

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้า ค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
เพียงวันที่ 30 กันยายน 2563

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>1. โครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิด fair dealing</p> <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างองค์กรของบริษัทไม่เอื้อให้เกิด compliance culture ได้อย่างแท้จริง - รายงานการประชุมของคณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทบันทึกความเห็นไม่ถูกต้องในสาระสำคัญเกี่ยวกับประเด็นผิดกฎหมายที่สำนักงานเปรียบเทียบปรับ จึงอาจทำให้คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทเข้าใจผิดในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน - บริษัทไม่แจ้งสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ของ IC ผ่านระบบของสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้จัดตั้ง LBDU Committee ขึ้น เพื่อกำกับดูแลธุรกิจ LBDU ของบริษัทในแบบ end-to-end เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะมีการดำเนินธุรกิจ LBDU ที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด - บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงรายงานการประชุมและเสนอข้อมูลที่ถูกต้องแก่คณะกรรมการชุดย่อยของบริษัทแล้ว - บริษัทได้ดำเนินการแจ้งสิ้นสุดการปฏิบัติหน้าที่ของ IC ในระบบ และปรับปรุงวิธีปฏิบัติให้ถูกต้องแล้ว 	<p>บริษัทต้องเร่งปรับปรุงหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามหลัก fair dealing และให้มีกระบวนการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานด้าน LBDU ให้ครอบคลุมแบบ end-to-end process</p>
<p>2. การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 lines of defense ในธุรกิจ LBDU ไม่ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ - บริษัทยังกำกับดูแลการทำหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขาย unit link ไม่เพียงพอ 	<p>บริษัทจะสื่อสารให้หน่วยงานกำกับดูแลทั้งสามชั้นปรับปรุงแก้ไขการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ การกำกับดูแล และการตรวจสอบกระบวนการขาย unit link ต่อไป</p>	<p>บริษัทต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานในด้าน LBDU เพื่อให้สามารถระบุความเสี่ยงในธุรกิจและวางแผนการตรวจสอบได้ครบถ้วน รวมถึงปรับปรุงการกำกับดูแลการขาย unit link เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด</p>

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>3. ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจ่ายเงินค่าขายคืนกองทุนไม่เป็นไปตามโครงการในกรณีที่เป็นการขายคืนหลายกองทุนพร้อมกัน - บริษัทส่งคำสั่งซื้อกองทุนกรณีลูกค้าชำระค่าเบี่ยประกัน unit link ด้วยบัตรเครดิตล่าช้ากว่ากรณีชำระเงินสด - บริษัทแจ้งกรมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการในงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ (outsourc) ในการใช้ระบบงาน FundConnexxt ล่าช้า - บริษัทมีระบบงานที่รองรับการให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนแบบ omnibus account ที่อาจยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ส่งผลให้บริษัทมีการกระทำที่เข้าข่ายปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด <p>การกระทำข้างต้นเข้าข่ายปฏิบัติไม่ชอบด้วยมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทไม่มีระบบติดตามดูความเพียงพอของมูลค่ากรมธรรม์ส่วนเงินลงทุนของลูกค้า ทำให้มีความเสี่ยงที่กรมธรรม์อาจสิ้นผลบังคับโดยลูกค้าไม่รับทราบล่วงหน้า - แอปพลิเคชันช่วยขาย unit link ของบริษัทอนุญาตให้คนขายสามารถเข้าใช้งานได้หลายเครื่องในเวลาเดียวกัน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากการยืมใช้รหัสผ่าน โดยบุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติในการขาย unit link 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจะสร้างแอปพลิเคชันในการช่วยติดตามการทำธุรกรรมของ unit link ให้สามารถจ่ายเงินได้ภายในเวลาที่กำหนด คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2564 - บริษัทจะปรับปรุงระบบให้ถูกต้องสำหรับกรณีรับชำระค่าเบี่ยประกันด้วยบัตรเครดิต โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2564 แต่ระหว่างที่ระบบยังไม่แล้วเสร็จ บริษัทได้ปรับปรุงระบบแบบชั่วคราวเพื่อการส่งคำสั่งซื้อทำได้อย่างถูกต้อง - บริษัทจะเพิ่มกระบวนการตรวจสอบในขั้นตอนการพิจารณา procurement process เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกฎระเบียบของทางการ - บริษัทได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแบบ omnibus account เรียบร้อยแล้ว - บริษัทจะปรับปรุงระบบให้สามารถเตือนหากกรณีมูลค่ากรมธรรม์อาจไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและแจ้งลูกค้า โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2564 - บริษัทได้สื่อสารถึงตัวแทนขายเกี่ยวกับแนวทางการใช้เครื่องมือช่วยขาย รวมถึงบทลงโทษกรณีที่ทำผิดแนวทางการใช้งานแล้ว 	<p>- บริษัทต้องเร่งปรับปรุงระบบปฏิบัติการโดยกำหนดวิธีปฏิบัติงานในการจ่ายเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนกรณีลูกค้าทำรายการขายคืนพร้อมกันหลายกองทุน ให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ระบุในโครงการ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานในการส่งคำสั่งซื้อกองทุนกรณีลูกค้าชำระค่าเบี่ยประกัน unit link ด้วยบัตรเครดิตให้ถูกต้องปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งต่อสำนักงานให้เป็นไป กฎเกณฑ์ที่กำหนด และปรับปรุงระบบงานที่รองรับการให้บริการ omnibus account ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- บริษัทควรปรับปรุงระบบในการติดตามดูความเพียงพอของมูลค่าบัญชีกรมธรรม์ส่วนเงินลงทุนของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบล่วงหน้าก่อนกรมธรรม์จะสิ้นผลบังคับ และปรับปรุงเครื่องมือช่วยขายของคนขายในเรื่องของการเข้าระบบและการตรวจสอบการใช้งานเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการยืมใช้รหัสผ่าน</p>

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>4. การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน โดยให้ความสำคัญกับยอดขายเป็นหลัก โดยไม่นำปัจจัยเชิงคุณภาพมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย 	<p>บริษัทจะดำเนินการตรวจเช็คคุณภาพการขายจากปัจจัยต่าง ๆ ในการจ่ายผลประโยชน์ให้กับตัวแทนขาย</p>	<p>บริษัทควรมีมาตรการประเมินคุณภาพการให้บริการของตัวแทนขายและหน่วยงานที่รับผิดชอบ และนำมาเป็นตัวแปรในการคิดค่าตอบแทน</p>
<p>5. กระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องมือช่วยขายของบริษัทกำหนดขึ้นตอนไม่เป็นไปตามเกณฑ์และวัตถุประสงค์ - บริษัทกำหนดขึ้นตอนให้ตัวแทนขายต้องเป็นผู้พิจารณาคูณสมบัติของการเป็นลูกค้าเปราะบางเอง ซึ่งพบว่า ตัวแทนขายไม่ได้นำปัจจัยในเรื่องความรู้ในการลงทุนของลูกค้ามาประกอบการพิจารณาด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้ปรับปรุงเครื่องมือช่วยขายให้เป็นไปตามที่กำหนดแล้ว รวมถึงปรับปรุงวิธีการสื่อสารไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ - บริษัทอยู่ระหว่างปรับปรุงขั้นตอนการระบุและการจัดการลูกค้าเปราะบาง โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จทั้งหมดภายในไตรมาส 4 ปี 2564 โดยในระหว่างนี้ บริษัทได้ออกประกาศเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าเปราะบางและสื่อสารให้ตัวแทนขายได้ทราบ รวมถึงปรับปรุงการอบรมตัวแทนขายเพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความเข้าใจการดำเนินการต่อลูกค้าเปราะบางเป็นอย่างดี 	<p>บริษัทต้องเร่งปรับปรุงเครื่องมือช่วยตัวแทนขายให้ขึ้นตอนต่าง ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานสำหรับลูกค้าเปราะบางให้ชัดเจน</p>
<p>6. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทไม่ได้กำหนดให้หลักสูตรที่มีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นหลักสูตรบังคับสำหรับตัวแทนขาย - บริษัทไม่มีระบบติดตามและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกองทุนที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท - บริษัทกำหนดให้เอกสารสื่อสารภายในบริษัทไม่ต้องผ่านการตรวจสอบจากหน่วยงาน Compliance ก่อน ทำให้มีความเสี่ยงที่เอกสารอาจไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้จัดแผนการเรียนใหม่และกำหนดเป็นการอบรมภาคบังคับ โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 - บริษัทกำหนดให้หน่วยงานต้นทางของข้อมูลให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งก่อนและหลังเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท 	<p>บริษัทควรปรับปรุงกระบวนการอบรมให้ความรู้และการวัดผลความรู้ความเข้าใจของตัวแทนขาย ปรับปรุงระบบติดตามและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกองทุน และปรับปรุงขั้นตอนการอนุมัติเอกสารสื่อสารภายใน รวมถึงกำหนดช่องทางการติดต่อบริษัทสำหรับตัวแทนขายอย่างชัดเจน</p>

ประเด็นข้อสังเกตจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทไม่กำหนดให้มีการวัดผลการฝึกอบรมตัวแทนขาย ทำให้ตัวแทนขายอาจไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์หรือกองทุนอย่างถ่องแท้ - บริษัทไม่กำหนดช่องทางติดต่อสำหรับตัวแทนขายกับบริษัทอย่างชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้สื่อสารไปยังทุกหน่วยงานเพื่อเน้นย้ำว่าเอกสารทุกประเภทต้องผ่านการตรวจสอบจาก Compliance ก่อนที่จะสื่อสารแก่ตัวแทนขายหรือลูกค้า - บริษัทได้กำหนดการวัดผลการฝึกอบรมในการอบรมแต่ละด้านแล้ว - บริษัทได้สื่อสารเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อให้ตัวแทนขายได้มีความเข้าใจที่ตรงกัน 	
<p>7. การจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทกำหนดเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยวัดจากมูลค่าความเสียหายเพียงอย่างเดียว อาจทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่ตรงประเด็น - บริษัทยังกำหนดขั้นตอนการสื่อสารหรือการแก้ไขระบบงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำไม่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจะกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญได้ถูกนำเข้าหารือในที่ประชุมในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแม้ว่ามีมูลค่าความเสียหายต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็ตาม - บริษัทจะมีการส่งข้อมูลจากการประชุมพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการอบรมตัวแทนขายเพื่อรับทราบ รวมถึงมีการวิเคราะห์แนวโน้มการกระทำผิดรวมถึงแนวทางป้องกันให้ผู้บริหารทราบด้วย 	<p>บริษัทควรปรับปรุงเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น และปรับปรุงขั้นตอนการสื่อสารเรื่องร้องเรียนเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 24 พฤษภาคม 2564

กรณีสำนักงานมีการบังคับใช้กฎหมาย สามารถดูผลได้บนเว็บไซต์สำนักงานหัวข้อ "การบังคับใช้กฎหมาย" <https://market.sec.or.th/public/idisc/th/Enforce>

หมายเหตุ: บริษัทรับทราบข้อสังเกตในทุกระบบ และได้แก้ไขในบางประเด็นไปแล้ว รวมถึงอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขในประเด็นที่เหลือ ซึ่งสำนักงานจะติดตามตรวจสอบต่อไป