

ผลการตรวจสอบ

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ เคทีบีเอสที จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ครั้งนี้เป็นการตรวจสอบระหว่างวันที่ 20 เมษายน - 13 พฤษภาคม 2563 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบเพียงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัทและความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทตามแนวทาง Risk Based Approach (“RBA”) โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) โครงสร้างและการบริหารงานภายใต้บริษัทแม่ มาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict Of Interest : “COI”) การใช้ข้อมูลภายใน และการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าของบริษัทโดยบริษัทแม่หรือบริษัทในเครือ (2) การทำความรู้จักและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer/Customer Due Diligence : “KYC/CDD”) (3) การกำกับดูแลการส่งคำสั่งไม่เหมาะสม (4) การเสนอขายตราสารหนี้ (5) การกำกับดูแลการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้า (6) การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และ (7) การติดตามการปรับปรุงแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน

ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัทพบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)¹ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational and Management Risk) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ดังนี้

¹ Risk มี 5 ระดับ คือ 1 = ต่ำ 2 = ค่อนข้างต่ำ 3 = ปานกลาง 4 = ค่อนข้างสูง 5 = สูง

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>1. Prudential Risk อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>- ไม่มีประเด็นสำคัญ</p>		
<p>2. Operational/Management Risk อยู่ในระดับค่อนข้างสูง</p> <p>2.1 <u>ประเด็นที่เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมาย</u></p> <p><u>ระบบงานในการออกและเสนอขายตราสารหนี้ของ</u> <u>บริษัทยังไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูล</u> <u>ที่ถูกต้องเพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุน โดยพบว่า</u> <u>กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ออกหลักทรัพย์</u> <u>(“issuer”) ในขั้นตอน product screening ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่</u> <u>การคัดเลือก issuer การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เห็นถึงความเสี่ยง</u> <u>ของ issuer และการดูแลให้มีการเปิดเผยข้อมูล issuer ที่มี</u> <u>นัยสำคัญต่อการตัดสินใจลงทุนยังไม่รัดกุมเพียงพอ ทำให้</u> <u>มีความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนจะได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนถูกต้องและ</u> <u>เพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุน นอกจากนี้ การดำเนินการ</u> <u>ในการพิจารณาอนุมัติเสนอขายตราสารหนี้ของบริษัทไม่รัดกุม</u> <u>ทำให้ไม่มั่นใจว่า การอนุมัติเสนอขายตราสารหนี้เป็นไปตามที่</u> <u>ได้รับความเห็นในการพิจารณาอนุมัติจากกรรมการทุกราย</u> <u>ตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด เข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบ</u></p>	<p>บริษัทรับทราบประเด็นแล้ว</p>	<p>สั่งการให้บริษัทดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีกระบวนการและวิธีปฏิบัติงานในการวิเคราะห์ข้อมูลของ issuer ให้ครอบคลุมข้อมูลสำคัญและความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการชำระหนี้ของ issuer เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการออกและเสนอขายตราสารหนี้แก่ผู้ลงทุน และกรณี que issuer จัดให้มีหลักประกันในการชำระหนี้ บริษัทจะต้องวิเคราะห์หลักประกันดังกล่าวเพื่อให้มั่นใจว่ามีสภาพคล่องและสามารถบังคับขายได้ทันที นอกจากนี้ บริษัทจะต้องจัดบันทึกความเห็นและผลการพิจารณาการทำ due diligence และจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ 2. จัดให้มีกระบวนการในการตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลของ issuer ที่สำคัญ และการให้ข้อมูลและ

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ด้วยมาตรา 116 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (“พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ”) และเป็นประเด็นเดิมจากการตรวจสอบครั้งก่อน</p>		<p>คำแนะนำในการลงทุนของผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำ”) เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการจัดทำข้อมูล issuer อย่างระมัดระวัง รัดกุม และมีคุณภาพ มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญของ issuer อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันและเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน รวมทั้งมีการให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ลงทุน</p> <p>3. จัดให้มีกระบวนการในการพิจารณาอนุมัติการออก และเสนอขายตราสารหนี้ที่ชัดเจนและตรวจสอบได้ โดยต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบการประชุมที่สามารถตรวจสอบได้ และกรณีที่เป็นการประชุมแบบวาระเวียน จะต้องมีเอกสารหลักฐานที่แสดงความเห็นในการพิจารณาอนุมัติของกรรมการแต่ละคนอย่างชัดเจน</p>
<p>2.2 <u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>2.2.1 <u>การตรวจสอบ COI ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมตราสารหนี้ของบริษัทกับ issuer ยังไม่รัดกุมเพียงพอ</u> โดยบริษัทยังไม่ได้ตรวจสอบ COI ของผู้เกี่ยวข้องของบริษัท กับผู้ถือหุ้นของ issuer ที่เป็นนิติบุคคลและถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไปตามที่บริษัทกำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน</p>	<p>บริษัทรับที่จะปรับปรุงการตรวจสอบ COI ให้ครอบคลุมผู้ถือหุ้นทอดสุดท้ายของ issuer</p>	<p>ขอให้บริษัทระมัดระวังการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุมและสอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงานของบริษัท</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2.2.2 <u>บริษัทเสนอขายตราสารหนี้ให้แก่ลูกค้า</u> <u>โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้า</u> โดยพบว่า บริษัทให้ลูกค้าลงนามในเอกสารยอมรับความเสี่ยงที่สูงกว่าของลูกค้าทุกราย แม้จะเป็นลูกค้าที่มีผลประเมินความเหมาะสมในการลงทุน (suitability test) ที่สามารถซื้อตราสารหนี้ได้อยู่แล้วก็ตาม</p>	<p>บริษัทรับทราบประเด็นแล้ว</p>	<p>ขอให้บริษัทปรับปรุงกระบวนการในเสนอขายตราสารหนี้ โดยจะต้องพิจารณาผลประเมินความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้าและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมก่อนการเสนอขายตราสารหนี้ แต่มิใช่ให้ลูกค้าทุกคนลงนามยอมรับความเสี่ยงที่สูงกว่าโดยมิได้พิจารณาถึงผลการประเมินความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าลงทุนนั้นจะเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้</p>
<p>2.2.3 <u>การกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของ</u> <u>พนักงานยังไม่รัดกุมเพียงพอ อาจทำให้บริษัทไม่สามารถ</u> <u>ตรวจสอบและป้องกันกรณีที่พนักงานอาจมีการปฏิบัติ</u> <u>ที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางการและ</u> <u>บริษัท</u> โดยพบว่า มาตรการกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานยังไม่ครอบคลุมถึงบุคคลที่อาจล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัทจากการทำหน้าที่ในบริษัท รวมถึงการกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้บริหารบางรายยังไม่รัดกุมเพียงพอ</p>	<p>บริษัทมีการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทกำหนดให้ผู้บริหารลงนามในสัญญาการรักษาความลับ (Non-Disclosure Agreement) ที่มีข้อตกลงที่จะไม่นำข้อมูลใด ๆ ที่รับทราบจากการปฏิบัติหน้าที่ไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเองหรือเพื่อผู้อื่น และให้เปิดเผยข้อมูลการซื้อขายหลักทรัพย์และตราสารอนุพันธ์ทุกปี 2. บริษัทกำหนดให้การส่งคำสั่งซื้อขายของผู้บริหารต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน compliance ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee: “AC”) ซึ่งมีการตรวจสอบรายการซื้อขายของผู้บริหาร และรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการ AC 	<p>ขอให้บริษัทควบคุม ดูแล และตรวจสอบการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานให้ครอบคลุมถึงบุคคลภายนอกที่อาจล่วงรู้ข้อมูลภายในของบริษัท รวมทั้งจัดให้มีมาตรการลงโทษที่เข้มงวดกับผู้บริหารที่ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถตรวจสอบและป้องกันกรณีที่พนักงานอาจมีการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของทางการและบริษัท</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2.2.4 การดำเนินการในการทำ KYC/CDD บางกรณี <u>ไม่รัดกุมเพียงพอ</u>ที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทรู้จักและระบุตัวตนหรือผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า หรือสามารถประเมินศักยภาพและความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้าได้ รวมทั้งไม่สามารถป้องกันการกระทำที่อาจไม่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพบว่า บริษัท ยังไม่ได้ตรวจสอบหรือสืบค้นข้อมูลของลูกค้าบางรายที่มีข้อมูลอันเป็นเหตุน่าสงสัย เช่น มีชื่อ e-mail address แตกต่างจากชื่อและนามสกุลอย่างชัดเจน หรือมีการใช้หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเป็นหมายเลขเดียวกัน เป็นต้น รวมทั้งมิได้กำกับดูแลและติดตามตรวจสอบพฤติกรรมของลูกค้าดังกล่าว เพื่อมิให้เป็นช่องทางในการกระทำที่ไม่เหมาะสม รวมถึงไม่ได้ตรวจสอบเพื่อให้สามารถประเมินหรือทราบถึงศักยภาพทางการเงินและความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามีคุณสมบัติเข้าข่ายเป็นลูกค้ารายใหญ่ (high net worth) ที่สามารถลงทุนในตราสารหนี้ได้</p>	<p>บริษัทรับที่จะปรับปรุงการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าว ให้มีความรัดกุมและเข้มงวดมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ขอให้บริษัททบทวนข้อมูลลูกค้า และหากพบข้อมูลลูกค้าที่มีเหตุอันควรสงสัย บริษัทจะต้องตรวจสอบข้อมูลในเชิงลึก และติดตามพฤติกรรมการซื้อขายของลูกค้าเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามเกณฑ์ของทางการ รวมทั้งจัดเก็บเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้</p>
<p>2.2.5 การดำเนินการในการจำกัดขอบเขตการใช้ <u>ข้อมูลของลูกค้าให้เป็นไปตามหลัก need to know และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า</u>ในบางกรณียัง <u>ไม่รัดกุมเพียงพอ</u> โดยพบว่า บริษัทมีการจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับ</p>	<p>บริษัทมีการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทแก้ไขโปรแกรมอีเมลให้สามารถใช้ e-mail address ของบริษัทในการส่งข้อมูลไปยังบริษัทแม่ 2. บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมเพื่อมิให้ 	<p>ขอให้บริษัทจัดให้มีมาตรการและควบคุมดูแลมิให้ข้อมูลของลูกค้ารั่วไหลหรือมีการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในทางมิชอบหรือก่อให้เกิดความเสียหาย และสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ลูกค้ายินยอมเปิดเผยข้อมูลแก่บริษัท</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>การปฏิบัติงานและธุรกรรมของบริษัทให้กับบริษัทแม่ รวมทั้งมีการใช้ e-mail address ส่วนตัวในการจัดส่งข้อมูลซึ่งถือเป็นข้อมูลสำคัญให้บุคคลภายนอก โดยไม่พบว่า บริษัทมีมาตรการหรือแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่า การจัดส่งหรือรายงานข้อมูลดังกล่าวปฏิบัติตามหลัก need to know โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า รวมทั้งวิธีการในการขอคำยินยอมจากลูกค้าให้เปิดเผยข้อมูลแก่บริษัท ในเครือหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมิได้มีลักษณะเป็นการให้ลูกค้าแสดงความยินยอมอย่างชัดแจ้ง นอกจากนี้ ยังพบว่า บริษัทยินยอมให้ผู้แนะนำฯ สามารถเรียกดูรายละเอียดข้อมูลลูกค้า และพิมพ์ข้อมูลของลูกค้าได้ ทำให้มีความเสี่ยงที่ผู้แนะนำฯ จะนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในทางมิชอบ และไม่ปฏิบัติตามหลัก need to know ได้</p>	<p>ผู้แนะนำฯ นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในทางมิชอบ รวมถึงได้จัดให้มีการอบรมผู้แนะนำฯ ในเรื่องกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ผู้แนะนำฯ ทราบถึงข้อห้ามและโทษทางกฎหมายกรณีมีการนำข้อมูลลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ</p>	<p>ในเครือหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องต้องมีความชัดเจน และปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เนื่องจากข้อมูลของลูกค้าเป็นข้อมูลที่สำคัญและเป็นข้อมูลส่วนบุคคล</p>
<p>2.2.6 การจัดโครงสร้างองค์กรบางส่วนของงานอาจมี <u>COI และอาจทำให้มีความเสี่ยงที่ข้อมูลหรือทรัพย์สินของลูกค้าไม่ปลอดภัย</u> โดยพบว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้า ที่ส่งคำสั่งซื้อขายผ่าน internet ซึ่งถือเป็นหน่วยงานให้บริการด้านหลักทรัพย์ (Front Office) อยู่ภายใต้หน่วยงานสนับสนุนด้านหลักทรัพย์ (Back Office) อาจทำให้เกิด COI และ ไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลหรือทรัพย์สินของลูกค้า</p>	<p>บริษัทมีการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริษัทกำหนดให้หน่วยงานดังกล่าวมีการแบ่งแยกพื้นที่ระบบงาน และแบ่งแยกบุคลากรออกจากกันอย่างชัดเจน 2. แบ่งแยกเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบงานส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เป็นการเฉพาะ และแบ่งแยกพื้นที่ปฏิบัติงานออกจากหน่วยงานอื่นอย่างชัดเจน 	<p>ขอให้บริษัททบทวนการจัดโครงสร้างหน่วยงานดังกล่าว เพื่อป้องกัน COI อย่างรัดกุมและเหมาะสม</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2.2.7 การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท ในหลายกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอ ทำให้มีความเสี่ยงที่จะ เกิดการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ</p> <p>(1) หน่วยงาน compliance มีการตรวจสอบ การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน ซึ่งพบกรณีผู้บริหาร มีการอนุมัติการซื้อขายหลักทรัพย์ให้ตนเอง และพบรายการ ซื้อขายหลักทรัพย์ที่ตรงกับรายชื่อหลักทรัพย์ที่บริษัท ขึ้นบัญชี RL แต่บริษัทไม่ได้มีการนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณา และเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ</p> <p>(2) หน่วยงาน compliance มีการสุ่มตรวจสอบ การปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ และพบพฤติกรรมไม่เหมาะสม ของผู้แนะนำฯ ในบางกรณี แต่ไม่ได้ขยายผลการตรวจสอบ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมของผู้แนะนำฯ ในเชิงลึก และแม้ว่าบริษัทจะมีการพิจารณาโทษผู้แนะนำฯ แล้ว แต่ระดับโทษไม่ได้สะท้อนระดับความผิดของผู้แนะนำฯ โดยบริษัทได้พิจารณาโทษเพียงมีหนังสือตักเตือนเท่านั้น</p> <p>(3) บริษัทไม่มีการสุ่มตรวจสอบกรณีที่ลูกค้า ใช้ Bill Order (“ใบ F8”) เป็นหลักฐานแสดงที่มาของคำสั่ง ซื้อขาย เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้ามาซื้อขายที่ห้องค้าจริงและ ผู้แนะนำฯ ไม่ได้ใช้บัญชีของลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อตนเองหรือตัดสินใจแทนลูกค้า</p>	<p>บริษัทมีการดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <p>1. กรณี (1) บริษัทรับทราบประเด็นแล้ว</p> <p>2. กรณี (2) บริษัทได้ตรวจสอบการปฏิบัติงานและ พฤติกรรมอื่นของผู้แนะนำฯ เพิ่มเติม แต่ไม่พบว่าผู้แนะนำฯ มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม รวมทั้งหน่วยงาน compliance ได้รายงานต่อคณะกรรมการวินัยและมีหนังสือกำชับ การปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ</p> <p>3. กรณี (3) บริษัทได้มีหนังสือกำชับสำนักงานสาขา ทุกแห่งเกี่ยวกับการใช้ใบ F8 ว่าจะต้องเป็นกรณีที่ลูกค้า มาใช้บริการที่ห้องค้าจริง และหน่วยงาน compliance จะทำการตรวจสอบสำนักงานสาขาแบบ surprise check</p>	<p>ขอให้บริษัทกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของ พนักงานอย่างเข้มงวดตามข้อ 2.2.3 ข้างต้น และกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ ให้มีความรัดกุมและ เข้มงวดยิ่งขึ้น โดยหากพบพฤติกรรมของผู้แนะนำฯ ที่ไม่เหมาะสม บริษัทจะต้องติดตามตรวจสอบเพื่อ ให้มั่นใจว่าผู้แนะนำฯ ไม่มีการกระทำที่ไม่เหมาะสมและ ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยจะต้องขยาย ผลการตรวจสอบลูกค้ารายอื่นที่อยู่ภายใต้การดูแลของ ผู้แนะนำฯ รายนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้แนะนำฯ ไม่ได้ กระทำการใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้ารายอื่นด้วย นอกจากนี้ บริษัทจะต้องติดตามพฤติกรรมของผู้แนะนำฯ อย่างใกล้ชิด และมีมาตรการลงโทษที่เข้มงวดเพื่อ ป้องปรามการกระทำที่ไม่เหมาะสม และป้องกันมิให้ ทรัพย์สินลูกค้าเกิดความเสียหายได้ รวมทั้งมีมาตรการ และการกำกับดูแลที่เข้มงวดโดยเฉพาะกรณีพบว่าลูกค้ามี การใช้ใบ F8 แทนใบคำสั่งซื้อขายเป็นจำนวนมากหรือ ผิดปกติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้แนะนำฯ ไม่ได้ตัดสินใจซื้อขาย แทนลูกค้าหรือใช้บัญชีลูกค้าเพื่อกระทำการที่ไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3. <u>Customer Relationship Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><u>ประเด็นสำคัญ</u></p> <p>3.1 การดำเนินงานของบริษัทเกี่ยวกับการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอ ซึ่งอาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตหรืออาจทำให้ไม่มั่นใจว่าการทำรายการในบัญชีของลูกค้าเป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้าที่แท้จริง เช่น กรณีลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อผ่านผู้แนะนำ บริษัทมีการโทรศัพท์สอบถามกับลูกค้าทางหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ที่ได้รับแจ้งเท่านั้น โดยไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบให้มั่นใจว่า หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าวเป็นของลูกค้าจริง เป็นต้น</p>	<p>บริษัทรับทราบประเด็น และได้มีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นดังกล่าวโดยส่วนใหญ่แล้ว</p>	<p>ขอให้บริษัทกำกับดูแลการปฏิบัติงานในการขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ การฝากและถอนเงินของลูกค้าให้รัดกุม เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า</p>
<p>3.2 <u>กรณีที่คุณแนะนำ ไปพบลูกค้าโดยตรงเพื่อเสนอขายตราสารหนี้ ไม่พบว่าบริษัทมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของคุณแนะนำ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ลงทุนได้รับการให้คำแนะนำการลงทุนอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าประเภทที่ลงทุนในตราสารหนี้แบบ non-rate และ structure note ในต่างประเทศ</u></p>	<p>บริษัทรับทราบประเด็นแล้ว</p>	<p>ขอให้บริษัทจัดให้มีกระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทที่จะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและเข้าใจในตราสารที่ลงทุน</p>
<p>3.3 <u>บริษัทไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้มีความเสี่ยงที่ลูกค้าดังกล่าวอาจไม่ได้รับคำแนะนำ หรือ</u></p>	<p>บริษัทอยู่ระหว่างร่างมาตรการคัดกรองและวิธีดำเนินการสำหรับลูกค้ารายย่อยที่มีความเปราะบาง</p>	<p>ขอให้บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้าประเภทเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน และให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดต่อ</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
รับทราบความเสี่ยง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมได้ โดยพบว่าบริษัทมีลูกค้าบุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 15 ของลูกค้าของบริษัททั้งหมด		และเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าเปราะบาง รวมทั้งกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ากลุ่มดังกล่าวได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม

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

ข้อมูล ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2565