

เรื่อง หลักเกณฑ์การว่าจ้างงาน บริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อรับงานติดตามหนี้ งานคดี-บังคับคดี

ด้วย บริษัท ชโย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทฯย่อย มีความประสงค์เปิดรับสมัครบริษัทภายนอกติดตามหนี้เพื่อช่วยเร่งรัดติดตามตามหนี้ค้างชำระของบริษัท ให้ได้รับชำระคืนโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์และรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์มาตรฐานและคุณสมบัติของบริษัทภายนอกติดตามหนี้
 - 1.1 ต้องเป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างติดตามทวงถามหนี้ โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ หรือหน่วยราชการอื่นออกให้
 - 1.2 ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยต้องมีหนังสือรับรองการจดทะเบียนรับรองซึ่งนายทะเบียนออกให้
 - 1.3 ต้องนำเสนอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะใช้ในการบริหารหนี้ให้กับบริษัท เพื่อแสดงถึงการนำเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารหนี้ ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบโครงสร้างของระบบ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ งานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ระบบ Voice Record ระบบ Collection system การจัดทำรายงานในมุมมองต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารหนี้และติดตามความก้าวหน้าของการติดตามหนี้ และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ผู้รับจ้างกับบริษัท
 - 1.4 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย หรือไม่เป็นบุคคลที่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 - 1.5 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น
 - 1.6 ต้องนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
 - 1.7 มีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยมีขอบเขตและรายละเอียดของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้
 - (1) แผนป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัย ประกอบด้วย
 - (1.1) แผนการป้องกัน เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง แผนการขนย้ายเอกสารสำคัญ/ผัง/แผนที่ทางหนีไฟ เป็นต้น
 - (1.2) แผนการระงับเหตุอัคคีภัย เช่น การตัดกระแสไฟฟ้า สัญญาณแจ้งเพลิงไหม้ การแจ้งศูนย์นิรภัย เป็นต้น
 - (2) แผนป้องกันน้ำท่วม
 - (3) แผนรองรับจากแผ่นดินไหว

1. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล
2. สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
3. สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์
4. สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
5. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ต่อนายทะเบียน ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558
6. หนังสือรับรองว่าไม่เคยถูกร้องเรียนไปยังสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนกระทั่งมีคำวินิจฉัยว่ามีความผิดจริง โดยจะต้องแสดงหนังสือยืนยันพร้อมลงลายมือชื่อรับรองด้วย
7. ภาพแสดงความพร้อมในการรับงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์ บุคลากร สถานที่ ระบบการทำงาน
 - อุปกรณ์ หมายถึงอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องทำลายเอกสาร อุปกรณ์ความปลอดภัย ดังดับเพลิง ระบบสแกนนิ้ว/สแกนหน้า เพื่อเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน
 - บุคลากร แสดงแผนผัง บุคลากร ขององค์กร ประกอบด้วยทะเบียนผู้บริหารจนถึงพนักงานแผนกต่างๆ
 - สถานที่ แสดงให้เห็นถึงพื้นที่ปฏิบัติงานในแต่ละส่วน - ที่ตั้งบริษัท/สำนักงานตรงกับที่ระบุไว้ในหนังสือรับรองบริษัท มีป้ายบริษัท/สำนักงานที่มีความแข็งแรง มั่นคง และมองเห็นได้ชัดเจน สถานที่บริษัท/สำนักงาน สภาพแวดล้อมมีความแข็งแรงปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการเป็นบริษัท/สำนักงาน มากกว่าที่พักอาศัย แผนกต้อนรับ ส่วนงานติดตามหนี้ ส่วนงานคดี ส่วนงานธุรการ ห้องเซิร์ฟเวอร์ ห้องเก็บเอกสาร/สำนวน
 - ระบบการทำงาน - ระบบ Collection system ระบบ Voice Record
7. รายละเอียดการให้บริการของผู้รับจ้าง ประกอบด้วย
 - ต้องนำเสนอระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะใช้ในการบริหารหนี้ให้กับบริษัท เพื่อแสดงถึงการนำเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารหนี้ ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบโครงสร้างของระบบ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ระบบ Voice Record ระบบ Collection system การจัดทำรายงานในมุมมองต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารหนี้และติดตามความก้าวหน้าของการติดตามหนี้ และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ผู้รับจ้างกับบริษัท
 - ต้องมีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามหนี้ โดยผลงานที่นำมาแสดงต้องมีหนังสือรับรองผลงาน ที่ออกโดยหน่วยงาน หรือสถาบันการเงิน หรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือ
 - แนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับจ้าง
 - ผู้รับจ้างมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) โดยมีขอบเขตและรายละเอียดของแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

(1) แผนป้องกันและระงับเหตุอัคคีภัย ประกอบด้วย

(1.1) แผนการป้องกัน เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง แผนการขนย้ายเอกสารสำคัญ/แผนที่ทาง
หนีไฟ เป็นต้น

(1.2) แผนการระงับเหตุอัคคีภัย เช่น การตัดกระแสไฟฟ้า สัญญาณแจ้งเพลิงไหม้ การแจ้งศูนย์
นิรภัย เป็นต้น

(2) แผนป้องกันน้ำท่วม

(3) แผนรองรับจากแผ่นดินไหว

(4) แผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอื่น ๆ เช่น พนักงานลาออก เป็นต้น

(5) แผนป้องกันระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบฐานข้อมูล ระบบความปลอดภัย เป็นต้น

Checklist Visit

หัวข้อการตรวจเยี่ยม บริษัทฯ/สำนักงานฯ ตัวแทนเพื่อพิจารณารับเข้าทำงาน	
ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์บริษัท/สำนักงานฯ	
1	ที่ตั้งบริษัท/สำนักงานฯ ตรงกับที่ระบุไว้ในหนังสือรับรองบริษัท
2	มีป้ายบริษัท/สำนักงานฯ ที่มีความแข็งแรง มั่นคง และมองเห็น ได้ชัดเจน
3	สถานที่บริษัท/สำนักงานฯ สภาพแวดล้อมมีความแข็งแรงปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน
4	มีความชัดเจน ในการเป็นบริษัท/สำนักงานฯ มากกว่าที่พักอาศัย
5	มีทะเบียนการค้า และ ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.20) แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน (ถ้ามี)
6	รายชื่อกรรมการผู้มีอำนาจ และตราประทับบริษัท/สำนักงานฯ ถูกต้องตามที่แจ้ง
7	อุปกรณ์บริษัท/สำนักงานฯ มีความพร้อม และเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในการปฏิบัติงาน
8	มีบอร์ด/พื้นที่ สำหรับติดประกาศ ระเบียบบริษัท ระเบียบปฏิบัติ รวมถึงปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันเสมอ
9	มีบอร์ด/พื้นที่ สำหรับแสดงผลงาน Performance ของบริษัท รวมถึงปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันเสมอ
10	มีบันทึกการตรวจเยี่ยมบริษัท/สำนักงานฯ จากผู้ว่าจ้าง
11	มีถังดับเพลิง / ระบบป้องกันอัคคีภัย / บันไดหนีไฟ ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
การจัดเก็บข้อมูลลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล	
12	มีการเข้าเครื่อง โดยใช้ User และ Password ทุกครั้งหรือไม่
13	มีการล็อกหน้าจออัตโนมัติ เมื่อไม่มีการใช้หน้าจอเครื่องหรือไม่ (ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้)
14	มีการแบ่งแยกและจัดเก็บข้อมูลลูกค้า เอกสารลูกค้าที่เป็นระบบไม่ปะปนกัน ปลอดภัยต่อการสูญหาย
15	มีระบบ/ทะเบียน เบิก-คืนเอกสารสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกค้า
16	มีระเบียบและวิธีปฏิบัติเรื่องการติดตามทวงถาม ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ตามพรบ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 (Collection Policy) เพื่อการทำงานที่สอดคล้อง
17	มีขั้นตอนการควบคุมดูแล รับ-ส่ง ข้อมูลลูกค้าที่ปลอดภัยเหมาะสมหรือไม่
18	มีระบบการ Back-up ข้อมูลลูกค้า (รับ ลบ ทำลาย) หรือไม่
19	มีระบบการติดตามงาน Collection System หรือไม่
20	มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าตามลำดับชั้นในการทำงานหรือไม่

แผนงานเพื่อความมั่นคงของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ	
21	มีการจัดทำแผนการติดต่อในสถานการณ์ฉุกเฉิน
22	มีการจัดทำแผนรองรับเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินทางด้านระบบงานหรือไม่
23	มีการจัดทำแผนงานซ้อมกรณีฉุกเฉินหรือไม่ (Call tree)
ระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนการทำงาน	
24	มีขั้นตอนกระบวนการในการติดตามหนี้หรือไม่ (Collection Process)
25	มีการบันทึกการสนทนาหรือการเจรจาเพื่อตรวจสอบหรือไม่
26	มีแบบสนทนา/เจรจา การเจรจาในการติดตามหนี้หรือไม่
27	มีขั้นตอนกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขหรือไม่
28	มีขั้นตอนกระบวนการในการควบคุมดูแลตรวจสอบเหตุการณ์ทุจริตหรือไม่
29	หนังสือ/เอกสารที่พนักงานผ่านการอบรมพรบ.การทวงถามหนี้ พ.ศ.2558
ตรวจสอบสถานะทางการเงิน	
30	งบดุล,งบกำไรขาดทุน,งบกระแสเงินสด
31	สถานที่ประกอบการเป็นตึกซื้อ/เช่า(มีสัญญาเช่า)
32	หนังสือรับรองบริษัทฯ ต้องมีวัตถุประสงค์ และระบุท้ายหนังสือรับรองว่านำส่งงบการเงินปีล่าสุด เรื่องให้บริการติดตามทวงถามเร่งรัดหนี้สิน/ทวงถามหนี้และกฎหมาย
33	เอกสารแสดงการยื่นภาษีที่ออกโดยกรมสรรพากร
34	เอกสารที่ขึ้นทะเบียนกับสภาพนายความ/สำนักงานทะเบียนกองบัญชาการตำรวจนครบาล
	ใบอนุญาตประกอบธุรกิจทวงถามหนี้