



รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ประจำปีบัญชี 2564
Annual Compliance Report 2021

2ND LINE OF DEFENSE

COMPLIANCE

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
Corporate Governance and Compliance (CGC)

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| สารประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 3 |
| สารผู้จัดการ | 4 |
| คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 5 |
| โครงสร้างการบริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) | 7 |
| บทสรุปผู้บริหาร | 8 |
| หมวดที่ 1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. | 11 |
| 1.1 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 11 |
| 1.2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง | 13 |
| 1.3 ยุทธศาสตร์หลักด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2564 | 15 |
| 1.4 กระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 16 |
| หมวดที่ 2 ผลการสอบทานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 18 |
| 2.1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) | 18 |
| 2.1.1 การสอบทานตามแนวทาง Market conduct กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง | 18 |
| 2.1.2 การสอบทาน ฝสข./สกน. ในการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct ของสาขา | 20 |
| 2.2 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ- การปราบปรามการฟอกเงิน | 21 |
| 2.2.1 การตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรม (CDD Watch list) | 21 |
| 2.2.2 การสอบทานการดำเนินการด้าน AML ของส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์ บริการด้านการเงิน | 22 |
| 2.2.3 กำกับผู้บริหารสาขาในการกำกับควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปง. | 24 |
| 2.3 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ | 25 |
| 2.3.1 การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 | 25 |
| 2.3.2 ผลการสอบทานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการใช้บริการทางการเงินและการชำระ เงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) | 26 |
| 2.3.3 ผลการการสอบทานการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Third Party : 3 rd Party) | 27 |
| 2.3.4 แผนงานการกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจให้บริการเงิน อิเล็กทรอนิกส์ e-Money | 27 |

| | หน้า |
|--|-----------|
| 2.4 ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) | 28 |
| 2.5 ยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 31 |
| 2.6 ผลการสอบทานตามประกาศของ ธปท. เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ ธปท. ป่ง. ประกาศของสำนักงาน ป.ป.ช. และหลักเกณฑ์ที่สำคัญ (Market conduct) | 33 |
| หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่นๆ | 34 |
| 3.1 ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) | 34 |
| 3.2 นโยบายการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) | 35 |
| 3.3 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในปี 2564 | 41 |
| 3.4 กำกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธปท. | 49 |
| 3.5 บทบาทในการให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แก่ส่วนงานต่างๆ | 52 |
| การพัฒนาบุคลากร | 55 |
| การสื่อสารความรู้ด้านการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | 61 |

สารประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตอย่างมั่นคงในระยะยาว ถึงแม้ว่าปัจจุบันธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ต้องเผชิญกับความท้าทายและความไม่แน่นอน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการแข่งขันในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี ดังนั้นการกำกับให้ ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและทางการ ตลอดจนหลักเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. จะทำให้สามารถบริหารความเสี่ยงและสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้กำกับให้ ธ.ก.ส. มีการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทบทวนนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ให้เป็นปัจจุบันและดูแลสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. มีการรายงานการแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยให้ข้อสังเกตข้อแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จ รวมทั้งติดตามกำกับให้ ธ.ก.ส. รายงานข้อมูลการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประเด็นปัญหาและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เชื่อได้ว่าการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม

(นางสาวรีนัต สุวรรณมงคล)
ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล
และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สารผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. มีกลไกการถ่วงดุลและดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเป็นอิสระและโปร่งใส โดยสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Second Line of Defense) กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และหน่วยงานกำกับ



ในปีบัญชี 2564 ธ.ก.ส. มีการควบคุมดูแลและสนับสนุนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เข้มแข็ง พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ นำนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ และแผนงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังได้กำกับดูแลสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พร้อมทั้งสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ จึงสามารถลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดความเสียหายทางการเงินหรือกระทบต่อชื่อเสียงของ ธ.ก.ส. ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการได้อย่างมั่นใจ

(นายธนาร์ตน งามวลัยรัตน์)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

คำสั่งคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่ 12 /2564

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 มีมติแต่งตั้งกรรมการอื่นในคณะกรรมการ ธ.ก.ส. จำนวน 2 คน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งนั้นอยู่ในตำแหน่งตามวาระของผู้ซึ่งตนแทน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 6/2564 วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกอบด้วย

- | | | |
|---|---------------------|------------------------|
| 1.1 นางสาวรื่นวดี สุวรรณมงคล | กรรมการ ธ.ก.ส. | ประธานคณะกรรมการ |
| 1.2 นางอุษกร สิริโยธิน | กรรมการ ธ.ก.ส. | อนุกรรมการ |
| 1.3 นายธนาวัฒน์ สังข์ทอง | กรรมการ ธ.ก.ส. | อนุกรรมการ |
| 1.4 ผู้จัดการ ธ.ก.ส. | กรรมการและเลขานุการ | อนุกรรมการ |
| 1.5 ผู้ช่วยผู้จัดการที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงานสายงานกำกับการปฏิบัติงาน | | อนุกรรมการและเลขานุการ |

2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 2.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 2.2 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- 2.2.1 พิจารณากำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส.
- 2.2.2 พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.
- 2.2.3 กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
- 2.3 ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 2.3.1 พิจารณากำหนดแนวทางกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.3.2 พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อเสนอ คณะกรรมการ ธ.ก.ส.

2.3.3 กำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติและดำเนินการของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตาม กฎหมาย นโยบาย และกระบวนการกำกับปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

2.3.4 กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 52 ว่าด้วยการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.3.5 ให้ความเห็นชอบรายงานการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปี (Annual Compliance Report)

2.4 กำกับให้ ธ.ก.ส. จัดการให้มีพนักงานด้านส่งเสริมธรรมาภิบาลและด้านกำกับการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ รวมทั้งเครื่องมือการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สนับสนุนให้มีความรู้ เพิ่มทักษะ และส่งเสริมความก้าวหน้า มีขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่ง สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักการ Three Lines of Defense มีความเป็นอิสระ และสมดุล เพื่อกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจ ภายใต้กฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

2.5 ส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม รวมถึง การส่งเสริมเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.6 พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.7 แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม เชิญบุคคล หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ ภายนอก เพื่อช่วยดำเนินงานตามที่คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มอบหมาย

2.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป โดยให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ที่ 9/2563 ลงวันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2563

สั่ง ณ วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2564



(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

โครงสร้างการบริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.)



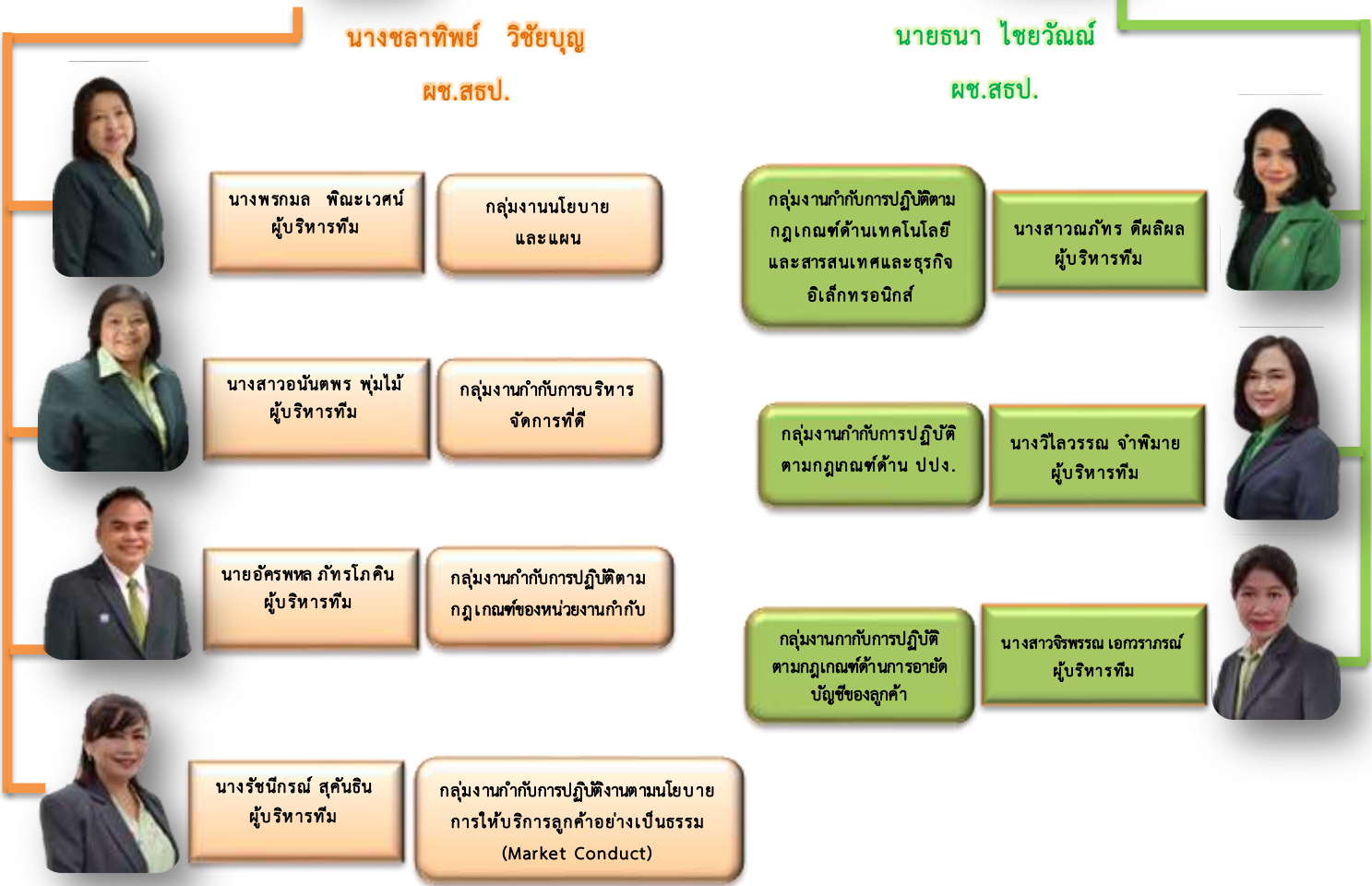
นางสาวดวงสมร เจียมวิจิตร
ผอ.สธป.



นางชลาทิพย์ วิชัยบุญ
ผช.สธป.



นายธนา ไชยวัฒน์
ผช.สธป.



บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ดำเนินการกำกับ การปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เรื่องการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตามข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 52 ว่าด้วยการกำกับ การดูแล การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สรบ.) ได้ดำเนินการจัดทำรายงาน การกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2564 เพื่อนำเสนอผลการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. ทบทวนนโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง จัดทำ ยุทธศาสตร์หลักด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ 2 ยุทธศาสตร์ 11 แผนงาน และปรับปรุงกระบวนการ กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน

2. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้สอบทานตาม แนวทาง (Market conduct) กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 30 ส่วนงาน จำนวน 9 ระบบ ผลการสอบทานส่วนงานมีการ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้มากที่สุดคือ ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทนและระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่อง ร้องเรียน และได้สอบทาน ฝสข./สกน. ในการกำกับ และติดตามการปฏิบัติตามหลัก Market conduct ของสาขา 9 ฝสข. 1 สกน. จำนวน 7 ระบบ ผลการสอบทาน ฝสข./สกน. มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้มากที่สุดคือ ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง และระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ ความรู้แก่พนักงาน

3. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน ได้สอบทานการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรม (CDD Watch List) ผลการ สอบทานพบว่าพนักงานสาขาดำเนินการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรมคิดเป็นร้อยละ 85 สรบ. ได้ ชักซ้อมวิธีปฏิบัติให้การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสาขาเป็นไปอย่างครบถ้วนถูกต้อง และได้สอบทานการดำเนินงาน ด้าน AML ของส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์บริการด้านการเงิน 5 ส่วนงาน ผลการสอบทานพบว่าส่วนงานมีการ ประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์บริการ ก่อนการออกผลิตภัณฑ์ทุกครั้ง และได้กำกับผู้บริหารสาขาใน การควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปปง. โดยจัดทำ การสื่อสารเรื่องการควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปปง. สำหรับผู้จัดการสาขาผ่านช่องทาง BAACnet

4. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้ สอบทานการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แบ่งกิจกรรมในการดำเนินการ 3 หมวด 22 ข้อ ผลการจัดทำกิจกรรมดำเนินการแล้ว 5 ข้อ อยู่ระหว่างดำเนินการ 17 ข้อ และสอบทานการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ 5 ส่วนงาน พบว่าทุกส่วนงานปฏิบัติ ได้ตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่ ธปท. กำหนด และสอบทานการให้บริการจากบุคคลภายนอก 3 ส่วนงาน ด้าน IT Outsourcing พบว่าส่วนงานปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดได้เป็นส่วนใหญ่มีประเด็นที่ปฏิบัติไม่

เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ยังไม่มี Center รับผิดชอบในการจัดการและปรับปรุงทะเบียนการใช้บริการ การเชื่อมต่อ หรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอกและทะเบียนทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง และสอบทาน แผนงานการกำกับกรปฏิบัติให้เป็นไปตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผล การสอบทานพบว่า ธ.ก.ส. ยังไม่สามารถเปิดให้บริการระบบ e-Money แก่กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่รับเงินช่วยเหลือ จากภาครัฐตามที่ขออนุญาตได้

5. ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) จำนวน 8 ด้าน ผลการสอบทานแต่ละด้านมีส่วนที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ แต่ยังมีบางประเด็นที่ยังปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน ซึ่งฝ่ายจัดการได้สั่งการให้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามไปปรับปรุง การทำงานให้ดีขึ้น

6. การยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดย 72 สนจ. และ 1 สกน. เป็น ผู้ดำเนินการสอบทาน 273 สาขา จำนวน 9 ด้าน ผลการสอบทานสาขาส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้ครบถ้วนร้อยละ 100 คือด้านธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการตู้ ATM/CDM และ ธ.ก.ส. A-Mobile ส่วนด้านอื่นๆ ยังพบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน

7. ผลการสอบทานตามประกาศของ ธปท. เรื่องการติดต่อบริษัทผู้ให้บริการชำระเงินและการตัดชำระ หนี้ ผลการสอบทานการติดต่อบริษัทผู้ให้บริการชำระเงินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. โดย ธ.ก.ส. มีการเปิดเผย อัตราดอกเบี้ยผู้ให้บริการ และชักจูงวิธีปฏิบัติแก่พนักงานและได้พัฒนาระบบงานรองรับลำดับการตัดชำระหนี้ให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท.

8. ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ได้นำข้อบกพร่องที่ พบจากการใช้งานมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการบันทึกกฎเกณฑ์ภายนอกสะสมรวม 927 กฎเกณฑ์ และกฎเกณฑ์ภายในสะสมรวม 1,586 กฎเกณฑ์ มีการประชุมคณะกรรมการกำกับกรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำ ส่วนงานต่างๆ เป็นประจำทุกไตรมาสและชักจูงสื่อสารให้พนักงานรับรู้กฎเกณฑ์เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และทุกส่วนงานสามารถเข้าใช้งานระบบได้

9. นโยบายกำกับกรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 23 นโยบาย ทุกนโยบายได้ผ่านความเห็นชอบจากฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ที่ เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. แล้ว และ ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการสื่อสารเผยแพร่ให้พนักงานรับรู้ รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการและปฏิบัติงานต่อไป

10. กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในปีบัญชี 2564 ประกอบด้วยกฎเกณฑ์ ด้านการกำกับกรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 19 ฉบับ รวมทั้งรายละเอียด สารสำคัญโดยได้สื่อสารให้ส่วนงานและพนักงานถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

11. การกำกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธปท. โดย สธป. ได้ดำเนินการติดตาม ประกาศต่างๆ ของ ธปท. แล้วนำมาเผยแพร่สรุปหลักเกณฑ์ และทำการสื่อสารรวมทั้งติดตามผลการดำเนินการ ของส่วนงานต่างๆ จำนวน 20 เรื่อง

12. บทบาทในการให้คำปรึกษาการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แก่ส่วนงานต่างๆ สธป. ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ส่วนงานและพนักงานนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ผ่านระบบงานสารบรรณ โทรศัพท์ การประชุม โดยมีประเด็นสำคัญจำนวน 17 เรื่อง

ธกส. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงาน สธป. ได้รับการอบรม สัมมนา ทั้งหลักสูตรภายในและภายนอกธนาคาร รวม 44 เรื่อง เฉลี่ยคนละ 22 ชั่วโมงในขณะเดียวกัน สธป. ได้สื่อสารให้ความรู้แก่พนักงานส่วนงานต่างๆ และสาขาผ่านสื่อที่พนักงานสามารถเข้าถึงง่าย และเหมาะสมกับสถานการณ์

หมวดที่ 1 การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.

1.1 นโยบายการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
2346 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10000 โทร. 0 2568 6555 โทรสาร 0 2568 6521
2346 Phaholyothin Rd., Sanamkorn, Chulachak, Bangkok 10000 www.bacc.or.th

เคียงคู่รัฐคู่ประชาชน

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ 1467/2564 เรื่อง นโยบายการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

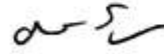
เพื่อให้การดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นไปอย่างถูกต้องตาม กฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่างๆของทางการและของธนาคารอย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการ และความมั่นคงของธนาคารในระยะยาว ตลอดจนการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคาร จึงได้ประกาศใช้นโยบายการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ฉบับนี้ เพื่อให้ กรรมการ 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. ธนาคารจัดให้มีการควบคุมกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงิน
4. ธนาคารจัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
5. ธนาคารจัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนดแนวทาง ในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ของกฎหมาย
6. พัฒนาการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่น เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้มีระบบการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และรายงานผลการสอบทาน กำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีและรายงานต่อธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน
8. ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการ สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism : AML/CFT)

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการและของธนาคารและหลีกเลี่ยงการเข้าไป มีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือการดำเนินงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมทั้งพนักงานและผู้ช่วยพนักงานมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยไม่ถือว่าเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานที่ทำหน้าที่กำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เท่านั้น เพื่อลดความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งเสริมสร้างให้ธนาคารมีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนตลอดไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. 2564



(นางสาวรีนวัต สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

1.2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง



เพื่ออยู่คู่กับประชาชน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
2346 ถนนเพชรบุรี แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10900 โทร. 0 2558 6555 โทรสาร - 0 2558 6341
2346 Phaholyothin Rd., Sammiton, Chatchok, Bangkok 10900 www.baac.co.th

814

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ 1๕๑ / ๖๕๖๔

เรื่อง นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการอย่างเคร่งครัด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ การกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับนโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธ.ก.ส. จึงกำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนี้

1. มีความเข้าใจในหน้าที่และจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมาตรฐานสากลด้านการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

2. ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้ธนาคาร เป็นแหล่งฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) กำหนดขึ้น อย่างเคร่งครัด

3. การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับลูกค้า สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการ ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ตั้งแต่การจัดให้ลูกค้าแสดงตน การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าและผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคล ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด และการอนุมัติหรือปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า โดยนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานราชการ

4. การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการ ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกอบด้วย การบริหารความเสี่ยงผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยี และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent) การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร การบริหารความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารความเสี่ยงเพื่อตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (Suspicious Transaction Report : STR)

5. จัดจ้างและฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีกระบวนการหรือแนวทางการจัดจ้าง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานที่คัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการหรือแนวปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้กับพนักงานหรือบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามแนวทางที่สำนักงานป้องกันและ

ปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) กำหนด

6. การตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยกำหนดให้ส่วนงานภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ สำนักตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักจัดการและป้องกันการกระทำทุจริต สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำหน้าที่ในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานสำนักงานใหญ่และภูมิภาคเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามนโยบาย มาตรการและแนวปฏิบัติ ทั้งที่ปฏิบัติโดยบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) โดยอำนาจการสอบทานและตรวจสอบเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากส่วนงานใดหรือผู้มีอำนาจภายในองค์กร และนำผลการสอบทานและตรวจสอบ เสนอให้ฝ่ายจัดการทราบและอนุมัติให้ดำเนินการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน กรณีมีข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

7. การพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธ.ก.ส. กำหนดให้สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำกับดูแลการพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และแนวปฏิบัติที่กำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) อย่างสม่ำเสมอ

8. บทบาทและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

8.1 ในฐานะผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ให้ความสำคัญและเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งกำกับ ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด

8.2 ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน และให้ยกเลิกประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ 139/2563 วันที่ 9 มีนาคม 2563 เรื่อง นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และให้ถือใช้นโยบายฉบับนี้แทน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุรชัย รัชมี)

รองผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้จัดการ

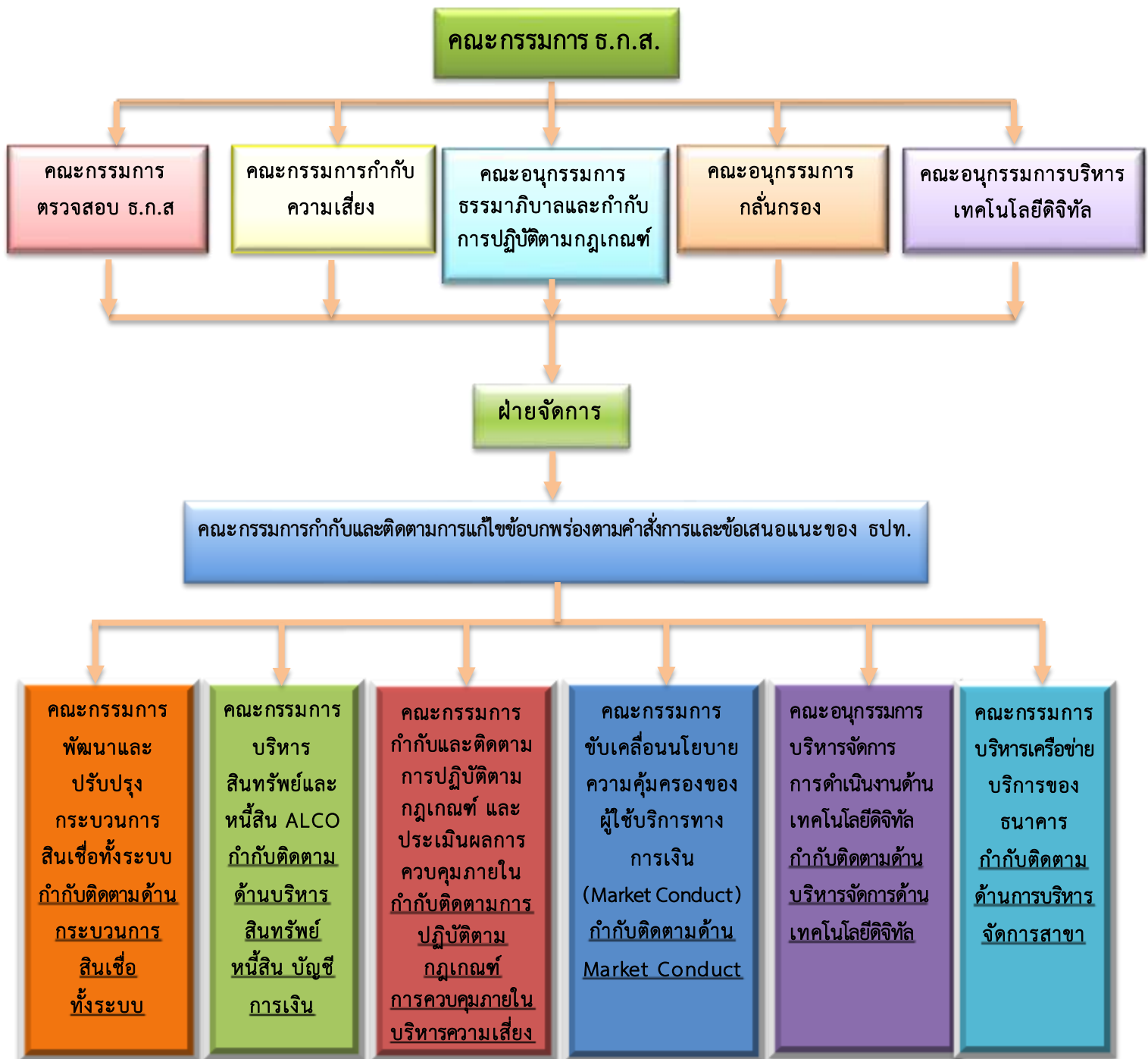
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

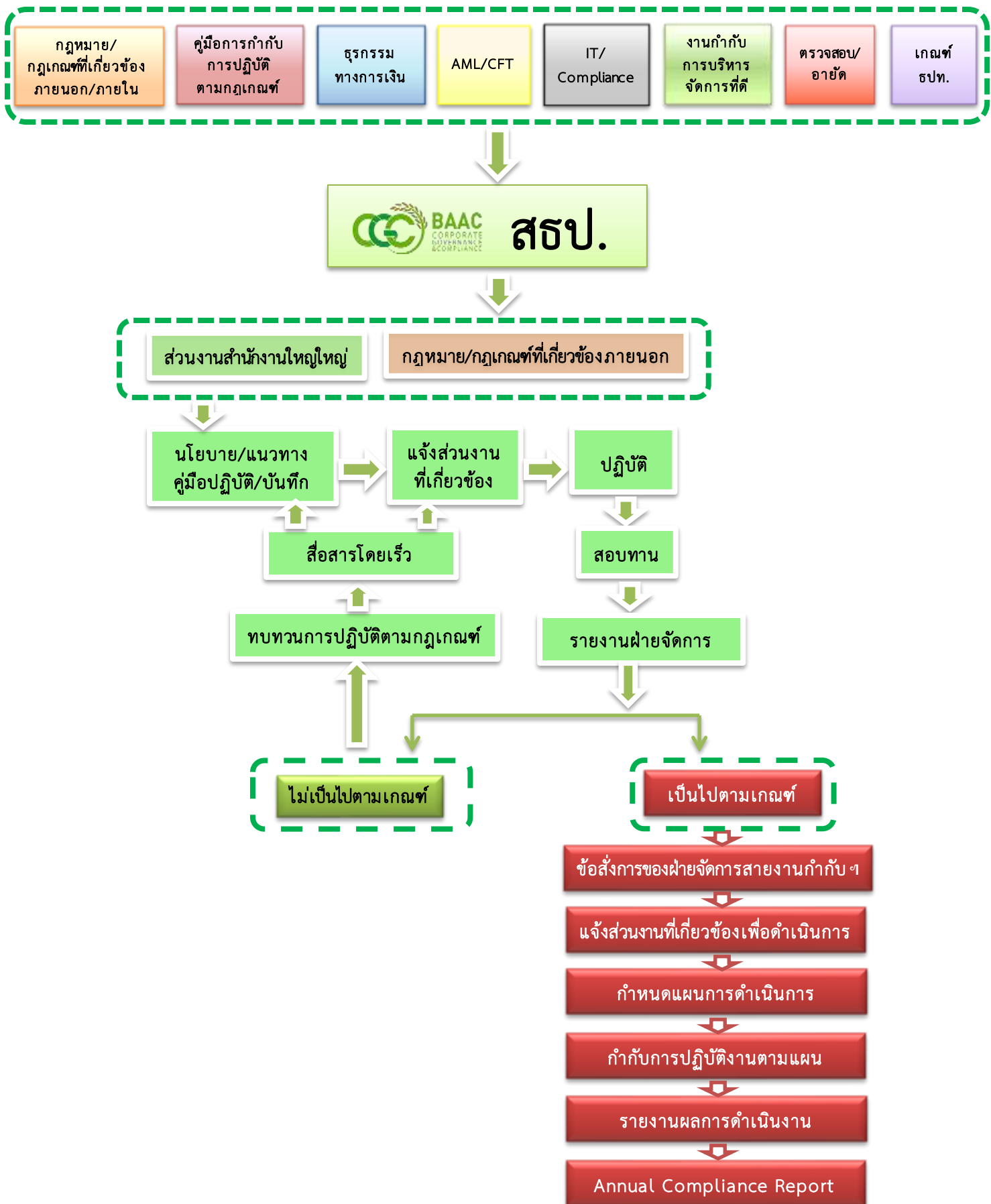
1.3 ยุทธศาสตร์หลักด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2564



1.4 กระบวนการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



กระบวนการกำกับการณ์การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



หมวดที่ 2 ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธ.ก.ส. ได้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ในการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยใช้หลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three lines Defense) ธปท. เป็นหน่วยงาน Second line of Defense ได้ดำเนินการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของส่วนงานต่างๆ และรายงานผลการสอบทาน ดังนี้

2.1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

ในปีบัญชี 2564 ธ.ก.ส. ได้กำหนดแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการของ ธปท. เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแผนงานครอบคลุมตามมาตรฐานขั้นต่ำทั้ง 9 ระบบ มีแผนงานสำคัญทั้งหมด 19 แผนงานหลัก 35 แผนงานย่อย ซึ่ง ธปท. ได้กำกับให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ ดังนี้

1. กำกับให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)
2. รวบรวมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเสนอรายงานต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายความคุ้มครองของผู้ใช้บริการทางการเงิน (Market conduct) คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.
3. ประสานงานขอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

2.1.1. การสอบทานตามแนวทาง Market conduct กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ในปีบัญชี 2564 ได้มีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ส่วนงานสำนักงานใหญ่ จำนวน 30 ส่วนงาน ครบถ้วนทั้ง 9 ระบบ ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 ถึงเดือนสิงหาคม 2564 สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 81.9% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการทบทวนนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแลให้มีเครื่องมือปฏิบัติงาน เช่น sale sheet/product catalog ที่มีความพร้อมสอดคล้องกับปริมาณธุรกิจ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 83.3% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีเครื่องมือสื่อสาร หรือวิธีปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานขายสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีการทบทวน

กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์เงื่อนไขและข้อตกลงใช้บริการตลอดจนสัญญาของผลิตภัณฑ์ทุกประเภทให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรมกับลูกค้า

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 100% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการกำหนดมาตรการหรือมีเครื่องมือเพื่อป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่เกิดปัญหาจากการเร่งขาย หรือการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน การกำหนดมาตรการตัดเตือนและบทลงโทษที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างเคร่งครัด

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 89.1% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการทบทวนกระบวนการขายให้มีความครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์ และช่องทางการขาย มีวิธีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการนำเสนอข้อมูลของผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็น 89.8% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีระบบและเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารกับพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสมกับเนื้อหา และสอดคล้องกับพฤติกรรมมารับสื่อของพนักงาน

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 88.9% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการจำกัดสิทธิการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลตามความจำเป็นในการใช้งานและตามระดับความเสี่ยง และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งมีการจัดการสิทธิของผู้ใช้งานให้เป็นปัจจุบัน เป็นต้น

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 100% คือ เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการกำหนดผู้ทำหน้าที่เรื่องร้องเรียนมีช่องทางการร้องเรียน มีระบบติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนและนำเรื่องร้องเรียนมากำหนดแนวทางการป้องกัน

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 91.9% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นให้คำปรึกษากับพนักงานขาย มีการระบุกิจกรรมการที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 96.1% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือ มีโปรแกรมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดแผนงาน (BCP) รองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน

สรุป. ได้ส่งรายงานสรุปผลการสอบทานเสนอฝ่ายจัดการเพื่อทราบ และส่งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะต่อไป

2.1.2. การสอบทาน ฝสข./สกน. ในการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct ของสาขา

สรุป. ได้ดำเนินการสอบทานการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) จำนวน 9 ฝสข. และ 1 สกน. โดยจัดทำแบบสอบทานส่งให้ ฝสข./สกน. ใช้สำหรับสอบทานตนเอง และได้มีการพิจารณาเอกสารหลักฐานต่างๆ และการสัมภาษณ์ สอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสังเกตการณ์ เพื่อนำข้อมูลมาบันทึกในแบบสอบทาน ปีบัญชี 2564 ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม 2564 และสอบทานเพิ่มเติมในเดือนสิงหาคม 2564 จำนวน 7 ระบบ สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 100% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารแผนขับเคลื่อนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับได้ รับทราบและถือปฏิบัติ

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 88.0% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอขาย และควบคุมคุณภาพการเสนอขายที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ มิใช่คำนึงถึงแต่ยอดขาย มีการกำหนดมาตรการหรือมีเครื่องมือเพื่อป้องกันและจัดการ ความเสี่ยงที่เกิดปัญหาจากการเร่งขาย หรือการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 97.15% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีวิธีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่าเป็นพนักงานขายที่ได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เช่น ป้ายตั้งโต๊ะ หรือการที่ พนักงานขายต้องแสดงตน หรือสื่อสารให้ลูกค้าทราบขอบเขตของผลิตภัณฑ์ที่ตนสามารถขายด้วยเครื่องมือที่ช่วย อธิบายลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจง่ายขึ้น เช่น sale sheet สื่อ โฆษณาแผ่นพับ

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 100% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ กำหนดให้มี บุคลากรหรือส่วนงานที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน กรณีพนักงานขาดทักษะ ในการขาย รวมทั้งการเข้าใจในผลิตภัณฑ์ จึงจะต้องจัดอบรมเพื่อเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นใน การขาย เช่น เน้นย้ำทั้งการอธิบายข้อดี เงื่อนไข ข้อควรระวังที่ลูกค้าอาจเสียผลประโยชน์

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 98.58% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ มีช่องทาง

ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย และให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางวิธีการ ร้องเรียน มีการนำปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้ามากำหนดแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดิมซ้ำอีกครั้ง

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 93.75% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นให้คำปรึกษากับพนักงานขายหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขาให้ดำเนินการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีการสื่อสารให้ความรู้และทำความเข้าใจถึงมาตรการการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็น 85.72% เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ อาทิ กรณีมีเหตุจำเป็นที่ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าโดยรวดเร็ว กำหนดแผนงาน (BCP) รองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งแผนงานดังกล่าวควรครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้าหรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า

สรุป. ได้ส่งรายงานสรุปผลการสอบทานเสนอฝ่ายจัดการเพื่อทราบ และส่งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะต่อไป

2.2 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการฟอกเงิน

ตามกฎกระทรวง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563 กำหนดให้ธนาคารต้องตรวจสอบข้อมูลลูกค้ากับข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรมทุกครั้ง ธนาคารมีระบบตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ที่ใช้ในการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด และมีระบบ BAAC Smart Information ให้สามารถตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของสาขา และเพิ่มความถูกต้อง ครบถ้วน ในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (กฎหมาย ปปง. และ ปกอ.)

2.2.1 ผลการกำกับการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนการทำธุรกรรม (CDD Watch List)

ตามกฎกระทรวง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563 กำหนดให้ธนาคารต้องตรวจสอบข้อมูลลูกค้ากับข้อมูลรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรมทุกครั้ง ซึ่งธนาคารมีระบบตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ที่ใช้ในการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด และมีระบบ BAAC Smart Information ที่ใช้ในการจัดให้ลูกค้าแสดงตน ปัจจุบันธนาคารได้ปรับปรุงระบบ BAAC Smart

Information ให้สามารถเชื่อมโยงการตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของสาขา และเพิ่มความครบถ้วน ถูกต้อง ในการปฏิบัติงานด้าน ปบง. ปกอ. ซึ่งนำระบบดังกล่าวขึ้นใช้งาน เมื่อเดือนกันยายน 2564 นั้น

ผลการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรม พบว่าพนักงานสาขาร้อยละ 85 (ณ เดือน ธันวาคม 2564) ได้ดำเนินการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรม เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีเพียงร้อยละ 15 ที่ยังไม่ปฏิบัติตามแนวทางสำนักงาน ปบง. ซึ่งจากการสอบถามสาขาพบว่า สาขามีการให้บริการลูกค้าเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนทำธุรกรรมไม่ครบถ้วน สธป. จึงได้ซักซ้อมวิธีปฏิบัติในกรณีดังกล่าวเพื่อให้การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสาขาเป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สรุปผลการกำกับตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนดก่อนการทำธุรกรรม ได้ดังนี้

1. เมษายน 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,241,738 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 2,787,081 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.71
2. พฤษภาคม 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,164,285 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 2,787,702 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.94
3. มิถุนายน 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,949,580 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 3,318,503 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.05
4. กรกฎาคม 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 3,986,583 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 2,777,991 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.68
5. สิงหาคม 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,242,084 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 3,095,816 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.98
6. กันยายน 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,256,735 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 3,363,602 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.02
7. ตุลาคม 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 3,937,777 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 3,070,397 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.97*
8. พฤศจิกายน 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 4,302,529 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 3,159,928 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.18
9. ธันวาคม 2564 จำนวนธุรกรรมบนระบบ CBS 5,554,048 ราย ได้ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด 4,728,252 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.13

หมายเหตุ ปรับปรุงระบบ BAAC Smart Information ให้สามารถเชื่อมโยงการตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติ นำระบบขึ้นใช้งานเมื่อ 2 กันยายน 2564

*เดือนตุลาคม ระบบการนำข้อมูลมาจัดทำรายงานเกิดข้อขัดข้อง ส่งผลให้ตัวเลขเกิดความคลาดเคลื่อน

2.2.2 การสอบทานการดำเนินการด้าน AML ของส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์บริการด้านการเงิน

ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง กำหนดให้ธนาคารต้องดำเนินการประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ารวมถึงการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด การตรวจสอบความเคลื่อนไหว

ทางการเงินของลูกค้า และการรายงานธุรกรรม ปง. ในปีบัญชี 2564 สบป.ได้สอบทานการดำเนินงานด้าน ปง. สำหรับส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงิน โดยสอบทานส่วนงานจำนวน 5 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายเงินฝาก ฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต สำนักพัฒนาธุรกิจประกันภัย ในการสอบทานด้านต่าง ๆ มีวิธีการประเมินและใช้ปัจจัยในการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ

1.1 การเปลี่ยนเป็นเงินสด หมายถึง การเปลี่ยนเป็นเงินสด โดยใช้หมายเลขอ้างอิงหรือเอกสารที่ระบุข้อมูลอย่างง่าย เพื่อนำไปรับเงินสด ณ สถานประกอบการที่หนึ่งหรือหลายที่ เช่น การโอนเงินต่างสำนักงาน (โอนลอย)

1.2 การโอนเปลี่ยนมือ หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เปลี่ยนมือได้ โดยลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการขั้นตอนการโอนหรือเปลี่ยนมือได้เองหรือขั้นตอนการเปลี่ยนมือหรือโอน กระทำได้โดยง่าย และเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว เช่น สลากออมทรัพย์ ชนิดผู้ถือ

1.3 การใช้ข้ามแดน หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือสิทธิในการใช้บริการสามารถใช้หรือนำไปใช้ได้ ในต่างประเทศ และสามารถจ่ายเป็นเงินสดให้แก่ผู้รับได้ เช่น การโอนเงินค่านระหว่างประเทศ เวสเทิร์น ยูเนียน และในกรณีแต่ละปัจจัยมีความเสี่ยงสูง จะต้องมีการควบคุมการบรรเทาความเสี่ยงด้วย เช่น การจำกัดจำนวนเงินจำนวนครั้ง ในการทำธุรกรรม

2. การจัดให้ลูกค้าแสดงตน

ตามที่สำนักงาน ปง. มีแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การจัดให้ลูกค้าแสดงตน เมื่อเดือนตุลาคม 2562 ได้กำหนดให้มีการจัดให้ลูกค้าแสดงตนดังนี้

1. ชื่อเต็ม 2. วัน เดือน ปีเกิด 3. ข้อมูลการแสดงตน เช่น เลขประจำตัวประชาชน 4. สถานที่อยู่ เช่น ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน 5. ข้อมูลการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ , E-mail 6. หลักฐานข้อมูลการแสดงตน เช่น การเก็บโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น ภาพถ่าย หรือการดึงข้อมูลจากหน่วยเก็บข้อมูลบนบัตร 7. ข้อมูลอาชีพรวมทั้งชื่อและสถานที่ทำงาน 8. ลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม เช่น รูปถ่ายลายมือชื่อ หรือ ข้อมูล Biometric ของลูกค้า ทั้งนี้ การจัดให้ลูกค้าแสดงตนแบ่งตามระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ บริการ กรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ บริการ ที่มีความเสี่ยงต่ำ ต้องแสดงข้อมูลลำดับที่ 1-5 กรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ บริการ ที่ไม่ใช่ความเสี่ยงต่ำ ต้องแสดงข้อมูลลำดับที่ 1-8 ปัจจุบันธนาคารมีระบบ BAAC Smart Information ที่นำมาใช้ในการแสดงตนและตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ารวมถึงการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด

3. การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้า

ตามกฎกระทรวง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563 กำหนดให้ต้องมีกระบวนการตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้า เพื่อตรวจสอบข้อมูลลูกค้ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำธุรกรรม หรือไม่ ทั้งนี้ ลูกค้าธนาคารซึ่งเป็นลูกค้าที่ขึ้นทะเบียน CIF แล้ว ธนาคารได้พัฒนาระบบให้มีการตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้าโดยอัตโนมัติ และมีการตรวจสอบข้อมูลทางการเงินทุกวัน

4. การรายงานธุรกรรม ปง.

ตามที่สำนักงาน ปง. มีแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การรายงานธุรกรรมสำหรับสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารเมื่อเดือนตุลาคม 2562 กำหนดให้ธนาคารมีหน้าที่ในการรายงานธุรกรรม ดังนี้

1. ปง. 1-01 ธุรกรรมเงินสด รายงานตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป
2. ปง. 1-01 ธุรกรรมเงินสดสำหรับการซื้อขาย หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รายงานตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไป
3. ปง. 1-02 ธุรกรรมเกี่ยวกับทรัพย์สิน รายงานตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป
4. ปง. 1-03 ธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ไม่จำกัดจำนวนเงิน
5. ปง. 1-05-9 ธุรกรรมเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รายงานตั้งแต่ 7 แสนบาทขึ้นไป
6. ปง. 1-05-9 ธุรกรรมเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเงินสด รายงานตั้งแต่ 1 แสนบาทขึ้นไป

สรุปแบบสอบถามส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์พบว่าส่วนงานมีการประเมินความเสี่ยงการฟอกเงิน ด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ก่อนการออกผลิตภัณฑ์ทุกครั้ง มีการจัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติให้กับสาขาในการจัดให้ลูกค้า แสดงตน การรายงานธุรกรรม ปง. รวมทั้ง ธนาคารมีการสนับสนุนระบบการตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้าอัตโนมัติ สรุปผลการสอบถามการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์บริการด้านการเงิน ได้ดังนี้

สธป. ได้ดำเนินการสอบถาม 5 ส่วนงาน ได้แก่ ผงฝ. ผงปท. ผงธ. สงช. และสพภ.

โดยมีประเด็นการสอบถาม ดังนี้

1. การประเมินความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ บริการ
2. การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้ารวมถึงการตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด
3. การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินของลูกค้า
4. การรายงานธุรกรรม ปง.

ผลการสอบถามทั้ง 5 ส่วนงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ปง.

2.2.3 กำกับผู้บริหารสาขาในการกำกับควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปง.

สธป. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตามกฎหมายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการรายงานธุรกรรม ปง. ตามกฎหมายฟอกเงิน และเพื่อให้ผู้จัดการสาขาสามารถนำไปควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงานด้าน ปง. ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด สธป. ได้จัดทำหนังสือสารผู้บริหารสาขาในหัวข้อเรื่อง “การควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปง. สำหรับผู้จัดการสาขา” โดยปรับรูปแบบการดำเนินการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้วยวิธีการสื่อสารผ่านทางระบบ Intranet ของธนาคาร ผ่านช่องทางการสื่อสาร BAACnet.

2.3 การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) ได้จัดทำแบบประเมินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินการตามกฎหมายและได้จัดทำกิจกรรมที่ธนาคารต้องดำเนินการเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงานให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวครอบคลุมการดำเนินงานตามแบบประเมินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยแบ่งกิจกรรมในการดำเนินการได้ 3 หมวดและมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

กิจกรรมที่ธนาคารดำเนินการแล้ว

1. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 จัดตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล Data Protection Officer : DPO

1.2 จัดทำเอกสารแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล Privacy

Notice

1.3 กำหนดกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง

1.4 การประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2. การใช้สิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล

2.1 หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการพิจารณาเมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิด และมาตรการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

กิจกรรมที่ธนาคารอยู่ระหว่างดำเนินการ

1. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั่วทั้งองค์กร PDPA

Communication

1.2 จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล Guide Line / Hand book

1.3 จัดทำแผนภาพการไหลของข้อมูล Data Flow diagram

1.4 จัดทำข้อมูลกิจกรรมประมวลผลของ Data Inventory/ROPA

1.5 จัดทำสัญญาเกี่ยวกับการจัดเก็บ ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล กับบริษัทคู่สัญญา Service Agreement

1.6 จัดทำเอกสารขอคำยินยอมในการการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Consent)

1.7 จัดตั้งส่วนงานดูแลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย Second Line Compliance

1.8 จัดตั้งส่วนงานบริหารการจัดการข้อมูลการให้ ความยินยอม และการใช้งานข้อมูลตามฐานทาง

กฎหมายอื่น ๆ (First Line PDPA)

1.9 พัฒนาระบบงานในการบริการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

Consent , Privacy Notice , Cookie

1.10 พัฒนาระบบข้อมูลของแต่ละระบบที่มีการ จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เพื่ออ้างอิงสิทธิ์ในการจัดเก็บ

ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล

- 1.11 ขั้นตอนการจัดการตรวจสอบพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลรั่วไหล Data Breach
2. การใช้สิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล
 - 2.1 จัดตั้งส่วนงานบริหารจัดการการใช้สิทธิ์และบริหารข้อมูลสิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล
 - 2.2 จัดตั้งส่วนงานรับและพิจารณา เรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
 - 2.3 พัฒนาระบบการบริหารการใช้สิทธิ์ และบริหารข้อมูลสิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล
 - 2.4 พัฒนาระบบการบริหารการร้องเรียนและติดตามงาน เกี่ยวกับการร้องเรียน
3. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล
 - 3.1 กำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ในรูปแบบ Non Electronics Data
 - 3.2 กำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ในรูปแบบ Electronics Dataสรป. และส่วนงานที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่างจัดเตรียมวางแผน และพัฒนามาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี เพื่อให้ลดความเสี่ยงต่อการไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

2.3.2 ผลการสอบทานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security)

ด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีแนวนโยบาย เรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Guiding Principles for Mobile Banking Security) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อยกระดับการกำกับดูแลด้านมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของบริการ Mobile Banking ที่ให้บริการแก่ลูกค้ารายย่อย กับ SFIs ให้มั่นใจว่าสามารถป้องกันและควบคุมความเสี่ยงจากภัยคุกคามสำคัญได้อย่างรัดกุมเพียงพอตามมาตรฐานสากล ซึ่งประกอบด้วยมาตรการ 2 ระดับ คือ

- (1) มาตรการขั้นต่ำ ที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บริการ Mobile Banking มีความมั่นคงปลอดภัยที่รัดกุม
- (2) มาตรการเพิ่มเติม ที่อาจพิจารณาดำเนินการเพื่อให้บริการ Mobile Banking มีความรัดกุมปลอดภัยยิ่งขึ้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานของธนาคารเป็นไปตามมาตรการดังกล่าว สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สรป.) จึงได้จัดทำเกณฑ์กำกับสอบทานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงินบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ โดยสอบทานส่วนงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ธปท. ฝงฝ. ฝทส. ฝพส. และ ศรส. จากผลการสอบทานพบว่า ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติเป็นไปตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่ ธปท. กำหนด

2.3.3 ผลการสอบทานการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Third Party : 3rd Party)

สำนักส่งเสริมธรรมภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) ได้จัดทำแบบสอบทานการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Third Party: 3rd Party) ตามข้อสังเกตของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับด้าน IT compliance ในเรื่องของการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ด้าน IT ของ ธปท. แต่ยังไม่ได้สอบทานเกณฑ์การใช้บริการ Third Party: 3rd Party (สอบทาน IT Outsource ไปเมื่อปี 2561) และไม่มีเครื่องมือหรือระบบช่วยในการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับ IT ดังนั้น เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย ผฟส. ผทส. ศรส. สบท. ได้สำรวจตนเองและปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด สธป. จึงได้สอบทานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในด้าน ของ IT Outsourcing ซึ่งพบว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ยังมีบางประเด็นที่ปฏิบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ได้แก่ ยังไม่มี Center รับผิดชอบในการจัดทำและปรับปรุงทะเบียนการใช้บริการ การเชื่อมต่อหรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอกและทะเบียนทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จากการประชุมหารือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2564 สบท. ได้จัดประชุมเกี่ยวกับการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Third Party: 3rd Party) ประชุมมีมติว่าควรให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบในการจัดทำและปรับปรุงทะเบียนการใช้บริการจากบุคคลภายนอก (Third Party: 3rd Party) โดย สบท. จะจัดทำ Requirement ให้ สผส. เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลจากบุคคลภายนอก และทะเบียนทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สผส. ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบจัดทำทะเบียนการเชื่อมต่อหรือการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอก เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้ส่งมอบระบบจัดทำทะเบียนดังกล่าวให้ สบท. เพื่อพิจารณาดำเนินการในฐานะผู้กำกับดูแลระบบให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. ต่อไป

2.3.4 แผนงานการกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

สำนักส่งเสริมธรรมภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย (สธป.) ได้ติดตามกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามใบอนุญาตประกอบธุรกิจให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) พบว่าธนาคารไม่สามารถเปิดให้บริการระบบ e-Money ให้กลุ่มลูกค้าเกษตรกรที่รับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐตามที่ขออนุญาตได้ เนื่องจากเกษตรกรที่ได้รับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐ ต้องการนำเงินสดไปใช้จ่าย หากโอนเงินช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังบัตร e-Money จะไม่สามารถเบิกถอนเป็นเงินสดได้ ซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เป็นเกษตรกรอย่างแท้จริง ดังนั้น ธปท. ได้ทำหนังสือไปยัง ธปท. แจ้งเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) กับกิจการภายในธนาคารให้แก่กลุ่มพนักงาน เพื่อนำไปใช้ซื้อสินค้า บริการ และสำหรับการเบิกเงินยืมทตรง ซึ่งธนาคารสามารถเปิดให้บริการบัตร e-Money ที่ได้รับใบอนุญาตตามกำหนด โดยเปิดนำร่องโครงการให้บริการบัตร e-Money ร่วมกับฝ่ายอำนวยการ (ผอก.) สำหรับใช้ในการเบิกเงินยืมทตรงเพื่อนำไปชำระค่าสินค้าและบริการ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเช่าที่พักของพนักงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนนโยบาย National e-Payment ของรัฐบาล

2.4 ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ร่วมกับ ฝ่ายพัฒนาระบบงาน และสารสนเทศ (ฝพส.) พัฒนาระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการให้ส่วนงาน/สาขาสอบทานตนเองในระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) ไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้เรื่องการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของพนักงาน และนำผลการสำรวจที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไข ให้พนักงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้ถูกต้อง โดยมีการกำหนดให้สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเองจำนวน 8 ด้าน

ในปีบัญชี 2564 กำหนดให้ส่วนงาน/สาขา มอบหมายให้พนักงานในสังกัดเป็นตัวแทนบันทึกการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกอบด้วย 1) ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 41 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. ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี

1.1 การกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้บริหาร เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารส่วนงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ที่ธนาคารกำหนดให้กับพนักงาน และผู้ช่วยพนักงานได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ ยกเว้นเรื่องเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยของธนาคารต่อพนักงานผู้กระทำผิด หรือทุจริต ผู้บริหารเห็นว่าธนาคารยังมีการลงโทษที่ไม่จริงจัง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ของผู้สอบทาน นอกจากการสอบทานตนเองแล้ว ฝ่ายตรวจสอบ และสำนักสอบทานสินเชื่อ ได้สุ่มสอบทานการปฏิบัติงานตามวิธีปฏิบัติในด้านต่าง ๆ เช่น ธรรมาภิบาลด้านสินเชื่อ การเบิกค่าใช้จ่าย ปัจจัยที่สำคัญในการเกิดข้อบกพร่อง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติขาดความรอบครอบ ความเข้าใจวิธีปฏิบัติคลาดเคลื่อน ซึ่งสาขาได้แก้ไขข้อบกพร่องและปฏิบัติตามข้อสั่งเกตของหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยซักซ้อมพนักงานผู้ปฏิบัติให้ถือปฏิบัติตามระเบียบคู่มือวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด กำชับผู้ตรวจให้มีการตรวจทานความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งให้ผู้อนุมัติ และผู้อนุมัติต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนการอนุมัติทุกครั้ง เป็นต้น

1.2 การกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติ เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารส่วนงานมีการกำหนดและเปิดเผยแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามจริยธรรมธุรกิจและ/หรือคู่มือจริยธรรม รวมถึงติดตามการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติเห็นว่าควรมีการลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง และการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 0.4 ของการสอบทานผู้ปฏิบัติ

2. ด้านธรรมาภิบาลสินเชื่อ

เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ บางส่วนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ลูกหนี้ไม่จัดส่งงบการเงิน รวมทั้งต้องรายงานผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการเงินต่าง ๆ เช่น การห้ามจ่ายเงินปันผล การลดทุน การเพิ่มทุน การสงวนสิทธิสำหรับการปรับอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้นตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ แต่เนื่องจากลูกค้าสาขาส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทรายคน ไม่ใช่นิติบุคคล และยังไม่เคยจัดทำ ปปน. ให้แก่ลูกค้าที่เป็นนิติบุคคล จึงไม่มีการจัดทางการเงินเพื่อ

ประเมินคุณภาพการบริหารจัดการของลูกหนี้ได้ ซึ่ง ฝบ. จะมีการปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามฯ ให้เนื้อหาที่มีความชัดเจนและตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพในปีบัญชีถัดไป

3. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารมีการสื่อสารและซักซ้อมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และวิธีปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ บางส่วนที่ไม่ปฏิบัติตาม เช่น อุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS) ที่เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องของธนาคารในการใช้ระบบงานต่าง ๆ ของธนาคารเพื่อให้การบริการได้อย่างต่อเนื่อง บางสาขายังขาดการตั้งงบประมาณที่เพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์สำรองไฟฟ้า (UPS) ให้สามารถมีการเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในสาขา เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและการให้บริการที่ต่อเนื่องแก่ลูกค้าได้ และควรให้พนักงานทุกคนเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านระบบ e-learning ในเรื่อง เช่น “การสร้างความตระหนักรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ” “Cyber Security Awareness” “Digital Workplace” เป็นต้น

4. ด้านประกันภัย

เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีติดประกาศแสดงสำเนาใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต/ประกันวินาศภัยไว้ในส่วนที่ลูกค้ามองเห็นได้ชัดเจน มีการแนะนำตนเองพร้อมแสดงใบอนุญาตเป็นนายหน้าก่อนนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย บางส่วนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น พื้นที่ที่จะให้บริการต้องมีเคาน์เตอร์เตี้ย โต๊ะและเก้าอี้ และติดป้าย “ประกันภัย” บางสาขาติดขัดในเรื่องพื้นที่ที่จะให้บริการ ไม่มีเคาน์เตอร์เตี้ย โต๊ะและเก้าอี้ พร้อมป้าย “ประกันภัย” สาขาที่มีพื้นที่จำกัด จึงเสนอขายประกันฯ ที่โต๊ะที่พนักงานทำงานอยู่เป็นประจำแทน ในระยะยาวสาขาควรปรับปรุงให้มีพื้นที่เฉพาะเพื่อให้บริการโดยตรง และซักซ้อมถึงขอบเขตแนวทางการเสนอขายประกันให้แก่กลุ่มลูกค้าเปราะบางอย่างชัดเจน ซึ่งจะต้องมีญาติอยู่ร่วมด้วยทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้า

5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปง.

เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พนักงานทราบถึงวิธีปฏิบัติ KYC/CDD/การรายงานธุรกรรม ปง. รวมทั้งให้ลูกค้าแสดงตน และพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าทุกครั้งก่อนการทำธุรกรรมผ่านระบบ BAAC Smart Information ส่วนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีการปรับเปลี่ยนแปลงระดับความเสี่ยงของลูกค้าเป็นระดับ 3 ทุกครั้ง เมื่อตรวจพบว่าลูกค้ามีความเสี่ยงสูงตามปัจจัยเสี่ยงตามประกาศของสำนักงาน ปง. หรือมีการเปลี่ยนแปลงความเสี่ยงของลูกค้าเป็นระดับ 3 ทันที เมื่อมีการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (ปง. 1-03) ต่อสำนักงาน ปง. สาขาส่วนใหญ่ยังไม่เคยพบเหตุการณ์ดังกล่าว และไม่แน่ใจในหลักเกณฑ์การพิจารณาลูกค้าที่เข้าเงื่อนไข ผู้บริหารควรประชุมซักซ้อมให้พนักงานเกิดความเข้าใจในวิธีปฏิบัติและปฏิบัติได้ถูกต้องอย่างเคร่งครัด เพราะหากเกิดผลเสียหายธนาคารอาจถูกปรับเป็นเงินจากสำนักงาน ปง. ได้

6. ด้านอายุծတရ်ပုဒ်ပိး

เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มีการซักซ้อมและชี้แจงพนักงานผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลให้หน่วยงานที่มีอำนาจขอข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย และในการอายุծပုဒ်ပိး/ຍုဂ်လိကການอายุծပုဒ်ပိးແຈ້ງให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง กรณีบัญชีที่มีคำสั่งจากหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย ให้นำส่งเงินเป็นบัญชีที่ติดภาระค้ำประกัน หรือมีการอายุծပုဒ်ပိးมากกว่า 1 คำสั่ง สาขาไม่ต้องนำส่งเงิน บางสาขายังเข้าใจว่าสามารถนำส่งเงินได้เลย

ถึงแม้จะมีคำสั่งอายัดมากกว่า 1 คำสั่ง สาขาควรจัดทำหนังสือไปถึงทั้ง 2 ส่วนงาน ให้ได้ทราบและเห็นคำสั่งที่หน่วยงานส่งมาให้อายัดโดยไม่นำส่งเงิน และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

7. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม Market conduct

7.1 การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม Market conduct (สำนักงานใหญ่) เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ผู้บริหารส่วนงานมีการสื่อสารเรื่องนโยบาย วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า บางส่วนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีการกำหนดค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับผิดชอบเกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์ ข้อกำหนดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม และธนาคารมีการคัดเลือกพนักงานขายที่มีคุณสมบัติ องค์กรความรู้ และมีทักษะในการขาย ธนาคารไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนในการออกแบบผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลได้ ประกาศและกำหนด (คปภ.) รวมทั้งธนาคารมีการกำหนดความรับผิดชอบในสัญญาจ้าง กรณีผู้รับจ้างไม่ทำหน้าที่ หรือ ประมาท หรือทำให้เกิดความเสียหายจากการให้บริการตามสัญญา

7.2 การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม Market conduct (สาขา) สาขาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดในแบบสอบถามฯ กลุ่มงานกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เรื่อง (Market conduct) ผ่านช่องทาง Digital Signage, BAAC Society, BAAC Family และ ฝงฝ. ได้ออกบันทึกที่ ฝงฝ/ว 62349 ลงวันที่ 23 เมษายน 2564 เรื่อง ประกาศนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

8. ด้านกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8.1 ด้านกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (สำนักงานใหญ่) เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการสื่อสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายและวิธีปฏิบัติให้พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานได้รับทราบ และมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานธนาคารให้เป็นไปตามที่กำหนดขึ้น ข้อมูลบางส่วนงานที่ไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) และเรื่องการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล จากฐานข้อมูลในระบบ SAP เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ความยินยอมทุกครั้ง เนื่องจากหลายส่วนงานไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงไม่ทราบว่าธนาคารได้ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธ.ก.ส.

ส่วนงานต่าง ๆ ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ SAP ได้เอง เพราะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารที่ได้ประกาศไว้ตามประกาศที่ 200/2565 เรื่อง นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับผู้สมัครงาน และบุคลากร ธ.ก.ส. เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2565

8.2 ด้านกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สาขา) เรื่องที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น การสื่อสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายและวิธีปฏิบัติให้พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานได้รับทราบ สาขาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดในแบบสอบถามฯ สรป. ขอให้ส่วนงานซักซ้อมวิธีปฏิบัติตามคู่มือวิธีปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ปีบัญชี 2564 บทที่ 5 วิธีปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือกระทำผิดต่อ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีบทลงโทษกรณีพบการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.5 ยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สธป. ได้ขยายขอบเขตการสอบทานมีการยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยขอความร่วมมือสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด (สนจ.) และสำนักกิจการนครหลวง (สกน.) ให้สุ่มสอบทานสาขาในสังกัดตามแบบสอบทาน (Checklist) และแนวทางการสอบทานฯ สำหรับพนักงานที่ สนจ. และ สกน. มอบหมายให้ทำหน้าที่สอบทานได้นำไปใช้ในการสอบทานฯ แล้วนำผลการสอบทานฯ ที่ได้มาบันทึกสรุปผล ใน Google Form โดยมีเกณฑ์กำหนดจำนวนสาขาในสังกัด สนจ. และ สกน. ที่ต้องสอบทานในปีบัญชี 2564 ดังนี้

สนจ./สกน. มีสาขาในสังกัดจำนวน 1 - 10 สาขา ดำเนินการสอบทาน 3 สาขา

สนจ./สกน. มีสาขาในสังกัดจำนวน 11 - 20 สาขา ดำเนินการสอบทาน 4 สาขา

สนจ./สกน. มีสาขาในสังกัดจำนวน 21 สาขาขึ้นไป ดำเนินการสอบทาน 5 สาขา

แนวทางการสอบทานที่กำหนดในปีบัญชี 2564 มีจำนวน 9 ด้าน

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

บทวิเคราะห์ผลการสอบทานปีบัญชี 2564

1. ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ครบถ้วนเฉลี่ย 262 สาขา คิดเป็นร้อยละ 95.97 ของสาขาที่รับการสอบทาน สาขาส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั้ง 9 ด้าน

2. ผลการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วนเฉลี่ย 11 สาขา คิดเป็นร้อยละ 4.03 ของสาขาที่รับการสอบทาน มีสาขาส่ว่นน้อยที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน

3. จากผลการสอบทานสาขา ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วนมากที่สุด คือ 1. ด้านธรรมาภิบาล เช่น ขาดการบันทึกและติดตามลูกหนี้ที่มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้ลูกค้า (ปปน.) และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบ 2. รองลงมาคือ ด้านประกันภัย เช่น เมื่อได้รับชำระค่าเบี้ยประกันภัย ไม่ได้สำเนาใบคำขอเอาประกันให้กับลูกค้า (ฉบับลูกค้า) และไม่ติดป้ายประกาศแสดงใบอนุญาตการเป็นนายหน้าขายประกันของพนักงาน 3. ด้านการอายัดบัญชี ทรัพย์สิน เช่น พบไม่ได้แจ้งลูกค้าได้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในการอายัด/ยกเลิก การอายัดและการไม่ปรับระดับความเสี่ยงลูกค้าเป็น 3 เมื่อธนาคารได้รับคำสั่งให้อายัดบัญชีเงินฝากลูกค้า หรือขอตรวจสอบข้อมูลที่มีความผิดมูลฐานตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สาขาเจ้าของ CIF ไม่ได้ปรับระดับความเสี่ยงลูกค้าเป็นระดับ 3 และ 4. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และ ปกอ. เช่น บันทึกข้อมูล KYC

ไม่ครบถ้วน และปริมาณลูกค้ามีมาก 5. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ขาดการสื่อสารและซักซ้อม พนักงานและผู้ช่วยพนักงานได้รับทราบถึงนโยบายและวิธีปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ 6. ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น การจัดทำสิ่งมอบหมายให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบกล่องรับความคิดเห็น ซึ่งต่อมาได้มีการยกเลิก VOC ประเภทกล่องแสดงความคิดเห็น ตามบันทึกที่ ผกต/ว 63858 ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง ซักซ้อมการทบทวนช่องทางและปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พร้อมยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้าน Market conduct 7. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เช่น สาขาไม่ได้จัดทำคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ใครเป็นผู้ดูแลกล่องรับความคิดเห็น และมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในคำถามของแบบสอบถาม 8. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เช่น ไม่มีการเผยแพร่เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้บริหารพนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน ได้รับทราบตามลำดับ

4. จากผลการสอบทานสาขา ด้านที่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วนมีสาเหตุ ดังนี้ คือ 1. ด้านธรรมาสินเชื่อ เช่น พนักงานปฏิบัติไม่ครบถ้วนอยู่ระหว่างดำเนินการบันทึกผลการติดตามหนี้หลังจาก ปปน. รองลงมาคือ 2. ด้านการประกันภัย เช่น พนักงานไม่ให้ความสำคัญและมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนคำถามในแบบสอบถาม 3. ด้านการอายัดบัญชี ทรัพย์สิน เช่น พนักงานให้ความสำคัญน้อย และมีความเข้าใจในคำถามแบบสอบถาม คลาดเคลื่อนทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้องและครบถ้วน

5. ข้อเสนอแนะจากพนักงานที่ได้รับมอบหมายจาก สนจ. และ สกน. ให้ทำหน้าที่สอบทาน คือ 1. ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น แนะนำให้นำกล่องรับฟังความคิดเห็นออก เนื่องจากมีการยกเลิก VOC ประเภทกล่องแสดงความคิดเห็น ตามบันทึก ผกต/ว 63858 ลงวันที่ 29 กันยายน 2564 เรื่อง ซักซ้อมการทบทวนช่องทางและปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า พร้อมยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน Market conduct 2. ด้านธรรมาสินเชื่อ เช่น ควรมีระบบการติดตามลูกหนี้ภายหลัง ปปน. และให้มีการมอบหมายงานด้านพิธีการสินเชื่อเป็นลายลักษณ์อักษร 3. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ เช่น สาขาได้รับทราบในเรื่องของนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ แต่ไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรในรายงานการประชุมประจำเดือนของสาขา ควรดำเนินการให้ครบถ้วน 4. ด้านการประกันภัย เช่น ให้สื่อสารและอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ โดยใช้ Sale sheet 5. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. ปกอ. เช่น ควรให้ความสำคัญในการซักซ้อมตามบันทึกเวียน ผงฝ/27139 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 เรื่อง ซักซ้อมการระบุผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้านิติบุคคล

จากการสรุปผลยกระดับการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดย สนจ. และ สกน. ประจำปีบัญชี 2564 พบว่าสาเหตุที่สาขาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไม่ครบถ้วน เกิดจากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในคู่มือปฏิบัติงาน และเข้าใจคำถามในแบบสอบถาม คลาดเคลื่อน ระบบฯ ที่ใช้ในการดำเนินงานยังไม่สมบูรณ์ การสื่อสารในเรื่องการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ยังไม่เพียงพอ ฯลฯ

2.6 ผลการสอบทานตามประกาศของ ธปท. เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ออกประกาศที่ สกส. 2.9/2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ เพื่อให้ธนาคารถือปฏิบัติ สธป. ได้สื่อสารหลักเกณฑ์ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการติดตามโดยเสนอฝ่ายจัดการทราบทุกไตรมาส และได้ดำเนินการสอบทาน โดยสอบถามพนักงาน ฝสพ. และสอบทานเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการสอบทานสรุปได้ดังนี้

1. การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้คิดบนพื้นฐานของ “เงินต้นที่ผิดนัดชำระจริง” ไม่รวมเงินต้นของค้างงวด ในอนาคตที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ ปัจจุบันการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ธนาคารจะคิดจากต้นเงินที่ผิดนัดชำระหนี้เท่านั้น โดยนับถัดจากวันผิดนัดชำระหนี้จนกว่าจะชำระต้นเงินที่ผิดนัดได้เสร็จสิ้น ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ธปท.

2. การคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญา ได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี ธนาคารมีการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว โดยมีการเปิดเผยอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระ ตามบันทึกที่ ฝสพ/ว 62300 ลว. 16 เมษายน 2564 เรื่อง ประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (OD) สสพ. ได้มีการปรับปรุงแบบพิมพ์สัญญาสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี (OD) และชักชวนการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระตามอัตราดังกล่าว แล้วตามบันทึกที่ สสพ/ว 62248 ลว. 5 เมษายน 2564 และขณะนี้อยู่ในระหว่างการปรับปรุงคู่มือ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในสิ้นปีบัญชี 2564

3. ลำดับการตัดชำระหนี้ต้องมีการตัดชำระหนี้โดยให้นำไปจ่ายค่าธรรมเนียมดอกเบี้ยและเงินต้นของยอดหนี้ที่ค้างชำระนานที่สุดก่อน (แวนอน) ซึ่งเริ่มมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 โดยในขณะนี้ธนาคารอยู่ในระหว่างดำเนินการ โดย ฝสพ. ได้อยู่ระหว่างดำเนินการทดสอบระบบจะทราบผลการทดสอบภายในวันที่ 23 มิถุนายน 2564 คาดว่าจะแล้วเสร็จทันตามกำหนด

ทั้งนี้ หากธนาคารไม่สามารถปรับปรุงระบบงาน CBS เพื่อรองรับลำดับการตัดชำระหนี้ให้สาขาได้ใช้งานภายในวันที่ 1 กรกฎาคม 2564 จะทำให้ลำดับตัดชำระหนี้ของธนาคาร ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศ ธปท. ซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความเป็นธรรมในการตัดชำระหนี้ ดังนั้น จึงเห็นสมควรให้ ฝสพ. และส่วนงานที่เกี่ยวข้องประสานงานกับ ฝสพ. เพื่อดำเนินการ ให้แล้วเสร็จตามกำหนดโดยเคร่งครัด

หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่น ๆ

3.1 ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.) ได้ร่วมกับฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (ฝพส.) พัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) และเริ่มใช้งานมาตั้งแต่ปี 2561 โดยกำหนดให้ส่วนงานสำนักงานใหญ่และฝ่ายกิจการสาขาภาค จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงานทุกไตรมาสและรายงานในระบบฯ สธป. ได้ใช้ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคารเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกำกับติดตามการดำเนินงานและการสื่อสารของส่วนงานให้ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ และส่วนงานต่าง ๆ ได้ใช้ระบบฯ เป็นเครื่องมือเพื่อทบทวนกฎเกณฑ์ว่ามีกฎเกณฑ์ใดบ้างที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของส่วนงาน

ในปีบัญชี 2564 มีการดำเนินการที่เกี่ยวกับระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร สรุปดังนี้

1. การพัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) สธป. ได้พัฒนา ระบบฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจาก ฝพส. ในการพัฒนาระบบฯ จนแล้วเสร็จในเดือน กุมภาพันธ์ 2564 โดยการนำข้อบกพร่องที่พบจากการใช้งานระบบฯ มาปรับปรุงแก้ไขและให้เหมาะสมกับการใช้ งานมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1.1 เพิ่มประเภทชนิดเอกสารสำหรับกฎเกณฑ์ภายนอกให้สามารถเลือกได้ตรงกับประเภทของ เอกสาร
- 1.2 เพิ่มชื่อส่วนงานต้นเรื่องมากขึ้น เนื่องจากกฎเกณฑ์ภายนอกมีที่มาจากหลายส่วนงาน
- 1.3 ปรับปรุงการเรียกดูรายงานทั้งกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายใน
- 1.4 มีการทบทวนกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายในที่มีความซ้ำซ้อนและไม่เป็นปัจจุบัน
- 1.5 เพิ่มเมนูเรียกรายงานทั้งกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายในโดยแยกเป็นส่วนงาน
- 1.6 เพิ่มช่องเอกสารแนบของกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายในให้สามารถแนบเอกสารได้ เพิ่มขึ้น
- 1.7 เพิ่มเนื้อที่ในการจัดเก็บไฟล์เอกสารที่เป็นกฎเกณฑ์ภายนอกและภายในให้สามารถเก็บได้ เพิ่มขึ้น

2. การดำเนินการบนระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

2.1 การบันทึกกฎเกณฑ์ในระบบฯ การดำเนินการบันทึกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในระบบฯ จะเริ่มจาก ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ทบทวนกฎเกณฑ์ภายนอกของหน่วยงานกำกับแล้วส่งให้ สธป. เพื่อบันทึกลงในระบบฯ และส่วนงานภายในสำนักงานใหญ่บันทึกกฎเกณฑ์ภายในให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ภายนอก พร้อมทั้งส่งรายงานการ ประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงานบนระบบทุกไตรมาส ทั้งนี้ ฝ่ายกิจการสาขา ภาค และสำนักกิจการนครหลวงจะไม่มีกรบันทึกกฎเกณฑ์บนระบบ เนื่องจากไม่ใช่ส่วนงานที่ออกกฎเกณฑ์ให้ส่ง เฉพาะรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำ ส่วนงานทุกไตรมาสเท่านั้น โดย สรุปการบันทึกกฎเกณฑ์ในระบบฯ สะสมตั้งแต่ปีบัญชี 2561-2564 ดังนี้

กฎเกณฑ์ภายนอกที่บันทึกในระบบฯ ปีบัญชี 2561-2564 รวม 927 กฎเกณฑ์
กฎเกณฑ์ภายในที่บันทึกในระบบฯ ปีบัญชี 2561- 2564 รวม 1,586 กฎเกณฑ์

2.2 ประเด็นที่พบจากการใช้งานระบบฯ

จากการตรวจสอบการใช้งานระบบฯ พบว่าส่วนงานในสำนักงานใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาภาค และสำนักกิจการนครหลวง ส่งรายงานการประชุมคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงาน เป็นประจำทุกไตรมาส และ สธป. มีการบันทึกกฎเกณฑ์ภายนอกลงในระบบครบถ้วนทุกไตรมาส แต่มีบางส่วนงานไม่ได้บันทึกกฎเกณฑ์ภายในให้ครบถ้วน

2.3 การรับรู้กฎเกณฑ์

แต่ละส่วนงานได้มีการประชุมซักซ้อมพนักงานให้รับรู้กฎเกณฑ์ภายนอกและภายใน และมี การมอบหมายกำชับให้กลุ่มงานติดตามข้อมูลกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นบันทึกซักซ้อมพนักงานและสาขา ซึ่งผู้บริหารส่วนงานได้ให้ความเห็นชอบในการสร้างความรู้ความเข้าใจกับพนักงานเพื่อนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง

2.4 การนำไปปฏิบัติ

การนำไปปฏิบัติโดยสื่อสารกฎเกณฑ์ไปยังส่วนงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรับรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อสารทางระบบงานสารบรรณ ทางเว็บไซต์ส่วนงาน การนิเทศงานส่วนงาน Application LINE เป็นต้น ทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และกรณีมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามกับส่วนงานผู้ออกกฎเกณฑ์ได้

2.5 ข้อคิดเห็นจากส่วนงานในการใช้งานระบบฯ

ส่วนงานให้ความสำคัญกับระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร โดยมีการทบทวนกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนงาน และแจ้ง สธป. ให้ดำเนินการบันทึกกฎเกณฑ์ภายนอก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องก็จะนำกฎเกณฑ์ภายในมาบันทึกบนระบบ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ส่วนงานต่าง ๆ ใช้เป็นระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร ซึ่งทุกส่วนงานสามารถเข้าใช้งานระบบได้ ส่วนงานมีความคาดหวังและความต้องการให้ระบบมีประสิทธิภาพในการควบคุมการปฏิบัติงานและมีรูปแบบที่สามารถค้นหาได้ง่าย การใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อนและให้มีการรวบรวมหมวดหมู่ของกฎเกณฑ์ หากส่วนงานมีข้อเสนอแนะอะไรที่อยากปรับปรุงสามารถแจ้งมาได้ ที่ สธป. ซึ่ง สธป.จะนำข้อคิดเห็นดังกล่าวไปพัฒนาระบบฯ ต่อไป

3.2 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

1. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สามารถใช้บริการได้สะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

2. นโยบายการขายสินทรัพย์

ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวนโยบายการขายสินทรัพย์ประเภท สหกรณ์ทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์ของ ธ.ก.ส. เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามแนวนโยบายของ ธปท. และใช้เป็นหลักเกณฑ์และวิธีในการปฏิบัติงานของธนาคาร เพื่อให้การขายอสังหาริมทรัพย์ที่ ธ.ก.ส. ซื้อหรือมีไว้เพื่อใช้เป็นสถานที่ดำเนินธุรกิจ และอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด มีแนวทางในการดำเนินงานและมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ และผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยแนวนโยบายและวิธีปฏิบัติต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและเพื่อให้การขายสินทรัพย์ มีความโปร่งใส ตรวจสอบการ

ดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน

3. นโยบายการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด

ธ.ก.ส. ได้กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมุ่งหวังให้มูลค่าอสังหาริมทรัพย์รอการขายสะท้อนมูลค่าที่แท้จริงตามสถานะที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการนำมูลค่ามาใช้ในการคำนวณปริมาณเงินสำรองให้เพียงพอรองรับความเสียหาย ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด โดยกำหนดวิธีการประเมิน การเลือกใช้และคุณสมบัติของผู้ประเมินมูลค่าอิสระ ป้องกันปัญหาอันเกิดจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยกำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการประเมินราคาปีละ 1 ครั้ง

4. นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริต เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเมื่อพบเห็นการกระทำของคณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ ธ.ก.ส. ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของ ธ.ก.ส. รวมทั้งผิดจริยธรรม จรรยาบรรณ และความประพฤติที่มีขอบ สามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ตามช่องทางที่ ธ.ก.ส. กำหนดไว้ โดยผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลจะได้รับความคุ้มครองตามมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้

5. นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมุ่งหวังให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ยึดหลักความถูกต้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้จัดทำนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อป้องกันการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการแสวงหาประโยชน์ให้กับตนเอง คู่สมรส เครือญาติ หรือบุคคลอื่นใด ภายใต้หลักการตามระเบียบธนาคารฉบับที่ 50 ว่าด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

6. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้องค์กรมีมาตรการในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับที่มั่นคงปลอดภัย และสร้างความมั่นคงในการดำเนินธุรกรรม รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดี พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันความผิดพลาดหากเกิดการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร รวมทั้งทำให้ระบบสารสนเทศของ ธ.ก.ส. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย นโยบายการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Management Policy) นโยบายการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy and Personal Data Collection Policy) นโยบายการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Use and Disclosure Policy) นโยบาย

สิทธิเจ้าของข้อมูล (Right of Access Policy) นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy Policy) นโยบายการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล (Data Breach Policy) นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy)

7. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

ช.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรมีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศอยู่ในระดับที่มั่นคงปลอดภัย มีความมั่นคงปลอดภัยถูกต้องเชื่อถือได้ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อทรัพย์สินด้านสารสนเทศต่าง ๆ ของ ช.ก.ส. และให้พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษา บริษัทคู่สัญญา รวมทั้งผู้รับจ้างทุกราย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

8. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ช.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) เพื่อให้การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศของ ช.ก.ส. ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่น่าเชื่อถือบนพื้นฐานของการรักษาประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการภายใต้กรอบหลักการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ คือ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล (Integrity) ความพร้อมใช้งานของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ (Availability) และการคุ้มครองผู้ใช้บริการของ ช.ก.ส. (Consumer Protection) โดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับขนาดปริมาณธุรกรรม ความซับซ้อนของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ ความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน

9. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ช.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ เพื่อให้การลงทุนมีความสอดคล้องกับนโยบายพันธกิจ เป้าหมายและนโยบายการบริหารความเสี่ยงของ ช.ก.ส. รวมทั้งเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่ทางการกำหนด สามารถบริหารสินทรัพย์สภาพคล่องของ ช.ก.ส. ให้ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ตลอดจนเป็นไปตามสภาพแวดล้อมการลงทุน

10. นโยบายสินเชื่อ

ช.ก.ส. มุ่งเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการ แก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน และตามแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (ปีบัญชี 2560 - 2564) ซึ่งกำหนดภารกิจให้ ช.ก.ส. มุ่งเน้นการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบองค์รวม การเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตร การพัฒนาบริการทางการเงินอย่างครบวงจร การบริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร และบริการประชาชน ช.ก.ส. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์สนับสนุนสินเชื่อเชิงรุกอย่างมีคุณภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้สัดส่วนสินเชื่อภาคเกษตรต่อสินเชื่อภาคเกษตรมีหลักการพิจารณาที่ชัดเจน สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์

เงินกู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า

11. นโยบายการประเมินราคาหลักประกัน

ธ.ก.ส.ได้กำหนดนโยบายการประเมินราคาหลักประกัน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต โดยมุ่งหวังให้มูลค่าหลักประกัน สะท้อนมูลค่าที่แท้จริงตามสถานะที่เป็นปัจจุบัน สำหรับการนำมูลค่ามาใช้ในการคำนวณปริมาณเงินสำรองให้เพียงพอรองรับความเสียหาย ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยได้กำหนดในเรื่องความถี่ในการประเมินมูลค่า การเลือกใช้และคุณสมบัติของผู้ประเมินมูลค่า รวมทั้งการควบคุมคุณภาพในการประเมินมูลค่า ทั้งนี้ ผู้ประเมินราคาภายในของ ธ.ก.ส. จะต้องเป็นอิสระจากฝ่ายงานอนุมัติสินเชื่อ เพื่อให้มีความโปร่งใสและป้องกันปัญหาอันเกิดจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์

12. นโยบายการบริหารความเสี่ยง

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส. โดยใช้แนวทางการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามมาตรฐานสากล และเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อใช้ประโยชน์สูงสุดจากความเสี่ยงในการสร้างโอกาสทางธุรกิจ ตามหลักการ Three Lines of Defense นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร เสริมสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ และพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงองค์กร รวมทั้ง กำหนดการควบคุมเป็นบทบาทความรับผิดชอบของผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ กำกับ ควบคุม ติดตาม สื่อสาร และซักซ้อมตามภารกิจของ ธ.ก.ส.

13. นโยบายการประกอบกิจการสาขา

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการประกอบกิจการสาขา ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขา และสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน กลุ่มเป้าหมายทางการเงินที่เหมาะสมตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย และครอบคลุมแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ได้แก่ การควบคุมภายใน ความปลอดภัยในการให้บริการ ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

14. นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทาง และเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้บริการจาก Business Facilitator ของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจ

15. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วย

พนักงาน ยึดถือและดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 กฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ และจรรยาบรรณไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้อกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ รับผิดชอบ (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) เพื่อประโยชน์สูงสุด รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งคำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

16. นโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการ และของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการและความมั่นคงของ ธ.ก.ส. ในระยะยาว ตลอดจนการเติบโตอย่างยั่งยืน

17. นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธ.ก.ส. จัดทำแผนนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ตั้งแต่เริ่มมีสัญญาณของการมีปัญหาในการชำระหนี้ หรือที่มีหนี้อันเป็นภาระหนัก ให้สามารถผ่อนคลายภาระหนี้สินเดิม พร้อมกับช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถปรับปรุงฟื้นฟูการประกอบอาชีพหรือกิจการ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคต โดยมีเจตนารมณ์เพื่อมุ่งเน้นการแก้ไขหนี้ตามศักยภาพของลูกหนี้ เพื่อให้ ธ.ก.ส. มีโอกาสได้รับเงินคืนและหนี้นั้นยังคงสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อลูกหนี้และต่อ ธ.ก.ส.

18. นโยบายการจัดชั้นการกันเงินสำรองและการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี

ธ.ก.ส. จัดทำนโยบายการจัดชั้น การกันเงินสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี เพื่อให้มีการกันเงินสำรองอย่างเพียงพอและสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักของสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ และสามารถตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชีได้ กรณีสินทรัพย์นั้นมีการกันเงินสำรองแล้วในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี

19. นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า

ธ.ก.ส. จัดทำนโยบายตลอดจนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเงินรับล่วงหน้าในเรื่องการบันทึกบัญชี การเก็บรักษา การจัดการ และการคำนวณเงินรับล่วงหน้า เพื่อให้มีการคุ้มครองเงินรับล่วงหน้าที่ ธ.ก.ส. รับมาจากธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของ ธ.ก.ส. ตามกฎหมายว่าด้วยระบบการชำระเงิน ไม่สามารถดำเนินการให้ผู้ใช้บริการแล้วเสร็จได้ ภายในเวลาที่กำหนด โดย ธ.ก.ส. ต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าตลอดเวลาที่เงินดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของ ธ.ก.ส. หาก ธ.ก.ส. เกิดปัญหา เช่น ศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ ให้ ธ.ก.ส. และเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รวบรวมเงินรับล่วงหน้า และจัดสรรเงินดังกล่าวคืนให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือ โอนบัญชีและเงินรับ

ล่วงหน้าไปให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นทำการโอนเงินแทน ธ.ก.ส. จัดทำบัญชีเงินรับล่วงหน้าแยกแต่ละราย ธ.ก.ส. เก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าแยกต่างหากจากเงินทุนหมุนเวียนอื่นให้ชัดเจน โดยแยกออกจากทรัพย์สินของ ธ.ก.ส. และไม่อาจนำไปใช้เพื่อการอื่นได้

20. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน

ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรูปแบบ เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของการทุจริตคอร์รัปชัน และไม่เพียงแต่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเท่านั้น แต่ยังขัดต่อคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงามเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถยอมรับได้

21. นโยบายแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธ.ก.ส. ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมรองรับเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อให้บริการหยุดชะงัก โดย ธ.ก.ส. มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางกู้คืนบริการให้กลับสู่สภาวะปกติได้ภายในเวลาที่กำหนด รักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของ ธ.ก.ส. ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการและ/หรือคู่สัญญาต่าง ๆ

22. นโยบายการควบคุมภายใน

ธ.ก.ส. มุ่งเน้นให้มีกลไกการถ่วงดุลและดูแลให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบตามหลักการ Three Lines of Defense ที่มีประสิทธิผล ดูแลให้มีนโยบาย และระบบการควบคุมภายในที่ดี ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 กำหนด และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กำหนดให้การควบคุมภายในเป็นบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้มีการประเมิน ทบทวนการควบคุมภายในของระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญตามภารกิจของ ธ.ก.ส. อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง ให้สามารถลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และกฎเกณฑ์ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

23. นโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ เพื่อให้การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของ ธ.ก.ส. เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติในด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct) และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าว่า ธ.ก.ส. จะมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงให้คำแนะนำที่เหมาะสม ชัดเจน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการดำเนินงานที่คำนึงถึงความต้องการและประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญตามหลักธรรมาภิบาล

3.3 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในบัญชี 2564

กฎเกณฑ์ด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) จำนวน 19 ฉบับ ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. ประกาศ ธปท. ที่ สกส2. 9/2563 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2563 เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ และการตัดชำระหนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินถือปฏิบัติในการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และลำดับการตัดชำระหนี้สำหรับลูกหนี้ เพื่อให้อัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกหนี้ที่ค้างชำระมีความแตกต่างกับลูกหนี้ปกติ

สาระสำคัญ

1. การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ให้ใช้กับสินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวดและสินเชื่อหมุนเวียน สำหรับลูกหนี้รายย่อย และลูกหนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(1) อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้

(1.1) สินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวดและสินเชื่อหมุนเวียนให้ผู้ให้บริการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญา ได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี

(1.2) สินเชื่อที่มีกฎหมายกำหนดอัตรารวมสูงสุดของดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมใด ๆ ไว้เป็นการเฉพาะ

(2) ฐานการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้

สินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวด ให้ผู้ให้บริการคำนวณดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ บนฐานเงินต้นของค้างงวดที่ลูกหนี้ค้างชำระในแต่ละงวดไปจนถึงวันที่ศาลรับฟ้องเป็นอย่างน้อย

(3) ระยะเวลาผ่อนผันไม่คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ ให้ผู้ให้บริการกำหนดช่วงระยะเวลาการผ่อนผัน ไม่คิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ (grace period) ในกรณีที่ลูกหนี้มีอาการเหตุสุดวิสัย

2. ลำดับการตัดชำระหนี้ ให้ใช้กับสินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวดและสินเชื่อหมุนเวียน สำหรับลูกหนี้ทุกกลุ่ม

(1) สินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวด ให้ผู้ให้บริการนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ตามยอดหนี้แต่ละงวด โดยให้ตัดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกหนี้ค้างชำระนานที่สุดก่อน แล้วจึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมา

(2) สินเชื่อหมุนเวียน ให้ผู้ให้บริการนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้โดยตัดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้น ที่ค้างชำระทั้งหมดได้

2. หนังสือเวียน ธปท. ที่ กปน.ว. 480/2564 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม 2564 เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 3 โดยในครั้งนี้ ธปท. ได้ยกระดับมาตรการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพิ่มวิธีการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ และกำหนดวิธีปฏิบัติให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

สาระสำคัญ

1. แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้

1.1 เป็นลูกหนี้ที่ไม่ถูกจัดชั้นเป็นหนี้ด้อยคุณภาพหรือลูกหนี้ที่ไม่ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ยเกินกว่า

90 วัน หรือ 3 เดือน

1.2 ช่องทางและระยะเวลาในการติดต่อขอรับความช่วยเหลือ เช่น แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เว็บไซต์ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ได้ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2564 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

1.3 มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยระยะที่ 3 มี 4 ประเภท ดังนี้

- (1) บัตรเครดิตหรือสินเชื่อบุคคล
- (2) สินเชื่อที่มีรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เป็นประกัน (สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ)
- (3) สินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์
- (4) สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย หรือสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน

2. แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้โดยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้เพื่อช่วยบรรเทาภาระให้ลูกหนี้สามารถฟื้นตัวกลับมาได้โดยเร็ว

3. การดูแลให้ความช่วยเหลือลูกหนี้เพิ่มเติมนอกเหนือจากแนวทางข้างต้น แบ่งเป็นลูกหนี้ที่ชำระหนี้ได้เป็นปกติ และลูกหนี้ที่ถูกจัดชั้นเป็น NPL รวมถึงลูกหนี้ที่อยู่ระหว่างถูกเจ้าหนี้ใช้สิทธิทางกฎหมายในการฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาล หรืออยู่ในชั้นบังคับคดี

4. แนวทางการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินมาตรการให้ความช่วยเหลือและการทำข้อตกลงปรับปรุงโครงสร้างหนี้

5. หลักเกณฑ์การกำกับดูแล และสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ พิจารณาขยายวงเงินบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลให้แก่ลูกหนี้ ตลอดจนหลักเกณฑ์ตามมาตรการทางภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง

6. การรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย ให้ผู้ประกอบการธุรกิจรายงานการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ตามมาตรการระยะที่ 3 ต่อ ธปท. เป็นประจำทุกเดือน

3. ประกาศ ธปท. ที่ สรข. 3/2564 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2564 เรื่อง การส่งรายงานข้อมูลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

สาระสำคัญ

1. ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดทำและส่งรายงานข้อมูลในรูปแบบชุดข้อมูล (XML Data Set) และในรูปแบบ Excel File ตามรายชื่อรายงานที่กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงาน โดยให้จัดส่งข้อมูลด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์

2. การจัดส่งแบบรายงานสินเชื่อที่เกี่ยวกับภาคอสังหาริมทรัพย์ให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

2.1 กรณีแบบรายงานสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (LTV ratio) จัดส่งแบบรายงานดังกล่าวเป็นรายไตรมาส ภายใน 1 เดือน นับจากวันสิ้นไตรมาส

2.2 กรณีแบบรายงานสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (MGL) ให้จัดส่งแบบรายงานดังกล่าวเป็นรายเดือน ภายใน 1 เดือนนับจากวันสิ้นเดือนนั้น

4. ที่ ผกณ.(07) ว. 14/2564 ลงวันที่ 20 เมษายน 2564 เรื่อง นำส่งประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

สาระสำคัญ

1. ธุรกรรมหรือรายการที่ไม่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน ให้ถือปฏิบัติตามกรอบแนวคิดสำหรับรายงานทางการเงิน มาตรฐานการบัญชี และมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้อง
2. ธุรกรรมหรือรายการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือทางการเงิน รวมถึงธุรกรรมหรือรายการอื่น ๆ ที่มาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่เกี่ยวข้องที่สภาวิชาชีพบัญชีที่กำหนด
3. หาก SFIs ใดประสงค์จะถือปฏิบัติตาม TFR 9 ให้ SFIsหารือเรื่องรูปแบบการเงินกับ ธปท. และถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่ ธปท. กำหนด

5. ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 2/2564 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2564 เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

สาระสำคัญ

1. หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน มีระบบงานและระบบการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องพิจารณาความเสี่ยงที่เกิดจากการให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน
 - 1.1 หลักเกณฑ์กำกับดูแลและการบริหารความเสี่ยง
 - (1) การจัดทำนโยบายการให้สินเชื่อ
 - (2) การวิเคราะห์สินเชื่อ (underwriting standard)
 - (3) การจัดชั้นและกันเงินสำรอง
 - (4) การดำรงเงินกองทุน
2. การคุ้มครองผู้บริโภค ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติเพิ่มเติม ดังนี้
 - 2.1 การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้กู้และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ
 - 2.2 การให้สิทธิแก่ผู้กู้และผู้ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบจากการขอสินเชื่อ
 - 2.3 การเตรียมความพร้อมพนักงาน
3. การจัดทำข้อมูล สามารถจัดทำและจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ ธปท. สามารถตรวจสอบได้

6. ประกาศ ธปท. ที่ สกส1. 1/2564 ลงวันที่ 19 เมษายน 2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

สาระสำคัญ

1. เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพ อันจะช่วยประคับประคองและฟื้นฟูให้ภาคธุรกิจสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

2. วิธีการ และกำหนดระยะเวลาในการยื่นขอกู้ยืมขอกู้ยืมเงินต่อ ธปท. ต้องยื่นคำขอกู้ยืมเงินต่อ ธปท. ภายในกำหนดระยะเวลา 2 ปี นับแต่วันที่พระราชกำหนดใช้บังคับ
3. อัตราดอกเบี้ย ให้สถาบันการเงินกู้ยืมในอัตราร้อยละ 0.01 ต่อปี
4. การรับเงินกู้ยืมจาก ธปท. จะนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินที่ ธปท. ตามจำนวนที่สถาบันการเงินได้รับอนุมัติ
5. การใช้เงินที่ ธปท. ให้กู้ยืม ให้สถาบันการเงินพิจารณาจัดสรรเงินกู้ยืมและกระจายความช่วยเหลือให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
6. การรายงานข้อมูล ส่งรายงานผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับสินเชื่อ ณ สิ้นเดือนของทุกเดือน โดยให้รายงานในระบบ DMS DA Extranet ภายในวันที่ 21 ของเดือนถัดไป ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2564 เป็นต้นไป
7. การคำนวณเงินชดเชยดอกเบี้ย ให้สถาบันการเงินได้รับชดเชยดอกเบี้ยที่สถาบันการเงินไม่เรียกเก็บจากผู้ประกอบการธุรกิจในช่วงระยะเวลา 6 เดือนแรกนับแต่วันที่ผู้ประกอบการธุรกิจได้รับสินเชื่อ

7. ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 4/2564 ลงวันที่ 19 เมษายน 2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

สาระสำคัญ

1. เพื่อสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันเพื่อชำระหนี้ที่ค้างชำระอยู่กับสถาบันการเงิน มีสิทธิซื้อทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันนั้นคืนได้
2. หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการรับโอนทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันเพื่อชำระหนี้ที่มีสิทธิขอเข้าร่วมมาตรการ หรือกู้ยืมเงินจาก ธปท.
3. วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการเข้าร่วมมาตรการ
 - 3.1 วิธีการและกำหนดระยะเวลาในการยื่นขอเข้าร่วมมาตรการ ต้องยื่นขอเข้าร่วมมาตรการต่อ ธปท. ภายในกำหนดระยะเวลา 2 ปี นับแต่วันที่พระราชกำหนดใช้บังคับ
 - 3.2 การขอกู้ยืมเงินจาก ธปท. วิธีการและกำหนดระยะเวลาในการยื่นขอกู้ยืมเงิน ต้องยื่นคำขอกู้ยืมเงินต่อ ธปท. ภายในกำหนดระยะเวลา 2 ปี นับแต่วันที่พระราชกำหนดใช้บังคับ
 4. อัตราดอกเบี้ย ให้สถาบันการเงินกู้ยืมในอัตราร้อยละ 0.01 ต่อปี
 5. การรับเงินกู้ยืมจาก ธปท. จะนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของสถาบันการเงินที่ ธปท. อนุมัติภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ ธปท. ได้รับหนังสือความตกลงเพื่อกู้ยืมเงิน
 6. การคืนเงินกู้ยืมก่อนกำหนดและการชำระหนี้กู้ยืม ภายใน 30 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อทรัพย์สินนั้นคืน หรือวันที่สิ้นสุดดังกล่าว

8. ที่ ธพท.ผต2.(63) ว. 386/2564 ลงวันที่ 20 เมษายน 2564 เรื่อง แนวปฏิบัติในการรับยกเว้น ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการตามมาตรการในพระราชกำหนดให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

สาระสำคัญ

1. มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ

1.1 ในการยื่นขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองหลักประกันของจดทะเบียนสัญญา หลักประกันทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการกู้ยืมเงินตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ ให้สถาบันการเงินยื่น “แบบยืนยันการขอรับสินเชื่อตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ” ที่ ธพท. ออกให้แก่นายทะเบียน

1.2 ในการยื่นขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการโอนทรัพย์สินเพื่อชำระหนี้ให้แก่บริษัท ประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) อันเนื่องมาจากการค้ำประกันสินเชื่อตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ ให้ บสย. ยื่น “แบบยืนยันการขอรับสินเชื่อตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ” ที่ ธพท. ออกให้แก่นายทะเบียน

2. มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้

2.1 ในการยื่นขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการโอนทรัพย์สินเป็นหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ให้แก่สถาบันการเงิน หรือการโอนทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันคืนผู้ประกอบการหรือเจ้าของทรัพย์สินตาม มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ให้สถาบันการเงินยื่น “แบบยืนยันการเข้า มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้”

2.2 ในการยื่นขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับการจำนองหลักประกัน ของจดทะเบียนสัญญา หลักประกันทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อคืนทรัพย์สินอันเป็นหลักประกันตามมาตรการสนับสนุน การรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ให้สถาบันการเงินยื่น “แบบยืนยันการเข้ามาตรการสนับสนุนการรับ โอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้” ที่ ธพท. ออกให้แก่นายทะเบียน

9. ที่ ธพท.ผนส.2.ว. 594/2564 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2564 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สาระสำคัญ

1. ขยายขอบเขตของมาตรการให้ครอบคลุมถึงลูกหนี้วิสาหกิจตามการจัดประเภทลูกหนี้ของสถาบัน การเงินแต่ละแห่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 อย่างรุนแรง และสถาบันการเงิน ไม่สามารถประเมินกระแสเงินสดของลูกหนี้ได้

2. พิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้วิสาหกิจที่เข้าข่ายตามขอบเขตของมาตรการในข้อ 1. โดยการชะลอ การชำระหนี้เงินต้นและ/หรือดอกเบี้ยตามระยะเวลาที่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละ ราย

3. ให้รายงานข้อมูลการชะลอชำระหนี้ในชุดข้อมูลการปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการให้ความช่วยเหลือ

ลูกหนี้ (DS_DRD) เพื่อประโยชน์ในการติดตามสถานการณ์การให้ความช่วยเหลือเป็นรายเดือน ภายใน 21 วัน หรือภายใน 1 เดือน (กรณีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ) นับจากวันสิ้นเดือน

10. ที่ ธปท.ผตง.(41) ว. 623/2564 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2564 เรื่อง แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรม อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR และอัตราดอกเบี้ย THBFIX

สาระสำคัญ

1. งดปล่อยสินเชื่อใหม่และออกตราสารที่มีอายุครบกำหนดหลังวันที่ 30 มิถุนายน 2566 ที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THBFIX ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป
2. ปรับลดยอดคงค้างธุรกรรม (gross exposure) ที่อ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THBFIX ซึ่งครบกำหนดหลังวันที่ 30 มิถุนายน 2566
3. เตรียมความพร้อมในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR ทั้งธุรกรรมที่ทำกับลูกค้าและธุรกรรมระหว่างสถาบันการเงิน

11. ที่ ผนส2.ว. 489/2564 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 เรื่อง นำส่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ สำหรับมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ภาคใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

สาระสำคัญ

ธปท. ได้ส่งสำเนาพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 721) พ.ศ. 2564 และกฎกระทรวงฉบับที่ 375 (พ.ศ. 2564) ออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ รวมถึงประกาศอธิบดีกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับตัวอย่างแบบยื่นการเข้าร่วมมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ ซึ่งออกโดย ธปท. สำหรับใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินการกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจทราบ

12. ประกาศที่ ธปท. 1.3/2564 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2564 เรื่อง มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564 (ฉบับที่ 2)

สาระสำคัญ

1. ปรับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารจะให้กู้ยืมให้สูงขึ้นสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มีวงเงินสินเชื่อหรือมีวงเงินสินเชื่อเดิมอยู่กับสถาบันการเงินในจำนวนไม่สูง
 - 1.1 ขยายวงเงินสินเชื่อ สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินทุกแห่ง ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 เป็นไม่เกิน 50 ล้านบาท

1.2 ขยายวงเงินไม่เกินร้อยละ 30 ของวงเงินสินเชื่อของผู้ประกอบธุรกิจหรือไม่เกิน 50 ล้านบาท แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า แต่ต้องไม่เกิน 150 ล้านบาท

2. ปรับข้อกำหนดเกี่ยวกับการค้าประกันสินเชื่อตามมาตรา 13 แห่ง พระราชกำหนด เพื่อลดภาระและต้นทุนทางการเงินสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่มีหลักประกันเพียงพอ ธนาคารอาจให้กู้ยืมเงินโดยไม่ต้องมีการค้าประกันสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินทุกแห่ง หรือมีเงินสินเชื่ออยู่กับธนาคารที่ตามมาตรา 50 แห่ง พ.ร.ก. 2564 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจะกู้ยืมเงินโดยไม่ต้องมีการค้าประกันได้ไม่เกิน 15 ล้านบาทต่อสถาบันการเงิน

3. ในการให้กู้ยืมเงินตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายให้ธนาคารสามารถยื่นคำขอกู้ยืมเงินได้ไม่เกิน 6 ครั้ง

13. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ผนส 2.ว. 914/2564 ลงวันที่ 27 กันยายน 2564 เรื่องการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

สาระสำคัญ

เพื่อให้ธนาคารนำไปใช้อ้างอิงเป็นแนวทางในการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคาร โดยมีแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลที่เหมาะสม โดยวัตถุประสงค์ของการออกแนวนโยบายฉบับนี้ และเพื่อให้สถาบันการเงินมีการกำกับดูแลข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งองค์กรต่อเนื่อง และเกิดผลในรูปธรรม และเพื่อให้ข้อมูลทั้งหมดของธนาคารมีคุณภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีความเป็นส่วนบุคคลและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการคุ้มครองข้อมูลและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า โดยมีการกำหนดหลักการในการกำกับดูแลข้อมูล 5 ด้าน ได้แก่

1. นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล
2. โครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูลตามหลัก Three lines of defense
3. การบริหารจัดการตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล
4. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยและการรักษาความเป็นส่วนบุคคลของข้อมูล
5. การบริหารจัดการประเด็นปัญหาด้านข้อมูล

14. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ผนส. 2 ว. 1004/2564 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2564 เรื่อง มาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ในภาวะการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สาระสำคัญ

เพื่อผ่อนปรนมาตรการ LTV เป็นการชั่วคราว โดยมีผลบังคับใช้สำหรับสัญญาเงินกู้ยืมเงินตั้งแต่วันที่ในหนังสือฉบับนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2565 ทั้งนี้ กรณีคำขอกู้ที่สถาบันการเงินและ SFLs ได้รับภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2565 แต่ไม่สามารถทำสัญญาเงินกู้ยืมเงินได้ทัน ให้ถือว่าการอนุมัติสินเชื่อดังกล่าว ยังได้รับสิทธิตามมาตรการผ่อนปรนมาตรการ LTV

15. ประกาศ ธปท.ที่ ผขอ.(ว) 52/2564 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2564 เรื่อง การส่งรายงานข้อมูลดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมเงินตราต่างประเทศ และข้อมูลเงื่อนไขการรักษาบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

สาระสำคัญ

เพื่อให้การรายงานข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนและสอดคล้องการผ่อนคลายนโยบายดังกล่าว ธปท. จึงขอให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ให้บริการบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศกับลูกค้า จัดทำรายงานชุดข้อมูล

ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม รวมถึงข้อมูลเงื่อนไขการรักษาบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศจำนวน 4 ชุด ข้อมูลได้แก่

1. Interest Rate of Foreign Currency Deposit (DS_IRF) ข้อมูลอัตราดอกเบี้ยบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
2. Fee Rate of Foreign Currency Deposit (DS_FRF) ข้อมูลค่าธรรมเนียม Commission in lieu และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในการฝากถอนประเภทต่าง ๆ
3. Fee Rate of Swift (DS_FRW) ข้อมูลการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม Commission in lieu ค่าธรรมเนียมการให้บริการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ จากการโอนเงินตราต่างประเทศผ่านช่องทาง Swift Transfer หรือ Internal Banking Transfer รวมถึงการโอนผ่านช่องทางอื่น ๆ
4. Other Fee Rate of Foreign Currency (DS_OFF) ข้อมูลเงื่อนไขการรักษาและการมีบัญชีเงินฝากตราต่างประเทศ

16. ที่ ธปท.ผนช.(0.2) ว. 948/2564 ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 เรื่อง นำส่งแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline: Know Your Merchant (KYM))

สาระสำคัญ

ธปท. ได้กำหนดแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำโดยจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ที่ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการ ดังนี้

1. จัดให้มีการประเมินและจัดระดับความเสี่ยงร้านค้า (Merchant Categorization) โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) ร้านค้าทั่วไป (2) ร้านค้าที่เข้าลักษณะความเสี่ยงสูง และ (3) ร้านค้าที่เข้าลักษณะต้องห้าม
2. กำหนดนโยบายการรู้จักร้านค้า แนวปฏิบัติและกระบวนการประเมิน ติดตาม สอบทาน และดำเนินการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ ตั้งแต่เริ่มกระบวนการรู้จักร้านค้าจนถึงการยุติความสัมพันธ์กับร้านค้าตามระดับความเสี่ยงร้านค้า และสอดคล้องกับกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องสำหรับร้านค้าที่เข้าลักษณะความเสี่ยงสูง ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และกระบวนการสำหรับร้านค้าเพิ่มเติมจากแนวปฏิบัติขั้นต่ำที่ใช้กับร้านค้าทั่วไป รวมถึงกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

17. ประกาศ ธปท. ที่ ธปท.ผคจ.ว. 951/2564 ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

สาระสำคัญ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกหนี้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับทราบถึงสิทธิและบทบาทหน้าที่ของตน ธปท. จึงขอชักชวนแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม โดยได้รวบรวมหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการซึ่งครอบคลุม (1) การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) การให้บริการความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3) การ

ติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ โดยคำนึงถึงความเป็นธรรมต่อลูกหนี้ (4) การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (5) กระบวนการดำเนินคดี และ (6) การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น โดย ธปท. มุ่งหวังให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงความเป็นธรรม ประชาชนได้รับบริการทางการเงินและได้รับความช่วยเหลือบรรเทาปัญหาหนี้สินอย่างเหมาะสม

18. ประกาศ ธปท. ที่ ผขพ. (ว.) 161/2564 ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2564 (Data Governance) เรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายระบบ BAHTNET และ ระบบ ICAS ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำการ ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

สาระสำคัญ

เป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำการขั้นต่ำ โดยผู้ใช้บริการ BAHTNET และธนาคารสมาชิกระบบ ICAS สามารถกำหนดมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่แตกต่างสูงขึ้นจากแนวปฏิบัติฉบับนี้ได้ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวควรมีความสอดคล้องและสามารถป้องกันความเสี่ยงของคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่ยอมรับได้ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีภายใต้สถานการณ์การระบาดของ COVID 19 กรณีผู้ใช้บริการ BAHTNET ซึ่งส่งข้อความผ่าน SWIFT ต้องจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่ SWIFT โดยกำหนดโดยเฉพาะ SWIFT Customer Security Program (Swift CSP) แนวปฏิบัติฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 21 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไป จนกว่า ธปท. แจ้งยกเลิก

19. ที่ ธปท.ผนส2.ว. 1079/2564 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (มาตรการแก้หนี้ระยะยาวด้วยการรีไฟแนนซ์ (refinance) และการรวมหนี้ (debt consolidation))

สาระสำคัญ

เพื่อให้การช่วยเหลือลูกหนี้ครอบคลุมทุกมิติ และช่วยลดภาระดอกเบี้ยให้กับลูกหนี้ โดยกำหนดให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบธุรกิจต้องไม่เรียกเก็บค่าปรับจากการไถ่ถอนสินเชื่อก่อนครบกำหนด (prepayment fee) เป็นการชั่วคราวถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566 และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยด้วยวิธีการรวมหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อรายย่อยประเภทอื่น Debt Consolidation โดยขยายขอบเขตให้สามารถรวมหนี้ระหว่างสถาบันการเงินหรือผู้ประกอบธุรกิจได้

3.4 กำกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธปท.

สธป. ได้ติดตามประกาศ ธปท. ที่ส่งมาให้ธนาคารและที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ และได้จัดทำสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญที่ธนาคารต้องดำเนินการเสนอฝ่ายจัดการและสื่อสารให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งติดตามผลการดำเนินการ โดยการสอบถามการรับรู้กฎเกณฑ์ของส่วนงาน ติดตามผลการปฏิบัติโดยสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องและสืบค้นจากบันทึกของส่วนงานในระบบสารบรรณ สธป. ได้กำกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธปท. สรุปผล ดังนี้

1. เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

สป. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดแนวทางการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ Market conduct มีการวิเคราะห์สรุปผลการสอบทานเสนอฝ่ายจัดการได้ทราบแล้ว

2. เรื่อง การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้มีสาระสำคัญ

ฝสบ. ได้ดำเนินการตามการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระบนพื้นฐานของต้นทุนเงินที่ผิดนัดจริงแล้ว ส่วนการกำหนดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระที่อัตราดอกเบี้ยตามสัญญาบวกไม่เกินร้อยละ 3 และได้ดำเนินการสอบทานการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้

3. เรื่อง แนวทางการดำเนินงาน

ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ธุรกิจภายหลังสิ้นสุดมาตรการชะลอการชำระหนี้ตามพระราชกำหนด ที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ฝสส. มีการชักจูงมาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย (Moving Forward : MF) (เพิ่มเติม) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

4. เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระยะที่ 3 มีสาระสำคัญ

ฝสบ. ได้ดำเนินการออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อย โครงการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19 และชักจูงวิธีปฏิบัติโครงการสินเชื่อสู้ภัย COVID-19

5. เรื่อง การส่งรายงานข้อมูลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ฝสบ. ดำเนินการส่งรายงานสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล (LPC) เริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน 2564 และทุก ๆ สิ้นเดือน และรายงานสินเชื่อที่มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (MGL) ตามกำหนด

6. เรื่อง การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินสำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ฝบช. และส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มีการเตรียมความพร้อมในการรายงานตามมาตรฐานการบัญชี TFRS 9

7. เรื่อง การให้สินเชื่อเพื่อผู้สูงอายุโดยมีที่อยู่อาศัยเป็นหลักประกัน (Reverse Mortgage) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

สคน. ได้ดำเนินการหารือกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการออกผลิตภัณฑ์ และผู้จัดการได้ลงความเห็นว่าการให้สินเชื่อ Reverse Mortgage มีทั้งโอกาสและข้อจำกัดหลายประการ เพื่อวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ของโครงการ เห็นควรสำรวจ (Survey) กลุ่มเป้าหมายเพื่อนำมาประเมินโครงการต่อไป

8. เรื่อง มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจภายใต้พระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประกอบการธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2564

สสผ. ได้มีการดำเนินการชี้แจงวิธีปฏิบัติตามมาตรการการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ (สินเชื่อฟื้นฟู)

9. เรื่อง มาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้

ฝสส. ได้มีการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว โดยมีคำชี้แจงวิธีปฏิบัติตามมาตรการสนับสนุนรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้

10. เรื่อง แนวปฏิบัติในการรับยกเว้นค่าธรรมเนียมในการดำเนินการตามมาตรการ

ฝสส. มีคำชี้แจงวิธีปฏิบัติตามมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ (สินเชื่อฟื้นฟู) และสสผ. มีคำชี้แจงวิธีปฏิบัติตามมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ (โครงการพักทรัพย์ พักหนี้)

11. เรื่อง แนวปฏิบัติในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR และอัตราดอกเบี้ย THBFIX มีสาระสำคัญ

ฝกง. มีการเตรียมความพร้อมในการทำธุรกรรมอ้างอิงอัตราดอกเบี้ย THOR มีคำสั่งแต่งตั้งพนักงานเพื่อทำหน้าที่นำส่งข้อมูลธุรกรรมฯ มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ และจัดทำแผนรองรับกรณีเกิดเหตุ ขัดข้อง (BCP)

12. เรื่อง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และการจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ สำหรับมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ฯ

ฝสส. มีการซักซ้อมวิธีปฏิบัติการยกเว้นภาษีเงินได้ให้แก่ลูกหนี้ของธนาคาร ที่เข้าร่วมมาตรการสนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ (โครงการพักทรัพย์ พักหนี้) แก่สาขา

13. เรื่อง มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจฯ

สสผ. ได้ซักซ้อมคำสั่งแจงวิธีปฏิบัติมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ (สินเชื่อฟื้นฟู) ระยะที่ 2

14. เรื่อง การกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance)

ฝยบ. ดำเนินการให้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance Committee) และ สบว. ได้สื่อสารประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องการกำกับดูแลข้อมูลของธนาคาร

15. เรื่อง มาตรการกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์ในภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ฝสผ. ได้ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเป็นการให้กู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นหลักเท่านั้น มีวงเงินให้กู้ยืมสูงสุดไม่เกิน 3,000,000 บาท ในกรณีที่ผู้กู้มีหลักประกันไม่เพียงพอธนาคารได้อนุโลมให้ใช้บุคคลค้ำประกันร่วมด้วยได้

16. เรื่อง การส่งรายงานข้อมูลดอกเบี้ยค่าธรรมเนียมเงินตราต่างประเทศ และข้อมูลเงื่อนไขการรักษาบัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ

ฝกธ. ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด โดยธนาคารไม่มีการให้บริการธุรกรรมดังกล่าว

17. เรื่อง นำส่งแนวนโยบายการรู้จักและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงร้านค้าสำหรับการรับชำระเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Policy Guideline : Know Your Merchant (KYM))

ฝปท. ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด โดย ฝปท. อยู่ระหว่างการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

18. เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม

ฝสผ. ได้ดำเนินการกำหนดให้เรียกดอกเบี้ยเงินกู้เป็นรายสัญญาตามประวัติการชำระหนี้ของลูกค้า ลูกค้าสามารถขอกู้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายหรือค่าลงทุนในการประกอบอาชีพ ภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับฉบับที่ 44 และ 45 และออกผลิตภัณฑ์ตามโครงการสินเชื่อกู้ภัย COVID-19

19. เรื่อง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายระบบ BAHTNET และ ระบบ ICAS ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำการฯ

ฝกธ. , ฝกง. ไม่มีการปฏิบัติงานระบบงานดังกล่าวนอกสถานที่ทำการ และ ศรส. ได้ดำเนินการทบทวนนโยบาย

20. เรื่อง แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ฯ (มาตรการแก้หนี้ระยะยาวด้วยการรีไฟแนนซ์ และการรวมหนี้)

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องอยู่ระหว่างนำเสนอมาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ยั่งยืนเพื่อให้การช่วยเหลือลูกหนี้ครอบคลุมทุกมิติ

3.5 บทบาทในการให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แก่ส่วนงานต่างๆ

สธป. เป็นส่วนงาน second line of defense มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่อผู้บริหารระดับสูงและพนักงานของฝ่ายต่างๆ และมีส่วนร่วมในการพิจารณาการให้ความเห็นหรือให้คำปรึกษาในการออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ รวมทั้งระบบงานใหม่ของธนาคาร

ปีบัญชี 2564 สธป. ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ส่วนงานต่างๆ มีประเด็นสำคัญ 17 เรื่อง ดังนี้

1. เรื่อง เงื่อนไขและข้อตกลงและรายละเอียดข้อความประกอบการลงทะเบียน (Enrollment) ในการที่บัตรเดบิต ธ.ก.ส. ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการ e-Commerce (ฝปท.)

ประเด็นสำคัญ : การรักษาข้อมูลการลงทะเบียนไว้เป็นความลับ จะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับการยินยอมจากลูกค้าก่อน เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอมตามกฎหมาย

2. เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (สคน.)

ประเด็นสำคัญ : การสื่อสารข้อมูลลูกค้ากับสาขา ให้ใช้ระบบรับ - ส่ง ข้อมูลสาขา และให้ส่งข้อมูลส่วนบุคคลผ่าน e-mail (@baac.or.th) ของผู้บริหารส่วนงานเท่านั้น

: ให้คำปรึกษาแนะนำผ่านทางโทรศัพท์ ให้แก่สาขาและส่วนงาน ในเรื่องของการดำเนินการรับ - ส่งข้อมูลของลูกค้าระหว่างสาขา หรือ ระหว่างสาขาไปยัง สนจ. ให้เป็นไป พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

: ร่วมพิจารณาพิจารณาสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมแนบท้ายสัญญาแต่งตั้งนายหน้าประกันภัย (สพภ.)

: มีส่วนร่วมในการเป็นคณะทำงานในการขับเคลื่อน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร (Compliance Data Steward) และได้แนะนำแนวทางตามกฎหมายแจ้งให้คณะทำงานนำไปใช้ในการออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562

3. เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ (สาขา)

ประเด็นสำคัญ : การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสินเชื่อสาขา

4. เรื่อง พิจารณาร่างคำสั่งชี้แจงและวิธีปฏิบัติโครงการการจ่ายเงินกู้ตามข้อบังคับฉบับที่ 35 (สลากออมทรัพย์) ผ่านระบบ ธ.ก.ส. A-Mobile (ฝสบ.)

ประเด็นสำคัญ : กำหนดรายละเอียดการให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบาง การกำหนดดวงเงินกู้สูงสุดในการทำรายงานผ่านระบบ ธ.ก.ส. A-Mobile การประเมินความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้านการป้องกันการฟอกเงิน

5. เรื่อง การนำส่งเงินในบัญชีลูกค้าเข้าสำนักตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติด สำนักงาน ปปส.(สาขา)

ประเด็นสำคัญ : หากพบคำสั่งอายัดบัญชีมากกว่า 1 คำสั่ง หรือพบการค้าประกันสัญญาสาขาจะไม่สามารถนำส่งเงินจากบัญชีดังกล่าวได้

6. เรื่อง การแก้ไขปัญหาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของลูกค้าที่ติดคำสั่งอายัด (สาขา)

ประเด็นสำคัญ : ให้ระงับการดำเนินการทางการเงินและทรัพย์สินของลูกค้าไว้ก่อน

7. เรื่อง การจัดเก็บข้อมูลทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) (ฝภธ.)

ประเด็นสำคัญ : การส่งข้อมูลการรายงานธุรกรรมให้กับสำนักงาน ปปง. ในส่วนของข้อมูลผู้ทำธุรกรรมจะต้องมีการจัดให้ลูกค้าแสดงตน

8. เรื่อง ร่างโครงการสินเชื่อเพื่อสวัสดิการสมาชิก อสม. อสส. และ สพผ. (ฝปส.)

ประเด็นสำคัญ : ต้องแจ้งอัตราดอกเบี้ยหรือเบี้ยปรับกรณีผิดนัดชำระให้ลูกค้ารับทราบ การแจ้งให้ ธปท. ทราบล่วงหน้าก่อนเปิดให้บริการไม่น้อยกว่า 15 วัน

9. เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขบริการชำระเงินด้วย QR PAY (QR Code Alipay และ QR Code Visa/Mastercard) (ฝปท.)

ประเด็นสำคัญ : องค์กรอื่นใดที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยโดยต้องเป็นเจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคารในประเทศไทย ทั้งนี้ ธ.ก.ส. ต้องได้รับอนุญาตให้เปิดให้บริการ QR Code Alipay และ QR Code Visa/Mastercard จาก ธปท. ก่อน

10. เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการติดชำระหนี้ (ฝสบ. , ฝสส. , สสผ. และ สนจ.)

ประเด็นสำคัญ : การนำส่งข้อมูล ธปท. คำอธิบายการติดดอกเบี้ยผิดนัด การติดชำระหนี้ สัญญาของลูกค้าหนี้ที่ระบุเงื่อนไขการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัด

11. การให้คำปรึกษาแนะนำสาขาทางโทรศัพท์รายวัน (สาขา)

ประเด็นสำคัญ : การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย ปปง.1-01,1-02, 1-03,1-05-9 การนำส่งเงินให้กรมบังคับคดี, ศาล, สรรพากร,ปปส. การอายัดบัญชีเงินฝากตามที่หน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมาย การปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้า

12. การให้คำปรึกษา คำแนะนำเพื่อให้การออกผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ (ฝภค.)

ประเด็นสำคัญ : หลักเกณฑ์การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ทั้ง 9 ระบบ ในการประชุมคณะอนุกรรมการผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

13. ให้คำแนะนำส่วนงานพิจารณารูปแบบใบเสร็จรับเงิน (ฝสบ.)

ประเด็นสำคัญ : ในการกำหนดรายละเอียดที่ระบุใบเสร็จตามมาตรฐานที่ลูกค้าต้องทราบโดยมีการแยกรายการที่เรียกเก็บให้ชัดเจน มีกล่องเตือนใจที่ระบุข้อควรระวังให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Market conduct

14. ให้คำปรึกษาส่วนงานประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงินฝาก "โครงการเงินฝาก Step Up" (16 เดือน) รหัสโครงการ 9680

ประเด็นสำคัญ : กำหนดกระบวนการขายให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำของการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

15. ให้คำปรึกษากับส่วนงานโครงการสินเชื่อเงินด่วนสำหรับลูกค้าชั้นดี (A-Cash Gold)

ประเด็นสำคัญ : ให้มีการสื่อสารโครงการสินเชื่อฯ ให้ลูกค้าทราบและชี้แจงรายละเอียดข้อมูลที่ครบถ้วน

เพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า จัดให้มีการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และขอให้นำเสนอข้อมูลตาม Check List ของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ให้ครบถ้วนในการประชุมคณะกรรมการผลิตภัณฑ์ เพื่อให้คณะกรรมการได้ร่วมพิจารณาเพื่อให้เป็นไปตามคู่มือการออกผลิตภัณฑ์

16. ให้คำปรึกษากับส่วนงานพิจารณาข้อความแจ้งปรับอัตราการส่งเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตผลิตภัณฑ์ “ชกส มอบรัก ๑/๑”

ประเด็นสำคัญ : การแจ้งปรับอัตราการส่งเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตที่จัดส่งให้ผู้ฝากเงินสงเคราะห์ ในการเปิดเผยข้อมูลการเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนด เงื่อนไข ราคา ให้ลูกค้าได้ทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย ควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อสื่อสาร และให้ความรู้แก่พนักงาน จัดให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะผลิตภัณฑ์ โดยเนื้อหาที่สื่อสารต้องครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ให้มีการเน้นย้ำแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสาระสำคัญสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มั่นใจว่ากระบวนการขายและให้บริการครอบคลุมเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม

17. ให้คำปรึกษากับส่วนงานประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงินฝาก "โครงการเงินฝาก Step Up" (17 เดือน) รหัสโครงการ 9681

ประเด็นสำคัญ : ในการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ อันเป็นสาระสำคัญจึงต้องมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการตัดสินใจ และควรมีช่องทางให้ลูกค้าแสดงความประสงค์ที่จะเลือกใช้หรือยกเลิกได้โดยสะดวก เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า การนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ แจ้งรายละเอียด ข้อมูลผลิตภัณฑ์ รวมถึงข้อควรระวังเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการตัดสินใจ

การพัฒนาบุคลากร

สธป. ได้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ให้มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการปฏิบัติงานทำให้ภารกิจของธนาคารขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องรองรับการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยี และมั่นคง

ผู้บริหาร และพนักงาน สธป. ได้เข้ารับการส่งเสริมความรู้จากส่วนงานภายนอก และภายในธนาคาร รวม 43 หลักสูตร/เรื่อง รวม 281 ชั่วโมง ได้รับการอบรม 8 ชั่วโมงต่อคน และหลักสูตรที่ธนาคารกำหนด พนักงานระดับ 4-9 ได้รับการอบรม 9.73 ชั่วโมงต่อคน และพนักงานระดับ 10-12 ได้รับการอบรม 10.06 ชั่วโมงต่อคน โดยรวมพนักงานในสังกัด สธป. ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่า 18 ชั่วโมงต่อคน โดยมีประเภทการอบรม ดังนี้

1. อบรม/หลักสูตรภายนอก
2. อบรม/หลักสูตรภายในธนาคาร
3. ศึกษาชุดวิชาการระบบ e-Learning

สรุปการเข้ารับการอบรม/สัมมนาส่งเสริมความรู้ของผู้บริหารและพนักงานของ สธป. ประจำปี 2564
กลุ่มงานนโยบายและแผนงาน

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/ หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้า อบรม | ผู้บริหารและ พนักงานเข้า อบรม |
|------------|-------|--|--|---------------------|-------------------------------------|
| ภายนอก | 1 | ร่วมรับฟังกรอบการดูแลธุรกิจธนาคาร | ธปท. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และ สมาคมธนาคารไทย | 1.5 | 1 |
| | 2 | รับฟังการเสวนา การเตรียมความพร้อมของภาค การธนาคารรองรับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) | ธปท. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย และ สมาคมธนาคารไทย | 3 | 1 |
| ภายใน | 3 | อบรมความรู้แนวทางการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียจาก Value Chain | ผนย. | 3 | 2 |
| | 4 | อบรมหลักสูตร การบริหารความเสี่ยงสากล ตาม มาตรฐาน ISO 31000:2018 | ผบส. | 7 | 2 |
| | 5 | อบรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) | ผบส. | 3.5 | 1 |
| | 6 | เข้าร่วมการชี้แจงร่างกรอบการดำเนินงานแผน วิสาหกิจระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2564-2568 | ผนย. | 3 | 1 |
| | 7 | เรียนรู้การใช้งานระบบSAP | ผทท. | 3 | 1 |
| | 8 | อบรมจัดทำงบประมาณ | | 3 | 1 |
| รวม | | | | 27 | 10 |

กลุ่มงานกำกับการบริหารจัดการที่ดี (CG)

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|---|-------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ภายนอก | 1 | ถอดบทเรียนความสำเร็จการประเมิน ITA ของหน่วยงานภาครัฐ ในงาน ITA DAY 2021 : Moropen, More Transparent | สำนักงาน ป.ป.ช. | 1 | 4 |
| | 2 | การสัมมนาเชิงปฏิบัติการสรุปผลการผลักดันและบูรณาการติดตามการยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ของประเทศไทย | สำนักงาน ป.ป.ช. | 7 | 3 |
| | 3 | ร่วมรับชมงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2564 ภายใต้แนวคิด “คบเด็กสร้างชาติ” | องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) | 1.5 | 4 |
| | 4 | หลักสูตรสำหรับข้าราชการ : สุจริตไทย สร้างสังคมให้โปร่งใสและเป็นธรรม (รับใบประกาศ) | บริษัทสุจริตไทย จำกัด | 1 | 4 |
| | 5 | เข้าร่วมฟังการนำเสนอผลการประเมิน "แนวร่วมการเงินที่เป็นธรรมประเทศไทย" โดย Fair Finance Thailand | บริษัทป่าสาละ จำกัด | 2 | 3 |
| ภายใน | 6 | เข้าร่วมกิจกรรมระดมความคิดเพื่อยกระดับพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร | ฝทท/ว 64413 ลว.18 พ.ย. 2564 | 3 | 4 |
| | 7 | เข้าร่วมรับฟังบรรยาย เรื่อง BCG Model กับการขับเคลื่อนความยั่งยืนของ ธ.ก.ส. | ฝนย/ว 64518 ลว.30 พ.ย. 2564 | 3 | 4 |
| | 8 | เข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการสำรวจพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ประจำปีบัญชี 2564 | ฝทท/ว 64607 ลว.7 ธ.ค. 2564 | 1 | 4 |
| รวม | | | | 19.5 | 30 |

กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|---------|-------|---|----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ภายใน | 1 | การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) | สพน/77498 ลว.14 มี.ย. 2564 | 3.5 | 4 |
| | 2 | แนวทางการตรวจสอบด้านกำกับปฏิบัติการปฏิบัติงานประยุกต์ใช้กับงานกำกับสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | สสป./ประชุมสำนักฯ | 3 | 4 |

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|---|---------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| | 3 | เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "Achieving Ultimate Performance" | สพท/ว 63268 ลว. 29 ก.ค. 2564 | 12 | 1 |
| | 4 | ความรู้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | สธป./ประชุมสำนักฯ | 3.5 | 4 |
| รวม | | | | 22 | 13 |

กลุ่มงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|--|---------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ภายใน | 1 | การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) | สพท/ว 77498 ลว.14 มิ.ย. 2564 | 3.5 | 4 |
| | 2 | แนวทางการตรวจสอบด้านกำกับการปฏิบัติงานประยุกต์ใช้กับงานกำกับสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | สธป./ประชุมสำนักฯ | 3 | 4 |
| | 3 | เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "Achieving Ultimate Performance" | สพท/ว 63268 ลว. 29 ก.ค. 2564 | 12 | 1 |
| | 4 | ความรู้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ | สธป./ประชุมสำนักฯ | 3.5 | 4 |
| รวม | | | | 22 | 13 |

กลุ่มงานกำกับดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|---|--------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| ภายใน | 1 | โครงการอบรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk) | ฝยบ/ว 64225 ลว. 2 พ.ย. 2564 | 2 | 3 |
| | 2 | โครงการอบรมการบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูล (Data Risk) | ฝยบ/ว 64225 ลว.2 พ.ย. 2564 | 2 | 3 |
| | 3 | โครงการอบรมการบริหารความเสี่ยงด้าน (Cyber Risk) | ฝยบ/ว 64225 ลว.2 พ.ย. 2564 | 2 | 3 |
| รวม | | | | 6 | 9 |

กลุ่มงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้าน ปปง.

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|--|--|-----------------|-----------------------------|
| ภายนอก | 1 | สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงของประเทศไทย ครั้งที่ 3 | สำนักงาน ปปง. ร่วมกับสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ | 6 | 3 |
| | 2 | สัมมนาเชิงวิชาการเรื่องความคิดริเริ่มเกี่ยวกับความร่วมมือเชิงหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและเอกชน ครั้งที่ 1 (Part 1 of the Public-Private Partnership (PPP)) | สำนักงาน ปปง. | 3 | 6 |
| | 3 | หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำหรับผู้รับผิดชอบสูงสุดในหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Head of Compliance) ประจำปี 2564 | สมาคมธนาคารไทย | 22 | 1 |
| | 4 | หลักสูตรผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer) รุ่นที่ 14 | ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | 30 | 2 |
| | 5 | สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงของประเทศไทย ครั้งที่ 4 | สำนักงาน ปปง. ร่วมกับสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ | 6 | 2 |
| | 6 | โครงการบูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 | สำนักงาน ปปง. | 14 | 1 |
| ภายใน | 7 | หลักสูตรเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประจำปีบัญชี 2564 | สธป. | 6 | 2 |
| | 8 | อบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) | ศวพ. | 18 | 1 |
| | 9 | อบรมหลักสูตร การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) สำหรับพนักงาน | สผส. | 8 | 1 |
| รวม | | | | 113 | 19 |

กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|---|---|-----------------|-----------------------------|
| ภายนอก | 1 | การชี้แจงและอบรมแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภาคธุรกิจธนาคาร สมาคมธนาคารไทย | สมาคมธนาคารไทย | 6 | 1 |
| | 2 | ความตระหนักด้านความปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness) | บริษัท Mellon | 3 | 1 |
| | 3 | ร่วมงาน Bangkok FinTech Fair 2021 ภายใต้แนวคิด “Shaping Digital Finance for the Next Decade : ก้าวสู่ทศวรรษใหม่กับโลกการเงินแห่งอนาคต” | ธนาคารแห่งประเทศไทย | 11.5 | 2 |
| | 4 | สัมมนาเรื่อง “System & Cyber Resilience” | สมาคมธนาคารไทย | 3 | 1 |
| | 5 | โครงการอบรมหลักสูตร (ออนไลน์) “ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)” รุ่นที่ 14 | คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | 30 | 2 |
| | 6 | "งานสัมมนาออนไลน์ “ ตรวจสอบความพร้อมให้มั่นใจก่อน PDPA มีผลบังคับใช้ ” | ก.ล.ต. ร่วมกับ สคส. สกมช. และคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | 2.5 | 1 |
| ภายใน | 7 | ความรู้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายหลักสูตร ความรู้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย | สธป. | 3 | 2 |
| | 8 | การประเมินความเสี่ยงข้อมูลส่วนบุคคลและประเมินผลกระทบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ ให้แก่ส่วนงานเจ้าของข้อมูล (Data Owner) | ฝกต/63517 ลว. 24 ส.ค. 2564 | 6.5 | 1 |
| | 9 | อบรม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ กับแนวทางการใช้งานระบบงาน D-PDPA Platform | ฝพส/ว 64324 ลว. 10 พ.ย. 2564 | 2.5 | 4 |
| | 10 | การบริหารความเสี่ยงด้านข้อมูล (Data Risk) | ฝยบ/64225 ลว. 2 พ.ย. 2564 | 3 | 1 |
| | 11 | กำหนดการอบรม "การกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) สำหรับพนักงาน" | สพส/121377 ลว. 29 พ.ย. 2564 | 6.5 | 4 |
| | 12 | ความเสี่ยงด้านไซเบอร์ (Cyber Risk) | ฝยบ/64225 ลว. 2 พ.ย. 2564 | 1.5 | 2 |
| รวม | | | | 79 | 22 |

กลุ่มงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการอายัดบัญชีของลูกค้า

| ส่วนงาน | ลำดับ | หลักสูตร | สถาบัน/ศูนย์/หน่วยงาน | ชั่วโมงเข้าอบรม | ผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรม |
|------------|-------|--|-----------------------|-----------------|-----------------------------|
| ภายนอก | 1 | “Shaping Digital Finance in the New Decade: ก้าวสู่ทศวรรษใหม่ กับโลกการเงินไทยแห่งอนาคต” | ธปท. | 12 | 6 |
| ภายใน | 2 | อบรมการบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต (Fraud Risk) | | 2 | 2 |
| รวม | | | | 14 | 8 |

การสื่อสารความรู้ด้านการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธ.ก.ส. ได้สื่อสารความรู้ด้านปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานโดยจัดทำสื่อ ดำเนินการอบรม และเป็นวิทยากรผ่านช่องทาง ที่พนักงานเข้าถึงได้ง่ายและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

การสื่อสารการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ผ่านช่องทาง New BAAC Society, BAAC Family และ Digital signage โดยมุ่งหมายให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดการรับรู้เข้าใจ ตระหนักถึงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

**ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
อย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)**

แบบที่ 3
การจ่ายค่าตอบแทน

เพื่อให้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสม ธ.ก.ส. ได้จัดทำนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยมีการเปิดเผยข้อมูลการจ่ายค่าตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของ ธ.ก.ส. มีดังนี้

1. มีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่ชัดเจนและเป็นธรรม
2. มีคณะกรรมการจ่ายค่าตอบแทนที่ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. มีกระบวนการการจ่ายค่าตอบแทนที่โปร่งใสและเป็นธรรม

0 2555 0555

**ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
อย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)**

การเสนอขายและให้บริการ "ลูกกักกลุ่มเปราะบาง"
โดยมี "ลูกกักกลุ่มเปราะบาง" : ลูกกักที่มีข้อบกพร่องหรือมีความเสี่ยงต่อสุขภาพ

ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่อไปนี้

- ไม่เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกกักที่มีข้อบกพร่องหรือมีความเสี่ยงต่อสุขภาพ
- ไม่เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกกักที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี
- ไม่เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกกักที่มีสติปัญญาอ่อนหรือมีความบกพร่องทางสติปัญญา
- ไม่เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกกักที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพ

0 2555 0555

**ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
อย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)**

กระบวนการขาย (Sales Process)

DO

- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้ขาย
- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้ขาย
- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้ขาย

DON'T

- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขาย
- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขาย
- เสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขาย

0 2555 0555

**ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
อย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)**

ไม่บังคับ

การเสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้ขาย

0 2555 0555

**ธ.ก.ส. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
อย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)**

ไม่รุนแรง

การเสนอขายสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่ได้รับอนุญาตให้ขาย

0 2555 0555

สื่อสารผ่านวัฒนธรรมสาร

การปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจุบันมีการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก ซึ่งสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการละเมิดดังกล่าวทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม จึงได้มีการกำหนดกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย จึงมีการตราพระราชบัญญัติขึ้น

โดยจะมีผลบังคับใช้เต็มรูปแบบ ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565

| ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย | ข้อควรระวังการส่งข้อมูลผ่านระบบงานสารบรรณ |
|---|---|
| <p>1. ข้อมูลที่สามารถทำให้สามารถระบุตัวบุคคลได้ ไม่ว่าจะโดยตรงหรือทางอ้อม เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ โดยไม่รวมข้อมูลของผู้ Anonymous</p> <p>2. ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน เช่น ข้อมูลสุขภาพ ความมั่นคง ความลับทางศาสนา ความเชื่อ ทัศนคติ เป็นต้น</p> | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>การนำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการที่ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่ได้รับอนุญาต</p> <p style="text-align: center;">ห้าม</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>การนำข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรภายในที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการที่ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่ได้รับอนุญาต</p> <p style="text-align: center;">ห้าม</p> </div> </div> |

ข้อเสนอแนะการปฏิบัติกรส่งข้อมูลภายในระบบงานสารบรรณ

หน่วยงานควรดำเนินการดังนี้

การส่งเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลให้จัดทำเป็นเอกสารลับเท่านั้น

การแนบไฟล์ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ควรมีการใส่ชื่อและไม่เปิดเผยว่ามีชื่อในส่วนใดของเอกสาร

เอกสารแนบที่มีข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมาก อาจวางไฟล์ที่หน้า webpage แล้วใช้วิธีดาวน์โหลด ข้อมูล

สื่อสารโดยการอบรมให้กับส่วนงานที่สาขา และผ่านระบบออนไลน์ Google Meet

กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายด้าน ปง. ได้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 (ปง.) และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง พ.ศ. 2559 (ปกอ.) เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารได้ตระหนักในหน้าที่ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย รวมถึงทราบถึงผลกระทบหรือบทลงโทษหากฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าว

โดยในปีบัญชี 2564 กลุ่มงานฯ ได้เป็นวิทยากรอบรม "หลักสูตรอบรมเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง" ให้กับพนักงานในส่วนงานภูมิภาค อาทิ พนักงานในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดสุรินทร์ สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดชัยนาท รวมทั้งเป็นวิทยากรอบรมหลักสูตรดังกล่าวผ่านระบบออนไลน์ Google Meet ให้กับพนักงานการเงิน และพนักงานพัฒนาธุรกิจ ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16



นอกจากนี้ทางกลุ่มงานฯ ได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ เรื่อง “การควบคุมเกี่ยวกับการรายงานธุรกรรม ปง. สำหรับผู้จัดการสาขา” เพื่อสื่อสารให้กับผู้จัดการสาขาได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการรายงานธุรกรรม ปง. ตามกฎหมาย โดยสื่อสารผ่านทาง WebSite ของสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาล และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



สื่อสารผ่านระบบงานสารบรรณ

การกำกับการปฏิบัติงานด้าน ปง. ได้มีการสื่อสารการจัดให้ลูกค้าแสดงตนและพิสูจน์ตัวตนก่อนทำธุรกรรม

