

**ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารออมสิน**  
**ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน**  
**เพียงวันที่ 30 เมษายน 2563**

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p><b>1. ระบบงานเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ</b></p> <p>(1) ธนาคารมิได้มีการแบ่งหรือจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อที่จะคัดเลือกกองทุนและกำหนดช่องทางในการเสนอขายกองทุนให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม</p> <p>(2) ปัจจัยในการคัดเลือกกองทุนบางประเภทยังไม่ครอบคลุมการวิเคราะห์ความเสี่ยงเฉพาะของกองทุนนั้น</p>	<p>ธนาคารได้แก้ไขปรับปรุง ดังนี้</p> <p>(1) ธนาคารจะดำเนินการจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อที่จะคัดเลือกกองทุนได้อย่างเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2564</p> <p>(2) ธนาคารจะดำเนินการให้คณะทำงานพิจารณาผลิตภัณฑ์กองทุนรวมพิจารณาหลักเกณฑ์ผลิตภัณฑ์กองทุนใหม่ทั้งหมด โดยจะมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงลึกของกองทุนแต่ละประเภท และพิจารณาลักษณะเฉพาะของกองทุน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2564</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามที่ชี้แจงมา ทั้งนี้ การคัดเลือกผลิตภัณฑ์การจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การวางแผนทางปฏิบัติงานให้ชัดเจน และการสื่อสารกับผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจ จะช่วยให้ธนาคารสามารถกำหนดวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย เพื่อให้คำแนะนำสำหรับลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมและสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างรัดกุม</p>
<p><b>2. ระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการขายและให้คำแนะนำ</b></p> <p>(1) ธนาคารใช้เอกสารข้อมูลกองทุนที่ บลจ. ปรับปรุงรายเดือน (“monthly fund update”) ทดแทนหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (“fund factsheet”) ในการให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า เนื่องจากเห็นว่ามีข้อมูลผลการดำเนินงานและสัดส่วนการลงทุนที่เป็นปัจจุบันมากกว่า และเป็นกองทุนเดิม (roll over) ที่ลูกค้าซื้อซ้ำ และมีได้มีการคัดลอกคณขายสำหรับการขาย complex fund รวมทั้งไม่มีเครื่องมือที่ช่วยคนขายอธิบายลักษณะความเสี่ยงและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ ผู้แนะนำการลงทุนบางรายไม่สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับกองทุนที่มีการลงทุนในกองทุนต่างประเทศได้</p>	<p>ธนาคารได้แก้ไขปรับปรุง ดังนี้</p> <p>(1) ธนาคารได้ดำเนินการแก้ไขโดยให้ใช้ fund factsheet แทน monthly fund update เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2563 และจะคัดเลือกผู้แนะนำการลงทุนและสาขาธนาคาร สำหรับการขาย complex fund รวมทั้งสื่อสารเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน/ความเสี่ยงสูง ซึ่งคาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ในไตรมาส 1 ปี 2564 และจะจัดทำเครื่องมือที่จะช่วยอธิบายลักษณะความเสี่ยงและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ให้แล้วเสร็จในไตรมาส 4 ปี 2563</p> <p>(2) ธนาคารจะเริ่มวัดผลความสำเร็จการสื่อสารในการให้ความรู้แก่ IC ในไตรมาส 4 ปี 2563</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามที่ชี้แจงมา ทั้งนี้ ธนาคารควรกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการขายที่ธนาคารกำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน/ความเสี่ยงสูง และธนาคารควรนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารในด้านการให้ความรู้แก่ผู้แนะนำการลงทุน ไปปรับปรุงหรือพัฒนาความรู้ให้กับคนขายและพนักงานที่เกี่ยวข้อง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
(2) ธนาคารมิได้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจของ IC ภายหลังจากที่ได้มีการสื่อสารในด้านการให้ความรู้แก่ IC		
<p><b>3. ระบบงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กร การกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยง</b></p> <p>(1) ธนาคารควรเพิ่มบทบาทในการกำหนดนโยบายการประกอบธุรกิจ LBDU การมอบหมายงาน การติดตามและควบคุมการดำเนินธุรกิจ เช่น การให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการประกอบธุรกิจ LBDU (“คณะกรรมการ LBDU”) มีการประชุมหรือเพื่อกำหนดทิศทางและนโยบายการประกอบธุรกิจ LBDU อย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงสายงานของฝ่ายงานที่รับเรื่องร้องเรียนให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน (check and balance) เป็นต้น</p> <p>(2) ธนาคารควรเพิ่มเติมการสอบทานความรู้ความเข้าใจของ IC เกี่ยวกับกองทุนที่มีระดับความยากและมีความซับซ้อนในการตรวจสอบการให้บริการของคนขาย (mystery shopping) ซึ่งจะเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาความรู้ IC อย่างเหมาะสมต่อไป</p>	<p>ธนาคารได้แก้ไขปรับปรุง ดังนี้</p> <p>(1) ธนาคารจะให้คณะกรรมการ LBDU มีการประชุมหารืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีประเด็นสำคัญเกิดขึ้น และจะมีการรายงานผลการดำเนินงานให้กับประธานคณะกรรมการธนาคารทราบ ทั้งนี้ ธนาคารได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการ LBDU ครั้งที่ 1/2563 ในวันที่ 1 กันยายน 2563 โดยธนาคารจะจัดทำแผนธุรกิจ (Business Model Plan) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2563 เพื่อนำแผนไปปฏิบัติในปี 2564 และธนาคารอยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กรให้ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในสายงานเดียวกับฝ่ายงานที่หน้าที่ดูแลผลิตภัณฑ์กองทุนและการขายให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดแล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2563</p> <p>(2) ธนาคารจะกำหนดแผนการสอบทานประจำปี 2564 โดยสอบทานความรู้ความเข้าใจการให้บริการเกี่ยวกับกองทุนที่มีระดับความยากและมีความซับซ้อนของพนักงานที่ให้บริการที่สาขาธนาคาร โดยมีระยะเวลารายงานผลการสอบทานภายในไตรมาส 3 ปี 2564</p>	<p>ให้ธนาคารดำเนินการตามที่ชี้แจงมา ทั้งนี้ ธนาคารควรดูแลให้คณะกรรมการ LBDU เพิ่มบทบาทในการกำหนดนโยบายทิศทาง และเป้าหมาย รวมทั้งติดตามการดำเนินการตามแผนงานที่เกี่ยวกับธุรกิจ LBDU อย่างสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดีและการสอบทานการทำงานได้อย่างเหมาะสม</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2563