



สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ASSOCIATION OF THAI SECURITIES COMPANIES

ที่ บล. 262/2559

14 กันยายน 2559

เรื่อง สรุปข้อหารือเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์

เรียน กรรมการผู้จัดการ
บริษัทสมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

สืบเนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ("สำนักงาน") ตรวจสอบพบว่าสมาชิกมีการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการรับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าผ่านทาง Line Communication Application ที่อาจแสดงได้ว่ามีระบบงานที่ไม่เหมาะสมและรัดกุมเพียงพอ ซึ่งสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ("สมาคม") ได้มีหนังสือหรือสำนักงานเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการรับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ อาทิ Line หรือ Whatsapp เป็นต้น โดยช่องทางการรับคำสั่งซื้อขายออนไลน์หมายถึงช่องทางที่ผู้ประกอบการจัดให้คุณค่าที่ได้รับมอบหมาย (ผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุน) ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยไม่รวมถึงการที่ลูกค้าสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ด้วยตนเอง

ในการนี้สำนักงานได้เห็นชอบหากสมาชิกรายใดมีความประสงค์ที่นำช่องทางการสื่อสารออนไลน์มาใช้เพื่อรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้า โดยสมาชิกต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยง อันเนื่องจากการใช้ช่องทางดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เป็นความประสงค์ของลูกค้าและไม่ถูกใช้เป็นช่องทางในการกระทำที่ไม่เหมาะสม หรือมีการทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า โดยต้องมีความพร้อมในการควบคุมและตรวจสอบดูแลเรื่องดังกล่าวได้อย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพ อย่างน้อยต้องครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. การแสดงตัวตนและความยินยอมจากลูกค้า

- ต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและข้อปฏิบัติในการยินยอมใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของลูกค้าเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ และระบุความรับผิดชอบต่าง ๆ ของลูกค้าและบริษัท เช่น วิธีการยืนยันการรับคำสั่งซื้อขายและข้อกำหนดความรับผิดชอบต่าง ๆ ของลูกค้าและบริษัท เป็นต้น โดยลูกค้าลงนามรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

- ต้องมีกระบวนการตรวจสอบการยินยอมใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ และข้อความจากช่องทางสื่อสารออนไลน์เป็นความประสงค์ของลูกค้าจริง
- ต้องมีกระบวนการลงทะเบียนกับบริษัทที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บริษัทสามารถอ้างอิงได้ว่าผู้ส่งข้อความ是客户จริง

2. ความปลอดภัยของการใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์

- ต้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและข้อปฏิบัติในการใช้งานผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ และต้องจัดให้มีการประเมินและการบริหารความเสี่ยงของแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น
- ต้องกำหนดข้อปฏิบัติเกี่ยวกับความระมัดระวังและความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือสื่อสารในการรับส่งคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์
- ต้องกำหนดข้อปฏิบัติกรณีลูกค้ามีการเปลี่ยนเครื่องมือสื่อสารหรือสูญหาย เช่น เมื่อทำเครื่องมือสื่อสารสูญหายต้องแจ้งบริษัทภายในเวลาที่บริษัทกำหนด เป็นต้น
- ต้องมีการควบคุมดูแลผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุนให้รับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลการรั่วไหลของข้อมูลคำสั่งซื้อขาย เช่น มีการกำหนด password ในการเข้าถึงระบบการรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางดังกล่าวที่ปลอดภัยและรัดกุมไม่ให้มีการรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางการสื่อสารส่วนตัวของผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุน เป็นต้น

3. การรับคำสั่งซื้อขายผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ต้องจัดให้มีข้อกำหนดในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

- ความชัดเจนของข้อความหรือคำสั่ง
- ข้อกำหนดหรือวิธีการส่ง และยกเลิกคำสั่งระหว่างลูกค้าและผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุน
- ต้องใช้ตัวอักษรในการส่งข้อความหรือคำสั่งเท่านั้น โดยไม่ใช้รูปภาพหรือภาพเคลื่อนไหว เช่น sticker เป็นต้น เพื่อป้องกันการสับสน และรองรับการบันทึกประวัติการสนทนา
- การป้องกันการแก้ไขหรือปลอมแปลงข้อมูล
- ขั้นตอนการจัดเก็บบันทึกประวัติการสนทนาที่ถูกต้องครบถ้วน และสามารถตรวจสอบได้
- การป้องกันการรั่วไหลของข้อความหรือคำสั่ง
- มาตรการในการกำกับดูแลผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุน เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุนใช้งานช่องทางการสื่อสารออนไลน์เพื่อรับคำสั่งจากลูกค้าหรือแนะนำลูกค้าเท่านั้น โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุนใช้งานเพื่อประโยชน์ในการอื่นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่บริษัทกำหนด

4. การจัดลำดับการซื้อขายผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์

- ต้องมีมาตรการการจัดลำดับในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ รวมถึงการใช้บริการผ่านช่องทางอื่น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการตามลำดับก่อนหลัง
- ต้องมีวิธีการที่สามารถเปรียบเทียบลำดับเวลาการส่งข้อความของลูกค้าแต่ละรายรวมทั้งคำสั่งของลูกค้าทางช่องทางการสื่อสารออนไลน์และช่องทางอื่น
- ต้องมีแนวทางปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุน หรือผู้วางแผนการลงทุน เพื่อมั่นใจได้ว่าข้อความ หรือคำสั่งที่ส่งผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์จะได้รับการตอบสนองจากผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุนในทันที หรือภายในเวลาที่บริษัทกำหนด (Service Level Agreement)

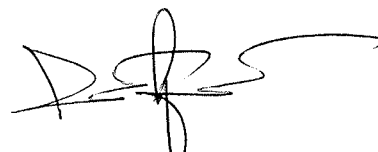
5. การจัดเก็บข้อมูล

- บริษัทต้องจัดให้มีระบบการบันทึกข้อมูลหลักฐานการรับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าที่มีความปลอดภัย ครบถ้วนถูกต้อง และไม่สามารถบิดเบือนข้อมูลได้
- ต้องจัดเก็บข้อความและข้อมูลการรับคำสั่งซื้อขายของลูกค้าผ่านช่องทางการสื่อสารออนไลน์ในระบบสารสนเทศของบริษัทให้ถูกต้องและครบถ้วนอย่างน้อยทุกสิ้นวันทำการ โดยต้องเป็นระบบที่สามารถป้องกันการแก้ไข การสูญหาย การถูกทำลาย การใช้หรือการเข้าถึงข้อมูลอย่างไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม และสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 5 ปี

นอกจากนี้ สมาชิกที่จะให้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวเป็นการทั่วไปจะต้องมีระบบงานรองรับการดำเนินการที่มีระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทธ 35/2556 และข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหากสำนักงานพบว่าสมาชิกรายใดไม่มีระบบงานรองรับที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานอาจสั่งการให้ปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการอื่นใดตามที่เห็นสมควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายณัฏฐศักดิ์ มีนัยพิบูลย์)

เลขาธิการ