

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 30 มิถุนายน 2563

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>(1) โครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง</p> <p>ธนาคารไม่ได้รายงานการสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) ที่ถูกสำนักงานพักการให้ความเห็นชอบเป็น IC จำนวน 2 ราย ผ่านระบบของสำนักงาน แต่ได้ให้หยุดปฏิบัติหน้าที่เป็น IC ในระบบของธนาคารแล้ว ต่อมาเมื่อ IC ดังกล่าวพ้นระยะเวลาที่สำนักงานลงโทษ ธนาคารได้ให้ IC ดังกล่าวกลับมาทำหน้าที่ โดยที่ยังไม่ได้ผ่านการทดสอบหลักสูตรกฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารได้หยุดการปฏิบัติหน้าที่ของ IC ทั้ง 2 รายในระบบของธนาคารตั้งแต่วันที่สำนักงานสั่งพักแล้ว แต่เนื่องจากกรณีนี้เป็นครั้งแรกที่พนักงานถูกสั่งพัก ธนาคารจึงไม่ทราบมาก่อนว่า จะต้องแจ้งหยุดการปฏิบัติหน้าที่ในระบบสำนักงานด้วย - ธนาคารปรับปรุงการแจ้งแต่งตั้ง IC ทั้ง 2 ราย ซึ่งได้ผ่านการทดสอบหลักสูตรที่กำหนดผ่านระบบสำนักงานแล้ว - ธนาคารปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกรณีพนักงานถูกสั่งพักการให้ความเห็นชอบและต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่ชั่วคราวแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 	<p>ธนาคารควรเพิ่มความระมัดระวังในการรายงานการแต่งตั้งและสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ IC โดยเคร่งครัด เพื่อลดความเสี่ยงของการปฏิบัติไม่เป็นไปตามประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนด</p>
<p>(2) การจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>ธนาคารมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่ครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและการปฏิบัติงานด้าน operation ได้แก่ การกำหนดคู่มือ การมอบหมายหน่วยงานเพื่อติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน การจัดส่งรายงานให้สำนักงาน นอกจากนี้ มีการกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขจากการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนไม่ตรงประเด็นในบางกรณี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ธนาคารปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและการปฏิบัติงานด้าน operation ของธุรกิจ LBDU แล้วตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564 - ธนาคารปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีการนัดหารือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาให้ครอบคลุมทุกมุมมองแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - ธนาคารปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน operation โดยจะจัดทำ template สำหรับรายงานเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหารและจัดการดูแลลูกค้า (Customer Management Committee) ให้ครอบคลุมทุกประเภทเรื่องร้องเรียน โดยจะเริ่มดำเนินการในเดือนมีนาคม 2564 	<p>ธนาคารควรปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำคู่มือให้ครอบคลุมเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องที่ธนาคารดำเนินการ กำหนดให้มีหน่วยงานอิสระเพื่อติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุให้ครบถ้วนตรงประเด็นและครอบคลุมทั้งกระบวนการ เพื่อนำไปปฏิบัติและป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ และธนาคารควรเพิ่มความระมัดระวังในการพิจารณาคัดกรองและสอบทานความถูกต้องของเรื่องร้องเรียนเพื่อรวบรวมและรายงานข้อร้องเรียนให้สำนักงานได้อย่างครบถ้วน</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
	<p>- ธนาคารจัดส่งข้อมูลสรุปจำนวนและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้าน operation ให้แก่สำนักงานเพิ่มเติมครบถ้วนแล้ว เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2564 รวมทั้งปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน Compliance ให้สอบทานความถูกต้องครบถ้วนของเรื่องร้องเรียนที่ต้องนำส่งสำนักงานแล้ว</p> <p>- นอกจากนี้ ธนาคารได้ปรับโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อความคล่องตัวและลดความซ้ำซ้อน โดยย้ายหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและจัดการเรื่องร้องเรียน mis-selling ไปสังกัดหน่วยงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญและการตรวจสอบโดยเฉพาะ โดยมีผลวันที่ 1 มีนาคม 2564</p>	
<p>(3) การควบคุมภายในและตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <p>- ธนาคารได้สุ่มตรวจการให้บริการของคนขาย (mystery shopping) พบว่า มี IC ที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการขายที่ธนาคารกำหนด ถึงแม้ธนาคารได้สื่อสารให้ IC ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ผ่านช่องทางต่าง ๆ แล้ว จึงแสดงให้เห็นว่า มาตรการควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ของธนาคารยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง</p> <p>- ธนาคารมีแผนที่จะตรวจสอบงานด้าน LBDU แล้ว แต่ธนาคารไม่ได้ตรวจสอบตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้แก่ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนและระบบซื้อขายกองทุนทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>- ธนาคารตรวจพบพนักงานธนาคารทุจริตรับเงินค่าเบี้ยกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน จำนวน 1 ราย ซึ่งธนาคารได้พิจารณาดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้รายงานให้สำนักงานทราบ ทำให้สำนักงานยังไม่ได้ดำเนินการใดกับ IC ซึ่ง IC อาจไปกระทำการทุจริตกับลูกค้ารายอื่นได้</p>	<p>- ธนาคารได้ปรับปรุง sales tools ให้พนักงานขายใช้ประกอบการขายอย่างถูกต้องครบถ้วน ได้แก่ จัดทำเพิ่มเสนอขาย sales sheet และ checklist เป็นต้น และให้หน่วยงานกำกับดูแลตรวจสอบพฤติกรรมเสนอขายของพนักงานสาขาผ่านทางกล้อง CCTV และให้ feedback เพื่อการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>นอกจากนี้ ยังได้จัดทำวิดีโอสาธิตการเสนอขายแต่ละผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานสาขาสามารถเสนอขายได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และกำหนด KPI ให้สมดุลระหว่างยอดขายและคุณภาพการขาย โดยธนาคารกำหนด Branch Score Dashboard เพื่อติดตามและวัดผลคุณภาพการทำงานของสาขา โดยดำเนินการแล้วตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2564</p> <p>- หน่วยงาน Compliance ได้กำหนดแผนการสอบทานปี 2564 ให้ครอบคลุมงานด้าน LBDU ในเรื่องที่มีความสำคัญ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทแล้ว เมื่อเดือนมกราคม 2564</p>	<p>ธนาคารควรกำกับดูแลและติดตามการวัดผลสำเร็จของการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการตรวจสอบงานด้าน LBDU ให้ครอบคลุมงานที่มีความที่สำคัญ และควบคุมดูแลกระบวนการรายงานการตรวจสอบการทุจริตให้สำนักงานทราบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานได้ปฏิบัติตามที่ธนาคารกำหนด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
	<p>- ธนาคารได้รายงานการตรวจพบการทุจริตให้สำนักงานทราบแล้วเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2563 และได้ปรับปรุงกระบวนการรายงานเรื่องดังกล่าว โดยกำหนดให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตต้องรายงานให้หน่วยงาน Compliance ทราบ เพื่อให้หน่วยงาน Compliance รายงานต่อสำนักงานต่อไป นอกจากนี้ธนาคารได้ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการรายงานเพิ่มเติมแล้วตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564</p>	

ข้อมูล ณ วันที่ 17 มีนาคม 2564