

ก.ส.ส.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

14 มีนาคม 2548

เรียน ผู้จัดการ

บริษัทหลักทรัพย์ทุกบริษัท

ที่ ก.ส.ส. ก.(ว) 50 /2548 เรื่อง การซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการบันทึกและจัดเก็บหลักฐานในการรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

ด้วยปรากฏว่ามีบริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งมีความลับสนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบันทึกแบบ และการใช้โทรศัพท์มือถือในการรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้า โดยที่ผ่านมาจากการตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพบว่า แม่บริษัทหลักทรัพย์ทุกรายจะมีการลงทุนในระบบบันทึกแบบอัตโนมัติ ข้อเสนอแนะให้สามารถบันทึกแบบติดต่อระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ของบริษัทได้อย่างครบถ้วนแล้วก็ตาม แต่ยังพบว่าบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่ยินยอมหรือรู้เห็นใจเจ้าหน้าที่ของบริษัทเลี่ยงไปใช้โทรศัพท์มือถือ ตามความประسันต์ของลูกค้า จึงอาจก่อให้เกิดความเดี่ยงแก่บริษัทหลักทรัพย์เองในกรณีที่ลูกค้าปิดเพลิง หรือมีข้อโต้แย้งกันในภายหลัง สำนักงานจึงขอทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอีกครั้ง ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของประกาศที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 13 ของประกาศคณะกรรมการ ก.ส.ส. ที่ ก.ส.ส. ก(ว) 42/2543 เรื่อง หลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์และการดำเนินหลักทรัพย์ที่ไม่ใช่ตราสารแห่งหนี้ ลงวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2543 กำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์จะต้องบันทึกและจัดเก็บหลักฐานเกี่ยวกับ

(1) การให้คำแนะนำ (2) การรับคำสั่งซื้อขาย และ (3) การเจรจากับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในหลักทรัพย์ โดยจะต้องจัดเก็บไว้อย่างน้อยเป็นระยะเวลาหนึ่งเดือน และกรณีที่มีข้อร้องเรียน จะต้องจัดเก็บจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นการให้คำแนะนำ การรับคำสั่งซื้อขาย หรือการเจรจาทางโทรศัพท์ หลักฐานดังกล่าวจะหมายถึงการบันทึกและจัดเก็บแบบบันทึกเสียงการใช้โทรศัพท์ โดยข้อกำหนดดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.1 เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าบริการที่ได้รับจากบริษัทหลักทรัพย์ในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพ มีความโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นบริการที่เหมาะสมกับความต้องการและวัตถุประสงค์การลงทุนของลูกค้า รวมทั้งไม่มีการ擾害หรือฉ้อฉลลูกค้า

1.2 เพื่อเตรียมสร้างความเชื่อมั่นของระบบซื้อขายและตลาดทุนโดยรวม โดยผู้ประกอบวิชาชีพและบุคคลที่เกี่ยวข้องมีภารกิจกับดูแลและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ รวมทั้ง

เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์ในฐานะด้านแรก (gatekeeper) มีมาตรการที่เพียงพอในการป้องกันหรือหยุดยั้ง พฤติกรรมการซื้อขายที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นธรรมได้ตั้งแต่ต้น ก่อนที่จะถูกนำมาไปจนมีผลกระทบต่อ ความน่าเชื่อถือของตลาดโดยรวม

1.3 เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทหลักทรัพย์มีระบบงานภายในที่ดี สามารถจัดการและ ป้องกันความเสี่ยงที่บริษัทอาจถูกกล่าวหาว่ามีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการกระทำผิดกฎหมายของลูกค้า โดยใช้การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านบริษัท ซึ่งการกระทำการดังกล่าวอาจมีผลกระทบโดยตรงต่อชื่อเสียง และฐานะของบริษัทหลักทรัพย์ รวมทั้งอาจมีผลกระทบต่อเนื่องต่อภาพพจน์ของกลุ่มผู้ประกอบการโดยรวม

2. แนวทางการพิจารณาและบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่เป็นการติดต่อทางโทรศัพท์ ใน การบังคับใช้กฎหมายที่ก่อตัวขึ้นด้วยการบันทึกและจัดเก็บเทปการใช้โทรศัพท์เพียงพอหรือ หากพบข้อเท็จจริงว่าบริษัทยังไม่มีระบบบันทึกที่เกี่ยวกับการบันทึกและจัดเก็บเทปการใช้โทรศัพท์เพียงพอหรือ บริษัทยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เท่าที่ควร โดยจะพิจารณาจากข้อเท็จจริงหลายด้านประกอบกัน เช่น

- การจัดให้มีระบบบันทึกเทปสำหรับสำนักงานหรือสาขาใดสาขาหนึ่ง โดยหาก เป็นการใช้ระบบบันทึกเทปอัตโนมัติ หมายถึง การเขียนต่อเครื่องโทรศัพท์เข้ากับระบบบันทึกเทปอัตโนมัติ ของบริษัท และหากเป็นการใช้ระบบ manual หมายถึง การจัดให้มีเครื่องบันทึกเทปในจำนวนที่เพียงพอ เพื่อรับรองว่าโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคู่สาย
- ระบบบันทึกเทปสำหรับสำนักงานหรือสาขาใดขั้นตอนติดต่อ กันเป็นระยะเวลานาน โดยไม่พบว่ามีการพยายามแก้ไข
 - การรู้เห็นหรือยอมให้ลูกค้าติดต่อหรือส่งคำสั่งซื้อขายผ่านโทรศัพท์มือถือของ เจ้าหน้าที่ในจำนวนที่มีสาระสำคัญ
 - การให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงในการควบคุมดูแลให้มีการบันทึกเทป (ทั้งผ่านระบบบันทึกเทปอัตโนมัติและระบบบันทึกเทปแบบ manual)
 - การจัดทำทะเบียนการบันทึกเทปและการใช้งานที่สามารถเรียกดูหรือเรียกใช้งาน ได้โดยเร็ว (ทั้งในกรณีของสำนักงานใหญ่และสาขา)
 - การปฏิบัติหน้าที่ของ compliance unit ใน การติดตามในส่วนนี้
 - การไม่มีมาตรการลงโทษ หรือการมีมาตรการแต่ไม่ลงโทษเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อย่างจริงจัง
 - ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในกรณีที่ลูกค้าโต้แย้งเกี่ยวกับรายการส่งคำสั่ง ซื้อขายหรือการให้คำแนะนำในการซื้อขาย
 - การไม่บันทึกเทಪรายการส่งคำสั่งของลูกค้าที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เช่น หลักทรัพย์ที่มีผู้ตั้งข้อสงสัยผ่านสื่อมวลชนว่ามีการสร้างราคา ลูกค้ารายที่มีหรือเคยมีการซื้อขาย

ที่กระจุกตัวในหลักทรัพย์ได้ ลูกค้าที่มีหรือเคยมีพฤติกรรมการซื้อขายที่ไม่เหมาะสมตามรูปแบบที่ตลาดหลักทรัพย์หรือสมาคมบริษัทหลักทรัพย์กำหนด ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่การตลาดที่เคยถูกตลาดหลักทรัพย์หรือสำนักงานดิตตามบอยครั้ง ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่การตลาดที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบของตลาดหลักทรัพย์หรือสำนักงาน ลูกค้าหรือเจ้าหน้าที่การตลาดที่เคยถูกสำนักงานเบรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษ ลูกค้าที่ร้องเรียนนายบวชิษฐ์และอยู่ระหว่างการพิจารณา และลูกค้าที่เคยมีการร้องเรียนบอยครั้ง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การเน้นดำเนินการตามระบบงาน (แทนการดำเนินการในทุกรายการ) ที่กล่าวข้างต้น บริษัทหลักทรัพย์จึงอาจมีความเสี่ยงหากลูกค้ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับรายการที่ไม่ได้มีการบันทึกเทป จึงทำให้ต้องพิจารณาจากหลักฐานด้านลูกค้าเป็นสำคัญ นอกจากนี้ หากต่อมาตลาดหลักทรัพย์หรือสำนักงานพบว่าลูกค้ามีการซื้อขายที่ไม่เหมาะสม การสร้างราคาหลักทรัพย์ หรือการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายใน แต่บริษัทหลักทรัพย์ไม่สามารถจัดหาหลักฐานการบันทึกเทปมาแสดงเพื่อปฏิเสธ ความรับผิดชอบ ก็อาจมีความเสี่ยงโดยบริษัทหลักทรัพย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องรับโทษในฐานผู้สนับสนุนหรือตัวการร่วม อันมีผลกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทโดยตรง รวมทั้งกระทบต่อความเชื่อมั่น ต่อกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจและตลาดทุนโดยรวม บริษัทหลักทรัพย์จึงควรกำหนดมาตรการที่เพียงพอในการป้องกันและจัดการเกี่ยวกับความเสี่ยงในส่วนนี้ให้ดีก่อนต่อไป

3. การซักซ้อมความเข้าใจเพิ่มเติม

สืบเนื่องจากการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ที่ผ่านมา สำนักงานพบว่า มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในส่วนที่เป็นรายละเอียดอย่างรายละเอียดเด็น จึงขอซักซ้อมความเข้าใจไปพร้อมกันด้วย ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่บริษัทหลักทรัพย์ต้องจะต้องจัดเก็บ ประกอบด้วยข้อมูลทุกข้อดังต่อไปนี้

3.1.1 การให้คำแนะนำการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว

รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่แทนกันเพื่อกำนัลความสะดวกแก่ลูกค้าเป็นการชั่วคราว และการมอบหมายให้มีหน่วยงานกลางหรือผู้รับผิดชอบในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาเป็นครั้งคราวในกรณีลูกค้าที่ซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (internet trading)

3.1.2 การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้า รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่แทนกัน และการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเพื่อกำนัลความสะดวกแก่ลูกค้าเป็นการชั่วคราว

3.1.3 การยืนยันคำสั่งซื้อขาย

3.1.4 บทสนทนาหรือการเจรจาอื่นใดที่เกี่ยวกับการลงทุน

ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่รับอนุญาต กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานอื่นใดของบริษัท โดยบุคคลดังกล่าวจะต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ติดต่อกับผู้ลงทุนกับสำนักงาน ก.ล.ต. หรือขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่รับอนุญาต (trader) กับตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทย แล้วแต่กรณี นอกจานนี้ บริษัทหลักทรัพย์จะต้องจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อความที่กล่าวข้างต้น โดยการจัดเก็บเฉพาะการยืนยันคำสั่งซื้อขายเท่านั้น ถือว่าไม่ครบถ้วน

3.2 รูปแบบหลักฐานการให้คำแนะนำ การส่งคำสั่งซื้อขาย หรือการเจรจาเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์ต้องจัดเก็บ ได้แก่

3.2.1 กรณีลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ส่งคำสั่งมาจากภายนอก ได้แก่ เทปบันทึกบันทนา

3.2.2 กรณีลูกค้าที่ส่งคำสั่งภายในห้องค้าหลักทรัพย์ ได้แก่ ใบคำสั่งซื้อขาย หลักทรัพย์ เทปบันทึกบันทนากรณีลูกค้าส่งคำสั่งผ่านโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ในห้องค้า

3.2.3 กรณีลูกค้าที่ส่งคำสั่งผ่าน internet ได้แก่ บันทึกเพื่อการตรวจสอบ สำหรับการส่งคำสั่งผ่าน internet trading platform (audit log) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) chat log กรณีส่งคำสั่งผ่านโปรแกรมการสนทนา message history กรณีส่งคำสั่งผ่านโปรแกรม การสนทนา

3.2.4 กรณีลูกค้าที่ส่งคำสั่งด้วยวิธีอื่นๆ เช่น โทรสาร เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับ การกำกับดูแลและตรวจสอบให้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กล่าวข้างต้น รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่การตลาดและบริษัทหลักทรัพย์ของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๘--๑ ~ ~

(นายธีระชัย ภูวนานนท์นาบาล)

เลขานุการ

ฝ่ายกำกับดูแล กิจกรรมหุ้นส่วนและค้าหลักทรัพย์

โทร. 0-2263-6060, 0-2695-9576