

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน เวิร์ธ เมจิก จำกัด
 ในฐานะผู้ประกอบการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
 เพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>กลุ่มที่ 1 การกำกับดูแลและการควบคุมภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่แจ้งการมอบหมายงาน (“outsource”) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องติดต่อกับลูกค้า (“call center”) ต่อสำนักงาน และการกำหนดรูปแบบ/ขอบเขตการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนซึ่งบริษัทเข้าใจว่าปฏิบัติงานเองโดยไม่ได้ outsource - ไม่กำหนดวิธีปฏิบัติและควบคุมดูแลติดตามการใช้ชื่อของบริษัทในสื่อสาธารณะซึ่งมีการให้ข้อมูลนอกเหนือความรับผิดชอบของบริษัท - ไม่พบว่ามีกำหนดวิธีการสื่อสารและถ่ายทอด fair dealing ไปยังผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดให้เป็นไปตามนโยบาย 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้กำหนดขอบเขตการตอบคำถามของ call center ไว้ชัดเจน และมีการทบทวนเอกสารที่ใช้ในการใช้ตอบคำถามลูกค้า และเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2565 ได้ย้ายหน่วยงาน call center มาอยู่ภายใต้บริษัทเพื่อที่จะสามารถควบคุมดูแลการตอบคำถามและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน - บริษัททราบถึงความรับผิดชอบในการใช้ชื่อ และจะเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงานโดยการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติก่อนขึ้นข้อมูลดังกล่าวบนหน้า website - บริษัทมีการปลูกฝังเรื่อง fair dealing เป็น corporate culture ซึ่งพนักงานทุกคนถือปฏิบัติโดยรับทราบตั้งแต่เข้างาน รวมถึงเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลงานประจำปี อีกทั้งมีระบบต่าง ๆ ในการตรวจสอบและติดตามการทำงานของพนักงานทุกระดับ อย่างไรก็ตาม บริษัทจะทบทวน สื่อสาร และจัดทดสอบพนักงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 	<p>ให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงและติดตามระบบงานทั้งหมดให้เหมาะสม ครบถ้วน และมีความรัดกุม เป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากรูปแบบการประกอบธุรกิจของบริษัท โดยต้องสามารถแสดงถึงการแก้ไขที่ชัดเจน มีความต่อเนื่อง และสะท้อนการปฏิบัติงานจริง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่นำส่วนของการรับผิดชอบงานตามปฏิบัติจริงทั้งหมดมาประมวลรวมอยู่ในภาพโครงสร้างองค์กร - การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง และการวางแผนการตรวจสอบ ยังไม่ครอบคลุมรูปแบบของการให้บริการของบริษัททั้งหมด - ยังไม่มีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการใช้ข้อมูลภายในที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทได้แก้ไขโครงสร้างองค์กรให้ชัดเจนและสะท้อนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับหลักทรัพย์ให้ครบถ้วนทุกด้านแล้ว เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2565 - บริษัทมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และจะเพิ่มเติมการตรวจสอบให้ครอบคลุมทุกประเด็นความเสี่ยง - บริษัทได้ประเมินความเสี่ยงเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์แล้ว เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2565 โดยประเมินว่าอยู่ในระดับต่ำและมีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแล เพื่อให้สอดคล้องกับความเสี่ยงดังกล่าว 	
<p>กลุ่มที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พบความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูลกองทุนที่นำมาเสนอขายในระบบ เช่น ข้อมูลไม่สอดคล้องกับประเภทของกองทุน เงื่อนไขการสับเปลี่ยนกองทุนล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน และการติดตามสอบทานข้อมูลไม่ชัดเจน - ไม่พบการนำปัจจัยเชิงคุณภาพมาพิจารณาประกอบการจ่ายค่าตอบแทนของ IC อิสระ - มีการกำหนดมาตรการควบคุมและบทลงโทษ IC อิสระ แต่ยังไม่ได้บังคับใช้จริง และไม่มีการติดตามควบคุมคุณภาพการให้คำแนะนำของ IC อิสระ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจะกำหนดให้มีการตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลอ้างอิง รวมถึงแก้ไขระบบงานให้เพิ่มเงื่อนไขการสับเปลี่ยนในระบบล่วงหน้าได้ รวมถึงจะจัดให้มีการนำเข้าข้อมูลแบบ machine readable - บริษัทรับไปนำปัจจัยคุณภาพประกอบการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงจะพิจารณาเพิ่มการบังคับใช้บทลงโทษในส่วนอื่น เพื่อให้มีการควบคุมดูแล IC อิสระเพิ่มเติม 	<p>ให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงระบบงานทั้งหมด ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง สามารถบังคับใช้ได้จริง และมีการสอบทานอย่างสม่ำเสมอ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<p>กลุ่มที่ 3 ระบบปฏิบัติการและลูกค้าสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่กำหนดแนวทางการสื่อสารการปฏิบัติงานที่ชัดเจนกับ IC ในหน่วยงานการตลาดและพนักงานในหน่วยงาน call center ในการให้ข้อมูลกับลูกค้า - ไม่มีการประเมินความสามารถในการรับสารของ IC อีสาระที่แสดงถึงการสื่อสารในลักษณะ 2-way communication อย่างครบถ้วนชัดเจน - ไม่พบแนวทางการให้คำแนะนำตามผลจากแบบประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน (knowledge assessment/ “KA”) และไม่พบกระบวนการคัดเลือกคนขายที่สอดคล้องกับกองทุนที่มีความซับซ้อนเสี่ยงสูง (“กองทุน complex”) ที่เสนอขาย แต่บริษัทมีกระบวนการรองรับชั่วคราว ซึ่งอยู่ระหว่างพัฒนาให้เป็นระบบต่อไป - ไม่มีกระบวนการแจ้งเหตุการณ์สำคัญ (material event) ให้ลูกค้าทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน - ไม่มีค่าเตือนเกี่ยวกับภาวะภาษีจากกำไรจากการขายคืนกองทุน (capital gain tax) - call back script กลุ่มเป้าบางที่มีการซื้อกองทุนเกินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ยังไม่สะท้อนความเสี่ยงที่ควรระมัดระวัง - ไม่รายงานเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานเนื่องจากเข้าใจว่าสามารถแก้ไขและปิดเรื่องได้แล้วภายในวัน 	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทมีการพูดคุยสื่อสารการทำงานระหว่างกันประจำสม่ำเสมอ และได้กำหนดแนวปฏิบัติในการให้คำแนะนำกองทุน complex และบทพูดให้ IC ประจำใช้เป็นแนวปฏิบัติ รวมทั้งมีสัญญากับ IC อีสาระที่กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ได้จัดทำแบบประเมินความสามารถในการรับสารของ IC อีสาระ และทบทวนแบบประเมินอย่างต่อเนื่อง โดยอยู่ระหว่างการทบทวนผลการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิผลมากขึ้น - บริษัทให้พนักงาน call center มาสังกัดภายใต้บริษัท โดยกำหนดให้ต้องผ่านการสอบ IC complex และอยู่ระหว่างพัฒนาระบบให้มีการทำ KA และนำผลมาใช้ประกอบการให้บริการก่อนลูกค้าตัดสินใจลงทุน นอกจากนี้ บริษัทอยู่ระหว่างพิจารณาแนวทางการนำข้อมูลมาเปิดเผยอย่างเหมาะสม และจะเพิ่มคำเตือนเกี่ยวกับกองทุนภาษีในระบบ และได้ปรับปรุงคู่มือการ call back ลูกค้ากลุ่มเป้าบางให้เหมาะสมแล้ว - รายการใน incident list ได้รับการแก้ไขภายในวันเดียวกัน จึงยังไม่เป็นการร้องเรียนเนื่องจากไม่ได้มีความเสียหายเกิดขึ้น 	<p>ให้บริษัทดำเนินการปรับปรุงระบบงานทั้งหมดให้ถูกต้องชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะระบบงานสนับสนุนการปฏิบัติงานขายที่ต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	คำชี้แจงและการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นของบริษัท	ความเห็นของสำนักงาน ก.ล.ต.
<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดขอบเขตและการปฏิบัติงานของ call center ไม่ชัดเจน - ไม่มีรายละเอียดเจ้าหน้าที่ที่รับและตอบคำถามลูกค้า ทำให้ไม่สามารถระบุผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจน - ไม่มีการนำข้อสอบถามของลูกค้าที่มีลักษณะเดียวกันมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงระบบงานและคุณภาพการให้บริการ - ไม่ทบทวนตรวจสอบการให้/ ตัดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบให้เป็นปัจจุบันเป็นประจำ 	<p>และบริษัทมีช่องทางให้ลูกค้าร้องเรียนได้อย่างชัดเจน โดยได้เพิ่มขั้นตอนการคัดกรองและจัดการเรื่องที่เกิดขึ้น หากไม่สามารถแก้ไขได้จะส่งต่อสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งได้จัดทำสรุปรายงานการคัดแยกประเภทรายการใน incident list ทั้งหมดและพิจารณาว่าเข้าข่ายเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่แล้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทย้ายพนักงาน call center มาสังกัดภายใต้บริษัท และได้ปรับปรุงการบันทึกข้อมูลในระบบให้สามารถระบุได้ว่าเจ้าหน้าที่รายใดเป็นผู้ตอบคำถามลูกค้า รวมถึงมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปประเมินหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขในระยะยาว - บริษัทมีการติดตามและดูแลเรื่องการให้/ ตัดสิทธิ์การใช้งานเป็นประจำ โดยจะให้ internal audit ของบริษัทแม่ตรวจสอบและนำเข้าคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนตรวจสอบการให้สิทธิ์ดังกล่าวด้วย 	

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

ข้อมูล ณ วันที่ 21 กันยายน 2565