

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน

เพียงวันที่ 31 มกราคม 2562

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า</p> <p>ธนาคารกำหนดช่องทางการขายและวิธีปฏิบัติสำหรับการขายกองทุนซับซ้อน/เสี่ยงสูงไว้โดยเฉพาะ ในทางปฏิบัติพบว่า IC บางสาขามีความสับสนหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนเนื่องจากธนาคารกำหนดเงื่อนไขไว้หลากหลายและอาจไม่สอดคล้องกัน และในกรณีกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (“LTF”) และกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (“RMF”) ธนาคารไม่ได้แยกกองทุนซับซ้อน/เสี่ยงสูง โดยให้ปฏิบัติเหมือนกองทุนทั่วไปทุกกอง (ที่ผ่านมาธนาคารยังไม่เคยขาย LTF/RMF ที่เป็นกองทุนซับซ้อน/เสี่ยงสูง)</p>	<p>ธนาคารแก้ไขดังนี้</p> <p>(1) จัดทำแนวทาง หลักการ หรือเงื่อนไขการคัดเลือก และหลักฐานในการพิจารณาเลือกสำหรับกองทุนรวมทั่วไป และจะกำหนดแนวทางพิจารณาเพื่อกำหนดช่องทางการขายสำหรับกองทุนซับซ้อนและกองทุนที่มีลักษณะพิเศษ (เช่น กองทุนหุ้นของประเทศขนาดเล็ก หรือตลาดหุ้นเกิดใหม่) ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น</p> <p>(2) เพิ่มเติมการสื่อสารให้ IC ทราบเกี่ยวกับช่องทางและวิธีปฏิบัติในการขายกองทุนประเภทต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันให้ชัดเจน พร้อมทั้งเหตุผล/วัตถุประสงค์ของการกำหนดวิธีปฏิบัติดังกล่าว</p>	<p>ให้ธนาคารทบทวนเงื่อนไขในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์และวางแนวทางปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมถึงวิธีปฏิบัติงานสำหรับการขาย LTF/RMF ซึ่งไม่ควรใช้หลักคิดที่แตกต่างจากกองทุนทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ และให้สื่อสารหลักคิดกับ IC เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องและตรงตามเจตนารมณ์ของธนาคาร</p>
<p>2. กระบวนการขาย</p> <p>(1) ในปี 2561 มีลูกค้าของธนาคารลงทุนในกอง LTF/RMF เกินกว่าจำนวนเงินลงทุนที่ลูกค้าสามารถใช้สิทธิหักลดหย่อนภาษี (500,000 บาท) โดยลูกค้าอาจไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับภาระภาษีจากกำไรจากการขายคืนหน่วยลงทุน (capital gain tax) ในส่วนที่ซื้อเกินสิทธิดังกล่าว และพบว่าระบบการขายของธนาคารที่ช่วย IC แจ้งเตือนลูกค้าไม่มีคำเตือนส่วนนี้</p> <p>(2) ธนาคารไม่มีแนวทางหรือมาตรการเพิ่มเติมสำหรับกรณีกู้ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (เช่น ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป หรือ</p>	<p>ธนาคารดำเนินการ ดังนี้</p> <p>(1) กรณีลูกค้าซื้อ LTF/RMF เกินสิทธิหักลดหย่อนภาษี</p> <p>(1.1) ติดต่อลูกค้าทุกรายแจ้งคำเตือนเพิ่มเติมทันที</p> <p>(1.2) ปรับปรุงข้อความในคู่มือการขาย ระบบงาน รวมถึงเครื่องมือ/เอกสารประกอบการขาย รวมถึงการซื้อ DCA โดยระบุผลกระทบ capital gain tax และให้ IC แจ้งลูกค้าทุกครั้ง</p> <p>(1.3) การโทรศัพท์สอบถามภายหลังการขาย (“care call”) จะมีการสอบถามความเข้าใจประเด็นนี้ด้วย</p>	<p>ให้ธนาคารระมัดระวังการขาย LTF/RMF แก่ลูกค้าที่ซื้อเกินสิทธิลดหย่อนทางภาษี และการขายกองทุนให้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางในทุกช่องทาง โดยต้องมีวิธีปฏิบัติที่ทำให้มั่นใจว่า ลูกค้าลงทุนด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินและการลงทุนอย่างจำกัด หรือ ไม่มี ประสบการณ์การลงทุน) ที่ซื้อกองทุนทางออนไลน์ (K PLUS) จึงไม่มั่นใจว่าลูกค้าเข้าใจความเสี่ยงของกองทุนที่ลงทุนและ ได้รับคำเตือนที่เหมาะสมเพียงพอในการตัดสินใจลงทุน</p>	<p>(2) กรณีลูกค้ากลุ่มเปราะบางซื้อทางออนไลน์ ธนาคารจะทำ care call ในครั้งแรกที่ซื้อ</p>	

ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2562