

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน  
เพียงวันที่ 30 มิถุนายน 2558

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. กระบวนการขายยังมีข้อบกพร่อง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลกองทุนรวมไม่ครบถ้วนถูกต้อง สิ่งที่ตรวจพบ ได้แก่</p> <p>(1.1) กำหนดเงื่อนไขการแจ้งเตือนความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนของลูกค้าในระบบซื้อขายหน่วยลงทุนไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่มั่นใจว่าผู้แนะนำการลงทุน (IC) ได้แจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับความเสี่ยงดังกล่าวก่อนทำรายการซื้อขายหน่วยลงทุน</p> <p>(1.2) ไม่ได้กำหนดแนวทางในการติดต่อและให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและลูกค้าที่มีความรู้การเงินน้อย</p>	<p>(1) ปรับปรุงการแจ้งคำเตือนให้ครบถ้วนทั้งส่วนของระบบคอมพิวเตอร์และส่วนของ IC</p> <p>(2) กำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อและให้บริการสำหรับลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและลูกค้าที่มีความรู้การเงินน้อย</p>	<p>กำชับให้ธนาคารให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกระบวนการขายและปรับปรุงระบบงานให้แจ้งความเสี่ยงและคำเตือนให้ครบถ้วน รวมถึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอขายกองทุนรวมให้แก่ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและลูกค้าที่มีความรู้การเงินน้อย เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความเข้าใจที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจลงทุน</p>
<p>2. การปฏิบัติงานของ IC ที่สาขาไม่เป็นไปตามขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารและการให้ความรู้พนักงานสาขายังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ สิ่งที่ตรวจพบ ได้แก่</p> <p>(2.1) บันทึกข้อมูลในใบคำสั่งซื้อ/สับเปลี่ยนหน่วยลงทุนไม่ถูกต้อง เช่น ไม่ให้ลูกค้าลงนามรับทราบความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น</p> <p>(2.2) IC ไม่เปิดเผยส่วนได้เสียจากการได้รับประโยชน์ตอบแทนการขายกองทุนรวมที่แตกต่างกันในส่วนที่ตนรู้ (เปิดเผยว่าได้รับมากน้อยต่างกันอย่างไร โดยไม่ต้องระบุอัตรา) ให้ลูกค้าทราบ</p> <p>(2.3) IC ไม่สามารถอธิบายผลการดำเนินงานและความผันผวนของกองทุนรวม โดยเปรียบเทียบกับกองทุนรวมอื่นในประเภทเดียวกัน (fund performance)</p> <p>(2.4) IC ไม่สามารถอธิบายข้อมูลกองทุนรวมได้ถูกต้องครบถ้วน</p>	<p>สื่อสารกับ IC ถึงข้อควรระวังในการบันทึกข้อมูลในใบคำสั่งซื้อ/สับเปลี่ยน รวมทั้งจะเข้าสอบถามกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการขายหน่วยลงทุนตามสาขาด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน สำหรับกรณีการเปิดเผยส่วนได้เสียของ IC ที่ได้รับผลตอบแทนจากการขายกองทุนที่แตกต่างกันนั้น ธนาคารจะแจ้งรายละเอียดต่อสำนักงานภายในเดือนมีนาคม 2559</p>	<p>กำชับให้ธนาคารเพิ่มวิธีการติดตามวัดผลว่า IC และผู้ปฏิบัติงานที่สาขามีความเข้าใจถึงเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับธุรกิจแบบ open architecture และธนาคารต้องควบคุมดูแลให้ IC เป็นเพียงส่วนได้เสียจากการได้รับผลตอบแทนการขายกองทุนรวมที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ลงทุนมีข้อมูลในการพิจารณาลงทุน</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>(2.5) IC นำเสนอกองทุนรวมก่อนที่จะรู้เป้าหมายการลงทุนของลูกค้า และระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้</p> <p>(2.6) ผู้ที่ลงชื่อในช่อง “ผู้แนะนำการลงทุน” ไม่ใช่ผู้ที่ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ซึ่งหากมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น อาจมีประเด็นโต้แย้งกันในเรื่องความรับผิดชอบได้</p>		
<p>3. พบความไม่รัดกุมของระบบปฏิบัติการ ในเรื่องดังต่อไปนี้</p> <p>(3.1) การตรวจสอบการจัดสรรหน่วยลงทุนกรณี omnibus account ว่ามีการจัดสรรเกินกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนหน่วยลงทุนที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด ภายหลังจากที่บริษัทจัดการจัดสรรหน่วยลงทุนให้ผู้ถือหน่วยลงทุนแล้ว</p> <p>(3.2) การปรับปรุงแบบประเมินความเสี่ยง (suitability test) ของลูกค้า กรณีที่จดหมายแจ้งเตือนลูกค้าก่อนผลประเมินครบกำหนดระยะเวลา (2 ปี) ถูกส่งคืน ธนาคารกำหนดให้ระบบคอมพิวเตอร์ต่ออายุผลประเมินเดิม ให้โดยอัตโนมัติ ทำให้ข้อมูลระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ในระบบ อาจไม่ถูกต้องตามจริง</p>	<p>ปรับปรุงระบบงานการตรวจสอบการจัดสรรหน่วยลงทุนเกินกว่า 1 ใน 3 และการทบทวนผล suitability test ของลูกค้า ตามแผนระยะสั้น (เริ่มดำเนินการทันที) และแผนพัฒนาระบบงานระยะยาว (คาดว่าจะแล้วเสร็จในต้นปี 2560)</p>	<p>กำชับให้ธนาคารดำเนินการปรับปรุงระบบงานทั้งสองเรื่องอย่างจริงจัง โดยให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสแรกของปี 2560</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม 2559