

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัท เอไอเอ จำกัด

ในฐานะผู้ประกอบธุรกิจนายหน้า ค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน

เพียงวันที่ 30 กันยายน 2563

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p><b>(1) กระบวนการขาย</b></p> <p>(1.1) บริษัทใช้ข้อความในสัญญากรรมธรรม์ unit link ในกรณีที่ขายผ่านธนาคารพันธมิตรไม่ถูกต้อง เนื่องจากมีการระบุเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจของบริษัทในการเปลี่ยนกองทุนให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถกระทำได้ภายใต้การจัดการในรูปแบบการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (“PF”) เท่านั้น จึงมีความเสี่ยงด้านกฎหมายจากการประกอบธุรกิจ</p> <p>(1.2) บริษัทยังไม่ได้ฝึกอบรมเกี่ยวกับการเสนอขายในรูปแบบพอร์ตการลงทุน (P+) ให้แก่ตัวแทนขายทุกราย จึงมีความเสี่ยงที่ตัวแทนขายอาจขาดความรู้ ความเข้าใจ และอาจไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังพบว่าบริษัทวัดผลความรู้ภายหลังการอบรมตัวแทนขายเฉพาะการอบรมผ่านช่องทางออนไลน์เท่านั้น และไม่ได้นำผลการทดสอบดังกล่าวมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาความพร้อมของผู้รับการอบรม จึงอาจทำให้การอบรมไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร</p>	<p>- ได้ยื่น การแก้ไขข้อความดังกล่าวให้สอดคล้องกับการให้บริการจริงสำหรับการขายผ่านช่องทางธนาคาร ไปยังสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) แล้ว โดยบริษัทคาดว่าจะดำเนินการส่งเอกสารการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขกรรมธรรม์ให้แก่ลูกค้าแล้วเสร็จภายในเดือนกรกฎาคม 2564</p> <p>- บริษัทเริ่มประกอบธุรกิจ PF เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2563 โดยได้ทยอยสื่อสารกับตัวแทนขายผ่านช่องทางไลน์แอปพลิเคชัน “IMO Smart” นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวสื่อสารกับตัวแทนขายในรูปแบบวิดีโอเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดยจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 1 ปี 2564 และบริษัทจะจัดให้มีการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารและการให้ความรู้ในรูปแบบ Class Room โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคม 2564</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. ขอให้บริษัทดำเนินการแก้ไขเงื่อนไขกรรมธรรม์สำหรับการเสนอขายผ่านช่องทางธนาคารให้สอดคล้องกับการให้บริการจริง และปรับปรุงหลักสูตรเกี่ยวกับการเสนอขายแบบพอร์ตผ่านตัวแทนขาย เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขเรื่องที่สำนักงานมีข้อสังเกตแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงานทราบด้วย นอกจากนี้ ขอให้บริษัทดูแลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้กระบวนการขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>
<p><b>(2) การติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน</b></p> <p>(2.1) ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้ลูกค้าทำรายการสับเปลี่ยนกองทุนไม่แสดงข้อมูล fund factsheet ของกองทุนรวมปลายทางเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาก่อนตัดสินใจลงทุน โดยแสดงเพียงรายชื่อกองทุนเท่านั้น ซึ่งสำนักงาน ก.ล.ต. พบว่า บริษัทได้จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูล fund factsheet ของกองทุนปลายทางผ่านทุกช่องทางแล้ว แต่อาจยังไม่สะดวกสำหรับผู้ลงทุนในการค้นหาข้อมูล</p> <p>(2.2) การแจ้งเตือนกรณีลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร</p>	<p>(1) บริษัทอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ iCare และ iService โดยจัดกลุ่มให้แสดง fund factsheet ของแต่ละกองทุนแยกตามช่องทางการขายเพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใช้ของผู้ถือกรรมธรรม์ โดยจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาสที่ 2 ปี 2564</p> <p>(2) บริษัทได้ปรับปรุงระบบแจ้งเตือนกลุ่มลูกค้าเปราะบางเฉพาะลูกค้าที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือ ไม่มีประสบการณ์การลงทุน</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. ขอให้บริษัทดำเนินการแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อนให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนดการที่บริษัทได้ชี้แจงในครั้งนี้อย่างเร่งด่วน เนื่องจากแก้ไขในประเด็นดังกล่าวได้ล่วงเลยกำหนดระยะเวลาตามที่บริษัทเคยชี้แจงต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ในการเข้าตรวจสอบครั้งก่อน</p> <p>สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นว่า ในระหว่างที่ยังปรับปรุงระบบแจ้งเตือนไม่แล้วเสร็จ หรืออบรมตัวแทนขายไม่ครบถ้วน บริษัทควรมีเครื่องมือหรือสื่อประกอบการขายเพิ่มเติมสำหรับตัวแทนขาย</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของธนาคาร	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>(2.3) ไม่มีแนวปฏิบัติชัดเจนในการติดต่อและให้บริการ กลุ่มลูกค้าเปราะบางและการไม่กำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับกองทุนเป็นหลักสูตรบังคับสำหรับตัวแทนขาย</p>	<p>และลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร หรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ โดยอยู่ระหว่างดำเนินการ และคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาสที่ 2 ของปี 2564</p> <p>(3) บริษัทอยู่ระหว่างดำเนินการให้ตัวแทนขายทุกรายเข้าอบรมหลักสูตรการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการติดต่อและให้บริการกลุ่มลูกค้าเปราะบางและเนื้อหาเกี่ยวกับกองทุน โดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในปี 2564</p>	<p>เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตัวแทนขายทุกรายสามารถให้คำแนะนำและให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามแนวทางของบริษัท</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 2 เมษายน 2564