

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)
 ในฐานะผู้ประกอบการรายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
 เพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
กลุ่มที่ 1 ระบบงานเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กร การกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยง		
<p>(1) โครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิด fair dealing</p> <ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดนโยบายและถ่ายทอดวัฒนธรรม fair dealing ของบริษัทไม่ครอบคลุมถึงตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุน (“ตัวแทนขาย”) - จากการปรับโครงสร้างของบริษัท พบว่าการประสานงานเพื่อถ่ายทอดและส่งมอบงานของทีมเก่าและทีมใหม่ไม่ต่อเนื่อง - ไม่กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานควบคุมคุณภาพการขาย - บริษัทแจ้งแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนขายบนระบบ Online Registration and Approval System (“ORAP”) หลายรายไม่สอดคล้องกับประเภทความเห็นชอบที่ตัวแทนขายได้รับ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจะเพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับกองทุนในหลักสูตรอบรมจรรยาบรรณภายในเดือนกรกฎาคม 2565 และกำหนดให้ตัวแทนขายรับทราบจรรยาบรรณทุกปี เริ่มตั้งแต่ไตรมาส 3 ปี 2565 - บริษัทได้จัดทำแนวปฏิบัติในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจ LBDU แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 - บริษัทกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานควบคุมคุณภาพการขายโดยดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนพฤษภาคม 2565 - ทบทวนการแจ้งปฏิบัติหน้าที่ในระบบ ORAP รวมถึงการบันทึกในระบบข้อมูลตัวแทนขายโดยดำเนินการแล้วเสร็จในเดือนมิถุนายน 2565 	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบด้วย</p>
<p>(2) การควบคุมภายในและตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <p>บุคลากรของสำนักกำกับการปฏิบัติงาน (“Compliance”) สำหรับงานด้านธุรกิจรายหน้า ค่า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน มีจำนวนที่ไม่เพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ ส่งผลให้การทำงานเพื่อควบคุมดูแลความเสี่ยงเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของทางการ ไม่ครบถ้วนเต็มประสิทธิภาพ</p>	<p>บริษัทได้อนุมัติแนวปฏิบัติตามนโยบายปฏิบัติตามกฎหมาย โดยกำหนดให้ Compliance มีบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับกฎระเบียบของทางการ และปรับโครงสร้างโดยเพิ่มจำนวนบุคลากร Compliance เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2565 และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ Compliance โดยดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2565</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
กลุ่มที่ 2 ระบบงานเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ		
<p>(3) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการกองทุน (“Fund Committee”) ไม่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันและ ไม่มีเกณฑ์การคัดเลือก บลจ. และกองทุนที่ชัดเจน - รายชื่อกองทุนแนะนำสำหรับผู้ลงทุนในระดับความเสี่ยงต่าง ๆ ของบริษัท มีการทบทวนล่าสุดในปี 2560 ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบของ Fund Committee ให้ครอบคลุมถึงธุรกิจขายกองทุนเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2565 และกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกองทุนแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565 - จะกำหนดแนวการทบทวนรายชื่อกองทุน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนำเสนอต่อ Fund Committee เพื่ ออนุมัติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2565 และคาดว่าจะใช้เวลาดำเนินการปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนสิงหาคม 2565 	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบด้วย</p>
<p>(4) การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน</p> <p>จากการตรวจสอบไม่พบว่า บริษัทนำปัจจัยเชิงคุณภาพมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย และไม่มีแนวปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน</p>	<p>บริษัทอยู่ระหว่างพิจารณานำปัจจัยเชิงคุณภาพ เช่น ผลการ call back หรือข้อร้องเรียนกรณีไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตาม market conduct เป็นต้น มาเป็นปัจจัยเพื่อพิจารณาจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเรียกคืนค่าตอบแทน รวมทั้งอยู่ระหว่างทบทวนเพื่อเพิ่มมาตรการหักค่าตอบแทนบางส่วนจากตัวแทนขาย เพื่อกันสำรองไว้สำหรับความเสี่ยงกรณีตัวแทนขายทุจริต โดยคาดว่าจะดำเนินการได้ภายในเดือนมกราคม 2566</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบด้วย</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
กลุ่มที่ 3 ระบบงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการและกระบวนการให้คำแนะนำ		
<p>(5) กระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเสนอขายกองทุนที่มีความซับซ้อนเสี่ยงสูง (“กองทุน complex”) จากการสุ่มตรวจสอบในช่วงปี 2559 – 2561 ไม่พบว่าบริษัทมีกระบวนการในการคัดเลือกคนขาย หรือแนวทางการให้ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกองทุน complex โดยพิจารณาเพียงตัวแทนขายที่ได้รับความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุน (“IC”) สามารถเสนอขายกองทุนของบริษัทได้ทุกกองทุน - แอปพลิเคชัน Smart Fund for FA (“Smart Fund for FA”) ในเครื่องมือช่วยขายของตัวแทนขาย ไม่แสดง Basic Asset Allocation (“BAA”) อาจทำให้ตัวแทนขายให้คำแนะนำไม่ครบถ้วนก่อนการตัดสินใจลงทุนและไม่มีการแจ้งเตือนหรือตรวจสอบกรณีลูกค้าซื้อกองทุนที่ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีเกินกว่าเงื่อนไขที่กำหนด - ลูกค้าลงนามรับทราบการลงทุนในกองทุนที่มีระดับความเสี่ยงสูงกว่าความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ (“mismatch”) เกินจำเป็น จากการสุ่มตรวจสอบใบคำสั่งซื้อขาย สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน พบว่ามีการทำเครื่องหมายรับทราบ mismatch เกินจำเป็น จำนวน 17 รายการ จากทั้งหมด 32 รายการ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจะปรับปรุงการกำหนดคุณสมบัติตัวแทนขายให้สอดคล้องกับประเภทเสี่ยงและความซับซ้อนของกองทุนที่ตัวแทนขายแต่ละรายสามารถเสนอขายได้ โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2565 - บริษัทปรับปรุงการแสดงผล BAA และการแจ้งเตือนการซื้อกองทุนผิดเงื่อนไขภาษีใน Smart Fund for FA โดยคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2565 - บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติการตรวจสอบการทำเครื่องหมายรับทราบความเสี่ยง mismatch และความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนในคู่มือของหน่วยงาน LBDU เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 และจะสื่อสารวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ตัวแทนขายทราบผ่านการอบรมในเดือนกรกฎาคม 2565 	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบด้วย</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>- ไม่พบการทำข้อตกลงกับ บลจ. สำหรับการเสนอขายกองทุนตราสารหนี้ที่มีระยะเวลาหรือกำหนดอายุโครงการ (“term fund”) เพื่อตรวจสอบคุณภาพตราสารก่อนและหลังการเสนอขาย ซึ่งไม่ควรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และไม่พบว่ามีฝ่ายงานที่รับผิดชอบหน้าที่ดังกล่าว</p> <p>- ไม่พบคู่มือการดำเนินการกรณีเกิด material event จึงอาจมีความเสี่ยงเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น และมีโอกาสที่จะแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไม่ครอบคลุมกับผู้เกี่ยวข้องทุกราย เช่น พนักงาน call center เป็นต้น</p> <p>- คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานภายหลังการเสนอขาย (“post sales operation”) ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>- บริษัทเพิ่มเติมการตรวจสอบการลงทุนของ term fund ในแนวทางปฏิบัติในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจ LBDU ที่ได้รับอนุมัติจาก fund committee เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565</p> <p>- บริษัทอยู่ระหว่างจัดทำคู่มือปฏิบัติการกรณีเกิด material event โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2565</p> <p>- บริษัทอยู่ระหว่างปรับปรุงคู่มือและ post sales operation ให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2565</p>	
<p>(6) การจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>จากการตรวจสอบผลการตรวจสอบกรณีทุจริตของ IC ในปี 2564 พบว่า การสืบค้นจำนวนความเสียหายเพื่อยืนยันตัวเลขสำหรับเยียวยาลูกค้ายังไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้กระบวนการเยียวยาลูกค้าเป็นไปอย่างล่าช้า นอกจากนี้ การรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารเป็นการรายงานทางวาจาผ่านการประชุม ซึ่งไม่ได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร</p>	<p>บริษัทดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่กำหนดในคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การตรวจสอบและแสวงหาข้อเท็จจริงของบริษัท โดยมีข้อจำกัดจากสถานการณ์ Covid-19 ในการพบปะกับลูกค้าและข้อจำกัดในการแสดงเอกสารที่จำเป็นต่อการยืนยันความเสียหายในระหว่างที่ข้อเท็จจริงยังไม่กระจ่าง บริษัทดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริงจากทุกช่องทางโดยมีการจัดทำบันทึกรายงานผลตรวจสอบเป็นระยะเมื่อมีความคืบหน้าหรือมีการขยายผลการตรวจสอบเพิ่มเติมเสนอต่อผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. ขอให้บริษัทปรับปรุงกระบวนการสืบค้นข้อเท็จจริงในส่วนของความเสียหายที่เกิดขึ้นกับลูกค้า ให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถอธิบายที่มาที่ไปได้ เพื่อให้มีการเยียวยาลูกค้าอย่างเป็นธรรมในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม และรายงานความคืบหน้าให้สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบจนกว่าจะแล้วเสร็จ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>(7) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <p>การเสนอขายกองทุนผ่าน Smart Fund for FA ระบบอนุญาตให้ตัวแทนขายสามารถเข้าใช้งานได้หลายอุปกรณ์ในเวลาเดียวกันภายใต้การใช้ username และ password ของตัวแทนรายเดียวกัน แต่ไม่มีการตรวจสอบสถานที่ใช้งานของแต่ละอุปกรณ์ หรือตรวจสอบรายการซื้อขายกองทุนในช่วงเวลาเดียวกันของตัวแทนรายเดียวกัน รวมถึงไม่ได้ตรวจสอบประเภทความเห็นชอบที่ตัวแทนขายได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน จึงอาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากการให้ยืมใช้รหัสผ่านกับบุคคลอื่นที่ไม่มีคุณสมบัติในการขายกองทุน</p>	<p>บริษัทรับทราบและจะปรับปรุงระบบให้แล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2565</p>	<p>สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ เมื่อบริษัทดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ขอให้แจ้งและนำส่งข้อมูลให้แก่สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบด้วย</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2565