

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า ค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 30 กันยายน 2561

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. โครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิด fair dealing</p> <p>ธนาคารมอบหมายหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุดที่ดูแลสายงาน LBDU ไม่ชัดเจน อาจยังไม่สามารถทำให้ธนาคารประเมินภาพรวมและความเสี่ยงได้ครบถ้วน วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลาที่สมควร รวมถึงการถ่ายทอดนโยบายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) อาจยังไม่สามารถสร้าง fair dealing ให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้</p>	<p>วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารได้มอบหมายผู้บริหารระดับสูงทุกคน มีอำนาจในการดูแลและจัดการธุรกิจตลอดกระบวนการ (end to end process) ทั้งในเชิงกลยุทธ์ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการปฏิบัติการ โดยผ่านคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ และได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อถ่วงดุลการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานธุรกิจกับหน่วยงานกำกับความเสี่ยง (หน่วยงาน Quality Control) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 และปรับปรุง LBDU Policy ให้ชัดเจนและครอบคลุมผลิตภัณฑ์ ระบบงาน และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดวิธีปฏิบัติงานต่อไป</p>	<p>กำชับให้ธนาคารดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงที่ธนาคารมอบหมาย มีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจส่วนนี้ได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มการสร้างความเข้าใจเรื่อง fair dealing ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ยึดถือในหลักการนี้ร่วมกัน ทั้งนี้ ให้ธนาคารนำส่ง LBDU Policy ที่ปรับปรุงล่าสุดให้สำนักงาน</p>
<p>2. การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า</p> <p>ธนาคารมีกระบวนการกลั่นกรองและคัดเลือกกองทุนเป็นอย่างดี (“focus fund list”) แต่ไม่ได้พิจารณาความเหมาะสมของกองทุนนั้น กับกลุ่มลูกค้า (เช่น กลุ่มเปราะบาง ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมาก) ช่องทางการขาย ความรู้ของ IC และวิธีควบคุมความเสี่ยง ในระบบงาน ต่อ ๆ ไป</p>	<p>ธนาคารคัดเลือกกองทุนที่มีผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ พิจารณาปัจจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และในการขาย เน้นให้ IC สอบถามวัตถุประสงค์ ระยะเวลาการลงทุน และให้ลูกค้าทำ suitability test เพื่อประเมินลูกค้า นอกจากนี้ ได้จัดตั้งคณะกรรมการคัดเลือกเพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Product Offering Committee) ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับกลุ่มลูกค้า และ/หรือพื้นที่ของกลุ่มลูกค้า รวมถึงการกำกับและจัดการความเสี่ยง ก่อนนำผลิตภัณฑ์ดังกล่าวไปเสนอขายต่อลูกค้า</p>	<p>กำชับให้ธนาคารจัดทำแนวทางการนำเสนอผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้ IC และหน่วยงานควบคุมความเสี่ยงถือปฏิบัติ โดยให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ของปี 2562 ซึ่งสำนักงานจะตรวจติดตามต่อไป</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ IC สิ่งที่ตรวจพบ ได้แก่</p> <p>(1) ธนาคารไม่ได้ update ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับกองทุนนอก list ให้แก่ IC</p> <p>(2) เอกสารที่ใช้สื่อสารกับ IC ระบุอัตราผลตอบแทนที่คาดหวัง หรือระดับความเสี่ยงของกองทุนที่ไม่เป็นปัจจุบัน เนื้อหายังไม่ครอบคลุมเรื่องสำคัญอย่างครบถ้วน เช่น sales script มีแต่ข้อมูลด้านบวก และไม่ได้วัดผลความรู้ความเข้าใจของ IC ซึ่งธนาคารไม่ได้ตรวจสอบเนื้อหาของเอกสารก่อนให้ IC ใช้งาน</p>	<p>ธนาคารได้แก้ไขเอกสารให้ถูกต้องและนำไปสื่อความแล้ว และรับจะตรวจสอบข้อมูลในเอกสารให้เป็นปัจจุบันและมีความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งหลังการอบรม IC ต้องผ่านการทดสอบและวัดผลความเข้าใจผ่านการสุ่มสอบถาม focus group และเนื้อหาการสื่อสารต่อไป</p>	<p>กำชับให้ธนาคารดำเนินการตามที่ชี้แจงมาอย่างเคร่งครัด และธนาคารต้องสอบถามเนื้อหาข้อมูลและเอกสารที่ให้ IC ใช้ในการอธิบายกับลูกค้า ให้ถูกต้องและไม่ขัดกับหลักเกณฑ์และหนังสือชี้ชวนของกองทุน</p>
<p>4. กระบวนการขาย สิ่งที่ตรวจพบ ได้แก่</p> <p>(1) IC ของธนาคารในหลายสาขาไม่ได้ปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนการขายที่ธนาคารกำหนด ไม่สามารถอธิบายลักษณะและความเสี่ยงของกองทุนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน จึงอาจทำให้ผู้ลงทุนได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนไม่ถูกต้องครบถ้วน และนำไปสู่การตัดสินใจลงทุนที่ไม่เหมาะสมกับตนเองได้</p> <p>(2) ธนาคารกำหนดมาตรการควบคุมและสอบทานไม่ครอบคลุมกรณีที่มีความเสี่ยงเพิ่มเติม เช่น การขายนอกเวลาทำการ การขายนอกสถานที่ วิธีปฏิบัติกรณีไม่มี IC ประจำสาขา และการทำหน้าที่ของ IC Team ที่ Advisory Room</p>	<p>ธนาคารได้ดำเนินการ ดังนี้</p> <p>(1) สื่อสารในที่ประชุมสาขางาน และทุกสาขาทั่วประเทศ ให้ทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงสิ่งที่ต้องไม่ปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 17 ธันวาคม 2561</p> <p>(2) กรณี Checker ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง การใช้ Advisory Room ไม่ชัดเจน และการควบคุม IC/IC Team ไม่เพียงพอ จะทบทวนวิธีปฏิบัติงานใน OP และ WI (คู่มือการปฏิบัติงาน) ภายในไตรมาส 1 ปี 2562 และสื่อสารให้ทราบทั่วกัน</p> <p>(3) ภายในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2562 ธนาคารจะปรับปรุง 7 Steps โดยกำหนดให้ IC ต้องให้ลูกค้าทำ suitability test ในขั้นตอนแรกพร้อมกับสอบถามวัตถุประสงค์ และระยะเวลาการลงทุน ก่อนนำเสนอกองทุน</p>	<p>กำชับให้ธนาคารให้ความสำคัญกับมาตรการควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการขายกองทุน โดยปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมตามประเด็นข้อสังเกต และเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางที่ธนาคารกำหนดโดยเคร่งครัดในทุกช่องทางที่ธนาคารให้บริการ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>(3) ธนาคารกำหนดให้ IC สอบถามลูกค้าถึงวัตถุประสงค์ ระยะเวลา และผลตอบแทนที่คาดหวัง ก่อนทำ suitability test ซึ่งอาจทำให้ IC นำเสนอกองทุนโดยเลือกจากผลตอบแทนสูง (ความเสี่ยงสูง) เป็นหลัก</p>		
<p>5. การจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>มีความบกพร่องของระบบงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยขั้นตอนการสอบสวนข้อเท็จจริงยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และยังไม่ได้นำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงแก่ลูกค้า รวมถึงขาดการสื่อสารทำความเข้าใจกับ IC ในประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อให้ IC ตระหนักและระมัดระวัง นอกจากนี้พบว่าธนาคารจัดประเภทเรื่องร้องเรียนบางกรณีคลาดเคลื่อน ส่งผลให้ธนาคารไม่ได้เรียนรู้จากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและยังทำให้รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนรายไตรมาสต่อสำนักงานไม่ครบถ้วนด้วย ประเด็นนี้เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (“พ.ร.บ.หลักทรัพย์ฯ”)</p>	<p>ธนาคารได้ปรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 จึงอาจยังไม่มีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง แต่ก็มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>สั่งการให้ธนาคารจัดระบบงานให้เป็นไปตามคู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดีของสำนักงาน ทั้งนี้ ให้ธนาคารจัดส่ง (1) คู่มือการปฏิบัติงานของระบบงานที่สมบูรณ์ และ (2) รายงานการประชุมคณะทำงาน/คณะกรรมการที่มีการวิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียนและกำหนดหรือสั่งการมาตรการป้องกันและแก้ไข ที่มีการจัดประชุมตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2561 จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2562 ต่อสำนักงาน</p>
<p>6. การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <p>การปฏิบัติงานในแต่ละชั้นของ 3 Lines of Defense ยังไม่สามารถทำให้ธนาคารระบุและจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจของธนาคารได้ โดยเฉพาะหน่วยงาน Compliance และ Internal Audit เนื่องจากหน่วยงานทั้งสองมิได้ปฏิบัติงานกำกับดูแลและตรวจสอบงาน LBDU ให้ครบถ้วนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่เกิด</p>	<p>(1) ธนาคารทำ MS สาขาและสรุปผลเสร็จแล้ว จะเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการตรวจสอบในเดือนมกราคม 2562 ส่วนงาน monitoring หัวข้ออื่น ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นและกำลังออกรายงานภายในเดือนมกราคม 2562</p> <p>(2) ธนาคารจะปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน รวมถึงจะจัดอบรมให้ความรู้กฎเกณฑ์ให้แก่พนักงาน ปี 2562</p>	<p>สั่งการให้หน่วยงาน Compliance ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ประกาศกำหนด และหน่วยงาน Internal Audit ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ LBDU โดยทันที ทั้งนี้ ให้ธนาคารจัดส่ง (1) ผลการทำ MS ที่สาขาและผลการ monitoring ที่ธนาคารแจ้งว่าจะออกรายงานในเดือนมกราคม 2562 (2) แผนการจัดอบรมความรู้กฎเกณฑ์ธุรกิจหลักทรัพย์แก่</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>compliance culture ภายในองค์กร และอาจเป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้ธนาคารไม่สามารถแก้ไขปัญหาพฤติกรรมการขายที่ไม่เหมาะสมของพนักงานอันนำไปสู่ข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ ประเด็นนี้เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยมาตรา 113 แห่ง พ.ร.บ.หลักทรัพย์ฯ</p>	<p>(3) ธนาคารจะกำหนดแผนตรวจสอบ LBDU ให้เรียบร้อยภายในไตรมาส 1 ปี 2562 และเข้าตรวจสอบโดยเร็ว</p>	<p>พนักงาน ของปี 2562 พร้อมทั้งเอกสารที่ใช้ในการให้ความรู้ (3) รายงานการตรวจสอบการปฏิบัติงานและระบบงาน LBDU ทุกระบบ ของหน่วยงาน Internal Audit ที่ตรวจสอบในปี 2562 และ (4) รายงานและข้อมูลกรณีพนักงานกระทำทุจริตต่อ ทรัพย์สินของลูกค้าต่อสำนักงาน</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 11 เมษายน 2562