

คลต

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

๔ มีนาคม 2546

เรียน ผู้จัดการ

บริษัทหลักทรัพย์ทุกบริษัท

ที่ ธ.(ว) ๖ /2546 เรื่อง การนำส่งแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของบริษัทหลักทรัพย์
เพื่อคุ้มครองลูกค้า

สำนักงานอนำส่งแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของบริษัทหลักทรัพย์เพื่อคุ้มครองลูกค้า ซึ่งแนวทางดังกล่าวอาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหลักทรัพย์ในการป้องกันการกระทำทุจริต รวมทั้งการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเกิด นุญยักษิร)

แทน
เลขานุการ

ฝ่ายกำกับธุรกิจนายหน้าและค้าหลักทรัพย์

โทร. 0-2252-3223 ต่อ 1229

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของบริษัทหลักทรัพย์

เพื่อคุ้มครองลูกค้า

ด้วยที่ผ่านมาปรากฏว่า มีการร้องเรียนของลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์เกี่ยวกับการทุจริตในทรัพย์สินของลูกค้าที่ฝากไว้กับบริษัท หรือการกระทำอื่นใดที่มีผลทำให้ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย และทำให้เกิดข้อพิพาทระหว่างบริษัทหลักทรัพย์กับลูกค้า ซึ่งสำนักงานได้พิจารณาถึงสาเหตุของการร้องเรียนดังกล่าวพบว่า ในบางกรณี การดำเนินการที่ทำให้ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหายเกิดจากวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดและการกำกับควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ สำนักงานเห็นว่า เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์ตระหนักรึความสำคัญ และมีแนวทางที่อาจเป็นประ予以นั้นต่อการป้องกันการทุจริตและป้องกันความเสียหายในทรัพย์สินของลูกค้า จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (best practices) ของบริษัทหลักทรัพย์ในด้านการคุ้มครองลูกค้า โดยสำนักงานขอสรุปการดำเนินการของเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัท ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับทรัพย์สินของลูกค้า และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ดังนี้

1. การดำเนินการของเจ้าหน้าที่การตลาด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น สำนักงานพบการทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทในรูปแบบและวิธีการต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ความเสียหายแก่ทรัพย์สินของลูกค้าในที่สุด โดยสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่การตลาด เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์รับทราบและระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 การดำเนินการทุจริตหรือหลอกลวงลูกค้าซึ่งทำให้ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย

โดยปกติเจ้าหน้าที่การตลาดในฐานะผู้ดูแลบัญชีของลูกค้า ซึ่งต้องติดต่อกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด จะรับทราบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เช่น พฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ หรือลักษณะนิสัยของลูกค้า และเมื่อบริษัทหลักทรัพย์มีระบบการปฏิบัติงานที่ไม่รอบคอบรัดกุม ก็จะเป็นการง่ายที่เจ้าหน้าที่การตลาดจะทุจริตและหลอกลวงลูกค้า ซึ่งทำให้ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดอาจมีการดำเนินการดังนี้

(1) ถ่ายเทหลักทรัพย์ที่ฝากไว้กับบริษัท โดยปลอมลายมือชื่อลูกค้าในเอกสารการเบิกถอน หรือโอนหลักทรัพย์ เพื่อที่จะนำหลักทรัพย์ดังกล่าวไปขายในบัญชีอื่น (ซึ่งส่วนมากจะเป็นตัวแทนหรือ nominee ของเจ้าหน้าที่การตลาด หรือเป็นผู้ร่วมห้องกับเจ้าหน้าที่การตลาด) และรับเงินจากค่าขายหลักทรัพย์ดังกล่าว

(2) ลือ กองเงินของลูกค้า โดยเมื่อลูกค้าสั่งซื้อหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่การตลาดจะไม่ได้ดำเนินการตามคำสั่งของลูกค้าแต่หลอกลงลูกค้าว่า ได้ปฏิบัติตามคำสั่งของลูกค้าแล้ว และเมื่อลูกค้าจ่ายเงินเพื่อชำระค่าซื้อหลักทรัพย์ดังกล่าว โดยจ่ายเช็ค หรือโอนเงินเข้าบัญชีของบริษัทหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่การตลาดก็จะแจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ว่า เป็นการจ่ายชำระค่าซื้อหลักทรัพย์ของลูกค้ารายอื่น (ซึ่งส่วนมากจะเป็นตัวแทนหรือ nominee ของเจ้าหน้าที่การตลาด หรือเป็นผู้ร่วมลือกองกับเจ้าหน้าที่การตลาด) การกระทำดังกล่าวทำให้ลูกค้าที่ถูกหลอกลงเข้าใจว่า ลูกค้าได้ซื้อหลักทรัพย์และฝากหลักทรัพย์ดังกล่าวไว้กับบริษัทแล้ว โดยไม่ทราบว่า เงินที่ลูกค้าจ่ายให้กับบริษัทได้ถูกหักภาษีไปโดยเจ้าหน้าที่การตลาด

1.2 การพยายามที่จะปิดบังหรือซ่อนเร้นข้อมูลที่เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

เมื่อเจ้าหน้าที่การตลาดดำเนินการทุจริตหรือหลอกลงลูกค้าตามที่กล่าวในข้อ 1.1 เจ้าหน้าที่การตลาดจะดำเนินการปิดบังหรือซ่อนเร้นข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยอาศัยช่องทางจากการปฏิบัติงานของบริษัทที่ไม่รอบคอบรัดกุม หรือการที่พนักงานของบริษัทไม่ได้ปฏิบัติตามระบบของบริษัท ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบความผิดปกติที่เกิดขึ้น และไม่ทราบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดได้ขักขอกทรัพย์สินไปแล้ว โดยเจ้าหน้าที่การตลาดอาจดำเนินการ โดยใช้วิธีการ ดังนี้

(1) ปลอมแปลงที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้า ซึ่งอาจดำเนินการโดย

(1.1) ปลอมที่อยู่ลูกค้าในช่วงเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ โดยให้ลูกค้าลงนามในเอกสารและเจ้าหน้าที่การตลาดกรอกข้อมูลของลูกค้า โดยให้ที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารอันเป็นเท็จ

(1.2) ปลอมที่อยู่ลูกค้าหลังจากเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ โดยเจ้าหน้าที่การตลาดจะปลอมแปลงลายมือชื่อลูกค้า เพื่อขอแจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร

(2) รับเอกสารตัวหน้าลูกค้า เช่น กรณีที่ลูกค้ามารับเอกสารที่บริษัทหลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่การตลาดจะติดต่อและขอรับเอกสารจากฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์แทนลูกค้า (ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์เชื่อใจเจ้าหน้าที่การตลาด จึงยอมให้รับเอกสารแทนลูกค้า) และปลอมลายมือชื่อลูกค้าก่อนจะส่งเอกสารคุณบันทึกที่ต้องเก็บไว้ที่บริษัท คืนให้ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์

(3) ปลอมแปลงเอกสารที่ส่งให้ลูกค้าอันเป็นเท็จ เช่น ใบยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ ใบแจ้งยอดหลักทรัพย์คงเหลือ

2. แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (best practices)

เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดโอกาสการดำเนินการทุจริตในทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานขอสรุปแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ ดังนี้

2.1 การเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์

เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าที่เบิกบัญชีเป็นบุคคลเดียวกับที่ปรากฏตามเอกสาร และให้มั่นใจว่า ข้อมูลของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลของลูกค้าในส่วนของที่อยู่ในการส่งเอกสารเป็นที่อยู่ที่แท้จริง และลูกค้าจะได้รับเอกสารที่บริษัทจัดส่งให้อย่างครบถ้วน

(1) บริษัทหลักทรัพย์ควรให้พนักงานที่มีได้ดูแลบัญชีของลูกค้าดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินการเบิกบัญชีให้กับลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่การตลาดผู้ดูแลบัญชีของลูกค้าอาจร่วมดำเนินการเบิกบัญชีด้วยก็ได้

หากเจ้าหน้าที่การตลาดผู้ดูแลบัญชีของลูกค้าเป็นผู้ดำเนินการเบิกบัญชีเพียงคนเดียว บริษัทหลักทรัพย์ควรตรวจสอบว่า ที่อยู่ในการส่งเอกสารเป็นที่อยู่ที่แท้จริงของลูกค้า โดยอาจพิจารณาว่า ที่อยู่ดังกล่าวตรงกับทะเบียนบ้านของลูกค้า หรือตรงกับเอกสารอ้างอิงอื่นที่เชื่อถือได้ เช่น บัตรประชาชน หรือใบแจ้งยอดเงินฝากธนาคาร (Bank Statement) ทั้งนี้ ในกรณีที่ไม่มีเอกสารใดๆ ที่สามารถใช้อ้างอิงได้ บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบในการตรวจสอบอื่นเพื่อทดสอบการดำเนินการข้างต้น เช่น ให้พนักงานที่มีได้ดูแลบัญชีดังกล่าวสอบถามข้อมูลของลูกค้าอีกรอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่ของลูกค้า

(2) บริษัทหลักทรัพย์ไม่ควรยินยอมให้ลูกค้าใช้ที่อยู่ซั่วคราว (เช่น ตู้ไปรษณีย์ หรือ โรงแรม เป็นต้น) ที่อยู่ของบริษัทหลักทรัพย์ หรือที่อยู่ของพนักงานของบริษัท ในการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้า

เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลในการเอกสารการเบิกบัญชีของลูกค้ามิได้ถูกแก้ไขโดยบุคคลอื่น ซึ่งอาจนำไปสู่ช่องทางการทุจริตหรือเกิดความเสียหายกับบริษัทหลักทรัพย์สินของลูกค้า

(3) บริษัทหลักทรัพย์ควรมีการจัดทำแบบฟอร์มการเบิกบัญชีในรูปแบบที่สามารถป้องกันการลอก เพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงเอกสารได้ หรือควรกำหนดให้ลูกค้าลงนามในทุกหน้าของแบบฟอร์ม การเบิกบัญชี

เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้ามีความเข้าใจในบทบาทการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์
ตลอดจนมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงาน รวมทั้งเอกสารและความ
สำคัญของเอกสารแต่ละประเภทที่บริษัทหลักทรัพย์ส่งให้ลูกค้า

(4) ในการเปิดบัญชี บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้าเกี่ยวกับ
เอกสารที่ลูกค้าควรได้รับจากบริษัทในการซื้อขายหลักทรัพย์และความสำคัญของเอกสารดังกล่าว เช่น
ใบยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ และใบแสดงยอดทรัพย์สินของลูกค้า นอกจากนี้ ควรแจ้งให้ลูกค้าเข้าใจ
บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายงานของบริษัทที่ลูกค้าอาจต้องติดต่อด้วย เช่น ฝ่ายบริการ
ด้านหลักทรัพย์ (front office) ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ (back office) และฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
(compliance unit) โดยบริษัทหลักทรัพย์อาจจัดทำเอกสารเผยแพร่ ซึ่งประกอบด้วยคำอธิบายและตัวอย่าง
ของเอกสารที่ลูกค้าจะได้รับจากบริษัทหลักทรัพย์ด้วย

2.2 การดำเนินการเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์

เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ที่สั่งซื้อขายหลักทรัพย์ในบัญชีของลูกค้า เป็นผู้มีอำนาจในการ
ดำเนินการดังกล่าว และไม่มีบุคคลอื่นใช้ประโยชน์จากหลักทรัพย์ของลูกค้าที่ฝากไว้กับบริษัทหลักทรัพย์
หรือเข้าดำเนินการใดๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายกับทรัพย์สินของลูกค้า

ก่อนที่จะดำเนินการสั่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ต้องมั่นใจว่า
ผู้สั่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ดังกล่าวเป็นเจ้าของบัญชีที่แท้จริง หรือเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจอย่างเป็น
ลายลักษณ์อักษรจากลูกค้าเจ้าของบัญชี โดยในกรณีที่เจ้าหน้าที่การตลาดหรือเจ้าหน้าที่รับอนุญาต
ที่รับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ไม่มีความคุ้นเคยกับลูกค้า ควรสอบถามข้อมูลจากผู้สั่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์
 เช่น ชื่อผู้สั่งคำสั่ง วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า เพื่อเช็คสอบให้มั่นใจว่า ผู้สั่งคำสั่งเป็น^{เจ้าของบัญชีที่แท้จริงหรือเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจที่ถูกต้อง}

2.3 การดำเนินการหลังการซื้อขายหลักทรัพย์

(1) การจัดส่งเอกสารให้ลูกค้า

เพื่อให้มั่นใจว่า เอกสารที่สำคัญไม่ได้ถูกนำไปใช้โดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง
ซึ่งอาจนำไปใช้ในการทุจริตหรือหลอกลวงลูกค้าให้เกิดความเข้าใจผิดและเกิดผลเสียหายกับทรัพย์สินของ
ลูกค้า

(1.1) บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบควบคุมแบบฟอร์มสำคัญที่เป็นงานของ
ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ (back office) เช่น แบบฟอร์มการรับฝากทรัพย์สินจากลูกค้า เพื่อให้สามารถ

ควบคุมมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องนำเอกสารดังกล่าวไปใช้ในการทำทุจริต ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์อาจมีการควบคุมโดยการจัดทำเลขที่เอกสาร (Pre-running number) ประกอบในการควบคุมเอกสารดังกล่าว

เพื่อให้มั่นใจว่า ลูกค้าเข้าของบัญชีได้รับทราบรายการซื้อขายหลักทรัพย์ที่เกิดขึ้นในบัญชีของตน ตลอดจนการชำระเงินสำหรับค่าหักภาษีที่เกิดขึ้น ระหว่างลูกค้าและบริษัทหลักทรัพย์ รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ว่า ทรัพย์สินของลูกค้าที่ฝากไว้กับบริษัทหลักทรัพย์มีความถูกต้องและครบถ้วน

(1.2) บริษัทหลักทรัพย์ต้องให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ดำเนินการจัดส่งเอกสารสำคัญให้ลูกค้าโดยตรง เช่น ในบัญชีการซื้อขายหลักทรัพย์ ในแจ้งยอดทรัพย์สินของลูกค้า (statement of account) โดยเอกสารดังกล่าวต้องไม่ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด หรือเจ้าหน้าที่รับอนุญาต

(1.3) บริษัทหลักทรัพย์ไม่ควรยินยอมให้เจ้าหน้าที่การตลาด หรือเจ้าหน้าที่รับอนุญาตปฏิบัติงานในพื้นที่เดียวกันกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ เนื่องจากอาจเป็นช่องทางให้เจ้าหน้าที่การตลาดหรือเจ้าหน้าที่รับอนุญาตจัดเก็บ ปลอมแปลง หรือทำลายเอกสารสำคัญก่อนที่จะส่งให้ลูกค้ารับทราบ

(1.4) กรณีที่ลูกค้าแสดงความต้องการที่จะรับเอกสารสำคัญที่บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีระบบที่มั่นใจว่า ลูกค้าที่มารับเอกสารเป็นเจ้าของเอกสารที่แท้จริง โดยอาจตรวจสอบบัตรประจำตัวของลูกค้า รวมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อกับตัวอย่างลายมือชื่อของลูกค้า ทั้งนี้ หากลูกค้าไม่ได้มารับเอกสารดังกล่าวในช่วงเวลาที่กำหนด บริษัทควรจัดส่งให้ลูกค้าทางไปรษณีย์แทน

(2) การชำระราคาและการส่งมอบหลักทรัพย์

เพื่อให้มั่นใจว่า เงินของลูกค้าที่จ่ายชำระให้แก่บริษัทหลักทรัพย์ จะถูกนำมาชำระค่าซื้อหลักทรัพย์ของลูกค้าหรือถูกนำมาฝากเป็นทรัพย์สินของลูกค้าที่ฝากไว้กับบริษัทหลักทรัพย์เท่านั้น และกรณีบริษัทหลักทรัพย์จ่ายเงินให้ลูกค้า ลูกค้าจะได้รับเงินดังกล่าวครบถ้วน

(2.1) ในการชำระราคาค่าหักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ควรแนะนำให้ลูกค้าชำระราคาค่าซื้อขายผ่านระบบตัคบัญชีธนาคาร โดยอัตโนมัติ (ATS)

(2.2) ในกรณีที่มีการชำระราคาค่าซื้อขายหลักทรัพย์ให้ลูกค้าเป็นเช็ค บริษัทหลักทรัพย์ต้องจ่ายเช็คขึ้นต่อรับโอนเฉพาะ (A/C PAYEE ONLY) เป็นชื่อของลูกค้าเข้าของบัญชีเท่านั้น

(2.3) ในกรณีที่มีการชำระราคาค่าซื้อหลักทรัพย์เก็บริษัท โดยลูกค้านำเงินสดหรือเช็คเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของบริษัท (Pay In) บริษัทหลักทรัพย์ควรกำหนดให้ลูกค้าจัดส่งสำเนาใบนำเงินฝากเข้าบัญชีให้แก่ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์โดยตรง พร้อมทั้งระบุชื่อลูกค้า เลขที่บัญชี และวันที่ทำการซื้อหลักทรัพย์เพื่อใช้ประกอบการบันทึกบัญชี ทั้งนี้ ในกรณีที่จำนวนเงินที่ลูกค้าจ่ายชำระให้กับบริษัทมีความแตกต่างกับยอดที่ต้องชำระบริษัท บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ติดตามตรวจสอบยืนยันกับลูกค้าโดยตรงอีกครั้ง

(2.4) ในกรณีที่ลูกค้ามาชำระค่าซื้อหลักทรัพย์ที่บริษัท บริษัทหลักทรัพย์ต้องให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์เป็นผู้ดำเนินการดังกล่าว และควรกำหนดให้ลูกค้าเขียนเช็คชิดคร่อมเฉพาะ (A/C PAYEE ONLY) สั่งจ่ายชื่อบริษัท และเพียงรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบัญชี เลขที่บัญชีซึ่งขายหลักทรัพย์ของตน ด้านหลังเช็คที่สั่งจ่ายให้บริษัท ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่การตลาดอาจเป็นผู้ประสานงานระหว่างลูกค้ากับฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ก็ได้

(3) การดำเนินการอื่นๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินของลูกค้า และข้อมูลของลูกค้า
เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือข้อมูลของลูกค้า
จะต้องเป็นคำสั่งของลูกค้าที่แท้จริง

(3.1) ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า เช่น ฝาก ถอน หรือโอนหลักทรัพย์ และเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์ควรกำหนดให้ลูกค้าติดต่อกับฝ่ายปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์โดยตรง โดยบริษัทด้วยระบบตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ตลอดจนตรวจสอบว่า ลูกค้าที่มำขอดำเนินการเป็นเจ้าของทรัพย์สินหรือข้อมูลที่เท็จจริง โดยอาจตรวจสอบบัตรประจำตัวของลูกค้า รวมทั้งตรวจสอบลายมือชื่อกับตัวอย่างลายมือชื่อของลูกค้า ก่อนดำเนินการใด ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ

(3.2) บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบในการจัดเก็บ การเบิกและการคืนแฟ้มข้อมูลประวัติลูกค้า และไม่ควรให้ฝ่ายบริการด้านหลักทรัพย์ (front office) เป็นผู้เก็บรักษาเอกสารดังกล่าว

(4) การดำเนินการอื่นๆ
เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทหลักทรัพย์มีมาตรการในการดำเนินการคุ้มครองและป้องกันไม่ให้ลูกค้าถูกหลอกลวงโดยอคติเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายกับทรัพย์สินของลูกค้าได้

(4.1) กรณีที่บริษัทหลักทรัพย์มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่การตลาดผู้ดูแลบัญชีของลูกค้า บริษัทหลักทรัพย์ควรจะมีการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

เพื่อให้มั่นใจว่า บริษัทหลักทรัพย์มีระบบในการตรวจสอบและการดำเนินการ
เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม และป้องกันมิให้ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
ดำเนินการใดๆ ที่ทำให้เอกสาร หรือหลักฐานในการตรวจสอบเสียหาย

(4.2) บริษัทหลักทรัพย์ควรมีฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
ซึ่งอาจเป็นฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance unit) ทั้งนี้ ฝ่ายงานที่รับข้อร้องเรียนดังกล่าวต้องมิใช่
ฝ่ายงานที่ถูกลูกค้าร้องเรียน