

สมาคมบริษัทหลักทรัพย์

แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในเพื่อดูแลบัญชีของลูกค้า

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริษัทหลักทรัพย์มีมาตรฐานขั้นต่ำในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพย์สินของลูกค้า สมาคมบริษัทหลักทรัพย์จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในเพื่อดูแลบัญชีของลูกค้า เพื่อให้สมาชิกถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

1. การเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลของลูกค้า

1.1. การเปลี่ยนแปลงชื่อ – นามสกุล

- ก) ลูกค้าส่งคำสั่งแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรมายังบริษัทหลักทรัพย์ พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (สำหรับบุคคลธรรมดาสัญชาติไทย) หรือหนังสือรับรองที่ออกโดยกระทรวงพาณิชย์ ฉบับใหม่ ที่ออกไม่เกิน 6 เดือน(สำหรับนิติบุคคล) และสำเนาเอกสารแสดงการเปลี่ยนแปลงชื่อ-นามสกุล ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ
- ข) ลูกค้าส่งการ์ดตัวอย่างลายมือชื่อฉบับใหม่มายังบริษัทหลักทรัพย์ (เฉพาะกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง)
- ค) เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ส่งคำสั่งพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ง) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อ ให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์ ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ

1.2 การเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัย

- ก) ลูกค้าส่งคำสั่งแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรมายังบริษัทหลักทรัพย์ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับใหม่ เป็นต้น ยกเว้นการเปลี่ยนรหัสไปรษณีย์โดยบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด
- ข) เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ส่งคำสั่งพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ค) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อ ให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์ ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ

1.3 การเปลี่ยนแปลงที่อยู่ในการติดต่อส่งเอกสารทางไปรษณีย์

- ก) ลูกค้าส่งคำสั่งแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรมายังบริษัทหลักทรัพย์
- ข) เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ส่งคำสั่งพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ค) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อ ให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์ ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ นอกจากนี้ ให้ตรวจสอบว่า ที่อยู่ใหม่เป็นที่อยู่เดียวกับเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์หรือไม่ ทั้งนี้ กำหนดเวลาในการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้อยู่ในดุลยพินิจของบริษัทหลักทรัพย์
- ง) หลังการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการจัดส่งหนังสือยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูลกลับไปยังลูกค้า

1.4 การเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระราคา

- ก) ลูกค้าส่งคำสั่งแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรมายังบริษัทหลักทรัพย์
- ข) ลูกค้าส่งสำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารมายังบริษัทหลักทรัพย์ (กรณีลูกค้าใช้ ATS)
- ค) เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ส่งคำสั่งพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ง) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อ ให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ชื่อผู้รับผลประโยชน์ต้องเป็นชื่อของลูกค้า หรือเป็นบัญชีร่วมกับคู่สมรสเท่านั้น
- จ) ในกรณีเปลี่ยนวิธีการชำระราคาเป็น ATS หรือเปลี่ยนแปลงบัญชี ATS บริษัทหลักทรัพย์จะเปลี่ยนแปลงการชำระราคาให้กับลูกค้า ก็ต่อเมื่อได้รับการยืนยันจากธนาคารแล้วเท่านั้น

1.5 การเปลี่ยนแปลงผู้รับมอบอำนาจในการดำเนินการ

- ก) ลูกค้าส่งคำสั่งแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร มายังบริษัทหลักทรัพย์
- ข) เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ส่งคำสั่งพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) ให้ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ค) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อ ให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์ และติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ก่อนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ เฉพาะในกรณีที่การมอบอำนาจมิได้มีการมอบอำนาจให้แก่ คู่สมรส หรือบุตร และกรณีการมอบอำนาจให้ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการโอนทรัพย์สินของลูกค้าไปยัง บุคคลที่สามได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทหลักทรัพย์อาจใช้ดุลยพินิจในการกำหนดเรื่องที่จะให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการติดต่อกลับตามที่เห็นสมควร

2. การถอน โอนทรัพย์สิน และการส่งมอบหลักทรัพย์

- ก) ลูกค้าจัดส่งคำสั่งการถอนเงิน หรือโอนทรัพย์สิน เป็นลายลักษณ์อักษร ให้กับฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ของ บริษัทหลักทรัพย์
- ข) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อให้ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ลูกค้าเคยให้ไว้กับ ทางบริษัทหลักทรัพย์ หากลูกค้าไม่ได้ติดต่อมายังฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์โดยตรง เจ้าหน้าที่ต้อง ดำเนินการติดต่อกลับไปยังลูกค้าเพื่อยืนยันการ ถอน โอน ทรัพย์สิน เฉพาะในกรณีที่เป็นการโอนไปยังชื่อ ของบุคคลที่สาม หรือโอนไปยังบริษัทหลักทรัพย์อื่น ทั้งนี้บริษัทหลักทรัพย์อาจใช้ดุลยพินิจในการกำหนด มูลค่าของสินทรัพย์ของการโอนในแต่ละครั้ง เพื่อเป็นการกำหนดว่าเจ้าหน้าที่ควรจะต้องติดต่อกลับไปยังลูกค้า เมื่อใด เพื่อลดภาระของบริษัทหลักทรัพย์
- ค) บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการจัดส่งเอกสารไปยืนยันการถอน โอนทรัพย์สินแจ้งกลับไปยังลูกค้าโดยตรง โดยอาจจัดส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่แจ้งไว้กับทางบริษัทหลักทรัพย์
- ง) สำหรับลูกค้าที่มีการเคลื่อนไหวของทรัพย์สิน บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการจัดส่งรายงานเคลื่อนไหวของ ทรัพย์สินให้ลูกค้าทุกสิ้นเดือน กรณีที่ไม่มีมีการเคลื่อนไหว จะดำเนินการจัดส่งรายงานทรัพย์สินคงเหลือให้ ปีละ 2 ครั้ง ในเดือน กรกฎาคม และมกราคม หรือ 6 เดือนครั้งหนึ่ง โดยจัดส่งไม่เกินวันที่ 7 ของเดือน ถัดไป

3. การรับชำระราคาและการรับฝากเงิน

- ก) ลูกค้าต้องกรอกรายละเอียดในเอกสารการนำฝากเงินให้ครบถ้วน โดยระบุ ชื่อ เลขที่บัญชี หรือ ระบุวัตถุประสงค์การฝากให้ชัดเจน โดยให้จัดส่งมายังฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์โดยตรง หรือโดยการส่งทางโทรสาร (Fax) มายังฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์
- ข) กรณีที่ลูกค้ากรอกรายละเอียดไม่ชัดเจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการติดต่อเพื่อยืนยันกับลูกค้า
- ค) กรณีที่ลูกค้าไม่ได้จัดส่งเอกสารการนำฝากมายังฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์โดยตรง และเอกสารมิได้ระบุว่าจะเข้าบัญชีของลูกค้ารายใด โดยมีเพียงเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์เป็นผู้แจ้ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการติดต่อเพื่อยืนยันกับลูกค้า โดยให้บันทึกว่ารับเอกสารมาโดยวิธีใด หากมาจากเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ท่านนั้น ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์อาจใช้ดุลยพินิจในการกำหนดมูลค่าของเงินฝากสำหรับการติดต่อแต่ละครั้ง
- ง) กรณีที่ลูกค้าไม่สามารถนำส่งเอกสารชำระราคาได้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของบริษัทหลักทรัพย์ในการสอบยืนยันลูกค้า
- จ) กรณีที่มีการชำระราคา และ/หรือ รับฝากเงินที่เข้าข่ายผิดปกติ หรือต้องสงสัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการติดต่อกลับไปหาลูกค้าเพื่อยืนยันการชำระราคา
- ฉ) บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการออกเอกสารใบรับฝากเงินเพื่อยืนยันการฝากเงินให้กับลูกค้า โดยจัดส่งให้กับลูกค้าโดยตรง

4. ธุรกรรมผิดปกติที่บริษัทหลักทรัพย์ต้องสังเกตและตรวจสอบเพิ่มเติม

(บริษัทหลักทรัพย์ควรปรับปรุงลักษณะธุรกรรมที่ผิดปกติ ให้เป็นปัจจุบันพร้อมทั้งเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน)

- ก) ธุรกรรมผิดปกติที่ต้องสังเกต มีดังนี้
 - (1) การขอเพิ่มวงเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่งมากผิดปกติ
 - (2) การชำระราคาซื้อหลักทรัพย์ / หรือนำฝากเงิน โดยเช็คเรียงกัน สำหรับหลายบัญชี
 - (3) การชำระราคาซื้อหลักทรัพย์/หรือนำฝากเงิน โดยใช้เช็ค 1 ฉบับ หรือฝากเงิน 1 รายการ เพื่อชำระเงินกับหลายบัญชี
 - (4) การชำระราคาซื้อหลักทรัพย์/หรือนำฝากเงิน จากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชี
 - (5) การชำระราคาซื้อหลักทรัพย์/หรือนำฝากเงิน ในจำนวนเงินที่สูงกว่าปกติ
 - (6) การชำระราคาซื้อหลักทรัพย์/หรือนำฝากเงิน โดยมีการแตกยอดเงินเป็นหลาย ๆ ยอด ต่อการชำระครั้งเดียว
 - (7) การชำระราคาซื้อบางส่วน และฝากหลักประกันบางส่วนในจำนวนที่มีนัยสำคัญที่เข้าข่ายผิดปกติ
 - (8) การฝาก ถอน โอนและรับโอนหลักทรัพย์ และการวางหลักประกัน โดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชี
 - (9) เอกสารหลักฐานและลายมือชื่อที่เป็นที่สงสัยว่า มาจากบุคคลที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชี หรือมีการปลอมแปลงเอกสารหลักฐานหรือลายมือชื่อของลูกค้า
- ข) ให้เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์สังเกตธุรกรรมผิดปกติดังกล่าว ที่อาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อลูกค้าและบริษัทหลักทรัพย์ โดยหากพบธุรกรรมผิดปกติให้แจ้งหน่วยงานกำกับดูแลหรือตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบเชิงลึกต่อไป

- ค) ให้นำหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล หรือตรวจสอบภายในของบริษัทหลักทรัพย์ สุ่มตรวจสอบพฤติกรรมที่ผิดปกติของลูกค้าย่างสม่ำเสมอ หากพบเห็นความผิดปกติให้รายงานผู้บริหารระดับสูงของบริษัทหลักทรัพย์ทราบ และหากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของบริษัทหลักทรัพย์มีส่วนช่วยสนับสนุน จะต้องดำเนินการลงโทษตามนโยบายของแต่ละบริษัทด้วย
- ง) ในกรณีที่ลักษณะธุรกรรมที่ผิดปกติที่บริษัทหลักทรัพย์ตรวจพบอาจนำไปสู่การกระทำผิดกฎหมายฟอกเงิน หรือกฎระเบียบเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ผิดปกติ (false trading) บริษัทหลักทรัพย์ควรประสานงานให้หน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องทราบถึงธุรกรรมผิดปกติ และดำเนินการต่อธุรกรรมที่ผิดปกติดังกล่าวโดยไม่ชักช้า (self reporting) ตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และไม่ควรร่างพรายข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบและการรายงานให้ลูกค้าหรือบุคคลอื่นทราบโดยเด็ดขาด

5. การทบทวนบัญชีลูกค้า

- ก) บริษัทหลักทรัพย์ต้องดำเนินการทบทวนบัญชีลูกค้าอย่างน้อยตามแนวทางการปฏิบัติงานสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ เรื่องหลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับการรู้จักลูกค้า (Know Your Customer: KYC) และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD)
- ข) ในกรณีที่บัญชีของลูกค้าไม่มีการเคลื่อนไหวในการทำธุรกรรมซื้อ / ขาย / ผาก / ถอน / โอนเกินกว่า 1 ปี (Inactive Account) และ ไม่ได้รับการทบทวนบัญชีตามที่กำหนดข้างต้น ควรพิจารณาเปลี่ยนสถานะของบัญชีลูกค้า เช่น ให้ขายได้เท่านั้น (Sell-only) หรือหยุดพัก (Halt) บัญชีนั้น อย่างไรก็ตาม หากลูกค้าประสงค์จะโอนหุ้นเข้ามาในบัญชีดังกล่าว บริษัทหลักทรัพย์จะต้องดำเนินการทบทวนบัญชีลูกค้าก่อนที่จะยินยอมให้ลูกค้าขายหุ้นที่รับโอนนี้ได้

6. การรับฝากใบหุ้นจากลูกค้า

- ก) ลูกค้าจัดส่งคำสั่งการฝากใบหุ้นให้กับฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและใบหุ้นซึ่งเจ้าของใบหุ้นลงนามสลักหลังการโอน
- ข) ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์ต้องดำเนินการตรวจสอบลายมือชื่อหลังใบหุ้น ให้ตรงกับลายมือชื่อบนสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ค) ฝ่ายทะเบียนหุ้นกรอกแบบคำขอลงทะเบียนรับโอนหลักทรัพย์เพื่อส่งใบหุ้นเข้าฝากในระบบ Scripless และควรจะบันทึกหุ้นเข้าระบบเมื่อ บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (TSD) ได้ยืนยันการรับฝากหุ้นเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ บริษัทอาจพิจารณบันทึกหุ้นเข้าระบบก่อนได้รับการยืนยันจาก TSD โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท แล้วแต่กรณี