

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า คำ และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 30 กันยายน 2558

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. การสร้างความเข้าใจและการสื่อสารจากระดับสูงเกี่ยวกับเป้าหมายและเจตนารมณ์ของการทำธุรกิจ fund supermarket ไปยังผู้ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน อาจทำให้ลูกค้าไม่ได้รับการนำเสนอกองทุนรวมทั้งหลากหลายเป็นทางเลือก และอาจไม่ได้รับข้อมูลและคำแนะนำเพียงพอที่จะเปรียบเทียบและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม</p> <p>2. มิได้กำหนดวิธีปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบ และขั้นตอนการอนุมัติในการคัดเลือกกองทุนรวมทั้งนำมาเสนอขาย และมีได้กำหนดกลุ่มประเภทลูกค้า ทำให้ไม่มั่นใจว่ามีการประเมินความเหมาะสมของช่องทางขาย กระบวนการขาย ระบบงานที่เกี่ยวข้อง และความรู้ความสามารถของผู้แนะนำการลงทุน ("IC") ก่อนจะนำกองทุนรวมของ บลจ. ต่าง ๆ มาขายหรือไม่ จึงอาจมีโอกาที่ IC จะนำเสนอกองทุนรวมที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้าได้</p> <p>3. กระบวนการขาย และการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน ไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจ fund supermarket ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่เน้นวิธีปฏิบัติตามกว่าทำให้ IC เข้าใจหลักการและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติดังกล่าว และขาดการวัดประสิทธิผลของการสื่อสาร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางการ รวมถึงวิธีปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนด สิ่งที่ตรวจพบ ได้แก่</p> <p>3.1 ในการเป็นตัวแทนขายกองทุนรวมของ บลจ. อื่น (fund supermarket) สาขาและ IC ยังไม่มีความพร้อมในการนำเสนอข้อมูลของกองทุนรวม</p>	<p>1. อยู่ระหว่างจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการคัดเลือกกองทุน โดยกำหนดหลักการ/ปัจจัยที่ใช้คัดเลือกผลิตภัณฑ์มาจำหน่าย รวมถึงกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้วย</p> <p>2. จะสื่อสารให้ IC เตรียมความพร้อมในการขายเพิ่มขึ้น รวมทั้งจัดให้มีช่องทางที่ IC สามารถเข้าถึงข้อมูลกองทุนได้สะดวกขึ้น</p> <p>3. สื่อสารกับ IC ให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการบันทึกข้อมูล และการให้ลูกค้าลงนามรับทราบค่าเตือนความเสี่ยงต่าง ๆ ในใบคำสั่ง</p> <p>4. กำชับ IC เรื่องการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงเอกสาร checklist ให้ IC ใช้สอบทานความครบถ้วนของการปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดให้ IC ต้องอธิบายข้อมูล fund performance</p> <p>5. ในปี 2559 ธนาคารมีแผนจะสื่อสาร ให้ความรู้ และซักซ้อมการปฏิบัติงานกับสาขาตามที่ตั้งสำนักงานมีข้อสังเกต</p>	<p>จำกัดขอบเขตการทำธุรกิจ fund supermarket โดยให้เป็นตัวแทนซื้อขายหน่วยลงทุนของ บลจ. อื่น (ที่ไม่ใช่ บลจ. แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด) ได้เฉพาะที่หน่วยงานที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น</p> <p>จนกว่าจะดำเนินการดังต่อไปนี้แล้วเสร็จ และมั่นใจว่าระบบงานและบุคลากรที่สาขามีความพร้อมที่จะทำธุรกิจ fund supermarket แล้ว</p> <ol style="list-style-type: none"> พิจารณาการมีนโยบายและแผนงานในการทำธุรกิจ LBDU ในลักษณะ fund supermarket ที่มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการมีทางเลือกการลงทุนอย่างแท้จริง และสื่อสารถ่ายทอดนโยบายไปสู่ผู้ปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดวิธีการเตรียมความพร้อมระบบงาน อุปกรณ์ บุคลากร และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร ความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า และพัฒนาระบบงานและบุคลากรรองรับการให้บริการ ได้อย่างทั่วถึง ดูแลและปรับปรุงกระบวนการขายให้เป็นไปตามประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอาจพิจารณากำหนดปัจจัยการจ่ายค่าตอบแทนที่ให้แก่ IC นอกเหนือจากยอดขาย

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของธนาคาร	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3.2 ไม่ได้กำหนดวิธีปฏิบัติให้ IC ต้องแจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับความเสี่ยงอัตราแลกเปลี่ยนกรณีกองทุนรวมมีนโยบายลงทุนในต่างประเทศตั้งแต่ร้อยละ 20 ของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน</p> <p>3.3 จากการสุ่มสอบ พบการปฏิบัติของ IC ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เช่น</p> <p>(1) การบันทึกข้อมูลในใบคำสั่งซื้อที่ทำให้ไม่มั่นใจว่า IC ได้ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความเสี่ยงกองทุน การอธิบายผลกระทบและระดับความเสี่ยงจาก suitability test กับลูกค้า</p> <p>(2) ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดของกองทุนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะกองทุนที่มีความซับซ้อนหรือมีความเสี่ยงสูง</p> <p>(3) ไม่สามารถอธิบาย fund performance ได้ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>(4) แนะนำกองทุนให้แก่ลูกค้าก่อนที่จะรู้เป้าหมายการลงทุนและระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้</p> <p>(5) พบ 1 สาขาที่ผู้ให้คำแนะนำไม่ใช่ IC แต่พนักงานในสาขาเข้าใจผิดว่าเป็น IC</p>		<p>ด้วย และดูแลให้ IC แจ้งส่วนได้เสียกรณีได้รับค่าตอบแทนแตกต่างกัน</p> <p>4. ให้ประเมินความรู้ความสามารถและความเพียงพอของ IC ที่ให้บริการ fund supermarket ว่า มีความรู้เกี่ยวกับกองทุนรวมมากพอที่จะเสนอขายกองทุนรวมที่หลากหลาย และประเมินความพร้อมของระบบงานและอุปกรณ์รองรับการทำธุรกิจ fund supermarket แล้วแจ้งให้สำนักงานเข้าสอบทานเมื่อพร้อม</p> <p>ทั้งนี้ ให้รายงานสำนักงานตามข้อ 1-3 ภายใน 45 วันนับแต่วันที่สำนักงานสั่งการ</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2559