



MEMORANDUM

Ref No. Procedure No.007/11 (Rev.7)

วันที่ 1 ตุลาคม 2567

เรื่อง ข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของการบริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อเป็นการวางระบบการควบคุมภายในที่ดี สำหรับการปฏิบัติงานการบริการสินเชื่อ

❖ ขั้นตอนการปฏิบัติโดยทั่วไป ประกอบด้วย

- | | | |
|------|--|--------------------------|
| I | การขายสินค้าเป็นเงินสดโดยการส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (เทอม COD) หรือ การโอนเงินก่อนส่งสินค้า (เทอม CBD) แบ่งเป็น 2 ประเภท
<u>ประเภทที่ 1</u> ลูกค้าที่มีการเปิดหน้าบัญชีและมีรหัสเปิดหน้าบัญชีกับบริษัทฯ
<u>ประเภทที่ 2</u> การขายสินค้าโดยใช้บัญชีรหัสกลาง | หน้า 2-3 |
| II | การขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ (Credit Limit) โดยการเปิดรหัสลูกค้าใหม่ (ลูกค้าจัดทำแบบฟอร์ม คำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ) และการกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อ(Credit Term) รวมถึงการจัดทำข้อมูลลูกค้าในระบบ (Customer Detail) | หน้า 4-12 |
| III | การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบ (Customer Detail) | หน้า 13-16 |
| IV | การพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ (Credit Limit) ในกรณีที่ลูกค้าเปิดหน้าบัญชีแล้วหรือต้องการ ขยายระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Extend Credit Term)
<u>ประเภทที่ 1</u> ลูกค้าที่ต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ(Increase Credit Limit) หรือต้องการ ขยายระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Extend Credit Term)
<u>ประเภทที่ 2</u> การขออนุมัติขายใหม่สำหรับลูกค้าที่เคยมีปัญหาประวัติเรื่องการชำระเงิน (เคยส่งแผนกกฎหมายดำเนินการ) | หน้า 17-19
หน้า 19-20 |
| | <u>ประเภทที่ 3</u> การพิจารณาปรับวงเงินประจำปี รวมถึงการจัดลำดับเกรดลูกค้า (Credit Rating) | หน้า 21-23 |
| V | การเบิกบิล/ค่านาส่งเงินโดยพนักงานขาย (SM) ของแผนก IDD/MDT/AAD | หน้า 24-28 |
| VI | การวางบิลและเก็บเงิน/ การนำส่งเงินโดย <ul style="list-style-type: none">● พนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)● พนักงานสายส่ง (Delivery Man/Outsource Delivery)● พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสด | หน้า 29-33 |
| VII | การตรวจสอบบิล/การติดตามเก็บเงิน/การตัดหนี้ สำหรับบิลเทอม COD/CBD/C3/C6 | หน้า 34 |
| VIII | การตรวจสอบการนำเงินฝากธนาคาร และการส่งเอกสารการตัดหนี้ | หน้า 35-38 |
| IX | การบริหารจัดการหนี้เกินกำหนดชำระของลูกค้า (Overdue) | หน้า 39-41 |
| X | ระบบการควบคุมภายในสำหรับการทุจริต | หน้า 41-43 |
| XI | การตัดหนี้สูญ หรือการตั้งหนี้สงสัยจะสูญ | หน้า 43 |

I: การขายสินค้าเป็นเงินสดโดยส่งสินค้าพร้อมรับเงิน(เทอม COD) หรือการโอนเงินก่อนส่งสินค้า(เทอม CBD)

แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ลูกค้าที่มีการเปิดบัญชีและมีรหัสเปิดหน้าบัญชีกับบริษัทฯ

ประเภทที่ 2 การขายสินค้าเป็นเงินสด โดยเปิดรหัสกลาง(ลูกค้าไม่ต้องจัดทำแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ)

ประเภทที่ 1 ลูกค้าที่มีการเปิดบัญชีและมีรหัสเปิดหน้าบัญชีกับบริษัทฯ

ขั้นตอนที่ 1 พนักงานขาย(SM) ยื่นแบบคำขอเปิดบัญชีลูกค้าเงินสด โดยไม่ได้รับส่วนลด 1% (เอกสารแนบ 1) พร้อมบันทึกข้อมูลลูกค้า/สถานที่จัดส่งสินค้า และลงนามรับรองในแบบฟอร์ม พร้อมแนบเอกสารประกอบดังนี้

1.1 ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา/ร้านค้าที่ไม่จดทะเบียนพาณิชย์

- (1) สำเนาบัตรประชาชน หรือ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบขับขี่ที่ระบุเลขบัตรประชาชนของลูกค้า
- (2) พิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการหรือพิกัดที่ตั้งสถานที่ส่งสินค้า(กรณีลูกค้ามารับสินค้าด้วยตนเอง ไม่ต้องแจ้งพิกัดที่ตั้ง)

1.2 ลูกค้าประเภทนิติบุคคล/ร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์

- (1) สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือสำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20) (ภ.พ.01) หรือ สำเนาทะเบียนพาณิชย์
- (2) พิกัดที่ตั้งสถานประกอบการหรือพิกัดที่ตั้งสถานที่ส่งสินค้า (กรณีลูกค้ามารับสินค้าด้วยตนเอง ไม่ต้องแจ้งพิกัดที่ตั้ง)

ขั้นตอนที่ 2 ผู้จัดการแผนกขาย (Dep. Mgr.) หรือผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย ลงนามอนุมัติการเปิดหน้าบัญชี

ขั้นตอนที่ 3 ส่งเอกสารต่อให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ตรวจสอบเอกสารว่าถูกต้องครบถ้วน ส่งให้หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) หรือ ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือ ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี(FAO) ลงนามอนุมัติการเปิดบัญชี

ขั้นตอนที่ 4 พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ทำการสร้าง BA (Business Relationship Detail) ข้อมูลลูกค้า และทำการ Convert BA to Customer เพื่อบันทึกฐานข้อมูลลูกค้าลงในระบบเพื่อได้รับรหัสร้านค้า 6 หลักโดยระบุเงื่อนไขดังนี้

1. กำหนด Term Code ที่ Customer Detail ของลูกค้าแต่ละรายเป็น COD (หมายถึง ครบกำหนดชำระเงินและตัดหนี้ภายใน 7 วันนับจากวันที่ในบิล) โดยลูกค้าสามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้ทั้ง 2 วิธี คือ การส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด(เทอม COD) หรือ การโอนเงินก่อนส่งสินค้า(เทอม CBD)
2. บันทึก Not Allowance ในระบบเพื่อไม่ให้ส่วนลด 1 %
3. บันทึกอ้างอิง/หมายเหตุใน Memo 2 และ 3 “ส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด/โอนเงินก่อนส่งสินค้า” ที่ Customer Detail โดย

Memo 2 เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้า (CS) หรือพนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการเปลี่ยนเทอมตามที่ลูกค้าชำระเงินและทำการ Memo วิธีการชำระเงินจริงของลูกค้าเพื่อให้สายส่งเก็บเงินได้ถูกต้อง

- ลูกค้าชำระเงินสด พนักงานบริการลูกค้า (CS) และพนักงานธุรการสาขา (AA) จะเปลี่ยนเทอมเป็น COD (การส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด) และเปลี่ยน Memo 2 เป็น “เงินสด”

- ลูกค้าโอนเงินก่อนส่งสินค้า ลูกค้าต้องแสดงหลักฐานใบโอนเงินก่อนส่งสินค้า เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้า (CS) และพนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการเปลี่ยนเทอมเป็น CBD (การโอนเงินก่อนส่งสินค้า) และ เปลี่ยน Memo 2 เป็นรายละเอียดการ โอนเงินของลูกค้า

Memo 3 เพื่อแสดงในบิลให้พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ทราบถึงวิธีการชำระเงินของลูกค้าเพื่อส่งเอกสารและทำการตัดหนี้ได้ถูกต้อง

ประเภทที่ 2 การขายสินค้าเป็นเงินสด โดยเปิดรหัสกลาง (ลูกค้าไม่ต้องจัดทำแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/ สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ)

ขั้นตอนการปฏิบัติพนักงานบริการลูกค้า(CS) หรือพนักงานธุรการสาขา(AA) เป็นผู้ถือ Order ขาย โดยกำหนดเงื่อนไขดังนี้

1. กำหนด Term Code เป็น “COD” (ลูกค้าต้องชำระเงินเมื่อได้รับสินค้าทันทีโดยระบบกำหนดขบวนการตัดหนี้และส่งเงินภายใน 7 วันนับจากวันที่ในบิล)
2. บันทึก อ้างอิง/หมายเหตุใน Memo 2 และ 3 ด้วยข้อความ “ส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด/โอนเงินก่อนส่งสินค้า” โดยหากลูกค้าโอนเงินก่อนส่งสินค้าจะต้องแสดงหลักฐานการ โอนเงินก่อนส่งสินค้าทุกครั้ง
3. ลูกค้าต้องแสดงเอกสารเพื่อระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีตามข้อกำหนดของกรมสรรพากรให้ถูกต้องในบิลขายดังนี้
 - ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดาให้แสดงเอกสารสำเนาบัตรประชาชน
 - ลูกค้าประเภทนิติบุคคลให้แสดงเอกสารสำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20)
 - พิกัดที่ตั้งสถานประกอบการสำหรับจัดส่งสินค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มารับสินค้าที่บริษัท (กรณีที่ลูกค้ามารับสินค้าด้วยตนเองไม่ต้องแจ้งพิกัดที่ตั้ง)

สำหรับการแบ่งลูกค้ารหัสกลางที่ส่งสินค้าพร้อมรับเงิน(เทอม COD) หรือ การโอนเงินก่อนส่งสินค้า(เทอม CBD)

เพื่อวัตถุประสงค์ในการแจ้งให้แผนกสายส่งสามารถดำเนินการส่งสินค้าและเก็บเงินลูกค้าได้ถูกต้อง กำหนดรหัสเทอมเป็น COD/CBD ของแต่ละ Division ตามตารางข้างล่างนี้

Division	Cust.Group	Cust.Acct.	Term Code	Term Code Meaning
IED	21	100001	COD/CBD	Cash on delivery /Transfer before delivery
	21	100004	0	Cash on delivery -Pick up product at BTL warehouse
	21	100007	COD/CBD	Cash on delivery/Transfer before delivery (E-mail Invoice in advance)
IDD	31	100002	COD/CBD	Cash on delivery /Transfer before delivery
	31	100005	0	Cash on delivery -Pick up product at BTL warehouse
	31	100008	COD/CBD	Cash on delivery/Transfer before delivery (E-mail Invoice in advance)
AAD	45	100003	COD/CBD	Cash on delivery /Transfer before delivery
	45	100006	0	Cash on delivery -Pick up product at BTL warehouse
	45	100009	COD/CBD	Cash on delivery /Transfer before delivery (E-mail Invoice in advance)

II: การขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ (Credit Limit) โดยการเปิดรหัสลูกค้าใหม่ ลูกค้ามีการจัดทำแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ และการกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อ(Credit Term) รวมถึงการจัดทำข้อมูลลูกค้าในระบบ (Customer Detail)

1. การเปิดรหัสลูกค้าใหม่ (ลูกค้าจัดทำแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/ สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ)

➤ ขั้นตอนที่ 1: พนักงานขาย (SM) ให้ลูกค้าใส่ข้อมูลในแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อของแผนก IDD/MDT/AAD (เอกสารแนบ 2) หรือแผนก IED (เอกสารแนบ 3) พร้อมให้ลูกค้าลงนาม แนบเอกสารที่ใช้ในการเปิดลูกค้าใหม่โดยแยกประเภทของลูกค้า ดังนี้

1. ลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา/ร้านค้าที่ไม่จดทะเบียนพาณิชย์

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. สำเนาบัตรประชาชน หรือ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือใบขับขี่ที่ระบุเลขบัตรประชาชนของลูกค้า
2. ภาพถ่ายร้านค้า หรือ สถานประกอบการ ที่ถ่ายโดยการใช้ Application Time Stamp หรือ Application อื่นๆ เพื่อแสดงพิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการ
3. พิกัดที่ตั้งสถานที่ส่งสินค้าต่างที่ (ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ส่งสินค้าต่างที่) โดยพนักงานขาย(SM) ต้องแนบเอกสารพิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าต่างที่หลังแบบฟอร์มคำขอเปิดหน้าบัญชี/ สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ (ตามเอกสารแนบ 2 หรือ เอกสารแนบ3) และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย

2. ลูกค้าประเภทร้านค้า

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. สำเนาทะเบียนพาณิชย์ หรือ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20) (ถ้ามี)
2. ภาพถ่ายร้านค้า หรือ สถานประกอบการที่ถ่ายโดยการใช้ Application Time Stamp หรือ Application อื่นๆ เพื่อแสดงพิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการ
3. พิกัดที่ตั้งสถานที่ส่งสินค้าต่างที่ (ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ส่งสินค้าต่างที่) โดยพนักงานขาย(SM) ต้องแนบเอกสารพิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าต่างที่หลังแบบฟอร์มคำขอเปิดหน้าบัญชี/ สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ (ตามเอกสารแนบ 2 หรือเอกสารแนบ3) และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย

3. ลูกค้าประเภทนิติบุคคลขนาดเล็ก (ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 10 ล้านบาท)

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล หรือใบสำคัญการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือใบสำคัญการจดทะเบียนบริษัท
2. สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20) หรือเอกสารแสดงการประกอบธุรกิจเฉพาะเช่นการขนส่งหรือการประมง ฯลฯ (ถ้ามี)
3. สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน หรือใบขับขี่ที่ระบุเลขบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการในการจัดซื้อ พร้อมลงนามในเอกสารสัญญาหรือ ใบสั่งซื้อ (PO)
4. ภาพถ่ายร้านค้า หรือสถานประกอบการที่ถ่ายโดยการใช้ Application Time Stamp หรือApplication อื่นๆ เพื่อแสดงพิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการ

5. พิกัดที่ตั้งสถานที่ส่งสินค้าต่างที่(ในกรณีที่ถูกคำต้องการให้ส่งสินค้าต่างที่) โดยพนักงานขาย(SM)ต้องแนบเอกสารพิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าต่างที่หลังแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี /สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ (ตามเอกสารแนบ 2 หรือเอกสารแนบ3) และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย
- เว้นแต่ ลูกค้านิติบุคคลโดยส่งสินค้าต่างที่ไปยังที่เป็นสาขาซึ่งแสดงในหนังสือรับรอง หรือใน Corpus หรือเอกสารอื่นใดของทางราชการ ให้เป็นดุลพินิจของผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี(FAO) โดยไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย
6. ภาพถ่ายร้านค้า หรือ สถานประกอบการ ที่ถ่ายโดยการใช้ Application Time Stamp หรือ Application อื่นๆที่สามารถแสดงพิกัดตั้งสถานประกอบการ (ยกเว้นกลุ่มลูกค้านิติบุคคลขนาดใหญ่ตามลูกค้าประเภทที่ 4)
7. เงื่อนไขการวางบิลและเก็บเงินของลูกค้าโดยระบุในสัญญาเปิดบัญชี หรือเป็นจดหมายเงื่อนไขการวางบิลและเก็บเงินแนบท้าย (เฉพาะกลุ่มลูกค้า IED เท่านั้น)

4. ลูกค้าประเภทนิติบุคคลขนาดใหญ่ โดยมี

- มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10 ล้านบาท หรือเป็นกิจการในเครือของกิจการที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10 ล้านบาท หรือ
- มีส่วนผู้ถือหุ้นมากกว่า 30 ล้าน หรือเป็นกิจการในเครือของกิจการที่มีส่วนผู้ถือหุ้นมากกว่า 30 ล้านบาท
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ระบุว่าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งตรวจสอบได้จาก Business size ใน Corpus ขั้นตอนการเปิดบัญชีลูกค้ารหัสใหม่ให้พนักงานขายจัดทำใบแจ้งเปิดบัญชีลูกค้าเงินเชื่อสำหรับนิติบุคคลขนาดใหญ่ โดยกรรมการบริษัทไม่ต้องลงนามในเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. ใบแจ้งเปิดบัญชีลูกค้าเงินเชื่อ (สำหรับลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาทขึ้นไป) โดยกรรมการบริษัทไม่ต้องลงนามในเอกสาร
2. สำเนาหนังสือรับรอง-ประทับตรานิติบุคคลโดยหากลูกค้าไม่สะดวกประทับตรานิติบุคคลซึ่งเจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องแจ้งเหตุผลมาทางส่ง E-mail ที่เป็น E-Mail ของนิติบุคคลของลูกค้าหรือบริษัทในเครือเดียวกันเท่านั้น
3. สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20) หรือ (ภ.พ.01) (ถ้ามี)
4. ใบสั่งซื้อ (PO) หรือเอกสารตัวอย่างใบสั่งซื้อ หรือเอกสารระเบียบวิธีการสั่งซื้อ หรือเอกสารระเบียบการวางบิลการชำระเงิน
5. แผนที่หรือพิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการ
6. เอกสารแบบฟอร์มส่งสินค้าต่างที่พร้อมพิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าต่างที่ (ในกรณีที่ลูกค้าต้องการให้ส่งสินค้าต่างที่) (ตามเอกสารแนบ 15) และต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย
- เว้นแต่ ลูกค้านิติบุคคลโดยส่งสินค้าต่างที่ไปยังที่เป็นสาขาซึ่งแสดงในหนังสือรับรอง หรือใน Corpus หรือเอกสารอื่นใดของทางราชการ ให้เป็นดุลพินิจของผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี(FAO) โดยไม่จำเป็นต้องได้รับอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย

5. ลูกค้าประเภทราชการ

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. เอกสารสำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือ (ภ.พ.01) หรือเอกสารสำเนากรมสรรพากรแสดงบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร หรือ สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลหรือสำเนาเอกสารจัดตั้งจากส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เอกสารแสดงความเป็นองค์กร
2. สำเนาบัตรประชาชน หรือ สำเนาทะเบียนบ้าน หรือใบขับขี่ที่ระบุเลขบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจจากกรรมการในการจัดซื้อ หรือ ใบสั่งซื้อ (PO) หรือ ใบจัดซื้อจัดจ้าง
3. พิกัดที่ตั้งของสถานหน่วยงานราชการ โดยไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าต่างที่ (Ship to) ไปยังสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่ของหน่วยราชการที่ต้องการเปิดบัญชี

6. ลูกค้าประเภทสัญญาสินเชิร่วม (Co-responsibility) โดยมีเอกสารประกอบ ดังนี้

เอกสารที่จำเป็นสำหรับการเปิดบัญชี ประกอบด้วย

1. เอกสารสัญญาซื้อขายลูกค้านเงินเชื่อ (เอกสารแนบ 4)
2. สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านหรือใบขับขี่ที่ระบุเลขบัตรประชาชนของผู้ประกอบการ และ คู่สัญญาร่วม ต้องลงนามในสัญญาซื้อขายลูกค้านเงินเชื่อ (เอกสารแนบ 4) ร่วมกันทั้ง 2 ฝ่ายพร้อมเซ็นรับรองสำเนา ซึ่งต้องมีการลงนามในเอกสารต้นฉบับ (ลงนามจริงต่อหน้าพนักงานขาย (SM)) พร้อมทั้งแนบเอกสารของเจ้าของร้านหรือผู้ประกอบการดังนี้
 - * กรณีผู้ประกอบการเป็นบุคคลธรรมดาหรือบุคคลที่จดทะเบียนพาณิชย์
 - สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้าน
 - สำเนาทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี) หรือ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือ (ภ.พ.01) (ถ้ามี)
 - * กรณีผู้ประกอบการเป็นนิติบุคคล
 - สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล
 - สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20) หรือ (ภ.พ.01) (ถ้ามี)
 - สำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการบริษัทฯ หรือ ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ระบุไว้ตามหนังสือรับรอง

ข้อกำหนดของการเปิดหน้าบัญชี

- กรณีที่เอกสารประกอบการเปิดบัญชีไม่ครบถ้วนตามที่กำหนด จะไม่สามารถเปิดบัญชีลูกค้าเงินเชื่อแต่ละประเภทได้ ยกเว้นการเปิดบัญชีส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (เทอม COD) หรือ การ โอนเงินก่อนส่งสินค้า (เทอม CBD) เท่านั้น ซึ่งเป็นการขออนุมัติในแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชีลูกค้าเงินสดโดยที่ไม่ได้รับส่วนลด 1% (เอกสารแนบ 1)
- สำหรับลูกค้าที่เปิดหน้าบัญชีใหม่ซึ่งร้องขอวงเงินสินเชื่อซึ่งต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตาม **Authorisation Limit** ผู้มีอำนาจอนุมัติจะพิจารณาและให้ความเห็น โดยมีการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ดังนี้
 1. ลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลจะพิจารณาการเงินของลูกค้าจาก Business Online (BOL) ดังนี้
 - ส่วนของผู้ถือหุ้น เช่น กำไรสะสม ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว
 - สภาพคล่องกิจการ เช่น อัตราส่วนทุนหมุนเวียนคำนวณจากสินทรัพย์หมุนเวียนหารด้วยหนี้สินหมุนเวียน
 - อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น รวมถึงพิจารณาส่วนประกอบของสินทรัพย์และหนี้สินที่แสดงในงบดุลว่ามีความสามารถในการชำระหนี้ให้บริษัทฯ ได้หรือไม่
 - สัดส่วนยอดขายเปรียบเทียบกับวงเงินสินเชื่อที่ร้องขอ
 - การเติบโตของยอดขายและกำไรสุทธิของกิจการ
 2. ควรมีหนังสือค้ำประกันของธนาคาร (Bank Guarantee) โดยบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมธนาคารหรือควรมีการค้ำประกันจากกรรมการผู้จัดการบริษัทหรือบุคคลที่ 3
 3. ผู้มีอำนาจอนุมัติ ทำการพิจารณาจากข้อมูลประกอบต่างๆ นอกเหนือเงื่อนไขตามข้อ 1- 2 เช่น ข้อมูลทางการตลาด (Market Survey)/ลูกค้าเป็นบริษัทในเครือของกิจการขนาดใหญ่/เป็นลูกค้าเปิดหน้าบัญชีกับบริษัทฯ แต่มีการแปรสภาพกิจการจากห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นบริษัทจำกัด โดยลูกค้าร้องขอวงเงินสินเชื่อใกล้เคียงกับวงเงินสินเชื่อเดิมที่เคยได้รับกับบริษัทฯ ฯลฯ ซึ่งการพิจารณาอนุมัติขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้มีอำนาจอนุมัติตาม **Authorisation Limit**.

➤ **ขั้นตอนที่ 2:** หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup.) หรือ ผู้จัดการฝ่ายขาย (SM Mgr) จะเป็นผู้นำเสนอวงเงินสินเชื่อ (Credit Limit) และระยะเวลาในการเก็บเงิน (Credit Term) ลงในแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อของแผนก IDD/MDT/AAD (เอกสารแนบ 2) หรือแผนก IED (เอกสารแนบ 3) จากนั้นส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานแต่ละแผนก ดังนี้

- แผนกขาย IED กรุงเทพฯ ส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.) IED กรุงเทพฯ
- แผนกขาย IDD ทั้งหมด ส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.) IDD กรุงเทพฯ
- แผนกขาย MDT ทั้งหมด ส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.) MDT กรุงเทพฯ
- แผนกขาย AAD ต่างจังหวัด และ IED ต่างจังหวัด ส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานธุรการสาขา (AA)
- แผนกขาย AAD กรุงเทพฯ ส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)

2. การกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Credit Term)

ระยะเวลาการให้สินเชื่อของแต่ละแผนกกำหนดดังนี้

- **Industrial End User Department (IED)** กำหนดให้ ระยะเวลาการให้สินเชื่อ เริ่มต้นที่ 30 วัน โดยกำหนด Term Code ในระบบให้เป็นไปตามเงื่อนไขของลูกค้าโดยเริ่มนับรวมระยะเวลาทั้งหมดจากวันที่ใบบิล/ วันที่วางบิล/ วันที่ลูกค้านัดชำระเงิน (เอกสารแนบ 5)
- **Industrial Dealer Department (IDD)** กำหนดให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อเริ่มต้นที่ 60 วัน โดยไม่นับเดือนที่ออกบิล เว้นแต่ลูกค้าเดิมที่มีการแปรสภาพจากบุคคลธรรมดาเป็นนิติบุคคลซึ่งจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารสูงสุดของ ฝ่ายขาย (Business Unit)
- **Modern Trade (MDT)** กำหนดให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อเริ่มต้นที่ 60 วัน โดยไม่นับเดือนที่ออกบิล เว้นแต่ลูกค้าเดิมที่มีการแปรสภาพจากบุคคลธรรมดาเป็นนิติบุคคลซึ่งจะต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหารสูงสุดของ ฝ่ายขาย (Business Unit)
- **Automotive After Market (AAD)** กำหนดให้ระยะเวลาการให้สินเชื่อ ตามประเภทธุรกิจของลูกค้า และผลิตภัณฑ์ของ สินค้า ตามเอกสาร Segment & Subsegment Code : AAD (เอกสารแนบ 6) โดยไม่นับเดือนที่ออกบิล โดยการกำหนด Term Code ลูกค้าเป็นดังนี้
 1. บิลที่ขายสินค้าแบตเตอรี่ จะมีระยะเวลาการให้สินเชื่อ 45 วัน โดยใช้ Term Code 03
 2. บิลที่ขายสินค้าอะไหล่มอเตอร์ไซด์/ ยารถยนต์ จะมีระยะเวลาการให้สินเชื่อ 60 วัน โดยใช้ Term Code 04
 3. บิลที่ขายสินค้ากับธุรกิจซ่อมและติดตั้งรถยนต์/ ศูนย์บริการรถยนต์ จะมีระยะเวลาการให้สินเชื่อ 60 วัน โดยใช้ Term Code 04
 4. บิลที่ขายสินค้ากับธุรกิจค้าปลีก/ค้าส่งอะไหล่รถยนต์/อุปกรณ์สีพ่นรถยนต์ จะมีระยะเวลาการให้สินเชื่อ 90 วัน โดยใช้ Term Code 06
 5. บิลที่ขายธุรกิจสินค้าออนไลน์จะมีระยะเวลาการให้สินเชื่อ 30 วัน โดยใช้ Term Code 02

ยกเว้น: สำหรับลูกค้าแผนก IDD/MDT/AAD ที่ลูกค้ามีเงื่อนไขในการชำระเงินพิเศษ ซึ่งไม่ตรงตามเครดิตเทอมปกติ ข้างต้น เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงินของลูกค้าได้ โดยฝ่ายขายจะต้องนำเสนอปรับเครดิต เทอมพิเศษให้ผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisation Limit (ตามเอกสารแนบ 7)

➤ **ขั้นตอนที่ 3 :** พนักงานธุรการสาขา(AA)/ พนักงานธุรการฝ่ายขาย(Sales Co.)/ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer)

- 3.1 ทำการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารลูกค้าและเอกสารประกอบทั้งหมดรวมถึงเงื่อนไขการวาง บิลเก็บเงินและระยะเวลาการให้สินเชื่อให้เป็นไปตามนโยบายบริษัทฯ
- 3.2 โทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อระบุและพิสูจน์ตัวตนตามเอกสารเปิดบัญชี เพื่อให้ชื่อที่อยู่ในการออกบิลใบกำกับ ภาษีถูกต้องส่งผลให้แผนกจัดส่งสามารถส่งสินค้าได้ตรงกับสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด
- 3.3 ทำการบันทึกรายละเอียดในระบบ Module CRM-Business Relation (เอกสารแนบ 8)

การนำส่งเอกสารเปิดบัญชี:

- พนักงานธุรการฝ่ายขาย(Sales Co.) ที่ดูแลลูกค้ากลุ่ม IDD/MDT/IED กรุงเทพฯ นำส่งเอกสารฉบับจริงทั้งหมดให้ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS)

- พนักงานธุรการสาขา(AA) ที่ดูแลลูกค้ากลุ่ม AAD ต่างจังหวัด/กลุ่มลูกค้า IED ต่างจังหวัดให้ทำการสแกนเอกสารทั้งหมดโดยส่ง E-Mail ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) และจัดเก็บเอกสารฉบับจริงไว้ที่สาขา

➤ **ขั้นตอนที่ 4 :** เมื่อพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ได้รับเอกสารการเปิดบัญชีจากพนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.)/พนักงานธุรการสาขา(AA)/พนักงานขายAAD กรุงเทพฯ ให้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร ดังนี้

1. ชื่อบริษัท/ ร้านค้า/ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก
2. เบอร์โทรศัพท์ร้านค้า และเบอร์โทรศัพท์มือถือ
3. ภาพถ่ายร้านค้าที่ชัดเจนที่ถ่ายโดยการใช้ Application Time Stamp หรือ Application อื่นๆ เพื่อแสดงพิกัดที่ตั้งร้านค้า
4. พิกัดที่ตั้งสำหรับส่งสินค้าตามสถานประกอบการค้า หรือสถานที่สำหรับส่งสินค้าต่างที่ (กรณีที่ไม่ได้ส่งสินค้าที่สถานประกอบการค้า)
5. วงเงินสินเชื่อ (Credit Limit)
6. ระยะเวลากำหนดชำระ (Credit Term)
7. เงื่อนไขการวางบิลและเก็บเงินของลูกค้า
8. ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าในระบบ Customer Detail ว่ามีประวัติการซื้อกับบริษัทหรือไม่เพื่อป้องกันการใช้ Customer Code 2 รหัส สำหรับลูกค้ารายเดียวกัน(ป้องกันการที่ลูกค้ามีวงเงินสินเชื่อเกินศักยภาพในการชำระหนี้)
9. กรณีลูกค้ามีสถานประกอบการมากกว่า 1 สาขา สามารถเปิดบัญชีได้มากกว่า 1 บัญชี โดยระบุสาขาตามเอกสารหนังสือรับรองของลูกค้าที่แจ้งเปิดบัญชีซื้อขาย ซึ่งจะมีการผูกบัญชีร่วมกันเพื่อให้ทราบว่าลูกค้ามีความเกี่ยวข้องเป็นสาขากัน
10. การเปิดบัญชีลูกค้ารายใหม่สำหรับลูกค้าแผนก IDD/MDT/AAD ที่มีสถานที่ตั้งเป็นสถานประกอบการเดียวกับบริษัทจะไม่อนุญาตให้เปิดบัญชีใหม่ได้ เว้นแต่

10.1 ลูกค้าเปลี่ยนสถานะจากบุคคลธรรมดาเป็นนิติบุคคล หรือเปลี่ยนผู้ประกอบการ โดยต้องทำการปิดบัญชีลูกค้าเดิม(พิจารณาจากเลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก) ซึ่งจะมีการผูกบัญชีร่วมกันเพื่อให้ทราบว่าลูกค้ามีความเกี่ยวข้องเป็นผู้ประกอบการเดียวกัน

10.2 ลูกค้ามีผู้ประกอบการมากกว่า 1 ราย ในสถานที่ประกอบการเดียวกัน โดยพิจารณาจากภาพถ่ายของสถานประกอบการหรือเอกสารการจดทะเบียนพาณิชย์ ดังนี้

● **กรณีแยกสภาพร้านค้าหรือกิจการ ได้อย่างชัดเจน**

การเปิดบัญชีลูกค้าใหม่เป็นอำนาจของผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) ในการพิจารณาว่าลูกค้าต้องใช่วงเงินสินเชื่อร่วมกับบัญชีเดิมและ/หรือต้องทำสัญญาค้ำประกันหรือสัญญาสินเชื่อร่วมกับบัญชีเดิมซึ่งไม่จำเป็นต้องส่งให้ผู้มีอำนาจอนุมัติ โดยหากลูกค้าต้องการวงเงินสินเชื่อร่วมเพิ่มขึ้นพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ต้องนำเสนอเอกสารการเปิดบัญชีให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisation Limit ทำการอนุมัติตามขั้นตอน

● กรณีแยกสภาพร้านค้าหรือกิจการไม่ชัดเจน

การเปิดบัญชีลูกค้าใหม่ในกรณีการแยกสภาพร้านค้าหรือกิจการไม่ชัดเจนซึ่งต้องใช้วงเงินสินเชื่อร่วมกันกับบัญชีลูกค้าเดิม ในกรณีที่ลูกค้าหรือพนักงานขายต้องการแยกวงเงินสินเชื่อออกจากกัน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารฝ่ายขาย (Business Unit) และประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) เท่านั้น เว้นแต่ในกรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) ไม่อยู่สำนักงาน อนุญาตให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) พิจารณาอนุมัติแทน

11. กรณีลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลและมีงบการเงินนำเสนอ ซึ่งพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะทำการวิเคราะห์สถานะการเงินของลูกค้าโดยให้แบบประเมินวงเงินสินเชื่อจากงบการเงิน (เอกสารแนบ 9) พร้อมพิจารณาประกอบกับวงเงินประเมิน (Credit Limit Range) ของ Business Online (BOL) อย่างไรก็ตามสำหรับแผนก IDD/MDT/AAD จะนำข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลลูกค้าในการขอเปิดหน้าบัญชีลูกค้าเงินเชื่อ (แผนก IDD/MDT/AAD) (เอกสารแนบ 10) เพื่อพิจารณาประกอบการให้วงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม

เมื่อตรวจสอบเอกสารเปิดบัญชีลูกค้าแล้วพบว่าถูกต้องครบถ้วน จะแบ่งการพิจารณาได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1: พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เห็นชอบในการให้สินเชื่อ จะลงลายมือชื่อใน CRM-Business Relation (เอกสารแนบ 8) และพิจารณาอำนาจการอนุมัติเรื่องการเปิดหน้าบัญชีตาม Authorisation Limit กรณีที่วงเงินสินเชื่อที่ขออนุมัติมากกว่าอำนาจการอนุมัติของหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) ต้องส่งเอกสารแนบพร้อมเอกสารประกอบให้ผู้มีอำนาจการอนุมัติในลำดับต่อไปพิจารณา

- เมื่อผู้มีอำนาจการอนุมัติตาม Authorisation Limit พิจารณาแล้วเสร็จจะส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) โดยเมื่อได้รับเอกสาร พบว่าผู้มีอำนาจการอนุมัติตาม Authorisation Limit พิจารณาเห็นชอบจะดำเนินการเปิดบัญชีลูกค้าในระบบ และแจ้ง E-mail ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

กรณีที่ 2 : พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ไม่เห็นชอบ

- พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จัดทำแบบฟอร์มเสนอความคิดเห็นสำหรับการเปิดบัญชีลูกค้าใหม่ (เอกสารแนบ 11) พร้อมเอกสารประกอบ ส่งให้หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) หรือผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FOA) เสนอความคิดเห็นและส่งเอกสารทั้งหมดให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในลำดับต่อไปพิจารณา
- เมื่อผู้มีอำนาจการอนุมัติตาม Authorisation Limit พิจารณาแล้วเสร็จจะส่งเอกสารทั้งหมดให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เมื่อได้รับเอกสารพบว่าผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisation Limit โดยผลการพิจารณา
 - เห็นชอบ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการเปิดบัญชีลูกค้าในระบบและแจ้ง E-mail ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
 - ไม่เห็นชอบ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) แจ้ง E-mail ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. การจัดทำข้อมูลลูกค้าในระบบ (Customer Detail)

- **ขั้นตอนที่ 1:** พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะทำการตรวจสอบความถูกต้องในระบบ Business Relation ที่จัดทำโดยพนักงานธุรการสาขา (AA) หรือพนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.) หรือพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) โดยทำการ Convert to Customer ระบบจะทำการ running number 6 Digit เป็นรหัสลูกค้าให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าแต่ละรายจะมีการกำหนดแผนกขาย และกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- แผนก Industrial End User - โดยมี Customer Group คือ 21
- แผนก Industrial Dealer - โดยมี Customer Group คือ 31
- แผนก Modern Trade - โดยมี Customer Group คือ 32
- แผนก Automotive After Market - โดยมี Customer Group คือ 45

- **ขั้นตอนที่ 2 :** พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการสแกนและบันทึกข้อมูลของลูกค้าในระบบ (Customer Detail) แบบไว้กับรหัสลูกค้ารายตัวโดยแยกเป็น 4 ไฟล์ดังนี้

ไฟล์ที่ 1 : Tab File เป็นเอกสารข้อมูลของลูกค้า

ไฟล์ที่ 2 : Ship to (หากมี) พร้อมทั้งพิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าของลูกค้าเพื่อให้ทางเจ้าหน้าที่สายส่งใช้สำหรับส่งสินค้าให้ลูกค้า

ไฟล์ที่ 3 : Image เป็นภาพถ่ายสถานประกอบการ

ไฟล์ที่ 4 : Map เป็นพิกัดที่ตั้งของสถานประกอบการ(ถ้ามี)

ไฟล์ที่ 5 : Other เป็นเอกสารสัญญาสินเชื่อร่วม/หนังสือค้ำประกัน (หากมี) หรือ Bank Guarantee (หากมี) ฯลฯ

- **ขั้นตอนที่ 3 :** พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการพิมพ์เอกสาร “Customer base data” (เอกสารแนบ 12) จากระบบพร้อมลงชื่อผู้จัดทำส่งให้หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) /ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) ทำการตรวจสอบความถูกต้องพร้อมลงชื่อผู้ตรวจสอบ เพื่อยืนยันการเปิดหน้าบัญชีในระบบโดยจัดเก็บ “Customer base data” (เอกสารแนบ 12) และเอกสารฉบับจริง ดังนี้

- ลูกค้าเขตกรุงเทพฯ ให้จัดเก็บเอกสารเปิดหน้าบัญชีพร้อมเอกสารประกอบฉบับจริงและเอกสาร “Customer base data” จัดเรียงเข้าแฟ้มตาม Customer No. ไว้ที่สำนักงานหลักสี่
- ลูกค้าต่างจังหวัด ให้จัดเก็บเอกสารเปิดหน้าบัญชีพร้อมเอกสารประกอบฉบับสำเนาเข้าแฟ้มโดยแยกตาม Division เรียงตาม Customer No. ไว้ที่สำนักงานหลักสี่ และให้พนักงานธุรการสาขา (AA) เป็นผู้จัดเก็บเอกสารเปิดหน้าบัญชีพร้อมเอกสารประกอบฉบับจริงไว้ที่สำนักงานสาขา

หมายเหตุ :

กรณีที่พนักงานขาย (SM) ส่งเอกสารคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ หรือเอกสารประกอบการเปิดบัญชีใดๆ

อันเป็นเท็จ มีข้อมูลจริงของลูกค้าโดยพนักงานขาย (SM) มีส่วนรู้เห็นในการเปิดหน้าบัญชีดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเสียหายในทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้ถือว่าพนักงานขาย (SM) มีความผิดร้ายแรงต้องได้รับบทลงโทษตักเตือนทางวินัย หรือให้พ้นสภาพการเป็นพนักงาน

เงื่อนไขการให้ส่วนลด 1% สำหรับลูกค้าที่มีการจัดทำแบบฟอร์มคำขอเปิดบัญชี/สัญญาลูกค้าเงินเชื่อ

สำหรับลูกค้าที่ซื้อสินค้าทุกประเภทเป็นเงินสดที่ชำระเงินภายในเงื่อนไขจะได้รับส่วนลด 1% โดยแบ่งลูกค้าเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. ลูกค้าที่ชำระค่าสินค้า ก่อนส่งสินค้า (CBD) โดยกำหนดเทอมในระบบ เป็น CBD (3 วัน) นับจากวันที่ออกอินวอยซ์จนถึงวันที่ตัดหนี้
2. ลูกค้าที่ชำระค่าสินค้า ทันทีในขณะที่ได้รับสินค้า (COD) โดยกำหนดเทอมในระบบเป็น COD (7 วัน) นับจากวันที่ออกอินวอยซ์จนถึงวันที่ตัดหนี้
3. ลูกค้าที่บริษัทมีการให้ชำระค่าสินค้าแบบมีกำหนดระยะเวลา (Credit) ซึ่งลูกค้าจะต้องชำระเงินภายในเวลาที่กำหนดให้กับพนักงานขาย(SM) เพื่อติดตามการเก็บเงิน ดังนี้
 - 3.1 ลูกค้าในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ระยะเวลาในการชำระเงิน ภายใน 7 วัน และ โดยกำหนดเครดิตเทอมในระบบเป็น C3 (7 วัน) นับจากวันที่ออกอินวอยซ์จนถึงวันที่ตัดหนี้
 - 3.2 ลูกค้าในเขตต่างจังหวัด ระยะเวลาในการชำระเงิน 30 วัน โดยกำหนดเครดิตเทอมในระบบเป็น C6 (30 วัน) นับจากวันที่ออกอินวอยซ์จนถึงวันที่ตัดหนี้
4. ลูกค้าที่ได้รับอนุมัติพิเศษจากผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย เช่น ลูกค้าบางรายที่พนักงานขายหรือพนักงานเก็บเงินไม่สามารถเก็บเงินตามเงื่อนไขตามข้อ 3 ได้ โดยจะส่งพิจารณาเป็นรายลูกค้า

เงื่อนไขในการชำระเงิน

1. ต้องเป็นลูกค้าที่มีเอกสารเปิดบัญชีครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของบริษัทฯ
2. ลูกค้าต้องชำระเงินเป็นเงินสด หรือเงินโอน หรือแลกเช็คหรือเช็ค หรือเช็คลงวันที่ภายในกำหนด
3. กรณีลูกค้าไม่สามารถชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด บริษัทฯ จำเป็นต้องระงับการให้ส่วนลดเงินสด 1% โดยจัดทำใบเพิ่มหนี้เรียกเก็บเงินจากลูกค้า เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย
4. ลูกค้าจะต้องแสดงความจำนงในขั้นตอนการสั่งซื้อสำหรับเงื่อนไขส่วนลดเงินสด และพนักงานขายจะต้องระบุเงื่อนไขใน Order อย่างชัดเจน

หมายเหตุ:

สงวนสิทธิการให้ส่วนลด 1% สำหรับลูกค้าที่เคยมีประวัติถูกส่งแผนกกฎหมายดำเนินการและได้รับอนุมัติกลับมาซื้อขายใหม่ไม่ถึง 1 ปี หรือเว้นแต่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย หรือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ท่านใดท่านหนึ่ง

III: การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบ (Customer Detail)

เมื่อพบว่าข้อมูลลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบ ซึ่งมีรายการเปลี่ยนแปลงแก้ไขดังนี้

รายการเปลี่ยนแปลงแก้ไข	เอกสารประกอบ	ผู้จัดทำเอกสาร
1) การแก้ไข ชื่อ/ที่อยู่ของลูกค้า/ การเพิ่มสาขา	แนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1.1 กลุ่มลูกค้าในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.01 /ภ.พ.09 /ภ.พ.20 /หนังสือรับรองนิติบุคคล/หนังสือที่ออกโดยราชการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือเพิ่มสาขาพร้อมแนบแผนที่สถานประกอบการ หรือส่งสินค้า 1.2 กลุ่มลูกค้าที่ไม่ใช่ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ทะเบียนพาณิชย์/หนังสือที่ออกโดยราชการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่อยู่/ลูกค้าที่ไม่มีทะเบียนพาณิชย์กรณีเปลี่ยนชื่อต้องจัดทำใบคำขอเปิด/ สัญญาเงินเชื่อใหม่ หรือจดหมายแจ้งจากลูกค้าพร้อมแนบเอกสารสำเนาบัตรประชาชนลูกค้า	พนักงานขาย (SM) /หัวหน้า/ พนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) พนักงานธุรการสาขา (AA) / พนักงานธุรการฝ่ายขาย(Sales Co.)
2) การเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ / E-mail address	หนังสือแจ้งการเปลี่ยนแปลงของ ผู้ประกอบการหรือ E-mail แจ้งจาก ผู้ประกอบการ	พนักงานธุรการหลัก(MIS) / พนักงานธุรการสาขา (AA) / พนักงานธุรการฝ่ายขาย (Sales Co.)
3) การเปลี่ยนรหัสสายส่ง (Route Code)	รายการแก้ไขข้อมูลที่มีการอนุมัติจาก หัวหน้าแผนกคลังสินค้า หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	หัวหน้าจัดส่ง/ผู้จัดการคลังสินค้า/ ผู้จัดการสาขา
4) การเปลี่ยนเขตการขาย	รายการแก้ไขข้อมูลที่ส่งให้ทาง E-mail	หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.)
5) การเปลี่ยนประเภทธุรกิจร้านค้า (Subsegment)		

รายการเปลี่ยนแปลงแก้ไข	เอกสารประกอบ	ผู้จัดทำเอกสาร
6) การปรับวงเงินเครดิต (Credit Limit) & การปรับระยะเวลาเครดิต (Credit Term) การขออนุมัติปล่อย Order พิเศษซึ่งต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisation Limit	พนักงานขายร้องขอปรับวงเงินเครดิต/ปรับระยะเวลาเครดิตบนโปรแกรม(เอกสารแนบ 13)/ (เอกสารแนบ 14)	พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
7) การเปลี่ยนเงื่อนไขการชำระเงิน (Payment Condition) โดยไม่มีผลให้ Credit Term เปลี่ยนแปลง	- แผนก IDD/MDT/AAD พนักงานขาย ส่ง E-Mail - แผนก IED ในกรณีที่ลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในการชำระเงินจะต้องมีหนังสือแจ้งจากผู้ประกอบการ หรือ E-Mail แจ้ง(สำหรับการเปลี่ยนวันวางบิลหรือวันชำระเงินหากไม่ส่งผลกระทบต่อกับเครดิตเทอมไม่ต้องขออนุมัติบนโปรแกรม	พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) / พนักงานธุรการสาขา (AA) / พนักงานธุรการหลักสี่ (MIS)
8) ระวังการขาย (In-active) 8.1) ลูกค้ามีปัญหาการชำระเงิน 8.2) ลูกค้าที่เข้าหน้าที่ธนาคาร โทรศัพท์แจ้งว่ามีเช็คคืน 8.3) ลูกค้าที่นำส่งให้แผนกกฎหมาย ดำเนินคดี 8.4) ลูกค้าที่ไม่สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ 8.5) ลูกค้าที่ทางบริษัทฯ ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ และถูกตีกลับเช่น เอกสารใบลดหนี้/ ใบภาษีหัก ณ ที่จ่าย/ Customer Statement / จดหมายแจ้งเตือน ฯลฯ	พนักงานแผนกบริการสินเชื่อจะทำการ In-active ไว้ชั่วคราวและแจ้งพนักงานขาย (SM) /ฝ่ายบริการลูกค้า(CS) / พนักงานธุรการสาขา(AA) ให้ทราบทาง E-mail โดยต้องยืนยันความถูกต้องก่อนทำการปลดล็อก Re-active Account	พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)

รายการเปลี่ยนแปลงแก้ไข	เอกสารประกอบ	ผู้จัดทำเอกสาร
9) ลูกค้ำที่ไม่มีการตั้งชื่อในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาและเป็น In-active Account อัตโนมัติ	9.1 ลูกค้ำที่มีเอกสารเปิดบัญชีครบถ้วน ให้หัวหน้าฝ่ายขาย (SM Sup/SM Mgr.) ส่ง E-mail ขออนุมัติขายใหม่โดยวงเงินที่ร้องขออนุมัติให้เป็นไปตาม Authorisation Limit และได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) หรือผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) 9.2 ลูกค้ำที่ไม่มีการเปิดบัญชีหรือมีเอกสารเปิดหน้าบัญชีไม่ครบถ้วน ให้พนักงานขาย (SM) ขอเอกสารเฉพาะเอกสารที่ไม่มีหรือไม่สมบูรณ์ โดยให้หัวหน้าฝ่ายขาย (SM Sup/SM Mgr.) ส่ง E-mail ขออนุมัติขายใหม่โดยวงเงินที่ร้องขออนุมัติให้เป็นไปตาม Authorisation Limit และได้รับความเห็นชอบจากผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO)	พนักงานขาย (SM) / หัวหน้าพนักงานขาย/(SM Sup./SMMgr.)/ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
10) กรณีลูกค้ำเปลี่ยนแปลงผู้ประกอบการใหม่ เช่น - เปลี่ยนเจ้าของผู้ประกอบการใหม่ - เปลี่ยนจากบุคคลเป็นนิติบุคคล - เปลี่ยนจาก หจก. เป็น บริษัทฯ - เปลี่ยนแปลงผู้ทำสัญญาสินเชื่อร่วม (Co-responsibility)	- พนักงานขาย (SM) ต้องทำเอกสารเปิดบัญชีใหม่เปรียบเสมือนลูกค้ำเปิดบัญชีใหม่ พร้อมแนบเอกสารใหม่ทั้งหมด	พนักงานขาย (SM) / หัวหน้าพนักงานขาย/(SM Sup./SM Mgr.) /พนักงานธุรการสาขา (AA) / พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)

รายการเปลี่ยนแปลงแก้ไข	เอกสารประกอบ	ผู้จัดทำเอกสาร
11) ลูกค้าแจ้งส่งสินค้าต่างที่หลังจากทำการเปิดหน้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว	ลูกค้าใส่ข้อมูลชื่อที่อยู่เบอร์โทรผู้ติดต่อในแบบฟอร์มใบแจ้งสถานที่ส่งสินค้าที่ไม่ใช่สถานประกอบการตามที่เปิดบัญชี (เอกสารแนบ 15)	พนักงานขาย(SM)/หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) อนุมัติโดย ผู้จัดการฝ่ายขาย (Business Unit) หรือ ผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย หมายเหตุ
	11.1 ลูกค้านุคคลธรรมดา - สำเนาบัตรประชาชนของลูกค้านำมาเอกสารเปิดบัญชีลูกค้านำมาหากลูกค้านำมามอบอำนาจให้ผู้อื่นกระทำแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมแนบบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ - พิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้า	*กรณีสถานที่ส่งเป็นสาขาหรือหน่วยงานของนิติบุคคลนั้นหรืออยู่ในเครือเดียวกันหรือมีผู้ถือหุ้นเดียวกันให้ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) สามารถอนุมัติให้ส่งสินค้าตามสถานที่ Ship to โดยไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจากผู้บริหารฝ่ายขาย
	11.2 ลูกค้านิติบุคคล - สำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคลหรือสำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) หรือ (ภ.พ.01) - พิกัดที่ตั้งของสถานที่ส่งสินค้าและตรวจสอบข้อมูลลูกค้านำมาจาก Corpus	
12) อื่นๆ เช่น คีย์ข้อมูลผิด/ปลดล็อก In-active Account	ให้ผู้เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูล	พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)

ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในระบบ Customer Detail โดยพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)

1. ตรวจสอบความถูกต้องของชุดเอกสาร หากเอกสารครบถ้วนถูกต้องให้บันทึกข้อมูลเข้าระบบ ในกรณีที่จำเป็นต้องทำการแก้ไขข้อมูลลูกค้านำมาจำนวนมาก ให้ทำการแจ้ง IT พร้อมส่ง Excel File เพื่อให้ทาง IT ทำการ Upload ข้อมูลเข้าระบบ
2. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการ Memo สิ่งที่เกี่ยวข้องไว้ในระบบ General โดยลงวันที่แก้ไขในระบบและทำการพิมพ์ “Customer base data” จากระบบ พร้อมลงชื่อผู้จัดทำและแนบรายการชุดเอกสารแก้ไขส่งให้หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Sup.) /ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือ ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) ตรวจสอบความถูกต้องและลงชื่อผู้ตรวจสอบจากนั้นเก็บเข้าแฟ้มเรียงตาม Customer No.

IV: การพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อ (Credit Limit) ในกรณีที่ลูกค้าเปิดบัญชีแล้ว

สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ลูกค้าที่ต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ(Increase Credit Limit)หรือต้องการขยายระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Extend Credit Term)

ประเภทที่ 2 การขออนุมัติขายใหม่สำหรับลูกค้าที่มีปัญหาประวัติการชำระเงิน (เคยส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินการ)

ประเภทที่ 3 การพิจารณาปรับวงเงินประจำปี

ประเภทที่ 1 ลูกค้าที่ต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อหรือต้องการขยายระยะเวลาการให้สินเชื่อ

ลูกค้าที่ต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ(Increase Credit Limit) ขั้นตอนการปฏิบัติ:

1. พนักงานขาย (SM)เสนอวงเงินสินเชื่อที่ต้องการเพิ่มมากกว่าวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน พร้อมเหตุผลในโปรแกรม (เอกสารแนบ 13) เพื่อให้หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.) พิจารณาอนุมัติ
2. หัวหน้าพนักงานขาย(SM Sup./SM Mgr.) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมเหตุผลที่ขอปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ/ปรับเครดิต เทอม (เอกสารแนบ 14) โดยหากหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.) ไม่เห็นชอบกับลูกค้ารายที่ขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อจะถูกปฏิเสธบนโปรแกรม หากเห็นชอบหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.) จะส่งข้อมูลต่อให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เพื่อดำเนินการต่อ
3. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ให้ข้อมูลลูกค้าบนโปรแกรม เช่น การเปิดบัญชี, ประวัติการซื้อขาย, ประวัติการปรับวงเงินสินเชื่อ, ประวัติการชำระเงินของลูกค้า กรณีลูกค้าเป็นนิติบุคคลต้องตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจาก Business Online (BOL) หรือผู้ให้บริการที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน (เอกสารแนบ 9) โดยพิจารณาจากหลักการปฏิบัติ ดังนี้

1. ลูกค้ามีประวัติการชำระเงินในรอบ 1 ปี ต้องชำระเงินตรงตามกำหนด หรือหากมีการค้างชำระเกินกำหนดชำระ(Overdue) เฉลี่ยไม่เกิน 15 วัน และมียอดค้างชำระต่อเนื่อง
2. ลูกค้าต้องไม่มีหนี้ที่ค้างชำระเกินกำหนดชำระ (Overdue) เว้นแต่เกิดจากปัญหาภายในของบริษัทฯ

หลังจากให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะส่งข้อมูลลูกค้ารายที่ขอปรับวงเงินสินเชื่อบนโปรแกรมให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisation Limit

หมายเหตุ : กรณีลูกค้ามีวงเงินสินเชื่อไม่เพียงพอสำหรับการซื้อสินค้า (Over Credit Limit) ซึ่งบริษัทฯ พิจารณาแล้วไม่สามารถปรับวงเงินสินเชื่อเพิ่มได้เนื่องจากพิจารณาศักยภาพของการชำระหนี้แล้ว พบว่ามีความเสี่ยงในการชำระเงิน ดังนั้นลูกค้าจำเป็นต้องชำระเงินสำหรับบิลที่ครบกำหนดก่อนหรือทำการโอนเงินก่อนส่งสินค้า (เทอม CBD)

การอนุมัติตามอำนาจของ Authorisation Limit บนโปรแกรม แบ่งเป็น 3 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ผ่านการเห็นชอบและอยู่ในอำนาจการพิจารณาของ ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) โดยแสดงความเห็นชอบลงในโปรแกรม ซึ่งสามารถปรับวงเงินสินเชื่อเข้าระบบได้ทันที

กรณีที่ 2 ผ่านการเห็นชอบแต่เกินอำนาจการพิจารณาของ ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือ ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) โดยจะส่งต่อข้อมูลลูกค้ารายที่ขออนุมัติปรับวงเงินสินเชื่อเพิ่มให้ผู้บริหารฝ่ายขายอนุมัติตาม Authorisations Limit

กรณีที่ 3 ไม่ผ่านการเห็นชอบจากการพิจารณาของผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) โดยพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) จะส่งลูกค้ารายที่ขออนุมัติให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisations Limit

- กรณีที่วงเงินสินเชื่อมีจำนวนสูงเกินกว่าอำนาจการอนุมัติของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) และประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ตาม Authorisations Limit ถือว่าการอนุมัติของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร (CEO) ถือเป็นขั้นสูงสุด

ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตาม Authorisation Limit แล้วโปรแกรมจะทำการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อตามที่ได้รับอนุมัติโดยจะบันทึกวงเงินสินเชื่อใหม่และวันที่ที่ได้รับอนุมัติบนระบบฐานข้อมูลของลูกค้า (Customer Detail) รายที่ขออนุมัติปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ

ลูกค้าต้องการขยายระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Extend Credit Term) ขั้นตอนการปฏิบัติ:

1. พนักงานขาย (SM) เสนอจำนวนวันของเครดิตเทอม พร้อมยกตัวอย่างเงื่อนไขการวางบิลเก็บเงินของลูกค้าที่จะเปลี่ยนแปลง พร้อมเหตุผลในโปรแกรม พร้อมทั้งแนบเอกสารเงื่อนไขการวางบิลเก็บเงินของลูกค้า (เอกสารแนบ 14) เพื่อให้หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) พิจารณาอนุมัติ
2. หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) ให้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มเติมพร้อมเหตุผลที่ขอปรับเครดิตเทอมเพิ่ม โดยหากหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) ไม่เห็นชอบลูกค้ารายที่ขออนุมัติจะถูกปฏิเสธบนโปรแกรม หากหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) เห็นชอบในการปรับเครดิตเทอมเพิ่มจะส่งต่อข้อมูลลูกค้ารายที่ขออนุมัติให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เพื่อดำเนินการต่อ
3. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ให้ข้อมูลลูกค้าบนโปรแกรมการให้สินเชื่อ เช่น การเปิดบัญชี, ประวัติการซื้อขาย, ประวัติการปรับวงเงินสินเชื่อ, ประวัติการชำระเงินของลูกค้า กรณีลูกค้าเป็นนิติบุคคลต้องตรวจสอบข้อมูลลูกค้าจาก Business Online (BOL) หรือผู้ให้บริการที่มีลักษณะอย่างเดียวกัน (เอกสารแนบ 9) โดยพิจารณาจากหลักการปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.1 ทำการใส่ตัวอย่างวันที่ส่งสินค้า วันที่วางบิล จนถึงวันที่บริษัทฯ ได้รับชำระเงินจากลูกค้าโดยนับรวมจำนวนวันทั้งหมดเพื่อกำหนด Term Code ที่ถูกต้องซึ่งจำเป็นต้องสัมพันธ์กับจากเงื่อนไขการวางบิล เก็บเงินของลูกค้า และ PO ของลูกค้า(ถ้ามี)
 - 3.2 ทำการเปลี่ยนเครดิตเทอมใหม่ และส่งต่อข้อมูลรายที่ขออนุมัติให้ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงิน(FAO) เพื่อดำเนินการต่อ
 - 3.3 ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงิน(FAO) ทำการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเครดิตเทอมใหม่ตามและเงื่อนไขวางบิลเก็บเงินว่าพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) กำหนดเครดิตเทอมถูกต้องหรือไม่ และส่งข้อมูลลูกค้ารายที่ขออนุมัติให้ผู้มีอำนาจอนุมัติของแต่ละแผนกตาม Authorisation Limit

ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจตาม Authorisation Limit แล้วโปรแกรมจะทำการปรับปรุงเครดิตเทอมตามที่ได้รับอนุมัติโดยจะบันทึกเครดิตเทอมใหม่และวันที่ที่ได้รับอนุมัติบนระบบฐานข้อมูลของลูกค้า (Customer Detail) รายที่ขออนุมัติปรับเพิ่มเครดิตเทอม

กรณีที่ถูกค้างที่มียอดค้างชำระเกินกำหนดชำระเงิน (Overdue) เนื่องจากปัญหาภายใน

กำหนดให้ปัญหาภายในของบริษัทฯ เช่น รอออใบลดหนี้/ รออรับคืนสินค้า/ รออทำเอกสาร RMA ฯลฯ
ขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นดังนี้

กรณี Order ขายติด Overdue เนื่องจากปัญหาภายในต่างๆของบริษัท โดยระบบถูกกำหนดให้ไม่ติด Order Hold (ทุกเครดิตเทอม) ซึ่งพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)/ พนักงานธุรการสาขา (AA) พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) จะทำการบันทึก Reason Code ของปัญหาภายในไว้ในระบบ Billing System by invoice ซึ่งต้องเลือก Reason Code สำหรับปัญหาภายในต่างๆ ให้ถูกต้อง (ตามเอกสารแนบ 16)

➤ แผนก IED : พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) หรือพนักงานธุรการสาขา (AA) เป็นผู้บันทึกเหตุผล

➤ แผนก IDD/MDT/AAD

- สาขากรุงเทพ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เป็นผู้บันทึกเหตุผล
- สาขาต่างจังหวัด พนักงานธุรการสาขา (AA) เป็นผู้บันทึกเหตุผล

โดยเหตุผลดังกล่าวจะเกิดขึ้นเมื่อแผนกบริการสินเชื่อ (CSS) ส่งรายงาน Overdue ให้กับฝ่ายขาย เมื่อหัวหน้าพนักงานขายตอบกลับเหตุผล Overdue หรือเมื่อมีเหตุเร่งด่วนให้พนักงานขาย (SM) แจ้งให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) หรือพนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการบันทึกเหตุผล Overdue ในระบบ โดยต้องเลือกเหตุผล Overdue ที่กำหนดไว้ตาม Reason Code ในระบบ Billing System

ประเภทที่ 2 การขออนุมัติขายใหม่สำหรับลูกค้าที่เคยมีประวัติเรื่องการชำระเงิน(เคยส่งแผนกกฎหมายดำเนินการ)

ลูกค้าที่มีปัญหาการชำระเงินช้าเกินกว่ากำหนดชำระ(Overdue) มากกว่า 45 วัน โดยพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ได้เคยส่งให้แผนกกฎหมายดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งลูกค้าได้ชำระหนี้ค้างชำระกับกฎหมาย(Legal) ครบถ้วนแล้วและลูกค้ามีความประสงค์จะซื้อขายกับบริษัทฯ ใหม่ให้ปฏิบัติดังนี้

1. หัวหน้าพนักงานขาย(SM Sup./SM Mgr.) แจ้งความประสงค์ขอขายใหม่ในแบบฟอร์มขออนุมัติการขายสินค้าสำหรับลูกค้าที่เคยพบปัญหาเรื่องการชำระเงิน (เอกสารแนบ 17) พร้อมแจ้งสาเหตุที่ลูกค้ามีปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้ลูกค้ามีปัญหาเรื่องการชำระเงินอีกโดยหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.) ลงนามและส่ง E-mail ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
2. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ให้ข้อมูลลูกค้า เช่น การเปิดบัญชี, ประวัติการซื้อขาย, ประวัติการชำระเงิน ฯลฯ ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าลูกค้าควรพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อหรือไม่ถ้าพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อควรให้เท่าไร ระยะเวลาชำระเงินอย่างไร ส่งเอกสารให้หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.)/ ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมพร้อมทั้งลงนามและส่งเอกสารต่อให้กฎหมาย (Legal) ดำเนินการต่อ

3. เจ้าหน้าที่กฎหมาย (Legal)

ให้ข้อมูลและความคิดเห็นโดยเมื่อได้ดำเนินการออก Notice หรือหากมีการดำเนินคดีกับลูกค้ารายดังกล่าวแล้วลูกค้ามีความรับผิดชอบที่จะชำระหนี้หรือไม่และควรพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อหรือไม่ ถ้าพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อควรให้เท่าไร ระยะเวลาชำระเงินอย่างไร หรือต้องการเอกสารอะไรเพิ่มเติม เพื่อลดความเสี่ยงหากลูกค้ามีปัญหาการชำระเงินในอนาคต ส่งเอกสารให้ผู้จัดการแผนกกฎหมาย (Legal Mgr.) ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมพร้อมทั้งลงนาม และส่งเอกสารต่อไปให้กับผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย พิจารณานุมัติต่อ

หมายเหตุ : กรณีที่ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) หรือผู้จัดการแผนกกฎหมาย (Legal Mgr.) ไม่อยู่สำนักงาน ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) จะเป็นผู้ให้ความเห็นชอบว่าควรอนุมัติขายใหม่หรือไม่

4. ผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขาย พิจารณาความคิดเห็นจากข้อมูลลูกค้าที่หัวหน้าพนักงานขาย (Sales Sup./Sales Mgr.) / ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.) / ผู้จัดการแผนกกฎหมาย (Legal Mgr.) / หัวหน้าแผนกกฎหมาย (Legal Sup.) / ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) / ว่าลูกค้าควรพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อหรือไม่ ถ้าพิจารณาให้วงเงินสินเชื่อควรให้เท่าไร ระยะเวลาชำระเงินอย่างไร พร้อมทั้งลงนาม
- ในกรณีที่พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) และพนักงานแผนกกฎหมาย (Legal Officer) ไม่เห็นชอบในการอนุมัติขายใหม่ให้นำส่งเอกสารให้กับผู้มีอำนาจอนุมัติตาม Authorisations Limit โดยถือว่าการอนุมัติของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นที่สิ้นสุด

หมายเหตุ:

1. แผนกบริการสินเชื่อ (CSS) จะดำเนินการเรื่องการอนุมัติขายใหม่นี้ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ได้รับการร้องขอจากหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) (อาจพบกรณีที่ผู้บริหารติดภารกิจไม่สามารถอนุมัติเอกสารได้ ส่งผลให้การดำเนินการล่าช้าเกินกว่า 3 วันทำการ)
2. กรณีที่ลูกค้าเคยมีประวัติการชำระเงินและมีปัญหาต้องส่งแผนกกฎหมายดำเนินการ หากขออนุมัติขายใหม่โดยชำระเป็นส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (เทอม COD) หรือการโอนเงินก่อนส่งสินค้า (เทอม CBD) ไม่ต้องทำเอกสารขออนุมัติขายใหม่ โดยให้หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) ร้องขอมาทาง E-mail เมื่อพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ได้รับ E-mail จะทำการตรวจสอบข้อมูลและปลดล็อกการขายเงินสดให้ด้วยรหัสเทอม COD หรือ เทอม CBD ตามที่พนักงานขายร้องขอ

ประเภทที่ 3 การพิจารณาเงินสินเชื่อประจำปี

พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะต้องจัดทำข้อมูลการปรับวงเงินสินเชื่อประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นการพิจารณาความเหมาะสมของวงเงินสินเชื่อ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นของการเรียกชำระหนี้จากลูกค้าไม่ได้ โดยมีการตรวจสอบของผู้บริหารฝ่ายขาย/ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) /ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) การพิจารณาปรับวงเงินสินเชื่อประจำปี แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 พิจารณาให้วงเงินสินเชื่อคงสถานะเดิม

ประเภทที่ 2 พิจารณาเห็นควรให้ปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ โดยหากฝ่ายขายต้องการที่จะปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ จะต้องนำเสนอข้อมูลลูกค้าเพื่อขออนุมัติตามขั้นตอนเป็นเฉพาะรายลูกค้า

ประเภทที่ 3 พิจารณาให้ปรับลดวงเงินสินเชื่อ

สำหรับเงื่อนไขในการพิจารณาเงินสินเชื่อรายปี ทั้ง 3 ประเภท ของแต่ละแผนก IDD/AAD (ตามเอกสารแนบ 18) และ แผนก IED/MDT (เอกสารแนบ 19) โดยใช้ข้อมูลการจัดลำดับเกรดของลูกค้า (Credit Rating) เพื่อประกอบการพิจารณาเงินสินเชื่อประจำปี

การจัดลำดับเกรดของลูกค้าประจำปี (Credit Rating)

แผนกบริการสินเชื่อ (CSS) จะทำการจัดลำดับเกรดของลูกค้า (Credit Rating) ประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยทำการประเมินผลของลูกค้าดังนี้

1. แผนก IDD/ แผนก AAD โดยใช้ข้อมูลของลูกค้า ณ สิ้นเดือนสิงหาคม เพื่อทำการจัดเกรดของลูกค้าในเดือนกันยายน ของทุกปี โดยจะให้คะแนนการจัดลำดับเกรดข้อมูลลูกค้า ซึ่งพิจารณาจาก

1.1 Customer Payment Behavior: จะใช้ข้อมูลของลูกค้าในเรื่อง

- Create Date (Opening account period)
- Average day of overdue
- Collection on Due

1.2 Business (GP Amount) : ให้คะแนนการจัดลำดับเกรดโดยการเรียงลำดับ GP Amount ของลูกค้า

สำหรับเงื่อนไขและการให้คะแนนของแผนก IDD/AAD Division ตามตารางนี้

Criteria for Grading IDD /AAD Division (All Customer Type)

Customer Payment behavior (No. of Year Open A/C & Payment history)					Business (GP Amount)		
Create Date (Scale=30)		Average Overdue (Scales=50)		Collection On Due 1 Year	Total Scale & Grade Finance of Customer	GP Amount	Grade
Year	Scale	Days	Scale	Scale = 20			
>7 Y	30	<=0 (No OD)	50	Scale = % Total Amount Payment On Due 1 Year*20	A= 80 Up	Cut 20 Top GP	A
>4-7	25	>=1 (1-7 Days)	45		B1=70-79	71-100%	A
>2-4	20	>7 (8-15 Days)	40		B2=60-69	51-70%	B
>1-2	15	>15 (16-30 Days)	25		B3=50-59	31-50%	B2
<1 Y	0	>30 (31-45 Days)	20		C=<50	11-30%	B3
		>45 Days	0			10%	C

2. แผนก IED/แผนก MDT จะใช้ข้อมูลของลูกค้า ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน เพื่อทำการจัดเกรดของลูกค้าในเดือนธันวาคม ของทุกปี ยกเว้นมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถได้ข้อมูลงบการเงินจาก Business Online (BOL) เช่น เนื่องจากหน่วยงานราชการ เลื่อนกำหนดการส่งข้อมูลผลประกอบการให้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) ซึ่งการจัดเกรดลูกค้า พิจารณาจาก

2.1 Financial Statement & Customer Payment Behavior : จะใช้ข้อมูลของลูกค้าในเรื่อง

- งบการเงินของลูกค้า (Register Date/ Shareholder equity/ Net Profit)/Balance Sheet
- Create Date (Opening account period)
- Average days of Overdue Payment

2.2 Business (GP Amount) : ให้คะแนนการจัดลำดับเกรดจากการเรียงลำดับ GP Amount ของลูกค้า

โดยมีเงื่อนไขและการให้คะแนนสำหรับแผนก IED /MDT แบ่งตามประเภทลูกค้าเป็น 2 ประเภทตามตาราง ดังนี้

1. Criteria for Grading IED / MDT (For Customer Type Juristic Person)

Financial Statement/ Payment behavior										Business (GP Amount)		
Register date [Scale =10]		Shareholder equity [Scale =30]		Net Profit (deficit) [Scale=20]		Create Date [Scale=10]		Overdue [Scales=30]		Total Scale & Grade Finance of Customer	GP Amount	Grade
Year	Scale	Million	Scale	Million	Scale	Year	Scale	Days	Scale			
>10	10	>100	30	>50	20	>10 Y	10	<=0 (No OD)	30	A= 80 Up	Cut 20 Top GP	A
>5	8	>70	25	>20	15	>5 Y	8	>=1 (1-7 Days)	25	B1=70-79	71-100%	A
>3	5	>50	20	>10	10	>3 Y	5	>7 (8-15 Days)	20	B2=60-69	51-70%	B
>1	3	>25	15	>1	5	>1 Y	3	>15 (16-30 Days)	15	B3=50-59	31-50%	B2
<=1	0	>5	10	<=1	0	<=1 Y	0	>30 (31-45 Days)	10	C<=50	11-30%	B3
		>=1	5					>45 Days	0		10%	C

2. Criteria for Grading IED / MDT (For Customer Type Government & Individual)

Customer Payment behavior (No. of Year Open A/C & Payment history)						Business (GP Amount)	
Create Date (Scale=30)		Average Overdue (Scales=50)		Collection On Due 1 Year	Total Scale & Grade Finance of Customer	GP Amount	Grade
Year	Scale	Days	Scale	Scale = 20			
>7 Y	30	<=0 (No OD)	50	Scale = % Total Amount Payment	A= 80 Up B1=70-79 B2=60-69 B3=50-59 C<=50	Cut 20 Top GP	A
>4-7	25	>=1 (1-7 Days)	45	On Due 1 Year*20		71-100%	A
>2-4	20	>7 (8-15 Days)	40			51-70%	B
>1-2	15	>15 (16-30 Days)	25			31-50%	B2
<1 Y	0	>30 (31-45 Days)	20			11-30%	B3
		>45 Days	0			10%	C

ความหมายของเครดิตลูกค้า (Credit Rating) เป็นดังนี้

ลำดับเกรดของลูกค้าทั้งหมด 30 เกรด เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการให้วงเงินสินเชื่อที่เหมาะสม โดยมีสัญลักษณ์และความหมาย ดังนี้

อักษรตัวหน้า หมายถึง เกรดด้านการเงินของลูกค้า (Customer Payment History)

อักษรตัวหลัง หมายถึง ลำดับเกรดของลูกค้าจาก GP Amount (Business)

Credit Rating Meaning

No.	Credit rating	Description
1	A-A	Excellence Finance-Top GP
2	A-B1	Excellence Finance-High GP
3	A-B2	Excellence Finance-Midium GP
4	A-B3	Excellence Finance-Low GP
5	A-C	Excellence Finance-Lowest GP
6	B1-A	Good Finance-Top GP
7	B1-B1	Good Finance -High GP
8	B1-B2	Good Finance -Midium GP
9	B1-B3	Good Finance -Low GP
10	B1-C	Fair Finance -Lowest GP
11	B2-A	Fair Finance -Top
12	B2-B1	Fair Finance-High GP
13	B2-B2	Fair-Finance- GP
14	B2-B3	Fair Finance-Low GP
15	B2-C	Fair Finance-Lowest GP
16	B3-A	Watch List Finance -Top GP
17	B3-B1	Watch List Finance -high GP
18	B3-B2	Watch List Finance -Mididium GP
19	B3-B3	Watch List Finance -Low GP
20	B3-C	Watch List Finance -Lowest GP
21	C-A	Risks-Top GP
22	C-B1	Risks-High GP
23	C-B2	Risks-Midium GP
24	C-B3	Risks-Low GP
25	C-C	Risks-Lowest GP
26	N-A	No show FS-Top GP
27	N-B1	No show FS-High GP
28	N-B2	No show FS-Midium GP
29	N-B3	No show FS-Low GP
30	N-C	No show FS-Lowest GP

สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้ทำการจัดลำดับเกรด (Credit Rating) ตามข้อ 1 และข้อ 2 ซึ่งมีการจัดเกรดตามสถานะของลูกค้าปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้า ดังนี้

- ลูกค้าเงินสด (รหัสกลาง) เกรด : COD (Cash on Delivery(COD)/Transfer before delivery(CBD))
- ลูกค้าเปิดหน้าบัญชี ≤ 1 ปี เกรด : New Acct. (Open Account ≤ 1 Year)
- ลูกค้าไม่ได้ซื้อขาย ≥ 1 ปี เกรด : No Sales (No Sales ≥ 1 Year)
- ลูกค้าที่ส่งแผนกฎหมาย เกรด : Legal (Legal Process)
- ลูกค้าที่ส่งแผนกฎหมายและได้รับการอนุมัติขายใหม่ภายใน 1 ปี เกรด : Legal-Re (Legal Re-Open)
- ลูกค้าที่ไม่ได้ซื้อขายเกิน 1 ปี ซื้อขายใหม่ เกรด : ZZ (Re-active account ≤ 1 Year)
- ลูกค้าที่ปิดกิจการหรือแปรสภาพ เกรด: Closed (Closed & Convert)
- ลูกค้าที่ทำการจัดเกรดตามข้อ 1 หรือ ข้อ 2 แต่มีปัญหาระหว่างปี จะถูกจัดเกรดด้วย W-A (Watch-list)
(ความหมายคือ ปัจจุบันมีปัญหาเรื่องการเงินให้ระมัดระวังในการขายและการชำระเงินเป็นพิเศษ)

หมายเหตุ เมื่อมีการจัดลำดับเกรดลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม เรียบร้อยแล้ว จะให้แผนก IT ทำการ Load Customer Grading ของลูกค้าทั้งหมดขึ้นบนระบบซึ่งเป็นฐานข้อมูลของลูกค้าทุกราย

V: การเบิกบิล/คินบิลและการนำส่งเงินของพนักงานขาย(SM) ของแผนก IDD/MDT/AAD

ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
5. พนักงานธุรการสาขา (AA)
6. พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS)
7. พนักงานขาย (SM)

การเบิกบิลไปเก็บเงินลูกค้าโดยพนักงานขาย (SM) ของแผนก IDD/MDT/AAD มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ทุกสิ้นเดือนพนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่(MIS) และ พนักงานธุรการสาขา(AA) พิมพ์รายงานการเบิกบิลของพนักงานขาย(SM) ชื่อรายงาน **Bill for Collection** (เอกสารแนบ 20) โดย 1 ชุดมี 2 สำเนา และพิมพ์ใบวางบิล (Billing Note) (เอกสารแนบ 21) โดย 1 ชุดมี 2 สำเนา

2. แนบเอกสารตามรายงานใน Bill for Collection (เอกสารแนบ 20) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ใบรับวางบิล ต้นฉบับ และสำเนา(ถ้ามี)
2. ต้นฉบับใบส่งสินค้า
3. ต้นฉบับใบเสร็จรับเงิน
4. สำเนาใบลดหนี้ (ถ้ามี)
5. สำเนาใบเพิ่มหนี้ (ถ้ามี)

3. ทุกสัปดาห์แรกของเดือน พนักงานขาย(SM) จะทำการเบิกบิลตามข้อ 2. โดยต้องตรวจสอบการเบิกบิลให้ถูกต้องก่อนลงลายมือชื่อเกี่ยวกับการรับบิล**ทุกหน้า**ในรายงาน Bill for Collection (เอกสารแนบ 20) ซึ่งการลงลายมือชื่อกำกับทั้งพนักงานขาย (SM) และ พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA)

สำหรับการลงนามอนุมัติให้เบิกบิลเป็นอำนาจของผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (BOM)/ ผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (Asst. BOM)/ หัวหน้าแผนกธุรการคลังสินค้า (MIS Sup.)

(กรณีที่ผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (BOM) / ผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (Asst. BOM) / หัวหน้าแผนกธุรการคลังสินค้า (MIS Sup.) ไม่อยู่สำนักงานให้มอบอำนาจให้ Sup. Admin หรือ Senior Admin เป็นผู้ลงนามอนุมัติการเบิกบิลเป็นครั้งไป)

กรณีที่เบิกบิลไม่ครบให้ทำการขีดออกในรายงานการเบิกบิล Bill for Collection (เอกสารแนบ 20) พร้อมลงลายมือชื่อกำกับร่วมกันระหว่าง พนักงานขาย(SM) และพนักงานคลังสินค้าหลักสี่(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) หรือแนบรายงานการเบิกบิลล่วงหน้า (เอกสารแนบ 22) ซึ่งเป็นรายงานที่แสดงรายการบิลที่คืนไม่ครบและชี้แจงเหตุผลที่ข้องหมายเหตุ ซึ่งต้องได้รับอนุมัติในรายงานดังกล่าวหรือ อนุมัติทาง E-mail โดย Department Mgr./ Division Mgr./ Business Unit ก่อนการเบิกบิลใหม่พร้อมลงลายมือชื่อกำกับร่วมกันระหว่าง พนักงานขาย(SM) และพนักงานคลังสินค้าหลักสี่(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA)

ข้อกำหนดของการเบิกบิลเก็บเงินของพนักงานขาย(SM)

1. ถ้าพนักงานขาย(SM)ต้องการเบิกบิลบางส่วน(กรณีพิเศษ) ให้ทำการร้องขอในแบบฟอร์มรายงานการเบิกบิลล่วงหน้า (เอกสารแนบ 22) หรือ E-Mail แจ้งหัวหน้างาน (Sales Sup./Sales Mgr.) จากนั้นให้หัวหน้างาน (Sales Sup./Sales Mgr.) ทำการแจ้ง E-mail ขออนุมัติ Department Mgr./ Division Mgr./ Business Unit
2. ถ้าพนักงานขาย(SM) ก็นบิลขายไม่ครบตามรายงาน **Bill for Collection** (เอกสารแนบ 20) (ยกเว้นได้รับอนุมัติในแบบฟอร์มรายงานการเบิกบิลล่วงหน้า (เอกสารแนบ 22) ตามข้อ 1.) ให้พนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS)หรือ พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่รับผิดชอบโดยทำการแจ้ง E-mail ถึง หัวหน้างาน (Sales Sup./ Sales Mgr.) โดย CC ถึง Department Mgr./ Division Mgr./ Business Unit/ BOM/ Asst. BOM/ MIS Sup. /Head of Logistics & Branch Operation / CSS Sup. / CSS Mgr./ Management-Finance&Account เพื่อระงับการเบิกบิล ยกเว้น ได้รับความเห็นชอบร่วมกันทุกท่าน

ข้อกำหนดของเอกสารในการวางบิลกับลูกค้า

1. กรณีลูกค้ากำหนดให้มีการวางบิลก่อนนัดชำระเงินให้พนักงานขาย (SM) ให้ใช้ต้นฉบับใบส่งของแนบกับเอกสารใบรับวางบิล ของบริษัทฯ เพื่อวางบิลกับลูกค้า
2. ห้ามพนักงานขาย(SM) วางบิลด้วยต้นฉบับใบเสร็จ กรณีลูกค้าต้องการให้วางบิลที่ต้องใช้ใบเสร็จ ให้แจ้งชื่อ และรหัสลูกค้าในแบบฟอร์มเอกสาร **ขออนุมัติใช้ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินวางบิล** (เอกสารแนบ 23) ส่งให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพื่อส่งให้ผู้บริหารสูงสุดของฝ่ายขายเห็นชอบ และส่งให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ(COO) เป็นผู้อนุมัติ หรือในกรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) ไม่มาปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใดๆให้นำส่งข้อมูลลูกค้ารายที่ขออนุมัติให้กับประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นผู้อนุมัติแทน และเมื่อได้รับการอนุมัติ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) จะก็ย้ข้อความว่า “อนุมัติ SM วางบิล+ใบเสร็จ ที่ Memo 3” ของ Customer Detail เพื่อแสดงให้เห็นชัดเจนในบิลขาย และใบวางบิล

การเก็บเงิน และส่งเอกสารให้ลูกค้า

ความหมายของคำว่า “เงิน” หมายถึง

1. เงินสด
2. เช็คเงินสดหรือเช็คที่ไม่ระบุชื่อของ บริษัท บอร์เนียว เทคนิคัล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เช็คสั่งจ่ายให้ บริษัท บอร์เนียว เทคนิคัล (ประเทศไทย) จำกัด
4. เงินโอน
5. คราฟท์
6. ใบนำเงินสดฝากธนาคาร (Pay-In-Slip)

หมายเหตุ:

- ปกติไม่อนุญาตให้ลูกค้าจ่ายชำระด้วยเช็คเงินสดหรือเช็คที่ไม่ระบุชื่อบริษัทฯ ดังนั้นเมื่อพนักงานขาย (SM) รับเช็คดังกล่าวมาแล้วให้ทำการแจ้งลูกค้าสำหรับการสั่งจ่ายเช็คในครั้งต่อไปให้ระบุชื่อ “บริษัท บอร์เนียว เทคนิคัล (ประเทศไทย) จำกัด” ทุกครั้ง



การเก็บเงิน และส่งเอกสารให้ลูกค้า มีขั้นตอนดังนี้

ให้พนักงานขาย (SM) เก็บเงินกับลูกค้า และเซ็นชื่อรับเงินในชุดใบเสร็จรับเงินพร้อมระบุวันที่รับเงินโดยมอบเอกสารให้ลูกค้า ดังนี้

1. ดัชนีฉบับใบเสร็จรับเงิน
2. สำเนาใบเพิ่มหนี้ (ถ้ามี)
3. สำเนาใบลดหนี้(ถ้ามี)
4. ดัชนีฉบับใบส่งสินค้า
5. ดัชนีฉบับใบวางบิล (ถ้ามี)

ข้อกำหนดสำหรับการเก็บเงินของพนักงานขายตามนโยบายบริษัท

1. พนักงานขาย(SM) ได้รับเงินจะต้องนำส่งเงินทุกประเภทบริษัทฯ ภายใน 3 วันทำการ กรณีพนักงานขาย(SM) ไม่สามารถนำส่งเงินเข้าบริษัทฯ ภายใน 3 วันทำการตามนโยบายบริษัทกำหนดให้ Sales Sup./ Sales Mgr./ Department Mgr./ Business Unit จะต้องเขียนรายงานแจ้งถึงเหตุจำเป็น ในกรณีที่ไปปฏิบัติตามนโยบายข้างต้น เช่น พนักงานขาย(SM)เข้าโรงพยาบาล/ประสบอุบัติเหตุ หรือมีเหตุผลที่เกิดจากความจำเป็นอื่น ๆ โดยหากผู้จัดการบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.)/ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) ไม่เห็นชอบสามารถนำเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นผู้พิจารณาตัดสินโดยผลของการพิจารณาของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ถือเป็นที่สุด
2. กรณีที่ลูกค้าต้องการชำระโดยการเงิน ไม่อนุญาตให้พนักงานขาย (SM) แจ้งเลขที่บัญชีธนาคารส่วนตัวหรือบุคคลอื่นให้กับลูกค้าซึ่งต้องแจ้งเลขที่บัญชีธนาคารของบริษัทฯ ให้ลูกค้าทราบเท่านั้น หากมีการกระทำความผิดถือว่ามีความผิดทางวินัย
3. ไม่อนุญาตให้พนักงานขาย (SM) ชำระเงินแทนลูกค้าในทุกๆ กรณี หากมีการกระทำความผิดถือว่ามีความผิดทางวินัย
4. หากพนักงานขาย (SM) มีการเบิกบิลชุดใบเสร็จรับเงินเรียบร้อยแล้ว ไม่อนุญาตให้พนักงานขาย (SM) ใช้เอกสารอื่นที่ไม่ใช่ดัชนีฉบับใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานการชำระเงินกับลูกค้าหากมีการกระทำความผิดถือว่ามีความผิดทางวินัย เว้นแต่กรณีใบเสร็จรับเงินดัชนีสูญหายโดยได้ทำการแจ้งความเอกสารสูญหายและได้นำเอกสารการแจ้งความดังกล่าวมาเป็นหลักฐานให้พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) หรือ พนักงานธุรการสาขา (AA) ออกใบแทนดัชนีฉบับใบเสร็จรับเงินเพื่อดำเนินการเก็บเงินกับลูกค้าต่อไป
5. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานขาย (SM) ในกรณีที่พนักงานขาย (SM) เก็บเงินสดจากลูกค้า และไม่สะดวกโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารหรือตู้ฝากเงินอัตโนมัติของธนาคาร บริษัทฯอนุมัติให้พนักงานขาย (SM) สามารถโอนเงินจากบัญชีส่วนตัวเข้าบัญชีธนาคารบริษัทฯแทนได้ โดยต้องโอนเงินภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินสดจากลูกค้า ซึ่งพนักงานขาย (SM) จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงิน
6. กรณีลูกค้ามีการชำระค่าสินค้าร่วมกันหลายบัญชี โดยแต่ละบัญชีไม่มีการผูกความสัมพันธ์กันในระบบ เช่น ลูกค้าที่เปิดบัญชีสินเชื่อร่วม (Co-Responsibility) หรือเปิดบัญชีหลายสาขาซึ่งลูกค้าได้จัดทำหนังสือสัญญาค้ำประกันระหว่างกันไว้ พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) จะไม่ดำเนินการอนุมัติการตัดหนี้ในระบบให้ จนกว่า พนักงานขาย(SM) จะทำการยืนยันเรื่องความสัมพันธ์ของลูกค้ารายดังกล่าว พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) จึงจะดำเนินการอนุมัติตัดหนี้ในระบบได้และเป็นหน้าที่ของพนักงานขาย(SM) ที่ต้องติดตามเอกสารในเรื่องความสัมพันธ์กันของลูกค้ามาให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เพื่อปรับปรุงข้อมูลในระบบ (Customer Detail) ให้เป็นปัจจุบันเสมอ

การคืนเอกสารชุดบิลที่พนักงานขาย(SM) นำไปเก็บเงินกับลูกค้าไม่ได้

- กรณีที่พนักงานขาย(SM) เก็บเงินลูกค้าไม่ได้ ให้พนักงานขาย(SM) ส่งเอกสารที่ยังเก็บเงินไม่ได้ทุกฉบับตามที่เบิกทั้งหมดคืนพนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS)/พนักงานธุรการสาขา(AA) ตามสาขาต้นสังกัดพนักงานขาย(SM) ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน (หรือตามตารางแต่ละเดือนที่กำหนด โดยพนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS) หรือพนักงานธุรการสาขา(AA))

โดยหากพนักงานขาย (SM) มีเหตุจำเป็นไม่สามารถส่งคืนเอกสารครบทุกฉบับจะต้องส่ง E-Mail แจ้งกับ

DepartmentMgr./ Division Mgr./BusinessUnit/ โดย CC ส่งถึง CSS Sup. / CSS Mgr./ BOM/ Asst. BOM / MIS Sup./ Head of Logistics & Branch Operation เพื่อพิจารณาอนุมัติเบิกบิลในเดือนถัดไป

การนำส่งเงินและเอกสารการตัดหนี้ของพนักงานขาย (แผนก IDD/MDT/AAD) ที่สำนักงานหลัก

1. การส่งเงินสด/เช็คและการส่งเอกสารการตัดหนี้ มีขั้นตอนดังนี้

- 1.1 พนักงานขาย (SM) จะเป็นผู้ทำการตัดหนี้และเลือกบิลที่ลูกค้าชำระเงินอัตโนมัติบนระบบและทำการ Post รายการตัดหนี้เข้าระบบโดยให้นำเงินสด/เช็คและเอกสารประกอบ ส่งให้พนักงานแคชเชียร์เพื่อทำการตรวจสอบและอนุมัติการตัดหนี้ ซึ่งต้องนำส่งเงินสด/เช็คและเอกสารประกอบทั้งหมดภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินสด/เช็คจากลูกค้า
- 1.2 พนักงานแคชเชียร์พิมพ์ BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) เพื่อรอการส่งเงินสด/เช็ค และเอกสารประกอบจากพนักงานขาย (SM)
- 1.3 พนักงานแคชเชียร์ ทำการตรวจสอบเงินสด/เช็ค และเอกสารประกอบให้ตรงกับรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 25) โดย
 - * ข้อมูลถูกต้อง พนักงานแคชเชียร์ทำการอนุมัติการตัดหนี้ของพนักงานขาย (SM) ซึ่งระบบจะทำการ Post Payment ตัดหนี้ออกจากระบบลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง
 - * ข้อมูลไม่ถูกต้อง พนักงานแคชเชียร์จะทำการ Reject กลับไป โดยจะ Memo เหตุผลที่ Reject ให้พนักงานขาย(SM) ทราบและกึ่งตัดหนี้ใหม่ หรือพนักงานแคชเชียร์อาจต้องแก้ไขข้อมูลบางอย่างสำหรับการบันทึกผิดพลาดของเลขที่เช็ค หรือวันที่เช็ค เป็นต้น

2. การส่งเอกสารตัดหนี้เงินโอน มีขั้นตอนดังนี้

- พนักงานขาย (SM) จะเป็นผู้ทำการตัดหนี้บนระบบ และทำการ Post รายการตัดหนี้เข้าระบบโดยให้นำใบโอนเงินและเอกสารประกอบ ส่งให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เพื่อทำการตรวจสอบและอนุมัติการตัดหนี้ซึ่งต้องนำส่งใบโอนเงินและเอกสารประกอบทั้งหมดภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ทราบว่าลูกค้าทำการโอนเงิน

การนำส่งเงินและเอกสารการตัดหนี้ของพนักงานขาย (แผนก IDD/MDT/AAD) ที่สำนักงานสาขา

• การส่งเงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน และการส่งเอกสารการตัดหนี้ มีขั้นตอนดังนี้

7.1.1 พนักงานขาย (SM) จะเป็นผู้ทำการตัดหนี้และเลือกบิลที่ถูกชำระเงินอัตโนมัติบนระบบและทำการ Post รายการตัดหนี้ เข้าสู่ระบบ โดยให้นำเงินสด/เช็ค/ใบโอนเงินและเอกสารประกอบส่งให้พนักงานธุรการสาขา(AA) ทางไปรษณีย์หรือนำส่งโดยตรงที่สาขาภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่รับเงินสด/เช็คจากลูกค้า/วันที่ทราบว่า ลูกค้าทำการโอนเงิน

7.1.2 พนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการตรวจสอบเงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน และเอกสารประกอบให้ตรงกับรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) ที่พนักงานขายนำส่งเงินโดย

* ข้อมูลถูกต้อง พนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการอนุมัติการตัดหนี้ของพนักงานขาย (SM) ซึ่งระบบจะทำการ Post Payment ตัดหนี้ออกจากระบบลูกหนี้ภายใน 1 ชั่วโมง

* ข้อมูลไม่ถูกต้อง พนักงานธุรการสาขา (AA) จะทำการ Reject กลับไป โดยจะ Memo เหตุผลที่ Reject ให้พนักงานขาย (SM) ทราบและตัดหนี้ใหม่ หรือพนักงานธุรการสาขา (AA) อาจต้องแก้ไขข้อมูลบางอย่าง สำหรับการบันทึกผิดพลาดของเลขที่เช็ค หรือวันที่เช็ค เป็นต้น

สรุปขั้นตอนการนำส่งเงินและการตัดหนี้ของพนักงานขายตามนโยบายบริษัทฯ ต้องปฏิบัติตามตาราง ดังนี้

รับแจ้งชำระเงินโดย	วิธีการชำระเงิน	เงินที่ชำระ และเอกสารประกอบในการรับชำระหนี้	ผู้รับมอบหลักฐานการรับชำระหนี้และตรวจสอบ	ตรวจสอบ/อนุมัติตัดหนี้
- พนักงานขายกรุงเทพ - พนักงานขายต่างจังหวัดที่ส่งเงินที่สำนักงานหลักสี่	ลูกค้าชำระโดยเงินสด/เช็ค	- คีย์ตัดหนี้บนระบบและนำส่งเงินภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้าหรือวันที่ทราบว่าลูกค้าโอนเงินโดยแนบเอกสาร 1. BTL Daily Collection 2. เงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน	แคชเชียร์ (หลักสี่)	แคชเชียร์(หลักสี่)
	ลูกค้าชำระโดยการโอนเงิน พนักงานขายรับเงินสดและโอนเงินเข้าบริษัทฯ		CSS	CSS
พนักงานขายต่างจังหวัด	ลูกค้าชำระโดยเงินสด/เช็ค	- คีย์ตัดหนี้บนระบบภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้าหรือวันที่ทราบว่าลูกค้าโอนเงินโดยแนบเอกสาร 1. BTL Daily Collection 2. เงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน	AA	AA
	ลูกค้าชำระโดยการโอนเงิน		AA	AA
	พนักงานขายรับเงินสดและโอนเงินเข้าบริษัทฯ		AA	AA

VI: การวางบิล/เก็บเงินและการนำส่งเงิน โดยพนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง (Delivery Man/ Outsource Delivery) และขั้นตอนการส่งเงินของพนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสด

- **การวางบิลและเก็บเงิน โดยพนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง (Delivery Man/ Outsource Delivery)**

การเบิกเอกสารไปวางบิล

1. พนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) จัดเตรียมเอกสารลูกค้าที่นัดวางบิลในแต่ละวัน โดยจัดเตรียมไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นเวลา 1 วันทำการให้พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) เบิกไปวางบิลในวันทำการถัดไป โดยมีรายละเอียดเอกสารดังนี้
 - 1.1 ชุดใบวางบิลมี 2 สำเนา
 - 1.2 ดันฉบับใบส่งของ(POD)
 - 1.3 สำเนาใบลดหนี้(สำหรับลูกค้า) (ถ้ามี)
 - 1.4 สำเนาใบเพิ่มหนี้(สำหรับลูกค้า) (ถ้ามี)
 - 1.5 สำเนาใบสั่งซื้อ(PO) ถ้าลูกค้ากำหนดให้แนบบางบิล
2. พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) เช็นชื่อเบิกเอกสารตามข้อ 1.1 - 1.5 ลงในรายงานCustomer Billing Detail (เอกสารแนบ 25)
3. พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) นำเอกสารทั้งหมดตามข้อ 1.1 - 1.5 ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับเอกสารชุดใบวางบิล ซึ่งหลังจากลูกค้าเซ็นรับแล้วให้พนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) แยกเอกสารให้ลูกค้า ดังนี้
 - 3.1 สำเนาใบวางบิล
 - 3.2 ดันฉบับใบส่งของ (POD)
 - 3.3 สำเนาใบลดหนี้(สำหรับลูกค้า) (ถ้ามี)
 - 3.4 สำเนาใบเพิ่มหนี้ (สำหรับลูกค้า) (ถ้ามี)
 - 3.5 สำเนาใบสั่งซื้อ (PO)ถ้าลูกค้ากำหนดให้แนบบางบิล
4. พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) ส่งดันฉบับใบวางบิลที่ลูกค้าลงลายมือชื่อรับวางบิลและเอกสารที่ไม่สามารถวางบิลได้ (เอกสารตามข้อ 1.1 - 1.5) ให้กับพนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) ในวันทำการถัดไป
5. พนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) รับเอกสารคืนตามข้อ 4. โดยให้ตรวจสอบเอกสารกับรายงานที่พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) เช็นเบิกในรายงาน Customer Billing Detail (เอกสารแนบ 25) และให้ทำการบันทึกข้อมูลในระบบ Billing System ดังนี้
 - บันทึกวันนัดเก็บเงินในระบบ Billing System สำหรับบิลที่ลูกค้านัดในใบวางบิล
 - บันทึกวันนัดวางบิลใหม่ในระบบ Billing System สำหรับบิลที่ยังไม่สามารถวางบิลได้

ขั้นตอนการเบิกเอกสารไปเก็บเงิน

- **กรณีบิลที่เป็น Credit Term** กำหนดขั้นตอนปฏิบัติดังนี้

1. พนักงานคลังสินค้าหลักสี่ (MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารชุดบิลให้กับพนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง (Delivery Man/Outsource Delivery) โดยโทรศัพท์หาลูกค้าแผนก IED เพื่อยืนยันการชำระเงินตามวันที่ลูกค้ากำหนด ในกรณีที่ลูกค้าแผนก IED ยืนยันการชำระเงินให้พนักงานคลังสินค้าหลักสี่ (MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) พิมพ์ใบคูมรายงานการเก็บเงิน Daily Collection Report (เอกสารแนบ 26) จำนวน 2 สำเนาจากระบบ และจัดเตรียมเอกสาร ประกอบด้วย

1.1 ดันฉบับใบวางบิล

1.2 ใบเสร็จรับเงิน 1 ชุด ซึ่งมีดันฉบับและสำเนาใบเสร็จรับเงิน

1.3 สำเนาใบลดหนี้(สำหรับแคชเชียร์) (ถ้ามี)

1.4 สำเนาใบเพิ่มหนี้(สำหรับแคชเชียร์) (ถ้ามี)

โดยพนักงานคลังสินค้าหลักสี่(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) จะต้องจัดเตรียมเอกสารตามข้อ 1.1 - 1.4

ซึ่งต้องจัดเตรียมไว้ก่อนล่วงหน้าเป็นเวลา 1 วันทำการให้พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/

พนักงานสายส่ง(Delivery Man/ Outsource Delivery)

2. พนักงานเก็บเงิน (Bill Collector) / พนักงานสายส่ง (Delivery Man/Outsource Delivery) เซ็นชื่อเบิกเอกสารในใบคูมรายงานการเก็บเงิน Daily Collection Report (เอกสารแนบ 26) ซึ่งจะเบิกเอกสารไปเก็บเงินในวันทำการถัดไป

- **กรณีบิลเทอมส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (เทอม COD)** กำหนดให้พนักงานธุรการจัดส่งสินค้า(Delivery Admin) เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารชุดบิลให้กับพนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) เพื่อไปเก็บเงินสดกับลูกค้าในวันที่ส่งสินค้า

ขั้นตอนการเก็บเงิน และส่งเอกสารให้ลูกค้า

- พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery) เก็บเงินลูกค้าโดยแยกเอกสารดันฉบับใบเสร็จรับเงินพร้อมลงชื่อผู้รับเงินและลงวันที่รับเงินให้กับลูกค้า

สำหรับขั้นตอนการส่งเงินสด/เช็คของพนักงาน Bill Collector หรือ พนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery)มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานดังนี้

● ขั้นตอนการส่งเงินสด/เช็คของพนักงาน (Bill Collector)

1. พนักงานเก็บเงิน(Bill Collector) ส่งเงินพร้อมใบคูมรายงานการเก็บเงินให้กับแคชเชียร์ (เอกสารแนบ 24) สำหรับที่เก็บเงินได้และเก็บเงินไม่ได้ให้กับพนักงานคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) ในช่วงเช้าของวันทำการถัดไปโดยพนักงานคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) เซ็นรับเงินและเอกสารคืนในใบคูมรายงานการเก็บเงิน Daily Collection Report ดังกล่าว
 2. พนักงานคลังสินค้าหลัก(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) ให้ปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 สำหรับเอกสารที่เก็บเงินได้ให้ตรวจสอบจำนวนเงิน กับ รายงานการเก็บเงิน แคชเชียร์ให้ถูกต้องครบถ้วน
 - 2.2 พนักงานคลังสินค้าหลัก (MIS)/ พนักงานธุรการสาขา (AA) ก็ยัดคั่นในระบบพร้อมพิมพ์รายงาน BTL Daily Collection (IED) (เอกสารแนบ 27) โดย
 - พนักงานคลังสินค้าหลัก(MIS) ให้นำเงินส่งให้กับพนักงานแคชเชียร์ (Cashier) พร้อมลงลายมือชื่อส่งเงินและรับเงินในรายงาน BTL Daily Billing Payment Report (IED) (เอกสารแนบ 27)
 - พนักงานธุรการสาขา(AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ทำการตรวจสอบจำนวนเงินกับเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หลังจากนั้นให้ลงลายมือชื่อรับเงินในรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) โดยนำเงินสด/เช็คฝากธนาคารภายในวันทำการถัดไป กรณีที่ยอดเงินสดไม่เกิน 5,000 บาท สามารถถือครองเงินสด/เช็คไว้ได้ไม่เกิน 3 วันทำการ หรือ กรณีรับเงินสดและไม่สะดวกไปนำฝากธนาคาร บริษัทฯอนุมัติให้พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM สามารถโอนเงินจากบัญชีธนาคารส่วนตัวเข้าบัญชีธนาคารของบริษัทฯได้ ภายในวันทำการถัดไป
- หมายเหตุ :** สำหรับบิลที่ไม่สามารถเก็บเงินได้ ให้ทำการตรวจสอบบิลโดยที่ยืนยันกำหนดรับชำระใหม่พร้อมระบุเหตุผลที่เก็บเงินไม่ได้ในระบบที่เมนู Billing System และเก็บบิลเข้าแฟ้มตามวันที่นัดเก็บเงินใหม่

● ขั้นตอนการส่งเงินสด/เช็ค ของพนักงานสายส่ง(Delivery Man/Outsource Delivery)

1. พนักงานสายส่ง (Delivery Man/Outsource Delivery) จะต้องนำส่งเงินให้กับพนักงานธุรการจัดส่งหลัก(Delivery Admin-หลัก) หรือพนักงานธุรการจัดส่งสาขา (Delivery Admin-สาขา) ในวันทำการถัดไป (ยกเว้นบริษัท Outsource Delivery ที่เป็นบริษัทขนส่งจะนำส่งเงินและเอกสารคืนให้บริษัทภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่ได้รับเอกสารการเก็บเงินจากบริษัท)เมื่อได้รับเงินโดย
 - 1.1 พนักงานธุรการจัดส่งหลัก(Delivery Admin-หลัก)
 - ทำการตรวจสอบจำนวนเงินกับเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หลังจากนั้นให้นำเงินส่งให้กับพนักงานแคชเชียร์(Cashier) เพื่อลงลายมือชื่อส่งเงินและรับเงินในรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24)

1.2 พนักงานธุรการจัดส่งสาขา(Delivery Admin-สาขา)

- ทำการตรวจสอบจำนวนเงินกับเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน หลังจากนั้นให้นำเงินส่งให้พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM พร้อมลงลายมือชื่อรับเงินในรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) โดยนำเงินสด/เช็คฝากธนาคารภายในวันทำการถัดไป กรณีที่ยอดเงินสดไม่เกิน 5,000 บาท สามารถถือครองเงินสด/เช็คไว้ได้ไม่เกิน 3 วันทำการ หรือ กรณีรับเงินสดและไม่สะดวกไปนำฝากธนาคาร บริษัทอนุมติให้พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM สามารถโอนเงินจากบัญชีธนาคารส่วนตัวเข้าบัญชีของบริษัทฯได้ ภายในวันทำการถัดไป

หมายเหตุ : สำหรับบิลที่ไม่สามารถเก็บเงินได้ ให้ทำการตรวจสอบบิลโดยยึดวันกำหนดรับชำระใหม่ พร้อมระบุเหตุผลที่เก็บเงินไม่ได้ในระบบที่เมนู Billing System และเก็บบิลเข้าแฟ้มตามวันที่นัดเก็บเงินใหม่

• ขั้นตอนการส่งเงินของพนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสด

ในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าด้วยตนเองที่คลังสินค้าและชำระด้วยเงินสดหรือ พนักงานขาย(SM) ที่ส่งสินค้าพร้อมรับเงินสดหรือโอนเงินก่อนส่งสินค้า(COD/CBD) ที่ห้องรับเงินสด บริษัทฯมอบหมายให้พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสดเป็นผู้บันทึกการตัดหนี้บนระบบ Mobile Collection พร้อมพิมพ์รายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) เพื่อนำส่งเงินโดย

พนักงานธุรการคลังสินค้าหลัก(MIS) ห้องรับเงินสด นำเงินส่งให้กับพนักงานแคชเชียร์ (Cashier) ภายในวันทำการถัดไปพร้อมลงลายมือชื่อส่งเงินและพนักงานแคชเชียร์ (Cashier) ลงลายมือชื่อรับเงินในรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24)

พนักงานธุรการคลังสินค้าสาขา(MIS) ห้องรับเงินสด นำเงินส่งให้พนักงานธุรการสาขา(AA) ภายในวันทำการถัดไป พร้อมลงลายมือชื่อส่งเงินและพนักงานธุรการสาขา(AA)ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ลงลายมือชื่อรับเงินในรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) โดยพนักงานธุรการสาขา(AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM นำเงินสด/เช็คฝากธนาคารภายในวันทำการถัดไป กรณีที่ยอดเงินสดไม่เกิน 5,000 บาท สามารถถือครองเงินสด/เช็คไว้ได้ไม่เกิน 3 วันทำการ หรือกรณีรับเงินสดและไม่สะดวกไปนำฝากธนาคาร บริษัทฯอนุมติให้พนักงานธุรการสาขา(AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM สามารถโอนเงินจากบัญชีธนาคารส่วนตัวเข้าบัญชีธนาคารของบริษัทฯได้ ภายในวันทำการถัดไป

การนำส่งใบโอนเงินและการบันทึกการตัดหนี้ของพนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา (AA)/ พนักงานธุรการจัดส่ง(Delivery Admin) และพนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสด มีขั้นตอนดังนี้

กรณีที่ลูกค้า/พนักงานขาย(SM) มารับสินค้าที่คลังสินค้าพร้อมทำการชำระเงินโดยการ โอนเงินเข้าบัญชีบริษัทฯ เมื่อพนักงานคลังสินค้า(MIS)/ พนักงานธุรการสาขา(AA)/ พนักงานธุรการจัดส่ง(Delivery Admin) และพนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสดได้รับแจ้งข้อมูลจะทำการตรวจสอบว่ามีเงินโอนเข้าบัญชีบริษัทฯพร้อมทำการตัดหนี้บนระบบ ที่เมนู BTL Billing Convert to Payment และ Post Payment Transaction หลังจากตัดหนี้ภายใน 1 ชั่วโมง ระบบจะทำการตัดหนี้ให้ลูกค้าอัตโนมัติ โดยมีขั้นตอนการนำส่งเอกสารใบ Pay in ดังนี้

สำนักงานหลักสี่

พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) จะนำส่งรายงาน BTL Daily Billing Payment Report(IED) (เอกสารแนบ 27) / พนักงานธุรการจัดส่ง(Delivery Admin) และพนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสด จะนำส่งรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24)

ใบโอนเงินให้กับพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เพื่อตรวจสอบรายการตัดหนี้ว่ามีเงินเข้าบัญชีบริษัทฯจริงภายในวันทำการถัดไป โดยพนักงานธุรการสาขา (AA) จะทำการสแกนเอกสารการตัดหนี้และใบโอนเงินให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ในวันทำการถัดไป หากไม่ถูกต้องแผนกบริการสินเชื่อ (CSS) จะทำการปรับปรุงบัญชีให้ถูกต้อง

สำนักงานสาขา

พนักงานธุรการจัดส่งสาขา(Delivery Admin) และพนักงานธุรการคลังสินค้าสาขา(MIS) ที่ห้องรับเงินสด จะนำส่งรายงาน BTL Daily Collection Report (เอกสารแนบ 24) ใบโอนเงิน ส่งให้กับพนักงานธุรการสาขา (AA) เพื่อตรวจสอบรายการตัดหนี้ว่ามีเงินเข้าบัญชีบริษัทฯจริงภายในวันทำการถัดไป โดยพนักงานธุรการสาขา (AA) จะทำการสแกนเอกสารการตัดหนี้และใบโอนเงินให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ในวันทำการถัดไป หากไม่ถูกต้องแผนกบริการสินเชื่อ (CSS) จะทำการปรับปรุงบัญชีให้ถูกต้อง

ขั้นตอนการนำส่งเงินและการตัดหนี้ของพนักงานเก็บเงิน (Bill Collector)/ พนักงานสายส่ง (Delivery Man/

Outsource Delivery) และพนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสด ตามนโยบายบริษัทฯ

ต้องปฏิบัติตามตารางสรุป ดังนี้

รับแจ้งชำระหนี้โดย	วิธีการชำระเงิน	เงินที่ชำระ และเอกสารประกอบในการรับชำระหนี้	ผู้รับมอบหลักฐานการรับชำระหนี้และตรวจสอบ	ตรวจสอบ/อนุมัติตัดหนี้
พนักงานBill Collector	ลูกค้าชำระโดยเงินสด/เช็ค	• คีย์ตัดหนี้ในระบบ และนำส่งเงินภายใน 1 วันทำการถัดไปนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้าโดยแนบเอกสาร 1. BTL Daily Collection (IED) 2. เงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน	MIS-LK/AA	แคชเชียร์/AA
	ลูกค้าชำระโดยการโอนเงิน			CSS
พนักงานสายส่ง/Delivery Man/Outsource Delivery	ลูกค้าชำระโดยเงินสด/เช็ค	• คีย์ตัดหนี้ในระบบภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้าหรือวันที่ทราบว่าคุณค่าโอนเงินโดยแนบเอกสาร 1. BTL Daily Collection (IED) 2. เงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน	Delivery Admin/MIS-Branch	AA
	ลูกค้าชำระโดยการโอนเงิน			CSS
พนักงานธุรการคลังสินค้าที่ห้องรับเงินสด	ลูกค้าชำระโดยเงินสด	• คีย์ตัดหนี้ในระบบ ภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้าหรือวันที่ทราบว่าคุณค่าโอนเงินโดยแนบเอกสาร 1. BTL Daily Collection (IED) 2. เงินสด/เช็ค/ใบโอนเงิน	แคชเชียร์/MIS-Branch	แคชเชียร์/AA
	ลูกค้าชำระโดยการโอนเงิน		CSS/MIS-Branch	CSS/AA

VII: การตรวจสอบบิล/การติดตามเก็บเงิน สำหรับบิล

- ส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (Term Code COD)/การโอนเงินก่อนส่งสินค้า (Term Code CBD)
- พนักงานขายเขตกรุงเทพ ติดตามการเก็บเงินภายใน 7 วัน (Term Code C3)
- พนักงานขายเขตต่างจังหวัดติดตามการเก็บเงินภายใน 30 วัน (Term Code C6)

มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ตรวจสอบรายงาน Overdue report for customer credit term (เอกสารแนบ 29) ทุกวันทำการ โดยตรวจสอบบิลที่ครบกำหนดชำระเงินและติดตามการส่งเงินและตัดหนี้ของผู้เกี่ยวข้องตาม เครดิตเทอมที่ระบุไว้ในบิล ดังนี้
 - 1.1 กรณีลูกค้าส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด/โอนเงินก่อนส่งสินค้า (บิล COD/CBD) ที่ส่งสินค้าและเก็บเงินโดยพนักงานสายส่ง Delivery Man/Outsource Delivery /พนักงานขาย (SM) และนำเงินส่งบริษัท ภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้า
 - 1.2 กรณีลูกค้าที่มี Credit term 7 วัน (Term Code C3) จะเก็บเงินโดยพนักงานขาย (SM) เขตกรุงเทพ ซึ่งจะต้องเก็บเงินภายใน 7 วันและนำเงินส่งบริษัท ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้า
 - 1.3 กรณีลูกค้าที่มี Credit term 30วัน(Term Code C6)จะเก็บเงินโดยพนักงานขาย (SM) เขตต่างจังหวัด ซึ่งจะต้องเก็บเงินภายใน 30 วันและนำเงินส่งบริษัท ภายใน 3 วันทำการนับจากวันที่รับเงินจากลูกค้า
2. หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของบิลที่ครบกำหนดชำระเงินตามทีระบุไว้ในบิลตามข้อ 1.1-1.3ถ้ามีบิลที่เกินกำหนดชำระ โดยพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะทำการติดตามโดยการใช้ E-mail แจ้งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 2.1 กรณีที่พนักงานสายส่ง (DeliveryMan/Outsource Delivery) เป็นผู้เก็บเงิน และไม่ได้นำส่งเงินในวันทำการถัดไป ยกเว้นบริษัท Outsource Delivery ที่เป็นบริษัทขนส่งจะนำส่งเงินให้บริษัทภายใน 3 วันทำการ นับจากวันที่รับเงินจากลูกค้า โดยพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะทำการแจ้ง E-mail ถึงหัวหน้าพนักงานสายส่ง (Delivery Sup.) โดยมอบหมายให้ผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (BOM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (Asst. BOM) ทำการตรวจสอบและชี้แจงเหตุผลทาง E-mail
 - 1.2 กรณีที่พนักงานขาย (SM) เป็นผู้ส่งสินค้าพร้อมเก็บเงินโดยเจ้าหน้าที่บริการสินเชื่อ (CSS) จะทำการแจ้ง E-mail ถึงหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup. /SM Mgr.) และหัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./SM Mgr.) ทำการสอบถามพนักงานขาย (SM) เพื่อชี้แจงเหตุผลทาง E-mail

หากพบว่าพนักงานสายส่ง (DeliveryMan/Outsource Delivery)/ พนักงานขาย(SM) มีการเก็บเงินแล้ว และยังไม่ได้นำเงินส่งบริษัทตามข้อ 2.1 หรือ 2.2 ตามนโยบายบริษัทกำหนดให้ ในกรณีของพนักงานสายส่ง (DeliveryMan/Outsource Delivery) โดย BOM/ Asst. BOM หรือกรณีของพนักงานขาย (SM) โดย Sales Sup./ Sales Mgr./ Department Mgr./ Business Unit จะต้องเขียนรายงานแจ้งถึงเหตุจำเป็นในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายข้างต้น เช่น เข้าโรงพยาบาล/ประสบอุบัติเหตุ หรือมีเหตุผลที่เกิดจากความจำเป็นอื่นๆ โดยหากผู้จัดการบริการสินเชื่อ (CSS Mgr.)/ผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี (Management-Finance&Account) ไม่เห็นชอบสามารถนำเสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO)

กรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) ไม่มาปฏิบัติงานด้วยเหตุผลใดๆให้นำส่งข้อมูลลูกค้ารายที่ขออนุมัติให้กับประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นผู้อนุมัติแทน โดยผลของการพิจารณาของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร(CCO) หรือ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ซึ่งเป็นที่สิ้นสุด

VIII: การตรวจสอบการนำเงินฝากธนาคาร และการส่งเอกสารการตัดหนี้

- สำนักงานหลักสี่โดยพนักงานแคชเชียร์ มีขั้นตอนดังนี้

1. พนักงานแคชเชียร์ทำการตรวจรับเงิน แบ่งเป็น

- 1.1 ตรวจรับเงินจากพนักงานขาย(SM)/พนักงานธุรการจัดส่ง(Delivery Admin)/พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS)/พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินสด กับรายงานนำส่งเงิน “BTL Daily Collection Report”

(เอกสารแนบ 24)

- 1.2 ตรวจรับเงินจากพนักงานคลังสินค้า(MIS)กับรายงานนำส่งเงิน “BTL Daily Billing Payment Report(IED)”

(เอกสารแนบ 27)

โดยยอดเงินที่นำส่งจะต้องถูกต้องตรงกันกับเอกสารข้อ 1.1 “BTL Daily Collection Report” และข้อ 1.2

“BTL Daily Billing Payment Report(IED)” เมื่อตรวจสอบเอกสารดังกล่าวพร้อมกับเงินที่ได้รับตรงกัน พนักงานแคชเชียร์(Cashier) จะลงลายมือชื่อรับเงินในรายงานการส่งเงิน

2. พนักงานแคชเชียร์ (Cashier) จะทำการตรวจสอบรายการตัดหนี้บนระบบ พร้อมอนุมัติรายการตัดหนี้ ดังนี้
กรณีที่ 1 รายงานการตัดหนี้ถูกต้องตามเงินที่ได้รับ พนักงานแคชเชียร์(Cashier) จะทำการอนุมัติการตัดหนี้ซึ่งระบบจะทำการ Post Payment ตัดหนี้ออกจากระบบลูกหนี้ภายใน 1 ชั่วโมง

กรณีที่ 2 รายงานการตัดหนี้ไม่ถูกต้องตามเงินที่ได้รับ พนักงานแคชเชียร์ (Cashier) ทำการ Reject รายงาน พร้อมเหตุผลที่ Reject ให้พนักงานขาย(SM)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS)/ พนักงานธุรการจัดส่ง(Delivery Admin)/พนักงานธุรการคลังสินค้า(MIS) ที่ห้องรับเงินทราบ และให้ทำการแก้ไขตัดหนี้ใหม่ หรือกรณีที่เร่งด่วน เช่นลูกค้ามีสินค้าด่วน เพื่อให้ระบบการตัดหนี้รวดเร็ว พนักงานแคชเชียร์(Cashier) อาจต้องแก้ไขข้อมูลบางอย่างสำหรับการบันทึกผิดพลาดของเลขที่เช็ค หรือวันที่เช็ค เป็นต้น โดยพนักงานแคชเชียร์(Cashier) จะทำการ Memo รายการที่แก้ไขที่ Payment System

3. พนักงานแคชเชียร์(Cashier) นำส่งรายงานการรับเงิน “BTL Daily Collection Report” (เอกสารแนบ 24) และรายงาน “BTL Daily Billing Payment Report(IED)” (เอกสารแนบ 27) ให้กับพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ภายในวันที่ได้รับ“เงิน”

4. พนักงานแคชเชียร์(Cashier)ทำการแยกประเภทเงินที่ได้รับในข้อ 1. ดังนี้

- เช็คที่สามารถเรียกเก็บเงินได้ทันที (Cheque Clearing)
- เช็คล่วงหน้า (Post Date Cheque)
- เงินสด

พนักงานแคชเชียร์จะนำเงินฝากธนาคารในวันทำการถัดไป พร้อมบันทึกการนำฝากเงินในรายงาน Summary Collection on Pay In Report (เอกสารแนบ 31) โดย

- เช็คนำฝากธนาคารHSBC
- เงินสดนำฝากธนาคารกรุงเทพ

ข้อกำหนดของการนำฝากเงินตามนโยบายบริษัทของพนักงานแคชเชียร์ พนักงานแคชเชียร์จะต้องนำเงินสด/เช็ค ที่ได้รับจากลูกค้าหรือพนักงานขาย (SM) นำฝากธนาคารภายในวันทำการถัดไป หากไม่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวจะถือว่าพนักงานผู้นั้นมีความผิดทางวินัย ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายบริษัทให้หัวหน้าแคชเชียร์/ ผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี/ ผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี รายงานแจ้งถึงเหตุจำเป็นในกรณีที่ ไม่ปฏิบัติตามข้างต้น เช่น เข้าโรงพยาบาล/ ประสบอุบัติเหตุ หรือมีเหตุผลจำเป็นอื่นๆ เสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) กรณีที่ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นผู้พิจารณาตัดสินโดยผลของการพิจารณาของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ถือเป็นที่สุด

5. พนักงานแคชเชียร์ (Cashier) จะทำการส่งรายงาน Summary Collection on Pay In Report (เอกสารแนบ 31) พร้อมทั้งรายงาน Daily Receive Report (Reconcile between AR & Cashier) (เอกสารแนบ 30) ให้กับหัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.)
6. หัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) ทำการกระทบบยอดรายการตัดหนี้/ การนำส่งเงิน/ รายงานนำฝากธนาคารของพนักงานแคชเชียร์ และกระทบบยอดเงินที่เข้าบัญชีธนาคาร โดยหาก
 - 6.1 รายงานถูกต้องตรงกัน ทั้งสองแผนกจะลงลายมือชื่อร่วมกันเพื่อยืนยันว่ามีการตรวจสอบการรับเงินและการนำฝากธนาคารของแผนกการเงิน ในรายงาน Daily Receive Report (Reconcile between AR & Cashier) (เอกสารแนบ 30) และเก็บรายงานไว้ที่แผนกการเงิน (Finance Dep.)
 - 6.2 รายการไม่ถูกต้องตรงกัน ทั้งพนักงานแคชเชียร์และหัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) จะต้องทำการตรวจสอบหาสาเหตุให้พบเพื่อทำการปรับปรุงให้ถูกต้องต่อไป
- สำนักงานสาขาโดยพนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM มีขั้นตอนดังนี้
 1. พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ทำการตรวจรับเงินแบ่งเป็น
 - 1.1 ตรวจรับเงินจากพนักงานขาย (SM)/ พนักงานธุรการจัดส่ง (Delivery Admin)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสดกับรายงานนำส่งเงิน “BTL Daily Collection Report” (เอกสารแนบ 24)
 - 1.2 ตรวจรับเงินจากพนักงาน Bill Collector กับใบคุมรายงานการเก็บเงิน Daily Collection Report (เอกสารแนบ 26)
 โดยยอดเงินที่นำส่งจะต้องถูกต้องตรงกันกับเอกสารข้อ 1.1 “BTL Daily Collection Report” และข้อ 1.2 “BTL Daily Billing Payment Report (IED)” เมื่อตรวจสอบเอกสารดังกล่าวพร้อมกับเงินที่ได้รับตรงกันพร้อมทั้งพนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM จะลงลายมือชื่อรับเงินในรายงานการส่งเงิน

กรณีที่ 1 รายงานการตัดหนี้ถูกต้อง พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ทำการอนุมัติการตัดหนี้ของพนักงานขาย (SM)/ พนักงานธุรการจัดส่ง (Delivery Admin)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสด ซึ่งระบบจะทำการ Post Payment ตัดหนี้ออกจากระบบลูกหนี้ภายใน 1 ชั่วโมง

กรณีที่ 2 รายงานการตัดหนี้ไม่ถูกต้อง พนักงานธุรการ (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ทำการ Reject รายงาน พร้อมเหตุผลส่งให้พนักงานขาย (SM)/ พนักงานธุรการจัดส่ง (Delivery Admin)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสดทราบ โดยให้ทำการตัดหนี้ใหม่ หรือกรณีที่เร่งด่วน เช่น ลูกค้านำสิ่งสินค้าด่วน เพื่อให้ระบบการ ตัดหนี้รวดเร็ว พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM อาจมีการแก้ไขข้อมูลบางอย่างสำหรับการ บันทึกผิดพลาดของเลขที่เช็ค หรือวันที่เช็ค เป็นต้น โดยพนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM จะทำการ Memo รายการที่แก้ไขที่ Payment System

2. พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM จะต้องนำเงิน/เช็คที่ได้รับตามข้อ 1. นำฝากธนาคารกรุงเทพ ในแต่ละสาขาด้วยระบบ Bill Collector (เอกสารแนบ 32) โดยนำฝากธนาคารตามข้อกำหนดของการนำฝากเงินตามนโยบายบริษัทฯ

ข้อกำหนดของการนำฝากเงินตามนโยบายบริษัทฯ ของพนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM

พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM จะต้องนำเงินสด/เช็คฝากธนาคารภายในวันทำการถัดไป กรณีที่ยอดเงินสดไม่เกิน 5,000 บาท สามารถถือครองเงินสด/เช็คไว้ได้ไม่เกิน 3 วันทำการ หรือ กรณีรับเงินสดและ ไม่สะดวกไปนำฝากธนาคาร บริษัทฯอนุมัติให้พนักงานธุรการสาขา(AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM สามารถโอนเงิน จากบัญชีธนาคารส่วนตัวเข้าบัญชีของบริษัทฯ ได้ภายในวันทำการถัดไป หากไม่ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวจะถือว่า พนักงานผู้นั้นมีความผิดทางวินัย

ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายบริษัทฯ ให้ผู้จัดการปฏิบัติการสาขา(BOM)/ผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา(Asst. BOM)/Head of Logistics & Branch Operation รายงานแจ้งถึงเหตุจำเป็นในกรณีที่ ไม่ปฏิบัติตามข้างต้น เช่น เข้าโรงพยาบาล/ ประสบอุบัติเหตุ หรือมีเหตุผลจำเป็นอื่นๆ โดยหากผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) /ผู้จัดการ ปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) ไม่เห็นชอบ สามารถนำเสนอให้เสนอให้ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) เป็นผู้พิจารณาตัดสินโดยผลของการพิจารณาของประธานเจ้าหน้าที่ฝ่าย องค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ถือเป็นที่สุด

3. พนักงานธุรการสาขา (AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ทำการสแกนเอกสารรายงานการรับเงินทั้งหมดของสาขา รายงาน Summary –BTL Daily Collection Payment Approved (เอกสารแนบ 33)/ รายงาน Summary –BTL Daily Billing Collection Approved (IED) (เอกสารแนบ 34) พร้อมรายงานการนำเงินฝากธนาคาร(เอกสารแนบ 32) และ เอกสารประกอบเช่น สำเนาเช็ค ใบโอนเงิน โดยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา(BOM)/ผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา(Asst. BOM) ทำการตรวจสอบรายงานและลงลายเซ็นชื่อในรายงานเรียบร้อยแล้ว ส่งให้กับพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทุกวันที่มีการตัดหนี้และรับเงินโดยส่งให้ในวันทำการถัดไป

4. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการตรวจสอบรายงานการรับเงินทั้งหมดของสาขารายงาน Summary BTL Daily Collection Approved (เอกสารแนบ 33) / รายงาน Summary BTL Daily Billing Collection Approved (IED) (เอกสารแนบ 34) พร้อมรายงานการนำเงินฝากธนาคาร (เอกสารแนบ 32) และเอกสารประกอบ เช่น สำเนาเช็ค ใบโอนเงิน โดยทำการกระทบบยอดเงินที่นำฝากธนาคารกับรายงานการรับเงินทั้งหมดของสาขาโดยต้องถูกต้องตรงกัน กรณีที่พบว่า

ถูกต้องตรงกัน กำหนดให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการบันทึกการรับเงินของพนักงานธุรการ สาขา(AA) ที่ได้รับมอบอำนาจจาก BOM ในรายงานที่ Drive P: 55 Credit Control ชื่อ ไฟล์ Pay in Summary by Branch (เอกสารแนบ 35) เพื่อยืนยันว่ามีการตรวจสอบ Daily Collection ทุกวัน

ไม่ถูกต้อง กำหนดให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ต้องทำการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงจากเอกสาร และการตัดหนี้ในระบบ และทำปรับปรุงให้ถูกต้อง

IX: การบริหารจัดการหนี้เกินกำหนดชำระของลูกค้า (Overdue)

ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
2. พนักงานธุรการสาขา (AA)
3. พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS)
4. หัวหน้าพนักงานขาย (Sales Supervisor)/ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager)

ขั้นตอนการปฏิบัติโดยทั่วไป

1. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะส่งรายงาน Overdue ภายใน 5 วันทำการนับจากวันสิ้นเดือนโดยส่งให้กับ Sales Sup./ Sales Mgr./MIS/AA (เนื่องจากพนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) และพนักงานธุรการสาขา (AA) เป็นผู้รับผิดชอบในการวางบิลและเก็บเช็คสำหรับแผนก IED) และสำเนาถึง Dep. Mgr./ Div Mgr./AGM/GM/CSS Mgr./BOM/Asst. BOM/MIS Sup. /Head Logistics & Branch Operation
2. หัวหน้าพนักงานขาย (Sales Sup./Sales Mgr.) ตอบกลับสถานะปัจจุบันลูกค้าภายในวันที่ 15 ของเดือนหากคิดวันหยุดจะให้ตอบกลับในทำการถัดไป พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ส่งรายงานให้ ตามข้อ 1 และสำเนาถึง Dep. Mgr./ Div Mgr./AGM/GM/CSS Mgr./BOM/Asst. BOM/MIS Sup. /Head of Logistics & Branch Operation โดยให้พนักงานคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) /พนักงานธุรการสาขา(AA) บันทึกรหัส Billing Reason Code (เอกสารแนบ 16) ตามที่กำหนดไว้ในระบบ
3. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) สรุปข้อมูล และผลการติดตามให้กับหัวหน้าพนักงานขาย (Sales Sup./Sales Mgr.) หลังจากนั้นนำส่งข้อมูลเพื่อให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) และ พนักงานคลังสินค้าหลักสี่ (MIS)/พนักงานธุรการสาขา (AA) ทำการบันทึกในระบบให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการด้วยรหัส Reason Code Overdue ตามเหตุผลที่หัวหน้าพนักงานขาย(SM Sup. / SM Mgr.) แจ้งไว้ในระบบ Billing System โดย
 - พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่ (MIS) Update ข้อมูลในเขตการขายสำนักงานหลักสี่ สำหรับแผนก IED
 - พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) Update ข้อมูลในเขตการขายสำนักงานหลักสี่สำหรับแผนก IDD/MDT/AAD
 - พนักงานธุรการสาขา (AA) Update ข้อมูลในเขตการขายสาขาต่างจังหวัด สำหรับทุกแผนก
4. สำหรับลูกค้าทุกรายที่ Overdue>15 วันทำการ โดยในวันที่ 16 ของเดือนพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) จะทำการ Load ข้อมูลลูกค้าจากรายงาน AR Aging report สำหรับลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระเกินกว่า 15 วัน และทำการส่งจดหมายเรื่องการแจ้งเตือนหนี้เกินกำหนดชำระ(Reminding Letter) (เอกสารแนบ 36) ภายใน 2 วันทำการ เพื่อแจ้งให้ลูกค้ารับทราบรวมถึงตรวจสอบยอดค้างชำระว่าถูกต้องตรงกันระหว่างบริษัทฯ และลูกค้า

5. หนี้ที่ครบกำหนดชำระเกิน 45 วันและเป็นปัญหาที่เกิดจากลูกค้านองไม่ใช่ปัญหาภายในของบริษัทฯ

ปัญหาภายในของบริษัทฯ เช่น รอออกไปสดหนี้/ รอรับคืนสินค้า/ รอทำเอกสาร RMA ฯลฯ โดยหัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Sup.) หรือ ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) จะสรุปรายการหนี้ค้างชำระทั้งหมดส่งให้แผนกกฎหมายเพื่อให้ทำการออก Notice โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 5.1. ฝ่ายกฎหมายจะออก Notice หลังจากได้รับข้อมูลภายใน 3 วันทำการ
- 5.2. ฝ่ายกฎหมายจะออก Notice ครั้งที่ 2 ให้ลูกค้าภายใน 10 วันทำการ หลังจากออก Notice ครั้งแรก
- 5.3. ฝ่ายกฎหมายจะทำการรวบรวมรายงานลูกหนี้ที่ไม่มีการชำระเงิน หรือไม่มีการติดต่อขอผ่อนชำระหนี้กับบริษัทฯ หลังจากออก Notice ครั้งที่ 2 ไปแล้วภายใน 30 วัน โดยทำการส่งรายงานให้ผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี (Management Finance & Account) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) เป็นผู้อนุมัติการ โอนเข้าบัญชี Doubtful Debt เพื่อเตรียมฟ้องลูกหนี้

หลังจากที่รายงานได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้วแผนกกฎหมายจะส่งรายงานที่ได้รับอนุมัติให้กับหัวหน้าแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Sup.) หรือผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) เป็นผู้โอนลูกหนี้เข้าบัญชี Doubtful Debt (DD Group) ภายในวันสิ้นเดือน

หมายเหตุ:

1. กรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินได้ทั้งหมดและมีความประสงค์จะขอผ่อนชำระหนี้ ทางฝ่ายกฎหมายจะให้ลูกค้าแจ้งมาในหนังสือขอผ่อนชำระหนี้ (เอกสารแนบ 37)
 2. กรณีที่ลูกค้ามีพฤติกรรมปิดร้านหลบหนี หรือบ่ายเบี่ยงการชำระเงินให้ฝ่ายขายแจ้งE-mailโดยตรงถึงแผนกบริการสินเชื่อและแผนกกฎหมาย โดยสำเนาแจ้งถึง Business Unit/BOM เพื่อดำเนินกระบวนการตามกฎหมายทันทีโดยไม่ต้องรอให้ครบกำหนด Overdue 45 วัน
 3. สำหรับลูกค้าที่มียอดหนี้ค้างชำระไม่ถึง 45 วัน ซึ่งพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) พิจารณาแล้วมีความเห็นว่าลูกค้ามีความเสี่ยงที่จะไม่ชำระเงินให้บริษัทฯ ให้แจ้งหัวหน้าพนักงานขาย/ ผู้จัดการฝ่ายขาย (SM Sup./ SM Mgr.) และ Business Unit เพื่อเห็นชอบร่วมกันในการที่จำเป็นต้องให้แผนกกฎหมาย (Legal Dep.) ดำเนินการก่อนครบกำหนด Overdue 45 วัน
6. แผนกกฎหมาย (Legal Dep.) จะทำการสรุปรายงานลูกหนี้ที่จะส่งฟ้องดำเนินคดีภายใน 30 วัน นับจากวันที่ที่โอนลูกหนี้เข้าบัญชี Doubtful Debt และเพื่อความรวดเร็วในการฟ้องคดี แผนกกฎหมายจะทำการส่งเอกสารสำเนาให้กับสำนักงานทนายความเพื่อทำการยื่นฟ้องก่อน และทำการแจ้งให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)/พนักงานธุรการคลังสินค้าหลักสี่(MIS) /พนักงานธุรการสาขา (AA) จัดเตรียมเอกสารต้นฉบับเพื่อให้ศาลใช้สืบคดีโดยต้องจัดเตรียมเอกสารให้แล้วเสร็จภายใน 10 วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งจากฝ่ายกฎหมาย เอกสารที่ต้องจัดเตรียมมีดังนี้
- 6.1 กรณีฟ้องคดีเกินกำหนดชำระเงิน เอกสารที่ต้องจัดเตรียม มีดังนี้
 - สำเนาใบส่งของ/สำเนาใบกำกับภาษี (แนบกับบัญชี)
 - ใบวางบิล (ถ้ามี)
 - ใบสดหนี้/ใบเพิ่มหนี้ (ถ้ามี)
 - ใบแจ้งเปิดลูกค้าเงินเชื่อพร้อมเอกสารแนบของลูกค้านี้ (สำเนา)
 - เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) เช่นสัญญาสินเชื่อร่วม สัญญาค้ำประกัน

6.2. กรณีฟ้องคดีเช็คคืน เอกสารที่ต้องจัดเตรียม มีดังนี้

- เช็คและต้นฉบับใบคืนเช็คจากธนาคาร
- สำเนาใบส่งของ/สำเนาใบกำกับภาษี(แผนกบัญชี)
- ใบแจ้งเปิดลูกค้าเงินเชื่อพร้อมเอกสารแนบของลูกค้า (สำเนา)

X: ระบบการควบคุมภายในสำหรับการทุจริต

1. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะส่งข้อมูล Customer Statement รายเดือน (เอกสารแนบ 38) ตาม Work Instruction (WI) ข้อปฏิบัติงานเรื่องการส่งหนังสือยืนยันยอดลูกหนี้ โดยกำหนดวิธีการปฏิบัติ ดังนี้
 - 1.1 ลูกค้าแผนก IDD/MDT/AAD ทุกเดือนจะทำการจัดส่ง Customer Statement รายเดือน (เอกสารแนบ 38) ให้ลูกค้าทุกรายที่มีประวัติการชำระเงิน 6 เดือนย้อนหลังด้วยวิธีการชำระเป็นเงินสดและเงินโอนโดยจะจัดส่งให้แล้วเสร็จไม่เกิน 7 วันทำการของเดือนถัดไป
(สำหรับลูกค้าที่ชำระเป็นเช็ค/ลูกค้าที่ส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด (เทอม COD)/โอนเงินก่อนส่ง (เทอม CBD) และลูกค้าที่แผนกกฎหมายดำเนินการฟ้องคดี (Doubtful Debt) พนักงานบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จะไม่จัดส่ง Customer Statement)
 - 1.2 กรณีที่มีการตอบกลับจากลูกหนี้พบว่ามียอดหนี้คงค้างแตกต่างกัน ทางพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ต้องทำการหาสาเหตุของยอดผลต่างดังกล่าวให้พบข้อเท็จจริง
 - 1.3 หัวหน้างานบริการสินเชื่อ (CSS Sup./) จะทำการสรุปรายงานผลการจัดส่ง Customer Statement (เอกสารแนบ 39) เป็นรายเดือนว่ามีเหตุการณ์ผิดปกติหรือไม่ต่อผู้บริหารฝ่ายการเงินและบัญชี (Management-Finance&Account)/ ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO)/ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO) ภายในวันที่ 25 ของเดือนถัดไปที่มีการจัดส่ง Customer Statement
2. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการส่งจดหมาย เรื่องการแจ้งเตือนกำหนดชำระ(Reminding Letter) (เอกสารแนบ 36) ถึงลูกค้าที่มีรายการหนี้ค้างชำระเกินกว่า 15 วัน ทุกเดือน
3. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการส่งรายงาน Overdue Report for Customer of COD Term (เอกสารแนบ 28) ซึ่งเป็นรายงานการเก็บเงินบิลส่งสินค้าพร้อมรับเงินสด/ (เทอม COD) ที่ครบกำหนดชำระแต่ไม่มีการนำส่งเงินตามนโยบายบริษัท โดยต้องส่งรายงานทุกวันทำการก่อนเวลา 12.00 น. ซึ่งกำหนดให้ผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (BOM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการปฏิบัติการสาขา (Asst. BOM) หรือผู้ที่รับมอบอำนาจจาก Head of Logistics & Branch Operation เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ และตอบกลับเหตุผลให้แผนกบริการสินเชื่อ (CSS) ภายในวันเดียวกันกับวันที่ส่งรายงานแจ้ง
4. การตรวจสอบรายการตัดหนี้ของพนักงานขาย (SM)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS)/ พนักงานธุรการสาขา (AA)/ พนักงานธุรการจัดส่ง (Delivery Admin)/ พนักงานธุรการคลังสินค้า (MIS) ที่ห้องรับเงินสด สำหรับรายการที่ผิดปกติ

5. การตรวจสอบ Daily Collection กับ Pay In Summary สำหรับการนำเงินฝากเข้าธนาคารของพนักงานแคชเชียร์/พนักงานธุรการสาขา (AA) โดย
 - 5.1 สำนักงานใหญ่หลักที่ตรวจสอบโดยแผนกบริการสินเชื่อ(CSS)
 - 5.2 สำนักงานสาขาตรวจสอบโดยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการสาขา(BOM) หรือผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ(Asst. BOM) และพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการตรวจสอบเพื่อยืนยันความถูกต้อง เมื่อได้รับเอกสารสแกนจากพนักงานธุรการสาขา (AA)
6. การเบิกบิล/คืนบิลของพนักงานขาย(SM) ของแผนก IDD/MDT/AAD จะต้องมีการตรวจสอบเอกสารดังกล่าว 100% โดยพนักงานธุรการหลัก (MIS) /พนักงานธุรการสาขา(AA) กรณีกลุ่มลูกค้าที่ต้องวางบิลด้วยต้นฉบับใบเสร็จรับเงินจะมีรายละเอียดที่ได้รับอนุมัติของผู้จัดการฝ่าย (Business Unit) และประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO) หรือประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO)
7. การส่ง Overdue Report ให้ Sales Sup./Sales Mgr. ตรวจสอบและส่งกลับให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับรายงานจากพนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)
8. มีการค้าประกันโดยบุคคลสำหรับงานในตำแหน่ง SM/CSS/AA/MIS/Cashier หรือมีการวางเงินค้ำประกันโดย Outsource Delivery เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดทุจริต
9. มีการทำประกันภัยในเรื่อง Fidelity Insurance ของพนักงานบริษัทฯ ที่มีความเสี่ยงในการถือครองทรัพย์สินกับบริษัทประกันภัย
10. พนักงานขาย(SM) ที่นำสินค้าไปส่งให้ลูกค้าด้วยตนเอง เนื่องจากลูกค้าต้องการสินค้าด่วน โดยจะสามารถดำเนินการได้ต้องมีการลายมือชื่อผู้มีอำนาจอนุมัติทุกครั้งตาม Authorisations Level ของแต่ละแผนก
11. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)สามารถโทรศัพท์สอบถามลูกค้ากรณีเกิดข้อสงสัยว่าอาจมีการทุจริต เช่น กรณีที่มีการส่งสินค้าต่างที่และสำหรับการเปิดหน้าบัญชีโดยมอบหมายให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer)/ พนักงานธุรการสาขา(AA) ทำการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลลูกค้าในเบื้องต้นเพื่อยืนยันว่าเป็นลูกค้าที่เปิดหน้าบัญชีจริง
12. หากพบข้อสงสัยในพฤติกรรมของพนักงานขาย(SM)
 - 12.1 ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) เป็นผู้ติดต่อประสานงานขอหลักฐานกับลูกค้าโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งให้ลูกค้ายืนยันการชำระเงินหรือการรับสินค้าจากลูกค้าในแบบฟอร์มยืนยันการชำระเงินหรือรับสินค้าคืนจากลูกค้า(เอกสารแนบ 40) และ E-mail แจ้งข้อมูลที่พบโดยแจ้งระบุผลประโยชน์ต่างๆและระบุการเบิกบิลขายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบทันที
 - 12.2 หัวหน้างานฝ่ายขาย(Sales Sup./ Sales Mgr.) ต้องเรียกพนักงานขาย (SM) มาทำการชี้แจงข้อเท็จจริงโดยมีผู้จัดการฝ่ายบุคคล (HR) หรือบุคคลผู้รับมอบหมายจากผู้จัดการฝ่ายบุคคล/หัวหน้าพนักงานขาย (SM Sup./ Sales Mgr.)/ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Mgr.) หรือ ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี (FAO) /ผู้จัดการแผนกขาย (BU) /แผนกกฎหมาย(Legal Dep.) ประชุมรับทราบข้อเท็จจริงร่วมกัน

13. หัวหน้าพนักงานขาย(SM Sup./ Sales Mgr.) จะต้องลงพื้นที่ขายตรวจสอบและหาหลักฐานเพิ่มเติมโดยเร็วที่สุด ถ้าพบการทุจริตของพนักงาน ทางบริษัทฯ มอบหมายให้แผนกกฎหมาย (Legal Dep.) ดำเนินคดีตามขั้นตอน จนถึงที่สุดทั้งคดีอาญาและคดีแพ่ง
14. ขั้นตอนขบวนการและหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในการดำเนินการเมื่อตรวจพบว่าการทุจริตของพนักงานขาย (SM) เป็นไปตามขั้นตอน (เอกสารแนบ 41)

XI: การตัดหนี้สูญ หรือการตั้งหนี้สงสัยจะสูญ

1. เมื่อได้รับรายชื่อลูกค้าที่แผนกกฎหมายติดตามโดยการส่ง Notice และมีการติดตามตามขบวนการของแผนกกฎหมาย เห็นชอบว่าดำเนินคดีและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ทำการพิมพ์ Customer Detail (บัญชีลูกหนี้รายตัว) จากระบบ เพื่อทำการตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้าแต่ละราย โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้
 - 1.1 ลูกหนี้ที่ตัดเป็นหนี้สูญ เพราะเข้าเกณฑ์การตัดหนี้สูญตามหลักสรรพากร
 - 1.2 ลูกหนี้ที่ตัดเป็นหนี้สูญ ที่ไม่เข้าเกณฑ์การตัดหนี้สูญตามหลักสรรพากร แต่จำเป็นต้องตัดเป็นหนี้สูญ ซึ่งอาจเกิดจากการประนอมหนี้ก่อนศาลมีคำพิพากษา หนี้ทุนทรัพย์ดำไม่ต้องดำเนินคดี หรือ หนี้หมดอายุความ
 - 1.3 ลูกหนี้ที่ยังไม่ตัดเป็นหนี้สูญ แต่ส่งเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดี
2. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการตรวจสอบลูกหนี้แต่ละราย หากยอดลูกหนี้คงค้างไม่ตรงกับรายละเอียดของแผนกกฎหมาย ให้แจ้งแผนกกฎหมายทราบ และหาสาเหตุร่วมกัน เมื่อได้ข้อสรุปเรียบร้อยแล้วจึงดำเนินการตามข้อ 3.
3. พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) ทำการปรับปรุงหนี้ออกจากระบบลูกหนี้ ดังนี้
 - 3.1 ลูกหนี้ที่ตัดเป็นหนี้สูญ เพราะเข้าเกณฑ์การตัดหนี้สูญตามหลักกรมสรรพากร
ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ(CSS Officer) จัดทำ Journal Voucher (JVJTxxxxx) เพื่อทำการบันทึกในระบบ
คือ
Dr. Account code 180280 (Provision AR)
Cr. Account code 180201 (AR – พิจารณา Customer group ตามที่ได้จากฝ่ายกฎหมาย)
 - 3.2 ลูกค้าที่ตัดเป็นหนี้สูญ ที่ไม่เข้าเกณฑ์การตัดหนี้สูญตามหลักสรรพากร แต่จำเป็นต้องตัดเป็นหนี้สูญซึ่งอาจเกิดจากการประนอมหนี้ก่อนศาลมีคำพิพากษา หรือ หนี้หมดอายุความ
ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) จัดทำ Journal Voucher (JVJTxxxxx) เพื่อทำการบันทึกในระบบ
คือ
Dr.Account code 729808 (General expense – T disallowanced)
Cr.Account code 180201 (AR – พิจารณา Customer group ตามที่ได้จากฝ่ายกฎหมาย)
 - 3.3 ลูกหนี้ที่ยังไม่ตัดเป็นหนี้สูญ แต่ส่งเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดี
ให้พนักงานแผนกบริการสินเชื่อ (CSS Officer) ทำการเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าเป็น Doubtful Debt เช่น 21DD/31DD/
32DD/45DD

ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 16 ตุลาคม 2567 เป็นต้นไป

นำเสนอโดย.....


(ชุติมฉานน์ สัมตะ)

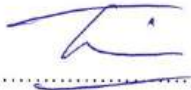
ผู้จัดการแผนกบริการสินเชื่อ

เห็นชอบโดย.....


(รุจิสรณ์ เกียวพานิช)

ผู้จัดการปฏิบัติการฝ่ายการเงินและบัญชี

AM

อนุมัติโดย.....


(รามินทร์ หิรัญปิจาพร)

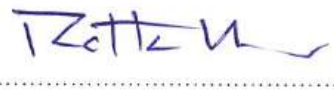
ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายองค์กร (CCO)

เห็นชอบโดย.....


(ธราปดิษฐ์ สสด)

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปฝ่ายการเงินและบัญชี

AM

อนุมัติโดย.....


(ธรา อรุโศภณ)

ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (COO)