

31 มกราคม 2563

เรียน นายกสมาคมบริษัทจัดการลงทุน  
นายกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย  
นายกสมาคมประกันชีวิตไทย  
ประธานสมาคมธนาคารไทย  
ประธานสมาคมธนาคารนานาชาติ  
ผู้จัดการบริษัทหลักทรัพย์ทุกบริษัท

ที่ กลต.กข.(ว) 1 /2563 เรื่อง ผลการตรวจเยี่ยมสาขาธนาคารที่จังหวัดเชียงใหม่

เนื่องด้วยสำนักงานได้เข้าตรวจเยี่ยมสาขาธนาคารที่จังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการขายกองทุนรวมและตราสารหนี้ของธุรกิจ LBDU ระหว่างวันที่ 8 - 10 พฤศจิกายน 2562 พบข้อสังเกตที่ได้จากการตรวจเยี่ยมสาขาธนาคาร จึงขอแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกแห่งทราบด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการขายให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยสรุปได้ ดังนี้

**1. ด้านระบบงาน**

สำนักงานพบว่า ธนาคารส่วนใหญ่มีความพร้อมเรื่องระบบงานการกำกับดูแลกระบวนการขายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด เช่น ทุกธนาคารมีกระบวนการคัดเลือกผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) โดย IC ต้องผ่านการอบรมการสอบในผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน มีการจัดทำเอกสารเพื่อให้ IC สามารถทำความเข้าใจก่อนนำไปเสนอขายต่อลูกค้า และธนาคารส่วนใหญ่นำ e learning มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้ความรู้ IC และมีการวัดผลความเข้าใจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานพบว่า ธนาคารบางแห่งยังไม่มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ได้แก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ จึงมีความเสี่ยงที่ IC อาจไม่ระมัดระวังในการดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารบางแห่งไม่มีการเก็บเอกสารหรือบันทึกกรณีการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดต่อและให้บริการที่มีข้อจำกัดการสื่อสารไว้ในระบบ ทำให้หน่วยงาน

ข้อ 2 ของประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 8/2562 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2562

กำกับดูแลของธนาคารไม่สามารถตรวจสอบให้มั่นใจได้ว่า IC ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าด้วยความระมัดระวังตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดหรือไม่

## 2. ด้านบุคลากร

สำนักงานพบว่า IC ของธนาคารปฏิบัติตามขั้นตอนการขายตามที่ธนาคารกำหนดอย่างไรก็ดี สำนักงานมีข้อสังเกตว่า IC ของธนาคารบางแห่งยังไม่สามารถอธิบายข้อมูลกองทุนในหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (“fund factsheet”) ด้วยความเข้าใจได้ แต่ใช้วิธีอ่านทุกตัวอักษรให้ลูกค้าฟังและไม่สามารถอธิบายข้อมูลในเชิงลึกได้ เช่น ข้อมูลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกองทุนรวม (peer performance) และความเสี่ยงของกองทุนตามที่ระบุใน fund factsheet เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารและการให้ความรู้แก่ IC ที่ธนาคารได้ดำเนินการอาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้คนขายเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารเสนอขายแก่ผู้ลงทุน

สำนักงานจึงขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำข้อสังเกตข้างต้นไปประเมินระบบงานของผู้ประกอบการธุรกิจแต่ละแห่ง เพื่อพิจารณาปรับปรุงแนวปฏิบัติของผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวกับกระบวนการขายให้มีคุณภาพมากขึ้น รวมทั้งติดตามดูแลให้ IC ปฏิบัติให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ธนาคารกำหนดอย่างจริงจังด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางวรัชญา ศรีมาจันทร์)

รองเลขาธิการ

เลขาธิการ<sup>แทน</sup>

ฝ่ายกำกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2033-9538