

บทที่ 5

กระบวนการติดตามเรียกหนี้

ถึงแม้ธนาคารจะมีมาตรฐานในการปล่อยสินเชื่อรัดกุมเพียงใดก็ตาม ยังปรากฏว่ามีสินเชื่อจำนวนมากที่เกิดเป็นหนี้ปัญหาหรือหนี้เสียขึ้นในภายหลัง และถ้าปล่อยให้เกิดขึ้นเสียมากขึ้นเรื่อย ๆ สภาพคล่องของธนาคาร (Bank Liquidity) ย่อมเสื่อมลง เป็นเหตุให้ธนาคารเสื่อมความสามารถในอันที่จะบริการลูกค้าหรือช่วยพัฒนาเศรษฐกิจแก่ชุมชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น การที่จะให้ธนาคารดำรงอยู่ในฐานะที่พร้อมจะอำนวยบริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าอยู่เสมอ ธนาคารจำเป็นต้องมีหน่วยติดตามสินเชื่อคอยติดตามดูแลหนี้ที่ปล่อยไปอย่างใกล้ชิด ตลอดจนทำหน้าที่ติดตามสินเชื่อที่เสียหายไปให้ได้กลับคืนมามากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ความมุ่งหมายในการติดตามสินเชื่อที่สำคัญ คือ ระวังป้องกันไม่ให้หนี้เสีย และช่วยลดปริมาณหนี้เสียหรือหนี้ที่มีปัญหาให้น้อยลง โดยการติดตามอย่างใกล้ชิด ซึ่งจะช่วยให้ธนาคารสังเกตเห็นลักษณะของสินเชื่อและความยุ่งยากได้ง่าย จะได้จัดการกับสินเชื่อที่มีวิวัฒนาการเสียหายได้ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ต้องกลายเป็นหนี้สูญไปในที่สุด อันเป็นทางหนึ่งที่จะช่วยให้การปล่อยสินเชื่อของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จตามนโยบายที่ธนาคารวางไว้

การติดตามสินเชื่อจำเป็นต้องกระทำตั้งแต่เริ่มปล่อยสินเชื่อเรื่อยไป จนกระทั่งสินเชื่อนั้นได้รับการชำระเรียบร้อยหรือถ้าสินเชื่อนั้นกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาหรือหนี้เสีย ซึ่งต้องโอนเข้าบัญชี หนี้ค้างชำระ และหนี้สูญ (Bad Debts) การติดตามก็ยังคงกระทำต่อไป เพื่อให้ธนาคารได้รับชำระคืนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ดังนั้น ขั้นตอนในการติดตามสินเชื่อจึงแยกเป็น 2 ระยะ คือ

1. ติดตามสินเชื่อที่ยังมีการเคลื่อนไหวอยู่
2. ติดตามสินเชื่อที่มีปัญหาหรือหนี้เสีย

การติดตามสินเชื่อที่ยังมีการเคลื่อนไหวอยู่

เมื่อธนาคารได้พิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้รายใดไป เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะได้เริ่มติดตามความเคลื่อนไหวของลูกหนี้ทันที เพื่อให้ทราบว่าลูกหนี้ได้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์

ที่ข้ออื่นเชื่อนั้น ๆ หรือไม่เพียงใด นอกจากจะติดตามความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์แล้ว ยังต้องติดตามฐานะของลูกหนี้ด้วยว่ามีฐานะดีขึ้นหรือเลวลงอย่างไร มีอะไรส่งเหตุให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานของลูกหนี้ผิดพลาด ทำให้ฐานะต้องตกต่ำลง อันอาจจะโน้มเอียงไปในทางที่เห็นได้ว่าคุณเคยค้านั้น ๆ จะไปไม่รอด เจ้าหน้าที่สินเชื่อหรือผู้ติดตามหนี้จะต้องรายงานให้ทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขทันที

นอกจากจะติดตามความเคลื่อนไหวของผู้เคยค้านั้นแล้ว ยังจะต้องติดตามสอดส่องดูแลหลักทรัพย์ของผู้เคยค้านั้น ๆ ด้วย โดยเฉพาะหลักทรัพย์ที่นำมาจดจำนองประกันหนี้ ราคาตลาดอาจจะตกและคุณค่าทางการซื้อขายอาจจะเสื่อมได้รวดเร็ว ฉะนั้น จึงจำเป็นต้องคอยตรวจตราอยู่เป็นประจำ ถ้าปรากฏว่า หลักทรัพย์ประกันต้องลดค่าลงด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ผู้ติดตามหนี้จะต้องตรวจดูทรัพย์สินอื่น ๆ เพื่อเตรียมที่จะนำมาเป็นหลักประกันชดเชยทรัพย์สินที่ขาดหายไป สืบหาทรัพย์สินบางประเภท เช่น เรือยนต์ เป็นต้น แม้จะมีการจดจำนองเป็นประกันไว้ถูกต้องเรียบร้อยแล้วก็ตาม ลูกหนี้หรือผู้ค้าประกันอาจจะคิดเปลี่ยนแปลงย้ายถ่ายเทนำไปจดทะเบียนเป็นเรือต่อขึ้นใหม่ แล้วจำหน่ายให้แก่ผู้อื่นไปได้ เรื่องเช่นนี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องพยายามติดตามตรวจตราอย่างใกล้ชิดโดยสม่ำเสมอ แม้อสัทธิทรัพย์สิน คือ ที่ดินทั้งที่เป็นโฉนดตราจอง หรือ น.ส. 3 ก็คือ การประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันควรจะได้ไปตรวจดูที่ตั้ง สภาพและหลักเขตของที่ดินด้วยตนเองทุกครั้งเสมอไป โดยเฉพาะที่ดินที่เป็น น.ส. 3 ด้วยแล้ว ควรจะได้ขอความร่วมมือจากเจ้าพนักงานที่ดินอำเภอในท้องที่ให้ช่วยที่ลงที่แน่นอนของทรัพย์สิน เพื่อเป็นการยืนยันอีกชั้นหนึ่งด้วย

สำหรับสินเชื่อที่มีบุคคลค้าประกันนั้น ก็ควรจะได้มีการสอบถึงฐานะการงานและการเงินของผู้ค้าประกันจากบุคคลที่ใกล้ชิดและที่เชื่อถือได้เป็นอย่างดีอยู่เสมอ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรจะทราบว่าการลักษณะใด ควรจะได้รับการติดตามใกล้ชิดแค่ไหน เพียงไร เช่น การใหญ่ขึ้นแก่ผู้รับเหมาก่อสร้างย่อมเสี่ยงกว่าหนี้ที่ให้อู่ช่าง บริษัท ซึ่งผลิตสินค้าที่ตลาดมีความต้องการค่อนข้างยั่งยืน และการใหญ่ขึ้นแก่กิจการที่มีลักษณะมุ่งไปในทางเก็งกำไร ผู้ถูกขอมไม่คอยเต็มใจจะชำระหนี้คืนเหมือนผู้ที่

กู้ยืมไปเพื่อการผลิต หนี้ที่ให้อ่างร้าน บริษัทขนาดย่อมกู้ยืมไป ย่อมเสี่ยงต่อความเสียหายมากกว่าหนี้ที่ให้อ่างร้านบริษัทขนาดใหญ่กู้ยืมไป ดังนั้น การติดตามสินเชื่อประเภทที่ยังเคลื่อนไหวอยู่นี้ ควรจะติดตามใกล้ชิดเป็นพิเศษ แค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทสินเชื่อ จำนวนเงิน วัตถุประสงค์ กำหนดระยะเวลาชำระคืน การเสี่ยงต่อความสูญเสียและหลักประกัน เป็นแต่ละเรื่องแต่ละรายไป

เทคนิคที่จะติดตามสินเชื่ออันมีด้วยกันหลายกระบวนการ ซึ่งผู้ติดตามหนี้ควรจะได้อะไรเลือกเพื่่ววิธีการที่นุ่มนวลที่สุดที่จะทำให้ลูกหนี้รู้สึกประทับใจ เกิดความเคารพนับถือและความไว้วางใจถึงขนาดยอมที่จะปรึกษาหารือถึงข้อยุ่งยากทางการงานและการเงินที่ตนประสบอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นช่องทางให้ฝ่ายธนาคารได้ทราบและแก้ไขเสียทันท่วงทีก่อนที่จะสายเกินไป

การเข้าถึงลูกหนี้เพื่อประโยชน์ในการติดตามสินเชื่อ อาจจะกระทำไค้กว้าง ๆ

2 แบบ ดังนี้

1. แบบเป็นทางการ

2. แบบเป็นกันเอง

การติดต่อทั้ง 2 แบบข้างต้น มีความหมายกว้าง ตั้งแต่การเจรจากับลูกหนี้ เมื่อผู้นั้นเข้ามาชำระหนี้เงินกู้ประจำเดือน หรือมาติดต่อธุรกิจที่สำนักงานธนาคาร หรือด้วยการมีจดหมายเชิญมาพบปะหารือ เมื่อเห็นว่าลูกหนี้รายนั้น ๆ เริ่มห่างเหินจากธนาคารไป หรืออาจจะออกไปเยี่ยมเยียนสนทนาวิสาสะกับลูกหนี้เป็นครั้งคราว อันอาจจะเป็นช่องทางให้สามารถทราบความเป็นไปทางการงานและการเงินของผู้กู้ว่า ยังอยู่ในฐานะที่จะสามารถชำระหนี้ไค้ด้วยดีดั้งเดิมหรือไม่ นอกจากนี้ ยังมีโอกาสสังเกตดูวางงานเทคนิคการผลิต สมรรถภาพ และฐานะของพนักงานอัยใหญ่ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของเงินกู้ทั้งสิ้น อีกด้วย

สรุปแล้วการติดตามสินเชื่อที่ยังมีการเคลื่อนไหวอยู่นี้ อาจกระทำไค้ได้ 10 ประการ คือ

1. เมื่อปล่อยสินเชื่อไปแล้วต้องคอยติดตามโดยใกล้ชิด
2. หมั่นติดต่อกับลูกหนี้อยู่เสมอตลอดเวลา

3. หมั่นสอบถามลูกค้าทรัพย์สินประกัน (ถ้ามี) หรือถ้ามีบุคคลค้ำประกันก็ต้องคอยสอบถามจากผู้ใกล้ชิดหรือผู้ประกันกันเป็นอย่างดี
4. มีการประเมินค่าของธุรกิจที่ลูกหนี้ประกอบอยู่เสมอ
5. สินเชื่อที่ทำสัญญาในระยะยาวควรติดตามใ้หมาก เพราะมีอัตราความเสี่ยงสูง
6. สินเชื่อที่มีเงื่อนไขการชำระคืนเป็นรายเดือนและรายงวด ต้องหมั่นคอยติดตามการชำระอยู่เสมอ เพราะมีเดื่อนั้นลูกหนี้จะเฉื่อยชาและเพิกเฉย หากกระทำไ้ เจ้าหนี้ที่สินเชื่อควรจะไปปรับเงินด้วยตนเอง
7. ควรมีการตรวจสอบฐานะการเงินของลูกหนี้อย่างน้อยปีละครั้ง
8. ติดตามความถูกต้องของสัญญาต่าง ๆ ที่เจ้าหนี้ที่ผู้นุมัติสินเชื่อได้จัดทำขึ้น ให้เรียบร้อยสมบูรณ์ตามกฎหมาย และตามระเบียบของธนาคารทุกประการ รวมทั้งปรับปรุง Credit Files ให้เรียบร้อยเข้ามาตราฐานด้วย
9. การต่ออายุสัญญาของสินเชื่อทุกครั้ง ควรจะได้พิจารณาอย่างรอบคอบและถี่ถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บัญชีที่ขาดการเคลื่อนไหวมานานจนดอกเบี้ยและเงินต้นเกินมูลค่าของทรัพย์สินประกันแล้ว หรือบัญชีที่มีเช็คคืนมาก ๆ เหล่านี้ไม่ควรต่ออายุสัญญาเด็ดขาด
10. หมั่นตรวจสอบข่าวสารทางเครดิต และภาวะทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นอยู่เสมอ ๆ เพื่อได้ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทันต่อเหตุการณ์

การติดตามสินเชื่อที่เป็นปัญหาหรือที่เสียไปแล้ว

สาเหตุของหนี้ที่มีปัญหาหรือหนี้เสียเท่าที่พบส่วนใหญ่เกิดจาก

1. ความผิดพลาดของธนาคารที่ปล่อยสินเชื่อ คือ
 - 1.1 ขาดการวิเคราะห์สินเชื่อที่รัดกุม
 - 1.2 ปล่อยสินเชื่อไปด้วยความใจเร็วด่วนไ้
 - 1.3 ให้สินเชื่อแก่ผู้ที่ไม่ม่ประสพการณ์ในการดำเนินงานเพียงพอ
 - 1.4 ให้สินเชื่อแก่กิจการลงทุนเพื่อเก็งกำไรซึ่งขาดความชำนาญ
 - 1.5 ใหญ่แก่ผู้ที่ไม่ม่หลักทรัพย์ประกันหรือมีแต่ไม่คุ้มหนี้
 - 1.6 ขาดการติดตามและตรวจทานสินเชื่อที่ค้พอ

2. ความผันผวนทางเศรษฐกิจ

3. ความผิดพลาดในการวางนโยบายและแผนงาน หรือมีจุดอ่อนในการจัดการ

4. การฉ้อโกงและวินาศภัย

5. ลูกหนี้ว่างงาน เจ็บป่วย โยกย้ายไปประกอบอาชีพ ฅ ถิ่นอื่น ประสบอุบัติเหตุ หรือถึงแก่กรรม

6. ผู้กู้ยืมไม่ตั้งใจชำระหนี้

7. ผู้กู้ยืมไม่สามารถหารายได้ให้เพียงพอในการผ่อนชำระหนี้ได้

8. ผู้กู้เจือยชาในการชำระหนี้

9. มีการแข่งขันกันในการชิงการค้ำอย่างหนัก

10. มีความเปลี่ยนแปลงในการใช้จ่ายของผู้บริโภค กล่าวคือ ผู้บริโภคนำเงินที่จะซื้อสินค้าหันไปซื้อบริการเสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ธุรกิจประเภทพวกขายปลีกประสบความล้มเหลว

ในทางปฏิบัติหนี้ที่เป็นปัญหาหรือหนี้เสียเหล่านี้ จะโอนเข้าเป็นหนี้ Past Due มอบให้สายงานประណอมหนี้ดำเนินการควบคุมการติดตามทางตามต่อไป การติดตามหนี้ในขั้นนี้เป็นการติดตามโดยนักกฎหมาย ซึ่งมีทางเลือกกว้าง ๆ อยู่ 2 ทางคือ

1. ประណประណอมและรวมมือกับลูกหนี้จนลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ทั้งหมดหรือเป็น

บางส่วน

2. บังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามสัญญาโดยอาศัยวิธีการทางกฎหมาย

การที่จะเลือกการดำเนินการทางใดทางหนึ่งจึงกล่าวว่าจะต้องคำนึงถึงสาเหตุ

ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อเสียงของธนาคารในคานเรียกเก็บหนี้

2. ความสุจริตและความรู้สึกนึกคิดของลูกหนี้ในเรื่องเงินที่กู้ยืมไป

3. กำลังเงินและความสามารถของลูกหนี้ที่จะชำระหนี้คืน

4. คุณค่าของลูกหนี้ที่มีอยู่กับธนาคาร

5. ค่าใช้จ่ายในการบังคับให้ชำระหนี้

6. ประการสุดท้ายก็คือธนาคารจะต้องคำนึงถึงว่าวิธีไหนเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้ธนาคารได้เงินที่กำลังจะสูญเสียไปกลับคืนมามากที่สุด โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

การจัดการกับสินเชื่อที่มีปัญหาของธนาคาร นับเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ยากที่จะวินิจฉัยตกลงไปให้แน่นอนได้ว่าในการจัดการกับลูกหนี้รายใด ธนาคารจะพึงคำนึงถึงเหตุข้อใดเพียงไร ในบางกรณี การดำเนินการอย่างหักหาญของธนาคารอาจจะก่อให้เกิดผลร้ายในด้านความสัมพันธ์กับประชาชนทำให้ต้องเสียลูกค้าไปในภายหน้าได้ แต่ในบางกรณีการโอนอ่อนผ่อนตามแก่ลูกหนี้จนเกินไปอาจทำให้ประชาชนมองธนาคารไปว่าอ่อนแอ อันเป็นลู่ทางให้มีผู้ยื่นขอกู้โดยไม่มีหลักฐาน แต่ปฏิบัติเสถียรการขอกู้บ่อย ๆ ชื่อเสียงของธนาคารก็ไม่สู้จะดีนัก ดังนั้น การใช้ทางสายกลางจึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการจะจัดการกับหนี้ประเภทนี้

แม้ในบางกรณี การบังคับให้ชำระหนี้ตามวิถีทางของกฎหมายจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดแล้วก็ตาม ธนาคารก็ควรที่จะใคร่ครวญว่าถ้าทำลงไปเช่นนั้นจริง ๆ แล้วจะกระทบกระเทือนถึงสวัสดิการของชุมชนอย่างไรบ้าง เช่น เมื่อฟ้องลูกหนี้จนถูกยึดทรัพย์ หรือล้มละลายไปแล้วจะต้องมีคนตกงานกันบ้าง และในบรรดาคนที่ตกงานเหล่านั้นบางคนอาจจะได้รับสินเชื่อส่วนบุคคลไปจากธนาคารก็ได้ นอกจากนี้แล้ววงการอุตสาหกรรมในชุมชนนั้นยังขาดตลาดไปอีกแห่งหนึ่ง รวมทั้งรัฐก็ขาดแหล่งภาษีในชุมชนนั้นด้วย ผลลัพธ์ดังกล่าวนี้ย่อมไม่เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ ในขณะที่รัฐกำลังมุ่งหน้าพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอยู่เช่นนี้

โดยมากธนาคารมักจะจัดการกับหนี้ที่ยุ่งยาก และหนี้เสียเหล่านี้ โดยการผ่อนผันให้แก้ตัว คือ ยอมให้ลูกหนี้ยืมทำการแก้ตัวจนพ้นจากความยุ่งยาก แล้วชำระหนี้ให้แก่ธนาคารโดยเร็วที่สุดที่จะเร็วได้ เฉพาะเงินกู้ที่ไปเพื่อแสวงหาประโยชน์ เช่น เงินกู้เพื่อประกอบธุรกิจการค้า หรือเพื่อประกอบการเกษตรนั้น ไม่ควรจะกำหนดให้ผ่อนชำระคราวละมาก ๆ จนถึงขนาดตัดกำลังของผู้กู้ ส่วนเงินกู้ประเภทส่วนบุคคลก็ไม่ควรจะกำหนดให้ผ่อนชำระคราวละมาก ๆ จนผู้ชำระแทบไม่สามารถจะหางานหาเงินได้คืออย่างเดิม

วิธีการผ่อนผันให้แก้ตัวนี้ ไม่ใช่วิธีการทางกฎหมาย จึงมีได้หลายแบบต่าง ๆ กันไป แล้วแต่ธนาคารจะเลือกแบบที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด ด้วยอาศัยไหวพริบและประสบการณ์เป็นเกณฑ์ กล่าวคือ อาจจะเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้ ชักงูให้ลูกหนี้มีน้ำใจใคร่ที่จะชำระหนี้ คือ

1. ผ่อนระยะเวลาเรียกหนี้
2. ลดจำนวนเงินที่จะต้องผ่อนชำระตามงวดให้น้อยลง

3. เพิ่มวงเงินสินเชื่อให้อีก ถ้าเห็นว่ากิจการของลูกค้าหนึ่งจะดำเนินไปด้วยดี และประสพผลตามเป้าหมาย หากได้รับการสนับสนุนทางการเงินเพิ่มเติมอีกตามสมควร
4. แนะนำให้ลูกหนี้ตัดทอนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินงานออก
5. รวบมือกับลูกหนี้โดยเข้าไปจัดการกิจการแทนเป็นการชั่วคราว เพื่อสถานการณ์ดีขึ้นจนสามารถชำระหนี้คืนได้ จึงคอยถอนตัวออก

การที่ธนาคารจะใช้วิธีประนีประนอมหรือผ่อนผันให้แก่ตัว ไม้ว่าจะแบบไหนักก็ตาม ธนาคารต้องมั่นใจว่าลูกหนี้ยินยอมและเต็มใจร่วมมือตามวิธีการนั้น ๆ ด้วย เมื่อมั่นใจได้ เช่นนี้แล้วแม่ลูกหนี้ไปอาจจะตำหนิธนาคารได้ว่า ได้ใช้วิธีรุนแรงกับตนได้เต็มที่

ในขณะนี้ เรื่องที่จะต้องการระวางก็คือ เมื่อลูกหนี้ได้มาติดต่อหรือขอผ่อนผันชำระหนี้ประการใดก็ตาม ผู้ติดตามหนี้ควรระวางระวางในการที่จะจัดให้ลูกหนี้ทำหนังสือรับสภาพหนี้ และรับใช้หนี้ เพราะอาจจะแก้ปัญหาในเรื่องการแปลงหนี้ให้ผ่อนจะมีผลทำให้หนี้เจ็บระงับและเป็นข้อเสียเปรียบของธนาคารได้ ฉะนั้น หากมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ผู้ติดตามหนี้ควรจะได้ปรึกษาหารือสำนักงานใหญ่

ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ที่ภาระหน้าที่ในด้านการติดตามสินเชื่ออย่างกว้างขวาง และมีปัญหาที่ต้องคิดหาทางแก้ไขมากมาย อาทิเช่น ลูกหนี้หลบหนี ลูกหนี้ถึงแก่กรรม ลูกหนี้ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องและยึดทรัพย์บังคับคดี ซึ่งปัญหาเหล่านี้เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ต้องใช้ไหวพริบและวิจรรณญาณอย่างมากในการตัดสินใจแก้ปัญหา

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้จึงต้องเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็ง อดทน มีไหวพริบ และเชี่ยวชาญดี นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้และประสิทธิภาพในงานแขนงต่าง ๆ ของธนาคารพอสมควร รวมทั้งยังมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพอที่จะปฏิบัติงานในด้านนี้เป็นอย่างดีด้วย เพื่อจะได้แก้ไขอุปสรรคในการติดตามหนี้ที่เกี่ยวกับข้อกฎหมายได้ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ยังทำหน้าที่คอยสับดับระดับซึ่งชาวคราวควาเคลื่อนไหวของลูกหนี้อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นโดยทางหนังสือพิมพ์หรือข่าวสารเกี่ยวกับการลบละลายต่าง ๆ รวมทั้งประกาศโฆษณาคำสั่งศาลในราชกิจจานุเบกษาด้วย หากพบว่าลูกหนี้รายใดมีสถานะทางการเงินไปเป็นหน้าไว้วางใจก็ต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันที เพื่อจะได้พิจารณาหาทางแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะบางประการในการเรียกเก็บหนี้ทางชำระ

วิธีที่ดีที่สุดที่จะเข้าไปสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกหนี้ที่มีปัญหานั้น ในขั้นแรกจะต้องตัดสินใจให้ก่อนว่าลูกหนี้แต่ละรายนั้น จัดเข้าประเภทใดใน 3 ประเภท ดังนี้ ผู้โชคร้าย ผู้ไม่มีความสามารถในการจัดการหรือผู้ไม่มีความซื่อสัตย์

ลูกหนี้ของธนาคารส่วนมากเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ชำระหนี้ตรงเวลาแทบทั้งสิ้น มีอยู่หลายรายเหมือนกันที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดจนต้องโอนเข้าบัญชีหนี้ทางชำระ สาเหตุที่เป็นเช่นนั้น บางครั้งก็เกิดจากภาวะการณบางอย่างที่ลูกหนี้ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การที่ลูกหนี้เตรียมเงินไว้ชำระธนาคารแล้ว แต่บังเอิญมีเหตุฉุกเฉินต้องใช้เงินจำนวนนั้นไปก่อน

ปัญหาในการเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้ดังกล่าวมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. ต้องการเงินที่ลูกหนี้ไปทั้งหมดคืนมาเพื่อรักษาสถานะทางการเงินของธนาคาร
ใหม่คง

2. ต้องการรักษาลูกค้ายานั้นให้ติดต่อกับธนาคารต่อไปด้วย

ซึ่งความต้องการทั้ง 2 ลักษณะนี้ เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการเรียกเก็บหนี้ ดังนั้น ก่อนจะคิดถึงวิธีที่จะเรียกหนี้คืนจากลูกค้ายรายใด ท่านควรจะพิจารณาเห็นว่าลูกค้ายรายนั้นเป็นลูกหนี้ประเภทใดใน 3 ประเภทที่จะกล่าวต่อไป

1. ประสพโชคร้ายที่ไม่คาดคิดมาก่อน (The Victim of Unexpected Misfortune) ⁵

ความโชคร้ายของเขาอาจมีมูลเหตุมาจากภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ทำให้กิจการของเขาต้องประสบความล้มเหลว ขาดทุน กรณีเช่นนี้ปัญหาของเขาไม่ได้เกิดจากความผิดของตัวเองเลย

¹Frederick Manson, "Tips on Collecting Past Due Accounts" Burroughs Clearing House (June 1975), P.22

2. ไม่มีความสามารถในการจัดการ (The Victim of Poor Management)

กรณีนี้เกิดจากการบริหารงานไม่ดี หรือการตัดสินใจผิดพลาดของตัวลูกหนี้เอง เป็นเหตุให้ไม่สามารถชำระหนี้คืนธนาคารได้ทั้ง ๆ ที่ตอนทำสัญญาก็ตั้งใจไว้แล้วว่า จะชำระให้ตรงตามกำหนด

3. ไม่มีความซื่อสัตย์ (The Dishonest Debtor)

ลูกหนี้ประเภทนี้ไม่มี ความตั้งใจที่จะชำระหนี้คืนธนาคารแต่อย่างใด บางราย ยังตั้งใจโกงธนาคารตั้งแต่ต้นอีกด้วย ธนาคารควรจะจัดเขาเป็นลูกหนี้ประเภทแรกที่ต้อง เร่งติดตามเรียกหนี้คืน แต่ลูกหนี้ประเภทนี้จะติดต่อยาก เขามัก จะพยายามหลบหน้ำอยู่ตลอดเวลา เมื่อใดที่ธนาคารเร่งรัดไป เขาก็จะให้สัญญากับธนาคารเป็นมั่นเป็นเหมาะ โดยที่เขาไม่ได้ตั้งใจจะรักษาคำมั่นเลย ทั้งยังไม่ยอมให้เหตุผลใด ๆ ในการผัดผ่อนชำระหนี้ด้วยการเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ประเภทนี้ ควรนำมาตรการทางกฎหมายเข้ามาจัดการโดยเร็ว

ความเป็นจริงที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะต้องระลึกถึงในการเรียกเก็บหนี้ Past due โดยไม่ให้เสียลูกค้าก็คือ โดยปกติลูกค้าส่วนใหญ่จะภูมิใจต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนต่อความสามารถในการชำระหนี้คืนตรงเวลาของเขา เมื่อใดที่เขาผัดผ่อน เขาย่อมรู้สึก ละเอียดใจ ความละเอียดใจนี้เองที่ผลักดันให้ลูกหนี้กระทำบางสิ่งบางอย่างแปลก ๆ เขาจะ ปฏิเสธที่จะจัดหาข้อมูลหรือหลักฐานบางอย่างที่ธนาคารต้องการ หรืออาจผัดวันประกันพรุ่งออกไปแล้วก็ไม่ทำ หรือมีฉะนั้น ก็ให้คำมั่นสัญญาบางประการกับธนาคาร ทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่สามารถ ทำตามคำมั่นได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยืดเวลาออกไปด้วยความหวังว่าสักวันหนึ่ง โชคจะเข้า ข้างเขาบ้าง ครั้นธนาคารเร่งรัดมาอีกครั้ง เขาจะแสดงที่ท้าวายยอมชำระเงินให้โดยดี หรือไม่ก็หลบหน้ำไม่ยอมให้คำชี้แจงใด ๆ ต่อธนาคารเลย

การเข้าถึงลูกหนี้จำพวกนี้อย่างถูกวิธีนั้น จะต้องใช้คำถาม 3 อย่าง ได้แก่ ทำไม อย่างไร เมื่อใด เมื่อพบว่าบัญชีลูกหนี้รายใดเป็น Past due แล้ว การติดตามเรียกหนี้คืน ควรใช้วิธีติดต่อกับการส่วนตัวกับลูกหนี้ จะดีกว่าส่งหนังสือทวงถามไปเฉย ๆ และจะนำไปสู่ความสำเร็จด้วย อย่างไรก็ตาม ต้องตระหนักไว้ว่าวิธีที่เหมาะสมไม่ได้หมายความว่า จะต้องอ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอไป แต่ก่อนข้างจะเน้นถึงความเข้มงวดมากกว่า ซึ่งความเข้มงวดนั้น ต้องนำมาใช้อย่างมีวิจารณญาณ และยุติธรรมด้วย จึงจะได้ผล

คำถามที่มักใช้กันทั่วไปกับลูกหนี้ก็คือ "เมื่อไหร่คุณจะชำระหนี้ให้เรา?" ก่อนจะตั้งคำถามเช่นนั้น พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา แล้วลองคิดว่า ถ้าเราเป็นลูกหนี้ที่มีความกระตือรือร้นอยู่แล้วในการที่ไม่สามารถหาเงินมาชำระคืนธนาคารได้ จะมีปฏิกิริยาอย่างไร ต่อคำถามดังกล่าว ซึ่งเป็นคำถามที่แสดงถึงความเห็นแก่ตัวของผู้เป็นเจ้าของหนี้ และแสดงให้เห็นว่าธนาคารมิได้สนใจปัญหาของลูกหนี้เลย แน่นนอนลูกหนี้ย่อมจะรู้สึกโกรธ เพราะฉะนั้นคำถามดังกล่าวอาจทำให้ลูกหนี้ไม่ยอมมาติดต่อกันอีกเลย หรือไม่ก็กลายเป็นปรปักษ์กับธนาคารไปทันที ซึ่งจะทำให้ธนาคารสูญเสียลูกหนี้ไปอย่างน่าเสียดาย

ดังนั้น การเปลี่ยนคำถามเป็น "ทำไมเราจึงยังไม่ได้รับชำระหนี้จากท่าน?" จะได้ผลดีกว่า เพราะเป็นคำถามที่ให้โอกาสแก่ลูกหนี้ได้ชี้แจง เหตุผลของการผิดนัดให้ธนาคารทราบ ทำให้เขาได้ระบายความเศร้าโศกออกมาด้วย ซึ่งจะนำความยินดีมาสู่เขาอย่างยิ่ง และเหตุผลที่เขาอธิบายนั้น ท่านก็สามารถเชื่อกันได้ว่าเป็นความจริงหรือไม่ เพราะฉะนั้น ท่านควรจะทำการศึกษาและรวบรวมข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์ของลูกหนี้แต่ละรายเสียก่อนที่จะถามถึงสาเหตุแห่งการผิดนัดจากลูกหนี้ ซึ่งวิธีนี้ยังช่วยให้ท่านทราบว่า ลูกหนี้รายนั้นผิดนัดเฉพาะกับท่านหรือกับเจ้าหนี้อื่น ๆ ด้วย เมื่อท่านทราบเหตุผลของการผิดนัดจากลูกหนี้แล้ว จะต้องทำความเข้าใจกับสถานการณ์ตลอดจนความล้มเหลวของเขาค้นหาสาเหตุ และพยายามสร้างกำลังใจให้เกิดขึ้นกับเขา โดยแสดงให้เห็นว่าท่านจะช่วยเขาแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้เขากลับมาเป็นลูกหนี้ของท่านอีก

คำถามต่อไปที่ควรใช้คือ "ท่านจะชำระคืนด้วยวิธีใด?" ซึ่งการใช้คำว่า "How" นั้นแสดงให้เห็นว่า ท่านสนใจปัญหาของเขา และยังคงต้องการเขาเป็นลูกหนี้ โดยทั่วไปแล้ว ลูกหนี้ส่วนใหญ่มักจะหมกมุ่นอยู่แต่ปัญหาข้อยุ่งยากทางการเงินของเขา เมื่อท่านไปพูดคุยกับเขา ๆ ก็อาจหายกังวล และสามารถแก้ปัญหา นำเงินมาชำระคืนท่านได้บางส่วน แต่ก็ยังไม่ทำให้เขาพอใจนัก เพราะไม่ใช่การแก้ปัญหาทั้งหมด หากถามเขาถึงแผนการชำระคืน ย่อมแสดงว่าท่านเพิ่มความสนใจในตัวเขามากขึ้น เป็นการเพิ่มค่านิยมให้กับธนาคารท่านด้วย คำตอบที่ได้รับจากลูกหนี้ช่วยให้เราตัดสินใจได้ว่า คำพูดของเขาเชื่อถือได้หรือไม่

"เมื่อไหร่ท่านจะชำระคืนเราได้?" เป็นคำถามอีกอันหนึ่งที่ใช้หลังจากปูพื้นด้วยคำถามข้างต้นพร้อมทั้งชี้ให้เห็นว่าท่านต้องการช่วยเหลือเขาเพื่อให้เขาติดต่อกับธนาคาร

ท่านใดต่อไป แล้วคำถามสุดท้ายนี้ ถูกคาดไว้แล้วว่าจะได้รับจากท่าน ท่านจึงต้องป้อนคำถามด้วยสีหน้าที่แสดงความเป็นมิตรต่อเขา

เจ้าหน้าที่ธนาคารบางคน มีความรู้สึกที่กลัวที่กลัวมาแล้ว เป็นการพะเนาะพะนอน ลูกหนี้ที่กระทำผิด ซึ่งไม่เป็นการสมควร เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติเช่นนี้ ลืมนึกไปว่าเขาเองก็ชอบความอ่อนโยนเช่นกัน และวิธีการที่ต้องอาศัยความเข้าใจและความอดทนเช่นนี้ ไม่ได้ถือว่าเป็นการพะเนาะพะนอนแต่อย่างใด เป็นการช่วยรักษาลูกค้าของธนาคารให้คงอยู่ต่อไป

นอกเหนือจากเงินแล้ว สิ่งสำคัญสำหรับลูกหนี้เหล่านั้นอีกอย่างหนึ่งคือ เวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาของเขา ซึ่งจะยาวนานเท่าไร ขึ้นอยู่กับคำตอบที่เขาตอบท่าน เมื่อถูกถามด้วยคำถาม "ทำไม" และ "อย่างไร" นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับ

(ก) จำนวนเงินที่เขาถูกไป

(ข) ประสบการณ์จากการติดต่อกับธนาคารที่แล้ว ๆ มา

(ค) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของเขาเพื่อดูว่าแผนการที่เขาตั้งไว้

มีทางสำเร็จหรือไม่

ข้อควรจำ คือ ผู้ติดตามหนี้จะต้องไม่คาดคะเนภาระทางการเงินของลูกหนี้ให้สูงจนเกินไป ถ้าทำเช่นนั้น ลูกหนี้อาจหมดความเชื่อถือนในตัวเขาเอง รวมทั้งธนาคารด้วย วิธีหนึ่งที่จะช่วยลูกหนี้ที่ผิดนัดยังคงมีความเชื่อมั่นในตัวเองอยู่ ก็คือ แนะนำให้การแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์ของตน โดยชำระเงิจำนวนหนึ่งให้ธนาคารในทันที ซึ่งเงินจำนวนนั้นไม่จำเป็นต้องมากนัก สิ่งสำคัญคือผู้ติดตามหนี้ต้องจงใจให้ลูกหนี้เริ่มการชำระโดยเร็วที่สุด¹

ลูกค้าบางรายอาจติดต่อกับเจ้าหนี้หลาย ๆ รายพร้อมกัน กรณีเช่นนี้เกิดปัญหาว่า เจ้าหนี้รายใดจะได้รับชำระเป็นรายแรก วิธีแก้ปัญหา คือ เชิญบรรดาเจ้าหนี้รายอื่น ๆ มาประชุม (โดยต้องได้รับคำยินยอมจากลูกหนี้) ร่วมกันแก้ปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้ทำให้ลูกหนี้กลับฟื้นตัวขึ้น และสามารถชำระคืนเจ้าหนี้ทุกรายได้ หากจำนวนเจ้าหนี้มีมากมายก็ควรจัดตั้งเป็นคณะกรรมการขึ้น เพื่อดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกหนี้ (การดำเนินการเช่นนี้ ก็เหมือนกับการประชุมเจ้าหนี้ในคดีล้มละลาย เว้นแต่ว่าไม่ได้ทำอย่างเป็นทางการเท่านั้นเอง)

¹Frederick Manson, "Tips on Collecting Past Due Account" Burroughs Clearing House (June 1975), P.24

การดำเนินงานทุกอย่างที่กล่าวมาแล้ว ทำไปเพื่อเป้าหมายเพียง 2 ประการคือ

- ช่วยลูกค้าให้มีฐานะการเงินดีขึ้น เพื่อที่จะสามารถชำระหนี้ทั้งหมดที่ธนาคาร

ไปได้

- เพื่อให้ลูกค้ารายนั้นเป็นลูกค้าของธนาคารต่อไป

ต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่สำหรับธนาคารนั้นนับว่าสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดเวลา ดังนั้นการเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้บางชำระ ได้ในระยะเวลาอันสั้นอาจช่วยเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ เป็นส่วนตัวในอันที่จะลดการถูกตำหนิลงได้ แต่ไม่ได้ช่วยธนาคารโดยส่วนรวมในการรักษาลูกค้า ไว้แต่ประการใดซึ่งเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ต้องสังวรณเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ด้วย

วิธีการทวงถามที่ได้ผลดี มีผู้แนะนำไว้ 3 วิธีดังนี้

- 1) ส่งหนังสือเตือนหลังจากผิดนัดไม่กี่วัน หากยังไม่ได้รับการติดต่อใด ๆ ก็เตือนครั้งที่ 2 โดยใช้อภัยคำที่หนักแน่นขึ้น ลูกหนี้ที่ไม่ปฏิบัติตามหนังสือเตือน ภายใน 7-10 วัน ก็ต้องเตือนไปอีก

- 2) เมื่อพ้นระยะเวลาหนึ่งที่ตั้งหนังสือเตือนไปแล้ว (เช่น 15 วัน) ธนาคารต้อง โทรศัพท์ติดต่อไปยังลูกหนี้สำหรับรายที่ติดต่อได้ พยายามเจรจาทำความเข้าใจความตกลงกับลูกหนี้ด้วยความยืดหยุ่นพอสมควร เพื่อจะได้เข้าใจปัญหาของลูกหนี้และหาช่องทางแก้ปัญหาให้ตรงจุด

- 3) ไปพบลูกหนี้ที่บ้านหรือโทรศัพท์ไปตอนเย็น ประมาณ 17.00-20.00 น. (การติดต่อไปที่ทำงานไม่ควรทำ) เพื่อเจรจาทหาทางให้ทราบว่า

- ก) ลูกหนี้จะชำระเงินก่อนเมื่อใด เหตุใดจึงมีการผิดนัด เงินที่จะชำระได้ มาจากทางใด

- ข) การชำระหนี้คราวต่อไปจะตรงตามสัญญาหรือไม่

- ค) ปัญหาของลูกหนี้มีอะไรบ้าง ให้คำปรึกษาหารือตามสมควร เจ้าหน้าที่ที่ไปติดต่อควรจะพูดจาสุภาพตรงไปตรงมาให้ลูกหนี้เข้าใจว่าตนมีความสำคัญมาก

สำหรับลูกหนี้รายที่ขาดความรับผิดชอบพยายามหลบเลี่ยงไม่ให้ความร่วมมือนั้น ต้องใช้พนักงานทวงหนี้ที่ชำนาญงานและมีประสบการณ์มากพอ สิ่งแรกที่ต้องทำ คือ การศึกษาบัญชีลูกหนี้โดยละเอียด รวมทั้งศึกษาว่าอะไร เป็นเหตุให้การติดตามแบบปกติไม่ได้ผล

และสาเหตุรายละเอียดของการผิดนัด แสดงให้เห็นว่าธนาคารมีความหวังใจลูกหนี้เป็นพิเศษ
เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ต้องจำไว้ว่าตนมีหน้าที่เรียกเก็บหนี้ที่ล่าช้าให้ครบถ้วนและต้อง
พยายามให้ลูกหนี้ยังคงใช้บริการธนาคารต่อไปด้วย

เมื่อพบสาเหตุของการผิดนัด เจ้าหน้าที่ก็จะต้องซึ่งสถานการณ์และตัดสินใจว่าจะ
ดำเนินการอย่างไรดี เช่น ป่วย ตกงาน มีรายจ่ายที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้น อันเป็นความยุ่งยาก
ชั่วคราวยอมแก้ไขได้ แต่การมีหนี้สินล้นพ้นตัวอันอาจนำไปสู่การล้มละลาย การค้าขงเหลว
จะต้องได้รับการพิจารณาอย่างละเอียด สุขุม ในการแก้ปัญหา

การทวงหนี้ควรให้โอกาสลูกหนี้ปฏิบัติตามข้อตกลงเสียก่อน เมื่อไปขีทางอื่นแล้วจึง
คอยยึดทรัพย์ประกัน และเมื่อปรากฏว่าลูกหนีปฏิบัติเสถียรชำระหนี้โดยสิ้นเชิง จึงจะดำเนินการ
ขึ้นเด็ดขาด ฟ้องร้อง ยึดทรัพย์สินของลูกหนี้

เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ ต้องทราบนโยบายทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับการให้สินเชื่อทราบหลัก
จิตวิทยา เข้าใจปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคมส่วนตัวของลูกหนี้ รู้จักกาละเทศะ มีความกล้า
พอที่จะตัดสินใจและปฏิบัติตามที่ได้ตกลงใจไว้แล้ว มีสมรรถภาพสูงและขยันขันแข็ง การเฉื่อยช้า
ของเจ้าหน้าที่อาจมีผลให้ลูกหนี้กลายเป็นประเภทค้างชำระประจำ เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร

การดำเนินคดีตามกฎหมาย

ถ้าการประนีประนอมกับลูกหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จ ธนาคารก็จำเป็นต้องใช้
มาตรการเด็ดขาดกับลูกหนี้ คือ ดำเนินคดี โดยมอบให้ทนายความของธนาคารเป็นผู้
ดำเนินการยื่นฟ้องร้องต่อศาล

ในการที่จะฟ้องร้องลูกหนี้เพื่อให้ได้เงินมาใช้หนี้นั้น ตามกฎหมายยอมทำได้

2 วิธี ดังนี้ .-

1. ฟ้องคดีแพ่งสามัญ
2. ฟ้องคดีล้มละลาย

การฟ้องคดีแพ่งสามัญ เป็นการที่เจ้าหนี้ฟ้องเรียกหนี้คืนจากลูกหนี้ตามวิธีการที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง การฟ้องวิธีนี้เป็นการฟ้องเพื่อตัวเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์โดยเฉพาะ และเป็นวิปฏิบัติของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปขณะนี้ เพราะการฟ้องคดีแพ่งสามัญไม่จำกัดจำนวนทุนทรัพย์ฟ้อง เหมือนเช่นคดีล้มละลาย จะเป็นหนี้กันจำนวนมากน้อยอย่างไรก็สามารถยื่นฟ้องร้องได้ทั้งสิ้น

คดีแพ่งสามัญนั้น เมื่อศาลได้ดำเนินกระบวนการพิจารณาต่าง ๆ จนได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้ลูกหนี้ชำระหนี้แล้ว ถ้าลูกหนี้ไม่ชำระตามคำพิพากษา ธนาคารก็ต้องดำเนินการบังคับคดี โดยนำเจ้าพนักงานบังคับคดีของศาลไปยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อมาขายทอดตลาดหรือบังคับเอาชำระหนี้จนกว่าจะเสร็จสิ้นเชิง

การฟ้องคดีล้มละลาย เป็นการที่เจ้าหนี้ฟ้องร้องลูกหนี้ตามวิธีการที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติล้มละลาย การฟ้องวิธีนี้เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์แก่เจ้าหนี้ทั้งหลายทั่วไป โดยเจ้าหนี้ฟ้องขอให้ศาลพิพากษาว่าลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย เพื่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะได้เข้าทำการพิทักษ์ทรัพย์ของลูกหนี้ และรวบรวมทรัพย์สินทุกชนิดของลูกหนี้มารวมเป็นกองกลางแล้วแบ่งเฉลี่ยให้แก่เจ้าหนี้ทุกคนที่มาขอรับชำระหนี้โดยทั่วกันตามส่วนมากและน้อยแห่งหนี้สินของเจ้าหนี้แต่ละคน

การฟ้องคดีล้มละลายนั้นกฎหมายจำกัดจำนวนทุนทรัพย์ขั้นต่ำไว้ไม่น้อยกว่า 30,000.00 บาท วิธีการนี้ธนาคารมักจะไม่ค่อยนำมาใช้ เพราะเป็นการตัดสิทธิลูกหนี้มาก ลูกหนี้ที่ถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์แล้วจะไม่มีโอกาสจัดการทรัพย์สินของตนได้เลย เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะเป็นผู้จัดการแทนทั้งสิ้น ถ้าลูกหนี้เป็นข้าราชการ เมื่อต้องคำพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายจะมีผลทำให้ถึงออกจากราชการทีเดียว ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงมักไม่ค่อยนำวิธีการนี้มาใช้ นอกจากในรายที่จำเป็นจริง ๆ

การฟ้อง เป็นคดีแพ่งสามัญหรือคดีล้มละลายนั้น ต่างก็มีข้อดีและข้อเสียอยู่ในตัวของมันเอง ซึ่งพอจะสรุปได้กว้าง ๆ ดังนี้.-

ข้อดีของการฟ้องคดีแพ่งสามัญ

1. การฟ้องคดีแพ่งสามัญ กฎหมายไม่จำกัดจำนวนทุนทรัพย์ขั้นต่ำไว้ จึงอาจฟ้องร้องลูกหนี้ได้เสมอ ส่วนการฟ้องคดีล้มละลายนั้น ทุนทรัพย์ฟ้องจะต้องไม่น้อยกว่า 30,000.00 บาท หากต่ำกว่านั้นเจ้าหนี้ไม่อาจจะฟ้องร้องลูกหนี้ได้

2. คดีแพ่งสามัญ เป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์ของเจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์โดยเฉพาะ จึงอาจจะได้รับชำระหนี้คืนเต็มเม็ดเต็มหน่วย ส่วนการฟ้องคดีล้มละลายเป็นการฟ้องเพื่อประโยชน์ของเจ้าหนี้ทั้งหลายทั่วไป การชำระหนี้คืนจึงได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย เพราะต้องเฉลี่ยให้แก่เจ้าหนี้อื่น ๆ ด้วย

3. คดีแพ่งสามัญ สามารถเรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกหนี้ได้จนถึงวันชำระ แต่คดีล้มละลายนั้น เรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกหนี้ได้เพียงวันพิทักษ์ทรัพย์

ข้อดีของการฟ้องคดีล้มละลาย

1. การฟ้องคดีล้มละลายเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าคดีแพ่ง ค่าธรรมเนียมในการฟ้องคดีแพ่งสามัญนั้น ต้องเสียค่าขึ้นศาลร้อยละ 2.5 ของทุนทรัพย์ฟ้อง แต่ในคดีล้มละลาย เจ้าหนี้จะเสียค่าขึ้นศาลเพียง 50 บาท ไม่ว่าทุนทรัพย์จะมากน้อยเพียงไร และเจ้าหนี้จะมายื่นขอรับชำระหนี้ต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์จะเสียค่าธรรมเนียมเพียง 25 บาท ถึง 200 บาท เป็นอย่างสูง

2. คดีล้มละลาย เจ้าหนี้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าคดีแพ่งสามัญ เพราะกระบวนการพิจารณาในคดีล้มละลายนั้น กฎหมายให้ดำเนินการควม และดำเนินการโดยรวบรัดกว่าคดีแพ่งธรรมดา จะเห็นได้ว่าเมื่อยื่นฟ้องก็นัดพิจารณาทันทีไม่ต้องรอลงจำเลยยื่นคำให้การก่อนเหมือนอย่างคดีแพ่ง

3. คดีล้มละลายนั้น เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์อาจจะขอให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ขอเพิกถอนเงินที่ลูกหนี้ได้โอนให้แก่บุคคลอื่นไปแล้ว ในระยะเวลา 3 เดือน ก่อนที่มีการขอล้มละลายอันเป็นการได้เปรียบเจ้าหนี้อื่น ใหญ่กับมาเข้ากองกลางเพื่อแบ่งเฉลี่ยแก่เจ้าหนี้ทั่วไปโดยเสมอภาคกัน

4. การฟ้องคดีล้มละลายยังให้อำนาจแก่เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ที่จะติดตามเอาทรัพย์สินที่ลูกหนี้ใดโอนหนี้เจ้าหนี้ไปภายใน 3 ปี ก่อนฟ้องล้มละลาย กลับมาเป็นทรัพย์สินกองกลางที่จะแบ่งเฉลี่ยแก่เจ้าหนี้ทั่วไปด้วย

โดยเหตุที่การฟ้องคดีแพ่งสามัญและคดีล้มละลายมีข้อดีข้อเสียอยู่ต่างกวางขวางตน จึงเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้จะต้องใช้ดุลยพินิจพอสมควรในการพิจารณาว่า เมื่อใดควรจะฟ้องลูกหนี้ทางแพ่งสามัญ และเมื่อใดควรฟ้องทางล้มละลาย ซึ่งจะต้องวินิจฉัยเลือกเอาตามเหตุการณ์เฉพาะเรื่อง

การดำเนินการบังคับคดี

การบังคับคดีกับลูกหนี้เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของธนาคารในอันที่จะบังคับลูกหนี้ให้ปฏิบัติตามการชำระหนี้ตามคำพิพากษา และเป็นกระบวนการวิธีการต่อเนื่องจากการดำเนินการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ เมื่อศาลได้มีคำพิพากษาดังที่กล่าวมาแล้วให้ลูกหนี้จัดการชำระหนี้ตามฟ้องแล้ว โดยปกติศาลจะออกถ้อยบังคับให้ จำเลยหรือลูกหนี้ปฏิบัติตามคำพิพากษายภายในเวลาที่กำหนด เมื่อครบกำหนดตามคำบังคับนั้นแล้ว หากลูกหนี้มิได้ปฏิบัติตามคำพิพากษา ธนาคารก็มีสิทธิที่จะดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้ได้

ในการที่จะดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้นั้น ธนาคารจะต้องยื่นคำร้องขอให้ศาลออกหมายบังคับคดี เพื่อดึงเจ้าพนักงานบังคับคดีเสียก่อน เพราะเจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นผู้เดียวที่มีอำนาจจะรวบรวมเงินหรือทรัพย์สินของลูกหนี้ให้พอชำระหนี้ตามคำพิพากษาหรือคำสั่ง การรวบรวมเงินหรือทรัพย์สินนั้น อาจจะทำได้เป็น 2 วิธีคือ .-

1. ยึดทรัพย์สิน คือ การเอาทรัพย์สินมาอยู่ในความครอบครองของเจ้าพนักงานบังคับคดี

2. อายัดทรัพย์สิน คือ การสั่งให้บุคคลภายนอกมิให้ทำการโอนหรือชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ในคดี แต่ให้ชำระแก่เจ้าพนักงานบังคับคดีแทน

อนึ่ง แผนกฎหมายจะกำหนดให้เจ้าพนักงานบังคับคดีเป็นผู้รวบรวมเงินหรือทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้แก่เจ้าพนักงานตาม แต่โดยข้อเท็จจริงแล้ว เจ้าพนักงานบังคับคดีไม่มีความสัมพันธ์ หรือรู้จักมักคุ้นกับลูกหนี้เป็นส่วนตัว จึงไม่อาจจะทราบได้ว่าลูกหนี้มีทรัพย์สินมาก

น้อยอย่างไร ในการยึดปฏิบัติทั่วไป เจาหน่าตามคำพิพากษาจะต้องเป็นผู้ไปนำพาเจาพนักงาน บังคับคดีทำการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้ เพราะมีฉะนั้นแล้ว เรื่องจะตกค้างอยู่กับ เจาพนักงานบังคับคดี เป็นเหตุให้การบังคับคดีไม่สัมฤทธิ์ผลสมตามความมุ่งหมาย

ด้วยเหตุนี้ ในทางปฏิบัติทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ เมื่อเห็นว่าลูกหนี้ตามคำพิพากษา รายใดไม่จัดการชำระ หรือมีท่าทีว่าจะบิดพลิ้วไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาแล้ว เจาหน่าที่ติดตามหนี้ก็ จะขออนุมัติดำเนินการบังคับคดีกับลูกหนี้ เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว เจาหน่าที่ติดตามหนี้ก็จะส่งเรื่อง ใตนายความของธนาคารยื่นคำร้องต่อศาลขอให้ออกหมายบังคับคดี และในขณะที่เวลาดังกล่าว ก็จะ พยายามสืบหาทรัพย์สินของลูกหนี้ เพื่อว่าเมื่อศาลออกหมายบังคับคดีให้แล้ว ก็จะสามารถนำ เจาพนักงานบังคับคดีไปยึดหรืออายัดทรัพย์สินได้ทันที

ทรัพย์สินของลูกหนี้นั้น ถ้าไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้โดยแจ้งชัดแล้ว เจาหน่าก็ย่อม จะยึดหรืออายัดมาชำระหนี้ได้ทั้งสิ้น แมต้งว่าทรัพย์สินนั้นจะมีภาระผูกพัน หรือ มีผู้อื่นเป็นเจ้าของ รวมอยู่ด้วยก็ตาม ดังนั้นเจาหน่าที่ติดตามหนี้จึงควร เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีประสบการณ์ ในด้านกฎหมายพอสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้บรรลุผลอย่างแท้จริง

การนำเจาพนักงานบังคับคดีไปทำการยึดหรืออายัดทรัพย์สินของลูกหนี้นั้น ในขั้นแรก เจาหน่าที่ติดตามหนี้มักจะนำยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันก่อน เพราะง่ายและสะดวกกว่า ทรัพย์สินอื่น ต่อเมื่อทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันไม่พอจะปลดปล่อยหนี้สินได้ทั้งหมดแล้ว จึงจะนำ ยึดทรัพย์สินอื่นของลูกหนี้ชำระหนี้ต่อไป จนกว่าจะชำระหนี้เสร็จสิ้นเชิงการบังคับคดีนั้น กฎหมาย มิได้กำหนดแน่นอนตายตัวว่าจะต้องกระทำเมื่อใด ดังนั้น จึงอาจจะกระทำในเวลาใดเวลาหนึ่ง ก็ได้ ขอสำคัญต้องระวังอย่าให้เกิน 10 ปี นับแต่วันที่คำพิพากษาหรือคำสั่ง เพราะมีฉะนั้น จะขาดอายุความหมดสิทธิ์ที่จะบังคับคดีได้อีกต่อไป