แนวทางการกำกับดูแลการทำธุรกรรมด้านหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line

บทนำ

การใช้ Internet เป็นสื่อในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นส่วนหนึ่งของการประกอบธุรกิจผ่านสื่อ on-line ซึ่งเป็นวิวัฒนาการใหม่ในประเทศไทยที่คาดว่าจะได้รับความนิยมกันอย่างรวดเร็วและแพร่หลายในอนาคต และโดยที่ Internet มีผลกระทบต่อธุรกรรมในตลาดทุนอย่างมาก ทั้งต่อผู้ประกอบธุรกิจและผู้ลงทุน และกลายเป็นช่องทางใหม่ของการติดต่อทำธุรกิจซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว โดยมีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจลดลง สำนักงานจึงได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ในการประกอบธุรกรรมผ่านสื่อ on-line เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันและทราบถึงประเด็นต่าง ๆ ที่สำนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

อนึ่ง แนวปฏิบัติฉบับนี้ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะกล่าวถึงหลักเกณฑ์ในทุกเรื่องที่ใช้ในการกำกับดูแลหรือใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ (ในที่นี้ธุรกิจหลักทรัพย์ หมายถึง การเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม และการจัดการกองทุนส่วนบุคคล) ผ่านสื่อ on-line เนื่องจากหลักเกณฑ์บางหลักเกณฑ์ในปัจจุบันสามารถรองรับกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ไม่ว่าจะดำเนินการผ่านสื่อกลางชนิดใดได้อยู่แล้ว ดังนั้น สาระสำคัญของแนวปฏิบัติฉบับนี้จึงจะเน้นเฉพาะแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line หรือในเรื่องที่เห็นว่ามีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line เท่านั้น

หลักการสำคัญที่ใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติ

ในการกำหนดแนวปฏิบัติ สำนักงานใช้หลักการสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการผ่านสื่อ on-line เป็นเพียงสื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ที่ให้บริการผ่านสื่อ on-line จึงไม่ต้องได้รับใบอนุญาตประเภทใหม่

2. วัตถุประสงค์ของการกำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ไม่แปรเปลี่ยนตามสื่อที่ใช้ การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อ on-line หรือผ่านสื่อใด การกำกับดูแลยังคงมีวัตถุประสงค์เดิม คือเพื่อ

2.1 คุ้มครองผู้ลงทุน (investor protection)

2.2 สร้างความมั่นคงให้ตลาด (market integrity)

2.3 ลดความเสี่ยงที่จะมีต่อระบบ (reduce systemic risk)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงต้องมีการทบทวนแนวปฏิบัติหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้กับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ในปัจจุบันว่ามีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร

3. ในกรณีที่กฎเกณฑ์ที่มีอยู่เป็นอุปสรรคหรือไม่สอดคล้องกับลักษณะการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line ควรจะแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคกับการใช้สื่อดังกล่าว

แนวทางการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line

1. ใครสามารถประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line ได้บ้าง

ผู้ที่จะประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย ไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อใด จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ดังนั้น ผู้ที่จะประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line ซึ่งจัดเป็นสื่อชนิดหนึ่ง จึงต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์เท่านั้น

2. บริษัทหลักทรัพย์จะต้องขออนุญาตจากสำนักงานก่อนที่จะประกอบธุรกิจผ่านสื่อ on-line หรือไม่

เนื่องจากการให้บริการผ่านสื่อ on-line เป็นเพียงสื่อชนิดหนึ่งที่ใช้ในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์เท่านั้น บริษัทหลักทรัพย์จึงไม่ต้องขออนุญาตจากสำนักงานก่อนที่จะประกอบธุรกิจผ่านสื่อ on-line แต่บริษัทหลักทรัพย์ยังคงต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการกำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์แต่ละประเภทเช่นเดิม

อย่างไรก็ดี กรณีการให้บริการการรับคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุน จะต้องมีการระบุวิธีการซื้อขายผ่านสื่อ on-lineไว้ในรายละเอียดโครงการจัดการกองทุนรวมที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงานด้วย เช่นเดียวกับการให้บริการสั่งซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านสื่อ on-line โดยทาง telebanking หรือ ATM ในปัจจุบัน ส่วนการให้บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุนส่วนบุคคลผ่านสื่อ on-line บริษัทหลักทรัพย์จะต้องได้รับความเห็นชอบระบบงานในการให้บริการต่างๆ ผ่านสื่อ on-line จากสำนักงานก่อน เช่นเดียวกับระบบงานอื่นๆ

3. บริษัทหลักทรัพย์มีวิธีการใดบ้างในการจัดให้มีระบบที่จะใช้สำหรับประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line

เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสำหรับบริษัทหลักทรัพย์ และเปิดให้เป็นการตัดสินใจในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการจัดให้มีระบบที่จะใช้สำหรับประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line บริษัทหลักทรัพย์สามารถพัฒนาระบบดังกล่าวด้วยตนเอง (in house) หรือจัดหาระบบจากภายนอก (outsource) ก็ได้ เช่น ร่วมมือกับบริษัทผู้ให้บริการด้านระบบ (Technology vendors) เป็นต้น โดยในกรณีที่เป็นการจัดหาระบบจากภายนอก บริษัทหลักทรัพย์จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบมาตรฐานของระบบต่าง ๆ เช่น ระบบรักษา

ความปลอดภัย เป็นต้น

สำหรับกรณีการให้บริการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมสามารถใช้ระบบของตัวแทนสนับสนุน[1] ได้ ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมมีหน้าที่ควบคุมให้ตัวแทนสนับสนุนปฏิบัติตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติฉบับนี้

4. บริการในลักษณะใดบ้างที่ผู้ให้บริการด้านระบบ (Technology vendors / Financial portals) สามารถทำได้

เนื่องจาก "การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์" มีความหมายที่ค่อนข้างกว้าง ซึ่งอาจทำให้การให้บริการบางลักษณะของผู้ให้บริการด้านระบบอาจเข้าข่ายเป็นการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์อันจะทำให้เกิดปัญหาว่าเป็นการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์โดยไม่ได้รับใบอนุญาต ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว ผู้ให้บริการด้านระบบจึงสามารถให้บริการได้เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบและเทคโนโลยี เช่น พัฒนาระบบ ดูแลรักษาระบบ เป็นต้น หรือทำหน้าที่เป็นเพียงตัวเชื่อม (web link) ในการให้ลูกค้ากับบริษัทหลักทรัพย์ได้ติดต่อกันเท่านั้น (โดยบริการต่าง ๆ ที่เป็นการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์จะต้องเกิดขึ้นที่ web site ของบริษัทหลักทรัพย์หรือตัวแทนสนับสนุนเท่านั้น) ทั้งนี้ การพิจารณาว่าผู้ให้บริการระบบประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือไม่ จะพิจารณาจากลักษณะและรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายกรณี

5. การให้บริการในลักษณะใดเข้าข่ายเป็นการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย (Cross border)

การนำ Internet เข้ามาใช้เป็นสื่อกลางในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เปิดโอกาสให้มีการทำธุรกิจข้ามพรมแดนได้มากและง่ายยิ่งขึ้น อันอาจจะนำมาซึ่งปัญหาในการกำกับดูแลในกรณีที่เป็นการประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งการประกอบธุรกิจใดเป็นการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทยหรือไม่นั้น เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ทั่วไปสำหรับใช้ในการกำกับดูแลและใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานจะพิจารณาจาก**เจตนา**ในการประกอบธุรกิจ โดยปัจจัยที่จะใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณารวมถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

---

[1] !#$%&'&('&)*+,-./0!#$%&12340%5*&7%8&('&)9,:;<*&=*&#=0%)&>50950%)&?A@!#$%&12340%5*&7%8&('&)9,:>,-$=B:('CDE8*&#=0%)&>50950%)&?A@*:3!#$%&12340%5*&7%8&('EF'GCDH,-*&#=0%)&>50950%)&?A@

(1) มีข้อความระบุชัดเจนว่าการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้อง มีวัตถุประสงค์หรือไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะกระทำต่อบุคคลในประเทศไทย

(2) สามารถติดต่อได้ภายในประเทศไทย เช่น มีสถานที่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือตัวแทนในประเทศไทย เป็นต้น

(3) การใช้สื่อโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ในประเทศไทยหรือเป็นภาษาไทย

(4) หน่วยเงินในการเสนอขายหรือให้บริการเป็นเงินบาท

(5) มีการระบุถึงอัตราภาษีเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ในประเทศไทย

6. สำนักงานมีแนวทางในการกำกับดูแลการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line อย่างไร

การกำกับดูแลการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ไม่แปรเปลี่ยนตามสื่อที่ใช้ในการติดต่อหรือทำธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ที่ต้องการจะให้บริการผ่านสื่อ on-line โดยทั่วไปยังคงต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน อย่างไรก็ดี สำนักงานเห็นว่า ผู้ประกอบการควรเพิ่มเติมมาตรการอื่นในเรื่องที่เห็นว่ามีความสำคัญและจำเป็น โดยบริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่พร้อมในการให้บริการผ่านสื่อ on-line ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ บุคลากร และคู่มือการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ระบบคอมพิวเตอร์และระบบรักษาความปลอดภัย

1.1 บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีมาตรการป้องกันและรองรับกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์เสียหายหรืออยู่ในสถานะที่ไม่สามารถให้บริการได้ (Interruption) เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย สายโทรศัพท์ไม่สามารถใช้งานได้ หรือไม่สามารถใช้ระบบฐานข้อมูลได้ เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลทำให้การซื้อขายหลักทรัพย์ หรือการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์ต้องหยุดชะงักลง หรือทำให้ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ หรือข้อมูลของลูกค้าเสียหาย โดยอย่างน้อยบริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มี

1.1.1 แผนรองรับความเพียงพอของระบบคอมพิวเตอร์ (capacity planning) เพื่อให้ระบบมีสมรรถนะ (performance) และขนาดที่เหมาะสมในการรองรับกับจำนวนลูกค้าปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นในอนาคตโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาความล่าช้า (delay time) ในการรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่าย รวมถึงพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.1.2 ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับเครือข่ายและแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (network & host security) ได้แก่ การติดตั้งระบบ firewall เพื่อสร้างกลไกการตรวจสอบผู้ที่เข้ามาใช้ข้อมูล (access control) การกำหนดสิทธิการใช้งานหรือบริการที่จำเป็น (service specific control) และ

การเก็บข้อมูลต่างๆ ของผู้ที่เข้ามาใช้งานเพื่อใช้ในการตรวจสอบ (audit log) เมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นในภายหลัง รวมถึงการติดตั้ง host security system เช่น การปิดบริการที่ไม่ได้ใช้บนคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และติดตั้งค่าตัวแปรต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัย เป็นต้น

1.1.3 แผนฉุกเฉิน/แผนสำรอง (contingency plan) เพื่อรองรับความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์เสียหาย โดยบริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น กำหนดขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี มีระบบการสำรองข้อมูลและการนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้ ควรมีการปรับปรุงและทบทวนวิธีการดังกล่าวอยู่เสมอ

1.2 บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบที่สามารถป้องกันความเสียหายจากการถูกลักลอบดูหรือสำเนาข้อมูล (Interception) โดยบุคคลที่มิได้รับอนุญาต เช่น ถูกลักลอบดูข้อมูลคำสั่งซื้อขายของลูกค้าที่อยู่ระหว่างส่งผ่านเครือข่าย ถูกลักลอบสำเนาข้อมูลของลูกค้าหรือบริษัทหลักทรัพย์ในฐานข้อมูล เป็นต้น ซึ่งมีผลทำให้ข้อมูลลับ (confidential information) ของทั้งลูกค้าหรือบริษัทหลักทรัพย์รั่วไหล และถูกบุคคลที่มิได้รับอนุญาตนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยบริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีระบบในการเข้ารหัส (encryption) ข้อมูลก่อนส่งผ่านเครือข่ายไปยังผู้รับทุกครั้ง และผู้รับที่มีสิทธิเท่านั้นที่จะมีกุญแจในการถอดรหัส (decryption) ข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้วิธีการที่ใช้ในการเข้าและถอดรหัสต้องเป็นวิธีที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ เช่น RSA (Rivest, Shamir and Adleman) และ 3DES (Triple Data Encryption Standard) เป็นต้น

1.3 บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบที่สามารถป้องกันความเสียหายจากการถูกแก้ไขข้อมูล (Modification) เช่น การถูกแก้ไขจำนวนหุ้น หรือราคาหุ้นของลูกค้าระหว่างทางที่กำลังส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายไปยังบริษัทหลักทรัพย์ การแก้ไขข้อมูลของลูกค้าในฐานข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีสิทธิ เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความถูกต้องเชื่อถือได้ (integrity) ของข้อมูล ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิเข้ามาเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อมูลได้ บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับว่าเป็นข้อมูลชุดเดียวกับที่ส่งมาจากต้นทางโดยปราศจากการทำซ้ำ (duplication) การแทรกข้อความ (insertion) การเปลี่ยนแปลง (modification) การส่งซ้ำ (reordering) ทั้งนี้ วิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบควรเป็นวิธีที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ เช่น MD5 (Message Digest 5) และ SHA (Secure Hash Algorithm) เป็นต้น

1.4 บริษัทหลักทรัพย์ควรมีระบบที่สามารถป้องกันการลักลอบเข้ามาใช้ระบบ (unauthorized usage) และการสร้างรายการปลอม (Fabrication) เช่น การสร้างรายการซื้อขายหลักทรัพย์

ปลอมโดยแอบอ้างว่าเป็นคำสั่งซื้อขายของลูกค้า ซึ่งมีผลกระทบต่อความมีตัวตนที่แท้จริง (authentication) ของข้อมูล ดังนั้น เพื่อทำให้บริษัทหลักทรัพย์มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าผ่านเครือข่ายเป็นข้อมูลที่ลูกค้าส่งมาตามที่อ้างอิงอย่างแท้จริง และป้องกันมิให้ทั้งบริษัทหลักทรัพย์และลูกค้าปฏิเสธว่าเป็นบุคคลที่รับหรือส่งข้อมูลดังกล่าว (non-repudiation) บริษัทควรจัดให้มีวิธีการที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อมูลหรือคำสั่งซื้อขายของลูกค้าที่ส่งผ่านเครือข่ายเป็นของลูกค้าคนที่อ้างอิงจริง ทั้งนี้ วิธีการพิสูจน์ดังกล่าวควรมีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ เช่น การใช้ลายมือชื่อดิจิตอล (digital signature) ที่มีมาตรฐาน การใช้มาตรฐานในการส่งข้อมูลแบบ SSL (Secure Sockets Layer) ที่มีการทำ authentication ทั้ง client และ server เป็นต้น

(2) บุคลากรผู้รับผิดชอบ

บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อรองรับการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกรรมผ่านสื่อ on-line และการตรวจสอบการปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ (business operations) ที่กระทำผ่านสื่อ on-line เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการตรวจสอบควบคุม (check & balance) ที่ดี

(3) คู่มือการปฏิบัติงาน

บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดวิธีการ (procedure) ในการทำงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น การกำหนดระดับสิทธิของการใช้งาน (authorization) วิธีการใช้รหัสผ่านในการเข้าระบบ วิธีการส่งรหัสผู้ใช้งาน หรือกุญแจที่ใช้ในการเข้าและถอดรหัสให้ลูกค้าอย่างปลอดภัย ทั้งนี้บริษัทหลักทรัพย์ควรมีการทบทวน ปรับปรุงวิธีการดังกล่าวให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ รวมถึงกระบวนการในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมผ่านสื่อ on-line

(4) การเก็บรักษาข้อมูลและการจัดทำรายงาน

การทำธุรกรรม (ทั้งการส่งคำสั่งซื้อขายและการส่งใบยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์) ผ่านสื่อ on-line บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีระบบการเก็บรักษาข้อมูลและการจัดทำรายงาน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้

(5) การตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์

บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อทำให้มั่นใจว่าระบบการรักษาความปลอดภัยมีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย รวมถึงพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายและวิธีการที่บริษัทหลักทรัพย์กำหนด

7. บริษัทหลักทรัพย์ควรดำเนินการอย่างไรในการให้บริการผ่านสื่อ on-line

7.1 การให้ความรู้แก่นักลงทุน

บริษัทหลักทรัพย์ควรจัดให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อนักลงทุนลงบน web site ของบริษัท โดยอาจจะเป็นข้อมูลที่เป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ หรือความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่บริษัทหลักทรัพย์เห็นว่าจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้แก่นักลงทุน และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักลงทุนตระหนักถึงความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นแก่ตัวเอง

7.2 ขั้นตอนการเปิดบัญชี มีแนวทางที่ควรดำเนินการ ดังนี้

(1) การพิสูจน์ความมีตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีกระบวนการที่จะพิสูจน์ความมีตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าก่อนที่จะอนุมัติการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้า เพื่อป้องกันปัญหาการมี nominee รวมถึงการกระทำอันไม่เป็นธรรมผ่านบัญชี nominee (ปัจจุบันสำนักงานได้มีหนังสือเวียนกำหนดแนวปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวสำหรับบริษัทหลักทรัพย์ไปแล้วและอยู่ในระหว่างดำเนินการในทำนองเดียวกันสำหรับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม)

สำหรับกรณีกองทุนส่วนบุคคล บริษัทหลักทรัพย์จะต้องจัดให้มีระบบการพิจารณารับลูกค้าเพื่อตรวจสอบการมีอยู่จริงของลูกค้าก่อนที่จะลงนามในสัญญา และการลงนามในสัญญาลูกค้าต้องเป็นผู้ทำสัญญาด้วยตนเอง นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีวิธีการที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อมูล / คำสั่ง / คำยินยอม ของลูกค้าที่ส่งผ่านสื่อ on-line เป็นของลูกค้าคนที่อ้างอิงจริง ทั้งนี้ วิธีการพิสูจน์ดังกล่าวต้องมีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ที่มีการทำ authentication

(2) เอกสารหลักฐานประกอบการเปิดบัญชีและการทำสัญญา

1. เอกสารหลักฐานทางกฎหมาย

เอกสารหลักฐานประกอบการเปิดบัญชีที่ต้องใช้ยืนยันทางกฎหมายและการทำสัญญา และการเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้ายังคงจำเป็นต้องใช้เอกสารหลักฐานที่เป็นกระดาษ (hard copy) เช่น คำขอเปิดบัญชีกองทุน คำขอความยินยอมให้หักบัญชีเงินฝาก ข้อมูลของลูกค้ากองทุนส่วนบุคคล (customer's profile) สัญญา ความยินยอมให้หักบัญชีเงินฝาก การรายงานผลการดำเนินงาน (performance) การรายงานแสดงยอดเงินสะสมของลูกจ้าง เงินสมทบของนายจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ (กรณีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) การให้ความยินยอมต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากในปัจจุบันกฎหมายที่รองรับเอกสารหลักฐาน

ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีผลใช้บังคับ ดังนั้น การใช้เอกสารหลักฐานในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จึงยังมีความเสี่ยงในเรื่องของการฟ้องร้องกันตามกฎหมาย

2. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามสัญญา

สัญญาระหว่างบริษัทหลักทรัพย์และลูกค้า เช่น สัญญาแต่งตั้งให้บริษัทหลักทรัพย์เป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ หรือคำขอใช้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านสื่อ on-line ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของลูกค้าไว้ให้ชัดเจน เช่น ลูกค้ามีหน้าที่เก็บรักษารหัสผ่าน (password) ของตนเอง หากมีบุคคลอื่นนำรหัสผ่านของลูกค้าไปใช้ส่งคำสั่งซื้อขาย ลูกค้าที่เป็นเจ้าของรหัสผ่านจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทจัดการ (brochure rule)

กรณีบริษัทหลักทรัพย์ที่ให้บริการจัดการกองทุนส่วนบุคคล ต้องจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทจัดการ ตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (ประกาศหลัก) และมีข้อความตรงกับที่ยื่นไว้ต่อสำนักงาน

7.3 แนวทางสำหรับการให้บริการ

(1) ระบุถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

ก่อนเริ่มให้บริการ บริษัทหลักทรัพย์ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการหลักทรัพย์ผ่านสื่อ on-line เช่น lag time ของการส่งคำสั่งซื้อขาย การไม่ได้รับ execute order หากมีความขัดข้องทางเทคนิค รวมทั้งเงื่อนไขต่างๆ (ถ้ามี) ที่แตกต่างจากการสั่งซื้อขายหลักทรัพย์โดยวิธีปกติ เป็นต้น

(2) การทำความรู้จักกับลูกค้า และการให้คำแนะนำ

บริษัทหลักทรัพย์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการแนะนำการลงทุนแบบเฉพาะเจาะจง (specific advice) ไม่ว่าจะกระทำผ่านสื่อชนิดใด บริษัทหลักทรัพย์ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เพียงพอโดยเฉพาะข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์การลงทุน สถานะทางการเงิน หรือความต้องการอื่นใดเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับลูกค้า สำหรับการให้คำแนะนำประเภททั่วไป (general advice) ผ่านสื่อ on-line บริษัทหลักทรัพย์จะต้องมีคำเตือนให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้าใช้วิจารณญาณของตนเองในการตัดสินใจว่าการลงทุนนั้นเหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่

ในกรณีบริษัทหลักทรัพย์ให้บริการจัดการกองทุนส่วนบุคคล ต้องมีแบบสอบถามให้ลูกค้าบันทึกข้อมูลของลูกค้าโดยให้ครอบคลุมรายละเอียดของข้อมูลของลูกค้ากองทุนส่วนบุคคล

(customer's profile) ตามที่สมาคมบริษัทจัดการลงทุนประกาศกำหนด และอธิบายวิธีการประมวลผลแบบสอบถามที่ถูกต้องโดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้าทราบรูปแบบการลงทุนที่เหมาะสมกับตนเอง (portfolio model)

(3) การรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์จากลูกค้า

การรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์จากลูกค้าไม่ว่าด้วยวิธีการใด ๆ ต้องจัดให้มีระบบหรือวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับความเป็นธรรมในการจัดอันดับคำสั่งซื้อขาย และควรมีการบันทึกเวลาของการรับคำสั่งซื้อขายและการทำรายการ (transaction) สำหรับลูกค้าแต่ละรายด้วย และบริษัทหลักทรัพย์ควรมีวิธีการในการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าบริษัทหลักทรัพย์ได้รับทราบถึงคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าผ่านสื่อ on-line แล้ว

(4) การยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ และการแจ้งสถานะการลงทุนของลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์ควรแจ้งยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ของลูกค้าในวันที่ลูกค้ามีการซื้อขายและแจ้งสรุปสถานะการลงทุนเป็นระยะๆ ผ่านสื่อ on-line เพื่อให้ลูกค้ารับทราบ

นอกจากนี้ กรณีกองทุนส่วนบุคคล ในการเปิดเผยข้อมูลฐานะการลงทุนและผลการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงาน รายงานแสดงยอดเงินสะสมของลูกจ้าง เงินสะสมของนายจ้าง และผลประโยชน์ที่ได้รับ (กรณีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) การลงทุนในหรือมีไว้ซึ่งหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือการก่อภาระผูกพันใด ๆ แก่ทรัพย์สินของลูกค้า รายชื่อผู้รับฝากทรัพย์สินรวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบ หากลูกค้ามีความประสงค์จะให้ส่งผ่านสื่อ on-line บริษัทหลักทรัพย์จะต้องจัดให้มีระบบที่ทำให้บริษัทหลักทรัพย์ทราบว่าลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนแล้ว

7.4 การโฆษณา และการเผยแพร่ข้อมูลอื่นผ่านสื่อ on-line

หลักเกณฑ์ในการโฆษณาของบริษัทหลักทรัพย์ ใช้หลักเกณฑ์ตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการโฆษณากิจการของบริษัทหลักทรัพย์ วันที่ 18 พ.ค.2535 และหลักเกณฑ์ตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการโฆษณาเพื่อจำหน่ายหน่วยลงทุนของกองทุนรวม

นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์สามารถจัดส่งหนังสือชี้ชวน รายงานทุกรอบระยะเวลา 6 เดือนของรอบปีบัญชี รายงานทุกรอบปีบัญชี ให้ลูกค้าเรียกดูผ่านสื่อ on-line ได้ ทั้งนี้ บริษัทหลักทรัพย์ต้องปฏิบัติตามประกาศว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการจัดตั้งและจัดการกองทุนรวม ประกาศว่าด้วยแบบหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวม และประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติในการขายหรือ

รับซื้อคืนหน่วยลงทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) (อยู่ระหว่างการพิจารณาร่างประกาศ)

อนึ่ง การเผยแพร่ข้อมูลใด ๆ ผ่านสื่อ on-line โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลไปสู่กลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่ลูกค้า (เช่น การใช้ e-mail) บริษัทหลักทรัพย์จะต้องใช้ความระมัดระวังว่าข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นข้อมูลที่เป็นไปในลักษณะของการรบกวน หรือเป็นการชักจูงให้มาใช้บริการของบริษัทโดยให้ข้อมูลที่เกินกว่าความเป็นจริงหรือข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด นอกจากนี้ ในกรณีที่บุคคลใดแสดงอย่างชัดเจนว่าไม่ต้องการได้รับข้อมูลหรือการติดต่อใด ๆ จากบริษัท บริษัทควรจัดให้มีรายชื่อของบุคคลที่ได้แสดงความจำนงดังกล่าว และไม่ควรติดต่อกับบุคคลดังกล่าวอีก