**บัญชีและการเงิน : การบริหารสินเชื่อสำหรับธุรกิจ B2B**

**# การพิจารณาให้สินเชื่อสำหรับลูกค้ารายใหม่ธุรกิจ B2B** พนักงานขาย / เถ้าแก่ พิจารณาขายสดสำหรับลูกค้ารายใหม่ หรือให้เครดิตเทอมไม่เกินตามที่กำหนด

##กรณีขายสินคาโดยพนักงานขายหรือเถ้าแก่ของ Lotus’s

กรณีขายสินค้าโดยพนักงานขายของ Lotus’s1 ที่ประจำในสาขา Mini-Supermarket / Supermarket และ Hypermarket ลูกค้าใหม่ทั้งบุคคลธรรมดา และนิติบุคคล พิจารณาขายสด เครดิตเทอม 0 วัน เท่านั้น ยกเว้นขายสินค้าให้กับลูกค้าในโครงการพิเศษ ลูกค้านิติบุค0คลและสถาบัน 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

**# การพิจารณาการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าปัจจุบันของธุรกิจ B2B** 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

**# การขายเกินวงเงินเครดิต 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

**# 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

**# การรับเงินชำระค่าสินค้า**

ห้ามไม่ให้ เถ้าแก่/ พนักงานขาย/ พนักงานรับส่งสินค้าและเอกสาร รับชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดโดยตรงจากลูกค้า ยกเว้นได้รับการตรวจสอบและอนุมัติจาก Director - Region Operations (RD) แล้วแต่กรณี

หน่วยงานสินเชื่อมีหน้าที่ตรวจสอบวิธีการรับชำระค่าสินค้าว่าถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ หรือกรณีผิดปกติอื่นๆ ทุกเดือน

**# 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

**# 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

**# 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

**# 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 B2B2 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)

***1 # 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)*