

ข้อมูลจากการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ เคเคเทรด จำกัด

เพียงวันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>บริษัทมี Risk โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>1. Prudential Risk อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p>- ไม่มีประเด็นข้อสังเกต</p>		
<p>2. Operational / Management Risk อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><u>บริษัทยังมีได้กำกับดูแลการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า</u></p> <p><u>ผ่านช่องทางอื่นที่มีใช้ทางโทรศัพท์</u> กล่าวคือ บริษัทไม่อนุญาตให้ผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำ”) ใช้ช่องทางอื่นในการรับคำสั่งซื้อขาย เช่น Line และ Facebook เป็นต้น และไม่อนุญาตให้นักวิเคราะห์ติดต่อลูกค้าโดยตรง แต่ไม่ได้จัดให้มีการสุ่มตรวจสอบกรณีดังกล่าว</p>	<p>บริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <p>1. กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (key performance indicator : KPI) สำหรับหัวหน้าทีมเพื่อช่วยกำกับดูแลผู้แนะนำฯ และลงโทษผู้แนะนำฯ ที่มีการใช้ facebook page ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า</p> <p>2. กำหนดแผนการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวโดย</p> <p>(1) สุ่มตรวจสอบ e-mail ของผู้แนะนำฯ และนักวิเคราะห์ และสื่อสารและกำชับให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบที่บริษัทกำหนด</p> <p>(2) สุ่มฟังเทปของผู้แนะนำฯ โดยพิจารณาถึงกรณี que ผู้แนะนำฯ มีการอ้างอิงถึงการรับคำสั่งหรือการให้คำแนะนำผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากช่องทางที่บริษัทกำหนด</p> <p>3. เปิดเผยแพร่เว็บไซต์ของบริษัทเพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล หรือคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนที่เป็นทางการของบริษัท</p>	<p>กำชับให้บริษัทกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานกรณีดังกล่าวให้เข้มงวด เพื่อป้องกันมิให้มีการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่บริษัทไม่อนุญาตในการให้คำแนะนำที่ไม่เหมาะสมแก่ลูกค้า</p>

ประเด็นจากการตรวจสอบ	การติดตามแก้ไขของบริษัท	การดำเนินการ/สั่งการของสำนักงาน
<p>3. <u>Customer Relationship Risk</u> อยู่ในระดับปานกลาง</p> <p><u>วิธีปฏิบัติในการทำรายการเกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกค้า</u></p> <p><u>ยังไม่รัดกุมเพียงพอ</u> กล่าวคือ บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ (“ฝ่ายปฏิบัติการฯ”) สามารถทำรายการถอนเงิน แบ่งเงินค่าขาย (split) และหักเงินผ่านบัญชีอัตโนมัติ (automatic transfer system : ATS) เพื่อนำเงินเข้าบัญชีหรือเป็นหลักประกันหรือชำระค่าซื้อของบัญชีลูกค้ารายเดียวกันได้ เมื่อได้รับการติดต่อจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องกรอกแบบคำขอและลงลายมือชื่อ กรณีดังกล่าวอาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะมีการทำรายการในบัญชีของลูกค้าโดยที่ลูกค้าไม่รับทราบได้</p>	<p>บริษัทได้ปรับปรุงแก้ไขดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีลูกค้าแจ้งทำรายการเกี่ยวกับการถอนเงินออกไปยังบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้า บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ 2 แนวทาง คือ <ol style="list-style-type: none"> (1) ให้ลูกค้าแจ้งถอนเงินทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ E-Service (ซึ่งลูกค้าจะต้องมี user name และ password) (2) ให้ลูกค้าลงนามในแบบคำขอถอนเงิน และตรวจสอบลายมือชื่อก่อนดำเนินการทุกครั้ง และการถอนเงินต้องโอนไปยังบัญชีชื่อของลูกค้าเท่านั้น 2. กรณีลูกค้าแจ้งให้หักเงินผ่าน ATS หรือแบ่งเงินค่าขายหรือขอโอนเงินวางประกันระหว่างบัญชีของลูกค้า บริษัทกำหนดให้ลูกค้าแจ้งความประสงค์ที่ฝ่ายปฏิบัติการฯ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ผ่านผู้แนะนำฯ บริษัทกำหนดให้ฝ่ายปฏิบัติการฯ หรือศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ติดต่อกลับไปยังลูกค้าตามหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้กับบริษัท เพื่อรับคำสั่งโดยตรงจากลูกค้าและเพื่อยืนยันตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า รวมทั้งได้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะจัดเก็บเทปบันทึกการรับคำสั่งและการยืนยันตัวตนของลูกค้าไว้เป็นเวลา 5 ปี 	<p>กำชับให้บริษัทติดตามการปฏิบัติงานกรณีดังกล่าวเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า</p>