

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้าค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 31 มกราคม 2562

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. กระบวนการขาย</p> <p>(1) การให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจด้วยตนเอง ธนาคารกำหนดให้ IC สังเกตด้วยตนเอง โดยไม่มีการบันทึกข้อมูลไว้ในระบบ</p> <p>(2) ธนาคารควรกำหนดวิธีการสอบทานการขาย LTF/RMF ให้ไม่ต่างจากกองทุนรวมทั่วไปที่มีความเสี่ยงระดับเดียวกัน</p> <p>(3) ธนาคารไม่มีวิธีการสอบทานความเข้าใจลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่ทำธุรกรรมกองทุนรวมผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>(4) ธนาคารกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเสนอขายกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน (complex product) ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่สมบูรณ์</p> <p>(5) พนักงานธนาคารยินยอมให้ลูกค้าลงนามล่วงหน้าไว้ในคำสั่งรายการขายคืน/สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน</p>	<p>ธนาคารแก้ไข ดังนี้</p> <p>(1) ธนาคารจะเพิ่มข้อมูลลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจด้วยตนเองในระบบกองทุน โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2562</p> <p>(2) ธนาคารรับทราบข้อเสนอแนะของสำนักงานและอยู่ระหว่างพิจารณาความพร้อมในการ callback กรณีลูกค้าลงทุนใน LTF/RMF</p> <p>(3) ธนาคารอยู่ระหว่างเพิ่มกระบวนการสอบทานความเข้าใจลูกค้ากลุ่มเปราะบาง โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในเดือนกรกฎาคม 2562</p> <p>(4) ธนาคารอยู่ระหว่างการพัฒนาแบบประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน (“knowledge assessment”) โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในเดือนกันยายน 2562</p> <p>(5) ธนาคารได้ตัดเตือนพนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นหนังสือ และจะดูแลไม่ให้เกิดขึ้นอีก</p>	<p>ให้ธนาคารปรับปรุงระบบงานเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าเปราะบางและพัฒนา knowledge assessment ตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงปรับปรุงระบบงานตามข้อสังเกตอื่น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการให้บริการที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง</p>
<p>2. การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>ธนาคารเข้าใจความหมายของคำว่า “ข้อร้องเรียน” ไม่ตรงกับสำนักงาน ทำให้ไม่ได้สอบสวนข้อเท็จจริงและรายงานต่อสำนักงานไม่ครบถ้วน</p>	<p>ธนาคารได้ปรับปรุงขั้นตอนการรับและจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นแบบครบวงจร (end-to-end) และจัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านตลาดทุน ทำหน้าที่วิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ และกำหนดบทลงโทษพนักงานที่กระทำผิดให้สอดคล้องกับของสำนักงานแล้ว</p>	<p>ให้ธนาคารพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และบรรลุเป้าหมายของการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุ</p>