



รายงานการตรวจสอบ

การดำเนินงานตามปกติของบริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด

เพียงวันที่ 31 กรกฎาคม 2560

ข้อมูล ณ วันที่ 14 มีนาคม 2562

## 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)	4

## ผลการตรวจสอบ

### ขอบเขตการตรวจสอบ

การตรวจสอบการดำเนินงานตามปกติ (routine inspection) ของบริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด (“บริษัท”) ครั้งนี้เป็น การตรวจสอบครั้งที่ 9 ระหว่างวันที่ 4 ถึง 26 กันยายน 2560 โดยมีขอบเขตข้อมูลที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 กรกฎาคม 2560

### วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตนเองของบริษัท ความเสี่ยงในการดำเนินงานของบริษัทตามแนวทาง Risk Based Approach (RBA) รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นที่พบจากการตรวจสอบครั้งก่อน ซึ่งมีประเด็นหลัก ๆ เช่น การตรวจสอบเกี่ยวกับการทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (know your customer and customer due diligence : “KYC/CDD”) การให้วงเงินซื้อขายหลักทรัพย์ การปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุน (“ผู้แนะนำฯ”) และการตรวจสอบและกำกับดูแลระบบงานที่สำคัญของบริษัท เป็นต้น

### ผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง RBA ของบริษัทพบว่า บริษัทมีความเสี่ยง (risk)<sup>1</sup> โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ดังนี้

1. **ความเสี่ยงด้านฐานะการเงิน (Prudential Risk)** อยู่ในระดับปานกลาง (3)

ไม่มีประเด็น

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

2.1 ประเด็นที่อาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบด้วยกฎหมายมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 (“พ.ร.บ. หลักทรัพย์ฯ”)

ระบบงานในการทำความรู้จักลูกค้า (KYC/CDD) ไม่รัดกุมเพียงพอที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทรู้จักและระบุตัวตนหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า ดังนี้

2.1.1 กรณีการทำ KYC/CDD ในช่วงเปิดบัญชี

(1) จากเอกสารการเปิดบัญชีของลูกค้าและการสอบถามผู้ปฏิบัติงาน พบข้อมูลที่ทำให้ไม่มั่นใจว่าผู้แนะนำฯ ได้พบและทำความรู้จักลูกค้าจริงตามที่ระบุในเอกสาร เนื่องจากพบผู้แนะนำฯ รายหนึ่งมีการรับเปิดบัญชีให้ลูกค้าหลายรายภายในวันเดียวกันทั้งในกรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัด และส่วนใหญ่ระบุว่าเปิดบัญชีแบบพบลูกค้า (face-to-face) จึงทำให้ไม่สามารถมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลในเอกสารการเปิดบัญชีและการทำ KYC/CDD โดยแม้ว่าบริษัทจะมีขั้นตอนการโทรศัพท์สอบยืนยันลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป็นเจ้าของบัญชีที่แท้จริง แต่พบว่า บริษัทสุ่มสอบยืนยันเพียงแค่ 1 ใน 10 รายของลูกค้าที่มีวงเงินตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไปเท่านั้น

<sup>1</sup> Risk มี 5 ระดับ คือ 1=ต่ำ 2=ค่อนข้างต่ำ 3=ปานกลาง 4=ค่อนข้างสูง 5=สูง

(2) บริษัทมิได้ตรวจสอบหรือสืบค้นข้อมูลของลูกค้าบางรายที่มีข้อมูลอันเป็นเหตุ น่าสงสัย เช่น มีชื่อ e-mail address แตกต่างจากชื่อและนามสกุลอย่างชัดเจน เป็นต้น หรือมิได้สืบค้นข้อมูล ตามแนวทางปฏิบัติที่บริษัทกำหนด รวมทั้งมิได้มีการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการ กำกับดูแลและติดตามตรวจสอบพฤติกรรมของลูกค้าดังกล่าว

(3) บริษัทเปิดบัญชีให้ลูกค้าบางรายโดยให้วงเงินชั่วคราวเป็นระยะเวลา 3 เดือน ตามวงเงินที่ลูกค้าได้รับจากบริษัทหลักทรัพย์ (“บล.”) อื่น โดยไม่ได้พิจารณาหลักฐานทางการเงินที่สะท้อน ศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้าในขณะนั้น ซึ่งเมื่อทบทวนวงเงินของลูกค้า ภายหลังเปิดบัญชีไปแล้ว 3 เดือน พบว่า บริษัทต้องปรับวงเงินของลูกค้าหลายรายให้ลดลง เพื่อให้สอดคล้อง กับฐานะทางการเงินของลูกค้าตามข้อมูลที่ปรากฏในบริษัท อีกทั้งเป็นการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์ของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (“สมาคมฯ”)

#### 2.1.2 กรณีการตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า (“enhanced KYC/CDD”)

ในกรณีที่ลูกค้าทำรายการที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพทางการเงินของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ หรือทำรายการที่น่าสงสัยหรือมีการ โอนเงินมาขอเพิ่มวงเงินและได้ถอนออกในเวลาไม่นาน ไม่พบว่าบริษัท ได้ดำเนินการเพื่อ enhanced KYC/CDD ลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับลูกค้าประกอบการพิจารณา คำเนินการที่เหมาะสมต่อไป ทำให้มีความเสี่ยงที่ลูกค้าอาจไม่ใช่เจ้าของบัญชีหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง ทั้งนี้ แม้บริษัทจะได้กำหนดระเบียบหรือแนวทางในการคัดกรองธุรกรรมที่น่าสงสัย (suspicious transaction report : STR) และดำเนินการ enhanced KYC/CDD ไว้ แต่จากการสุ่มตรวจสอบพบว่า ไม่ได้ปฏิบัติตาม ระเบียบหรือแนวทางที่บริษัทกำหนด

#### การติดตามแก้ไขของบริษัท

1. ปรับระบบการทบทวน KYC/CDD ใหม่ทั้งระบบ โดยให้ผู้แนะนำฯ ที่ดูแลบัญชีในปัจจุบัน ทำ KYC/CDD ลูกค้าซ้ำอีกครั้งตามรอบการเปิดบัญชีในปี 2561 โดยไปพบและทำความรู้จักตัวตนลูกค้า อีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งปรับปรุงหลักเกณฑ์การสอบยืนยันการเปิดบัญชีกับลูกค้าให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น

2. เพิ่มการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้เข้มงวดมากขึ้น โดยเพิ่มข้อสังเกตกรณีการใช้ e-mail address ของลูกค้าที่อาจเป็นการใช้ e-mail address ของบุคคลอื่นหรือซ้ำกับลูกค้ารายอื่น และสืบค้นข้อมูล จาก เว็บไซต์ google และบันทึกข้อมูลของลูกค้าและข้อสังเกตต่าง ๆ ไว้ในระบบให้ครบถ้วน

3. ยกเลิกการให้วงเงินชั่วคราวแก่ลูกค้าที่พิจารณาอนุมัติโดยให้วงเงินตามที่ลูกค้าได้รับจาก บล. อื่น และปรับปรุงระเบียบการให้วงเงินให้สอดคล้องกับเกณฑ์ของสมาคมฯ รวมทั้งทบทวนวงเงินของ ลูกค้าทุกรายที่เคยได้รับวงเงินชั่วคราวให้เป็นไปตามเกณฑ์ใหม่ของบริษัท

4. จัดให้มีการบันทึกข้อมูลลูกค้าที่สำนักงานตั้งข้อสังเกตในฐานะข้อมูลระบบ KYC และติดตามตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าดังกล่าว

5. นำเอาระบบ Compliance System มาใช้ในการคัดกรองรายการที่น่าสงสัยเพื่อทำ enhanced KYC/CDD ลูกค้า เพื่อเพิ่มความมั่นใจและประสิทธิภาพในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ในเรื่องดังกล่าว โดยกรณีที่พบรายการที่น่าสงสัย จะดำเนินการ enhanced KYC/CDD ทันที

## การดำเนินการของสำนักงาน

สำนักงานกำชับให้บริษัทเข้มงวดการปฏิบัติงานในการกำกับดูแลการทำ KYC/CDD และการ enhanced KYC/CDD อย่างเข้มงวดและรอบคอบรัดกุม เพื่อให้มั่นใจว่า มีการทำความรู้จักลูกค้าจริง มีการคัดกรองรายการต้องสงสัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถระบุตัวตนและผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงของลูกค้า และทราบถึงศักยภาพทางการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีการใช้ชื่อของบุคคลอื่นในการเปิดบัญชี (nominee) รวมทั้งป้องกันการทำธุรกรรมที่ไม่เหมาะสมและผิดกฎหมาย นอกจากนี้ ให้จัดเก็บเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้ครบถ้วน

### 2.2 ประเด็นสำคัญ

การกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทเพื่อป้องกันความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ยังไม่รัดกุมเพียงพอ ดังนี้

(1) วิธีการในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้าเพื่อใช้ในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายในและความขัดแย้งทางผลประโยชน์กรณีการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานยังไม่รัดกุม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการกำกับดูแลในเรื่องดังกล่าวของบริษัท ได้แก่ ไม่ได้กำหนดให้พนักงานต้องเปิดเผยความสัมพันธ์ (self-declare) ระหว่างพนักงานและลูกค้า ทำให้บริษัทไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า พนักงานมีการเปิดบัญชีในชื่อบุคคลอื่นหรือมีอำนาจควบคุมบัญชีของบุคคลอื่นหรือไม่ และไม่ได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ภายหลังลูกค้ามีการเปิดบัญชีและมีการเปลี่ยนแปลงผู้แนะนำ กรณีลูกค้าระบุ e-mail address ในการติดต่อเกี่ยวกับผู้แนะนำ

#### การติดตามแก้ไขของบริษัท

1. กำหนดให้พนักงานเปิดเผยข้อมูลของบุคคลที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการสมัครงาน และให้ลูกค้าเปิดเผยความสัมพันธ์กับพนักงานในขั้นตอนการเปิดบัญชี และทบทวนข้อมูลเป็นรายปี รวมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

2. เพิ่มความรัดกุมในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงาน โดยกำชับพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำ KYC ให้บันทึกข้อสังเกตเกี่ยวกับลูกค้าไว้ในฐานข้อมูล และเพิ่มเติมให้มีการตรวจสอบที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail address ของลูกค้าและพนักงาน

#### การดำเนินการของสำนักงาน

กำชับให้บริษัทกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าให้มีความรัดกุม และจัดให้มีข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกรณีดังกล่าวอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้พนักงานมีพฤติกรรมที่อาจเป็นการเอาเปรียบลูกค้าหรือมีการนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่เหมาะสม ได้รับความรัดกุมยิ่งขึ้น

(2) บริษัทกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (“IT”) ยังไม่รัดกุมเพียงพอ กล่าวคือ จากการตรวจสอบพบการปฏิบัติงานในหลายกรณีที่ไม่รัดกุมที่อาจทำให้ข้อมูลที่เก็บรักษา ยังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ โดยพบกรณีดังต่อไปนี้

(2.1) ไม่มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการจัดการระบบเครือข่ายด้าน IT ภายในองค์กร อย่างรัดกุมเพียงพอ เพื่อป้องกันผู้ไม่มีสิทธิใช้งานเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ (access control) โดยจาก

การตรวจสอบพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ในบริเวณที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ (investor zone) สามารถเข้าถึงข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานได้

(2.2) ไม่ได้ควบคุมดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานและลูกค้าที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตใน investor zone อย่างรัดกุมเพียงพอ โดยผู้ใช้งานอาจติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยอิสระ ทำให้บริษัทมีความเสี่ยงที่อาจมีการใช้โปรแกรมที่ไม่เหมาะสม และมีโอกาสเกิดภัยคุกคามจากโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดี (malware) ได้

#### การติดตามแก้ไขของบริษัท

1. ป้องกันการเข้าถึงข้อมูล โดยการปิด file sharing ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกเครื่อง และถอนการติดตั้ง service file sharing ใน network adaptor รวมทั้งปิดสิทธิการเข้าถึง
2. ควบคุมสิทธิของผู้ใช้งานที่เป็น administrator ให้ไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมใด ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทได้ รวมทั้งจัดให้มีการป้องกันและดูแลภัยคุกคามจากโปรแกรมที่ไม่ประสงค์ดีทั้งจากภายในและภายนอก

#### การดำเนินการของสำนักงาน

กำชับให้บริษัทปฏิบัติงานด้าน IT ด้วยความรอบคอบรัดกุม เพื่อให้มีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญที่มีความปลอดภัยอย่างเพียงพอ และมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทโดยบุคคลที่ไม่มีสิทธิใช้งาน มิให้มีการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดเก็บเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน

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

#### ประเด็นสำคัญ

3.1 วิสัยปฏิบัติของบริษัทเกี่ยวกับการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในบางกรณียังไม่รัดกุมเพียงพอ กล่าวคือ บริษัทมีวิธีในการสอบยันรายการกับลูกค้าที่แจ้งความประสงค์จะฝากเงินผ่านผู้แนะนำฯ โดยการตัดเงินจากบัญชีธนาคารของลูกค้าผ่านระบบการหักบัญชีอัตโนมัติ (automatic transfer system : “ATS”) ยังไม่รัดกุมเพียงพอ โดยบริษัทจะสอบยันกับลูกค้าเฉพาะกรณียอดเงินเกินกว่าที่กำหนด รวมทั้งคำถามที่ใช้ในการสอบยันเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ผู้อื่นอาจทราบได้จากเอกสารเปิดบัญชีของลูกค้า จึงอาจทำให้ไม่มั่นใจว่า การทำรายการดังกล่าวเป็นความประสงค์ของลูกค้าที่แท้จริง และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตหรือให้ผู้อื่นแสวงหาประโยชน์อันมิชอบได้

#### การติดตามแก้ไขของบริษัท

กำหนดให้ลูกค้าฝากเงินผ่านช่องทางที่สามารถระบุชื่อลูกค้าผู้ฝากเงินได้ เช่น ATS ATM และ bill payment เป็นต้น รวมทั้งจัดให้มีการส่งข้อความผ่านช่องทาง e-mail หรือ SMS เพื่อยืนยันกับลูกค้าก่อนทำรายการ และเมื่อทำรายการแล้วเสร็จจะแจ้งให้ลูกค้าทราบทาง e-mail และ SMS อีกครั้ง

#### การดำเนินการของสำนักงาน

กำชับให้บริษัทเพิ่มความรัดกุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกรณีดังกล่าวเพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของลูกค้า

3.2 สัญญาแต่งตั้งการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาแต่งตั้งตัวแทนเพื่อซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (“สัญญาฯ”) มีข้อความในลักษณะที่อาจเป็นการเอาเปรียบลูกค้าหรือข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจทำให้พิจารณาได้ว่า บริษัทมิได้คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าประโยชน์ของบริษัท โดยมีข้อความในสัญญาฯ ในลักษณะดังนี้

“...ลูกค้าไม่มีสิทธิในการเรียกร้องให้บริษัทรับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ อันเกิดจากการปฏิเสธการให้บริการของบริษัท เว้นแต่กรณีที่เกิดขึ้นโดยการจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของบริษัท กรรมการ พนักงาน ตัวแทน หรือผู้แทนของบริษัท.....”

#### การติดตามแก้ไขของบริษัท

แก้ไขสัญญาดังกล่าวโดยตัดคำว่า “อย่างร้ายแรง” ออก และจะนำส่งหนังสือแจ้งลูกค้าแก้ไขแล้วเสร็จในเดือนพฤษภาคม 2561 สำหรับลูกค้าใหม่ได้เริ่มใช้สัญญาฉบับใหม่ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2561

#### การดำเนินการของสำนักงาน

กำชับให้บริษัทควบคุมดูแลการจัดทำสัญญาดังกล่าวให้มีความรอบคอบและเป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด