

ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการหนี้ค้ำชำระค่าเช่า/ค่าเช่าซื้อ

3.1 กระบวนการขั้นตอนการบริหารหนี้ค้ำชำระ

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.1 โครงการของการเคหะแห่งชาติ	3.1.1 โครงการเคหะชุมชน และปรับปรุงชุมชนแออัด 3.1.2 โครงการบ้านเอื้ออาทรแนวสูง/แนวราบโครงการทุกประเภทของการเคหะแห่งชาติ

3.2 ประเภทของสัญญา

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.2 ประเภทของสัญญา	3.2.1 สัญญาของการเคหะแห่งชาติ มี 3 แบบใหญ่ๆ ดังนี้ 3.2.1.1 สัญญาเช่า สัญญาเช่าก็อาจแบ่งแยกเป็นหลายชนิด เช่น ที่ดิน, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างทั่วไป, เช่าเช่า, เช่าเหมาโครงการ อาคาร, เช่าห้องชุด 3.2.1.2 สัญญาเช่าซื้อ เช่น ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด, เช่าซื้อ อสังหาริมทรัพย์ เช่าซื้อ อสังหาริมทรัพย์ ในส่วนที่บ้านโครงการของการเคหะแห่งชาติ 3.2.1.3 สัญญาจะซื้อจะขาย ผู้จะซื้อจะต้องไปทำสัญญากับสถาบันการเงินหรือชำระราคาส่วนที่เหลือ

3.3 กำหนดเวลาที่ชำระเงิน

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.3 กำหนดเวลาที่ชำระเงิน	3.3.1 โครงการของการเคหะแห่งชาติ 3.3.1.1 กรณีทำสัญญาเช่า/เช่าซื้อ กับ กคช. ชำระเงินภายในวันที่ 10 ของเดือน หากชำระล่าช้ากว่ากำหนด จะถูก ปรับในอัตราร้อยละ 2 ของเงินที่ ค้างชำระเป็นรายเดือนทุกเดือน จนกว่าจะชำระงวดที่ค้างครบถ้วน หากผ่านตัวแทนจะต้องชำระ ล่วงหน้า 3 วันทำการ 3.3.2 โครงการของการเคหะแห่งชาติที่ค้า ประกัน 3.3.1.2 กรณีผ่อนชำระกับธนาคาร <u>ชำระตามวันที่ทำสัญญากับ</u> สถาบันการเงิน เช่น ของ ธอส. ทำสัญญาเงินกู้วันที่ 15 ม.ค. ต้องชำระภายในวันที่ 1-15 ของทุกๆ เดือน ชำระหลังวันที่ 15 ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยและ ต้องมีหนี้ค้างไม่เกิน 90 วัน (DPD) มิฉะนั้นธนาคารจะแจ้ง ให้ กคช. ชำระหนี้แทนลูกค้า (ซื้อคืน) หากชำระผ่านตัวแทน จะต้องชำระล่วงหน้า 3 วันทำ การ

3.4 การบริหารหนี้ค้างชำระ

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.4 การบริหารหนี้ค้างชำระ	3.4.1 การบริหารหนี้ค้างชำระ โดยแบ่งกลุ่มหนี้ได้ 4 กลุ่ม กลุ่มหนี้ค้างชำระ 1 งวด กลุ่มหนี้ค้างชำระ 2 งวด กลุ่มหนี้ค้างชำระ 3 งวด กลุ่มหนี้ค้างชำระตั้งแต่ 4 งวดขึ้นไป 3.4.1 ค้างชำระ 1 งวด รช.บช. ส่งจดหมายแจ้งหนี้ทางไปรษณีย์และให้สคส./สคจ. ดำเนินการโทรศัพท์แจ้งเตือนให้ลูกหนี้ชำระหนี้ 3.4.2 ค้างชำระ 2 งวด ให้ปฏิบัติตามสัญญา สคส./สคจ. ตรวจสอบกับสัญญาโครงการของการเคหะแห่งชาติ ให้ออกหนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ในระบบ F/E พร้อมทั้งติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ หรือลงพื้นที่แจ้งให้ลูกหนี้ชำระหนี้ 3.4.3 ค้างชำระ 3 งวด ให้ปฏิบัติตามสัญญา สคส./สคจ. ตรวจสอบกับสัญญาโครงการของการเคหะแห่งชาติ ให้ออกหนังสือบอกเลิกสัญญาในระบบ

	F/E พร้อมทั้งติดตามหนี้ ทางโทรศัพท์ หรือลง พื้นที่แจ้งให้ลูกหนี้ชำระ หนี้ 3.4.4 ค้างชำระตั้งแต่ 4 งวดขึ้นไป ให้ สคส./สคจ. ตรวจสอบและ สน. ติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และลงพื้นที่ แจ้งลูกหนี้ค้างชำระ สคส./สคจ. ตรวจสอบอาคารและติดตามทวงถาม ลูกหนี้ก่อนส่งให้ กม. พ้องดำเนินคดี หมายเหตุ เมื่อ กม. ดำเนินการจัดจ้างทนายความ เอกชนแล้ว ให้ทนายความผู้รับจ้างจัดทำหนังสือแจ้ง เตือนให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามหนังสือบอกเลิกสัญญา (โนติส) โดยในระหว่างที่ทนายความมีหนังสือแจ้ง เตือนให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามหนังสือบอกเลิกสัญญา (โนติส) ห้ามมิให้ สคส./สคจ. รับคำร้องของลูกหนี้ใน การขอขยายระยะเวลาการผ่อนผันการชำระหนี้ (หากลูกหนี้มีความประสงค์ขอชำระหนี้บางส่วน สคส./สคจ. สามารถรับชำระหนี้ได้ โดยให้รับไว้เป็น ค่าเสียหายและแจ้งผลการรับชำระให้ กม./ ทนายความทราบด้วย การยื่นฟ้องดำเนินคดีเกิด ความล่าช้า เนื่องจากสัญญาจ้างทนายความเอกชน ได้กำหนดให้ทนายความดำเนินการยื่นฟ้องคดีให้ เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสาร ประกอบการดำเนินคดีจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ หากลูกหนี้ มีความประสงค์จะขอผ่อนผันการชำระหนี้ ให้ สคส./สคจ. แจ้งให้ลูกหนี้ไปศาลในวันนัดสืบพยาน เพื่อทำสัญญาประนีประนอมยอมความต่อศาล ซึ่ง ผู้รับมอบอำนาจสามารถให้โอกาสลูกหนี้ผ่อนชำระ หนี้ได้ภายในเวลาไม่เกิน 3 เดือน ตามระเบียบ ว่าด้วย การให้เช่า ให้เช่าซื้อ ฯ พ.ศ. 2543
--	---

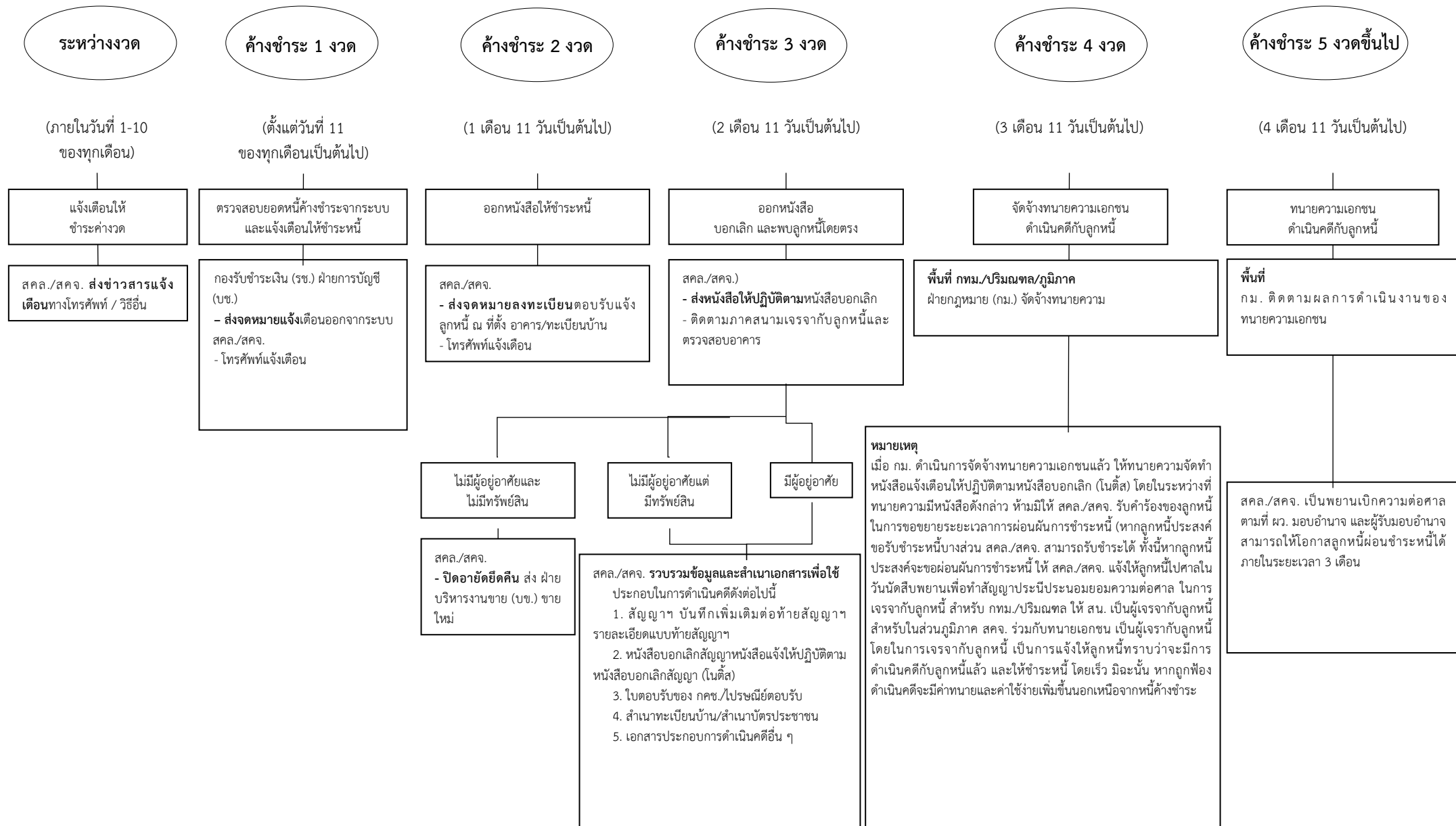
	อนึ่ง ในการเจรจากับลูกหนี้สำหรับ กทม./ปริมณฑล ให้ กม./ สคส./สคจ. /ทนายความเอกชน เป็นผู้เจรจากับลูกหนี้ สำหรับในส่วนภูมิภาค ภก.,ภอ.1.,ภอ.2.,ภน.1.,ภน.2.,ภฉ.1.,ภฉ.2.,ภต.1.,ภต.2 ร่วมกับทนายความเอกชน เป็นผู้เจรจากับลูกหนี้ โดยในการเจรจากับลูกหนี้จะเป็นการแจ้งให้ลูกหนี้ทราบว่าจะมีการดำเนินคดี และให้ลูกหนี้ชำระหนี้โดยเร็วมิฉะนั้นหากถูกฟ้องดำเนินคดีจะมีค่าทนายความและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากหนี้ค้างชำระ
--	--

ขั้นตอนการติดตามหนี้ ตาม Flow Chart ของ สน. ดังนี้

1. ✦ โครงการเคหะชุมชน และปรับปรุงชุมชน (เช่า-เช่าซื้อ)
2. ✦ โครงการบ้านเอื้ออาทร (แนวสูง-เช่าซื้อ)
3. ✦ โครงการบ้านเอื้ออาทร (แนวราบ-เช่าซื้อ) โครงการของการเคหะแห่งชาติ

(รายละเอียดตาม Flow Chart ที่แนบ)

การบริหารหนี้ค้างชำระ โครงการของการเคหะแห่งชาติ



3.5 ช่องทางการติดตามหนี้

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.5 ช่องทางการติดตามหนี้ 3.5.1 การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์	การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์มีวิธีดำเนินการ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การเตรียมความพร้อม พนักงานติดตามหนี้จะต้องตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า ประวัติการชำระเงิน สถานะทางบัญชีในปัจจุบันของลูกค้า 2. การเริ่มต้น พนักงานติดตามหนี้จะต้องควบคุมอารมณ์ พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศการสนทนาในเชิงบวกและเป็นมิตรแจ้งวัตถุประสงค์อย่างตรงไปตรงมา มีทัศนคติที่ดีกับลูกหนี้ การใช้น้ำเสียงต้องสุภาพ 3. การตั้งคำถาม พนักงานติดตามหนี้ควรเป็นผู้ฟังที่ดีและควรเปิดโอกาสให้ลูกหนี้เป็นฝ่ายพูดก่อน การตั้งคำถามควรเป็นคำถามเปิด และประมวลข้อมูลที่ได้รับฟังทั้งหมด พร้อมทั้งสรุปข้อมูล 4. การโน้มน้าว พนักงานติดตามหนี้ไม่ควรซ้ำเติมความผิดพลาดของลูกค้า และควรใช้คำถามในการทำให้ลูกหนี้ยินยอมพร้อมใจยอมรับข้อตกลง 5. เป้าหมาย พนักงานติดตามหนี้ไม่ควรที่จะปิดการเจรจา ถ้ายังไม่ได้ข้อตกลงร่วมกัน ควรให้ลูกหนี้ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งผลที่ตามมาถ้าไม่ชำระหนี้ ควรให้ลูกหนี้กำหนดวันนัดการชำระหนี้ที่แน่นอน และแจ้งวิธีการชำระหนี้แก่ลูกหนี้ด้วย 6. บันทึกผลการติดต่อลูกหนี้ และ/หรือ ผลการเจรจาลงระบบติดตามหนี้
การติดตามหนี้ด้วยการส่งข้อความ (SMS)	ยกเลิก
3.5.2 การติดตามหนี้ทางจดหมายลงทะเบียน	การติดตามหนี้ทางจดหมายลงทะเบียน มีวิธีการจัดทำจดหมาย 2 ประเภท คือ

	1. หนังสือแจ้งให้ชำระหนี้ จัดทำในกรณีลูกหนี้ค้างชำระหนี้งวดที่ 2 2. หนังสือแจ้งให้ปฏิบัติตามหนังสือบอกเลิกสัญญา (โนติส) จัดทำในกรณีลูกหนี้ค้างชำระหนี้ งวดที่ 3
3.5.3 การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์และภาคสนาม	การติดตามหนี้ภาคสนาม หมายถึง การติดตามหนี้ที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกหนี้โดยตรงเป็นกรณีลูกหนี้ค้างชำระตั้งแต่งวดที่ 4 ซึ่งมีความแตกต่างกับการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ พนักงานติดตามหนี้จะต้องควบคุมอารมณ์ในระหว่างเจรจา การติดตามหนี้ภาคสนามมีโอกาสเกิดความขัดแย้งสูงกว่าการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ ในการเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการติดตามหนี้ภาคสนาม พนักงานติดตามหนี้ควรตรวจสอบรายละเอียดและเตรียมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับลูกหนี้ดังต่อไปนี้ 1. ตรวจสอบสัญญาเช่า-เช่าซื้อ, หนังสือมอบอำนาจ 2. ตรวจสอบยอดเงินต้นและดอกเบี้ยที่ค้างชำระพร้อมทั้งเบี้ยปรับ 3. ภาพถ่ายผู้เช่า-ผู้เช่าซื้อ 4. แผนที่บ้านผู้เช่า-เช่าซื้อ 5. หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เช่า-ผู้เช่าซื้อ 6. ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา 7. พิมพ์แบบฟอร์มติดตามหนี้จากระบบ F/E (DM1R030) รายงานสรุปการติดตามหนี้ สน. (กระดาษ LEGAL) 8. พิมพ์แบบหนังสือติดตามหนี้ จากระบบ F/E (DM7R020) รายงานพิมพ์หนังสือติดตามหนี้ในการลงพื้นที่ภาคสนามพนักงานติดตามหนี้ควรติดบัตรแสดงตัวทุกครั้ง และเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรตรวจสอบช่วงเวลาที่มีโอกาสพบตัวลูกหนี้พร้อมนัดหมายเวลาหากลูกหนี้พร้อมพูดคุย วิธีการในการติดตามหนี้ภาคสนามมีดังนี้

	1. แนะนำตัว 2. แจ้งวัตถุประสงค์, แจ้งผลเสีย/ผลกระทบ ของการผิदनัดชำระ 3. แจ้งข้อมูลหนี้ค้างชำระ เช่น สรุปรยอดหนี้และกำหนดวันที่จะชำระหนี้ 4. ขอเบอร์โทรศัพท์หรือข้อมูลลูกหนี้เพิ่มเติม 5. กล่าวอำลา – ขอขอบคุณ 6. บันทึกข้อมูลลงระบบติดตามหนี้ และ/หรือ ผลการเจรจาจาระบบติดตามหนี้ กรณีที่พนักงานติดตามหนี้ลงพื้นที่ภาคสนามแล้วไม่พบตัวลูกหนี้ ให้พนักงานติดตามหนี้สอบถามบ้านข้างเคียงและควรทำตัวให้เป็นกันเองกับบุคคลที่พบพยายามขอข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงตัวลูกหนี้อย่างสุภาพและต้องทำให้บุคคลที่สนทนาคด้วยความไว้วางใจ อย่าเสียสปีหรือนินทาลูกหนี้ลับหลัง ควรฟังให้มากพูดให้น้อยและควรให้บุคคลที่สนทนาด้วยช่วยประสานกับลูกหนี้
--	---

3.6 การตรวจสอบอาคาร และการปิดायัดอาคารเพื่อการติดตามหนี้

3.6.1 การตรวจสอบอาคารและเจรจากับลูกค้ำหลังจัดจ้างทนาย

ในระหว่างที่สำนักงานทนายความเอกชนดำเนินคดีกับลูกหนี้ตามขั้นตอนของกฎหมายแล้ว ทนายความผู้รับจ้าง สน. และ สคส./สคจ. จะลงพื้นที่ตรวจสอบอาคารอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบเป็นห้องว่างไม่มีผู้อยู่อาศัย และไม่มีทรัพย์สินให้แจ้ง สคส./สคจ. ที่ดูแลรับผิดชอบโครงการฯ ทำการปิดायัดและปิดสัญญาณในระบบ F/E โดยมีแนวทางการใช้ดุลพินิจตรวจสอบอาคารและแจ้งทนายความ ดังนี้

3.6.1.1 ตรวจสอบสภาพอาคาร และสอบถามห้องข้างเคียง พบว่าลูกหนี้สละการครอบครองไม่อยู่อาศัย และไม่มีทรัพย์สิน

3.6.1.2 ตรวจสอบมาตรวัดน้ำและมิเตอร์ไฟฟ้าสภาพเป็นที่เชื่อได้ว่าไม่มีผู้อยู่อาศัยมานานพอสมควร

แต่ทั้งนี้หากทนายความดำเนินการบังคับคดี โดยถึงขั้นเจ้าพนักงานบังคับคดี ปิดประกาศขับไล่แล้ว กรณีพบว่ามียุทธทรัพย์สินจำนวนมากแต่ไม่มีผู้อยู่อาศัย ให้แจ้ง ทนายความเพื่อนำเจ้าพนักงานบังคับคดีรวบรวมทรัพย์ และส่งมอบการครอบครองคืน ให้แก่ กคช. (ยึดห้องคืน) โดยทนายความ/นิติกร จะนำเจ้าพนักงานบังคับคดีส่งมอบการ ครอบครองห้อง ให้ สคส./สคจ. จัดเตรียมสถานที่เพื่อจัดเก็บทรัพย์สินของลูกหนี้ หากยัง ไม่สามารถจัดหาสถานที่ได้ ให้จัดเก็บทรัพย์สินไว้ในห้องพิพาทเป็นการชั่วคราวก่อน และ จัดหาสถานที่สำหรับจัดเก็บทรัพย์สินดังกล่าวโดยเร็ว หากเจ้าพนักงานบังคับคดีส่งมอบ การครอบครองห้องให้แก่ กคช. ในวันที่นำเจ้าพนักงานบังคับคดีไป กรณีนี้ถือว่า กคช. ได้ ห้องคืนในวันดังกล่าว สคส./สคจ. ไม่จำเป็นต้องมีใบปิดอายัดอีก (ให้ปิดประกาศแจ้งให้ ทราบและห้ามมิให้บุคคลใดยุ่งเกี่ยวกับห้องอีก มิฉะนั้นจะถือว่าบุกรุก)

3.6.2 การปิดอายัดอาคารเพื่อการติดตามหนี้

เมื่อผู้เช่า - ผู้เช่าซื้อ หรือผู้อยู่อาศัยรวมทั้งบริวารไม่อยู่อาศัยใน อาคารที่เช่า - เช่าซื้อ และทั้งเป็นอาคารร้าง หรือห้องร้างไว้โดยไม่มีทรัพย์สินที่จำเป็นเพื่อ การครองชีพ หรือทรัพย์สินอื่นใดของผู้เช่า - เช่าซื้ออยู่ในอาคาร และ สคส./สคจ. ได้ ดำเนินการบอกเลิกสัญญาเช่า - เช่าซื้อ ตามขั้นตอนแล้วควรดำเนินการปิดอายัด โดย ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) สอบถามอาคารข้างเคียง และบันทึกข้อมูลว่าห้องที่จะปิดอายัด ดังกล่าวไม่มีผู้ใดอยู่อาศัย และได้ทอดทิ้งอาคาร หรือห้องร้างไว้ เป็นระยะเวลานานแค่ไหน (หากพบผู้อยู่อาศัยในอาคารข้างเคียง)

(2) ตรวจสอบอาคารและตรวจสอบมิเตอร์น้ำ/ไฟ ของห้องที่จะปิดอายัดว่า สภาพที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกเป็นอย่างไร มีสภาพเป็นที่เชื่อได้ว่าไม่มีผู้ใดอยู่ อาศัยมานานพอสมควร และไม่มีทรัพย์สินที่มีราคาหรือทรัพย์สินที่จำเป็นต้องใช้เพื่อการ ครองชีพอยู่ภายในห้องหรือภายในอาคาร

(3) ฝ่ายบริหารสินเชื่อและหนี้ (สน.) จะแจ้ง สำนักงานเคหะนครหลวงและ สำนักงานเคหะจังหวัด (สคส./สคจ.) ที่ดูแลรับผิดชอบโครงการฯ ทำการปิดอายัด และปิด สัญญาในระบบ F/E พร้อมบันทึกผลการสำรวจอาคารลงระบบติดตามหนี้

(4) สคส./สคจ. จัดพิมพ์หนังสือปิดอายัด DM1I060 ปิดที่หน้าห้องหรือ หน้าอาคาร ห้ามบุคคลอื่นเข้าเกี่ยวข้อง และหากมีบุคคลใดอ้างสิทธิเกี่ยวกับอาคาร ดังกล่าวให้ติดต่อ คล./คจ. โดยตรง และมีกำหนดเวลาให้การประกาศปิดอายัด 15 วัน หลังจากครบกำหนดให้ประมวลผลปิดอายัด

(5) เมื่อครบกำหนดปิดอายัดแล้ว ให้ สคส./สคจ. ตรวจสอบสภาพอาคาร/

ความเสียหาย/ทรัพย์สินของอาคาร พร้อมถ่ายรูปแบบเป็นหลักฐาน

3.7 การบริหารซื้อคืนลูกหนี้จากสถาบันการเงิน

การบริหารจัดการหนี้สถาบันการเงิน (ธอส.และออมสิน) ที่ กคช. มีภาระค้ำประกันทั้งโครงการบ้านเอื้ออาทร และโครงการเคหะชุมชน เมื่อลูกค้ำ กคช. ทำสัญญาขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน (ธอส. ออมสิน หรือกรุงไทย) นำเงินส่วนที่เหลือมาชำระให้แก่ กคช. โดย กคช. เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อของลูกค้ำ โดยลูกหนี้จะต้องชำระเงินกู้ให้แก่ธนาคารตามเงื่อนไขสัญญา ซึ่งหากผู้กู้มีวันค้างชำระ (DPD) เกิน 90 วัน กคช. ต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้ค้างทั้งหมด (ซื้อคืน) ดังนั้น หนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระเงินตามสัญญาเงินกู้ ซึ่งเป็นหนี้ของธนาคาร กคช. ไม่สามารถทวงหนี้ตามสัญญาเงินกู้ได้ แต่ กคช. สามารถใช้สิทธิในฐานะผู้ค้ำประกันแจ้งหรือติดตามให้ลูกหนี้ปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้ได้ตามขั้นตอนตามวิธีปฏิบัติในการทวงถามหนี้ ที่ กม. กำหนด ดังนี้

3.7.1 การติดต่อลูกหนี้ โดยบุคคลลงพื้นที่ หรือทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อตามสถานที่ที่ลูกหนี้ระบุไว้/ได้แจ้งไว้เป็นสถานที่ติดต่อ

3.7.2 ในกรณีลูกหนี้ไม่ได้แจ้งสถานที่ติดต่อไว้ล่วงหน้า หรือแจ้งไว้แต่ไม่สามารถติดต่อได้หรือแน่ชัดว่าลูกหนี้ไม่ได้อยู่ในสถานที่แจ้งไว้ให้ติดต่อที่ภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ หรือสถานที่ทำงานของลูกหนี้

3.7.3 ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินกู้ตั้งแต่ 30 วันขึ้นไปให้ สคส./สคจ. มีหนังสือขอให้ปฏิบัติตามสัญญา โดยปิดผนึกให้เรียบร้อย

3.7.4 หากลูกหนี้ยังไม่ชำระเงินตามสัญญา และค้างชำระตั้งแต่ 60 วันขึ้นไปให้ สคส./สคจ. มีหนังสือแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ติดต่อชำระเงินกับธนาคารโดยปิดผนึกเรียบร้อย

3.7.5 การติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินกู้ตั้งแต่ 30-60 วัน สคส./สคจ. เป็นผู้ติดต่อทางโทรศัพท์และลงพื้นที่

3.7.6 การติดตามลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินกู้ตั้งแต่ 61-90 วัน สน. เป็นผู้ติดต่อทางโทรศัพท์และลงพื้นที่ เฉพาะ ตบ.1, ตบ.2, มบ., ทล., ตล.1, และ ตล.2 หากติดต่อไม่ได้ให้แจ้ง สคส./สคจ. ทราบ เพื่อติดต่อลูกหนี้อีกครั้ง

3.7.7 การลงพื้นที่เพื่อพบลูกหนี้ของ สน. ให้ประสานกับ สคส./สคจ. ก่อน

3.7.8 การติดต่อลูกหนี้ทางบุคคลหรือโทรศัพท์ให้แนะนำตัวและหน่วยงานก่อน

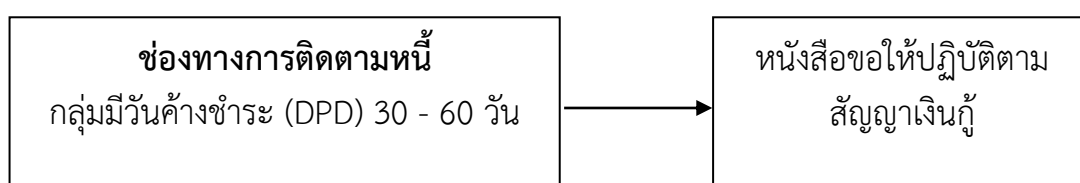
3.7.9 สอบถามบุคคลที่ได้ติดต่อให้แน่ชัดว่าเป็นลูกหนี้หรือเป็นบุคคลอื่น

3.7.10 หากเป็นลูกหนี้ ให้แจ้งว่า กคช. ค้ำประกันเงินกู้ของลูกหนี้ได้รับแจ้งจากธนาคารว่าลูกหนี้ผิดนัด

3.7.11 หากเป็นบุคคลอื่นให้ถามความเกี่ยวพันกับลูกหนี้ พร้อมขอเบอร์โทรศัพท์ ที่ติดต่อลูกหนี้และสามารถฝากบุคคลอื่นให้ลูกหนี้ติดต่อธนาคารโดยเร็ว เพื่อเป็นการป้องกันและลดการซื้อคืน ได้จัดแบ่งกลุ่มลูกหนี้สถาบันการเงิน และแนวทางปฏิบัติในการแนะนำลูกหนี้สถาบันการเงินไว้ ดังนี้

1. กลุ่มมีวันค้างชำระ (DPD) 30 - 60 วัน

สคส./สคจ. ดำเนินการจัดทำหนังสือขอให้ปฏิบัติตามสัญญาเงินกู้ โดยปิดผนึกหนังสือให้เรียบร้อย



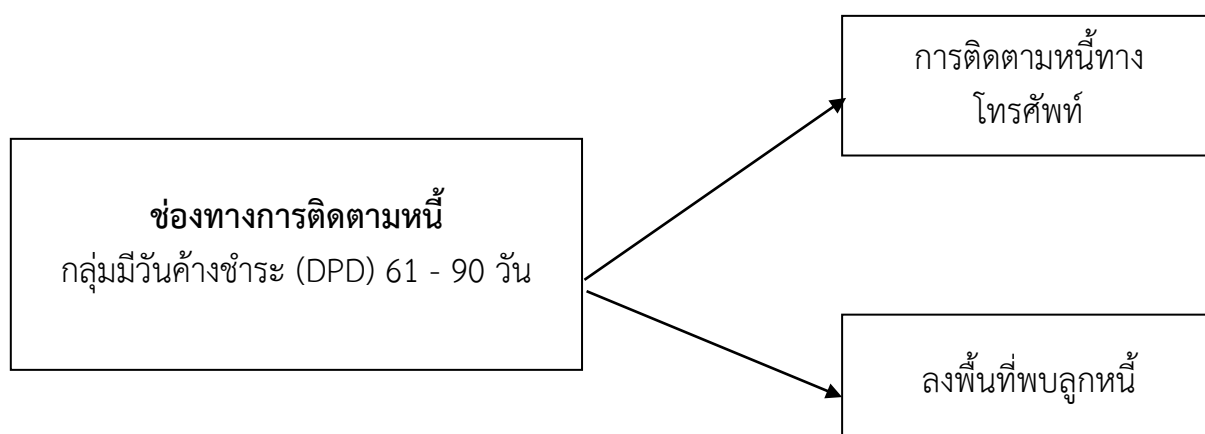
2. กลุ่มมีวันค้างชำระ (DPD) 61 - 90 วัน

2.1 สน. แนะนำการชำระค้างงวดในฐานะผู้ค้าประกัน โดยวิธีโทรศัพท์ / ลงพื้นที่พบลูกหนี้ ธอส. ในความรับผิดชอบของ ฝ่าย ขบ. และ ชล. พร้อมปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของลูกค้า ในระบบ F/E

2.2 ฝ่าย ขบ. และ ชล. ลงพื้นที่พบลูกหนี้รายที่ สน. ติดต่ไม่ได้ พร้อมส่งเอกสารแนะนำการชำระ

2.3 ฝ่าย ขอ., ชน., ชฉ., และ ชต. แนะนำการชำระฯ โดยวิธีโทรศัพท์ และ ลงพื้นที่พบลูกหนี้ ธอส. ในความรับผิดชอบ พร้อมปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของลูกค้า ในระบบ F/E

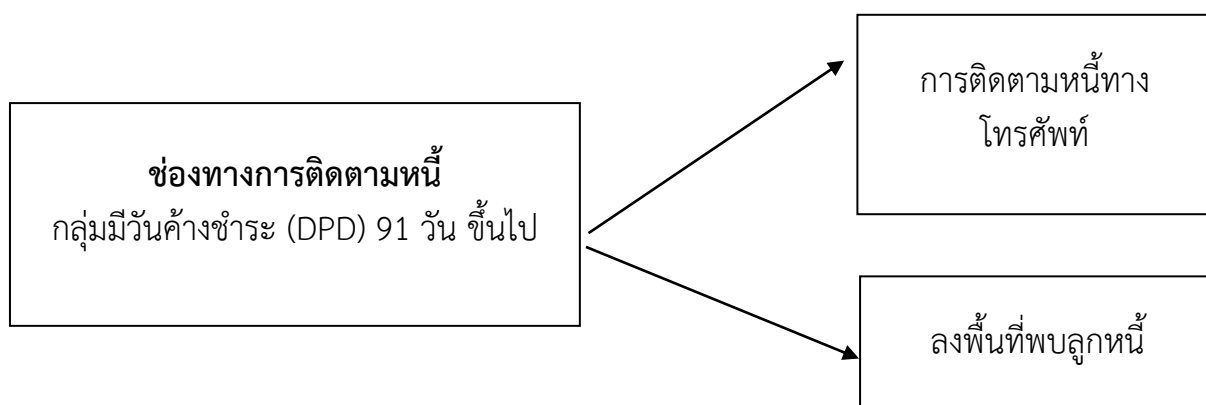
2.4 ฝ่าย ขบ., ชล., ขอ., ชน., ชฉ. และ ชต. รายงานผลการติดตามทางโทรศัพท์ และลงพื้นที่พร้อมสรุปวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข โดยจัดส่งให้ สน. เป็นผู้รวบรวม



3. กลุ่มมีวันค้างชำระ (DPD) มากกว่า 90 วัน

3.1 ฝ่าย ขบ., ชล., ขอ., ชน., ชฉ. และ ชต. แนะนำการชำระค้างวดในฐานะผู้ค้าประกัน โดยวิธีโทรศัพท์ และลงพื้นที่พบลูกหนี้ ธอส. และส่งเอกสารแนะนำการชำระ พร้อมปรับปรุงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของลูกค้าในระบบ F/E

3.2 ฝ่าย ขบ., ชล., ขอ., ชน., ชฉ. และ ชต. รายงานผลการติดตามทางโทรศัพท์ และลงพื้นที่พร้อมสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข โดยจัดส่งให้ 2 สน. เป็นผู้รวบรวม



ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการทรัพย์สินงานการจำหน่ายหนี้สูญอาคารเช่า

รายการ/ขั้นตอน	สคส./สคจ.	กองบริหารงานกลางฯ	บช.
ดำเนินการตามกฎหมาย กับลูกหนี้อาคารเช่าที่ถูก บอกเลิกสัญญาเช่า และ ออกไปจากอาคารที่เช่า แล้ว	จัดทำบันทึกขออนุมัติจำหน่ายหนี้สูญ โดยแนบรายละเอียด - ข้อมูลลูกหนี้รายตัว - หักล้างเงินประกันทุกประเภท - ตรวจสอบหนี้ค้างชำระ - ตรวจสอบหนี้ค่าน้ำ, ค่าเสียหาย, ค่าปรับ - ตรวจสอบและแนบเอกสารการบอก เลิกและปิดอายัดอาคารที่เช่า - บันทึกให้ปากคำของเพื่อนบ้านเพื่อ ยืนยันว่าผู้เช่าได้ออกจากอาคารที่เช่า แล้ว (ถ้ามี) - หนังสือของ สคส./สคจ. แจ้งติดตาม ทวงหนี้จากผู้เช่าเดิม	ตรวจสอบเอกสาร ขออนุมัติจำหน่าย เข้าร่วมประชุมชี้แจง คณะกรรมการจำหน่าย หนี้สูญ	จัดทำข้อมูลลูกหนี้ที่ ขออนุมัติให้จำหน่าย แยกเป็นราย สคส./ สคจ. แจ้งหน่วยงาน นำเรื่องเข้าประชุม นำเรื่องขออนุมัติ ตามข้อบังคับฉบับ ที่ 100 ข้อ 28 หลังจากที่ประชุม มีมติเห็นชอบให้ จำหน่ายหนี้เป็น สูญออกจากบัญชี -บันทึกข้อมูล -ตัดหนี้สูญออก จากบัญชี

หมายเหตุ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาการติดค้างชำระค่าเช่า-ค่าเช่าซื้อที่ดิน อาคาร หรือที่ดินพร้อมอาคารของการเคหะ
แห่งชาติให้ได้ผลที่สุด จำเป็นที่จะต้องแบ่งประเภทลูกหนี้และจัดลำดับลูกหนี้ที่ค้างชำระค่าเช่า-ค่าเช่าซื้อจำนวนมาก
เป็นลำดับแรก และควรแบ่งกลุ่มลูกหนี้จากจำนวนงวดที่ค้างชำระเป็นกลุ่มๆ และทำการติดตามหนี้ (ตามอายุหนี้)

3.8 การขออนุมัติจำหน่ายหนี้เป็นสูญออกจากบัญชี

งาน	วิธีปฏิบัติ
3.8.1 ตรวจสอบหนี้ค้างชำระ	การบริหารจัดการเพื่อจำหน่ายหนี้เป็นสูญออกจากบัญชีตามข้อบังคับ กคช. ฉบับที่ 100 ว่าด้วย หลักเกณฑ์การบริหารงานด้านการเงินเกี่ยวกับงบประมาณของการเคหะแห่งชาติ เงินยืมทศรอง การจำหน่ายทรัพย์สินและหนี้เป็นสูญออกจากบัญชี พ.ศ. 2565 และระเบียบฯ ฉบับที่ 1 และ 2 ปี 2566 สคส./สคจ. ตรวจสอบดังนี้ 3.8.1.1 ตรวจสอบหนี้ค้างชำระ และแยกกลุ่มหนี้ค้างออกเป็น 3 กลุ่ม - กลุ่มหนี้ค้างชำระไม่เกิน 200,000.-บาท ไม่เกิน 50,000 บาท, เกิน 50,000บาท แต่ไม่เกิน 200,000 บาท - กลุ่มหนี้ค้างชำระเกิน 200,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000.-บาท - กลุ่มหนี้ค้างชำระเกิน 2,000,000.-บาท ขึ้นไป “กรณีลูกหนี้เป็นหนี้ตามสัญญาที่จะจำหน่ายออกจากบัญชีลูกหนี้ ซึ่งลูกหนี้ยังเป็น ญาเช่า เช่าซื้อ หรือสัญญาจำนองที่ยังมีนิติสัมพันธ์กับการเคหะแห่งชาติ ให้มีหนังสือ ทางไปรษณีย์ตอบรับไปยังลูกหนี้ ตามที่อยู่ในทะเบียนราษฎรหรือถิ่นที่อยู่ประจำ หรือสำนักทำางาน เพื่อแจ้งว่าหากไม่ชำระหนี้ตามสัญญาที่ค้างชำระจะไม่พิจารณาต่อสัญญาอื่นใดให้กับลูกหนี้ หรือ หักกลบหนี้กับค่าจ้างหรือเงินใด ๆ ที่ลูกหนี้มีสิทธิจะได้รับตามสัญญา ถ้าหากไม่ได้รับชำระหนี้ให้ขอจำหน่ายหนี้เป็นสูญออกจากบัญชี แต่หนี้รายใดที่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ให้ผ่านการพิจารณาให้ความเห็น จากหน่วยงานทางกฎหมายก่อนเสนอขออนุมัติจำหน่ายหนี้เป็นสูญออกจากบัญชี” ตรวจสอบเงินประกันของลูกหนี้ว่าลูกหนี้ได้ชำระเงินประกันใดไว้บ้าง เช่น เงินประกันการเช่า, เงินประกันมาตรวัดน้ำ, เงินประกันการใช้น้ำ
3.8.2 ตรวจสอบเงินประกันของลูกหนี้	3.8.2.1 ให้นำเงินประกันดังกล่าวไปชำระหนี้ค้างใน AR ก่อน เช่น ค่าทรัพย์สินเสียหาย, ค่าไฟฟ้า, ค่าน้ำ, ค่าปรับ, ค่าประนอมหนี้, ค่าภาษีโรงเรือน, ค่าเช่า เป็นต้น หากยังมีเงินประกันคงเหลือให้นำไปหักหนี้ค้าง NAR ก่อนโอนเงินไปเป็นรายได้ กคช. 3.8.2.2 กรณีดำเนินการตามข้อ 3.8.2.1 แล้วเงินประกันไม่พอ

	ให้ขออนุมัติจำหน่ายหนี้เป็นสูญออกจากบัญชีในส่วนของหนี้ค้างชำระที่มีการตั้ง DUE ทั้งหนี้ค้างชำระใน AR และหนี้ค้างชำระใน NAR (ทุกรายการที่ตั้งเป็นลูกหนี้ในระบบยกเว้นค่าปรับ) ส่วนหนี้ที่ไม่ได้ตั้ง DUE เช่น ค่าน้ำ (ไม่ได้ตั้งเป็นลูกหนี้ในระบบ) ค่าปรับ ค่าไฟฟ้า ให้ขออนุมัติ ผว. เพื่อยกเลิก
--	--

3.8.3 เอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณา	3.8.3.1 แบบพิมพ์ขอ อนุมัติเบิกจ่ายเงินที่ ไม่ต้งงบประมาณ (กคช.กค. 8) เพื่อขอเบิกเงินประกันทุก ประเภทที่เกี่ยวกับการเช่า 3.8.3.2 แบบพิมพ์ กคช.กค.56/1 สรุป รายละเอียดในแบบพิมพ์ การตรวจสอบเพื่อโอนเงิน ประกันฯ ลดหนี้ค้ำหรือ จำหน่ายหนี้สูญให้ลงข้อมูล โดยละเอียด ตามข้อ 3.8.2.2 3.8.3.3 ตารางรายละเอียด หนี้ค้ำชำระฯ (นส.02) 3.8.3.4 เอกสารยื่นขอ จำหน่ายหนี้ 3.8.3.4.1 กรณีหนี้ไม่เกิน 200,000.-บาท (1.1) หนี้ของลูกหนี้แต่ละ รายมีจำนวนไม่เกิน 50,000 บาท (1.1.1) หนังสือบอกเลิก สัญญาพร้อมหลักฐานการ ตอบรับยกเว้นหนี้ค้ำชำระ ที่ไม่เกินสองงวดไม่ต้องมี หนังสือบอกเลิกสัญญา (1.1.2) หนังสือการปิด อายัดอาคาร หรือหลักฐาน แจ้งการเข้าครอบครอง สถานที่หรือพื้นที่ หรือ หนังสือส่งมอบพื้นที่คืน
---	---

	(1.1.3) หนังสือทวงถาม หลังปิดायัด หรือหลังจาก ครอบครองสถานที่หรือ พื้นที่ พร้อมใบตอบรับหรือ หลักฐานการตอบรับ (1.1.4) หนังสือติดตามทวง ถาม กรณีลูกหนี้เป็น คู่สัญญาอื่นกับการเคหะ แห่งชาติ (1.2) หนี้ของลูกหนี้แต่ละ รายมีจำนวนเกิน 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 200,000 บาท เอกสารตามข้อ (2) 3.8.3.4.2 กรณีหนี้ไม่เกิน 2,000,000 บาท ประกอบด้วย (2.1) หลักฐานการตาย เป็นคนสาบสูญ หรือ หลักฐานว่าหายสาบสูญที่ทาง ราชการ รับรองว่าหาย สาบสูญ และหลักฐานการ ตรวจสอบทรัพย์สินที่แสดง ว่าลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สิน พร้อมหนังสือ ทวงถาม หลักฐานการตอบรับ หรือ (2.2) หลักฐานการเลิก กิจการ หรือหลักฐานถูกยึด ชื่อออกจากทะเบียน และ หลักฐาน การตรวจสอบ ทรัพย์สินที่แสดงว่าลูกหนี้ไม่ มีทรัพย์สิน พร้อมหนังสือ ทวงถาม หลักฐานการตอบ
--	---

รับ หรือ

(2.3) หลักฐานการเลิก
กิจการ หรือหลักฐานถูกซิด
ซื้อออกจากทะเบียน และ
หลักฐาน แสดงหนี้ของ
เจ้าหนี้รายอื่นที่มีบุริมสิทธิ
เหนือทรัพย์สินทั้งหมดของ
ลูกหนี้ที่อยู่ในลำดับก่อนเป็น
จำนวนมากกว่า ทรัพย์สิน
ของลูกหนี้ เช่น สำเนาโฉนด
ที่ดิน สัญญาจำนอง พร้อม
หนังสือทวงถาม หลักฐาน
การตอบรับ

(2.4) เอกสารตาม (1.1.1)
และ (3.1.2)

(2.5) คำฟ้องในคดีแพ่งและ
ศาลได้มีคำสั่งรับคำฟ้อง
หรือคำขอเฉลี่ยหนี้ในคดี
แพ่งและศาลได้มีคำสั่งรับคำ
ขอนั้นแล้ว หรือ

(2.6) คำฟ้องในคดี
ล้มละลายและศาลได้มี
คำสั่งรับคำฟ้อง หรือคำ
ฟ้องในคดีล้มละลาย ที่ผู้
ชำระบัญชียื่นต่อศาลและ
ศาลได้มีคำสั่งรับคำฟ้อง
หรือคำขอรับชำระหนี้และ
เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์
หรือศาล แล้วแต่กรณี ได้มี
คำสั่งรับคำขอรับชำระหนี้

(2.7) หลักฐานการ
ตรวจสอบทรัพย์สินของ

	ลูกหนี้ ได้แก่ บ้าน ที่ดิน ห้องชุด (2.8) หนังสือติดตามทวง ถาม กรณีลูกหนี้เป็น คู่สัญญาอื่นกับการเคหะ แห่งชาติ
--	--

	3.8.3.4.3 กรณีหนี้เกิน 2,000,000.-บาท ประกอบด้วย (๓.๑) หลักฐานการตาย เป็นคน สาบสูญ หรือหลักฐานว่าหายสาบสูญที่ทางราชการ รับรองว่าหายสาบสูญ และหลักฐานการตรวจสอบทรัพย์สินที่ แสดงว่าลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สิน พร้อมหนังสือ ทวงถาม หลักฐานการตอบรับ หรือ (๓.๒) หลักฐานการเลิกกิจการ หรือ หลักฐานถูกขีดชื่อออกจากทะเบียน และหลักฐาน การตรวจสอบทรัพย์สินที่แสดงว่าลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สิน พร้อม หนังสือทวงถาม หลักฐานการตอบรับ หรือ (๓.๓) หลักฐานการเลิกกิจการ หรือ หลักฐานถูกขีดชื่อออกจากทะเบียน และหลักฐาน แสดงหนี้ของเจ้าหนี้รายอื่นที่มีบุริมสิทธิเหนือทรัพย์สิน ทั้งหมดของลูกหนี้ที่อยู่ในลำดับก่อนเป็นจำนวนมากกว่า ทรัพย์สินของลูกหนี้ เช่น สำเนาโฉนดที่ดิน สัญญาจำนอง พร้อมหนังสือทวงถาม หลักฐานการตอบรับ (๓.๔) เอกสารตาม (๑.๑.๑) และ (๑.๑.๒) (๓.๕) คำฟ้องในคดีแพ่ง หรือคำขอเฉลี่ย หนี้ในคดีแพ่ง หรือ (๓.๖) คำฟ้องในคดีล้มละลาย หรือคำ ขอรับชำระหนี้ (๓.๗) คำพิพากษาและคำบังคับ (ถ้ามี)
3.8.5 ตรวจสอบเอกสาร ขออนุมัติจำหน่าย หนี้เป็นสูญออกจาก บัญชี	

3.8.6 เข้าร่วมประชุมชี้แจง คณะกรรมการ จำหน่ายหนี้เป็นสูญ ออกจากบัญชี	หรือคำพิพากษาตามยอมและสัญญาประนีประนอมยอม ความ หรือคำสั่งศาลที่ให้เอื้อยหนี้ หรือคำสั่งที่ให้รับชำระหนี้ ในดีล้มละลาย แล้วแต่กรณี (๓.๘) หมายบังคับคดีของศาล และ รายงานการบังคับคดีครั้งแรกของเจ้าพนักงานบังคับคดี (๓.๙) รายงานการยึดหรืออายัดทรัพย์สิน หรือ (๓.๑๐) คำสั่งศาลเห็นชอบการประนอมหนี้ หรือคำพิพากษาให้ล้มละลายและหลักฐานการแบ่งทรัพย์สิน ของลูกหนี้ครั้งแรก หรือคำสั่งปิดคดีของศาล (๓.๑๑) หลักฐานการตรวจสอบทรัพย์สิน ของลูกหนี้ ได้แก่ บ้าน ที่ดิน ห้องชุด (๓.๑๒) หนังสือติดตามทวงถาม กรณี ลูกหนี้เป็นคู่สัญญาอื่นกับการเคหะแห่งชาติ" 3.8.3.4.4 หนี้เกิน 1,000,000 บาท หรือหนี้ค่า เช่าเหมา ให้ผ่านการพิจารณาให้ ความเห็นจากหน่วยงานกฎหมาย ก่อนเสนอขออนุมัติจำหน่ายหนี้เป็น สูญออกจากบัญชี การดำเนินคดีแพ่งหรือการบังคับคดี กรณีหนี้แต่ละราย จำนวนเกินห้าหมื่นบาท เมื่อได้ดำเนินการจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบติดตามและดำเนินกระบวนการ ตามขั้นตอนของ การดำเนินคดีแพ่ง หรือการบังคับคดีต่อไป จนคดีหรือการบังคับคดีถึงที่สุด กองบริหารงานกลางดำเนินการดังนี้ 3.8.5.1 ตรวจสอบเอกสารขออนุมัติจำหน่ายหนี้เป็นสูญ ออกจากบัญชี 3.8.6.1 เข้าร่วมประชุมชี้แจงคณะกรรมการจำหน่ายหนี้
---	--

	เป็นสัญญาออกจากบัญชี
3.8.7 จัดทำข้อมูลลูกหนี้ที่ ขออนุมัติให้จำหน่าย แยกเป็นราย สคส./ สคจ. แจ้งหน่วยงาน 3.8.8 นำเรื่องเข้าประชุม 3.8.9 นำเรื่องขออนุมัติ 3.8.10 บันทึกข้อมูล ตัด หนี้เป็นสัญญาออกจาก บัญชี	บล.บข.ดำเนินการดังนี้ 3.8.7.1 จัดทำข้อมูลลูกหนี้ที่ขออนุมัติให้จำหน่ายแยก เป็นราย สคส./สคจ. แจ้งหน่วยงาน 3.8.8.1 เชิญประชุมคณะกรรมการจำหน่ายหนี้เป็นสัญญา ออกจากบัญชีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมชี้แจง 3.8.9.1 นำเรื่องขออนุมัติ ตามข้อบังคับฉบับที่ 100 ข้อ 28 หลังจากทีประชุมมีมติเห็นชอบให้จำหน่ายหนี้เป็นสัญญา ออกจากบัญชี 3.8.10.1 บันทึกข้อมูลและตัดหนี้เป็นสัญญาออกจากบัญชี