

บทที่ 3

หลักการดำเนินงาน และวิธีการทางบัญชี

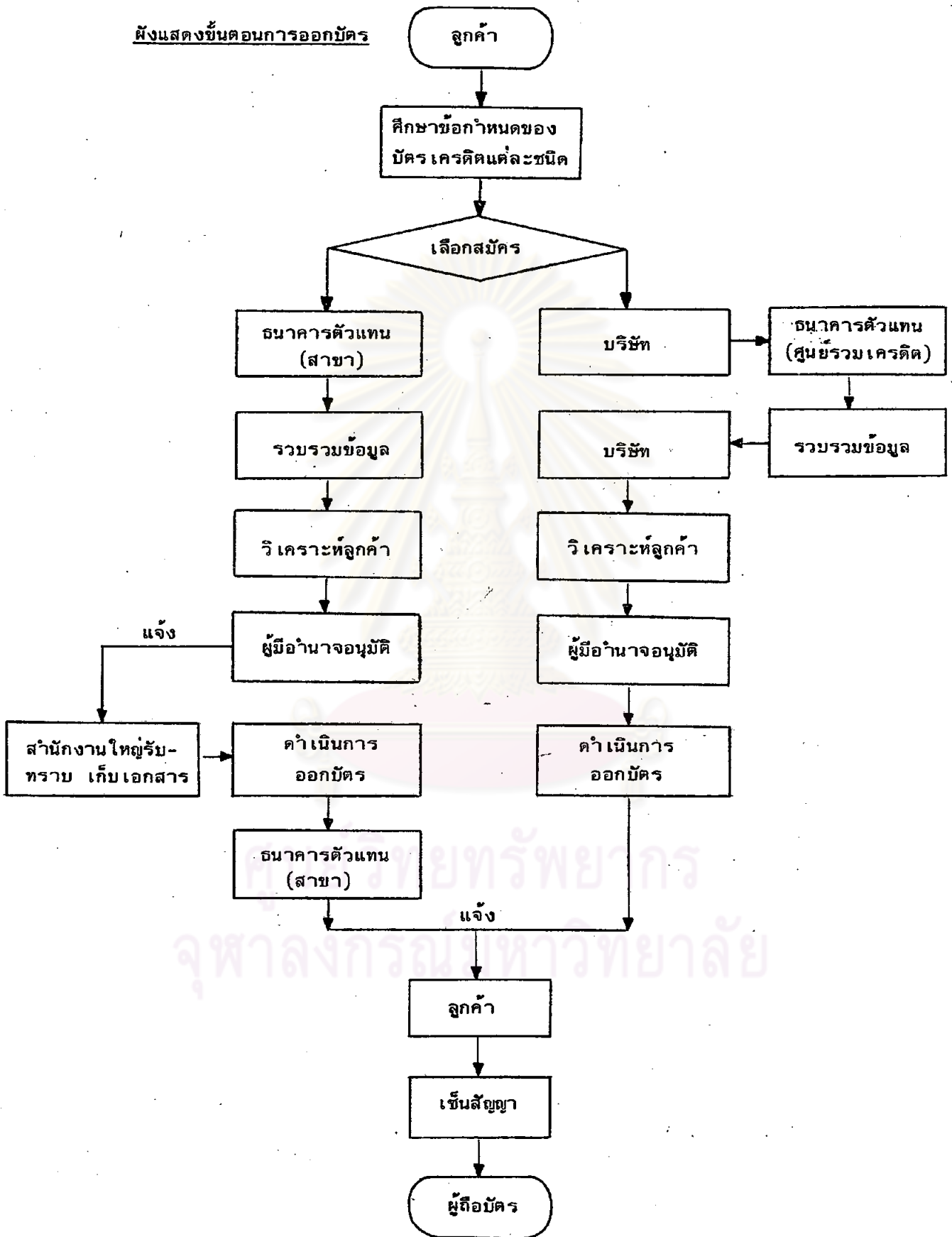
ขั้นตอนการออกบัตร

ลูกค้าหรือบุคคลธรรมดาทั่วไปที่สนใจจะสมัครเป็นผู้ถือบัตร ควรศึกษาเงื่อนไขและข้อกำหนดของบัตร เครดิตแต่ละชนิดก่อน เพื่อที่จะเลือกใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ทั้งนี้เพราะเงื่อนไขของบัตร เครดิตแต่ละชนิดนั้นแตกต่างกัน บางชนิดใช้ได้เฉพาะภายในประเทศ (Domestic Credit Card) เช่น บัตรเครดิตธนาคารกสิกรไทย บัตรเครดิต อเนกประสงค์ของธนาคารศรีนคร เป็นต้น บัตรเครดิตชนิดนี้ไม่จำเป็นต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าธรรมเนียมรายปี ผู้ถือบัตรอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าออกบัตรบ้างแต่เป็นจำนวนเงินเพียงเล็กน้อย เพราะผู้ออกบัตรมิได้มุ่งหวังรายได้จากการนี้ แต่ให้บริการเพียงเพื่ออำนวยความสะดวกและดึงดูดลูกค้าเท่านั้น

ส่วนบัตร เครดิตต่างประเทศ (International Credit Card). ผู้ถือบัตร สามารถจะใช้ได้ทั้งในและนอกประเทศตามร้านค้าสมาชิกที่ตกลงรับบัตรนั้น ๆ บัตรเครดิตชนิดนี้ผู้ถือบัตรจะต้องเสียทั้งค่าสมาชิกแรกเข้า (Entrance Fee) และค่าธรรมเนียมรายปี (Annual Fee) ในอัตราแตกต่างกัน เช่น บัตรเครดิต AMERICAN EXPRESS ต้องเสียค่าสมาชิก 900 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 1,100 บาท หากสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไปต้องการจะถือบัตรนั้น ๆ ด้วย ก็สามารถยื่นความจำนงให้บริษัทออก บัตรเสริมให้โดยไม่ต้องเสียค่าสมัครเป็นสมาชิกใหม่ เพียงเสียค่าธรรมเนียมรายปี 700 บาทเท่านั้น สมาชิกบัตรเสริมแต่ละคนจะต้องเข้าใจเงื่อนไขการสมัครเป็นสมาชิก และจะต้องรับผิดชอบการชำระค่าซื้อสินค้าและบริการที่เกิดขึ้นจากการใช้บัตรของตนด้วย สำหรับบัตร เครดิตแบบ VISA และ MASTER CARD จะต้องเสียค่าสมาชิก 500 บาท และค่าธรรมเนียมรายปี 400 บาท เป็นบัตร เครดิตที่ใช้ได้ทั้งในและนอกประเทศเช่นกัน เงื่อนไขอื่น ๆ ก็คล้ายคลึงกัน

หลังจากที่ผู้สนใจได้ศึกษาถึงข้อกำหนด เงื่อนไขของบัตร เครดิตแต่ละชนิด ทำการเปรียบเทียบถึงข้อได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างกัน และตกลงเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผังแสดงขั้นตอนการออกบัตร



แล้ว ก็จะต้องกรอกใบสมัครของบัตรเครดิตชนิดนั้น ๆ ให้ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง (ดูตัวอย่างใบสมัครต่าง ๆ ที่ภาคผนวก หน้า 162-181) จากนั้นก็นำใบสมัครไปยื่นยังบริษัทหรือธนาคารตัวแทนที่คนคัดสินเชื่อสมัคร ถ้าเป็นธนาคารก็มักเป็นสาขาที่ตนมีบัญชีเงินฝากอยู่

กรณีที่ธนาคารตัวแทนนั้น เป็นสาขา ทางสาขาก็จะรวบรวมหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า และพิจารณาว่าลูกค้ารายนี้มีเครดิตพอที่จะเป็นผู้ถือบัตรได้หรือไม่ จะคัดเลือกผู้ถือบัตรโดยคำนึงงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ลูกค้าควรจะมีคุณสมบัติตามที่ฝ่ายบริหารระบุ เช่น ต้องเป็นลูกค้าของธนาคารไม่ต่ำกว่า 1 ปี บัญชีกระแสรายวันไม่มีปัญหาเรื่องเช็คคืน มีเงินหมุนเวียนและเงินคงเหลือในบัญชีตามข้อตกลง เป็นต้น ผู้มีอำนาจอนุมัติในกรณีเป็นบัตรเครดิตในประเทศคือผู้จัดการสาขา หาก เป็นบัตรเครดิตต่างประเทศผู้มีอำนาจอนุมัติจะเป็นระดับผู้จัดการฝ่าย จากนั้นสาขาก็จะส่งเรื่องให้สำนักงานใหญ่รับทราบ สำนักงานใหญ่จะเป็นศูนย์กลางเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกค้า และเป็นผู้ดำเนินการออกบัตร ส่งกลับไปยังสาขา สาขาจะดำเนินการเรื่องต่อโดยเรียกลูกค้ามาเซ็นสัญญา พร้อมทั้งแจ้งถึงข้อกำหนดวิธีการใช้บัตรให้ลูกค้าเข้าใจ ทั้งนี้ธนาคารตัวแทนสาขาอาจเรียกหลักประกันจากลูกค้าเพียงใดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อธนาคาร หาก เป็นลูกค้าเก่าแก่มีฐานะมั่นคง เป็นบุคคลที่เชื่อถือได้ ทางธนาคารก็อาจไม่เรียกหลักประกันใด ๆ เลย แต่หาก เป็นลูกค้าหน้าใหม่ทางธนาคารก็จะเรียกหลักประกัน ทั้งนี้ก็แล้วแต่ข้อกำหนดของธนาคารแต่ละแห่ง ซึ่งยึดหยุ่นได้ไม่ตายตัว

ในกรณีที่ผู้ออกบัตรเป็นบริษัท ซึ่งย่อมจะไม่มีข้อมูลทางเครดิตของลูกค้ามากนัก ดังนั้นบริษัทผู้ออกบัตรจึงจำเป็นต้องติดต่อผ่านธนาคารซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทางหนึ่ง โดยมอบหมายให้ทางธนาคาร เป็นผู้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดเท่าที่สามารถจะหาได้ หากในประเทศไทยมีศูนย์รวมข้อมูลทางเครดิตโดยเฉพาะ ซึ่งจะให้บริการทางด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลเครดิตของลูกค้าเหมือนอย่างในต่างประเทศก็จะเป็นการสะดวกขึ้น เมื่อทางธนาคารรวบรวมข้อมูลได้แล้วก็จะคิดค่าบริการจากบริษัทผู้ออกบัตรก่อนที่จะส่งเรื่องกลับไปเพื่อให้ทำการวิเคราะห์อีกทีหนึ่ง เมื่อตกลงอนุมัติบริษัทก็จะเรียกลูกค้ามาเซ็นสัญญาและรับรู้ข้อกำหนดต่าง ๆ เช่นกัน

ลำดับขั้นในการพิจารณาคัด เลือกผู้ถือบัตร

ผู้มีสิทธิถือบัตร เครดิตจะต้อง เป็นบุคคลที่มี เงินจำนวนมากพอที่จะ เชื่อถือได้ว่า เมื่อใช้เงินเกินขอบเขตจะไม่มีปัญหาเรื่องหาเงินมาชดใช้ให้กับผู้ออกบัตร เงินไขสากล สำหรับผู้ประสงค์จะถือบัตร เครดิต คือการต้องมี เงินจำนวนมากพอสมควรฝากประจำไว้กับ ธนาคารที่กำหนด สำหรับลูกค้าใหม่อย่างน้อยต้องมี เงินฝาก เข้าบัญชีไว้ ในขั้นต่ำตามที่ บริษัทหรือธนาคารตัวแทนกำหนด บางคนอาจต้องฝากทิ้งไว้อย่างน้อย 6 เดือนโดยไม่มี การถอนออกจึงจะได้รับบัตร เครดิต บางรายอาจจะต้อง เปิดทั้งบัญชีเงินฝากประจำและ บัญชีกระแสรายวัน เพื่อทดสอบนิสัยการใช้จ่าย ปริมาณเงิน เข้าออกส่วนบุคคลก่อน ตามแต่ ความต้องการทดสอบของ เจ้าหน้าที่ที่พิจารณา เครดิต แล้วแต่ที่ว่าแต่ละแห่งจะวางเงื่อนไข ไว้อย่างไร รวมไปถึงการสอบประวัติและอัตราเงิน เดือน รายได้ต่าง ๆ สำหรับลูกค้า รายใหญ่และเก่าแก่ของธนาคาร ผู้ออกบัตรก็ไม่จำเป็นต้องสืบประวัติมากนัก เพราะเป็นที่ เชื่อถือกันอยู่แล้ว ลูกค้ากลุ่มใหญ่ในวงการบัตร เครดิตมัก เป็นพวกนักธุรกิจ ข้าราชการ มีใช้อยู่บ้างแต่จำนวนน้อย

จุดมุ่งใจที่ทำให้ความนิยม ใช้บัตร เครดิต เพิ่มขึ้นในอัตราสูง คือไม่ต้องพกเงินสด จำนวนมากในการ เดินทางหรือการใช้จ่ายแต่ละครั้ง ปลอดภัยจากการสูญหายหรือถูกขโมยสิ้น รายทาง และนอกจากนั้นยังสามารถนำไปขึ้นเงินสดได้ตามวงเงิน ณ สาขาของธนาคาร ตัวแทนได้ทั่วทั้งในและนอกประเทศด้วย

ปกติบริษัทและธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร เครดิต จะกำหนดคุณสมบัติของผู้ถือบัตร ไว้เป็นมาตรฐานแล้วแต่ความเห็นชอบของแต่ละกิจการ เช่น บางแห่งอาจกำหนดว่าจะต้องมีบัญชี เงินฝากประจำกับธนาคารผู้ออกบัตรไม่ต่ำกว่า 50,000 บาท หรืออาจต้องมีบัญชี เงินฝากกระแสรายวันด้วย บางแห่งก็กำหนดว่าผู้ถือบัตรควรมีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 180,000 บาท ต่อปี เป็นต้น ซึ่งมาตรการเหล่านี้อาจยืดหยุ่นได้ตามความเห็นชอบของ ฝ่ายบริหารของตัวแทนผู้ออกบัตร

การพิจารณาและประเมินคุณสมบัติความสามารถในการชำระค่าสินค้าหรือ บริการคืนของผู้ถือบัตร นับเป็นหัวใจสำคัญประการแรกของธุรกิจบัตร เครดิต เพราะหาก มีการผิดพลาดทำการคัด เลือกผู้ถือบัตรที่ไม่เหมาะสมหรือมี เจตนาทุจริต ก็จะเป็นเหตุให้

ธุรกิจ เกิดการเสี่ยงภัยตามมาด้วยค่าใช้จ่ายในแง่ของหนี้สูญได้ในที่สุด

เพื่อที่จะลดความเสี่ยง จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจที่จะต้องกำหนดมาตรการ การพิจารณาและประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของผู้ถือบัตรก่อนที่จะตัดสินใจ อนุมัติการออกบัตรหรืออนุมัติวงเงินที่เกินกว่าวงเงินขั้นต่ำที่กำหนดไว้ให้ร้านค้ารับได้ใน แต่ละครั้ง (Floor Limit) แต่อย่างไรก็ตาม มาตรการเหล่านี้ก็ยังไม่เป็นเครื่องที่จะ แสดงว่า การตัดสินใจจะถูกต้องเสมอไป แต่อย่างน้อยก็เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจขั้น แรกให้ได้ผลดีขึ้น

ลำดับขั้นในการพิจารณาคัดเลือกผู้ถือบัตร ควรมีดังนี้ คือ

1) รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับลูกค้าที่มาขอสมัครเป็นผู้ถือบัตรจากแบบฟอร์มใบสมัคร ใบแจ้งยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร หนังสือรับรองสถานที่ทำงานและรายได้ เป็นต้น พิจารณารายการการเงินนิสัยใจคอ สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยอาศัย การสังเกตในขณะที่ติดต่อกับลูกค้า หรือจากการสอบถามความเห็นจากผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่รู้จัก กับลูกค้ารายนั้น

2) นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาพิจารณาและประเมินค่าโดยนำเอาแนวความคิด ของ 5 C'S หรือ 5 P'S มาช่วย ซึ่งสามารถแบ่งแยกคุณสมบัติของลูกค้าได้ชัดเจนขึ้น เป็นหลักเบื้องต้นในการวิเคราะห์

3) การตีความตามข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้ว โดยนำไปเปรียบเทียบกับ วัตถุประสงค์นโยบายของธุรกิจ และจัดทำรายงาน พร้อมจัดลำดับคุณสมบัติทางเครดิต ของลูกค้ารายนั้น ๆ แล้วเก็บข้อมูลทั้งหมดเข้าแฟ้มข้อมูลเครดิต (Credit File) เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ได้ในครั้งต่อ ๆ ไป

4) ตัดสินใจชี้ขาดว่าสมควรจะออกบัตรเครดิตให้หรือไม่ หรือในกรณีที่ผู้ถือ บัตรใช้เกินวงเงินที่กำหนด (Floor Limit) ควรจะทำการอนุมัติให้เติมวงเงินหรือไม่ เท่าใด เป็นต้น

5) ติดตามความก้าวหน้า ปรับปรุงการประเมินคุณค่าทางเครดิตของลูกค้า

เมื่อถึงเวลาอันสมควร

การแบ่งแยกคุณสมบัติของลูกค้า ตามแนวความคิด 5 C'S

ในการนำข้อมูลต่าง ๆ มาพิจารณา วินิจฉัย เพื่อแบ่งแยกคุณสมบัติของลูกค้า ผู้ถือบัตรนั้นอาจอาศัยแนวความคิดของ 5 C'S มาช่วย ดังนี้

1) Character (อุปนิสัยใจคอ) เน้นคุณภาพทางด้านจิตใจและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจในอันที่จะชำระหนี้ (Willing to Pay) เช่น ชื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานเพียงใด ยืนยันเพียรในการทำมาหาเลี้ยงชีพเพียงใด มีความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลาในการชำระหนี้เพียงใด

2) Capacity (ความสามารถชำระเงินคืน) เน้นสมรรถภาพทางการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระหนี้ (Ability to Pay) เช่น บริษัทลูกค้าหรือผู้สมัครเป็นผู้ถือบัตรจะรุ่งเรืองเพียงใดในอนาคต สามารถทำกำไรได้สูงมากน้อยเพียงใด

3) Capital (เงินทุน) ทรัพย์สินส่วนที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าเป็น ทรัพย์สินมีตัวตนที่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขเงินได้ หรืออาจนำมาเป็นหลักประกันได้

4) Conditions (ภาวะการณ์ด้านเศรษฐกิจ) เช่น เศรษฐกิจทั่วไปอยู่ในระยะซบเซาหรือเฟื่องฟู คู่แข่งขันใหม่ที่เกิดขึ้น สินค้าใหม่ที่เข้ามาแทนที่เหล่านี้ก็อาจทำให้สถานะภาพทางการเงินของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้

5) Collateral (หลักประกัน) หมายถึงทรัพย์สินต่าง ๆ ที่ได้นำไปค้ำประกันหนี้สินไว้ เช่น ลูกค้าที่สมัครเป็นผู้ถือบัตรมีหลักทรัพย์ที่จะนำมาจำนองเป็นหลักประกันหรือไม่ มีผู้ใดเข้ามาเป็นผู้ค้ำประกันหรือไม่

พิจารณาตามแนวความคิด 5 P'S

ในท่านองเดียวกัน แทนที่จะนำเอาแนวความคิด 5 C'S มาใช้ เราอาจประเมินค่าตามแนวความคิด 5 P'S ได้ดังนี้

1) People ลูกค้าลูกค้าเอง ทั้งฐานะการเงินและนิสัยใจคอว่ามีฐานะการเงินมั่นคงเพียงใด เป็นที่เชื่อถือได้หรือไม่



2) Purpose จุดมุ่งหมายของการนำบัตรเครดิตไปใช้ ว่าใช้ในนามส่วนบุคคลหรือในนามบริษัท เพื่อจะได้มุ่งพิจารณาให้ถูกทาง

3) Payment ความสามารถในการชำระเงินคืนค่าสินค้าหรือบริการ ว่ามีแนวโน้มอย่างไร จะถูกต้องสม่าเสมอหรือไม่

4) Prospect อนาคต แนวโน้มฐานะทางการเงิน ousภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจว่าจะมีผลกระทบต่อฐานะการเงินของลูกค้านั้นหรือไม่

5) Protection คุหลักประกันที่ลูกค้านั้นไว้กับบริษัทหรือธนาคารตัวแทนว่าสมเหตุสมผล ถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่

มีวิธีการคัดเลือกลูกค้าอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งประยุกต์มาจากวิธีการทางสถิติ เรียกกันว่า "Linear Discriminant Function"¹

ในทางปฏิบัติ การพิจารณาคัดเลือกลูกค้ามักจะก่อให้เกิดปัญหาอยู่เนื่อง ๆ และบางครั้งการตัดสินใจก็อาจปรากฏผลผิดพลาดได้ แม้ว่าจะได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบคอบแล้ว ทั้งนี้เพราะว่าในการวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละราย ผู้วิเคราะห์ต้องพิจารณาหลายปัจจัย โดยไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่าปัจจัยตัวใดจะให้น้ำหนักมากกว่ากันอย่างไร ดังนั้นการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความคิดของผู้วิเคราะห์เป็นส่วนตัว และปรากฏอยู่บ่อยครั้งว่าจากการพิจารณาปัจจัยทั้งหมดที่เหมือน ๆ กัน ผู้วิเคราะห์แต่ละคนอาจตัดสินใจต่างกันได้ เทคนิคทางสถิติคือ Linear Discriminant Function เป็นวิธีการที่จะช่วยกำหนดน้ำหนักอย่างมีหลักเกณฑ์ให้กับปัจจัยต่าง ๆ ที่กำลังพิจารณาอยู่ ในการนำ Linear Discriminant Function มาใช้ในการคัดเลือกลูกค้า นอกจากผู้วิเคราะห์จะทราบน้ำหนักของปัจจัยต่าง ๆ แล้ว เทคนิคนี้ยังให้ดัชนี (Index) ซึ่งจะเป็นจุดตัดตอน (Cut-off Value) ระหว่างลูกค้าที่ดีและลูกค้าที่ไม่ดีอีกด้วย

¹ E.J. Williams "Regression Analysis", New York: John Wiley a Sons Inc. 1959 บทที่ 10 และ E.I. Altman, "Financial Ratio Discriminant Analysis and the Prediction of Corporate Bankruptcy" Journal of Finance, September, 1968, : 589 - 609

การจัดลำดับ คุณสมบัตินทางเครดิต (Credit Rating) ของลูกค้า ผู้ถือบัตร

การกำหนดคุณสมบัตินทางเครดิตของลูกค้า โดยบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร จะเป็นเครื่องแสดงถึงคุณค่าทางเครดิต (Credit Worthiness) และฐานะการเงินของลูกค้าในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งการกำหนดคุณสมบัตินทางเครดิตของลูกค้าไว้ นอกจากจะทำให้ทราบถึงคุณค่าทางเครดิตของลูกค้าแล้ว ยังสามารถที่จะช่วยในการกำหนดว่าควรจะอนุมัติวงเงินใช้จ่ายของลูกค้า (Authorization) มากน้อยเพียงใดด้วย และยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ทราบถึงขอบเขตในการติดตามการดำเนินงานของลูกค้าทั้งประเภทที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาในการกำหนดคุณสมบัตินทางเครดิตของลูกค้า

1) ฐานะการเงินที่ผ่านมา

- ก) โดยดูจากประวัติของการชำระเงินคืนค่าสินค้าหรือบริการของลูกค้า ผู้ถือบัตรว่าถูกต้องสม่ำเสมอเพียงใด เคยมีปัญหาเงินขาดบัญชี หรือไม่
- ข) อุบการเงิน (ถ้ามี) ความสามารถในการชำระหนี้อื่น ๆ และความคล่องตัวทางการเงิน
- ค) ความสามารถในการบริหารการเงิน โดยเปรียบเทียบจากอัตราส่วนทางการเงินที่ผ่านมา ๆ มา

2) สถานะของลูกค้าในปัจจุบัน

- ก) อุบฐานะการเงิน (ถ้ามี) ความสามารถในการทำกำไร การกู้ยืม และทรัพย์สินที่มีอยู่เปรียบเทียบกับงวดก่อน ๆ
- ข) อุที่มาของเงินทุนของลูกค้า เช่น ฎจากธนาคาร หรือมีเจ้าหนี้อื่น ๆ มากน้อยเพียงใด
- ค) สภาพการแข่งขันทางธุรกิจของลูกค้า และส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ของธุรกิจของลูกค้า
- ง) ความสามารถของผู้บริหารของบริษัทลูกค้า โดยดูจากประวัติและผลการดำเนินงานในหลาย ๆ ด้าน

๓) การดูแลแนวโน้มของบริษัทลูกค้าและแนวโน้มที่จะเป็นไปในอนาคต โดยพิจารณาจากความนิยม เอียงของธุรกิจว่ามีแนวโน้ม เป็นไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

การจัดลำดับสถานะทางการเงินของลูกค้า อาจเน้นในด้านการชำระหนี้ คือ

"HIGH" คือ ลูกค้าที่มีฐานะการเงินดีมาก จะชำระหนี้ทันทีเมื่อได้รับบิลหรือมีเงินในบัญชีเงินฝากธนาคารเพียงพอเสมอ

"GOOD" โดยทั่วไปชำระหนี้ตรงตามเวลา มีฐานะการเงินเป็นที่น่าพอใจ บัญชีเงินฝากธนาคารมีความเคลื่อนไหวสม่ำเสมอ

"FAIR" การชำระหนี้บางครั้งช้า แต่จะเป็นลูกค้าที่ดีขึ้นถ้าอีกระยะเวลา การชำระหนี้ให้บ้าง และหมั่นติดตามทวงถาม

"LIMITED" ชำระเงินช้า อนาคตของลูกค้าไม่สามารถจะดูได้แน่นอน ความเสี่ยงภัยในการที่จะไม่ชำระหนี้มีมาก

การเรียกเก็บเงินค่าสินค้าหรือบริการคือหลักการใช้บัตรของผู้ถือบัตร เป็นงานที่สำคัญประการหนึ่งของธุรกิจบัตรเครดิต ซึ่งธุรกิจจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ถ้าไม่มีการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร ในการติดตามเรียกเก็บเงินธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่งใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย เพื่อความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง วิธีการเรียกเก็บเงินควรกำหนดเป็นระเบียบไว้ ชี้แจงให้ผู้ถือบัตรเข้าใจล่วงหน้าถึงขั้นตอนต่าง ๆ หากผู้ถือบัตรทำผิดระเบียบก็ควรคัดเตือนด้วยความสุภาพ วิธีการที่รุนแรงอาจจะเก็บเงินได้ในขณะนั้นจริง แต่ผู้ถือบัตรอาจไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการบัตรเครดิตของธุรกิจอื่นแทนได้

การจัดลำดับสถานะทางเครดิตของลูกค้าเพื่อประกอบการพิจารณาการคัดเลือกเป็นผู้ถือบัตร และ/หรือการอนุมัติวงเงิน (Authorization) นอกจากจะดูฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้คืนแล้ว ธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตรอาจต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติอื่น ๆ ประกอบด้วย ดังตัวอย่าง เช่น

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ถือบัตร

- 1) ลูกค้ำมีกิจการมั่นคง มีชื่อเสียงในวงสังคมน่าเชื่อถือและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปหรือไม่
- 2) เป็นลูกค้ำธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร มีเงินฝากโดยเฉลี่ยอยู่ในชั้นที่ธนาคารกำหนดหรือไม่
- 3) เป็นลูกค้ำธนาคารที่มีวงเงินสินเชื่อในระดับที่ธนาคารพึงพอใจหรือไม่
- 4) ผลการติดต่อกับธนาคารดีโดยสม่ำเสมอหรือไม่ เคยมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้หรือไม่
- 5) ลูกค้ำที่มาติดต่อ เป็นเจ้าของกิจการเอง หรือ เป็นพนักงานบริหารในระดับสูงหรือไม่
- 6) ลูกค้ำมีรายได้สุทธิอยู่ในระดับที่ธนาคารกำหนดหรือไม่
- 7) ลักษณะการครองชีพ หน้าที่การงานหรือการประกอบธุรกิจโดยทั่วไปสมควรที่จะใช้บัตรเครดิตหรือไม่
- 8) พิจารณาโอกาสที่จะมาเป็นลูกค้ำของธนาคาร หรือความสามารถในการชักนำผู้อื่นมาเป็นลูกค้ำธนาคารในอนาคตว่ามีแนวโน้มมากน้อยเพียงใด

การทำรายงานข้อมูลเครดิต (Credit Reports)

การทำรายงานเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อมูลเครดิตของลูกค้ำที่ได้รวบรวมมาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจผู้ออกบัตรเครดิต ทั้งนี้เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่า สมควรคัดเลือกลูกค้ำรายนั้น ๆ ให้เป็นผู้ถือบัตรหรือไม่ สมควรอนุมัติวงเงิน (Authorization) หรือไม่ เป็นต้น ไม่ว่าจะเพื่อใช้ประโยชน์กันภายใน เพื่อการตัดสินใจแต่ละครั้ง หรือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสถาบันอื่นก็ตาม สมควรที่ธุรกิจผู้ออกบัตรจะต้องศึกษาเกี่ยวกับวิธีการทำรายงานข้อมูลเครดิต เพราะรายงานนั้นจะให้ประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

การทำรายงานข้อมูล เครดิต แยกออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

ก. การทำรายงานเพื่อประโยชน์ภายในของกิจการผู้ออกบัตรเอง (Internal Reports) เป็นลักษณะของการทำรายงานสำหรับกิจการที่มีแผนวิเคราะห์ข้อมูล จำเป็นต้องทำรายงานเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ เก็บเป็นหลักฐานไว้ และอาจจะเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เครดิตได้ด้วย

ข. การทำรายงานโดยผู้ชำนาญพิเศษ (Specialist) เป็นลักษณะการทำรายงานของสถาบันการเงินที่มีบริการเฉพาะในด้านการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ส่งผลการวิเคราะห์ให้ธุรกิจที่ต้องการ โดยคิดค่าตอบแทนจากการบริการในลักษณะนี้ด้วย

ลักษณะของรายงานข้อมูล เครดิตที่ดี จะต้องประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประวัติ เมื่อเริ่มก่อตั้งธุรกิจของลูกค้า วัตถุประสงค์ รายชื่อผู้บริหารของธุรกิจ กรณีเป็นบุคคลก็ศึกษาประวัติการทำงาน ตำแหน่ง หน้าที่งานที่รับผิดชอบ ดูความสามารถในการหารายได้ การครองชีพ
2. คุณลักษณะของกิจการ ความเจริญก้าวหน้า ภาวะการแข่งขัน สถานที่ทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ว่าทันสมัยเหมาะสมเพียงใด นโยบายของธุรกิจและการบริหารงาน เป็นการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน
3. การพัฒนาด้านบุคคลและการดำเนินงาน นโยบายเงินทุนหมุนเวียนและอื่นๆ
4. ธนาคารที่ลูกค้าติดต่อยู่ ความคุ้นเคยกับธนาคาร ความคล่องตัวทางการเงิน
5. งบกำไรขาดทุน งบดุลของลูกค้า (ถ้ามี) รวมทั้งรายละเอียดแสดงถึงการวิเคราะห์งบการเงิน งบเปรียบเทียบ และการตีความในงบเหล่านั้น
6. การขยายตัวการให้วงเงินเครดิต (Line of Credit) ของเจ้าหนี้ ประวัติการชำระเงินของลูกค้าที่มีค่อหนี้สินรายอื่น ๆ

7. ถ้าหากมีสถาบันอื่นที่ได้รวบรวมข้อมูลของลูกค้าไว้แล้ว ได้กำหนดคุณสมบัติทางเครดิตของลูกค้าอย่างไร ก็อาจจะนำมาอ้างอิงในรายงานได้ และเสนอถึงข้อแนะนำต่างๆ ที่ได้มา วงเงินเครดิต (Credit Limits) ควรจะเป็นเท่าใด เป็นต้น

8. ถ้าหากรวบรวมข้อมูลลูกค้าและวิเคราะห์ห้แล้ว ให้คุณสมบัติทางเครดิตของลูกค้าอยู่ระดับใดก็กำหนดไว้ รวมถึงการเสนอแนะต่าง ๆ ด้วย

การจัดทำแฟ้มข้อมูลเครดิต (Credit File)

แฟ้มข้อมูลเครดิต เป็นแฟ้มสำหรับจัดเก็บเอกสารในการให้เครดิตสำหรับผู้ถือบัตรที่มีวงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) ที่ธนาคารควมแทนผู้ถือบัตร ซึ่งจะแสดงรายละเอียดความเคลื่อนไหวของบัญชีผู้ถือบัตรแต่ละราย ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ตาม

แฟ้มข้อมูลเครดิต เปรียบเสมือนทะเบียนประวัติที่บันทึกถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา หลักประกัน และความชำนาญงานของลูกค้า เป็นที่รวบรวมบแสดงฐานะการเงินของลูกค้า ซึ่งจะแสดงให้เห็นสมรรถภาพในการหารายได้ ความสามารถในการชำระหนี้สิน รวมถึงการบันทึกรายละเอียดของจำนวนเงินเกินวงเงินที่ต้องทำการขออนุมัติแต่ละครั้ง และวัตถุประสงค์ในการขอ เป็นต้น ดังนั้น แฟ้มข้อมูลเครดิตจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่รวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าผู้ถือบัตรแต่ละรายที่เกือบจะสมบูรณ์ที่สุด

ประโยชน์จากการจัดทำแฟ้มข้อมูลเครดิต

1. แสดงข้อมูลในการให้เครดิตระยะสั้นแก่ลูกค้าผู้ถือบัตรแต่ละรายโดยละเอียด ซึ่งผู้รับงานคนอื่น ๆ สามารถรับช่วงงานไปปฏิบัติต่อได้โดยราบรื่น
2. เป็นแหล่งบันทึกความจำในการให้เครดิตแก่ลูกค้า วัน เดือน ปี ที่ขออนุมัติวงเงิน (Authorization) รหัสที่อนุมัติ (Authorization Code)
3. เป็นแนวทางสำหรับอ้างอิงในการพิจารณาอนุมัติเครดิตในครั้งต่อไป
4. เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และตัดสินใจว่า เป็นการเสี่ยงต่อการให้เครดิตหรืออนุมัติวงเงินมากน้อยเพียงใด

5. เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดตามและค้นคว้าเรื่องราวของลูกค้าผู้ถือบัตรแต่ละราย เพราะเป็นการรวบรวมที่ต่อเนื่องกัน

6. เพื่อความเป็นระเบียบ เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนยิ่งขึ้น

การจัดเก็บ เอกสารในแฟ้ม เครดิตของหน่วยบัตรเครดิต

แฟ้มข้อมูล เครดิต เป็นที่รวบรวมรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าผู้ถือบัตร สัญญาต่าง ๆ หลักประกัน และเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น

1. รหัสในการอนุมัติวงเงิน (Authorization Code)
2. สัญญาต่าง ๆ เช่น หนังสือสัญญาเบิกเงินเกินบัญชี หนังสือขอต่ออายุสัญญา หนังสือยินยอมให้หักบัญชีกระแสรายวัน
3. หลักประกัน เช่น หนังสือค้ำประกันโดยบุคคลหรือนิติบุคคล สมุดเงินฝาก
4. เอกสารประกอบสัญญา เช่น รูปถ่ายบัตรประชาชน ตัวอย่างการค้ำประกัน
5. ประวัติลูกค้าและบันทึกการติดต่อ
6. รายงานการวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวและฐานะของลูกค้าผู้ถือบัตร
7. อื่น ๆ

การมีระบบแฟ้มข้อมูล เครดิต เช่นนี้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา และติดตามเรื่องราวความเคลื่อนไหวของผู้ถือบัตร นอกจากนี้ควรมีการจัดทำสารบัญทะเบียนรายชื่อลูกค้าผู้ถือบัตร โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรชุดหนึ่ง และเรียงตามลำดับเลขที่บัญชีอีกชุดหนึ่ง พร้อมระบุประเภทว่าเป็นบุคคลหรือนิติบุคคล รหัสประเภทธุรกิจ เลขที่แฟ้ม และอื่น ๆ ตามความจำเป็น เป็นการช่วยในการคุมทะเบียนประวัติลูกค้าผู้ถือบัตรด้วย

แฟ้มข้อมูล เครดิตนอกจากจะเป็นแหล่งที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัตรที่ค่อนข้างจะสมบูรณ์ที่สุดแล้ว ยังทำให้เกิดความคล่องตัวในการติดตามดูแลถึงการหมุนเวียนของบัญชี และทำให้การอนุมัติวงเงินที่เกินกำหนด (Floor Limit) มีหลักเกณฑ์ดีขึ้น หากไม่มีแฟ้ม

ข้อมูลเครดิตแล้ว เรื่องราวของลูกค้าผู้ถือบัตรอาจจะกระจัดกระจายไม่ต่อเนื่องกัน ก่อให้เกิดความสับสนได้

ในกรณีที่บริษัทหรือธนาคารตัวแทนใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการบริหารงาน ข้อมูลเหล่านี้ก็จะถูกเก็บไว้ในหน่วยความจำ เมื่อมีการขออนุมัติวงเงินแต่ละครั้ง ผู้ควบคุมเครื่องก็จะป้อนข้อมูลเข้าเครื่อง ข้อมูลที่ป้อนเข้าเครื่องก็จะมีหมายเลขบัตร วันที่บัตรหมดอายุ ชื่อของผู้ถือบัตร และจำนวนเงินที่ขอ จากนั้นเครื่องก็จะทำงานตามโปรแกรมที่วางไว้ เป็นการตรวจสอบเครดิตของผู้ถือบัตร แล้วให้คำตอบออกมาว่าในวงเงินเท่านี้สำหรับผู้ถือบัตรรายนี้สมควรจะอนุมัติหรือไม่

ขั้นตอนการคัดเลือกร้านค้าสมาชิก

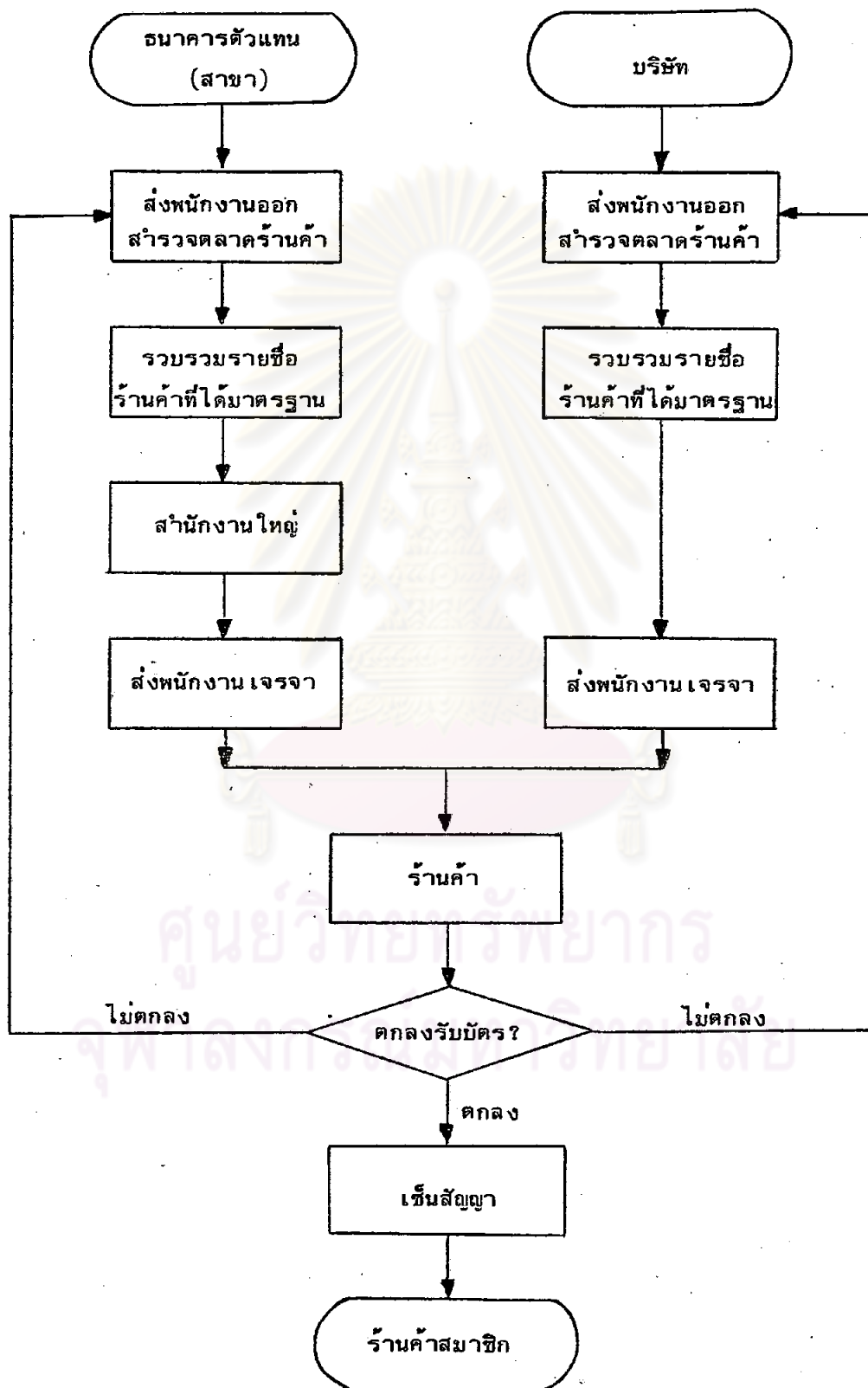
ธนาคารตัวแทน (สาขา) จะพิจารณาส่งรายชื่อร้านค้าที่อยู่ในทำเลดี สินค้าได้คุณภาพมาตรฐาน เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว และคาดว่าจะสามารถให้บริการด้านบัตรเครดิตได้เหล่านี้ ไปยังหน่วยบัตรเครดิตที่สำนักงานใหญ่ ทางสำนักงานใหญ่จะออกตลาดโดยส่งคนไปเจรจาตกลงกับร้านค้า ชักชวนให้สมัครเป็นสมาชิกผู้รับบัตร การออกตลาดแต่ละครั้งทางสำนักงานใหญ่อาจคัดเลือกผู้จัดการสาขาหรือบุคคลที่เห็นว่าเหมาะสมให้ออกตลาดร่วมด้วยก็ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกฝนให้สาขาต่าง ๆ มีความเข้าใจและเป็นการส่งเสริมบริการด้านนี้ให้เป็นที่รู้จักกันมากขึ้น

ควรชี้แจงให้ร้านค้าได้เห็นถึงผลประโยชน์ของบริการที่ทางผู้ออกบัตร เสนอให้อาจต้องอาศัยเทคนิคทางด้านการตลาด เข้าช่วยบ้างในการชักชวนให้ร้านค้าสมัคร เป็นสมาชิกยอมรับบัตรเครดิต

ตัวอย่าง เทคนิคทางด้านการตลาดสำหรับบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร บันได 6 ขั้น สู่ความสำเร็จในการชักชวนให้ร้านค้าสมัคร เป็นสมาชิกผู้รับบัตร

1. กลุ่มร้านค้าที่ยังไม่รู้จักธุรกิจบัตรเครดิต ไม่รู้ว่าธุรกิจบัตรเครดิตทำอะไร และตนจะได้รับผลประโยชน์อย่างไรบ้าง ฝ่ายการตลาดของธุรกิจบัตรเครดิตหรือตัวแทนผู้ออกบัตร จึงจำเป็นต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เข้าช่วยในลักษณะการโฆษณา หรือส่งคนไปเยี่ยมเยียนร้านค้า แนะนำให้ร้านค้าได้รู้จักประเภทของกิจการ

ผังแสดงขั้นตอนการคัดเลือกร้านค้าสมาชิก



2. ร้านค้าเริ่มรู้จักธุรกิจบัตรเครดิต เชื่อว่าบัตรเครดิตคืออะไร เริ่มเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานว่าอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วยบุคคล 3 ฝ่าย คือ ผู้ออกบัตร ผู้ถือบัตร และผู้รับบัตร เมื่อร้านค้าเข้าใจดังนี้แล้วผู้ออกบัตรจึงควรชักจูงให้ร้านค้าเข้าสู่มันไคขั้นที่ 3 ต่อไป

3. ร้านค้ารู้แน่ชัดว่าบริการของธุรกิจบัตรเครดิตคืออะไร งานขั้นต่อไปของฝ่ายการตลาดด้านผู้ถือบัตรก็คือการแนะนำให้ร้านค้ารู้ว่า ธุรกิจบัตรเครดิตดำเนินการเกี่ยวกับอะไรบ้าง อธิบายให้เข้าใจถึงระบบงานโดยคร่าว ๆ ซึ่งให้เห็นถึงผลประโยชน์ที่ร้านค้าจะได้รับ

4. สร้างความประทับใจให้ร้านค้าผู้รับบัตร ผู้ออกบัตรเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ถือบัตรและผู้รับบัตร ธุรกิจบัตรเครดิตจะรุ่งเรืองได้ก็อยู่ที่การบริหารงานของผู้ถือบัตร ซึ่งจะต้องพยายามทำให้ร้านค้าเกิดความประทับใจในบริการของคุณ เพราะรายได้สำคัญส่วนหนึ่งของธุรกิจบัตรเครดิตมาจากส่วนลดที่หักจากยอดขายของร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตร

5. สร้างให้ร้านค้าซึ่งเป็นลูกค้าเก่าเริ่มมีความซื่อสัตย์ โดยหมั่นออกเยี่ยมเยียนส่งข่าวและแนะนำทางเลือกที่ดี ช่วยส่งเสริมการขายสินค้าของร้านค้าสมาชิก เป็นต้น

6. เมื่อสามารถดำเนินงานถึงขั้นนี้ก็หมายความว่ากลุ่มร้านค้าที่เป็นสมาชิกจะไม่ไปใช้บริการจากตัวแทนอื่น ซึ่งนับเป็นนโยบายของธุรกิจทุกแห่ง ไม่เฉพาะแต่ธุรกิจบัตรเครดิตเท่านั้นที่ต้องการสร้างลูกค้ากลุ่มนี้ขึ้นมาให้ได้มากที่สุด

เมื่อร้านขายินยอมรับเงื่อนไขต่าง ๆ แล้ว ก็จัดการเซ็นสัญญา (ดูตัวอย่างสัญญาที่ภาคผนวกหน้า 182-191) ธนาคารตัวแทนจะมอบเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นให้ร้านค้าโดยไม่คิดมูลค่า สิ่งเหล่านี้ได้แก่ เครื่องรูดบัตร (Imprinter) และแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรมาใช้ซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตร ทางร้านค้าก็จะกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม Sales Slip แล้วให้ผู้ถือบัตรเซ็นชื่อกำกับ จากนั้นร้านค้าก็จะนำ Sales Slip มาเข้าบัญชีเงินฝาก (Deposit) กับธนาคาร

และจะได้รับการเครดิต เข้าบัญชีให้ทันทีหากร้านค้ามีบัญชีไว้กับธนาคารด้วย แต่ถ้าเป็นร้านค้าที่ไม่มีบัญชีกับธนาคาร ธนาคารก็จะออกเป็นเช็คให้ แต่การออกเช็คทางธนาคารจะเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ดังนั้นธนาคารจึงมักแนะนำให้ร้านค้าสมาชิก เปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันไว้กับธนาคาร นับเป็นผลพลอยได้ประการหนึ่งของธนาคารด้วย คือมีบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้นนั่นเอง ซึ่งนับเป็นผลดีกับทั้ง 2 ฝ่าย

หลักฐานที่ทางธนาคารต้องขอจากร้านค้าเมื่อร้านค้ามาเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันก็คือ หนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ ภาพถ่ายบัตรประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม หนังสือบริคณห์สนธิ และข้อบังคับของบริษัท สำเนาทะเบียนการค้า ใบสำคัญการจดทะเบียน เป็นนิติบุคคลและรายงานการประชุม หลักฐานต่าง ๆ เหล่านี้ หากไม่ครบก็อาจอนุโลมให้ได้ เพราะการเปิดบัญชีกระแสรายวันดังกล่าวก็เพื่อวัตถุประสงค์จะนำ Sales Slip มาฝากเข้าบัญชี มิใช่การขอยืมหรือขอสินเชื่อจากธนาคารแต่อย่างใด

ธนาคารด้วยตนเอง อาจทำการแบ่งร้านค้าออกเป็นประเภทเพื่อประโยชน์ในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก เป็นการวางมาตรฐานไว้เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่าง

ประเภทของร้านค้า	หลักเกณฑ์การพิจารณา
1) ร้านค้าที่มีบัญชีกับธนาคาร อยู่แล้วและมีประสบการณ์ ด้านรับบัตร เครดิตชนิดอื่น มาก่อน	1) มีบัญชีกับธนาคารมาแล้ว ในระยะเวลา พอสมควร 2) บัญชีเงินฝากมีการเคลื่อนไหวสม่ำเสมอและ ไม่มีปัญหาเรื่องเช็คคืน 3) เป็นบัญชีที่ดีในดุลยพินิจของผู้พิจารณา
2) ร้านค้าที่มีบัญชีกับธนาคาร แต่ยังไม่เคยรับบัตร เครดิต	1) มีบัญชีกับธนาคารมาแล้ว ในระยะเวลา พอสมควร 2) บัญชีเงินฝากมีการเคลื่อนไหวสม่ำเสมอและ ไม่มีปัญหาเรื่องเช็คคืน 3) เป็นบัญชีที่ดีในดุลยพินิจของผู้พิจารณา 4) มีประเภทธุรกิจ และทำเลเหมาะสมที่จะ เป็นร้านค้ารับบัตร เครดิต ได้
3) ร้านค้าที่รับบัตร เครดิตอยู่ใน ปัจจุบัน แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ ธนาคาร	1) มีการสอบถามฐานะทางเครดิตจากธนาคาร อื่นจนเป็นที่พอใจ 2) ประกอบกิจการมาแล้ว ในระยะเวลา พอสมควร
4) ร้านค้าที่ไม่มีบัญชีกับธนาคาร และไม่เคยรับบัตร เครดิต	1) มีการสอบถามฐานะทางเครดิตจากธนาคาร อื่นจนเป็นที่พอใจ 2) ประกอบกิจการมาแล้ว ในระยะเวลา พอสมควร 3) มีประเภทธุรกิจ และทำเลเหมาะสมที่จะ เป็นร้านค้ารับบัตร เครดิต

เมื่อมีการกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกร้านค้าแล้ว ก็จะเป็นการง่ายต่อการเจาะจงลงไปว่า ใครหรือตำแหน่งใดที่มีสิทธิหรือมีอำนาจในการอนุมัติให้เป็นร้านค้าสมาชิก เป็นการป้องกันการก้าวก่างานกัน แต่โดยวัตถุประสงค์หลักแล้วก็เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกให้ได้ร้านค้าซึ่งอยู่ในระดับมาตรฐาน เชื่อถือได้นั่นเอง

หากบริษัทหรือธนาคารตัวแทนนั้น ดำเนินงานโดยอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย เมื่อมีการรับร้านค้าสมาชิกเพิ่มขึ้นก็จำเป็นต้องเพิ่มแฟ้มข้อมูลร้านค้า (Merchant File) เพื่อบันทึกความเคลื่อนไหวของบัญชีร้านค้ารายนั้น ๆ ไว้ด้วย ซึ่งในอนาคตอาจใช้เป็นหลักฐานหรือเป็นประโยชน์ในการอ้างอิงได้ นับเป็นวิธีการควบคุมทางบัญชีวิธีการหนึ่ง *

เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติของร้านค้าที่เสนอมานี้ เป็นเพียงแนวทางให้พิจารณาราว ๆ เท่านั้น หากมีรายใดที่มีคุณสมบัติผิดไปจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว หรือมีคุณสมบัติพิเศษอย่างอื่นที่ดีกว่า ก็สมควรเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเป็นราย ๆ ไป

บริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะติดตามผลการติดต่อของร้านค้าสมาชิกอย่างใกล้ชิด หากมีพฤติกรรมหรือผลการติดต่อไม่เป็นที่น่าพอใจ เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐาน บริษัทหรือธนาคารตัวแทนอาจเสนอรายงานต่อผู้มีอำนาจอนุมัติรับร้านค้า ให้เป็นผู้พิจารณายกเลิกข้อตกลงได้

อัตราส่วนลด (Discount Rate) คืออะไร

อัตราส่วนลด (Discount Rate) ในที่นี้หมายถึงเงินจำนวนหนึ่งที่ทางผู้ออกบัตรหักออกจากยอด Sales Slip (ยอดขาย) ที่ร้านค้าผู้รับบัตรนำมาขอขึ้นเงิน ปกติจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์จากยอดขายของร้านค้าสมาชิก ประมาณ 3-7%

อัตราส่วนลดที่หัก เป็น เปอร์เซ็นต์จากยอดขายของร้านค้าสมาชิกนั้นถือเป็นรายได้สำคัญส่วนหนึ่งของบริษัทหรือธนาคารตัวแทนในการให้บริการด้านบัตรเครดิต ซึ่งเคิมที่ทาง AMERICAN EXPRESS และ DINERS CLUB เคยคิดหักจากร้านค้า 6-7% ส่วนทาง VISA และ MASTER CARD ของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารแห่งอเมริกา

หน้าที่ของร้านค้าสมาชิก

การจัดทำ Sales Slip & Credit Voucher

เมื่อผู้ถือบัตรยื่นความจำนงขอใช้บัตร เครดิตแทนการชำระด้วยเงินสด ร้านค้า จะต้องตรวจสอบบัตร เครดิตนั้น ๆ ให้แน่ใจก่อนว่าบัตรยังไม่หมดอายุ และหมายเลขบัญชีของผู้ถือบัตรที่ปรากฏอยู่ในบัตรนั้น ไม่มีในประกาศแจ้งจำกัดการใช้บัตร (Warning Notice หรือ Hot Card List) เมื่อตกลงราคากันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ร้านค้า จะนำบัตร เครดิตของลูกค้า พร้อมแบบฟอร์ม Sales Slip ที่ทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทน มอบไว้ให้ นั้น มาเข้าเครื่องรูดบัตร (Imprinter Machine) บนเครื่องรูดบัตรแต่ละ เครื่องผู้ถือบัตรจะทำแผ่นโลหะ ซึ่งระบุชื่อสถานที่ตั้งและเลขที่บัญชีของร้านค้าไว้ เมื่อนำ บัตร เครดิตของลูกค้าวางบน เครื่องรูดบัตรในตำแหน่งที่กำหนดแล้ว ให้นำ Sales Slip หรือ Credit Voucher (แล้วแต่ว่าจะเป็นการขายหรือคืนสินค้า) วางทับบัตร เครดิต และแผ่นโลหะอีกทีหนึ่ง เลื่อนที่จับ (Handle) ไปทางขวา ทับ Sales Slip หรือ Credit Voucher แล้วเลื่อนกลับที่เดิม ข้อมูลต่าง ๆ บนบัตร เครดิตและบนแผ่นโลหะ ที่เป็นตัวนูนจะถูกบันทึกลงบน Sales Slip ทันที ตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลที่ติดบน สลิปว่าชัดเจนและครบถ้วน จากนั้นก็กรอกรายละเอียดที่เหลือ เช่น ประเภทสินค้า ราคา รหัสการอนุมัติวงเงิน (ถ้ามี) เป็นต้น ลงบน Sales Slip และ Credit Voucher

Sales Slip & Credit Voucher ที่สมบูรณ์แต่ละใบ (ดูตัวอย่างแบบฟอร์ม Sales Slip และ Credit Voucher ที่ภาคผนวกหน้า 192-198) จะต้อง ประกอบด้วยรายละเอียดของข้อมูล ดังต่อไปนี้ คือ

1. เลขที่บัญชีผู้ถือบัตร เดือน ปีที่บัตรหมดอายุและชื่อสกุลผู้ถือบัตร
2. ชื่อร้านค้า สถานที่ตั้ง และเลขที่บัญชีของร้านค้า
3. วัน เดือน ปี ที่ขายสินค้าหรือบริการ
4. จำนวนเงินที่ตกลงซื้อขาย (ควรเจาะจงด้วยว่า เป็นเงินสกุลไทย เช่น ฿, US\$ เป็นต้น) พร้อมรายละเอียดสินค้าหรือบริการ

5. รหัสการอนุมัติวงเงิน (Authorization Code) ในกรณีที่ขอยกยวนั้นเกินวงเงิน และได้รับการอนุมัติจากผู้ออกบัตร ผู้ออกบัตรจะเป็นผู้กำหนดรหัสให้เพื่อประโยชน์ทางการควบคุมบัญชี
6. ลายเซ็นผู้ออกบัตร ซึ่งร้านค้าจะต้องตรวจสอบว่าเหมือนลายเซ็นด้านหลังบัตรเครดิตรึหรือไม่ กรณีที่มีข้อสงสัยและเกรงว่าจะมีปัญหาคอนเรียกเก็บเงิน ร้านค้าก็อาจขอดูหนังสือเดินทาง (Passport) พร้อมบันทึกหมายเลขและสัญชาติของผู้ออกบัตรไว้ใน Sales Slip เพื่อทางบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรจะได้สะดวกในการติดตามหนี้มากขึ้น
7. ลายเซ็นพนักงานขาย

หลังจากจัดทำ Sales Slip เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ร้านค้าจะต้องส่งมอบส่วนที่เป็น Cardholder Copy คืนให้กับผู้ออกบัตร สำหรับ Merchant Copy* ร้านค้าจะเก็บไว้เป็นหลักฐาน ส่วน Bank Copy** ร้านค้าจะนำมาเข้าบัญชีกับธนาคารตัวแทนหรืออาจขอเบิก เป็นเช็คก็ได้ ในกรณีที่ไม่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่กับธนาคารนั้น ๆ

กรณีที่มีการรับสินค้าสินค้า ยกเลิกบริการ หรือมีการปรับปรุงราคาสินค้า บริการใหม่ หลังจากที่ได้จัดทำ Sales Slip และนำส่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทนเรียบร้อยแล้ว ให้ร้านค้าปฏิบัติ ดังนี้

1. เมื่อผู้ออกบัตรต้องการคืนสินค้า ร้านค้าไม่จำเป็นต้องคืนเงินสดให้ แต่จะจัดทำ Credit Voucher ขึ้น โดยลงจำนวนเงิน เท่ากับราคาสินค้าที่ระบุไว้ใน Sales Slip ใบเดิมนั้น แล้วนำส่งธนาคารตัวแทนเพื่อให้ทางธนาคารดำเนินการตัดบัญชีร้านค้า

* Merchant Copy หรือ Establishment Copy เป็นสำเนาของร้านค้า
ผู้รับบัตร

** Bank Copy หรือ Interchange Copy, Amexco Copy, Diners Club Copy เป็นสำเนาของผู้ออกบัตร การที่จะเรียกอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับผู้ออกบัตรรายนั้น ๆ ว่าเป็นธนาคารหรือบริษัทใด

และ เข้าบัญชีให้ผู้ถือบัตรต่อไป

2. เมื่อผู้ถือบัตรนำสินค้ามาเปลี่ยนโดยเหตุผลใดก็ตาม ซึ่งแบ่งออกเป็น

2.1 การเปลี่ยนสินค้าทำให้ต้องมีการปรับปรุงราคาให้สูงขึ้นกว่าเดิม
ให้ร้านค้าจัดทำ Sales Slip เพิ่มขึ้นใหม่ โดยลงยอดเงินส่วนที่เพิ่มขึ้นจาก เดิม นั้น

2.2 การเปลี่ยนสินค้าทำให้ต้องมีการปรับปรุงราคาให้ต่ำกว่าเดิม
ให้ร้านค้าจัดทำ Credit Voucher โดยลงยอดเงินส่วนที่ลดลงจาก เดิม นั้น

Credit Voucher มีลักษณะและรายละเอียดในแบบฟอร์มคล้ายคลึงกับ Sales Slip มาก ต่างกันตรงที่ช่องลายเซ็นบน Credit Voucher จะมีไว้สำหรับ พนักงานขายหรือผู้มีอำนาจลงนามของร้านค้าแทนที่จะเป็นลายเซ็นของผู้ถือบัตร

ร้านค้าจะส่งมอบส่วนที่เป็น Cardholder Copy ให้ผู้ถือบัตรเป็นหลักฐาน การคืนสินค้า Merchant Copy เก็บไว้ที่ร้านค้า ส่วน Bank Copy ร้านค้าจะนำส่ง บริษัทหรือธนาคารตัวแทน เพื่อดำเนินการคืนเงินให้กับผู้ถือบัตรโดยหักบัญชีจากร้านค้าต่อไป

ในบางกรณี เมื่อมีการคืนสินค้า บริการ หรือมีการปรับปรุงราคาสินค้าใหม่ ทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตรอาจปล่อยให้ร้านค้า เจรจาตกลงกันเองกับผู้ถือบัตร ก็ได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีการขออนุมัติวงเงิน (Authorization)

ก่อนที่ร้านค้าจะยินยอมรับบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร จะต้องตรวจสอบความถูกต้อง สมเหตุสมผลของบัตรเครดิคนั้น ๆ หากเกิดกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ ร้านค้าก็จำเป็นต้องขออนุมัติวงเงิน (Authorization) ไปยังบริษัท ธนาคารผู้ออกบัตร หรือผ่านตัวแทนซึ่งเป็นศูนย์กลางของบัตรก่อน

1. บัตรหมดอายุ
2. เลขที่บัญชีผู้ถือบัตรปรากฏอยู่ใน "ประกาศแจ้งจำกัดการใช้บัตร" (Warning Notice)
3. ผู้ถือบัตรใช้บัตรครั้งหนึ่ง หรือจำนวนเงินรวมของการใช้บัตรในวันนั้น เกินวงเงิน (Floor Limit) ที่ทางผู้ออกบัตรกำหนดไว้
4. ร้านค้าเกิดความสงสัย หรือไม่แน่ใจในตัวผู้ถือบัตรว่าจะ เป็นเจ้าของบัตรที่แท้จริง

ดังนั้นการขออนุมัติวงเงินก็คือ การขออนุมัติวงเงินจากบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตร ซึ่งเป็นศูนย์รวมเครดิต (Credit Center) ของผู้ถือบัตรเมื่อเกิดกรณีต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

หนังสือแจ้งอายัดบัตรเครดิต (Warning Notice หรือ Hot Card List) เป็นประกาศแจ้งยกเลิกการใช้บัตร ซึ่งทางผู้ออกบัตรเป็นผู้รวบรวมหมายเลขบัตรที่มีการแจ้งหาย รวมถึงรายชื่อผู้ถือบัตรที่มักทำผิดกฎระเบียบที่ตั้งไว้จนถึงขั้นประกาศยกเลิกบัตรเหล่านี้ ทางผู้ออกบัตรจะจัดพิมพ์แล้วแจ้งให้ทางร้านค้าผู้รับบัตรทราบ เมื่อมีผู้นำบัตรที่ประกาศแจ้งยกเลิกแล้วมาใช้กับร้านค้าใด ก็ให้ร้านค้าอายัดบัตรนั้นทันที พร้อมทั้งทำลายและนำส่งผู้ออกบัตร ทางผู้ออกบัตรอาจมีการสมนาคุณให้สำหรับร้านค้าหรือบุคคลที่สามารถอายัดบัตรที่ผู้ใช้มีเจตนาทุจริตเหล่านั้นได้ การมอบหมายให้ร้านค้ามีอำนาจในการช่วยอายัดบัตรนับเป็นวิธีการช่วยในการควบคุมทางหนึ่ง เป็นการป้องกันมิให้ผู้ใช้มีเจตนาทุจริตนำบัตรไปใช้แพร่หลายต่อไป

วงเงินที่ผู้ออกบัตรกำหนดไว้ (Floor Limit) คือ ระดับราคา ณ ระดับใดระดับหนึ่ง หรือมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ร้านค้าสามารถขายให้แก่ผู้ถือบัตร 1 ราย

ต่อ 1 วัน ได้โดยไม่ต้องขออนุมัติวงเงินจากบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตร หากจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรซื้อโดยใช้บัตรเครดิต เกินกว่ามูลค่าดังกล่าว ทางร้านค้าจะต้องขออนุมัติวงเงิน (Authorization) จากบริษัทหรือธนาคารตัวแทนทันที ระดับราคานี้ บริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรจะกำหนดขึ้นโดยพิจารณาจากลักษณะของธุรกิจแต่ละชนิดแตกต่างกันไป หากร้านค้าใดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูง วงเงินที่กำหนดก็จะสูง และร้านค้าใดจำหน่ายสินค้าทั่วไปที่มีมูลค่าไม่สูงนัก วงเงินที่กำหนดก็จะลดลง เช่น

ประเภทของร้านค้า	วงเงินที่กำหนด บาท/ราย/วัน
ตัวแทนจำหน่ายตัว เครื่องบิน	15,000.00
โรงแรมชั้นหนึ่ง	10,000.00
ห้างสรรพสินค้า	5,000.00
ภัตตาคาร	3,000.00
ร้านค้าทั่วไป	2,000.00

ในกรณีที่ เป็นโรงแรม หรือห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ ที่มีหลาย ๆ แผนก หากผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้ในแผนกหนึ่ง ๆ ต่อวันไม่เกินวงเงินที่กำหนด แต่ใช้หลายแผนก เมื่อนำยอดมารวมกันแล้ว เกินวงเงิน เช่นนี้ ก็จำเป็นต้องขออนุมัติวงเงินเช่นกัน จึงถือ เป็นหน้าที่ของร้านค้าสมาชิกที่จะต้องมึระบบการควบคุมภายใน คอยตรวจเช็ค เรื่องเหล่านี้ด้วย

วิธีการขออนุมัติวงเงิน (Authorization) เมื่อผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าใดร้านค้านึงใน 1 วัน เกินวงเงินที่กำหนด ร้านค้าจะต้องแจ้งให้บริษัทหรือธนาคารตัวแทนทราบโดยทางโทรศัพท์ เพื่อทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะได้ติดต่อโดยทางเทเล็กซ์ไปยังผู้ออกบัตรอีกต่อหนึ่ง หรือ ในกรณี เป็นบัตร เครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ก็ให้ติดต่อไปยังสำนักงานใหญ่ของธนาคารผู้ออกบัตรโดยตรง รายละเอียดที่ต้องแจ้ง คือ

1. ชื่อธนาคารผู้ออกบัตร (ถ้ามี)
2. เลขที่บัญชีผู้ถือบัตร เดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ

3. ชื่อ สกุล ของผู้ถือบัตร (ถ้าจำเป็น)
4. จำนวน เงินที่ขออนุมัติ
5. ชื่อร้านค้า เลขที่บัญชีของร้านค้า
6. ชื่อผู้ขออนุมัติ
7. ประเภทของสินค้าที่ผู้ถือบัตรจะขอชำระ

เมื่อมีการอนุมัติจากบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตร ร้านค้าจะได้รับรหัส การอนุมัติวงเงิน ซึ่งจะ เป็นรหัสตัวอักษรประกอบด้วยตัวเลข หรืออาจเป็นแค่รหัสตัวเลข ก็ได้ ร้านค้าจะต้องกรอกรหัสนี้ลงบนแบบฟอร์ม Sales Slip ในช่องที่กำหนดไว้

ถ้าธนาคารผู้ออกบัตร เป็นธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ร้านค้าจะต้อง ติดต่อผ่านสำนักงานใหญ่ของธนาคารนั้น ๆ ธนาคารผู้ออกบัตรจะเป็นผู้อนุมัติวงเงิน ซึ่ง อาจมีการกำหนดตามตำแหน่งความรับผิดชอบ และจำนวนเงินที่ลดหลั่นกันไป ทั้งนี้ เพื่อ เป็น การแบ่งความรับผิดชอบและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่าง

ผู้มีอำนาจในการอนุมัติ	วงเงินที่อนุมัติได้/ราย/วัน
ผู้จัดการใหญ่	มากกว่า 100,000.- บาท
รองผู้จัดการใหญ่	100,000.-
ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่	50,000.-
หัวหน้าหน่วยบัตร เครดิต	10,000.-
ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยบัตร เครดิต	5,000.-

การกำหนดผู้มีอำนาจในการอนุมัติและวงเงินที่จะอนุมัติได้ในระยะเวลาหนึ่ง ๆ นั้น ควรกำหนดให้ผู้มีตำแหน่งสูงรับผิดชอบในวงเงินสูงกว่าผู้อยู่ในตำแหน่งรอง ๆ ลงมา ทั้งนี้ เป็นหลักสากลโดยทั่วไป ที่ผู้มีตำแหน่งสูงย่อมมีอำนาจความรับผิดชอบสูงกว่านั้นเอง

กรณีที่ผู้ออกบัตร เป็นบริษัทหรือธนาคารในต่างประเทศ ร้านค้าจะติดต่อมาที่ บริษัทหรือธนาคารตัวแทนในประเทศไทย จากนั้นบริษัทหรือธนาคารตัวแทนในประเทศไทย

- ก็จะส่งเท เล็กซ์ค่อ ไปยังศูนย์กลางของผู้ออกบัตร ซึ่งข้อมูลทั้งหมดของผู้ถือบัตร จะถูก ความคุมด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์

สำหรับ VISA CARD หากวงเงินอยู่ในช่วง INTERCHANGE AUTHORIZATION LIMIT (คือ มากกว่า US\$ 150 แต่ไม่เกิน US\$ 350) ธนาคารตัวแทนในประเทศไทย สามารถให้อนุมัติแทนผู้ถือบัตรได้ โดยแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบในภายหลัง ถ้าววงเงินที่ขอ อนุมัติสูงกว่า INTERCHANGE AUTHORIZATION LIMIT ทางธนาคารตัวแทนจะต้อง ติดต่อไปยังศูนย์กลางของธนาคารผู้ถือบัตรโดยทางเท เล็กซ์เช่นกัน ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เรียกเก็บได้จากธนาคารผู้ถือบัตร การติดต่อทางเท เล็กซ์ ถ้าผู้ถือบัตรมีการติดต่อกัน ด้วยคอมพิวเตอร์ ข้อมูลก็จะถูกส่งต่อไปยังผู้ถือบัตรทันที ทำให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ โดยใช้แป้นพิมพ์ของเท เล็กซ์ธรรมดา ซึ่งจะกินเวลาประมาณ 2 นาที

แต่ถ้าผู้ถือบัตรไม่มีการติดต่อกันด้วยคอมพิวเตอร์ผู้รับเท เล็กซ์ก็จะตัดสินใจจาก อำนาจที่ผู้ถือบัตรให้ไว้ โดยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องและแฟ้มต่าง ๆ ตามขั้นตอนการ ให้อนุมัติวงเงิน

ขั้นตอนการให้อนุมัติวงเงิน

ในวันหนึ่ง ๆ ถ้าผู้ถือบัตรรายใดรายหนึ่งใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าหรือ บริการจากร้านค้าใดร้านค้านึงเกินวงเงินที่กำหนด ร้านค้านั้นก็ต้องแจ้งบริษัทหรือ ธนาคารตัวแทนผู้ถือบัตรก่อนเสมอทุกครั้ง เพื่อทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ถือบัตร จะได้ทำการตรวจสอบเครดิตของผู้ถือบัตรว่าสมควรอนุมัติให้มีการซื้อขายในงวดนี้หรือไม่

ทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ถือบัตรจะต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของบัตร หมายเลขบัญชีผู้ถือบัตร หมายเลขบัญชีร้านค้า ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะได้รับ แจ้งจากร้านค้าสมาชิกโดยทางโทรศัพท์ จากนั้นก็ตรวจดูแฟ้ม (File) ต่าง ๆ เช่น

1. แฟ้มบันทึกการขออนุมัติวงเงิน (Activity File)
2. แฟ้มบันทึกการจำกัดการใช้บัตรจากสมาชิกอื่น ๆ ทั่วโลก (Exception File Microfilm)

3. แพ้บันทึกการอายัดบัตรหรือแจ้งการยกเลิกบัตร (Warning Notice)
4. แพ้บันทึกการเคลื่อนไหวทางเครดิตของผู้ถือบัตร (Credit File)

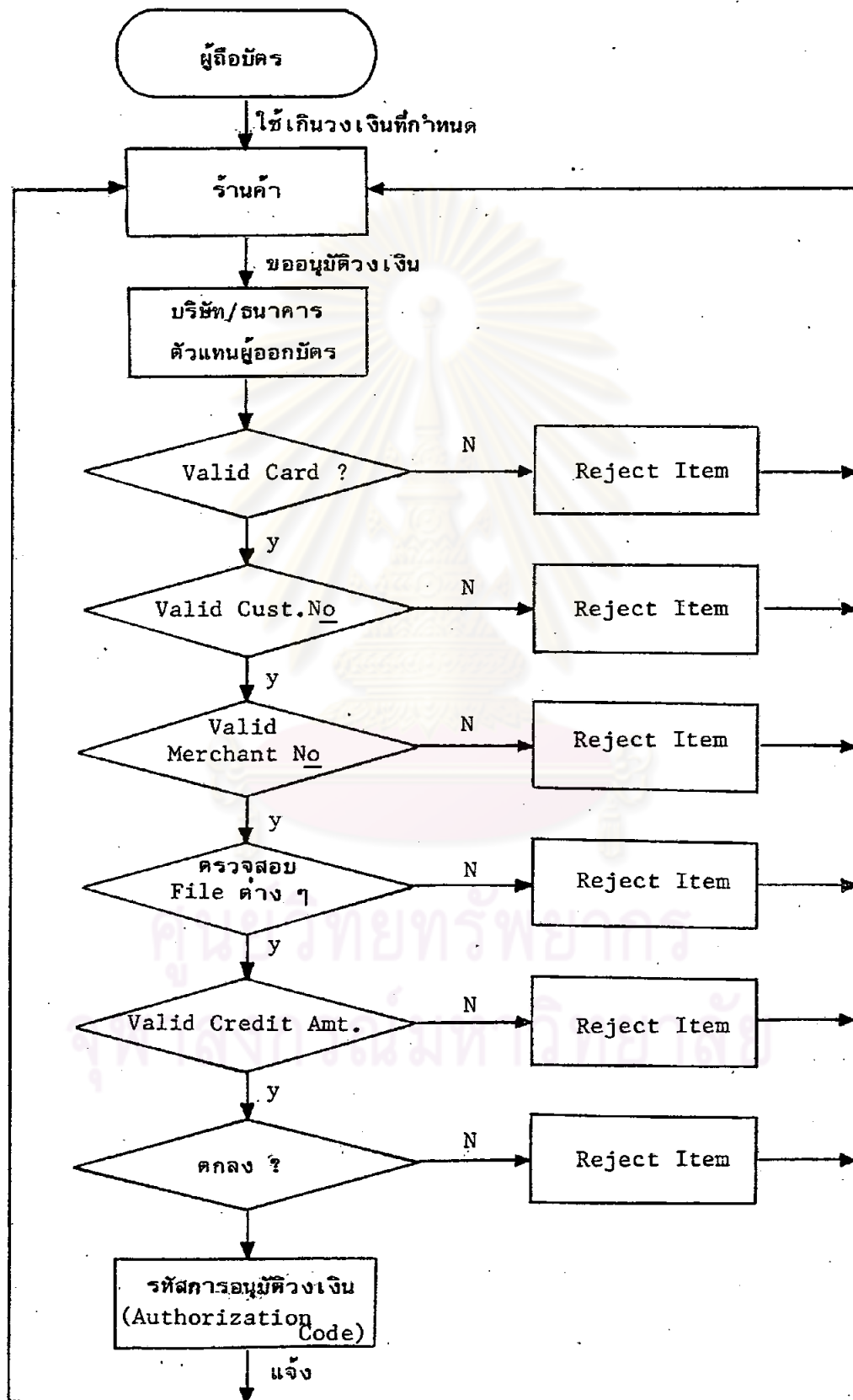
ผู้ถือบัตรที่มีประวัติและเครดิตดีเท่านั้นจึงจะได้รับการอนุมัติวงเงิน โดยทางผู้ออกบัตรจะเป็นผู้ให้รหัส (Authorization Code) ซึ่งร้านค้าจะต้องจดบันทึกไว้ในแบบฟอร์ม Sales Slip ที่จะนำส่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตรด้วยเสมอ

ขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจบัตรเครดิต เครดิต

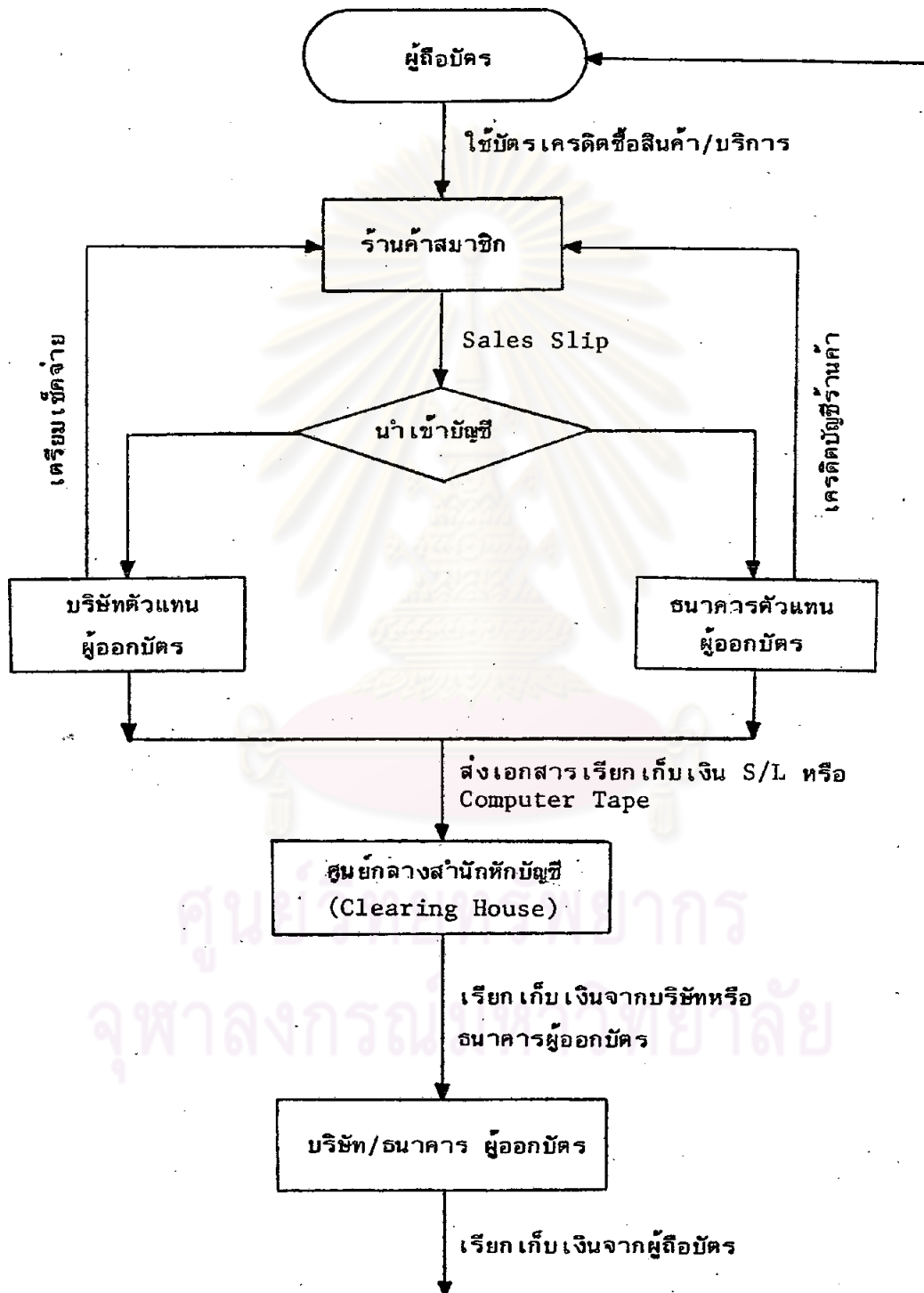
การดำเนินงานของธุรกิจบัตรเครดิตเครดิตจะคล้ายคลึงกันมาก ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิตชนิด International Card ที่ออกโดยสถาบันต่างประเทศ หรือออกโดยธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยก็ตาม กล่าวคือ บริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตร จะทำการออกบัตรเครดิตให้แก่ลูกค้าที่ผ่านการคัดเลือกมาแล้วโดยที่บัตรเครดิตนั้น จะปรากฏชื่อ หมายเลขบัญชี และวันบัตรหมดอายุ เป็นตัวนูน เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรนั้นไปใช้ซื้อสินค้าหรือบริการ ร้านค้าสมาชิกจะต้องนำบัตรนั้นมาเข้าเครื่องรูด (Imprinter) พร้อมกับ Sales Slip ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่ทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนมอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด เมื่อผ่านเครื่องรูดแล้วข้อความที่เป็นตัวนูนในบัตร ทั้งชื่อ หมายเลขบัญชี และวันบัตรหมดอายุของผู้ถือบัตร พร้อมชื่อและหมายเลขสมาชิกของร้านค้าจะปรากฏบน Sales Slip อย่างชัดเจน จากนั้นร้านค้าต้องกรอกรายละเอียดการขาย และจำนวนเงินลงบน Sales Slip ให้ผู้ถือบัตรเซ็นชื่อกำกับ โดยจะต้องเปรียบเทียบลายเซ็นกับด้านหลังของบัตรเครดิตทุกครั้ง จากนั้นจะฉีกสำเนาให้แก่ผู้ถือบัตร 1 ใบ และเป็นสำเนาของร้านค้า 1 ใบ ส่วนใบที่เหลือนำส่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร เพื่อนำเข้าบัญชีร้านค้า

ทางด้านบริษัทหรือธนาคารตัวแทน เมื่อร้านค้านำ Sales Slip มาเข้าบัญชี ก็จะกำหนดจ่ายเป็น เช็คให้หรือจะเครดิต เข้าบัญชีให้ร้านค้าทันทีแล้วแต่กรณี โดยคิดอัตราส่วนลด (Discount Rate) ประมาณ 2-7% จากยอดขายรวม จากนั้นก็จะส่งหลักฐาน Sales Slip ไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดย Settlement Letter (S/L) ผ่านสำนักหักบัญชี จากนั้นเอกสารก็จะถูกส่งไปเรียกเก็บเงินจากบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตร

ผังแสดงขั้นตอนการให้อนุมัติวงเงิน



ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจบัตรเครดิต



(Card Issuing Bank) แล้วบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรก็จะส่งไปเรียกเก็บจากผู้ถือบัตร อีกค่อหนึ่ง

กรณีที่เป็นระบบคอมพิวเตอร์ ก็จะบันทึกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ออกมาเป็นม้วนเทป (Computer Tape) เพื่อส่งไปยังศูนย์กลางสำนักหักบัญชีเช่นกัน

หากมีการคืนสินค้า ทางร้านค้าสมาชิกไม่จำเป็นต้องคืนเงินสดให้แก่ผู้ถือบัตร วิธีปฏิบัติคือร้านค้าจะออก Credit Voucher ตามแบบฟอร์มที่ผู้ออกบัตรกำหนดขึ้นดำเนินการ เช่นเดียวกับการขายสินค้า คือนำบัตรเครดิตของผู้ถือบัตร พร้อมแบบฟอร์ม Credit Voucher เข้าเครื่องรูด ข้อความที่เป็นตัวบุ๋นก็จะปรากฏบนแบบฟอร์ม เมื่อร้านค้ากรอกรายละเอียด จำนวนเงิน และเซ็นชื่อแล้ว ก็จะมอบสำเนาใบหนึ่งให้ผู้ถือบัตร สำเนาใบหนึ่งร้านค้าจะเก็บไว้เป็นหลักฐาน และสำเนาที่เหลือจะนำส่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทน ซึ่งทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนก็จะตัดบัญชีร้านค้าทันที พร้อมส่งเอกสารหลักฐานกลับไปให้ผู้ออกบัตร โดยผ่านสำนักหักบัญชี เพื่อคืนเงินให้แก่ผู้ถือบัตรอีกทีหนึ่ง

บริการอีกอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ถือบัตร คือ การเบิกเงินสด (Cash Advance) ผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรของตนมาขิ้นเงินสดได้กับบริษัทหรือธนาคารตัวแทนของบัตรนั้น ๆ การปฏิบัติจะเหมือนกับการซื้อสินค้าและบริการ คือบัตรเครดิตจะถูกนำไปเข้าเครื่องรูดพร้อม Cash Advance Slip จากนั้นก็นำมากรอกข้อความ จำนวนเงิน และให้ผู้ถือบัตรเซ็นชื่อกำกับ เมื่อเปรียบเทียบลายเซ็นกับด้านหลังบัตรเครดิตว่าเป็นที่ถูกต้องแล้ว บริษัทหรือธนาคารตัวแทนก็จะจ่ายเงินให้ผู้ถือบัตร พร้อมมอบสำเนาใบหนึ่งให้ไป สำเนาอีกใบหนึ่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะเก็บไว้เป็นหลักฐานการจ่ายเงิน สำเนาที่เหลือจะจัดส่งไปยัง Center ผู้ออกบัตรเพื่อทำการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรต่อไป

ข้อปฏิบัติในการรับ Sales Slip (Sales Draft หรือ Voucher) จากร้านค้า

เมื่อร้านค้านำ Sales Slip มาเข้าบัญชี บริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะต้องตรวจดูความถูกต้องสมบูรณ์ของ Sales Slip แต่ละใบ ตามรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบความชัดเจนของหมายเลขบัญชี และชื่อผู้ถือบัตร
2. ตรวจสอบ เดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ
3. ตรวจสอบ หมายเลขบัญชี และชื่อ ที่อยู่ ของร้านค้าสมาชิก
4. ดูลายเซ็นของผู้ถือบัตรว่าเหมือนลายเซ็นด้านหลังบัตร เครดิตหรือไม่
5. ตรวจสอบว่าหมายเลขบัตรนั้น ๆ ไม่ได้อยู่ในหนังสือแจ้งอายัดบัตร เครดิต
6. ดูความชัดเจนของจำนวนเงิน
7. ถ้าจำนวนเงินเกินวงเงินที่กำหนดจะต้องมีรหัสการอนุมัติวงเงิน
8. วัน เดือน ปี ที่ขายสินค้าหรือบริการ

รายการที่ 1-3 เกิดจากการรู๊ด Sales Slip บนบัตรเครดิต และแผ่นโลหะ โดยเครื่องรู๊ดบัตร เครื่องรู๊ดบัตรทางผู้ออกบัตรจะเป็นฝ่ายจัดหาให้ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ร้านค้า หากไม่มีเครื่องรู๊ดบัตรร้านค้าจะต้องกรอกหมายเลขบัตร เครดิตและหมายเลขบัญชีของร้านค้าเอง ลงบน Sales Slip ซึ่งประกอบด้วยตัวเลขหลายหลัก อาจเกิดการผิดพลาดได้ ถ้าหมายเลขบัตร เครดิตผิดไปอาจเป็นผลให้ผู้ออกบัตรไปตัดบัญชีผู้ถือบัตรผิดรายได้ ทางร้านค้าก็อาจจะไม่ได้รับเงิน เป็นผลเสียแก่ทุกฝ่าย ดังนั้นการตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลใน Sales Slip จึงเป็นเรื่องสำคัญแก่ทั้งร้านค้าและบริษัท หรือธนาคารตัวแทน โดยทั่วไป Sales Slip ชุดหนึ่งจะประกอบด้วย (ดูตัวอย่างแบบฟอร์ม Sales Slip จากภาคผนวก หน้า 192-197)

Cardholder Copy - ร้านค้ามอบให้ผู้ถือบัตรเก็บไว้ เป็นหลักฐานแสดง
การใช้จ่าย

Merchant Copy หรือ Establishment Copy

- ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานลงบัญชี

Bank Copy หรือ Interchange Copy (Amexco Copy, Diners Club Copy etc.)

- ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝากกับบริษัทหรือธนาคาร
ตัวแทน

ในทำนองเดียวกัน Credit Voucher ที่ร้านค้าจัดทำขึ้นเมื่อมีการคืนสินค้า หรือมีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าหรือบริการ บริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Credit Voucher ทุกใบ เช่นเดียวกับ Sales Slip แต่ลายเซ็นบน Credit Voucher จะเป็นลายเซ็นของร้านค้าไม่ใช่ลายเซ็นของผู้ถือบัตร และควรระบุเหตุผลของการคืนสินค้าหรือเปลี่ยนแปลงราคาลงในแบบฟอร์มนั้นด้วย (ดูตัวอย่างแบบฟอร์ม Credit Voucher จากภาคผนวก หน้า 198)

เมื่อพนักงานตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Sales Slip และ Credit Voucher แล้วงานขั้นต่อไป คือแบ่งแยก Sales Slip ออกตามศูนย์ต่าง ๆ

ตัวอย่างสำหรับ VISA CARD ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่หลายแห่ง ส่วนใหญ่จะถูกส่งไปชำระบัญชีที่ซานฟรานซิสโก ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี และอาจแบ่งออกตามศูนย์อื่น ๆ อีก สังเกตได้จากหมายเลขบัตร 4-6 ตัวแรก เช่น

หมายเลขบัตร 4-6 ตัวแรก ของ VISA CARD ศูนย์กลางที่จะส่งไปชำระบัญชี

4988	สิงคโปร์
4558	มาเลเซีย
4921 00 และ 4966 12	ธนาคารกสิกรไทย
4548 52 และ 4966 15	ธนาคารไทยพาณิชย์

สำหรับ MASTER CARD จะถูกส่งไปชำระบัญชียังศูนย์กลางสำนักหักบัญชีใหญ่ที่ ซานฟรานซิสโก ยกเว้น 5411 76 ซึ่งเป็นของธนาคารกสิกรไทย และ 5414 96 ซึ่งเป็นของธนาคารไทยพาณิชย์

หลังจากแบ่งแยก Sales Slip ออกจากกันแล้ว ก็จะเป็นการจัดทำใบสรุปการขาย (Sales Summary)

ใบสรุปการขายของแต่ละชุดจะระบุถึงจำนวน Sales Slip และ Credit Voucher ทั้งหมดที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝาก (แยกตามศูนย์แล้ว ถ้าจำเป็น) รวมทั้งจำนวนเงิน โดยจะนำยอดเงินจาก Credit Voucher หักออกจาก Sales Slip เป็นยอดขายสุทธิที่จะนำมาใช้คำนวณอัตราส่วนลดต่อไป

อัตราส่วนลดที่หักจากยอดขายของร้านค้านี้ โดยปกติจะอยู่ระหว่าง 2-5% ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว โรงแรมชั้นหนึ่ง สายการบิน จะเสียส่วนลดประมาณ 2.5% ส่วนธุรกิจอื่นๆ ก็จะเสียส่วนลดแตกต่างกันไปแล้วแต่ข้อตกลงระหว่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณการขายของแต่ละกิจการ และส่วนเฉลี่ยของ Sales Slip คือถ้าปริมาณการขายสูง ส่วนลดก็ต่ำ

ใบสรุปการขายนี้ บริษัทหรือธนาคารตัวแทนอาจเป็นผู้จัดทำ หรือมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของร้านค้าสมาชิกเองก็ได้ ซึ่งรายละเอียดใน ใบสรุปการขายควรมีดังนี้

1. จำนวนเงินทั้งหมด บน Sales Slip พร้อมจำนวนใบ
2. จำนวนเงินทั้งหมด บน Credit Voucher พร้อมจำนวนใบ
3. ยอดเงินก่อนหักส่วนลด (Net Sales) หลังจากหักยอดเงินตาม Credit Voucher ออกจากยอดเงินรวมบน Sales Slip แล้ว
4. อัตราส่วนลด คำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์ จากยอดขายสุทธิ
5. ยอดเงินหลังหักส่วนลด (Net Amount หรือ Net Deposit) เป็นจำนวนเงินที่จะนำเข้าบัญชีให้ร้านค้า
6. ชื่อ เลขที่บัญชีของร้านค้า
7. วันที่ที่จัดทำใบสรุปการขาย (Sales Summary)
8. ลายเซ็นผู้จัดทำ
9. ลายเซ็นผู้ตรวจงาน

เมื่อตรวจสอบทุกอย่างถูกต้องสมบูรณ์แล้ว ในกรณีที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝากกับธนาคารทางธนาคารก็จะนำยอดเงินหลังหักส่วนลด (Net Amount) เข้าบัญชีให้ร้านค้า โดยจัดทำ Pay - in Slip ขึ้นตามกระบวนการดำเนินงานของธนาคาร

Sales Summary ชุดหนึ่ง ๆ ควรประกอบด้วย (ดูตัวอย่าง Sales Summary จากภาคผนวก หน้า 199-201)

Merchant Copy หรือ Establishment Copy - ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน
Branch Copy - ธนาคารตัวแทนเก็บไว้เป็นหลักฐาน



Bank Copy (Amexco Copy, Diners Club Copy etc.) - ธนาคาร
ตัวแทนจะส่งไปชำระบัญชียังศูนย์กลางผู้ออกบัตร พร้อม Sales Slip ทุกใบ
Pay-in Slip ชุดหนึ่ง ๆ ควรประกอบด้วย (ดูตัวอย่าง Pay - in Slip
จากภาคผนวก หน้า 202).

Merchant Copy - ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

Bank Copy - เป็นหลักฐานของธนาคารแสดงการเข้าบัญชีให้ร้านค้า

การลงบัญชี

กรณีที่ร้านค้านำ Sales Slip มาเข้าบัญชีเงินฝากกับธนาคารตัวแทน ธนาคาร
จะจัดทำใบ Pay-in Slip ให้ร้านค้า โดยอาจใช้ยอดเงินหลังหักส่วนลด (Net Amount
หรือ Net Deposit) หรือยอดเงินก่อนหักส่วนลด (Gross Deposit) ก็ได้ แล้วแต่
เงื่อนไขที่ธนาคารตัวแทนจะตกลงกับร้านค้าหรือกำหนดเป็นมาตรฐานไว้ ส่วนอัตรา-
ส่วนลดที่หักจากร้านค้านั้น จะถือเป็นรายได้ของธนาคารสาขาที่ร้านค้านำ Sales Slip
มาเข้าบัญชีเงินฝากทั้งหมด หรือจะแบ่งกันระหว่างธนาคารสาขากับสำนักงานใหญ่ในอัตรา
ส่วนเท่าใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของตัวแทนแต่ละแห่งเช่นกัน

ตัวอย่าง สมมติร้านค้านำ Sales Slip 110 บาท Credit Voucher
10 บาท มาเข้าบัญชีเงินฝากกับธนาคารตัวแทนที่ตนมีบัญชีอยู่ ให้อัตราส่วนลดเป็น 3% และ
ถือเป็นรายได้ของธนาคารตัวแทนสาขาที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝากทั้งหมด และผู้ถือบัตร
มีบัญชีอยู่ที่สำนักงานใหญ่

Sales Slip (Gross Sales)	110
<u>หัก</u> Credit Voucher	<u>10</u>
Net Sales (หรือ Gross Deposit)	100
<u>หัก</u> อัตราส่วนลด 3%	<u>3</u>
Net Amount (หรือ Net Deposit)	<u>97</u>

กรณี Net Depositสาขาที่รับ Sales Slip จากร้านค้าจะลงบัญชีดังนี้

เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	97	
เครดิต บ/ช ร้านค้า		97
(บันทึกเข้าบัญชีให้ร้านค้าตามยอด Sales Slip ที่หัก Credit Voucher และอัตราส่วนลดแล้ว)		
เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	3	
เครดิต บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		3
(บันทึกอัตราส่วนลด 3% เป็นรายได้ค่าธรรมเนียมของธนาคารสาขา)		
<u>ธนาคารสำนักงานใหญ่ จะลงบัญชี ดังนี้</u>		
เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	100	
เครดิต บ/ช ธนาคารสาขา		100
(บันทึกตัด บ/ช ผู้ถือบัตรเมื่อได้รับใบแจ้งเดบิตจากธนาคารสาขา)		

กรณี Gross Depositสาขาที่รับ Sales Slip จากร้านค้าจะลงบัญชี ดังนี้

เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	100	
เครดิต บ/ช ร้านค้า		100
(บันทึกเข้า บ/ช ให้ร้านค้าตามยอด Sales Slip หลังหัก Credit Voucher แต่ก่อนหักอัตราส่วนลด)		

ธนาคารสำนักงานใหญ่ จะลงบัญชี ดังนี้

เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	100	
เครดิต บ/ช ธนาคารสาขา		100
(บันทึกตัด บ/ช ผู้ถือบัตร เมื่อได้รับใบแจ้ง เดบิตจากธนาคารสาขา)		

เมื่อถึงสิ้นเดือน สำนักงานใหญ่จะรวมคิดส่วนลด จากยอดที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชี เงินฝากแล้วส่ง Debit Advice ให้สาขา สาขาจะลงบัญชี ดังนี้

เดบิต บ/ช ร้านค้า	3	
เครดิต บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		3

ในกรณีที่จำนวนเงินที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝากนั้น มียอด Credit Voucher มากกว่ายอด Sales Slip หรือมีแค่ Credit Voucher สาขาจะลงบัญชี ดังนี้

เดบิต บ/ช ร้านค้า	xx	
เครดิต บ/ช สำนักงานใหญ่		xx

ข้อปฏิบัติในกรณีผู้ถือบัตรขอเบิกเงินสด (Cash Advance)

เมื่อผู้ถือบัตรมาขอเบิกเงินสด (Cash Advance) บริษัทหรือธนาคารตัวแทน จะต้องตรวจสอบลักษณะสำคัญของบัตรดูว่า ไม่ใช่บัตรหมดอายุ ไม่มีเลขหมายปรากฏอยู่ในใบแจ้งอายัดบัตรเครดิต

หากจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรขอเบิกนั้น เกินกว่าวงเงินซึ่งทางบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรกำหนดไว้ ก็จะต้องขออนุมัติวงเงิน (Authorization) ไปยังศูนย์กลางของผู้ถือบัตรก่อน โดยต้องแจ้งรายละเอียด ดังนี้

1. หมายเลขบัญชีผู้ถือบัตร

2. เดือน ปี ที่บัตรหมดอายุ
3. จำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรขอเบิกเงินสด (Cash Advance)
4. ชื่อสาขา หรือ รหัสของบริษัท ธนาคารตัวแทนผู้แจ้ง

เมื่อทางบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรได้ทำการตรวจสอบเครดิตของผู้ถือบัตรรายนั้น ๆ และหากเป็นรายที่ไม่มีปัญหา ก็จะอนุมัติโดยให้รหัสการอนุมัติวงเงิน (Authorization Code) ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งตัวเลขและตัวอักษรเพื่อบันทึกไว้ใน Cash Advance Slip เป็นประโยชน์ต่อการควบคุมต่อไป จากนั้นบริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะนำบัตรเครดิต พร้อม Cash Advance Slip เข้าเครื่องรูดบัตร เมื่อรูดบัตรเสร็จแล้วจึงนำมาบันทึกข้อความที่เหลือ รายละเอียดที่ต้องปรากฏบน Cash Advance Slip มีดังนี้

1. หมายเลขบัญชีผู้ถือบัตร ชื่อผู้ถือบัตร และ เดือนปีที่บัตรหมดอายุ
2. ชื่อ และรหัสของบริษัทหรือธนาคารตัวแทน (อยู่ในแผ่นโลหะบนเครื่องรูดบัตร)
3. รหัสการอนุมัติวงเงินที่ทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตรกำหนดให้
4. จำนวนเงินบาท (หรือ US\$) แต่บริษัทหรือธนาคารตัวแทนในประเทศไทย มักจ่ายเป็นสกุลเงินบาทเท่านั้น
5. ที่อยู่ของผู้ถือบัตร
6. ลายเซ็นผู้มีอำนาจ ในบริษัทหรือธนาคารตัวแทน
7. วัน เดือน ปี ที่ผู้ถือบัตรขอเบิกเงินสด
8. หมายเลขหนังสือเดินทาง (Passport) รวมทั้งชื่อประเทศที่ออกของผู้ถือบัตร
9. ลายเซ็นผู้ถือบัตร ต้องเปรียบเทียบกับลายเซ็นด้านหลังบัตรเครดิตของผู้ถือบัตรว่าเหมือนกันหรือไม่ หากไม่เหมือนกันหรือมีเหตุการณ์ที่ส่งเจตนาทุจริตของผู้ถือบัตรก็ให้ปฏิเสธการถอนเงินนั้นเสีย

ในกรณีที่ตรวจสอบลายเซ็นว่าตรงกับลายเซ็นด้านหลังบัตร และตรงตามหนังสือเดินทางเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริษัทหรือธนาคารตัวแทนก็จะลงชื่ออนุมัติจ่ายเงินให้ พร้อม

มอบสำเนา Cardholder Copy ให้ผู้ถือบัตร

Cash Advance Slip ชุดหนึ่ง ๆ ควรประกอบด้วย (ดูตัวอย่าง Cash Advance Slip ที่ภาคผนวก หน้า 203)

Branch Copy - บริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะเก็บไว้เป็นหลักฐาน

Cardholder Copy - มอบให้ผู้ถือบัตร

Bank Copy (Amexco Copy, Diners Club Copy etc.)

- บริษัทหรือธนาคารตัวแทน จะส่งไปชำระบัญชียัง
ศูนย์กลางผู้ถือบัตร

การขอเบิกเงินสด (Cash Advance) นี้ ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยตัวแทนในต่างประเทศ สามารถขอเป็นเงิน เหรียญสหรัฐฯ หรือเงินปอนด์อังกฤษ คือทำการขออนุมัติวงเงินเป็นเงินเหรียญ หรือเงินปอนด์ได้ แต่การจ่ายให้ผู้ถือบัตร ทางธนาคารมักจ่ายเป็นเงินบาทโดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนเดียวกันกับการรับซื้อ Sales Slip หรืออาจจ่ายเป็นเงินเหรียญ หรือ เช็คสำหรับผู้เดินทาง ก็ได้ โดยหักค่าธรรมเนียมบ้างตามข้อตกลง

สำหรับบัตรเครดิตที่ออกโดยตัวแทนในประเทศ จะขอเบิกเงินสดได้โดยทางตัวแทนจะจ่ายให้เป็น เงินบาท เท่านั้น

การลงบัญชี สมมติให้ผู้ถือบัตรรายหนึ่ง ซึ่งมีบัญชีเงินฝากอยู่ที่ธนาคารสำนักงานใหญ่ทำการเบิกเงินสด (Cash Advance) จากสาขาในประเทศไทยในวงเงิน 2,000.- บาท

สาขาจะลงบัญชีในยอดที่จ่ายเงินให้ผู้ถือบัตรไป ดังนี้

เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่ *	2,000	
เครดิต บ/ช เงินสด		2,000

* บัญชีสำนักงานใหญ่ในที่นี้ อาจหมายถึงตัวแทนผู้ถือบัตรที่อยู่ในประเทศไทยหรือศูนย์กลางผู้ถือบัตรที่อยู่ต่างประเทศก็ได้แล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับว่าบัตรเครดิตที่ผู้ถือบัตรถือมานั้น เป็นบัตรที่ออกในหรือนอกประเทศ

เมื่อทางสำนักงานใหญ่ได้รับใบแจ้งเดบิตจากสาขา สำนักงานใหญ่จะลงบัญชี โดยค้ำผู้ถือบัตรเป็นลูกหนี้ ดังนี้

เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	2,000	
เครดิต บ/ช สาขา		2,000

และเมื่อทางสำนักงานใหญ่ส่งบิลไปเรียกเก็บเงิน หรือแจ้งการหักบัญชีให้ผู้ถือบัตรทราบแล้ว สำนักงานใหญ่จะลง บ/ช ดังนี้

เดบิต บ/ช เงินสด	2,000	
เครดิต บ/ช ผู้ถือบัตร		2,000

การส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร และการหักบัญชีผู้ถือบัตร

การส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร และการหักบัญชีผู้ถือบัตรนั้น ต่างกันตรงที่การส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรจะเป็นหน้าที่ของผู้ถือบัตรซึ่งดำเนินการในรูปแบบบริษัทที่ไม่มีการติดต่อผ่านธนาคาร ส่วนการตัดบัญชีผู้ถือบัตรจะเป็นหน้าที่ของผู้ถือบัตรซึ่งเป็นธนาคาร โดยธนาคารสาขาปลายทางที่ผู้ถือบัตรมีบัญชีอยู่จะเป็นผู้ทำหน้าที่ตัดบัญชีผู้ถือบัตร ทั้งนี้จะต้องดำเนินงานโดยผ่านธนาคารสำนักงานใหญ่เสมอ

การส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร

หลังจากที่ร้านค้านำ Sales Slip มาส่ง และบริษัทตัวแทนออกเช็คให้ร้านค้าไปแล้วนั้นบริษัทตัวแทนจะรวบรวม Sales Slip ทั้งหมด แล้วแบ่งออกตามหมายเลขบัญชีของผู้ถือบัตรแต่ละราย เมื่อสิ้นเดือนหรือครบกำหนดเรียกชำระเงิน ก็จะพิมพ์ใบเรียกเก็บเงิน (Statement) ขึ้น แล้วส่งไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรเป็นราย ๆ ไป

เมื่อผู้ถือบัตรได้รับใบเรียกเก็บเงินก็เท่ากับว่าถึงกำหนดชำระหนี้แล้ว ผู้ถือบัตรจะต้องส่งจ่ายเช็คขีดคร่อม ในนามของบริษัทผู้ถือบัตรทันที แต่บางบริษัทก็อาจให้เวลาผู้ถือบัตรในการตรวจสอบหลักฐานการใช้จ่ายบ้างแล้วจึงค่อยจ่ายชำระหนี้ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข

ของแต่ละบริษัทซึ่งฝ่ายจัดการ เป็นผู้กำหนดขึ้น

เมื่อผู้ถือบัตรจ่ายชำระหนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว บริษัทผู้ออกบัตรก็จะทำการบันทึก
รับ และจะเก็บหลักฐานข้อมูล เหล่านี้ไว้ทุกครั้ง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการติดตามความ เคลื่อน
ไหว ใน เครดิตหรือฐานะการเงินของผู้ถือบัตรต่อไป

รายละเอียดในใบ เรียกเก็บเงิน ควรมีดังนี้

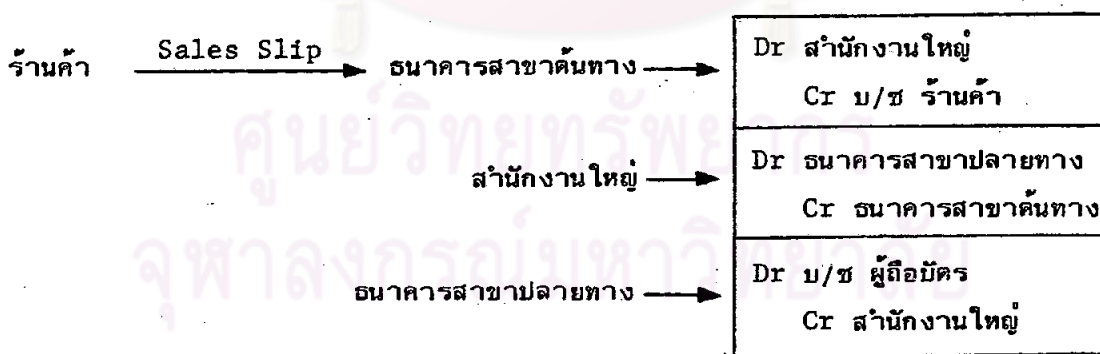
ชื่อและที่อยู่บริษัทตัวแทน		STATEMENT			
-----		OF ACCOUNT			
-----		ใบ เรียกเก็บ เงิน			
ชื่อและที่อยู่ผู้ถือบัตร					

วันที่	รหัส	#ใบสำคัญ	ร้าน	เดบิต / เครดิต ลูกหนี้ / เจ้าหนี้	ยอดคง เหลือ (บาท)

การคิดบัญชีผู้ถือบัตร

กรณีที่ธนาคารผู้ออกบัตรเป็นธนาคารในประเทศไทย และผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝาก กระแสรายวันอยู่กับธนาคารผู้ออกบัตร เมื่อร้านค้านำ Sales Slip มาเข้าบัญชีกับ ธนาคารสาขาใดสาขาหนึ่งของผู้ออกบัตรแล้ว ธนาคารสาขาค้นทาง (ที่ร้านค้ามีบัญชีอยู่) หลังจากทำการ เครดิตบัญชีให้ร้านค้าแล้วก็จะส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้ง Sales Slip ที่ได้รับจากร้านค้าไปยังธนาคารสำนักงานใหญ่ ทางสำนักงานใหญ่จะเป็นศูนย์รวม เอกสารทั้งหมด และจะทำการ เครดิตบัญชีคืนให้ธนาคารสาขาค้นทาง ขณะเดียวกันก็จะ เดบิตธนาคารสาขาปลายทางที่ผู้ถือบัตรมีบัญชีอยู่ จากนั้นสำนักงานใหญ่ก็จะส่ง เดบิต-สลิป ไปยังธนาคารสาขาปลายทาง เมื่อสาขาปลายทางได้รับก็จะ เครดิตบัญชีคืนให้สำนักงานใหญ่และจะ เดบิตบัญชีผู้ถือบัตร สาขาปลายทาง เป็นผู้จัดเก็บ เอกสารเกี่ยวกับตัวผู้ถือบัตรไว้ ตามระบบการจัด เก็บ เอกสารของทางธนาคาร

การ เดบิต และ เครดิตบัญชีนี้จะกระทำกันวันต่อวัน ระหว่างสาขาค้นทางและสาขา ปลายทางโดยผ่านสำนักงานใหญ่ ในกรณีที่สาขาค้นทางและปลายทางอยู่กันคนละจังหวัด (นอก เขต เคลียร์ริง) ก็จะมีเกิดช่วงเวลา Grace Period ซึ่งธนาคารจะยกประโยชน์ ให้กับผู้ถือบัตรโดยไม่คิดดอกเบี้ยใด ๆ ทั้งสิ้นตราบใดที่เงิน ในบัญชีมี เพียงพอ



หลักปฏิบัติของสำนักงานใหญ่

เมื่อลูกค้าคนใดคนหนึ่งได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ถือบัตรเครดิต ทางสำนักงานใหญ่จะ บันทึกรายละเอียด เกี่ยวกับตัวลูกค้าและบัญชีเงินฝากลงในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ ตามวิธีการบันทึกของส่วนคอมพิวเตอร์กรณีที่เกิดการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย หรือมีฉะนั้น

ก็เก็บข้อมูลไว้ในแฟ้มข้อมูลเครดิต ทั้งนี้เพื่อผู้มีอำนาจรับผิดชอบจะได้กำหนดวงเงิน(Floor Limit) ไว้ ซึ่งวงเงินนี้เป็นวงเงินของบัตรเครดิตโดยเฉพาะ ไม่ใช่วงเงินเบิกเกินบัญชีของธนาคาร วงเงินที่กำหนดนี้เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้ทางสำนักงานใหญ่ทำการพิจารณาให้อนุมัติวงเงินได้ในกรณีที่ไม่มีโอกาสตรวจเช็คบัญชีของผู้ถือบัตรว่ามีเพียงพอหรือไม่เท่านั้น

เมื่อมีรายการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตเกิดขึ้น ทางสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้บันทึกตัดบัญชีผู้ถือบัตรหากผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากอยู่ที่สำนักงานใหญ่ไม่ว่าผู้ถือบัตรจะมีเงินในบัญชีหรือวงเงินเบิกเกินบัญชีเพียงพอหรือไม่ก็ตาม และหากผู้ถือบัตรใช้จ่ายเกินจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชี ส่วนเกินนั้นก็จะถูกคิดดอกเบี้ยตามอัตราที่ทางธนาคารกำหนดหรือตกลงกันไว้

หลักปฏิบัติของธนาคารสาขาต้นทางและปลายทาง

สาขาจะต้องบันทึกไว้ในบัญชีของลูกค้าทุกคนที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิตไม่ว่าจะเป็นบัญชีของร้านค้าสมาชิกหรือของผู้ถือบัตรถึงการเปลี่ยนแปลงสถานะทางบัญชี โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่ส่งไปในทางที่ไม่ดีต่อธนาคาร เช่น มีเช็คคืนในข้อ 1-3* มีการเปลี่ยนแปลงสภาพนิติบุคคลหรือมีการปิดบัญชี ฯลฯ และให้แจ้งสำนักงานใหญ่ทราบทุกครั้ง

สาขาปลายทางจะทำการตัดบัญชีผู้ถือบัตรทันทีที่มีเดบิตสลิปส่งมาถึงไม่ว่าผู้ถือบัตรจะมีเงินในบัญชีหรือวงเงินเบิกเกินบัญชีเพียงพอหรือไม่

ในกรณีที่ เดบิตสลิปของสำนักงานใหญ่ที่ส่งมายังสาขาปลายทาง ทำให้บัญชีของผู้ถือบัตรเป็นยอดติดลบ โดยผู้ถือบัตรไม่มีวงเงินเบิกเกินบัญชีหรือเกินจากวงเงินเบิกเกินบัญชีที่ได้รับอนุมัติไว้ สาขาจะต้องแจ้งให้สำนักงานใหญ่ทราบทันที

* เช็คคืน ข้อ 1 หมายถึง เงินในบัญชีไม่พอจ่าย(Insufficient Funds)

เช็คคืน ข้อ 2 หมายถึง โปรดติดต่อผู้สั่งจ่าย (Refer to Drawer)

เช็คคืน ข้อ 3 หมายถึง ยังไม่มีการตกลงกับธนาคาร(Not arranged for)

เมื่อมีการตัดบัญชีผู้ถือบัตรในกรณีที่เงินในบัญชีไม่พอตัดหรือเกินจากวงเงินเบิกเกินบัญชีไป ต่อมาหากมีการนำเงินมาเข้าบัญชีทำให้ยอดเงินคงเหลือในบัญชีผู้ถือบัตรกลับสู่สภาพปกติ สาขาควรแจ้งให้สำนักงานใหญ่ทราบเช่นกัน

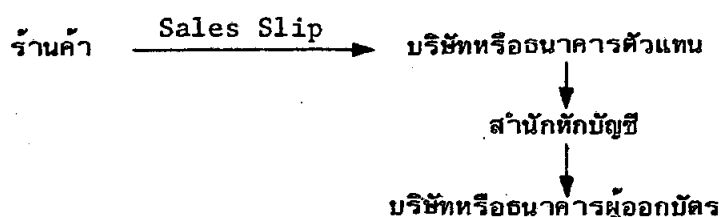
เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรเครดิตไปใช้จ่ายเกินกว่าจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีและหากผู้ถือบัตรมีวงเงินเบิกเกินบัญชีไว้กับธนาคาร ธนาคารก็จะผ่านบัญชีให้โดยคิดดอกเบี้ยตามข้อตกลง แต่หากผู้ถือบัตรไม่มีข้อตกลงเบิกเกินบัญชีหรือเกินวงเงินเบิกเกินบัญชี ธนาคารก็จะผ่านรายการให้โดยคิดดอกเบี้ยทบต้นสูงสุดในลักษณะเบิกเกินบัญชี ตราบใดที่ผู้ถือบัตรไม่ใช้จ่ายเกินจำนวนเงินที่มีอยู่ในบัญชีก็就不用มีการคิดดอกเบี้ยแต่ประการใด

การส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินจากศูนย์กลางผู้ออกบัตร

บัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทหรือธนาคารผู้ออกบัตรในต่างประเทศ เมื่อผู้ถือบัตรนำบัตรนั้นเข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทย แล้วร้านค้านำ Sales Slip เหล่านั้นมาเข้าบัญชีเงินฝากกับบริษัทหรือธนาคารตัวแทนในประเทศไทย ธนาคารตัวแทนก็จะเครดิตบัญชีให้ร้านค้าทันที ในกรณีตัวแทนเป็นบริษัทก็จะออกเป็นเช็คให้ หลังจากนั้นบริษัทหรือธนาคารตัวแทนก็จะส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักหักบัญชี (Clearing House) เพื่อทำการจัดส่งไปให้ผู้ถือบัตรทำการตัดบัญชีผู้ถือบัตรอีกต่อหนึ่ง

การส่งเอกสาร Sales Slip ฉบับจริงไปนั้น อาจมีการตกลงสูญหายระหว่างทางได้ ดังนั้นบริษัทหรือธนาคารตัวแทนจึงมักทำการถ่ายเป็นไมโครฟิล์ม เก็บไว้อีกชุดหนึ่งก่อน

หรือหากธนาคารตัวแทนนั้นดำเนินงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ก็จะนำข้อมูลใน Sales Slip ทั้งหมดมาบันทึกใส่ม้วนเทปแล้วส่งเป็นม้วนเทปไปยังศูนย์กลางผู้ออกบัตรซึ่งเป็นการสะดวกและรวดเร็วกว่า



วิธีการดำเนินงาน ณ สำนักหักบัญชี (Clearing House) ของธุรกิจบัตรเครดิต

สำนักหักบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิตในที่นี้ หมายถึงสถานที่ซึ่งกำหนดให้เป็นที่ดำเนินการหักบัญชีระหว่างบริษัทหรือธนาคารที่เป็นตัวแทนบัตรเครดิต กล่าวคือเป็นแหล่งกลางในการแลกเปลี่ยน Sales Slip ระหว่างบริษัทหรือธนาคารที่เป็นสมาชิกบัตรเครดิตด้วยกัน เพื่อทำการหักกลบลบหนี้อันเกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนนี้ และชำระหรือเรียกเก็บหนี้อันเป็นยอดคงเหลือหลังจากที่ได้หักกลบลบกันแล้ว โดยวิธีนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากหรือหักบัญชีเงินฝากของบริษัทหรือธนาคารซึ่งมีอยู่ ณ สำนักหักบัญชีนั้น

หมายเลขสมาชิกผู้ถือบัตรที่ปรากฏอยู่บนบัตรเครดิตทุกใบนั้น ทางผู้ออกบัตรจะเป็นผู้กำหนดขึ้นตามหลักเกณฑ์ซึ่งระบุไว้ล่วงหน้า ทุกหมายเลขจะมีความหมายในตัว เช่นอาจหมายถึงประเภทของบัตร อาจหมายถึงตัวแทนผู้ออกบัตรรายใดรายหนึ่ง อาจหมายถึงสถานที่ตั้ง หรืออาจหมายถึงลำดับที่ก็ได้

หลักฐาน Sales Slip จากธนาคารตัวแทนทั้งหมดจะถูกส่งมารวมกันที่สำนักหักบัญชี จากนั้นให้สังเกตว่า Sales Slip ของบัตรเครดิตที่รับมานั้นธนาคารใดเป็นผู้ออก (ดูที่หมายเลขบัตรเครดิตที่ปรากฏบน Sales Slip) เมื่อทราบแหล่งกำเนิดแล้วก็ให้ส่งกลับไปธนาคารนั้น Sales Slip ที่ส่งไปเรียกเก็บนี้เรียก Sales Slip ส่งออก ซึ่งในแต่ละคราวอาจมี Sales Slip ยื่นให้ผู้แทนธนาคารอื่นหลาย ๆ ธนาคารได้ด้วยกัน

ส่วน Sales Slip ของบัตรเครดิตที่ธนาคารเป็นผู้ออก แต่ธนาคารอื่นได้รับ นำเข้าบัญชีร้านค้าแล้วส่งมาเรียกเก็บนั้น เรียกว่า Sales Slip รับเข้า

ในทางปฏิบัติ การส่ง Sales Slip และการรับ Sales Slip จะดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน ธนาคารใดส่ง Sales Slip ออกก็จะได้รับเงินจากธนาคารผู้ออกบัตร ซึ่งสำนักหักบัญชีจะนำจำนวนเงินตาม Sales Slip นั้นเข้าบัญชีเป็นเงินฝากให้ ดังนั้นการส่ง Sales Slip ให้ธนาคารอื่นที่สำนักหักบัญชีจึงมีผลเท่ากับธนาคารนำ Sales Slip นั้นฝากเข้าบัญชีเงินฝากที่สำนักหักบัญชี และสำหรับ Sales Slip รับเข้า ธนาคารก็จะต้องจ่ายเงินให้ธนาคารอื่น ซึ่งสำนักหักบัญชีจะหักบัญชีเงินฝากที่สำนักหักบัญชีของธนาคาร

เท่ากับจำนวนเงินตาม Sales Slip ดังนั้นการรับ Sales Slip จากธนาคารอื่นที่สำนักบัญชี จึงมีผลเท่ากับธนาคารจ่ายเงินตาม Sales Slip นั้นจากบัญชีเงินฝากที่สำนักหักบัญชีนั่นเอง

ก่อนที่จะยื่น Sales Slip ส่งออก ธนาคารหรือบริษัทตัวแทนควรจัดทำ "ใบนำส่ง Sales Slip" ทุกครั้ง เป็นทะเบียนซึ่งระบุว่าเป็น Sales Slip, Credit Voucher หรือ Cash Advance Slip พร้อมเลขที่บนสลิป จำนวนเงิน และประทับตราของธนาคารหรือบริษัทตัวแทนบนด้านหลังของสลิปทุกฉบับ เพื่อป้องกันการสับสนและเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมความถูกต้องด้วย

การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตของผู้ถือบัตร

1. การใช้บัตรเครดิตในต่างประเทศและการส่งเงินออกไปชำระหนี้ค่าสินค้าหรือบริการ

ผู้ถือบัตรเครดิตในประเทศไทยที่ประสงค์จะนำบัตรเครดิตไปใช้ในต่างประเทศ จะต้องยื่นคำขออนุญาตตามแบบ ล.ป.51 ต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินผ่านธนาคารรับอนุญาตก่อนเดินทาง โดยแจ้งระยะเวลาเดินทางและระบุเงินตราต่างประเทศที่ประสงค์จะใช้ตามบัตรเครดิตนั้น สำหรับวงเงินที่จะอนุญาตตามบัตรเครดิตจะนับรวมอยู่ในวงเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งหมดตาม เกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนด และจะต้องใช้เพื่อค่าใช้จ่ายในการเดินทางเท่านั้น

สำหรับการขอซื้อเงินตราต่างประเทศเพื่อส่งออกไปชำระตามใบเรียกเก็บเงินจากต่างประเทศในกรณีที่มีบริษัทตัวแทนบัตรเครดิตในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นธนาคารรับอนุญาตหรือบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเรียกเก็บเงินบาทจากสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิต ให้ตัวแทนยื่นคำขอตามแบบ ล.ป.51 ต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินผ่านธนาคารรับอนุญาต โดยแจ้งชื่อสมาชิกผู้ใช้บัตรเครดิตนั้น จำนวนเงินที่ได้ใช้จ่ายไป และแนบหลักฐานใบเรียกเก็บเงิน รวมทั้งให้ระบุเลขที่แบบ ล.ป.51 ที่บุคคลนั้นได้รับอนุญาตด้วย

ในกรณีที่ไม่มีตัวแทนบริษัทบัตรเครดิต ให้ผู้ถือบัตรนั้นยื่นคำขอตามแบบ ล.ป.๖1 ต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินผ่านธนาคารรับอนุญาต โดยแจ้งจำนวนเงินที่ได้ใช้จ่ายไปและแนบหลักฐานใบเรียกเก็บเงิน รวมทั้งให้ระบุเลขที่แบบ ล.ป.51 ที่ได้รับอนุญาตด้วย

เจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เป็นผู้มีอำนาจเรียกหนังสือเดินทางมาตรวจสอบเพิ่มเติมได้

2. การใช้บัตรเครดิตในประเทศไทยของผู้เดินทางจากต่างประเทศ และการส่งบิลไปเรียกเก็บเงิน

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรเครดิตในต่างประเทศนำบัตรเครดิตมาใช้ในประเทศไทย และไม่มีตัวแทนบัตรเครดิตนั้นในประเทศไทย ร้านค้าจะต้องส่งใบเรียกเก็บเงินไปเรียกเก็บโดยตรงจากต่างประเทศ จะต้องยื่นคำขออนุญาตตามแบบ ล.ป.51 ต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน ผ่านธนาคารรับอนุญาต เพื่อการส่งใบเรียกเก็บเงินออกไปต่างประเทศ ทั้งต้องแจ้งชื่อสมาชิกที่ใช้บัตรเครดิต จำนวนเงินที่เรียกเก็บ ส่วนลด และจำนวนเงินสุทธิที่พึงได้รับ และให้นำเงินที่เรียกเก็บได้นั้นขายให้ธนาคารรับอนุญาตตามแบบ ล.ป.71 ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับ พร้อมระบุเลขที่แบบ ล.ป.51 ที่ได้รับอนุญาตด้วย

ในกรณีที่บริษัทตัวแทนบัตรเครดิต เป็นผู้เรียกเก็บเงินอยู่ในประเทศไทย ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารรับอนุญาตหรือบริษัท ก็ให้ดำเนินการจัดให้มีใบคุมตามแบบ ล.ป.51 เช่นเดียวกัน และเมื่อเรียกเก็บเงินตราต่างประเทศได้ ให้ขายแก่ธนาคารรับอนุญาตตามแบบ ล.ป.71 ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับ

เมื่อ ล.ป.51 ได้รับอนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ในกรณีที่ธนาคารสาขาเป็นผู้ขออนุมัติ สาขาจะต้องแจ้งรายละเอียดเหล่านี้ให้สำนักงานใหญ่ทราบ

- 1) หมายเลขบัญชีผู้ถือบัตร
- 2) เลขที่ ล.ป.51

3) เลขที่อนุมัติ หรือวันที่อนุมัติ

4) วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

การที่กำหนดให้สาขาต้องแจ้งรายละเอียดเหล่านี้ให้ทางสำนักงานใหญ่ทราบก็เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานใหญ่ในการให้อนุมัติวงเงินที่ขอมาจากต่างประเทศและเพื่ออ้างอิงใน ล.ป.31 เมื่อมีรายการเรียกเก็บมาจากต่างประเทศ ข้อมูลเหล่านี้ทางสำนักงานใหญ่จะบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ หรือนำเข้าแฟ้มข้อมูลเครดิตไว้เพื่อประโยชน์ในการติดตามความเคลื่อนไหวของผู้ถือบัตรต่อไป

นโยบายการเรียกเก็บเงิน

นโยบายการบริหารงานต่าง ๆ กำหนดขึ้นโดยผู้บริหารในระดับสูง ผลการดำเนินงานของกิจการแต่ละแห่งจะแตกต่างกัน เพียงใดก็อยู่ที่การวางนโยบายการบริหารงานของกิจการ ซึ่งการบริหารงานของแต่ละกิจการจะเป็นไปอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บริหาร ซึ่งอาจดำเนินการไปตามหลักการที่ดี หรือไม่ก็ได้

การดำเนินธุรกิจแทบทุกชนิดขึ้นอยู่กับความเสี่ยง สำหรับธุรกิจบัตรเครดิตนั้นอาจเสี่ยงในแง่การคัดเลือกลูกค้าที่ไม่ได้ระดับมาเป็นผู้ถือบัตร เสี่ยงต่อการเรียกชำระเงินคืนจากผู้ถือบัตรไม่ได้ และเสี่ยงต่อความไม่แน่นอนทางสภาพเศรษฐกิจ ความเสี่ยงเหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับหนี้สูญได้ ซึ่งย่อมจะมีผลสะท้อนไปถึงการบริหารงานที่ไร้สมรรถภาพ เพราะฉะนั้น เพื่อป้องกันกาเกิดหนี้สูญแต่ละครั้ง กิจการจึงจำเป็นต้องมีมาตรการเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ถือบัตรที่ดีและกระทำอย่างรอบคอบ ที่สำคัญคือจะต้องพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าโดยละเอียด โดยพิจารณาควบคู่ไปกับภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไป จะทำให้กิจการสามารถประเมินอัตราความเสี่ยงภัยได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงยิ่งขึ้น

นโยบายการเรียกเก็บเงินนี้ แต่ละกิจการจะกำหนดขึ้น เป็นนโยบายของตนเอง ซึ่งอาจจะแตกต่างกับนโยบายของกิจการอื่น โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับความสามารถของกิจการเอง และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายนอกกิจการในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ก็ด้วยจุดประสงค์ที่จะทำให้กิจการมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับหนี้สูญน้อยที่สุด เท่าที่จะทำได้

นโยบายการเรียกเก็บเงิน (Collection Policies) ในที่นี้เป็นขบวนการติดตามเก็บเงินจากผู้ถือบัตรที่ครบกำหนดชำระแล้วในกรณีที่ผู้ออกบัตรดำเนินงานในรูปบริษัท นโยบายการเก็บเงินของผู้ถือบัตรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ส่วนหนึ่งอาจดูได้จากระดับของค่าใช้จ่ายหนี้สูญ ซึ่งระดับของค่าใช้จ่ายหนี้สูญนี้ไม่เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับนโยบายการเก็บเงินเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับนโยบายการอนุมัติวงเงิน (Authorization) ของธุรกิจบัตรเครดิตอีกด้วย

การเพิ่มค่าใช้จ่ายในการเก็บเงิน อาจช่วยลดค่าใช้จ่ายหนี้สูญลงได้ ดังนั้นผู้ออกบัตรควรกำหนดว่าค่าใช้จ่ายในการเก็บเงินที่เหมาะสมควรจะเป็นเท่าใด โดยพิจารณาเทียบกับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

วิธีการเก็บเงินแบบต่าง ๆ

ผู้ถือบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคาร มักมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารผู้ออกบัตร ส่วนใหญ่จึงไม่มีปัญหาในการเรียกเก็บเงิน เพราะทางธนาคารผู้ออกบัตรจะเดบิตบัญชีผู้ถือบัตรทันทีที่ได้รับหลักฐาน หากในบัญชีผู้ถือบัตรมีเงินฝากไม่เพียงพออาจอนุมัติให้เป็นยอดติดลบได้โดยคิดดอกเบี้ยตามข้อตกลงและติดต่อให้ผู้ถือบัตรนำเงินมาเข้าบัญชีเงินฝากในภายหลัง เมื่อเดบิตบัญชีเรียบร้อยแล้วก็จะส่งสำเนา Debit Slip ให้ผู้ถือบัตรรับทราบ หากเป็นบัญชีที่มีปัญหาทางหน่วยบัตรเครดิตจะทำรายงานเสนอต่อฝ่ายสินเชื่อ เพื่อให้ติดตามทวงถามต่อไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการควบคุมภายในโดยตรง

ส่วนบัตรเครดิตที่ออกโดยบริษัทที่ไม่มีทางติดต่อผ่านธนาคารใดธนาคารหนึ่ง เมื่อถึงกำหนดเรียกชำระ บริษัทผู้ออกบัตรก็จะออกใบเรียกเก็บเงิน (Statement) ไปตามที่อยู่ของผู้ถือบัตร ปกติจะเรียกเก็บเดือนละครั้งหรือแล้วแต่ข้อตกลง

ในกรณีที่ผู้ถือบัตรไม่ยอมชำระเงินไม่ว่าด้วยสาเหตุใด ๆ บริษัทย่อมเกิดความเสียหาย เมื่อผู้ถือบัตรค้างชำระเกินกำหนดเวลามาก ๆ บริษัทก็อาจใช้วิธีการที่เข้มงวดมากขึ้นเป็นลำดับ

วิธีการเก็บเงินพื้นฐาน ที่เรียงตามลำดับของกระบวนการเก็บเงินที่ใช้โดยทั่วไป มีดังต่อไปนี้

1. ส่งจดหมายเตือน เมื่อพ้นกำหนดเวลาที่ลูกค้าจะต้องชำระหนี้ไปแล้วระยะหนึ่ง บริษัทควรส่งจดหมายเตือนไปอย่างสุภาพ ถ้าหากผู้ถือบัตรยังไม่ชำระเงินภายในเวลาที่กำหนดขึ้นหลังจากส่งจดหมายเตือนไปแล้ว บริษัทก็ต้องส่งจดหมายเตือนฉบับ 2 หรือฉบับ 3 (ถ้าจำเป็น) ตามไป การส่งจดหมายทวงหนี้ถือ เป็นก้าวแรกของวิธีการเรียกเก็บเงิน

2. โทรศัพท์ ถ้าส่งจดหมายเตือนไปแล้วยังไม่ได้ผลก็อาจจะโทรศัพท์ถึงผู้ถือบัตร เป็นการส่วนตัวและขอร้องให้ชำระเงินในทันที ถ้าหากผู้ถือบัตรมีเหตุผลที่บริษัทก็อาจจะขยายเวลาการชำระเงินออกไปได้บ้าง แต่ถ้ามีท่าทีว่าจะไม่ได้ผลก็อาจจะต้องให้ทนายของบริษัทโทรศัพท์ติดต่อไป

3. การส่งคนไปเยี่ยม วิธีนี้เป็นวิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปในธุรกิจที่ขายสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภค แต่ก็อาจนำมาใช้กับธุรกิจบัตรเครดิตได้ เพราะการส่งคนไปเก็บเงินถึงแม้จะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า แต่ก็ เป็นวิธีการเก็บเงินที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

4. ดำเนินการตามกฎหมาย วิธีนี้เป็นขั้นที่รุนแรงที่สุดในขบวนการเรียกเก็บเงิน โดยทั่วไปแล้วจะไม่ค่อยใช้วิธีนี้ เว้นแต่จะเป็นทางออกสุดท้ายของบริษัท เท่านั้น ถ้าไม่เป็นการเร่งด่วนก่อนที่จะยื่นฟ้องศาลควรให้ทนายความยื่น โนติส ให้ผู้ถือบัตรชำระหนี้ ภายในเวลาที่กำหนดไว้เสียก่อน เพราะอาจจะได้ผลโดยไม่ต้องดำเนินคดีก็ได้

บริษัทบางแห่งอาจทำเป็นตารางการเรียกเก็บเงินตามระยะเวลาดังนี้

ระยะเวลาดังชำระ(วัน)	วิธีการเรียกเก็บเงิน
0 - 30	ส่งจดหมายเตือน
31 - 60	โทรศัพท์
61 - 90	ส่งคนไปเก็บเงิน และ/หรือยึดบัตรเครดิตคืนจากผู้ถือบัตร
91 - 120	ดำเนินการตามกฎหมาย

วิธีการเก็บเงินที่บริษัทจะเลือกใช้จริง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทเอง
ว่าจะเข้มงวดมากน้อยเพียงใด และยังขึ้นอยู่กับปริมาณหนี้และงบประมาณในการเก็บเงินด้วย
ควรพิจารณาทั้งผลประโยชน์และค่าใช้จ่ายของนโยบายต่าง ๆ ว่าคุ้มกันหรือไม่

ก่อนที่ผู้ออกบัตรจะอนุมัติออกบัตรเครดิตให้แก่ผู้ใดนั้น จะต้องทำการคัดเลือก
วิเคราะห์พิจารณาอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงคุณสมบัติและฐานะการเงินของลูกค้าเป็นสำคัญ
ลูกค้าที่ผ่านการคัดเลือกทุกคน เป็นผู้ที่ยังมีเงินเหลือ เห็นแล้วว่ามีความสามารถที่จะชำระเงินคืน
ค่าสินค้าหรือบริการที่ตนใช้จ่ายไปแล้วได้ บางขณะผู้ถือบัตรอาจประสบปัญหาคือความสามารถ
ในการชำระหนี้ลดลง หากผู้ออกบัตรหมั่นทวงถามแล้ว โอกาสที่จะได้รับการชำระเงินคืนย่อม
มีมาก เพราะผู้ถือบัตรที่ด้อยจะกลัวเสียชื่อเสียงในวงสังคม ดังนั้น เหตุการณ์ร้ายแรงถึงขั้น
ยึดบัตรเครดิตคืนหรือดำเนินการตามกฎหมายจึงมักไม่เกิดขึ้น ค่าใช้จ่ายหนี้สูญสำหรับธุรกิจ
บัตรเครดิตนี้จึงมีไม่มากนัก

การควบคุมบัญชีที่มีปัญหา

ถึงแม้ว่าค่าใช้จ่ายหนี้สูญจะไม่ใช่วิธีหาใหญ่ของธุรกิจบัตรเครดิตก็ตาม แต่เมื่อ
ธุรกิจขยายกว้างออกไป โอกาสที่จะคัดเลือกได้ผู้ถือบัตรที่ดีทุก ๆ บัญชีเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก
ฉะนั้นจึงต้องรับภาระการเสี่ยงเอาไว้บ้าง บัญชีที่มีปัญหาและหนี้สูญคงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่
ได้ แต่ก็อาจจะควบคุมให้อยู่ในระดับใดระดับหนึ่งที่สมเหตุสมผลได้ ซึ่งระดับที่ว่านี้ก็ขึ้นอยู่กับ
กับธุรกิจแต่ละแห่ง เพราะต่างก็กำหนดมาตรฐานไว้มิเท่ากัน

บัญชีที่มีปัญหาและหนี้สูญอาจจะควบคุมได้โดย

1. รักษาระดับมาตรฐานการคัดเลือกผู้ถือบัตรให้คงไว้ ธุรกิจบัตรเครดิต
แต่ละแห่งจะมีมาตรฐานในการคัดเลือกผู้ถือบัตรต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่งว่า
ต้องการผู้ถือบัตรที่มีคุณภาพหรือต้องการเพียงปริมาณของผู้ถือบัตร ธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่ง
อาจต้องการผู้ถือบัตรที่มีคุณภาพ หมายถึงผู้ที่ไม่มียุทธาทางการเงิน นโยบายด้านการคัดเลือก
ผู้ถือบัตรจึงต้องเข้มงวดคัดเลือก เฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติครบเท่านั้น เช่นนี้จำนวนผู้ถือบัตรเครดิต
ชนิดนั้น ๆ ก็อาจมีอยู่ในวงจำกัด ในขณะที่เดียวกันธุรกิจบัตรเครดิตบางแห่งอาจต้องการผู้ถือ-

บัตรจำนวนมาก ดังนั้นนโยบายด้านการคัดเลือกผู้ถือบัตรจึงไม่เข้มงวดนัก โอกาสที่จะพบ บัญชีที่มีปัญหาหรือหนี้สูญจึงมีมากกว่า แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารธุรกิจ บัตร เครดิตแต่ละแห่งว่าจะยินยอมรับความเสี่ยงอยู่ในระดับใด

2. ควบคุมดูแลการอนุมัติวงเงิน (Authorization) อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารธุรกิจบัตร เครดิตควร เป็นผู้กำหนดวงเงินไว้ล่วงหน้าว่า ผู้ถือบัตรแต่ละรายควรมี วงเงินในการใช้จ่ายสูงสุด เท่าใดหรือเฉลี่ยไม่เกินจำนวนเท่าใดต่อวัน และควรกำหนด บุคคลที่มีอำนาจ ในการอนุมัติวง เงินหรือวงเงินที่รับผิดชอบ เพื่อ เป็นการแบ่งเบาภาระและ ป้องกันการก้าวล่วงงานซึ่งกันและกัน

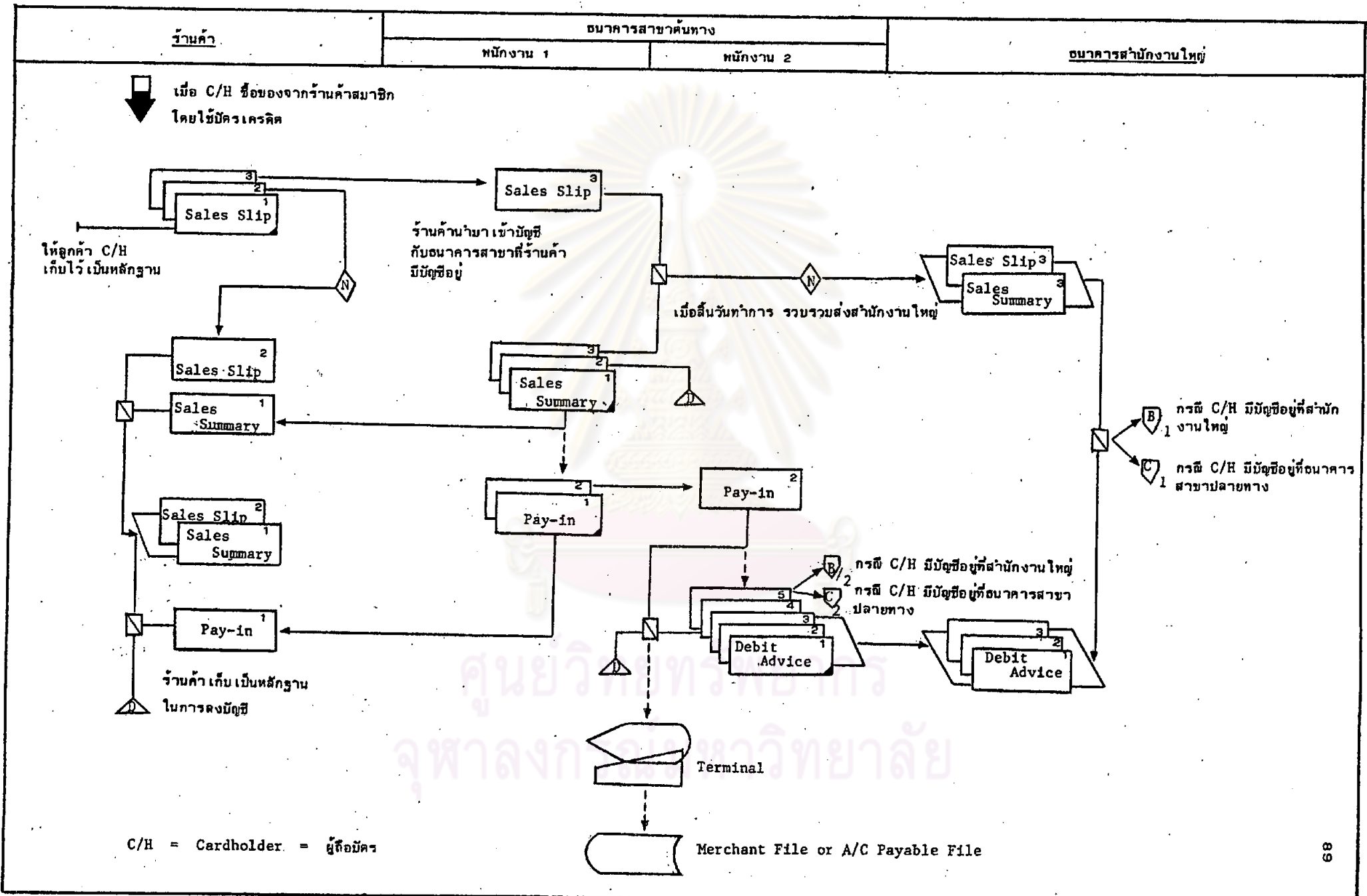
3. ติดตามความ เคลื่อนไหวของบัญชีผู้ถือบัตรอย่างใกล้ชิด งานในขั้นนี้นับว่า มีความสำคัญมาก เพราะทำให้ทราบฐานะของผู้ถือบัตร หากมีแนวโน้มไปในทางที่ไม่ดีจะได้ รับดำเนินการแก้ไขก่อนที่ปัญหาอื่น ๆ จะตามมา

อย่างไรก็ตามบัญชีที่มีปัญหาหรือบัญชีหนี้สูญนี้มีแนวโน้มว่า เป็นบัญชีที่ขาดการติดตาม ดูแลอย่างใกล้ชิดมากกว่าจะเป็นบัญชีที่ขาดการวิ เเคราะห์พิจารณาอย่างเพียงพอในระยะ เริ่ม แรก

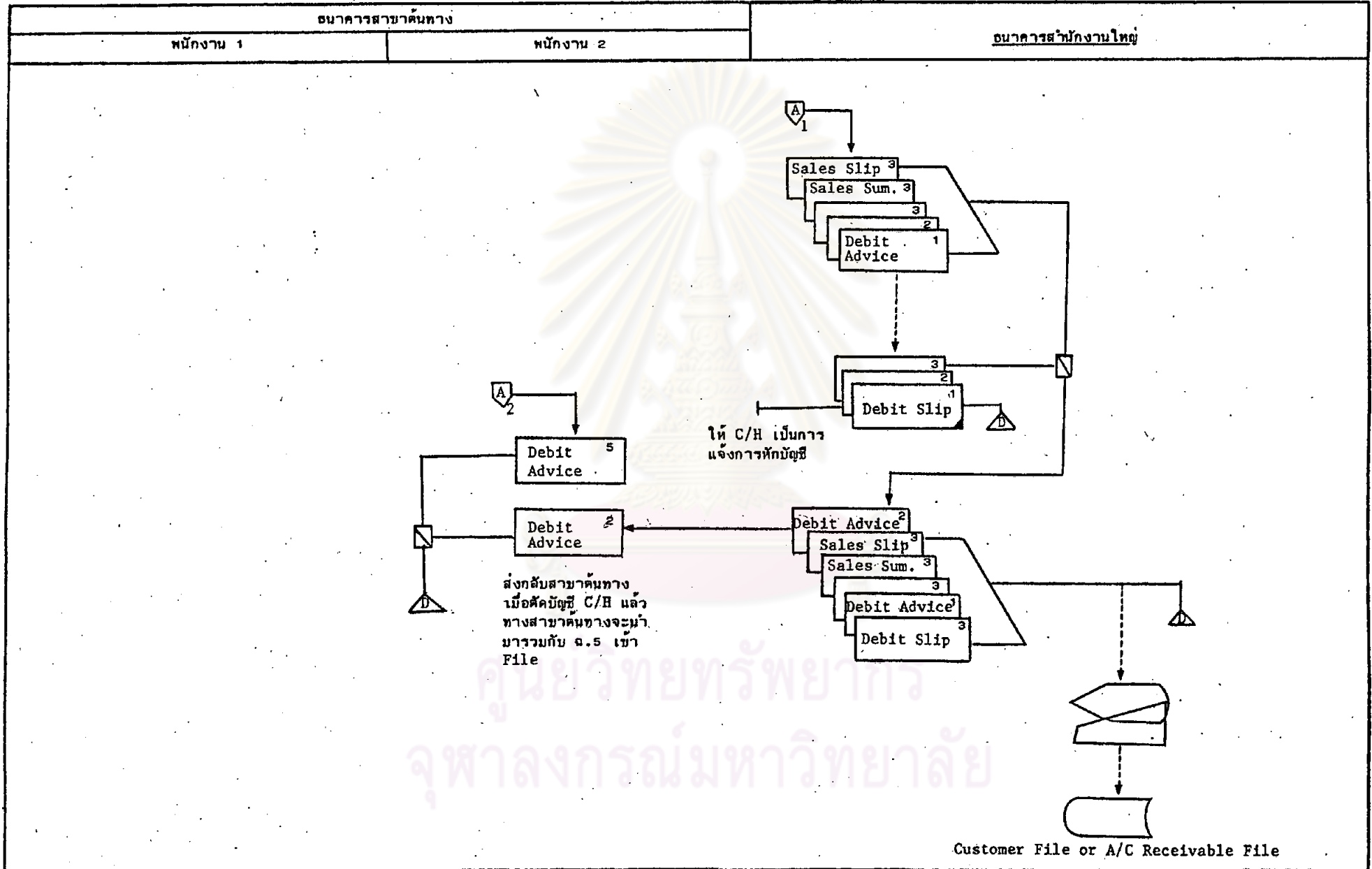
ดังนั้น การติดตามดูแลบัญชีผู้ถือบัตร จึงเป็นการที่จะวิเคราะห์หรืออ่านสัญญาณ ของสิ่งบอก เหตุอัน เกิดจากบัญชีที่มีปัญหา ในขณะที่ เริ่มมีปัญหานั้น เอง

โดยทั่วไปสิ่งบอก เหตุที่ เห็นได้ชัด เจนและง่ายก็คือการผิดนัดชำระ เงินค่าสินค้า หรือบริการ หรือเงินในบัญชีมีไม่เพียงพอ จะโดยสาเหตุใดก็ตาม จึงอาจกล่าวได้ว่าการ ติดตามดูแลบัญชีผู้ถือบัตรอย่างใกล้ชิด คอยประเมินผลอยู่ตลอดเวลา และพร้อมที่จะใช้ มาตรการแก้ไขป้องกันอย่างทันท่วงที เป็นช่วงที่มีความสำคัญยิ่ง

FLOWCHART A แสดงการนำ Sales Slip เข้าบัญชีร้านค้า



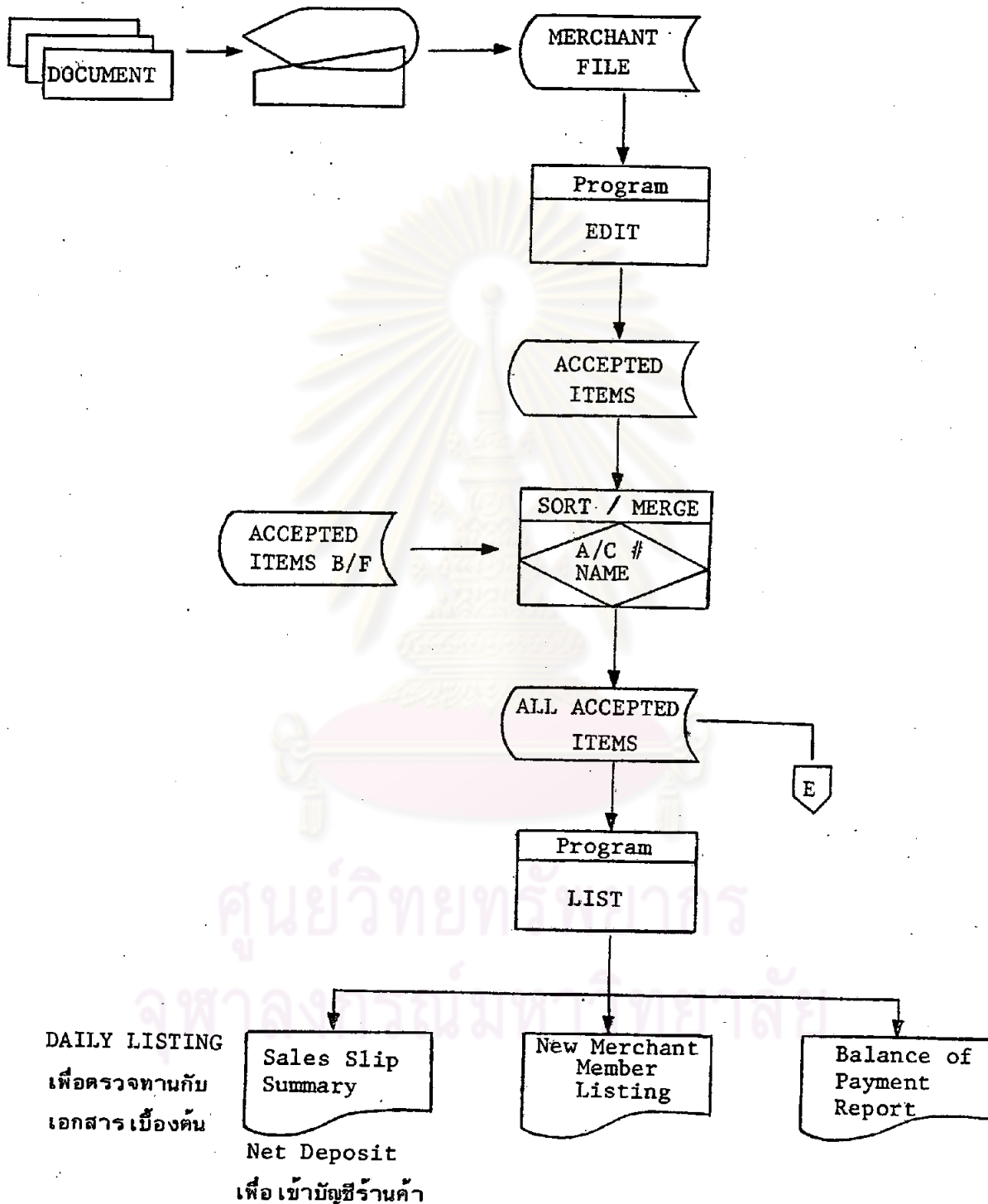
FLOWCHART B แสดงการคิดบัญชีผู้ถือบัตร (กรณี C/H มีบัญชีอยู่ที่สำนักงานใหญ่)



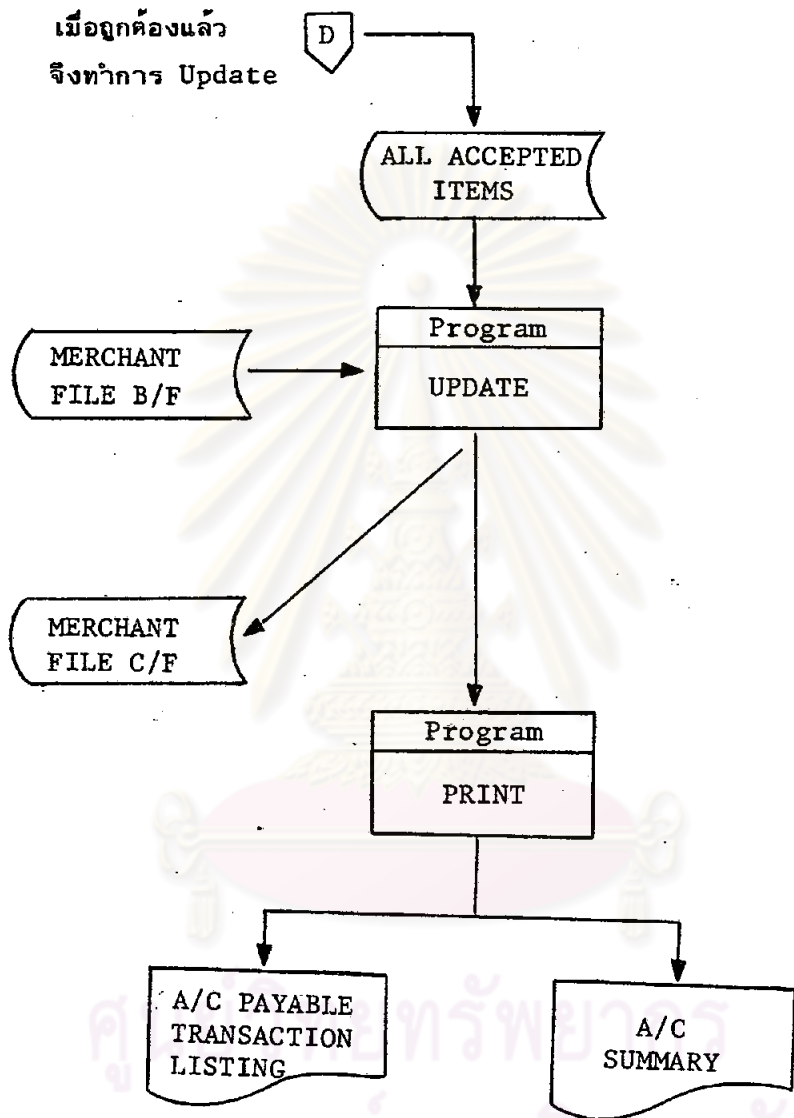
ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SYSTEM FLOWCHART D แสดงการเข้าบัญชีให้ร้านค้า

DAILY



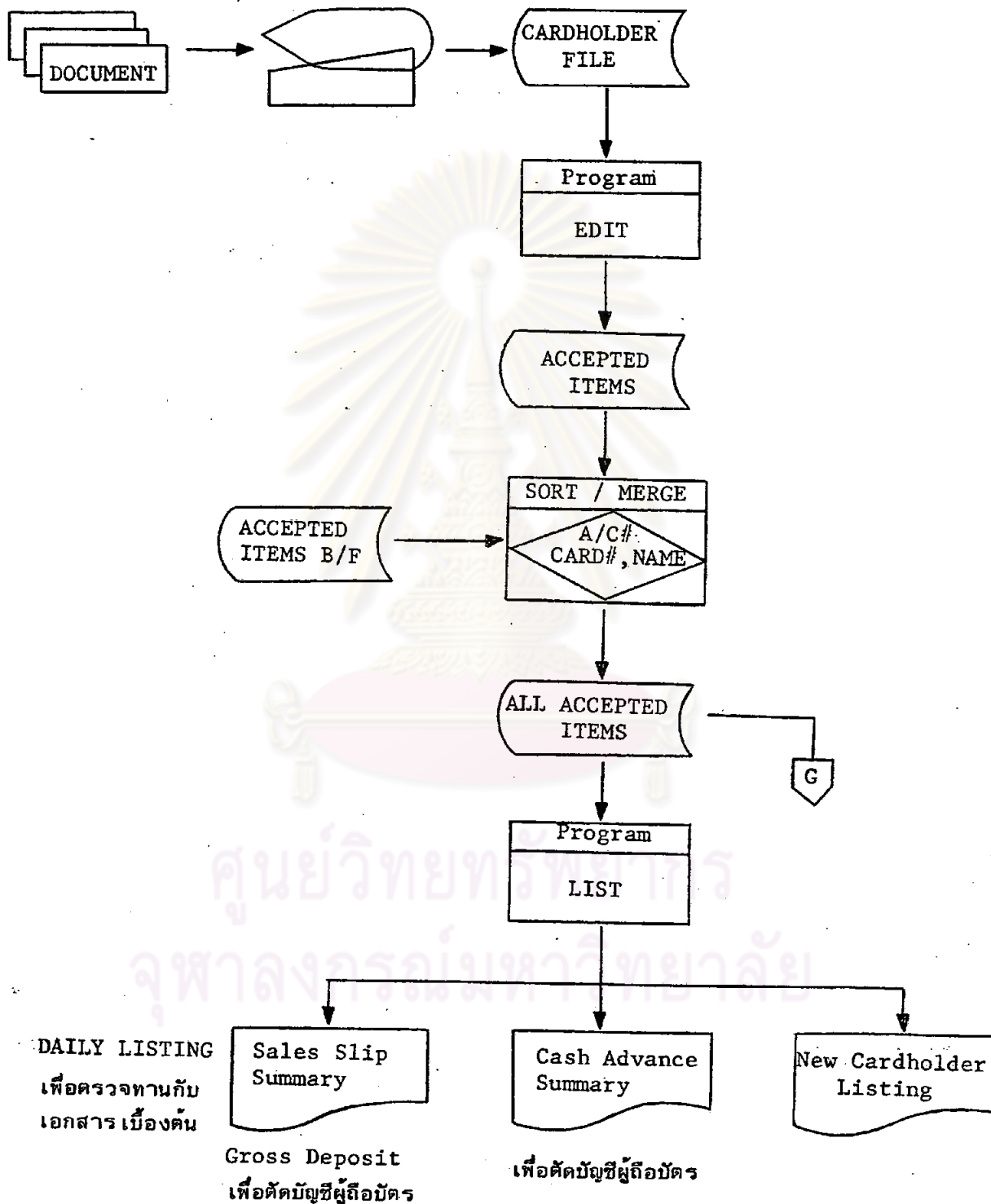
SYSTEM FLOWCHART E แสดงการเข้าบัญชีให้ร้านค้า (ต่อ)



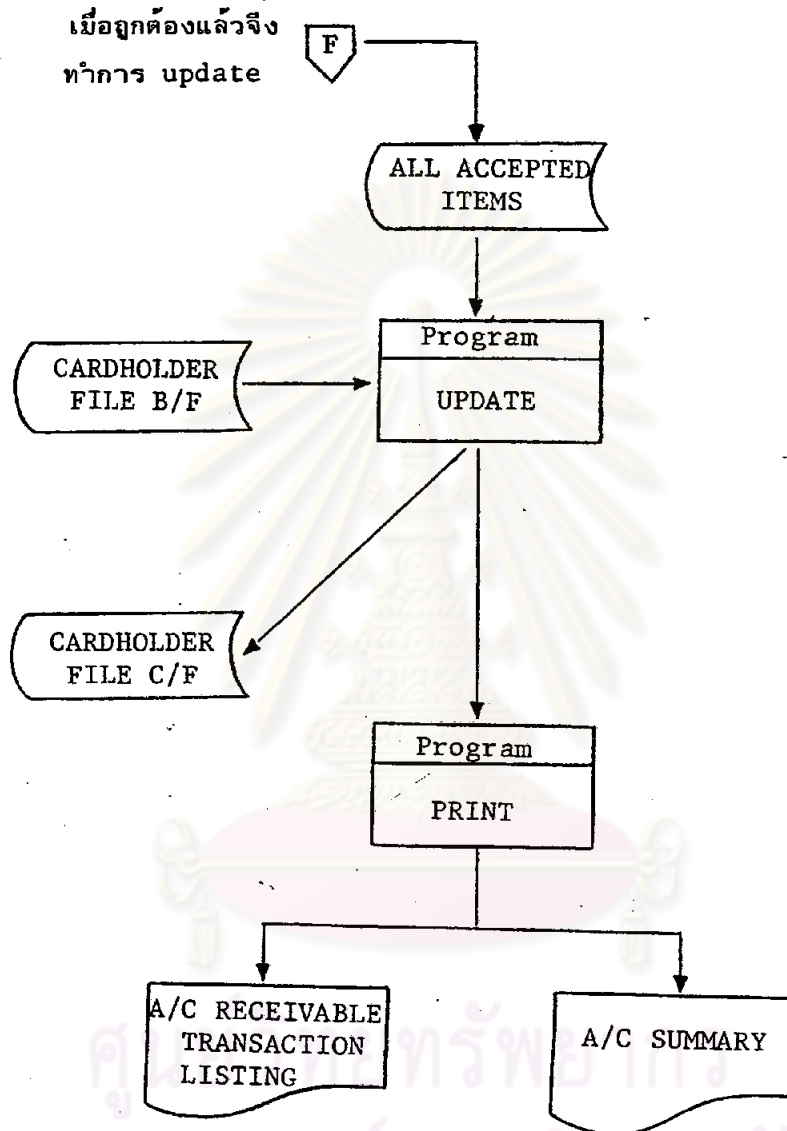
คุณพัชร์พวย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SYSTEM FLOWCHART F แสดงการตัดบัญชีผู้ถือบัตร

DAILY



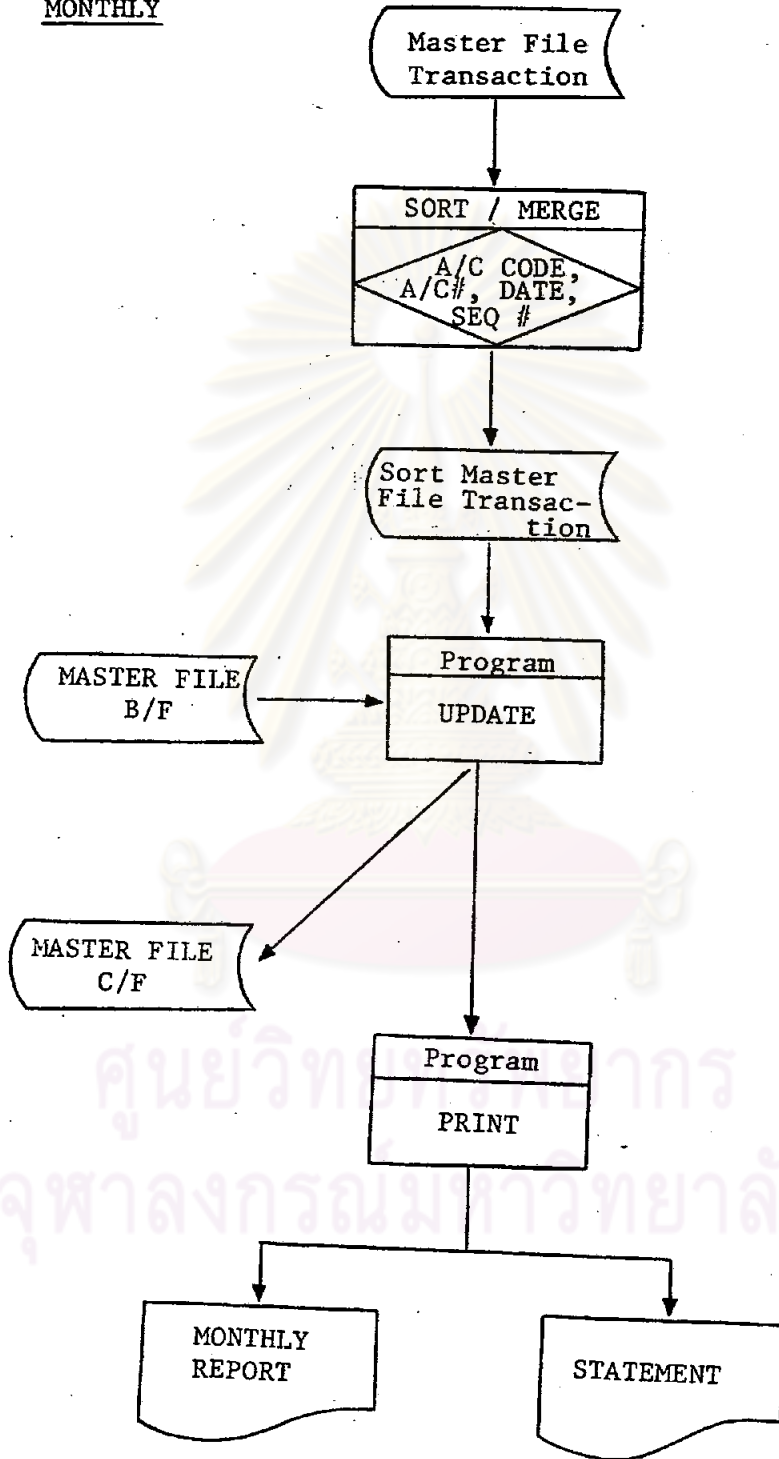
SYSTEM FLOWCHART G แสดงการตัดบัญชีผู้ถือบัตร (ต่อ)












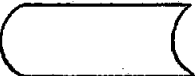
ศูนย์ทรัพย์สินทาง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SYSTEM FLOWCHART H แสดงการออกรายงานประจำเดือน

MONTHLY



สัญลักษณ์ที่แสดงใน Flowchart

	แสดง จุด เริ่มต้น
	แสดง เอกสารที่ทำขึ้น เป็นครั้งแรก
	แสดง เอกสารทุกชนิด
	แสดง ทางเดิน เอกสาร
	แสดง ทางเดินข้อมูล
	แสดง การออกจากระบบบัญชีที่แสดงด้วย Flowchart
	แสดง เอกสารที่นำไปเก็บ เป็นแฟ้มถาวร เรียงไว้ตามลำดับวันที่ (D = Date)
	แสดง เอกสารที่นำไปเก็บ เป็นแฟ้มชั่วคราว เรียงไว้ตามลำดับตัวเลข (N = Numeric)
	แสดง การนำเอกสารมาแนบไว้ด้วยกัน
	แสดง จุด เชื่อมโยง
	แสดง Terminal
	แสดง Diskette

วิธีการลงบัญชี

เมื่อผู้ถือบัตรซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าสมาชิกโดยใช้บัตรเครดิตทางร้านค้า จะออก Sales Slip ให้ผู้ถือบัตรเซ็นชื่อกำกับ ใน Sales Slip 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 ให้ผู้ถือบัตรเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการใช้จ่าย
- ฉบับที่ 2 ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานในการลงบัญชี
- ฉบับที่ 3 ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝากกับธนาคารสาขาต้นทางที่คนมีบัญชีเงินฝากอยู่

ทางธนาคารสาขาต้นทางเมื่อได้รับ Sales Slip จากร้านค้าก็จะจัดทำ Sales Summary ขึ้นโดยรวบรวมสรุปจาก Sales Slip หลาย ๆ ใบ Sales Summary 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 มอบให้ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานคู่กับ Sales Slip ฉบับที่ 2
- ฉบับที่ 2 ธนาคารสาขาต้นทางเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- ฉบับที่ 3 ธนาคารสาขาต้นทางจะรวบรวม Sales Summary ทั้งหมดของแต่ละวันร่วมกับ Sales Slip ที่เป็นรายละเอียดมาจัดทำ Master Slip และผ่านผู้ตรวจงาน (Checker) ก่อนส่งสำนักงานใหญ่

จากนั้น ธนาคารสาขาต้นทางจะจัดทำ Pay-in Slip และ Debit Advice ขึ้น

Pay-in Slip 1 ชุด ประกอบด้วย 2 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 มอบให้ร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานการเข้าบัญชีเงินฝาก
- ฉบับที่ 2 ธนาคารสาขาต้นทางเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการเข้าบัญชีให้ร้านค้า

Debit Advice 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 เป็นใบแจ้งเดบิตระหว่างสำนักงาน ส่งให้สำนักงานใหญ่ เป็นการแจ้งให้ทราบว่าสาขาได้เข้าบัญชีให้ร้านค้าแล้ว และเพื่อรอการ

เครดิตคืนจากสำนักงานใหญ่

- ฉบับที่ 2 ส่งให้สำนักงานใหญ่ และ เมื่อทางสำนักงานใหญ่ เครดิตบัญชีให้
สาขาต้นทางแล้ว สำนักงานใหญ่จะส่งสำเนาฉบับนี้คืนมา เป็นการ
ยืนยัน
- ฉบับที่ 3 ส่งให้สำนักงานใหญ่ เมื่อทางสำนักงานใหญ่ตรวจสอบความถูกต้อง
คู่กับเอกสาร Sales Slip แล้ว จึงจะปล่อยสลิปใบนี้ contra
กับ เดบิตสลิปที่สำนักงานใหญ่จัดทำส่งสาขาปลายทาง
- ฉบับที่ 4 ส่งแผนกบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการบันทึกบัญชีโดย

เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่

เครดิต บ/ช ร้านค้า

- ฉบับที่ 5 สาขาต้นทางเก็บไว้เป็นหลักฐาน รอกการยืนยัน

ธนาคารสาขาต้นทางจะนำส่ง Sales Slip ที่ถูกควบคุมโดย Master Slip ไปยัง
สำนักงานใหญ่ พร้อม Debit Advice (ฉ. 1, 2, 3) โดยผ่านทางเคสีย์ริง ทาง
สำนักงานใหญ่รับสลิปจากสาขาโดยฝ่ายธุรการ ผ่านส่วนสารบรรณ ซึ่งเป็นส่วนบันทึกรับ
เอกสารทั้งหมด พร้อมทำการตรวจสอบว่าครบถ้วนหรือไม่ ส่วนสารบรรณจะนำเอกสาร
Sales Slip ต่าง ๆ ส่งหน่วยบัตรเครดิต

กรณีที่มีผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ทางสำนักงานใหญ่จะออก Debit Slip
3ฉบับ

- ฉบับที่ 1 ทางสำนักงานใหญ่เก็บ เป็นหลักฐานแสดงการตัดบัญชีผู้ถือบัตร
- ฉบับที่ 2 ให้ผู้ถือบัตร เป็นการแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบว่าทางธนาคารได้ตัดบัญชี
ตามรายการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแล้ว
- ฉบับที่ 3 แนบกับ เอกสารที่ได้รับจากสาขา ส่งแผนกบัญชีคอมพิวเตอร์ ดำเนิน
การบันทึกบัญชีโดย

เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร

เครดิต บ/ช ธนาคารสาขาต้นทาง (ที่ร้านค้ามีบัญชีอยู่)

กรณีที่มีผู้ถือบัตรมีบัญชีอยู่กับธนาคารสาขาปลายทาง ทางสำนักงานใหญ่จะออก Debit Slip 5 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 ส่งให้ธนาคารสาขาปลายทาง เพื่อให้สาขาปรับทราบและเตรียมดำเนินการตัดบัญชีผู้ถือบัตร
- ฉบับที่ 2 ส่งให้ธนาคารสาขาปลายทาง เมื่อทางสาขาปลายทางเครดิตบัญชีให้สำนักงานใหญ่แล้ว สาขาปลายทางจะส่งสำเนาฉบับนี้คืนมาเป็นการยืนยัน
- ฉบับที่ 3 ส่งให้สาขาปลายทาง เพื่อเป็นหลักฐาน contra กับ Debit Advice
- ฉบับที่ 4 ส่งแผนกบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการบันทึกบัญชี โดย
เดบิต บ/ช ธนาคารสาขาปลายทาง (ที่ผู้ถือบัตรมีบัญชีอยู่)
เครดิต บ/ช ธนาคารสาขาต้นทาง (ที่ร้านค้ามีบัญชีอยู่)
- ฉบับที่ 5 สำนักงานใหญ่เก็บไว้เป็นหลักฐานรอการยืนยัน

ทางธนาคารสาขาปลายทาง เมื่อได้รับ Debit Slip จากสำนักงานใหญ่แล้ว ก็จะออก Debit Voucher 3 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 ส่งให้ผู้ถือบัตร เป็นการแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบว่าทางธนาคารได้ตัดบัญชีตามรายการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแล้ว
- ฉบับที่ 2 ธนาคารสาขาปลายทางเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- ฉบับที่ 3 ส่งแผนกบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการบันทึกบัญชี โดย
เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร
เครดิต บ/ช สำนักงานใหญ่

ข้อมูลทั้งหมดจะถูกส่งเข้าแผนกคอมพิวเตอร์เพื่อทำการบันทึก เมื่อถึงสิ้นวันทำการควรให้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์รายการทั้งหมดออกมาเพื่อตรวจสอบกับเอกสารเบื้องต้น และทดสอบยอดรวมอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะทำการ Update และออกรายงานในที่สุด



ตัวอย่างวิธีการลงบัญชี

ตัวอย่างที่ 1 วิธีการลงบัญชีเมื่อธนาคารตัวแทน ก.รับ Sales Slip จากร้านค้า
กรณีเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารตัวแทน ก. ในประเทศไทย

สมมติ ให้ร้านค้ามีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่ธนาคาร ก. สาขา 1
ผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่ธนาคาร ก. สาขา 2
ยอด Net Sales ที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝาก = 100
อัตราส่วนลด = 3% (ให้เป็นรายได้ของสาขา 1 = 1% ของสำนักงานใหญ่
= 2%)

1.1 แบบ Net Deposit

<u>สาขา 1 ลงบัญชี</u>	เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	98	
	เครดิต บ/ช ร้านค้า		97
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		1
	(บันทึกการนำเข้า บ/ช ให้ร้านค้า และบันทึกรายได้ค่าธรรมเนียม)		
<u>สำนักงานใหญ่</u>	เดบิต บ/ช สาขา 2	100	
	<u>ลงบัญชี</u> เครดิต บ/ช สาขา 1		98
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		2
	(บันทึกการตัด บ/ช ผู้ถือบัตรจาก สาขา 2 และบันทึกรายได้ค่า ธรรมเนียม)		
<u>สาขา 2 ลงบัญชี</u>	เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	100	
	เครดิต บ/ช สำนักงานใหญ่		100
	(บันทึกการตัด บ/ช ผู้ถือบัตร)		

ตัวอย่าง 2 วิธีการลงบัญชี เมื่อธนาคารตัวแทน ก.รับ Sales Slip จากร้านค้า
กรณีเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารตัวแทน ค. ในต่างประเทศ

สมมติ ให้ร้านค้ามีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่ธนาคาร ก. สาขา 1
ผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่ธนาคาร ค. ในต่างประเทศ
ยอด Net Sales ที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝาก = 100
อัตราส่วนลด = 3% (ให้เป็นรายได้ของสาขา 1 = 1% ของสำนักงานใหญ่
1.5% ของธนาคาร ค. ผู้ถือบัตร 0.5%)

		US\$	
<u>สาขา 1 ลงบัญชี</u>	เดบิตบ/ช สำนักงานใหญ่	98	
	เครดิต บ/ช ร้านค้า		97
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		1
	(บันทึกการนำเข้า บ/ช ให้ร้านค้า และบันทึกรายได้ค่าธรรมเนียมสาขา)		
<u>สำนักงานใหญ่ลงบัญชี</u>	เดบิต Credit Card in Hand A/C *	100	
	เครดิต บ/ช สาขา 1		98
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		2
	(บันทึกการรับ Sales Slip จาก สาขา 1 และบันทึกรายได้ค่าธรรมเนียม- เนียมสำนักงานใหญ่)		

* บัญชี Credit Card in Hand อาจกำหนดเป็นชื่อบัญชีอื่นก็ได้แล้วแต่ความ
เหมาะสม เป็นบัญชีที่มียอดทางเดบิต แสดงให้เห็นถึงยอดเงินทั้งหมดของบัตรเครดิตใน
Sales Slip ที่รับมาแต่ละคราว

	เดบิต Correspondent Bank A/C	99.50	
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม	0.50	
	เครดิต Credit Card in Hand A/C		100
	(บันทึกการส่ง Sales Slip ไปเรียก เก็บจากศูนย์กลางผู้ออกบัตรต่างประเทศ)		
<u>Correspondent</u>	เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	100	
<u>Bank (ธนาคาร ค.)</u>	เครดิต บ/ช สำนักงานใหญ่		99.50
<u>ลงบัญชี</u>	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		0.50
	(บันทึกการตัดบัญชีผู้ถือบัตรและบันทึก รายได้ค่าธรรมเนียม)		

ตัวอย่าง 3 วิธีการลงบัญชี เมื่อสำนักงานใหญ่ธนาคารตัวแทน ก. รับ Sales Slip จากร้านค้า กรณีเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสำนักงานใหญ่ ธนาคารตัวแทน ข. ในประเทศ

สมมติ ร้านค้ามีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่สำนักงานใหญ่ธนาคาร ก.
ผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ธนาคาร ข.
ยอด Net Sales ที่ร้านค้านำมาเข้าบัญชีเงินฝาก = 100
อัตราส่วนลด = 3% (ให้เป็นรายได้ของธนาคาร ก. ผู้รับ Sales Slip
2 % เป็นรายได้ของธนาคาร ข. ผู้ออกบัตร 1%)

<u>สำนักงานใหญ่</u>	เดบิต Suspense A/C *	100	
<u>ธนาคาร ก. ลงบัญชี</u>	เครดิต บ/ช ร้านค้า		97
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		3
	(บันทึกการรับ Sales Slip จาก ร้านค้าและบันทึกรายได้ค่าธรรมเนียม)		
<u>สำนักงานใหญ่</u>	เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	100	
<u>ธนาคาร ข. ลงบัญชี</u>	เครดิต บ/ช แคชเชียร์เช็ค		99
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		1
	(บันทึกรับ Sales Slip จากธนาคาร ก. โดยตัดบัญชีผู้ถือบัตรจ่ายชำระ ธนาคาร ก. พร้อมบันทึกรับรายได้ค่า ธรรมเนียม)		
<u>สำนักงานใหญ่</u>	เดบิต บ/ช แคชเชียร์เช็ค	99	
<u>ธนาคาร ก. ลงบัญชี</u>	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม	1	
	เครดิต Suspense A/C		100
	(บันทึกรับ Cashier Cheque จาก ธนาคาร ข. และจ่ายค่าธรรมเนียม เรียกเก็บ)		

* บัญชี Suspense เป็นบัญชีที่ตั้งพักไว้ชั่วคราว ทำนองเดียวกับบัญชี Credit Card in Hand ซึ่งอาจกำหนดเป็นชื่อบัญชีอื่นก็ได้

ตัวอย่าง 4 วิธีการลงบัญชี เมื่อผู้ถือบัตรมาเบิกเงินสดจากธนาคารตัวแทน ก. สาขา 1 กรณีเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยสำนักงานใหญ่ ธนาคารตัวแทน ก. ในประเทศไทย

สมมติ ผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคาร ก. สำนักงานใหญ่มาเบิกเงินสด 3,000 บาท จากสาขา 1
ให้ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตร ค่าธรรมเนียม ค่าธรรมเนียม = 50 บาท
(เป็นรายได้ของสาขา 1 = 30 เป็นรายได้ของสำนักงานใหญ่ = 20 บาท)

สาขา 1 ลงบัญชี	เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	3,000	
	เครดิต บ/ช เงินสด (บันทึกการจ่ายเงินสด เมื่อผู้ถือบัตรขอ Cash Advance)		3,000
สำนักงานใหญ่ลงบัญชี	เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	3,050	
	เครดิต บ/ช สาขา 1		3,030
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		20
	(บันทึกการตัดบัญชีผู้ถือบัตร และบันทึก รายได้ค่าธรรมเนียม)		
สาขา 1 ลงบัญชี	เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	30	
	เครดิต บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม (บันทึกรายได้ค่าธรรมเนียม)		30

ตัวอย่าง 5 วิธีการลงบัญชี เมื่อผู้ถือบัตรมาเบิกเงินสดจากธนาคารตัวแทน ก. สาขา 1
กรณีเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารตัวแทน ค. ในต่างประเทศ

สมมติ ผู้ถือบัตรมีบัญชีเงินฝากกระแสรายวันที่ธนาคารในต่างประเทศ มาเบิกเงินสด
จำนวน 3,000 บาท ที่ธนาคาร ก. สาขา 1

ให้ธนาคารคิดค่าธรรมเนียมจากผู้ถือบัตร ต่อราย ต่อครั้ง = 50 บาท

(ให้เป็นรายได้ของธนาคาร ก. สาขา 1 = 30, ของสำนักงานใหญ่ธนาคาร
ก. = 10, ธนาคาร ค. ผู้ออกบัตร = 10)

<u>สาขา 1 ลงบัญชี</u>	เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	3,000	
	เครดิต บ/ช เงินสด		3,000
	(บันทึกการจ่ายเงินสด เมื่อผู้ถือบัตรขอ Cash Advance)		
<u>สำนักงานใหญ่ลงบัญชี</u>	เดบิต Credit Card in Hand A/C	3,000	
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม	30	
	เครดิต บ/ช สาขา 1		3,030
	(บันทึกการรับ Cash Advance Slip จากสาขา 1 และค่าธรรมเนียมที่จ่าย ให้สาขา)		
	เดบิต Correspondent Bank A/C	3,040	
	เครดิต Credit Card in Hand A/C		3,000
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		40
	(บันทึกการส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงิน จากศูนย์กลางผู้ถือบัตรในต่างประเทศ พร้อม เรียกเก็บรายได้ค่าธรรมเนียม)		

<u>Correspondent Bank</u>	เดบิต บ/ช ผู้ถือบัตร	3,050	
<u>(ธนาคาร ค.) ลงบัญชี</u>	เครดิต บ/ช สำนักงานใหญ่		3,040
	บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		10
	(บันทึกการตัดบัญชีผู้ถือบัตรโดย ธนาคารผู้ออกบัตร และบันทึกรายได้ ค่าธรรมเนียม)		
<u>สาขา 1 ลงบัญชี</u>	เดบิต บ/ช สำนักงานใหญ่	30	
	เครดิต บ/ช รายได้ค่าธรรมเนียม		30
	(สาขานบันทึกรายได้ค่าธรรมเนียม)		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย