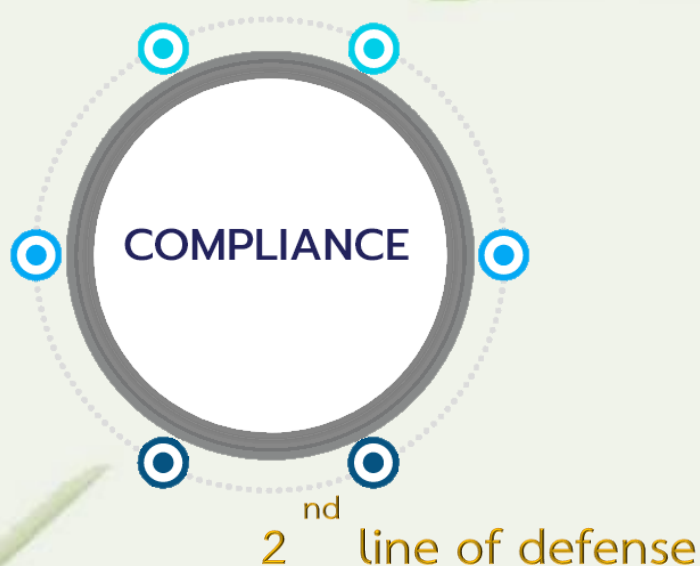




รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปีบัญชี 2563

Annual Compliance Report 2020



สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
Corporate Governance and Compliance (CGC)



สารบัญ

หน้า

สารประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	2
สารผู้จัดการ	3
โครงสร้างการบริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สรป.)	4
บทสรุปผู้บริหาร	5
หมวดที่ 1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.	7
1. นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	7
2. ยุทธศาสตร์หลักด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2563	9
3. กระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	10
หมวดที่ 2 ผลการสอบทานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	11
2.1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	11
2.1.1 การสอบทานตามแนวทาง (Market conduct) กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	11
2.1.2 สรุปผลและวิเคราะห์การประเมินการรับรู้ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	14
2.1.3 สรุปผลและวิเคราะห์การประเมินการรับรู้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558	15
2.2 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ- การปราบปรามการฟอกเงิน	17
2.3 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์	18
2.3.1 การสอบทานด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	18
2.3.2 การสอบทานด้านพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562	20
2.4 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	22
2.5 ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)	24
2.6 ยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	29
2.7 การสอบทานการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติ จากการตรวจสอบ ธปท. ปปง. ประกาศของสำนักงาน ป.ป.ช. และหลักเกณฑ์ที่สำคัญ (Market conduct)	30
2.8 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกรรมทางการเงิน (การตรวจสอบและอายัดบัญชี)	32
2.9 ระบบการกำกับการจัดให้ลูกค้าแสดงตน (ระบบ FCRM)	33
หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่นๆ	37
3.1 ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)	37
3.2 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	39
3.3 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในปี 2563	51
การพัฒนาบุคลากร	62
การสื่อสารการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	66

สารประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. มีการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และของ ธ.ก.ส. อันจะนำไปสู่การพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน

คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในปีบัญชี 2563 ได้พิจารณากำหนดแนวทางการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงาน



ของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์โดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์พิจารณา กลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ตลอดจนกำกับดูแลให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติและดำเนินการของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย และกระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักการ Three Lines Of Defense ที่มีการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปีบัญชี 2563 ทำให้รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ มีการออกมาตรการ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ธ.ก.ส. จึงต้องมีการติดตามกฎเกณฑ์ให้ครบถ้วนให้มีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร กำกับ แนะนำ ส่วนงานและผู้ปฏิบัติอย่างใกล้ชิด มีการติดตามอย่างเป็นระบบ และสอบทานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย



(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล
และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สารผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ให้ความสำคัญเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ กฎ ระเบียบ (Compliance) โดยกำหนดโครงสร้างสายงานกำกับกับการปฏิบัติงาน มีสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาล และกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) เป็นหน่วยงาน Second Line Of Defense ทำหน้าที่กำกับกับการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ และขับเคลื่อนงานการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยการกำกับ ติดตาม กำหนดแนวทาง และให้ข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎหมายและประเมินผลการควบคุมภายใน และ คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย



ธ.ก.ส. ได้ประกาศนโยบายกำกับการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ กำหนดแผนงานและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายรวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ และส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการปฏิบัติงานกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นรายไตรมาสและรายปี

ธ.ก.ส. ยังคงติดตามให้พนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย ของทางการ และหน่วยงานกำกับอย่างเข้มงวด รวมทั้ง ติดตามมาตรการของรัฐบาล และประกาศของธนาคาร แห่งประเทศไทย (ธปท.) และนำมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าได้รับความช่วยเหลือตาม มาตรการอย่างถูกต้องและทันท่วงทีรวมทั้งกำกับ ติดตาม และสอบทานตามกระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย อย่างครบถ้วน

(นายณารัตน์ จามวลัยรัตน์)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

โครงสร้างการบริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.)



นายศักดิ์ณรงค์ พันอากาศ
ผอ.สธป.



นางชลาทิพย์ วิชัยบุญ
ผช.สธป.



นางจินตนา ไตยิ้ม
ผช.สธป.



น.ส.อนันตพร พุ่มไม้
ผู้บริหารทีม

นางพรกมล พิณะเวศน์
ผู้บริหารทีม

น.ส.จิรพรรณ เอกวรารณ
ผู้บริหารทีม

นายธัญพิสิษฐ์ ไชยศิริ
ผู้บริหารทีม

นายธนา ไชยวัฒน์
ผู้บริหารทีม

(ว่าง)
ผู้บริหารทีม

กลุ่มงานกำกับการ
บริหารจัดการที่ดี

กลุ่มงานนโยบายและ
แผนงาน

กลุ่มงานกำกับการ
ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ของหน่วยงานกำกับ

กลุ่มงานกำกับการ
ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ด้านเทคโนโลยีและ
สารสนเทศและธุรกิจ
อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มงานกำกับการ
ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ด้าน ปปง.

กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติ
ตามกฎเกณฑ์ด้านการ
อายัดบัญชีของลูกค้า

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จัดให้มีโครงสร้างส่วนงานที่รับผิดชอบการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับฉบับที่ 52 ว่าด้วยการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระ (Independence) และมีความโปร่งใส (Transparency) ยึดหลักการในการควบคุม กำกับ และการตรวจสอบ (Three lines of Defense) เพื่อให้มีกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลที่เหมาะสม (Check and Balance) ได้จัดทำนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำแผนงานและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องแก่ส่วนงานต่าง ๆ สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของส่วนงาน และพนักงาน และรายงานผลการสอบทานให้แก่ฝ่ายจัดการสายงานกำกับการปฏิบัติงาน คณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2563 จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอผลการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. ทบทวนนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนดแนวทางการปฏิบัติด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ 2 ยุทธศาสตร์ 8 แผนงาน และปรับปรุงกระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. ผลการสอบทานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) 9 ส่วนงาน 4 ระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือช่วยในการขาย มีการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า มีช่องทางการรับรู้เรื่องร้องเรียน แต่ควรมีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง การเยียวยา การให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น และได้แจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขแล้ว
3. ผลการสอบทานด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สอบทานประเภทผลิตภัณฑ์/บริการ 20 รายการ ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับต่ำ 19 รายการ มีเพียง 1 รายการ ที่ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คือ เงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งฝ่ายเงินฝากได้กำหนดมาตรการให้เป็นไปตามกฎหมาย ปปง. แล้ว
4. ผลการสอบทานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผู้บริหาร พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ผ่านเกณฑ์การรับรู้ร้อยละ 78.25 ไม่ผ่านเกณฑ์รับรู้ร้อยละ 21.75 และด้านพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 การสอบทานตนเองส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ครบตามกฎเกณฑ์ ส่วนการปฏิบัติไม่ครบตามกฎเกณฑ์ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจจับการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาตได้ทันกาล ซึ่งธนาคารอยู่ระหว่างจัดหาระบบ FIM
5. ผลการสอบทานด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี สอบทานตามประกาศของ ธปท. ที่ สกส. 12/2562 สกส. 13/2562 และ สกส. 14/2562 ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจและปฏิบัติได้ตามกฎเกณฑ์ ได้มีข้อเสนอแนะส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง แต่งตั้งกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง

6. ผลการสอบทานระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) จำนวน 8 ด้าน ผลการสอบทานตนเองส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มากที่สุด คือ ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนงาน (สำหรับผู้บริหาร) เช่น การแก้ไขตามผลการตรวจสอบและการวางแผนป้องกัน

7. ผลการสอบทานการยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดย สนจ. และ สกน. จำนวน 9 ด้าน ส่วนใหญ่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ครบถ้วน ส่วนการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วนมากที่สุด คือ ด้านธุรกรรมสินเชื่อ เช่น ไม่มีการตรวจสอบเยี่ยมเยียนลูกหนี้ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ S3 เพราะพนักงานมีภาระงานหลากหลายและงานเร่งด่วนจำนวนมาก ซึ่งได้รายงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางป้องกันแล้ว

8. กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในบัญชี 2563 ได้แก่ ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ซึ่งได้สื่อสาร กำกับ และติดตามทุกส่วนงานให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดแล้ว

9. ระบบการกำกับการจัดการให้ลูกค้าแสดงตน (ระบบ FCRM) สอบทานตั้งแต่ 1 กันยายน 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2564 ข้อมูลธุรกรรมที่ไม่ได้จัดให้ลูกค้าแสดงตนคิดเป็นร้อยละ 51.52 เนื่องจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานที่ใช้ยังไม่เพียงพอ ซึ่งได้แจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไข

10. ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) การบันทึกกฎเกณฑ์สะสมตั้งแต่ปีบัญชี 2561 – 2563 กฎเกณฑ์ภายนอกจำนวน 830 กฎเกณฑ์ และกฎเกณฑ์ภายในจำนวน 1,520 กฎเกณฑ์ และได้มีการพัฒนาระบบระยะที่ 3 โดยปรับปรุงรูปแบบการใช้งาน และการเรียกรายงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น

นอกจากนี้ ยังได้ส่งเสริมความรู้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ให้เข้ารับการอบรม สัมมนา ประชุม ร่วมกับส่วนงานภายในและส่วนงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี ขณะเดียวกันได้มีการสื่อสารการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยวิธีการและช่องทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานรับรู้ทั่วทั้งองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

หมวดที่ 1 การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.

1. นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

เพื่อให้การดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอกธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ธนาคารจึงได้ประกาศใช้ นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ฉบับนี้ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดมั่นเป็นหลักการในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายฯ ดังนี้



ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่ 1467/2564
เรื่อง นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

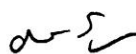
เพื่อให้การดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่างๆของทางการและของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการ และความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ตลอดจนการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ประกาศใช้นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ฉบับนี้ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดมั่นเป็นหลักการในการที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายฯ ดังนี้

1. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายความว่ารวมถึง คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดมั่นในการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆของทางการและของธนาคาร ดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการต่อต้าน การทุจริตในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
2. ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่างๆของทางการและของธนาคารอย่างเคร่งครัด
3. ธนาคารจัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน
4. ธนาคารจัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
5. ธนาคารจัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนดแนวทาง ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ของกฎหมาย
6. พัฒนาการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่น เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้มีระบบการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และรายงานผลการสอบทาน กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีและรายงานต่อธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน
8. ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT)

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงประพุดิตนเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการและของธนาคารและหลีกเลี่ยงการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือการดำเนินงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมทั้งพนักงานและผู้ช่วยพนักงานมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยไม่ถือว่าเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานที่ทำหน้าที่กำกับปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น เพื่อลดความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งเสริมสร้างให้ธนาคารมีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนตลอดไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

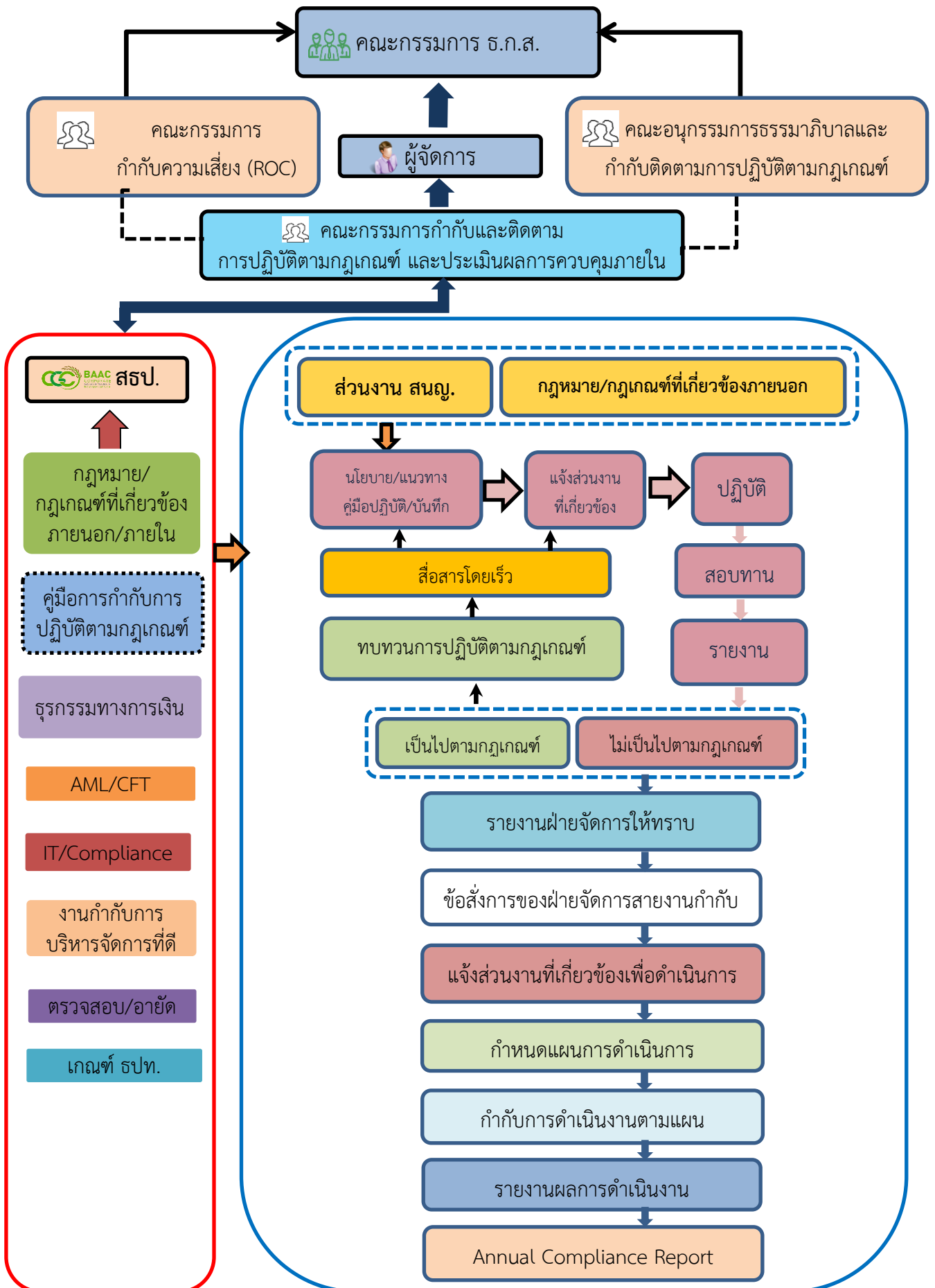
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

2. ยุทธศาสตร์หลักด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2563



3. กระบวนการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



หมวดที่ 2 ผลการสอบทานการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ผลการสอบทานการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ตามที่ ธปท. กำหนดให้หน่วยงาน second line of defense ควบคุมดูแลและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ พร้อมทั้งสื่อสารหลักเกณฑ์ของธนาคารและทางการ ให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารทราบเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารอย่างเคร่งครัด และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารและทางการ โดย ธ.ก.ส. ได้นำหลักการและแนวทางปฏิบัติในเรื่องการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) มาใช้เป็นกรอบและหลักปฏิบัติเพื่อดำเนินการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามแนวทางธนาคารแห่งประเทศไทย การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ธุรกรรมด้านการเงิน และการกำกับปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ที่สำคัญตามกฎหมาย ตามแผนการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2563 กำหนดให้ ธ.ก.ส. สุ่มสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และรายงานผลการสอบทาน สรุปได้ดังนี้

2.1 การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

2.1.1 การสอบทานตามแนวทาง Market conduct กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้มีประกาศที่ สกส2.4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งมีผลบังคับใช้กับสถาบันการเงินเฉพาะกิจตามกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงินทุกแห่ง และผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน 2563 เป็นต้นไป เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการตามประกาศดังกล่าว ธปท. ได้มีการสุ่มสอบทานการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ด้านการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และติดตามผลการแก้ไขตามข้อสังเกตที่ตรวจพบ เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้ดำเนินการสอบทานตามแนวทาง Market conduct กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2564 โดยปีบัญชี 2563 ได้สอบทานไปแล้ว 10 ส่วนงาน ได้แก่ ฝส. ฝง. ฝกต. ฝปท. ฝกม. ฝงช. ฝสว. ฝสพ. ฝสพ. และ ฝสร. โดยมีการสอบทานทั้งสิ้น 4 ระบบ ได้แก่ ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า ระบบที่ 4 กระบวนการขาย ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า และระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน โดยสรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

ธนาคารมีนโยบายบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) มีคู่มือ

ปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ คู่มือวิธีปฏิบัติ บันทึกช้กซ้อม มีเครื่องมือในการขายเพื่อช่วยอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้อย่างครบถ้วน และมีการกำหนดเงื่อนไขและค่าธรรมเนียมและเปิดเผยผ่าน www.baac.or.th อย่างชัดเจน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า แต่มีบางประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ คือ ควรมีกระบวนการพัฒนาหรือวิเคราะห์คัดเลือกผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง ควรมีการประเมินความเสี่ยงด้าน ปง. ก่อนการออกผลิตภัณฑ์ เป็นต้น โดยจะต้องมีการติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ดำเนินการอยู่อย่างเคร่งครัด

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย

ธนาคารมีคู่มือปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ มีเครื่องมือในการขาย คู่มือวิธีปฏิบัติ บันทึกช้กซ้อม เพื่อช่วยในกระบวนการขายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบางประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ ควรกำหนดวิธีการจัดประเภทลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง การกำหนดวิธีการให้พนักงานขาย เสนอขายผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้ากลุ่มเปราะบางได้รับบริการอย่างระมัดระวังเป็นพิเศษ มีระบบหรือกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพการขายทุกช่องทางเพื่อให้มั่นใจว่าการเสนอขายไม่รบกวน ไม่หลอก ไม่บังคับ และไม่เอาเปรียบ

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า

ธนาคารมีนโยบายดูแลความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีคู่มือวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีวิธีปฏิบัติการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) แต่มีบางประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ ควรมีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลข้อมูลของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ในวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลูกค้า เช่น กระบวนการส่งใบแจ้งหนี้ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงคู่มือหรือมีระบบที่ช่วยให้การควบคุม ดูแลข้อมูลลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดโดยลูกค้ามีสิทธิเลือกในการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ก็ได้โดยไม่กระทบต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ในรูปแบบฟอร์ม โดยต้องแยกส่วนที่ขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด และเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน เป็นต้น

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ธนาคารมีคู่มือปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ หมวดที่ 1 การรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้า และหมวดที่ 3 การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) มีการกำหนดผู้ทำหน้าที่รับและจัดการเรื่องร้องเรียนและมีการรายงาน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ Call Center, ศูนย์บริการลูกค้า 1593, Website ธนาคาร, E-mail ธนาคาร, Facebook ธนาคาร, กล้องรับความคิดเห็น, โทรศัพท์/FAX เป็นต้น และมีการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารระดับสูงได้ทราบทุกเดือน แต่มีบางประเด็นที่ต้อง

ดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ อาทิคู่มือปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ เกี่ยวกับการเยียวยา ควรมีการกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้ตามกำหนดระยะเวลา และธนาคารควรมีมาตรฐานกลางในการแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกันเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที โดยอาจมีการกำหนดเป็นคู่มือการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย ธนาคารควรมีระบบการติดตามความคืบหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีความเป็นรูปธรรมมากกว่าเดิม และควรมีการนำเรื่องร้องเรียนมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สรป. ได้มีการสอบทาน สวก. ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างโดยสอบทานทั้ง 9 ระบบ เพื่อให้มีโครงสร้างที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Market conduct ผลการสอบทาน คือ ธนาคารมีระเบียบฉบับที่ 43 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ แต่มีบางประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อความครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ อาทิ เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามหลักเกณฑ์ Market conduct สรป. ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรขอให้มีการกำหนดส่วนงานที่รับผิดชอบให้กำหนดรายละเอียดการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct

ซึ่งจากผลการสอบทาน สรป. ได้ส่งผลการสอบทานและข้อเสนอแนะให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนด ตลอดจนส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้จัดทำแผนงานขับเคลื่อนการดำเนินงานด้าน Market conduct ของธนาคารปีบัญชี 2563 ดังนี้

1. แผนการจัดทำนโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ของ ผกต. ในนโยบายมีการกำหนดให้ประเมินความเสี่ยงด้าน ปปง. ก่อนการออกผลิตภัณฑ์
2. แผนจัดทำคำนิยามของลูกค้ากลุ่มเปราะบางและเพิ่มเติมในคู่มือปฏิบัติงานของ ผกต. เพื่อให้สาขาใช้วิเคราะห์ลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้
3. แผนพัฒนาระบบงานประเมินการขายของพนักงานของเลขาธิการคณะกรรมการฯ Market conduct เพื่อควบคุมและติดตามดูแลการปฏิบัติงานเสนอขายประจำวันของพนักงาน
4. แผนทบทวนทางปฏิบัติการส่งใบแจ้งหนี้ของ ผสบ. โดยรักษาข้อมูลลูกค้าให้สาขาลือปฏิบัติเพื่อให้สาขาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตามหลัก Market conduct และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. แผนทบทวนคู่มือปฏิบัติงานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ของ ผกต. หมวดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยเพิ่มเติมหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และมาตรการชดเชยเยียวยาลูกค้าเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
6. แผนทบทวนกระบวนการ ระยะเวลามาตรฐานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (SLA) และปรับปรุงระบบงาน การจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนด้าน Market conduct และการวิเคราะห์สาเหตุรายงานผลของ ผกต. เพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการแนวทางป้องกันแก้ไขในระดับธนาคาร

2.1.2 สรุปผลและวิเคราะห์การประเมินการรับรู้ด้านการให้แกลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

สำนักส่งเสริมธรรมมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้จัดทำแบบประเมินการรับรู้และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อดำเนินการสำรวจความตระหนักและให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ควรจะได้รับจากการใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ต่อไป โดยผลการประเมินการรับรู้ มีดังนี้

ผลการตอบแบบประเมิน

จากการประเมินการรับรู้ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) พนักงานได้คะแนนเฉลี่ย 73.9 คะแนน โดยสรุปผลการประเมิน ดังนี้

- ข้อที่ตอบถูกมากที่สุด คือ ข้อ 7 เรื่องการดูแลข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยส่วนใหญ่จะทราบถึงความสำคัญของการดูแลข้อมูลลูกค้าว่าทำให้ข้อมูลลูกค้าได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย

- ข้อที่ตอบถูกลงมา คือ ข้อ 3 ธปท. ได้ยกระดับการกำกับดูแลสถาบันการเงินเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการธนาคารต้องยึดหลัก 4 ไม่ หลัก 4 ไม่ตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. โดยส่วนใหญ่จะทราบว่า คือ ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ

- ข้อที่ตอบผิดมากที่สุด คือ ข้อ 5 การให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง ธนาคารต้องมีกระบวนการเสนอขายที่ใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ และตามคำจำกัดความของ ธปท. ลูกค้ากลุ่มเปราะบางส่วนใหญ่จะไม่ทราบคำจำกัดความนี้

- ข้อที่ตอบผิดรองลงมา คือ ข้อ 10 กรณีที่ ธ.ก.ส. ไม่ดำเนินการตามหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) นอกจากจะถูกปรับแล้ว ธ.ก.ส. จะถูกดำเนินการอย่างไร โดยส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าต้องมีการประกาศความผิดไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของธนาคารและหน้าเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการรับรู้ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) จะทำให้ทราบถึงกลุ่มบุคลากรที่แบ่งตามมิติต่าง ๆ ที่ต้องการวัดผลการรับรู้ เช่น แบ่งตามส่วนงาน แบ่งตามฝ่ายกิจการสาขาภาค แบ่งตามระดับอายุงาน ทำให้ทราบถึงกลุ่มบุคลากรที่ได้คะแนนน้อย ซึ่งธนาคารจะต้องมีแผนงานที่จะต้องเร่งดำเนินการสื่อสารในกลุ่มเหล่านี้ ตลอดจนเร่งดำเนินการในทุกกระบวนการเพื่อสร้างความตระหนักและปฏิบัติตามให้เป็นไปตามแนวทางด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และควบคุมติดตาม ประเมินผลการรับรู้เพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของ ธปท. ในเรื่องการบริหารแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ทั้ง 9 ระบบ ต่อไป

แผนการปรับปรุง

ซึ่งจากผลประเมินการรับรู้ สธป. ได้ส่งผลการสอบทานและข้อเสนอแนะให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนด และส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุง ดังนี้

1. แผนสินเชื่อเสริมสภาพคล่องลูกค้ารายย่อย A-Plus (E-Contract) ของ ผสพ. โดยแผนดังกล่าวมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบค่านิยม “ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง” ผ่านคำชี้แจงวิธีปฏิบัติ

2. ผงผ. มีการจัดทำบันทึกเวียนแจ้งวิธีปฏิบัติงานให้สาขาทราบ พร้อมแนบย้ำเรื่องการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง และเพิ่มเติมข้อความ “กรณีพนักงานไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

Market conduct จะถูกปรับ และจะถูกประกาศความผิดไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของ ธ.ก.ส. และ ธปท.” เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ สร้างความตระหนัก และให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

2.1.3 สรุปผลและวิเคราะห์การประเมินการรับรู้ด้านพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้จัดทำแบบประเมินการรับรู้การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เพื่อดำเนินการสำรวจการให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าที่ควรจะได้รับจากการใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ต่อไป โดยผลการประเมินการรับรู้ มีดังนี้

ผลการตอบแบบประเมิน

จากการประเมินการรับรู้การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 โดยสรุปผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 จำนวนพนักงานพัฒนาธุรกิจระดับ 4 - 7 ทั้งหมด 5,988 คน (ณ 30 ก.ย. 2563)

1.2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกราย สنج. จำนวน 3,796 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 2,387 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 1,389 คน ไม่ต้องการระบุเพศ 27 คน มีผู้ไม่เข้าตอบแบบประเมินจำนวน 2,192 คน

1.3 อายุงานในตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจ จำแนกเป็น อายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 1,015 คน อายุงานมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 1,755 คน อายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,040 คน

ส่วนที่ 2 ข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้

2.1 ด้านการรับรู้ข้อปฏิบัติ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการรับรู้ใน ประเด็น “การไม่ทวงถามหนี้ลูกค้าในวันจันทร์ - ศุกร์ หลังเวลา 20.00 น.” ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.52

ประเด็นที่พนักงานรับรู้ น้อยที่สุดคือ “การเรียกให้ผู้ค้าประกันชำระหนี้โดยผู้ค้าประกันยังไม่ได้รับหนังสือบอกกล่าวการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า” ในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.50

2.2 ด้านการนำไปปฏิบัติข้อปฏิบัติ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ประเด็น “การไม่ทวงถามหนี้ลูกค้าในวันจันทร์ - ศุกร์ หลังเวลา 20.00 น.” ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.52

ประเด็นที่พนักงานนำไปปฏิบัติ น้อยที่สุดคือ “การเรียกให้ผู้ค้าประกันชำระหนี้โดยผู้ค้าประกันยังไม่ได้รับหนังสือบอกกล่าวการผิดนัดชำระหนี้ของลูกค้า” ในระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.66

ส่วนที่ 3 ข้อห้ามในการทวงถามหนี้

3.1 ด้านการรับรู้ข้อห้าม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการรับรู้ใน ประเด็น “ห้ามพูดจาไม่สุภาพ ดูหมิ่นลูกค้า” ในระดับ มากที่สุด คือ

- รู้และปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.34
- รู้แต่ไม่ได้ปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 1.74

- ไม่รู้คิดเป็นร้อยละ 0.16

ประเด็นที่พนักงานไม่รู้ มากที่สุดคือ “ห้ามเสนอหรือจงใจให้ลูกค้าออกเช็ค ทั้งที่รู้ว่าลูกค้าอยู่ในฐานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้” ในระดับ มากที่สุด คือ

- รู้และปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 95.52
- รู้แต่ไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 2.54
- ไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 2.77

3.2 ด้านการปฏิบัติตามข้อห้าม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีการปฏิบัติตาม ในประเด็น “ห้ามพุดจาไม่สุภาพ ดุหมั่นลูกค้า” ในระดับ มากที่สุด คือ

- รู้และปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.34
- รู้แต่ไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 1.74
- ไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 0.16

ประเด็นที่พนักงานเข้าใจข้อห้ามแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ มากที่สุดคือ “ห้ามติดต่อและทำให้ผู้อื่นที่มีลูกค้าเข้าใจผิดเพื่อให้ได้ข้อมูลลูกค้า เช่น การหลอกลวงผู้อื่น เพื่อให้ได้เบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า” ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ คือ

- รู้และปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 93.7
- รู้แต่ไม่ได้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 4.29
- ไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 2.34

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับแบบประเมินการรับรู้และปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พบว่าผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะจำนวน 85 คน ซึ่งข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก ได้แก่

4.1 ให้สำนักงานใหญ่ มีการส่งใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้าโดยตรง และเมื่อลูกค้ามีการค้างชำระหนี้ ให้ธนาคารแจ้งหนังสือเตือนผู้ค้ำจากส่วนกลาง แล้วส่งตรงให้กับลูกค้าและผู้ค้ำประกันเลย และอยากให้มีการดำเนินคดีกับลูกค้าอย่างเด็ดขาด เนื่องจากทุกวันนี้ลูกค้ารู้ว่าธนาคารไม่ดำเนินคดีจริง จึงไม่สามารถบังคับชำระหนี้จากลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 15.29 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

4.2 คำถามของแบบประเมินและตัวเลือกคำตอบค่อนข้างทำให้สับสน ตัวเลือกคำตอบ รู้และปฏิบัติ การตอบคำถามที่เป็นข้อห้าม สามารถอนุมานคำตอบได้หลายแนวทาง ควรออกแบบคำถาม ให้เข้าใจง่าย ไม่ต้องตีความ เพราะคำถามบางข้อไม่สามารถใช้คำตอบที่ระบุให้ได้ คิดเป็นร้อยละ 8.23 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

4.3 ควรมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมกับพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานที่ทำงานมานาน ยังเข้าใจในเรื่องดังกล่าวไม่ถ่องแท้ พนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงานก็ทำงานไม่ถูกต้องตามไปด้วย คิดเป็นร้อยละ 5.88 ของผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

สรุปผลการประเมินด้านการรับรู้และปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558

จากแบบประเมินดังกล่าว พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจ ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพนักงานบางส่วนที่รู้ว่าข้อห้ามบางประการที่ไม่สามารถปฏิบัติได้แต่พนักงานก็ยังคงปฏิบัติเป็นบางครั้ง ทำให้การกระทำดังกล่าวอาจส่งผลให้เกิดการกระทำผิดกฎหมาย และก่อให้เกิดความเสียหายกับทั้งธนาคารและตัวพนักงานเอง ธนาคารควรมีนโยบายการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมแก่พนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติได้เรียนรู้และสามารถปรับตัวในการทำงานในธนาคารได้อย่างเข้าใจ และเกิดการพัฒนาศักยภาพจากประสบการณ์การทำงาน

2.2 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ

การปราบปรามการฟอกเงิน

ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันการฟอกเงิน

ตามที่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ได้มีประกาศ เรื่อง แนวทางในการพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงด้านการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย หรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และประกาศ เรื่อง แนวทางในการ กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีการสำหรับการประเมิน บริหารและบรรเทาความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงภายในองค์กรของสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 กำหนดให้ธนาคารต้องพิจารณาความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ ที่มีความเสี่ยงสูงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ปปง.

ผลการประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ

ลำดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์/บริการ	คะแนนรวม	ระดับความเสี่ยง	ส่วนงาน
1	เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต *	-	ความเสี่ยงต่ำ	สงช.
2	การค้าต่างประเทศ Trade Finance	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
3	บริการเงินโอนต่างประเทศขาออก Outward Remittance	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
4	บริการเงินโอนต่างประเทศขาเข้า Inward Remittance	0	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
5	บริการเงินโอนระหว่างไทย-ลาว	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
6	บริการโอนเงินด่วนระหว่างประเทศ เวสเทิร์น ยูเนียน	6	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
7	การโอนเงินต่างสำนักงาน (โอนลอย)	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.

8	บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Money Exchange)	6	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
ลำดับ	ประเภทผลิตภัณฑ์/บริการ	คะแนนรวม	ระดับความเสี่ยง	ส่วนงาน
9	บริการโอนเงินรายย่อย (ORFT counter) *	-	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
10	บริการโอนเงินผ่านระบบ ITMX Bulk Payment *	-	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
11	บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (BAHTNET) *	-	ความเสี่ยงต่ำ	ฝกธ.
12	เงินฝากออมทรัพย์	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝงฝ.
13	เงินฝากกระแสรายวัน**	9	ความเสี่ยงปานกลาง	ฝงฝ.
14	เงินฝากประจำ	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝงฝ.
15	สลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.	6	ความเสี่ยงต่ำ	ฝงฝ.
16	บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการระบบ Teller Payment	3	ความเสี่ยงต่ำ	ฝงฝ.
17	กองทุนเงินออมแห่งชาติ กอช. *	-	ความเสี่ยงต่ำ	ฝงฝ.

หมายเหตุ

* ตามแนวทางปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ กำหนดให้ผลิตภัณฑ์ บริการ ที่มีลักษณะเป็นความเสี่ยงต่ำ ไม่ต้องประเมินปัจจัยความเสี่ยง ผลิตภัณฑ์ บริการ มีดังนี้

1. เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต
2. บริการโอนเงินรายย่อย ORFT counter
3. บริการโอนเงินรายย่อย ระบบ Bulk payment แต่ละราย
4. บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่ 3 3FT (Third Party Funds Transfer)
5. กองทุนเงินออมแห่งชาติ กอช.

** เงินฝากกระแสรายวัน จากผลการประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินฯ มีระดับความเสี่ยงปานกลาง ส่วนงานที่ออกผลิตภัณฑ์ ได้กำหนดมาตรการเพื่อบริหารและบรรเทาความเสี่ยงให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการฟอกเงินฯ

2.3 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 การสอบทานด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดำเนินการสอบทาน

3 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบทานด้าน IT กับส่วนงาน ศูนย์รักษาความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ศรส.) ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ฝทส.) ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (ฝพส.) และสำนักแผนเทคโนโลยีดิจิทัล (สผจ.)

ผลการสอบทาน มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ

1. จากการสอบทานพบว่า การเผยแพร่เอกสารนโยบายให้ผู้ให้บริการภายนอกธนาคาร (INTRANET) ยังไม่พบ เนื่องจากต้องให้ DPO และ ผู้จัดการ ได้พิจารณาและให้ความเห็นชอบ เพื่อประกาศใช้ต่อไป (ซึ่งจะต้องให้พนักงานและลูกค้าได้ทราบด้วย)
2. จากข้อ 1.5 ศรส. เสนอว่าธนาคารควรมีการตั้งคณะกรรมการระดับสูง (Committee) มาเพื่อพิจารณาและตัดสินใจในการจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ใดบ้าง (ซึ่งจะต้องผ่านการพิจารณาจากกลุ่มด้าน BU มาก่อนจึงมาถึงกลุ่มด้าน IT)
3. ในข้อ 3.1 – 3.5 ธนาคารมีวิธีปฏิบัติอยู่แล้ว แต่ในข้อ 3.5 -3.6 ยังไม่มีความชัดเจนว่าข้อมูลส่วนตัวเป็นข้อมูลธนาคาร ข้อมูลส่วนตัวเป็นข้อมูลลูกค้า ในตัวกฎหมายยังไม่ได้ลงรายละเอียด ทำให้การจัดการข้อมูลจึงยังทำได้ไม่แน่ชัด
4. จากข้อ 4 ศรส. มีวิธีการและกระบวนการอยู่แล้ว แต่ขาดคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากคณะกรรมการ DG ที่จะสั่งการให้ปฏิบัติหรือดำเนินการ
5. ศรส. เสนอให้คณะกรรมการ DG ต้องมีการกำกับให้ส่วนงานที่ต้องจัดเก็บข้อมูลลูกค้าเก็บข้อมูลอะไรได้บ้าง และอะไรที่ไม่ควรจัดเก็บ
6. สรป. ขอให้ลงในรายละเอียดเป็นเรื่อง ๆ ไปในตัวระบบ เช่น การรวบรวมข้อมูลจะต้องทำอะไรบ้าง มีกระบวนการอย่างไร การนำไปใช้มีกระบวนการอย่างไรถึงนำไปใช้ได้ การเปิดเผยข้อมูลมีวิธีการดำเนินการอย่างไร
7. ข้อมูลที่ธนาคารมี ยังขาดคุณภาพ และการ Update ข้อมูลยังน้อย เนื่องจากพนักงานสาขายังไม่เข้าใจ และเกิดความตระหนักในเรื่องดังกล่าว
8. ในตัวระบบมีการจัดเก็บ Log หรือประวัติ แต่ในแง่ที่เป็นตัวเอกสารในการอนุญาตคำร้องต่าง ๆ นั้น ยังไม่ครอบคลุม
9. สรป. ได้เสนอแนะในเรื่อง TOR มีระบุในเรื่องของการจัดเก็บและรวบรวมไว้หรือไม่ ส่วนใหญ่พบมีการนำไปใช้เป็นส่วนใหญ่ จึงอยากให้นำไปไว้ใน TOR ด้วย
10. ด้านการฝึกอบรมให้เป็นหน้าที่ของ ผทน. ในการเรียกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน

ปัญหาและอุปสรรค

1. พนักงานและผู้บริหารบางท่าน ยังขาดความตระหนักและความเข้าใจถึงการปกป้องหรือคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
 2. รายละเอียดในเรื่องของกฎหมาย ยังไม่มีกฎหมายลูกที่ออกถึงวิธีปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจนออกมา ทำให้การกำหนดวิธีปฏิบัติที่แน่นอนหรือชัดเจนได้ยาก
 3. หลายส่วนงานยังขาดความตระหนัก การรักษาความลับในข้อมูลของลูกค้า
- (2) กลุ่มเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบ Intranet

ในกลุ่มที่มีการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบ INTRANET ของธนาคาร สรป. ได้มีการแจ้งเป็นบันทึกไปยังส่วนงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้ดำเนินการแก้ไขแล้ว (19 มิ.ย. 2563) ผลการตรวจสอบ ณ วันที่ 22 กันยายน 2563 หลายส่วนงานได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว แต่ยังมีที่ยังไม่ได้ดำเนินการหรือแก้ไขไม่เรียบร้อยคือ ฝ่ายกิจการสาขากาชาดวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ฟอล.) ข้อมูลยังมีแสดงเลขที่บัตรประชาชนและชื่อสกุล

อยู่ด้วยกัน (ตัดที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ออก) และสำนักพิธีการสินเชื่อและหลักประกัน (สพป.) ข้อมูลยังมีเลขที่บัตรประชาชนและชื่อสกุลอยู่ด้วยกันเช่นเดียวกัน และเลขที่เอกสารสิทธิ ชื่อเจ้าของกรรมสิทธิ์ และที่ตั้งของเอกสารสิทธิ

(3) กลุ่มผู้บริหารและพนักงาน ที่ตอบผ่านแบบสำรวจการรับรู้ตาม พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) ได้จัดทำแบบสำรวจการรับรู้ตาม พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสำรวจการรับรู้และสร้างความตระหนักความเข้าใจใน พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร โดยกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสำรวจประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และผู้ช่วยพนักงาน ข้อมูล ณ วันที่ 3 กันยายน 2563 จำนวนพนักงานทั้งหมด 22,800 คน

สรุปภาพรวมผู้ผ่านเกณฑ์การรับรู้และไม่ผ่านเกณฑ์การรับรู้ตาม พ.ร.บ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 21,991 คน

กลุ่ม	ผ่านเกณฑ์การรับรู้		ไม่ผ่านเกณฑ์การรับรู้	
	จำนวน	ผ่าน	จำนวน	ไม่ผ่าน
ผู้ช่วยพนักงาน	1,880	8.55	600	2.73
พนักงานปฏิบัติการ	13,882	63.13	3,828	17.41
ผู้บริหาร	1,447	6.58	354	1.61
ยอดรวม	17,209	78.25	4,782	21.75

2.3.2 การสอบทานด้านพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) ได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ให้กับคณะกรรมการฝ่ายจัดการ ในการประชุมครั้งที่ 11/2562 เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2562 และสื่อสารให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบและนำไปปฏิบัติภายใต้ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 สธป. จึงได้มีการติดตามโดยให้ส่วนงานได้มีการสอบทานตนเองภายใต้กรอบแห่ง พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework) ของ ธปท. ซึ่งส่วนงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ฝทส. ฝพส. สผจ. ศรส. และ สบท. สรุปผลได้ดังนี้

1.ขอบเขตการสอบทานตนเองแบ่งเป็น 4 เรื่อง ได้แก่

เรื่อง	รายการ	ปฏิบัติตามเกณฑ์	ปฏิบัติไม่ครบ	รวม
1	มาตรการป้องกันเหตุการณ์ภัยไซเบอร์	46	2	48
2	แนวปฏิบัติในการรองรับภัยคุกคามไซเบอร์	9	3	12
3	การประเมินความเสี่ยง	7	-	7
4	การเฝ้าระวังและการจัดการภัยคุกคามไซเบอร์	18	2	20

2. รายละเอียดการปฏิบัติไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 7 ข้อ มีดังนี้

2.1 มาตรการป้องกันเหตุการณ์ภัยไซเบอร์ จำนวน 2 ข้อ ส่วนงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ศรส.

(1) มีเครื่องมือและกระบวนการ ที่ใช้ตรวจจับการเปลี่ยนแปลง แก๊ซ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรม ระบบงาน และข้อมูล โดยไม่ได้รับอนุญาตได้ทันกาล

หมายเหตุ กำลังจัดหาระบบ FIM เพื่อใช้งานภายในปีบัญชี 2563 (File Integrity Monitoring : FIM คืออุปกรณ์สำหรับ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของระบบ ตรวจสอบไฟล์สำคัญ ๆ เช่น registry, system file ต่าง ๆ และรายงาน Admin ทันทีที่ถูกโจมตี)

(2) มีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งครอบคลุมการจำกัดการเข้าถึง การยกเลิกใช้งาน การทำลายหรือทดแทน รวมถึงการตั้งค่าใหม่และการทดสอบก่อนนำกลับมาใช้งาน

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการ

2.2 แนวปฏิบัติในการรองรับภัยคุกคามไซเบอร์ จำนวน 3 ข้อ ส่วนงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ศรส.

(1) มีรายชื่อหน่วยงานภายนอกพร้อมช่องทางการติดต่อที่เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ติดต่อกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติจากภัยคุกคามทางไซเบอร์หรือเมื่อมีความจำเป็น เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันกาล

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการ

(2) มีการแจ้งรายชื่อผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อประสานงานด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการ

(3) มีการแจ้งรายชื่อและข้อมูลการติดต่อของเจ้าของกรรมสิทธิ์ผู้ครอบครองคอมพิวเตอร์ และผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ หน่วยงานที่ควบคุมหรือกำกับดูแลธนาคาร

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการ

2.3 การประเมินความเสี่ยง มีการปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.4 การเฝ้าระวังและการจัดการภัยคุกคามไซเบอร์ จำนวน 2 ข้อ ส่วนงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

ศรส. โดยจัดให้มีการรายงานสถานการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ธนาคารเผชิญและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Dashboard) ให้คณะกรรมการธนาคารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องรับทราบ ดังนี้

(1) กรณีที่มีเหตุการณ์หรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคารให้รายงานอย่างทันทั่วทั้งเพื่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหา

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรูปแบบรายงาน

(2) กรณีที่ธนาคารมีแนวโน้มจะเผชิญจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีผลการวิเคราะห์แนวโน้มความเสี่ยงของภัยคุกคามทางไซเบอร์เพิ่มเติมรวมทั้งแนวทางการรับมือเรื่องดังกล่าว

หมายเหตุ อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำรูปแบบรายงาน

2.4 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี

ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน เรื่อง ธรรมนูญของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (สกก.12/2562) คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และที่ปรึกษาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (สกก. 13/2562) และหลักเกณฑ์การพิจารณาให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการโดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้มีอำนาจในการจัดการ และ ที่ปรึกษา ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (สกก.14/2562) เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. และพนักงานผู้รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ตามประกาศ สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สธป. ในฐานะส่วนงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จึงดำเนินการกำหนดแนวทางการสอบทานเรื่องดังกล่าวเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด

สรุปผลการสอบทาน

1. สกก.12/2562 ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 7 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารกลาง ฝ่ายตรวจสอบ ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ฝ่ายนโยบายและกลยุทธ์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต และสำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ ผลการสอบทานพบว่า ผู้ปฏิบัติเข้าใจ และมีการปฏิบัติ กำกับ ติดตามให้เป็นไปตามแนวทางธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สำหรับการกำหนดกลไกการถ่วงดุล Three Lines of Defense และ COI อยู่ระหว่าง สฟก. จัดทำที่ปรึกษาทบทวนโครงสร้าง

2. สกก.13/2562 ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารกลาง และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผลการสอบทานพบว่า ฝ่ายบริหารกลางรับผิดชอบเกี่ยวกับกรรมการ ดำเนินการตามประกาศได้เป็นอย่างดีมีความเข้าใจและติดตามรายละเอียดของประกาศอย่างต่อเนื่องสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับผิดชอบเกี่ยวกับการสรรหาผู้บริหารระดับสูง ผลการสอบทานพบว่า ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติได้ตามประกาศ แต่เพื่อให้การสรรหาผู้จัดการมีความครบถ้วนมากขึ้น จึงเสนอแนะให้เพิ่มรายละเอียดในแบบรับรองตนเองของผู้สมัคร ให้ครอบคลุมถึงลักษณะต้องห้ามด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และชื่อเสียง ด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ และด้านสถานะทางการเงิน และกรณีการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ เช่น เกษียณอายุ ลาออก ฝทน. ควรแจ้งชื่อให้ ธปท. ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถดำเนินการได้ล่วงหน้า และแจ้งอีกครั้งเมื่อกระบวนการแต่งตั้งสิ้นสุด

3. สกก.14/2562 ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 3 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหารกลาง และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และสำนักพัฒนาระบบคุณภาพและกระบวนการ ส่วนงานเข้าใจและปฏิบัติได้ตามประกาศ สำหรับเรื่องการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง จากการสอบทาน ฝทน. ในประเด็นดังกล่าว พบว่า ขั้นตอน ช่วงเวลา การเสนอผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ ธปท. พิจารณา ขึ้นอยู่กับการดำเนินการของแต่ละองค์กร อาจจะส่งรายชื่อก่อน หรือส่งพร้อมกับคำตอบแทนและร่างสัญญาจ้างก็ได้ โดยต้องเผื่อเวลาให้ทันต่อการทดแทนตำแหน่งที่ว่าง กรณีที่ไม่แน่ใจการตีความ เพื่อความชัดเจนควรสอบถาม ธปท. และควรจัดทำคู่มือคุณภาพเพิ่มจุดควบคุมที่สำคัญใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามประกาศ ธปท.

ประเด็นที่สอบทานแล้วไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์

1. ประเด็นการปฏิบัติตามคู่มือ ผลการสอบทานโดยรวมกลุ่มงานได้ดำเนินการสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม และหลักเกณฑ์การแจ้งการเปลี่ยนแปลง โดยผลการสอบทานพบประเด็นที่นำไปสู่การปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1.1. ฝปร. และ ฝทน. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานในเรื่องแต่งตั้งกรรมการและผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนด จุดควบคุม ขั้นตอน กิจกรรมที่สำคัญให้ครบถ้วน เพื่อถือใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ลดความเสี่ยงในการ สับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงาน

1.2 ฝทน. เพิ่มเติมรายละเอียดในแบบรับรองของผู้สมัครผู้จัดการ ให้ครอบคลุมถึงลักษณะต้องห้ามตาม ประกาศ สกส.13/2562

1.3 กรณีผู้บริหารระดับสูงพ้นจากตำแหน่งตามวาระ เช่น เกษียณอายุ ลาออก ฝทน. ควรแจ้งชื่อให้ ธปท. ทราบล่วงหน้า ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง และเมื่อสิ้นสุดกระบวนการแต่งตั้งทดแทน ตำแหน่งที่ว่าง จึงแจ้ง ธปท. อีกครั้ง เพื่อป้องกันกรณีที่กระบวนการแต่งตั้งล่าช้ากว่ากำหนด และในระหว่าง ดำเนินการหากมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงให้สอบถาม ธปท. ทันที เพื่อให้มั่นใจ ว่าปฏิบัติได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของประกาศ

ความเห็นและข้อเสนอแนะจากการสอบทาน ได้แก่

1. สกส.12/2562

1.1 สพท.จัดให้มีโครงสร้างที่เหมาะสม มีกลไกการถ่วงดุล โดยให้มีการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (Three Lines of Defense) และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (COI) อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ฝทน. ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การแต่งตั้งโยกย้ายหัวหน้าบริหารความเสี่ยง หัวหน้า ตรวจสอบภายใน และต้องแจ้งต่อ ธปท. ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง

2. สกส.13/2562

2.1 ฝทน. ควรเพิ่มเติมรายละเอียดในแบบรับรองตนเองของผู้สมัคร ให้ครอบคลุมถึงลักษณะต้องห้าม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และชื่อเสียง ด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ และด้านสถานะทางการเงิน

2.2 ฝทน. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การแต่งตั้งกรรมการที่ไม่ใช่กรรมการ โดยตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้อำนวยการในการจัดการ และที่ปรึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอน/กระบวนการที่กำหนด

2.3 ฝทน. ควรแจ้งชื่อกรณีการพ้นตำแหน่งตามวาระ เช่น เกษียณอายุ ลาออก ให้ ธปท.ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถดำเนินการได้ล่วงหน้า และแจ้งอีกครั้งเมื่อกระบวนการแต่งตั้ง สิ้นสุด

3. สกส.14/2562

3.1 ควรจัดทำคู่มือคุณภาพในเรื่องการแต่งตั้งกรรมการและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง โดยกำหนด จุดควบคุม และขั้นตอนกิจกรรมที่สำคัญให้ครบถ้วน เพื่อให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ลดความเสี่ยง ในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงาน

3.2 กรณีที่มีปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการแต่งตั้งกรรมการและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงให้สอบถาม ธปท. เพื่อให้เกิดความชัดเจนและมั่นใจในการปฏิบัติงาน

บทวิเคราะห์ผลการสอบ

1. สกส.12/2562

วิเคราะห์ความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มต่ำ มีการทบทวนองค์ประกอบ หน้าที่ความรับผิดชอบ ของ คณะกรรมการ กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการชุดย่อย รวมถึงการควบคุมภายใน และนโยบาย ต่าง ๆ ภายใต้กรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี เป็นประจำทุกปี เป็นไปตามเกณฑ์ประกาศของ ธปท.

2. สกส.13/2562

วิเคราะห์ความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มต่ำ เนื่องจากส่วนงานดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ของประกาศ ซึ่ง ส่วนงานที่รับผิดชอบมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ เมื่อเกิดปัญหา มีการสอบถามไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ มั่นใจว่าการดำเนินการ ขั้นตอน เอกสาร ดำเนินการได้ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้

3. สกส.14/2562

วิเคราะห์ความเสี่ยง

ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีแนวโน้มต่ำ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติรับรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศ สกส.14/2562 แต่ควรเพิ่มเติมเรื่องการจัดทำคู่มือคุณภาพ เพื่อใช้เป็น แนวทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ลดปัญหาการสับสนเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานผู้รับผิดชอบ

2.5 ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ร่วมกับ ฝ่ายพัฒนาระบบงาน และสารสนเทศ (ฝพส.) พัฒนาระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มาตั้งแต่ปีบัญชี 2561 และมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ส่วนงาน/สาขาสอบทานตนเองในระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) ไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้เรื่องการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ของพนักงาน และนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุง สื่อสาร ให้พนักงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้ถูกต้อง เพิ่มขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหาร ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการ ประพฤติมิชอบหรือการทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การ ดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) โดยมีการกำหนดให้สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเองจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สำหรับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน)
- 2) ด้านธรรมาภิบาล
- 3) ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์
- 4) ด้านประกันภัย
- 5) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)
- 6) ด้านการอภัยบัญชีทรัพย์สิน
- 7) ด้าน Market conduct (สำนักงานใหญ่ และ สาขา)
- 8) ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล


ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Self Compliance Test System)

[HOME](#)
[บันทึก](#)
[REPORT](#)




โปรดทราบ

- การสอบทานเป็นการสำรวจข้อมูลการรับรู้การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผลของการสอบทานไม่มีผลต่อการให้คะแนนใดๆ ขอให้ส่วนงานตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
- ให้ทุกส่วนงานบันทึกการสอบทานให้ครบถ้วนทุกไตรมาส โดยให้แล้วเสร็จก่อนวันสิ้นไตรมาส การบันทึกให้ครบถ้วนภายในกำหนดถือเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาการให้รางวัลส่วนงานดีเด่น (BAAC Awards)

หมายเหตุ

- ใช้ Username และ Password เดียวกับระบบข้อมูลเพื่อการบริหารสาขา, ระบบงาน BMIS, ระบบ VOC ฯลฯ

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อ สป. โทร. 8247, 8257, 8249 / สอบถามปัญหาการใช้งานหน้าจอ ติดต่อ ผ.ทส. โทร. 8848, 8847

[Download Chrome](#)
[คู่มือการติดตั้ง Google Chrome](#)
[คู่มือการใช้งาน](#)

ในปีบัญชี 2563 กำหนดให้ส่วนงาน/สาขา มอบหมายให้พนักงานในสังกัดเป็นตัวแทนบันทึกการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกอบด้วย 1) ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 44 ส่วนงาน 2) ฝ่ายกิจการสาขา จำนวน 9 ฝ่าย 3) สำนักกิจการนครหลวง 1 แห่ง 4) สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด 77 แห่ง และ 5) สาขา จำนวน 1,021 สาขา

ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง

1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

1.1 การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนงาน (สำหรับผู้บริหาร) ระดับฝ่าย/สำนัก ผสข. สกน. และ สนจ. เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีส่วนงานตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 808 ส่วนงาน ผลการสอบทานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 98.52 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 1.48

1.2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนงาน (สำหรับผู้ปฏิบัติ) ระดับฝ่าย/สำนัก ผสข. สกน. และ สนจ. (ผู้ปฏิบัติ) เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสาขาตามแนวทางกำกับดูแลกิจการ ที่ดี มีส่วนงานตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 605 ส่วนงาน ผลการสอบทานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.91 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.09

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของส่วนงาน พบว่าผู้บริหารส่วนงานส่วนใหญ่มีการสื่อสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น เรื่องการแก้ไขตามผลการตรวจสอบ และวางแผนป้องกันหรือลดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ ซึ่งสาเหตุเกิดจากไม่พบประเด็นที่ต้องแก้ไขหรือต้องวางแผนป้องกัน

2. ด้านธุรกรรมสินเชื่อ

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย การปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อ และวิธีปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด การวิเคราะห์สินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การจัดทำ/จัดเก็บเอกสาร การติดตามหลังปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการจัดชั้นหนี้ มีสาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 718 ส่วนงาน ผลการสอบทานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.76 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.24 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พนักงานส่วนใหญ่ทราบนโยบายและวิธีปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระคืนของลูกค้าหนี้ตามกระแสเงินสด แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ลูกค้าไม่จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งต้องรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินต่าง ๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน การเพิ่มทุน ซึ่งสาเหตุเกิดจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นประเภทรายคนไม่มั่งคั่งการเงิน และไม่มีลูกค้าประเภทสหกรณ์การเกษตร (สกก.) หรือ ผู้ประกอบการที่เข้าโครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ปปน.)

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย นโยบายและกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดตั้งโปรแกรม/ถอดถอนและการควบคุม ด้านธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในการป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการ ATM/CDM มีสาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 732 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.41 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.59 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารมีการสื่อสารและซักซ้อมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีการยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. 2563 และวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศปี พ.ศ. 2563 ผ่านระบบ Intranet ของธนาคาร

4. ด้านประกันภัย

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และกระบวนการขายตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) มีสาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 717 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.78 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.22 การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มีติดประกาศแสดงสำเนาใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต/ ประกันวินาศภัย ประเภทบุคคลธรรมดาไว้ในส่วนที่ลูกค้ามองเห็นได้ชัดเจน แต่มีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ไม่มีการแยกพื้นที่การให้บริการประกันภัยออกจากเคาน์เตอร์ปกติ เคาน์เตอร์เดี่ยวและติดป้าย "ประกันภัย" โดยมีสาเหตุจากพื้นที่สาขาไม่รองรับที่จะจัดวางเคาน์เตอร์เดี่ยว

5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย การปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีสาขาตอบแบบสอบทานในระบบทั้งหมด จำนวน 720 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.78 ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.22 มีการปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์พนักงานทราบวิธีปฏิบัติงาน KYC/CDD และการรายงานธุรกรรม ปปง. ตามกฎหมาย ปปง. แต่มีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ เช่น กรณีที่พนักงานตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) แล้วพบลูกค้าเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดห้ามทำธุรกรรมท่านจะต้องปฏิเสธการทำธุรกรรมกับลูกค้า โดยห้ามเปิดเผยให้ลูกค้าทราบว่า เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และพนักงานสาขาต้องเก็บรวบรวมรายละเอียดข้อมูลของลูกค้ารายนั้นๆ ให้มากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปรายงาน ปกร.03 ปกร. 04 และรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (ปปง. 1-03) ทันที โดยมีสาเหตุจากพนักงานยังไม่เคยพบในกรณีดังกล่าว

6. ด้านการอายัดบัญชีทรัพย์สิน

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย การตรวจสอบข้อมูลของผู้มีอำนาจก่อนทำการอายัดบัญชีเงินฝาก และการอายัดยกเลิก นำส่งเงิน ตามคำสั่ง มีสาขาตอบแบบสอบทานในระบบทั้งหมด จำนวน 721 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.76 ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.24 มีการปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์มีการอายัดบัญชี/การยกเลิกอายัดบัญชี/นำส่งเงิน สาขาบันทึกทะเบียนการอายัดบัญชีเป็นปัจจุบันทุกครั้ง แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ เช่น ต้องตรวจสอบบัญชีที่ติดภาระค้ำประกันก่อนว่าเป็นเงินฝากประเภทใด ยังไม่เคยมีคำสั่งให้อายัดมากกว่า 1 ส่วนงาน โดยมีสาเหตุเกิดจากพนักงานไม่ทราบวิธีปฏิบัติ

7. ด้าน Market conduct

7.1 ด้าน Market conduct (สำนักงานใหญ่)

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย ผู้บริหารส่วนงานมีการสื่อสาร เรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) แก่พนักงาน ส่วนงานมีกระบวนการในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า และความสามารถทางการเงินของลูกค้า มีสาขาตอบแบบสอบทานในระบบทั้งหมด จำนวน 54 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.32 ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.68 มีการปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ พนักงานทราบว่าธนาคารมีนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า สอดคล้องกับแผนธุรกิจและรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังมี การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกณฑ์ เช่น วิธีปฏิบัติในการขายผลิตภัณฑ์/บริการให้ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เช่น ลูกค้าอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป พิกการ มีความรู้ด้านการเงินจำกัด โดยมีสาเหตุจากธนาคารมีวิธีปฏิบัติในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยสำหรับลูกค้าอย่างเคร่งครัด แต่ไม่ได้แยกกลุ่มลูกค้าเปราะบางอย่างชัดเจน

7.2 ด้าน Market conduct (สาขา สนจ. สกน. และ ฝสข.)

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย พนักงานมีคู่มือที่ช่วยให้เข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติให้เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม มีวิธีการขายหรืออธิบาย เพื่อให้ลูกค้าไม่เข้าใจผิดว่าการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

เป็นการฝากเงิน สาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 1,033 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.96 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.04 มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีพนักงานไม่รับแจ้งลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ หากลูกค้าไม่ประสงค์ที่จะซื้อหรือใช้บริการผลิตภัณฑ์ โดยมีสาเหตุจากพนักงานมีจำนวนจำกัดในบางครั้งพนักงานที่มีทักษะการขายไม่สามารถ อยู่ปฏิบัติงานขายได้

8. ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8.1 ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สำนักงานใหญ่)

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย มีการสื่อสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งหนังสือชักชวนจากธนาคาร มีการกำกับติดตามและประเมินผลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งหนังสือชักชวนจากธนาคาร สาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 38 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.33 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.67 มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการสื่อสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน รับทราบ แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลจากระบบงานสำคัญของธนาคารโดยพนักงาน ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้จัดการสาขา เช่น ระบบงานเงินฝาก ระบบงานเงินกู้ เป็นต้น โดยมีสาเหตุจากพนักงานใช้ในการบริหารจัดการติดตามหนี้ หรือใช้งานระบบ Mini CSR เพื่อปฏิบัติงาน

8.2 ด้านปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สาขา สนจ. สกน. และ ผสข.)

เรื่องที่สอบทาน ประกอบด้วย มีการสื่อสารเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งหนังสือชักชวนจากธนาคาร มีการกำกับติดตามและประเมินผลพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งหนังสือชักชวนจากธนาคาร สาขาตอบแบบสอบถามในระบบทั้งหมด จำนวน 723 ส่วนงาน ผลการสอบทาน ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 99.65 ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.35 มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการรับรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงข้อกำหนดและเงื่อนไขในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่ยังมีการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ได้จากระบบ BAAC.NET เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานธนาคารโดยพนักงานธนาคาร โดยมีสาเหตุจากจำเป็นต้องใช้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานกลุ่มงานดอกเบี้ยพิเศษ สามารถเข้าใช้งานระบบ CSR เพื่อดูข้อมูลลูกค้า ตามสิทธิ์ที่ได้รับ

ทั้งนี้หลังจากรวบรวมผลการสอบทานฯ แล้ว สรป. ได้รายงานผลต่อฝ่ายจัดการเพื่อทราบและได้มีบันทึกสื่อสารผลการสอบทานฯ โดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มีการชักชวนการปฏิบัติงานให้แก่สาขาและถือปฏิบัติ เช่น ด้านการขายประกันได้มีการให้ความรู้พนักงานผู้ปฏิบัติ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ผ่านคำชี้แจงวิธีปฏิบัติ และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น สรุประเด็นสำคัญ (ถาม-ตอบ) เอกสารข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

(Sale sheet) สรป. ได้เตรียมซักซ้อมการบันทึกสอบทานตนเองในระบบฯ ในปีบัญชี 2564 เพื่อให้ส่วนงาน/สาขาสอบทานตนเองในระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเองอย่างครบถ้วนต่อไป

2.6 ยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สรป. ได้ขยายขอบเขตการสอบทานมีการยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยขอความร่วมมือสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด (สนจ.) และสำนักกิจการนครหลวง (สกล.) ให้สุ่มสอบทานสาขาในสังกัดตามแบบสอบทาน (Checklist) และแนวทางการสอบทาน สำหรับพนักงานที่ สนจ./สกล. ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่สอบทานได้นำไปใช้ในการสอบทานฯ แล้วนำผลการสอบทานฯ ที่ได้มาบันทึกสรุปผล Google Form โดยมีเกณฑ์กำหนดจำนวนสาขาในสังกัด สนจ. /สกล. ที่ต้องสอบทานในปีบัญชี 2563 ดังนี้

จำนวนสาขาในสังกัด สนจ./สกล. (สาขา)	จำนวนสาขาที่ต้องสอบทาน
1 – 10	2
11 – 20	3
ตั้งแต่ 21 สาขาขึ้นไป	4

ตามแนวทางการสอบทานที่กำหนดในปีบัญชี 2563 จำนวน 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. ด้านธรรมาภิบาล
3. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์
4. ด้านการประกันภัย
5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และ ปกอ.
6. ด้านการอายุบัญชี ทรัพย์สิน
7. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
8. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
9. ด้านธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการตู้ ATM/CDM

ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ปีบัญชี 2563

การสอบทานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ครบถ้วน		การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน	
	จำนวนสาขา	%	จำนวนสาขา	%
1. ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี	211	98.14	4	1.86
2. ด้านธรรมาภิบาล	197	91.63	18	8.37
3. ด้าน IT และธุรกิจและอิเล็กทรอนิกส์	206	95.81	9	4.19
4. ด้านการประกันภัย	201	93.49	14	6.51
5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และ ปกอ.	205	95.35	10	4.65
6. ด้านการอายุบัญชี ทรัพย์สิน	201	93.49	14	6.51
7. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม	208	96.74	7	3.26

8. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คຸ່ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	205	95.35	10	4.65
9. ด้านธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการตู้ ATM/CDM	210	97.67	5	2.33

บทวิเคราะห์ผลการสอบทาน

1. สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด (สนจ.) และสำนักงานกิจการนครหลวง (สกน.) จำนวน 78 แห่ง ดำเนินการสอบทานสาขารวม 215 แห่ง ได้ตามที่กำหนด

2. ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ครบถ้วนภาพรวมเฉลี่ย 205 สาขา คิดเป็นร้อยละ 95.35 ของสาขาที่รับการสอบทาน แสดงว่าสาขาส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั้ง 9 ด้าน

3. ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วนภาพรวมเฉลี่ย 10 สาขา คิดเป็นร้อยละ 4.65 ของสาขาที่รับการสอบทาน แสดงว่ามีเพียงบางสาขาส่วนน้อยที่ยังปฏิบัติตามไม่ครบถ้วนเป็นบางด้าน

4. จากผลการสอบทานสาขาปฏิบัติตามไม่ครบถ้วนมากที่สุดคือ 1. ด้านธุรกรรมสินเชื่อ เช่น ไม่มีการตรวจเยี่ยมเยียนลูกหนี้ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ S3 รองลงมาคือ 2. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปกง. และ ปกอ. เช่น การฝากและการชำระหนี้บางรายการยังไม่มีมีการเสียบบัตรประชาชนผ่านระบบ BAAC Smart Information 3. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สาขาไม่ทราบการให้สิทธิบุคคลอื่นเข้ามาใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ของธนาคาร 4. ด้านการอภัยบัญชีทรัพย์สิน เช่น หนังสือและเอกสารแจ้งส่วนงานภายนอกไม่ได้จัดทำเป็นหนังสือ “ลับ” 5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คຸ່ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น สาขามีการเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning เพียงบางคน

5. จากผลการสอบทาน สาขาที่มีสาเหตุที่ปฏิบัติตามเกณฑ์ไม่ครบถ้วนมากที่สุด คือ 1. ด้านธุรกรรมสินเชื่อ เช่น มีภาระงานหลากหลาย มีงานเร่งด่วนจำนวนมาก รองลงมาคือ 2. การปฏิบัติตามกฎหมาย ปกง. ปกอ. เช่น พนักงานมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนจึงไม่ได้จัดทำให้ครบถ้วน 3. ด้านอภัยบัญชีและทรัพย์สิน เช่น ขาดการกลั่นกรองงาน 4. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คຸ່ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น พนักงานไม่ให้ความสำคัญในการเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning

6. สนจ. และ สกน. มีข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่สอบทานมากที่สุดคือ 1. ด้านธุรกรรมสินเชื่อ เช่น เสนอให้มีการจัดลำดับงานใหม่และรายงานตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร รองลงมาคือ 2. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปกง. ปกอ. เช่น ให้ผู้จัดการสาขาซักซ้อมการจัดให้ลูกค้าแสดงตนและพิสูจน์ตัวตนทุกครั้งก่อนทำธุรกรรมแก่พนักงานการเงินและหัวหน้าการเงินให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดย สนจ. จะติดตามดูแลเป็นระยะ 3. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. คຸ່ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น สาขาควรให้ความสำคัญในการเรียนรู้ในระบบที่ธนาคารกำหนด 4. ด้านธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการตู้ ATM/CDM เช่น ได้แนะนำในเรื่องการเติมเงินในตู้ ATM ผ่าน ผู้จัดการสาขาให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติ

7. ประเด็นที่สาขาปฏิบัติตามไม่ครบถ้วน สาเหตุที่สาขาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน และข้อเสนอแนะนั้นแต่ละส่วนงานควรนำไปพิจารณาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้สาขาสามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ครบถ้วนต่อไป

2.7 การสอบทานการรับรู้และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติ จากการตรวจสอบ รพท. ปปง. ประกาศของสำนักงาน ป.ป.ช. และหลักเกณฑ์ที่สำคัญ (Market conduct)

การสอบทาน ประกอบด้วย 4 ด้าน

1. ด้านกฎเกณฑ์จากการตรวจสอบของ รพท.
2. ด้านประกาศสำคัญของสำนักงาน ป.ป.ช.
3. ด้านการบริหารจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
4. ด้านกฎเกณฑ์ของ ปปง.

ผลการสอบทานการรับรู้และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ในภาพรวมทุกด้าน

พนักงานตอบถูกมากที่สุดคือ 1. ข้อปฏิบัติพนักงานขายต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว รองลงมาคือ 2. ข้อปฏิบัติการจัดให้ลูกค้าแสดงตน/พิสูจน์ตัวตน ผ่านระบบ BAAC Smart Information ก่อนการทำธุรกรรม และ 3. ข้อปฏิบัติการวิเคราะห์กระแสเงินสดให้ถูกต้อง พิจารณากระแสเงินสดรับและความสามารถในการรับชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้า ตามลำดับ

พนักงานตอบผิดมากที่สุดคือ 1. ข้อห้ามปฏิบัติการให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในแบบรายงานการทำธุรกรรม ปปง. รองลงมาคือ 2. ข้อห้ามปฏิบัติการใช้แบบรายงานการทำธุรกรรมอย่างย่อในการรายงานการทำธุรกรรม ปปง. และ 3. ข้อห้ามปฏิบัติบันทึกข้อมูลลูกหนี้เกิดความคลาดเคลื่อน และไม่มีการแก้ไขข้อมูลลูกหนี้เดิมที่มีการบันทึกไม่ถูกต้อง เช่น วัน เดือน ปี เกิดของลูกค้า ทำให้มีลูกหนี้อายุเกินกว่า 100 ปี หรือต่ำกว่า 18 ปี ตามลำดับ

ผลการสอบทานการรับรู้และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แยกแต่ละด้าน

1. ด้านกฎเกณฑ์จากการตรวจสอบของ รพท.

พนักงานตอบถูกมากที่สุดคือ ข้อปฏิบัติการวิเคราะห์กระแสเงินสดให้ถูกต้อง พิจารณากระแสเงินสดรับและความสามารถในการรับชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้า

พนักงานตอบผิดมากที่สุดคือ ข้อห้ามปฏิบัติบันทึกข้อมูลลูกหนี้เกิดความคลาดเคลื่อน และไม่มีการแก้ไขข้อมูลลูกหนี้เดิมที่มีการบันทึกไม่ถูกต้อง เช่น วัน เดือน ปี เกิดของลูกค้า ทำให้มีลูกหนี้อายุเกินกว่า 100 ปี หรือต่ำกว่า 18 ปี

2. ด้านประกาศของสำนักงาน ป.ป.ช.

ข้อห้ามปฏิบัติการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้เกิน 3,000 บาท และเป็นการให้ลักษณะเฉพาะบุคคล นอกเหนือจากการรับอันควรได้ตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

พนักงานตอบถูก 6,741 คน (ร้อยละ 95.0) ตอบผิด 355 คน (ร้อยละ 5.0)

3. ด้านการบริหารจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

พนักงานตอบถูกมากที่สุดคือ ข้อปฏิบัติพนักงานขายต้องแจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ และมีระยะเวลาที่

เพียงพอให้ลูกค้าตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการดังกล่าว

พนักงานตอบผิดมากที่สุดคือ ข้อห้ามปฏิบัติให้ข้อมูลแก่ลูกค้าว่าผลิตภัณฑ์ (ซึ่งรวมของกำนัลเพื่อส่งเสริมการขาย) มีขายหรือการให้บริการในระยะเวลาจำกัด หรือมีจำนวนจำกัด โดยที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง เพื่อโน้มน้าวให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อทันที

4. ด้านกฎเกณฑ์ ปปง.

พนักงานตอบถูกมากที่สุดคือ ข้อปฏิบัติการจัดให้ลูกค้าแสดงตน/พิสูจน์ตัวตน ผ่านระบบ BAAC Smart Information ก่อนการกระทำธุรกรรม และปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่ลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรม

พนักงานตอบผิดมากที่สุดคือ ข้อห้ามปฏิบัติการจัดให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในแบบรายงานการทำธุรกรรม ปปง.

การวิเคราะห์ผลการสอบทาน

1. พนักงาน ฝสข. สกน. สนจ. สาขา ร่วมตอบแบบสอบทาน จำนวน 7,117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 ของพนักงานทั้งหมดแสดงว่าพนักงานให้ความสนใจและให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อปฏิบัติ ข้อห้ามปฏิบัติ จากการตรวจของ ธปท. ปปง. ประกาศของสำนักงาน ป.ป.ช. และหลักเกณฑ์ที่สำคัญ (Market conduct)

2. พนักงานตอบแบบสอบทาน ตอบถูกเฉลี่ย 6,577 คน คิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 92.63 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบทานทั้งหมดแสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามข้อปฏิบัติและไม่ปฏิบัติตามข้อห้ามปฏิบัติได้ อย่างไรก็ตามส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรสื่อสารในประเด็นสำคัญหรือประเด็นใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความตระหนัก ไม่หลงลืม หรือ ละเว้นการปฏิบัติ

3. พนักงานตอบแบบสอบทาน ตอบผิดเฉลี่ย 523 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบทานทั้งหมดแสดงว่ายังมีพนักงานบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนในบางประเด็น หรือสับสนระหว่างข้อปฏิบัติและข้อห้ามปฏิบัติ ดังนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการสื่อสารซ้ำซ้อนในประเด็นที่พนักงานยังตอบผิดเป็นส่วนใหญ่ เช่น การบันทึกข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบให้ถูกต้อง ดำเนินการแก้ไขข้อมูลลูกค้าเดิมที่บันทึกไว้ไม่ถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตามความเป็นจริง พนักงานต้องเป็นผู้ลงลายมือชื่อในแบบรายงานการทำธุรกรรม ปปง. ด้วยตนเอง เป็นต้น

ผลการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

สธป. ได้สื่อสารผลการสอบทานให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบผลการสอบทาน และดำเนินการพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. สื่อสารให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวข้องกับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง การถูกปรับและประกาศความผิด กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตรงตามความเป็นจริง ขั้นตอนกระบวนการขาย และการบันทึกข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้องครบถ้วน

2. แผนทดสอบ ความรู้และเตรียมความพร้อมของพนักงานก่อนขายบนระบบ E-Learning

2.8 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกรรมทางการเงิน (การตรวจสอบและอาัยตบัญญัติ)

ผลการสอบทานด้านธุรกรรมทางการเงิน (การตรวจสอบและอาัยตบัญญัติ)

ด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการกำกับกับการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน เรื่อง การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกรรมทางการเงิน เพื่อการตรวจสอบ และอายัดบัญชี สธป. ในฐานะส่วนงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จึงดำเนินการกำหนดแนวทางการสอบทาน เรื่อง การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่ ธปท. กำหนด

สรุปผลการสอบทาน

จากการประมวลผลการสุ่มสอบทานสาขา จำนวน 215 สาขา พบว่ามีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ครบถ้วน จำนวน 201 สาขา คิดเป็นร้อยละ 93.49 และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน จำนวน 14 สาขา คิดเป็นร้อยละ 6.51

ประเด็นที่สอบทานแล้วไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์

- 1) หนังสือและเอกสารแจ้งส่วนงานภายนอก สาขาไม่ได้จัดทำเป็นเอกสาร “ลับ”
- 2) การอายัดบัญชี/ยกเลิกการอายัดบัญชี สาขาไม่ได้ทำหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 3) การบันทึกทะเบียนการอายัดบัญชี ไม่เป็นปัจจุบัน
- 4) สาขาไม่ได้จัดทำเป็นเอกสาร “ลับ” แจ้งหน่วยงานที่ร้องขอ
- 5) เมื่อมีคำสั่งอายัด สาขาไม่ปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าเป็น 3

ความเห็นและข้อเสนอแนะจากการสอบทาน

1. ผู้ปฏิบัติงานสาขามีความรู้ความเข้าใจวิธีปฏิบัติของธนาคารไม่เพียงพอ
2. การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหรือพนักงานบรรจุแต่งตั้งใหม่ มีประสบการณ์เกี่ยวกับงานอายัดบัญชี ไม่เพียงพอ
3. สาขาไม่ได้ปฏิบัติงานตามกระบวนการสอบทาน Check and balance ได้แก่ การกำหนดผู้ปฏิบัติ ผู้ตรวจ ผู้อนุมัติ
4. สาขาควรซักซ้อมวิธีปฏิบัติงาน บันทึกเวียน แก่พนักงานผู้ปฏิบัติ ผู้อนุมัติ ในการประชุมสาขา/สายงาน ประจำอย่างสม่ำเสมอ

บทวิเคราะห์ผลการสอบทาน

จากประเด็นที่พบผู้บริหารสาขาต้องให้ความสำคัญกับความรู้ของพนักงานด้านการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดกับลูกค้าและธนาคาร นำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ทั้งนี้ สธป. ได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบ e-book เรื่อง การตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน การอายัด ยกเลิกอายัดบัญชีและ นำส่งเงินของลูกค้าตามคำสั่งของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายปีบัญชี 2563 โดยเผยแพร่ใน Website ของ สธป. และสื่อสารผ่านบันทึกเวียนเพื่อให้พนักงานได้ศึกษาและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามวิธีปฏิบัติของ ธนาคาร

2.9 ระบบการกำกับกำกับการจัดให้ลูกค้าแสดงตน (ระบบ FCRM)

ตามที่ได้มี พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 โดยมีสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นผู้รับผิดชอบในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติให้กับธนาคารได้ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย ธนาคารจึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการรับลูกค้า ที่ขอสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การขึ้นทะเบียนเป็นลูกค้าของธนาคาร และการทำธุรกรรม ให้เป็นไปแนวทางที่ถูกต้องและครบถ้วนตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

สรุป. ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีหน้าที่ต้องติดตาม กำกับ และให้คำแนะนำการปฏิบัติงานของสาขา เพื่อให้สาขาได้มีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว สรุป. จึงมีความจำเป็นต้องออกสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การป้องกันการฟอกเงินของสาขา โดยประเด็นในการสอบทานมีทั้งหมด 5 ประเด็น ดังนี้

1. ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตนทุกครั้งก่อนทำธุรกรรม

ผลการสอบทาน

- พนักงานทราบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ จำนวน 16 สาขา คิดเป็น 100 %
- มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 16 สาขา คิดเป็น 100 %

2. กรณีลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งคราวซึ่งมีมูลค่าตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ต้องขึ้นทะเบียนข้อมูลลูกค้า (CIF)

ผลการสอบทาน

- พนักงานทราบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ จำนวนสาขาทราบ 12 สาขา คิดเป็น 75 %
- มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 10 สาขา คิดเป็น 62.5 %

3. ในการเปิดบัญชีเงินฝาก ต้องจัดทำเอกสารแนบคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก/คำขอขึ้นทะเบียนสลากออมทรัพย์ และอีก 2 วัน พนักงานต้องไปบันทึกข้อมูลตามเอกสารแนบคำขอเปิดบัญชีเงินฝาก/คำขอขึ้นทะเบียนสลากออมทรัพย์ ที่เมนู KYC Lite บนระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (AML)

ผลการสอบทาน

- พนักงานทราบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ จำนวนสาขาทราบ 16 สาขา คิดเป็น 100 %
- มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 13 สาขา คิดเป็น 81.25 %

4. สาขามีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ทุกครั้งก่อนการทำธุรกรรม

ผลการสอบทาน

- พนักงานทราบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ จำนวนสาขาทราบ 8 สาขา คิดเป็น 50 %
- มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 1 สาขา คิดเป็น 6.25 %

5. การบันทึกข้อมูลในแบบพิมพ์ ปปง. ทุกประเภท ไม่ต้องให้ลูกค้ากรอกแบบพิมพ์ และไม่ต้องให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในแบบพิมพ์ ปปง. ทุกประเภท พนักงานผู้ทำรายการต้องเป็นผู้บันทึกข้อเท็จจริง เขียนชื่อและ

นามสกุลด้วยลายมือบรรจง ห้ามใช้ลายเซ็น ห้ามใช้ตรายางประทับ

ผลการสอบทาน

- พนักงานทราบเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ จำนวน 14 สาขา คิดเป็น 87.5 %
- มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 8 สาขา คิดเป็น 50 %

เรื่องที่ไม่ได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น

1. กรณีลูกค้าที่ทำธุรกรรมเป็นครั้งแรกบางรายต้องรายงาน ปง.
 2. การบันทึกข้อมูล KYC ในระบบงาน สาขาที่ยังบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น การบันทึกข้อมูลบุคคล สาขาบันทึกเป็นข้อมูลบัญชี
 3. สาขาไม่ได้มีการตรวจสอบ CDD ลูกค้าก่อนรับทำธุรกรรม เพราะสาขาเข้าใจว่าการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าด้วยเครื่อง Smart Information สามารถตรวจสอบข้อมูล CDD ได้
 4. แบบพิมพ์รายงานธุรกรรม ปง. เช่น ไม่บันทึกเลขที่รายงานธุรกรรมในแบบพิมพ์ ปง.
- บางสาขาไม่เรียกรายงาน สรุปรายงานธุรกรรมที่นำส่ง ปง. ประจำงวด เพื่อจัดเก็บตามประเภทรายงาน และเสนอผู้จัดการสาขา ให้รับทราบ

ข้อเสนอแนะให้กับสาขา

1. ก่อนรับธุรกรรมให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ จะต้องตรวจสอบพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า โดยตรวจจากระบบ CDD Watch lists
2. ต้องตรวจสอบเปรียบเทียบหน้าลูกค้า กับรูปภาพตามบัตรประชาชนให้ตรงกัน
3. การทำธุรกรรมต้องขอหลักฐานการแสดงตัวตนของลูกค้า ทุกสาย เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง (กรณีลูกค้าชาวต่างประเทศ)

สรุปผลการสอบทาน

จากการดำเนินการสอบทานการปฏิบัติงานของสาขา สรุปผลการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 มีจำนวนธุรกรรมที่ลูกค้าติดต่อทำธุรกรรมที่สาขาทั้งสิ้น 32,723,166 รายการ ข้อมูลธุรกรรมที่ไม่ได้จัดให้ลูกค้าแสดงตน จำนวน 16,857,395 รายการ คิดเป็นร้อยละ 51.52 และสรุปผลคะแนนโดยแยกตามจำนวนสาขาและระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	จำนวนสาขา
4	94
3	140
2	108
1	92
0	587
รวม	1,021

ประเด็นที่สอบทานแล้วไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์

ผลการสอบทานโดยรวม กลุ่มงานได้ดำเนินการรับแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ ซึ่งพบประเด็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบงานที่ใช้ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ความเห็นและข้อเสนอแนะจากการสอบทาน ได้แก่

ธนาคารควรจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และความคล่องตัวของระบบงานที่ใช้ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และครบถ้วนตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

บทวิเคราะห์ผลการสอบทาน

การสอบทานครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน กลุ่มงานได้แจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการเร่งแก้ไข และได้กำกับให้การดำเนินการแก้ไขสำเร็จลุล่วง อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่การเพิ่มเติมแก้ไข ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดให้ลูกค้าแสดงตน ให้รองรับกับปัญหาและอุปสรรคตามที่ผู้ปฏิบัติได้แจ้งและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งแล้วเสร็จในปลายเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และการดำเนินการสอบทานต่อไป ซึ่งคาดการณ์แนวโน้มผลการปฏิบัติงานในการจัดให้ลูกค้าแสดงตน จะดีขึ้นตามลำดับ

หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่น ๆ

3.1 ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้ร่วมกับฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (ฝพส.) พัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) และเริ่มใช้งานได้มาตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ปีบัญชี 2561 มีส่วนงานสำนักงานใหญ่และฝ่ายกิจการสาขาภาคเป็นผู้ใช้งานระบบ โดยกำหนดให้ส่วนงานสำนักงานใหญ่และฝ่ายกิจการสาขาภาคต้องจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงานทุกไตรมาสและรายงานในระบบฯ หลังจากส่วนงานสำนักงานใหญ่ได้ทบทวนกฎเกณฑ์ภายนอกแล้ว ถ้ามีกฎเกณฑ์ภายนอกเพิ่มขึ้นหรือลดลงส่วนงานจะส่งข้อมูลกฎเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมาที่ สธป. เพื่อบันทึกในระบบฯ สำหรับส่วนงานสำนักงานใหญ่ให้บันทึกผลการดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับภายนอกด้วย ซึ่งที่ผ่านมา สธป. ได้ใช้ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ฯ เป็นเครื่องมือหนึ่งในการกำกับการดำเนินงานและการสื่อสารของส่วนงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และส่วนงานต่าง ๆ ได้ใช้ระบบฯ เป็นเครื่องมือเพื่อทบทวนกฎเกณฑ์ว่ามีกฎเกณฑ์ใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของส่วนงานดังกล่าว



ในปีบัญชี 2563 มีการดำเนินการที่เกี่ยวกับระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร สรุปดังนี้

1. พัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ระยะที่ 3

สธป. ได้มีการพัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ระยะที่ 3 ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (ฝพส.) ในการให้คำแนะนำและเป็นผู้ดำเนินการบนระบบสารสนเทศ เริ่มพัฒนาระบบฯ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน ปี 2563 เป็นการนำข้อบกพร่องที่พบจากการใช้งานระบบฯ มาปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งปรับปรุงรูปแบบการใช้งานและการเรียกรายงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนี้

1) เพิ่มปุ่มค้นหากฎเกณฑ์บนระบบ เพื่อให้การเชื่อมโยงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สามารถบันทึกได้ง่ายและสะดวกขึ้น

2) ปรับปรุงการเรียงรายงานในการดูกฎเกณฑ์ภายในทั้งหมดที่มีการเชื่อมโยงแล้วและยังไม่เชื่อมโยงเพื่อใช้ติดตามการการสร้างกฎเกณฑ์ภายในของส่วนงานที่ยังไม่ได้ดำเนินการ

3) สามารถเรียกดูไฟล์เนื้อหากฎเกณฑ์ที่แนบมากับกฎเกณฑ์บนระบบ

4) แสดงตารางการจับคู่ระหว่างกฎเกณฑ์ภายในกับกฎเกณฑ์ภายนอก

5) แสดงสถานะกฎเกณฑ์ที่ยังไม่มีการสื่อสารและติดตาม

2. การดำเนินการบนระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

2.1 การบันทึกกฎเกณฑ์ในระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคารจากข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 พบว่ามีปริมาณกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายในบนระบบฯ สะสมตั้งแต่ปีบัญชี 2561 - 2563 ดังนี้

ประเภทกฎเกณฑ์	จำนวนกฎเกณฑ์
กฎเกณฑ์ภายนอกที่บันทึกในระบบฯ สะสมทั้งหมด	830 กฎเกณฑ์
กฎเกณฑ์ภายในที่บันทึกแล้วบนระบบฯ สะสมทั้งหมด	1,520 กฎเกณฑ์

2.2 ประเด็นที่พบจากการตรวจสอบรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงาน ทุกส่วนงานได้บันทึกรายงานการประชุมฯ ในระบบครบถ้วน และได้รายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ได้ดำเนินการในแต่ละไตรมาส ซึ่งได้มีการดำเนินการตามรายงานการประชุมอีกทั้งบางส่วนงานได้แนบไฟล์เอกสารกฎเกณฑ์ภายในมาบนระบบด้วย ซึ่งช่วยให้ง่ายต่อการตรวจสอบ อย่างไรก็ตามมีบางส่วนงานสำนักงานใหญ่ได้ดำเนินการออกกฎเกณฑ์ภายในแล้วแต่ยังไม่ได้บันทึกบนระบบ ซึ่ง สรป. จะประสานกับส่วนงานให้ดำเนินการบันทึกในระบบให้ครบถ้วนตามขั้นตอนต่อไป

2.3 การรับรู้กฎเกณฑ์ แต่ละส่วนงานได้มีการซักซ้อมพนักงานในส่วนงานให้รับรู้กฎเกณฑ์โดยการจัดประชุมส่วนงาน และมีการมอบหมายให้กลุ่มงานเป็นผู้จัดทำบันทึกซักซ้อมพนักงานและสาขา มีการกำชับให้กลุ่มงานมีการติดตามข้อมูลกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้บริหารส่วนงานได้ให้ความเห็นชอบในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานเพื่อนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง ในปีบัญชี 2563 ส่วนงานมีการรับรู้กฎเกณฑ์จากการประชุมส่วนงาน การส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมกับส่วนงานภายนอก โดยส่วนงานต่างๆ ได้เพิ่มกฎเกณฑ์ภายนอกบนระบบจำนวน 136 กฎเกณฑ์ และลดกฎเกณฑ์ภายนอกบนระบบจำนวน 33 กฎเกณฑ์

2.4 การนำไปปฏิบัติส่วนงานได้มีการสื่อสารกฎเกณฑ์ไปถึงผู้ปฏิบัติผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สื่อสารทางระบบสารบรรณ ทางเว็บไซต์ส่วนงาน การนิเทศงานส่วนงาน Application LINE เป็นต้น กรณีผู้ปฏิบัติมีข้อสงสัยผู้ปฏิบัติสามารถติดต่อสอบถามกับส่วนงานเจ้าของกฎเกณฑ์ตามช่องทางติดต่อของส่วนงานได้ หลังจากได้รับรู้กฎเกณฑ์แล้วส่วนงานได้นำมาปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกฎเกณฑ์ เช่น

1) ปรับปรุงคู่มือคุณภาพ ในเรื่องของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ลูกค้าของผู้ใช้บริการบาทเนต

2) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานธนาคาร (ธ. 39) ภาคที่ 2 วิธีปฏิบัติงาน หมวดที่ 22 ตัวแทนธนาคาร (Banking Agent)

3) จัดทำคำชี้แจงและวิธีปฏิบัติงานโครงการสินเชื่อรวบรวมข้าวโพดเลี้ยงสัตว์และสร้างมูลค่าเพิ่มโดยสถาบันเกษตรกร ปีการผลิต 2563/64

4) จัดทำวิธีปฏิบัติงานโครงการประกันรายได้เกษตรกรผู้ปลูกมันสำปะหลังปี 2563/64

5) จัดทำวิธีปฏิบัติโครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยาง ระยะที่ 2

6) จัดทำบันทึกข้อตกลงการบันทึกข้อมูลผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้านิติบุคคลในระบบงาน และซักซ้อมการให้บริการนอกสถานที่

7) ปรับปรุงข้อบังคับ ฉบับที่ 3 ว่าด้วยอัตราตำแหน่งและเงินเดือนสำหรับพนักงาน และระเบียบฉบับที่ 40 ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของลูกจ้าง

8) ปรับปรุงข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งจดทะเบียนแล้ว

9) จัดทำบันทึกขอความร่วมมือส่วนงานที่รับส่งข้อมูลกับ ผปส. ให้พึงระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูล การเก็บรักษา และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

10) ซักซ้อมมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจและการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ผ่านกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

อนึ่ง การพัฒนาระบบฯ ในปีบัญชี 2564 สธป. มีแผนที่จะพัฒนาระบบฯ ให้ขั้นตอนการใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง สธป. ได้หารือกับทีมพัฒนาระบบของ ผทส. ประมาณการเวลาในการพัฒนาระบบฯ ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2564 ทำให้สามารถใช้งานระบบได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.2 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ตามหลักเกณฑ์กำกับดูแลของ ธปท. มีดังนี้

1. นโยบายบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ประกอบด้วย

(1) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. มีบทบาทรับผิดชอบผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

(2) ธ.ก.ส. มีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม

(3) ธ.ก.ส. มีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ส่วนงานเพื่อส่งเสริมการตลาด รวมถึงมีการผลักดันให้เกิดการบริการที่เป็นธรรม

(4) ธ.ก.ส. มีแนวทางการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า นำเสนอข้อมูลสำคัญครบถ้วนไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการ

ให้บริการต่อไป

(5) ธ.ก.ส. สื่อสารให้พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม

(6) ธ.ก.ส. คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าที่ได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย

(7) ธ.ก.ส. มีการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

(8) บริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและรัดกุม

(9) บริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉิน

2. นโยบายสินเชื่อ ประกอบด้วย

(1) สนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างพอเพียง

(2) สนับสนุนสินเชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain Financing) แบบครบวงจร

(3) พัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการสินเชื่อ เพื่ออำนวยความสะดวก และลดต้นทุนในการเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้า

(4) สนับสนุนสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ภายใต้กฎหมาย ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน

(5) สนับสนุนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

(6) สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงระบบการประกันความเสี่ยงความเสียหายในชีวิต ทรัพย์สิน และอาชีพ แบบครบวงจร

(7) การบริหารจัดการสัดส่วนสินเชื่อ (Portfolio) เพื่อการบริหารสภาพคล่องให้เพียงพอ และสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม

(8) สนับสนุนสินเชื่อภาคเกษตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเงินที่ให้ออกในแต่ละรอบปีบัญชี

(9) สนับสนุนให้ บริษัท ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล นำการเงินที่แสดงต่อกรมสรรพากร ในการยื่นรายการภาษีเงินได้มาประกอบการพิจารณาจัดทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

(10) สนับสนุนการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking)

3. นโยบายการประเมินราคาหลักประกัน ประกอบด้วย

(1) ธ.ก.ส. มีนโยบายการประเมินราคาหลักประกันเมื่อรับเป็นหลักประกันครั้งแรก และประเมินราคาหลักประกันทุกประเภท

(2) คุณสมบัติของผู้ประเมินราคาภายใน เป็นพนักงานตำแหน่งที่กำหนดไว้ในคู่มือวิธีปฏิบัติ

ไม่ถูกสอบสวนเกี่ยวกับความผิดด้านทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกัน และการเรียกร้องผลประโยชน์จากลูกค้า

(3) คุณสมบัติของผู้ประเมินราคาภายนอก เป็นบริษัทที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) หรือสมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย (Thai Valuers Association : TVA) หรืออื่น ๆ ที่จัดตั้งหรือรับรองโดยรัฐ และไม่มีประวัติเสื่อมเสีย

(4) กำหนดกระบวนการและระบบประเมินราคาที่ระบุถึงความถี่ วิธีการ จำแนกตามประเภทของหลักประกันและลักษณะของสินเชื่อ มีระบบการควบคุมภายใน การติดตาม และการรายงาน

4. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบด้วย

(1) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายความว่ารวมถึง คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ยึดถือและดำเนินงานตามนโยบายด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(2) คณะกรรมการจะกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคต

(3) คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน มุ่งมั่นที่จะนำหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ธ.ก.ส. 7 ประการ มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตลอดจนเคร่งครัดต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อบังคับของ ธ.ก.ส. ที่เกี่ยวข้อง

(4) คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบ ยึดมั่นในความเป็นธรรมโดยปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน

(5) คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน บริหารงานและปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

(6) ธ.ก.ส. จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ ทั้งในเรื่องการเงินและไม่ใช่การเงิน รวมทั้งปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอ โปร่งใส ทันเวลา เชื่อถือได้ และเท่าเทียมกัน

(7) ธ.ก.ส. จะดำเนินงานโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาอย่างสมดุล มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

5. นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ประกอบด้วย

(1) คุณสมบัติของลูกค้าที่จะได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

(1.1) ลูกค้าทั่วไป หรือลูกค้าที่มีหนี้ค้างชำระกับ ธ.ก.ส.

(1.2) ลูกค้ายังประกอบอาชีพหรือกิจการอยู่ หรือยังมีรายได้พอที่จะชำระหนี้ หรือมีแนวโน้มจะประกอบอาชีพหรือกิจการต่อไปได้

(1.3) ลูกค้าที่เลิกประกอบอาชีพหรือกิจการแล้ว แต่ยังมีแนวโน้มที่จะปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ เช่น ขอโอนทรัพย์สินชำระหนี้ หรือมีบุคคลอื่นขอชำระหนี้แทนลูกหนี้ เป็นต้น

(1.4) ลูกหนี้ให้ความร่วมมือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยให้ข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ฐานะของการประกอบอาชีพหรือกิจการ และงบการเงินที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามความเป็นจริง และยินยอมให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของ ธ.ก.ส.

(1.5) กรณีลูกหนี้เป็นนิติบุคคล จะต้องได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมของคณะกรรมการนิติบุคคลนั้น และยินยอมให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของ ธ.ก.ส. หรือ

(1.6) ในกรณีจำเป็น ธ.ก.ส. อาจพิจารณาให้เงินกู้เพื่อฟื้นฟูการประกอบอาชีพด้วยก็ได้

(1.7) หลักเกณฑ์อื่นที่ ธ.ก.ส. กำหนด หรือ

(1.8) ลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติให้ความช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่กำหนด

(2) แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ดำเนินการได้ ดังนี้

(2.1) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ ธ.ก.ส. ไม่มีส่วนสูญเสีย ได้แก่ การลดอัตราดอกเบี้ยการขยายเวลาชำระหนี้ การให้ระยะเวลาปลอดการชำระต้นเงิน หรือปลอดชำระบัญชีรวมดอกเบี้ย และการยอมรับเอาทรัพย์สินที่มีมูลค่าตลาดสูงกว่าหรือเท่ากับยอดหนี้ตามบัญชีเป็นการชำระหนี้

(2.2) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ ธ.ก.ส. มีส่วนสูญเสีย ได้แก่ การลดดอกเบี้ย การลดต้นเงิน การผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ การยอมรับเอาทรัพย์สินที่มีมูลค่าตลาดต่ำกว่ายอดหนี้ตามบัญชีเป็นการชำระหนี้ การรับชำระหนี้บางส่วนจากการโอนขายทรัพย์สินของลูกหนี้ให้กับบุคคลอื่นแล้วลดหนี้ที่เหลือให้

ทั้งนี้ หาก ธ.ก.ส. พิจารณาเห็นว่าลูกหนี้มีคุณสมบัติที่จะได้รับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ อาจกำหนดแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน อาจเป็นการชำระหนี้ครั้งเดียวหรือเป็นการผ่อนปรนการชำระหนี้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน

6. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) จัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร นโยบายและวิธีปฏิบัตินี้ต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(2) จัดให้มีการเผยแพร่เอกสารนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้พนักงาน ลูกจ้าง บริษัทที่ปรึกษาและคู่สัญญาได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(3) พนักงาน ลูกจ้าง บริษัทที่ปรึกษาและคู่สัญญา ที่ใช้งานสารสนเทศ ธ.ก.ส. ต้องปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศอย่างเคร่งครัด

(4) กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ประกาศ คำสั่ง และหนังสือเวียนของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศที่ให้ ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติ พนักงาน และลูกจ้าง ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(5) กรณีระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลสารสนเทศเกิดความเสียหายหรืออันตรายใด ๆ แก่ ธ.ก.ส. หรือผู้หนึ่งผู้ใด อันเนื่องมาจากความบกพร่อง ละเลย หรือฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ผู้บริหารระดับสูงสุดของ ธ.ก.ส. (Chief Executive Officer : CEO) จะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสี่ยง ความเสียหาย หรืออันตรายที่เกิดขึ้น

(6) กำหนดให้คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบและมอบหมายงานในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

7. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

(1) จัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

(2) จัดให้มีการเผยแพร่เอกสารนโยบายและวิธีปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้พนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(3) ผู้ใช้งาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ของ ธ.ก.ส. ต้องปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด

(4) กรณีข้อมูลส่วนบุคคลของ ธ.ก.ส. เกิดเหตุละเมิด อันเนื่องมาจากความบกพร่อง ละเลย หรือฝ่าฝืนการปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Chief Data Officer : CDO) จะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสี่ยง ความเสียหาย หรืออันตรายที่เกิดขึ้น

(5) กำหนดให้คณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบ และมอบหมายในการกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) ต้องกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนสำหรับการตัดสินใจใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) จัดให้มีการแบ่งหมวดหมู่หรือประเภทการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก ด้านงานสารสนเทศอย่างเหมาะสม

(3) ต้องกำหนดให้มีการกำกับดูแลเพิ่มเติมกรณีการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง (Critical IT Outsourcing) ให้สอดคล้องกับแนวทางการควบคุมด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เป็นมาตรฐานสากล และได้รับการยอมรับโดยทั่วไป

(4) การทบทวนนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

(5) ต้องรายงานการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภทอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(6) ต้องดูแลให้การใช้บริการ การเชื่อมต่อหรือการเข้าถึงข้อมูล จากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของ ธ.ก.ส. มีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และไม่ขัดต่อกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

(7) ต้องกำกับและควบคุมดูแลการใช้บริการ การเชื่อมต่อหรือการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปตามนโยบายและวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

9. นโยบายการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

- (1) ใช้แนวทางการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน ISO 31000 และเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากความเสี่ยงในการสร้างโอกาสทางธุรกิจ
- (2) นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน
- (3) ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
- (4) พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงองค์กร

10. นโยบายการขายสินทรัพย์ ประกอบด้วย

- (1) แนวทางการขายสินทรัพย์
 - (1.1) ประเภทอสังหาริมทรัพย์
 - 1.1) กำหนดอำนาจอนุมัติในการขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ผู้จัดการมีอำนาจอนุมัติขายอสังหาริมทรัพย์
 - 1.2) กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายอสังหาริมทรัพย์
 - 1.3) กำหนดขั้นตอนในการขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน โดยครอบคลุมถึงการขออนุมัติ การกำหนดราคา การดำเนินการขาย การโอนสิทธิ์ และการบันทึกบัญชี
 - 1.4) กำหนดวิธีการขายอสังหาริมทรัพย์ โดยวิธีการยื่นซองเสนอราคาตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด
 - 1.5) ติดตามการขายอสังหาริมทรัพย์ ที่อนุมัติให้ขายแล้วเป็นประจำทุกปี และรายงานผลการขายอสังหาริมทรัพย์ ต่อผู้จัดการทราบทุกครั้งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
 - (1.2) ประเภทสังหาริมทรัพย์
 - 1.1) กำหนดอำนาจอนุมัติในการขายสังหาริมทรัพย์ ให้ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้อำนวยการระดับฝ่าย ผู้อำนวยการระดับสำนัก ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด ผู้จัดการสาขา มีอำนาจอนุมัติตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด
 - 1.2) กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายสังหาริมทรัพย์
 - 1.3) กำหนดขั้นตอนในการขายสังหาริมทรัพย์ เป็นวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน โดยครอบคลุมถึงการขออนุมัติ การตรวจสอบสภาพ การกำหนดราคาขาย การดำเนินการขายและการบันทึกบัญชี
 - 1.4) กำหนดวิธีการขายสังหาริมทรัพย์ เป็น 3 วิธี ประกอบด้วย (1) จำหน่ายทรัพย์สินโดยการขายทอดตลาดและการขายโดยวิธีธรรมดา (2) จำหน่ายทรัพย์สินโดยการขายเป็นเศษซาก และ (3) จำหน่ายทรัพย์สินโดยการทำลาย
 - 1.5) การติดตาม สินทรัพย์ที่ขออนุมัติตัดจำหน่ายโดยไม่ขอทดแทน หรือขอทดแทน แต่สินทรัพย์ไม่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ให้จำหน่ายภายใน 90 วัน นับจากวันอนุมัติตัดจำหน่าย และสินทรัพย์ที่

ขออนุมัติจัดจำหน่ายโดยขอทดแทน สินทรัพย์ยังอยู่ในสภาพใช้งานได้และยังมีความจำเป็นต้องใช้งานระหว่างรอการจัดหาทดแทนให้จำหน่ายภายใน 90 วัน นับจากวันที่รับสินทรัพย์ใหม่ทดแทน

11. นโยบายการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือ

ซื้อจากการขายทอดตลาด ประกอบด้วย

- (1) กำหนดมาตรฐานการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขาย
- (2) ความถี่ในการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ให้ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาดเป็นประจำทุกปี
- (3) กำหนดผู้ประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายตามมูลค่างวดตามบัญชี
- (4) ความเป็นอิสระของผู้ประเมิน

12. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ ประกอบด้วย

- (1) บริหารการลงทุนในหลักทรัพย์ โดยต้องรักษาความสมดุลไม่ให้กระทบต่อสภาพคล่องที่ใช้ดำเนินงานตามธุรกิจหลักของ ธ.ก.ส. เป็นสำคัญ
- (2) บริหารการลงทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับตลาดการเงิน ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- (3) มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการลงทุนในหลักทรัพย์ (Issue) หรือ ผู้ออกหลักทรัพย์ (Issuer) หรือสถาบันคู่ค้า ที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคงทางการเงิน มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ มีอันดับความน่าเชื่อถือ และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- (4) ไม่มีนโยบายการลงทุนในหุ้นสามัญหรือร่วมทุนกับนิติบุคคลใด ๆ เพิ่มเติม เว้นแต่เป็นไปตามมาตรา 10 (15) แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550

13. นโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกอบด้วย

- (1) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หมายความว่ารวมถึง คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ยึดมั่นในการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
- (2) ผู้บริหารและพนักงานทุกคน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอก ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด
- (3) จัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทยเรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน
- (4) จัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
- (5) จัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ของกฎหมาย

(6) พัฒนาการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่น เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้มีระบบการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และรายงานผลการสอบทาน กำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีและรายงานต่อธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(7) ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

(8) ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้าน การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT)

14. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน ประกอบด้วย

(1) บุคลากรของ ธ.ก.ส. ทุกระดับต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. 2543

(2) ธ.ก.ส. ต้องให้เป็นธรรมและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธการให้หรือรับสินบน

(3) ผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารทุกระดับต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ในการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ และมีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเพื่อให้กิจกรรมทางธุรกิจที่อยู่ใน ความรับผิดชอบเป็นไปอย่างถูกต้อง

(4) นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหาการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน

(5) บุคลากร ธ.ก.ส. เมื่อพบการกระทำที่ไม่เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตาม นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ซึ่งผู้แจ้งเบาะแสจะได้รับความคุ้มครอง ผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสนั้น

(6) ธ.ก.ส. กำหนดให้บอกกล่าวประชาสัมพันธ์นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบนผ่านสื่อ ทั้งภายในและภายนอก

15. นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประกอบด้วย

(1) ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุดของ ธ.ก.ส. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ดูแล การใช้ทรัพย์สินของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปโดยถูกต้อง รวมทั้งสอดส่องดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น

(2) ต้องเปิดเผยรายการที่เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict Of Interest : COI) ต่อผู้บังคับบัญชาตามแบบรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าทางตรงหรือ ทางอ้อม

(3) ไม่กระทำการใด ๆ ไม่ว่าจะเป็ทางตรงหรือทางอ้อมในกระบวนการของระบบสินเชื่อ

และกระบวนการจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง ต้องจัดทำรายงานและสอบทานความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(4) รักษาข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าและของ ธ.ก.ส. ไม่นำความลับไปแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

(5) ห้ามเรียกร้องหรือรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดจากลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ธ.ก.ส.

16. นโยบายการจัดชั้น การกักเงินสำรองและการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี ประกอบด้วย

(1) การจัดชั้นสินทรัพย์และการกักเงินสำรอง

1) การจัดชั้นสินทรัพย์ การจัดชั้นของลูกค้าหนี้ ธ.ก.ส. มีการจัดกลุ่มลูกค้าหนี้เป็นรายบัญชี โดยแบ่งการจัดชั้นเป็น 2 เกณฑ์ ดังนี้

1.1) การจัดชั้นสินทรัพย์เชิงปริมาณ แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 สินทรัพย์จัดชั้นปกติ กลุ่มที่ 2 สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ กลุ่มที่ 3 สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน กลุ่มที่ 4 สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย กลุ่มที่ 5 สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย และ กลุ่มที่ 6 สินทรัพย์จัดชั้นสูญเสีย

1.2) การจัดชั้นสินทรัพย์เชิงคุณภาพ พิจารณาจากความเกี่ยวเนื่องของกระแสเงินสดรับของแต่ละบัญชี การจ่ายชำระตามตารางการจ่ายชำระของลูกค้าหนี้ในอดีต ข้อมูลเชิงคุณภาพของลูกค้าหนี้ รวมถึงสถานะทางการเงินจากการเงินของเงินให้สินเชื่อประเภทลูกค้าหนี้ธุรกิจ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น จำนวนครั้งของการขยายระยะเวลาชำระหนี้/การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สถานะล่าสุดของลูกค้าหนี้ เป็นต้น

2) การกักเงินสำรอง การคำนวณการกักเงินสำรองของลูกค้าหนี้ ธ.ก.ส. แบ่งเป็น 2 เกณฑ์ ดังนี้

2.1) การกักเงินสำรองตามเกณฑ์ปกติ ตามลักษณะการจัดชั้นสินทรัพย์ แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 สินทรัพย์จัดชั้นปกติ (ค้าง 0 - 1 เดือน) กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 1 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี กลุ่มที่ 2 สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 - 3 เดือน) กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 2 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี กลุ่มที่ 3 สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 - 6 เดือน) กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี กลุ่มที่ 4 สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย (ค้างเกิน 6 - 12 เดือน) กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี กลุ่มที่ 5 สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญเสีย (ค้างเกิน 12 เดือนขึ้นไป) และลูกค้าหนี้ดำเนินคดี กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี และกลุ่มที่ 6 สินทรัพย์จัดชั้นสูญเสีย ให้ตัดออกจากบัญชีทั้งจำนวน

2.2) การกักเงินสำรองตามความจำเป็น แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 เงินให้สินเชื่อเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และเงินให้กู้ยืมบุคคลอื่นรับใช้หนี้ กักเงินสำรองในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี และกลุ่มที่ 2 ลูกค้าหนี้เงินกู้ประเภทสวัสดิการและลูกค้าหนี้เงินกู้ ซึ่งไม่แน่นอนว่าจะเรียกเก็บหนี้ได้พิจารณากักเงินสำรองตามความจำเป็น โดยพิจารณาตามเกณฑ์คุณภาพของลูกค้าหนี้

ทั้งนี้ ผู้บริหารของ ธ.ก.ส. ได้มีการทบทวนนโยบายการจัดชั้นและการกักเงินสำรอง โดยพิจารณาตามคุณภาพของลูกค้าหนี้เป็นประจำทุกปี

(2) การตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหาย ดังนี้

1) สินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหาย หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะ ดังนี้

1.1) สิทธิเรียกร้องซึ่งได้ดำเนินการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว

1.2) สิทธิเรียกร้องซึ่งตามพฤติการณ์ไม่อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้

2) การตัดจำหน่ายหนี้สูญและหนี้สูญได้รับคืน

2.1) การตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีไม่ว่ากรณีใด ๆ จะต้องมีการกันเงินสำรองแล้วในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี

2.2) การตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีไม่ว่าจะได้มีการฟ้องคดีแล้วหรือไม่ จะตัดจำหน่ายลูกหนี้ออกจากบัญชีเฉพาะส่วนที่ไม่อาจเรียกร้องให้ชำระได้

2.3) การตัดลูกหนี้ออกจากบัญชี จะต้องไม่เป็นการเอื้อประโยชน์แก่กรรมการผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้นของ ธ.ก.ส. หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือกิจการที่บุคคลดังกล่าวมีผลประโยชน์เกี่ยวข้อง

2.4) กรณีได้รับชำระหนี้คืนจากลูกหนี้ที่ตัดจำหน่ายเป็นหนี้สูญไปแล้ว จะบันทึกบัญชีเป็นหนี้สูญได้รับคืนเท่าที่ได้รับชำระต้นเงิน

17. นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า สรุปได้ ดังนี้

(1) หลักเกณฑ์การบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า ธ.ก.ส. กำหนดนโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า ดังนี้

(1.1) การเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้า กำหนดให้จัดเก็บรักษาเงินที่ได้รับมาล่วงหน้าจากผู้ใช้บริการ ผ่านบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จนกว่าจะได้โอนเงินให้กับผู้รับโอน หรือผู้ประกอบการธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น หรือผู้ให้บริการโอนเงินในต่างประเทศ

(1.2) การเริ่มเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้า

(1.2.1) ธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(1.2.2) ธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

(1.3) วิธีการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้า

(1.3.1) ต้องแยกไว้ต่างหากจากเงินทุนหมุนเวียนอื่นของ ธ.ก.ส.

(1.3.2) ต้องจัดทำข้อมูลการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ

(1.3.3) ต้องจัดทำรายละเอียดในการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าจากธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของ ธ.ก.ส. ซึ่งต้องปราศจากภาระผูกพันและไม่อาจนำไปใช้เพื่อการอื่นใดได้ และใช้สำหรับการชำระบัญชี อันเนื่องมาจากการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้น รวมทั้งแสดงข้อมูลการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าไว้ในงบการเงินต่างหากให้ชัดเจน หรือ

แสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินให้ชัดเจน

(2) แนวทางการบันทึกบัญชี

(2.1) จัดทำข้อมูลยอดรวมรายการเคลื่อนไหวด้าน เดบิต และด้านเครดิต ของบัญชีแยกประเภททั่วไป สำหรับธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของ ธ.ก.ส. ทุกบัญชีเป็นรายวัน

(2.2) บันทึกบัญชีเงินรับล่วงหน้าแยกไว้ต่างหากจากบัญชีอื่น และจัดทำข้อมูลให้มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยต้องจัดทำบัญชีเงินรับล่วงหน้าที่ได้รับจากผู้ให้บริการแยกแต่ละราย รวมทั้งแสดงบัญชีเงินรับล่วงหน้าไว้ในงบการเงินต่างหากให้ชัดเจน หรือแสดงไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินให้ชัดเจน

(2.3) มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า เพื่อใช้ในการประมวผล การบันทึกบัญชี และเพื่อใช้ในการสอบทานความถูกต้องของบัญชีดังกล่าว

(3) การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ธ.ก.ส. จัดวางระบบการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยมีวิธีปฏิบัติ และกำหนดจุดควบคุมในกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม แบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน ตรวจสอบการบันทึกบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เป็นประจำ เพื่อป้องกันความเสียหาย ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการนำเงินรับล่วงหน้าไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง เช่น การฉ้อโกง การทุจริต การนำไปใช้ ผิดวัตถุประสงค์ หรือการละเลยในการเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้า เป็นต้น

(4) การติดตามและรายงาน ธ.ก.ส. มีการติดตามรายงานผลการดำเนินงาน และจัดส่งให้ ธปท. ภายในระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด โดยมอบหมายส่วนงานดำเนินการ ดังนี้

(4.1) ฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัลจัดทำแบบรายงานยอดคงค้างเงินรับล่วงหน้า จากการให้บริการ เงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายเดือน จัดส่งให้ ธปท. ภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่รายงาน

(4.2) ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศจัดทำแบบรายงานยอดคงค้างเงินรับล่วงหน้า จากการให้บริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายเดือน จัดส่งให้ ธปท. ภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่รายงาน

18. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ สรุปได้ ดังนี้

(1) นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

(1.1) บริหารการลงทุนในหลักทรัพย์ โดยต้องรักษาความสมดุลไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสภาพคล่องที่ใช้ดำเนินงานตามธุรกิจหลักของธนาคารเป็นสำคัญ

(1.2) บริหารการลงทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับตลาดการเงิน ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ธนาคารกำหนด

(1.3) มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการลงทุนในหลักทรัพย์ (Issue) หรือ ผู้ออกหลักทรัพย์ (Issuer) หรือสถาบันคู่ค้า ที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคงทางการเงิน มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ มีอันดับความน่าเชื่อถือและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

(1.4) ไม่มีนโยบายการลงทุนในหุ้นสามัญหรือร่วมทุนกับนิติบุคคลใดๆ เพิ่มเติม เว้นแต่เป็นไปตามมาตรา 10 (15) แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550

(2) เป้าหมายการลงทุนและตัวเทียบวัด

(2.1) การลงทุนในตลาดเงิน กำหนดให้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยรายการระหว่างธนาคารเฉลี่ยสะสม (Average Overnight Interbank Rate)

(2.2) การลงทุนในตลาดตราสารหนี้

(2.2.1) กำหนดให้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเฉลี่ยสะสมของพอร์ตลงทุนในตราสารหนี้ประเภทที่ถือไว้จนครบกำหนด (Held to Maturity : HTM) และพอร์ตลงทุนในตราสารหนี้ประเภทเพื่อขาย (Available for Sale : AFS) ไม่ต่ำกว่าอัตราผลตอบแทนเฉลี่ยสะสมของพันธบัตรรัฐบาล (Yield Curve Duration Based) ที่มีอายุเท่ากับ Duration เฉลี่ยของพอร์ตดังกล่าว

(2.2.2) กำหนดให้รายได้จากการลงทุนรวมของพอร์ตในตราสารหนี้ประเภทที่ถือไว้จนครบกำหนด (Held to Maturity : HTM) พอร์ตลงทุนในตราสารหนี้ประเภทเพื่อขาย (Available for Sale : AFS) และพอร์ตลงทุนในตราสารหนี้ประเภทเพื่อค้า (Trading) ไม่ต่ำกว่าเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

19. นโยบายการจัดชั้น การกักเงินสำรองและการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี สรุปได้ ดังนี้

(1) การจัดชั้นสินทรัพย์และการกักเงินสำรอง

(1.1) การจัดชั้นสินทรัพย์ การจัดชั้นของลูกหนี้ ธ.ก.ส. มีการจัดกลุ่มลูกหนี้เป็นรายบัญชี โดยแบ่งเป็น 2 เกณฑ์ ได้แก่ การจัดชั้นสินทรัพย์เชิงปริมาณ และการจัดชั้นสินทรัพย์เชิงคุณภาพ

(1.2) การกักเงินสำรอง การคำนวณการกักเงินสำรองของลูกหนี้ ธ.ก.ส. แบ่งเป็น 2 เกณฑ์ ได้แก่ การกักเงินสำรองตามเกณฑ์ปกติ และการกักเงินสำรองตามความจำเป็น

(1.3) อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

(1.4) ระบบการควบคุมภายในและแนวทางการบันทึกบัญชี

(1.5) การตรวจสอบความถูกต้องในการจัดชั้นสินทรัพย์และการกักเงินสำรอง รวมถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลหลักฐานที่นำมาใช้ประกอบ

(2) การตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหาย

(2.1) สินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหาย หมายถึง สินทรัพย์ที่เข้าลักษณะสิทธิเรียกร้องซึ่งได้ดำเนินการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว และสิทธิเรียกร้องซึ่งตามพฤติกรรมไม่อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้

(2.2) การตัดจำหน่ายหนี้สูญและหนี้สูญได้รับคืน

(2.3) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน

(2.4) ระบบการควบคุมภายในและแนวทางการบันทึกบัญชี

(2.5) การตรวจสอบความถูกต้องในการตัดจำหน่ายหนี้สงสัยจะสูญ รวมถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลหลักฐานที่นำมาใช้ประกอบ

20. นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) หมายถึง นโยบายที่ ธ.ก.ส. เปิดรับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดต่าง ๆ เกี่ยวกับคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้าง ที่ไม่

ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. รวมทั้งผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ และความประพฤติที่มีชอบ โดยมีมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

(1) มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1.1) ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้ หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ธ.ก.ส. สามารถรายงานความคืบหน้า ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ หรือบรรเทาความเสียหายได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นก็สามารถให้ความยินยอมได้

(1.2) ธ.ก.ส. จะไม่เปิดเผยชื่อตัว หรือข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำ เว้นแต่ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ หรือผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะให้ความยินยอมด้วยความสมัครใจ

(1.3) ธ.ก.ส. จะปกป้องผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล มิให้ได้รับการข่มขู่ คุกคาม กลั่นแกล้ง ไม่เป็นธรรมจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลนั้น ๆ

(1.4) กรณีที่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล เห็นว่าตนเองอาจได้รับความไม่ปลอดภัยหรืออาจเกิดความเดือดร้อนเสียหาย สามารถร้องขอให้ ธ.ก.ส. คุ้มครองตามความเหมาะสมได้ หรือ ธ.ก.ส. อาจคุ้มครองโดยไม่ต้องร้องขอก็ได้ หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีเหตุอันจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย

(2) วิธีการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูล ประกอบด้วย แจ้งชื่อ ที่อยู่ ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล อย่างชัดเจน (หากมีความประสงค์) แจ้งช่องทางการติดต่อกลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล ที่สามารถติดต่อได้ และชื่อ - สกุลผู้กระทำความผิด วันที่และสถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดเรื่องที่กระทำความผิด หลักฐานและพยาน (ถ้ามี) อย่างเพียงพอ

(3) ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ประกอบด้วย กรณีเป็นการกระทำความผิดของคณะกรรมการและผู้จัดการ ให้แจ้งเบาะแสดต่อประธานคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง (Risk Oversight Committee: ROC) และกรณีเป็นการกระทำความผิดของพนักงาน และลูกจ้าง ให้แจ้งเบาะแสดต่อผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการที่กำกับดูแลสายงาน กำกับปฏิบัติงาน หรือผู้อำนวยการสำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต

3.3 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในบัญชี 2563

3.3.1 กฎเกณฑ์ด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 11 ฉบับ

ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ประกาศ ธปท. ที่ ผตง.(41)ว. 55/2563 ลงวันที่ 19 มิถุนายน 2563 เรื่อง นำส่งแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจในการนำส่งข้อมูลธุรกรรมเพื่อการจัดทำอัตราดอกเบี้ยอ้างอิงตลาดซื้อคืนพันธบัตรภาคเอกชนระยะข้ามคืน (Thai Overnight Repurchase Rate : TOR)

สาระสำคัญ

1. การนำส่ง Submission (ข้อมูลธุรกรรมซื้อคืนพันธบัตรภาคเอกชนที่เกิดขึ้นระหว่างเวลา (7.00 – 16.00 น.) ให้กับ Calculation Agent ธนาคารต้องดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน
 2. ธนาคารต้องจัดให้มีนโยบายการกำกับดูแล (Governance Policy) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ Submission อย่างเหมาะสม และมีการจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)
 3. ธนาคารต้องจัดให้มีการตรวจสอบโดย Control Function หรือผู้ตรวจสอบภายใน หรือผู้ตรวจสอบภายนอก ตามความถี่ที่เหมาะสม โดยขึ้นกับดุลยพินิจของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 4. ธนาคารต้องมีกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้พร้อมใช้งาน เมื่อมีการตรวจสอบ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลตามที่กำหนด และสามารถนำส่งให้แก่ Administrator ภายใน 15 วันทำการ
- ทั้งนี้ แนวปฏิบัติดังกล่าวจะบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2563 เป็นต้นไป ซึ่งหากไม่สามารถดำเนินการได้ตามประกาศ ธนาคารจะต้องแจ้งให้ ธปท.ทราบภายในวันที่ 21 สิงหาคม 2563

2. ประกาศ ธปท. ที่ ผนส.(01)ว. 912/2563 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2563 เรื่อง แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยด้วยวิธีการรวมหนี้ (debt consolidation)

สาระสำคัญ

ธปท. จึงเห็นควรออกมาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยด้วยวิธีการรวมหนี้ (debt consolidation) เพิ่มเติม โดยเป็นการรวมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรายย่อยประเภทอื่น อาทิ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับสินเชื่อที่เกิดจากการให้เชาซื้อ ที่ให้สินเชื่อโดยผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงิน หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของสถาบันการเงินเดียวกัน หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจแห่งเดียวกัน

3. ประกาศ ธปท. ที่ สกส.2.4/2563 ลงวันที่ 9 กันยายน 2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

สาระสำคัญ

การบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบงาน ได้แก่

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการเป็นผู้อนุมัติ และมีผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบซึ่งอาจมอบหมายคณะทำงาน หรือผู้บริหารที่สามารถผลักดันเรื่องดังกล่าวให้เป็นผู้ดำเนินการแทนได้ แต่ยังคงต้องรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการ รวมถึงรายงานสรุปภาพรวมให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ทบทวนนโยบาย
2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า ผู้ให้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไขและเหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน และช่องทางการขาย รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า
3. การจ่ายค่าตอบแทน ผู้ให้บริการกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพ

การให้บริการอย่างจริงจังสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

4. กระบวนการขาย ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรมมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

6. การดูแลข้อมูลลูกค้า ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัยมีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ โดยหากผู้ให้บริการมีการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นให้ผู้ให้บริการปฏิบัติ ดังนี้

6.1 กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด ต้องขอความยินยอมโดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลซึ่งต้องไม่มีผลต่อการพิจารณาใช้ผลิตภัณฑ์ และแยกส่วนการขอความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาดออกจากกัน รวมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์การขอความยินยอมเพื่อการตลาด รายชื่อผู้รับข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบเพื่อประกอบการพิจารณาให้ความยินยอม ทั้งนี้ หากประสงค์เพิ่มรายชื่อผู้รับข้อมูลในภายหลังซึ่งเป็นผู้รับข้อมูลที่อยู่ในประเภทของบุคคลหรือหน่วยงานที่ผู้ให้บริการได้เคยขอความยินยอมจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกเปิดเผยข้อมูลไว้แล้ว ให้ผู้ให้บริการแจ้งรายชื่อผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ยกเว้นกรณีที่ผู้รับข้อมูลเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ให้ผู้ให้บริการแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจุบันให้ลูกค้าทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยสามารถอ้างอิงรายชื่อในแหล่งอื่นได้ เช่น เว็บไซต์ของผู้ให้บริการ รวมถึงแจ้งสิทธิและช่องทางในการยกเลิกหรือถอนความยินยอมให้ลูกค้าทราบด้วย

6.2 กรณีเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่นเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด

(1) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการขอใช้บริการได้ โดยให้ระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและระบุประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ

(2) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ผู้ให้บริการแจ้งวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยจะกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของการขอใช้บริการหรือไม่ก็ได้

(3) การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเปิดเผย โดยข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริการของผู้ให้บริการ ให้ผู้ให้บริการขอความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลจากลูกค้า โดยให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน และต้องระบุวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลและประเภทของผู้รับข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยห้ามกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการขอใช้บริการ

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาของผู้ให้บริการมีความยุติธรรม ชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ และมีประสิทธิภาพ โดยมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุด หรือคณะทำงาน หรือ

ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการและรายงานสรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

4. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ผนส.(01)ว. 1052/2563 ลงวันที่ 28 กันยายน 2563 เรื่อง แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้ธุรกิจที่มีเจ้าหนี้หลายราย (multi-creditors)

สาระสำคัญ

4.1 เจ้าหนี้และลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ

4.1.1 เจ้าหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ (เจ้าหนี้) หมายถึง สถาบันการเงินซึ่งได้ร่วมลงนามและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามกรอบของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ

4.1.2 ลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการ (ลูกหนี้) หมายถึง ลูกหนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล และลูกหนี้ธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 สงครามการค้าและภัยธรรมชาติ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยมีขอบเขตของลูกหนี้ที่เข้าร่วมโครงการนี้

(1) ลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563

(2) ลูกหนี้ที่ด้อยคุณภาพ (Non Performing Loan : NPL) ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562

4.1.3 คุณสมบัติของลูกหนี้

(1) เป็นลูกหนี้ธุรกิจที่มีวงเงินสินเชื่อกับเจ้าหนี้ตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป

(2) เป็นลูกหนี้ที่ยังไม่ด้อยคุณภาพ (non-NPL) กับเจ้าหนี้อย่างน้อยหนึ่งราย

(3) เป็นลูกหนี้ที่ไม่อยู่ระหว่างการถูกเจ้าหนี้รายใดรายหนึ่งใช้สิทธิทางกฎหมายในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาล เว้นแต่เจ้าหนี้นี้ดังกล่าวยินยอมถอนฟ้องคดี

4.2 แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้

แนวทางหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ให้ถือปฏิบัติตามกรอบของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ แนวทางปฏิบัติหรือหลักเกณฑ์อื่นใดตามที่เจ้าหนี้กำหนดร่วมกันโดยหารือกับ ธปท. และหลักเกณฑ์ตามที่ ธปท. กำหนด

5. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ผต2.(61)ว. 1137/2563 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2563 เรื่อง การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ฉบับที่ 2)

สาระสำคัญ

1. ขยายเวลาให้สถาบันการเงินยื่นคำขอกู้ยืมเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยออกไปอีกระยะเวลา 6 เดือน นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับ

2. ขยายคุณสมบัติของผู้ประกอบวิสาหกิจที่ได้รับสินเชื่อ soft loan ให้ครอบคลุมถึงบริษัทที่มีหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

6. ประกาศ รพท. ที่ ผก.ว.245/2563 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิฉนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้

สาระสำคัญ

1. การคิดดอกเบี้ยผิฉนัดชำระบนฐานของเงินต้นที่ผิฉนัดจริงเท่านั้น ไม่ให้รวมส่วนของเงินต้นของค้างวดในอนาคดที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ

2. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิฉนัดชำระที่อัตราดอกเบี้ยตามสัญญาบวกไม่เกิน 3%

3. การกำหนดลำดับการตัดชำระหนี้ โดยให้ตัดค้างวดที่ค้างชำระนานที่สุดเป็นลำดับแรก เพื่อให้ลูกหนี้ทราบลำดับการตัดชำระหนี้ที่ชัดเจน โดยเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้เงินที่จ่ายเข้ามาจะถูกนำไปจ่ายค่าธรรมเนียมดอกเบี้ยและเงินต้นของงวดหนี้ค้างชำระนานที่สุดก่อน

7. ประกาศ รพท. ที่ ผก.(21)ว.57/2563 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2563 เรื่อง การทำธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงอัตราแลกเปลี่ยน

สาระสำคัญ

1. ให้ยกเลิกหนังสือที่ ผก.(21)ว.39/2562 เรื่องการทำธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงอัตราแลกเปลี่ยน ลงวันที่ 8 พฤศจิกายน 2562

2. กรณีสที่ธนาคารทำธุรกรรมอนุพันธ์ที่อ้างอิงอัตราแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวกับเงินบาททุกกรณีให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ รพท. กำหนด

8. ประกาศ รพท. ที่ รพท.ผต2.(61) ว.1379/2563 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ฉบับที่ 3)

สาระสำคัญ

1. ปรับปรุงคำนิยาม “กลุ่มธุรกิจ” ซึ่งเป็นฐานพิจารณาคุณสมบัติของผู้ประกอบวิสาหกิจ โดยในกรณีบุคคลธรรมดาให้พิจารณาจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดในฐานะสามี ภรรยา และในกรณีนิติบุคคลให้พิจารณาจากบริษัทที่มีความสัมพันธ์ในลักษณะบริษัทลูกของผู้ประกอบวิสาหกิจโดยถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 เพียงหนึ่งทอด

2. ปรับวิธีปฏิบัติให้ผู้ประกอบวิสาหกิจสามารถยื่นขอกู้สินเชื่อเพิ่มเติม (soft loan) ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง แต่วงเงินสินเชื่อ soft loan ทั้ง 2 ครั้งรวมกันต้องไม่เกินร้อยละ 20 ของยอดหนี้คงค้าง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562

9. ประกาศ ธปท.ฟก.ง.(21)ว.4/2564 ลงวันที่ 5 มกราคม 2564 เรื่อง การผ่อนคลามาตรการ
ป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท สำหรับนิติบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด
(Non-resident Qualified Company : NRQC)

สาระสำคัญ

1. ให้สถาบันการเงินทำธุรกรรม FX/THB เช่น swap หรือ forward กับ NRQC โดยไม่จำเป็นต้องเรียกเอกสารหลักฐานการรับจ่ายเงินบาท รวมทั้งสามารถรับทำธุรกรรมเพื่อบริหารความเสี่ยงโดยใช้
ประมาณการหรืองบการเงิน (Balance Sheet Hedging) ได้

2. ให้สถาบันการเงินรับฝากเงินบาทเข้าบัญชีเงินบาทของบุคคลที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ (Non-
resident Baht Account : NRBA) ของ NRQC ได้โดยไม่จำกัดยอดคงค้าง ณ สิ้นวัน

10. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ฟก.ง.(21)ว. 3/2564 ลงวันที่ 5 มกราคม 2563 เรื่อง การปรับลดวงเงิน
คงค้างในการทำธุรกรรมตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติมาตรการป้องปรามการเก็งกำไรค่าเงินบาท

สาระสำคัญ

ปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติมาตรการป้องปรามฯ โดยให้ปรับลดวงเงินคงค้างในการปล่อย
สภาพคล่องเงินบาทของสถาบันการเงินให้แก่ non-resident (NR) แบบไม่มี underlying เป็นไม่เกิน 200
ล้านบาทต่อกลุ่ม NR ต่อสถาบันการเงิน จากเดิม 600 ล้านบาท

11. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.กปน.ว20/2564 ลงวันที่ 12 มกราคม 2563 เรื่อง การให้ความช่วยเหลือ
ลูกหนี้เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกใหม่

สาระสำคัญ

1. ขยายเวลาให้ลูกหนี้รายย่อยสมัครรับความช่วยเหลือได้จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2564 (จากเดิม
ที่ครบกำหนดในวันที่ 31 ธันวาคม 2563) โดยลูกหนี้สามารถสมัครขอรับความช่วยเหลือด้วยตนเอง หรือ
นายจ้าง หรือเจ้าของกิจการสมัครขอรับความช่วยเหลือแทนลูกหนี้ได้ เช่น ในกรณีสินเชื่อสวัสดิการ โดยต้อง
ได้รับความยินยอมจากลูกหนี้ที่เป็นพนักงานหรือลูกจ้าง เพื่อให้การขอรับความช่วยเหลือของลูกหนี้เป็นไปอย่าง
มีประสิทธิภาพและทันเหตุการณ์

2. ให้ผู้ประกอบการธุรกิจเร่งให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ทุกประเภท (ลูกหนี้รายย่อย ลูกหนี้ SMEs และ
ลูกหนี้ธุรกิจขนาดใหญ่) ตามความเหมาะสมกับประเภทสินเชื่อและคำนึงความเสี่ยงของลูกหนี้ จำแนกตามลักษณะ
ธุรกิจและพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งมีแนวทางต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เช่น ลดค่างวด ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ต่ออายุวงเงินหรือคงวงเงิน
เปลี่ยนประเภทหนี้จากสินเชื่อระยะสั้นเป็นสินเชื่อระยะยาว ปลอดชำระเงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยชั่วคราว ลดอัตรา
ดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าอัตราตลาด เป็นต้น

2.2 ให้เงินทุนหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องเพิ่มเติม

2.3 พิจารณาชะลอการชำระหนี้สำหรับลูกหนี้ SMEs ที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 100 ล้านบาท
ภายใต้ พ.ร.ก. soft loan

2.4 ผ่อนปรนเงื่อนไขอื่นตามความเหมาะสม

3.3.2 กฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. จำนวน 5 ฉบับ

ประกาศของสำนักงาน ปปง. ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ประกาศสำนักงาน ปปง. เรื่อง แนวทางในการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีการสำหรับการประเมิน บริหารและบรรเทาความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน หรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย หรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงภายในองค์กรของสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตาม มาตรา 16 มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มกราคม 2564

สาระสำคัญ

ธนาคารต้องกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีการประเมิน บริหาร และบรรเทาความเสี่ยง พร้อมทั้ง ประเมินความเสี่ยงภายในองค์กรโดยการนำปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้า พื้นที่หรือประเทศ ผลิตภัณฑ์หรือ บริการ หรือช่องทางในการให้บริการมาประกอบการพิจารณาประเมินความเสี่ยง เพื่อยางานผลให้แก่ผู้บริหาร ระดับสูงรับทราบ

2. ประกาศสำนักงาน ปปง. เรื่อง การกำหนดและดำเนินการตามนโยบายและระเบียบวิธีการเกี่ยวกับการ ควบคุมภายในของสถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มกราคม 2564

สาระสำคัญ

ธนาคารต้องดำเนินการตามนโยบายและระเบียบวิธีการเกี่ยวกับการควบคุมภายใน โดยกำหนด โครงสร้างในการกำกับดูแลให้มีส่วนงานหรือพนักงานผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และมี พนักงานระดับผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

3. ประกาศสำนักงาน ปปง. เรื่อง แนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้าและการ ระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มกราคม 2564

สาระสำคัญ

ธนาคารต้องกำหนดแนวทางการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า โดยดำเนินการจัดให้ ลูกค้าแสดงตนตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง วิธีการแสดงตนของลูกค้าสถาบันการเงินและผู้ประกอบ อาชีพตามมาตรา 16 เพื่อให้การพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้าเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์หรือ บริการ

4. ประกาศสำนักงาน ปปง. เรื่อง ขอบเขตการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบอาชีพ ตามมาตรา 16 และสาขาหรือบริษัทในเครือที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มกราคม 2564

สาระสำคัญ

สำนักงาน ป.ป.ง. กำหนดขอบเขตการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจทางการเงินและกลุ่มธุรกิจอื่น ซึ่งธนาคารจัดเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ส่วนธุรกิจอื่น ประกอบไปด้วย ธุรกิจค้าอัญมณีเพชรพลอย ทองคำ ธุรกิจคาร์ดินต์ ธุรกิจนายหน้าหรือตัวแทนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจค้าของเก่าตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า

5. ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16 พ.ศ. 2563 มีผลบังคับใช้วันที่ 13 เมษายน 2563

สาระสำคัญ

ธนาคารต้องจัดอบรมให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการจัดทำ หรือควบคุมการจัดทำ รายงานการทำธุรกรรม การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้พนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎระเบียบของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

3.3.3. กฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ฉบับ

1. ประกาศ ธปท.ที่ สนช. 2/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2562 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2563

สาระสำคัญ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ติดตามการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ข้อ 5.2 (2) ข้อ 5.2 (5) และข้อ 5.2 (6) ภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ประกาศมีผลใช้บังคับโดยจะครบกำหนดในวันที่ 7 กรกฎาคม 2563 ซึ่งในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้าจากการให้บริการโอนเงิน (รายเดือน) โดยเริ่มจัดทำรายงานเดือนกรกฎาคม 2563 เป็นเดือนแรกและจัดส่งให้ ธปท.ผ่านระบบ e-Application ภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนของเดือนที่รายงาน

2. ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกแนวปฏิบัติในการให้บริการพร้อมเพย์สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) หนังสือที่ ธปท.ผนช.(02) ว. 1408/2563 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563

สาระสำคัญ ยกเลิกหนังสือเวียนที่ ธปท.ผตท.ว.987/2560 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2560 เรื่อง แนวปฏิบัติการให้บริการพร้อมเพย์สำหรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) และถือใช้แนวปฏิบัติฉบับนี้ ดังนี้

2.1 ผู้ที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นสถาบันการเงินและไม่ใช่อินstitutionการเงิน (ผู้ประกอบธุรกิจ)

2.2 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการแสดงตน ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริง และพิสูจน์ตัวตนของผู้ลงทะเบียนใช้บริการพร้อมเพย์สำหรับบริการ e-Money

2.3 แนวปฏิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้บริการพร้อมเพย์ โดยให้ปฏิบัติตามแนวทางและข้อตกลงทางธุรกิจ (Business rules) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพร้อมเพย์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจและสมาคมธนาคารไทย สมาคมนานาชาติ สมาคมสถาบันการเงินของรัฐและสมาคมการค้าผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทยได้กำหนดร่วมกัน

2.4 การปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม หรือยกเลิก Business rules ที่มีผลกระทบต่อการให้บริการพร้อมเพย์ ผู้ประกอบการธุรกิจและสมาคมธนาคารไทย สมาคมนานาชาติ สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ และสมาคมการค้าผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ไทยร่วมกันพิจารณา และหารือ ธปท. ก่อนดำเนินการ

3. ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกแนวปฏิบัติ เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของผู้ใช้บริการบาทเน็ต หนังสือที่ ผชพ.(ว.) 3/2564 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564

สาระสำคัญ ธปท. ให้ยกเลิกแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย การรักษาความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์ลูกข่ายของผู้ใช้บริการบาทเน็ต ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และให้ถือใช้แนวปฏิบัติฉบับนี้แทนเพื่อให้ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยฉ้อโกง (Fraud incident) ตามแนวทางของ Bank of International Settlement – Committee on Payments and Market Infrastructures (BISCPMI) ที่เกี่ยวข้องกับการโอนเงินผ่านระบบ RTGS ของธนาคารกลางในระดับสากล โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป

4. ธนาคารแห่งประเทศไทย ธปท. แจ้งเรื่อง การจัดทำรายงานข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้ประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์รับอนุญาต หนังสือที่ ผกง.(31)ว.23/2564 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2564

สาระสำคัญ ให้จัดทำชุดข้อมูลรายงานการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจเงิน - อิเล็กทรอนิกส์รับอนุญาตประจำเดือนต่อ ธปท. ตามรูปแบบที่กำหนด และจัดส่งข้อมูลผ่านระบบรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (DMS Data Acquisition) สำหรับเอกสารคู่มือการจัดทำข้อมูลธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์รับอนุญาตสามารถเรียกดูรายละเอียดได้ที่ BOT Website (www.bot.or.th) ภายใต้หัวข้อสถิติ --> การรับส่งข้อมูลกับ ธปท. --> แบบรายงานและเอกสารชี้แจง ข้อมูลตลาดการเงิน --> ข้อมูลธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์รับอนุญาต

5. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ออกประกาศ เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ประกาศ ณ วันที่ 24 มิถุนายน 2563 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาจนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564

สาระสำคัญ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 137 ตอนพิเศษ 164 ง ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2563 ซึ่งให้ความสำคัญกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ธนาคารในฐานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องแจ้งมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ บุคลากร พนักงาน ลูกจ้างหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดอย่างเคร่งครัดโดยครอบคลุมถึงมาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ มาตรการป้องกันด้านเทคนิค และมาตรการป้องกันทางกายภาพในการเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล โดยอย่างน้อยต้องดำเนินการ ดังนี้

1. การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลและอุปกรณ์ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยคำนึงถึงการใช้งานและความมั่นคงปลอดภัย

2. การกำหนดเกี่ยวกับการอนุญาตหรือการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล
3. การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งานเพื่อควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตแล้ว
4. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับอนุญาต การเปิดเผย การล่วงรู้ หรือการลักลอบทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคล การลักขโมยอุปกรณ์จัดเก็บหรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
5. การจัดให้มีวิธีการเพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังเกี่ยวกับการเข้าถึง เปลี่ยนแปลง ลบหรือถ่ายโอนข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องเหมาะสมกับวิธีการและสื่อที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

3.3.4. กฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี จำนวน 2 เรื่อง

1. ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ.2563

สาระสำคัญ

1. หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินฯ มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นการขยายความให้ชัดเจนมากขึ้นจากหลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ.2543
2. ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ.2543
3. "การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา" หมายความว่า การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้จากบุคคลที่ให้กันในโอกาสเทศกาล หรือวันสำคัญ และให้หมายความรวมถึง การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ในโอกาสการแสดงความคิดเห็น การแสดงความขอบคุณ การต้อนรับ การแสดงความเสียใจ หรือการให้ตามมารยาทที่ถือปฏิบัติกันในสังคมด้วย
 "ญาติ" หมายความว่า พี่น้องร่วมบิดามารดาหรือร่วมบิดาหรือมารดาเดียวกัน ลุง ป้า น้า อา คู่สมรส ผู้บุพการีหรือผู้สืบสันดานของคู่สมรส บุตรบุญธรรมหรือผู้รับบุตรบุญธรรม
 "ประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้" หมายความว่า สิ่งที่มีมูลค่า ได้แก่ การลดราคา การรับความบันเทิง การรับบริการ การรับการฝึกอบรม หรือสิ่งอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
4. ห้ามมิให้เจ้าพนักงานของรัฐผู้ได้รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้นอกจากการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดได้ตามกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับที่ออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย เว้นแต่การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาที่กำหนดไว้ในประกาศนี้
5. เจ้าพนักงานของรัฐจะรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาได้ ดังต่อไปนี้
 - (1) ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้จากผู้ใดซึ่งมิใช่ญาติที่มีราคาหรือมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสไม่เกินสามพันบาท
 - (2) ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ที่การให้นั้นเป็นการให้ในลักษณะให้กับบุคคลทั่วไป

6. การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือมีราคา หรือมีมูลค่ามากกว่าที่กำหนดไว้ในข้อ 6 ซึ่งเจ้าพนักงานของรัฐได้รับมาโดยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรับไว้เพื่อ รักษาไมตรี มิตรภาพ หรือความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เจ้าพนักงานของรัฐผู้นั้นต้องแจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดนั้นต่อผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจ ภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับสิ่งนั้นไว้ เพื่อให้วินิจฉัยว่า มีเหตุผลความจำเป็น ความเหมาะสม และสมควรที่จะให้เจ้าพนักงาน ของรัฐผู้นั้นรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดนั้นไว้เป็นสิทธิของตนหรือไม่

ในกรณีที่ผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจมีคำสั่งว่าไม่สมควรรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดดังกล่าว ก็ให้ คืนทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดนั้นแก่ผู้ให้โดยทันที ในกรณีที่ไม่สามารถคืนให้ได้ ให้เจ้าพนักงานของรัฐผู้นั้นส่งมอบ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดดังกล่าวให้เป็นสิทธิของหน่วยงานที่เจ้าพนักงานของรัฐผู้นั้นสังกัดโดยเร็ว

7. หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ตามประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ซึ่งพ้นจากการเป็นเจ้าพนักงานของรัฐมาแล้วไม่ถึงสองปีด้วย

2. ประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง การขัดกันระหว่าง ประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

สาระสำคัญ

1. การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 เมษายน 2563 เป็นต้นไป กำหนดให้ตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการ งบประมาณ ต้องดำเนินการตามประกาศ ดังนี้

2. เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ตามมาตรา 126 (2) และ 126 (3) ได้ไม่เกิน ร้อยละห้าของจำนวนหุ้นทั้งหมดที่จำหน่ายได้ในบริษัทนั้น

3. ตำแหน่งกรรมการและผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณเป็น ตำแหน่งต้องห้ามมิให้ดำเนินการตามมาตรา 127 พ.ศ.2563

4. หลักเกณฑ์ของผู้ซึ่งอยู่กึ่งกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสอันถือเป็นคู่สมรส พ.ศ. 2561 กำหนดให้คู่สมรสหมายความว่ารวมถึงผู้ซึ่งอยู่กึ่งกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสด้วย

5. บุคคลซึ่งอยู่กึ่งกันฉันสามีภริยาโดยมิได้จดทะเบียนสมรสกับเจ้าพนักงานของรัฐ และมีลักษณะ อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นคู่สมรสตามมาตรา 102 วรรคสอง และมาตรา 126 วรรคสาม แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

(1) ได้ทำพิธีมงคลสมรสหรือพิธีอื่นใดในทำนองเดียวกันกับเจ้าพนักงานของรัฐโดยมีบุคคลใน ครอบครัวหรือบุคคลภายนอกมารับทราบว่าเป็นการอยู่กึ่งกันฉันสามีภริยากันตามประเพณี

(2) เจ้าพนักงานของรัฐแสดงให้เห็นปรากฏว่ามีสถานะเป็นสามีภริยากัน หรือมีพฤติการณ์เป็นที่รับรู้ ของสังคมทั่วไปว่ามีสถานะดังกล่าว

ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงบุคคลซึ่งจดทะเบียนสมรสกับเจ้าพนักงานของรัฐและต่อมาได้จดทะเบียน หย่าขาดจากกันตามกฎหมาย แต่ยังคงแสดงให้เห็นปรากฏหรือพฤติการณ์ซึ่งเป็นที่รับรู้ของสังคมทั่วไปว่ามีสถานะเป็น สามีหรือภริยากัน

การพัฒนาบุคลากร

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจของธนาคารได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้ส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบของการอบรม สัมมนา และการเข้ารับการศึกษาดูงานในหลักสูตรที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ และหลักสูตรอื่นๆ ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน ซึ่งจัดโดยสถาบันหรือหน่วยงานที่มีชื่อเสียงและได้รับมาตรฐาน อาทิ เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) สมาคมรัฐศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งในปี 2563 ได้มีบุคลากรของ สธป. ได้เข้ารับการอบรมและสัมมนากับสถาบันดังกล่าวแล้ว รวม 5 หลักสูตร เป็นต้น

สรุปการเข้ารับการอบรม/สัมมนาส่งเสริมความรู้ของผู้บริหารและพนักงานของ สธป. ประจำปี 2563

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่อบรม	บุคลากร
1	ประชุมหารือแนวทางการฝึกอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ปปง. ร่วมกับสำนักงาน ปปง.	21 เมษายน 2563	เพื่อเป็นการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงาน ตาม มาตรา 13 และมาตรา 16
2	โครงการอบรมหลักสูตร IC DL Personal Data Protection	1 มิถุนายน 2563	เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจสร้างความตระหนักในหลักการของการปกป้องข้อมูล พัฒนาความเข้าใจในทางปฏิบัติของวิธีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล มีความเข้าใจถึงสิทธิการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล วิธีการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและการปฏิบัติตามพ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3	อบรม "ความรู้ความเข้าใจหลักและวิธีการใช้ Google hangouts meet และเทคนิคการสอนทางไกลอย่างมืออาชีพ"	4 มิถุนายน 2563	เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถถ่ายทอด ความรู้ทางด้านการสอนทางไกล และมีเทคนิคในการสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ เพื่อให้การจัดอบรมมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่อบรม	บุคลากร
4	หลักสูตร “การสร้างความเข้าใจกรอบธรรมาภิบาลข้อมูล” Data Governance Framework Awareness	25 มิถุนายน 2563	เรียนรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 หลักการของการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้อง กับ พ.ร.บ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 รวมทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลและแนวทางในการจัดตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูลในหน่วยงาน
5	ประกาศนียบัตรกฎหมายการเงินการธนาคาร รุ่นที่ 7	8 สิงหาคม – 17 ตุลาคม 2563	เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินและสินเชื่อ รวมถึงการดำเนินธุรกิจของธนาคารในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในแวดวงธนาคารซึ่งจะสามารถนำความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี
6	เข้ารับฟังการบรรยาย "การพакย์เสียงเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ"	5 สิงหาคม 2563	เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการพакย์เสียงบรรยายวิดีโอ รวมถึงการไลฟ์สดผ่าน Smart Phone
7	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี	25 สิงหาคม 2563	แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์กรอื่นตามแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) บริษัทบางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
8	ประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์กร STRONG-จิตพอเพียงต้านทุจริต	1 กันยายน 2563	เพื่อส่งเสริมให้องค์กร มีการดำเนินการเชิงรุก สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการต่อต้านการทุจริต
9	รับฟังบรรยายพิเศษหัวข้อเรื่อง “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562”	1 กันยายน 2563	เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการรายงานข้อมูลทางการเงินของธนาคารและสถาบันการเงินมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562
10	สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับชาติ เรื่อง "การต่อต้านการทุจริตในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง" ผ่านระบบ Zoom	11 กันยายน 2563	เพื่อเป็นแนวทางการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตของธนาคารให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่อบรม	บุคลากร
11	อบรม “โครงการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงฯ ของ ปปง.”	11 กันยายน 2563	เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน
12	ร่วมรับชมการจัดงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2563 ในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเฟซบุ๊ก ภายใต้แนวคิด “จับโก่งโคตรง่ายแค่ปลายนิ้ว - Power of Data”	15 กันยายน 2563	เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือป้องกันคอร์รัปชัน และเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงพลังสู่โกง ในการต่อต้านคอร์รัปชัน
13	อบรม “กฎหมายฟอกเงิน สำหรับผู้มีหน้าที่รายงาน”	22 กันยายน 2563	เพื่อเป็นการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงาน ตามมาตรา 13 และมาตรา 16
14	สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงของประเทศไทย ครั้งที่ 1	5 พฤศจิกายน 2563	เพื่อรับฟังวัตถุประสงค์ของโครงการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินฯ ตลอดจนความจำเป็นในการรวบรวมข้อมูลทางสถิติและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงฯ
15	การประชุมสัมมนาประจำปี พ.ศ. 2563 การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนก่อนการบังคับใช้ของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 DPO-CDO Symposium 2020DPO-CDO Symposium 2020	22 ธันวาคม 2563	วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานในกำกับดูแลของสำนักงาน ก.ล.ต. และบริษัทจดทะเบียนในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
16	หลักสูตร “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ” PDPA for Government Officer	21 มกราคม 2564	เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับฐานกฎหมายเพื่อประกอบการเก็บรวบรวม ใช้งาน และเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล และฐานกฎหมายที่แนะนำสำหรับภาครัฐ
17	หลักสูตร “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เทคนิคและกลยุทธ์การทำงานข้อมูล” PDPA Tips and Tricks for Data Driven Government	4 กุมภาพันธ์ 2564	เรียนรู้การใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นประโยชน์กับงานภารกิจภาครัฐ พร้อมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเข้าใจหลักคิดพื้นฐานของกฎหมาย เรียนรู้ตัวอย่างเชิงปฏิบัติ

ลำดับ	หลักสูตร	วันที่อบรม	บุคลากร
18	โครงการความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลและอายุบัญชีเงินฝากของผู้ประกันกับธนาคารสมาชิก สมาคมธนาคารไทย และธนาคารภาครัฐ	11 มีนาคม 2564	เพื่อหารือ แลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับข้อขัดข้องในการดำเนินการรับ-ส่งข้อมูลทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
19	การประชุมเชิงปฏิบัติการ “การประสานความร่วมมือและเสริมสร้างประสิทธิภาพนวัตกรรมต่อต้านการทุจริตเพื่อลดคดีทุจริตและประพฤติมิชอบของประเทศไทย” โดยสำนักงาน ป.ป.ช.	17-18 มีนาคม 2564	เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือป้องกันคอร์รัปชัน และเป็นส่วนหนึ่งในการแสดงพลังสู่โกง ในการต่อต้านคอร์รัปชัน
20	อบรมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	19 มีนาคม 2564	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้กับผู้บริหารและพนักงาน และลูกจ้างสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จำนวน 34 คน
21	เข้าร่วมประชุมชมรมกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	เป็นประจำทุกเดือน	เพื่อเป็นการหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านธรรมาภิบาล ปปง.

การสื่อสารความรู้ด้านการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธ.ก.ส. ได้สื่อสารความรู้ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้ผู้บริหารและพนักงานใน ธ.ก.ส. ดังนี้

1. การเป็นวิทยากรให้กับส่วนงานต่าง ๆ

1.1 เรื่อง Market conduct โดย ผอ.สธป. จัดโดย
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อวันที่ 23 , 26
พฤศจิกายน 2563



1.2 เรื่องการใช้ระบบงาน AML (ปปง.) โดย พนักงานกำกับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



3. Website สธป.

- การตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน आयัด/ยกเลิก आयัดบัญชี และนำส่งเงินของลูกค้าตามคำสั่งของ
หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ปีบัญชี 2563
- สื่อสารเรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ใน
รูปแบบสื่อ Infographic
- สื่อสารเรื่อง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 ในรูปแบบสื่อ Infographic
- หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562
- นโยบายสำคัญ ปีบัญชี 2563
- สรุปบทลงโทษกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร

- คู่มือธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน
- นโยบายการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



Market Conduct
รูปแบบ Infographic



ข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบ
Infographic

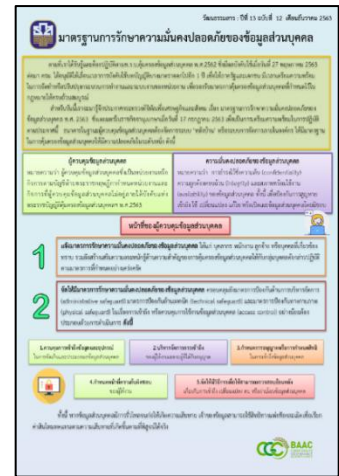


พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคง
ปลอดภัยไซเบอร์ รูปแบบ
Infographic

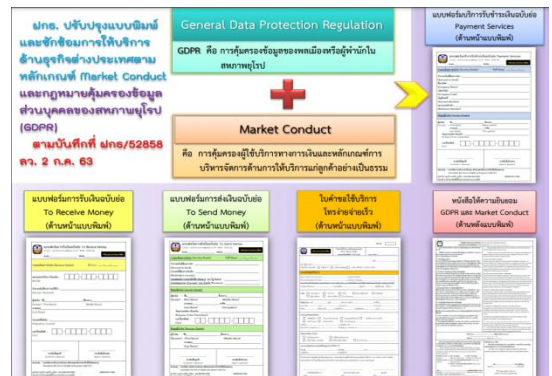


4. Intranet ธ.ก.ส. อาทิ เรื่อง การตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน การอายัด/ยกเลิกอายัดบัญชี และนำส่งเงินของลูกค้าตามคำสั่งของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ปีบัญชี 2563

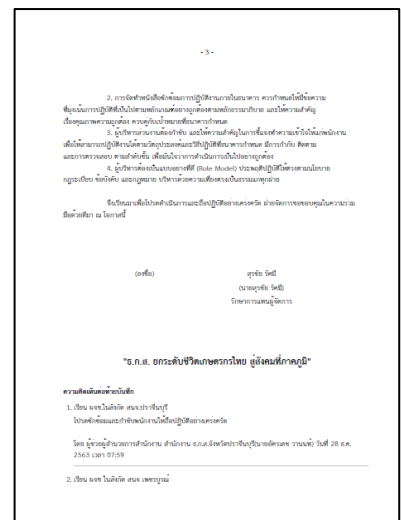
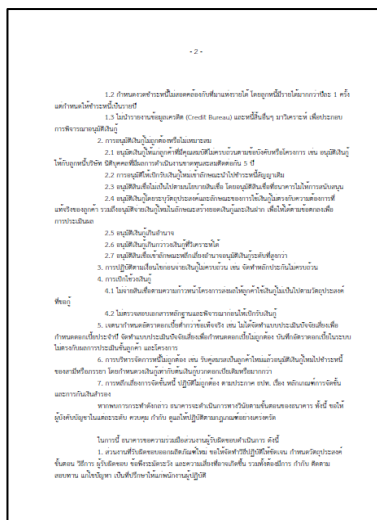
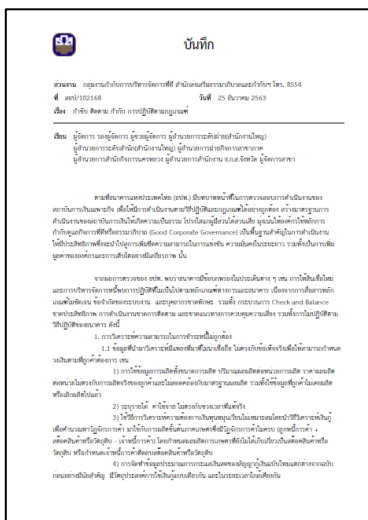
5. วัฒนธรรมสาร



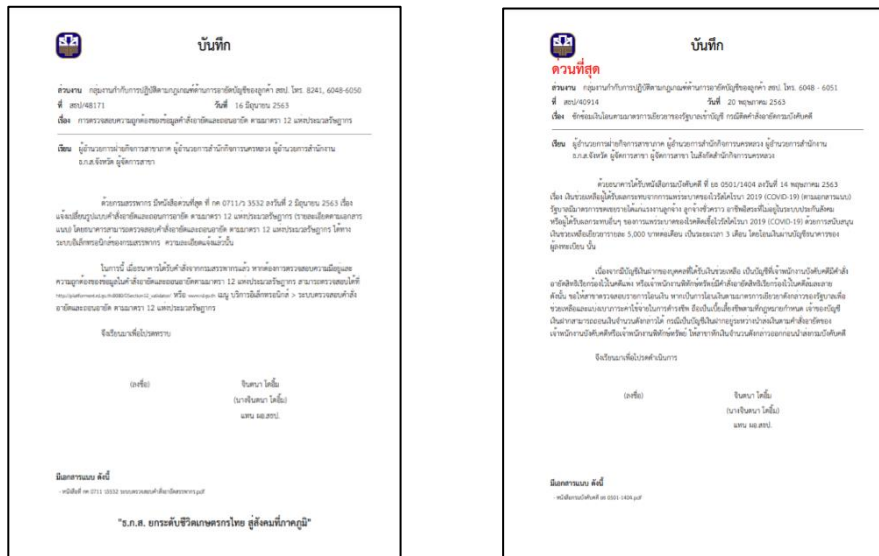
6. ผก.นิรล



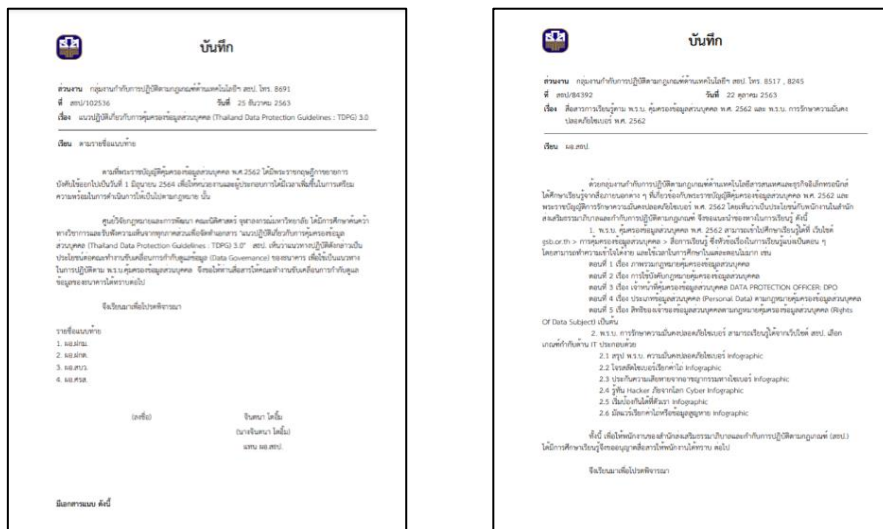
7. บันทึกซักซ้อมในระบบงานสารบรรณ เช่น ด้านการกำกับกิจการที่ดี เรื่อง กำกับ ติดตาม กำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



ด้านการยับยั้งบัญชีของลูกค้า ได้มีการสื่อสารแนวปฏิบัติให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบ ผ่านบันทึกเวียน เช่น



และกลุ่มงานกำกับกฏการปฏิบัติตามกฏเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีฯได้มีการสื่อสารแนวปฏิบัติให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบ ผ่านบันทึกเวียน เช่น



8. สื่อสารในการประชุมผู้บริหารระดับสูง ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฏเกณฑ์

9. สื่อสารผ่านทาง e-learning อาทิ การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย พ.ร.บ. ปปง. และ พ.ร.บ. ปกอ. , พระราชบัญญัติว่าด้วยการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 การตรวจสอบข้อมูลทางการเงิน และการอายัด/ยกเลิก อายัดบัญชี และนำส่งเงินของลูกค้ายึดตามคำสั่งของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ปีบัญชี 2563 ผ่าน e-Book

