

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
 ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า คำ และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
 เพียงวันที่ 31 มกราคม 2562

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. กระบวนการขาย</p> <p>(1) ผู้แนะนำการลงทุน (IC) ใช้เอกสารรายเดือนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (“monthly fund update”) ไม่ได้ใช้หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญแต่แจกให้แก่ลูกค้าภายหลัง และในการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจด้วยตนเอง ธนาคารกำหนดให้ IC สังเกตด้วยตนเองและไม่มีการบันทึกเข้าระบบไว้ ดังนั้นเมื่อลูกค้าทำรายการที่สาขาอื่น หรือไม่ได้ทำรายการกับ IC รายเดิม อาจได้รับบริการไม่ครบถ้วน</p> <p>(2) IC บางสาขาไม่ปฏิบัติตามกระบวนการขายและขั้นตอนที่ธนาคารกำหนด</p>	<p>ธนาคารแก้ไขดังนี้</p> <p>(1) เพิ่มการสุ่มสอบทานการปฏิบัติงานและให้คำแนะนำสาขา</p> <p>(2) ออกคำสั่งปฏิบัติงานให้ทำตามขั้นตอนโดยเคร่งครัด ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด</p> <p>(3) พัฒนาระบบงานให้สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้ากลุ่มเปราะบางครบทุกประเภท</p>	<p>ให้ธนาคารปรับปรุงระบบงานตามที่กำหนดและควบคุมดูแลพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอน สื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงประโยชน์ของการปฏิบัติที่ถูกต้อง และต้องลงโทษจริงจังเมื่อพบการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง</p>
<p>2. โครงสร้างองค์กรที่ก่อให้เกิด fair dealing และ</p> <p>3. การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <p>ธนาคารไม่สามารถดำเนินการให้หน่วยงานและพนักงานตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยง ณ จุดขายที่สาขา โดยพบว่าธนาคารกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงไว้ในวิธีปฏิบัติงานจำนวนแต่พนักงานละเลยที่จะปฏิบัติตาม หรือไม่ปฏิบัติตามได้ทั้งหมด ได้แก่ การอนุมัติรายการ การสอบทานรายการ และการโทรศัพท์สอบถามภายหลังการขาย (“callback”)</p>	<p>ธนาคารได้กำหนดมาตรการ ดังนี้</p> <p>(1) จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (“คณะกรรมการ market conduct”) เพื่อควบคุมดูแลการให้บริการอย่างเป็นธรรมและเป็นระบบ เป็นไปในทิศทางเดียวกันและทันต่อเหตุการณ์ ประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจ วัตถุประสงค์ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และสั่งการให้มีการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพิจารณาเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับ market conduct และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบทุกเดือน</p> <p>(2) ปรับเปลี่ยนวิธีคิด (“mindset”) ของพนักงานให้มี</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดและสื่อสารแก่พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างจริงจัง ดำเนินมาตรการเพื่อให้เกิด compliance culture ในธนาคารได้จริง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
	<p>compliance culture โดยขับเคลื่อนวัฒนธรรมจากผู้บริหารระดับสูง</p> <p>(3) ปรับปรุงเนื้อหาอบรมเน้นย้ำความสำคัญของการทำหน้าที่ IC</p> <p>(4) จะมีมาตรการลงโทษผู้ปฏิบัติและผู้ควบคุม/ ผู้บริหารสาขา กรณีตรวจพบข้อบกพร่องที่มีการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบทางการและผิดซ้ำในลักษณะเดิม</p> <p>(5) ทบทวนระบบการควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการขาย ฅสาขา การขายแบบ online และการขายนอกที่ทำการสาขา แบบ end-to end Process นำผล callback ผลการตรวจสอบ และ mystery shopping มากำหนดเป็น indicator เพิ่มเติม</p> <p>(6) การอนุมัติรายการ (“override”)</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารถึงผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - ทบทวนรายการธุรกรรมที่ต้อง override ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงและสามารถถือปฏิบัติได้ และขึ้นข้อความแจ้งเตือนที่ชัดเจน - มีระบบสอบทานการ override ที่สามารถตรวจจับความผิดปกติได้ <p>(7) การขายนอกที่ทำการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและพิจารณาให้มีการสอบทานคุณภาพการให้คำแนะนำ - ทบทวนการประเมินความเสี่ยงจากการให้บริการนอกที่ทำการให้รัดกุมขึ้น รวมทั้งจะพัฒนาระบบให้สามารถแยกรายการให้บริการในและนอกที่ทำการสาขาได้ 	

ข้อมูล ฅ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562