



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ถนนราชดำเนินกลาง กรุงเทพฯ 2 โทร. 813022, 813082, 813203, 813404 โทรเลขชุด ธกษท กรุงเทพฯ 2

ที่ 01/ว.117

26 ธันวาคม 2517

เรื่อง คำชี้แจง "การแจ้งเรื่องลูกคามีเหตุผิดปกติ"

เรียน ผู้จัดการสาขา ทุกสาขา

ตามที่ธนาคารได้ออกคำชี้แจง "การแจ้งเรื่องลูกคามีเหตุผิดปกติ" ลงวันที่ 19 มีนาคม 2516 ไว้ในการประชุมพนักงานสาขาต่าง ๆ ที่จังหวัดลพบุรี และได้มอบคำชี้แจงนี้ให้ผู้จัดการสาขาเข้ามาในคราวประชุมวันที่ 10 กันยายน 2517 ด้วย

โดยที่เรื่องนี้มีควมสำคัญมากอยู่ ธนาคารจึงขอส่งคำชี้แจงเรื่องดังกล่าวพร้อมกับหนังสือนี้ 6 ชุด ขอให้ผู้จัดการสาขาขอความเข้าใจกับบรรดาพนักงานสินเชื่อขอให้ปฏิบัติโดยถูกต้องครบถ้วน ขอขอบคุณในความร่วมมือโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเนียร สาระนาค)

ผู้จัดการ

ใบเฉพาะใบ ชกส. เท่านั้น

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
การแจ้งเรื่องลูกคามีเหตุผิดปกติ

1. เหตุผิดปกติในส่วนตัวลูกค้า ได้แก่

- (1) ตาย
- (2) วิกลจริต
- (3) เลิกประกอบอาชีพการเกษตร
- (4) ไปเสียจากภูมิลำเนาหรือดินที่อยู่โดยมีใครรู้หรือไม่มีใครรู้ว่าไปอยู่ที่ใดก็ตาม รวมทั้งถูกผู้ก่อการร้ายคร่าตัวไป หรือไปรบในประเทศอื่นด้วย
- (5) ป่วยเรื้อรัง หรือทุพพลภาพ(ไม่มีกำลังทำการทำงาน)
- (6) เหตุอื่น ๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่อาจประกอบอาชีพ เช่น ทองโทษจำคุก บวชแล้วไม่สึก เป็นต้น
- (7) ถูกศาลสั่งยึดทรัพย์ หรือถูกฟ้องคดีแพ่งหรือคดีอาญา หรือโอนทรัพย์สินหลักใหญ่อื่น รวมทั้งทรัพย์สินซึ่ง ชกส. หมายโอนไว้ หรือจำหน่ายของสิ่งหามทรัพย์แก่ผู้อื่น หรือกู้ยืมเงินจากบุคคลภายนอกโดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น กู้ยืมเงินจำนวนมากมาใช้ในงานพิธีอย่างตักน้ำพริกตะลายนมน้ำ หรือกู้ยืมเงินมาเล่นการพนัน หรือกู้ยืมเงินมาใช้เพื่อการมีเมียเพิ่มเติม เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นภัยแก่กลุ่มลูกค้าและมูลค่าประกัน

2. การขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มลูกค้าและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้าแจ้งเหตุผิดปกติ

พนักงานสินเชื่อขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มลูกค้าและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้าไปแจ้งเรื่องลูกค้าในกลุ่มมีเหตุผิดปกติแก่พนักงานสินเชื่อที่หน่วย ชกส. เป็นการประจำเดือน โดยแจ้งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปในเดือนใดลูกค้าในกลุ่มไม่มีเหตุผิดปกติ ก็ขอให้แจ้งควว่าไม่มี ในกรณีที่แจ้งว่าไม่มีนั้น หัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มจะไปแจ้งเอง หรือฝากจดหมายแก่หัวหน้ากลุ่มอื่นหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มอื่นหรือลูกค้าในกลุ่มเดียวกัน หรือในกลุ่มอื่นนำไปให้พนักงานสินเชื่อที่หน่วย ชกส. ก็ได้ ในจดหมายที่แจ้งว่าไม่มีนั้น ขอให้ยกเพียงกลุ่มที่ประจำเดือนใดก็ได้ และจกคำว่าไม่มี เช่น "กลุ่มที่ บ. 21 กรกฎาคม 2516 ไม่มี" แล้วหัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลงลายมือชื่อกับวันที่ไวคววย ทั้งนี้ ขอให้รีบส่งจดหมายที่หน่วยภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปเช่นเดียวกัน

* นายสำรวย สวัสดิ์ชัย พนักงานสินเชื่อตรีประจำสาขานครนายก ผู้ได้รับการฝึกอบรมวิชาความรู้ความตามหลักสูตรของ ชกส. รุ่นแรก ได้เสนอแนวความคิดความควรให้หัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มมีรายงานกรณีลูกค้าตายหรือไปจากดินที่อยู่ มายังหน่วยเป็นการประจำเดือนเพื่อเสนอผู้จัดการสาขา

(หน่วยควรจัดให้ที่รับจดหมายไว้) จะเห็นได้ว่าความวิสัยนี้ไม่เป็นการแก้หัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มมากนัก เพราะในกรณีส่วนใหญ่ไม่มีเหตุผิดปกติ ก็อาจฝากจดหมายแก่หัวหน้ากลุ่มอื่นหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มอื่นหรือลูกค้ายูมีธุรกิจเราไปอำเภอเข้าไปส่งที่หน่วยได้ ส่วนกรณีที่มีเหตุผิดปกติ นั้น นาน ๆ อาจมีสักครั้งหนึ่ง หัวหน้ากลุ่มหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มที่เกี่ยวข้องจึงไปแจ้งเอง

ธนาคารโคจักษ์ที่มีแบบ งค. 72 ขึ้น ในกำหนดแสดงเหตุผิดปกติในส่วนตัวลูกค้ายังควรแจ้งแก่พนักงานสินเชื่อ และในกำหนดแสดงเหตุผลที่ขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายในเรื่องนี้

ใน งค. 72 กำหนดวรรคสุดท้าย มีช่องว่างในวงเล็บ "(ไปแจ้งใด _____)" ขอให้พนักงานสินเชื่อเติมข้อความดังนี้ สำหรับหน่วยซึ่งมีพนักงานสินเชื่อผลัดกันอยู่ประจำหน่วยทุกวัน ขอให้เติม "ไปแจ้งใดทุกวัน เว้นแต่วันหยุดธนาคาร" ส่วนหน่วยซึ่งมีพนักงานสินเชื่ออยู่ประจำเฉพาะบางวัน ขอให้เติมเช่น "ไปแจ้งใดทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี" เป็นที่เข้าใจว่า การส่งจดหมายแจ้งว่าไม่ขึ้น ส่งใดทุกวัน แม้วันหยุดก็ส่ง เขาควรรับจดหมายของหน่วยได้

พนักงานสินเชื่อแบบ งค. 72 ให้หัวหน้ากลุ่มลูกค้ายปิดไว้ตามใบของปกแฟ้มเอกสารประจำกลุ่มลูกค้ายหากเปิดเฉพาะแนวนบนของ งค. 72 เพื่อกลับดูข้อความตามหลังได้

3. เหตุผลที่ขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายในเรื่องนี้

ในการขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกค้ายในเรื่องนี้ พนักงานสินเชื่อแจ้งเหตุผลดังต่อไปนี้

โดยที่เหตุดังกล่าวใน 1 เมื่อเกิดแก๊งลูกค้ายูมีคนใด จะทำให้ลูกค้ายูมีไม่อาจชำระหนี้เงินกู้แก่ธนาคารได้ เมื่อธนาคารเรียกคืนเงินกู้ไม่ได้และจำเป็นต้องฟ้องคดีทวงถาม จะเดือดร้อนแก่กลุ่มลูกค้ายซึ่งรับผิดชอบร่วมกัน และแก๊งค้ายูมีที่เงินกู้ของลูกค้ายูมีนั้นควย ธนาคารจึงต้องหาทางผ่อนคลายเป็นเสียโดยเร็วโดยวิธีขอให้ภริยาหรือบุตรของลูกค้ายูมีเขาทำสัญญารับใช้หนี้เงินกู้ของลูกค้ายูมี และขอผ่อนผันการชำระหนี้ต่อไปตามสมควร หรือสอบสวนภริยาหรือบุตร เขาเป็นลูกค้ายูมีเพื่อเงินระยะปานกลางพิเศษมาชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้ายูมีเดิมที่ค้างอยู่นั้น และลูกค้ายูมีใหม่ได้รับการทะนุบำรุงของธนาคารต่อไป ทั้งนี้ เป็นทางที่ธนาคารจะยับยั้งการฟ้องคดีไว้ได้ และเป็นทางช่วยเหลือแก่ครอบครัวของลูกค้ายูมีเหตุผิดปกติ และไม่เดือดร้อนแก่กลุ่มลูกค้ายูมีซึ่งรับผิดชอบร่วมกัน ตลอดจนไม่เดือดร้อนแก่ผู้ค้ำประกันด้วย โดยที่เรื่องเช่นนี้ ถ้าปล่อยปละละเลยหรือเินนานไป อาจมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลง เช่นภริยาของลูกค้ายูมีเหตุผิดปกติ อาจได้ตัวใหม่เป็นคนหัวหมอซึ่งชักนำภริยา

รับใช้หนี้เงินกู้ของลูกค้านั้น จึงกลมกลืนเป็นภาระแก่ลูกลูกค้าและลูกค้าประกัน เพื่อป้องกันมิให้เกิดเรื่องเช่นนี้
ธนาคารจึงขอความร่วมมือหัวหน้าลูกลูกค้าและผู้ช่วยหัวหน้าลูกลูกค้ารับแจ้ง เหตุผิดปกติดังกล่าวแก่พนักงานสินเชื่อ
เป็นการประจำเดือน พนักงานสินเชื่อและธนาคารจะพยายามหาทางคุ้มครองประโยชน์ส่วนได้เสียของบรรดา
ลูกค้านอกกลุ่มได้ทันที

4. พนักงานสินเชื่อรับแจ้งเรื่องลูกค้านี้เหตุผิดปกติ

ในการที่พนักงานสินเชื่อรับแจ้ง เรื่องที่ลูกค้านี้เหตุผิดปกติจากหัวหน้าลูกลูกค้าหรือผู้ช่วยหัวหน้าลูกลูกค้า
ยอมชกถามรายละเอียดตามสมควร และบันทึกไว้ใน "สมุดรับแจ้งเรื่องลูกค้านี้เหตุผิดปกติ" ประจำหน่วย เพื่อ
พนักงานสินเชื่อออกไปสอบสวนทำรายงานกรณีควรเรียกคืนเงินกู้ (งก.71) เสนอผู้จัดการสาขา ตามคำสั่งแจ้ง
"วิธีปฏิบัติในกรณีผู้กู้มีเหตุพ้นจากการเป็นลูกค้าย่อยประจำสาขา" ทั้งนี้ ผู้จัดการสาขาจะได้พิจารณาให้ภริยาและหรือ
บุตรของลูกค้านั้นทำสัญญารับใช้หนี้ของลูกค้าย่อยเป็นเบื้องต้น และภริยาและหรือบุตรของลูกค้าย่อยโอกาสขอผ่อนผัน
การชำระหนี้ตามสมควร

พนักงานสินเชื่อลงลายมือชื่อและวันที่กำกับการบันทึกรับแจ้ง เรื่องลูกค้านี้เหตุผิดปกติ กับขอใหญ่แจ้งลง
ลายมือชื่อไว้ด้วย และเมื่อได้ทำ งก.71 เสนอผู้จัดการสาขาวันที่ใด ให้จำนวนที่เสนอ และลงลายมือชื่อ
ไว้ท้ายบันทึกรายงานนั้น

ผู้จัดการสาขา หัวหน้าพนักงานสินเชื่อ หรือผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานสินเชื่อควรตรวจสอบสมุดรับแจ้งเรื่องลูกค้าย่อย
มีเหตุผิดปกติประจำหน่วยเป็นคราว ๆ เพื่อสอบว่าได้จัดทำรายการ งก.71 ในระยะเวลาอันสมควร

5. รายการสอบการแจ้งเรื่องลูกค้านี้เหตุผิดปกติ

รายการสอบการแจ้งเรื่องลูกค้านี้เหตุผิดปกติ ใช้แบบ งก.73 ดังตัวอย่างท้ายคำสั่งแจ้งนี้
เมื่อหัวหน้าลูกลูกค้าหรือผู้ช่วยหัวหน้าลูกลูกค้าแจ้งเรื่องลูกค้าย่อยเหตุผิดปกติประจำเดือนใด ให้
พนักงานสินเชื่อจกใน งก.73 ของเดือนนั้น คือ ในกรณีลูกค้าย่อยเหตุผิดปกติ ให้จกเช่น "2 ราย" ในกรณี
ลูกค้าย่อยไม่มีเหตุผิดปกติ ให้จก "ไม่มี" กลุ่มใดยังมีใตแจ้งประจำเดือนใด จะสอบใตจก คือของเดือนนั้นยัง
วางอยู่

หัวหน้าลูกลูกค้าและผู้ช่วยหัวหน้าลูกลูกค้าบางราย ในอุบายปลุกเขาไปทำไรนาในท้องที่ลึก หรือมี
อุปสรรคอย่างอื่น ไบอาจออกมาแจ้งหรือฝากจดหมายแจ้งว่าไม่มีมายังหน่วยเป็นการประจำเดือนใด พนักงานสินเชื่อ
ยอมพิจารณาผ่อนผันตามสมควร ขอใตมาแจ้งใตโอกาสแรกที่ทำได้ พนักงานสินเชื่อสอบถามย้อนหลังและจกใต
ของ เดือนที่เกี่ยวข้อง

ถ้าหัวหน้ากลุ่มและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มบางรายซึ่งตามปกติควรมาแจ้งหรือฝากจดหมายแจ้งว่าไม่มีมายังหน่วย
ได้เป็นการประจำเกือบ แต่ละเคยไม่ทำตามที่ควร พนักงานสืบเชื้อพึงติดตามตักเตือนตามสมควร และสอบถาม
ย้อนหลังถึงจิตใจของเพื่อนที่เกี่ยวข้อง

6. หัวหน้ากลุ่มลูกคาและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกคาซึ่งไม่รวมเมื่อในเรื่องนี้

ในที่สุดอาจมีหัวหน้ากลุ่มลูกคาและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกคาซึ่งไม่รวมเมื่อในเรื่องนี้ได้ พนักงานสืบเชื้อ
ควรขอให้หัวหน้าพนักงานสืบเชื้อหรือผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานสืบเชื้อหรือผู้จัดการสาขาออกไปว่ากล่าว หรือถ้า
หัวหน้ากลุ่มลูกคาและผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกคานั้นมีเหตุบกพร่องอย่างอื่นควยซึ่งเห็นได้ว่าไม่สมควรอยู่ในตำแหน่ง
ต่อไป พึงดำเนินการเปลี่ยนแปลงตามทางที่ควร

7. การสอบถามจากทางอื่น

พนักงานสืบเชื้อจะไว้วางใจการแจ้งของหัวหน้ากลุ่มลูกคาหรือผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มลูกคาเท่านั้นยังไม่ได้
ยังคงหมั่นสอบถามที่ประชุมกลุ่มลูกคา ลูกคาที่อยู่ใกล้เคียง หรือผู้ค้าประกันของลูกคาเกี่ยวกับเรื่องนี้อีกควย
อนึ่ง พนักงานสืบเชื้อควรไปสอบดูประกาศโชนที่กิน ณ ที่ว่าการอำเภอสืบหาวันต่อครั้ง เพราะลูกคาอาจโชนที่กิน
ใหญ่ขึ้น และถ้าทำได้ควรขอคุมุทะ เมียนประกาศโชนที่กินของที่กินอำเภอควย

ในกรณีพนักงานสืบเชื้อได้ทราบเรื่องลูกคามีเหตุผิดปกติจากทางอื่น ขอให้บันทึกไว้ใน "สมุดรับแจ้งเรื่อง
ลูกคามีเหตุผิดปกติ" ประจำหน่วย ความคำชี้แจงใน 4 โทษอนุโลม (แต่ในกรณีเช่นนี้ ไม่จำเป็นต้องใหญ่แจ้ง
ลงลายมือชื่อควย)

ทั้งนี้ ขอให้สาขาปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และจัดเบิกแบบ งก.72 และ งก.73 มาใช้ตามสมควร

ธนาคารเพื่อการ เกษตร และ สหกรณ์การ เกษตร

19 มีนาคม 2516

ก. ก.

