

รพี สุจริตกุล

เลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

ธุรกิจกองทุนรวมมีความสำคัญมาก โดยปัจจุบันมีมูลค่าสูงถึงเกือบ 4 ล้านล้านบาท ซึ่งก็เทียบเท่ากับเกือบ 30% ของ GDP ของประเทศเลยทีเดียว มีจำนวนบัญชีผู้ถือหน่วย 2 ล้านกว่าบัญชี และยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องเกือบทุกปี

เมื่อวิเคราะห์ลงไปในรายละเอียด จะพบว่าธุรกิจนี้ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสูง เนื่องจากเป็นช่องทางสำคัญในการขายกองทุนรวม มีส่วนแบ่งตลาดสูงถึงเกือบ 90% นะครับ ซึ่งในส่วนธุรกิจเรื่องการขายกองทุนรวมต่อผู้ลงทุนนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.ล.ต. เพราะธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ได้รับใบอนุญาตนายหน้า คำจัดจำหน่ายหน่วยลงทุน (LBDU) และใช้เครือข่ายสาขาและพนักงานของธนาคารเป็นผู้ขาย จึงทำให้ ก.ล.ต. และธนาคารแห่งประเทศไทย ต้องมีกลไกในการร่วมมือกันกำกับดูแลเป็นอย่างดี

แผนยุทธศาสตร์สามปี (2559-2561) ของ ก.ล.ต. ก็ได้เน้นการยกระดับคุณภาพการขายกองทุน โดยให้ความสำคัญกับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นช่องทางหลักดังกล่าว ซึ่งเป้าหมายที่ ก.ล.ต. อยากเห็นคือการทำที่ผู้ขายและผู้ซื้อกองทุนมี “ความไว้วางใจ” โดยหากผู้ขายมีความน่าเชื่อถือ ลูกค้ำก็จะเกิดความไว้วางใจ และมาใช้บริการซ้ำ ธนาคารก็จะสามารถรักษาลูกค้ำไว้ได้ เกิดประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและระยะยาว ซึ่งความไว้วางใจเช่นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตลาดทุนโดยรวม ที่เป็นพันธกิจสำคัญของ ก.ล.ต. ครับ

เครื่องมือที่จะสร้างความไว้วางใจข้างต้น คือ การที่ธนาคารมี “การปฏิบัติต่อลูกค้ำอย่างเป็นธรรม” โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้ำในการทำธุรกิจของธนาคาร (Customer Centric) นั่นเองครับ

ซึ่งเมื่อยึดหลักนี้แล้ว ก็เชื่อว่าผลิตภัณฑ์และบริการจะถูกคัดเลือกและออกแบบให้ตอบสนองความต้องการและเหมาะสมกับลูกค้ำ การเสนอขายจะเป็นไปโดยคำนึงถึงสถานการณ์ ความเหมาะสม และความคาดหวังของลูกค้ำ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนตลอดทางตั้งแต่ก่อน ขณะที่ยื่น และหลังซื้อ

ก.ล.ต. มองว่าการปฏิบัติต่อลูกค้ำอย่างเป็นธรรมจะเกิดได้นั้น เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร ที่จะผลักดันให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร โดยจะต้องสื่อสารประกาศให้ทั้งภายในและนอกองค์กรรู้ เช่น ประกาศนโยบาย กำหนดพันธกิจ ต้องกำหนดสายงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบการขาย

กองทุนรวมให้ชัดเจนพร้อมกับกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่สนับสนุนการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมทั้งกำหนดวิธีที่จะติดตามผล และที่สำคัญคือต้องเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานด้วยครับ

องค์ประกอบสำคัญประการต่อมาคือ **การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการแบ่งกลุ่มลูกค้า** ทุกวันนี้ กองทุนรวมมีหลายประเภท ยิ่งในอนาคตที่ยังมีผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงขึ้นออกมาให้เลือกลงทุนกัน **การเข้าใจผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้งซึ่งจะยิ่งสำคัญมาก** ต้องดูรายละเอียดให้ชัดเจน หากธนาคารไม่เห็นด้วยกับการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน หรือไม่พร้อมที่จะขายกองทุนใด จะต้องปฏิเสธการขาย

ธนาคารสามารถขายกองทุนที่ออกโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) ได้หลากหลายนะครับ แต่ก่อนที่จะเลือกว่าจะขายให้แก่ บลจ. เดียว หรือจะขายให้หลาย บลจ. **ต้องประเมินความพร้อมในทุกด้าน** ทั้งคนขาย ลูกค้า ระบบงานที่จะรองรับ และความร่วมมือของ บลจ. เช่น พร้อมที่จะให้คำอธิบาย ให้การอบรม หรือข้อมูลแก่ธนาคารและผู้ขายหรือไม่

กลุ่มลูกค้าที่ต่างกันควรได้รับการปฏิบัติและคำแนะนำที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม **ธนาคารจึงควรจัดกลุ่มลูกค้าให้ชัดเจน** เช่น แบ่งตาม อายุ ความรู้ และประสบการณ์ลงทุน หรือแบ่งตามมูลค่าทรัพย์สิน ฐานะการเงิน เพื่อที่จะได้เลือกเสนอผลิตภัณฑ์ ให้คำแนะนำ และการดูแลที่เหมาะสม เช่น หากลูกค้าเป็นผู้สูงอายุมาก หรือไม่มีประสบการณ์ในการลงทุนเลย ผู้ขายต้องใส่ใจ อธิบาย และสอบถามว่าลูกค้าได้เข้าใจรายละเอียดกองทุนรวมที่ตนเองจะซื้ออย่างถ่องแท้แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในภายหลัง

เรื่องโครงสร้างของค่าตอบแทนที่จ่ายให้พนักงานที่ขายหน่วยลงทุนก็สำคัญมากครับ ทำอย่างไรจึงจะมั่นใจได้ว่า โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนสอดคล้องกับประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ ธนาคารจะต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างค่าตอบแทนด้วย โครงสร้างไม่ควรจะสนับสนุนการเน้นเฉพาะเรื่องของการทำยอดขาย หรือเน้นขายเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ได้รับส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมสูง ๆ แต่ควรจะพิจารณาจากหลายปัจจัยที่มุ่งไปทางผลประโยชน์ของลูกค้า เช่น คุณภาพในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า คุณภาพการให้คำแนะนำ การวัดความรู้ความเข้าใจ ประวัติการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เป็นต้น

เรื่องที่สำคัญมากคือ**กระบวนการขาย ณ จุดขาย** ลูกค้าส่วนใหญ่จะฟังฟังข้อมูล คำเตือน หรือคำแนะนำจากคนขาย เรื่องจริงที่พบคือ ลูกค้าจำนวนมากตัดสินใจซื้อเพราะคนขายแนะนำ บ่อยครั้งที่ไม่ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเองจากช่องทางอื่นใดเลย ในขณะที่ธนาคารเองนั้นมีสาขาและพนักงานจำนวนมาก กระจายอยู่แทบจะทุกพื้นที่ของประเทศ

ทำอย่างไรจะสื่อสารข้อมูลกับพนักงานที่ทำหน้าที่ขายให้ได้รับและเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ เอกสารต่าง ๆ เช่น คู่มือ แผ่นพับ หนังสือชี้ชวน ทำอย่างไรจึงจะกระจายไปทั่วถึง พร้อมใช้ และถูกใจจริง และต้องควบคุม

ด้วยว่า กระบวนการขายต้องเป็นธรรมไม่เอาเปรียบความไม่รู้ของลูกค้า ยิ่งลูกค้าที่กลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ไม่มีประสบการณ์หรือไม่รู้จักผลิตภัณฑ์การลงทุน กระบวนการขายก็ต้องยิ่งใช้ความระมัดระวังมากขึ้น ตามที่เล่าไปแล้ว

นอกจากนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์การทำงานและมีการดูแลให้เกิดการสอบทานจริง ซึ่งบางเรื่องการสอบทานก็ไม่ง่าย เช่น การที่พนักงานธนาคารออกไปเสนอขายกองทุนที่บ้านหรือที่ทำงานของลูกค้า จะสอบทานได้อย่างไรว่า เสนอขายหรือให้ข้อมูลที่เหมาะสมหรือไม่ แบบนี้ต้องวางระบบควบคุมให้ดี

สุดท้ายปลายทางคือ การมีระบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ลงทุน หากทำเหตุดีแล้ว เรื่องร้องเรียนคงจะไม่มาก แต่หากเกิดแล้วจะต้องมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีอิสระ เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

เรื่องร้องเรียนนี้ นอกจากลูกค้าจะไม่มีความสุข ธนาคารต้องเข้ามาจัดการแล้ว ก.ล.ต. เอง ก็ไม่อยากจะเกิด เพราะทุกฝ่ายต่างมีต้นทุนไม่ว่าจะเป็น เวลา ค่าใช้จ่าย หรือสภาพจิตใจ การเรียนรู้จากเรื่องร้องเรียนจึงเป็นประโยชน์มาก ช่วยให้พบสาเหตุที่แท้จริง ทำให้ธนาคารสามารถมีมาตรการไม่ให้เกิดปัญหาหรือร้องเรียนซ้ำ

หากสามารถทำปัจจัยทั้งหมดที่ผมได้เล่ามานี้ให้ดีแล้ว ก็จะเป็นการสร้างเชื่อมั่นของกระบวนการขายกองทุนรวม ตลาดทุนของเราจะก็เติบโตไปด้วยกันได้อย่างยั่งยืน ซึ่ง ก.ล.ต. พร้อมทำงานร่วมกันกับทุกฝ่าย เพื่อไปสู่จุดหมายนี้ครับ
