

ผลการตรวจสอบ

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ ดีบีเอส วิกเคอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 10 ระหว่างวันที่ 24 สิงหาคม – 13 กันยายน 2564 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง 30 มิถุนายน 2564

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัทและความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทตามแนวทาง Risk Based Approach (“RBA”) โดยให้ความสำคัญกับการติดตามการปรับปรุงแก้ไขประเด็นสำคัญจากการตรวจสอบครั้งก่อน

ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัทพบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)¹ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
1. <u>Prudential Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง - ไม่มีข้อสังเกต	-	
2. Operational/Management Risk อยู่ในระดับปานกลาง 2.1 บริษัทมีการจัดเตรียมรายงานข้อมูลของลูกค้า ในธุรกรรมการให้กู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ (“margin loan”) เพื่อส่งให้บริษัทแม่และบริษัทในกลุ่ม เมื่อได้รับการร้องขอ โดยรายงานดังกล่าวมีข้อมูลที่เปิดเผยรายละเอียดของลูกค้า เช่น	บริษัทดำเนินการดังนี้ 1. ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในรายงานเกี่ยวกับ ธุรกรรม margin loan ที่จัดส่งให้แก่บริษัทแม่ โดยมิได้เปิดเผยชื่อของลูกค้าตั้งแต่เดือนพฤษภาคม	สำนักงานขอให้บริษัทจัดให้มีแนวทางปฏิบัติในการส่ง ข้อมูลให้แก่บริษัทแม่และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งต้องมี ความชัดเจนในเรื่องบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ของทั้งบริษัทเอง บริษัทแม่ และบริษัทในกลุ่มในการดูแล

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

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>ชื่อลูกค้า ยอดหนี้ค้าง หุ่นที่วางเป็นหลักประกัน และมูลค่าของ หุ่นที่วางเป็นหลักประกัน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูล ของลูกค้าที่ต้องดูแลรักษาให้รั่วไหล และนำไปใช้ได้ตามหลัก need to know เท่านั้น แต่บริษัทยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนว่าจะ จัดส่งข้อมูลให้แก่บริษัทแม่และบริษัทในกลุ่มให้เป็นไปตามหลัก need to know และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า อย่างไร รวมถึงในบทบาทและการทำหน้าที่ใดของบริษัทแม่และ บริษัทในกลุ่ม</p>	<p>2564 และในกรณีที่บริษัทแม่มีความจำเป็น ต้องทราบชื่อลูกค้า จะต้องแจ้งขอมาเป็นรายครั้ง โดยระบุเหตุผลเพื่อให้บริษัทพิจารณาอนุมัติ เป็นรายกรณีโดยผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>2. จัดทำบันทึกความเข้าใจ (memo) กับ บริษัทแม่ เพื่อยืนยันว่า ผู้รับข้อมูลจะนำข้อมูล ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจและการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล และครอบคลุมถึงการใช้บังคับกับ การใช้บริการจากบุคคลภายนอกของบริษัทแม่ด้วย</p>	<p>ข้อมูลของลูกค้ามิให้รั่วไหล หรือถูกนำไปใช้ในทางที่ ไม่เหมาะสม โดยในกรณีที่บริษัทจำเป็นต้องจัดส่งข้อมูล ลูกค้าให้แก่บริษัทดังกล่าว บริษัทต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และรัดกุม โดยต้องพิจารณา ถึงวัตถุประสงค์ เหตุผลและความจำเป็นที่บริษัทดังกล่าว จะต้องได้รับข้อมูลของลูกค้า รวมถึงขอบเขตของข้อมูล ของลูกค้าที่จัดส่งซึ่งต้องสอดคล้องกับการดูแลรักษา ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าด้วย</p>
<p>2.2 บริษัทยังไม่ได้ดำเนินการทบทวนข้อมูลของลูกค้าที่ใช้ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลซ้ำกับลูกค้ารายอื่น ซึ่งเป็นประเด็น จากการตรวจสอบครั้งก่อนให้ครบถ้วน อาจทำให้บริษัท ไม่สามารถระบุตัวตนของลูกค้าและผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง และป้องกันการใช้บัญชีในชื่อของลูกค้าโดยบุคคลอื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>บริษัทดำเนินการ ดังนี้</p> <p>1. แก้ไขเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้า ใช้เป็นหลักในการติดต่อซื้อขายหลักทรัพย์ก่อน ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จ ยังคงเหลือหมายเลขโทรศัพท์ ซ้ำซึ่งลูกค้าไม่ได้ใช้ในการติดต่อซื้อขายหลักทรัพย์ กับบริษัท บริษัทจะเร่งดำเนินการแก้ไขต่อไป</p> <p>2. ติดตามให้ลูกค้าที่ใช้อีเมลซ้ำกับลูกค้ารายอื่น แก้ไขเปลี่ยนแปลงอีเมล</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทพิจารณาดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับ ข้อมูลดังกล่าวของลูกค้าด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และรัดกุม และตรวจสอบดูแลให้มีการใช้ข้อมูลซ้ำกัน ตามที่บริษัทชี้แจงต่อสำนักงานอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้ง ให้บริษัทเร่งดำเนินการทบทวนข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ของบริษัทที่มีการใช้หมายเลขโทรศัพท์และอีเมลซ้ำ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน และรายงานผล การดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานทราบด้วย</p>
	<p>ทั้ง 2 กรณีดังกล่าว บริษัทจะดำเนินการแก้ไข สำหรับบัญชีลูกค้า active ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565 ส่วนบัญชีลูกค้าที่ไม่ active</p>	

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
	บริษัทได้ lock buy แล้ว	
<p>2.3 บริษัทยังมีได้กำหนดเกณฑ์หรือระเบียบเกี่ยวกับการที่ลูกค้ามอบอำนาจให้บุคคลอื่นที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร อีกทั้งข้อความในหนังสือมอบอำนาจของลูกค้ามีลักษณะเป็นการผูกมัดให้มอบอำนาจแก่บุคคลอื่นได้หลายเรื่อง ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าไม่สามารถเลือกมอบอำนาจเป็นบางธุรกรรมตามความประสงค์และความจำเป็น เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดต่อทรัพย์สินของลูกค้าได้</p>	<p>บริษัทดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำระเบียบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมอบอำนาจของลูกค้าแล้วเสร็จ 2. ปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบในหนังสือมอบอำนาจให้ลูกค้าสามารถเลือกมอบอำนาจได้บางเรื่องตามความประสงค์และความจำเป็นของลูกค้า โดยเริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2565 3. ตรวจสอบข้อมูลการมอบอำนาจของลูกค้าทั้งหมด หากพบว่าไม่เป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนด จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565 4. ปรับปรุงระบบการบันทึกข้อมูลลูกค้าของบริษัท ให้สามารถแจ้งเตือนกรณีที่มีการมอบอำนาจไม่เป็นไปตามแนวทางที่บริษัทกำหนด 	<p>สำนักงานขอให้บริษัทควบคุมดูแลเกี่ยวกับการมอบอำนาจของลูกค้าให้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่เสนอต่อสำนักงานอย่างเคร่งครัด</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>2.4 การปฏิบัติงานของหน่วยงาน Compliance ยังไม่รอบคอบ รัดกุมเพียงพอ ดังนี้</p> <p>(1) หน่วยงาน Compliance มิได้มีการจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงานตรวจสอบในแต่ละด้าน ทำให้การตรวจสอบไม่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2564 เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนการตรวจสอบยังไม่ครอบคลุมการตรวจสอบงานที่สำคัญด้านอื่น เช่น การปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนที่ปฏิบัติงานจากที่บ้าน (work from home) และการสอบยืนยันรายการฝาก ถอน โอนทรัพย์สินของลูกค้าของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น</p> <p>(2) หน่วยงาน Compliance ไม่ได้ติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการทดสอบแผนการบริหารและการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (business continuity management and business contingency plan : “BCM & BCP”) ประจำปี 2563 ต่อคณะกรรมการบริษัทหรือคณะทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลสำคัญเพื่อการกำกับและติดตามดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท</p> <p>3. <u>Customer Relationship Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>- ไม่มีข้อสังเกต</p>	<p>บริษัทดำเนินการดังนี้</p> <p>1. ปรับปรุงแผนการตรวจสอบให้สะท้อนถึงความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญให้มีการตรวจสอบในช่วงต้นปี และจัดให้มีหน่วยงานอื่น เช่น ฝ่ายบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ตรวจสอบงานในบางเรื่อง โดยหน่วยงาน Compliance จะสอบทานผลการตรวจสอบของหน่วยงานอื่นแทน และจะพิจารณานำเรื่องสำคัญด้านอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละปีมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนการตรวจสอบด้วย</p> <p>2. ติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการทดสอบ BCM & BCP ประจำปี 2563 ต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบและอนุมัติแล้ว และจะจัดให้มี checklist เพื่อดูแลให้มีการรายงานต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการบริษัทให้ครบถ้วน</p>	<p>สำนักงานขอให้บริษัทดำเนินการดังนี้</p> <p>(1) นำส่งแผนการตรวจสอบประจำปีของหน่วยงาน Compliance พร้อมด้วยหลักการและแนวทางในการประเมินความเสี่ยงในการจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปีให้สำนักงาน</p> <p>(2) จัดส่งรายงานผลการตรวจสอบของหน่วยงาน Compliance ตามแผนการตรวจสอบให้แก่สำนักงานทุก 6 เดือน เป็นระยะเวลา 2 ปี โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2565 เป็นต้นไป</p> <p>(3) ระมัดระวังการปฏิบัติงานให้รอบคอบ รัดกุม และแก้ไขปรับปรุงตามที่ได้ชี้แจงต่อสำนักงาน</p>