

บทที่ 2

แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ในบทนี้เป็นการกล่าวถึง แนวคิด หลักเกณฑ์ และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ได้นำมาใช้ประกอบการศึกษา เพื่อทำการศึกษาดังปัจจัยที่ทำให้เกิดค้างชำระหนี้ของลูกหนี้ได้รับปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไปแล้ว โดยอิงกับหลักเกณฑ์หรือวิธีการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การที่ประเทศไทยเกิดวิกฤตทางการเงินเมื่อปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้ลูกหนี้ของสถาบันการเงินไม่สามารถที่จะชำระหนี้ได้ ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้นำหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มาใช้ในระบบการเงินของประเทศไทย ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ให้ธุรกิจสามารถคลายแรงกดดันทางด้านภาระการเงินที่มีอยู่กับสถาบันการเงิน โดยให้เจ้าหนี้ยอมรับส่วนสูญเสียที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มโอกาสรับชำระหนี้ในอนาคต การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ นับเป็นอีกกลไกหนึ่งในระบบที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้แก้ไขหนี้ที่มีปัญหา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับหลักและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย¹

¹ สุชาติ วิงวอน. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) : กรณีศึกษาลูกหนี้สินเชื่อบุคคลธรรมดา หน่วยแก้ไขหนี้อยุธยา, การค้นคว้าอิสระ โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตรบัณฑิต (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรี , คณะเศรษฐศาสตร์ .น. 33

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย²

2.1.1 ความเป็นมาของแนวคิดในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแนวคิดว่าการที่ประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจทำให้ลูกหนี้ของสถาบันการเงินไม่สามารถที่จะชำระหนี้คืนให้สถาบันการเงินตามเงื่อนไขเดิมได้เกิดผลเสียต่อสถาบันการเงิน จึงมีแนวคิดที่จะแก้ไขหรือหาวิธีการให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ โดยให้สถาบันการเงินสามารถที่จะปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะชำระคืนให้ธนาคารได้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ลูกหนี้ได้รับผลประโยชน์จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วทำให้กิจการของลูกหนี้สามารถฟื้นสภาพที่ขาดสภาพคล่อง และมีรายได้กลับเข้า ซึ่งจะทำให้ธุรกิจของลูกหนี้สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ ประกอบกับสถาบันการเงินก็จะได้รับชำระหนี้คืนอีกด้วย ซึ่งจะทำให้ภาระการเงินสำรองของสถาบันการเงินน้อยลงด้วย เป็นผลทำให้สภาพคล่องของระบบสถาบันการเงินดีขึ้น สามารถปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบการเงินได้เพิ่มขึ้น ซึ่งกลไกนี้จะสามารถขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้ฟื้นตัวได้

2.1.2 ความหมายของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้คณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อธิบายความหมายของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้ว่า “การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นกระบวนการที่เจ้าหนี้และลูกหนี้สมัครใจที่จะแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยไม่จำกัดวงเงินหนี้ที่จะตกลงกันระหว่างเจ้าหนี้ และลูกหนี้ กล่าวคือ ไม่ว่าจะเป็นลูกหนี้รายใหญ่ หรือรายย่อยก็สามารถที่จะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากเจ้าหนี้ยินยอมที่จะปรับปรุงโครงสร้างหนี้” (คปน.,2542)3

² สุชาติ วิงวอน. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ธนาคารสิกรไทย จำกัด(มหาชน) : กรณีศึกษาลูกหนี้สินเชื่อบุคคลธรรมดา หน่วยแก้ไขหนี้อยุธยา,การค้นคว้าอิสระ โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตรรัฐกิจ(ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรี ,คณะเศรษฐศาสตร์ .น. 21

³ คปน.หมายถึง คณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.2 ประเภทและวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย⁴

นับแต่ต้นปี 2541 เป็นต้นมา ประเทศไทยประสบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจ ทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว สาเหตุของปัญหาดังกล่าวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยภายนอกอันได้แก่ การเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยนเมื่อเดือนกรกฎาคม 2540 การแข่งขันในภาคธุรกิจต่างๆ ที่ทวีความรุนแรงขึ้น เช่น ในด้านอสังหาริมทรัพย์ สำหรับปัจจัยภายใน นั้น เกิดจากการที่ผู้ประกอบการจำนวนมากขยายกิจการโดยการกู้ยืมเงินมาลงทุนในธุรกิจที่ไม่ถนัดและไม่มี ความชำนาญ หรือนำเงินมาใช้ผิดวัตถุประสงค์ เช่น กู้เงินระยะสั้นมาใช้ระยะยาว ประกอบกับการขาดกระบวนการติดตามหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้เป็นเหตุให้ลูกหนี้เกิดปัญหาด้านสภาพคล่อง ซึ่งส่งผลให้เป็นหนี้ NPL ในเวลาต่อมา ซึ่งการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นแนวทางหนึ่ง ที่ทางการนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้เสียดังกล่าว

1. วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินเป็นการดำเนินการแก้ไขหนี้ที่มีปัญหา เพื่อให้สถาบันการเงินมีโอกาสได้รับชำระหนี้คืนสูงสุด หรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินกิจการต่อไปทั้งของลูกค้าหนี้และสถาบันการเงิน โดยเฉพาะลูกหนี้ของสถาบันการเงินที่ประสบปัญหาการชำระหนี้เนื่องจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ แต่ยังมีแนวโน้มที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ทั้งนี้สถาบันการเงินจะต้องระมัดระวังมิให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีลักษณะเป็นการหลีกเลี่ยงการจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรอง หรือหลีกเลี่ยงหลักเกณฑ์การระงับรับรู้ดอกเบี้ยค้างรับเป็นรายได้

⁴ สุชาติ วิงวอน. (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) : กรณีศึกษาลูกหนี้สินเชื่อบุคคลธรรมดา หน่วยแก้ไขหนี้อยุธยา, การค้นคว้าอิสระ โครงการปริญญาโทเศรษฐศาสตรธุรกิจ (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตลพบุรี ,คณะเศรษฐศาสตร์ .น. 34-41

2. ประเภทของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2.1 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้โดยทั่วไป และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั่วไป หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่มีส่วนสูญเสีย เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกหนี้ตามภาวะตลาด หรือเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้านี้หรือการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไป โดยมีข้อตกลงให้มีระยะเวลาปลดหนี้ โดยลูกหนี้ยังคงจ่ายชำระดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาเดิม และสถาบันการเงินวิเคราะห์แล้วคาดว่าจะได้รับชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนครบถ้วนตามสัญญาการให้กู้ยืม

2.2 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา หมายถึง การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสียเนื่องจาก มีการลดต้นเงินหรือดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้วให้ลูกหนี้หรือมีผลขาดทุนจากการรับโอนทรัพย์สินที่มีมูลค่าราคายุติธรรมต่ำกว่ายอดหนี้ที่ตัดจำหน่ายไป หรือมีการผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ซึ่งทำให้มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับต่ำกว่ามูลค่าหนี้ตามบัญชีของลูกหนี้ รวมดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้ว หรือมีส่วนสูญเสียจากการคำนวณโดยใช้ราคาตลาดของลูกหนี้ หรือการใช้มูลค่าราคายุติธรรมของหลักทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน หรือมีส่วนสูญเสียจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อันเนื่องมาจากเหตุผลอื่น เช่น การแปลงหนี้เป็นทุน เป็นต้น

3. การกำหนดนโยบายและมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งสถาบันการเงินจะต้องดำเนินการดังนี้

3.1 นโยบายและมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินจะต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการของสถาบันการเงิน โดยผู้บริหารระดับสูงของสถาบันการเงินจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการดังกล่าว

3.2 นโยบายและมาตรการที่กำหนดจะต้องครอบคลุมแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ทั้งกระบวนการ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ แนวทางในการวิเคราะห์และคัดเลือกลูกหนี้ การติดตามดูแล การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายทางด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

3.3 สถาบันการเงินจะต้องกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การอนุมัติ การรายงาน และการติดตาม

ดูแลที่ชัดเจน รวมทั้งกำหนดแผนการปฏิบัติงาน (Action plan) ในขั้นตอนต่างๆให้ครบถ้วน สมบูรณ์

3.4 สถาบันการเงินจะต้องจัดตั้งหน่วยงาน หรือกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่เป็นอิสระจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกหนี้รายนั้น เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดในข้อ 3.3 หรืออาจใช้ สถาบันการเงินอื่น หรือบุคคลที่สามที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็นผู้ทำหน้าที่ นั้นก็ได้ ยกเว้นในกรณีที่สถาบันการเงินมีบุคลากรจำกัด อนุมัติให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อทำหน้าที่ตาม กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ แต่ต้องทำตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ในข้อ 3.3 โดย เคร่งครัด

3.5 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ที่สถาบันการเงิน กรรมการ บุคคลที่ เกี่ยวข้องกับกรรมการ หรือผู้บริหารของสถาบันการเงินนั้น เข้าข่ายมีความสัมพันธ์หรือมี ผลประโยชน์เกี่ยวข้องซึ่งหมายถึง บุคคลหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงินหรือกรรมการ หรือผู้บริหารของสถาบันการเงินนั้น ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522 รวมทั้ง บุคคลที่ถือว่ามีส่วนเกี่ยวข้อง คือเข้าข่ายมีความสัมพันธ์หรือมีประโยชน์เกี่ยวข้อง โดยมีพฤติกรรม ให้บุคคลอื่นถือหุ้นไว้แทนตนในลักษณะของตัวแทนโดยตรง หรือโดยปริยายหรือตัวแทนเชิด หรือ เป็นตัวการซึ่งไม่เปิดเผยชื่อเป็นการสร้างบริษัทเครือข่าย หรือควบคุม หรือผูกขาดการบริการงาน ของบริษัทจำกัดดังกล่าวในการประกอบกิจการอื่นทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม จะต้องกำหนดให้ สถาบันการเงินอื่นหรือบุคคลที่สาม ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์หรือมีประโยชน์เกี่ยวข้องใดๆ กับสถาบัน การเงินและลูกหนี้ เป็นผู้ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ฐานะและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดของลูกหนี้ ทั้งนี้ สถาบันการเงินอื่น หรือบุคคลที่สามจะต้องเป็น ผู้ชำนาญการเฉพาะ ซึ่งประกอบธุรกิจเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการเงินหรือการดำเนินงาน หรือเป็นที่ ปรึกษาทางการเงิน หรือธุรกิจการให้คำปรึกษาทางการเงิน เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางการเงินที่มี ชื่อเสียง มีความชำนาญมีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับ

ในกรณีที่สถาบันการเงินเข้าไปมีความสัมพันธ์หรือมีประโยชน์เกี่ยวข้อง เนื่องจากการ เข้าไปแก้ไขหนี้ของลูกหนี้นั้น ไม่ว่าจะก่อนหรือหลังจากที่หลักเกณฑ์ที่มีผลบังคับใช้ สถาบันการเงิน

ไม่ต้องกำหนดให้มีสถาบันการเงินอื่นหรือบุคคลที่สามเป็นผู้วิเคราะห์ฐานะและความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ ตลอดจนกระแสเงินสดของลูกหนี้ได้

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำเอกสารประกอบ

4.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ และการจัดทำเอกสารเมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ควรมีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ลูกหนี้และเอกสารเกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ดังนี้

1. สาเหตุที่หนี้มีปัญหา และเหตุผลที่มีการจ่ายชำระหนี้ดอกเบี้ยและ/หรือเงินต้นล่าช้ากว่ากำหนด

2. ความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงทางการเงินของลูกหนี้ โดยพิจารณาจากงบการเงิน งบกระแสเงินสด และการประมาณการทางการเงิน แล้วแต่กรณี รวมทั้งการประเมินสถานการณ์ทางการตลาด ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่จำเป็น และเกี่ยวข้องกับฐานะและการดำเนินงานของลูกหนี้

3. การคาดการณ์เกี่ยวกับการชำระหนี้คืนเต็มตามจำนวนทั้งต้นเงิน และดอกเบี้ยในกรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และกรณีที่ไม่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

4. การประเมินคุณภาพการบริหารของลูกหนี้ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพขององค์กรในกรณีที่จำเป็นอาจต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรใหม่ เช่นการเปลี่ยนโครงสร้างผู้ถือหุ้น กรรมการผู้บริหาร การจัดระบบการบริหารใหม่ เป็นต้น

5. ความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การประเมินมูลค่าหลักประกัน (ถ้ามี) ตามหลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

6. แนวคิดหรือสมมติฐานเกี่ยวกับการประมาณการกระแสเงินสด ซึ่งควรตั้งอยู่บนความสมเหตุสมผลและความเป็นไปได้ ทั้งนี้ ในการประมาณการกระแสเงินสดข้างต้น ไม่ให้สถาบันการเงินนำกระแสเงินสดที่ยังไม่แน่นอนว่าจะได้รับ ได้แก่ เงินต้นหรือสิทธิในการปรับเพิ่มอัตราดอกเบี้ย หากกิจการของลูกหนี้ฟื้นตัวขึ้น หรือสิทธิในการแปลงสภาพของหุ้นกู้แปลงสภาพ เป็นต้น มารวมในการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสด

7. การพิจารณาข้อสรุปและการอนุมัติเกี่ยวกับเงื่อนไขผ่อนปรนที่ควรใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ย การลดต้นเงิน การลดดอกเบี้ยที่ลูกหนี้ค้างชำระ และการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เป็นต้น ทั้งนี้เงื่อนไขดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับอายุโครงการของลูกหนี้ (Economic Life) หรือระยะเวลาการให้บริการของโครงการลูกหนี้ รวมทั้งสอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และช่วยทำให้ฐานะการเงินของลูกหนี้ดีขึ้นจนมีความสามารถจ่ายชำระหนี้คืนภายใต้เงื่อนไขที่มีการปรับปรุงใหม่ได้ตลอดไป

8. จัดทำตารางแสดงการชำระหนี้คืนหลังการปรับปรุงเงื่อนไขการชำระหนี้ที่สอดคล้องกับความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้

9. รายละเอียดเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ เช่น ห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเดิมรับภาระในส่วนนี้ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การให้เพิ่มทุน การสงวนสิทธิ สำหรับการปรับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นต้น

10. จัดทำเอกสารหลักฐานและสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ครบถ้วนและมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย

11. กรณีมีการให้กู้ยืมเงินเพิ่มเติม ภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สถาบันการเงินจะต้องระบุวัตถุประสงค์ของการใช้เม็ดเงินใหม่อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องไม่ใช่การนำเม็ดเงินใหม่ที่กู้เพิ่มมาใช้เพื่อชำระหนี้เดิม

4.2 ขั้นตอนการติดตามผลหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้จะต้องจัดให้มีระบบการติดตามลูกหนี้ภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้อย่างใกล้ชิดเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าลูกหนี้สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาใหม่ได้ เช่น

1. กำหนดให้มีการจัดทำรายงานความคืบหน้าเสนอผู้บริหารโดยรายงานนี้จะต้องแสดงถึงพัฒนาการล่าสุด แผนการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะได้รับชำระหนี้คืนในที่สุด

2. กำหนดให้ลูกหนี้จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งการกำหนดให้ลูกหนี้ต้องรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินต่างๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน การเพิ่มทุน เป็นต้น

3. กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาลูกหนี้ ที่ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ตามสัญญาหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5. วิธีปฏิบัติทางบัญชีเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.1 วิธีปฏิบัติทางบัญชีนี้ในช่วงแรกให้ถือปฏิบัติสำหรับลูกหนี้ ประเภทธุรกิจ (Corporate Loans) ที่มีราคาตามบัญชีรวมดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกเป็นรายได้แล้ว ตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป และนับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2544 เป็นต้นไป ให้ถือปฏิบัติสำหรับลูกหนี้ดังกล่าว ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป ดังนี้

5.1.1 ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีปัญหา โดยยินยอมผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ให้สถาบันการเงินบันทึกส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้น จากการคำนวณราคาตามบัญชีใหม่ของลูกหนี้คงค้าง ตามลำดับวิธีดังต่อไปนี้

1. คำนวณมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับตามเงื่อนไขใหม่ในการชำระหนี้ที่เป็นผลมาจากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยใช้อัตราส่วนลดที่ระบุอยู่ใน 5.1.3
2. ให้ใช้ราคาตลาดของลูกหนี้ หากลูกหนี้นั้นมีการซื้อขายในตลาดและสามารถทราบราคาซื้อขายได้ เช่น ราคาประมูลจากองค์การเพื่อการปฏิรูประบบสถาบันการเงิน เป็นต้น
3. ให้ใช้ราคายุติธรรม ของหลักทรัพย์ที่เป็นประกัน ซึ่งประเมินขึ้นตามหลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันของสถาบันการเงินที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในกรณีที่หลักทรัพย์นั้นจะเป็นที่มาของกระแสเงินสดรับจากการชำระหนี้

เมื่อราคาตามบัญชีใหม่ที่คำนวณได้ต่ำกว่าราคาตามบัญชีรวมดอกเบี้ยค้างรับของลูกหนี้คงค้างสถาบันการเงินจะต้องบันทึกส่วนสูญเสียทั้งหมดในงบกำไรขาดทุนสำหรับงวดนั้น ในการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญสำหรับส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้น ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องสินทรัพย์ที่ไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้

5.1.2 กรณีที่สถาบันการเงินรับชำระหนี้โดยการรับโอนสินทรัพย์ ตราสารการเงินหรือเงินทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหนี้เป็นทุนให้สถาบันการเงินตัดจำหน่ายยอดลูกหนี้ให้หมดไปและบันทึกบัญชีสินทรัพย์ที่ได้รับโอนมาด้วยราคายุติธรรมของสินทรัพย์นั้น ส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นให้บันทึกในงบกำไรขาดทุนทันทีที่มีการรับโอน โดยให้ค่านึงค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญที่ตั้งไว้แต่เดิมด้วย

กรณีรับชำระหนี้บางส่วนโดยการรับโอนสินทรัพย์ ตราสารทางการเงินหรือเงินทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหนี้เป็นทุน ก็ให้ปฏิบัติตาม 2 ก่อนแล้วจึงปฏิบัติตาม 1 สำหรับหนี้ส่วนที่เหลือ

5.1.3 อัตราส่วนลดที่ใช้ในการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ สถาบันการเงินสามารถใช้อัตราดอกเบี้ยตลาด (Market Interact Rate) เป็นอัตราดอกเบี้ยส่วนลดในการคำนวณมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับได้ โดยอัตราดอกเบี้ยตลาดที่กล่าว หมายถึง อัตราดอกเบี้ยของเงินให้สินเชื่อที่เหมาะสม เช่น อัตราดอกเบี้ย MLR, MOR, MRR ของสถาบันการเงินนั้น หรือ LIBOR, SIBOR (กรณีสินเชื่อที่เป็นเงินตราต่างประเทศ) เป็นต้น ณ วันที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และควรให้เหมาะสมกับโครงสร้างธุรกิจของลูกค้าด้วย ทั้งนี้ สถาบันการเงินจะต้องกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนและถือปฏิบัติโดยสม่ำเสมอ

5.1.4 เมื่อได้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว ให้สถาบันการเงินจัดชั้นและกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้รายนั้นๆ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง สินทรัพย์ที่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ และสินทรัพย์ที่สงสัยว่าจะไม่มีราคาหรือเรียกคืนไม่ได้ แต่ทั้งนี้ ระยะเวลาในการทยอยกันเงินสำรองจะต้องไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหลือของสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5.1.5 ในระหว่างติดตามผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 3 เดือน หรือ 3 งวดการชำระเงินต้นแล้วแต่ระยะใดจะนานกว่า ให้สถาบันการเงินรับรู้รายได้ตามเกณฑ์เงินสด

5.1.6 สถาบันการเงินจะต้องประเมินคุณภาพหนี้ของลูกค้าอย่างน้อยทุกไตรมาสหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หากสถาบันการเงินพบว่า จำนวนหรือวันถึงกำหนดของกระแสเงินสดรับรวมทั้งอัตราดอกเบี้ยในกรณีที่เป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัวได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญหรือราคาตลาดของลูกค้าหรือราคาขายยุติธรรมของหลักทรัพย์ที่เป็นประกันแตกต่างกันไปอย่างมีนัยสำคัญจากที่บันทึกไว้เดิม ให้สถาบันการเงินประเมินราคาตามบัญชีใหม่ของลูกหนี้ โดยใช้หลักการตามที่กล่าวมาแล้วใน 1-3 การปรับปรุงราคาตามบัญชีใหม่ของลูกหนี้ใหม่ของลูกหนี้ให้สถาบันการเงินปรับปรุงบัญชี ค่าเผื่อนี้จะสูญ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงนี้ต้องไม่ทำให้ราคาตามบัญชีที่บันทึกไว้เดิมหรือเงินลงทุนในลูกหนี้ (จำนวนที่สถาบันการเงินจ่ายเพื่อให้ได้ลูกหนี้มาครอง กรณีที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ที่ซื้อมา) เพิ่มสูงขึ้น

เพื่อให้สถาบันการเงินมีระยะเวลาปรับตัว ในช่วงแรกของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ก่อนสิ้นปี พ.ศ.2543 นี้ สถาบันการเงินอาจใช้ราคายุติธรรมของหลักประกันเพื่อคำนวณส่วนสูญเสียแทนการใช้วิธีมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับก็ได้

5.2 สำหรับลูกหนี้ที่มีราคาตามบัญชีต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในข้อ 5.1 วรรคแรก สถาบันการเงินอาจถือปฏิบัติเช่นเดียวกับวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อ 5.1 หรืออาจจะถือปฏิบัติตามวิธีการอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในข้อ 5.1 ได้ แต่จะต้องระบุวิธีการนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วย

5.3 ลูกหนี้ประเภทอุปโภคบริโภคที่มีปัญหาที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้เช่าซื้อ เป็นต้น สถาบันการเงินอาจประเมินส่วนสูญเสียเป็นกลุ่มรวมกันโดยใช้วิธีสถิติ หรืออาจถือปฏิบัติตามวิธีที่กล่าวในข้อ 5.1 ก็ได้

6. การสั่งการของผู้ตรวจสอบ

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทยเห็นว่า การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายใด อาจมีเจตนาเพื่อชะลอปัญหาการจัดชั้นสินทรัพย์และการกันเงินสำรอง หรือหลีกเลี่ยงการระงับ รับรู้ดอกเบี้ยค้างรับเป็นรายได้ รวมทั้งมิได้มีการจัดทำเอกสารและการวิเคราะห์ฐานะและความสามารถในการชำระหนี้ได้อย่างถูกต้อง หรือเป็นที่สังเกตเห็นได้โดยชัดเจนว่าลูกหนี้จะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ หรือมีการดำเนินการใดๆ ที่ไม่ได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดขึ้น ผู้ตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย อาจพิจารณาสั่งการให้สถาบันการเงินเปลี่ยนสถานการณ์จัดชั้นของลูกหนี้รายนั้นและให้กันเงินสำรองให้เพียงพอ หรือสั่งให้ระงับการรับรู้รายได้ รวมทั้งให้ยกเลิกการบันทึกรายการดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกบัญชีไปแล้วด้วยก็ได้

2.3 หลักเกณฑ์และวิธีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)⁵

เพื่อให้การบริหารสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ไว้ดังนี้

⁵ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์

1. กรณียินยอมลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้แก่ ลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้ โดยการรับโอนสินทรัพย์ ตราสารการเงิน หรือรับทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน ให้ดำเนินการตัดจำหน่ายบัญชีลูกหนี้และบันทึกส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งโอนกลับรายการเงินสำรองส่วนเกินที่กันไว้เฉพาะสำหรับลูกหนี้รายนั้นทั้งจำนวนได้

2. กรณียินยอมผ่อนปรนเงื่อนไขในการชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ โดยไม่มีการลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งมีผลทำให้มูลค่าที่คาดว่าจะได้รับคืนของหนี้ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่ำกว่าราคาตามบัญชีเดิมรวมดอกเบี้ยค้างรับที่บันทึกในบัญชีของลูกหนี้ก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้บันทึกเงินสำรองสำหรับส่วนสูญเสียที่เกิดขึ้นดังกล่าวทั้งจำนวน ทั้งนี้สามารถโอน กลับรายการเงินสำรองที่กันไว้เดิมก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้เฉพาะจำนวนที่กันไว้สูงกว่าส่วนสูญเสียที่ต้องกัน แต่หากเงินสำรองที่กันไว้แล้วต่ำกว่าส่วนสูญเสียก็ให้กันเงินสำรองเพิ่มให้ครบจำนวนส่วนสูญเสียที่ต้องกันดังกล่าว

3. กรณียินยอมลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยที่ค้างชำระก่อนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้แก่ลูกหนี้ หรือรับชำระหนี้บางส่วนโดยการรับโอนสินทรัพย์ ตราสารการเงิน หรือรับทุนของลูกหนี้ที่เกิดจากการแปลงหนี้เป็นทุน และผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ในส่วนที่เหลือให้แก่ลูกหนี้ ให้ถือปฏิบัติตามข้อ 1 สำหรับกรณีการลดเงินต้นหรือดอกเบี้ยหรือการรับชำระหนี้ดังกล่าว และถือปฏิบัติตามข้อ 2 สำหรับกรณีการผ่อนปรนเงื่อนไขในการชำระหนี้

วิธีการที่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้กับลูกหนี้ที่มีปัญหานั้นได้ใช้วิธีการ โดยอิงกับเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ ซึ่งได้แก่

1. ลดเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ เช่นการลดเงินต้น/ดอกเบี้ยค้างรับให้กับลูกหนี้ โดยให้ลูกหนี้ชำระเพียงบางส่วนเท่านั้น

2. ลดอัตราดอกเบี้ยในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เป็นการลดอัตราดอกเบี้ยจากสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่นจากเดิมในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้เป็น อัตราดอกเบี้ย MLR ก็ลดลงเป็น MLR-0.25 % ต่อปี เป็นต้น

3. แปลงหนี้เป็นทุนเช่นการแปลงตัวหรือหนี้ตามตัวเป็นทุนหรือแปลงเป็นหุ้น คือการที่ลูกหนี้หรือบริษัทเป็นลูกหนี้แปลงหนี้โดยออกหุ้นใหม่ให้กับผู้เป็นเจ้าหนี้ โดยผู้เป็นเจ้าหนี้ไม่ต้องชำระค่าหุ้นแต่ใช้วิธีหักลบกลบหนี้กัน ซึ่งก็เปลี่ยนสภาพจากเจ้าหนี้เป็นผู้ถือหุ้นแทน

4. ขยายระยะเวลาชำระหนี้ เช่นจากเดิมระยะเวลาในการให้กู้คือ 15 ปี ต่อมาลูกหนี้ขาดสภาพคล่องหรือความสามารถในการชำระหนี้ลดลงจึงได้ติดต่อเจรจาขอขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ซึ่งอาจขยายเพิ่มขึ้นจากเดิม 20 ปี เป็น 25 ปี เป็นต้น

5. ปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว หมายถึงจากเดิมลูกหนี้ขอสินเชื่อที่มีอายุการชำระหนี้ไม่เกิน 1 ปี (เป็นหนี้ระยะสั้น) ซึ่งต่อมากายในระยะเวลาดังกล่าวลูกหนี้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน จึงได้ติดต่อธนาคารเพื่อปรับหนี้ระยะสั้นให้กลายเป็นหนี้ระยะยาว ทั้งนี้ก็เพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดทางการเงินของลูกหนี้

6. ให้ระยะเวลาปลอดหนี้(grace period) เงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยหมายถึง ไม่มีการชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยในช่วงระยะเวลาหนึ่งอาจจะเป็น 6 เดือน 1 ปี แล้วแต่กรณี

7. การรับโอนสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน เพื่อตีโอนชำระหนี้เช่นบ้าน ที่ดินหรือทรัพย์สินที่สามารถจับต้องได้

8. การรับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ใช่หลักประกัน เพื่อตีโอนชำระหนี้ เช่นกรรมสิทธิ์หรือลิขสิทธิ์ต่างๆ

9. การรับโอนสินทรัพย์เพื่อการชำระหนี้ โดยให้สิทธิลูกหนี้ซื้อคืนได้ในเวลาที่ตกลง

โดยวิธีที่ธนาคารนครหลวงฯนิยมใช้มากที่สุดคือ ลดเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ, การลดอัตราดอกเบี้ยในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการขยายระยะเวลาชำระหนี้ โดยทั้ง 3 วิธีนี้จะเป็นวิธีที่ช่วยผ่อนคลายภาวะความตึงเครียดทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามเงื่อนไขในสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ทั้งนี้จากรายละเอียดที่ได้กล่าวมาจะเป็นการกล่าวถึงขั้นตอนและขบวนการ และวิธีการติดตามหนี้ แก่ไขหนี้เพื่อให้การบริหารลูกหนี้ไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารนครหลวงฯมีวิธีการและขั้นตอนหลายอย่างเช่น การติดตามหนี้ การเจรจา การผ่อนปรน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งวิธีการต่างๆที่กล่าวมาสามารถอธิบายและสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

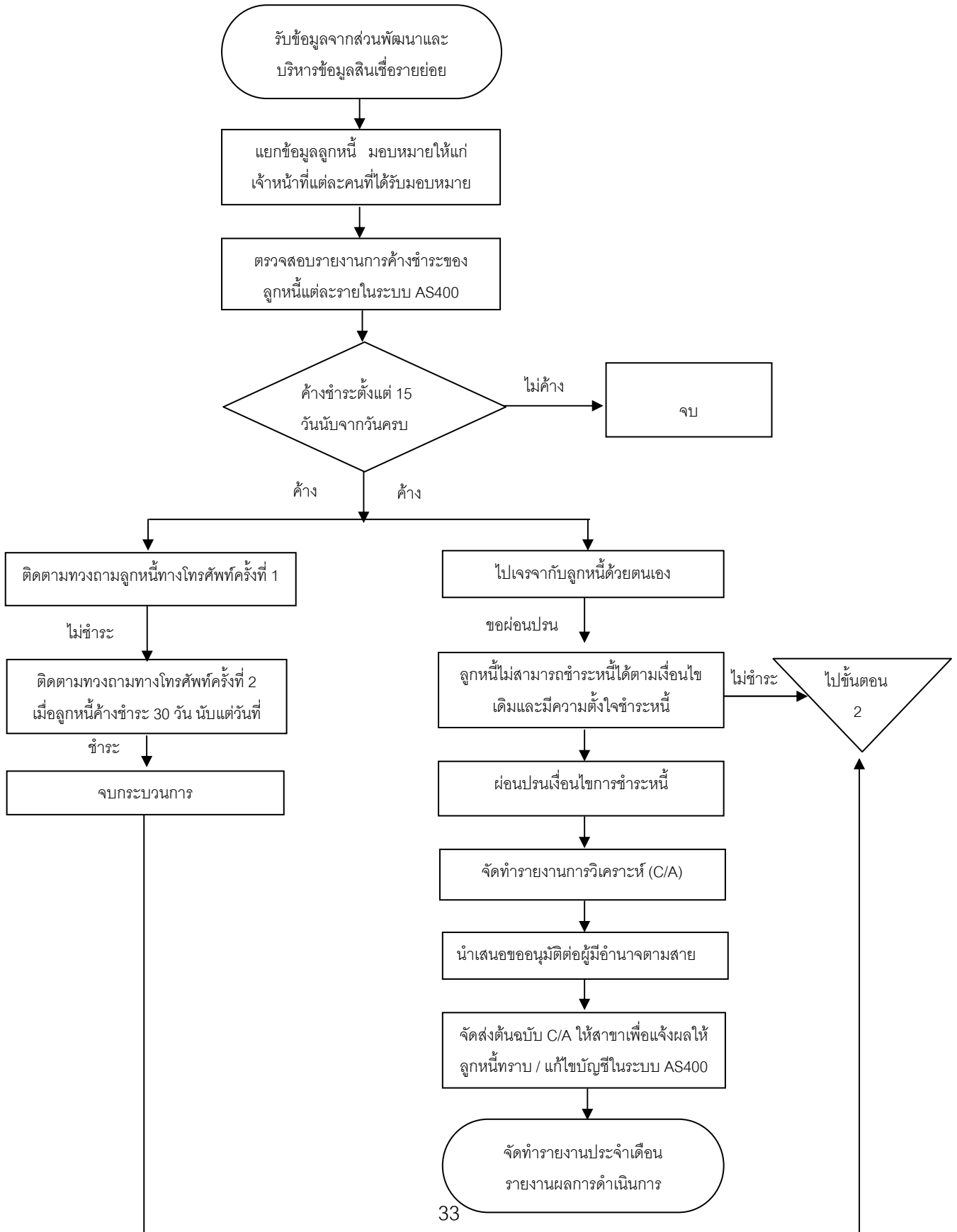
การติดตามทวงถามหนี้ในขั้นตอนที่ 1

ในเบื้องต้น ทุกวันที่ต้นเดือน(ประมาณวันที่ 5 ของทุกเดือน) จะมีฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลรายชื่อลูกหนี้ทั้งหมดให้กับส่วนที่ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ซึ่งในขั้นตอนนี้ใช้เวลาประมาณหนึ่งวัน หลังจากนั้น จะคัดแยกลูกหนี้ตามความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ แต่ละคน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระต่อไป ขั้นตอนนี้ใช้เวลาประมาณ 1 วัน เมื่อ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ตรวจสอบสถานะ การค้างชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายแล้วพบว่าหากลูกหนี้มีการค้างชำระหนี้ตั้งแต่ 15 วัน นับจากวันครบกำหนดชำระ จะมีวิธีการติดตามลูกหนี้อยู่ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การติดตามทวงถามลูกหนี้ทางโทรศัพท์ครั้งที่ หนึ่ง หากลูกหนี้นำเงินเข้าชำระตามที่แจ้ง เป็นอันเสร็จสิ้นขบวนการติดตาม แต่ถ้าหากลูกหนี้ไม่ชำระ เริ่มการติดตามทวงถามลูกหนี้ทางโทรศัพท์ครั้งที่ 2 เมื่อลูกหนี้ค้างชำระ 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระ หากลูกหนี้นำเงินเข้าชำระตามที่แจ้ง เป็นอันเสร็จสิ้นขบวนการติดตาม แต่ถ้าหากลูกหนี้ไม่ชำระ ก็จะดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

วิธีที่ 2 การไปเจรจากับลูกหนี้ด้วยตนเอง ซึ่งหากการเจรจาเป็นไปด้วยดี ลูกหนี้สามารถนำเงินเข้าชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ทั้งหมดจนสามารถทำให้บัญชีเงินกู้เป็นปกติ ถือว่าการติดตามลูกหนี้ได้สิ้นสุดลง แต่ในทางตรงข้าม หากการเจรจากับลูกหนี้ในเบื้องต้นแล้ว ลูกหนี้ไม่สามารถนำเงินเข้าชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ ขั้นตอนต่อมา คือการเจรจาแก้ไขหนี้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน โดยเฉลี่ยประมาณ หนึ่งสัปดาห์ของเวลาทำการ หลังจากนั้น เมื่อเรื่องที่น่าเสนอได้รับการพิจารณาอนุมัติเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะจัดส่งเอกสารดังกล่าวถึงสาขา เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงรายการในระบบตามคำสั่งอนุมัติต่อไป หลังจากนั้นทุกสิ้นเดือน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งจัดทำกรรณสูติหนี้เพื่อรายงานการติดตามลูกหนี้หลังจากได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อไปอีกเป็นระยะเวลา 12 เดือน หรือ 1 ปี ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการติดตาม ทวงถาม และการเจรจาแก้ไขหนี้ แต่หากการเจรจากับลูกหนี้ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ก็จะดำเนินการในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ภาพที่ 2.1
การติดตามทวงถามหนี้ในขั้นตอนที่ 1



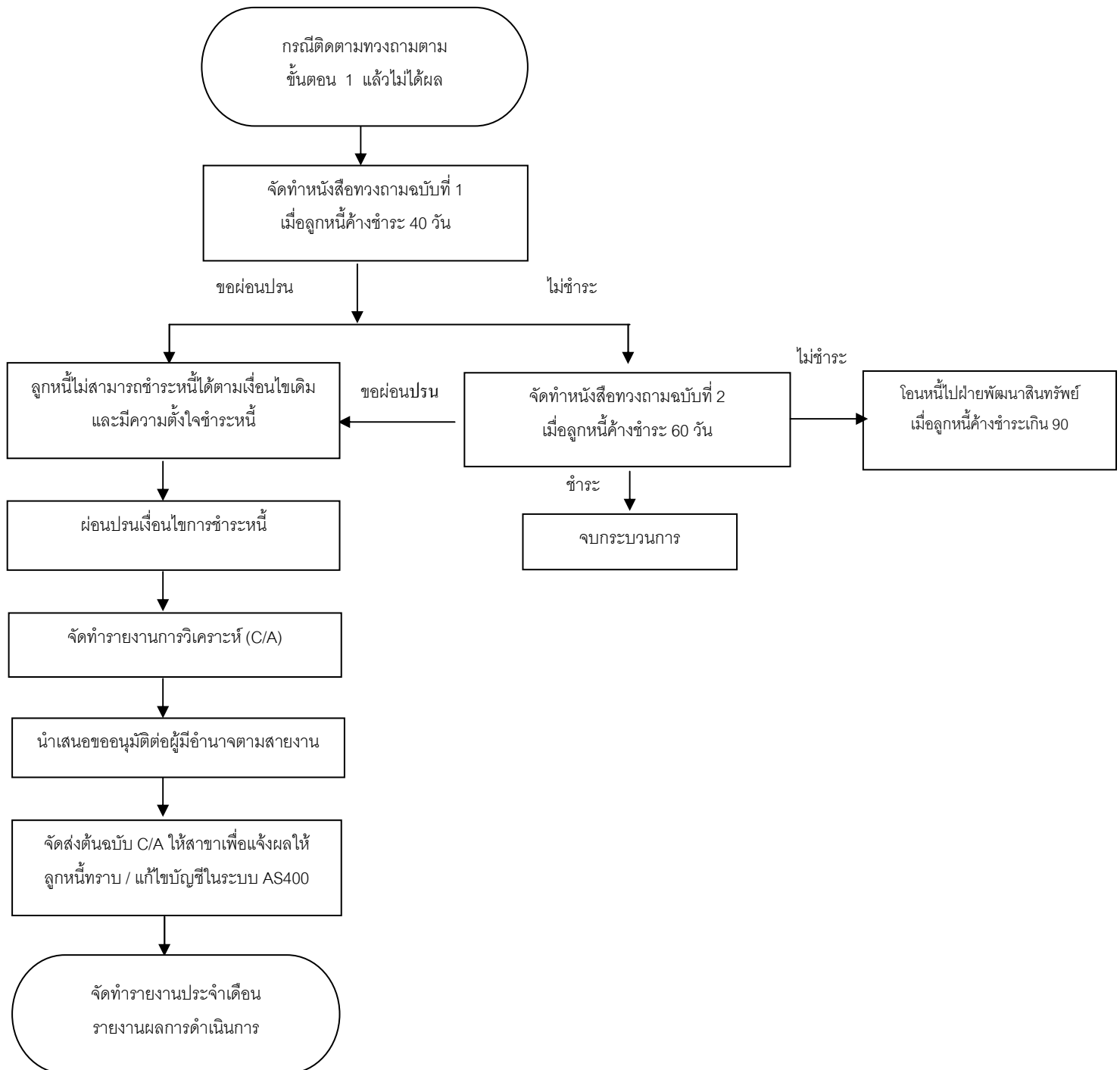
การติดตามทวงถามหนี้ในขั้นตอนที่ 2

เป็นขั้นตอนที่การติดตาม ทวงถามในขั้นตอนที่ 1 ไม่สำเร็จ ก็จะดำเนินการกับลูกหนี้ในขั้นตอนที่ 2 ซึ่งมีวิธีการติดตามลูกหนี้อยู่ 2 วิธีคือ

วิธีที่ 1 เมื่อลูกหนี้ค้างชำระ 40 วัน เจ้าหน้าที่สินเชื่อจัดทำหนังสือทวงถามฉบับที่ 1 หลังจากนั้น รอการติดต่อกลับจากลูกหนี้ หรือในระหว่างนั้น อาจมีการโทรติดตามลูกหนี้เป็นระยะๆ เมื่อลูกหนี้ติดต่อกลับ ก็เข้าสู่กระบวนการเจรจาให้ชำระหนี้ คือ หากลูกหนี้สามารถชำระหนี้ค้างทั้งหมดจนสามารถทำให้บัญชีเงินกู้เป็นปกติ ถือว่าการติดตามลูกหนี้ได้สิ้นสุดลง แต่ในขณะเดียวกัน หากการเจรจากับลูกหนี้ ลูกหนี้ไม่สามารถนำเงินเข้าชำระหนี้ที่ค้างชำระได้ ขั้นตอนต่อมา คือการเจรจาแก้ไขหนี้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน โดยเฉลี่ยประมาณหนึ่งสัปดาห์ของเวลาทำการ หลังจากนั้น เมื่อเรื่องที่น่าเสนอได้รับการพิจารณาอนุมัติ เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่รับผิดชอบจะจัดส่งเอกสารดังกล่าวถึงสาขา เพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงรายการในระบบต่อไป ขั้นตอนสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อคนเดิม เมื่อถึงสิ้นเดือนของทุกเดือน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องสรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอีกทีหนึ่ง พร้อมทั้งจัดทำรายงานการติดตามลูกหนี้ หลังจากได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ต่อไปอีกเป็นระยะเวลา 12 เดือน หรือ 1 ปี ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการติดตาม ทวงถาม และเจรจาแก้ไขหนี้ แต่หากการเจรจากับลูกหนี้ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ก็จะดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

วิธีที่ 2 เมื่อจัดทำจดหมายทวงถามฉบับที่ 1 ลูกหนี้ไม่มีการติดต่อกลับมา ดำเนินการออกจดหมายทวงถามฉบับที่ 2 หากลูกหนี้ติดต่อกลับ ก็เข้าสู่กระบวนการเจรจาให้ชำระหนี้ และหากชำระไม่ได้ก็เจรจาแก้ไขหนี้ แต่ในขั้นตอนนี้ หากลูกหนี้ไม่ติดต่อกลับมา หรือติดต่อกลับมา แต่ไม่สามารถเจรจหาข้อยุติได้ จะดำเนินการกับลูกหนี้ในขั้นตอนต่อไป นั่นคือ โอนความดูแลให้ฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ซึ่งถือเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการ รายละเอียดสามารถสรุปเป็น Flow Chat เพื่อนำให้เห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้ดังนี้

ภาพที่ 2.2
การติดตามทวงถามหนี้ในขั้นตอนที่ 2



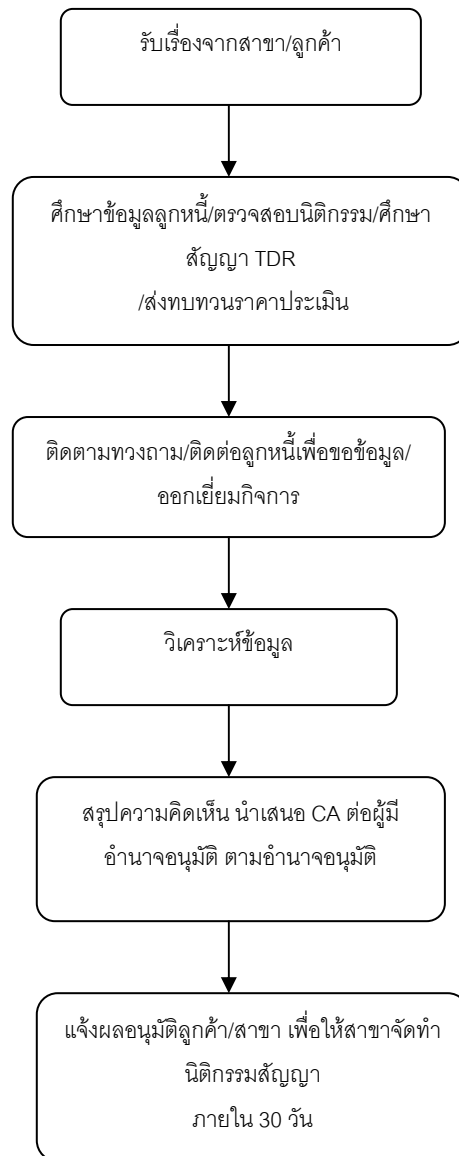
ขั้นตอนที่ 3 การเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้

เมื่อได้รับโอนลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระจากสาขาหรือฝ่ายงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่รับผิดชอบ ศึกษาข้อมูลลูกหนี้ ตรวจสอบนิติกรรมสัญญาต่างๆ หลังจากนั้นส่งทบทวนราคาประเมิน ต่อจากนั้น เจ้าหน้าที่สินเชื่อเมื่อทำการศึกษาข้อมูลลูกหนี้เป็นอย่างดีแล้ว ก็ดำเนินการติดตามทวงถาม หรือลูกหนี้บางรายต้องออกไปตรวจเยี่ยมกิจการ พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูล รายละเอียดต่างๆ เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปความคิดเห็น และนำเสนอขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตามอำนาจ สายงานต่อไป หลังจากได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องแจ้งผลการอนุมัติให้ลูกหนี้และสาขาทราบ เพื่อให้สาขาจัดทำนิติกรรมสัญญาภายใน 30 วัน นับจากวันอนุมัติ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการแก้ไขลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ รายละเอียดสามารถสรุปเป็น Flow Chat เพื่อนำไปเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3

ขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน)



ขั้นตอนที่ 4 เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้

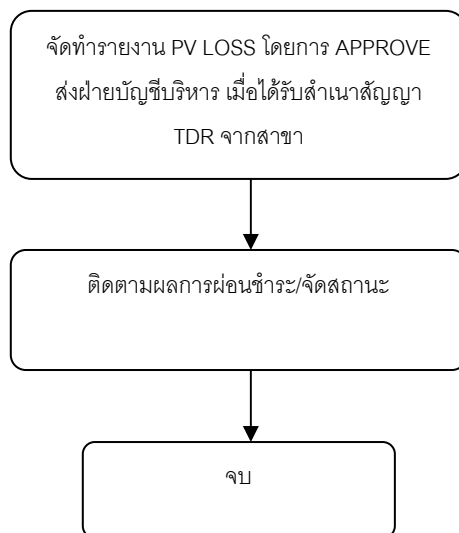
การติดตามลูกหนี้หลังจากได้รับอนุมัติผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้/ปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ในขั้นตอนนี้หลังจากเสร็จสิ้นในขั้นตอนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ผู้รับผิดชอบเมื่อได้รับสำเนาสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้จากสาขา ต้องจัดทำรายงานรับชำระหนี้ลูกหนี้ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีส่วนสูญเสีย (PV LOSS) โดยการเข้าไปทำการอนุมัติ (APPROVE) ในระบบ เพื่อทำการส่งรายงานให้กับฝ่ายงานที่ทำหน้าที่ในการจัดส่งรายงานให้ธนาคารแห่งประเทศไทย หลังจากนั้นก็เป็นติดตามผลการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ และจัดสถานะทางบัญชีของลูกหนี้ซึ่งเป็นอันเสร็จสิ้นขั้นตอนการทำงานทั้งหมด รายละเอียดสามารถสรุปเป็น Flow Chat เพื่อให้เห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้นได้ดังนี้

ภาพที่ 2.4

ขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนหลังการปรับปรุงโครงสร้างหนี้



ปัญหาและอุปสรรคที่พบในแต่ละขั้นตอนสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการเจรจาแก้ไขหนี้ , หลบเลี่ยงการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ เช่น ติดต่อกับทางโทรศัพท์ ลูกหนี้ไม่ยอมรับสาย ไปพบที่บ้านหรือที่ทำงาน ก็ไม่ยอมพบ เป็นต้น
2. ลูกหนี้ให้ข้อมูลบางครั้งบิดเบือนจากความเป็นจริง ทำให้การแก้ไขดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด เช่น การที่ลูกหนี้มีปัญหาทางการเงิน แต่กลับให้ข้อมูลว่ามีปัญหาทางด้านครอบครัว หรือ การมีหนี้สินล้นพ้นตัว แต่กลับให้ข้อมูลว่าขาดสภาพคล่องทางการเงิน เนื่องจากธุรกิจล้มเหลว เป็นต้น
3. ลูกหนี้ย้ายที่อยู่ เปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ หรือแม้แต่นายที่ทำงาน ไม่ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ธนาคารทราบ ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ธนาคารก็ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้หรือติดตามลูกหนี้ได้
4. การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่สาขา กับเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ บางครั้งเป็นไปด้วยความล่าช้า เช่น การขอเอกสารที่ใช้สำหรับประกอบการพิจารณาอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อสาขาบางสาขามีแค่คนเดียว ทำให้การทำงานเป็นไปค่อนข้างลำบาก กว่าจะส่งเอกสารตามที่ร้องขอไป ต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน ทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ต้องล่าช้าออกไปอีก เป็นต้น
5. เงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติบางครั้งผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติไม่เห็นด้วยกับแนวทางที่เจ้าหน้าที่ได้นำเสนอไป มีผลให้ต้องนำมาเจรจากับลูกหนี้ใหม่อีกครั้ง เกิดความล่าช้าออกไปอีก หรือแม้แต่บางครั้ง ก็ไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เป็นต้น

สรุป จากที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นขั้นตอนและขบวนการ หรือวิธีการติดตามหนี้แก้ไขหนี้ ที่ธนาคารนครหลวงไทยนำมาเป็นข้อปฏิบัติ ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้น ขั้นตอนที่ลูกหนี้จะเกิดความเสี่ยงในการค้างชำระหนี้มากที่สุด คือขั้นตอนที่ 1 และ ขั้นตอนที่ 2 เพราะถ้าหากการเจรจาในขั้นตอนที่ 1 และ ขั้นตอนที่ 2 สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ได้ โอกาสที่ลูกหนี้จะกลายเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาจะต่ำ แต่ถ้าหากการเจรจาในขั้นตอนที่ 1 และ ขั้นตอนที่ 2 ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ลุล่วง โอกาสที่ลูกหนี้จะกลายเป็นลูกหนี้ที่มีปัญหาจะสูงมาก

ถึงแม้ธนาคารนครหลวงไทย จะได้พยายามนำวิธีการต่างๆ เพื่อมาช่วยเหลือ หรือเพื่อ บรรเทาภาวะความตึงเครียดให้กับลูกหนี้แล้วก็ตาม แต่กระนั้นก็ยังมียุทธวิธีที่ไม่สามารถปฏิบัติ ตามเงื่อนไขในการสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ ซึ่งธนาคารนครหลวงไทยก็ได้พยายามแก้ไข ปัญหาดังกล่าวเรื่อยมา โดยวิธีการที่ใช้แก้ไขปัญหให้กับกลุ่มลูกหนี้ที่มีปัญหาการค้างชำระหนี้ หลังจากได้รับอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้แล้วนั้น จะมีวิธีการหรือแนวทางเช่นเดียวกับการแก้ไข ครั้งก่อนหน้านี้ สาเหตุนั้นก็เพราะว่า วิธีการดังกล่าวไม่ว่าจะเป็น การปรับอัตราดอกเบี้ยจาก ผิดนัดเป็นปกติ, การลดงวดผ่อนชำระ หรือแม้แต่การขยายระยะเวลาการชำระหนี้ออกไปอีก เป็นต้น เป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่ธนาคารสามารถกระทำให้กับลูกหนี้และเป็นวิธีการที่ลูกหนี้โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 70-80 ร้องขอมา อีกทั้งวิธีการดังกล่าวไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ กำหนดไว้ และสถาบันการเงินเกือบทุกสถาบันนิยมนำวิธีการดังกล่าวมาใช้