WI-CD-014 ????????????????

1. วัตถุประสงค์

เพื่อควบคุมการติดตาม และเร่งรัดหนี้สิน ตลอดจนจัดเก็บหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตาม KPI ของแผนกสินเชื่อ คือ “ ยอดหนี้ที่ค้างเกินกำหนดชำระมากกว่า 120วัน ต้องไม่เกิน 28 ล้านบาท ต่อเดือน “

2. ขอบข่าย

การวัดผล KPI วัดจากลูกหนี้ที่เกิดจากการขายสินค้าเงินเชื่อ และได้จัดกลุ่มตามที่ได้รับการอนุมัติแล้วคือลูกหนี้กลุ่ม 10-50 เท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดคำอธิบายของชื่อกลุ่มที่ใช้วัดผลดังนี้

10 – ลูกค้าเงินสด

20 – ลูกค้าเงินเชื่อระยะสั้น

30 – ลูกค้าเงินเชื่อทั่วไป

40 – Overdue-ชำระล่าช้าเป็นประจำแต่ยังไม่เสี่ยง

41 - ลูกหนี้พนักงาน และกิจการที่เกี่ยวข้องกัน

42 – ลูกหนี้ตัดบัญชีระหว่างบริษัทฯ

50 - Late Overdue-เริ่มมีพฤติกรรมล่าช้า

60 – ลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างผ่อนชำระ

70 – อยู่ระหว่างเจรจา -ยังไม่แน่นอนว่าจะได้เมื่อใด

82 – ลูกหนี้ผู้บริหารรับรอง

ส่วนลูกหนี้ที่มีปัญหารหัสกลุ่ม 80-81 ไม่ใช้รวมในการวัดผล แต่แผนกสินเชื่อยังคงต้องมีการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

80 – หนี้สงสัยจะสูญ -อยู่ระหว่างฟ้องร้องบังคับคดี

81 – หนี้สงสัยจะสูญ -ขาดอายุความ

3. คำจำกัดความ

แผนการติดตาม คือ การวางแผนให้พนักงานสินเชื่อ และ
พนักงานติดตามหนี้สิน
ได้รับผิดชอบลูกหนี้ที่ได้รับมอบหมาย
ให้ติดตามหนี้สิน แก้ปัญหา
และสรุปผลการติดตามให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.1. พนักงานสินเชื่อ

-

ออกรายงานลูกหนี้ค้างชำระตามกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย

-

ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการขายเชื่อและใบวางบิ
ล

- ติดตามหนี้สิน ,ทำจดหมายทวงถาม และเก็บเงินตามนัด

- ออกไปติดต่อกับลูกค้ากรณีจำเป็น และเร่งด่วน

- เป็นผู้รับเงินจากลูกค้า
และนำส่งเงินให้พนักงานการเงินรับ

4.2. พนักงานเก็บเงิน

-

รับรายงานลูกหนี้ค้างชำระตามกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
จากหัวหน้าแผนกสินเชื่อ

-

ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการขายเชื่อและใบวางบิล จากพนักงานสินเชื่อ

- เป็นผู้นำใบวางบิลไปวางบิลให้แก่ลูกค้า
หรือนำส่งทางไปรษณีย์

- ติดตามหนี้สิน และเก็บเงินตามนัด

-

ออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวกรณีออกไปเก็บเงินหน้างา

น

- นำส่งเงินให้พนักงานการเงินรับทุกสิ้นวัน

4.3. พนักงานการเงินรับ

- เป็นผู้รับเงินจากลูกค้า ,พนักงานเก็บเงิน ,
พนักงานสินเชื่อ ,พนักงานขาย หรือพนักงานจัดส่ง

- ออกใบเสร็จรับเงิน
ส่งใบเสร็จให้กับลูกค้าโดยวิธีฝากพนักงานเก็บเงินไ
ป หรือจัดการส่ง ทางไปรษณีย์

4.4. หัวหน้าแผนกสินเชื่อ

-

รับแผนการติดตามหนี้โดยการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าที่ต้
องติดตาม

- ติดตามหนี้สินกลุ่มที่รับผิดชอบ

- ดูแลและแก้ไขปัญหาให้กับพนักงานในแผนก

-

ออกไปพบลูกค้ากรณีจำเป็นและเร่งด่วนในการเจรจาหนี้

- ทำการสรุปผล และปัญหาในการติดตามหนี้สิน

-

ติดต่อประสานงานกับทนายความกรณีทางกฎหมายและรับมอบ
อำนาจดำเนินการฟ้องบังคับคดี

4.5. ผู้จัดการส่วนสินเชื่อ – การเงิน

- วางแผนการติดตามหนี้ ,ออกแบบเอกสาร ,
ออกแบบรายงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการติดตามหนี้

-

ร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการติดตามหนี้เพื่อให้
สัมฤทธิ์ผลตาม KPI ที่วางไว้

- ประเมินผลการติดตามหนี้
โดยการจัดทำรายงานประเมินผลการติดตามหนี้สินรายเดือน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.

2 .

3.

4. /

(

,

ทุกสิ้นวันจะต้องสรุปผลการทำงานในใบรายงานติดตามหน
ี้ประจำวัน FM-CD-010 เพื่อให้หัวหน้าแผนกทำการตรวจสอบ
ตามบิลที่นำออกไปวางบิล และที่ลูกคัานัดเก็บเงิน
บันทึกข้อมูลรายละเอียดเช่น ไมล์รถ ,วันนัดรับเงิน
เป็นต้น ฯลฯ

5. ขั้นตอนการเก็บเงินตามนัด /การนำส่งเงิน

เมื่อถึงวันที่นัดหมาย
พนักงานเก็บเงินก็จะนำต้นฉบับใบแจ้งหนี้ (ใบวางบิล) ไปเก็บเงินที่ลูกค้า
แล้วออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวให้กับลูกค้า
เมื่อกลับเข้ามาในร้านพนักงานเก็บเงิน
จะต้องนำส่งเงินพร้อมต้นฉบับชุดวางบิล
สำเนาใบเสร็จรับเงินชั่วคราวให้พนักงานการเงินรับ
เพื่อชำระเงิน /ออกใบเสร็จในระบบ
และจัดส่งให้ลูกค้าต่อไป
กรณีลูกค้าเข้ามาชำระเงินเอง
พนักงานสินเชื่อจะนำเงินส่งให้พนักงานการเงินรับออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า
ทันทีและทุกสิ้นวันจะต้องสรุปผลการติดตามในใบรายงา
นติดตามหนี้ประจำวัน FM-CD-010
เพื่อให้หัวหน้าแผนกทำการตรวจสอบ
และบันทึกข้อมูลผลการติดตาม

กรณีที่ลูกค้าชำระหนี้เป็นเงินสด
ไม่ว่าจะออกไปเก็บเงินนอกสถานที่
หรือลูกค้ามาชำระเองในสำนักงาน หากมีเงินสดเกิน 20,000.- บาท
ให้พนักงานที่ถือเงินสดนั้นให้ทำการนำฝากธนาคารทัน
ที โดยให้ฝากธนาคารกรุงเทพจำกัดเท่านั้น
แต่หากไม่มีธนาคารกรุงเทพจำกัดเป็นทางผ่าน
ก็ให้นำฝากธนาคารใดก็ได้ที่สะดวก
ที่ต้องเน้นธนาคารกรุงเทพก่อนนั้น
เพื่อเป็นการลดการใช้เงินเบิกเกินบัญชีที่มีอยู่

6. ขั้นตอนการสรุปการติดตามหนี้

หลังจากที่มีการติดตามหนี้และเก็บเงินตามนัดหมายแล
้วหัวหน้าแผนกสินเชื่อ จะต้องสรุป
และวิเคราะห์ผลการติดตามหนี้สินรายวัน
และรายสัปดาห์ แล้วส่งให้ผู้จัดการส่วนสินเชื่อ - การเงิน เป็นผู้ประเมินผลการติดตามต่อไป

7. ขั้นตอนลูกค้านัดแล้วเก็บเงินไม่ได้

เมื่อพบปัญหาในการติดตามหนี้ไม่ได้ตามกำหนด
หัวหน้าแผนกสินเชื่อ จะต้องทำการแจ้งให้พนักงานขาย
หรือผู้จัดการส่วนขายส่ง ที่ดูแลรับผิดชอบการขาย
ให้ได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์
ทั้งนี้หัวหน้าแผนกสินเชื่อจะต้อง ติดตามสถานะ , แก้ไขปัญหา
และออกไปเจรจาลูกหนี้ที่หน้างานกรณีจำเป็นและเร่งด
่วน
เพื่อให้ได้รับเงินภายในกำหนดที่ได้วางแผนไว้โดยมี
ขั้นตอนของการทวงถามดังนี้ .

7.1 เกินกำหนดชำระ 1 เดือน

ใช้วิธีโทรทวงถาม และกำหนดให้ชำระภายใน 7 วัน
ลูกค้านัดเกิน 7 วัน นับจากวันที่ครบกำหนด
ให้ทำจดหมายทวงถามฉบับที่ 1 แจ้งพร้อมค่าล่าช้า
แจ้งพนักงานขายให้รับทราบ

7.2 เกินกำหนดชำระ 2 เดือน

ทำจดหมายทวงถามฉบับที่ 2 แจ้งพร้อมค่าล่าช้า
แจ้งปัญหาที่ประชุมรับทราบ
ลดวงเงินที่ลูกค้าได้รับลง 50%
แจ้งผู้ค้ำประกันรับทราบ
กรณีมีผู้ค้ำประกันไม่ว่าจะเป็นบุคคลค้ำ
หรือธนาคารค้ำ หรือหลักทรัพย์ค้ำ

7.3 เกินกำหนดชำระ 3 เดือน

ทำจดหมายทวงถามฉบับที่ 3 แจ้งพร้อมค่าล่าช้า
และจะดำเนินการตามที่เห็นสมควร
กรณีมีหนังสือค้ำประกันแจ้งลูกค้า
และธนาคารเพื่อขอเคลม
ลดวงเงินที่ลูกค้าได้รับลง 50%

7.4 เกินกำหนดชำระ 4 เดือน

ลดวงเงินที่ลูกค้าได้รับลง 50%
ขออนุมัติจากคณะกรรมการสินเชื่อเพื่อขอยื่น
Noitce
ขออนุมัติฟ้องร้องบังคับคดี

การออกจดหมายทวงถามเพื่อให้ครบ 3
ครั้งนี้เพื่อเพื่อประโยชน์ในการเรียกเก็บเงินจากก
ารค้ำประกันด้วย LG หรือหนังสือค้ำประกันธนาคาร
หากล่าช้าอาจทำให้หนังสือค้ำประกันหมดอายุไปก่อนก็
ได้

□□□□□□□□□□ _____ □□□□□□□□□□□□ 200,000 □□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ 2 □□ 50% □□□□□ 100,000 □□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ 3 □□ 50% □□□□□ 50,000 □□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ 4 □□ 50% □□□□□ 25,000 □□□

□□□□□□□□□□□□□□□□ **1.**
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

2.3

2.2 2.3

30 (

)

3. 500,000

3.1.

( )

( ).

3.2.

3.3.

8. -

7.1 7.4

2

.

80 – -

81 – -

9.

5 -

□□□

CD1-F04	[illegible]	[illegible]	[illegible]	5 [illegible]
CD1-F05	[illegible]	[illegible]	[illegible]	5 [illegible]
CD2-F01	[illegible] ( )	[illegible] [illegible]	[illegible]	5 [illegible]
CD2-F02	[illegible]	[illegible]	[illegible]	5 [illegible]
CD2-F03	[illegible]	[illegible]	[illegible]	5 [illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

CD2-F04	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□ . □□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □ . □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□	5 □□
CD2-F05	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□ , □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□	1 □□
R-CD-201	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□	1 □□□□□□
R-CD-203	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □	1 □□
R-CD-204	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□ □ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□	□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□	1 □□

Revision #5
Created 3 July 2022 07:38:28 by □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
Updated 4 April 2024 09:01:25 by □□□□□□□□□□□□□□