

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)  
ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจหน้า คำ และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน  
เพียงวันที่ 30 มิถุนายน 2565

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<b>กลุ่มที่ 3 ระบบงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการและกระบวนการให้คำแนะนำ</b>		
<p><b>(1) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ตัวแทนขาย</b> ตัวแทนขายยังเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทไม่ถูกต้องในบางส่วน ทำให้มีความเสี่ยงที่จะให้ข้อมูลหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าไม่ถูกต้อง</p>	<p>บริษัทได้สื่อสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน การประเมินความเสี่ยงกรณีลูกค้า Top-up Premium ให้แก่ตัวแทนขายเมื่อเดือนตุลาคม 2565 และในส่วนค่านิยามของกลุ่มลูกค้าประเภทบาง คาดว่าจะปรับปรุงแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2566</p>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ ในส่วนของนิยามกลุ่มลูกค้าประเภทบางขอให้บริษัทเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
<p><b>(2) กระบวนการขาย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดนิยามลูกค้าประเภทบาง กลุ่มผู้ที่มีความรู้ทางการเงินจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การลงทุน (“ลูกค้าประเภทบางกลุ่มที่ 2”) ไม่ชัดเจนเพียงพอและไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ unit link ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในวิธีปฏิบัติจริง</li> <li>- ไม่พบว่าบริษัทมีการแจ้งเตือนหรือนำข้อมูลที่บันทึกในระบบงานเกี่ยวกับความเป็นลูกค้ากลุ่มประเภทบางไปใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำแนะนำและการเสนอขายของตัวแทนขาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทจะปรับปรุงค่านิยามลูกค้าประเภทบางกลุ่มที่ 2 ในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ unit link</li> <li>- บริษัทจะพัฒนาเครื่องมือช่วยขายให้สามารถพิจารณาลูกค้าประเภทบางกลุ่มที่ 2 โดยอัตโนมัติจากแบบประเมินความเสี่ยงในการลงทุน (Risk Profile Questionnaire: RPO) ของลูกค้า</li> <li>- บริษัทจะพัฒนาระบบสนับสนุนตัวแทนขายและระบบสนับสนุนเจ้าหน้าที่ call center ให้สามารถแสดงข้อมูลลูกค้าประเภทบางและระดับความเสี่ยงในการลงทุนของลูกค้าที่สามารถยอมรับได้</li> </ul>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท อย่างไรก็ตาม บริษัทควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานสำหรับลูกค้ากลุ่มประเภทบางให้ชัดเจนและพัฒนาเครื่องมือช่วยตัวแทนขายของบริษัทให้มีขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ ขอให้บริษัทเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>- ไม่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ต้องตรวจสอบความถูกต้องของการพิจารณาความเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบางซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้าไม่ถูกต้อง</p> <p>- ไม่นำผล welcome call ไปปรับปรุงคุณภาพการให้คำแนะนำและใช้เป็นปัจจัยคุณภาพในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาที่เกิดจากการให้คำแนะนำไม่ได้รับแก้ไข</p>	<p>เพื่อประกอบการให้คำแนะนำและเสนอขาย unit link ให้แก่ลูกค้า โดยคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2566</p>	
<p><b>(3) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</b></p> <p>เครื่องมือช่วยขายไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าที่ระบุในใบคำขอเอาประกันว่าซ้ำซ้อนกับหมายเลขโทรศัพท์ของตัวแทนขายหรือไม่ เพื่อป้องกันการนำส่งข้อมูลของลูกค้าให้แก่ตัวแทนขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดการตัดสินใจแทนลูกค้า</p>	<p>บริษัทจะพัฒนาเครื่องมือช่วยขายให้สามารถตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ที่ซ้ำซ้อนระหว่างลูกค้ากับตัวแทนขาย โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 3 ปี 2566</p>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท ทั้งนี้ ขอให้บริษัทเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
<p><b>การติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน (เฉพาะประเด็นค้าง)</b></p>		
<p><b>(4) การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน</b></p> <p>บริษัทกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทนโดยให้ความสำคัญกับยอดขายเป็นหลัก โดยไม่นำปัจจัยเชิงคุณภาพมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลงานของตัวแทนขาย เพื่อช่วยสะท้อนคุณภาพการเสนอขายและป้องกันการ push sales ที่อาจเกิดขึ้น</p>	<p>บริษัทจะกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการขาย และกำหนดบทลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2566</p>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท โดยบริษัทต้องกำหนดปัจจัยในการประเมินเชิงคุณภาพและแนวปฏิบัติในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ทั้งนี้ ขอให้บริษัทเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p><b>(5) การจัดการเรื่องร้องเรียน</b></p> <p>บริษัทกำหนดเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาจากมูลค่าความเสียหาย หรือโอกาสที่จะเสื่อมเสียชื่อเสียงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจทำให้เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ market conduct ไม่ได้เข้าสู่กระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง</p>	<p>บริษัทจะปรับปรุงค่านิยมของเรื่องร้องเรียนให้มีความชัดเจน โดยจะนำเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งรวมถึง market conduct เข้าสู่กระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง และรายงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2566</p>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท โดยบริษัทต้องกำหนดเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ market conduct โดยพิจารณาลักษณะพฤติกรรมการเสนอขายของตัวแทนขายเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ขอให้บริษัทเร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
<p><b>(6) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</b></p> <p>เครื่องมือช่วยขาย unit link ของบริษัทอนุญาตให้ตัวแทนขายสามารถเข้าใช้งานได้หลายเครื่องในเวลาเดียวกัน อาจทำให้เกิดความเสี่ยงจากการยืมใช้รหัสผ่าน โดยบุคคลที่ไม่มีในการเสนอขาย unit link</p>	<p>บริษัทจะจัดเก็บข้อมูลการเข้าใช้งาน และแจ้งเตือนกรณีที่มีการเข้าใช้งานภายใต้ username และ password เดียวกัน รวมทั้งจะลดระยะเวลาการเปิดระบบที่ไม่มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายในไตรมาส 2 ปี 2566</p>	<p>สำนักงานรับทราบแนวทางการดำเนินการแก้ไขของบริษัท โดยให้บริษัทดำเนินการเพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้งานเครื่องมือช่วยขาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการยืมใช้รหัสผ่านระหว่างกันได้</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2565

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