

ข้อมูลจากการตรวจสอบธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
 ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้าค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
 เพียงวันที่ 30 เมษายน 2563

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. ระบบงานเกี่ยวกับกระบวนการขายและให้คำแนะนำ</p> <p>ควรปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือควบคุมดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานขาย และการปฏิบัติงานจริง โดยพบข้อผิดพลาดและการไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ธนาคารกำหนดไว้ ได้แก่</p> <p>ด้านเครื่องมือช่วยการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบ Selling Agent ไม่กำหนดเงื่อนไขหรือแสดงข้อความช่วยเหลือคนผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) - เกิดปัญหาการใช้งาน Application โทรศัพท์มือถือ (“M-choice”) บ่อยครั้ง โดยธนาคารไม่ประมวลภาพรวมเพื่อวิเคราะห์และป้องกันการเกิดซ้ำ - IC ใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่แตกต่างกัน และข้อมูลส่วนที่ธนาคารเผยแพร่แก่ IC ผ่าน intranet ไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบัน <p>ด้านการสอบย้อนและการตรวจสอบรายการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - checker ณ จุดขายไม่ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ - การไม่ได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการส่งคำซื้อขายผิดปกติของลูกค้าผ่าน M-choice <p>ด้านกระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีลูกค้าสาขาที่ไม่ใช่ fund supermart ต้องการลงทุนกองทุนของบลจ.อื่น (ที่มีใช้บริษัทในเครือ) เจ้าหน้าที่สาขาต้องส่งลูกค้าต่อให้ Helpdesk LBDU ทำหน้าที่ IC แต่เจ้าหน้าที่ Helpdesk LBDU ไม่ได้อธิบายข้อมูลกองทุนแก่ลูกค้า 	<p>(1) ธนาคารได้ปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมระบบงาน เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการสอบทานการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว</p> <p>(2) ธนาคารได้กำหนดวิธีการปฏิบัติไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานแล้ว โดยให้ IC ใช้ข้อมูลจากช่องทางเดียวกันบน intranet รวมทั้งสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน</p> <p>(3) ธนาคารได้กำชับและสื่อสาร IC อีกครั้งแล้ว รวมทั้งให้ Compliance และ Internal Audit กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p>	<p>ให้ธนาคารปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการขาย และสื่อสารเน้นย้ำรวมถึงควบคุมดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการขายที่ธนาคารกำหนด และต้องมีวิธีปฏิบัติที่ทำให้มั่นใจว่าลูกค้าลงทุนด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน/ความเสี่ยงสูง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน
<p>- การให้บริการนอกสถานที่ พบบางกรณีเจ้าหน้าที่ที่ไปให้บริการไม่ใช่ IC ในขณะที่ผู้ลงนามในใบคำสั่งซื้อขายกองทุนในฐานะ IC ไม่ได้ไปให้บริการแก่ลูกค้า</p> <p>- พบกรณี IC คำนวณคะแนนความเสี่ยงของลูกค้าในการจัดทำ suitability test ไม่ตรงตามความเป็นจริง</p>		
<p>2. ระบบงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิด fair dealing การกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยง</p> <p>(1) ธนาคารเริ่มกำหนดให้มีผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลงานด้าน LBDU แต่ยังไม่ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ รวมถึงการรายงานการดำเนินงานด้าน LBDU ต่อคณะกรรมการธนาคารยังไม่เพียงพอ โดยขาดการรายงานการดำเนินงานเชิงคุณภาพให้ครอบคลุมงานทุกด้านของ LBDU</p> <p>(2) การจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามระเบียบธนาคารไม่ครบถ้วน และการสอบสวนข้อเท็จจริงยังไม่ตรงประเด็น จึงอาจไม่ทราบปัญหาที่แท้จริงเพื่อกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข</p> <p>(3) หน่วยงานใน 3 lines of defense ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ขาดการประสานงานและร่วมแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันในลักษณะ end-to-end process โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 2nd & 3rd line (ซึ่งธนาคารได้ outsource ให้บริษัทแม่เป็นผู้ดำเนินการ) เน้นกำกับ/ตรวจสอบเชิงปริมาณเป็นหลัก</p>	<p>(1) ธนาคารได้แก้ไขปรับปรุงนโยบายการประกอบธุรกิจแล้ว ซึ่งได้นำเสนอคณะกรรมการจัดการในเดือนสิงหาคม 2563 และคณะกรรมการธนาคารในเดือนกันยายน 2563 โดยได้กำหนดบทบาทให้ผู้บริหารสูงสุด LBDU ทำหน้าที่บริหารจัดการ ติดตามการดำเนินการธุรกรรม LBDU และผลักดันการกำกับดูแล 8 ระบบงาน โดยรายงานต่อคณะกรรมการจัดการเป็นรายไตรมาส และรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการธนาคารเป็นรายปี</p> <p>(2) ธนาคารรับจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพขึ้นตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีของสำนักงาน</p> <p>(3) ธนาคารรับจะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และทบทวนการประเมินความเสี่ยง รวมถึงการกำกับดูแลและตรวจสอบธุรกรรม LBDU ในลักษณะ end-to-end process อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>ให้ธนาคารดูแลให้ผู้บริหารระดับสูงที่ธนาคารมอบหมายมีอำนาจและหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจส่วนนี้ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีการรายงานการดำเนินงาน LBDU ต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างครบถ้วนเหมาะสม รวมถึงต้องปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ครบถ้วนถูกต้อง และให้คณะกรรมการธนาคารกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพของงาน 2nd & 3rd line ซึ่งธนาคารได้ outsource ให้แก่บริษัทแม่ เพื่อให้ธนาคารได้รับประโยชน์ในการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนกำกับตรวจสอบธุรกรรม LBDU ได้อย่างครบถ้วน รัดกุมและเหมาะสม</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563