบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ว่าด้วยการประណอหนี้ กรณีลูกหนี้ขาดอายุความ และลูกหนี้ใกล้ขาดอายุความสำหรับลูกหนี้รายย่อยที่ไม่มีหลักประกัน และที่มีหลักประกัน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

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

5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	1. เจ้าหน้าที่ AO ติดต่อลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันทั้งทางโทรศัพท์และออกจดหมายพร้อมแจ้งการโอนสิทธิเชิญลูกหนี้ให้ติดต่อกลับ หรือเข้าพบเพื่อเจรจาแก้ไขหนี้ (การออกจดหมายดำเนินการ ทุก 3 เดือน)
เจ้าหน้าที่ AO	2. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสินทรัพย์ (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 ให้ขอบัตรประชาชนตัวจริงเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันทำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบหนังสือมอบอำนาจและขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้รับมอบอำนาจเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตน</p> <p>3.2.3 หากไม่ใช่ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกัน หรือไม่มีหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการเจรจา</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO / ฝ่ายงานกฎหมายและงานคดี</p>	<p>4. เจรจาทหาข้อยุติ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขหนี้ร่วมกัน เช่น การรับชำระหนี้ปิดบัญชี , การผ่อนชำระ และการตีโอนทรัพย์สินชำระหนี้</p> <p>-กรณีเจรจาไม่เป็นไปตามเกณฑ์ปรับโครงสร้างหนี้ และไม่สามารถตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและงานคดี ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป</p> <p>-กรณีเจรจาได้ข้อยุติ หรือได้ข้อยุติเสนอแผนต่ำกว่าเงินต้นหรือหลักประกัน ไม่คุ้มเงินต้น เจ้าหน้าที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบังคับคดี ให้ดำเนินการสืบทรัพย์สินลูกหนี้และผู้ค้าประกันที่จะเสนอแผนฯ โดยหากลูกหนี้ยังไม่พิพากษา ต้องมีหนังสือยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้าประกัน เมื่อส่วนบังคับคดี ได้รับผลสืบทรัพย์สินจากสำนักงานกฎหมาย จะส่งผลสืบทรัพย์สินพร้อมเอกสาร ให้ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับผลจากสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5.</p> <p>หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจาลงในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ทุกราย</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO</p>	<p>5. เจ้าหน้าที่ให้ลูกหนี้กรอกเอกสารประกอบการปรับโครงสร้างหนี้พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดเอกสาร ดังนี้</p> <p>5.1 กรณีเจรจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ AO ให้จัดทำบันทึกการประชุมพร้อมทั้งให้ลูกหนี้ลงนาม และให้กรอกเอกสารดังนี้</p> <p>5.1.1 แบบฟอร์มบันทึกการประชุม ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210201-01(01)</p> <p>5.1.2 หนังสือเสนอแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (แบบมีหลักประกัน) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210201-01(02)</p> <p>5.1.3 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)

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	<p>5.1.4 เอกสารแสดงความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210000-01(04)</p> <p>5.2. กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ AO ทำการ Video Call ให้ลูกหนี้ หรือผู้ค้าประกันแสดงตัวตน โดยการแสดงบัตรประชาชนตัวจริง ช่างใบหน้า ลูกหนี้ พร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่แคปหน้าจอขณะที่ลูกหนี้ถือบัตรประชาชน และ ส่งแบบฟอร์มเอกสารในข้อ 5.1.1 - 5.1.3 ให้ลูกหนี้กรอกข้อมูลทาง Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ บสอ. ทางไปรษณีย์</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO / ส่วน บริหารความเสี่ยงและ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน / ฝ่ายกฎหมายและงาน คดี</p>	<p>6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลล้มละลายของ ลูกหนี้และผู้ค้าประกัน 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 จากการตรวจ ให้ส่วนบริหารความเสี่ยงและ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณา ความเสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท พิจารณานุมัติระดับความเสี่ยงต่อไป หากผู้จัดการบริษัทอนุมัติให้ความเห็นว่าไม่มีความเสี่ยงให้เจรจาต่อได้ให้ดำเนินการ ตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทให้ยุติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่ายกฎหมาย ดำเนินคดีกับลูกหนี้ต่อไป</p> <p>6.2 ตรวจสอบข้อมูลล้มละลายของลูกหนี้และผู้ค้าประกัน โดยส่ง Email ให้ส่วนงานคดี ฝ่ายกฎหมายและงานคดีดำเนินการตรวจสอบ</p> <p>ส่วนงานคดี ฝ่ายกฎหมายและงานคดี จะดำเนินการตรวจสอบและส่งผลให้ ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อยทราบภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับ Email</p>
<p>เจ้าหน้าที่ AO</p>	<p>7. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามหนังสือขอปรับปรุง โครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ และทำการวิเคราะห์แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ ตามลูกหนี้เสนอขอ ดังนี้</p> <p>7.1 วิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้ เช่น ภาระหนี้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ 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/เลขานุการ คณะกรรมการพิจารณา ส่วนลดตามหลักเกณฑ์สินเชื่อ เช่าซื้อและพิจารณาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ รายย่อย/เลขานุการ คณะอนุกรรมการที่ได้รับ มอบหมาย/เลขานุการ คณะกรรมการบริษัท	<p>9. นำเสนอใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากการขออนุมัติอยู่ในอำนาจ ผู้จัดการบริษัท ให้ส่งวาระไปยังเลขาธิการคณะกรรมการพิจารณาส่วนลดฯ หากไม่อยู่ในอำนาจผู้จัดการบริษัท ให้ส่งวาระให้ส่วนเลขานุการบริษัท เพื่อบรรจุวาระ เสนอคณะอนุกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับต่อไป</p> <p>- กรณีคณะกรรมการพิจารณาส่วนลดฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบใบอนุญาต สินเชื่อ เลขาคณะกรรมการพิจารณาส่วนลดฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้ คณะกรรมการฯ ลงนามและนำเสนอให้ผู้จัดการบริษัทลงนามอนุมัติภายใน 2 วัน และ จัดส่งวาระคืนให้ AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายพิจารณาเห็นชอบให้เสนอ คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติเลขาคณะ กรรมการบริษัทฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามอนุมัติ ภายใน 3 วัน และ จัดส่งวาระคืนให้ AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีไม่เห็นชอบ เลขาคณะกรรมการฯ แจ้ง AO ให้กลับไปพิจารณาข้อมูล ลูกหนี้ใหม่ ตามข้อ 4</p>
เจ้าหน้าที่ AO/ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย/ฝ่ายกฎหมายและงานคดี/ส่วน บัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ	<p>10. เมื่อได้รับอนุมัติแผนปรับโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย 2. ฝ่ายกฎหมายและงานคดี 3. ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ AO	<p>11. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำหนังสือแจ้งผลอนุมัติให้ลูกหนี้ทราบ ภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับวาระจาก เลขาคฯ โดยให้ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปเป็นผู้ลงนามใน หนังสือแจ้งผลการอนุมัติ</p>

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO/ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร	12. จัดส่งหนังสือแจ้งผลอนุมัติฉบับลงนามแล้วใส่ซองปิดผนึก ให้ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร เพื่อดำเนินการจัดส่งไปรษณีย์ให้ลูกหนี้ ภายใน 3 วัน นับจาก หัวหน้าส่วนขึ้นไป ลงนามเรียบร้อยแล้ว สำเนาจัดเก็บเข้าแฟ้มลูกหนี้ เก็บรักษา ไว้ในห้องมั่นคง

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 แบบฟอร์มบันทึกการประชุม ตามแบบฟอร์ม FM-IAM.210201-01(01)

6.6 แบบฟอร์มหนังสือเสนอแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (แบบมีหลักประกัน) ตามแบบฟอร์ม

FM-IAM.210201-01(02)

<p>รายละเอียด</p>	<p>ระยะเวลา ดำเนินการ</p>	<p>ฝ่ายบริหารรายย่อย</p>	<p>ส่วนบริหารความเสี่ยงและ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน</p>	<p>แผนปฏิบัติการคณะกรรมการ พิจารณาปรับโครงสร้างหนี้รายย่อย และพิจารณาการปรับปรุง โครงสร้างหนี้รายย่อย</p>	<p>1. แผนปฏิบัติการ คณะกรรมการที่ ได้รับมอบหมาย 2. แผนปฏิบัติการ คณะกรรมการบริษัท</p>	<p>ฝ่ายกฎหมายและ ธนาคาร</p>	<p>1. ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ 2. ส่วนงานเร่งรัดและ ติดตามการชำระหนี้ราย ย่อย ฝ่ายบริหารรายย่อย</p>	<p>ส่วนธุรการ ฝ่ายบริหารองค์กร</p>
<p>1. เจ้าหน้าที่ AO คัดเลือกลูกหนี้และผู้ค้ำประกันทั้งทางโทรศัพท์และออกจดหมาย พร้อมแจ้งการโอนสิทธิเชื่อกุหนนี้ให้ติดต่อกัน หรือเข้าพบเพื่อเจรจาใหม่ขึ้น (การออกจดหมายดำเนินการ ทุก 3 เดือน)</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ได้แก่ ภาระหนี้ , ค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย , ค่าเบี้ยประกัน , ค่าประเมินราคา และข้อมูล หลักประกัน เป็นต้น เพื่อเตรียมแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ</p> <p>3. ใ้รับการติดต่อจากลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน เจ้าหน้าที่ AO จัดให้ลูกหนี้หรือผู้ ค้ำประกันแสดงตัวตนก่อนทำการเจรจากับลูกหนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้</p> <p>3.1 กรณีเจรจาผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้ทราบ และทำการ สอบถามเลขที่บัตรประชาชน และวันเดือนปีเกิดของลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันเพื่อ ยืนยันตัวตน หากไม่ให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันไม่ปฏิเสธการเจรจา 3.2 กรณีเจรจาออนไลน์เจ้าหน้าที่ AO เจ้าหน้าที่แนะนำตัวให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำ ประกันทราบ โดยดำเนินการดังนี้</p> <p>3.2.1 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันมาเจรจาเอง ให้ขอบัตรประชาชนจริงเพื่อ ตรวจสอบและยืนยันตัวตน 3.2.2 ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันทำหนังสือมอบอำนาจในการเจรจา ให้ตรวจสอบ หนังสือมอบอำนาจและขอบัตรประชาชนตัวจริงของผู้รับมอบอำนาจเพื่อตรวจสอบ และยืนยันตัวตน 3.2.3 หากไม่ให้ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกัน หรือไม่ยืนยันหนังสือมอบอำนาจ ให้ปฏิเสธการ เจรจา</p> <p>4. เจรจากับลูกหนี้ เจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เพื่อพิจารณาทางเลือกใหม่ให้ ร่วมกับ เช่น การรับชำระหนี้เป็นบัญชี , การผ่อนชำระ และ การปรับโครงสร้างหนี้ -กรณีเจรจาไม่ไปตามเกณฑ์ปรับโครงสร้างหนี้ และไม่สามารตกลงกันได้ AO ส่ง Email แจ้งฝ่ายกฎหมายและธนาคาร ดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายต่อไป -กรณีเจรจาให้ลูกหนี้ หรือให้ติดต่อผู้แทนธนาคารกับตัวหรือหลักประกันไม่ผู้ เงินต้น เจ้าหน้าที่ AO ทำบันทึกแจ้งส่วนงานบังคับคดี ให้ดำเนินการสืบทรัพย์ ลูกหนี้และผู้ค้ำประกันที่จะเสนอแผนฯ โดยหากลูกหนี้นี้ไม่พักชำระค่างานมีหนังสือ ยินยอมจากลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน เมื่อส่วนบังคับคดี ได้รับหนังสือรับทราบจาก สำนักงานกฎหมาย จะส่งหนังสือรับทรัพย์เอกสาร ให้ฝ่ายบริหารรายย่อย ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาแผนฯ และให้ดำเนินการตามข้อ 5. หลังจากเจ้าหน้าที่ AO เจรจากับลูกหนี้เรียบร้อยแล้ว ให้บันทึกผลการเจรจา ในระบบบริหารสินทรัพย์ (DMS) ทुरบาย</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ให้ลูกหนี้หรือเอกสารประกอบการปรับโครงสร้างหนี้พร้อม ตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดเอกสาร ดังนี้</p> <p>5.1. กรณีเจรจาออนไลน์เจ้าหน้าที่ AO ให้จัดทำบันทึกการประชุมพร้อมทั้งให้ ลูกหนี้ลงนาม และให้กรอกเอกสารดังนี้</p> <p>5.1.1 แบบฟอร์มบันทึกการประชุม ตามแบบฟอร์ม FM-AM.210201-01(01) 5.1.2 หนังสือขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ FM-AM.210201-01(02) 5.1.3 แบบฟอร์มแสดงข้อมูลของลูกค้ (KYC) แบ่งเป็น 2 แบบฟอร์ม ดังนี้ - กรณีบุคคลธรรมดา ตามแบบฟอร์ม FM-AM-210000-01(01) - กรณีนิติบุคคล ตามแบบฟอร์ม FM-AM.210000-01(02) 5.1.4 เอกสารแสดงความยินยอมในการปรับปรุงหนี้ ใช้ เฉพาะข้อมูลส่วนบุคคล (Consent Form) ตามแบบฟอร์ม FM-AM.210000-01(04) 5.2. กรณีเจรจาทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ AO ทำการ Video Call ให้ ลูกหนี้หรือผู้ค้ำประกันและส่วนฯ โดยการแสดงบัตรประชาชนตัวจริง ช่างรับหน้า ลูกหนี้ พร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่แนะนำหน้าของลูกหนี้คือบัตรประชาชน และส่ง แบบฟอร์มเอกสารในข้อ 5.1.1 - 5.1.3 ให้ลูกหนี้กรอกข้อมูลทาง Email / Line / Fax หรือทางไปรษณีย์ และส่งตัวจริงกลับมาให้ บสอ. ทางไปรษณีย์</p> <p>6. เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบข้อมูลในระบบ CDD Gateway และข้อมูลสินเชื่อหลาย ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน จากสำนักงาน กศพ. แรงพีพร ทนายความ ดังนี้</p> <p>6.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ตัวตนเอง (แบบฟอร์ม FM-AM.210000-01(03) ในกรณีลูกหนี้ประกอบอาชีพค้าขายความเสี่ยงด้านฟอกเงิน ระดับ 3 เจ้าหน้าที่ AO นำส่งแบบฟอร์ม CDD จากการตรวจ ให้ส่วนบริหารความเสี่ยงและ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับข้อมูล เพื่อพิจารณาความ เสี่ยงและดำเนินการส่งให้ผู้จัดการบริษัท พิจารณายินยอมปรับโครงสร้างหนี้ต่อไป หากผู้จัดการบริษัทไม่มีความเห็นว่ามีความเสี่ยงให้เจรจาต่อไปให้ ดำเนินการตาม ข้อ 7. หากผู้จัดการบริษัทให้ยุติการเจรจา ให้ดำเนินการส่งฝ่าย กฎหมายดำเนินการกับลูกหนี้ต่อไป</p> <p>6.2 ตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อหลายของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน โดยส่ง Email ให้ส่วน งานคดี ฝ่ายกฎหมายและธนาคารดำเนินการตรวจสอบ ส่วนงานคดี ฝ่ายกฎหมายและธนาคาร จะดำเนินการตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่าย บริหารรายย่อยทราบภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับ Email</p> <p>7. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำใบอนุญาตปรับปรุงโครงสร้างหนี้รายย่อยปรับปรุง โครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ และทำการวิเคราะห์แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ตาม ลูกหนี้เสนอขอ ดังนี้</p> <p>7.1 วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน 7.2 วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน</p>	<p>ทุก 3 เดือน</p>	<p>1 วัน</p>	<p>ไม่อนุมัติ</p>	<p>ไม่อนุมัติ</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแบบฟอร์ม CDD</p> <p>ดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนแบบฟอร์ม CDD</p> <p>ดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแบบฟอร์ม CDD</p> <p>ดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแบบฟอร์ม CDD</p> <p>ดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้</p>	<p>E</p>

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้อง	ส่วนบริหารความเสี่ยงและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน	เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้กลุ่มสินเชื่อเช่าซื้อ และพิจารณาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้รายย่อย	1. เลขานุการคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย 2. เลขานุการคณะกรรมการบริษัท	ฝ่ายกฎหมายและงานคดี	1. ส่วนบัญชีลูกหนี้ฝ่ายปฏิบัติการ 2. ส่วนงานประเมินและติดตามการชำระหนี้รายย่อย ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย	ส่วนธุรการฝ่ายบริหารองค์กร
<p>8. เจ้าหน้าที่ AO เสนอใบอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้คือ หัวหน้าส่วน และผู้จัดการฝ่ายฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ ตามลำดับ</p> <p>8.1 หากเห็นชอบให้ดำเนินการตามข้อ 9</p> <p>8.2 หากไม่เห็นชอบ ให้กลับไปดำเนินการ ตามข้อ 4.</p> <p>9. นำเสนอใบอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากการขออนุมัติอยู่ในอำนาจผู้จัดการบริษัท ให้ส่งรายละเอียดขออนุมัติพิจารณาจากส่วนเสดา หากไม่อยู่ในอำนาจผู้จัดการบริษัท ให้ส่งรายละเอียดขออนุมัติพิจารณาเพื่อทราบและเสนอคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับต่อไป</p> <p>- กรณีคณะกรรมการพิจารณาส่วนเสดา พิจารณาให้ความเห็นชอบใบอนุมัติสินเชื่อ เลขานุการคณะกรรมการพิจารณาส่วนเสดา ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามและนำเสนอให้ผู้จัดการบริษัทลงนามอนุมัติภายใน 2 วัน และ จัดส่งรายละเอียด AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายพิจารณาเห็นชอบให้เสนอคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณา และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติอนุมัติ เลขานุการคณะกรรมการบริษัทฯ ออกมติที่ประชุมเพื่อให้คณะกรรมการฯ ลงนามอนุมัติภายใน 3 วัน และ จัดส่งรายละเอียด AO พร้อมทั้งแจ้งสรุปมติที่ประชุมผ่านทาง Email</p> <p>- กรณีไม่เห็นชอบ เลขานุการคณะกรรมการฯ แจ้ง AO ให้กลับไปพิจารณาข้อมูลลูกหนี้ใหม่ ตามข้อ 4</p>	<p>2 วัน</p> <p>3 วัน</p>		<p>ไม่</p>		<p>ไม่เห็นชอบ</p> <p>ไม่เห็นชอบ</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p> <p>ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	
<p>10. เมื่อได้รับอนุมัติแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย ฝ่ายกฎหมายและงานคดี ส่วนบัญชีลูกหนี้ ฝ่ายปฏิบัติการ 	<p>1 วัน</p>	<p>10 เมื่อได้รับอนุมัติแผนปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจ้าหน้าที่ AO แจ้ง Email ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ดังนี้</p>						
<p>11. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำหนังสือแจ้งลูกหนี้ทราบหนี้ทราบ ภายใน 2 วัน นับจากวันที่ได้รับทราบจาก เลขาธิการ โดยให้ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปเป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งผลการอนุมัติ</p>	<p>2 วัน</p>	<p>11 จัดทำหนังสือแจ้งลูกหนี้ทราบหนี้ทราบ ซึ่งไม่ลงนาม</p>						
<p>12. จัดส่งหนังสือแจ้งลูกหนี้ทราบหนี้ทราบแล้ว สำนักจัดเก็บเข้าแฟ้มลูกหนี้ เก็บรักษาไว้ในห้องแม่ข่าย</p>	<p>1 วัน</p>						<p>12 นำหนังสือแจ้งลูกหนี้ส่งไปยังเจ้าหน้าที่บัญชี</p>	<p>สิ้นสุด</p>