

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัท เอไอเอ จำกัด

ในฐานะผู้ประกอบธุรกิจนายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน

เพียงวันที่ 30 มิถุนายน 2562

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ/ความเห็นของสำนักงาน	การติดตามการแก้ไขของสำนักงาน
<p>1. ภาระบวกราย</p> <p>(1) <u>การให้คำแนะนำ</u></p> <p>- ตัวแทนขายบางรายให้ลูกค้าลงนามรับทราบความเสี่ยงเกินความจำเป็น ซึ่งทำให้ไม่มั่นใจได้ว่าตัวแทนขายให้คำแนะนำหรือเตือนความเสี่ยงลูกค้าหรือไม่/ไม่ใช้ fund factsheet ประกอบการเสนอขาย และแนะนำสัดส่วนการลงทุนให้ลูกค้าตามพอร์ตระดับความเสี่ยงของลูกค้าโดยใช้เอกสารอบรมของบริษัทซึ่งไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>- ระบบการรับชำระเงินเบี้ยประกันของบริษัท ยังมี ความเสี่ยงจากการทุจริตเงินค่าเบี้ยประกันของตัวแทนขาย เนื่องจากบริษัทยังอนุญาตให้ตัวแทนขายรับชำระเงินค่าเบี้ยประกันเป็นเงินสด</p> <p>- ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้ลูกค้าสับเปลี่ยนกองทุน ไม่แสดงข้อมูล fund factsheet ของกองทุนปลายทาง แต่แสดง รายชื่อกองทุนทั้งหมดให้ลูกค้าเลือก</p> <p>(2) <u>ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง</u></p> <p>- บริษัทไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ (“กลุ่มลูกค้าเปราะบาง”)* กรณีการให้คำแนะนำลูกค้ากลุ่มดังกล่าวว่าต้องเน้นย้ำหรือเตือนความเสี่ยงอย่างไร</p> <p>สำนักงานให้บริษัทปรับปรุงภาระบวกราย โดยจัดให้มีการกำกับดูแลตัวแทนขาย เพื่อให้มั่นใจว่าตัวแทนขายสามารถให้บริการที่เหมาะสมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด และให้บริษัทเพิ่มการให้ความสำคัญและระมัดระวังในการจัดการความเสี่ยงจากการทุจริตของตัวแทนขายและลดเรื่องร้องเรียนของบริษัทเกี่ยวกับการทุจริตที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>- บริษัทจะสื่อสารรวมทั้งอบรมให้ตัวแทนขายรับทราบ และกำชับให้ตัวแทนขายปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทกำหนด</p> <p>- บริษัทจะศึกษาและใส่ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ คำเตือนต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยคนขายของบริษัท</p> <p>- บริษัทให้ความสำคัญในการเพิ่มมาตรการจัดการ ความเสี่ยง กรณีตัวแทนขายรับชำระค่าเบี้ยประกัน เป็นเงินสด โดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดมาตรการติดตาม ความคืบหน้าและติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ มาตรการต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด รวมทั้งบริษัทมีมาตรการ ดำเนินการกับตัวแทนขายที่ทุจริตอย่างเข้มงวด ได้แก่ การตัดสัญญาตัวแทนและไม่รับกลับเข้าเป็นตัวแทนขาย อีกต่อไป</p> <p>- บริษัทอยู่ระหว่างปรับปรุงหลักสูตรการอบรมคนขาย เพื่อให้สามารถสังเกตและให้คำแนะนำแก่ลูกค้า กลุ่มเปราะบางได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการ แล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2563</p>

* ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง หมายถึง ลูกค้าที่ผู้ประกอบธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินและการลงทุนอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การลงทุน ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร/ตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีการบกพร่องทางการได้ยินหรือมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ เป็นต้น

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ/ความเห็นของสำนักงาน	การติดตามการแก้ไขของสำนักงาน
<p>2. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย</p> <p>การให้ความรู้แก่คนขายของบริษัทไม่ได้เน้นย้ำถึงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการขายและให้คำแนะนำในส่วนของกองทุน รวมทั้งยังไม่มีวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการดูแลลูกค้ากลุ่มที่บริษัทต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ</p> <p>สำนักงานให้บริษัทจัดให้มีวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการดูแลลูกค้าที่บริษัทต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษให้เป็นไปตามแนวที่ประกาศกำหนดอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ บริษัทควรมีการสื่อสารและให้ความรู้คนขายโดยเน้นย้ำถึงวิธีปฏิบัติตามกระบวนการขายที่บริษัทกำหนด รวมถึงให้มีการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารดังกล่าวด้วยเพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแทนขายเข้าใจถึงเจตนารมณ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างแท้จริง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทอยู่ระหว่างศึกษาความเป็นไปได้ที่จะสร้างระบบ Online Training เพื่อให้คนขายทุกคนสามารถเข้าเรียนและทบทวนความรู้ โดยคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2563 - บริษัทอยู่ระหว่างปรับปรุงแอปพลิเคชันซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยคนขายให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด โดยนำ sales sheet มาแสดงเป็นส่วนแรกเมื่อเข้าสู่กระบวนการขาย และจัดให้ระบบแสดง fund factsheet ในทุก ๆ ระบบที่เกี่ยวกับการลงทุนกองทุน เพื่ออธิบายลักษณะและนโยบายการลงทุนของกองทุนก่อนที่จะส่งคำสั่งเข้ามายังบริษัท โดยจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 4 ปี 2563
<p>3. ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจ่ายเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนกรณีลูกค้าเสียชีวิตไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในโครงการ เข้าขายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 <p>สำนักงานให้บริษัทปรับปรุงระบบการปฏิบัติการโดยกำหนดวิธีปฏิบัติงานในขั้นตอนการจ่ายเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุน กรณีลูกค้าเสียชีวิตให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในหนังสือชี้ชวน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจัดส่งรายงานรายงาน 6 เดือน รายงานประจำปีให้แก่ลูกค้า โดยแนบเพียง link ในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวบน website ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (“บลจ.”) ซึ่งเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะกับลูกค้าที่ไม่สะดวกหรือมีข้อจำกัดในการเข้าสู่เว็บไซต์ค้นหา และอาจทำให้ลูกค้าไม่ทราบข้อมูลสำคัญที่แสดงในรายงานดังกล่าวซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจลงทุนในปัจจุบันของลูกค้า <p>สำนักงานให้บริษัทปรับปรุงระบบการนำส่งรายงานหรือข้อมูลอื่นใดที่บริษัทได้รับจาก บลจ. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนดเช่นเดียวกับที่ลูกค้าได้รับตรงจาก บลจ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทอยู่ระหว่างปรับปรุงระบบการจ่ายเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนให้แก่ผู้รับผลประโยชน์ภายในเวลาที่กำหนดในโครงการ สำหรับกรณีเรียกร้องค่าสินไหมมรณกรรม โดยจะดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2563 - บริษัทจะปรับปรุงระบบให้แสดงผลการดำเนินงานของกองทุนได้โดยตรง โดยดำเนินการแล้วเสร็จในไตรมาส 1 ปี 2563

ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2563

หมายเหตุ: บริษัทรับทราบข้อสังเกตในทุกระบบ และได้แก้ไขในบางประเด็นไปแล้ว รวมถึงอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขในประเด็นที่เหลือ ซึ่งสำนักงานจะติดตามตรวจสอบต่อไป