

เอกสารแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินธุรกิจ LBDU

บทนำ

1. สำนักงาน ก.ล.ต. (“สำนักงาน”) ได้จัดทำเอกสารที่แจ้งความคาดหวังต่อแนวทางในการดำเนินธุรกิจ LBDU นี้ขึ้นเพื่อรณรงค์ให้ผู้ประกอบธุรกิจ LBDU ทำการซื้อขายและให้บริการด้านหน่วยลงทุนกับผู้ลงทุน (ในที่นี้เรียกว่า “ลูกค้า”) อย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (“Fair dealing”) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจนี้และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการลงทุนในตลาดทุน

2. บทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ LBDU มีความสำคัญอย่างมากในการสร้างและถ่ายทอด **วัฒนธรรม Fair dealing** ในการดำเนินงานทุกส่วนขององค์กร

3. การดำเนินธุรกิจตามความคาดหวังนี้ เพื่อให้ LBDU สามารถบรรลุเป้าหมาย 6 ข้อ ได้แก่

เป้าหมายที่ 1: ลูกค้ามั่นใจว่าได้ติดต่อกับบริษัทที่ให้มีความสำคัญโดยยึดหลัก Fair dealing เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

เป้าหมายที่ 2: ผลិតภัณฑ์และบริการถูกคัดเลือกและออกแบบให้ตอบสนองกับความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

เป้าหมายที่ 3: ลูกค้าได้รับข้อมูลและการบอกกล่าวที่ชัดเจนและเหมาะสม ทั้งก่อน ขณะ และหลังการซื้อขายผลิตภัณฑ์

เป้าหมายที่ 4: ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่มีคุณภาพและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม และคำนึงถึงสถานการณ์ของลูกค้า

เป้าหมายที่ 5: ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความคาดหวังตามที่บริษัทแจ้งต่อลูกค้า

เป้าหมายที่ 6: ลูกค้าไม่ประสบกับอุปสรรคหรือความไม่สะดวกอย่างไม่สมเหตุสมผลภายหลังการซื้อขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงการยื่นเรื่องร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหายจากการให้บริการของบริษัท

4. เป้าหมายที่กล่าวข้างต้นจะเป็นตัวชี้วัดถึงความสำเร็จและความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ LBDU โดยการดำเนินการโดยยึดหลัก Fair dealing เป็นวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยให้ LBDU ลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหลัก อันได้แก่ ความเสี่ยงที่พนักงานทำ mis-selling และทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้น LBDU จึงต้องเข้าใจและให้ความสำคัญกับแนวทางการดำเนินธุรกิจตามหลัก Fair dealing และควรมีมาตรการในแต่ละองค์ประกอบที่จะกล่าวถึงในบทต่อไป โดยสามารถประยุกต์ใช้มาตรการตามเอกสารนี้ตามบริบทของลักษณะธุรกิจ (business model) ควบคู่กับการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

5. องค์ประกอบในการดำเนินธุรกิจ LBDU เพื่อให้ได้เป้าหมาย Fair dealing ประกอบด้วย

- (1) การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงที่สนับสนุนให้เกิด Fair dealing
- (2) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection & Client Segmentation)
- (3) การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)
- (4) กระบวนการขาย (Sales Process)
- (5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (Communication and Training Program)
- (6) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)
- (7) การจัดการเรื่องร้องเรียน (Compliant Handling)
- (8) การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection)

6. สมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจกองทุนรวม การขายผลิตภัณฑ์การลงทุน และผู้ลงทุน มีบทบาทสำคัญที่จะรณรงค์การซื้อขายผลิตภัณฑ์การลงทุนอย่างเป็นธรรม โดยทำได้หลายวิธี เช่น

- (1) แแบ่งปันกรณีศึกษาและวิธีปฏิบัติที่ดี (best practices)
- (2) สำนวความเห็นและรับฟังจากลูกค้า สุ่มลองซื้อขายหน่วยลงทุน (mystery shopping) เพื่อหาวิธีปรับปรุงและพัฒนา
- (3) ปรับคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ Guidelines โดยมุ่งที่เป้าหมาย Fair dealing
- (4) จัดฝึกอบรมผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการขาย
- (5) ให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อให้เข้าใจมาตรการที่ทำให้เกิด Fair dealing และสิ่งที่ควรคาดหวังจากผู้ให้บริการ

จัดทำโดยฝ่ายกำกับและพัฒนากิจการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน สำนักงาน ก.ล.ต.

ssd@sec.or.th หมายเลขโทรศัพท์ 0-2263-6040

มีนาคม 2559

องค์ประกอบ 8 ด้านในการดำเนินธุรกิจ LBDU

ด้านที่ 1 การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ที่เอื้อให้เกิด Fair dealing

1.1 เหตุผลและความคาดหวัง: LBDU จัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อการตัดสินใจทางการเงินของลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่เชื่อถือในข้อมูลและคำแนะนำของ LBDU และโดยที่คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำขององค์กร จึงต้องกำหนดให้ Fair dealing เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งการดำเนินธุรกิจตามหลัก Fair dealing จะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และในทางตรงข้าม หากไม่สามารถทำให้เรื่องนี้เป็นหลักที่ผู้ปฏิบัติงานต้องยึดถือแล้ว LBDU อาจมีความเสี่ยงที่จะเกิดการ mis-selling หรือการทุจริตต่อทรัพย์สินลูกค้าได้

ในการทำให้เกิดวัฒนธรรมดังกล่าว คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับเรื่องต่อไปนี้

1. แสดงถึงการมีกลยุทธ์ที่มีเป้าหมาย Fair dealing กับลูกค้า เช่น การมอบหมายและกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้เกิด Fair dealing
3. สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกได้ทราบและตระหนักถึงความเอาใจจริงเอาใจของ LBDU ในเรื่อง Fair dealing
4. ติดตามว่ากลยุทธ์และนโยบายยังคงมีประสิทธิภาพที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย Fair dealing

1.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับ ได้แก่

(1) การมอบหมายและกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ก. กำหนดสายงานและส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ LBDU ในโครงสร้างองค์กร และระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ และผู้ควบคุมอย่างชัดเจน

ข. มีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบการกำกับดูแลธุรกิจ LBDU เพื่อสามารถติดตามได้อย่างเป็นระบบ ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจ LBDU ได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ค. มอบหมายผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ได้แก่ ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านนโยบาย ผู้บริหารรวมถึงผู้จัดการสาขาที่ดูแลงานด้านการขาย และผู้บริหารและหัวหน้างานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (“compliance”) กรณีหัวหน้างานด้าน compliance ต้องแจ้งการปฏิบัติหน้าที่ต่อสำนักงานด้วย ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับบุคลากรในธุรกิจตลาดทุน (ประกาศที่ ทลช. 8/2557)

ง. แบ่งแยกหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการควบคุม การสอบทาน การถ่วงดุลอำนาจในการปฏิบัติงาน และการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

จ. มีบุคลากรที่มีความพร้อม ทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ โดยต้องสอดคล้องกับปริมาณธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบดูแล ควบคุม ติดตามการปฏิบัติงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์

(2) การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่หลีกเลี่ยงทำให้เกิด Fair dealing ซึ่งจะได้กล่าวในบทต่อไป

(3) ผู้บริหารระดับสูงต้องสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกได้ทราบและตระหนักถึงความเอาใจจริงเอาใจของ LBDU ในเรื่อง Fair dealing ซึ่งในบางแห่งอาจต้องปรับกระบวนการคิดของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงจึงต้องแสดง commitment และเป็นแบบอย่างของความเอาใจจริงเอาใจรวมทั้งฝ่าย compliance ควรสำรวจพัฒนาการและความสำเร็จจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน

(4) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจได้ว่าสามารถติดตามภาพรวมของการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจติดตามได้จากแนวโน้มของเรื่องร้องเรียน ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นของลูกค้า ผลของ mystery shopping และรายงานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ (compliance report)

ด้านที่ 2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection & Client Segmentation)

2.1 เหตุผลและความคาดหวัง: LBDU ต้องประเมินความเหมาะสมของกองทุนรวมอย่างรอบคอบก่อนที่จะนำมาขายให้แก่ลูกค้า โดยควรวิเคราะห์และชี้แนะให้นักซื้อดีและข้อควรระวังในการมีกองทุนรวมหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้า เนื่องจากในการตัดสินใจของลูกค้าเพื่อเลือกผลิตภัณฑ์การลงทุนแต่ละครั้งมีปัจจัยที่ต้องพิจารณาหลายอย่าง ซึ่งลูกค้าบางรายอาจไม่สามารถตัดสินใจได้ดีหากมีทางเลือกที่มากเกินไป และลูกค้าที่มีความรู้การลงทุนที่จำกัดมักจะพิจารณาเพียงผลตอบแทนระยะสั้นหรือผลตอบแทนที่เห็นจากโฆษณาเท่านั้น โดยที่ไม่เข้าใจลักษณะความเสี่ยงและผลตอบแทนที่แท้จริง ดังนั้น LBDU จึงต้องมีวิธีคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ และควรจัดกลุ่มลูกค้าตามลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย การให้คำแนะนำ และการควบคุมการปฏิบัติงาน ได้อย่างรัดกุมและเหมาะสม

2.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

- (1) ทำ product due diligence โดยต้องประเมินด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะของกองทุนรวมนั้น และลักษณะความเสี่ยงที่มีผลต่อผลตอบแทน รวมทั้งกำหนดว่ากองทุนรวมนั้นเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มหรือประเภทใด และในการทำ product due diligence ต้องพิจารณาข้อมูลในหนังสือชี้ชวน factsheet และเอกสารประกอบการขายที่ต้องได้รับจาก บลจ.
- (2) ในการพิจารณาว่าจะนำผลิตภัณฑ์ใหม่มาขาย LBDU ควรพิจารณาอย่างน้อยในเรื่องต่อไปนี้
 - ก. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีความสามารถที่จะทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์นี้หรือไม่
 - ข. เป้าหมายการลงทุน ลักษณะผลตอบแทนและความเสี่ยง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ของผลิตภัณฑ์นี้เหมาะสมกับลูกค้าของ LBDU หรือไม่
 - ค. ช่องทางการขายที่มีอยู่เหมาะสมหรือไม่ เช่น ผ่านผู้แนะนำการลงทุน หรือทางช่องทางอินเทอร์เน็ต
 - ง. ความสามารถในการทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์และความสามารถการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้แนะนำการลงทุนเพียงพอสำหรับผลิตภัณฑ์นี้หรือไม่
 - จ. ระบบงานและกระบวนการขาย ซึ่งรวมถึงการเข้าถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ ของ บลจ. แบบฟอร์มที่ต้องใช้ และแบบคำถามประเมินความเสี่ยงลูกค้า สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์นี้ หรือไม่

ถ้า LBDU ไม่เห็นด้วยกับการเปิดเผยข้อมูลของ บลจ. หรือไม่พร้อมในด้านหนึ่งด้านใด LBDU ควรปฏิเสธผลิตภัณฑ์นั้น และในการทำ product due diligence นี้ ควรมีฝ่ายกฎหมาย ฝ่าย compliance ฝ่ายปฏิบัติการ รวมทั้งฝ่ายดูแลการขาย (ซึ่งรู้ความต้องการและลักษณะของลูกค้า) ร่วมหารือด้วย โดยการพิจารณาควรมีเอกสารประกอบครบถ้วน มีการบันทึกการหารือเป็นลายลักษณ์อักษร และอนุมัติโดยผู้บริหารที่รับผิดชอบ
- (3) LBDU ต้องมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการให้บริการหรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ขัดต่อกฎหมาย เช่น ผลิตภัณฑ์ต่างประเทศที่ต้องนำเงินออกนอกประเทศและไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามขอบเขตของใบอนุญาตที่ได้รับ การดำเนินธุรกิจอื่นที่มีความเสี่ยงหรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธุรกิจตามใบอนุญาต เป็นต้น

(4) มีวิธีจัดกลุ่มหรือจำแนกผลิตภัณฑ์ตามความเสี่ยงหรือปัจจัยอื่นใด เพื่อให้สามารถกำหนดวิธีการขาย การสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน การกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม และการควบคุมและ สอบทานการปฏิบัติงานในการขาย ที่ควรแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

(5) มีวิธีการจัดกลุ่มหรือจำแนกลูกค้าตามระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้หรือตามมิติอื่นใด เพื่อให้สามารถ กำหนดวิธีการขาย การสื่อสารให้ความรู้แก่พนักงาน การกำหนดกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม และการควบคุมและสอบทานการปฏิบัติงานในการขาย ที่ควรแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

2.3 ระบบเพิ่มเติมกรณีมีการเสนอขาย ASEAN CIS ในประเทศไทย

(1) มีขั้นตอนการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าเป็น ASEAN CIS ที่ได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติ ตามที่ประกาศ กำหนดแล้ว

(2) มีระบบควบคุมดูแลให้มีข้อมูลเกี่ยวกับ ASEAN CIS อย่างเพียงพอเทียบเท่ากับใน home regulator โดยจัดส่ง ข้อมูลดังกล่าวแก่สำนักงานภายในเวลาที่กำหนด

ด้านที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme)

3.1 เหตุผลและความคาดหวัง: การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลงาน และการให้รางวัล แก่ผู้แนะนำการลงทุนมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้แนะนำการลงทุนและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของจึงควรสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ การที่กำหนดเป้าหมายยอดขายหรือการกำหนดค่าตอบแทนที่สูงเป็นพิเศษสำหรับการขายกองทุนรวมหนึ่งกองทุนใด หรือกำหนดค่าตอบแทนที่แตกต่างกันมาก อาจทำให้เกิดการเร่งขายหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า

ทั้งนี้ LBDU จะต้องมั่นใจว่าโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนสนับสนุนให้การขายกองทุนรวม เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดย LBDU ควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การรู้จักลูกค้า ประวัติการปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และการทดสอบความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ อาจนำปัจจัยด้านประโยชน์ของลูกค้ามาคำนึงถึงด้วย เช่น ผลการดำเนินงาน (ระยะกลางถึงยาว) ของกองทุนรวมที่นำเสนอให้ลูกค้าลงทุน

3.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

(1) มีโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้แนะนำการลงทุนและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องกับประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจากยอดขายด้วย เช่น คุณภาพในการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อเข้าใจความต้องการ เป้าหมายทางการเงิน ความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ และข้อจำกัดเฉพาะของลูกค้า คุณภาพคำแนะนำ ประวัติการปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินงานของกองทุนรวมที่แนะนำแก่ลูกค้า และการวัดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ LBDU ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด product-focused approach ซึ่งจะนำไปสู่ mis-selling และการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

(2) ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ความเสี่ยงที่จะเกิดการเร่งขาย การให้ข้อมูลหรือคำเตือนไม่ครบถ้วน การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่ IC ให้คำแนะนำหรือเสนอขายกองทุนรวมแก่ลูกค้า เป็นต้น โดยหากยังมีความเสี่ยงอยู่ LBDU ต้องกำหนดมาตรการหรือมีเครื่องมือเพื่อป้องกันและจัดการความเสี่ยงดังกล่าว

ตอนที่ 4 กระบวนการขาย (Sales Process)

4.1 เหตุผลและความคาดหวัง: จากการศึกษาที่กองทุนรวมมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองลูกค้าที่มีความต้องการผลตอบแทนและรับความเสี่ยงได้แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่จึงต้องพึ่งพาการอธิบาย การให้ข้อมูลและคำเตือนจาก LBDU รวมถึงการนำเสนอว่ากองทุนรวมประเภทใด หรือกองทุนรวมใด เหมาะสมกับตน ดังนั้น LBDU จึงต้องจัดกระบวนการขายที่เป็นธรรมชาติ เป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า และไม่เอาเปรียบในความไม่รู้อของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลและบริการครบถ้วนตามที่ควรจะได้ และสามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

4.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

ความพร้อมของระบบงานในกระบวนการขาย

(1) กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วนและชัดเจน ซึ่งรวมถึงวิธีการในการรวบรวมข้อมูล ที่จำเป็นเพื่อที่จะรู้จักและเข้าใจความต้องการและข้อจำกัดของลูกค้า การวิเคราะห์และประเมินลูกค้า การให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน การให้คำแนะนำที่มีคุณภาพ การจัดทำและส่งมอบหลักฐาน การซื้อขายและ/หรือการให้คำแนะนำ การให้ความรู้แก่ลูกค้าในการติดตามการลงทุนของตน เป็นต้น

LBDU ต้องมั่นใจว่ามีความพร้อมในการจัดกระบวนการขายได้อย่างสมบูรณ์ เช่น จัดเตรียมคู่มือ เครื่องมือ (เช่น อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ระบบงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แบบฟอร์ม เอกสารที่ต้องให้แก่ลูกค้า เช่น fund factsheet และเอกสารที่ต้องจัดทำให้ได้เมื่อลูกค้าร้องขอ เช่น หนังสือชี้ชวน) และให้พนักงาน ฝึกปฏิบัติตามขั้นตอน รวมทั้งควรมี help desk คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้แนะนำการลงทุน ทั้งนี้ LBDU ต้องหมั่นตรวจทานคู่มือและเครื่องมือที่ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

(2) LBDU ต้องมีวิธีนำเสนอที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท และตอบสนองต่อเป้าหมายการลงทุนและความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ โดย LBDU ต้องให้ความรู้แก่ผู้แนะนำการลงทุนอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผลิตภัณฑ์ที่ผู้แนะนำการลงทุน ไม่คุ้นเคย เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการจัดสรรการลงทุนในเบื้องต้น (basic asset allocation) ที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า

(3) LBDU ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์การลงทุนให้แก่ลูกค้าสูงอายุ และลูกค้าที่มีความรู้ทางการเงินและการลงทุนอย่างจำกัด โดยกำหนดขั้นตอนที่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจเพื่อให้รู้ถึงเป้าหมายการลงทุนของลูกค้าดังกล่าว และกำหนดเงื่อนไขพิเศษเพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมให้ได้

(4) กรณีที่มีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน เช่น กองทุนรวมสำหรับผู้ลงทุนที่มีรายย่อย (AI Fund) LBDU ต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าว่าผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไม่สามารถขายให้ได้โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับคำแนะนำและอาจต้องมีขั้นตอนพิเศษ และ LBDU ต้องแน่ใจว่าผู้แนะนำการลงทุนที่จะเป็นผู้ขาย

มีความสามารถเพียงพอที่จะขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ เช่น ได้รับการฝึกอบรม หรือได้ผ่านการทดสอบที่ LBDU หรือ บลจ. จัดขึ้นเป็นการเฉพาะ

(5) LBDU ต้องไม่ทึกทักว่า ผลิตภัณฑ์หนึ่งผลิตภัณฑ์ใดเหมาะสมกับลูกค้าทุกรายในกลุ่มประเภทเดียวกัน และต้องคำนึงถึง profile ของลูกค้าที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงและทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นไม่เหมาะสมกับลูกค้าเฉพาะราย และอาจทำให้เกิดการเสนอขายที่ไม่เหมาะสมได้

(6) กรณีที่ LBDU ทำธุรกิจรับเงินฝากด้วย LBDU จะต้องแยกพื้นที่การทำธุรกรรมเงินฝากกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุนแยกจากกัน เพื่อให้ลูกค้าสับสน ซึ่งอาจทำให้เข้าใจผิดว่าการลงทุนในผลิตภัณฑ์การลงทุนเป็นการฝากเงิน

การรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ลูกค้า

(7) ก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนให้แก่ลูกค้า LBDU ต้องรวบรวมข้อมูลของลูกค้าให้เพียงพอที่จะรู้จักและเข้าใจลูกค้า เกี่ยวกับความต้องการหรือเป้าหมายทางการเงิน ระดับความเสี่ยงที่รับได้ และข้อจำกัดหรือเงื่อนไขทางการเงิน (เช่น ต้องการได้รับเงินทันทีเมื่อขาย หรือต้องการใช้เงินส่วนนี้ในอีก 3 เดือนข้างหน้า) เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้าได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้ากลุ่มเปราะบาง (vulnerable group)¹ LBDU ยังต้องให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์อย่างรอบคอบ

นอกจากนี้ LBDU ต้องมีวิธีปฏิบัติงานที่จะทำให้มั่นใจว่า ใ้รู้จักตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า ผู้รับประโยชน์ ทอดสุุดท้าย และผู้มีอำนาจควบคุมหรือตัดสินใจในทอดสุุดท้าย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อโต้แย้งในภายหลัง หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำผิดกฎหมาย

ข้อมูลของลูกค้าต้องเก็บรักษาในที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหาย แก่ใจ หรือเข้าถึงโดยผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง และต้องหมั่นทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

(8) ในการรวบรวมข้อมูลของลูกค้า LBDU ต้องมั่นใจว่าลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง รวมทั้งการลงนามในเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดต้องลงนามโดยลูกค้าเท่านั้น ยกเว้นกรณีที่ลูกค้าได้มอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนซึ่งต้องมีหลักฐานการมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษร

(9) กรณีที่ LBDU ใช้ระบบงาน omnibus account LBDU ต้องมีวิธีปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูลของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เพื่อใช้พิจารณาการซื้อหรือถือครองหน่วยลงทุนเกิน 1 ใน 3 ของจำนวนหน่วยลงทุนที่กำหนดไว้แล้วทั้งหมด

¹ ผู้ลงทุนกลุ่มเปราะบาง (vulnerable group) หมายถึง ผู้สูงอายุ และผู้ที่มีความรู้ทางการเงินน้อยหรือไม่มีประสบการณ์การลงทุน เป็นต้น

การปฏิบัติงานในการให้คำแนะนำและการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุน

(10) ผู้ที่ให้คำแนะนำและนำเสนอกองทุนรวมให้แก่ลูกค้า ต้องเป็น “ผู้แนะนำการลงทุน”² ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงาน และ LBDU ต้องจำกัดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานอื่นให้ชัดเจน โดยต้องทำความเข้าใจกับพนักงาน ณ จุดขายทุกคนเกี่ยวกับหน้าที่ที่ทำได้และทำไม่ได้ สำหรับกรณีที่ไม่มีผู้แนะนำการลงทุน ณ จุดขาย หาก LBDU ต้องการให้บริการแก่ลูกค้า LBDU ต้องมีระบบสนับสนุนอื่นที่เพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการครบถ้วนและถูกต้อง เช่น Help desk หรือ Call center ที่มีผู้แนะนำการลงทุนปฏิบัติหน้าที่ มีความพร้อมด้านเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและจัดหาเอกสารข้อมูลให้แก่ลูกค้า รวมทั้งควรจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงานไว้ด้วย นอกจากนี้ กรณีเสนอขายทางช่องทางอื่น เช่น อินเทอร์เน็ต หรือออกไปพบลูกค้านอกสถานที่ทำการ (direct sell) LBDU ต้องมีระบบควบคุมและระบบสอบทานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติงานที่ได้ผลเช่นเดียวกับการขาย ณ จุดขาย

(11) กำหนดวิธีปฏิบัติงานพิเศษสำหรับ (ก) การเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนกลุ่มเปราะบาง และ (ข) การเสนอขายผลิตภัณฑ์การลงทุนที่มีความซับซ้อน (complex product) ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์ลูกค้า การให้ข้อมูลและแจ้งคำเตือนที่ชัดเจน โดยต้องมั่นใจได้ว่าลูกค้ารู้และเข้าใจความเสี่ยงสูงสุดที่อาจเกิดขึ้นได้ และการจัดทำและเก็บหลักฐานการให้คำแนะนำของผู้แนะนำการลงทุน

(12) ในการให้คำแนะนำและนำเสนอกองทุนรวมแก่ลูกค้า LBDU ต้องมั่นใจว่า ผู้แนะนำการลงทุนได้ดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

ก. ซักถามและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเพียงพอที่จะเข้าใจและวิเคราะห์ได้ถึงระดับความเสี่ยงที่รับได้ (รวมถึงระดับขาดทุนที่รับได้) สถานภาพและเงื่อนไขทางการเงิน ประสบการณ์ในการลงทุน และเป้าหมายทางการเงินหรือการลงทุน

ข. นำเสนอทางเลือกการลงทุน โดยให้ข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบทางเลือกได้ และทางเลือกนั้นสอดคล้องกับข้อมูลตาม ก. ของลูกค้า

ค. อธิบายข้อมูลของกองทุนรวมที่นำเสนออย่างครบถ้วน ได้แก่ นโยบายการลงทุน ความเสี่ยงผลตอบแทน การเปรียบเทียบผลตอบแทนกับตัวชี้วัด ค่าธรรมเนียม เงื่อนไขที่สำคัญ สิทธิของผู้ลงทุน (รวมถึงการเสียชีวิตหรือมีค่าปรับหากลูกค้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข) ระยะเวลาซื้อขายหน่วยลงทุน และช่องทางการร้องเรียน เป็นต้น และให้ข้อมูลผลการดำเนินงานและความเสี่ยงของกองทุนรวมเทียบกับผลการดำเนินงานและความเสี่ยงของกองทุนรวมในกลุ่มเดียวกัน (peer fund performance) เพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุนของลูกค้า

ง. กรณีให้บริการลูกค้ากลุ่มเปราะบางและการนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ซับซ้อน ผู้แนะนำการลงทุนต้องปฏิบัติตามขั้นตอนพิเศษที่ LBDU กำหนดอย่างเคร่งครัด

² ในที่นี้รวมถึง ผู้วางแผนการลงทุน (IP) ด้วย

จ. เมื่อทำรายการให้ลูกค้าแล้วเสร็จ ผู้แนะนำการลงทุนต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางในการ ยืนยันและ update ยอดหน่วยลงทุนที่ได้รับจัดสรรเพื่อให้แน่ใจว่ารายการดังกล่าวได้มีการซื้อขายจริง และ เพื่อให้รู้จำนวนหน่วยลงทุนหรือจำนวนเงินที่ได้รับจากการซื้อหรือขาย รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าติดตามการลงทุน ว่ายังเหมาะสมกับเป้าหมาย ความต้องการ ความเสี่ยง หรือไม่ และในกรณีที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว ที่สำคัญ ควรแจ้ง LBDU ให้ปรับปรุงฐานข้อมูลด้วย

ฉ. เก็บหลักฐานการให้คำแนะนำเพื่อให้อย่างมั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับคำแนะนำและมีความเข้าใจ ที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจลงทุนแล้ว และมีให้เกิดขึ้นโต้แย้งในภายหลัง โดยควรเก็บหลักฐานในเรื่องต่อไปนี้ (1) การได้ถามย้ำถึงวัตถุประสงค์ ข้อจำกัดและเงื่อนไขของลูกค้าสำหรับการลงทุนครั้งนี้ (2) การได้อธิบายให้ ลูกค้ารู้ว่าทำไมถึงนำเสนอกองทุนรวมนี้แก่ลูกค้า (3) การได้ให้ข้อมูลความเสี่ยงที่สำคัญและความเสี่ยงเฉพาะ (เช่น ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการซื้อกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงมากกว่าระดับ ที่ลูกค้ายอมรับได้) และ (4) การได้แจ้งส่วนใดเสียที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (เช่น การได้รับค่าตอบแทนการขายที่แตกต่างกันในกองทุนรวมที่นำเสนอ) ให้ลูกค้ารู้

การแจ้งช่องทางร้องเรียน

(13) LBDU ต้องแจ้งให้ลูกค้ารู้ถึงช่องทางและวิธีการร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนการประกอบธุรกิจ หรือการให้บริการของ LBDU และของผู้แนะนำการลงทุน โดยบอกขอบเขตของเรื่องที่สามารถร้องเรียนได้ ช่องทางและวิธีร้องเรียนที่จะทำให้สามารถพิจารณาได้รวดเร็ว เช่น เอกสารหลักฐานละเอียดข้อมูลที่จำเป็น วิธีติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงแจ้งให้ลูกค้ารู้ถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการ เช่น สำนักงาน ก.ล.ต. ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1207

การโฆษณาและส่งเสริมการขาย

(14) เอกสารและข้อความที่แสดงต่อลูกค้า (เช่น โบปปลิว flyer สรุปผลการดำเนินงานกองทุนรวม โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมการขาย) ต้องมีข้อมูลที่ตรงกับเอกสารและข้อมูลของ บลจ. มีความเป็น กลาง (balanced representation) และต้องครบถ้วนและถูกต้อง เช่น เปิดเผยความเสี่ยงควบคู่กับผลตอบแทน เปิดเผยความเสี่ยงเฉพาะของกองทุนรวมแต่ละประเภท ไม่แสดงผลตอบแทนที่คาดหวัง ยกเว้นกรณี term fund ที่ได้กำหนดทรัพย์สินที่จะลงทุนไว้แน่นอนแล้ว และทรัพย์สินนั้นให้ผลตอบแทนที่ค่อนข้างแน่นอนในช่วงเวลาลงทุน เปิดเผยวันที่ของข้อมูล เป็นต้น

(15) LBDU ไม่ควรกระตุ้นหรือเร่งการตัดสินใจของลูกค้าด้วยกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ไร้รางวัล ของขวัญ หรือจ่ายคืนค่าซื้อ ให้แก่ลูกค้าเกินสมควร โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดให้จ่ายได้มูลค่าไม่เกินร้อยละ 2 ของมูลค่า การซื้อ โดยนับรวมกับที่ บลจ. จ่ายให้ด้วย ทั้งนี้ LBDU ต้องควบคุมดูแลไม่ให้พนักงานกระตุ้นหรือเร่งการตัดสินใจของลูกค้าด้วยวิธีใด ๆ เพื่อให้สามารถขายผลิตภัณฑ์การลงทุนได้

การควบคุมและการสอบทานการปฏิบัติงานขาย

(16) มีระบบงานควบคุมและระบบงานสอบทานการปฏิบัติงาน ณ จุดขาย และต้องมีผู้ควบคุมดูแลซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลและสอบทานการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดระบบงานควบคุมและสอบทาน LBDU ควรตั้งต้นจากการกำหนดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ลูกค้า ในเบื้องต้นได้แก่ ความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกทุจริต และความเสี่ยงที่ลูกค้าจะได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสม และวิเคราะห์ว่ามีสัญญาณใดที่จะบ่งบอกถึงการเกิดความเสี่ยงดังกล่าว ซึ่ง LBDU ต้องวางระบบควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง (protect) เช่น maker & checker หรือ approval ที่ต้องเป็นคนละคนกับผู้แนะนำการลงทุน และวางระบบสอบทานให้สามารถตรวจจับรายการที่มีความผิดปกติ (detect) ได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที เช่น กรณีที่ลูกค้าซื้อกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงกว่าระดับที่ยอมรับได้ อาจกำหนดให้ call back ลูกค้า เพื่อสอบถามถึงความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวมนั้น

การกำกับดูแลคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ จุดขาย และการสอบทานการปฏิบัติงานด้านการขาย ต้องครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- ก. ตรวจสอบการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของผู้แนะนำการลงทุนว่าเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่
- ข. คู่มือการขายของผู้แนะนำการลงทุนในกรณีที่ต้องได้รับการอนุมัติพิเศษ เช่น การขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หรือการขายผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อน
- ค. ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนและพนักงานอื่นให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถทำได้ตามคุณสมบัติหรือหน้าที่ที่กำหนด
- ง. ติดตามดูแลการปฏิบัติงานในส่วนการขาย การควบคุม และการสอบทาน ว่าเป็นไปตามที่ LBDU ได้กำหนดวิธีปฏิบัติไว้หรือไม่ และต้องดำเนินการอย่างจริงจังหากพบว่ามีกรปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน

การทำ cold call ลูกค้า

(17) กรณีที่ LBDU คิดต่อเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์การลงทุนแก่ลูกค้าโดยไม่ได้เป็นความประสงค์ของลูกค้า ให้ติดต่อ LBDU ต้องมีระบบควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดังกล่าวเพื่อมิให้มีการเร่งรัดหรือรบกวนลูกค้า และจัดทำ do not call list สำหรับลูกค้าที่ไม่ต้องการให้ติดต่ออีก

4.3 ระบบเพิ่มเติมกรณีมีการเสนอขาย ASEAN CIS ในประเทศไทย

- (1) จัดเตรียมและแจกจ่ายเอกสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ลงทุนอย่างครบถ้วนถูกต้อง เท่าเทียมกับในประเทศไทย ออกและเสนอขายขาย (home country)
- (2) การรับคำสั่งซื้อขายเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในโครงการหรือตามเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมที่ LBDU ได้แจ้งให้ผู้ลงทุนทราบ

ด้านที่ 5 การสื่อสารและการให้ความรู้พนักงาน (Communication and Training)

5.1 เหตุผลและความคาดหวัง: ผู้ประกอบธุรกิจ LBDU มีขนาดและรูปแบบธุรกิจต่าง ๆ กัน เช่น ธนาคารมีธุรกิจขนาดใหญ่ มีสาขาและพนักงานจำนวนมากซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ อีกทั้งมีพนักงานหมุนเวียนเข้าออกอยู่เสมอ หรือ LBDU บางแห่งใช้ผู้แนะนำการลงทุนที่เป็นตัวแทนอิสระที่ไม่ใช่พนักงานประจำ ในขณะที่กองทุนรวมมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบงานวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงข้อมูลและองค์ความรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้มีปริมาณมากขึ้น LBDU จึงต้องมีกลไกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุนได้รับรู้การเปลี่ยนแปลง การเน้นย้ำวิธีปฏิบัติที่สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้ LBDU จึงต้องมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในเรื่องสำคัญอย่างสม่ำเสมอ

5.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

การสื่อสารกับพนักงาน

- (1) กำหนดฝ่ายงานทำหน้าที่และรับผิดชอบการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน โดยมีหน้าที่กำหนดหัวข้อเรื่อง เนื้อหา รูปแบบ วิธีการสื่อสาร และวิธีวัดผลสำเร็จของการสื่อสาร รวมทั้งกำหนดช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสม
- (2) สำหรับเนื้อหาต้องมีความถูกต้องและครบถ้วน เช่น กรณีสื่อสารวิธีปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ใหม่ เนื้อหาควรกล่าวถึงเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์ควบคู่กับวิธีปฏิบัติเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริง และเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว และการให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การลงทุน เนื้อหาต้องตรงและถูกต้องตามข้อมูลของ บลจ. และต้องทันการณีก่อนที่จะให้ขายได้
- (3) ใช้ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง เนื้อหา อุปกรณ์และพฤติกรรมมารับสื่อของพนักงาน เพื่อให้การสื่อสารได้ผลจริง
- (4) วัดผลสำเร็จของการสื่อสารและการให้ความรู้ เช่น สอบทานความเข้าใจของพนักงาน ทำ mystery shopping อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดพบปะระหว่างฝ่ายสื่อสารกับพนักงานเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงการทำงานต่อไป

ทั้งนี้ การสื่อสารต้องจัดให้ครอบคลุมถึงพนักงานทุกคนที่มีโอกาสให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากมีความเสี่ยงที่พนักงานดังกล่าวอาจปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด หรือมีการปฏิบัติงานเกินขอบเขตหน้าที่ของตนเองโดยไม่ทราบหรือไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าเสียหาย

การฝึกอบรมแก่พนักงาน

- (5) การจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานต้องมั่นใจว่าจะสามารถเติมเต็มจุดอ่อนด้านความรู้หรือทักษะที่จำเป็นของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แนะนำการลงทุน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างมีคุณภาพ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า ทั้งนี้ เนื้อหาต้องประกอบด้วยอย่างน้อยได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยตรงกับข้อมูลที่ บลจ. หรือผู้ออกผลิตภัณฑ์จัดให้และสอดคล้องกับความเห็นหรือข้อสังเกตของ LBDU ในขั้นตอนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ (เช่น กองทุนรวมนี้ไม่เหมาะสมที่จะเสนอขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มใด) ความรู้และทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า และวิธีปฏิบัติงานในฐานะผู้มีวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ
- (6) ในการให้ความรู้ผลิตภัณฑ์การลงทุนประเภทใหม่ ๆ LBDU ควรจัดให้ บลจ. หรือผู้ออกผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้แนะนำการลงทุน โดย LBDU ต้องดูแลให้ผู้แนะนำการลงทุนเข้ารับการอบรมอย่างครบถ้วน และไม่ควรอนุญาตให้ผู้ที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมสามารถขายผลิตภัณฑ์นั้นได้ รวมทั้ง LBDU ต้องดูแลว่า บลจ. หรือผู้ออกผลิตภัณฑ์ได้ให้ข้อมูลและเอกสารประกอบการขายอย่างเพียงพอ
- (7) LBDU ควรฝึกวิธีปฏิบัติงานให้แก่ผู้แนะนำการลงทุน ฝึกให้ใช้ภาษาที่ลูกค้าจะเข้าใจได้ง่าย และอาจจัดทำทสันทนาสำหรับการอธิบายในเรื่องที่ยาก รวมทั้งฝึกปฏิบัติวิธีบันทึกเพื่อเก็บหลักฐานการให้คำแนะนำและการนำเสนอผลิตภัณฑ์
- (8) กรณีที่ LBDU ให้อุ้บุคคลอื่นจัดอบรมให้ LBDU ต้องควบคุมดูแลความถูกต้อง ความเพียงพอ และความเหมาะสมของเนื้อหา
- (9) LBDU ต้องมีการวัดผลการฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าผู้แนะนำการลงทุนได้รับความรู้และมีความเข้าใจในเรื่องที่อบรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเพื่อให้สามารถปรับปรุงการจัดอบรมให้ดียิ่งขึ้นในครั้งต่อไป

ด้านที่ 6 ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)

6.1 เหตุผลและความคาดหวัง: เนื่องจาก LBDU เป็นตัวกลางที่นำความต้องการของลูกค้าไปยังผู้ออกผลิตภัณฑ์ การทำหน้าที่ดังกล่าวจำเป็นต้องมีระบบปฏิบัติการที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ซึ่งปัจจุบันนี้ระบบปฏิบัติการมีทั้งส่วนที่ดำเนินการโดยคนและส่วนที่พึ่งพาเทคโนโลยี การวางระบบปฏิบัติการและการควบคุมในด้านนี้จึงต้องให้ความสำคัญกับทั้งสองส่วน นอกจากนี้ ในกรณีที่ LBDU ใช้ระบบงาน omnibus account LBDU จะต้องมีการเพิ่มเติมนื่องจากต้องทำหน้าที่บางส่วนแทน บลจ.

6.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

ระบบปฏิบัติการ

(1) สำหรับระบบปฏิบัติการหลังการขาย (post sales) ซึ่งได้แก่ ระบบการรับและส่งคำสั่งซื้อและขายคืนหน่วยลงทุนกับ บลจ. ระบบการรับและจ่ายเงินค่าขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกับลูกค้าและ บลจ. และระบบการติดตามสถานะการลงทุนของลูกค้า LBDU ต้องกำหนดขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจนและรัดกุม รวมทั้งมีระบบสอบทานที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงความเสี่ยงสำคัญอย่างครบถ้วน เช่น ความเสี่ยงที่ผู้รับคำสั่งมีช่องทางในการสร้างหลักฐานเท็จให้ลูกค้าเชื่อว่าได้มีการทำรายการตามคำสั่งแล้ว เพื่อจะทำทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า เนื่องจากระบบสามารถพิมพ์เอกสารยืนยันว่าได้มีการทำรายการให้ลูกค้าแล้ว ทั้งที่ยังไม่ได้ส่งเงินเข้าระบบ หรือสามารถพิมพ์เอกสารยืนยันการทำรายการซ้ำได้หลายครั้ง หรือมีการส่งรายการชื้อกองทุนรวมเข้าระบบแล้วยกเลิกโดยไม่มีหลักฐานว่าเป็นความประสงค์ของลูกค้า ซึ่งอาจเป็นสัญญาณว่ามีการรับเงินลูกค้าแต่ไม่ได้นำไปชื้อกองทุนรวมให้ LBDU จึงต้องวางระบบควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง (protect) เช่น มี maker & checker และวางระบบสอบทานให้สามารถดักจับรายการที่มีความผิดปกติ (detect) ได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที เช่น ให้ออกรายงานการแก้ไขหรือยกเลิกรายการทุกสิ้นวันเพื่อตรวจสอบหาเหตุการณ์แก้ไขหรือยกเลิก

กรณีมีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต หรือออกไปพบลูกค้านอกสถานที่ทำการ (direct sell) LBDU ควรจะมีระบบเพิ่มเติมเพื่อควบคุมดูแลการรับเงิน เช่น ไม่อนุญาตให้ผู้แนะนำการลงทุนรับเงินจากลูกค้า เพื่อป้องกันการทุจริตชักยอดเงิน และ LBDU ต้องแจ้งวิธีการปฏิบัติงานนี้ให้ลูกคารู้ด้วย

(2) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานและทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับบริการตามที่กำหนด LBDU ควรจัดทำคู่มือและ check list ให้พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานและควรจัดอบรมการปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าว เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(3) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยทั่วไป ความเสี่ยงที่ต้องคำนึงถึงในส่วนนี้ ได้แก่

ก. ความมั่นคงของระบบ หาก LBDU กำหนดวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก LBDU ต้องเฝ้าระวังภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นแก่ระบบ และต้องมีแผนสำรองหากเกิดเหตุขัดข้องหรือระบบถูกแทรกแซงหรือถูกทำลาย

ข. ความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งต้องมีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล เพื่อไม่ให้มีการล่วงรู้หรือถูกลักลอบนำออกไปหรือนำไปใช้ที่ไม่สมควร และ

ค. การพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่ง LBDU ต้องมั่นใจว่าได้ออกแบบโปรแกรมที่ตอบสนองความต้องการการใช้งานได้อย่างถูกต้องและพร้อมใช้งาน เช่น โปรแกรมขึ้นค่าเดือนเมื่อลูกค้าต้องการขายกองทุนรวมที่ผิเด็งเอนใจสิทธิประโยชน์ทางภาษี LBDU ต้องกำหนดข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้ครบถ้วน มีการประมวลผลที่ถูกต้อง และออกค่าเดือนหรือรายงานที่ชัดเจนที่ผู้ปฏิบัติสามารถเห็น เข้าใจและนำไปแนะนำลูกค้าได้

กรณีในระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจ LBDU จัดข้อหรือต้องปรับปรุงทั้งในส่วนระบบและโปรแกรม LBDU ต้องให้ความสำคัญและแก้ไขโดยไม่ชักช้า โดยถือว่างาน LBDU มีความสำคัญไม่น้อยกว่างานด้านอื่นของผู้ประกอบธุรกิจ

แผนป้องกันและรองรับกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน (Business Contingent Plan)

(4) กำหนดแผนงานรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งแผนงานดังกล่าวต้องครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญที่ทำให้แน่ใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า หรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ LBDU ต้องมีวิธีสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้า ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ อย่างเหมาะสม

(5) ทดสอบแผนงานว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้จริง สามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายได้ และกู้คืนระบบปฏิบัติการสำคัญได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์

6.3 ระบบเพิ่มเติมกรณีใช้ Omnibus Account

(1) ระบบการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า: มีการควบคุมภายในที่สามารถป้องกันมิให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของลูกค้า เช่น การแยกทรัพย์สินลูกค้าออกจากทรัพย์สินบริษัท การสอบยืนยันทรัพย์สินของลูกค้า การกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าให้เป็นอิสระจากหน่วยงานด้านการซื้อขาย กำหนดให้การจ่ายโอนทรัพย์สินของลูกค้าต้องได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจซึ่งมิใช่ผู้ที่ทำหน้าที่จัดทำบัญชีทรัพย์สินและเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

(2) ระบบการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน: มีระบบจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุนที่แท้จริงให้ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน โดยมีการสอบทาน สำรองข้อมูล และยืนยันทรัพย์สินกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

(3) ระบบการจัดสรรหน่วยลงทุน: มีระบบควบคุมให้มีการปฏิบัติตามเงื่อนไขในการจัดสรรหน่วยลงทุนได้อย่างถูกต้องและยุติธรรม โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดการถือหน่วยลงทุน (ถือหน่วยลงทุนไม่เกินหนึ่งในสามของจำนวนหน่วยลงทุนที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมด) และการดำเนินการกรณีที่มีการถือหน่วยลงทุนไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(4) ระบบการจัดการเกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์ของลูกค้า (ผู้ถือหน่วยลงทุน):

- มีระบบการรับข้อมูลจาก บลจ. อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา
- มีระบบควบคุมการรับและจ่ายเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน ตามเวลาที่กำหนด
- มีระบบการดำเนินการขอมติแก้ไขโครงการจัดการกองทุนรวม ตรวจสอบนิติ และนำเสนอผลให้ บลจ.

อย่างถูกต้องครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด

(5) ระบบการนำเสนอข้อมูล เอกสารหลักฐาน และรายงานให้แก่ลูกค้า: มีระบบในการรับข้อมูลจาก บลจ. และมีระบบในการจัดทำและจัดส่งข้อมูลให้ลูกค้าอย่างถูกต้องครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับกรณีที่ลูกค้าได้รับตรงจาก บลจ.

6.4 ระบบการเสนอราคาซื้อขาย (ระบบงาน Dealer)

มีระบบควบคุมดูแลราคาซื้อขายให้เป็นไปตามที่ประกาศกำหนด โดยต้องเปิดเผยราคาให้ผู้ลงทุนทราบอย่างชัดเจน และมีผู้รับผิดชอบต่อการเปิดเผยในทุกสถานที่ทำการซื้อขายให้มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

6.5 ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

- (1) การกำกับดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศระดับองค์กรที่ดี
- (2) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) การจัดโครงสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ
- (4) การสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศด้านบุคลากร
- (5) การบริหารจัดการทรัพย์สินสารสนเทศ
- (6) การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- (7) การควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล
- (8) การควบคุมความปลอดภัยทางกายภาพและสภาพแวดล้อม
- (9) การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- (10) ความปลอดภัยการสื่อสารข้อมูล
- (11) การจัดหา พัฒนา และบำรุงรักษาระบบ
- (12) การจัดการผู้ให้บริการภายนอก

(13) การจัดการเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยสารสนเทศ

(14) ความปลอดภัยในการบริหารจัดการความต่อเนื่องในธุรกิจ

๗.๑๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน (Compliant Handling)

๗.๑๓.๑ เหตุผลและความคาดหวัง: LBDU ต้องมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและความเสียหายของลูกค้าที่เกิดจากการใช้บริการ โดยการดำเนินการต้องมีอิสระ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและทันการ กระบวนการนี้ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่า LBDU มีการรับฟังและห่วงใย ใส่ใจในประโยชน์ของลูกค้า มีความเป็นมืออาชีพและมีความเป็นธรรม นอกจากนี้ LBDU ต้องถือว่าเรื่องร้องเรียนเป็นสัญญาณแจ้งเตือนถึงความบกพร่องของระบบงานที่ต้องได้รับการแก้ไข

๗.๑๓.๒ มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

การรับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(๑) LBDU ต้องมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยต้องมั่นใจว่ากระบวนการดังกล่าวเป็นอิสระและเป็นธรรม ลูกค้าที่ร้องเรียนต้องได้รับโอกาสที่จะให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ และ LBDU ต้องพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลทุกอย่างเพื่อความเป็นธรรม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องจัดทำเป็นเอกสารหลักฐาน รวมถึงคำให้การที่เป็นการสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียนต้องจัดทำสำเนาและมอบให้แก่ผู้ร้องเรียนชุดหนึ่ง

(๒) LBDU ต้องแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม โดยพิจารณาทั้งข้อเท็จจริงและสภาพแวดล้อมของแต่ละกรณี ต้องพิจารณาเหตุปัจจัยทั้งหมด เช่น วิธีปฏิบัติงานที่แท้จริง การให้สัญญาของผู้แนะนำการลงทุน ข้อมูล (profile) ของลูกค้า เป็นต้น

(๓) พนักงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า ต้องได้รับการฝึกอบรม และข้อร้องเรียนต้องได้รับการติดตามและประเมินว่ามีการจัดการและพิจารณาดำเนินการเป็นไปตามแนวทาง/เงื่อนไขที่กำหนด โดยผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวต้องเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ให้บริการขายผลิตภัณฑ์ และต้องรายงานให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงทราบในเวลาอันสมควร

(๔) เรื่องร้องเรียนถือเป็นสัญญาณเตือนถึงปัญหาของระบบงาน หาก LBDU ได้รับเรื่องร้องเรียนในประเด็นหนึ่งประเด็นใดซ้ำ ๆ หรือเป็นการร้องเรียนผู้แนะนำการลงทุนรายหนึ่งรายใด หรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดซ้ำ ๆ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่มีลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ LBDU ต้องตรวจสอบให้พบต้นเหตุของปัญหา และ/หรือขยายการตรวจสอบโดยทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

(๕) มีมาตรฐานในการแก้ไขปัญหา เยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึงการกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน โดยต้องจัดการโดยไม่ชักช้า รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะ และควรกำหนดปัจจัยในการพิจารณาแก้ไขเยียวยาหรือชดเชยเพื่อให้เป็นธรรมและเท่าเทียมในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน

การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ

- (6) กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการต่อ เช่น ประกอบการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานหรือระบบงาน เพิ่มการควบคุมและการสอบทาน และสื่อสารไปยังพนักงานที่เกี่ยวข้อง
- (7) รายงานต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และรวบรวมรายงานต่อสำนักงาน

ด้านที่ 8 การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection)

8.1 เหตุผลและความคาดหวัง: การตรวจสอบและการสอบทานว่าผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามวิธี ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ของทางการและที่ LBDU กำหนดไว้ครบถ้วนหรือไม่ เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกัน (protect) ความเสี่ยงหรือความเสียหาย และตรวจจับ (detect) ความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถหยุดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อไป LBDU จึงต้องมีวิธีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องสอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจะมีผลกระทบต่อลูกค้าและต่อธุรกิจเอง

8.2 มาตรการที่ LBDU มีรองรับในด้านนี้ ได้แก่

การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงาน

(1) ประเมินขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด เพื่อระบุหรือกำหนดความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกทุจริต และความเสี่ยงที่ลูกค้าจะถูกเสนอขายผลิตภัณฑ์การลงทุนที่ไม่เหมาะสมจนเกิดความเสียหาย

(2) จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบที่มุ่งไปยังความเสี่ยงที่กำหนด โดยเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และตรวจสอบจากสิ่งบ่งชี้ความผิดปกติ โดยกำหนดว่าเหตุการณ์ลักษณะใดที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ที่ความเสี่ยงกำลังเกิดขึ้น เช่น การที่ลูกค้าเปิดบัญชีกองทุนและรับสมุดบัญชีกองทุนไปแต่ไม่มีรายการซื้อขายเกิดขึ้นในระบบ ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจากลูกค้าชำระเงินเพื่อซื้อกองทุนรวม แต่พนักงานไม่จ่ายเงินเข้าไปในระบบ โดยลูกค้าได้รับหลักฐานเป็นสมุดบัญชีกองทุนจึงเชื่อว่าได้ทำรายการซื้อเรียบร้อยแล้ว หรือการที่กองทุนรวมที่ให้ค่าตอบแทนการขายแก่ผู้แนะนำการลงทุนสูงเป็นพิเศษมีปริมาณขายที่สูงมากในบริเวณหรือสาขาหนึ่งสาขาใด อาจน่าสงสัยว่ามีการ mis-selling เกิดขึ้นหรือไม่

(3) มีหน่วยงานรับผิดชอบการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานด้าน LBDU ครอบคลุมในแต่ละระดับชั้นของการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน (เช่น มี three lines of defense ได้แก่ ชั้นแรก คือ การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงานประจำวัน ชั้นที่สอง คือ การกำกับดูแลและตรวจสอบในลักษณะ oversight function ว่ามีการปฏิบัติเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ และ ชั้นที่สาม คือการบริหารความเสี่ยงและการตรวจสอบเพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการต่างๆ) โดยทุกระดับชั้นควรเห็นร่วมกันในการกำหนดความเสี่ยงที่สำคัญเพื่อที่จะมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน

(4) แผนการตรวจสอบการปฏิบัติงานต้องมีความครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งด้านรูปแบบการขายในช่องทางต่างๆ ด้านพื้นที่ เช่น สาขา หรือจังหวัด ด้านลักษณะของธุรกรรม (การซื้อ การขาย การสับเปลี่ยนและกองทุนรวมหลายประเภท) ต้องมีความถี่ของการตรวจสอบที่เหมาะสม และมีวิธีการติดตามและตรวจสอบที่หลากหลายสอดคล้องกับเป้าหมาย เช่น ต้องการตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของการสื่อสาร LBDU

อาจใช้วิธี mystery shopping ที่สาขา หรือต้องการตรวจสอบคุณภาพของการให้คำแนะนำ LBDU อาจใช้วิธี call back โดยโทรศัพท์สอบถามจากลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ ฝ่ายที่มีหน้าที่ตรวจสอบ (เช่น ฝ่าย compliance และฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน) ควรร่วมกันจัดทำแผนตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความครอบคลุมเพียงพอ และไม่ปฏิบัติงานทับซ้อนกัน และฝ่ายอื่นที่มีการสอบทานหรือตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในฝ่ายของตน ควรแจ้งผลการสอบทานและตรวจสอบต่อฝ่าย compliance และฝ่ายตรวจสอบกิจการภายใน เพื่อให้สามารถวางแผนการตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(5) รายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงในโอกาสที่สมควร โดยควรนำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงสั่งการด้วย

การป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการป้องกันการรั่วข้อมูลภายใน

(6) ระบุกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และกำหนดนโยบาย มาตรการ และเครื่องมือ ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันหรือจัดการไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงมาตรการทางวินัยกรณีมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(7) กำหนดมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลตามหลัก Chinese wall และ Need to know basis

(8) กำหนดแนวทางในการกำกับดูแลและตรวจสอบการซื้อขายของพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายในซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม (Staff Dealing)