

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า คำ และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 31 สิงหาคม 2564

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>(1) การจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>ธนาคารยังมิได้ให้ความสำคัญกับการหาวิธีป้องกันการทุจริตที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ให้พบต้นเหตุของปัญหา หรือทบทวนแนวทางปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างจริงจังเท่าที่ควรตามที่ธนาคารได้ตรวจสอบพบกรณี เช่น การให้ยืม Terminal Access Card เพื่อผ่านรายการ (“override”) (เป็นประเด็นที่พบจากการตรวจสอบครั้งก่อน) ซึ่งเป็นช่องทางให้เกิดเรื่องทุจริตหรือเรื่องร้องเรียนหลายกรณี</p>	<p>ธนาคารได้ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน สื่อสารเน้นย้ำการใช้ Terminal Access Card และลงโทษอย่างจริงจังกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งของธนาคาร และกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจะวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่แท้จริง กำหนดแนวทางแก้ไข และติดตามผลการดำเนินการ</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามที่แจ้งมาอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิผลของคำสั่งต่าง ๆ ของธนาคารที่เป็นมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ การติดตามเพื่อรายงานผลไปยังผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในการสั่งการให้ปรับปรุงแก้ไข การวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาหรือการทุจริต และการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานที่มีอยู่อย่างจริงจัง จะช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดวิธีปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและลดความเสี่ยงหรือป้องกันการทุจริตที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ได้</p>
<p>(2) การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <p>ธนาคารยังมิได้เข้มงวดในการกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดไว้ในเรื่องการสอบทาน (maker-checker) ณ จุดขาย โดยพบว่า ยังมีการให้ยืมบัตรเพื่อ override รวมถึงการแจ้งรหัสผ่าน (password) เพิ่มเติมสำหรับกรณีการเสนอขายลูกค้าเปราะบาง ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการสอบทาน ณ จุดขายตามที่ธนาคารกำหนดไว้ (เป็นประเด็นที่พบจากการตรวจสอบครั้งก่อน) และได้รายงานกรณีพนักงานทุจริตต่อสำนักงาน ก.ล.ต.</p> <p>นอกจากนี้ ยังมีประเด็นข้อสังเกตที่ธนาคารควรปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้การให้บริการของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น (1) การประเมินการทำหน้าที่ของผู้สอบทานและการ override (2) การทำงานของเจ้าหน้าที่ IC (3) การนำเสนอรายงานผลการสอบทานที่แสดงถึงความเสี่ยงหรือ root cause ของเรื่อง (4) การกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริตและการสอบทานการ callback ลูกค้าจากการขายนอกที่ทำการ (เป็นประเด็นที่พบจากการตรวจสอบ</p>	<p>ธนาคารได้ทบทวนกระบวนการสอบทานคุณภาพการขาย ณ จุดขายใหม่ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในไตรมาส 2/2565 และได้ปรับปรุงแนวทางในการรายงานต่อสำนักงาน ก.ล.ต. เพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีในลักษณะดังกล่าวอีก นอกจากนี้ ในปี 2565 ธนาคารจะปรับปรุงแผนการทำ role play ให้ครอบคลุม โดยเพิ่มหัวข้อการประเมินให้คะแนนกับสาขาทั้งผู้ทำหน้าที่ขาย (เจ้าหน้าที่ IC) และผู้สอบทาน (Authorize/เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจ) ในขั้นตอนกระบวนการขายกองทุน กำหนดให้ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ (PBC) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานขายทำหน้าที่ callback ลูกค้าจากการขายนอกที่ทำการ และกำหนดให้หน่วยงาน 3 lines ปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบ/สอบทานการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมตามประเด็นดังกล่าว ส่วนการจัดทำรายงานผลการสอบทานได้ปรับปรุงตั้งแต่ไตรมาส 4/2564 แล้ว</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามที่แจ้งมาอย่างเคร่งครัด โดยต้องสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามขั้นตอนการขายของธนาคาร โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า เป็นสำคัญ ให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและควบคุม ติดตามกระบวนการสอบทานคุณภาพการขาย ณ จุดขายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง หากยังพบว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดไว้ ต้องเสนอผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการ Market Conduct เป็นต้น สั่งการให้ปรับปรุงแก้ไขอย่างตรงประเด็น เพื่อรักษาหลักการควบคุมภายใน และมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการและคำแนะนำที่ดี (good advice) จากธนาคาร และเพิ่มความระมัดระวังในการพิจารณาคัดกรองและสอบทานความถูกต้องของเรื่องร้องเรียน เพื่อรวบรวมและรายงานให้สำนักงาน ก.ล.ต. ได้อย่างครบถ้วน ปรับรูปแบบและเนื้อหารายงานที่จะเสนอต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องให้แสดงถึงนัยสำคัญของ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
ครั้งก่อน) (5) การติดตามการทำหน้าที่ของหน่วยงาน 3 lines ตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น		ข้อสังเกตและความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการได้แสดงบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลและสั่งการให้มีการแก้ไขประเด็นข้อสังเกตอย่างเคร่งครัดและเหมาะสม

ข้อมูล ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2565