

# Governance Risk & Compliance (GRC)



**สิ่งสำคัญของการบริหารจัดการองค์กร** คือ องค์กรใดที่มีการจัดการเรื่อง GRC ที่ดีจะทำให้รักษาชื่อเสียงขององค์กรและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ได้ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินงานมีหลักจรรยาบรรณและการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ยังช่วยให้องค์กรมีการเตรียมพร้อมในการดำเนินงานภายใต้สภาวะวิกฤต

การกำกับดูแลที่ดี หรือ **Governance** ให้ยึดหลัก SPARK และ HEART ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่้อง ๆ



เรื่องเล่าที่ดีๆ จาก...พี่ MC

เชฟม์ คงมนต์

## การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือ **Compliance** ขอบัน 5 เรื่อง ดังนี้

### GRC กับ 3 ด้านหลัก ดังนี้

#### การบูรณาการ GRC ผ่าน 3 องค์ประกอบ



#### People

จัดให้มีกระบวนการด้านบุคลากรที่เหมาะสม สร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตาม

ตามหลักจรรยาบรรณที่ดี และมีการติดตามการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างวัฒนธรรม GRC และความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแนวทาง GRC



#### Process

การจัดให้มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สามารถตรวจสอบได้ และจัดให้มีกระบวนการควบคุมภายในที่ดี เหมาะกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของแต่ละงาน

#### IT

#### Information and Technology

จัดให้มีการบริหารจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ กำหนดให้มาช่วยในการระบุ ประเมิน จัดการ และติดตามงานได้อย่างครอบคลุมทันเวลา ตลอดจนนำระบบเตือนภัยล่วงหน้า มาช่วยในการปฏิบัติงาน

#### 1. เรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

Market Conduct ยึดหลัก 4 ไม่ / ไม่บังคับลูกค้า / ไม่รบกวนลูกค้า / ไม่หลอกลวงลูกค้า / ไม่เอาเปรียบลูกค้า ขอให้ปฏิบัติตามคำชี้แจงวิธีปฏิบัติงานที่ธนาคารกำหนดอย่างเคร่งครัด

#### 2. การดำเนินงานตาม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ขอให้ทุกครั้งที่ลูกค้ามาใช้บริการ ต้องจัดให้ลูกค้าแสดงตนโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าผ่านระบบ BAAC Smart information ซึ่งจะแสดงที่อยู่สถานประกอบการของลูกค้า ผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้านิติบุคคล และการรายงานธุรกรรมที่ใช้เงินสด

#### 3. การดำเนินงานตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ธนาคารคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมิให้เกิดความเสี่ยง เช่น ถูกขโมยตัวตน ถูกขายข้อมูล หรือถูกติดตามสอดแนม กรณีที่ธนาคาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่าฝืนจะมีบทลงโทษทางวินัยและตามที่กฎหมายกำหนด

#### 4. การปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545

ธนาคารต้องส่งข้อมูลของลูกค้าสินเชื่อให้แก่บริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หากไม่ปฏิบัติตามจะได้รับโทษทางวินัยและทางกฎหมาย

#### 5. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

ขอให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ป้องกันไม่ให้เกิดผิดซ้ำ

# การจัดการความเสี่ยง หรือ Risk Management

สำหรับการบริหารความเสี่ยงของ ธ.ก.ส. ในภาพรวมนั้นมีความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดและส่งผลกระทบต่อธนาคารสูง 11 ปัจจัยเสี่ยง ซึ่งจะขอเน้น 2 ด้าน คือ **ด้านคุณภาพสินเชื่อ** และ**ด้านกระบวนการบริการงานสินเชื่อ** ขอความร่วมมือพนักงานปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามกระบวนการสินเชื่อทั้ง 5 กระบวนการอย่างครบถ้วน ก็จะช่วยให้หนี้เป็นหนี้ที่มีคุณภาพ

## กระบวนการที่ 1

### การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า



ความเสี่ยง คือ การไม่ทราบถึงความต้องการใช้เงินกู้ที่แท้จริงและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า จนทำให้เกิดการให้กู้เงินที่เกินความจำเป็น ในการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ขอให้ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเป็นไปตามข้อเท็จจริง

## กระบวนการที่ 2

### พิธีการสินเชื่อ

เน้นเรื่องทรัพย์สินของลูกค้าที่ใช้เป็นหลักประกัน โดยขอให้จัดทำประกันวินาศภัย หรือ ประกันภัยอื่น ๆ ของทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกัน โดยระบุธนาคารเป็นผู้รับผลประโยชน์จากกรมธรรม์ จัดทำประกันครอบคลุมราคาประเมินทรัพย์สินหลักประกันและต่ออายุกรมธรรม์ ที่ครบกำหนด และให้ดำเนินการด้านพิธีการสินเชื่อให้ครบถ้วนตามเงื่อนไขของผู้อนุมัติก่อนให้ลูกค้าเบิกรับเงินกู้



## กระบวนการที่ 3

### การเบิกรับเงินกู้



ความเสี่ยง คือ ลูกค้าใช้เงินกู้ไม่เป็นไปตามแผนงานหรือวัตถุประสงค์ตามสัญญา ทำให้เกิดปัญหาด้านการประกอบอาชีพและปัญหาการชำระหนี้ ขอให้ทำการเบิกรับเงินกู้ตามความก้าวหน้าของโครงการ ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาให้เบิกรับเงินกู้

## กระบวนการที่ 4

### กระบวนการหลังการให้กู้

ความเสี่ยง คือ ไม่ทราบความเป็นไปได้ของโครงการหรือปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ขอให้ติดตามการใช้เงินกู้ หมั่นตรวจสอบกิจการ ตรวจสอบเยี่ยมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ



## กระบวนการที่ 5

### กระบวนการบริหารจัดการหนี้



ความเสี่ยง คือ ลูกค้ามีภาระหนี้เพิ่มขึ้นไม่สามารถผ่อนชำระได้ตามศักยภาพที่แท้จริง ทำให้ขาดความสามารถในการชำระหนี้ เกิดหนี้ NPLs ขอให้เข้าไปบริหารจัดการหนี้โดยใช้เครื่องมือบริหารจัดการหนี้ให้สอดคล้องกับศักยภาพที่แท้จริงของลูกค้า เน้นการสอบทานศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ (Loan review) และการบริหารจัดการหนี้ (Loan Management) ให้กับลูกค้าทุกราย เน้นการแก้ไขหนี้ที่ยั่งยืน



ฝากถึง...  
เพื่อนพนักงาน  
ผู้ช่วยพนักงาน  
ผู้ปฏิบัติงาน

ธ.ก.ส. ซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ จำเป็นต้องดำเนินการในลักษณะที่มีธรรมาภิบาลที่ดี มีการบริหารจัดการความเสี่ยง และมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบัน หน่วยงานภายนอกที่กักตุน แอ อากิ ธปท. ปปง. ป.ป.ช. สตง. ได้เข้ามาแนะนำกำกับตรวจสอบ การดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง ซึ่งบ่อยครั้งที่ได้ตรวจพบการปฏิบัติงานของพนักงานที่ไม่ถูกต้องและเกิดความผิดพลาด บ่อยครั้ง ตรวจพบการปฏิบัติงานที่มีลักษณะประพฤติพิศอย่างร้ายแรงก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ธ.ก.ส. และพนักงาน ทั้งในรูปแบบของชื่อเสียงและความเสียหายทางการเงิน ในบางกรณี ได้ถูกลงโทษที่เป็นโทษปรับ

ดังนั้น ขอความร่วมมือพนักงานปฏิบัติงานขอให้ปฏิบัติตามโดยยึดหลัก GRC อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งแนะนำกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของพนักงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำความผิดเกิดขึ้นขององค์กร ธ.ก.ส. ของเรา