

## ผลการตรวจสอบ

### ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ อินโนเวสต์ เอกซ์ จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 3 - 27 เมษายน 2566 รวมทั้งการตรวจสอบระบบงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทกับกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีความผิดปกติในการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท มอร์ รีเทิร์น จำกัด (มหาชน) (“MORE”) ซึ่งมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ถึง 31 มกราคม 2566

### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพของบริษัทในการกำกับดูแลตนเองและความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทตามแนวทาง Risk Based Approach (“RBA”) โดยให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลของบริษัทแม่และการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของบริษัทโดยบริษัทแม่ การทำความรู้จักและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer/ Customer Due Diligence : “KYC/CDD”) การให้คำแนะนำและรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การลงทุนเพื่อบัญชีบริษัท การดูแลรักษาทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้า การควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคำนวณเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (Net Capital : “NC”) ของบริษัท และการปฏิบัติงานของหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (“หน่วยงาน compliance”) รวมทั้งติดตามการแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน นอกจากนี้ จากกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีความผิดปกติในการซื้อขายหลักทรัพย์ MORE สำนักงานจึงได้มีการตรวจสอบระบบงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทเพิ่มเติมด้วย

### ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัท พบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)<sup>1</sup> โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
1. <u>Prudential Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีข้อสังเกต		

<sup>1</sup> Risk มี 5 ระดับ คือ 1 = ต่ำ 2 = ค่อนข้างต่ำ 3 = ปานกลาง 4 = ค่อนข้างสูง 5 = สูง

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2. <u>Operational/Management Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>2.1 การดำเนินการในการทำ KYC/CDD ลูกค้าบางกรณีไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า บริษัทรู้จักและระบุตัวตนหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า หรือสามารถประเมินศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมทั้งป้องกันการกระทำที่อาจไม่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพบว่า</p> <p>2.1.1 จากการตรวจสอบกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีความผิดปกติในการซื้อขายหลักทรัพย์ MORE พบว่า บริษัทพิจารณาให้วงเงินซื้อขายแก่ลูกค้ายังไม่รัดกุมเพียงพอ กล่าวคือ ในการพิจารณาให้วงเงินแก่ลูกค้าบางราย บริษัทพิจารณาจากหลักทรัพย์คงเหลือในบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าเท่านั้น ซึ่งเป็นหุ้น MORE เกือบทั้งหมด โดยไม่ได้ขอเอกสารหลักฐานอื่นประกอบการพิจารณาศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมทั้งยังไม่ได้ใช้ความระมัดระวังรอบคอบในการพิจารณาถึงความสอดคล้องของรายได้ของลูกค้ากับมูลค่าหุ้นในพอร์ตการลงทุนของลูกค้าที่นำมาแสดง ซึ่งมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก นอกจากนี้ บริษัทยังไม่ได้พิจารณาถึงคุณภาพของหุ้น MORE ที่ลูกค้านำมาแสดง เนื่องจากหุ้นดังกล่าวมีราคาผันผวนค่อนข้างมาก และมีข้อสังเกตเกี่ยวกับผลประกอบการ จึงมีความเสี่ยงที่หุ้นอาจมีมูลค่าลดลงและก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ลูกค้าจะไม่สามารถชำระหนี้ที่เหมาะสมกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ</p>	<p>บริษัทมีการปรับปรุงแก้ไขกรณีดังกล่าวข้างต้นแล้ว โดย</p> <p>1. ทบทวนนโยบายการพิจารณาคุณภาพหลักประกัน ขั้นตอนการอนุมัติวงเงินสำหรับบัญชี cash และรายชื่อหลักทรัพย์ที่อนุญาตให้ทำธุรกรรมในบัญชี cash โดย</p> <p>1.1 เพิ่มการ haircut หลักทรัพย์ที่นำมาวางเป็นหลักประกันในบัญชี cash</p> <p>1.2 เพิ่มรายชื่อหลักทรัพย์ turnover list ของบริษัทที่ต้องซื้อในบัญชี cash balance นอกเหนือจากที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประกาศ รวมถึงหลักทรัพย์ที่ไม่นับเป็นหลักประกันในบัญชี cash</p> <p>1.3 กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาวางเงินเข้มงวดกว่าแนวทางของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย</p>	<p>ให้บริษัทควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางแก้ไขที่บริษัทเสนออย่างเคร่งครัด ในเรื่อง</p> <p>1. ระบบงานในการทำ KYC/CDD เพื่อให้สามารถระบุตัวตนลูกค้าและผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง โดยควรเก็บข้อมูลลูกค้าที่เคยใช้ e-mail address หรือหมายเลขโทรศัพท์ร่วมกันเป็นข้อมูลประกอบของลูกค้าด้วย แม้จะมีการเปลี่ยนข้อมูลที่ซ้ำกันดังกล่าวในภายหลัง เพื่อใช้ในการติดตามพฤติกรรมของลูกค้าดังกล่าวในอนาคตต่อไปด้วย</p> <p>2. การพิจารณาวางเงินของลูกค้าให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถในการชำระ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2.1.2 จากการตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ พบว่า</p> <p>(1) ในการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทยังไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าที่มีเหตุอันควรสงสัยให้รัดกุมในกรณีที่ลูกค้ามีการใช้ e-mail address หรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเดียวกับลูกค้ารายอื่น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่บริษัทใช้ในการติดต่อลูกค้า ยืนยันตัวตน หรือสื่อสารการทำธุรกรรมของลูกค้า ทำให้มีความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับข้อมูลหรือรับทราบการทำธุรกรรมของตนเอง รวมทั้งไม่มั่นใจว่าลูกค้าเป็นเจ้าของบัญชีหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงหรือไม่</p>	<p>2. ทบทวนการทำ KYC/CDD ลูกค้ากลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงใหม่ทั้งหมด โดยขอเอกสารทางการเงินเพิ่มและปรับวงเงินให้สอดคล้องกับหลักฐานการเงินปัจจุบันของลูกค้า</p> <p>3. ยกระดับระบบบริหารจัดการวงเงิน โดยปรับปรุงกระบวนการอนุมัติวงเงินให้เหมาะสมและรัดกุมยิ่งขึ้น และเพิ่มเงื่อนไขการคัดกรองธุรกรรมต้องสงสัยเพื่อใช้ในการเฝ้าระวังการซื้อขายที่ผิดปกติ</p> <p>บริษัทจะพัฒนาระบบตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า ณ สิ้นวันของวันที่เปิดบัญชี และทำความรู้จักลูกค้าเพิ่มเติม (enhanced KYC) เพื่อป้องกันมิให้ลูกค้ามีการใช้ e-mail address และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์ซ้ำกับลูกค้ารายอื่น ทั้งนี้ บริษัทคาดว่าระบบดังกล่าวจะแล้วเสร็จในเดือนมกราคม 2567 และในระหว่างที่ระบบตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จ บริษัทจะมีการตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวเป็นรายสัปดาห์ โดยใช้วิธี manual และสำหรับลูกค้ารายเก่าทั้งหมด บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบการใช้ e-mail address และ/หรือหมายเลขโทรศัพท์เดียวกันกับลูกค้ารายอื่น และดำเนินการโดยใช้แนวทางข้างต้น</p>	<p>หนี้ของลูกค้า คุณภาพหลักประกัน และมีระบบงานในการป้องกันการกระทำที่ไม่เหมาะสมของลูกค้า</p> <p>3. กระบวนการทบทวนข้อมูลของลูกค้าที่รัดกุม เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทได้รับข้อมูลของลูกค้าที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>(2) วิธีปฏิบัติในการทบทวน KYC/CDD ยังไม่รัดกุมเพียงพอ โดยกรณีที่บริษัทส่งหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทำการทบทวนข้อมูล หากลูกค้าไม่ทำการทบทวนข้อมูลและส่งกลับมาภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด บริษัทจะถือว่าลูกค้าได้ทบทวนข้อมูลแล้ว และใช้ข้อมูลของลูกค้าที่มีอยู่เดิมเป็นข้อมูลปัจจุบัน อาจทำให้บริษัทได้รับข้อมูลลูกค้าไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน</p>	<p>บริษัทจะปรับปรุงแก้ไข โดยกรณีที่ลูกค้าไม่ดำเนินการทบทวน KYC/CDD บริษัทจะดำเนินการ lock บัญชีลูกค้า รวมถึงจำกัดการเข้าทำธุรกรรมผ่าน application และจะปลด lock บัญชี เมื่อลูกค้าทำการทบทวนข้อมูลแล้ว</p>	
<p>2.2 หน่วยงาน compliance ของบริษัท อาจไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยอิสระจากการบริหารจัดการของบริษัท โดยพบว่า ผู้รับผิดชอบสูงสุดของหน่วยงาน compliance ทำหน้าที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบ กำกับดูแล และทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงและกรอบความเสี่ยงทุกด้าน รวมทั้งวิธีปฏิบัติและการวัดความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับการทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท</p>	<p>บริษัทจะปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบสูงสุดของหน่วยงาน compliance โดยจะไม่ให้ทำหน้าที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง แต่จะเข้าร่วมประชุมในฐานะที่ปรึกษา และจะปรับปรุงแก้ไขกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และนำเข้าคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาอนุมัติ</p>	<p>ให้บริษัทระมัดระวังและให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน compliance ซึ่งต้องดำรงความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และหากบริษัทจะแต่งตั้งให้บุคคลใดเข้ามาเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ขอให้พิจารณาคุณสมบัติและความเหมาะสมในตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลนั้นประกอบด้วย</p>
<p>3. <u>Customer Relationship Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>วิธีปฏิบัติงานในการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอที่จะป้องกันมิให้ทรัพย์สินของลูกค้าเกิดความเสียหายหรืออาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตได้ โดยพบว่า แม้ลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัททำธุรกรรมการฝาก ถอน โอนเงินและหลักทรัพย์ และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบ online แต่ยังมีลูกค้าบางส่วนที่ทำธุรกรรมดังกล่าวโดยแจ้งความประสงค์</p>	<p>บริษัทจะปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยบริษัทกำหนดให้ผู้แนะนำการลงทุนบันทึกเหตุผลคำสั่งของลูกค้าที่ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล โอนเงิน หรือโอนหลักทรัพย์ ระหว่างบัญชีของลูกค้า (ทดแทนใบคำขอของลูกค้า) โดยผู้แนะนำ จะมีการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าด้วยคำถาม</p>	<p>การที่บริษัทยินยอมให้ลูกค้าแจ้งความประสงค์ขอทำรายการเกี่ยวกับทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าผ่านผู้แนะนำ อาจมีความเสี่ยงที่ทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าอาจได้รับความเสียหาย และอาจเป็น</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ผ่านผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำ”) ซึ่งบริษัทกำหนดให้สอบยืนยันรายการกับลูกค้าในบางกรณี แต่ยังคงพบว่า ในกรณีที่ลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านผู้แนะนำ เช่น ที่อยู่ในการติดต่อและจัดส่งเอกสาร หมายเลขโทรศัพท์ และ e-mail address เป็นต้น หากไม่มีข้อสงสัย บริษัทไม่มีการสอบยืนยันรายการกับลูกค้าก่อนทำรายการ รวมทั้งกรณีลูกค้าขอโอนหลักทรัพย์ระหว่างบัญชีของลูกค้าภายในบริษัท (ประเด็นที่พบจากการตรวจสอบบริษัทในปี 2558) หรือ ขอถอนเงินหรือโอนเงินระหว่างบัญชีของลูกค้าผ่านผู้แนะนำ บริษัทก็ไม่มีการสอบยืนยันรายการกับลูกค้า แม้ภายหลังการทำรายการบริษัทมีหนังสือแจ้งให้ลูกค้าทราบก็ตาม แต่ยังมีความเสี่ยงที่อาจมีบุคคลอื่นทำรายการในบัญชีของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่ทราบหรือไม่ใช่ความประสงค์ของลูกค้าที่แท้จริง และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริต ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าได้</p>	<p>ที่ทำให้แน่ใจได้ว่าลูกค้าเป็นเจ้าของบัญชีที่แท้จริงเป็นผู้ทำรายการ และก่อนทำรายการเจ้าหน้าที่หน่วยงาน Middle Office และฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์จะตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และสอบยืนยันรายการตามแนวทางที่บริษัทกำหนด ทั้งนี้ คาดว่าการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวจะแล้วเสร็จในเดือนมกราคม 2567 และในระหว่างที่บริษัทยังปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวไม่แล้วเสร็จ ลูกค้ายังคงต้องจัดทำใบคำขอส่งให้บริษัทผ่านผู้แนะนำ เหมือนเดิม และบริษัทจะตรวจสอบลายมือชื่อของลูกค้า รวมทั้งสอบยืนยันรายการตามแนวทางที่บริษัทกำหนด</p>	<p>ช่องทางให้เกิดการทุจริตได้ จึงให้บริษัทระมัดระวังและเพิ่มความรัดกุมในการปฏิบัติงานดังกล่าว โดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต้องจัดให้ผู้แนะนำ มีกระบวนการในการยืนยันตัวตนลูกค้าที่รัดกุมเพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าเป็นผู้ขอทำรายการดังกล่าวจริง รวมทั้งมีกระบวนการในการสอบยืนยันรายการกับลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าการทำรายการดังกล่าวผ่านผู้แนะนำ เป็นความประสงค์ของลูกค้าที่แท้จริง</li> <li>2. กรณีบริษัทมิได้สอบยืนยันการทำรายการตามข้อ 1 ทุกรายการ เช่น กำหนดแนวทางการสอบยืนยันรายการตามมูลค่าและความเสี่ยงต่อทรัพย์สินของลูกค้า ซึ่งทำให้อาจมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้าได้ ดังนั้น บริษัทต้องมั่นใจว่า จะสามารถบริหารความเสี่ยงของการเกิดทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้าอย่างเพียงพอ และบริษัทต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า หากมีการทุจริตและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า</li> </ol>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
		<p>ทั้งนี้ สำนักงานขอให้บริษัทควบคุมดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางแก้ไข ที่บริษัทเสนออย่างเคร่งครัด</p>

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

ข้อมูล ณ วันที่ 16 มกราคม 2567