

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน โรโบเวสท์ จำกัด
 ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้า ค้า และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
 เพียงวันที่ 30 มิถุนายน 2562

ประเด็นจากการตรวจสอบ	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า</p> <p>กระบวนการคัดเลือก fund universe ยังขาดการพิจารณาปัจจัยสำคัญทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และในการเปิดเผยข้อมูลการใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์หา model portfolio ยังขาดการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ</p>	<p>ให้บริษัทปรับปรุงกระบวนการคัดเลือก fund universe โดยต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อให้คัดเลือกกองทุนที่จะแนะนำลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และต้องจัดทำข้อมูลการใช้เทคโนโลยี (white paper) ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้</p>
<p>2. การกำหนดวิธีจ่ายผลตอบแทน</p> <p>บริษัทไม่มีการประเมินคุณภาพการให้คำแนะนำหรือการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แนะนำการลงทุน (“IC”)</p>	<p>ให้บริษัทปรับปรุงและกำหนดโครงสร้างการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับ IC ให้ชัดเจน โดยต้องพิจารณาถึงปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำแนะนำและการปฏิบัติหน้าที่ของ IC และนำผลการประเมินไปใช้ในการควบคุมดูแลการทำงานของ IC อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ</p>
<p>3. กระบวนการขาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทขาดมาตรการรองรับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง และแนวปฏิบัติการควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้านอกสถานที่ - การเปิดเผยข้อมูลและความเสี่ยงไม่ครบถ้วน เช่น แจ็งเดือน ความเสี่ยงในโฆษณาและกรณี LTF ไม่ครบถ้วน และข้อมูล factsheet ไม่ถูกต้อง 	<p>ให้บริษัทจัดให้มีมาตรการรองรับลูกค้ากลุ่มเปราะบาง และมาตรการในการควบคุมดูแลและสอบทานการขายนอกสถานที่สำหรับลูกค้า wealth รวมถึงปรับปรุงกระบวนการขาย โดยจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนเหมาะสม ทั้งในเรื่องการระบุข้อมูลความเสี่ยงในการโฆษณา การเตือนความเสี่ยงกรณี LTF และการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วน ทั้ง factsheet basic / asset allocation และเงื่อนไขที่ลูกค้าจะอนุญาตให้บริษัทดำเนินการซื้อขายกองทุนแทน</p>
<p>4. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย</p> <p>บริษัทไม่ได้กำหนดกรอบการปฏิบัติหน้าที่ของ call center รวมทั้งการสื่อสารและวัดผลการให้ความรู้แก่ IC wealth ยังไม่เพียงพอ</p>	<p>ให้บริษัทกำหนดกรอบการปฏิบัติหน้าที่ของ call center ให้ชัดเจนเพื่อใช้ในการกำกับดูแลและสอบทานการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม สำหรับ IC wealth ให้บริษัทจัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนและกระบวนการขายที่ถูกต้อง รวมถึงให้มีการวัดผลสำเร็จของการสื่อสารดังกล่าวด้วย</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	ความเห็นของสำนักงาน
<p>5. ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน บริษัท ไม่มีการจัดทำบันทึกการปรับปรุงระบบ (change request) เป็นลายลักษณ์อักษร</p>	<p>ให้บริษัทดำเนินการให้มีการจัดทำ change request ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน เพื่อใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน และเป็นหลักฐานในการติดตามตรวจสอบความคืบหน้า</p>
<p>6. โครงสร้างองค์กรที่เอื้อให้เกิด fair dealing บริษัทมีแผนขยายธุรกิจรับจ้างพัฒนา application ทางด้านการเงิน แต่ยังไม่ได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการกิจการภายในให้ชัดเจน เพื่อมิให้ปะปนหรือมีผลกระทบกับธุรกิจหลักทรัพย์ และการให้บริการเพิ่มเติมแก่ลูกค้า wealth ยังไม่ได้มีการทำสัญญาให้ลูกค้าทราบขอบเขตการให้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงบริษัทยังไม่ได้กำหนดเนื้อหาและผู้รับผิดชอบการออกสื่ออย่างชัดเจนด้วย</p>	<p>ในกรณีที่บริษัทจะขยายธุรกิจการพัฒนา โปรแกรมด้านการเงิน ให้บริษัทอื่น สำนักงานให้บริษัทดำเนินการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการกิจการภายในกลุ่มบริษัท โดยให้แบ่งแยกกันชัดเจน ไม่ปะปนกับธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงให้บริษัทกำหนดผู้รับผิดชอบการออกสื่อให้ชัดเจนด้วย</p>
<p>7. การจัดการเรื่องร้องเรียน บริษัท ไม่ได้กำหนดปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ใช้คัดกรองเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ให้บริษัทพิจารณาปรับปรุงระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยต้องมีการกำหนดปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ใช้คัดกรองเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากแต่ละช่องทาง เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของบริษัทมีครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ</p>
<p>8. การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน บริษัท ไม่มีการตรวจสอบโดย first line และ second line ในส่วนของการให้บริการลูกค้า wealth และในการให้บริการ online ยังไม่มีการตรวจสอบระบบการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน</p>	<p>ให้บริษัทรีบดำเนินการวางแผนและจัดให้มีการตรวจสอบในทุกะบบของการขายหน่วยลงทุนทั้งในส่วนของการให้บริการแก่ลูกค้า wealth และการให้บริการ online แก่ลูกค้าทั่วไป เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทมีระบบงานครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ</p>

ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2562

หมายเหตุ : บริษัทรับทราบประเด็นข้อสังเกตของสำนักงานในทุกะบบ และได้แก้ไขในบางประเด็นไปแล้ว รวมถึงอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขประเด็นที่เหลือ ซึ่งสำนักงานจะติดตามตรวจสอบต่อไป