บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด
ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

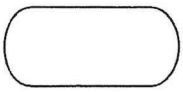
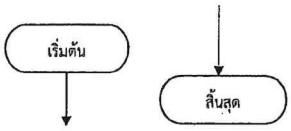
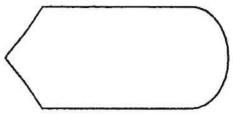
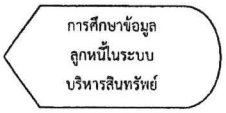
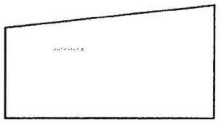
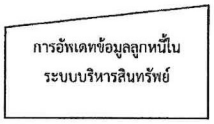
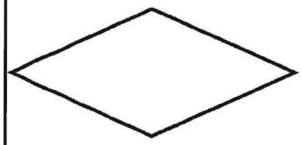
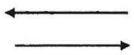
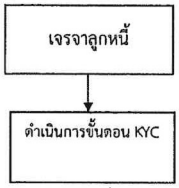
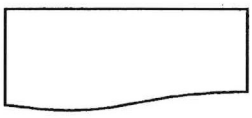
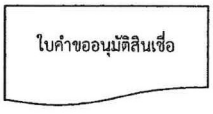
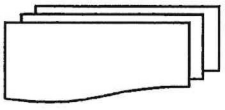
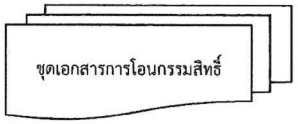
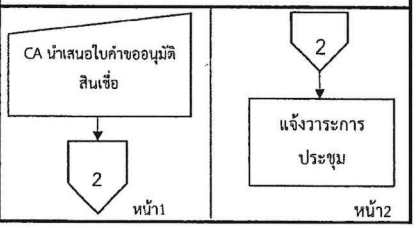
คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตาม แผนปรับโครงสร้างหนี้

วันที่มีผลบังคับ : 4 ส.ค. 2568

ต้นสังกัด : ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย

ผู้จัดทำ	สอบทานโดย	เห็นชอบโดย	ผู้อนุมัติ
.....	.....	.....	..... 4/8/68
(นายอาคม อรุณรังษี)	(นางสาวธนิษฐา พงศ์นพรัตน์)	(นายเจนวิทย์ ยกบัตร)	(นายเจนวิทย์ ยกบัตร)
หัวหน้าส่วน	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท	รักษาการแทนผู้จัดการบริษัท
ส่วนเร่งรัดและติดตาม	ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย	สายงานธุรกิจ	
การชำระหนี้รายย่อย			

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	

IAM บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT	วิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้	รหัสเอกสาร WI-IAM210203-01 แก้ไขครั้งที่ 5 วันที่บังคับใช้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานวิธีปฏิบัติงานด้านการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย

1.2 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตของวิธีปฏิบัติงาน

วิธีปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้อธิบายขั้นตอน/กิจกรรมด้านการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย ของฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย โดยครอบคลุมขั้นตอนการทำงานของส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเร่งรัดติดตามหนี้

3. คำจำกัดความ

3.1 เจ้าหน้าที่ Account Officer (AO) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของ บริษัท บริหารสินทรัพย์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 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

4.1 ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการเร่งรัดและติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2566

4.2 ระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พ.ศ.2567

5. คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ AO	1. เจ้าหน้าที่ AO รวบรวมข้อมูลลูกหนี้ จากการ์ดลูกหนี้รายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS หรือ ทาง E-Mail หรือทาง Line ตามความประสงค์ของลูกหนี้ ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน กรณีมีการจัดส่งเอกสารที่นอกเหนือจากใบแจ้งหนี้ เช่น สำเนาคำพิพากษา สัญญาประนีประนอมยอมความหรือสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ เป็นต้น ให้บันทึกการนำส่งไว้ในทะเบียนคุม เพื่อให้หัวหน้าส่วนสามารถตรวจสอบการนำส่งข้อมูลต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่ AO	2. เจ้าหน้าที่ AO จะตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ผิดนัด จากรายงานการรับชำระเงินรายวัน จากส่วนการเงิน กับการ์ดติดตามรายตัวของลูกหนี้
เจ้าหน้าที่ AO	3. กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระ เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบยอดค้างชำระของลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ จากรายงานรับชำระเงินรายวันของส่วนการเงินถึงวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีการชำระจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถาม หรือส่ง Line ถึงลูกหนี้ เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ 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/หรือทาง Line กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระ และผิดนัดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป จะดำเนินการตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ก่อนโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ **กลุ่มที่ 1 สถานะมีคำพิพากษา** ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา (WI-IAM210203-04) **กลุ่มที่ 2 สถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี** ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี (WI-IAM210203-05)

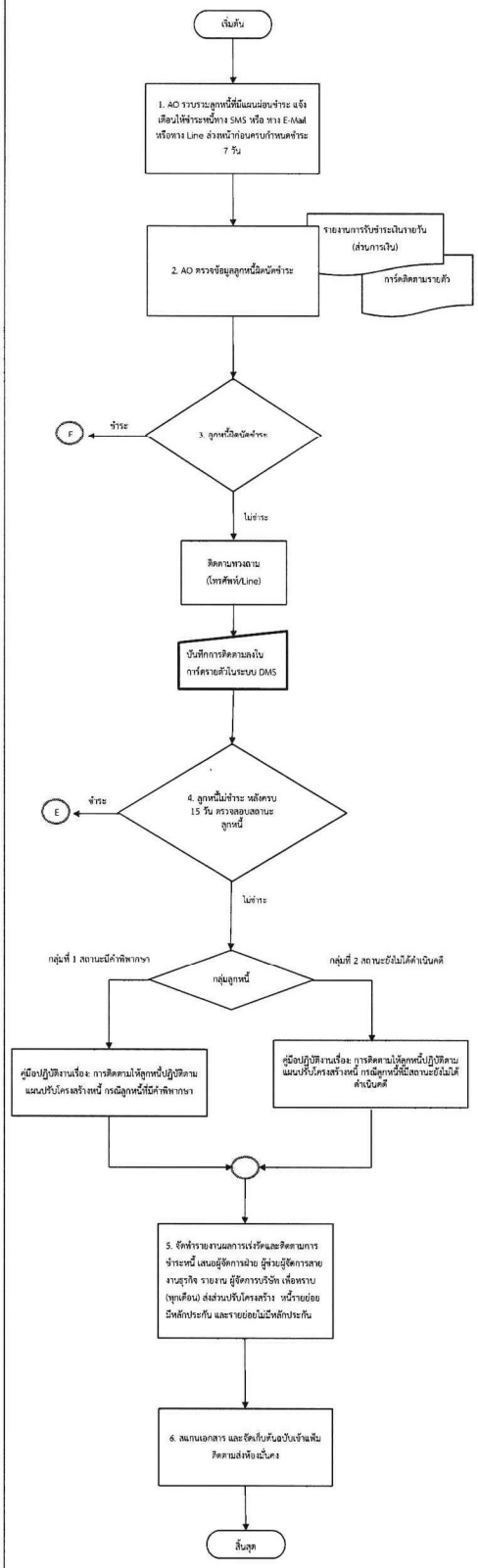
ผู้ปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
	เมื่อทราบสถานะแต่ละรายและลูกหนี้ยังคงผิดนัด จะดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา หรือคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี แล้วแต่กรณี
เจ้าหน้าที่ AO	5. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging เสนอผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทสายงานธุรกิจ รายงานต่อ ผู้จัดการบริษัท เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และเมื่อผู้จัดการบริษัท ได้ลงนามรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ AO จะจัดส่งสำเนารายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้ และสำเนาสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยมีหลักประกัน และ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยไม่มีหลักประกัน เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป - แบบฟอร์มรายงานลูกหนี้ผิดนัดประจำเดือน..... FM-IAM.210203-01 (01) - แบบฟอร์มบันทึกรายงานผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210203-01 (02)
เจ้าหน้าที่ AO	6. เจ้าหน้าที่ AO Scan เอกสารรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging และจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้มการติดตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง

6. แบบฟอร์มที่ใช้

6.1 แบบฟอร์มรายงานลูกหนี้ผิดนัดประจำเดือน..... FM-IAM.210203-01 (01)

6.2 แบบฟอร์มบันทึกรายงานผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210203-01 (02)

IAM บริษัท บริหารสินทรัพย์ อิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ISLAMIC BANK ASSET MANAGEMENT	คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้		
	รหัสอ้างอิง : WI-IAM.210203-01	จัดทำครั้งที่ 1	หน้า 1 จาก 1

รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ฝ่ายบริหารหนี้รายย่อย ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยมีหลักประกัน ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยไม่มีหลักประกัน ส่วนเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้รายย่อย	ฝ่ายบริหารองค์กร ส่วนการเงิน
1. เจ้าหน้าที่ AO รวบรวมข้อมูลลูกหนี้ จากการ์ดลูกหนี้รายตัวเพื่อแจ้งเตือนลูกหนี้ทางระบบ SMS หรือ ทาง E-Mail หรือทาง Line ตามความประสงค์ของลูกหนี้ ก่อนครบกำหนดชำระ 7 วัน กรณีมีการจัดส่งเอกสารที่นอกเหนือจากใบแจ้งหนี้ เช่น สำเนาคำพิพากษา สัญญาประนีประนอมยอมความหรือสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ เป็นต้น ให้บันทึกการนำส่งไว้ในทะเบียนคุม เพื่อให้หัวหน้าส่วนสามารถตรวจสอบการนำส่งข้อมูลต่าง ๆ	1 วัน	
2. เจ้าหน้าที่ AO จะตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ผิดนัด จากรายงานการรับชำระเงินรายวัน จากส่วนการเงิน กับการ์ดติดตามรายตัวของลูกหนี้	1 วัน		
3. กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระ เจ้าหน้าที่ AO ตรวจสอบยอดค้างชำระของลูกหนี้ที่ผิดนัดชำระหนี้ จากรายงานรับชำระเงินรายวันของส่วนการเงินถึงวันที่ 7 ของเดือน หากยังไม่มีการชำระจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามทวงถาม หรือส่ง Line ถึงลูกหนี้ เพื่อแจ้งให้ลูกหนี้ทราบถึงการผิดนัดชำระหนี้ 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.)	2 วัน		
4. หลังจากมีการติดตามทวงถาม ทางโทรศัพท์และ/หรือทาง Line กรณีลูกหนี้ผิดนัดชำระแล้ว ลูกหนี้ยังไม่ดำเนินการชำระ และผิดนัดตั้งแต่ 15 วันขึ้นไป จะดำเนินการตรวจสอบสถานะของลูกหนี้ก่อนโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 สถานะมีคำพิพากษา ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา (WI-IAM.210203-04) กลุ่มที่ 2 สถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง: การติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี (WI-IAM.210203-05) เมื่อทราบสถานะแต่ละรายและลูกหนี้ยังคงผิดนัด จะดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีคำพิพากษา หรือคู่มือการปฏิบัติงานการติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามแผนปรับโครงสร้างหนี้ กรณีลูกหนี้ที่มีสถานะยังไม่ได้ดำเนินคดี แล้วแต่กรณี	7 วัน		
5. เจ้าหน้าที่ AO จัดทำรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging เสนอผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัท สายงานธุรกิจ รายงานต่อ ผู้จัดการบริษัท เพื่อทราบภายในวันที่ 20 ของทุกเดือน และเมื่อผู้จัดการบริษัท ได้ลงนามรับทราบเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ AO จะจัดส่งสำเนารายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้ และสำเนาสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging ไปยังส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อย มีหลักประกัน และ ส่วนปรับโครงสร้างหนี้รายย่อยไม่มีหลักประกัน เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป - แบบฟอร์มรายงานลูกหนี้ผิดนัดประจำเดือน..... FM-IAM.210203-01 (01) - แบบฟอร์มบันทึกรายงานผลการติดตามการชำระหนี้ FM-IAM.210203-01 (02)	2 วัน		
6. เจ้าหน้าที่ AO Scan เอกสารรายงานผลการเร่งรัดและติดตามการชำระหนี้และสรุปรายงานแยกเป็นกลุ่มตาม Aging และจัดเก็บต้นฉบับเข้าแฟ้มการติดตามลูกหนี้ให้ชำระหนี้ และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง	1 วัน		