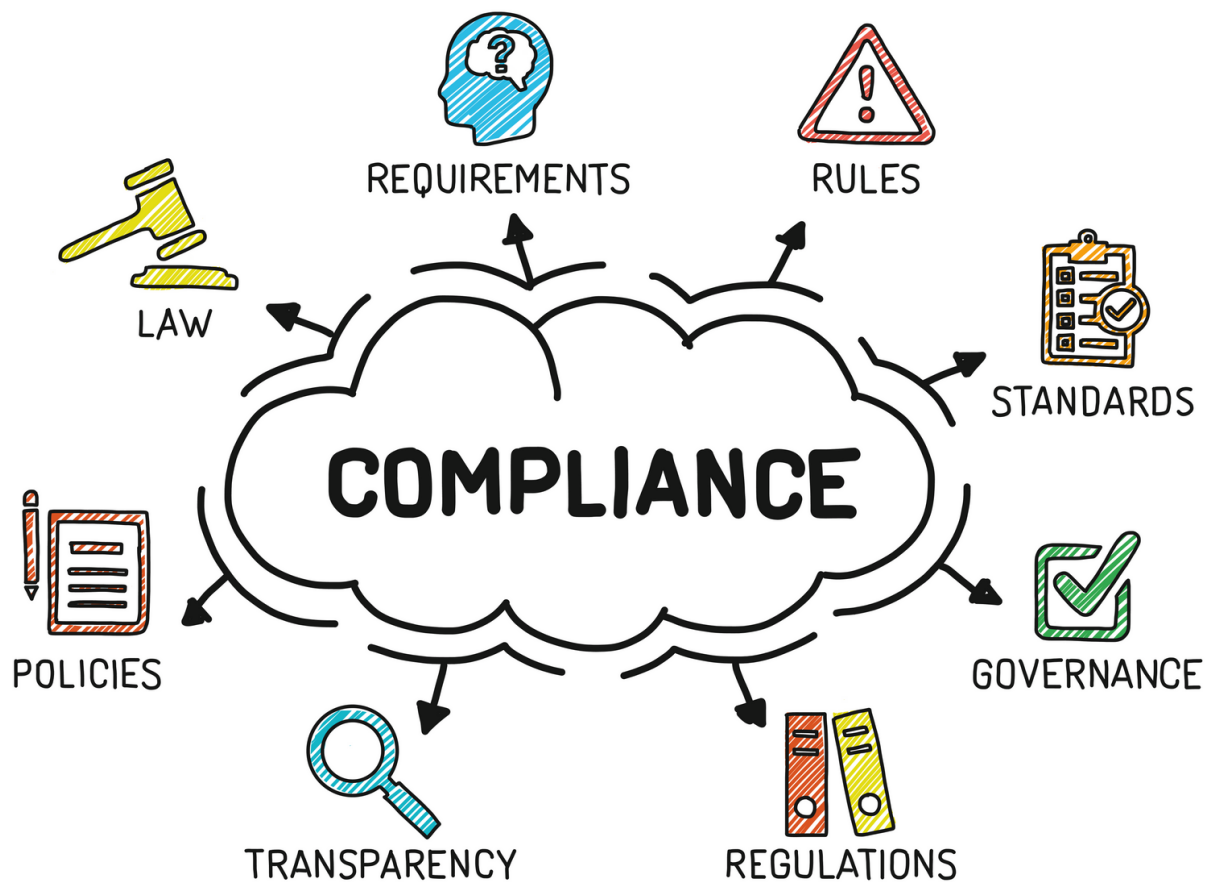


2nd LINE OF DEFENSE



รายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ประจำปีบัญชี 2565
Annual Compliance Report 2022



คำนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นธนาคารของรัฐที่ก่อตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และพัฒนาส่งเสริมความรู้เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม รวมทั้งเป็นธนาคารพัฒนาชนบทโดยให้ความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตของเกษตรกรและชุมชนให้มีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการมีระบบควบคุมดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เข้มแข็งและการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเป็นอิสระ (Independence) ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) และมีความโปร่งใส (Transparency)

ธ.ก.ส. จึงได้จัดทำรายงานผลการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปีบัญชี 2565 (Annual Compliance Report 2022) เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย Hearing/เกณฑ์ทางการ และคู่มือวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. รายงานการกำกับและสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่หน่วยงานกำกับได้กำหนดไว้

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาสายงานกำกับกับการปฏิบัติงาน	6
โครงสร้างผู้บริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สรุป.)	11
บทสรุปผู้บริหาร	12
หมวดที่ 1 การกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส	16
1.1 นโยบายด้านการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	
1.1.1 นโยบายการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	16
1.1.2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงิน แก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง	17
1.1.3 นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy)	19
1.1.4 นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	20
1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ด้านกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2565	22
1.2.1 วิสัยทัศน์ด้านกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	22
1.2.2 พันธกิจด้านกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	22
1.2.3 ยุทธศาสตร์ด้านกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	22
1.2.4 แผนปฏิบัติด้านกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2565	22
1.3 กระบวนการกำกับกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส	29
หมวดที่ 2 รายงานผลการดำเนินการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	37
2.1 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับและทางที่ประกาศใช้ในปีบัญชี 2565	37
2.1.1 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับ	37
2.1.2 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของทางที่	37



สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
2.2 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและหลักเกณฑ์ของทางการ	38
2.2.1 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในร่างแนวนโยบายและมาตรการปฏิบัติของ ธปท.	38
2.2.2 การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ	40
2.2.3 การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	48
2.2.4 การรายงานการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย	76
หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่น ๆ	
3.1 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	79
3.2. การให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	86
3.3 การพัฒนาบุคลากร	94
3.4 การสื่อสารความรู้ด้านการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์	97



สารประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ ธ.ก.ส. ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความอย่างมั่นคงในระยะยาว แม้ว่าปัจจุบัน ธ.ก.ส. ต้องเผชิญกับภาวะแวดล้อมทางการเงินที่ไม่แน่นอน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 และการแข่งขันในการให้บริการด้วยเทคโนโลยี แต่ ธ.ก.ส. ยังคงดำเนินบทบาทหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและทางการ หลักเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. ซึ่งครอบคลุมโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา บทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (Three Lines of Defense) ตลอดจนมีเครื่องมือและระบบงานที่เพียงพอ และเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงที่จะปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง หรือฐานะทางการเงินของ ธ.ก.ส. และเพื่อให้การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดำเนินการอย่างมีอิสระ (Independence) สมดุล ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) และโปร่งใส (Transparency) คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้กำหนดให้ ธ.ก.ส. มีการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทบทวนนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ให้เป็นปัจจุบันและดูแลสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. มีการรายงานการแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) โดยให้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จ รวมทั้งติดตามกำกับให้ ธ.ก.ส. รายงานข้อมูลการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประเด็นปัญหา และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทำให้เชื่อได้ว่าการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม

ประธาน

คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สารผู้จัดการ

ธ.ก.ส. ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. เพื่อให้มีกลไกการถ่วงดุลและกำกับดูแล ให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) ทำให้การดำเนินงานมีความ เป็นอิสระ (Independence) ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) และมีความโปร่งใส (Transparency) สายงานกำกับการปฏิบัติงาน (Second Line of Defense) ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) และหน่วยงานกำกับอื่นๆ



ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนา พนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อม ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์ แผนงาน และ กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับการ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และพันธกิจของ ธ.ก.ส. รวมทั้ง ได้สื่อสารให้พนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการปฏิบัติ ตามกฎเกณฑ์ สามารถลดความเสี่ยงที่จะทำให้เกิด ความเสียหายทางการเงิน หรือส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ ธ.ก.ส. ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการได้อย่าง เป็นธรรม และสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรต่อไป



(นายฉัตรชัย ศิริไล)

ผู้จัดการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

โครงสร้างและสายการบังคับบัญชาสายงานกำกับการปฏิบัติงาน (Second lines of Defense)

เพื่อให้งานด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มีมาตรฐานเดียวกันและมีความชัดเจนในทางปฏิบัติ ธ.ก.ส. จึงกำหนดรูปแบบโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา เพื่อแสดงบทบาทหน้าที่ของฝ่ายงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ด้วยความเป็นอิสระ (Independence) ป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) และมีความโปร่งใส (Transparency) ดังนี้





ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES
2346 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทร : 0 2558 6555 โทรสาร : 0 2558 6341
2346 Phaholyothin Rd., Sanaikom, Chaitum, Bangkok 10900 www.baac.or.th

เกียรติก้องเกียรติยศ

๑1-011

คำสั่งคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ ๗/2565

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ด้วยคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2565 มีมติอนุมัติตามที่กระทรวงการคลัง เสนอแต่งตั้งรองประธานกรรมการและกรรมการในคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) รวม 13 คน แทนรองประธานกรรมการและกรรมการเดิมที่ดำรงตำแหน่งครบวาระสามปี โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป

เพื่อให้การดำเนินงานด้านธรรมาภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติ ธ.ก.ส. พ.ศ. 2509 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 3/2565 วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2565 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการธรรมาภิบาล และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประกอบด้วย

- | | | |
|---|---------------------|------------------------|
| 1.1 นางสาวรันทิ สุวรรณมงคล | กรรมการ ธ.ก.ส. | ประธานกรรมการ |
| 1.2 นางภัทรพร วรทรัพย์ | กรรมการ ธ.ก.ส. | อนุกรรมการ |
| 1.3 นางสาวณิย์ ไทยรุ่งโรจน์ | กรรมการ ธ.ก.ส. | อนุกรรมการ |
| 1.4 ผู้จัดการ ธ.ก.ส. | กรรมการและเลขานุการ | อนุกรรมการ |
| 1.5 ผู้ช่วยผู้จัดการที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงาน
สายงานกำกับการปฏิบัติงาน | | อนุกรรมการและเลขานุการ |

2. คณะกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธรรมาภิบาล และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อบูรณาการการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.2 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

2.2.1 พิจารณากำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้สอดคล้องกับ การดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส.

2.2.2 พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อเสนอ คณะกรรมการ ธ.ก.ส.

2.2.3 กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เป็นไปตาม เป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



2.3 ด้านกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.3.1 พิจารณากำหนดแนวทางกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.3.2 พิจารณากลับกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อเสนอคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

2.3.3 กำกับดูแล ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติและดำเนินการของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย และกระบวนการกำกับปฏิบัติตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

2.3.4 กำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 52 ว่าด้วยการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.4 กำกับให้ ธ.ก.ส. จัดการให้มีพนักงานด้านส่งเสริมธรรมาภิบาลและด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งเครื่องมือการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ สนับสนุนให้มีความรู้ เพิ่มทักษะ และส่งเสริมความก้าวหน้า มีขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่ง สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักการ Three Lines of Defense มีความเป็นอิสระ และสมดุล เพื่อกำกับดูแลให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจ ภายใต้กฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ส่งเสริมและสนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันทุกรูปแบบ มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม รวมถึงการส่งเสริมเผยแพร่วัฒนธรรมในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.6 พิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ด้านการสอบทานธุรกรรม ด้านสินเชื่อ และด้านการป้องกันการกระทำทุจริต

2.7 แต่งตั้งคณะทำงานได้ตามความเหมาะสม เชิญบุคคล หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เพื่อช่วยดำเนินงานตามที่คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มอบหมาย

2.8 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎบัตรคณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป โดยให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ที่ 12/2564 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2564

สั่ง ณ วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ฝ่ายบริหารกลาง



เชิญผู้ถือหุ้นทราบ

คำสั่งคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่ 2/2566
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย

โดยที่มาตรา 120 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 กำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีหน้าที่กำกับดูแล รวมทั้งตรวจสอบความเหมาะสมของผู้บริหาร ติดตามและตรวจสอบ SFIs ตลอดจนสั่งการให้มีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อให้การกำกับดูแล SFIs เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อสอดคล้องกับพันธกิจของ SFIs ทั้ง 8 แห่ง โดย ธปท. ได้เข้าตรวจสอบกิจการ สินทรัพย์และหนี้สินของ ธ.ก.ส. เพียงวันที่ 31 มีนาคม 2565 และมีคำสั่งการและข้อเสนอแนะให้ ธ.ก.ส. แต่งตั้งคณะกรรมการโดยมีตัวแทนของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นคณะทำงาน เพื่อเร่งรัดให้การแก้ไขคำสั่งการ ธปท. เกิดผลสำเร็จโดยเร็วเพื่อลดความเสี่ยง และผลกระทบต่อ ธ.ก.ส. ในอนาคต ตามหนังสือที่ ธปท.ผกฉ. (71) ล. 275/2565 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการแก้ไขตามคำสั่งการของ ธปท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความต่อเนื่อง อันจะเป็นการสอดคล้องกับหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ในการนี้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 1/2566 วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2566 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย
 - 1.1 นางสาวณิย์ ไทยรุ่งโรจน์ กรรมการ ธ.ก.ส. ประธานอนุกรรมการ
 - 1.2 นายชาญวิทย์ นาคบุรี กรรมการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการ
 - 1.3 นางภัทรพร วรทรัพย์ กรรมการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการ
 - 1.4 นางสาวรีนาดี สุวรรณมงคล กรรมการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการ
 - 1.5 นายจรูญเดช เจนจรัสสกุล กรรมการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการ
 - 1.6 นายวิจารย์ สิมายา กรรมการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการ
 - 1.7 ผู้จัดการ ธ.ก.ส. อนุกรรมการและเลขานุการ
 - 1.8 รองผู้จัดการที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงานด้านนโยบายรัฐ และบริหารจัดการคุณภาพหนี้ ผู้ช่วยเลขานุการ
 - 1.9 รองผู้จัดการที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงานด้านธุรกิจธนาคาร และธุรกิจสินเชื่อ ผู้ช่วยเลขานุการ



2. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
 - 2.1 กำกับ ติดตาม การแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของ ธปท. ตามหนังสือที่ ธปท.ผกฉ.(71) ล.275/2565 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 และที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกำกับและติดตามงานด้านการบริหารจัดการคุณภาพหนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนแก้ไขฐานะการดำเนินงานและแผนแก้ไขคุณภาพสินเชื่อ ธ.ก.ส. อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 2.2 รายงานผลการแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการของ ธปท. ให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบ
 - 2.3 ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. มอบหมายเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ข้างต้น คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทยอาจเชิญคณะอนุกรรมการที่กำกับดูแลในแต่ละด้านร่วมปรึกษาหารือพิจารณาเสนอแนะหรือให้ความคิดเห็นได้
3. คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทยอาจให้ที่ปรึกษางานบริหารจัดการคุณภาพหนี้เข้าร่วมเป็นที่ปรึกษา
4. ให้คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการแก้ไขตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทยมีวาระคราวละ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่คำสั่งนี้ ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในข้อ 2. หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ขอขยายระยะเวลาออกได้อีกไม่เกิน 6 เดือน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2566

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง
ประธานกรรมการ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ฝ่ายบริหารกลาง



โครงสร้างผู้บริหารสำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สธป.)



นางสาวดวงสมร เจียมวิจิตร
ผอ.สธป.



นายธนา ไชยวัฒน์
ผช.สธป.



นางปัทมาสน์ ชัยสิทธิ์วาทิน
ผช.สธป.



นางจุรีพร ปั่นสุรินทร์
ผช.สธป.



นางจิรภัสสร มิ่งขวัญ
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตาม
กฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ



นางวิไลวรรณ จำพิมาย
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตาม
กฎเกณฑ์ด้าน ปปง.



นางพรกมล พิณะเวศน์
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานนโยบายและแผน



นางสาวจิรพรณ เอกวารณ
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ด้านสินเชื่อและการเงินการธนาคาร



นายอักรพล ภัทรโกสิน
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ด้านการอัยตัญชีของลูกค้า



นางสาวอนันตพร พุ่มไม้
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการบริหารจัดการที่ดี



นางรัชนิกรณ สุนันธิ์
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติงานตามนโยบาย
การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market Conduct)



นางสาวณภัทร ทิทธิผล
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
พรบ. คัมครองข้อมูลส่วนบุคคล



นายไพโรจน์ รัตนานนท์
ผู้บริหารทีม
กลุ่มงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ



บทสรุปผู้บริหาร

ธ.ก.ส. ดำเนินการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามแนวทางปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เรื่องการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตามข้อบังคับ ธ.ก.ส. ฉบับที่ 52 ว่าด้วยการกำกับ การดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สรุป. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปีบัญชี 2565 เพื่อนำเสนอผลการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในร่างแนวนโยบายและมาตรการปฏิบัติของ ธปท. จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ ร่างแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และร่างมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 1 โดยได้ดำเนินการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นและข้อเสนอแนะร่างแนวนโยบายและร่างมาตรฐานดังกล่าว เพื่อให้ส่วนงานเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่ ธปท. กำหนด

2. ทบทวนนโยบายการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy) และนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และมีการจัดทำยุทธศาสตร์หลักด้านการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ 2 ยุทธศาสตร์ 13 แผนงาน รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน

3. สอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธปท. โดยการสอบทานตามแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กับส่วนงานสำนักงานใหญ่ที่เกี่ยวข้อง 13 ส่วนงาน จำนวน 9 ระบบ ผลการสอบทานส่วนงานมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มากที่สุดคือ ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ และระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน และได้สอบทานฝ่ายกิจการสาขาภาค (ฝสข.) /สำนักกิจการนครหลวง (สกน.) และสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด (สนจ.) ในการกำกับ และติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ฝสข. สกน. สนจ. จำนวน 6 ระบบงาน ผลการสอบทาน ฝสข./สกน. มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้มากที่สุดคือ ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ และสอบทานสาขา จำนวน 8 ระบบงาน มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ได้มากที่สุดคือระบบที่ 4 กระบวนการขาย และระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

4. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เกี่ยวกับการจัดให้ลูกค้าแสดงตน ซึ่งได้ผลสรุปการจัดให้ลูกค้าแสดงตนต่อรายการธุรกรรม ประจำปีบัญชี 2565 (ตั้งแต่เดือนเมษายน 2565 – เดือนมกราคม 2566) คิดเป็นร้อยละ 91.84 และดำเนินการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำหรับส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ จำนวน 6 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อสถาบันและผู้ประกอบการ สำนักพัฒนาธุรกิจประกันภัย สำนักเงินฝากเพื่อสงเคราะห์ชีวิต ฝ่ายปฏิบัติการดิจิทัล ฝ่ายการธนาคารและธุรกิจต่างประเทศ และฝ่ายเงินฝาก โดยส่วนงานมีการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน เมื่อมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ทุกครั้ง ส่วนงานมีการกำหนดเรื่องการจัดให้แสดงตนก่อนทำธุรกรรมในคู่มือวิธีปฏิบัติเพื่อให้สาขาถือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และ ธ.ก.ส. มีระบบงานการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AML) มีคู่มือวิธีปฏิบัติเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลหรือเอกสารโดยแบ่งตามประเภทข้อมูลหรือเอกสารรวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บ

5. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการกำกับกระบวนการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. ผ่านระบบ DMS Data Acquisition จำนวน 14 ส่วนงาน ซึ่งส่วนงานได้ดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดครบถ้วน และได้ดำเนินการสอบทานตามกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF) version 2 พบว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติเป็นไปตามกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ ธปท. กำหนดครบถ้วน

6. ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบฯ และซักซ้อมการทบทวนกฎเกณฑ์ โดยในปีบัญชี 2565 มีการสร้างกฎเกณฑ์ภายนอก จำนวน 84 กฎเกณฑ์ กฎเกณฑ์ภายใน จำนวน 203 กฎเกณฑ์ และยกเลิกกฎเกณฑ์ภายนอก จำนวน 70 กฎเกณฑ์

7. ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) จำนวน 8 ด้าน ผลการสอบทานของส่วนงานสำนักงานใหญ่และส่วนงานภูมิภาคมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั้ง 8 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 99.62 และไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 0.38 โดยมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 เพียงด้านเดียว แต่อีก 7 ด้าน พบการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อันดับ 1 ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) คิดเป็นร้อยละ 2.16 อันดับ 2 ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.67 อันดับ 3 ด้านสินเชื่อและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 0.12 อันดับ 4 ด้านประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 0.03 อันดับ 5 ด้านการอาัยบัญชีและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 0.02 และอันดับ 6 ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปง. และด้าน IT คิดเป็นร้อยละ 0.01

8. ผลการสอบทานตามประกาศ ธปท.ที่ สกส 2.7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ

8.1 ด้านสินเชื่อ พบว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการกับธนาคารคู่แข่ง รวมถึงมีการอ้างอิงการประเมินราคาของสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย และมีการสื่อสารประกาศอัตราค่าบริการฯ ให้สาขารับทราบและถือปฏิบัติผ่านระบบสารบรรณ

8.2 ด้านการเงิน พบว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทั้งในด้านการกำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติ รวมถึงการจัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับส่วนงานผู้ปฏิบัติ และมีการสื่อสารโดยการนำส่งประกาศค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้สาขารับทราบและถือปฏิบัติผ่านระบบสารบรรณ

9. การรายงานการดำเนินการตามแนวปฏิบัติของ ธปท. เรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานการทุจริต ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการรายงานการทุจริต ตามแนวปฏิบัติของ ธปท. ในกรณีที่เป็นข่าวแพร่หลายในสังคมหรือสื่อออนไลน์ให้แก่ ธปท. ทันที โดยได้รายงานให้ ธปท. ตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม 2565 - 21 มกราคม 2566 จำนวน 9 รายงาน รวมถึงมีการรายงานการจัดทำนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ปีบัญชี 2565 แก่ ธปท.

10. นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ปีบัญชี 2565 ตามหลักเกณฑ์ประกาศของ ธปท. จำนวน 23 นโยบาย ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE - AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จำนวน 23 นโยบาย ทุกนโยบายได้ผ่านความเห็นชอบจากฝ่ายจัดการคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. และได้ดำเนินการสื่อสารเผยแพร่ให้พนักงานรับรู้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการและปฏิบัติงาน

11. กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับที่ประกาศใช้ในปีบัญชี 2565 ประกอบด้วย กฎเกณฑ์ด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธปท. จำนวน 8 ฉบับ และประกาศของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1 ฉบับ โดยได้สื่อสารรายละเอียดสาระสำคัญให้ส่วนงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

12. การให้คำปรึกษาการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แก่ส่วนงานต่าง ๆ ธปท. ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ส่วนงานและพนักงานนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ผ่านระบบงานสารบรรณ โทรศัพท์ การประชุม โดยมีประเด็นสำคัญ จำนวน 34 เรื่อง

13. การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานได้รับการอบรม สัมมนา ทั้งหลักสูตรภายในและภายนอกธนาคาร จำนวน 28 เรื่อง ในขณะเดียวกันมีการสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงานส่วนงานต่างๆ และสาขาผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงง่าย และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ โครงการอบรมหลักสูตร “ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Officer) สำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โครงการอบรมหลักสูตร “ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)” รุ่นที่ 15 หลักสูตร Market Conduct (แผนยกระดับบุคลากรของสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ปี 2565 โครงการ Knowledge Sharing ด้านการใช้สื่อการเรียนรู้หรือ Courseware) หลักสูตรการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อสร้างความตระหนัก และทราบถึงแนวปฏิบัติที่ดีหรือแนวปฏิบัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง หลักสูตรเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง สำหรับผู้มีหน้าที่รายงานกลุ่มสถาบันการเงินตามมาตรา 13 สัมมนาออนไลน์ Cisco PDPA Webinar "Be ready for Thai PDPA with Cisco Solutions" หลักสูตร Data Protection Officer Certification Training Course งานสัมมนา



คุณธรรมแห่งชาติ ครั้งที่ 12 สัมมนาการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในหน่วยงานของรัฐ สัมมนา หัวข้อ ธรรมาภิบาล
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สัมมนาเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership) จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม Building an Innovation
Mindset การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการ
ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) การเสวนาและปาฐกถาพิเศษ PDPA : BAAC Ready
to go หัวข้อ "สถาบันการเงินในประเทศไทยกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562"
โดยนายเจียรชัย ณ นคร อบรมต่ออายุนายหน้าประกันวินาศภัย/ประกันชีวิต Train the Trainer (ขั้นพื้นฐาน)
Advance Techniques for Trainer รุ่นที่ 2 การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (CG) ความรู้เกี่ยวกับ
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การสร้างความตระหนักรู้ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย
ด้านสารสนเทศปี 2565 มาตรฐานการดำเนินงานธรรมาภิบาลข้อมูล ธ.ก.ส. (Data Governance Standard)
ธรรมาภิบาลข้อมูลสำหรับผู้บริหารองค์กร (Data Governance for The Executive) Data Culture Transformation
Level 1 Data Culture Transformation Level 2 Market Conduct you must-know ผลิตภัณฑ์ประกันภัย
อุบัติเหตุกลุ่มอุ่นใจ



หมวดที่ 1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.

1.1 นโยบายด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

1.1.1 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

เพื่อให้การดำเนินงานของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการและของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มมูลค่าในกิจการ และความมั่นคงของ ธ.ก.ส. ในระยะยาว ตลอดจนการเติบโตอย่างยั่งยืน ธ.ก.ส. จึงได้ประกาศใช้นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยึดมั่นเป็นหลักการในการปฏิบัติตามนโยบายฯ ดังนี้

1. ยึดมั่นในการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการ และของ ธ.ก.ส. ดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการต่อต้านการทุจริตในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
 2. ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง นโยบายสำคัญ ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. และของทางการอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นที่กำหนดในปัจจุบัน หรือที่จะกำหนดขึ้นในอนาคต
 3. จัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่องการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
 4. จัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะปัจจุบัน
 5. จัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กำหนดแนวทางการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามเกณฑ์ของกฎหมาย
 6. พัฒนาการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพอันเป็นการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้มีระบบการสอบทาน ประเมิน ติดตาม และรายงานผลการสอบทานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีและรายงานต่อคณะกรรมการ/อนุกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 7. กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน
- คณะกรรมการ ธ.ก.ส. และผู้บริหารระดับสูงประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของทางการและของ ธ.ก.ส. และหลีกเลี่ยงการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือการดำเนินงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมทั้งพนักงาน และผู้ช่วยพนักงานมีหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยไม่ถือว่าเป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานที่ทำหน้าที่กำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เท่านั้น เพื่อลดความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ รวมทั้งเสริมสร้างให้ ธ.ก.ส. มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนตลอดไป

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างน้อยปีละครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร



1.1.2 นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

ธ.ก.ส. มีเจตนาที่ว่าจะดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการอย่างเคร่งครัด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ ภารกิจ และเป้าหมายของ ธ.ก.ส. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับนโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธ.ก.ส. จึงกำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญและกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงเป็นไปตามหลักกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ดังนี้

1. เสริมสร้างความเข้าใจในหน้าที่และจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และมาตรฐานสากลด้านการต่อต้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
2. ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นในการป้องกันมิให้ธนาคารเป็นแหล่งฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง โดยการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและแนวทางปฏิบัติที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด
3. การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับลูกค้า สำหรับผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน ปปง. ตั้งแต่การจัดให้ลูกค้าแสดงตน การพิสูจน์ตัวตนของลูกค้า การตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงของลูกค้าและผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของนิติบุคคล ตรวจสอบบุคคลที่ถูกกำหนด การประเมินและจัดระดับความเสี่ยงลูกค้า การอนุมัติหรือปฏิเสธการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า และการรู้จักลูกค้าและการบริหารจัดการตามความเสี่ยงลูกค้า โดยนาระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงข้อมูลกับส่วนงานราชการ
4. การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการ ต้องจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกอบด้วย การบริหารความเสี่ยงผลิตภัณฑ์หรือบริการและช่องทางบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยี และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent) การบริหารความเสี่ยงสำหรับลูกค้า การบริหารความเสี่ยงด้านบุคลากร การบริหารความเสี่ยงสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ การบริหารความเสี่ยงเพื่อตรวจสอบธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (Suspicious Transaction Report : STR)
5. จัดจ้างและฝึกอบรมพนักงานหรือบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดให้มีกระบวนการหรือแนวทางการจัดจ้าง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานที่คัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามนโยบาย มาตรการหรือแนวปฏิบัติที่ ธ.ก.ส. กำหนด รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดอบรมหรือให้ความรู้กับพนักงานหรือบุคลากรเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ปปง. กำหนด
6. การตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับระบบปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยกำหนดให้ส่วนงานภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบ สำนักตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักจัดการ และป้องกันการกระทำทุจริต สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทำหน้าที่ในการสอบทานและตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานสำนักงานใหญ่และภูมิภาค เกี่ยวกับระบบปฏิบัติการตามนโยบาย มาตรการและแนวปฏิบัติ ทั้งที่ปฏิบัติ



โดยบุคลากรและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) โดยอำนาจการสอบทาน และตรวจสอบเป็นไปโดยอิสระ ไม่มีการแทรกแซงจากส่วนงานใดหรือผู้มีอำนาจภายในองค์กร และนำผลการสอบทานและตรวจสอบ เสนอให้ฝ่ายจัดการทราบและอนุมัติให้ดำเนินการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน กรณีมีข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน

7. การพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ธ.ก.ส. กำหนดให้ สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กำกับดูแลการพัฒนาและปรับปรุงนโยบาย มาตรการหรือแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และแนวปฏิบัติที่กำหนดของสำนักงาน ปปง. อย่างสม่ำเสมอ

8. บทบาทและความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องในการป้องกันการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

8.1 ในฐานะผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ให้ความสำคัญและเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญในการป้องกันการ ฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง รวมทั้งกำชับ ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนด

8.2 ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่า นโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร



1.1.3 นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy)

ธ.ก.ส. ตระหนักถึงสิทธิส่วนบุคคลในข้อมูลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง การสื่อสารได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลทำได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเสียหาย ต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยง่าย เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติที่ดีตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นแนวปฏิบัติของพนักงาน รักษามาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนบุคคล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกนำไปใช้ตรงตามความต้องการภายใต้ วัตถุประสงค์ และถูกต้อง ตามกฎหมาย

1. ธ.ก.ส. มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งให้ไว้ในรูปแบบเอกสารหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากพันธมิตรทางธุรกิจ เป็นต้น เพื่อให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตาม วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย

2. ธ.ก.ส. มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การรวบรวม จัดเก็บ นำไปใช้ เผยแพร่ ทำลายหรือดำเนินการอื่นใดซึ่งเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

3. ธ.ก.ส. ซึ่งเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะจัดให้มีระบบและวิธีการในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูล โดยมีกลไกและเทคนิคที่เหมาะสม มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามรูปแบบมาตรฐานสากล รวมทั้งจำกัด การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากพนักงาน ลูกจ้าง และตัวแทนของ ธ.ก.ส. เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคล ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลถูกนำไปใช้ เผยแพร่ ทำลาย หรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

4. ธ.ก.ส. มีการประเมินความเสี่ยงพร้อมกับกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และประเมินผลกระทบ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่มีการประมวลผลข้อมูลมีความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของ ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

5. ธ.ก.ส. มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) และกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีการแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับวิธีการติดต่อเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทราบ

6. ธ.ก.ส. มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และหากเกิดเหตุขึ้นจะมีการแจ้งเหตุการณ์ ละเมิดให้เจ้าของข้อมูลทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมกับแจ้งเหตุการณ์ละเมิดต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลภายใน ระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

7. ธ.ก.ส. มีกระบวนการในการคัดเลือกผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีมาตรฐานเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการที่ เหมาะสมในการประมวลผลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และมีการจัดทำข้อตกลงกันระหว่าง ธ.ก.ส. (ผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคล) และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้ประมวลผลข้อมูลดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Privacy Policy) อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร



1.1.4 นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สามารถใช้บริการได้สะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และเพื่อสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยนำหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1. หลักการการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) หลักการสำคัญของนโยบายนี้ มุ่งหมายให้ลูกค้าที่ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ดังนี้

- (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
- (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ ในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวก
- (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์ และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
- (4) ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
- (5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดย ธ.ก.ส. มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

2. การบริหารจัดการระบบงาน

การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วย มาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบที่สำคัญ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้

- (1) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. มีบทบาทรับผิดชอบผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ มอบหมายส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบ พัฒนาบุคลากร สื่อสาร ติดตาม และควบคุมการให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
- (2) ผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข
- (3) กำหนดคำตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงาน รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม
- (4) ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์ และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า
- (5) พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง



(6) ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงและปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว และมีมาตรการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

(7) การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของ ธ.ก.ส. มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

(8) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ

(9) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการ ปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉิน ที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

3. การกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. มีการกำกับและติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อลูกค้า และพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้าหรือเพื่อให้สอดคล้องกับ การดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม อย่างน้อยปีละครั้ง หรือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร



1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีบัญชี 2565

1.2.1 วิสัยทัศน์ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

Vision

“ยกระดับการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารอย่างอิสระให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ”

1.2.2 พันธกิจด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สำหรับพันธกิจด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่สนับสนุน ธ.ก.ส. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย

Mission

- มุ่งเน้นการกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์
- พัฒนาระบบงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ
- สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์
- พัฒนาระบบงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ

1.2.3 ยุทธศาสตร์ด้านกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างและสื่อสารการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั่วทั้งองค์กร

1.2.4 แผนปฏิบัติการด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี 2565

แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความยั่งยืน			
1. การดำเนินการแก้ไขในประเด็นสำคัญตามรายงานการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ปี 2564	อัตราร้อยละของการดำเนินการแก้ไขในประเด็นสำคัญตามรายงานการตรวจสอบของ ธปท. ปี 2564 (23 ข้อสั่งการ)	ร้อยละ 100	1. กำกับติดตามให้ส่วนงานดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งการและข้อเสนอแนะของ ธปท. 2. รวบรวมและสรุปผลการแก้ไขนำเสนอคณะกรรมการกำกับการแก้ไขคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย และบริหารจัดการคุณภาพหนี้คณะกรรมการกำกับการแก้ไขคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกเดือน 3. สรุปผลการแก้ไขและรายงานต่อผู้จัดการ และนำเสนอรายงานการแก้ไขให้ ธปท. เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2566



แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
			ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
2. สอบทานส่วนงานในการปฏิบัติตามแผนปรับปรุงด้าน Market conduct ให้เห็นผลเป็นรูปธรรม	สอบทานส่วนงานที่ได้รับผิดชอบแผน Market conduct ในปีบัญชี 2564	ร้อยละ 100 ของส่วนงานที่ได้รับผิดชอบแผน Market conduct ปีบัญชี 2564	1. สรุปผลการสอบทานส่วนงานในการปฏิบัติตามแผนปรับปรุงด้าน Market Conduct เสนอฝ่ายจัดการ (ครั้งที่ 2) 2. รายงานผลการสอบทานและติดตามกรณีที่ยังพบประเด็นสำคัญที่ยังต้องปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ Market Conduct ให้ส่วนงาน 13 ส่วนงาน ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
3. พัฒนาระบบการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (ปง.1-03)	ระบบการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย	1 ระบบ	อ.ก.ส. ดำเนินการพัฒนาระบบการรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย (ปง. 1 - 03) บนระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (Anti - Money Laundering : AML) และสร้างไฟล์รายชื่อลูกค้าที่ถูกรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย เพื่อปรับระดับความเสี่ยงลูกค้าเป็นความเสี่ยง 3 โดยอัตโนมัติ และสรุปผลการดำเนินงาน เสนอฝ่ายจัดการ ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
4. แผนพัฒนาระบบการกำกับติดตามความเสี่ยงการดำเนินโครงการสำคัญ	ทุกปัจจัยเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้มีระดับความเสี่ยงลดลงจากต้นปีบัญชี	9 ระบบ	อ.ก.ส. พัฒนาระบบการกำกับติดตามความเสี่ยงการดำเนินโครงการสำคัญและดำเนินการซักซ้อมส่วนงานเข้าใช้งานระบบแล้วเสร็จตามแผน ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
5. แผนปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติตามพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	รายงาน	1 รายงาน	1. ดำเนินการทบทวนนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสอบทานขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินผลกระทบความเสี่ยงข้อมูลส่วนบุคคล (DPIA) ปีบัญชี 2566 ร่วมกับสำนักบริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีและสารสนเทศ และนำเสนอคณะทำงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล 2. สอบทานขั้นตอนการดำเนินงานของ PDPA ระหว่างส่วนงาน พร้อมทั้งสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะร่วมกับฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ และฝ่ายเงินฝาก 3. สรุปผลการสอบทาน กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 4. รายงานผลให้ฝ่ายจัดการที่กำกับดูแลผ่านคณะทำงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลตาม



แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
			บันทึกที่ สธป/5845 ลงวันที่ 23 มกราคม 2566 เรื่อง รายงานการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ 1/2566 ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของ เป้าหมายทั้งปี
6. สอบทาน ระบบที่ 4 กระบวนการขาย (Sales process)	รายงาน	รายงานผลการตรวจสอบ จำนวน 4 รายงาน (ไตรมาสละ 1 รายงาน)	1. การสอบทานกระบวนการขาย ดังนี้ 1.1 สอบทานแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopping) จำนวน 2 ผลិតภัณฑ์ ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (สงข.) และ 2) เงินกู้ตามข้อบังคับฉบับที่ 35 กรณีใช้สลากออมทรัพย์ค้ำประกัน (ฉ.35) จำนวน 4 ผลข. 1 สกน. 5 สนจ. และ 10 สาขา 1.2 การโทรศัพท์สอบทานคุณภาพการให้บริการ (Call back) โดยการสุ่มโทรศัพท์สอบถามลูกค้าที่ทำประกันชีวิต และวินาศภัยผ่านธนาคารทุกสาขาทั่วประเทศ โดยมีลูกค้ารับสายและสะดวกให้ข้อมูล จำนวน 333 ราย และรายงานผลการสอบทานประจำไตรมาสที่ 4 ปีบัญชี 2565 2. รายงานผลการตรวจสอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ประจำไตรมาส 4 ปีบัญชี 2565 เสนอ ผอ.ฝตส. ทั้งนี้ ฝตส. ได้รายงานผลการตรวจสอบจำนวน 4 รายงาน ครบถ้วนตามเป้าหมายตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของ เป้าหมายทั้งปี
7. พัฒนาระบบการปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้า	เรื่อง	1 เรื่อง	1. ประชุมหารือแนวทางและปัญหาที่พบในการตรวจสอบข้อมูลเงินฝากและทรัพย์สินอื่นกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. พัฒนาและทดสอบระบบการปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าเรียบร้อยแล้ว 3. รายงานสรุปผลการพัฒนาระบบ เสนอฝ่ายจัดการ ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของ เป้าหมายทั้งปี
8. การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านสินเชื่อการเงินการธนาคาร	เรื่อง	2 เรื่อง	1. สอบทานการปฏิบัติตามประกาศ ธปท. ที่ สกส 2.7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยแบ่งการสอบทานเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1.1 สอบทานด้านสินเชื่อ จำนวน 2 ส่วนงาน ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อบุคคล (ฝสบ.) และสำนักพิธีการสินเชื่อและหลักประกัน (สฟป.) 1.2 สอบทานด้านการเงินการธนาคาร ได้แก่ ส่วนงานฝ่ายเงินฝาก (ฝงฝ.) 2. สรุปรายงานผลการสอบทานเงื่อนไขสัญญาเงินกู้



แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
			และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องให้เป็นธรรมและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ เสนอฝ่ายจัดการ ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
9. รวบรวมและสอบทานการส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. (DMS Data Acquisition)	รายงาน	1 รายงาน	1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูล Data Set ที่รายงาน ธปท. 2. สอบทานกระบวนการจัดทำข้อมูลแต่ละส่วนงาน 3. รวบรวมผลสอบทานกระบวนการจัดทำข้อมูล 4. ประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะส่วนงาน 5. จัดทำรายงานสรุปผลการสอบทานการกำกับกระบวนการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. ผ่านระบบ DMS Data Acquisition 6. รายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายจัดการที่กำกับดูแล ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
10. ยกระดับบทบาทการควบคุมกำกับการปฏิบัติงาน (Oversight Function : OF)	จำนวน/รายงาน	1. รายงานข้อบกพร่องสำคัญปรับปรุงจาก Root Cause ลดลงจากปีบัญชีก่อน 4 รายงาน 2. ร้อยละของการแก้ไขข้อบกพร่องจาก Root Cause ลดลงจากปีก่อนอย่างน้อยร้อยละ 50	1. ดำเนินการตามแนวทาง/แผนการแก้ไข ประจำปี ไตรมาสที่ 4 ปีบัญชี 2565 ดังนี้ 1.1 ดำเนินการตรวจสอบ (ตรวจสอบที่ส่วนกลาง/ตรวจสอบในพื้นที่) ตามแผนงานและกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบ ประจำปีไตรมาสที่ 4 ปีบัญชี 2565 พร้อมทั้งสื่อสารแผนการตรวจสอบ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ฝ่ายจัดการ และหน่วยรับตรวจได้รับทราบล่วงหน้า ไตรมาสที่ 4 ปีบัญชี 2565 1.2 นำข้อมูลผิดปกติขึ้นระบบฐานข้อมูลทางการเงินผิดปกติประกอบด้วย ข้อมูลการจ่ายเงินกู้เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดชั้น ข้อมูลหลักประกันผิดปกติ และข้อมูลความถี่ งวดชำระผิดปกติ 1.3 นำข้อมูลผิดปกติ ประกอบด้วย ข้อมูลบัญชีเงินกู้ที่มีการกำกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ผิดปกติ (Owner) ข้อมูลสัญญาหลักประกันที่สร้างมาเกิน 24 เดือน มาผูกกับสัญญาเงินกู้ส่วนเพิ่มเติมระบบฐานข้อมูลการเงินผิดปกติ (ในส่วนของสำนักตรวจสอบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (สตท.)) 1.4 ปรับปรุงเงื่อนไขการคัดข้อมูลการสอบทานข้อมูลศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ (Loan Review) ให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอยู่ระหว่างการประมวลผลข้อมูลใหม่เพื่อนำขึ้นระบบ 1.5 จัดส่งรายงานข้อมูลผิดปกติบนระบบฐานข้อมูลทางการเงินผิดปกติ เป็นรายเดือน จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย (1) การจ่ายเงินกู้เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดชั้น (2) หลักประกันผิดปกติ (3) ความถี่งวดชำระผิดปกติ



แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
			และ (4) บัญชีเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยผิดปกติ เพื่อให้ ฝสข. ดำเนินการ 1.6 นำส่งข้อมูลอัตราดอกเบี้ย กรณีการกำกับอัตรา ดอกเบี้ย MRR ไม่ถูกต้อง ตามประกาศอัตราดอกเบี้ย เงินกู้ เพื่อให้ ฝสข. ดำเนินการตรวจสอบและหา แนวทางแก้ไขให้ถูกต้อง 2. รายงานผลการกำกับดูแล/สอบทานการแก้ไข ประเด็นสำคัญ เสนอผู้จัดการ จำนวน 4 ครั้ง ทั้งนี้ ฝ่ายตรวจสอบ (ฝตส.) ได้รายงานข้อบกพร่อง สำคัญ ปรับปรุงจาก Root Cause ลดลงจากปีบัญชีก่อน จำนวน 4 รายงาน และมีการแก้ไขข้อบกพร่องจาก Root Cause ลดลงจากปีบัญชีก่อน ร้อยละ 84.35 ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของ เป้าหมายทั้งปี
11. แผนการกำกับการ ประเมินความเสี่ยงเพื่อ รองรับภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF)	รายงานการประเมิน ความเสี่ยงเสนอ ฝ่ายจัดการภายใน วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566	ธนาคารมีความ พร้อมรองรับภัย คุกคามทาง ไซเบอร์ตามระดับ ความเสี่ยงของ ธปท.	1. ประชุมติดตามผลและสอบทานความก้าวหน้าของ ผลการดำเนินการปิดช่องว่างของความเสี่ยงเพื่อรองรับ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF) กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวม 10 ส่วนงาน 2. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการสำนัก บริหารความเสี่ยงเทคโนโลยีและสารสนเทศ 3. ประชุมติดตามผลการปิดช่องว่างตามผลการ ประเมิน Cyber Resilience 4. ประเมินตนเองตามกรอบการประเมินความพร้อม การรับมือต่อภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Resilience) ของ ธปท. โดยผลการประเมินระดับความเสี่ยงตั้งต้น ด้านไซเบอร์ (Cyber Inherent Risk Assessment) ของ ธ.ก.ส. อยู่ในระดับความเสี่ยงต่ำ และ ธ.ก.ส. มีมาตรการควบคุมด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ที่เพียงพอรับมือต่อภัยคุกคามด้านไซเบอร์ (Cyber Resilience) 5. รายงานผลการดำเนินงานต่อฝ่ายจัดการที่กำกับ ดูแล 6. สอบทานผลการประเมินความพร้อมด้าน Cyber Resilience 7. รายงานผลการสอบทานผลการประเมินความ พร้อมด้าน Cyber Resilience นำเสนอฝ่ายจัดการ ที่กำกับดูแล ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของ เป้าหมายทั้งปี
ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างและสื่อสารการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั่วทั้งองค์กร			



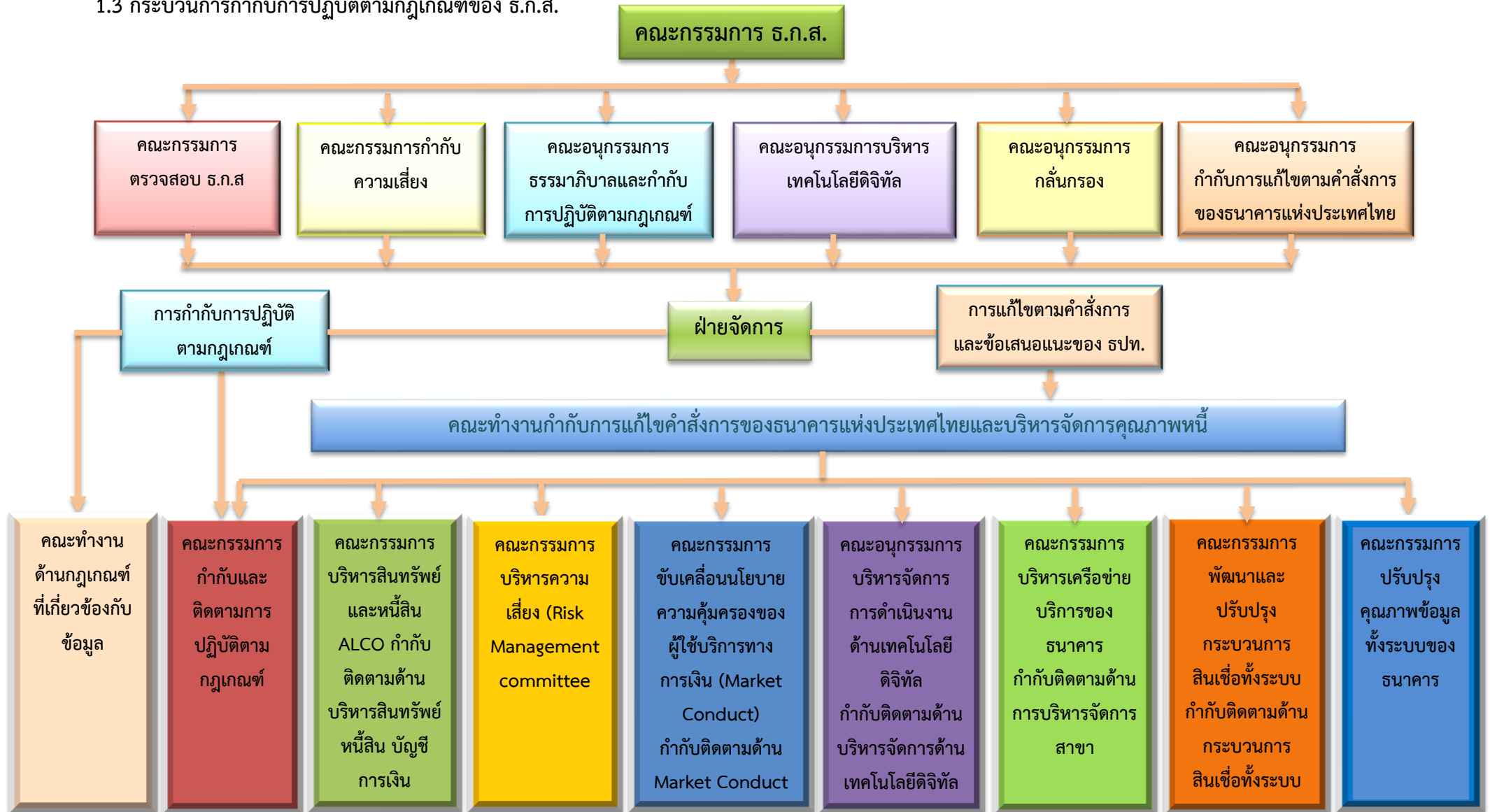
แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
12. พัฒนา RPA & CHATBOT ยกระดับ Early Warning System ผ่าน คณะทำงานฯ ของสายงาน ตรวจสอบ	รายงาน/ระบบ	1. ร้อยละของการลดข้อมูลผิดพลาดจากการแจ้งเตือนผ่านช่องทาง CHAT BOT อย่างน้อยร้อยละ 70 2. ยกระดับ CHAT BOT รองรับ Early Warning System 1 ระบบ	1. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนานวัตกรรมการใช้ RPA & CHAT BOT ในระบบการแจ้งเตือนกำกับ/แก้ไขรายการผิดพลาด 2. ดำเนินการปรับปรุงเงื่อนไขการประมวลผลข้อมูลแบบ Near Real time ในส่วนของข้อมูลบัญชีเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยผิดพลาด และข้อมูลความถี่/งวด ชำระผิดพลาด เสร็จสิ้นแล้ว และนำเสนอให้สาขาผ่าน BAAC Awareness ในวันที่ 2 กันยายน 2565 (ข้อมูลจะเป็นลักษณะ Day-1) และซักซ้อมการเรียกดูข้อมูลดังกล่าว 3. ลงนามสัญญาซื้อขายโครงการพัฒนา กระบวนการประมวลผลอัตโนมัติ (Robotic Process Automation : RPA) สำหรับงานตรวจสอบ รวมถึงซื้อและขอใช้สิทธิโปรแกรมที่เกี่ยวข้องเสร็จสิ้นแล้ว 4. แต่งตั้งคณะทำงานบริหารโครงการ (Project Management Office : PMO) โครงการพัฒนากระบวนการทำงาน อัตโนมัติ (Robotic Process Automation : RPA) สำหรับงานตรวจสอบ และจัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อขับเคลื่อนโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว และกำหนด สดท. เป็นผู้รับผิดชอบขับเคลื่อนโครงการ ดำเนินการด้านเทคนิค ประกอบด้วย การพัฒนาระบบ การนำส่งข้อมูลผิดพลาด และ ผตส. รับผิดชอบด้านธุรกิจในการจัดทำข้อความสื่อสาร และนำเสนอผ่าน CHAT BOT 5. พัฒนาข้อมูล Power BI เพื่อนำส่งเป็น Link ในการเรียกดูข้อมูลภาพรวม โดยไม่แสดงรายละเอียดของแต่ละรายการ ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้ User License ในการเรียกดูข้อมูล เนื่องจากการนำส่งข้อมูล Power BI มีอุปสรรคในเรื่องของ User License ซึ่งหากจะให้ผู้จัดการสาขาทุกสาขาสามารถเรียกดู Power BI ได้ ต้องใช้งบประมาณ จำนวน 3 ล้านบาท/ปี 6. ประชุมคณะทำงาน RPA & CHAT BOT เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและพิจารณาประเด็นที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จำนวน 4 ครั้ง 7. รายงานผลการดำเนินงานระบบการจัดการฐานข้อมูลทางการเงินผิดพลาด และโครงการ “การใช้ RPA & CHAT BOT ในการแจ้งเตือน กำกับ/แก้ไขรายการผิดพลาด” ประจำปีบัญชี 2565 เสนอ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ การลดข้อมูลผิดพลาดจากการแจ้งเตือนผ่านช่องทาง CHAT BOT ดำเนินการได้ ร้อยละ 84.35 และสามารถยกระดับ CHAT BOT รองรับ Early Warning System จำนวน 1 ระบบ



แผนงาน / โครงการ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
			ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็น ร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี
13. แผนสื่อสารข้อพึงระมัดระวังจากผลการตรวจสอบระบบงานตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection)	ประเมินการรับรู้ของผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด และผู้จัดการสาขา	ร้อยละ 90	1. ดำเนินการรวบรวมรายงานผลการตรวจสอบจากระบบงานตรวจจับการทุจริต (Fraud Detection) จำนวน 6 ระบบงาน เพื่อวิเคราะห์จุดควบคุมและสรุปข้อพึงระมัดระวังจากผลการตรวจสอบ 2. สื่อสารข้อพึงระมัดระวังในการปฏิบัติงานกรณีพนักงานการเงิน “ลักลอบถอนเงินจากบัญชีลูกค้าในลักษณะแบ่งยอดถอนเงินภายใต้อำนาจของตนเอง” ซึ่งผลการตรวจสอบ (Alert) ไตรมาสที่ 4 พบปริมาณการกระทำทุจริตในลักษณะดังกล่าว จำนวน 1 เคส ลดลงร้อยละ 33.33 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการตรวจสอบไตรมาสที่ 3 ซึ่งตรวจพบ จำนวน 3 เคส ให้ผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด และผู้จัดการสาขาใช้เป็นแนวทางในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานและป้องกันการกระทำทุจริต 3. สรุปผลการประเมินการรับรู้และเข้าใจของผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด และผู้จัดการสาขามากกว่าร้อยละ 92 และสื่อสารข้อพึงระมัดระวังในการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการ ธ.ก.ส. จังหวัด และผู้จัดการสาขาใช้เป็นแนวทางในการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานสะสมคิดเป็นร้อยละ 100 ของเป้าหมายทั้งปี

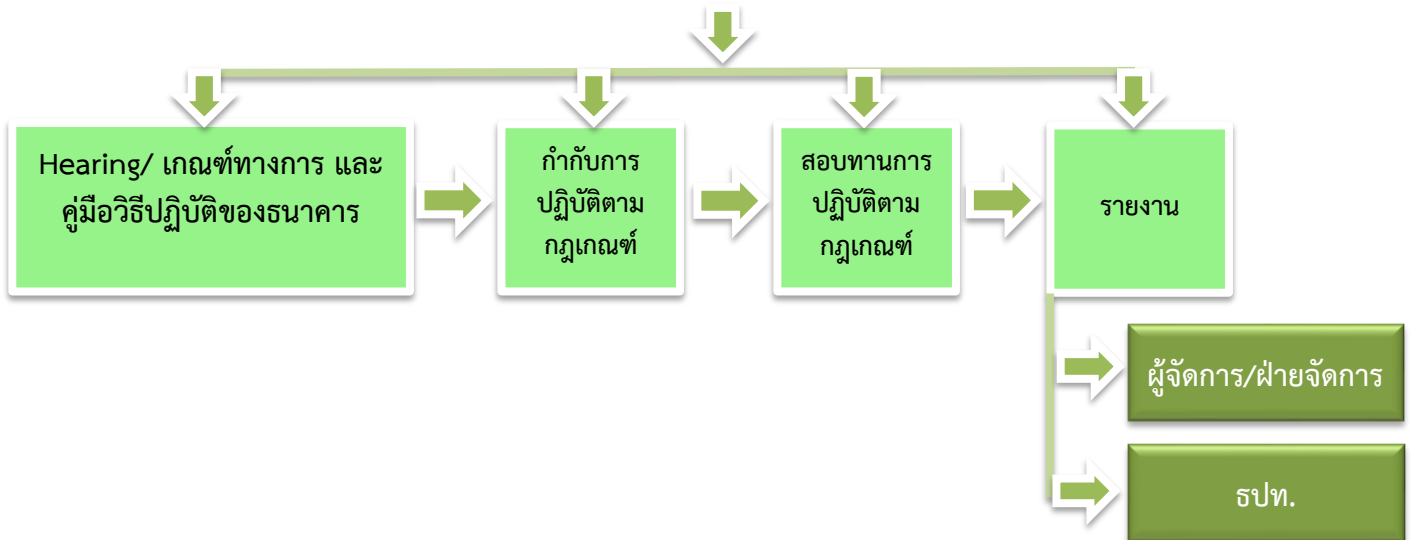
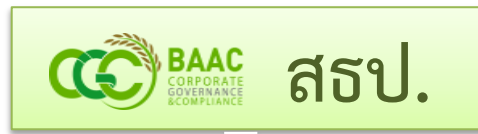


1.3 กระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธ.ก.ส.

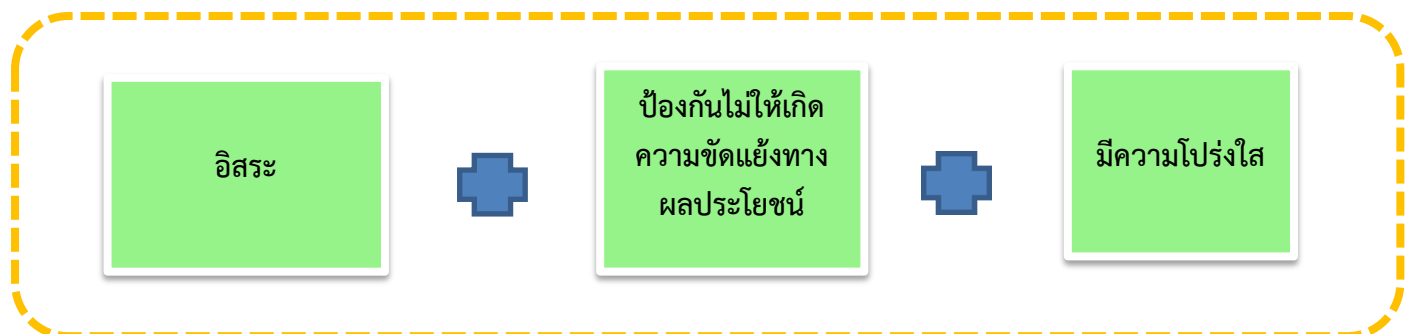




กระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



ภายใต้หลักการกำกับตามแนวปฏิบัติของ รพท.

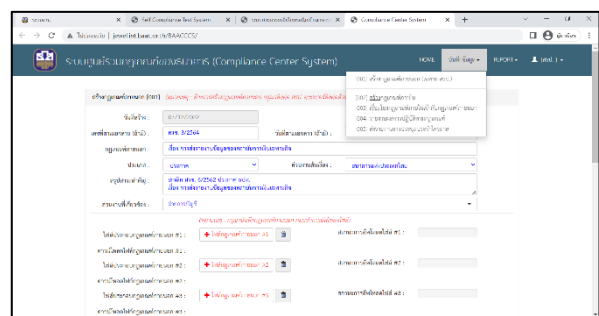
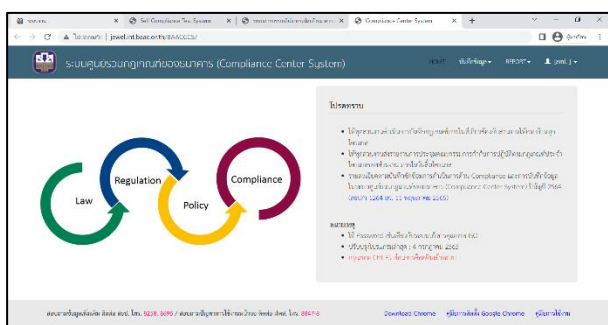


ธ.ก.ส. มีระบบงานและกระบวนการ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.3.1) ระบบงาน

(1) ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System)

ธ.ก.ส. ได้พัฒนาระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธ.ก.ส. (Compliance Center System) เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ และหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำกับภายนอกได้ประกาศและถือใช้ รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับและติดตามการดำเนินงาน การสื่อสารตามกฎหมายเกณฑ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยให้ส่วนงานบันทึกการดำเนินงานตามกฎเกณฑ์ภายนอกที่เกี่ยวข้อง และรายงานเป็นประจำทุกไตรมาส



(2) ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)

ธ.ก.ส. ได้พัฒนาระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยให้ส่วนงานทำการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตนเอง จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. ด้านการประกันภัย ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอัยกษัตริย์ทรัพย์สิน ด้านธุรกรรมสินเชื่อ ด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และด้าน Market Conduct โดยกำหนดคำถามในแต่ละด้าน จำนวน 5-10 ข้อคำถาม โดยดำเนินการสอบทานปีละ 2 ครั้ง ได้แก่ ไตรมาสที่ 2 และ ไตรมาสที่ 4



(3) ระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (Anti Money Laundering : AML)

ธ.ก.ส. ได้นำระบบงานการป้องกันการฟอกเงิน (AML) มาใช้สำหรับการรายงานธุรกรรม ปง. ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561 จนถึงปีบัญชี 2565

Compliance Manager

Baac

Alert

Alerts

Risk Views

Investigate

In Progress

Search

List Checking

Closed Alerts

Track

Unassigned Data

In Progress

Export Approved Actions

Search Cases

Closed Cases

KYC - Life

Report

Regulatory Reports

Management Reports

Self-Service Reports

Configure

Alerts

Maintenance

Risk Configuration

Financial Data Import

Investment and Export Case Data

Watch List Export

System Statistics

Description	Total
All Alerts	1242620
Unassigned Alerts	963830
Unassigned Watch List Filtering Alerts	136140
Unassigned Data	35
Cases Under Investigation	724
Cases Closed	22
Reports Confirmed	941153

Tasks Due Today

Task	Priority	Case	Due	Entered	By	Completed
No results						

Cases Last Viewed

Number	Name	Crime Type	Viewed
3485	Investigate: Account owner meslam ghu	Money Laundering	15-Dec-2022 9:27 AM

User Statistics

Description	Total
My Real-Time Alerts	0
My Alerts	0
My Watch List Filtering Alerts	0
My Cases	0
Reports To be Checked	209149

Quick Links

Link	Description
KYC - Life	KYC Questionnaires and Risk Reason

User status

Availability	Available
--------------	-----------

FCRM

Userman

Password

The screenshot shows the FCRM login interface. It includes a header with the Baac logo and the text 'fiserv.'. Below the header, there is a login form with fields for Username and Password, and a Log On button.

1.3.2) คู่มือปฏิบัติงาน

ธ.ก.ส. มีคู่มือปฏิบัติงาน ได้แก่ คู่มือการส่งเสริมธรรมาภิบาลและปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือดำเนินงานด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งสิ้น 3 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 การบริหารความเสี่ยงด้านการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

หมวดที่ 2 การตรวจสอบ आयत/ยกเลิกการ आयत และนำส่งทรัพย์สินของลูกค้า

หมวดที่ 3 การกำกับปฏิบัติตามกฎหมายของส่วนงานภายในสำนักงานใหญ่ ฝ่ายกิจการสาขาส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด และสาขา

ภาคที่ 99 ภาคคำแนะนำการใช้ระบบงานด้านคอมพิวเตอร์

หมวดที่ 1 ระบบงานการปฏิบัติงานตามกฎหมายด้านการฟอกเงิน

หมวดที่ 3 การส่งรายงานธุรกรรมทางการเงิน

หมวดที่ 4 กฎเกณฑ์การปฏิบัติงานตามกฎหมาย

หมวดที่ 5 กฎเกณฑ์การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและอิเล็กทรอนิกส์

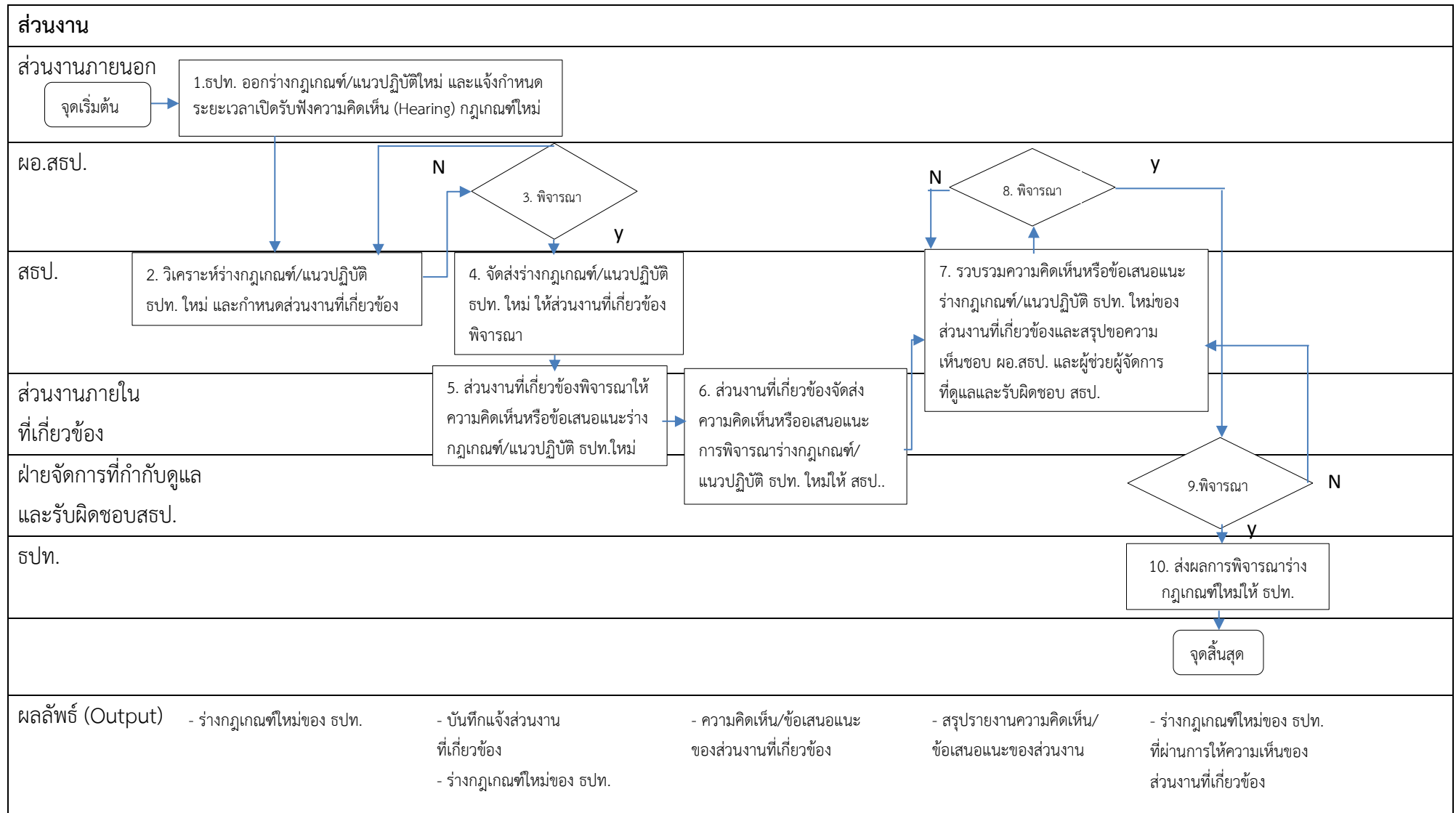
หมวดที่ 6 ระบบการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย

1.3.3) กระบวนการ

ธ.ก.ส. มีกระบวนการในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การ Hearing กฎเกณฑ์ของ ธปท. การรายงานการทุจริตตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย กระบวนการกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย และกระบวนการสอบทานการปฏิบัติตามกฎหมาย รายละเอียดตาม Flow Chart ดังนี้

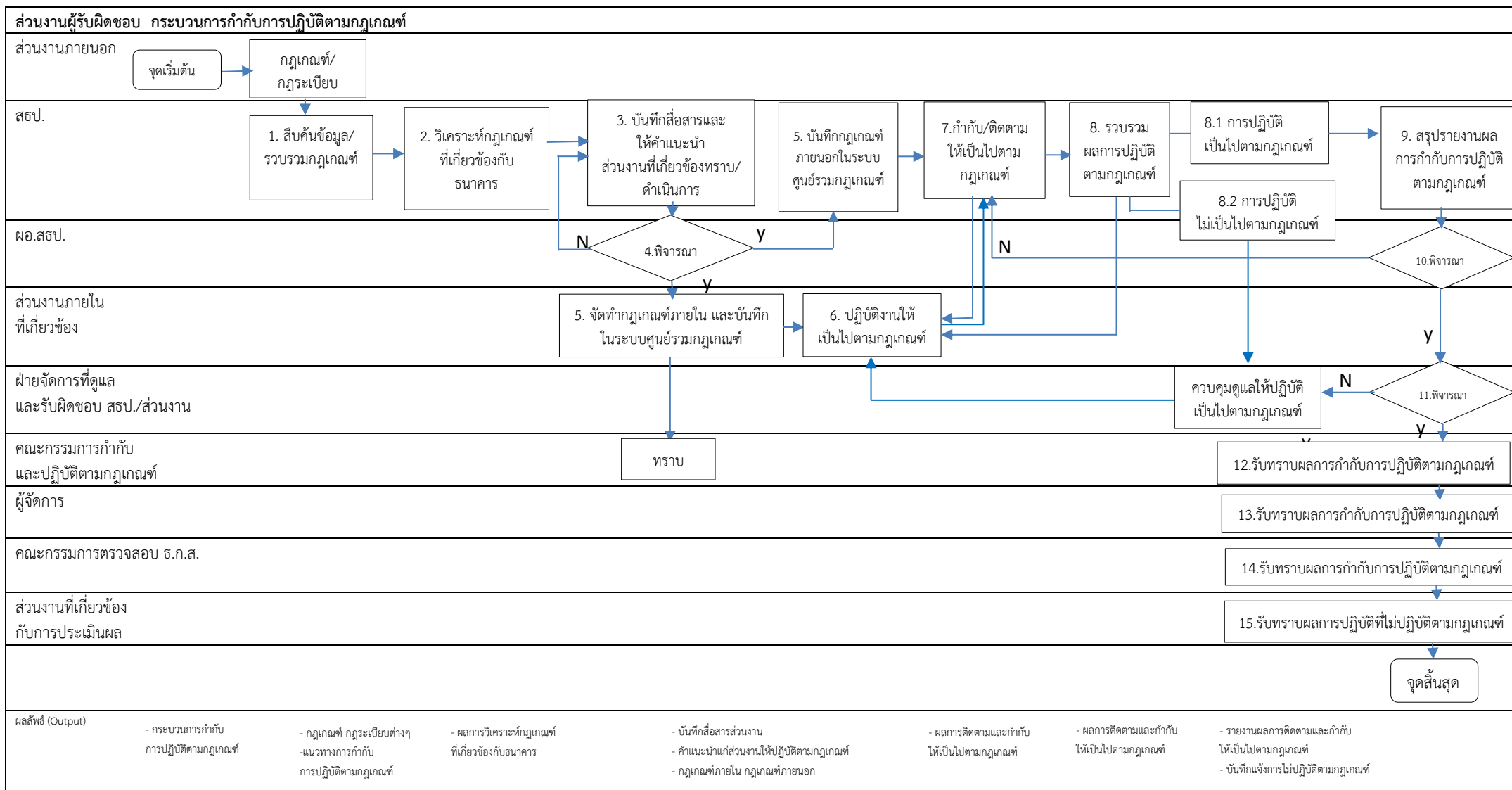


(1) การ Hearing กฎเกณฑ์ของ ธปท.



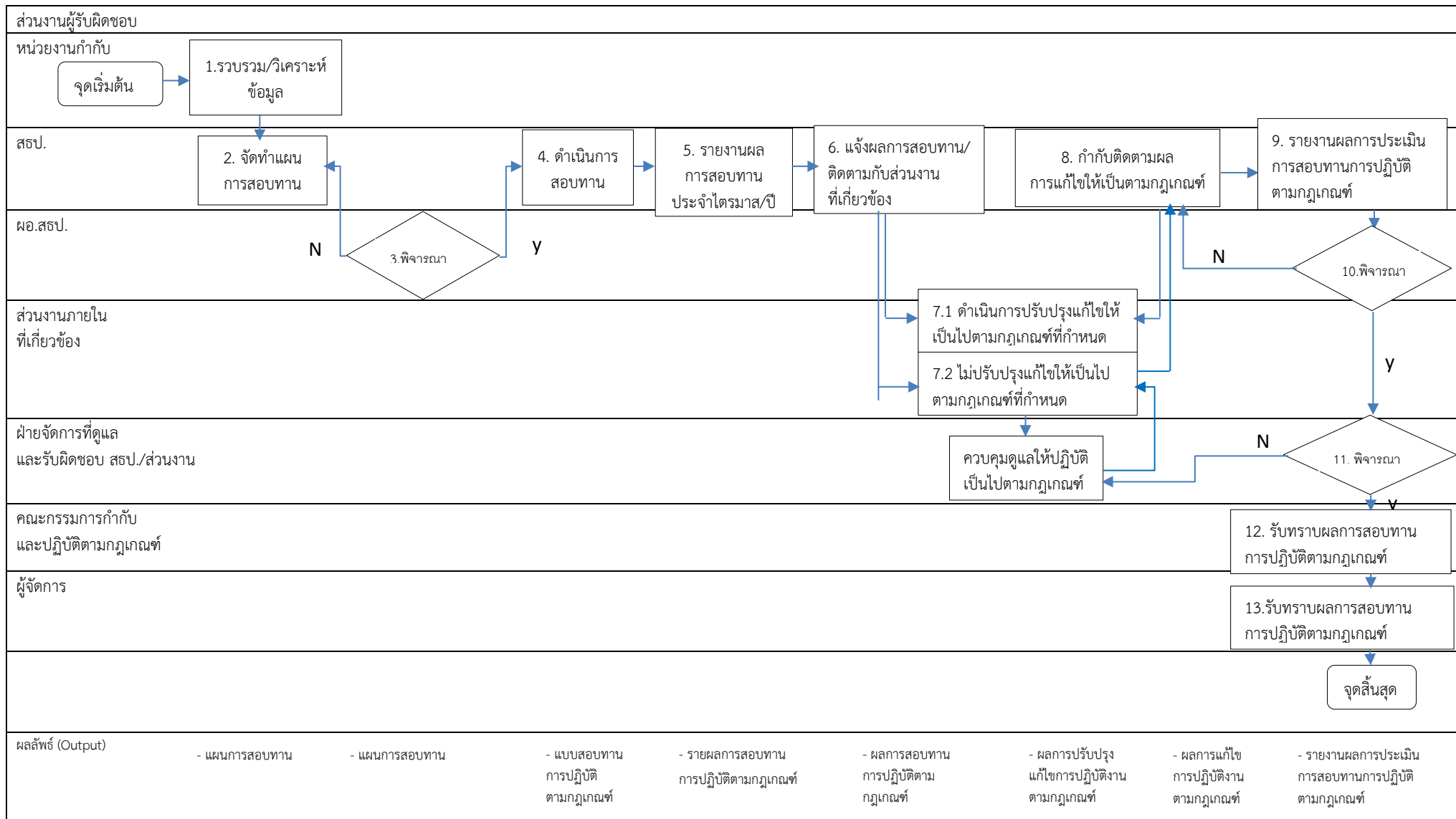


(2) กระบวนการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์



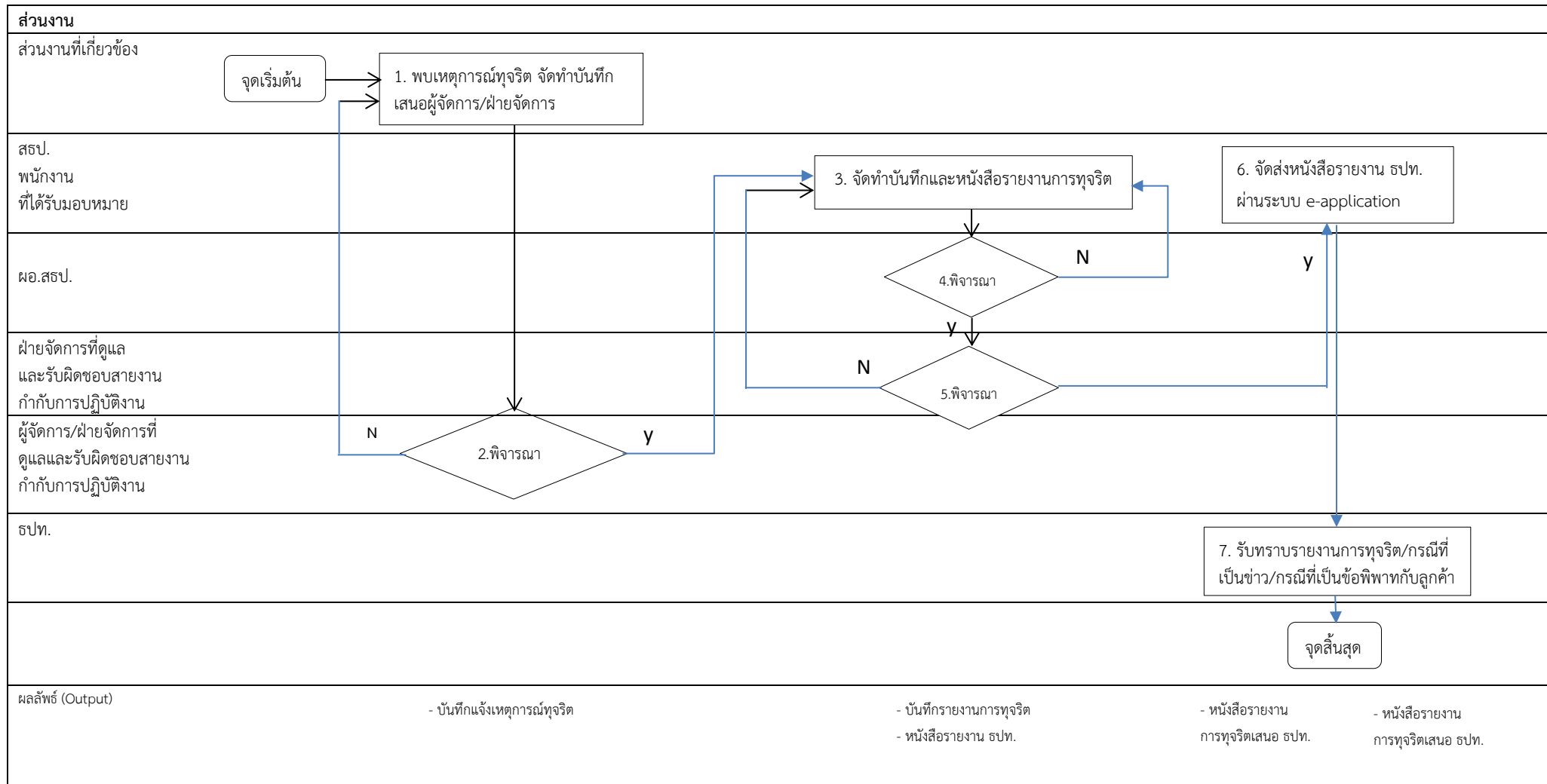


(3) กระบวนการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์





(4) การรายงานการทุจริตตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย



หมวดที่ 2 รายงานผลการดำเนินการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

2.1 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับ และทางการที่ประกาศใช้ในบัญชี 2565

2.1.1 กฎเกณฑ์ที่สำคัญของหน่วยงานกำกับ

กฎเกณฑ์ด้านการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธปท. ดังนี้

1) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เป็นการกำหนดการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ครอบคลุมโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา การจัดตั้งฝ่ายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้มีความชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Lines of Defense)

2) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อให้ SFIs ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ มีการสร้างและพัฒนากรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อสามารถป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

3) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

4) ประกาศ ธปท. ที่ สนส.12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป เพื่อส่งเสริมให้ SFIs ให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ภายใต้ขอบเขตตามกฎหมายกำหนด โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มีแนวทางดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม และมีความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องขออนุญาตจาก ธปท. หากมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในครั้งแรกหรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

5) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อรองรับเหตุการณ์หยุดชะงักทางธุรกิจตั้งแต่การระบุและประเมินความเสี่ยง การจัดทำแผน BCP การดำเนินการตามแผน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักเกิดขึ้น ธุรกิจงานที่สำคัญจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการตามปกติภายในเวลาที่เหมาะสม และลดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น

6) ประกาศ ธปท. ที่ สกส 2.7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน มีผลบังคับใช้วันที่ 1 เมษายน 2565 เพื่อกำหนดกรอบหลักการ (guiding principles) ในลักษณะ principle-based ที่สะท้อนมิติของความเป็นธรรมให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจะใช้บังคับกับ ผู้ให้บริการทุกประเภท เพื่อดูแลให้การกำหนดราคา ค่าบริการ และเบี้ยปรับของผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ อยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งนอกจากจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรมแล้ว ยังช่วยคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วยราคาที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลที่เปิดเผยอย่างโปร่งใสและเพียงพอต่อการตัดสินใจ

2.1.2 กฎเกณฑ์สำคัญของทางการ

1) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้อย่างสมบูรณ์เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ธ.ก.ส. ได้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการจัดทำนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อสื่อสารให้กับพนักงานและลูกค้า โดยได้เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. และประชาสัมพันธ์

ให้ลูกค้าทำความเข้าใจในหลักการและแนวทางที่กำหนดของนโยบาย อีกทั้ง ให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและได้ดำเนินการสื่อสารสร้างการรับรู้ (Awareness) และพัฒนาความรู้ (Training) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

2) ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เรื่อง หลักเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดหรือทบทวนรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงซึ่งควรได้รับการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดตามกฎหมายกระทรวงการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ.2563 มีผลบังคับใช้ วันที่ 13 ธันวาคม 2565 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดหรือทบทวนรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงซึ่งควรได้รับการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดโดยจำแนกบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดฐานการฟอกเงินออกเป็น 2 กลุ่มรหัส คือ HR03-1 และ HR03-2 และนำฐานข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่ระบบตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินและรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (AMLO Person Screening System : APS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ผู้มีหน้าที่รายงานนำฐานข้อมูลดังกล่าว ไปใช้ในการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง

3) ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน เพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยสัญญา เรื่อง ให้ธุรกิจการให้กู้ยืมเงิน เพื่อผู้บริโภคเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา พ.ศ. 2565 มีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา (วันที่ 13 ธันวาคม 2565) โดยปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมร่างประกาศดังกล่าวให้สอดคล้องกับการทำธุรกรรมการกู้ยืมเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ และ การติดตามทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม รวมทั้งผู้ให้กู้ยืมเงินมีการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีจำนวนมาก โดยมีสาระสำคัญมีการเพิ่มเติม ดังนี้ 1) มีการกำหนดค่านายหน้าให้ครอบคลุมถึงการกู้ยืมเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) มีการขยายขอบเขตการให้กู้ยืมเงินครอบคลุมถึงบุคคลธรรมดาซึ่งดำเนินธุรกิจให้กู้ยืมเงิน 3) มีการกำหนดให้ผู้ให้กู้ยืมเงินแสดงตารางภาระหนี้ตามสัญญากู้ยืมเงินส่งมอบให้แก่ผู้บริโภค

2.2 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับและหลักเกณฑ์ของทางการ

หน่วยงานกำกับได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติที่สำคัญเพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจดำเนินการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ โดยใช้หลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three lines Defense) ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของส่วนงานต่างๆ และรายงานผลการสอบทาน ดังนี้

2.2.1 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในร่างแนวนโยบายและมาตรการปฏิบัติของ ธปท. จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ ร่างแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน และ ร่างมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 1 รายละเอียด ดังนี้

1) ธปท. เปิดรับฟังความคิดเห็นร่างแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ด้วย ธปท. ได้กำหนดแนวนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้เป็นมาตรฐานสำหรับการให้บริการทางการเงิน ทั้งด้านธรรมาภิบาลและด้านบริหารจัดการภัยทุจริตเพื่อให้มีมาตรการป้องกันและตรวจจับภัยทุจริต และตอบสนองรับมือต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้ง สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบทางการเงินและระบบการชำระเงิน ธ.ก.ส. ได้พิจารณาร่างแนวนโยบายดังกล่าวแล้วมีความเห็น ดังนี้

1.1) แผนนโยบายการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน ปรับแก้ไขข้อความจากเดิมเป็น “ทั้งนี้ กรณีเกิดเหตุการณ์ทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ให้บริการในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของผู้ให้บริการทางการเงิน ผู้ให้บริการทางการเงินต้องมีการรายงานให้คณะกรรมการ หรือ คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบรับทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการลดผลกระทบและจำกัดความเสียหายที่เกิดขึ้น” เพื่อให้เกิดความชัดเจน และมีความยืดหยุ่นในการรายงานกรณีเกิดเหตุการณ์ทุจริต

1.2) การบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตร

1.2.1) จัดให้มีระบบตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงิน (Fraud Monitoring) สามารถตรวจจับได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (near real – time) และต่อเนื่องในเวลาทำการ เนื่องจาก ธ.ก.ส. มีระบบ VAA/VRM ที่สามารถตรวจจับและติดตามความผิดปกติจากการทำธุรกรรมทางการเงินของบัตรเดบิต (Fraud Monitoring) สามารถตรวจจับได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (near real – time) แต่มีบุคลากรที่ดำเนินการบริหารจัดการระบบ ในวัน และเวลาทำการ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพิจารณากรอบและแนวทางการดำเนินงานแบบต่อเนื่องทั้งในและนอกเวลาทำการ (24x7)

1.2.2) กำหนดเงื่อนไขการตรวจจับในลักษณะ Early Warning เช่น ธุรกรรมการชำระเงินที่ไม่ใช่บัตรที่ทำครั้งแรก ธุรกรรมที่ชำระด้วยเงินตราต่างประเทศ ธุรกรรมมูลค่าต่ำและความถี่สูง หรือ ธุรกรรมจากร้านค้าหรือกลุ่มบัตรที่มีความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้ครอบคลุมรูปแบบภัยทุจริตที่เกิดขึ้น อาทิ ทุจริตที่เกิดจาก BIN Attack เป็นต้น โดยมีการทบทวนและปรับปรุงเงื่อนไขให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของภัยและของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แผนนโยบายดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างยืดหยุ่นและปฏิบัติได้จริง

1.2.3) การตอบสนองและรับมือ (Response)

(1) เมื่อผู้ถือบัตรเกิดปัญหาจากการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ถือบัตร ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบัตรต้องติดต่อกับผู้ถือบัตรภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งเหตุ พร้อมทั้งให้แจ้งความคืบหน้าในเบื้องต้นให้ผู้ถือบัตรทราบ ภายใน 3 วัน นับจากได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตร เนื่องจากกระบวนการดำเนินงานดังกล่าวของ ธ.ก.ส. ยังไม่สามารถปฏิบัติตามแผนนโยบายดังกล่าว

(2) การเยียวยาเมื่อผู้บัตรได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ทุจริตที่เกิดจากการทำธุรกรรมชำระเงินผ่านบัตร ทั้งกรณีได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตรหรือเมื่อพบความเสียหายจากการตรวจสอบเพิ่มเติม

กรณีบัตรเดบิต ให้คืนเงินให้ผู้ถือบัตรภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจากผู้ถือบัตรเนื่องจากกระบวนการดำเนินงานดังกล่าวของ ธ.ก.ส. ยังไม่สามารถปฏิบัติตามแผนนโยบายดังกล่าว

2) ธปท. เปิดรับฟังความคิดเห็นร่างมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ระยะที่ 1

ธปท. ได้กำหนดร่างมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Thailand Taxonomy) เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการจัดสรรเงินทุนในภาคธุรกิจมีมาตรฐานการจัดกลุ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และสามารถนำไปใช้ได้อ้างอิงในการกำหนดนโยบาย วางแผนเชิงกลยุทธ์ รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างมีมาตรฐานและสอดคล้องกัน

ธ.ก.ส. ได้พิจารณาแล้วเห็นด้วยกับร่างมาตรฐานฯ แต่มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.1) ควรเพิ่มกิจกรรมทางเศรษฐกิจสำหรับการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ภาคการเกษตร และคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องดำเนินการเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกให้เป็นไปตามเป้าหมายในระยะยาว ซึ่งอาจไม่ใช่กลุ่มที่กำหนดจากประเด็นของกิจกรรมที่ดำเนินการ

2.2) การนำหลักเกณฑ์เชิงคุณภาพมากำหนดกลุ่มเขียว เหลือง แดง ขอให้พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์แยกประเภทให้เหมาะสม ควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ขั้นต่ำ และตรวจวัดได้ง่ายมี impact ตามหัวข้อย่อยเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

2.3) กิจกรรมและตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจที่นำมาใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงบางตัวที่อาจไม่เหมาะสมที่จะเป็นตัวชี้วัดของประเทศไทยที่เชื่อมโยงกับหลักเกณฑ์ เขียว เหลือง แดง

2.4) ตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงได้กับตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ บางตัวชี้วัดต้องมีการปรับปรุงค่า Proxy อย่างสม่ำเสมอ หรือการมีปัจจัยอื่นภายนอกมากระทบ ทำให้การประมาณการอาจมีความคลาดเคลื่อนได้

2.5) หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติด้านการประเมินผลกระทบทางสังคมยังไม่แพร่หลายและขาดความรู้ความเข้าใจของสังคม

2.2.2 การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ

1) การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของ ธปท.

1.1) ธปท. ได้ประกาศกฎเกณฑ์เพื่อให้ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนด ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้ติดตามประกาศ ธปท. โดยสรุปหลักเกณฑ์สำคัญที่ต้องดำเนินการเสนอฝ่ายจัดการและสื่อสารแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการ โดยสอบถามการรับรู้กฎเกณฑ์ของส่วนงานจากพนักงาน และสืบค้นจากบันทึกของส่วนงานในระบบสรุปรณตลอดจน ธ.ก.ส. ได้จัดทำจัดทำรายงานการกำกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ธปท. ประกอบด้วย

1.1.1) ประกาศ ธปท. ที่ สนส. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์การให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่ง ธปท. ได้ออกหลักเกณฑ์เพื่อส่งเสริมให้ SFIs ให้บริการดังกล่าวภายใต้ขอบเขตตามกฎหมายจัดตั้งและที่กระทรวงการคลังกำหนดได้อย่างเหมาะสม โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มีแนวทางดูแลและคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรม และมีความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย SFIs ต้องขออนุญาตจาก ธปท. หากจะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในครั้งแรก หรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด

1.1.2) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ธปท. มุ่งหวังให้ SFIs ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการมีการสร้างและพัฒนากรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด โดยส่วนงานมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. ดังนี้

- (1) กำหนดและทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำปีเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบ
- (2) ทบทวนคู่มือปฏิบัติงานบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และคู่มือการบันทึกข้อมูลความเสียหายจากความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Loss Data) เป็นประจำทุกปี และเสนอฝ่ายจัดการให้ความเห็นชอบเพื่อถือใช้
- (3) ทบทวนการกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ปัจจัยเสี่ยง เพดานความเสี่ยง และมาตรการจัดการความเสี่ยงด้านปฏิบัติการประจำปี และเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบ
- (4) ติดตามและรายงานสถานะความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส
- (5) สื่อสารพนักงานทุกคนในองค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Culture) อาทิ โครงการส่งเสริม Risk Culture จัดทำ e-Learning เรื่อง การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และเรื่อง Risk Culture ตลอดจนจัดทำพฤติกรรมพึงประสงค์ในการเสริมสร้าง Risk Culture เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ มีทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดีในการบริหารความเสี่ยง และนำไปปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
- (6) รายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี อาทิ รายงานกิจการประจำปี และรายงานความยั่งยืนประจำปีของธนาคาร

1.1.3) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่ง ธปท. กำหนดแนวทางในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจซึ่งครอบคลุมเรื่องการจัดทำนโยบาย BCM และกระบวนการในการดำเนินการเพื่อรองรับเหตุการณ์หยุดชะงักทางธุรกิจ ตั้งแต่การระบุและประเมินความเสี่ยง การจัดทำแผน BCP การดำเนินการตามแผน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่าหากมีเหตุการณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักเกิดขึ้น ธุรกิจงานที่สำคัญ (Critical Business Function) ของ SFIs จะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องหรือกลับมาดำเนินการตามปกติภายในเวลาที่เหมาะสม และลดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจที่อาจเกิดขึ้น

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด โดยส่วนงานได้ดำเนินการ ดังนี้

- (1) กำหนดและทบทวนนโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจประจำปีเสนอคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการธนาคารให้ความเห็นชอบ
- (2) ทบทวนคู่มือปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เสนอฝ่ายจัดการให้ความเห็นชอบ
- (3) ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเสนอคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และคณะกรรมการกำกับความเสี่ยง เพื่อทราบ
- (4) ปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี

(5) ทบทวนรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ รายงานการประเมินความเสี่ยงภัยคุกคาม และแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของธนาคารเป็นประจำทุกปี รวมทั้งให้ส่วนงานภูมิภาคจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของส่วนงาน และรายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(6) กำหนดให้การทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการทดสอบแผน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.1.4) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ ซึ่ง ธปท. กำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ โดยครอบคลุมเรื่องโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา การจัดตั้งฝ่ายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Lines of Defense) ตลอดจนส่งเสริมให้ SFIs มีเครื่องมือและระบบงานที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงที่จะปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือฐานะทางการเงิน

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด โดยส่วนงานมีการดำเนินการ ดังนี้

(1) มีโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมกับขนาดและความซับซ้อนของธุรกิจธนาคาร และขอบเขตของกิจกรรม โดยยังคงหลักการในการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อให้มีกลไกการตรวจสอบถ่วงดุลที่เหมาะสม (Check and Balance)

(2) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการควบคุมดูแลการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการอนุมัติกฎบัตร นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ จัดตั้งและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ทบทวนและสอบทานความเหมาะสมของนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และประเมินประสิทธิภาพของการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ดูแลและสนับสนุนให้มีกระบวนการแก้ไขความบกพร่องที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้ตรวจสอบภายนอกได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะให้ธนาคารปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้เห็นชอบรายงานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปี (Annual Compliance Report) มีการติดตามดูแลให้มีการรายงานข้อมูลที่สำคัญ ประเด็นและปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

(3) ผู้บริหารระดับสูงมีการจัดตั้งส่วนงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และกำหนดสิทธิและหน้าที่ของส่วนงาน กำหนดกฎบัตร นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ พิจารณาอนุมัติแผนงานและกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ แนวทางและคู่มือปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวม และทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ดูแลให้มีการดำเนินการที่เหมาะสมในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ สนับสนุนให้สายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ สื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ต่างๆ รายงานผลและประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำปีต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส. จัดให้ผู้ปฏิบัติงานในสายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์มีความรู้ ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงาน

(4) ผู้ปฏิบัติงานในสายงานกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ มีการจัดทำกฎบัตร นโยบาย การกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้สอดคล้องกับพันธกิจ กลยุทธ์ ความซับซ้อนของธุรกิจ และการบริหารจัดการ ความเสี่ยงในภาพรวมของธนาคาร จัดทำแผนงาน และกระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เกี่ยวกับกฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่อผู้บริหารระดับสูงและพนักงานตรวจสอบ หรือสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของส่วนงานต่าง ๆ จัดทำและเสนอรายงานการกำกับ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปี รายงานประเด็นหรือปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการกำกับ การปฏิบัติงานให้คณะกรรมการกำกับและ ติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือผู้บริหารระดับสูงทราบโดยเร็ว

(5) มีการจัดทำรายงานข้อมูลไปยังฝ่ายกำกับและตรวจสอบของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ สายกำกับสถาบันการเงิน 2 ธปท.

1.1.5) แนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ ซึ่ง ธปท. ให้ SFIs ถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วย ตรวจสอบภายในของวิสาหกิจ โดยเพิ่มความชัดเจนเรื่องบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของสายงานตรวจสอบภายใน เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้สื่อสารกฎเกณฑ์ดังกล่าวให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ให้เป็นไปตามประกาศที่ ธปท. กำหนด ดังนี้

(1) มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) เพื่อให้มีกลไกตรวจสอบถ่วงดุลที่เหมาะสม (Check and Balance)

(2) คณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส. มีการอนุมัติแผนการตรวจสอบภายใน และการเปลี่ยนแปลง แผนการตรวจสอบภายในที่มีนัยสำคัญ มอบอำนาจการอนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และแนวการ ตรวจสอบ ประชุมหารือกับหัวหน้าหน่วยงานโดยไม่มีฝ่ายจัดการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รับทราบประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ งานตรวจสอบภายใน

(3) ผู้บริหารสูงสุด ดูแลและส่งเสริมความเป็นอิสระของฝ่ายตรวจสอบ ตลอดจนสื่อสารให้ ผู้บริหารและพนักงานทราบถึงความสำคัญ บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของส่วนงาน ให้ความเห็นชอบแผนการ ปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และข้อบกพร่องที่ตรวจสอบพบ รวมทั้งติดตามความคืบหน้า และรายงานการปฏิบัติตามแผนต่อคณะกรรมการตรวจสอบ อนุมัติการเปิดเผยรายงานผลการตรวจสอบและกระตาด ข่า ทำให้กับบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่การเปิดเผยแก่ผู้ตรวจสอบภายนอก

(4) หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ มีการพิจารณาการจัดทำกฎบัตร แผนการตรวจสอบภายใน คู่มือ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และแนวการตรวจสอบก่อนเสนอฝ่ายจัดการและคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณา อนุมัติ มีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบ รวมถึงการพิจารณาปรับ แผนการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการแก้ไขประเด็นปัญหา ที่พบจากการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ผลการตรวจสอบประเด็นสำคัญ และความคืบหน้าในการ แก้ไขปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ มีการประเมินคุณภาพของกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยการประเมินตนเอง เป็นประจำทุกปี และประเมินโดยบุคคลที่เป็นอิสระจากองค์กรภายนอกอย่างน้อยทุก 3 – 5 ปี มีการสอบทานงาน ตรวจสอบให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) รวมถึงการพิจารณาขยายหรือลดขอบเขตงาน ตรวจสอบ และบันทึกเหตุผลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเป็นลายลักษณ์อักษร มีการสอบทานการปฏิบัติงานของ หน่วยงานสอดคล้องกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในที่ดี

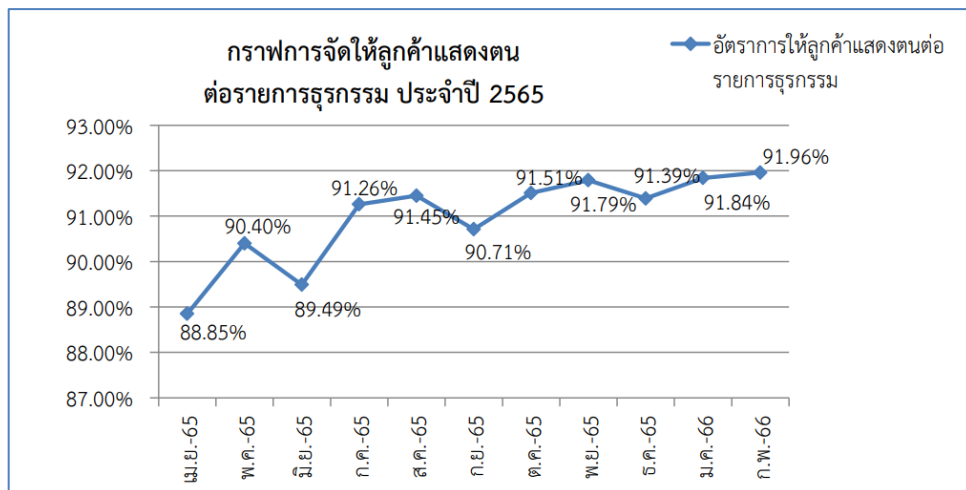
(5) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการจัดทำกฎบัตร แผนการตรวจสอบภายใน คู่มือการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน และแนวการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบในทุกกิจกรรมและระบบงานสำคัญของธนาคาร และสอดคล้องกับกลยุทธ์ความซับซ้อนทางธุรกิจ และการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวม มีการประเมิน ประสิทธิภาพ ระบบงานต่างๆ มีการติดต่อประสานงานกับส่วนงานภายใน และหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับแผนการตรวจสอบ การกำหนดขอบเขตงานตรวจสอบ มีการแจ้งผู้บริหารให้ทราบก่อนดำเนินการ ในกรณีที่ต้องเสนอความเห็นหรือให้คำปรึกษา ในการออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินต่างๆ และระบบงานใหม่ ผู้ตรวจสอบภายในยังต้องคงไว้ซึ่งความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ มีการติดตามการแก้ไขปรับปรุงตามคำสั่งการของธนาคารแห่งประเทศไทย มีการติดตามข้อร้องเรียน และความคืบหน้าการดำเนินคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการรายงานข้อจำกัดการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นลายลักษณ์อักษรให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบ เช่น ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็น หรือไม่ได้รับความร่วมมือจากส่วนงานรับตรวจมีการสอบทานรายการที่มีใบรายงานปกติที่มีนัยสำคัญในรอบปีที่ผ่านมา

2) การกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายด้านการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินการก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง กำหนดให้ธนาคารต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตนทุกครั้งก่อนการทำธุรกรรม โดยลูกค้าต้องแสดงข้อมูลและหลักฐานตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ธนาคารสามารถระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้าได้ รวมถึง ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เพื่อจัดระดับความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน โดยปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีระบบ BAAC Smart Information เพื่อใช้สำหรับการพิสูจน์ทราบตัวตนรวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและหลักฐาน “บัตรประจำตัวประชาชน” กับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า โดยการตรวจสอบกับรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินและรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดจากฐานรายชื่อของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.)

ผลการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายด้านการจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าตามแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การจัดให้ลูกค้าแสดงตน ออกเมื่อเดือนตุลาคม 2562 ได้กำหนดให้มีการจัดให้ลูกค้าแสดงตน โดยข้อมูลที่ต้องมีการจัดให้แสดงตน ได้แก่ (1) ชื่อเต็ม (2) วัน เดือน ปีเกิด (3) เลขประจำตัวประชาชน (4) ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน (5) ข้อมูลการติดต่อ (6) หลักฐานของข้อมูลการแสดงตน (7) ข้อมูลอาชีพ รวมทั้งชื่อและสถานที่ตั้งของที่ทำงาน และ (8) ลายมือชื่อผู้ทำธุรกรรม

ทั้งนี้ ข้อมูลการแสดงตนของลูกค้า ธ.ก.ส. พิจารณาถึงความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงของบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงิน กรณีเป็นบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงต่ำ ต้องแสดงข้อมูลลำดับที่ 1-5 กรณีเป็นบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ความเสี่ยงต่ำ ต้องแสดงข้อมูลลำดับที่ 1-8 และตามแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า สำหรับสถาบันการเงิน ประเภทธนาคาร ออกเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ได้กำหนดให้ธนาคารตรวจสอบข้อมูลลูกค้ากับรายชื่อบุคคลที่มีความเสี่ยงสูงด้านการฟอกเงินและรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนดจากฐานรายชื่อของสำนักงาน ปปง. ทันทีหลังจากที่ได้จัดให้ลูกค้าแสดงตนแล้ว เพื่อประเมินและบริหารความเสี่ยงก่อนอนุมัติรับลูกค้า จากการปฏิบัติงานของสาขา พบว่าสาขามีการดำเนินการจัดให้ลูกค้าแสดงตน และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า สรุปผลได้ดังนี้



3) การกำกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ธ.ก.ส. ได้จัดทำแบบประเมินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินการตามกฎหมายและได้จัดทำกิจกรรมที่ ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินงานให้ครบถ้วนตามกฎหมาย ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวครอบคลุมการดำเนินงานตามแบบประเมินการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ของ ธปท. มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

3.1) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำและเก็บรักษาบันทึกการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการจัดทำบันทึกการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเรียบร้อยแล้ว มีการจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ excel ไว้ที่ส่วนงานเจ้าของข้อมูล และอยู่ระหว่างการหารือเพื่อนำเข้าจัดเก็บไว้บนระบบ CKAN

3.2) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง การยกเว้นการบันทึกการของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเป็นกิจการขนาดเล็ก พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการตามประกาศฉบับหลักแล้ว ประกาศฉบับนี้ไม่อยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของธนาคาร

3.3) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ใช้แนวทางในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศปีบัญชี 2565 ซึ่งจะมีการทบทวนทุกปีสำหรับเอกสารที่ไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์ ธ.ก.ส. ใช้แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามแนวทางการบริหารเอกสารของ ธ.ก.ส.

3.4) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการแจ้งเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ใช้แนวทางในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศปีบัญชี 2565 และมีการทดสอบแผนตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2565

3.5) ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลว่าด้วยการยื่น การไม่รับเรื่อง การยุติเรื่อง การพิจารณา และระยะเวลาในการพิจารณาคำร้องเรียน พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้จัดทำคำชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานพร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องเรียนและพัฒนาระบบ VOC ให้มีช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียนและมีรายละเอียดและเนื้อหาตามที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

3.6) แนวทางการดำเนินการในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. มีระบบการบริหารจัดการความยินยอม (Consent Management : CSM) เพื่อรองรับการจัดการความยินยอมของลูกค้า และอยู่ระหว่างทบทวนแนวทางการให้ความยินยอมแยกตามรายผลิตภัณฑ์ร่วมกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

3.7) แนวทางการดำเนินการในการแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้จัดให้มีการแจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 แล้วตามบันทึกชี้แจงข้อมูลการเผยแพร่ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้แก่สาขาและส่วนงาน โดยได้สื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. เรียบร้อยแล้ว

3.8) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาออกคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ พ.ศ. 2565 (มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2565)

ผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ได้มีการแจ้งรายละเอียดของประกาศให้คณะทำงานฯ ทราบแนวทางการลงโทษทางปกครองหากมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น โดยการกำหนดโทษทางปกครองจะขึ้นอยู่กับระดับความร้ายแรงของการกระทำความผิด

3.9) ประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามวาระการดำรงตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง และการดำเนินงานอื่นของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ พ.ศ. 2565

ผลการดำเนินการ : ประกาศฉบับนี้ไม่อยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ หากมีประกาศหรือกฎหมายฉบับรองจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มอีก จะมีการทบทวนและนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสื่อสารส่วนงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

สรุปผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนดได้อย่างครบถ้วน

4) ระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ปีบัญชี 2565

ผลการดำเนินงานของระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ข้อมูลสะสมตั้งแต่ปีบัญชี 2561 ถึงปีบัญชี 2565 (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566) สรุปได้ ดังนี้

4.1) ผลการดำเนินงานระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) สะสมตั้งแต่ปีบัญชี 2561 ถึงปีบัญชี 2565 มีกฎเกณฑ์ภายนอก จำนวน 759 กฎเกณฑ์ และมีกฎเกณฑ์ภายใน จำนวน 2,506 กฎเกณฑ์ โดยจำแนกกฎเกณฑ์ได้ 11 ประเภท ดังนี้

กฎเกณฑ์	กฎเกณฑ์ภายนอก	กฎเกณฑ์ภายใน	
		เชื่อมโยงกับ กฎเกณฑ์ภายนอก	ยังไม่เชื่อมโยงกับ กฎเกณฑ์ภายนอก
1. กฎกระทรวง	27	60	208
2. กฎหมาย	149	607	
3. ข้อตกลง	8	41	
4. คำสั่ง	2	3	
5. คู่มือ	6	16	
6. แผนนโยบาย	7	42	
7. แนวปฏิบัติ	134	279	
8. ประกาศ	287	654	
9. มติ ครม.	99	530	
10. มาตรฐาน	8	16	
11. ระเบียบ	32	50	
รวม	759	2,298	208

4.2) ผลการดำเนินงานระบบศูนย์รวมกฎเกณฑ์ของธนาคาร (Compliance Center System) ปีบัญชี 2565 (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

1) ข้อมูลการบันทึกกฎเกณฑ์ภายนอกและกฎเกณฑ์ภายใน รายไตรมาส มีดังนี้

กฎเกณฑ์	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4	รวม
กฎเกณฑ์ภายนอก	28	23	15	18	84
กฎเกณฑ์ภายใน	29	42	46	86	203

2) การบันทึกกฎเกณฑ์ภายนอก ปีบัญชี 2565 มีจำนวน 84 กฎเกณฑ์ โดยจำแนกกฎเกณฑ์ได้ 9 ประเภท ได้แก่ (1) กฎกระทรวง 1 ฉบับ (2) กฎหมาย 3 ฉบับ (3) คู่มือ 6 ฉบับ (4) แผนนโยบาย 1 ฉบับ (5) แนวปฏิบัติ 7 ฉบับ (6) ประกาศ 39 ฉบับ (7) มติ ครม. 14 ฉบับ (8) มาตรฐาน 9 ฉบับ และ (9) ระเบียบ 4 ฉบับ

3) กฎเกณฑ์ภายนอกที่อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำกฎเกณฑ์ภายในรองรับ ปีบัญชี 2565 มีการยกเลิกกฎเกณฑ์ภายนอก จำนวน 70 กฎเกณฑ์ ซึ่งในไตรมาส 4 ข้อมูลสะสม (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566) มีการยกเลิกกฎเกณฑ์ภายนอกจำนวน 38 กฎเกณฑ์ สาเหตุเกิดจาก (1) มีกฎเกณฑ์ใหม่ทดแทนกฎเกณฑ์เดิม 7 กฎเกณฑ์ (2) มีการบันทึกกฎเกณฑ์ซ้ำซ้อน 7 กฎเกณฑ์ (3) วันที่ในประกาศหมดอายุบังคับใช้ 3 กฎเกณฑ์ (4) มีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง 4 กฎเกณฑ์ (5) มีกฎเกณฑ์อยู่ระหว่างการยืนยันผลจากส่วนงาน 17 กฎเกณฑ์ และ (6) มีกฎเกณฑ์ภายนอกที่อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำกฎเกณฑ์ภายในรองรับกฎเกณฑ์ภายนอกคงเหลือ จำนวน 90 กฎเกณฑ์

4) การทบทวนและบันทึกกฎเกณฑ์ภายใน ในปีบัญชี 2565 ส่วนงานสำนักงานใหญ่ได้ดำเนินการทบทวนกฎเกณฑ์ภายใน และบันทึก/แก้ไขเพิ่มเติมในระบบฯ จำนวน 203 กฎเกณฑ์ ข้อมูลสะสม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566 มีกฎเกณฑ์ภายในที่ยังไม่เชื่อมโยงกับกฎเกณฑ์ภายนอก จำนวน 208 กฎเกณฑ์

2.2.3 การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

1) การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) และการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของ ธ.ก.ส.

ตามหนังสือที่ ธปท.ผนส.2.ว.1138/2564 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2564 ธปท. นำส่งประกาศและแนวปฏิบัติ ธปท. เรื่องการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) และการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป โดยประกาศและแนวปฏิบัติ ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินฯ ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถดำเนินพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางการเงิน สสป. ได้ดำเนินการจัดทำ Check List แบบสอบทานตนเองตามประกาศและแนวปฏิบัติของ ธปท. ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามยืนยันตนเองเพื่อเป็นเครื่องมือการสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ ธปท. กำหนด โดยจำแนกหัวข้อ ดังนี้

1.1) สอบทานการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Compliance) ตามที่ ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจรายงานการทุจริต ผลการสอบทานส่วนงานสรุปได้ ดังนี้

1.1.1) มีการจัดทำและทบทวนนโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกปี มีการรายงานผลการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ และชื่อเสียง (รายงานข้อร้องเรียนลูกค้าตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง) เสนอเป็นรายเดือน/รายไตรมาส มีการกำหนดให้ส่วนงานบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนในการรับเรื่องจากลูกค้าผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า และส่งเรื่องพร้อมรายละเอียดไปที่ส่วนงานเจ้าของเรื่องผ่านระบบงาน VOC พร้อมติดตามผลการยุติเรื่อง รวมทั้ง ในกรณีมีข่าวแพร่หลายในสังคม หรือสื่อออนไลน์ หรืออยู่ในความสนใจของสาธารณชน และได้ดำเนินการแจ้งส่วนงาน 1st Line เพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องของส่วนงาน และส่วนงาน 2nd Line เพื่อกำกับดูแล ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ตลอดจนมีการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินประกอบด้วย 1) รายงานปัญหาการใช้บริการทางการเงิน 2) รายงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และ 3) รายงานข้อมูลการให้บริการที่กำหนด SLA

1.1.2) รายงานผลการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการเสนอเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อประกอบการดำเนินการและรายงานปัจจัยเสี่ยงของ ธ.ก.ส. มีการสื่อสารหลักเกณฑ์การรายงานการทุจริตตามแนวปฏิบัติของ ธปท.

1.1.3) มีการจัดทำและทบทวนนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด โดยผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เป็นประจำทุกปี รวมทั้ง มีการรายงานข้อมูลการทุจริตส่งให้สำนักงานส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (สสป.) รวบรวมรายงานเสนอขอความเห็นชอบผู้ช่วยผู้จัดการ เพื่อส่งรายงานให้ ธปท. ผ่านระบบ e-application ของ ธปท.

1.1.4) มีการรายงานการทุจริตผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) www.acoc.pacc.go.th ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงการคลัง ทุกเดือน มีการแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องแจ้งจุดอ่อนข้อบกพร่องตามความเห็นของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรื่องวินัย มีการจัดทำบันทึกเวียนซักซ้อมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบอย่างจริงจังทุกไตรมาส และสื่อสารผ่าน ผทน.นิวส์ทุกเดือน รวมทั้งมีการดำเนินการตามมติของคณะกรรมการวินัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม

1.2) การสอบทานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผลการสอบทานส่วนงานสรุปได้ ดังนี้

1.2.1) มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (Three Lines of Defense) มีการอนุมัติแผนการตรวจสอบภายใน และการเปลี่ยนแปลงแผนการตรวจสอบภายในที่มีนัยสำคัญ มีการอนุมัติ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และแนวการตรวจสอบ ประชุมหารือกับหัวหน้าหน่วยงานโดยไม่มีฝ่ายจัดการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการพิจารณาการจัดทำกฎบัตร แผนการตรวจสอบภายใน คู่มือการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ก่อนเสนอฝ่ายจัดการและคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาอนุมัติ มีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบ มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการแก้ไขประเด็นปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ผลการตรวจสอบประเด็นสำคัญ มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีการจัดทำเกณฑ์การคัดเลือกผู้ตรวจสอบภายใน มีการ รายงานคณะกรรมการ ธ.ก.ส. หรือคณะกรรมการตรวจสอบทันที เมื่อพบปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานหรือชื่อเสียงของ ธ.ก.ส. มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน มีการติดตามการแก้ไข ปรับปรุงตามคำสั่งการของ ธปท. มีการติดตามข้อร้องเรียน และความคืบหน้าการดำเนินคดีที่อยู่ระหว่างการพิจารณา ของหน่วยงานรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.2) มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างหัวหน้าหน่วยตรวจสอบ ภายในกับ ผตส./สตท. มีการนำเสนอปรับแผนและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส. มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการแก้ไขประเด็นปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ และการปฏิบัติตามคำสั่งการของ ธปท. โดยสื่อสารการวางข้อมูลประเด็นสำคัญจากผลการตรวจสอบที่ต้องติดตามผลการแก้ไขในระบบสารบรรณ และระบบ Team Mate มีการประเมินคุณภาพของกระบวนการตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบมีการประเมินตนเองเป็น ประจำทุกปี มีการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยบุคคลที่เป็นอิสระจากองค์กรภายนอกอย่างน้อย ทุก 3 - 5 ปี ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ปี 2562 ประเมินโดย บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิไชย ที่ปรึกษาธุรกิจ จำกัด มีการสอบทานงานตรวจสอบอย่างครอบคลุมและเหมาะสมกับปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) โดยการจัดทำมาตรการจัดการความเสี่ยงมีการฝึกอบรมทางวิชาชีพตรวจสอบประจำปีบัญชี 2564 มีการจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานระบบการจัดการฐานข้อมูลทางการเงินผิดปกติ และโครงการ "การใช้ RPA & CHAT BOT ในการแจ้งเตือน กำกับ/แก้ไขรายการผิดปกติ" มีการรายงานข้อมูลต่อ ธปท. ตามแนวปฏิบัติของ ธปท. รวมทั้ง มีการจัดทำรายงานผลการ ตรวจสอบภายในที่ครอบคลุมประเด็นปัญหาสำคัญที่ตรวจสอบพบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ธ.ก.ส.

2) การสอบทานการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินขยายเวลาการชำระหนี้มาตรการช่วยเหลือลูกค้า ที่ได้รับผลกระทบ จากภัยธรรมชาติและการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทั้งระบบ

ตามที่ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติภัยพิบัติและการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) รวมถึงสถานการณ์อื่น เช่น ราคาผลผลิตตกต่ำ ภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว เป็นต้น และมีแนวโน้มจะเกิด ปัญหาต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2559 - 2563 โดยส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย ทรัพย์สิน รายได้ รายจ่ายของลูกค้า และเป็นภาระหนักไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด โดย ธ.ก.ส. ได้ดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ตั้งแต่ปีบัญชี 2562 ประกอบด้วย การปรับลดอัตรา ดอกเบี้ย การช่วยเหลือลูกค้าด้วยการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (Pre - emptive) และการแก้ไขหนี้ด้วยคุณภาพ (NPLs) การให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนเพื่อเสริมสภาพคล่องแก่ลูกค้าที่มีศักยภาพ

ฝ่ายสินเชื่อบุคคลได้ดำเนินการชักชวนการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินขยายระยะเวลาการชำระหนี้ มาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติและการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทั้งระบบ โดยมาตรการดังกล่าว ธ.ก.ส. พักชำระต้นเงินและดอกเบี้ยที่ถึงกำหนดตั้งแต่งวดเดือนเมษายน 2563 – เดือนมีนาคม 2564 เป็นเวลา 1 ปี นับจากงวดชำระเดิม ซึ่งสาขาต้องจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินทุกรายและให้ผู้กู้ ผู้ค้ำประกันและผู้จำนอง (ถ้ามี) ลงนามในเอกสารให้ครบถ้วน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานสรุป ดังนี้

- (1) จัดพิมพ์ข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินขยายระยะเวลาการชำระหนี้จากระบบช่วยงาน Mini CSR
- (2) นำแบบพิมพ์ข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินที่ลูกค้าลงนามในเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เสนอผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หัวหน้าหน่วยอำเภอ เพื่อบันทึกอนุมัติการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินในระบบช่วยงาน Mini CSR โดยใส่วันที่จัดทำข้อตกลงต่อท้าย
- (3) จัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินขยายระยะเวลาการชำระหนี้ของลูกค้าทุกราย

ดังนั้น เพื่อเป็นการสอบทานการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินตามแนวทางที่ส่วนงานได้ชักชวนส่วนงานแล้วนั้น ธ.ก.ส. ได้สุ่มสอบทานเอกสารการลงนามในข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ ดังกล่าว ตั้งแต่วันที่ 6 - 9 กุมภาพันธ์ 2566 โดยมีสาขาที่สอบทาน 3 ผสข. ได้แก่ 1) ฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง (ผกค.) 2) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออก (ผตอ.) และ 3) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันตก (ผตต.) จำนวน 7 สนจ. ได้แก่ 1) ปทุมธานี 2) พระนครศรีอยุธยา 3) สมุทรสาคร 4) นครปฐม 5) สระบุรี 6) ฉะเชิงเทรา และ 7) สุพรรณบุรี รวมจำนวน 12 สาขา ได้แก่ 1) สาขาคลอง 9 2) สาขาวังน้อย 3) สาขาบ้านแพ้ว 4) สาขาคลอง 16 5) สาขาบางน้ำเปรี้ยว 6) สาขากำแพงแสน 7) สาขาบางเลน 8) สาขานครปฐม 9) สาขาหนองแค 10) สาขาสระบุรี 11) สาขาเดิมบางนางบวช และ 12) สาขาบางปลาหมี่ ผลการสอบทานสรุปได้ ดังนี้

(1) โครงการพักชำระหนี้ต้นเงินและดอกเบี้ยเงินกู้ ณ วันที่ 30 มกราคม 2566 จำนวน 6,683,985 สัญญา มีการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ จำนวน 3,473,630 สัญญา และสัญญาที่เป็น Account Closed จำนวน 2,663,581 สัญญา คงเหลือสัญญาที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ จำนวน 546,774 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 8.18 ของสัญญาทั้งโครงการ

(2) การสอบทานการจัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ ที่ดำเนินการบันทึกในระบบเรียบร้อยแล้วของสาขาทั้ง 12 สาขา ซึ่งมีจำนวน 33,178 สัญญา โดยทำการสุ่มสอบทาน จำนวน 1,991 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 6.00 ของสัญญาที่จัดทำข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ ที่บันทึกในระบบแล้ว

(2.1) ข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ มีการลงนามในเอกสารทั้งผู้กู้ ผู้ค้ำประกันและผู้จำนอง (ถ้ามี) ครบถ้วน จำนวน 1,059 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 53.19 ของจำนวนสัญญาที่สอบทาน

(2.2) ข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ มีการลงนามในเอกสารไม่สมบูรณ์ จำนวน 618 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 31.04 ของจำนวนสัญญาที่สอบทาน จำแนกได้ ดังนี้

(2.2.1) ผู้กู้มีการลงนามในเอกสาร โดยที่ผู้ค้ำประกันและผู้จำนอง (ถ้ามี) ลงนามไม่ครบถ้วน มีจำนวน 587 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 94.98 ของจำนวนสัญญาที่ลงนามในเอกสารไม่สมบูรณ์

(2.2.2) ผู้กู้ไม่มีการลงนามในเอกสาร โดยที่ผู้ค้ำประกันและผู้จำนอง (ถ้ามี) มีการลงนามทั้งครบถ้วน/ไม่ครบถ้วน จำนวน 31 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 5.02 ของจำนวนสัญญาที่ลงนามในเอกสารไม่สมบูรณ์

(2.3) มีการบันทึกข้อมูลในระบบ แต่ไม่พบเอกสารข้อตกลงต่อท้ายหนังสือกู้เงินฯ จำนวน 314 สัญญา คิดเป็นร้อยละ 15.77 ของจำนวนสัญญาที่สอบทาน

(3) ข้อสังเกตจากการสอบทาน

จากสถานการณ์ในช่วงเวลานั้นมีการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการแผ่นดินในสถานการณ์ฉุกเฉิน สาขาจึงไม่สามารถนัดหมายบุคคลจำนวนมากเพื่อทำข้อตกลงหรือสัญญาใดๆ ได้ เพราะอาจมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ธ.ก.ส. จึงดำเนินการพักชำระหนี้ให้แก่ผู้กู้โดยอัตโนมัติ ส่งผลให้การแสดงความประสงค์ของผู้กู้ก่อนการพักชำระหนี้และการลงนามในเอกสารข้อตกลงต่อท้ายสัญญาเงินกู้ โดยให้ผู้ค้ำประกันและผู้จำนองที่ดินลงนามด้วยทุกครั้ง ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งพบข้อสังเกตจากการสอบทานและการสัมภาษณ์ผู้บริหารสาขาดังนี้

(3.1) เอกสารไม่สมบูรณ์ ได้แก่ การลงนามของผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนอง รวมถึงการลงนามของพยาน ผู้ตรวจและผู้อนุมัติเอกสาร

(3.2) การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นไปตามวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. ได้แก่ เอกสารไม่ได้จัดเก็บเข้าแฟ้ม

(3.3) สาขาไม่สามารถติดต่อกู้ค้าได้อย่างสะดวก เนื่องจากลูกค้าอยู่นอกพื้นที่ ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่มีการระบาดของโรค COVID - 19 ที่รุนแรง

(3.4) สาขามีภารกิจเร่งด่วนในการแก้ไขหนี้ NPL

(4) ข้อเสนอแนะจากการสอบทาน : ส่วนงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ดำเนินการชักชวนส่วนงานภูมิภาคให้ติดตามผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนองมาลงนามในเอกสารข้อตกลงต่อท้ายสัญญาเงินกู้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ผู้จำนองหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(5) ความเห็นของฝ่ายจัดการ : กรณีที่ สรป. ตรวจสอบในพื้นที่และพบข้อบกพร่องเป็นประเด็นที่ ธปท. กั้ตรวพบเช่นกัน และเป็นปัญหาที่มีมาต่อเนื่อง นิติกรรมสัญญาที่ไม่สมบูรณ์มีผลต่อความเสียหายกับธนาคาร เมื่อจะใช้สิทธิเรียกร้องทายาทตามกฎหมาย และส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร อันต้องมีผู้รับผิดชอบจึงเห็นควรให้กำหนดการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และไม่ให้มีอีกต่อไป หากยังพบการกระทำดังกล่าวซ้ำ ควรให้มีการลงโทษอย่างจริงจัง

3) การสอบทานตามแนวทางให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

3.1) การสอบทานตามแนวทางให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในปีบัญชี 2565 ธ.ก.ส. ได้กำหนดแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องตามคำสั่งการของ ธปท. เพื่อให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแผนงานครอบคลุมตามมาตรฐานขั้นต่ำทั้ง 9 ระบบ มีแผนงานสำคัญทั้งหมด 19 แผนงานหลัก 35 แผนงานย่อย ซึ่งได้กำกับให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

3.1.1) กำกับให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

3.1.2) รวบรวมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานความคืบหน้าแผนงานขับเคลื่อนงานด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อเสนอรายงานต่อคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายความคุ้มครองของผู้ใช้บริการทางการเงิน (Market conduct) คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

3.1.3) ประสานงานขอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ธปท.

ปีบัญชี 2565 ได้มีการสอบถามส่วนงานในการปฏิบัติตามแผนปรับปรุงด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) จำนวน 13 ส่วนงาน และสอบถามได้ครอบคลุมทั้ง 9 ระบบงาน ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนธันวาคม 2565 สรุปผลการสอบถามได้ ดังนี้

ลำดับ	ระบบงาน	การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (ร้อยละ)
1	ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	100.00
2	ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า	100.00
3	ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน	50.00
4	ระบบที่ 4 กระบวนการขาย	66.67
5	ระบบที่ 5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน	83.33
6	ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า	100.00
7	ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	50.00
8	ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ	100.00
9	ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน	100.00
รวม		83.33

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีการบรรจุวาระในการประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. เพื่อพิจารณานโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เป็นประจำทุกปี บรรจุวาระการประชุมคณะกรรมการฝ่ายจัดการ พิจารณาทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงาน ธ.ก.ส. รวมถึงทบทวนนโยบาย ฯ พิจารณาโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายความคุ้มครองของผู้ใช้บริการทางการเงิน คณะอนุกรรมการธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ตามลำดับ และสื่อสารหลักเกณฑ์ด้าน Market conduct ต่อเนื่องทุกเดือนผ่านช่องทาง ธ.ก.ส.

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนงานดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ปฏิบัติตามคู่มืองานด้านกลยุทธ์การตลาดและผลิตภัณฑ์ ระบุให้ส่วนงานที่ออกผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการให้ครบถ้วน และนำเสนอคณะอนุกรรมการผลิตภัณฑ์ของ ธ.ก.ส. เพื่อประกอบการพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนงานกำหนดให้มีการประเมินบทบาทในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (People Manager) และ Market conduct ของผู้จัดการสาขา ในการควบคุมคุณภาพการขายของพนักงานขาย เพื่อไม่ให้เกิดกรณี Mis-selling แต่ยังไม่มีการกำหนดมาตรการตักเตือนและการลงโทษสำหรับผู้บริหารและพนักงานกรณี Mis-selling หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 66.67 ได้มีการจัดทำเครื่องมือในการเสนอขาย (Sale Sheet) และมีเครื่องมือในการเสนอขายพร้อมทั้งมีการนำเอกสารประกอบการเสนอขาย Sale Sheet ขึ้นเว็บไซต์ ธ.ก.ส. (www.baac.or.th) เพื่มนิยามและให้ความสำคัญในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่อ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ให้งานให้ความสำคัญในการแจ้งข้อมูลและการแจ้งเตือนข้อควรระวัง ในการใช้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า สร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขที่สำคัญสำหรับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร รวมทั้งมีระบบประเมินการขายของพนักงาน เมื่อพนักงานขายปิดการขายและดำเนินกระบวนการเสนอขายเสร็จสิ้น

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 83.33 มีการจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานในหลักสูตรการอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยและประกันชีวิต มีหัวข้อวิชาแนวทางปฏิบัติในการขาย การรู้จักลูกค้า ให้คำแนะนำด้านการประกันและการจัดการค่าสินไหมทดแทน รวมถึงจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา รวมถึงจัดอบรมต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัยผ่านระบบการบริหารจัดการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้านนายหน้าประกันภัยได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนดจัดให้มีการอบรมโดยหลักสูตรสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ (सर.) โดยวิทยากรจาก ธปท. และกำหนดให้พนักงานเรียนรู้เรื่อง Market conduct ผ่านระบบ e-learning โดยมีระบบตรวจสอบจำนวนผู้เข้าเรียน และการวัดผลการเรียนรู้ของพนักงาน ซึ่งใช้วิธีทดสอบความรู้หลักจากการอบรม (Post-Test) ผ่านระบบ e-Learning ผ่านเกณฑ์การเรียนรู้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยกำหนดให้พนักงานเรียนรู้หลักสูตร Market conduct you must-know เป็นเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาตนเองของพนักงาน

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยจัดทำบันทึกซักซ้อมเรื่องการจัดส่งใบแจ้งหนี้ โดยพึงระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัด รวมทั้งการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การทวงหนี้ พ.ศ. 2558 กำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับในการเข้าใช้งานระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า มีการทดสอบระบบ ผ่านระบบต่างๆ เช่น ทดสอบผ่านระบบ SIT Environment ดำเนินการทดสอบโดย บริษัทจากภายนอก โดยสัญญาจ้างระบุให้ ผู้รับจ้างต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีส่วนงานรับฟังและบริหารจัดการเสียงของลูกค้ามีหน้าที่เกี่ยวกับ ควบคุม กำกับติดตามผลการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ รับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน ปัญหา และข้อคิดเห็น รวบรวม จำแนกเรื่อง และวิเคราะห์เสียงของลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อมูลลูกค้าเชิงลึกในแต่ละ Segment ตอบปัญหาและชี้แจงในส่วนที่เกี่ยวข้องติดตามผลการดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้า จัดทำและบริหารฐานข้อมูลเสียงของลูกค้า จัดทำรายงานประเมินผลการรับฟังเสียงของลูกค้า มีการฝึกอบรมในหลักสูตร Training New Agent ให้งาน โดยให้ความรู้

เรื่องผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อ การเงิน การรับเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการทดสอบหลังการอบรมทุกครั้ง รวมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้า 13 ช่องทาง ได้แก่ Call Center Facebook A-Mobile E-mail ธนาคาร พนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า 1593 เว็บไซต์ภาครัฐ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ธ.ก.ส. จดหมาย โทรศัพท์/Fax การสำรวจ/วิจัย กลุ่มรับความคิดเห็น โดยประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ธ.ก.ส. Poster (ติดประกาศที่สาขา) Line Official : @baacfamily และมีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินการ Service Level Agreements : SLA ในแต่ละขั้นตอนให้การจัดการเป็นไปด้วยความเหมาะสม มีมาตรการในการแก้ปัญหาเยียวยาชัดเจน และกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน เนื่องจากความแตกต่างจะอยู่ที่ข้อเท็จจริง พยาน หลักฐาน รายการ ซึ่งปัจจัยภายนอกไม่อาจนำมากำหนดได้ รวมทั้งสรุปผลการบริหารจัดการเสียงของลูกค้า และเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทุกส่วนงานเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ชักซ้อมการให้บริการ นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำมาจัดลำดับวิเคราะห์ ถอดบทเรียนเพื่อการจัดการที่ดี โดยกำหนดเป็นมาตรการ/แนวทางแก้ไขเชิงระบบ ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีแผนการตรวจสอบและสอบทานส่วนงาน ปีบัญชี 2565 9 ระบบ มีแนวทางการตรวจสอบและวิธีการตรวจสอบที่มุ่งเน้นจุดควบคุมทั้งกระบวนการ ได้แก่ การสอบทานเอกสาร หลักฐาน สังเกตการณ์ปฏิบัติงาน สอบถามผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติ การตอบแบบทดสอบประเมินความรู้ของพนักงาน ผู้ปฏิบัติ การสุ่มสอบถามลูกค้า การโทรศัพท์สอบถามคุณภาพการให้บริการ (Call back) และการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery shopping) และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบ มีการนำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คณะกรรมการฯ พิจารณา ระบุกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีเครื่องมือและวิธีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมีการประเมินขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการในกระบวนการขาย เพื่อระบุจุดควบคุมหรือความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น และได้ตรวจสอบภายหลังการขาย เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากแผนการตรวจสอบแล้วยังมีระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) ให้ทุกส่วนงานตอบแบบสอบทานตนเอง และมีระบบ Compliance Center System ซึ่งรวบรวมข้อมูลหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและต้องปฏิบัติไว้ กำหนดให้ส่วนงานบันทึกข้อมูลในระบบดังกล่าวเมื่อมีกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์เพิ่มเติมที่กระทบต่อการปฏิบัติงาน ให้คณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ประจำส่วนงานมีการประชุมอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งสรุปผลเพื่อรายงานให้ฝ่ายจัดการทราบ ผลการสอบทานทั้งที่ปฏิบัติและไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ระบุถึงสาเหตุและปัญหาที่พบนำเสนอแนวทางการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงต่อฝ่ายจัดการที่กำกับดูแล

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 กำหนดการควบคุมการเปิดบัญชีเงินฝาก และระบบแจ้งเตือนเมื่อระบุประเภทลูกค้าไม่เป็นไปตามวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. มีการทดสอบเกี่ยวกับการใช้งานระบบ การลงทะเบียน การซื้อประกัน การชำระเงินด้วยระบบ QR Code และ BAR Code การเรียกดูข้อมูลและการเรียกใบรับรองการทำประกัน



ธ.ก.ส. แจ้งผลการสอบทานให้กับส่วนงานครบถ้วน 13 ส่วนงาน โดยสรุปข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อให้ส่วนงานปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ดังนี้

ส่วนงาน	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ
สงข.	• เน้นย้ำห้ามพนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่รับประกันเงินต้นว่าเป็นผลิตภัณฑ์เงินฝาก โดยควรชี้แจงและแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบถึงกรณีที่ลูกค้าอาจได้รับเงินคืนไม่เท่ากับเงินต้นที่จ่าย ควรชี้แจงว่าหากลูกค้ายกเลิกหรือเวนคืนกรมธรรม์ก่อนครบอายุกรมธรรม์ ลูกค้าอาจได้รับเงินต้นไม่เต็มจำนวน ห้ามใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สื่อสารแล้วอาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์เป็นเงินฝาก เช่น ใช้คำว่า “ฝากเงิน” แทนคำว่า “ชำระค่าเบี้ยประกันภัย” • ในการสื่อสารควรกำหนดให้มีการประเมินการรับรู้และเข้าใจเนื้อหา ขั้นตอน วิธีปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้ครบถ้วน ถูกต้อง • ควรมีระบบติดตามตรวจสอบภายหลังการขาย (Self-monitoring) เพื่อควบคุมให้การขายสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด หากพบว่ามี การปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ผลักดัน ให้สาขานำเรื่องการขายที่ไม่มีคุณภาพมากำหนดเป็นปัจจัยในการพิจารณาประเมิน KPI
สธป.	การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ควรประเมินขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น และจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการกำกับสอบทานที่มุ่งเน้นความเสี่ยงที่กำหนด โดยเป็นการตรวจสอบว่าเป็นไปตามวิธี ขั้นตอนและหลักเกณฑ์ที่กำหนดได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง
ฝกค.	ควรเพิ่มจุดควบคุมกระบวนการขาย โดยผู้จัดการสาขาเป็นผู้ควบคุมดูแล และสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายว่าเป็นไปตามที่กำหนดวิธีปฏิบัติ และต้องดำเนินการอย่างจริงจังหากพบว่ามี การปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน โดยสุ่มสอบทานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ของพนักงานทุกคน เช่น พนักงานไม่มีพฤติกรรมบังคับ กดดัน กระตุ้นหรือเร่งรัดให้ลูกค้าตัดสินใจ ใช้เอกสาร/เครื่องมือประกอบการขาย เพื่อช่วยให้ลูกค้าเข้าใจ หากพบพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ฯ ต้องติดตามกำกับเพื่อให้พนักงานปฏิบัติได้ถูกต้อง ครบถ้วน หากเรื่องร้องเรียนยังไม่ยุติ อยู่ระหว่างสอบสวนทางวินัย ควรแสดงสถานะในระบบ VOC ว่าอยู่ระหว่างดำเนินการทางวินัย และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบ ควรปรับปรุงกระบวนการและการรายงานเรื่องร้องเรียน กำหนด SLA ให้สะท้อนประสิทธิภาพของการจัดการเรื่องร้องเรียนจนจบกระบวนการและพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงสาเหตุ ที่แท้จริง และให้ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในการแจ้งความคืบหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรระบุให้ลูกค้าทราบว่าหากลูกค้าประสงค์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม จะสามารถติดต่อได้ที่ใด ควรพิจารณาทบทวนคำถามในแบบสอบถามให้เจาะจงมากขึ้น และอาจแตกต่างกันสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้ทราบข้อมูลที่สำคัญสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนดให้ต้องแจ้งข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมถึงแจ้งสิทธิที่ลูกค้าพึงได้รับ
ฝกม.	• ควรกำหนดให้มีการประเมินการรับรู้และเข้าใจขั้นตอนวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาการเยียวยา เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้ครบถ้วน ถูกต้อง • ควรกำหนดขั้นตอนการแจ้งผู้เสียหาย ในคู่มือฯ ให้มีรายละเอียดวิธีการแจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ • ควรกำหนดให้มีการรายงานสรุปภาพรวม เรื่องการเยียวยา และความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ทราบอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม



ส่วนงาน	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ
ฝงฝ.	การให้บริการนอกสถานที่ด้วยอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่ Smart Teller Device ยังไม่ได้รับการตอบรับจากสาขามีปริมาณธุรกรรมน้อยมาก หากเทียบกับปริมาณธุรกรรมโดยรวม ควรตรวจสอบสาเหตุปัญหาและอุปสรรคแล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ กระตุ้นให้เพิ่มปริมาณการใช้งาน เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ติดตามให้มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการเสนอขาย เช่น Sales Sheet และ Sale Kit ให้เป็นปัจจุบันทั้งกรณีผลิตภัณฑ์ใหม่ และผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตาม รวมถึงกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เผยแพร่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอยู่เสมอในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ควรจัดทำสื่อที่มีเนื้อหาง่ายต่อการทำความเข้าใจเพื่อสื่อสารกับพนักงานให้นำไปปฏิบัติ ควรมีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบ (Self – Monitoring) เพื่อควบคุมการเปิดบัญชีประเภทอื่นๆ ที่มีเงื่อนไขการรับฝาก ให้เป็นไปตามเงื่อนไข วิธีการ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีเหตุผิดปกติ โดยหากตรวจพบไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ต้องตรวจสอบหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ทันทั่วทั้ง
ฝทน.	ควรกำหนดมาตรการการเตือนและการลงโทษสำหรับพนักงาน ผู้บริหาร และพนักงานกรณี Mis-selling หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct สำหรับเกณฑ์การประเมินผลของผู้อำนวยการสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด ใช้ผลการสุ่ม Call Back มาใช้ประเมินผลบทบาทผู้บริหารในการควบคุมภายใน กำหนดสัดส่วนคะแนนที่ใช้ในการประเมินต่ำมาก ซึ่งอาจไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงด้าน Market Conduct ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ได้ และยังไม่ได้นำกรณี Mis-Selling มาประเมินพนักงานในแต่ละระดับ และไม่สามารถแสดงเอกสารให้เห็นว่าได้ นำผล Call Back มาใช้ประเมินผลงานของพนักงานตามที่ธนาคารกำหนดให้ Market Conduct เป็นวัฒนธรรมองค์กร ควรกำหนดกระบวนการขายตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ให้เป็น Function Competency ของพนักงานในระดับสาขา
ฝปร.	การประชุมผู้บริหารระดับสูง ควรมอบหมายส่วนงานที่ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ขับเคลื่อน และประเมินผล และเป็นศูนย์กลางในการบริหารการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับด้านบริหารสาขา ให้ควบคุมดูแลส่วนงานในระดับภูมิภาคให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยควรนำปัญหาที่พบจากเรื่องร้องเรียน (VOC) ของ ผกค. รวมถึงผลการตรวจสอบด้าน Market Conduct ของ ผตส. สสช. และ สธป. เช่น ผลการสุ่มสอบถามลูกค้า ผลการโทรศัพท์สอบถามคุณภาพการให้บริการ (Call back) และการสอบทานแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery shopping) เป็นต้น และนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสั่งการ/มอบหมายให้ ผสช. สกน. สนจ. และสาขา นำไปปฏิบัติและกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดต่อไป
ฝสบ.	เพื่อให้เป็นไปตามกรอบหลักการ (Principle Based) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของ ธปท. ที่มุ่งเน้นให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการด้วยราคาที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลที่เปิดเผยโปร่งใส และเพียงพอ ควรปรับใบแจ้งหนี้ให้แสดงอัตราดอกเบี้ยในแต่ละบัญชี ดอกเบี้ยค้างชำระที่แสดงว่าเป็นการค้างชำระของช่วงเวลาใด ข้อความแจ้งเตือน “กรณีผิดนัดชำระหนี้ ธนาคารคิดดอกเบี้ยปรับเพิ่มอัตราร้อยละ 3 ต่อปี โดยคำนวณจากต้นเงินที่ผิดนัดชำระ” ซึ่งไม่สอดคล้องตรงกับประกาศอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร ที่ระบุข้อความ “อัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุด บวกส่วนเพิ่มร้อยละ 3” จึงควรปรับปรุงให้ถูกต้องตรงกัน คู่มือปฏิบัติงานสินเชื่อ ด้านเกษตรกร เล่มที่ 3 บทที่ 201.04 การแจ้งหนี้และการเร่งรัดหนี้ ระบุให้ต้องแจ้งหรือส่งใบแจ้งหนี้ถึงลูกค้า ก่อนถึงกำหนดชำระหนี้เงินกู้พอสมควร ซึ่งเป็นการใช้ดุลพินิจของแต่ละสาขา ควรทบทวนการกำหนดระยะเวลาการแจ้งหนี้ให้สอดคล้องกับประเภทการกำหนดชำระคืน เช่น กรณีรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน รายปี



ส่วนงาน	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ
ฝสข.	เป็นต้น ให้มีการรอบระยะเวลาการแจ้งหนี้ที่ชัดเจนเพื่อให้สาขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามบันทึกที่ ฝสข/ว 1508 วันที่ 7 มิถุนายน 2565 และพบคำชี้แจงผลิตภัณฑ์บางผลิตภัณฑ์ ไม่ระบุแนวทาง และรายละเอียดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และ พ.ร.บ. การทวงหนี้ พ.ศ. 2558 จึงควรทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติงาน/คำชี้แจง/บันทึกชั่งชั่งของทุกผลิตภัณฑ์ ให้มีรายละเอียดที่สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เช่น เวลาทวงหนี้ วันจันทร์-ศุกร์ ระหว่าง 08.00 – 20.00 น. วันหยุดราชการ 08.00 – 18.00 น. ทวงหนี้ได้วันละ 1 ครั้ง ห้ามทวงถามหนี้กับคนอื่น ซึ่งมีใช้ลูกหนี้ ห้ามบอกความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่น ไม่ให้ประจานลูกหนี้ หรือทำให้ลูกหนี้เสียชื่อเสียง ยกเว้น สามเณร ภรรยา บุพการี หรือผู้สืบสันดานของลูกหนี้ เป็นต้น ควรมีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบ (Self - Monitoring) เพื่อควบคุมการตัดชำระหนี้เงินกู้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขวิธีการ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีเหตุผิดปกติ โดยหากตรวจพบไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ต้องตรวจสอบหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ทันท่วงที
สพก.	ควรกำหนดส่วนงานทำหน้าที่สอบทานและประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ Market Conduct โดยควรกำหนดให้ 1 st Line ติดตามตรวจสอบภายหลังการขายและให้บริการของพนักงานในสังกัด (Self-Monitoring) โดยผู้บริหารสาขา สนจ. ฝสข. และส่วนงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ในสนญ. เพื่อให้ธนาคารสามารถประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายเป็นไปได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ในส่วนของ 2 nd Line มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ให้กำกับ สอบทานตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับ และ 3 rd Line ก็ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ให้ตรวจสอบเพื่อให้เป็นไปตามคู่มือ วิธีปฏิบัติ คำชี้แจง และหลักเกณฑ์ภายในที่ธนาคารกำหนดไว้ให้เรียบร้อยแล้ว เพื่อสนับสนุนกระบวนการติดตาม และตรวจสอบตามหลักของ 3 Lines of Defense ให้เกิดประสิทธิผล
สพน.	ควรจัดทำสื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เนื้อหาที่ใช้สื่อสารกับพนักงาน ครอบคลุมเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหน้าที่ของพนักงาน ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เช่น เนื้อหาที่กล่าวถึงเจตนาธรรมของหลักเกณฑ์ควบคู่กับวิธีปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้พนักงานเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market Conduct
ฝปท.	บริการด้านสินเชื่อในรูปแบบดิจิทัล (Digital Lending) กรณีลูกค้าชำระหนี้แล้ว แต่หนี้ไม่ถูกตัดออกจากสัญญาเงินกู้ และระบบมีการหักเงินออกจากบัญชีเงินฝาก ในวันทำการถัดไป ผกธ. จะตรวจสอบรายการ และปรับปรุงรายการชำระหนี้ให้กับลูกค้าอัตโนมัติ ดังนั้น ควรมีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบ (Self - Monitoring) เพื่อควบคุมการตัดชำระหนี้เงินกู้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขวิธีการและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีเหตุผิดปกติ โดยหากตรวจพบไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ต้องตรวจสอบหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ทันท่วงที ติดตามให้มีการทบทวนและปรับปรุงเอกสารที่ใช้ในการเสนอขาย เช่น Sales Sheet และ Sale Kit ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งกรณีผลิตภัณฑ์ใหม่ และผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยมีมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตาม รวมถึงกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เผยแพร่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอยู่เสมอในการสื่อสาร ควรกำหนดให้มีการประเมินการรับรู้และเข้าใจเนื้อหาขั้นตอน วิธีปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้ครบถ้วน ถูกต้อง
ฝตส.	การสอบทานคุณภาพการให้บริการ (Call back) ให้หลากหลายผลิตภัณฑ์ และครอบคลุมทุกพื้นที่ผลิตภัณฑ์ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้นำผลการตรวจสอบด้าน Market Conduct รวมถึงข้อมูลแวดล้อมไปวิเคราะห์ เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการขาย การปฏิบัติงานอื่น ๆ ตลอดจนนำไปกำหนดเป็นเกณฑ์ประเมินผล การปฏิบัติงานพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่ ฝปท. กำหนด

ส่วนงาน	ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ
สพภ.	พบทวนเอกสารประกอบการเสนอขาย เอกสารชี้ชวน จะต้องได้รับความเห็นชอบจากบริษัทโดยมีชื่อและสัญลักษณ์ ของบริษัทให้เห็นเด่นชัด และมีข้อความที่แสดงว่าธนาคารเป็นนายหน้า ฯ ในทุกผลิตภัณฑ์ ในการขายผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารไม่ได้เป็นผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์เอง ในการคัดเลือกควรต้องพิจารณาคัดเลือก ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมต่อลูกค้าทั้งเงื่อนไขและราคา ต้องวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ โดยประเมิน ลักษณะ เงื่อนไข และความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ หากมีข้อมูลไม่เพียงพอในการวิเคราะห์ หรือเห็นว่าไม่เป็นธรรม ต่อลูกค้าต้องปฏิเสธ การขายผลิตภัณฑ์นั้น เนื่องจากผลการ Call back ของ ผตส. พบข้อมูลพนักงานไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมในการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย (4 ไม่) ส่วนงานควรมี ระบบติดตามตรวจสอบภายหลังการขาย (Self-monitoring) เพื่อควบคุมให้การขายสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ที่ ธพท. กำหนด หากพบว่ามีกรปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสม ต้องตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ผลักดันให้สาขานำเรื่องการขายที่ไม่มีคุณภาพมากำหนดเป็นปัจจัยในการพิจารณาประเมิน KPI

3.2) การสอบทาน ผสข./สทน. ในการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct ของสาขา สธป. ได้ดำเนินการสอบทานการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กับ ผสข. สทน. และ สนจ. รวมจำนวน 6 ระบบงาน และสาขา รวมจำนวน 8 ระบบงาน โดยสอบทาน/สัมภาษณ์การดำเนินงาน รวมถึงสังเกตการณ์ การนำเสนอผลิตภัณฑ์และการ ให้บริการ ตามนโยบาย Market conduct เพื่อนำข้อมูลมาสรุปรายงานผลการสอบทาน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ส่วนงาน ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ตั้งแต่มิถุนายน – เดือนธันวาคม 2565

3.2.1) สรุปผลการสอบทานส่วนงาน ผสข./สทน. จำนวน 6 ระบบงาน สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ลำดับที่	ระบบงาน	ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (ร้อยละ)
1	ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	98.00
2	ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน	55.00
3	ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน	100.00
4	ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	96.00
5	ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ	100.00
6	ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน	73.33
รวมทุกระบบ		88.89

สรุปผลการสอบทานฝ่ายกิจการสาขาในภาพรวมมีผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับดี – ดีมาก ประเมิน ระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง – ค่อนข้างต่ำ โดยผลการสอบทานในการปฏิบัติ ตามมาตรฐานขั้นต่ำ ทั้ง 6 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 98 ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารนโยบายและแผนขับเคลื่อนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับได้รับทราบและปฏิบัติ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบงานในบทบาทหน้าที่

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ มีกระบวนการกำหนด KPI ให้กับส่วนงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด แล้วนำมาปรับให้เหมาะสมตามข้อมูลจริง เพื่อให้ส่วนงานสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย แต่พบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการนำข้อร้องเรียนมาเป็นปัจจัยในการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจะใช้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำคัญ และการประเมินขีดความสามารถหลักขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และกระบวนการทำงานมาเป็นปัจจัยในการประเมินพนักงานในสังกัด

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยส่วนงานได้สอดแทรกให้ความรู้เรื่องการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กับพนักงานในสังกัดอยู่เสมอ ในการประชุมผู้บริหาร ประชุมส่วนงานตามสายงาน และการวัดผลการเรียนรู้และการวัดผลเชิงคุณภาพ

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 96 โดยการมอบหมายพนักงานรับผิดชอบในระบบ VOC และนำมาสื่อสารในที่ประชุมผู้บริหาร การสรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกเดือน เพื่อกำกับ ติดตามและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางธนาคาร และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย และเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยส่วนงานทำการสุ่มตรวจสอบ สุ่มสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด จัดทำ Check list พฤติกรรมเสี่ยงของพนักงาน และมีการสื่อสารให้ความรู้และทำความเข้าใจถึงมาตรการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 73.33 โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและมีคู่มือพร้อมทั้งมีการทดสอบ กำหนดแผนงาน (BCP) รองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้าหรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า ทบทวนและปรับปรุงแผนงาน (BCP) ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ และกรณีมีเหตุจำเป็นที่ต้องหยุดให้บริการชั่วคราวโดยทราบล่วงหน้า ต้องแจ้งการดำเนินงานดังกล่าวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าโดยรวดเร็ว แต่มีบางประเด็นที่ยังปฏิบัติไม่ครบถ้วน ได้แก่ ไม่ได้ซักซ้อมส่วนงานในสังกัดเรื่องการติดป้ายแจ้งเตือนกล้องวงจรปิดกำลังทำงาน เพื่อป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าทราบ

3.2.2) สรุปผลการสอบทานส่วนงาน สนจ. จำนวน 6 ระบบงาน สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ลำดับที่	ระบบงาน	ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (ร้อยละ)
1	ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	97.78
2	ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน	55.56
3	ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน	100.00
4	ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน	95.56
5	ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ	100.00
6	ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน	70.37
รวมทุกระบบ		88.27

สรุปผลการสอบทาน สนจ. ในภาพรวมมีผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับดี – ดีมาก ประเมินระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง – ค่อนข้างต่ำ โดยผลการสอบทานในการปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ ทั้ง 6 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 97.78 ผู้บริหารได้สื่อสารนโยบายและแผนขับเคลื่อนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้แก่ผู้จัดการสาขา ในการประชุมผู้บริหารประจำทุกเดือน ชักซ้อมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบการทำงานที่เกี่ยวข้องด้าน Market conduct

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 55.56 ในการทำข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานระหว่าง สนจ. กับ สาขาในสังกัด โดยให้ความสำคัญการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องพบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการนำข้อร้องเรียนมาเป็นปัจจัยในการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 มีแผนการจัดอบรมให้กับพนักงานในสังกัดทุกสายงานสื่อสารและให้ความรู้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นแผนที่สอดคล้องกับ KPI และให้พนักงานทำแบบทดสอบเพื่อวัดผลการเรียนรู้

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 95.56 โดยมีคำสั่งมอบหมายพนักงานผู้รับผิดชอบในระบบ VOC เพื่อรวบรวมประเด็นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้ามาวิเคราะห์ปัญหา เพื่อกำกับติดตามและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาร้องเรียนซ้ำ ติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาและนำไปสื่อสารในการประชุมผู้บริหารทุกเดือน เพื่อชักซ้อมให้กับพนักงานในสังกัด อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรับฟังเสียงของลูกค้าของธนาคารและช่องทางเพิ่มเติม

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีการควบคุม กำกับ ตรวจสอบสาขา จากการตรวจเยี่ยมสาขา สุ่มตรวจสอบสาขา สังเกตการณ์ปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร จัดทำ Check list เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงาน และมีการสื่อสารให้ความรู้และทำความเข้าใจถึงมาตรการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 70.37 โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และมีคู่มือพร้อมทั้งมีระบบการทดสอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กำหนดแผนงาน (BCP) รองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ให้มีการทบทวนแผนงานรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทุกๆ ปี สุ่มตรวจการปฏิบัติงานของสาขาในการติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งพบว่าบางสาขางานไม่ได้ตรวจสอบและซักซ้อมให้กับสาขาในสังกัด ติดป้ายแจ้งเตือนเรื่องกล้องวงจรปิดกำลังทำงาน เพื่อป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปทราบ

3.2.3) สรุปผลการสอบทานส่วนงานสาขา จำนวน 8 ระบบงาน สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

ลำดับที่	ระบบงาน	ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (ร้อยละ)
1	ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง	96.67
2	ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน	70.00
3	ระบบที่ 4 กระบวนการขาย	100.00
4	ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน	90.00
5	ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า	96.67
6	ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน	90.00
7.	ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ	100.00
8.	ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน	86.00
รวมทุกระบบ		90.94

สรุปผลการสอบทานสาขา ในภาพรวมมีผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับพอใช้ – ดีมาก ประเมินระดับความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง – ค่อนข้างต่ำ โดยผลการสอบทานในการปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ ทั้ง 8 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 96.67 ผู้บริหารสาขามีการสื่อสารนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ในการประชุมพนักงานสาขาทุกเดือน มีการพูดคุย Morning talk ทุกวัน เพื่อซักซ้อมการให้บริการลูกค้า ซึ่งผู้บริหารสาขาได้ปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานสาขา ให้ความสำคัญและใส่ใจลูกค้าในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน ผู้บริหารสาขามีคำสั่งมอบหมายให้กับหัวหน้าแต่ละสายงานทำหน้าที่ กำกับ ตรวจสอบ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติของธนาคาร

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 70 โดยการกำหนดเป้าหมายเป็นทีมและรายคน ไม่ได้กำหนดเป้าหมายการขายผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่ง แต่ยังพบว่าบางสาขามีการกำหนดเป้าหมายการขายผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งเป็นการเฉพาะสูงกว่าผลิตภัณฑ์อื่น เช่นบัตร ATM เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต รวมทั้งได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับทำประกันภัย การอธิบายผลิตภัณฑ์เพียงสั้น ๆ ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ และไม่นำข้อร้องเรียนมาเป็นปัจจัยในการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนการรับลูกค้าและให้บริการได้ครบถ้วน ระบุข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าทราบได้อย่างถูกต้อง โดยมอบหมายพนักงานให้สามารถขายผลิตภัณฑ์ได้ทุกประเภท ยกเว้นผลิตภัณฑ์ประกันภัยซึ่งต้องเป็นพนักงานที่มีใบอนุญาตนายประกันเท่านั้น ในการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การประชุมกลุ่มลูกค้าจะมีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ ธ.ก.ส. หากลูกค้ามีความสนใจให้ดำเนินการติดต่อที่ ธ.ก.ส. ในการสอบถามตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน โดยการพิสูจน์ตัวตน ใช้บัตรประชาชนตรวจสอบผ่านโปรแกรม BAAC Smart Information ของ ธ.ก.ส. ซึ่งสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลที่มีการอัปเดตล่าสุดได้

ระบบที่ 5 การสื่อสารและให้ความรู้พนักงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 90 โดยผู้บริหารสาขาสื่อสารชักชวนในการประชุมสาขาในเรื่องวิธีปฏิบัติงาน บันทึกเวียน ส่งเสริมให้พนักงานเข้าศึกษาความรู้ผ่านระบบ E-learning และนำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน โดยดูผลจากการปฏิบัติงานของพนักงานและการตอบรับจากลูกค้า

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 96.67 ผู้บริหารสาขาสื่อสารนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า มีการติดประกาศประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบว่าธนาคารมีการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ศึกษาพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ การจัดเก็บเอกสารที่มีข้อมูลของลูกค้า จัดเก็บในตู้ลิ้นชักที่มีกุญแจล็อก หรือจัดเก็บในหีบบัตร การใช้กระดาษรีไซเคิลตรวจสอบไม่ให้มีข้อมูลลูกค้าปรากฏ เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 90 โดยคำสั่งมอบหมายพนักงานผู้รับผิดชอบในระบบ VOC และมีการรายงานให้ผู้บริหารสาขาทราบทุกครั้ง นำเข้าที่ประชุมพนักงานสาขาทุกเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ประเด็นปัญหาร่วมกันและหาแนวทางแก้ไขป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าให้ลูกค้าทราบ

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยการติดตามดูแลการควบคุม และการสอบทานการปฏิบัติงานหรือการให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ด้วยการซักซ้อมในการประชุมสาขา สุ่มสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานจากการสอบถามลูกค้า ตรวจสอบรายงานสิ้นวัน ระบบประเมินการเสนอขายของพนักงาน ผู้บริหารสาขามีการสื่อสารพูดคุยกับพนักงานถึงบทลงโทษทางวินัย ธ.ก.ส. การให้พนักงานดูแลรักษาสถานที่ของตนเอง เพื่อป้องกันการทุจริต และให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. อย่างเคร่งครัด และมีการสื่อสารให้ความรู้และทำความเข้าใจถึงมาตรการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและพนักงานที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการและหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนด

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 86 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กำหนดแผนงาน (BCP) รองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน และได้ทดสอบแผนฉุกเฉินตามคู่มือปฏิบัติ ในการตรวจสอบการติดตั้ง และการใช้งานของกล้องวงจรปิด ได้มีการจัดบันทึกผลการตรวจสอบทั้งรายวันและรายเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการติดป้ายแจ้งเตือนกล้องวงจรปิดกำลังทำงาน เพื่อป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้าทราบ แต่ยังพบว่าบางสาขายังไม่ได้ดำเนินการติดป้ายแจ้งเตือน และควรให้มีการทบทวนแผนงานรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทุก ๆ ปี

ทั้งนี้ ได้สรุปข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อให้ส่วนงานปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct) ดังนี้

1. ให้ ฝสข. สนจ. สกน. และสาขานำข้อร้องเรียน และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเป็นธรรม (Market conduct) มาเป็นปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด
2. กำกับติดตามให้สาขาในสังกัดติดป้ายประกาศหรือแจ้งเตือนเพื่อให้สังเกตเห็นได้ง่ายและชัดเจนบริเวณ ที่มีการติดตั้งระบบ CCTV ว่ากล้องวงจรปิดกำลังทำงานเพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
3. กำกับติดตามให้พนักงานสร้าง QR Code ประจำตัวและจัดวางไว้บริเวณพื้นที่บริการของพนักงานทุกคน และให้นำลูกค้าสแกนเพื่อประเมินการเสนอขายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ
4. เมื่อพบปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือพบว่ามีกรปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ควรให้ ส่วนงานในสังกัดกำหนดแนวทางการประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน เพื่อการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือร้องเรียนซ้ำอีก
5. มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมของพนักงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

6. ไม่ควรให้มีการกำหนด KPI ด้านการขายที่ให้น้ำหนักกับเป้าหมายผลิตภัณฑ์บางประเภทสูงเกินไปจนอาจนำไปสู่การเสนอขายที่ขาดคุณภาพหรือไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด
 7. ติดตามประกาศประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าของธนาคารให้กับลูกค้าและผู้ให้บริการได้รับทราบในจุดที่สามารถเห็นได้ชัดเจน
 8. ควบคุม กำกับ และติดตามให้พนักงานในสังกัดให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ Market conduct อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะการควบคุมการปฏิบัติงานในกระบวนการขาย
- รวมทั้ง ได้ส่งรายงานสรุปผลการสอบทานและข้อเสนอแนะให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และได้รายงานผลการแก้ไขเสนอฝ่ายจัดการทราบ

4) การสอบทานการให้บริการของสาขาแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery Shopping)

ปีบัญชี 2565 มีการจัดทำโครงการสอบทานการให้บริการของสาขาแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Mystery shopping) โดยการลงพื้นที่สอบทานการให้บริการลูกค้าในพื้นที่ 10 ฝสข. และ สกน. ระหว่างวันที่ 10 ตุลาคม – 18 พฤศจิกายน 2565 จำนวน 67 สาขา โดยมีประเด็นในการสอบทาน การเปิดเผยและสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้ และการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์สาขา สรุปได้ ดังนี้

4.1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญและเป็นปัจจุบันให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในอาเซียน (ASEAN CG Scorecard) หลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติของ ธ.ก.ส. กำหนดให้สาขาเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ผู้มีส่วนได้เสียรับรู้ ดังนี้

4.1.1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ผลการสอบทาน ดังนี้

แนวปฏิบัติ	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยต่างๆ	56	83.58
2. การเปิดเผยข้อมูลการรับแจ้งเปิดบัญชี	51	76.12
3. การเปิดเผยข้อมูลค่าบริการและค่าธรรมเนียม	46	68.66
4. ขั้นตอนการบริการ/ปฏิบัติงาน/ระยะเวลา	44	65.67
5. การดูแลข้อมูลบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน	41	61.19
6. การเปิดเผยข้อมูลปฏิญญา ธ.ก.ส.	35	52.24
7. การเปิดเผยข้อมูลงบการเงินประจำปีของธนาคาร	17	25.37

4.1.2) การให้บริการประกันภัย ตามคู่มือการปฏิบัติงานด้านนายหน้าประกันภัย ผลการสอบทาน ดังนี้

แนวปฏิบัติ	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. ติดป้ายช่องทางการให้บริการด้านประกันภัย	62	92.54
2. ติดตามประกาศใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต/ประกันวินาศภัย	58	86.57
3. มีการจัดพื้นที่การให้บริการเฉพาะด้านประกันภัย	51	76.12
4. ติดตามประกาศข้อแนะนำสำหรับผู้ซื้อประกันภัยผ่านธนาคาร (12 ประการ)	35	52.24



4.1.3) การมีช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer : VOC) ตามคู่มือและวิธีปฏิบัติ
ผลการสอบทาน ดังนี้

แนวปฏิบัติ	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์สำหรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (หน้าห้องผู้จัดการสาขา)	56	83.58
2. มีกล่องแสดงความคิดเห็น	40	59.70
3. ติดโปสเตอร์สื่อสารช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC)	37	55.22

4.1.4) การประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing) ตามนโยบาย
การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ผลการสอบทาน ดังนี้

แนวปฏิบัติ	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. มีแผ่นประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (whistle Blowing)	4	5.97
2. ไม่มีแผ่นประชาสัมพันธ์การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (whistle Blowing)	63	94.03

4.1.5) การติดตั้งระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ตามคู่มือการรักษาความปลอดภัยในอาคารสำนักงาน
ผลการสอบทาน ดังนี้

แนวปฏิบัติ	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. มีกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ด้านหลัง teller	67	100
2. มีป้ายกำกับ "ว่าพื้นที่นี้มีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่"	43	64.18

4.2) การทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์สาขา

4.2.1) การจัดให้ลูกค้าแสดงตัวตน (KYC) ผลการสอบทาน ดังนี้

เรื่อง	จำนวน/สาขา		ร้อยละ	
1. มีการขอบัตรประชาชนจากลูกค้า	52		77.61	
2. ไม่ได้ขอบัตรประชาชนจากลูกค้า	15		22.39	
3. หากลูกค้าไม่ได้นำบัตรประชาชนมาสามารถทำธุรกรรมได้หรือไม่	ไม่ได้	ได้	ไม่ได้	ได้
	49	10	73.13	14.93

4.2.2) การอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ได้แก่ การสมัครใช้บริการ ธ.ก.ส. A-mobile
การคิดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยของผลิตภัณฑ์ การเปิดบัญชีและการฝากเงินขั้นต่ำ การทำบัตร ATM
การสมัครใช้บริการ SMS และเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ฯลฯ ผลการสอบทาน ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
1. ธ.ก.ส. A-Mobile	24	35.82
2. ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก (ออมทรัพย์ และออมทรัพย์พิเศษ)	28	41.79
3. บัตร ATM/บัตรเดบิต	13	19.40
4. ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้แก่ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (เพิ่มรัก)	2	2.99

4.2.3) สาขาได้อธิบายรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ครบถ้วน ถูกต้อง รวมทั้งชี้แจงข้อจำกัดผลิตภัณฑ์และบริการ และความเชื่อมโยงของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ผลการสอบทาน ดังนี้

การอธิบายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	จำนวน/สาขา	ร้อยละ
ความถูกต้อง ครบถ้วนของผลิตภัณฑ์	54	80.60
ข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์และบริการ	48	71.64
ความเชื่อมโยงของผลิตภัณฑ์ต่างๆ	32	47.76

4.3) ข้อสังเกตที่พบจากการสอบทาน

4.3.1) พนักงานนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้อง แต่ยังไม่สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้ลูกค้ามีข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

4.3.2) การใช้คำพูดแนะนำผลิตภัณฑ์เพิ่มรักในลักษณะของการฝากเงินแทนการชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต อาจทำให้ลูกค้าเข้าใจผิดว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นการฝากเงิน

4.3.3) กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเกี่ยวกับการจัดให้ลูกค้าแสดงตนได้อย่างถูกต้องตามหลักการแห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สาขาต้องดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ซึ่งพนักงานบางสาขาไม่ให้ความสำคัญกับการจัดให้ลูกค้าแสดงตน (KYC) และไม่ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจส่งผลให้ ธ.ก.ส. ถูกเปรียบเทียบปรับจากสำนักงาน ป.ง. และลูกค้าอาจเกิดความรู้สึกว่า ธ.ก.ส. ไม่ได้เคร่งครัดเรื่องกฎหมาย จึงไม่จำเป็นต้องนำบัตรประชาชนมาแสดงตนขณะทำธุรกรรมทางการเงินทุกครั้งก็ได้

4.4) สิ่งที่ควรนำมาปรับปรุงแก้ไข

4.4.1) การชี้แจงข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ด้านเงินฝาก เช่น จำนวนเงินเปิดบัญชีขั้นต่ำ ระยะเวลาการฝาก อัตราดอกเบี้ย ค่ารักษาบัญชี ข้อควรระวัง (การทำธุรกรรมข้ามเขต) เป็นต้น (2) ผลิตภัณฑ์บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วงเงินบัตรการปรับเพิ่ม/ลดวงเงินบัตร ค่าธรรมเนียม เงื่อนไขสิทธิประโยชน์ ข้อควรระวังต่าง ๆ และช่องทางการติดต่อ ธ.ก.ส. เป็นต้น (3) ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต เช่น วงเงินที่คุ้มครอง เงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น (4) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ เช่น วงเงิน ระยะเวลาการผ่อนชำระอัตราดอกเบี้ย/เบี้ยประกันค้ำประกันชำระ ค่าบริการต่างๆ ข้อควรระวังในเรื่องสำคัญ เป็นต้น

4.4.2) พนักงานไม่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์เพียงพอที่จะนำเสนอให้กับลูกค้า ธ.ก.ส. ควรจัดหาระบบสนับสนุนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเสนอได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และมีรูปแบบการนำเสนอขั้นต่ำที่เหมือนกันทุกสาขา เช่น การจัดทำ Pattern การนำเสนอผลิตภัณฑ์

4.4.3) การอบรมให้ความรู้พนักงาน ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ใหม่ ก่อนขายผลิตภัณฑ์ควรจัดการอบรม เช่น การสัมมนา หรือ Video Conference เป็นต้น เพื่อสื่อสารข้อมูลเนื้อหาของผลิตภัณฑ์ เน้นการสื่อสารแบบ 2 ทาง เพื่อให้มีการหารือและตอบข้อซักถาม และ (2) หลังขายผลิตภัณฑ์ ควรจัดการอบรมทุกครั้งที่มีการปรับปรุงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ และอบรมเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้พนักงาน

4.4.4) ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ควรทำการสุ่มตรวจสอบการให้บริการของพนักงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ รวมถึงมีระบบประเมินคุณภาพการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของพนักงาน เบื้องต้นอาจเน้นลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

4.4.5) การปรับปรุงแบบการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์และโปสเตอร์ต่าง ๆ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะอาด รวมทั้งมีการออกแบบให้ทันสมัยและประหยัดพื้นที่

4.4.6) การปรับปรุง Product Catalog ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4.4.7) ส่วนงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ชักชวนการนำเสนอให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจง่ายและชัดเจน

4.5) ความเห็นของฝ่ายจัดการ : ขอให้สื่อสารผลการตรวจกับฝ่ายจัดการและส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขและกำชับให้มีการปฏิบัติให้ถูกต้อง

5) การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศและธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

5.1) การกำกับกระบวนการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. ผ่านระบบ DMS Data Acquisition

ตามที่ ธปท. กำหนดให้ ธ.ก.ส. จัดทำชุดข้อมูลเกี่ยวกับธุรกรรมประเภทต่าง ๆ (Data Set) รายงานให้ ธปท. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ผ่านระบบบริการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (DMS Data Acquisition) เพื่อดำเนินการทบทวนความพร้อมของกระบวนการในการจัดทำและนำส่งข้อมูล (Dataset) ของแต่ละส่วนงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ได้จัดทำแบบสอบทานการกำกับกระบวนการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. ผ่านระบบ DMS Data Acquisition โดยสอบทานส่วนงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 14 ส่วนงาน เพื่อตอบแบบสอบทานการกำกับกระบวนการจัดส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ ธปท. ผ่านระบบ DMS Data Acquisition จากผลการสอบทานพบว่า ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติเป็นไปตามกระบวนการในการจัดทำและนำส่งรายงานข้อมูล สรุปผลการสอบทาน ดังนี้

5.1.1) ด้านสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ

- (1) มีการจัดหาคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์อื่นๆ ตามที่ ธปท. กำหนด และดำเนินการ ดังนี้
 - สามารถดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ลูกข่ายให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา
 - จัดให้คอมพิวเตอร์ลูกข่ายมีระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) มีการปฏิบัติตามวิธปฏิบัติ คู่มือการใช้งาน และแนวทางการปฏิบัติงานตามที่ ธปท. กำหนด
- (3) มีการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับสำหรับกระบวนการเพื่อความปลอดภัยในการให้บริการด้านการเงิน ชุดคำสั่งของธนาคาร คู่มือการใช้งาน เว้นแต่เป็นการเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

5.1.2) ด้านกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานส่ง ธปท.

- (1) มีการจัดเตรียมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ XML Data Set ตามที่ ธปท.กำหนด
- (2) ลักษณะของข้อมูลมีความซับซ้อน เช่น ต้องรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งทั้งภายในส่วนงานและนอกส่วนงาน การเข้าถึงข้อมูลในบางระบบมีการจำกัดการเข้าถึงซึ่งสามารถเข้าใจเฉพาะกลุ่มผู้ดูแล เป็นต้น
- (3) กรณีส่วนงานจัดทำรายงานด้วยตนเอง ได้มีการศึกษารายละเอียดรวบรวมข้อมูล และกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำที่ชัดเจน
- (4) กรณีส่วนงานประสานส่วนงานอื่นทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำรายงาน ได้มีการศึกษารายละเอียด หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายส่วนงานที่รับผิดชอบประมวลผลข้อมูลพร้อมกับการกำหนดช่องทางในการนำส่งข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำที่ชัดเจน

(5) มีการกำกับติดตามในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน ทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน

5.1.3) ด้านการจัดส่งข้อมูลผ่านระบบ DMS และกระบวนการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูล

(1) ดำเนินการจัดส่งข้อมูลผ่านระบบ DMS

(2) มีการกำหนดเวลาในการจัดส่งข้อมูลที่ชัดเจน (เช่น รายวัน/รายสัปดาห์/รายเดือน/รายไตรมาส/เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น)

(3) ก่อนการนำส่งข้อมูลรายงาน ธปท.

(3.1) มีการตรวจทานความถูกต้อง ครบถ้วน ของข้อมูล ตามเกณฑ์ที่ ธปท. กำหนด ก่อนนำส่งทุกครั้ง

(3.2) การจัดส่งข้อมูลเป็นไปตามระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด

(4) มีการติดตามกำกับการจัดส่งข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ ธปท. กำหนด

(5) หลังการนำส่งข้อมูล มีการตรวจสอบสถานะในแต่ละกระบวนการตามรูปแบบของข้อมูล (Basic/Complex/Cross Validation) ดังนี้

(6) การตรวจสอบเบื้องต้น (Basic Validation)

- มีการติดตามผลการตรวจสอบเบื้องต้น โดยเรียกดูทันทีภายหลังการนำส่งข้อมูล

- กรณีนำส่งข้อมูลไม่ผ่าน มีการแก้ไขข้อผิดพลาดใน Data Set แล้วจัดส่งข้อมูลบนระบบ DMS ใหม่

(7) การตรวจสอบเชิงซ้อน (Complex Validation)

- มีการติดตามผลการตรวจสอบเชิงซ้อน โดยเรียกดูในวันถัดไป

- กรณีนำส่งข้อมูลไม่ผ่าน มีการแก้ไขข้อผิดพลาดใน Data Set แล้วจัดส่งข้อมูลบนระบบ DMS ใหม่

(8) การตรวจสอบข้าม Data Set (Cross Validation)

- มีการติดตามผลการตรวจสอบข้าม Data Set โดยเรียกดูในวันถัดไปหลังจากวันที่ ธปท.

ได้รับ Data Set ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันครบถ้วนแล้ว

- กรณีนำส่งข้อมูลไม่ผ่าน มีการแก้ไขข้อผิดพลาดและนำส่งคำขอแก้ไขข้อมูล (Adjustment Request) พร้อมกับ Data Set ที่แก้ไขแล้วมายัง ธปท. ผ่านทางระบบของ ธปท.

- กรณีที่ข้อมูลผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเบื้องต้น การตรวจสอบเชิงซ้อน และการตรวจสอบข้าม Data Set แล้วแต่จำเป็นต้องแก้ไขข้อมูล มีการนำส่งคำขอแก้ไขข้อมูล (Adjustment Request) พร้อมกับ Data Set ที่แก้ไขแล้วมายัง ธปท. ผ่านระบบ

5.1.4) ด้านการรายงานและประเมินผล

(1) มีการรายงานสรุปผลการนำส่งข้อมูล ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ ทุกครั้งที่รายงาน

(2) มีการประเมินผลส่วนงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรายงานข้อมูลต่อ ธปท.

(3) มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (รายคน/รายทีม/ส่วนงาน)

5.1.5) ด้านการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบ DMS data Acquisition

(1) มีการทำหนังสือแสดงความตกลงใช้บริการ DMS ตามแบบที่ ธปท. กำหนด

(2) มีการทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลแต่งตั้ง/ทำหน้าที่ผู้จัดการสิทธิการใช้งานบริการ DMS ตามแบบที่ ธปท. กำหนด เพื่อกำหนดสิทธิในการใช้บริการ DMS ให้กับผู้ปฏิบัติงาน

สรุปผลการดำเนินการ : ธ.ก.ส. ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนดได้อย่างครบถ้วน

5.2) การสอบทานตามกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF) version2 ธปท. มีหนังสือที่ ธปท.ผตท.(01) ว. 1183/2564 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2564 เรื่อง กรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF) โดยเป็นการยกระดับการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงด้านไซเบอร์ของธนาคาร ซึ่งเป็น version2 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประจำปี 2564 เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินฯ ดังกล่าว จากการสอบทานพบว่า ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติเป็นไปตามกรอบการประเมินความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Resilience Assessment Framework : CRAF) version 2

5.2.1) มีการกำหนดตัวชี้วัด (Benchmarks or target performance metrics) ที่สะท้อนถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดทำตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator : KRI) ด้านไซเบอร์ ได้แก่ Awareness Training Completeness Cyber Drill การบริหารจัดการช่องโหว่ที่มีระดับความเสี่ยงสูงประจำปีบัญชี (ภายใต้โครงการ ISO 27001) และ ร้อยละของจำนวนที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตรวจพบไวรัสและสามารถกำจัดไวรัสได้ภายใน 48 ชั่วโมง

5.2.2) มีทะเบียนทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบงาน และข้อมูล ที่สามารถเชื่อมโยง นำมาใช้บริหารจัดการ และระบุความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำกระบวนการนำเข้าข้อมูลฮาร์ดแวร์ จำนวน 49,400 record ซอฟต์แวร์ อยู่ระหว่างนำข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินเข้าระบบ ITSM และข้อมูล (CKAN) จำนวน 60 ชุดข้อมูลเข้าระบบทะเบียนทรัพย์สิน

5.2.3) จัดระดับความสำคัญของทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยอาจพิจารณาจากการจัดชั้นความลับของข้อมูล (Information Classification) การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) และการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อใช้ในการควบคุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยการจัดระดับความสำคัญของทรัพย์สินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ใน field asset priority ในระบบ F1

5.2.4) มีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่สามารถระบุระบบงานด้าน IT ที่สำคัญ (Critical System) หรือธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง (High-risk Transaction) ที่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไซเบอร์อย่างเข้มงวด โดยมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในส่วนของผู้ให้บริการภายนอก

5.2.5) มีมาตรการควบคุมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพเพื่อป้องกันการเข้าถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายสื่อสารของธนาคารโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงมีการสอบทาน access log ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และมีการติดตามความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์แจ้งเตือน และอุปกรณ์เฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง เดือนละ 1 ครั้ง และมีการติดตามความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์แจ้งเตือน และอุปกรณ์เฝ้าระวังอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หากมีเหตุผิดปกติ จะดำเนินการรายงานทันที

5.2.6) มีการจัดทำ user authorization matrix การเข้าใช้งานระบบผ่าน wireless access โดยใช้ Cisco DNA Center (DNAC) เพื่อทำ Authorization Profile แบบ Secure group tag (SGT) กำหนดสิทธิการเข้าถึงการเข้าใช้งานระบบผ่าน wireless access

5.2.7) มีการเข้ารหัสสื่อบันทึกข้อมูลของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Endpoint Devices) ตามระดับความเสี่ยง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน (Workstation) เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Laptops) และอุปกรณ์พกพา (Mobile Devices) หรือสื่อบันทึกข้อมูลอื่น ที่ใช้บันทึกข้อมูลที่เป็นความลับ

5.2.8) มีการทบทวนและทดสอบการควบคุมด้านการรักษาความปลอดภัย (Security Control) ของกระบวนการพัฒนาระบบ ครอบคลุมตั้งแต่ unit test system integration test และ UAT ตามระดับความเสี่ยงของโปรแกรมที่พัฒนา รวมทั้งจัดให้มีการสอบทาน Security Control ตามความถี่ที่กำหนด และทดสอบให้มั่นใจว่าการควบคุมที่กำหนดสามารถรองรับภัยคุกคามใหม่ได้

5.2.9) มีเครื่องมือป้องกันข้อมูลสำคัญรั่วไหลจากการส่งข้อมูลออกโดยไม่ได้รับอนุญาตผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อบันทึกข้อมูลแบบพกพา อีเมล และช่องทาง Social Network เป็นต้น

5.2.10) มีแผน มาตรฐาน และระเบียบวิธีปฏิบัติในการรับมือภัยคุกคามและการตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์ ซึ่งรวมถึงการเก็บพยานหลักฐานทาง Digital (Digital Forensics) ไว้อย่างชัดเจน

5.2.11) มีการประเมินประสิทธิภาพ ความพร้อมและศักยภาพของเครื่องมือ บุคลากรและบริการของบุคคลภายนอก ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษา (Due Diligence) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจในความพร้อมของการให้บริการเมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติทางไซเบอร์เกิดขึ้น โดยการทบทวนหลักเกณฑ์การคัดเลือกโครงการฯ ในวิธีปฏิบัติการบริหารโครงการ (IT Project)

สรุปผลการดำเนินการ : ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่ทางการกำหนดได้อย่างครบถ้วน

6) การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านสินเชื่อและการเงิน

6.1) การสอบทานส่วนงานสำนักงานใหญ่

6.1.1) ด้านสินเชื่อ : ได้ดำเนินการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามประกาศ สกส 2. 7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายสินเชื่อบุคคล จำนวน 1 ข้อ และสำนักพิธีการสินเชื่อและหลักประกัน สรุปผลการสอบทาน ดังนี้

(1) การปรับปรุงการจัดเก็บค่าธรรมเนียมประเมินอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้ มีการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการกับธนาคารคู่แข่ง รวมถึงมีการอ้างอิงการประเมินราคาของสมาคมผู้ประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหลักการสากลที่ใช้ทั่วไป รวมถึงขั้นตอนการขอความเห็นชอบการประกาศใช้ค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นไปตามวิธีปฏิบัติของ ธ.ก.ส. และมีการประกาศให้สาขาและลูกค้าได้รับทราบเป็นเวลาล่วงหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม

(2) การกำหนดอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมตามหัวข้อที่สอบทานนั้น ส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีการสื่อสารประกาศอัตราค่าบริการฯ ให้สาขาทราบปฏิบัติในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคาสะท้อนต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินงานตรวจประเมินราคา

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ : จากการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามประกาศ ที่ สกส 2.7/2565 เรื่องหลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ดังนี้

1. ส่วนงานมีการออกบันทึกชี้แจงอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมก่อนล่วงหน้า แต่ระยะเวลาที่มีผลบังคับใช้สำหรับค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมบางประเภทนั้นส่วนงานกำหนดให้มีผลทันทีในวันถัดไป ซึ่งอาจส่งผลให้สาขาและลูกค้าไม่มีระยะเวลาในการศึกษาทำความเข้าใจที่เพียงพอ

2. คณะกรรมการรายได้และค่าธรรมเนียม (FBI) ในการประชุมครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 มีมติเห็นชอบให้ยกเว้นค่าธรรมเนียมสินเชื่อเงินด่วน A-Cash ซึ่งอยู่ระหว่างขอความเห็นชอบจากฝ่ายจัดการ เนื่องจากได้พิจารณาแล้วว่า ธ.ก.ส. ไม่มีต้นทุนเงินของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมสินเชื่อเงินด่วน A-Cash แต่ในระหว่าง

ขอความเห็นชอบการยกเลิกค่าธรรมเนียมดังกล่าวนั้น ฝสบ. ยังไม่มีการออกบันทึกชี้แจงให้สาขาได้ทราบ และสาขายังคงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามวิธีปฏิบัติปกติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสาขาหากต้องคืนเงินแก่ลูกค้าเป็นการเพิ่มภาระที่จะต้องติดตามหรือนำส่งเงินให้แก่ลูกค้า และอาจกระทบต่อการคำนวณรายได้ทางบัญชีหาก ธ.ก.ส. ยกเลิกค่าธรรมเนียมดังกล่าว หลังจากสิ้นปีบัญชีไปแล้ว และอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของลูกค้า

3. ควรมีการสื่อสารล่วงหน้าก่อนที่จะถือใช้ประกาศดังกล่าว เพื่อสร้างความรับรู้และความเข้าใจที่ดีของพนักงานสาขาและลูกค้า ซึ่งในอนาคตอาจเสนอให้มีการจัดทำประกาศอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการด้านสินเชื่อแยกต่างหากจากด้านเงินฝากเพื่อสื่อสารถึงสาขาและลูกค้าอย่างรวดเร็ว

6.1.2) ด้านการเงินการธนาคาร : ได้ดำเนินการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ตามประกาศ สกส 2.7/2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการสอบทานได้ ดังนี้

(1) ด้านการปฏิบัติและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับดอกเบี้ย ค่าบริการ และเบี้ยปรับ สำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน พบว่า ส่วนงานผู้รับผิดชอบมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกำหนดแนวทางวิธีปฏิบัติ รวมถึงการนำเข้าคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับส่วนงานผู้ปฏิบัติ

(2) ด้านการสื่อสาร ส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีการสื่อสาร โดยผ่านระบบสารบรรณ เป็นการนำส่งประกาศค่าบริการและค่าธรรมเนียมให้กับส่วนงานผู้ปฏิบัติทราบ และรวมถึงติดประกาศเผยแพร่ให้พนักงานและลูกค้าทราบ

(3) กรณีหัวข้อสอบทานข้อที่ 3 กรณีที่ยอดเงินคงเหลือน้อยกว่าที่ ธ.ก.ส. กำหนด ส่วนงานดำเนินการอย่างไรในการแจ้งลูกค้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนจะมีการเรียกเก็บหรือหักบัญชีค่าบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก

หัวข้อสอบทาน	อธิบาย	หลักฐานอ้างอิง
กรณีที่ยอดเงินคงเหลือ <u>น้อยกว่า</u> ที่ธนาคารกำหนด ส่วนงานดำเนินการอย่างไรในการแจ้งลูกค้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนจะมีการเรียกเก็บหรือหักบัญชีค่าบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก	ธ.ก.ส. กำหนดให้จัดทำหนังสือแจ้งเตือนสถานะบัญชีเงินฝากคงเหลือและแจ้งให้ลูกค้าติดต่อธนาคารภายในกำหนดระยะเวลาจำนวน 3 ครั้ง ก่อนหักค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่บัญชีขาดการติดต่อและยอดคงเหลือในบัญชีต่ำกว่าที่กำหนด ธ.ก.ส. จะปิดบัญชีและหรือคิดค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด	กธ.52 คู่มือปฏิบัติงานด้านเงินฝาก บทที่ 202.12.02 การแจ้งเตือนสถานะบัญชีเงินฝาก2. หนังสือแจ้งเตือนสถานะหักบัญชีเงินฝาก

จากการศึกษา คู่มือปฏิบัติงานด้านเงินฝาก บทที่ 202.12.02 ในกรณียอดเงินคงเหลือ น้อยกว่าที่ ธ.ก.ส. กำหนด ไม่พบว่ามีกำหนดให้แจ้งลูกค้าติดต่อธนาคารภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นจำนวน 3 ครั้ง ก่อนหักค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี

(4) การสอบทานในกรณีการเปิดบัญชีใหม่ส่วนงานดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าบริการ รวมถึงเงื่อนไขในการเรียกเก็บอย่างครบถ้วนชัดเจน ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยกำหนดรายละเอียดเงื่อนไขที่จำเป็นต่อลูกค้าไว้ที่สมุดบัญชีเงินฝากของธนาคาร แต่จากการสุ่มสอบทานสมุดบัญชี พบว่ามีบางสาขาได้จัดทำรายละเอียดเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุในสมุดบัญชีแบบมาตรฐานของธนาคาร เช่น 1. ถอนต่างสาขาได้วันละไม่เกิน 300,000 บาท 2. ถอนต่างสาขาได้วันละไม่เกิน 1,000,000 บาท 3. ยอดคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และไม่เคลื่อนไหว 1 ปี ธนาคารจะหักค่าธรรมเนียมบัญชีเดือนละ 10 บาท 4. ยอดคงเหลือต่ำกว่า 500 บาท และไม่เคลื่อนไหว 1 ปี ธ.ก.ส. จะหักค่าธรรมเนียมบัญชีเดือนละ 20 บาท เป็นต้น ซึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมอาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน

ความเห็นและข้อเสนอแนะจากการสอบทาน

1. ส่วนงานควรมีการสื่อสารประกาศค่าบริการและค่าธรรมเนียม ให้มีระยะเวลาที่เพียงพอ ทั้งต่อพนักงานผู้ให้บริการศึกษา และต่อลูกค้าซึ่งหากระยะเวลาไม่เพียงพออาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงของ ธ.ก.ส.

2. กรณีการระบุรายละเอียดเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ระบุในสมุดบัญชีแบบมาตรฐานของ ธ.ก.ส. เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ธ.ก.ส. ในกรณีลูกค้ามีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ส่วนงานผู้รับผิดชอบควรทำการซักซ้อมและสื่อสารให้ส่วนงานผู้ปฏิบัติ ดำเนินการด้วยความระมัดระวัง และควรเป็นแนวทางเดียวกัน

3. ส่วนงานควรมีการประเมินการรับรู้/ความเข้าใจ เกี่ยวกับคู่มือวิธีปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงเพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้คู่มือมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถสื่อสารกับลูกค้าผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2) สอบทาน ฝสข./สกน./สาขา

6.2.1) ด้านสินเชื่อ

ประกาศ ธปท. ที่ สกส. 2.14/2564 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2564 เรื่อง แนวทางการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย (มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ อย่างยั่งยืน) สรป. ได้ดำเนินการสอบทานสาขากลุ่มตัวอย่าง 9 ฝสข. 1 สกน. จำนวน 14 สาขา โดยสอบทานตามเครื่องมือที่กำหนดกับพนักงานพัฒนาธุรกิจ สรุปผลการสอบทานพบว่า พนักงานพัฒนาธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในด้านสินเชื่อในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 85.06

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการสอบทาน

(1) พนักงานพัฒนาธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ภายในและภายนอกอยู่ในระดับดี แต่ยังมีพบว่าการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เนื่องจากพนักงานฯ บางส่วนยังคงปฏิบัติตามคำแนะนำจากพนักงานภายในสาขา ซึ่งไม่เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ส่งผลให้การจัดการหนี้ไม่เป็นไปตามศักยภาพที่แท้จริงของลูกค้าแต่เป็นการดำเนินงานตามความสะดวก เหมาะสม

(2) พบว่าบางสาขามีการมอบหมายงานไม่เหมาะสมกับศักยภาพของพนักงาน เช่น พนักงานใหม่ได้รับมอบหมายให้ดูแลเขตที่ไม่สามารถบริหารจัดการลูกหนี้ได้โดยง่าย

(3) พบว่าพนักงานบางสาขายังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการจัดชั้นและกันสำรอง ส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการในการจัดการหนี้ให้ลูกค้าที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ : ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทุกระดับต้องให้ความสำคัญและสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ นโยบายสินเชื่อ คู่มือวิธีปฏิบัติ ตลอดจนบันทึกซักซ้อมอย่างเคร่งครัด รวมถึงสื่อสารให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

6.2.2) ด้านการเงินการธนาคาร

ประกาศ ธปท. ที่ สกส.31/2562 หลักเกณฑ์การรับฝากเงินหรือการรับเงินจากประชาชนของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีการสุ่มสอบทานสาขากลุ่มตัวอย่าง 9 ฝสข. 1 สกน. จำนวน 14 สาขา โดยสอบทานตามเครื่องมือที่กำหนดกับพนักงานการเงิน สรุปผลการสอบทานพบว่า พนักงานการเงินปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 80.04 และไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 19.95 โดยแยกสอบทานตามกิจกรรม ดังนี้

(1) กิจกรรมการเปิดบัญชี พนักงานการเงินปฏิบัติตามประกาศกฎเกณฑ์และคู่มือปฏิบัติงานการเปิดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 83.33 ซึ่งมีประเด็นที่มีพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คือ กรณีเปิดบัญชีพระสงฆ์หากบัตรประจำตัวประชาชนไม่ระบุคำหน้านามเป็น “พระ” สามารถทำธุรกรรมได้โดยต้องมีหนังสือสุทธิและทะเบียนบ้านวัด เพื่อประกอบการทำธุรกรรมการเปิดบัญชี

(2) กิจกรรมการรับฝากเงิน การบันทึกการแสดงตน พนักงานการเงินปฏิบัติตามประกาศกฎเกณฑ์ และคู่มือปฏิบัติงานการเปิดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 85.20 ซึ่งมีประเด็นที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ คือ

(2.1) หากเอกสารแสดงตนเป็นบัตรประจำตัวบุคคลซึ่งไม่มีสัญชาติไทยหรือไม่มีฐานะทางทะเบียนให้บันทึกข้อมูลเอกสารแสดงตนในระบบ BAAC Smart Information ติดต่อทำธุรกรรมแสดงตัวตนกรณีอ่านบัตรประชาชนไม่ได้ และบันทึกรายการในระบบ PD Teller ในสมุด “Comment” ให้ระบุข้อความ “GD” ตามด้วยหมายเลขอ้างอิงหลักฐานแสดงตนและเครื่องหมายดอกจัน “*”

(2.2) กรณีเครื่อง Baac Smart Information ข้องข้อง หากลูกค้ามารับบริการ พนักงานต้องดำเนินการตรวจสอบเอกสารการแสดงตนของลูกค้าเปรียบเทียบกับใบหน้าของลูกค้า และตรวจสอบข้อเท็จจริงของลูกค้า (CDD) ที่ Tellerwebp และบันทึกรายการในระบบ PD Teller สมุด “Comment” ให้ระบุข้อความ “SF” โดยไม่เว้นวรรคและขีดซ้ายสุดในสมุด “Comment” แทนการบันทึกเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก

(3) กิจกรรมการถอนเงิน พนักงานการเงินปฏิบัติตามประกาศกฎเกณฑ์และคู่มือการปฏิบัติงานการเปิดบัญชี คิดเป็นร้อยละ 91.91 ซึ่งมีประเด็นที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กรณีมอบอำนาจแต่ไม่สามารถพิสูจน์ตัวตนด้วยบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจผ่าน Baac Smart Information เนื่องจากประชาชนไม่มีชิปการ์ด สาขาต้องสำเนาภาพถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ พร้อมให้ผู้รับมอบอำนาจรับรองสำเนาภาพถ่ายบัตรประชาชนของตนเองและผู้มอบอำนาจ โดยพนักงานการเงินต้องตรวจสอบลายมือชื่อผู้มีอำนาจถอนเงินในใบมอบอำนาจให้ตรงตามตัวอย่างลายมือชื่อที่ให้ไว้กับ ธ.ก.ส. พร้อมบันทึกรายละเอียดในใบถอนเงิน และจัดเก็บแนบร่วมกับใบถอนเงินไว้เป็นหลักฐาน

ข้อเสนอแนะ : ส่วนงานเจ้าของคู่มือ/เจ้าของผลิตภัณฑ์ ต้องสื่อสารชักชวนเพื่อให้พนักงานมีความตระหนักในการดำเนินงาน รวมถึง ผลกระทบที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

7) การสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการป้องกันการฟอกเงิน สำหรับส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ

ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง กำหนดให้ ธ.ก.ส. ต้องประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินฯ สำหรับผลิตภัณฑ์ บริการและช่องทางการบริการ เพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน และสามารถกำหนดมาตรการบรรเทาความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้ ธ.ก.ส. เป็นแหล่งฟอกเงิน โดยการพิจารณา ดังนี้



เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงผลิตภัณฑ์ บริการ ได้แก่

(1) การเปลี่ยนเป็นเงินสด หมายถึง การโอนเปลี่ยนมือ การใช้ข้ามแดน

(2) เกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการแบบพบหน้า ช่องทางการให้บริการแบบไม่พบหน้า

ปีบัญชี 2565 มีการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการป้องกันการฟอกเงิน สำหรับส่วนงานผู้ออกผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทางการให้บริการ จำนวน 6 ส่วนงาน สรุปผลได้ ดังนี้

(1) การประเมินความเสี่ยงการฟอกเงิน ส่วนงานมีการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน เมื่อมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ทุกครั้ง การเปิดให้บริการ รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือรายละเอียดที่มีผลกระทบกับเกณฑ์การพิจารณา จะดำเนินการประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์ใหม่อีกครั้ง

(2) การจัดให้ลูกค้าแสดงตนและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ส่วนงานมีการกำหนดเรื่องการจัดให้แสดงตนก่อนทำธุรกรรมในคู่มือวิธีปฏิบัติเพื่อให้สาขาถือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

(3) การรายงานธุรกรรม ป.ง. ปัจจุบัน ธ.ก.ส. มีระบบงานการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AML) คัดรายการธุรกรรมที่เข้าเงื่อนไขในการรายงานซึ่งจะมีการเชื่อมโยงกับระบบงานต่าง ๆ ได้แก่ Front End Payment CBS Western Union Mobile Banking และ Corporate Banking ซึ่งส่วนงานจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำธุรกรรมกับระบบ AML

(4) การเก็บรักษาข้อมูล ส่วนงานมีการกำหนดวิธีปฏิบัติในคู่มือฯ เรื่องการเก็บรักษาข้อมูลหรือเอกสาร โดยแบ่งตามประเภทข้อมูลหรือเอกสารรวมถึงระยะเวลาในการจัดเก็บ

8) ระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System)

ธ.ก.ส. มีระบบสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเอง (Self Compliance Test System) โดยกำหนดให้ทุกส่วนงานดำเนินการสอบทานการปฏิบัติงานด้วยตนเองบนระบบ จำนวน 8 ด้าน สรุปผลได้ ดังนี้

การบันทึกแบบสอบทาน	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		ค่าเฉลี่ยรวม 2 ครั้ง	
	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
1. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	100.00	-	100.00	-	100.00	-
- สำหรับผู้บริหาร	100.00	-	100.00	-	100.00	-
- สำหรับผู้ปฏิบัติ	100.00	-	100.00	-	100.00	-
2. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)	95.67	4.33	100.00	-	97.84	2.16
- สำนักงานใหญ่ ฝสข. สกน. สนจ.	91.35	8.65	100.00	-	95.67	4.33
- สาขา	100.00	-	100.00	-	100.00	-



การบันทึกแบบสอบถาม	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		ค่าเฉลี่ยรวม 2 ครั้ง	
	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ
3. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	98.93	1.07	99.74	0.26	99.34	0.66
- สำนักงานใหญ่ ผสข. สกน. สนจ.	97.86	2.14	99.47	0.53	98.67	1.33
- สาขา	100.00	-	100.00	-	100.00	-
4. ด้านสินเชื่อและการเงินการธนาคาร	99.98	0.02	99.78	0.22	99.88	0.12
5. ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์	99.99	0.01	100.00	-	99.99	0.01
6. ด้านประกันภัย	99.97	0.03	99.97	0.03	99.97	0.03
7. ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง.	99.98	0.02	100.00	-	99.99	0.01
8. ด้านอายุัดบัญชี ทรัพย์สิน	99.95	0.05	100.00	-	99.98	0.02
ค่าเฉลี่ยรวม 8 ด้าน	99.31	0.69	99.94	0.06	99.63	0.37

จากผลสรุปภาพรวมการสอบทาน ปีบัญชี 2565 พบว่าการสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้วยตนเองของ ส่วนงานสำนักงานใหญ่และส่วนงานภูมิภาค มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั้ง 8 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 99.63 และไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์คิดเป็นร้อยละ 0.37 โดยมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีครบถ้วนร้อยละ 100 เพียง ด้านเดียว สำหรับอีก 7 ด้าน พบการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อันดับ 1 ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) คิดเป็นร้อยละ 2.16 อันดับ 2 ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คิดเป็น ร้อยละ 0.66 อันดับ 3 ด้านสินเชื่อและการเงินคิดเป็นร้อยละ 0.12 อันดับ 4 ด้านประกันภัย คิดเป็นร้อยละ 0.03 อันดับ 5 ด้านการอายุัดบัญชีและทรัพย์สิน คิดเป็นร้อยละ 0.02 และอันดับ 6 ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ปปง. และด้าน IT คิดเป็นร้อยละ 0.01 โดยมีรายละเอียดการไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จำแนกตามด้าน ดังนี้

- (1) ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมายครบถ้วน
- (2) ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ส่วนใหญ่ เกิดจากส่วนงานไม่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามหรือไม่มีการดำเนินการตามข้อคำถามที่สอบทาน
- (3) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกิดจาก ส่วนงานไม่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามหรือไม่มีการดำเนินการตามข้อคำถามที่สอบทาน เช่น ข้อมูลของบริษัทประกันภัย ธนาคารดำเนินการเป็นนายหน้าประกันภัย ผพส. ไม่ได้เป็นส่วนงานที่เก็บรวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ได้ เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับพนักงานธนาคารให้เป็นไปตามที่กำหนด ขึ้นข้อมูล
- (4) ด้านสินเชื่อและการเงินการธนาคาร กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ไม่มีการเรียกบัตรประชาชนลูกค้าและ ยืนยันตัวตนผ่านเครื่องสแกนบัตรทุกครั้งที่มาทำธุรกรรมสินเชื่อ เนื่องจากลูกค้าไม่ได้นำบัตรประชาชนมา หน่วยงาน ไม่มีการตรวจสอบบัตร ไม่มีการส่งเอกสารสิทธิประเภทสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (สปก.) เพื่อให้ สปก. จังหวัด ตรวจสอบรับรองความถูกต้องก่อนการทำนิติกรรม เนื่องจากเขตพื้นที่ดำเนินการของสาขาไม่มี สปก.

(5) ด้าน IT และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ข้อคำถามมีข้อห้ามพนักงานในการนำ ธ.ก.ส. A-Mobile ไปให้บริการ ฝาก/โอนเงิน ลูกค้าในหรือนอกสถานที่ แต่พนักงานมีการทำธุรกรรมดังกล่าว

(6) ด้านประกันภัย กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ข้อคำถามสาขามีพนักงานที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้า ประกันชีวิต/ นายหน้าประกันวินาศภัย ไม่น้อยกว่า 3 คน เนื่องจากมีการแต่งตั้ง โยกย้ายพนักงานทำให้สาขาขาดผู้ที่ได้รับ ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันภัย ปัจจุบันอยู่ระหว่างการอบรมและสอบ ส่วนข้อคำถามสาขามีการแยกพื้นที่การให้บริการ ประกันภัยออกจากเคาน์เตอร์ปกติ เนื่องจากสาขามีพื้นที่ไม่เพียงพอในการจัดเคาน์เตอร์เดี่ยว จึงให้พนักงานเสนอขาย ผลิตภัณฑ์ที่โต๊ะพนักงาน

(7) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เช่น ข้อคำถามกรณีเปิดบัญชีนิติบุคคลมีการระบุ ข้อมูลผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงในระบบบันทึกผู้รับผลประโยชน์ลูกค้านิติบุคคลทุกครั้ง สาขาไม่ได้ดำเนินการทุกครั้ง

(8) ด้านอายุัดบัญชี ทรัพย์สิน กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เนื่องจากผู้ตอบเข้าใจข้อคำถามไม่ถูกต้อง

2.2.4 การรายงานการดำเนินการตามแนวปฏิบัติของ ธปท. เรื่อง การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการรายงานการทุจริต ตามประกาศและแนวปฏิบัติ ธปท. เรื่อง การกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป กำหนดให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) รายงานการทุจริต กรณีการทุจริตเกิดจากพนักงานหรือบุคคลภายนอกซึ่งก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อทรัพย์สิน หรือชื่อเสียงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเกินระดับความเสียหายขั้นต่ำ (Threshold) ที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ แต่ละแห่งกำหนด สธป. ซึ่งเป็นส่วนงานที่มีหน้าที่รายงานการทุจริต ตามแนวปฏิบัติของ ธปท. ในกรณีที่เป็นการซ้ำหลาย ในสังคมหรือสื่อออนไลน์ให้แก่ ธปท. ทันที ได้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการจากเหตุการณ์ดังกล่าวให้ ธปท. ตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม 2565 - 21 มกราคม 2566 โดยมีจำนวน 9 รายงาน ดังนี้

ลำดับที่	วันที่ เกิดเหตุ	เหตุการณ์	ผลการพิจารณา	สถานที่ เกิดเหตุ	วันที่ รายงาน ธปท.
1	17 สิงหาคม 2565	พนักงานการเงินปลอมแปลง ลายมือชื่อของลูกค้า เพื่อ ลักลอบฝาก - ถอนเงินสด จากบัญชีของลูกค้าโดยลูกค้า ไม่ทราบเรื่อง	ธ.ก.ส. อยู่ระหว่างการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบ ความรับผิดชอบทางละเมิด รวมถึง ดำเนินการแจ้งความดำเนินคดีกับ พนักงานผู้กระทำผิด	สาขากุดชุม สนจ.ยโสธร	1 กันยายน 2565 เลขที่คำขอ A256509000099
2	22 สิงหาคม 2565	พนักงานการเงินขาดความ ระมัดระวังในการรับฝากเงิน สด ส่งผลให้เงินสดขาดบัญชี	พนักงานการเงินได้خذใช้เงินสด ขาดบัญชีให้แก่ธนาคาร และ ผู้บริหารเดินทางไปพบลูกค้า เพื่อทำความเข้าใจและขอภัย ในความบกพร่อง ลูกค้าไม่พอใจ ในเรื่องดังกล่าว	สาขาย่อย สกต. อุดรธานี	7 กันยายน 2565 A25650900163



ลำดับที่	วันที่ เกิดเหตุ	เหตุการณ์	ผลการพิจารณา	สถานที่ เกิดเหตุ	วันที่ รายงาน รพท.
3	23 สิงหาคม 2565	พนักงานพัฒนาธุรกิจ รับลูกค้าขาดคุณสมบัติ ประเมินราคาที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างสูงกว่าความ เป็นจริง เพื่อให้ลูกค้าได้รับ เงินกู้เกินกว่ามูลค่าหลักประกัน	อยู่ระหว่างตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย และแจ้งความ ดำเนินคดีกับพนักงาน และ บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการ กระทำความผิด	สาขาลองท่อม สนจ.กระบี่	18 สิงหาคม 2565 เลขที่คำขอ A256508000587
4	12 กรกฎาคม 2565	พนักงานพัฒนาธุรกิจ จ่ายสินเชื่อให้ลูกค้า โดยลูกค้าไม่มีความประสงค์ เพื่อประโยชน์ของนายทุน หรือตนเอง	ธ.ก.ส. อยู่ระหว่างเสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย	สาขาโพนทอง สนจ.ร้อยเอ็ด	19 กันยายน 2565 เลขที่คำขอ A256509000455
5	6 มิถุนายน 2565	พนักงานการเงินยกยอก เงินในบัญชีเงินฝากลูกค้า ไปเป็นประโยชน์ส่วนตัว	ธ.ก.ส. มีคำสั่งลงโทษไล่ออก	สาขามวกเหล็ก สนจ. สระบุรี	27 กรกฎาคม 2565 เลขที่คำขอ A256507000780
6	17 ตุลาคม 2565	ผู้ใช้งานทวิตเตอร์ Red Skull (User ID : RedSkullxxx) ได้นำเสนอ เนื้อหาจากการบันทึกภาพ หน้าจอเฟสบุ๊คของ Manuschai Saelim พาดพิง ธ.ก.ส.	อยู่ระหว่างการพิจารณา กระบวนการดำเนินคดี	จังหวัด สมุทรสาคร	-
7	16 พฤศจิกายน 2565	ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ จากกระบวนการให้สินเชื่อ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านที่อยู่อาศัยของ ธ.ก.ส. สาขาแม่เหียะ สนจ.เชียงใหม่ กรณีผู้รับเหมาทั้งงาน	ธนาคารลงโทษไล่ออกผู้จัดการ สาขา และลงโทษให้ออกผู้ช่วย ผู้จัดการสาขา และพนักงาน พัฒนาธุรกิจ ผู้กระทำความผิด	สาขาแม่เหียะ สนจ.เชียงใหม่	6 ม.ค.2566 เลขที่คำขอ A256601000136
8	6 มกราคม 2566	ชาวบ้านถูกหลอกปล่อยกู้ ลูกหนี้ ธ.ก.ส.	อยู่ระหว่างการพิจารณา	สนจ. มหาสารคาม	16 กพ. 66 เลขที่คำขอ A256602000356
9	21 มกราคม 2566	ลูกค้าถูกมิจฉาชีพหลอกหลวง โดยเจ้าของร้านขายอยู่ที่บ้าน โคก อำเภอนาแห้ว จังหวัด เลย	ปัจจุบันลูกค้าไม่มีการขอข้อมูล หรือติดต่อ ธ.ก.ส. เพื่อขอ รายละเอียดเพิ่มเติม และไม่มีการ ติดต่อจากสถานีตำรวจขอข้อมูล เพิ่มเติมแต่อย่างใด	อำเภอนาแห้ว จังหวัดเลย	-



(2) รายงานการจัดทำนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ซึ่ง ธ.ก.ส. ได้จัดส่งนโยบายฉบับดังกล่าวให้ ธปท. แล้ว หลังจากที่คณะกรรมการ ธ.ก.ส. ได้มีมติเห็นชอบนโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565 ในการประชุมครั้งที่ 3/2566 วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2566 ตามที่ ธปท. ได้กำหนดแนวปฏิบัติของ ธปท. “ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจจัดทำนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และรายงานให้ ธปท. ทราบครั้งแรกภายใน 30 วัน นับจากวันที่แนวปฏิบัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้ และในทุกครั้งที่คณะกรรมการมีมติเห็นชอบการเปลี่ยนแปลงนโยบายดังกล่าว ให้นำส่ง ธปท. ทราบภายใน 45 วันนับจากวันที่คณะกรรมการมีมติเห็นชอบ”



หมวดที่ 3 ข้อมูลอื่น ๆ

3.1 นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)

จำนวน 23 นโยบาย

1. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธ.ก.ส. มีหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ดังนี้

(1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ ในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวก (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคา และเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม (4) ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังจากการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และ (5) ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน

2. นโยบายการขายสินทรัพย์

ธ.ก.ส. ได้จัดทำแนวทางการขายสินทรัพย์ ดังนี้

(1) ประเภทสังหาริมทรัพย์

- 1) อำนาจอนุมัติในการขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ผู้จัดการมีอำนาจอนุมัติขายสินทรัพย์
- 2) หน้าที่และความรับผิดชอบในการขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ส่วนงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ
- 3) ขั้นตอนในการขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ ธ.ก.ส. กำหนดขั้นตอนในการขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน
- 4) วิธีการขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ขายโดยวิธีการยื่นซองเสนอราคาตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- 5) การติดตามและรายงาน ให้ติดตามการดำเนินการขายที่อนุมัติแล้วเป็นประจำทุกปี และรายงานผลให้ผู้จัดการทราบทุกครั้งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

(2) ประเภทสังหาริมทรัพย์

- 1) อำนาจอนุมัติในการขายสังหาริมทรัพย์ ให้เป็นไปตามที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- 2) หน้าที่และความรับผิดชอบในการขายสังหาริมทรัพย์ ให้คณะกรรมการตรวจสอบและตรวจนับสินทรัพย์คงเหลือตรวจสอบและเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ และให้ฝ่ายการบัญชีตัดจำหน่ายทรัพย์สินออกจากระบบ
- 3) ขั้นตอนในการขายสังหาริมทรัพย์ ให้ ธ.ก.ส. กำหนดขั้นตอนการขายเป็นวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน
- 4) วิธีการขายสังหาริมทรัพย์ ให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- 5) การติดตาม ให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่ ธ.ก.ส. กำหนด
- 6) การรายงานและสรุปผลการจำหน่ายทรัพย์สิน ให้คณะกรรมการจำหน่ายสินทรัพย์ จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้เกี่ยวข้องตามวิธีปฏิบัติที่ ธ.ก.ส. กำหนด

3. นโยบายการประเมินราคาส่งหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด

ธ.ก.ส. เปิดเผยมูลค่าของอสังหาริมทรัพย์หรือการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้ หรือที่ซื้อจากการขายทอดตลาด โดยให้จำแนกว่าเป็นราคาประเมินโดยผู้ประเมินราคาภายนอกหรือผู้ประเมินราคาภายในไว้ในหมายเหตุประกอบงบการเงินของ ธ.ก.ส. ทั้งนี้ ให้อ้างอิงแนวทางตามข้อกำหนดของประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการจัดทำและการประกาศงบการเงินของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

4. นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อแสดงถึงการส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน และลูกจ้างทุกคน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการแสดงถึงการไม่เห็นด้วยต่อการกระทำที่น่าสงสัยว่าไม่ถูกต้อง ทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง จรรยาบรรณ หรือเป็นความประพฤติที่มีข้อขัดข้องนโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ ธ.ก.ส. เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปราศจากการทุจริต และการกระทำผิดทุกรูปแบบ ให้มีการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุกรูปแบบอย่างจริงจัง ให้ความสำคัญคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม ได้รับความปลอดภัยไม่ให้เกิดความเสียหาย เช่น เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ กำหนดให้มีแนวปฏิบัติกรแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่ปลอดภัย และรักษาข้อมูลเป็นความลับ ตามนโยบายมาตรการคุ้มครอง และรักษาความลับผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาเรื่องที่แจ้งเบาะแสดูกำเนินการอย่างโปร่งใส และยุติธรรม

5. นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ธ.ก.ส. ปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลประโยชน์สูงสุด ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ดูแลการใช้ทรัพย์สินของ ธ.ก.ส. ให้เป็นไปโดยถูกต้อง รวมทั้งสอดส่องดูแลและจัดการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นต้องเปิดเผยรายการที่เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ซึ่งตนเองมีใน ธ.ก.ส. หรือธุรกรรมใดต่อผู้บังคับบัญชา ตามแบบรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ไม่กระทำการใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในกระบวนการของระบบสินเชื่อ และกระบวนการจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง รักษาข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้า และของ ธ.ก.ส. ไม่นำความลับไปแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น ห้ามเรียกร้องหรือรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดจากลูกค้า คู่ค้า หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

6. นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ธ.ก.ส. มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งให้ไว้ในรูปแบบเอกสารหรือวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามรูปแบบมาตรฐานสากล มีการประเมินความเสี่ยงพร้อมกับกำหนดมาตรการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และประเมินผลกระทบด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) และกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

7. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัยและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งป้องกันปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องและการถูกคุกคามจากภัยต่าง ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส. และส่วนงานในสังกัด เพื่อให้ ธ.ก.ส. สามารถบริหารจัดการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. ในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อประกาศใช้และเผยแพร่ นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานทุกคน ยึดมั่นเป็นหลักการในการที่จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายฯ

8. นโยบายการบริหารจัดการบุคคลภายนอกด้านสารสนเทศ (Third Party Management)

เพื่อให้การบริหารจัดการบุคคลภายนอกด้านสารสนเทศ ของ ธ.ก.ส. เป็นไปอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า และผู้รับบริการที่ดีขึ้น รวมถึงการสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี และเพื่อประกาศใช้และเผยแพร่ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงานทุกคน ยึดมั่นเป็นหลักการในการที่จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายฯ

9. นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์

ธ.ก.ส. มีการบริหารการลงทุนในหลักทรัพย์ โดยต้องรักษาความสมดุลไม่ให้กระทบต่อสภาพคล่องที่ใช้ดำเนินงานตามธุรกิจหลักของ ธ.ก.ส. เป็นสำคัญ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับตลาดการเงินภายใต้ระดับความเสี่ยงที่ ธ.ก.ส. กำหนด มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาลงทุนในหลักทรัพย์ (Issue) หรือ ผู้ออกหลักทรัพย์ (Issuer) หรือ สถาบันคู่ค้า ที่มีชื่อเสียง มีความมั่นคงทางการเงิน มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ มีอันดับความน่าเชื่อถือและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ ธ.ก.ส. กำหนด

10. นโยบายสินเชื่อ

ธ.ก.ส. สนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างสอดคล้อง เหมาะสมกับธุรกิจและวัตถุประสงค์ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน ด้วยบริการที่ สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย การพัฒนาความรู้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายสนับสนุนสินเชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain Financing) ภายใต้การขับเคลื่อนรูปแบบเศรษฐกิจใหม่ (BCG Economy Model) ด้วยเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การผลิต และการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) สนับสนุนสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ภายใต้กฎเกณฑ์ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล สนับสนุนสินเชื่อทั้งภาคการเกษตรและสินเชื่อนอกภาคการเกษตร

11. นโยบายการประเมินราคาหลักประกัน

ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ว่าด้วยการประเมินมูลค่าทรัพย์สินในประเทศไทย ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกาศใช้ กำหนดให้ทบทวนราคาประเมินหลักประกันตามเกณฑ์ของ ธปท. หลักประกันที่เป็นพันธบัตรรัฐบาล และพันธบัตร ธ.ก.ส. ทุกสิ้นงวดบัญชี สำหรับหลักประกันที่เป็นอสังหาริมทรัพย์ เครื่องจักร เรือประมง ไม้ยืนต้น ให้มีการทบทวนการประเมินทุก 3 ปี รายงานการประเมินราคาต้องมีข้อมูลและการวิเคราะห์ที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการพิจารณากำหนดราคา กำหนดให้มีคณะกรรมการอย่างน้อย 3 คน ทำหน้าที่พิจารณาและอนุมัติการประเมินราคาของผู้ประเมินราคาภายนอกและผู้ประเมินราคาภายใน

12. นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

การดำเนินธุรกิจของ ธ.ก.ส. ปัจจุบันต้องเผชิญกับความผันผวน ทั้งจากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ทำให้ ธ.ก.ส. ต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อช่วยสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่ม และมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมทั้งช่วยยกระดับการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง และมีธรรมาภิบาล ธ.ก.ส. จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ ธ.ก.ส.

13. นโยบายการประกอบกิจการสาขา

ธ.ก.ส. ได้กำหนดนโยบายการประกอบกิจการสาขาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสาขา และสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน กลุ่มเป้าหมายทางการเงินที่เหมาะสมตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย และครอบคลุมแนวทางการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ได้แก่ การควบคุมภายใน ความปลอดภัยในการให้บริการ ความพร้อมและความต่อเนื่องในการให้บริการ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

14. นโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)

ธ.ก.ส. ตระหนักเสมอว่าการให้บริการจาก Business Facilitator ธ.ก.ส. จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการและบุคคลภายนอกอื่น ๆ เสมือน ธ.ก.ส. เป็นผู้ดำเนินการเอง จึงได้จัดทำนโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) โดยยึดหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การประเมินและการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจาก Business Facilitator การบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ และการคุ้มครองผู้ให้บริการ เพื่อให้ส่วนงานยึดถือปฏิบัติในกรณีที่ ธ.ก.ส. ว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้ง Business Facilitator ดำเนินงานแทนทั้งหมดหรือบางส่วน

15. นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธ.ก.ส. ยึดถือและดำเนินงานตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวปฏิบัติกฎเกณฑ์ธนาคารแห่งประเทศไทย และหลักการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาตรฐานจรรยาบรรณทางธุรกิจ จรรยาบรรณของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขอบกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty)

ดูแล ควบคุม และป้องกันการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างจริงจัง คำนึงถึงการทำงานอย่างยั่งยืน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมถึงนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

16. นโยบายกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. ยึดมั่นในการดำเนินการที่ต้องตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศ วิธีปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ของทางการ และของ ธ.ก.ส. ดำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ คำสั่ง นโยบายสำคัญ ประกาศ วิธีปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ของ ธ.ก.ส. และของทางการอย่างเคร่งครัด จัดให้มีการควบคุมกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ตามแนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย จัดให้มีการป้องกันความเสียหายอันเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย จัดให้มีผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและรับผิดชอบต่อปฏิบัติตามกฎหมาย โดยถือว่าการปฏิบัติตามกฎหมายเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานทุกคน

17. นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ธ.ก.ส. มีแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ โดยมีระบบการบริหารความเสี่ยง กระบวนการพิจารณา ระบบการควบคุมภายใน กระบวนการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่มีความรัดกุมและชัดเจน รวมทั้งต้องกำหนดระดับความเสี่ยงที่ ธ.ก.ส. ยอมรับได้ ทั้งนี้ แนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ ธ.ก.ส. ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์อื่นใดในการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ ธ.ก.ส. ต้องไม่มีลักษณะเป็นการเอื้อประโยชน์หรือแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายแก่กรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าว กิจกรรมที่บุคคลดังกล่าวหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลดังกล่าวมีผลประโยชน์เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น รวมทั้ง ต้องไม่มีลักษณะเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

18. นโยบายการจัดชั้นการกันเงินสำรองและการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี

ธ.ก.ส. จัดทำนโยบายการจัดชั้น การกันเงินสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี เพื่อให้มีการกันเงินสำรองอย่างเพียงพอและสามารถรองรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ที่ถือครองอยู่ โดยเฉพาะเงินให้สินเชื่อซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และสามารถตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชีได้ กรณีสินทรัพย์นั้นมีการกันเงินสำรองแล้ว ในอัตราร้อยละ 100 ของยอดหนี้คงค้างตามบัญชี

19. นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า

ธุรกรรมที่เข้าข่ายต้องเก็บรักษาเงินรับล่วงหน้าของธนาคาร ประกอบด้วย (1) ธุรกิจบริการโอนเงิน ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกรรมที่ ธ.ก.ส. รับคำสั่งโอนเงินจากผู้โอนเงิน หรือ ผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น เพื่อโอนเงินไปยังผู้รับโอนเงิน หรือผู้ประกอบธุรกิจบริการโอนเงินด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รายอื่น โดยอาจคิดหรือไม่คิดค่าธรรมเนียมก็ได้ เมื่อรับเงินมาจากผู้โอนเงิน และเงินนั้นยังอยู่

กับ ธ.ก.ส. เพื่อรอการโอน แบ่งเป็น ธุรกิจในประเทศ และธุรกิจต่างประเทศ โดยธุรกรรมของ ธ.ก.ส. ที่เข้าข่าย เช่น ธุรกิจโอนเงินแบบปลายทางไม่มีบัญชี (การโอนลอย) โอนเงินต่างประเทศขาออก (Outward Remittance) เป็นต้น (2) ธุรกิจบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตอิเล็กทรอนิกส์ที่ ธ.ก.ส. ออกให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะระบุชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยมีการชำระเงินเป็นเงินสดบาทหรือสกุลต่างประเทศ ให้แก่ ธ.ก.ส. ไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปใช้ชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าอื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด และมีการบันทึกมูลค่าหรือจำนวนเงินที่ชำระไว้ล่วงหน้า และไม่มีลักษณะเป็นการให้สินเชื่อ

20. นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน

บุคลากร ธ.ก.ส. และครอบครัว ต้องไม่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม หรือดำเนินการในลักษณะใดที่จะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่เหมาะสมแล้วเกิดความเสียหายแก่ ธ.ก.ส. การให้ของขวัญแก่ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในครอบครัวของผู้บังคับบัญชา ได้เฉพาะกรณีตามปกติประเพณีนิยม และต้องมีมูลค่าไม่เกินสามพันบาท การบริจาคเงินหรือทรัพย์สินเพื่อสาธารณกุศลหรือสาธารณประโยชน์ ต้องเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีหลักฐานชัดเจน ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ธ.ก.ส. สนับสนุนและให้ความร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบเกี่ยวกับการรับสินบน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นไปตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ และนโยบายของ ธ.ก.ส.

21. นโยบายแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธ.ก.ส. ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมรองรับเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบทำให้การบริการหยุดชะงัก โดยธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางกู้คืนบริการให้กลับสู่สภาวะปกติได้ภายในเวลาที่กำหนด รักษาภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่สร้างมูลค่าของธนาคาร ปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนสามารถดำเนินธุรกิจโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของทางการและ/หรือคู่สัญญาต่าง ๆ

22. นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)

ธ.ก.ส. ได้มีการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจเชื่อมโยงสอดคล้องทั่วทั้งองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล แนวปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย และเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลัง ประกอบด้วย กระบวนการหลัก อาทิ การวางแผน การปฏิบัติ การประเมินการตรวจสอบ และการทบทวนปรับปรุง กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร

23. นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

ธ.ก.ส. กำหนดให้พนักงาน มีความรู้ และความเข้าใจในความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจากการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน จัดให้มีกระบวนการ วิธีปฏิบัติ และระบบงานที่สามารถระบุ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม รวมถึงครอบคลุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พัฒนาให้มีระบบและกระบวนการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัลที่เหมาะสม กำหนดมาตรการดูแลและควบคุมความพร้อมของการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล

จากการประชุมคณะกรรมการ ธ.ก.ส. ในการประชุมครั้งที่ 2/2565 วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2565 ได้มีมติให้ความเห็นชอบนโยบายของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565 สรป. ได้ดำเนินสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน และบุคคลภายนอกที่เข้าปฏิบัติงาน ยอมรับนโยบาย โดย สรป. ได้รวบรวมผลการยอมรับนโยบายในระบบยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายรวมถึงวิธีปฏิบัติ ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2565 จำนวน 22,676 คน สรป.ได้ ดังนี้

1) ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ช่วยพนักงาน และบุคคลภายนอกที่เข้าปฏิบัติงาน ยอมรับนโยบายฯ จำนวน 22,663 คน คิดเป็นจำนวน 99.94%

2) พนักงาน และผู้ช่วยพนักงาน ยังไม่ยอมรับนโยบายฯ จำนวน 13 คน คิดเป็นจำนวน 0.06% ประกอบด้วย

2.1) ผู้ช่วยพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งในเดือนสิงหาคม 2565 จำนวน 11 คน

2.2) พนักงานขาดงานเป็นระยะเวลา 1 เดือน และอยู่ระหว่างกระบวนการสอบสวนของธนาคาร จำนวน 1 คน

2.3) พนักงานผู้อยู่ในโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด และอยู่ระหว่างการลาพักผ่อน จำนวน 1 คน

ทั้งนี้ สรป. ได้ติดตามให้พนักงานดำเนินการยอมรับในระบบยอมรับนโยบายแล้วตามบันทึกที่ สรป./ว 1622 ลงวันที่ 17 มิถุนายน 2565



ระบบยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายรวมถึงวิธีปฏิบัติ

นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565

นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565 จัดทำขึ้นเพื่อสื่อสารและเผยแพร่ให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้ช่วยพนักงานทุกคน ใน ธ.ก.ส. รับทราบและขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยสามารถดาวน์โหลดนโยบาย ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565 ได้ [ที่นี่](#)

นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565



ระบบยอมรับและปฏิบัติตามนโยบายรวมถึงวิธีปฏิบัติ

หน้ารายละเอียดรายงาน
หน้าหลัก / รายงาน / นโยบายสำคัญของ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2565

จำนวนพนักงานทั้งหมด	ยอมรับแล้ว	อยู่ระหว่างยอมรับ
22,676	22,663	13

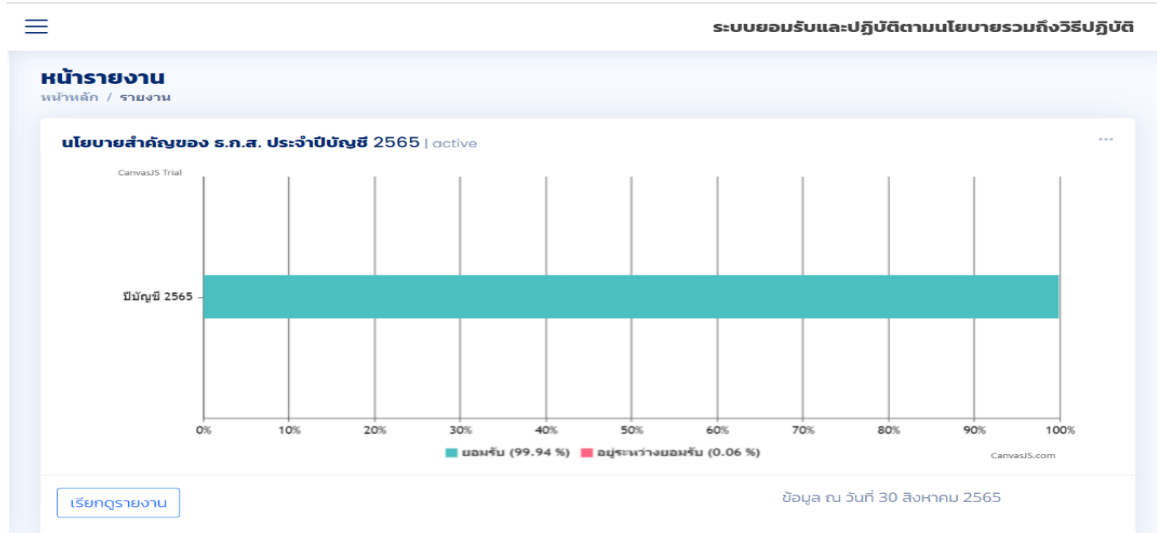
คิดเป็น %

☑ 99.94 %

☒ 0.06 %

ความคืบหน้าโดยรวม

อยู่ระหว่างยอมรับ (0.06 %) ยอมรับแล้ว (99.94 %)



3.2 การให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

สธป. เป็นส่วนงาน Second Line of Defense มีบทบาทหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่อผู้บริหารระดับสูงและพนักงานของฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งระบบงานใหม่ของธนาคาร ปีบัญชี 2565 สธป. ให้คำปรึกษาด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์แก่ส่วนงานต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน 34 เรื่อง ประกอบด้วย ด้านการกำกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) จำนวน 13 เรื่อง ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้าน ปปง. จำนวน 13 เรื่อง ด้านการปฏิบัติตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 เรื่อง และด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้านสินเชื่อและการเงินธนาคาร จำนวน 2 เรื่อง สรุปได้ ดังนี้

1) ด้านการกำกับการปฏิบัติงานตามนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) จำนวน 13 เรื่อง

ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
1	ขอหารือข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมและแผนพัฒนาระบบงานเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (สงข/37997 ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2565)	1. สธป. มีความเห็นว่าผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตนั้นไม่จัดอยู่ในประเภทของบัญชีเงินฝากตามประกาศฉบับดังกล่าว จึงสามารถจัดกิจกรรมทางการตลาดได้ แต่ให้มีแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดำเนินการด้วยความชัดเจน เปิดเผย โปร่งใส คำนึงถึงการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน และไม่เอาเปรียบ ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญอย่างถูกต้องครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน และเพียงพอต่อการตัดสินใจ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ 2. การจัดส่งใบเสร็จรับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตให้กับลูกค้าที่ส่งเงินฝากผ่านระบบการหักบัญชีเงินฝาก โดยใช้วิธีการส่ง link สำหรับดาวน์โหลดใบเสร็จให้กับลูกค้าทาง SMS



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
		2.1 ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่ สกส2.4/2563 ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ผู้ให้บริการต้องมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง โดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าทราบ และเติมลูกค้าได้แจ้งความประสงค์ขอรับเอกสารการชำระเงินด้วยช่องทางใด หากจะทำการเปลี่ยนแปลงช่องทางในการจัดส่ง จำเป็นต้องสื่อสารหรือแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าและขอความยินยอมการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว 2.2 การจัดส่งใบเสร็จรับเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตให้กับลูกค้าที่ส่งเงินฝากผ่านระบบการหักบัญชีเงินฝาก โดยใช้วิธีการส่ง link สำหรับดาวน์โหลดใบเสร็จให้กับลูกค้าทาง SMS สามารถดำเนินการได้ แต่ควรคำนึงถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และควรมีมาตรการป้องกันมิฉกฉวยแอบอ้าง หรือลอกเลียนแบบโดยใช้ช่องทางดังกล่าวในการหลอกลวงลูกค้า เนื่องจากปัจจุบันมีการส่ง SMS/Email หลอกลวง โดยแอบอ้างเป็นสถาบันการเงินขอให้ลูกค้ากรอกข้อมูลส่วนตัว และนำข้อมูลไปใช้ในทางทุจริตก่อให้เกิดความเสียหายกับประชาชนเป็นจำนวนมาก
2	ขอความร่วมมือพิจารณา (ร่าง) คู่มือการออกผลิตภัณฑ์ และบริการของธนาคาร (ฝกค/44559 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2565)	1. ควรเพิ่มเติมปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการออกแบบหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ ดังนี้ (1) ความเหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของลูกค้า (2) ความเหมาะสมกับความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ของลูกค้า และ (3) ปัญหาของผลิตภัณฑ์ที่เคยพบในอดีต (ถ้ามี) โดยอาจเพิ่มเติมในรายการ Check list เพื่อให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ Market Conduct 2. ควรให้มีการจัดกลุ่มหรือจำแนกผลิตภัณฑ์ เช่น จำแนกตามระดับความซับซ้อน จำแนกตามระดับความเสี่ยง เป็นต้น และจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้า เพื่อให้ส่วนงานกำหนดวิธีการขาย การสื่อสาร ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มได้
3	ขอความร่วมมือให้ความเห็นต่อการปรับอัตราเงินฝากสงเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ธกส ทวีรัก ฌปก 1/1 (สงข/43291 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2565)	1. การปรับเพิ่มอัตราเงินฝากสงเคราะห์ ฯ ได้พิจารณาจาก Loss Ratio ที่เพิ่มขึ้น รวมถึงคาดการณ์แนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้สะท้อนต้นทุนแท้จริงที่เพิ่มขึ้น 2. การแจ้งปรับเพิ่มอัตราเงินฝากสงเคราะห์ ฯ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งกระทบต่อการใช้บริการ ต้องสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ (อย่างน้อย 30 วัน) นอกจากนี้ควรแจ้งเตือนผลการไม่จ่ายชำระให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจนด้วย 3. แม้ว่าการปรับเพิ่มอัตราเงินฝากสงเคราะห์ ฯ ธนาคารใช้สิทธิตามเงื่อนไขกรมธรรม์ แต่การดำเนินการดังกล่าวทำให้ลูกค้าบางส่วนที่ถือกรมธรรม์ขาดความสามารถในการชำระ ขาดทางเลือก เนื่องจากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวปิดรับฝากไปแล้ว นอกจากนี้เงื่อนไขกรมธรรม์ยังไม่ข้อจำกัดในการปรับอัตราเงินฝากสงเคราะห์ในอนาคต ซึ่งทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์หรือมีภาระทางการเงินที่เพิ่มขึ้น อาจนำไปสู่ปัญหาการร้องเรียนกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมและธุรกิจหลักของธนาคาร จึงควรมีแนวทางหรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงมาตรการชดเชยเยียวยาตามความเหมาะสม ดังนั้น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระยะถัดไปควรวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบ ประเมินความเสี่ยง และผลกระทบให้ครบถ้วนในทุกมิติ คำนึงถึงความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า ความสามารถทางการเงิน เงื่อนไข สิทธิประโยชน์ และราคาที่เป็นธรรม เพื่อป้องกันความ



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
		เสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับธนาคาร และลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ควรนำปัญหาหรือข้อร้องเรียนผลิตภัณฑ์ที่ผ่านมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาปรับปรุง/พัฒนาและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
4	ขอความร่วมมือพิจารณาข้อความแจ้งเตือนกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรเอทีเอ็มครบอายุ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี (ฟปท/48882 ลงวันที่ 23 มิถุนายน 2565)	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ Market Conduct 1. เพื่อลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจนควรระบุว่า เลขที่บัญชี และ ว/ด/ป ที่จะทำการหักบัญชี (หักจากบัญชี XXXXXXX1234 ในวันที่ XX XX XXX) และควรแจ้งลูกค้าทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เพียงพอ 2. ควรแจ้งลูกค้าให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระ เช่น ระงับการใช้ 3. หากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้า ต้องแจ้ง ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ
5	ขอส่งแผนสนับสนุนการติดตามกระบวนการขายผลิตภัณฑ์และบริการตามหลักเกณฑ์ Market Conduct ของ ผกค. (ผกค/53346 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2565)	ตามมติที่ประชุมในส่วนของการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามหลัก Market Conduct มีกระบวนการจัดการอย่างไร ตามประกาศ ธปท. ที่ สกส. 2.4/2563 วันที่ 13 สิงหาคม 2563 กำหนดให้ ธ.ก.ส. บริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ตามมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบ เพื่อให้ผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน มีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้า อย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ดังนั้น กระบวนการจัดการพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามหลัก Market Conduct ควรจะต้องดำเนินการจัดการแบบบูรณาการทั้ง 9 ระบบ เพื่อให้เป็นกระบวนการจัดการในกรณีที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามหลัก Market Conduct อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1. การกำหนดวัฒนธรรม และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ที่มุ่งเน้นให้พนักงานในธนาคารให้ความสำคัญการปฏิบัติตามหลักการ 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องมีความเป็นธรรม ทั้งราคาและเงื่อนไข 3. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า 4. การกำหนดกระบวนการขายที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า 5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าต้องได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม และ มีความรู้ ความสามารถที่เพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติจริง 6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า ที่ต้องคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของลูกค้า 7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม 8. การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ (3 Lines of defense) ที่มีกระบวนการระบบ ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและรัดกุม 9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
6	ขอความอนุเคราะห์พิจารณาข้อความจดหมายเรียนเชิญต่ออายุสัญญากรรมธรรม์กรณีขาดผลบังคับ ธ.ก.ส. เพิ่มรัก และ ธ.ก.ส. ทวีรัก 99 (สงข/55494 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2565)	ได้พิจารณาเรียบร้อยแล้ว มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1. ด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA) ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในจดหมายเรียนเชิญ นั้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 19 ส่วนงานต้องแยกส่วนเงื่อนไขการให้บริการ (Terms and Conditions) และแบบขอความยินยอม (Consent Form) ออกจากกันอย่างชัดเจน หากลูกค้าประสงค์ให้ความยินยอมหรือไม่ให้ความยินยอม จะไม่ส่งผลกระทบต่อสัญญาการให้บริการ และส่วนงานต้องพิจารณาเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ในแบบขอความยินยอม (Consent Form) ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในระบบการจัดการให้ความยินยอม (CSM) ของธนาคาร เพื่อจะได้บริหารจัดการความยินยอมและสามารถตรวจสอบการให้ความยินยอมได้อย่างถูกต้องเป็นระบบ 2. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) 2.1 กรณีการต่ออายุสัญญากรณีกรรมธรรม์ขาดผลบังคับ ข้อเสนอแนะ ควรมีการให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับทราบการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขความคุ้มครองพิเศษ/ผลประโยชน์พิเศษ เช่น ขดเซร่ายได้กรณีนอนโรงพยาบาล ความคุ้มครองอุบัติเหตุ เป็นต้น 2.2 ปรับปรุงคู่มือให้สอดคล้องตามข้อ (2.1) 201.01.02 เพิ่มรัก 12/10 201.01.05 เพิ่มรัก 2 12/10 201.01.03 ทวีรัก99 <u>ข้อเสนอแนะ</u> ควรปรับปรุงคู่มือ ให้สอดคล้องกับฉบับ 202.05.02
7	ขอความร่วมมือพิจารณาข้อความในใบแจ้งการส่งเงินฝากสงเคราะห์/ใบรับเงินฝากสงเคราะห์ (สงข/78200 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2565)	1. ชื่อเรื่องตามหนังสือแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขผลิตภัณฑ์ ควรระบุข้อความการเปลี่ยนแปลงให้มีความชัดเจน ระบุถึงสาระสำคัญที่เปลี่ยนแปลงให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย เช่น "เรื่อง แจ้งปรับเพิ่มอัตราเงินฝากสงเคราะห์" การแสดงถึงอัตราที่เพิ่มขึ้นในแต่ละช่วงอายุให้ลูกค้าได้รับทราบอย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องแจ้งผลของการไม่จ่ายชำระให้ลูกค้าทราบด้วย 2. กำหนดให้มีช่องทาง และวิธีการหรือกระบวนการ รวมถึงพัฒนาระบบงานที่เพียงพอว่าลูกค้าได้รับการครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม รองรับการลูกค้าจะขอยกเลิกการใช้ผลิตภัณฑ์ได้ก่อนที่ธนาคารจะหักบัญชีเงินฝาก เนื่องจากใบแจ้ง ฯ ระบุให้แจ้งภายใน 30 วันนับแต่วันที่กรรมธรรม์มีผลบังคับ โดยจะคืนเงินเต็มจำนวนและหักค่าใช้จ่ายดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งไม่ระบุวิธีการที่ลูกค้าต้องแจ้งอย่างไรจึงจะไม่ถูกหักเงินในบัญชีเงินฝาก 3. กรณีการจ่ายเงินให้กับลูกค้าควรระบุรอบระยะเวลาที่แน่นอนให้ลูกค้าทราบและดำเนินการด้วยความรวดเร็วเพราะหากจ่ายคืนล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของธนาคาร
8	ขอความร่วมมือพิจารณาร่างเอกสารโครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ปีการผลิต 2565/66 (ผนร/80491 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2565)	ได้พิจารณาเรียบร้อยแล้ว มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1. การบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) 1.1) ให้บริการห้ามบังคับลูกค้าทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจง หรือกำหนดการทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาสินเชื่อ และต้องให้สิทธิลูกค้าเลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
		1.2) ผู้ให้บริการต้องมีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ ยกเว้นกรณีผู้ให้บริการต้องดำเนินการเนื่องจากพิจารณาแล้วว่าอาจเกิดความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแก่ผู้ให้บริการ เช่น หักเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อนำมาชำระหนี้กรณีลูกค้าผิดนัดชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ผู้ให้บริการสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือการดำเนินการให้ลูกค้าทราบภายหลังได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม 2. เรื่องการคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยของหนี้ปกติ (ไม่ผิดนัด) สูงสุดในสัญญา 2.1) อัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้ 2.2) สินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวดหรือสินเชื่อหมุนเวียนให้คิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญาได้ไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี 3. การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ 3.1) สินเชื่อที่มีการผ่อนชำระเป็นงวด ให้นำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ตามยอดหนี้แต่ละงวด โดยให้ตัดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้นของยอดหนี้ที่ลูกค้าค้างชำระนานที่สุดก่อน แล้วจึงค่อยตัดชำระยอดหนี้ที่ค้างชำระนานรองลงมา ตามลำดับ (ตัดชำระหนี้แบบแวนวนอน) 3.2) สินเชื่อหมุนเวียน ให้นำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปตัดชำระหนี้ โดยให้ตัดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย และเงินต้น ที่ค้างชำระทั้งหมดได้
9	ซักซ้อมเรื่องการจัดทำสำเนาหรือสำเนาฉบับสัญญาหรือหนังสือสัญญา ให้นำเงินส่งมอบให้กับลูกค้าสัญญาธนาคาร (สพป/ว 2820 ลงวันที่ 19 ตุลาคม 2566)	1. ข้อความในบันทึกที่อ้างถึงระบุ "ให้ สกน./สณจ./สาขา หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องจะต้องทำและส่งมอบสำเนาหรือสำเนาฉบับนิติกรรมหนังสือสัญญาแก่ลูกค้าธนาคารไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับทันทีที่ลูกค้าลงนามในหนังสือสัญญาแล้ว และเมื่อผู้อนุมัติได้ลงนามนิติกรรมสัญญาแล้วนั้น ๆ แล้ว" อาจทำให้สาขาส่งมอบสัญญาที่ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้องครบถ้วน การส่งมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าต้องเป็นการส่งมอบหลักฐานที่เป็นธุรกรรมซึ่งได้รับการอนุมัติหรือสำเร็จเสร็จสิ้นแล้ว 2. เนื่องจากในการอนุมัติให้กู้เงินที่ธนาคารมอบหมายให้พนักงานมีอำนาจอนุมัติให้กู้เงินและกำหนดวงเงินในการอนุมัติเป็นลำดับขั้น รวมถึงแบ่งแยกตามประเภทของสินเชื่อ ทำให้นิติกรรมหนังสือสัญญาจะสำเร็จเสร็จสิ้นเมื่อได้รับการอนุมัติกับวันที่ลูกค้าลงนามในสัญญาไม่ได้เกิดขึ้นและสำเร็จในวันเดียวกัน ดังนั้น สพป. จึงควรออกแบบแนวทาง วิธีปฏิบัติด้านนิติกรรมสัญญาและพิธีการสินเชื่อ ด้านการส่งมอบสำเนาสัญญาเงินกู้ให้สาขาปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยคำนึงถึงความสะดวกของลูกค้า ออกแบบ/พัฒนาระบบสารสนเทศที่รองรับการปฏิบัติงาน และช่วยลดภาระงานของสาขา รวมถึงประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถกำหนดช่องทางในการส่งมอบที่มีความหลากหลายได้ อาทิ SMS, e - Mail, A - Mobile และส่งมอบสำเนาสัญญาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและพฤติกรรมของลูกค้า และกำหนดให้มีการขอความยินยอมจากลูกค้าสำหรับวิธีการจัดส่งเอกสารต่าง ๆ ในแต่ละช่องทาง และทุกครั้งที่ธนาคารจะเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดส่งต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรืออาจกำหนดระยะเวลาให้ลูกค้าได้ทราบก่อนการเปลี่ยนแปลงตามสมควร



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
10	การจัดกิจกรรม “วันออมแห่งชาติ และวันครบรอบสถาปนาธนาคาร” ประจำปีบัญชี 2565 (ผงผ/ว 2893 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2565)	ได้พิจารณาบันทึกที่ ผงผ/ว 2893 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2565 ซึ่ง ผงผ. ได้มีบันทึก ชักซ้อมการจัดกิจกรรม “วันออมแห่งชาติ และวันครบรอบสถาปนาธนาคาร” ประจำปีบัญชี 2565 แล้วพบว่ามีเอกสารให้จัดกิจกรรมระดมเงินออม และเชิญชวนประชาชน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแลกกับกระปุก “ถุงออมน้องหอมจัง” ระบุให้สามารถฝากเงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค (สำหรับฝากเพิ่มเท่านั้น) จำนวนเงินตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป และให้คงเงินฝากไว้อย่างน้อย 3 เดือน พร้อมทั้งสมัครใช้บริการอื่น ๆ อย่างน้อย 1 บริการ โดยจะได้รับ กระปุกออมทรัพย์ “ถุงออมน้องหอมจัง” จำนวน 1 ชิ้น จำกัดสิทธิ์ 1 CIF ต่อ 1 บัญชี หรือ จนกว่าของจะหมด ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวอาจทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวัง และทำให้เกิด ความเข้าใจผิดว่าจะได้รับสิทธิในการชิงรางวัลต่อไป
11	ขอความร่วมมือพิจารณารูปแบบ ใบแจ้งหนี้ และลำดับตัดชำระหนี้ (ผสบ/85229 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2565)	1. ประเด็น รายละเอียดใบแจ้งหนี้ รายละเอียด จากการที่ได้หารือร่วมกับ ธปท. ตาม บันทึกที่ สรป/93345 ลว. 6 ธันวาคม 2565 2. ประเด็น ลำดับการตัดชำระหนี้ ดอกเบี้ยปรับเดิมหลังการพัฒนาระบบ ซึ่งรายการนี้ จะอยู่ลำดับสุดท้ายในการตัดชำระหนี้ ซึ่งธนาคารอาจไม่ได้รับชำระหนี้ หากลูกค้ามองว่า ไม่มีต้นทุนที่ต้องชำระ มีแต่ดอกเบี้ยเท่านั้น ธนาคารจะมีวิธีดำเนินการอย่างไรที่จะไม่ให้ ธ.ก.ส. สูญเสียรายได้จากดอกเบี้ยนี้
12	ขอปรับเปลี่ยนแผนการแก้ไขตาม คำสั่งการของ ธปท. การให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และการดำเนินการตาม แผนบูรณาการการทำงานร่วมกันของ ส่วนงาน Three Lines of Defense ประจำปี บัญชี 2565 (สบภ/87474 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565)	ขอความร่วมมือให้ สบภ. นำเสนอคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายความคุ้มครองของ ผู้ใช้บริการทางการเงิน (Market Conduct) เนื่องจาก สรป. ไม่สามารถพิจารณาได้
13	พิจารณาข้อความแจ้งปรับอัตราการ ส่งเงินฝากสงเคราะห์ผลิตภัณฑ์ “ ธกส มอประก 1/1 ” ที่จัดส่งให้ผู้ฝาก เงินสงเคราะห์ (สงช/126661 ลง วันที่ 17 ธันวาคม 2565)	ได้พิจารณาใบแจ้งการส่งเงินฝากสงเคราะห์/ใบรับเงินฝากสงเคราะห์ ตามบันทึก ที่อ้างถึงแล้ว มีข้อเสนอแนะ สงช. เพิ่มเติม ดังนี้ 1. ต้องเปิดเผยข้อมูลการเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนด เงื่อนไข ราคาอย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน มีการสื่อสารอย่างชัดเจน และระมัดระวัง ควรระบุจำนวนเงินที่ลูกค้าต้อง จ่ายเพิ่มในแต่ละช่วงอายุ และอัตราทุนสงเคราะห์ (ส่วนต่างระหว่างราคาเดิมกับราคา ใหม่) เพื่อลูกค้าเข้าใจได้โดยง่ายและมั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ 2. ควรเพิ่มข้อความให้ลูกค้าทราบถึงผลของการที่ลูกค้าชำระไม่ทันตามที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน โดยมีเนื้อหาที่ทำให้เข้าใจได้ว่าหากไม่ส่งฝากภายในระยะเวลาที่กำหนดลูกค้า จะไม่ได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์ 3. ในรายที่จ่ายชำระโดยการหักบัญชีเงินฝาก ควรเพิ่มข้อความที่ระบุให้ลูกค้าทราบว่า หากไม่ดำเนินการยกเลิกการฝาก เพื่อประโยชน์ของลูกค้าในการให้ความคุ้มครองตาม เงื่อนไขต่อเนื่องจะทำการหักบัญชีเงินฝาก 4. ในกรณีที่ลูกค้าประสงค์ขอยกเลิก ธนาคารจะคืนเงินสงเคราะห์โดยหักค่าใช้จ่าย ดำเนินงาน ควรมีการระบุจำนวนค่าใช้จ่ายที่จะเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบเป็นจำนวนเงิน ที่ชัดเจน



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
		5. กำหนดระยะเวลาในการแจ้งการเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนด เงื่อนไขผลิตภัณฑ์ และราคา ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า โดยควรมีระยะเวลาที่เพียงพอในการตัดสินใจ ทั้งนี้ สงข. ควรเปิดเผยข้อมูลการเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนด เงื่อนไข ราคา ให้ลูกค้าได้ทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย เช่น Website Application Line Facebook ติดประกาศ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ควรมีการเตรียมความพร้อมเพื่อสื่อสาร และให้ความรู้แก่พนักงาน ให้มีเครื่องมือที่ช่วยอธิบายลักษณะผลิตภัณฑ์ Sales sheet สื่อโฆษณา แผ่นพับ บทสนทนา วิธีปฏิบัติและระบบงานที่รองรับการดำเนินงาน ฯลฯ โดยเนื้อหาที่สื่อสารต้องครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน ให้มีการเน้นย้ำแจ้งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสาระสำคัญ สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มั่นใจว่ากระบวนการขายและให้บริการครอบคลุมเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม

2) ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ด้าน ปปง. จำนวน 11 เรื่อง

ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
1.	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์สำหรับการทบทวนอัตราเงินฝากสงเคราะห์ผลิตภัณฑ์ ธกส. ทวีรภัก ฅปท.1/1 (สงข/43291 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2565)	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการพอกเงินสำหรับการทบทวนอัตราเงินฝากสงเคราะห์เป็นรายช่วงอายุของผู้ฝากที่ทุนสงเคราะห์ 100,000 บาทเพื่อปรับอัตราเงินฝากสงเคราะห์ใหม่ให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงสูงขึ้นจากอัตราตามช่วงอายุของผู้ฝากและบรรเทาภาวะผลขาดทุนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2	ขอความร่วมมือพิจารณา (ร่าง) คู่มือการออกผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร (ฝกค/44559 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2565)	ควรเพิ่มเติมปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการออกแบบหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ ดังนี้ 1. ความเหมาะสมกับความสามารถทางการเงินของลูกค้า 2. ความเหมาะสมกับความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ของลูกค้า และ 3. ปัญหาของผลิตภัณฑ์ที่เคยพบในอดีต (ถ้ามี) โดยอาจเพิ่มเติมในรายการ Check list เพื่อให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ Market Conduct
3	พิจารณาแนวทางการกำกับตามเกณฑ์ ฅปท. Know Your Merchant (KYM) Application ร้านน้องหอมจั่ง (ฝปท/75162 ลงวันที่ 28 กันยายน 2565)	การสมัครใช้บริการ Application ร้านน้องหอมจั่ง และกระบวนการตรวจสอบ CDD KYM และ Fraud Detection ร้านค้าที่ให้บริการ การรับชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน QR Code ต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ KYM และตรวจสอบข้อมูลผู้ลงทะเบียนร้านค้าผ่านระบบตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด/รายชื่อบุคคลเฝ้าระวัง (Watch List) รวมถึงแนวทางการตรวจจับการทุจริต เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ให้ถูกต้องและครบถ้วน ทั้งนี้ ได้มีการพิจารณาขั้นตอนและเกณฑ์ให้สอดคล้องและเป็นไปตามแนวนโยบายของส่วนงานกำกับ
4	ขอหารือโครงการพัฒนาระบบเพื่อพิสูจน์ตัวตนของผู้ทำธุรกรรมฝากเงินสดที่เครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติ	ข้อมูลที่ใช้พิสูจน์ตัวตนลูกค้าทำธุรกรรมฝากเงินสดที่เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) ไม่ครบถ้วนหรือสูญหายตามข้อกำหนด หากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ร้องขอและตรวจพบความไม่ครบถ้วนของข้อมูลดังกล่าว ธนาคารเจ้าของเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) ที่ใช้ทำธุรกรรมและธนาคารผู้รับโอนมีความผิดหรือไม่



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
	(ฝปท/67630 ลงวันที่ 2 กันยายน 2565)	จากข้อมูลประกอบการพิจารณา เป็นรูปแบบการส่งข้อมูลพร้อมคำสั่งโอนระหว่างธนาคาร หากเป็นการดำเนินงานโดยสมาชิกชมรม ATM ได้กำหนดแนวทางร่วมกัน ให้ดำเนินการ ตามแนวทางที่ชมรม ATM กำหนด
5	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝากออมทรัพย์ ทวีโชค Tier Rate และ Step Up (ฝงฝ/93076 ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2565)	พิจารณาการประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากออมทรัพย์ จำนวน 2 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค Tier Rate เงินฝากออมทรัพย์ทวีโชค Step Up และ Business Model Canvas เป็นไปตามกฎเกณฑ์ด้าน ปง.
6	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝากโครงการเงินฝากดอกเบี้ย ทันใจ (ฝงฝ/90887 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2565)	การประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก "โครงการเงินฝาก ดอกเบี้ยทันใจ" ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ของ ปง.
7	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส.ชุดมั่ง มีทวีโชค และการปรับปรุงแบบการ ขออนุมัติกรอบวงเงินรับฝากสลาก ออมทรัพย์ ธ.ก.ส. (ฝงฝ/85463 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565)	ประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินผลิตภัณฑ์เงินฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ชุด มั่งมีทวีโชค และการปรับปรุงแบบการขออนุมัติกรอบวงเงินรับฝากสลากออมทรัพย์ ธ.ก.ส. ตามกฎเกณฑ์ ด้าน ปง.
8	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุด เกษตรมั่นคง 4 (ฝงฝ/83234 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2565)	ประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน สำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝากสลากออมทรัพย์ทวีสิน ชุดเกษตรมั่นคง 4 ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ด้าน ปง.
9	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝาก "โครงการเงินฝากเกษียณมั่ง คั่ง 2565" (4 ปี) และเงินออม สำหรับเยาวชน (ฝงฝ/62657 ลงวันที่ 16 สิงหาคม 2565)	ประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก "โครงการเงินฝากเกษียณ มั่งคั่ง 2565" (4 ปี) และเงินออมสำหรับเยาวชน ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ด้าน ปง.
10	ประเมินความเสี่ยงผลิตภัณฑ์เงิน ฝาก "โครงการเงินฝากเกษียณ 2565" (3 ปี 3 เดือน) รหัส โครงการ 9683 (ฝงฝ/36030 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2565)	ประเมินความเสี่ยงด้านการฟอกเงินสำหรับผลิตภัณฑ์เงินฝาก "โครงการเงินฝากเกษียณ 2565" (3 ปี 3 เดือน) รหัสโครงการ 9683 ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ด้าน ปง.
11	หารือเกี่ยวกับกฎกระทรวง เรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (ฝกธ/44921 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2565)	ตามกฎกระทรวงเรื่องการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. 2563 ข้อ 16(2)(ก) กำหนด "ให้สถาบันการเงินและผู้ประกอบอาชีพตามมาตรา 16 ตรวจสอบเพื่อ ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าในกรณี... (2) เมื่อมีการทำธุรกรรมเป็นครั้งคราว...(ก) ไม่ว่า ครั้งเดียวซึ่งมีมูลค่าตั้งแต่หนึ่งแสนบาทขึ้นไป หรือหลายครั้งที่มีความต่อเนื่องซึ่งมีมูลค่า รวมกันตั้งแต่หนึ่งแสนบาทขึ้นไป" การคำนวณมูลค่าตั้งแต่หนึ่งแสนบาทขึ้นไปข้างต้น ตามข้อ 16(2)(ก) หมายถึง ต่อผู้ทำรายการที่มาติดต่อ หรือ ต่อหนึ่งบัญชีเงินฝากของ เจ้าของบัญชี หรือ ต่อทุกบัญชีเงินฝากของเจ้าของบัญชีเงินฝากซึ่งเป็นบุคคลเดียวกัน

3) ด้านการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 เรื่อง

ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
1	ขอใช้ข้อมูลที่อยู่ตามสังกัด ของพนักงาน ในการจัดส่งหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น ธ.ก.ส. (ฝกง/ว 1021 ลงวันที่ 11 เมษายน 2565)	เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจาก ผู้ถือหุ้นได้มีการแจ้งที่อยู่ไว้แล้ว เห็นสมควรให้ถือเอกสารตามที่อยู่ ที่ ผู้ถือหุ้นแจ้งไว้โดยอาจมีหนังสือหรือข้อความให้ผู้ถือหุ้นแสดงความประสงค์แจ้งที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารในครั้งต่อไป เพื่อปิดประเด็นตามข้อกฎหมาย
2	ขอความร่วมมือพิจารณาหนังสือสัญญาการรักษาความลับระหว่าง ธ.ก.ส.กับ ธนาคารกสิกรไทย (ฝกค/23975 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2565)	สัญญาการรักษาความลับ ระหว่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสัญญาประเภทหนึ่งจึงอยู่บนพื้นฐานของหลักสัญญาทั่วไป และข้อมูลที่กล่าวถึงตามสัญญาเป็นข้อมูลความลับตาม พระราชบัญญัติความลับทางการค้า มาตรา 3 “ความลับทางการค้า” หมายความว่า ข้อมูลการค้า ซึ่งยังไม่รู้จักกันโดยทั่วไป หรือยังเข้าถึงไม่ได้ในหมู่บุคคลซึ่งโดยปกติแล้วต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลดังกล่าว โดยเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เนื่องจากการเป็นความลับ และเป็นข้อมูลที่ทำให้ควบคุมความลับทางการค้าได้ใช้มาตรการที่เหมาะสมเพื่อรักษาไว้เป็นความลับ ดังนั้น ข้อมูลที่สัญญานี้กล่าวถึงก็จะต้องอยู่ภายใต้บังคับกฎหมายดังกล่าวนี้อีกด้วย ทั้งนี้ สัญญาดังกล่าวไม่มีข้อความขัดต่อกฎหมาย และ พระราชบัญญัติความลับทางการค้า โดยมีข้อแก้ไขเล็กน้อย ทั้งนี้ ในการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับ ควรพิจารณาว่าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ต้องกระทำโดยมีสิทธิและอำนาจโดยชอบด้วยตาม มาตรา 37 (1) และ (2) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 *เป็นไปตามบันทึกที่ ฝกม/25154 ลงวันที่ 28 มีนาคม 2565
3	ขอความอนุเคราะห์พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เงินกู้แก่องค์กรต่างประเทศ (สพน/31682 ลงวันที่ 25 เมษายน 2565)	เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเข้าร่วมเป็นกรณีศึกษา ตามมาตรา 24(1) สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องขอความยินยอม เพื่อการศึกษาวิจัยหรือสถิติ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลควรต้องใช้ความระมัดระวัง ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งการนำข้อมูลเกี่ยวกับการขอความยินยอม ตามมาตรา 26(5) อาจมีความยุ่งยากในการพิสูจน์ความจำเป็นที่ไม่ต้องขอความยินยอม
4	หารือแนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (ฝงฝ/44934 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2565)	กรณีการเปิดบัญชีเงินฝากและต้องขอความยินยอมตามแบบฟอร์มของธนาคารการดำเนินการดังกล่าว กฎหมายสามารถให้กระทำได้ตามข้อยกเว้น มาตรา 24(3) เป็นการจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญา โดยไม่ต้องขอความยินยอมจากผู้ใช้อำนาจปกครอง และสำหรับการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการตลาดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเงินฝาก สามารถทำได้โดยอาศัยข้อยกเว้นตามมาตรดังกล่าว
5	หารือการใช้ข้อมูลของลูกค้า ธนาคารตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (ฝตส/44538 ลงวันที่ 10 มิถุนายน 2565)	ฝตส. สามารถใช้ข้อมูลของลูกค้าธนาคาร ได้ตามขอบเขตใน ฉ.43
6	ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของบันทึกข้อตกลงหรือหนังสือยินยอม (Consent) (สปส/54062 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2565)	จากการพิจารณาทบทวนข้อตกลงฉบับดังกล่าวเป็นการดำเนินการภายใต้ภารกิจหลักของ สปส. ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกธนาคาร จะต้องมีข้อมูลในการผลิตสื่อดังกล่าว เช่น การบันทึกภาพ เสียง วิดีทัศน์ และเก็บข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อ เป็นต้น หากขาด



ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
		ข้อมูลดังกล่าวอาจทำให้การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ตามข้อตกลงดังกล่าวไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของ สปส. สามารถดำเนินการได้ตามข้อยกเว้นให้การดำเนินการโดยไม่ต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 24
7	ขอความร่วมมือพิจารณาการแก้ไขแบบพิมพ์ "หนังสือให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ และ/หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล" (สงข/86865 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2565)	การขอยกเลิกความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในข้อ 1.4 สามารถอ้างอิงตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา 26 (5) เพื่อให้เป็นไปตามประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ ฉบับที่ 363 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2562 และได้้นำการขอใช้สิทธิยกเว้นภาษีเงินได้ เพิ่มเติมในแบบฟอร์มใบคำขอฝากเงินสงเคราะห์ในส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้ำที่ให้นาคารดำเนินการเป็นไปตามประกาศของกรมสรรพากร
8	สาขาน้ำพองได้รับการประสานจากสายงานตรวจสอบในการตรวจสอบออนไลน์ ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2565 ประเด็นการใช้ระบบงานส่งข้อความเข้ามือถือของผู้ใช้บริการผ่านบริษัทไอทีวิสท (iTWIST) โดยการจัดการบน Web Siteภายนอก สาขาน้ำพองจึงขอหารือการใช้งานระบบส่งข้อความเข้ามือถือเพื่อขอรับคำแนะนำ (ขก 167/18488 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2565)	อยู่ระหว่างดำเนินการหารือ DPO

4) ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายด้านสินเชื่อและการเงินการธนาคาร จำนวน 2 เรื่อง

ลำดับ	เรื่อง	ประเด็นสำคัญ
1	ประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม (ฝสบ/1420 ลงวันที่ 6 มกราคม 2566)	การแก้ไขรูปแบบและข้อความประกาศอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคาร
2	การเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ยพิเศษ (ฝกง/99973 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2565)	การพิจารณาเสนออัตราดอกเบี้ยเงินฝากพิเศษให้กับลูกค้า ธนาคารจะเสนออัตราดอกเบี้ยเพิ่มจากประกาศอัตราดอกเบี้ยธนาคารให้แก่ลูกค้ารายใหญ่เป็นหน่วยงานราชการโดยมีปัจจัยเฉพาะในการพิจารณา จึงไม่สามารถกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกันได้

3.3 การพัฒนาบุคลากร

สธป. ได้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ให้มีทักษะ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการปฏิบัติงาน ทำให้ภารกิจของ ธ.ก.ส. ขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องรองรับการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยี และมั่นคง โดยในปีบัญชี 2565 ผู้บริหาร และพนักงาน สธป. ได้เข้ารับการส่งเสริมความรู้จากส่วนงานภายนอก และภายใน ธ.ก.ส. รวม 28 หลักสูตร/เรื่อง และหลักสูตรที่ ธ.ก.ส. กำหนด โดยมีประเภทการอบรม ดังนี้

- 1) อบรม/หลักสูตรภายนอก
- 2) อบรม/หลักสูตรภายในธนาคาร
- 3) ศึกษาชุดวิชาการแบบ e-Learning

ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานผู้จัด	ระยะเวลาการอบรม	รูปแบบการอบรม	จำนวนผู้อบรม	หมายเหตุ
หลักสูตรที่จัดอบรมโดยหน่วยงานภายนอก ธ.ก.ส.						
1	โครงการอบรมหลักสูตร “ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance Officer) สำหรับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ	35 ชม.	ระบบออนไลน์	9	
2	โครงการอบรมหลักสูตร “ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ (Compliance Officer)” รุ่นที่ 15	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทย และสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ	40 ชม.	ระบบออนไลน์	9	
3	หลักสูตร Market Conduct (แผนยกระดับบุคลากรของสมาคมสถาบันการเงินของรัฐ ปี 2565 โครงการ Knowledge Sharing ด้านการใช้สื่อการเรียนรู้หรือ Courseware)	สมาคมสถาบันการเงินของรัฐ	1.5 ชม.	ระบบออนไลน์	3	
4	หลักสูตรการกำกับดูแลข้อมูลเพื่อสร้างความตระหนัก และทราบถึงแนวปฏิบัติที่ดีหรือแนวปฏิบัติจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง	DGA	3.30 ชม.	ระบบออนไลน์	3	
5	หลักสูตรเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูงสำหรับผู้มีหน้าที่รายงานกลุ่มสถาบันการเงินตามมาตรา 13	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	6 ชม.	E-learning ผ่านระบบ ATS ของสำนักงาน ปปง.	7	
6	สัมมนาออนไลน์ Cisco PDPA Webinar "Be ready for Thai PDPA with Cisco Solutions"	Cisco	2 ชม.	ระบบออนไลน์	3	



ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานผู้จัด	ระยะเวลา การอบรม	รูปแบบ การอบรม	จำนวน ผู้อบรม	หมายเหตุ
7	หลักสูตร Data Protection Officer Certification Training Course	ACIS Professional center	24 ชม.	ระบบ ออนไลน์	4	
8	งานสมัชชาคุณธรรมแห่งชาติ ครั้งที่ 12	ศูนย์คุณธรรม	8.5 ชม.	บรรยาย	2	
9	สัมมนาการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมในหน่วยงานของรัฐ	สำนักงาน ก.พ.	5 ชม.	ระบบ ออนไลน์	3	
10	สัมมนา หัวข้อ ธรรมชาติภูมิบาลเพื่อการพัฒนที่ยั่งยืน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2.5 ชม.	บรรยาย เสวนา	3	
11	สัมมนาเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	สำนักงาน ป.ป.ช.	8 ชม.	บรรยาย เสวนา	2	
12	ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล (Digital Leadership)	สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)	1.5 ชม.	E-learning	2	สพท/ ว 2909 27ต.ค.65
13	จุดประกายความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรม Building an Innovation Mindset	สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)	1.5 ชม.	E-learning	1	สพท/ ว 2909 27ต.ค.65
14	การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	สถาบันพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล (TDGA)	1 ชม.	E-learning	2	สพท/ ว 2909 27ต.ค.65
หลักสูตรที่จัดอบรมโดยหน่วยงานภายใน ธ.ก.ส.						
15	โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)	ฝ่ายกลยุทธ์ลูกค้า	3 ชม.	ระบบ ออนไลน์	3	ฝกค/28144 5 เม.ย. 65
16	การเสวนาและปาฐกถาพิเศษ PDPA : BAAC Ready to go หัวข้อ "สถาบันการเงินในประเทศไทยกับการบังคับใช้ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562" โดย นายเจียรชัย ณ นคร	บริษัท OSD ร่วมกับ ธ.ก.ส.	3 ชม.	บรรยาย	3	สธป/ ว 1293 15 พ.ค. 65
17	อบรมต่ออายุนายหน้าประกันวินาศภัย/ประกันชีวิต	สำนักพัฒนาธุรกิจประกันภัย	10 ชม.	E-learning	2	
18	Train the Trainer (ขั้นพื้นฐาน)	สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18 ชม.	อบรมเชิง ปฏิบัติการ	2	สพท/ 45185 13 มิ.ย.65



ลำดับ	หลักสูตร	หน่วยงานผู้จัด	ระยะเวลา การอบรม	รูปแบบ การอบรม	จำนวน ผู้อบรม	หมายเหตุ
19	Advance Techniques for Trainer รุ่นที่ 2	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	27 ช.ม.	อบรมเชิง ปฏิบัติการ	1	สพน/62630 16 ส.ค. 65
20	การบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมาภิบาล (CG)	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	1 ช.ม.	E-learning	4	สพน/ ว 1142 29 เม.ย. 65
21	ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	1 ช.ม.	E-learning	3	สพน/ ว 2118 8 ส.ค. 65
22	การสร้างความตระหนักรู้ด้านการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ปี 2565	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	1 ช.ม.	E-learning	3	สพน/ ว 2259 24 ส.ค. 65 และ ศรส/ว 3143 21 พ.ย. 65
23	มาตรฐานการดำเนินงานธรรมาภิบาล ข้อมูล ธ.ก.ส. (Data Governance Standard)	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	1.5 ช.ม.	E-learning	27	สพน/ ว 2789 17 ต.ค. 65
24	ธรรมาภิบาลข้อมูลสำหรับผู้บริหาร องค์กร (Data Governance for The Executive)	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	50 นาที	E-learning	13	สพน/ ว 2789 17 ต.ค. 65
25	Data Culture Transformation Level 1	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	45 นาที	E-learning	40	สพน/ ว 2789 17 ต.ค. 65
26	Data Culture Transformation Level 2	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	48 นาที	E-learning	13	สพน/ ว 2789 17 ต.ค. 65
27	Market Conduct you must-know	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	1 ช.ม.	E-learning	40	สพน/ ว 2789 17 ต.ค. 65
28	ผลิตภัณฑ์ประกันภัยอุบัติเหตุกลุ่มอุ่นใจ	สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	30 นาที	E-learning	1	สพน/ ว 3041 10 พ.ย. 65

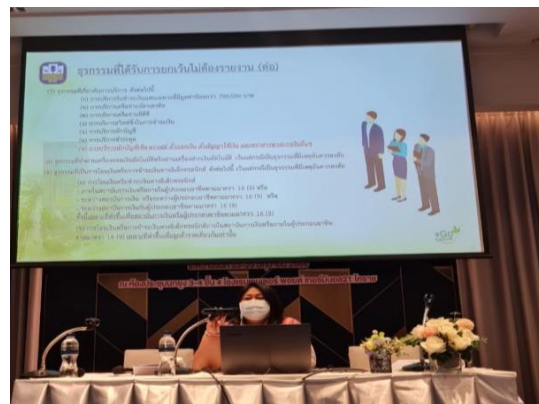
3.4 การสื่อสารความรู้ด้านการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์

ธ.ก.ส. สื่อสารความรู้ด้านการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน โดยมีการอบรมให้ความรู้พนักงาน และมีการสื่อสารผ่านทาง Line : New BAAC Society Line: Mr./Mrs. CG วัฒนธรรมสาร การประชุมประจำส่วนงานทุกส่วนงาน และการจัดกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1) สื่อสารโดยการอบรมให้กับส่วนงานที่สาขา และผ่านระบบออนไลน์ Google Meet

1.1) ด้าน ปปง. ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (พ.ร.บ.ปปง.) และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง (พ.ร.บ.ปกอ.)

ปีบัญชี 2565 ได้มีการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับปฏิบัติงานด้าน ปปง. และ ปกอ. ให้กับส่วนงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ และมีการเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิ การเป็นวิทยากรอบรมหลักสูตร “เกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงิน และการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง” ให้กับพนักงานในส่วนงานภูมิภาค เช่น พนักงานในสังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดนครราชสีมา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดระยอง สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดศรีสะเกษ ฯลฯ รวมถึงการให้ความรู้กับพนักงานการเงิน และพนักงานพัฒนาธุรกิจ ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ผ่านรูปแบบการอบรมออนไลน์ (Google Meet) ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ว่าด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้มีหน้าที่รายงานตามมาตรา 13 และมาตรา 16



นอกจากนี้ ได้มีการเผยแพร่ความรู้ เรื่อง “หน้าที่ของผู้มีหน้าที่รายงานตามกฎหมาย ปง.” ผ่านวัฒนธรรมสาร ประจำเดือนเมษายน 2565 เพื่อสื่อสารให้กับผู้บริหารและพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ปง. เพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน ปง. เรื่อง “โปสเตอร์หลักฐานในการแสดงตน” ผ่าน Line Official “New BAAC Society” เพื่อให้ส่วนงานภายใน ธ.ก.ส. นำไปติดเผยแพร่ให้กับประชาชนและ/หรือลูกค้าผู้มาใช้บริการรับทราบ



1.2) ด้านการกำกับกำกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในระบบ E-learning ของธนาคาร โดยจัดทำคลิปวิดีโอเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ร่วมกับ ผกค. จำนวน 4 ตอน และนำคลิปวิดีโอบรรจุเป็นชุดวิชา “ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” ในระบบ e-learning ซึ่งมีพนักงานที่ให้ความสนใจเข้าศึกษาบทเรียนดังกล่าวหลังจากกฎหมายบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นจำนวน 4,986 คน และเรียนจบหลักสูตรพร้อมทำแบบทดสอบประเมินผลการรับรู้และเข้าใจ ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 3,915 คน คิดเป็นร้อยละ 78.92 ของจำนวนผู้เข้าเรียนทั้งหมด



2) สื่อสารทางวัฒนธรรมสาร เป็นประจำทุกเดือน จำนวน 23 เรื่อง ดังนี้

ประจำเดือน	เรื่อง
เมษายน 2565	1. นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) 2. หน้าที่ของผู้มีหน้าที่รายงานตามกฎหมาย ปปง.
พฤษภาคม 2565	3. 4 ไม่ ตามหลักเกณฑ์ของ Market Conduct 4. ประกาศเจตจำนง ร่วมสร้างองค์กรโปร่งใส ไร้ผลประโยชน์ (No Gift Policy)
มิถุนายน 2565	5. ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า 6. หลักเกณฑ์การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
กรกฎาคม 2565	7. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูล ของ ลูกค้าตามหลักเกณฑ์ Market Conduct 8. การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG)
สิงหาคม 2565	9. ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ผู้ให้บริการต้องเปิดเผยแก่ลูกค้า 10. สมการคอร์รัปชัน แก่โจทย์ บวก ลบ คูณ หาย ในสังคมไทย
กันยายน 2565	11. ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน 12. ลูกค้ากลุ่มเปราะบางคือใคร
ตุลาคม 2565	13. ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน 14. ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest : COI)
พฤศจิกายน 2565	15. ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน 16. หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ.2563
ธันวาคม 2565	17. การเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย 18. ข้อพึงระมัดระวังเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
มกราคม 2566	19. กลไกธนาคารออนไลน์ 20. เข้าสู่ช่วงของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2566
กุมภาพันธ์ 2566	21. การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เป็น “สิทธิขั้นพื้นฐาน” ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทางการเงิน 22. พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
มีนาคม 2566	23. ดัชนีการรับรู้การทุจริต



ประกาศเจตนารมณ์

ร่วมสร้างสังคมไทยไร้ดอกเบี้ย (No Gift Policy)

เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2565 นายกรัฐมนตรีมอบหมายให้รัฐมนตรี
อ.ส.ส. ซึ่งเป็น ผู้ติดตามการดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษา
ศึกษาและสนับสนุน ส่งเสริม ให้โรงเรียน สถานศึกษา หน่วยงาน และ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันลงนาม ประกาศเจตนารมณ์ร่วม
ตามหลักการทางสังคมและการศึกษา (Social Governance) สอดคล้อง
กับทิศทาง นโยบายที่ 2565 ของการปฏิรูปการศึกษารอบสอง
การดำเนินงานตามนโยบายปฏิรูปสังคม (ฉบับปรับปรุง) บทบาทหน้าที่
22 กุมภาพันธ์ 2564 ด้านการพัฒนาระบบการปกครองและ
ปกครองท้องถิ่น โดยเน้นการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น
ตามนโยบายของรัฐบาลและนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
และภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายที่สนับสนุนให้ No Gift Policy
ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามหลักการทางสังคมและการศึกษา
ตามแนวทางของนโยบายด้านการศึกษา สถานศึกษา ที่มีการ
ดำเนินการตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
และภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายที่สนับสนุนให้ No Gift Policy
ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามหลักการทางสังคมและการศึกษา
ตามแนวทางของนโยบายด้านการศึกษา สถานศึกษา ที่มีการ
ดำเนินการตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย



นาย นตพล ไชยพัฒน์
ผู้อำนวยการ
สำนักงาน
อ.ส.ส.

“เราสร้างสังคมไทยไร้ดอกเบี้ย
ด้วยใจดี และร่วมกัน
พัฒนาประเทศไทย
สู่สังคมไทยไร้ดอกเบี้ย
อย่างยั่งยืน”

ขอประกาศเจตนารมณ์ว่าในการดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษา
ทางราชการ โรงเรียน สถานศึกษาทางราชการ ปฏิบัติ ดังนี้



1. บุคลากรของรัฐ ปฏิบัติตามนโยบายและหลักการทางสังคมและการศึกษา
ตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
2. บุคลากรของรัฐ ปฏิบัติตามนโยบายและหลักการทางสังคมและการศึกษา
ตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
3. การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
และภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย



4. การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
และภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย



5. การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
และภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย
ตามนโยบายด้านการศึกษาของประเทศไทย

นาย นตพล ไชยพัฒน์
ผู้อำนวยการ
สำนักงาน
อ.ส.ส.

นางสาว นิตยา นิตยา
ผู้อำนวยการ
สำนักงาน
อ.ส.ส.



[illegible]



ผลประโยชน์ทับซ้อน

(Conflict of Interest : COI)

วันที่ประชุม : 9 มิถุนายน 2561
 เวลา : 13.00 น.

มีคำจำกัดความว่า **ผลประโยชน์ทับซ้อน** (ทับซ้อน - conflict interest) คือ สถานะที่การกระทำของบุคคลหนึ่งถือได้ว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง มีส่วนได้เสีย หรือผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งการกระทำนั้นอาจมีทั้งการกระทำที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง

ส่วนการกระทำที่ถูกต้องนั้นหมายถึง การกระทำที่บุคคลหนึ่งกระทำโดยมีเจตนาเพื่อประโยชน์ส่วนรวม หรือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน

ส่วนการกระทำที่ไม่ถูกต้องนั้นหมายถึง การกระทำที่บุคคลหนึ่งกระทำโดยมีเจตนาเพื่อประโยชน์ส่วนตน โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม หรือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ความขัดแย้งกันระหว่าง



หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนหรือผลประโยชน์ส่วนตัว มากกว่าคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม หรือการกระทำที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน หรือการกระทำที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน มากกว่าคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม หรือการกระทำที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน มากกว่าคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

พหุกรณีหรือไม่? เข้าข่าย "ผลประโยชน์ทับซ้อน" หรือไม่?

1 การรับผลประโยชน์ต่างๆ

เช่น การรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือบริการต่างๆ จากญาติ

2 การทำมาค้าขาย เช่น เป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการตนเอง

เช่น เป็นผู้ขาย/ผู้ให้บริการตนเอง

3 การให้สิทธิพิเศษ

เช่น การให้สิทธิพิเศษแก่ตนเอง หรือครอบครัว หรือคนใกล้ชิด

4 การทำประโยชน์มิชอบหรือผิดกฎหมาย

เช่น ใช้ตำแหน่งหน้าที่หรืออำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือคนใกล้ชิด

5 การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

เช่น ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

คิดเป็นโทษ? ไม่โทษหรือไม่?

1 คิดเป็นโทษ

- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ

2 คิดเป็นโทษ

- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ

3 คิดเป็นโทษ

- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ
- ✓ คิดเป็นโทษ

ที่มา : บทสรุปและสรุปใจความ (ปรับปรุงแก้ไข) ฝ่ายนิติการและกฎหมาย

3) สื่อสารผ่าน Line : New BAAC Society จำนวน 12 เรื่อง ได้แก่

[illegible][illegible][illegible]

ประจำเดือน	เรื่อง
เมษายน 2565	1. การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เป็น “สิทธิขั้นพื้นฐาน” ของประชาชนผู้ให้บริการทางการเงิน
พฤษภาคม 2565	2. ระบบที่ 4 สำหรับกระบวนการขาย ตอน ก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์
มิถุนายน 2565	3. ระบบที่ 4 สำหรับกระบวนการขาย ตอน การนำเสนอผลิตภัณฑ์
กรกฎาคม 2565	4. ระบบที่ 4 สำหรับกระบวนการขาย ตอน หลังการขาย
สิงหาคม 2565	5. ตอน ไม่เอาเปรียบ 6. หลักฐานในการแสดงตน
กันยายน 2565	7. การให้ลูกค้าประเมินการเสนอขายของพนักงานตามหลักเกณฑ์ Market Conduct
ตุลาคม 2565	8. สรุปบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานด้าน Market Conduct
พฤศจิกายน 2565	9. การขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ธันวาคม 2565	10. ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดกลุ่มลูกค้า ตอน กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์/คัดเลือกผลิตภัณฑ์
มกราคม 2566	11. ระบบที่ 4 กระบวนการขาย ตอน การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางธนาคาร
กุมภาพันธ์ 2566	12. ระบบที่ 4 กระบวนการขาย ตอน ข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

4) สื่อสารผ่าน Line : MR.CG จำนวน 98 ครั้ง

หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดย
จรรยาบรรณของเจ้าพนักงานของรัฐ พ.ศ.2563

“การทุจริตคือสิ่งที่ไม่ดีในสายตาของทุกคน” หากเราไม่
ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีในสายตาของผู้อื่นไม่เพียงแต่เสียชื่อเสียงและ
อับอาย แต่ไม่เพียงเท่านั้นยังอาจส่งผลถึงชีวิตและครอบครัวได้
ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เราจะมี
ความภูมิใจในตัวเองและสังคม

“อย่าไป”
สิ่งที่ไม่ควรทำ เช่น การรับของขวัญ
การรับสินบน การรับเงิน
การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดย
จรรยาบรรณของเจ้าพนักงานของรัฐ

“ไปรับสินบน”
สิ่งที่ไม่ควรทำ เช่น การรับของขวัญ
การรับสินบน การรับเงิน
การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์โดย
จรรยาบรรณของเจ้าพนักงานของรัฐ

อย่าแฉว่า 104
13:24

(คลิปรีดิโอ) KICKOFF ITA 2023 -
Growth & Goals
การประชุมชี้แจงการประเมิน ITA
ประจำปี 2566 ในรูปแบบ Online
Event รับชมพร้อมกันทาง
YouTube และ Facebook: ITAS
NACC และสำนักงาน ป.ป.ช. ในวัน
พุธที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ตั้งแต่
เวลา 09.30 น. เป็นต้นไป
#มาขับเคลื่อนประเทศไทยเพื่อ
เติบโตไปสู่สังคมแห่งความโปร่งใส
ไปด้วยกัน

09:34

6 วิธี รับของบริการ
1. บริหารงานอย่างโปร่งใส
2. รับของบริการอย่างถูกต้อง
3. รับของบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. รับของบริการอย่างมีความรับผิดชอบ
5. รับของบริการอย่างมีความซื่อสัตย์
6. รับของบริการอย่างมีความเป็นมืออาชีพ

3 เทคนิคสื่อสาร “ดี”
1. ใช้ภาษาที่สุภาพ
2. รับฟังเสียงของลูกค้า
3. รับของบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

13:24

[Live] Kickoff ITA 2023
ขอเชิญชมการถ่ายทอดสดการ
ประชุมชี้แจงการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566
📍วันนี้ ตั้งแต่เวลา 9.20 น. เป็นต้น
ไป
📺รับชมพร้อมกันทาง
Facebook : ITAS NACC
<https://fb.me/e/7IWCOUaxi>
YouTube : ITAS NACC
<https://youtu.be/EFKasNifoUY>
📺พร้อมดาวน์โหลดคู่มือการ
ประเมิน ITA 2566 และรายงานผล
การประเมิน ITA 2565 ได้ในงาน
#KICKOFFITA2023 #ITA2023
#GrowthandGoals
#มาขับเคลื่อนประเทศไทยเพื่อ
เติบโตไปสู่สังคมแห่งความโปร่งใส
ไปด้วยกัน

Kickoff
ITA 2023
Transcript & Video

ถ่ายทอดสดการประชุมชี้แจงการ
ประเมิน ITA ประจำปี 2566
📺เชิญชมการถ่ายทอดสด

13:24

5) สื่อสารผ่านการประชุมประจำส่วนงานทุกส่วนงาน และการจัดกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ปีบัญชี 2565 มีการสื่อสารด้านธรรมาภิบาลผ่านการประชุมประจำส่วนงานทุกส่วนงาน รวมทั้งประเทศ 11,424 ครั้ง แบ่งเป็น สำนักงานใหญ่ 428 ครั้ง ฝ่ายกิจการสาขามาก 10,806 ครั้ง และสำนักกิจการนครหลวง 190 ครั้ง และการจัดกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 368 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม 32,048 คน เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับส่วนงานภายนอก และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร สร้างความตระหนักในการต่อต้านทุจริต และคอร์รัปชัน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566)

6) สื่อสารผ่านระบบงานสารบรรณ

ร.ก.ส. ได้สื่อสารหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่ทางการกำหนดให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนี้

6.1) การกำกับการปฏิบัติงานด้าน ปปง. ได้มีการสื่อสารกฎหมาย/หลักเกณฑ์ และคู่มือปฏิบัติงาน ด้านป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ดังนี้

- (1) ความเสี่ยงการฟอกเงินด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ
- (2) การรายงานธุรกรรม ปปง.
- (3) การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) และการแสดงตน พิสูจน์ตัวตน (KYC)

6.2) สื่อสารผ่านบทความ/สาระความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

สรบ. ได้มีการจัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางให้กับผู้บริหารและพนักงาน สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย โดยการเพิ่มเติม หัวข้อเฉพาะเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในเว็บไซต์ของธนาคาร (BAAC Net) หัวข้อ "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กฎหมายที่ธนาคารให้ความสำคัญ"

6.3) ชักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

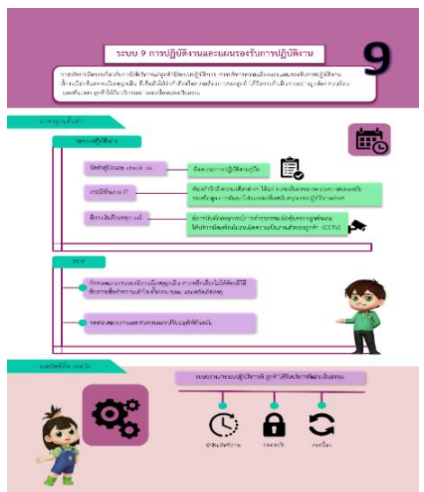
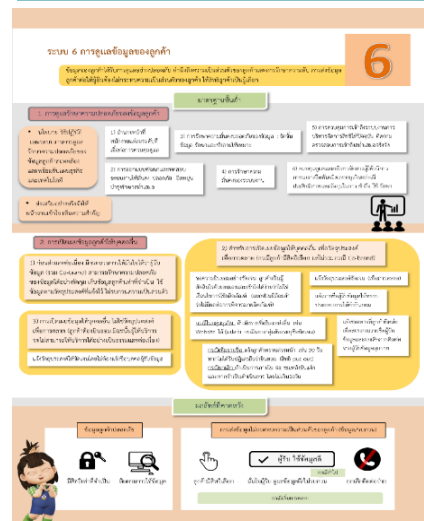
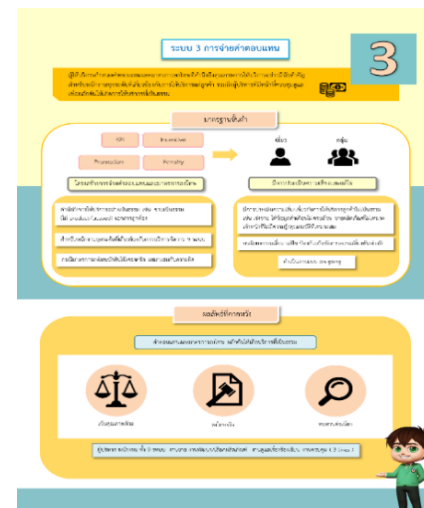
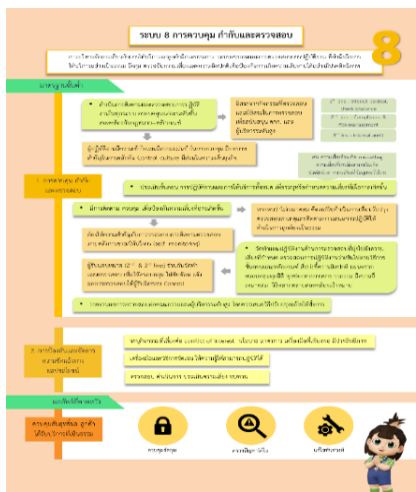
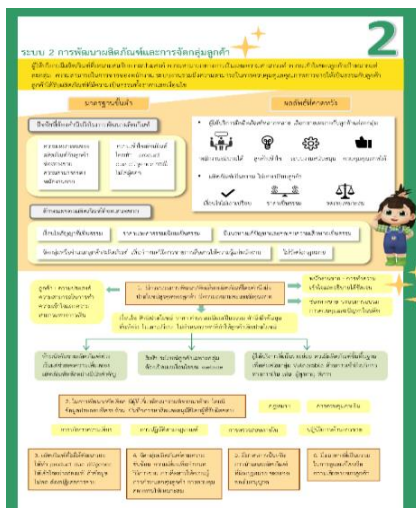
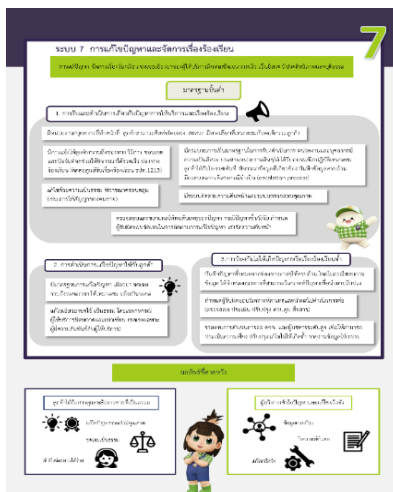
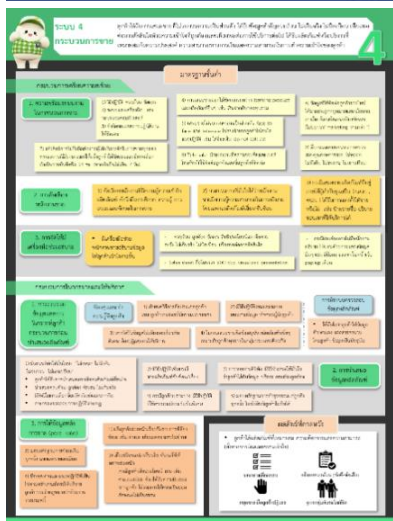
กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยจัดทำคำชี้แจงวิธีปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลของลูกค้าธนาคารให้ได้รับการคุ้มครองอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด

6.4) ประเมินผลการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จัดทำแบบประเมินและขอความร่วมมือให้พนักงานทุกระดับ ตอบแบบประเมินการรับรู้และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1,346 คน แบ่งเป็น ส่วนงานสำนักงานใหญ่ จำนวน 72 คน ส่วนงาน ฝสข. จำนวน 1,274 คน

7) การสื่อสารผ่านระบบ BAAC E -book จ.ก.ส.

สื่อเสริมสร้างความรู้ด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เรื่อง Market conduct เพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกรอบแนวทางที่ ธปท. กำหนด ในมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมทั้ง 9 ระบบ





ธนาคารพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES

เลขที่ 2346 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทร. 0 2558 6555

www.baac.or.th