## บัญชีและการเงิน : การบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B

**ระเบียบปฏิบัติ เลขที่ : FA-B2B-01**

**ชื่อระเบียบปฏิบัติ : การบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B**

**วันที่มีผลบังคับใช้ : 10 มีนาคม 2568**

**อนุมัติโดย : คุณรณกฤต พจมานพรชัย (Chief Finance Accounting & Shared Services Officer - Retail Business)**

**ขอบเขต : ใช้สำหรับการบริหารสินเชื่อของธุรกิจ B2B**

**วัตถุประสงค์ : แนวทางปฏิบัติสำหรับการกำหนด ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อ รวมถึงกำหนดกรอบการดำเนินงานให้แก่พนักงานของบริษัท และผู้บริหารในการตรวจสอบความเสี่ยงในการดำเนินงานสำหรับธุรกิจ B2B**

**ระเบียบปฏิบัติ :**

1. **การพิจารณาให้สินเชื่อ สำหรับลูกค้ารายใหม่**

* พนักงานขาย / เถ้าแก่ พิจารณาขายสดสำหรับลูกค้ารายใหม่ หรือให้เครดิตเทอมไม่เกินตามที่กำหนด
* กรณีขายสินค้าโดยพนักงานขายของ Lotus’s[[1]](#footnote-1) ที่ประจำในสาขา Mini-Supermarket / Supermarket และ Hypermarket ลูกค้าใหม่ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล พิจารณาขายสด เครดิตเทอม 0 วัน เท่านั้น ยกเว้นขายสินค้าให้กับลูกค้าในโครงการพิเศษ ลูกค้านิติบุคคลและสถาบัน เช่น กลุ่มลูกค้าปั๊มน้ำมัน / Food court / บริษัทในเครือ / บริษัทจำกัด / สถาบันการศึกษาหรือโรงพยาบาล เป็นต้น พิจารณาให้เครดิตเทอมไม่เกินตารางมาตรฐาน
* กรณีขายสินค้าโดยพนักงานขายของ Makro’s ลูกค้าใหม่ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล พิจารณาให้เครดิตเทอมไม่เกินตารางมาตรฐานที่กำหนด (อ้างอิงข้อ 2 การพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าปัจจุบัน) และตั้งวงเงินเครดิตให้ตามช่องทางการขาย ดังนี้
  + - ช่องทางขาย ร้านอาหาร (Non Chained Restaurant) วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 10,000-50,000 บาท นิติบุคคล 10,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย ร้านอาหาร (Chained Restaurant) วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 10,000-50,000 บาท นิติบุคคล 10,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย โรงแรม วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 10,000-50,000 บาท นิติบุคคล 10,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย Catering วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 10,000-50,000 บาท นิติบุคคล 10,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย Industry วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 10,000-50,000 บาท นิติบุคคล 10,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย Fresh shop, ร้านขายสินค้าสด วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 30,000 บาทนิติบุคคล 30,000 บาท
    - ช่องทางขาย ร้านค้าชุมชน, ร้านโชห่วย, ร้านมินิมาร์ท, Mom & Pop วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 30,000 บาท นิติบุคคล 30,000 บาท
    - ช่องทางขาย สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงพยาบาล และสถาบันต่างๆ วงเงินเครดิตมาตรฐาน นิติบุคคล 50,000-100,000 บาท
    - ช่องทางขาย ปั๊มน้ำมัน – จัดซื้อส่วนกลาง วงเงินเครดิตมาตรฐาน นิติบุคคล 500,000 บาท
    - ช่องทางขาย ปั๊มน้ำมัน – จัดซื้อแยกสาขา วงเงินเครดิตมาตรฐาน นิติบุคคล 30,000 บาท
    - ช่องทางขาย ร้านขายยา วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 30,000 บาท นิติบุคคล 30,000 บาท
    - ช่องทางขาย ร้านค้าส่ง (Wholesales), ซุปเปอร์มาร์เก็ต (Local Supermarket) วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 30,000 บาท นิติบุคคล 50,000 บาท
    - ช่องทางขาย ตลาดสด วงเงินเครดิตมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 30,000 บาท นิติบุคคล 30,000 บาท
    - ช่องทางขาย บริษัทในเครือ วงเงินเครดิตมาตรฐาน นิติบุคคล ไม่จำกัด โดยพิจารณาตามยอดซื้อ

คำนิยามเงื่อนไขการขาย กรณีขายโดยพนักงานขายของ Lotus’s

Pay on Delivery (POD) Out-store = ขายสดนอกร้าน ส่งสินค้าโดยขนส่งถึงร้านลูกค้า (เครดิตเทอม 0 วัน)

Cash on Delivery (COD) In-store = ขายสดในร้าน ลูกค้า walk-in ซื้อสินค้าและจ่ายเงินที่สาขาก่อนเอาของออกจากสาขา (เครดิตเทอม 0 วัน)

* การสร้างลูกค้ารายใหม่โดยให้วงเงินเครดิตและเครดิตเทอมตามที่กำหนด พนักงานขาย / เถ้าแก่ ส่งแบบฟอร์มลูกค้าใหม่พร้อมเอกสารประกอบให้กับหน่วยงาน MDM (Master Data Management) โดยเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ ตามเอกสารแนบ ก
* สำหรับการขายสดในร้าน (COD In-store) ข้อมูลลูกค้าจะถูกดึงมาจาก My Lotus’s การสร้างลูกค้าใหม่บุคคลธรรมดาจะไม่ผ่านการอนุมัติ CV โดยผู้อนุมัติฝ่ายขายและ MDM แต่พนักงานขายยังคงต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนของลูกค้าเป็นเอกสารประกอบในระบบ (ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้เป็นสมาชิก ลูกค้าต้องดำเนินการสมัคร user My Lotus’s ก่อน)
* กรณีการขอสร้างลูกค้าใหม่นิติบุคคล ที่ขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องผ่านการพิจารณาเบื้องต้น (Pre-credit approval) และได้รับการอนุมัติจากทีมสินเชื่อก่อนที่จะส่งขอสร้างลูกค้าใหม่ในระบบให้ทีม MDM
* กรณีที่มีการตั้งวงเงินเครดิตและเครดิตเทอมเกินกว่าที่กำหนด จะต้องได้รับการอนุมัติจาก Director - Region Operations (RD) เท่านั้น
* พนักงานขาย/ เถ้าแก่ สามารถขอแก้ไขวงเงินเครดิตและเครดิตเทอมสำหรับลูกค้าใหม่ได้ (กรณีการซื้อขายยังไม่ครบ 10 ครั้ง) โดยส่งบันทึกให้กับหน่วยงานสินเชื่อพิจารณา และขออนุมัติจาก Director - Region Operations
* หากมีการตั้งวงเงินเครดิตให้กับลูกค้ารายใหม่ หรือขอแก้ไขวงเงินเครดิตในภายหลัง มากกว่า 500,000 บาท จะต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงทางการเงิน
* การประเมินความเสี่ยงทางการเงิน จะต้องได้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้เท่านั้น กล่าวคือ ตัวชี้วัดความเสี่ยงโดยรวม (overall risk indicator) 1-3 และ Debt to Equity (D/E) ratio ไม่เกิน 200%
* หากทำการประเมินความเสี่ยงทางการเงินแล้วพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงนอกเหนือไปจากที่ระบุไว้ หรือลูกค้าไม่สามารถระบุความเสี่ยงได้ ให้แจ้ง Director - Region Operations และกำหนดเครดิตเทอมให้ลูกค้ารายนี้ ไม่เกิน 7 วัน
* การไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ จะต้องของอนุมัติจาก CFO เป็นกรณีพิเศษ
* ยกเว้นการประเมินความเสี่ยงทางการเงินให้กับบุคคลธรรมดา บริษัทในเครือ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา
* หน่วยงานสินเชื่อมีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าใหม่ทุกสิ้นเดือน โดยนำเสนอข้อมูลการให้สินเชื่อทั้งที่เป็นไปตามและไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด รวมถึงผลการประเมินความเสี่ยงทางการเงิน เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมและความจำเป็นในการให้วงเงินเครดิตและเครดิตเทอมของลูกค้าใหม่แต่ละราย

1. **การพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าปัจจุบัน**

* การพิจารณาทบทวนการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าสามารถทำได้ เฉพาะกรณีที่ลูกค้ามีประวัติการซื้อขายและจ่ายชำระกับบริษัทมาแล้ว ไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง

**การพิจารณาเครดิตเทอม**

* การให้เครดิตเทอมแก่ลูกค้า ควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ตามความเหมาะสม เช่น การให้เครดิตเทอมของคู่แข่งทางการค้าในพื้นที่ วงจรธุรกิจหรือกระแสเงินสดของลูกค้า และความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น มีการซื้อขายเป็นระยะเวลานาน ยอดขายเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และมีประวัติการจ่ายชำระเงินที่ดี
* ทั้งนี้การให้เครดิตเทอมควรพิจารณาให้เครดิตเทอมที่สั้นที่สุดที่เป็นไปได้ และจะต้องไม่เกินเครดิตเทอมมาตรฐานตามช่องทาง ดังนี้
  + - ช่องทางขาย ร้านอาหาร (Non Chained Restaurant) เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 3 วัน นิติบุคคล 15 วัน
    - ช่องทางขาย ร้านอาหาร (Chained Restaurant) เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 3 วัน นิติบุคคล 30 วัน
    - ช่องทางขาย โรงแรม เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 3 วัน นิติบุคคล 30 วัน
    - ช่องทางขาย Catering เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 3 วัน นิติบุคคล 30 วัน
    - ช่องทางขาย Industry เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 3 วัน นิติบุคคล 30 วัน
    - ช่องทางขาย Fresh shop, ร้านขายสินค้าสด เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน) นิติบุคคล ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน)
    - ช่องทางขาย ร้านค้าชุมชน, ร้านโชห่วย, ร้านมินิมาร์ท, Mom & Pop เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน) นิติบุคคล ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน)
    - ช่องทางขาย สถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงพยาบาล และสถาบันต่างๆ เครดิตเทอมมาตรฐาน นิติบุคคล 30 วัน
    - ช่องทางขาย ปั๊มน้ำมัน – จัดซื้อส่วนกลาง เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่เกิน 5 วัน นิติบุคคล ไม่เกิน 45 วัน
    - ช่องทางขาย ปั๊มน้ำมัน – จัดซื้อแยกสาขา เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่เกิน 5 วัน นิติบุคคล ไม่เกิน 15 วัน
    - ช่องทางขาย ร้านขายยา เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา 5 วัน นิติบุคคล 15 วัน
    - ช่องทางขาย ร้านค้าส่ง (Wholesales), ซุปเปอร์มาร์เก็ต (Local Supermarket) เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน) นิติบุคคล ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน)
    - ช่องทางขาย ตลาดสด เครดิตเทอมมาตรฐาน บุคคลธรรมดา ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน) นิติบุคคล ไม่ให้เครดิตเทอม (0 วัน)
    - ช่องทางขาย บริษัทในเครือ เครดิตเทอมมาตรฐาน นิติบุคคล 60 วัน
* การขอแก้ไขเครดิตเทอม ที่ไม่เกินเครดิตเทอมมาตรฐาน พนักงานขาย / เถ้าแก่ สามารถจัดทำแบบฟอร์มการขอแก้ไขเครดิตเทอมส่งให้กับหน่วยงานสินเชื่อ โดยขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามระดับวงเงินเครดิตของลูกค้า
* กรณีที่มีการขอแก้ไขเครดิตเทอมเกินกว่าเครดิตเทอมมาตรฐาน จะต้องได้รับการอนุมัติจาก Director - Region Operations เท่านั้น
* เฉพาะกรณีที่มีความจำเป็น เช่น ลูกค้าประสบภัยพิบัติ พนักงานขาย / เถ้าแก่สามารถปรับเพิ่มเครดิตเทอมให้ลูกค้าเป็นการชั่วคราว โดยมีการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด โดยเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนดจะต้องกลับมาใช้เครดิตเทอมตามเดิม การขอแก้ไขกรณีนี้จะต้องได้รับการอนุมัติจาก Director - Region Operations เช่นเดียวกัน

**การให้วงเงินเครดิต**

* การให้วงเงินเครดิตแก่ลูกค้า ควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น ยอดการซื้อในอดีต และประมาณการยอดซื้อในอนาคตที่มีเหตุผลที่อธิบายได้ (เช่น การเปิดสาขาใหม่ หรือกลยุทธ์เพิ่มยอดขายของลูกค้า เป็นต้น) พฤติกรรมการจ่ายชำระเงิน และความสามารถในการทำกำไรของลูกค้า ความน่าเชื่อถือและฐานะทางการเงินของลูกค้า เป็นต้น
* การขอแก้ไขวงเงินเครดิต พนักงานขาย / เถ้าแก่ สามารถจัดทำแบบฟอร์มการขอแก้ไขวงเงินเครดิตส่งให้กับหน่วยงานสินเชื่อ โดยขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามวงเงินเครดิตตาม เอกสารแนบ ก
* การขอเปลี่ยนแปลงวงเงินเครดิต หรือเครดิตเทอม ต้องผ่านการกลั่นกรองของหน่วยงานสินเชื่อ โดยหน่วยงานสินเชื่อจะพิจารณาประวัติการซื้อ พฤติกรรมการจ่ายชำระเงิน รวมถึงเหตุผลประกอบอื่นๆ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน หลังจากที่ได้รับคำขอเปลี่ยนแปลงวงเงินเครดิตหรือเครดิตเทอม
* หน่วยงานสินเชื่อมีสิทธิ์ขอยับยั้งการขอปรับวงเงินเครดิตหรือเครดิตเทอม หากเห็นว่าไม่เหมาะสม โดยจะแจ้งข้อมูลให้แก่ พนักงานขาย, เถ้าแก่, ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager), ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager), ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager), ผู้จัดการทั่วไป (AGM) และ Director - Region Operations รับทราบภายใน 1 วัน
* กรณีที่หน่วยงานสินเชื่อขอยับยั้งการขอปรับวงเงินเครดิตหรือเครดิตเทอม หาก Director - Region Operations ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความจำเป็นและเหมาะสมที่จะให้ปรับวงเงินเครดิตหรือเครดิตเทอมตามที่แจ้งมา ให้ Director - Region Operations แจ้งหน่วยงานสินเชื่อเพื่ออนุมัติรายการดังกล่าว
* ทุกไตรมาส หน่วยงานสินเชื่อมีหน้าที่ทบทวนความเหมาะสมของวงเงินเครดิตที่ให้แก่ลูกค้า โดยพิจารณาตามข้อมูลที่เกิดจริง เช่น ประวัติการซื้อ พฤติกรรมการจ่ายชำระเงิน เมื่อได้วงเงินเครดิตใหม่แล้ว จะแจ้งข้อมูลการปรับวงเงินเครดิตใหม่ให้แก่ Makro & Lotus พนักงานขาย, เถ้าแก่, ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager), ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager), ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager), ผู้จัดการทั่วไป (AGM) และ Director - Region Operations รับทราบทันที
* หน่วยงานสินเชื่อสามารถแก้ไขวงเงินเครดิตในระบบตามที่ได้พิจารณา โดยไม่ต้องขออนุมัติเพิ่มเติม
* กรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวงเงินเครดิตให้มีวงเงินที่สูงกว่าที่หน่วยงานสินเชื่อได้ทำการทบทวนให้ จะต้องได้รับการอนุมัติร่วมกันจาก Director - Region Operations และ Senior Manager – Accounting B2B เท่านั้น

1. **กรณีการขายเกินวงเงินเครดิต หรือ การจ่ายชำระเกินเครดิตเทอม**

**การขายเกินวงเงินเครดิต**

* การเปิดใบสั่งซื้อ (Sale Order) โดยยอดรวมของใบสั่งซื้อนั้นรวมกับหนี้ที่ค้างชำระแล้วเกินวงเงินเครดิตที่ลูกค้าได้รับ จะส่งผลให้ใบสั่งซื้อนั้นถูกระงับ หากต้องการให้ใบสั่งซื้อนั้นสามารถดำเนินการต่อไปได้ ใบสั่งซื้อจะต้องผ่านการอนุมัติในระบบจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามวงเงินเครดิต โดยพิจารณาจากยอดหนี้คงค้างทั้งหมด (อ้างอิงผู้มีอำนาจอนุมัติตามวงเงินเครดิต ข้อ 2)
* ทั้งนี้การขออนุมัติการขายเกินวงเงินเครดิต จะมีผลเฉพาะใบสั่งซื้อ (Sale Order) ที่ได้รับการอนุมัติใบนั้นเท่านั้น
* หากหน่วยงานสินเชื่อตรวจสอบรายงานหนี้คงค้างรายวันแล้ว เห็นว่าการขายครั้งนั้นมีความเสี่ยงที่จะเกิดเป็นหนี้เสีย หน่วยงานสินเชื่อมีสิทธิ์ยับยั้งการอนุมัติการขายเกินวงเงินเครดิตในระบบได้ โดยหน่วยงานสินเชื่อมีหน้าที่รายงานให้พนักงานขาย, เถ้าแก่, ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager), ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager), ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager), ผู้จัดการทั่วไป (AGM) และ Director - Region Operations รับทราบ เพื่อพิจารณาขอความเห็นว่าจะขายต่อหรือไม่ ภายในวันที่มีการยับยั้ง
* แต่หาก Director - Region Operations ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องขายเกินวงเงินเครดิต ให้ Director - Region Operations จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานสินเชื่อให้ปลดล็อกระบบ เพื่อให้ใบสั่งซื้อสามารถอนุมัติได้โดยผู้มีอำนาจอนุมัติตามวงเงินเครดิต

**การเปิดใบสั่งซื้อกรณีลูกค้ามีหนี้ค้างชำระเกินกำหนด**

* หากลูกค้าไม่สามารถชำระค่าสินค้าได้ภายในวันที่ครบกำหนดชำระ ลูกค้าจะถูกระงับการซื้อขาย ซึ่งจะมีผลให้ไม่สามารถเปิดใบสั่งซื้อได้ ลูกค้าจะต้องชำระหนี้ที่เกินกำหนดทั้งหมด จึงจะสามารถเปิดใบสั่งซื้อต่อไปได้
* กรณีหนี้ค้างชำระที่เกิดจากปัญหาอื่น ๆ ซึ่งต้องมีการจัดทำใบลดหนี้ พนักงานขาย / เถ้าแก่ ต้องดำเนินการจัดทำใบลดหนี้เพื่อเคลียร์หนี้ค้างชำระจึงจะสามารถเปิดใบสั่งซื้อต่อไปได้

1. **การอนุมัติรายการเพิ่มหนี้/ลดหนี้**

**การเพิ่มหนี้**

* กรณีการจัดทำราคาในใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง โดยราคาต่ำกว่าที่กำหนดหรือที่ตกลงกับลูกค้าไว้ พนักงานขาย / เถ้าแก่ จะต้องจัดทำใบเพิ่มหนี้ เสนอให้หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) โดยทันที เพื่อให้รายการแจ้งหนี้ถูกต้อง โดยการจัดทำใบเพิ่มหนี้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องผ่านการอนุมัติ

**การลดหนี้**

* กรณีการจัดทำราคาในใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง โดยราคาสูงกว่าที่ราคาที่ตกลง หรือกรณีที่ลูกค้าได้รับสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่ระบุในใบแจ้งหนี้ หรือสินค้าเสียหาย ไม่ได้คุณภาพ เป็นต้น พนักงานขาย / เถ้าแก่ จะต้องจัดทำใบลดหนี้ส่งให้หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) โดยเร็ว เพื่อให้สามารถเคลียร์หนี้ให้ได้ตามวันที่กำหนด โดยการจัดทำใบลดหนี้จะต้องได้รับการอนุมัติตามสาเหตุการลดหนี้ และมีเอกสารหลักฐานประกอบ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR)
  + - กรณีใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้อง ต้องยกเลิกใบแจ้งหนี้ทั้งหมด และสินค้ายังไม่ได้จัดส่ง ให้ขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามเอกสารแนบ ก )
    - กรณีใบลดหนี้จำนวนเงิน/น้ำหนักสูญเสีย/รับคืนสินค้า/สินค้าเสื่อมสภาพ ให้ขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามเอกสารแนบ ก )
    - กรณีใบลดหนี้ส่วนลดโปรโมชั่น การลดหนี้จากการทำโปรโมชั่น จะต้องเป็นโปรโมชั่นที่ได้รับการอนุมัติจาก Director - Region Operations แล้วเท่านั้น โดยการขอลดหนี้แต่ละครั้งจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติตามเอกสารแนบ ก )
* หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) มีสิทธิ์ขอยับยั้งการอนุมัติลดหนี้ กรณีที่พบการลดหนี้ที่ไม่มีเหตุอันควร หรือพบรายการการลดหนี้ที่ผิดปกติ โดยจะต้องรายงานให้ผู้ขออนุมัติและผู้อนุมัติฝ่ายขาย เช่น พนักงานขาย, เถ้าแก่, ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager), ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager), ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager), ผู้จัดการทั่วไป (AGM) รับทราบ เพื่อพิจารณาขอความเห็นในการอนุมัติลดหนี้ภายในวันที่มีการยับยั้ง

1. **การรับเงินชำระค่าสินค้า**

* ห้ามไม่ให้ เถ้าแก่/ พนักงานขาย/ พนักงานรับส่งสินค้าและเอกสาร รับชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดโดยตรงจากลูกค้า ยกเว้นได้รับการตรวจสอบและอนุมัติจาก Director - Region Operations (RD) แล้วแต่กรณี
* หน่วยงานสินเชื่อมีหน้าที่ตรวจสอบวิธีการรับชำระค่าสินค้าว่าถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ หรือกรณีผิดปกติอื่นๆ ทุกเดือน

1. **การปรับปรุงยอดจ่ายขาด/เกิน เพื่อปรับเข้าบัญชีกำไรขาดทุนจากการชำระหนี้**

* การปรับปรุงยอดรับชำระขาด/เกิน เข้าบัญชีกำไร(ขาดทุน) จากการชำระหนี้กรณีที่ลูกค้าชำระเงินไม่ตรงตามจำนวนเงินที่ระบุในใบแจ้งหนี้ ยอดไม่เกิน 1 บาท จะถูกปรับปรุงอัตโนมัติโดยระบบ ไม่ต้องผ่านการอนุมัติ
* การปรับปรุงยอดจ่ายขาด/เกินสามารถดำเนินการได้เฉพาะกรณี
  + - ยอดเงินขาดตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไปต่อลูกหนี้ : ตรวจสอบโดย หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) / อนุมัติโดย Senior Manager – Accounting B2B
    - ยอดเงินเกินตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไปต่อลูกหนี้ : ตรวจสอบโดย หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) / อนุมัติโดย Senior Manager – Accounting B2B

1. **กรณีลูกหนี้มีความประสงค์ที่จะขอผ่อนชำระ**

* กรณีลูกหนี้ที่มีปัญหาไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามภาระหนี้ที่มีอยู่กับบริษัท และมีความประสงค์ที่จะขอผ่อนชำระ พนักงานขาย / เถ้าแก่จะต้องจัดทำหนังสือรับสภาพหนี้ให้ลูกค้าเซ็นรับสภาพหนี้ก่อนที่จะดำเนินการผ่อนชำระ
* บริษัทจะคิดเบี้ยปรับกรณีจ่ายชำระล่าช้าด้วยอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 15% ต่อปี หรือ 1.25% ต่อเดือนนับตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระ โดยหากมีการต่อรองอัตราดอกเบี้ย พนักงานขาย / เถ้าแก่ขาย จะต้องขออนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager) และหน่วยงานสินเชื่อก่อนเท่านั้น
* หากลูกหนี้ต้องการขอผ่อนชำระ พนักงานขาย / เถ้าแก่ จะต้องดำเนินการขออนุมัติการผ่อนชำระจากผู้มีอำนาจอนุมัติก่อนที่จะตกลงกับลูกค้า โดยให้หน่วยงานสินเชื่อร่วมพิจารณาเงื่อนไข และแสดงความเห็นในการให้ลูกค้าผ่อนชำระ เท่านั้น
* ผู้มีอำนาจอนุมัติในการให้ลูกค้าผ่อนชำระ
  + - จำนวนเงิน 0 – 200,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระ ไม่เกิน 6 เดือน ผู้มีอำนาจอนุมัติในการให้ลูกค้าผ่อนชำระ ผู้บริหารฝ่ายขาย Director - Region operations และ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี Director – Accounting
    - จำนวนเงินมากกว่า 200,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระ ไม่เกิน 6 เดือน ผู้มีอำนาจอนุมัติในการให้ลูกค้าผ่อนชำระ ผู้บริหารฝ่ายขาย Senior Director - Operations /Director - Operations Go Fresh และ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี CFO
    - หากลูกค้าอยู่ระหว่างการผ่อนชำระ และมีความประสงค์จะซื้อขายต่อ จะต้องซื้อขายสด เครดิตเทอม 0 วันเท่านั้น

1. **การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ และการตัดหนี้สูญ**

* การตัดหนี้สูญ หน่วยงานสินเชื่อจะต้องขออนุมัติการตัดหนี้สูญจากผู้มีอำนาจอนุมัติ ดังนี้
* จำนวนเงินต่อครั้งไม่เกิน 200,000 บาท ผู้อนุมัติฝ่ายขาย Director - Region Operations และ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี Director – Accounting
* จำนวนเงินต่อครั้ง 200,000 - 1,000,000 บาท ผู้อนุมัติฝ่ายขาย Senior Director - Operations /Director - Operations Go Fresh และ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี CPF
* จำนวนเงินต่อครั้งมากกว่า 1,000,000 บาท ผู้อนุมัติฝ่ายขาย CEO และ ผู้บริหารฝ่ายบัญชี Group CFO
* ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจะถูกคำนวณด้วยวิธีการที่กำหนดโดยมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานรายงานทางการเงิน โดยหน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) และอนุมัติรายการจาก Director – Accounting
* ในกรณีที่มีข้อบ่งชี้อย่างชัดเจนว่าบริษัทฯ ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ได้ เช่น เช็คของลูกหนี้ไม่สามารถขึ้นเงิน (เช็คเด้ง) หรือ มีการดำเนินคดีในชั้นศาล ให้หน่วยงานบัญชีลูกหนี้ (AR) พิจารณาตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญเป็นกรณีพิเศษ และขออนุมัติรายการจาก Director - Accounting ทุกครั้ง และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

1. **การระงับรหัสลูกค้า (CV)**

* ทุกสิ้นเดือน หน่วยงาน MDM จะระงับรหัสลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถเปิดใบสั่งซื้อ (SO) ได้ในกรณีดังนี้
  + - ลูกค้ารายใหม่ที่เป็นบุคคลธรรมดา,นิติบุคคล ที่มีการสร้างรหัสลูกค้า (CV) แต่ไม่มีรายการเคลื่อนไหวตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปนับจากวันที่สร้างข้อมูลลูกค้า
* ทุกสิ้นเดือน หน่วยงานสินเชื่อ จะระงับรหัสลูกค้าซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถเปิดใบสั่งซื้อ (SO) ได้ในกรณีดังนี้
  + - ลูกค้ารายเก่า ที่เป็นบุคคลธรรดา ที่ไม่มียอดขายติดต่อกันนาน 3 เดือนขึ้นไป
    - ลูกค้ารายเก่า ที่เป็นนิติบุคคล ที่ไม่มียอดขายติดต่อกันนาน 6 เดือนขึ้นไป

**เอกสารแนบ ก : อำนาจอนุมัติ**

อำนาจอนุมัติอ้างอิงตามสายบังคับบัญชาทีมขาย B2B[[2]](#footnote-2) ดังนี้

ตาราง 1 อำนาจอนุมัติการสร้างลูกค้าใหม่ และอำนาจอนุมัติการยกเลิกการระงับรหัสลูกค้า (Reactive)

* Lotus’s – Gofresh: ผู้อนุมัติลูกค้าใหม่และยกเลิกการระงับรหัสลูกค้า (Reactive) ผู้จัดการทั่วไป (Area General Manager – AGM)
* Lotus’s – Hypermarket: ผู้อนุมัติลูกค้าใหม่และยกเลิกการระงับรหัสลูกค้า (Reactive) ผู้จัดการสาขา (Store Manager) / ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager)
* Makro : ผู้อนุมัติลูกค้าใหม่และยกเลิกการระงับรหัสลูกค้า (Reactive) ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager)

ตาราง 2 อำนาจอนุมัติวงเงินเครดิต

* จำนวนเงินวงเงินเครดิต 0 – 100,000 บาท : พนักงานขาย Lotus’s อนุมัติโดย ผู้จัดการทั่วไป (AGM) หรือ ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager) / พนักงานขาย Makro อนุมัติโดย ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager)
* จำนวนเงินวงเงินเครดิต 100,001 – 500,000 บาท : พนักงานขาย Lotus’s อนุมัติโดย ผู้จัดการทั่วไป (AGM) /ผู้จัดการอาวุโสเขตขาย (Senior Zone Manager) / พนักงานขาย Makro อนุมัติโดย ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager)
* จำนวนเงินวงเงินเครดิต 500,001 – 2,000,000 บาท : พนักงานขาย Lotus’s อนุมัติโดย Director - Region Operations (RD) / พนักงานขาย Makro อนุมัติโดย Director - Region Operations (RD)
* อำนาจอนุมัติวงเงินเครดิตในส่วนที่เกินจากอำนาจอนุมัติ จะต้องให้ผู้อำนวยการอาวุโส สายงานปฏิบัติการ (Senior Director - Operations) / ผู้อำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการร้านค้าขนาดเล็ก (Director - Operations Go Fresh) เป็นผู้อนุมัติ

ตาราง 3 อำนาจอนุมัติการออกใบลดหนี้

* พนักงานขาย Lotus’s : ผู้อนุมัติใบลดหนี้ ผู้จัดการทั่วไป (Area General Manager – AGM) หรือผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager)
* พนักงานขาย Makro : ผู้อนุมัติใบลดหนี้ ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager)

***สายบังคับบัญชาของทีมขาย B2B***

*พนักงานขายของ Lotus’s :*

*Go-fresh : ผู้จัดการทั่วไป (Area General Manager – AGM)*

*Hypermarket พนักงานขายในสาขา : ผู้จัดการสาขา (Store Manager) ->ผู้จัดการทั่วไป (Area General Manager – AGM)*

*Hypermarket พนักงานขายนอกสาขา : ผู้จัดการเขตขาย (Zone Manager) -> ผู้จัดการอาวุโสเขตขาย (Senior Zone Manager)*

*พนักงานขายของ Makro : ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager) ->ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาค (Regional Sales Manager)*

**คำถามอื่นๆของ B2B ที่นอกเหนือ Policy**

1. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้ารายนี้เคยเปิดหน้าบัญชี หรือเคยมีการซื้อขายกับบริษัทฯมาก่อนหรือไม่? คำตอบ : ขอให้ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าโดยใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก (Tax ID) เข้าไปตรวจสอบในระบบ smartsoft
2. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ต้องใช้เอกสารอะไรบ้างในการเปิดบัญชีลูกค้าใหม่? คำตอบ : กรณีลูกค้าเป็นบุคคลธรรมดาต้องแนบเอกสารสำคัญดังนี้ สำเนาใบเปิดบัญชีลูกค้า+สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของลูกค้า/เจ้าของ/ผู้ประกอบการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจ+รูปถ่ายเซลฟี่ของพนักงานขายกับสถานประกอบการ (ต้องเห็นป้ายหน้าร้าน/บริษัทฯ) และหากมีเอกสารเหล่านี้ให้แนบมาด้วย คือสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์หรือสำเนาหังสือจัดตั้งหุ้นส่วนสามัญและ/หรือสำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม(ภพ.20) คำตอบ : กรณีลูกค้าเป็นนิติบุคคลต้องแนบเอกสารสำคัญดังนี้ สำเนาใบเปิดบัญชีลูกค้า+สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของลูกค้า/เจ้าของ/ผู้ประกอบการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ/กรรมการผู้มีอำนาจ +สำเนาหนังสือรับรองการจำทะเบียน นิติบุคคล+รูปถ่ายเซลฟี่ของพนักงานขายกับสถานประกอบการ (ต้องเห็นป้ายหน้าร้าน/บริษัทฯ)และหากมีเอกสารเหล่านี้ให้แนบมาด้วย คือ สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์หรือสำเนาหังสือจัดตั้งหุ้นส่วนสามัญ/ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลและ/หรือสำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม(ภพ.20)หรือ กรณีมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรข้าราชการของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ
3. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : กระบวนการอนุมัติเครดิตลูกค้าทำอย่างไร? และใครเป็นผู้อนุมัติเอกสารการเปิดหน้าบัญชี คำตอบ : กรณีการเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่พนักงานขายต้องคีย์ข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์และแนบเอกสารในระบบ lead แล้วกดส่งเพื่อขอให้ผู้บริหารทีมขายและทีม MDM พิจารณาอนุมัติ โดยผู้อำนาจอนุมัติเอกสารการเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่จะอ้างอิงตามระเบียบปฏิบัติการบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B
4. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : สามารถเริ่มขายได้ทันทีหลังจากได้รับการอนุมัติเปิดบัญชีเลยหรือไม่? คำตอบ : ใช่ สามารถเปิดขายได้ทันทีหลังจากได้รับการอนุมัติกสรเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่และได้รหัสลูกค้าใหม่แล้ว
5. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : มีแบบฟอร์มมาตรฐานให้ทีมขายกรอกส่งบัญชีหรือไม่? คำตอบ : อ้างอิง Application form แบบฟอร์มการเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่
6. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : การเปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ใช้ระยะเวลากี่วัน คำตอบ : หลังจากที่หัวหน้าทีมขายอนุมัติ CV แล้วทีม MDM จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและอนุมัติ new CV 1 วันทำการ (SLA 1WD)
7. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของหน่วยงานรัฐบาล คำตอบ : 1. แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี 2. บัตรประจำตัวประชาชน (ปิดศาสนา) 3. ใบทะเบียนพาณิชย์ (กรณีร้านค้า) 4. ภพ.20 กรณีร้านค้า (ถ้ามี) 5. รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ
8. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของนิติบุคคล คำตอบ : 1.แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี 2.หนังสือรับรองบริษัท ทั้งฉบับ(ไม่เกิน 6 เดือน) 3.บัตรประจำตัวประชาชน กรรมการ (ปิดศาสนา) 4.รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ
9. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของโรงเรียน สถานศึกษา คำตอบ : 1.แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี 2.หนังสือจัดตั้งโรงเรียน 3.บัตรประจำตัวประชาชนผู้มีอำนาจ (ปิดศาสนา) 4.บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี 5.รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ
10. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เอกสารประกอบการเปิดบัญชีของบุคคลธรรมดา ร้านค้า คำตอบ : 1.แบบฟอร์มเปิดหน้าบัญชี 2.หนังสือจัดตั้งหน่วยงาน 3.หนังสือแต่งตั้งผู้มีอำนาจ 4.บัตรประจำตัวประชาชนผู้มีอำนาจ (ปิดศาสนา)หรือบัตรข้าราชการ แสดงตำแหน่งและหน่วยงานสังกัด 5.บัตรประจำตัวผู้เสียภาษี 6.รูปถ่ายพนักงานกับสถานประกอบการ
11. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : บัตรประชาชนหมดอายุ / ไม่มีบัตร คำตอบ : แนบใบขับขี่ หรือ บัตรทางราชการ พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านเพิ่มเติม
12. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : บัตรประชาชนไม่มีวัน เดือน ปีเกิด คำตอบ : ให้ใส่ 1 มกราคม ปี พ.ศ. ตามหน้าบัตรประชาชน เพื่อความสมบูรณ์ ของข้อมูลในระบบ
13. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : บัตรประชาชนไม่มีวัน เดือน ปีเกิด ให้ทำอย่างไร คำตอบ : ให้ระบุวันที่ตามนี้ 31 ธันวาคม 2999
14. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เลขบัตรประชาชน ตัวเลขไม่ครบหรือไม่ชัดต้องทำอย่างไร คำตอบ : สามารถแนบสำเนาทะเบียนบ้านลูกค้ามาประกอบการเปิดหน้าบัญชีได้
15. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ทำไมต้องปิดศาสนาและ หมู่เลือดที่สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน คำตอบ : เพื่อรองรับกฎหมายเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ต้องขีดฆ่าข้อมูลที่มีความอ่อนไหวในบัตรประชาชน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับ ศาสนา และ กรุ๊ปเลือด(มีระบุข้อความรายละเอียดใบเปิดหน้าบัญชีลูกค้า)
16. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : กรอกเลขผู้เสียภาษีแล้วแจ้งเตือนว่ามีเลขผู้เสียภาษีนี้ในระบบแล้ว คำตอบ : พบมีรหัสลูกค้าอยู่แล้ว หรือ มีงานคีย์ค้างก่อนหน้า
17. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : หากที่อยู่ปัจจุบันลูกค้าไม่ตรงกับบัตรประชาชนจะกรอกข้อมูลอย่างไร คำตอบ : กรณี ที่อยู่ส่งของไม่ตรงกับเอกสาร ให้เลือกที่อยู่ Bill To ตามบัตรประชาชน และ เลือก Ship to ตามที่ส่งสินค้าจริง และ กรณี ที่อยู่ส่งของตรงกับเอกสารให้เลือกที่อยู่ Bill to และ ship to พร้อมกัน
18. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้าเปิดเป็นชื่อ บุคคลธรรมดา ต้องการแก้ไขเป็นชื่อร้านได้ไหม คำตอบ : กรณี แก้ไขได้ เป็นชื่อร้านค้าได้หากพิสูจน์ได้ว่า มี ID13 หลัก เดียวกันชื่อที่ปรากฏในทะเบียนพาณิชย์ ตรงกับ สำเนาบัตรประชาชน
19. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้านิติบุคคล ใครมีอำนาจในการลงนาม คำตอบ : สามารถดูได้จากหนังสือรับรองบริษัท ข้อ 3ที่ลูกค้ากำหนด ระบุจำนวนกรรมการ หรือ กำหนดกรรมการท่านใดลงนามในเอกสาร และต้องประทับตราบริษัท หรือไม่
20. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ขอแบบใบคำขอเปิดหน้าบัญชี คำตอบ : สามารถดาวน์โหลดในโน้ตกลุ่ม
21. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : คำขอถูกอนุมัติแล้วแต่ไม่พบลูกค้าในระบบ คำตอบ : อยู่ระหว่างรอข้อมูลเข้าระบบ หากรอเกิน 2 ชั่วโมงยังไม่ได้ให้เปิด Log แจ้ง IT ขยับสถานะให้
22. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้าไม่มีหน้าร้านทำอย่างไร คำตอบ : หากเป็นร้านออนไลน์ให้แคปหน้าแอพลิเคชั่นออนไลน์มาแนบ ถ่ายรูปหน้าบ้านที่มีเลขที่บ้านตรงบัตรประชาชน ถ่ายรูปบรรยากาศในบ้านที่มีอุปกรณ์ใช้ในการประกอบการ
23. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ในการอนุมัติหลังจากกดส่งคำขอเปิดหน้าบัญชีใช้ระยะเวลากี่วัน (เอกสารส่งถึง MDM) คำตอบ : เปิดหน้าบัญชีไม่เกิน SLA 1 วัน MDM จะตรวจสอบตามลำดับก่อน-หลัง รบกวนวางแผนประมาณการระยะเวลาก่อนขายและ MDM จะเห็นงานหลังจาก BU ขายพิจารณาอนุมัติแล้ว ปิดทำการทุกวัน หยุดนักขัตฤกษ์
24. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : วิธีการตรวจสอบสถานะงานว่าคำขอเปิดหน้าบัญชีใหม่มีปัญหา? คำตอบ : ค้นหาชื่อลูกค้าตรวจสอบ งาน > กดส่งคำขอยื่นอนุมัติ ห้ามปิดงาน หรือ คีย์คำขอใหม่   
    Draft >> ทำการบันทึกข้อมูลงานไว้แต่ไม่ได้กดส่งขออนุมัติ  
    Pending For Approval >> รอผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจทำการพิจารณาอนุมัติ/ไม่อนุมัติ  
    Reject >> ไม่อนุมัติ/ส่งกลับไปแก้ไขให้อ่านให้อ่าน comment ทำการแก้ไขส่วนที่ผิด พร้อม Saveงานส่วนที่แก้ไข กดส่งขออนุมัติใหม่  
    Approve >> อนุมัติ การเปลี่ยนแปลงสำเร็จ
25. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เงื่อนไขการถ่ายรูปสถานประกอบการเพื่อแนบรูปภาพทุกครั้ง คำตอบ : ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่ 1.ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส 2.อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror) 3.สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน
26. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : กรณีที่เถ้าแก่โครงการ (LP) เป็นผู้เปิดหน้าบัญชีสามารถแนบรูปถ่ายตนเองกับสถานประกอบการได้ คำตอบ : สามารถถ่ายรูปแนบได้ ตามเงื่อนไข   
    ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่ 1.ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส 2.อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror) 3.สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน
27. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : กรณีที่พนักงานขายไปพบลูกค้าเพียงคนเดียว จะถ่ายรูปกับสถานประกอบการอย่างไร คำตอบ : สามารถแนบรูปเซลฟี่ตนเองหน้าสถานประกอบการ และ แนบพร้อมกับรูปถ่ายของตึกอาคารมุมกว้างเพิ่ม  
    ถ่ายรูปให้เห็นโลโก้ป้าย/หน้าร้าน/บ้านเลขที่ 1.ถ่ายรูปตัวเองอยู่หน้าร้านไม่ต้องใส่แมส 2.อย่าแนบรูปกลับด้าน (Mirror) 3.สวมเสื้อพนักงานหรือแขวนบัตรพนักงาน
28. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : กลุ่มลูกค้าใดบ้างที่ต้องถ่ายกับ พนักงานกับ สถานประกอบการ คำตอบ : กลุ่มลูกค้าเครดิตระยะสั้น กลุ่มเครดิตบุคคลธรรมดา 0-3 วัน และ นิติบุคคล 0-30 วัน หรือ ประเภทลูกค้า Type 70-80
29. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้า COD สด Instore คืออะไร คำตอบ : สำหรับการขายสดในร้าน Cash on Delivery (COD – Instore) ข้อมูลลูกค้าจะถูกดึงมาจาก My Lotus’s การสร้างลูกค้าใหม่บุคคลธรรมดาจะไม่ผ่านการอนุมัติ CV โดยผู้อนุมัติฝ่ายขายและ MDM แต่พนักงานขายยังคงต้องแนบสำเนาบัตรประชาชนของลูกค้าเป็นเอกสารประกอบในระบบ (ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้เป็นสมาชิก ลูกค้าต้องดำเนินการสมัคร user My Lotus’s ก่อน)
30. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : เงื่อนไขกลุ่มลูกค้า COD สด Instore คำตอบ : ลูกค้าต้องชำระเงินสด หรือ โอนเงินก่อน นำสินค้าออกจากหน้าร้าน เครดิตเทอม 0 วัน
31. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้าใหม่ นิติบุคคล ขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วัน คำตอบ : กรณีการขอสร้างลกูค้าใหมนิติบคุคล ที่ขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องผ่านการพิจารณาเบื้องต้น( Email Precredit approval) และไดรั้บการอนมุติ จากทีมสินเชื่อก่อนที่จะส่งขอสร้างลูกค้าใหม่ในระบบใหทีม MDM
32. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้าเครดิต อายุหนังสือรับรองนิติบุคคลกี่เดือน คำตอบ : หนังสือรับรองต้องไม่เกิน 6 เดือนนับจากวันที่ออก
33. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ตรวจสอบข้อมูลบริษัทที่จดทะเบียนภาษีได้จากที่ใด คำตอบ : สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ฟรี จาก เวบไซต์ กรมสรรพากร โดยการค้นหาจาก Tax id 13 หลักหรือ ชื่อสถานประกอบการ ในเวฟระบุ ชื่อ ที่อยู่ สาขาที่ <https://vsreg.rd.go.th>
34. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ตรวจสอบข้อมูลบริษัท งบการเงิน ทุนจดทะเบียน กรรมการ สถานบริษัท ปัจจุบัน เวบไซต์ DBD คำตอบ : สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ได้ฟรี จาก เวบไซต์ DBD โดยการค้นหาจาก Tax id 13 หลักเพื่อดูข้อมูล ชื่อ-ที่อยู่ ทุนจดทะเบียน งบการเงิน รายชื่อกรรมการ สถานะ กิจการ ปิด/เปิด <https://datawarehouse.dbd.go.th>
35. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ใบเปิดหน้าบัญชีในระบบลูกค้าไม่ติ๊กเลือกความยินยอมได้ไหม คำตอบ : จำเป็นต้องให้ลูกค้าเลือกยินยอม ถือเป็นหลักฐานในการรับทราบข้อตกลง การเปิดเผย การแชร์ ข้อมูลภายในเพื่อการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลอดในอนาคต เพื่อที่จะตกลงในการซื้อขายสินค้า
36. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : การยินยอม consent ในการเปิดหน้าบัญชี B2B เกิดขึ้นที่ใด คำตอบ : B2B หน้าบัญชี Lotus อยู่ที่ใบเปิดหน้าบัญชี หน้าที่ 2 โดยการติ๊ก consent จากระบบ Smart One ขาย  
    B2B หน้าบัญชี Makro อยู่ที่ ระบบ JLO ในการให้ consent ตอนสมัคร บัตร สมาชิค ก่อนยื่นสมัคร เปิดหน้าบัญชี B2B
37. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ที่อยู่หน้าบิล Bill to ต้องตรงกับที่อยู่ใด คำตอบ : ต้องอ้างอิงจากเอกสารทางราชการ แยกเป็น บุคคลธรรมดา เช่น สำเนาบัตร ประชาชน และ นิติบุคคล เช่น สำเนาหนังสือรับรองบริษัท /ภพ.20/ภพ.09
38. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : การเซ็นต์/ลายเซ็นต์ รับรองสำเนาถูกต้อง ต้องเซ็นต์ทุกแผ่นไหม คำตอบ : เอกสารจะสมบูรณ์ มีผลตามกฏหมายลูกค้าต้องลงนามรับรองลายมือชื่อให้เหมือนกัน ในเอกสารทุกฉบับ เพื่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือในตัวเอกสาร โดยผู้มีอำนาจ
39. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : ลูกค้านิติบุคคลรายใหม่ที่จะขอเครดิตเทอมตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องทำอย่างไร คำตอบ : ต้องส่งเมล์ขอ Pre Approve ให้หน่วยงานสินเชื่อพิจารณาก่อน  
     /คุณคึกฤทธ์/คุณภาณุวัฒน์
40. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Open new CV - เปิดหน้าบัญชีลูกค้าใหม่ คำถาม : มีนโยบายเรื่องการขายให้ลูกค้าต่างประเทศหรือไม่ ? คำตอบ : อ้างอิงตามระเบียบปฏิบัติการบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B อนุญาติให้ขายสินค้าให้ลูกค้าต่างด้าวในเงื่อนไข COD หรือ POD เท่านั้น โดยต้องเปิดหน้าบัญชีและแนบเอกสารสำคัญเช่น เอกสารใบสีชมพูที่ออกโดยหน่วยงานราชการไทย หรือใบอนุมัติทำงานในประเทศไทย (work permit) และต้องได้รับการอนุมัติการเปิดหน้าบัญชีโดยผู้บริหารขายและทีม MDM ก่อนทำการขาย
41. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : สามารถแก้ไขข้อมูลลูกค้าในระบบได้เลยหรือไม่ หรือมีขั้นตอนพิเศษอะไรบ้าง? คำตอบ : พนักงานขายสามารถทำการแก้ไขข้อมูลลูกค้าได้ในระบบlead เมนู modification โดยหลังจากแก้ไขแล้วต้องส่งขออนุมัติในระบบ เพื่อให้ผู้มีอำนาจอนุมัติได้พิจารณาอนุมัติต่อไป
42. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ข้อมูลลูกค้าที่ต้องการแก้ไขมีผลต่อการออกใบกำกับภาษีหรือไม่? คำตอบ : หากเป็นข้อมูลที่อยู่ในเอกสารทางราชการ เช่น ชื่อ, เลขประจำตัวผู้เสียภาษี, ที่อยู่ เป็นต้น จะมีผลต่อการเปิดใบกำกับภาษี
43. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ลูกค้ารายนี้มีเอกสารทางบัญชี (ใบกำกับภาษี, ใบเสร็จรับเงิน ฯลฯ) ที่ออกไปแล้วหรือไม่? ถ้ามี แก้ไขได้หรือไม่? คำตอบ : ต้องตรวจสอบข้อมูลประวัติการซื้อขายของลูกค้า CV นั้นๆใน SMS ก่อนตอบ
44. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ฝ่ายบัญชีต้องการสำเนาเอกสารใดจากลูกค้าเพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล? และจำเป็นต้องให้ลูกค้าเซ็นเอกสารยืนยันการขอเปลี่ยนแปลงหรือไม่? คำตอบ : ในการแนบเอกสารที่ลงนามโดยลูกค้า อ้างอิงตามตาราง Modification Type 1 การแก้ไขข้อมูลทั่วไปของลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ และ Type 2 การแก้ไขที่อยู่ในการจัดส่งสินค้า Ship to & Lat/Long
45. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ข้อมูลใหม่นี้จะมีผลกับยอดหนี้คงค้างหรือเครดิตลูกค้าหรือไม่? คำตอบ : ต้องตรวจสอบข้อมูลยอดหนี้คงค้างของลูกค้า CV นั้นๆใน SMS ก่อนตอบ
46. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : การแก้ไขใช้ระยะเวลากี่วัน คำตอบ : หลังจากที่หัวหน้าทีมขายอนุมัติ แล้วทีม MDM จะใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและอนุมัติ 1 วันทำการ (SLA 1WD) อ้างอิงผู้อนุมัติตามตาราง Modification แยกตาม Type
47. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : การเพิ่มที่อยู่จัดส่งสินค้า (SHIP TO) คำตอบ : 1.แบบขอแก้ไขหรือเพิ่มข้อมูลลูกค้า ใส่ข้อมูลให้ครบ เซ็นลงนามฝ่ายขาย เซลส์ และหัวหน้า 2.แนบแผนที่ Google Map ปักหมุดให้ตรง 3.แนบรูปถ่ายหน้าร้านให้ชัดเจนและมีป้ายชื่อ
48. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ลูกค้ามีความประสงค์ต้องการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ ใบกำกับภาษี ตามหนังสือรับรองบริษัทใหม่ ต้องดำเนินการอย่างไร คำตอบ : B2B หน้าบัญชี Lotus สามารถยื่นเอกสารทางราชการ แก้ไขผ่าน Modification ข้อที่ 1 แก้ไขข้อมูลทั่วไป (Icon ฟันเฟือง)  
    B2B หน้าบัญชี Makro สามารถยื่นเอกสารทางราชการ แก้ไขผ่าน ระบบ JLO (มีรอบ Interface จาก JLO มา Smart Soft)
49. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ลูกค้าขึ้นตัวหนังสือสีแดงเปิดบิลขายไม่ได้ ถูกระงับ คำตอบ : กรณีลูกค้า ไม่มียอดซื้อขายต่อเนื่องเกินกำหนด จะถูก Inactive ระงับการขาย ต้องเก็บเอกสารลูกค้า มา update ใหม่ แนบผ่าน Icon กล้องถ่ายรูป ผ่านสายอนุมัติ เช่นเดียวกับ การอนุมัติ Lead โดย บุคคลธรรมดา ไม่มียอดซื้อขาย เกิน 90 วัน และ นิติบุคคล ไม่มียอดซื้อขาย เกิน 180 วัน
50. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : ลูกค้าขึ้นตัวหนังสือสีแดงเปิดบิลขายไม่ได้ ถูกระงับ และ เข้าไปแนบเอกสาร เพื่อ update ไม่ได้ คำตอบ : ลูกค้ารายนั้นเคยมีการส่ง Re-active เข้ามาแล้วมากกว่า 1 ครั้งและขาดการซื้อขาย ในกรณีนี้ระบบจะไม่ให้ขออนุมัติซ้ำ ถือเป็นกรณีพิเศษ ให้เลือกแนบเอกสารใน Icon ฟันเฟือง (แก้ไขข้อมูลลูกค้าทั่วไป ข้อที่ 1 แทน) เพื่อให้แนบเอกสาร updateหน้าบัญชีได้ และ ต้องให้ บริหารขายเซ็นต์อนุมัติ ในเอกสารใบเปิดหน้าบัญชีด้วย สำหรับข้อนี้
51. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Modification - การขอแก้ไขข้อมูลลูกค้า คำถาม : CV inactive คำตอบ : ให้ salesman จัดเตรียมเอกสารของลูกค้ารายนั้นๆ ส่งต่อให้ทีม MDM ดำเนินการตามขั้นตอน
52. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV inactive) คำตอบ : ให้ salesman จัดเตรียมเอกสารของลูกค้ารายนั้นๆ ส่งต่อให้ทีม MDM ดำเนินการตามขั้นตอน
53. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV Overdue) คำตอบ : ให้ salesman ติดตามการชำระเงินของลูกค้า(บิล Overdue)
54. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ทำไมคีย์ Order ไม่ได้ (CV NonOverdue) คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล
55. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : SO ไม่ผ่าน ใครเป็นผู้อนุมัติ คำตอบ : ให้ salesman ตรวจสอบรายชื่อผู้อนุมัติในระบบ smartone
56. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : SO ไม่ขึ้นชื่อว่าใครเป็นผู้อนุมัติ คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล
57. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ลูกค้ากลุ่มที่ต้องชำระเงินล่วงหน้า(เต็มจำนวน) ต้องชำระล่วงหน้ากี่ครั้งถึงจะกลับมาเป็นกลุ่มลูกค้าปกติ คำตอบ : ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องดำเนินการชำระเงินล่วงหน้าทั้งสิ้น 10 ครั้ง หรือตามความเหมาะสมในการพิจาณาของสินเชื่อ
58. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ลูกค้ากลุ่มที่ต้องชำระเงินล่วงหน้า(เต็มจำนวน) ไม่ชำระเงิน ต้องทำอย่างไร คำตอบ : หาลูกค้าดังกล่าวไม่ชำระเงินล่วงหน้า(เต็มจำนวน) ทางสินเชื่อไม่อนุมติในการขาย
59. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : สามารถเปิดใบสั่งซื้อ(Sale Order) เกินวงเงินเครดิตของลูกค้าได้หรือไม่ คำตอบ : สามารถเปิดใบสั่งซื้อ(Sale Order) เกินวงเงินเครดิตของลูกค้าได้ แต่ควรให้ลุกค้าชำระเงินส่วนเกินเครดิตเข้ามาก่อน หรือ กดส่ง SO ไปหาผู้บริหารผู้มีอำนาจนั้นๆ อนุมัติ
60. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Sales order -การเปิดบิลขาย คำถาม : ลูกค้าถูกระงับ ไม่สามารถคีย์ออเดอร์ได้ ต้องติดต่อหน่วยงานใด คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล
61. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN -การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ คำถาม : ลดหนี้ทำอย่างไร คำตอบ : กรณีลดหนี้รับคืนสินค้า 1. คีย์คำขอใบอนุมัติลดหนี้ในระบบ smartsoft 2. พิมพ์เอกสารใบขอลดหนี้ให้ Store Supervisor up ลงนามรับคืนสินค้าเข้าสต๊อค 3. ส่งคำขออนุมัติมบลดหนี้พร้อมแนบเอกสารใบคำขอลดหนี้ที่ลงนามรับคืนสินค้าให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในระบบ smartsoft 4.หลังจากได้รับอนุมัติแล้วต้องพิมพ์ใบลดหนี้รับคืนสินค้าเพื่อนำส่งให้ลูกค้า // กรณีลดหนี้ แนบคู่มือการทำลดหนี้ 1. คีย์คำขอใบอนุมัติลดหนี้ในระบบ smartsoft 2. ส่งคำขอนุมัติให้ผู้มีอำนาจอนุมัติในระบบ smartsoft 3.หลังจากได้รับอนุมัติแล้วต้องพิมพ์ใบลดหนี้รับคืนสินค้าเพื่อนำส่งให้ลูกค้า
62. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN -การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ คำถาม : ผู้มีอำนาจในการคีย์ลดหนี้คือใคร คำตอบ : ตรวจสอบผู้มีอำนาจในการคีย์ลดหนี้ ต้องเป็น admin store นั้นๆ
63. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN -การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ คำถาม : ผู้มีอำนาจในการอนุมัติลดหนี้คือใคร คำตอบ : ตรวจสอบผู้มีอำนาจในการอนุมัติลดหนี้ store นั้นๆ (AGM/RSM)
64. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN -การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ คำถาม : ผู้อนุมัติไม่เห็นรายการคำขออนุมัติลดหนี้ คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อหน่วยงานบัญชี AR
65. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง CN & DN -การทำใบลดหนี้/เพิ่มหนี้ คำถาม : ขออนุมัติลดหนี้แบบพิเศษ เช่น ของแถม หรือ ปริมาณน้ำหนัก ไม่ได้ คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อหน่วยงานบัญชี AR
66. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง AR Report - รายงานลูกหนี้ คำถาม : ดูรายงานลูกหนี้อย่างไร คำตอบ : SMO
67. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต คำถาม : ลูกค้าปัจจุบันต้องซื้อขายมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าไหร่ถึงจะสามารถขอปรับเครดิตเทอมและวงเงินได้ คำตอบ : ลูกค้าต้องมีประวัติการซื้อขายกับทางบริษัทฯ มาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ครั้ง
68. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต คำถาม : ถ้าต้องการขอเครดิตเทอมมากกว่าเครดิตเทอมมาตรฐานต้องทำอย่างไร คำตอบ : ในกรณีที่ต้องการขอเครดิตเทอมมากกว่าเครดิตเทอมมาตรฐานต้องได้รับการอนุมัติจาก Director Region Operations
69. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Credit Review - การทบทวนเครดิต คำถาม : ต้องการขอปรับเพิ่มเครดิตเทอมและวงเงินเครดิตต้องทำอย่างไร คำตอบ : พนักงานขายต้องทำขอปรับเครดิตเทอมและวงเงินเครดิตผ่านระบบ Credit Workflow
70. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Placement - การวางบิล คำถาม : USER จัดทำใบวางบิลไม่เป็น คำตอบ : ส่งคู่มือการจัดทำใบวางบิล
71. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Placement - การวางบิล คำถาม : ไม่สามารถจัดทำใบวางบิลได้ คำตอบ : ให้ salesman ติดต่อสินเชื่อที่ดูแล
72. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน คำถาม : ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านทางช่องทางไหนได้บ้าง คำตอบ : ส่งแพคข้อมูลช่องทางการชำระให้ลูกค้า( QRCODE/BARCODE)
73. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน คำถาม : ลูกค้าชำระด้วยเช็ค ฝ่ายขายต้องทำอย่างไร คำตอบ : 1.ฝ่ายขายไปรับเช็คเองโดยนำใบเสร็จมือไปให้ลูกค้า หลังจากนั้นฝ่ายขายนำเช็คดังกล่าวไปฝากที่ธนาคาร  
    2.ลูกค้าสามารถนำเช็คดังกล่าวไปฝากธนาคารได้ด้วยตนเอง พร้อมแจ้งสลิปให้กับฝ่ายขาย เพื่เป็นหลักฐานในการชำระเงิน
74. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง Bill Collection - การรับชำระเงิน คำถาม : ลูกค้าต้องการชำระเงินสด โดยให้ฝ่ายขายไปเก็บ ได้หรือไม่ คำตอบ : ไม่อนุญาตให้ลูกค้าชำระเงินสด ผ่านทางฝ่ายขาย
75. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง AR Accounting - การลงบัญชีลูกหนี้ คำถาม : ระบบ ERP/SMO/SMS หรือระบบบัญชีของบริษัทมีขั้นตอนการบันทึกลูกค้าใหม่อย่างไร? คำตอบ :
76. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : POD แปลว่าอะไร คำตอบ : Pay on Delivery (POD) Out-store = ขายสดนอกร้าน ส่งสินค้าโดยขนส่งถึงร้านลูกค้า (เครดิตเทอม 0 วัน)
77. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : COD แปลว่าอะไร คำตอบ : Cash on Delivery (COD) In-store = ขายสดในร้าน ลูกค้า walk-in ซื้อสินค้าและจ่ายเงินที่สาขาก่อนเอาของออกจากสาขา (เครดิตเทอม 0 วัน)
78. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : ลูกค้า COD กับ POD ต่างกันอย่างไร คำตอบ : POD=Pay on Delivery(Out Store)ขายสดนอกร้าน ส่งสินค้าโดยขนส่งถึงร้านลูกค้า เครดิต 0 วัน (ชำระเงินภายในวัน)  
    COD=Cash on Delivery(In Store) ขายสดในร้าน ลูกค้า Walk in ซื้อสินค้าและจ่ายเงินที่สาขาก่อนเอาของออกจากสาขา
79. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : ในกรณีที่ลูกหนี้มีปัญหาจะขอผ่อนชำระต้องเสียดอกเบี้ยหรือไม่ คำตอบ : ต้องเสียดอกเบี้ย ในอัตราร้อยละ 15% ต่อปี หรือ 1.25% ต่อเดือน นับตั้งแต่วันที่ผิดนัดชำระ
80. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : เอกสารประกอบการส่งเรื่องฟ้องร้องดำเนินคดีกับทางลูกหนี้  
    ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง คำตอบ : เอกสารประกอบการฟ้องร้องดำเนินคดีประกอบด้วย สำเนาใบแจ้งหนี้ สำเนาเอกสารเปิดหน้าบัญชี สำเนาบัตรประชาชนพนักงานขาย สำเนาใบคำสั่งซื้อ/PO (ถ้ามี) หนังสือรับสภาพหนี้(ถ้ามี)
81. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : ในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอคืนเงินเกิน ต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง คำตอบ : บันทึกขอคืนเงินเกินที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจ+แบบฟอร์มการขอเงินคืนของทีมบัญชี+สำเนาใบโอนเงินยอดที่จะขอคืน+สำหน้าหน้าสมุดบัญชีธนาคารของลูกค้า+สำเนาบัตรประชาชนของลูกค้าระบุความประสงค์ที่จะขอเงินเกินคืน กรณีที่ลูกค้ายังไม่เคยเปิดหน้าบัญชีเจ้าหนี้ต้องกรอกแบบฟอร์มการเปิดบัญชีเจ้าหนี้ และลงนามโดยผู้มีอำนาจของแผนกบัญชีด้วย
82. หัวข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่อง General information - คำถามทั่วไป คำถาม : ในกรณีที่ลูกค้าต้องการขอคืนเงินค้ำประกันค่าสินค้า ต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง คำตอบ : บันทึกขอคืนเงินค้ำประกันค่าสินค้าที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจ+แบบฟอร์มการขอเงินคืนของทีมบัญชี+ใบเสร็จรับเงินค่าค้ำประกันสินค้า+สำเนาใบโอนเงินยอดที่จะขอคืน+สำหน้าหน้าสมุดบัญชีธนาคารของลูกค้า+สำเนาบัตรประชาชนของลูกค้าระบุความประสงค์ที่จะขอเงินคืน กรณีที่ลูกค้ายังไม่เคยเปิดหน้าบัญชีเจ้าหนี้ต้องกรอกแบบฟอร์มการเปิดบัญชีเจ้าหนี้ และลงนามโดยผู้มีอำนาจของแผนกบัญชีด้วย

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)