ผลการตรวจสอบ

ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ ฟีลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") ครั้งนี้เป็นการตรวจสอบครั้งที่ 11 ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน - 3 ธันวาคม 2562 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัท ความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทตามแนวทาง Risk Based Approach (RBA) โดยให้ความสำคัญในเรื่อง (1) การให้ความสำคัญในการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทและการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (2) การให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า (3) การทำความรู้จักและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (4) การควบคุมและติดตามการดำรงเงินกองทุนสภาพคล่องสุทธิ (5) การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัท และ (6) การติดตามการแก้ไขประเด็นจากการตรวจสอบครั้งก่อน

ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัทพบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)[1] โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ดังนี้

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
บริษัทมี Risk โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 1. Prudential Risk อยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีประเด็นข้อสังเกต		

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

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
2. Operational/Management Risk อยู่ในระดับปานกลาง 2.1 การปฏิบัติงานในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ยังไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า บริษัทมีกระบวนการจัดสรรหลักทรัพย์ที่สมเหตุสมผลและไม่มีการกระทำที่ไม่เหมาะสม โดยพบว่า บริษัทมีการจัดสรรในจำนวนสูงให้แก่ลูกค้าบางราย โดยไม่มีเอกสารหลักฐานและเหตุผลประกอบการจัดสรร และไม่พบหลักฐานการขออนุมัติจัดสรรให้ลูกค้าแต่ละประเภท รวมทั้งบริษัทยังไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรหลักทรัพย์ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	บริษัทรับทราบถึงปัญหาความไม่รัดกุมในการปฏิบัติงาน จึงกำหนดให้ต้องมีการบันทึกการปฏิเสธไม่รับสิทธิจองหุ้น หรือรับยอดเพียงบางส่วนไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำมาประเมินในการจัดสรรหากหุ้นเหลือจากการจัดสรรในรอบแรก พร้อมทั้งบริษัทได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรหุ้นตามคู่มือปฏิบัติงานของบริษัท และแบบฟอร์มการใช้สิทธิจองหุ้นโดยระบุรายละเอียดในการยืนยันสิทธิการจองซื้อจากลูกค้า	ให้บริษัทดำเนินการตามแนวทางที่ปรับปรุงดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีกระบวนการและหลักฐานประกอบการจัดสรรที่ชัดเจนและครบถ้วน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด
2.2 การดำเนินการเกี่ยวกับการจำกัดขอบเขตการใช้ข้อมูลของลูกค้าให้เป็นไปตามหลัก need-to-know ในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอในกรณีมีการจัดส่งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและธุรกรรมเพื่อการกำกับดูแลของกลุ่มบริษัทแม่ตามสายการบังคับบัญชา	บริษัทได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการดำเนินการในกรณีดังกล่าวแล้ว	ให้บริษัทกำกับดูแลการใช้ข้อมูลของลูกค้าให้เป็นไปตามหลัก need-to-know และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อป้องกันมิให้มีการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
3. Customer Relationship Risk อยู่ในระดับปานกลาง 3.1 บริษัทไม่ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบและแนวทางในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำฯ”) และผู้แนะนำการลงทุนอิสระ (“freelance”) กรณีไปพบลูกค้านอกสถานที่เพื่อขายหน่วยลงทุนเพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม และได้	บริษัทกำหนดให้ freelance ต้องเข้ารับการอบรมและผ่านเกณฑ์การทดสอบของบริษัท รวมทั้งได้จัดเตรียมระบบข้อมูลสนับสนุนแก่ freelance และเพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุน บริษัทจึงได้	ให้บริษัทกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้แนะนำฯ และ freelance ที่ไปพบลูกค้านอกสถานที่เพื่อขายหน่วยลงทุนอย่างเข้มงวด ตามแนวทางปฏิบัติงานที่บริษัทกำหนด รวมทั้งควรมีการสุ่มตรวจสอบโดยโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่า

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และความเสี่ยงต่าง ๆ ที่ชัดเจนและครบถ้วนเพียงพอก่อนตัดสินใจใช้บริการ	ปรับปรุงแบบฟอร์มการสั่งซื้อใหม่โดยที่มีคำเตือนลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจลงทุนของลูกค้า และ/หรือระดับความเสี่ยงของลูกค้ากรณีที่ไม่สอดคล้องกับกองทุนที่จะลงทุนที่เน้นตัวเข้มและใหญ่กว่าตัวอักษรอื่น และจัดให้มีระบบการแจ้งเตือนการลงทุนพร้อมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนแก่ลูกค้าทุกราย โดยหากลูกค้าแจ้งปฏิเสธคำสั่งซื้อซึ่งเกิดจากผู้แนะนำฯ หรือ freelance ให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือผิดพลาด บริษัทจะยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และดำเนินการกับผู้แนะนำฯ หรือ freelance ตามขั้นตอนการพิจารณาของบริษัท รวมทั้งให้หน่วยงานกำกับดูแลสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของบริษัท	ผู้แนะนำฯ และ freelance ให้คำแนะนำที่เหมาะสมและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนอย่างครบถ้วน รวมทั้งได้อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงความเสี่ยงอย่างถ่องแท้ก่อนการตัดสินใจลงทุน
3.2 บริษัทยังไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ปฏิบัติในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าเปราะบาง เพื่อให้ผู้แนะนำฯ ได้ตระหนักถึงการให้ความสนใจ และใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์เป็นพิเศษ รวมถึงให้ความสำคัญกับการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้	บริษัทได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในการพิจารณารับลูกค้าเปราะบาง และให้พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง รวมทั้งหน่วยงาน compliance จะสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าว	ให้บริษัทระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าเปราะบาง เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทให้ความสำคัญกับการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้

ข้อมูล ณ วันที่ 14 กันยายน 2563