



รายงานการตรวจสอบ

การดำเนินงานตามปกติของ
บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

เพียงวันที่ 31 มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
ผลการตรวจสอบ	
ขอบเขตการตรวจสอบ	1
วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ	1
ผลการตรวจสอบ	1
1. ความเสี่ยงด้านฐานะการเงิน (Prudential Risk)	1
2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational / Management Risk)	1
3. ความเสี่ยงด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Risk)	3

ผลการตรวจสอบ

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ครั้งนี้เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 12 ระหว่างวันที่ 27 เมษายน ถึง 23 พฤษภาคม 2561 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2560 ถึง 31 มีนาคม 2561

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัท ความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัท ตามแนวทาง Risk Based Approach (RBA) รวมทั้งติดตามการปรับปรุงแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน ซึ่งมีประเด็นหลัก ๆ เช่น การตรวจสอบเกี่ยวกับการทำ KYC/CDD เป็นต้น

ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัทพบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)¹ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (3) ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านฐานะการเงิน (Prudential Risk) อยู่ในระดับปานกลาง (3)

ไม่มีประเด็น

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational / Management Risk) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (4)

2.1 ประเด็นที่อาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมายมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

ระบบงานในการทำความรู้จักและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (know your customer /customer due diligence : “KYC/CDD”) ยังไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า บริษัท มีการดำเนินการเพื่อให้รู้จักและระบุตัวตนหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า และมีการประเมิน ความเสี่ยงของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ในกรณีที่ปรากฏข้อมูลอันน่าสงสัยว่า ลูกค้าอาจมีความเกี่ยวข้องกับพนักงาน หรือ เปิดบัญชี โดยมีชื่อ e-mail ที่ไม่สอดคล้องกับชื่อของลูกค้าอย่างชัดเจน บริษัทไม่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงความเป็นเจ้าของหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของบัญชีลูกค้า

(2) การดำเนินการของบริษัทเพื่อทบทวนข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลมีความถูกต้อง และเพียงพอที่จะประเมินศักยภาพทางการเงินของลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้สามารถกำกับดูแล ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ยังไม่รัดกุม เช่น การไม่ได้ทำการทบทวนข้อมูลลูกค้าจำนวนหนึ่งเป็นเวลานาน

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

หรือ ไม่ได้นำข้อมูลที่อาจกระทบต่อระดับความเสี่ยงของลูกค้า มาพิจารณาทบทวนว่า ต้องดำเนินการปรับระดับความเสี่ยงของลูกค้าดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น

การติดตามแก้ไขของบริษัท

(1) บริษัทรับที่จะปรับปรุงขั้นตอนและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและรัดกุมยิ่งขึ้น และสอบถามกับลูกค้าในกรณีที่พบความผิดปกติของข้อมูล ตลอดจนซักซ้อมทำความเข้าใจกับพนักงานให้ทราบ

(2) บริษัทแก้ไขโดยให้ผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำ”) ดำเนินการทบทวน KYC ทันที หากไม่สามารถดำเนินการได้ จะ lock ห้ามซื้อ และได้จัดทำรายงานรายเดือน เพื่อใช้ตรวจสอบรายการที่ครบกำหนดต้องทบทวน KYC และรายงานสรุปผลการดำเนินการของลูกค้าทุกรายของบริษัท และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งกำหนดกลุ่มลูกค้าที่เข้าใจที่บริษัทกำหนด เช่น กลุ่มลูกค้าเปราะบาง กลุ่มนักศึกษา เป็นต้น ให้มีการทบทวน KYC ผ่านผู้แนะนำ เท่านั้น และให้มีการทบทวน KYC ในกรณีที่ลูกค้าขอทำธุรกรรมสำคัญ เช่น ขอเพิ่มวงเงิน เป็นต้น โดยไม่ต้องรอให้ถึงรอบการทบทวนตามปกติ

การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำกับให้บริษัทเข้มงวดในการปฏิบัติงานและการกำกับดูแลการทำ KYC/CDD และการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการใดเพิ่มเติม (enhanced KYC/CDD) เพื่อให้ทราบถึงความเป็นเจ้าของหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของบัญชีลูกค้า ศักยภาพทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า รวมทั้งป้องกันการทำธุรกรรมที่ไม่เหมาะสม เอาเปรียบ หรือผิดกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า และทบทวนข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ ในการทบทวนข้อมูลลูกค้า โดยให้ผู้แนะนำ โทรศัพท์สอบถามลูกค้า บริษัทควรมีมาตรการควบคุมดูแลเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้แนะนำฯ ได้ดำเนินการจริง เช่น การสุ่มฟังเทปโทรศัพท์ผู้แนะนำฯ เป็นต้น

2.2 ประเด็นสำคัญ

2.2.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้ายังไม่รัดกุมเพียงพอ ในกรณี application ที่ให้ผู้แนะนำฯ ใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือ และการจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และธุรกรรมของบริษัทเพื่อการกำกับดูแลของบริษัทแม่

การติดตามแก้ไขของบริษัท

บริษัทได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการดำเนินการในกรณีดังกล่าวแล้ว

การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำกับให้บริษัทเข้มงวดในการดูแลรักษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อป้องกันมิให้ข้อมูลของลูกค้ารั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยมิชอบ และเป็นไปตามหลัก need to know

2.2.2 การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในกรณีที่กรรมการหรือผู้บริหารของบริษัท เป็นกรรมการหรือผู้บริหารในบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ไม่ชัดเจนในบทวิเคราะห์หลักทรัพย์

การติดตามแก้ไขของบริษัท

บริษัทได้ดำเนินการเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในส่วนของการกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทในบทวิเคราะห์หลักทรัพย์แล้ว

การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำกับให้บริษัทเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการออกบทวิเคราะห์หลักทรัพย์อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ลงทุนมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจลงทุนอย่างรัดกุม รอบคอบ

2.2.3 การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ ในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอ เช่น ไม่ได้ตรวจติดตาม (follow up) พฤติกรรมของผู้แนะนำฯ ที่บริษัทเคยตรวจสอบพบว่า มีการรับคำสั่งซื้อขาย โดยไม่มีที่มาของคำสั่งลูกค้า เป็นต้น

การติดตามแก้ไขของบริษัท

กรณีการไม่ได้ตรวจติดตามการรับคำสั่งซื้อขายโดยไม่มีที่มาของคำสั่งลูกค้า เกิดจากการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทได้แก้ไขโดยเพิ่มเติมตารางควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการตรวจติดตามอย่างครบถ้วนทุกรายแล้ว พร้อมทั้งตรวจสอบติดตามย้อนหลังสำหรับผู้แนะนำฯ รายดังกล่าว และสุ่มตรวจสอบกลุ่มลูกค้าเปราะบางเพิ่มเติม

การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำกับให้บริษัทกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ อย่างเข้มงวดรัดกุม และสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงติดตามตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานมีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าว

3. ความเสี่ยงด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Risk) อยู่ในระดับปานกลาง (3)

ประเด็นสำคัญ

การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขข้อมูลของลูกค้า และการฝาก-ถอนทรัพย์สินของลูกค้าที่มีการยื่นคำขอหรือแจ้งผ่านผู้แนะนำฯ ในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอ เช่น ตรวจสอบเพียงลายมือชื่อลูกค้า และส่งหลักฐานยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ลูกค้าทางไปรษณีย์หรือทาง e-mail ซึ่งเมื่อมี e-mail ตีคืน บริษัทยังไม่ได้ตรวจสอบหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าได้รับเอกสารหลักฐานสำหรับยืนยัน หรือตรวจสอบการทำธุรกรรม เป็นต้น

การติดตามแก้ไขของบริษัท

(1) กรณีการแก้ไขข้อมูลของลูกค้า บริษัทได้ปรับปรุงการปฏิบัติงานใหม่ โดยต่อไปหากลูกค้าไม่ได้มายื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ด้วยตนเอง บริษัทจะโทรศัพท์สอบถามกับลูกค้า และจะแจ้งผลการเปลี่ยนแปลง/แก้ไขข้อมูลให้ลูกค้าผ่านช่องทาง SMS e-mail และไปรษณีย์ รวมทั้งจะมีการติดตาม e-mail ตีคืน และส่งเป็นจดหมายผ่านทางไปรษณีย์ให้กับลูกค้าแทน

(2) กรณีการฝาก-ถอนทรัพย์สินของลูกค้า บริษัทจะเพิ่มขั้นตอนให้มีการโทรศัพท์สอบถามกับลูกค้าก่อนทำรายการในกรณีที่ลูกค้ายื่นคำขอผ่านผู้แนะนำฯ เพื่อให้การดำเนินการรัดกุมยิ่งขึ้น

การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำกับให้บริษัทเข้มงวด รัดกุมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขข้อมูลลูกค้า การฝาก-ถอนทรัพย์สินของลูกค้า และการติดตามดำเนินการต่าง ๆ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า