

ผลการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง (hearing) หลักการและร่างประกาศ

เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์การมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการ ในงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ (Outsource)

1. การรับฟังความคิดเห็น หลักการ จำนวน 2 ครั้ง และ
 ร่างประกาศ จำนวน 2 ครั้ง
2. เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2560 – 29 กันยายน 2560 (หลักการ)
 29 ธันวาคม 2560 – 31 มกราคม 2561 (ร่างประกาศ)
 7 พฤษภาคม 2561 - วันที่ 5 มิถุนายน 2561 (หลักการ)
 20 สิงหาคม 2561 – 4 กันยายน 2561 (ร่างประกาศ)
3. ผู้จัดส่งความคิดเห็น จำนวน 26 ราย จากบริษัทหลักทรัพย์ 15 แห่ง
 บริษัทหลักทรัพย์จัดการลงทุน 8 แห่ง
 ธนาคารพาณิชย์ 1 แห่ง
 บริษัทประกันชีวิต 2 แห่ง
4. ที่มา

ตามที่สำนักงานมีแนวคิดที่จะปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการแก่ลูกค้าในการลงทุน ในการมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการในงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ (“outsource”) มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินธุรกิจได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสามารถให้บุคคลอื่นซึ่งมีความพร้อมด้านบุคลากรและระบบงานเป็นผู้รับดำเนินการ โดยใช้หลัก ตัวการตัวแทน ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งเป็นตัวการยังคงต้องรับผิดชอบในงานดังกล่าวเสมือนเป็นผู้ทำเอง อย่างไรก็ตาม หลักเกณฑ์ปัจจุบันได้กำหนดประเภทงานและผู้ให้บริการที่ผู้ประกอบธุรกิจสามารถ outsource ได้ ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์และไม่รองรับรูปแบบการประกอบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ด้วยสาเหตุดังนี้

1. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการเงิน ส่งผลให้การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ มีแนวโน้มที่จะให้บริการแบบแยกส่วน (unbundling services) ตามความถนัดมากขึ้น โดยผู้ประกอบธุรกิจ สามารถเลือกให้ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน เพิ่มความคล่องตัว และประกอบธุรกิจตามความถนัดได้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจุบันมีงานที่มีผู้ให้บริการแบบรวมศูนย์ (“central utility function”) บางประเภท ที่เกิดจากพัฒนาระบบกลางเพื่อให้เกิดความประหยัดจากขนาด (economy of scale) ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน ของภาคอุตสาหกรรมโดยรวมได้ และหากผู้ให้บริการ outsource งานที่เป็น central utility function ซึ่งมักจะมีผู้ให้บริการน้อยราย แต่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก ทำให้ผู้ให้บริการมีอำนาจต่อรองน้อย ดังนั้น

หากผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างแท้จริง หรือไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง อาจเกิดความเสียหายกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อตลาดทุนหรือผู้ลงทุนในวงกว้าง

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน”) จึงเห็นควรปรับปรุงหลักเกณฑ์การมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการในงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ (Outsource) เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ประเด็นสำคัญ

เรื่อง	ความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจ	ความเห็นของสำนักงาน
<p>1. การแบ่งประเภทงาน สำหรับการ outsource</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการแบ่งประเภทงาน สำหรับการ outsource ออกเป็น 2 กลุ่ม อย่างไรก็ดี มีผู้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับงานจัดทำ KYC ว่าเป็นงานที่สำคัญ ไม่ควรที่จะให้สถาบันการเงิน outsource งานไปให้บุคคลอื่นได้ เว้นแต่ผู้รับดำเนินการ outsource จะเป็นสถาบันการเงินที่อยู่ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ บริษัทประกัน หรือบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งมีกระบวนการการจัดทำ KYC ภายใต้การกำกับดูแลที่มาตรฐาน และยังมี accountability ด้วยทุนที่พอเพียง กรณี outsource งานให้บริษัทแม่ที่เป็นธนาคารพาณิชย์ หรือระหว่างบริษัทในกลุ่มสถาบันการเงินเดียวกัน ควรยกเว้นการจัดทำแผน BCP ของผู้ประกอบธุรกิจ เช่นเดียวกับงาน central utility function เนื่องจากบริษัทในกลุ่มสถาบันการเงินเดียวกัน มีการจัดทำแผน BCP อยู่แล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อความยืดหยุ่นสำหรับผู้ประกอบธุรกิจในการ outsource จึงไม่จำกัดประเภทผู้รับดำเนินการ อย่างไรก็ดี การ outsource งานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งรวมถึงงาน KYC ผู้ประกอบธุรกิจยังต้องรับผิดชอบในงานที่ได้มอบหมายเสมือนเป็นผู้ทำเองตามหลักตัวการตัวแทน และมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้รับดำเนินการ outsource ด้วย แม้บริษัทแม่ หรือบริษัทในกลุ่มสถาบันการเงินเดียวกัน จะมีมาตรการ BCP อยู่แล้วก็ตาม ผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีความเสี่ยงจากการ outsource อยู่ ดังนั้น จึงต้องมีมาตรการของตนเองเพื่อรองรับกรณีที่ผู้รับดำเนินการ outsource ไม่สามารถดำเนินการในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบธุรกิจต่อได้
<p>2. นโยบายการ outsource (“นโยบาย”)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เห็นด้วย และมีข้อสังเกตให้สามารถจัดทำนโยบายในระดับกลุ่มสำหรับบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกันได้ 	<ul style="list-style-type: none"> สำหรับบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจัดทำนโยบายการ outsource ระดับกลุ่มได้ โดยนโยบายระดับกลุ่มนี้จะต้องได้รับการรับรองจากคณะกรรมการของบริษัทให้นำมาบังคับใช้ด้วย

เรื่อง	ความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจ	ความเห็นของสำนักงาน
<p>3. รายละเอียดที่ต้องระบุในนโยบาย outsource</p> <p>(1) แนวทางในการประเมินความเสี่ยงทั้งก่อนและหลังการ outsource</p> <p>(2) หลักเกณฑ์การประเมินผู้ให้บริการกรณีการ outsource ผู้ให้บริการที่อยู่ในต่างประเทศ</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เห็นด้วยมีความเห็นว่าการประเมินความเสี่ยงหลังการ outsource ทำให้บริษัทมีขั้นตอนการทำงานที่มากเกินไป เนื่องจากเป็นการซ้ำซ้อนกับระบบงานของบริษัทที่ต้องมีการประเมินความเสี่ยงเป็นประจำอยู่แล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดแนวทางในการประเมินความเสี่ยงจากการ outsource มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจได้ตระหนักและมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงภาพรวมด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากการ outsource ของบริษัท ซึ่งหากผู้ประกอบธุรกิจได้มีการประเมินความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องประเมินซ้ำซ้อนอีก
<p>4. การจัดให้มีทรัพยากรและบุคลากรเพื่อให้สามารถควบคุมดูแลการดำเนินการของผู้รับดำเนินการ outsource</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เห็นด้วยมีความเห็นว่า การ outsource งานของผู้ประกอบธุรกิจโดยทั่วไปจะมีขึ้นในกรณีที่บริษัทไม่สามารถจะดำเนินงานนั้นด้วยตัวเองเนื่องจากขาดความถนัดหรือไม่สามารถหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาดำเนินการได้ การให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีทรัพยากรและบุคลากรเพื่อควบคุมกำกับดูแลจึงเป็นไปได้ยาก 	<ul style="list-style-type: none"> เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ outsource ผู้ประกอบธุรกิจจึงยังคงต้องควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้รับดำเนินการ outsource อยู่ โดยอย่างน้อยผู้ประกอบธุรกิจต้องพิจารณาคัดเลือกผู้รับดำเนินการด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง รวมทั้งควบคุมดูแลให้ผู้รับดำเนินการ outsource ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่กำหนดด้วย
<p>5. การจัดทำสัญญา outsource</p>	<ul style="list-style-type: none"> มีผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยส่วนใหญ่ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการ outsource ระหว่างกลุ่มบริษัทในเครือว่าการจัดทำสัญญากับทุกบริษัทในเครือ รวมทั้งการรายงานสรุปภาพรวมการ outsource แต่ละบริษัท เป็นภาระกับผู้ประกอบธุรกิจและเสนอให้การกำกับดูแลควรที่จะสามารถใช้นโยบายระดับกลุ่มที่ครอบคลุมการดำเนินงานที่สำนักงานกำหนด และการควบคุม 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานไม่จำกัดรูปแบบและวิธีการจัดทำสัญญา outsource โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถจัดทำสัญญา outsource ฉบับเดียวเพื่อใช้บังคับร่วมกันระหว่างบริษัทในเครือทุกบริษัทได้ ทั้งนี้ สัญญาฯ ดังกล่าวต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยตามที่ประกาศกำหนด

เรื่อง	ความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจ	ความเห็นของสำนักงาน
	ดูแลให้บริษัทในเครือต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ทดแทนการต้องจัดให้มีสัญญา outsource ได้	
6. การรายงานสรุปภาพรวม การ outsource ที่ได้เสนอต่อ คณะกรรมการบริษัทแล้วให้ สำนักงานทราบ	<ul style="list-style-type: none"> ● มีผู้ประกอบธุรกิจทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย โดยผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่เห็นด้วยมีความเห็นว่า การกำหนดให้บริษัทต้องรายงานสรุปภาพรวมการ outsource อย่างน้อยทุก 1 ปี เป็นภาระ จึงขอเสนอให้รายงานเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนัยสำคัญ เช่น เมื่อผลการประเมินความเสี่ยงการ outsource ของบริษัทเปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> ● การ outsource ของผู้ประกอบธุรกิจตามหลักการใหม่นี้ หากผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้ถือว่าได้รับอนุญาตจากสำนักงานเป็นการทั่วไป ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานมีข้อมูลเกี่ยวกับการ outsource ที่เป็นปัจจุบัน สำนักงานจึงขอให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานสรุปภาพรวมการ outsource โดยสามารถจัดทำเป็นส่วนหนึ่งของ Annual Compliance Report ที่ต้องรายงานต่อสำนักงานประจำปีได้
7. การแจ้งสำนักงานหลังการ outsource และเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงที่เป็นนัยสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เห็นด้วย และมีบางรายเสนอให้ขยายระยะเวลาในการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการ outsource จาก 15 วัน เป็น 45 วัน และแจ้งเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเท่านั้นเพื่อลดภาระของผู้ประกอบธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการ outsource ต่อสำนักงานในครั้งแรกที่ได้มีการ outsource และหากในภายหลังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับดำเนินการหรือมีเหตุอันใดเกิดขึ้น ซึ่งมีนัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่องานที่ outsource ผู้ประกอบธุรกิจก็ไม่จำเป็นต้องแจ้งต่อสำนักงาน ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลา 15 วัน เพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลของสำนักงานได้อย่างทันที่

เรื่อง	ความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจ	ความเห็นของสำนักงาน
<p>8. อื่น ๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ขอให้สำนักงานกำหนดนิยามหรือขอบเขตที่ชัดเจนระหว่างการเป็น outsource กับ vendor รวมถึงกรณีที่ถือว่าการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนัยสำคัญที่กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการ outsource ต่อสำนักงานด้วยว่ามีกรณีใดบ้าง ● เสนอให้เปิดเผยรายชื่อผู้ให้บริการ outsource งาน central utility function ที่สำนักงานให้ความเห็นชอบบนเว็บไซต์ของสำนักงาน เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถตรวจสอบและเลือกใช้บริการได้ <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ● เสนอให้กำหนดรูปแบบ (template) หรือขอบเขตการประเมินความเสี่ยงทั้งก่อนและหลังการ outsource เช่น หัวข้อและรายละเอียดขั้นต่ำที่ควรกำหนดในแนวทางการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจมีมาตรฐานในการประเมินผู้ให้บริการ outsource ในระดับเดียวกัน รวมทั้งการรายงานสรุปภาพรวมการ outsource หรือข้อมูลจำเป็นที่บริษัทต้องรายงานต่อสำนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานรับเอาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจมาพิจารณา และมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตระหว่างการเป็น vendor และ outsource รวมทั้งกรณีที่ถือว่าการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่องานที่ outsource ด้วย 2) เปิดเผยแพร่รายชื่อผู้ให้บริการงาน outsource ประเภท central utility function ที่ได้รับความเห็นชอบบนเว็บไซต์ของสำนักงาน โดยปัจจุบันงานที่เข้าข่ายเป็นงาน central utility function ได้แก่ การให้บริการระบบสนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย หน่วยลงทุนและจัดการกองทุน (fund service platform) และการให้บริการจัดการข้อมูลการชำระเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ (e-payment) ● เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจมีรูปแบบการประกอบธุรกิจที่หลากหลายและแตกต่างกัน สำนักงานจึงไม่ได้กำหนดรูปแบบการประเมินความเสี่ยงการ outsource แต่ให้เป็นไปตามความสำคัญของงาน อย่างไรก็ดี ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบในภาพรวมที่อาจเกิดขึ้นจากการ outsource ของบริษัท และจัดหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบนั้น

เรื่อง	ความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจ	ความเห็นของสำนักงาน
	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีใช้บริการผู้รับดำเนินการ outsource ที่อยู่ในต่างประเทศ เสนอให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถให้การประเมินความเสี่ยงจากบุคคลภายนอกที่ได้รับบริการว่าจ้างจากผู้ประกอบธุรกิจได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้บุคคลภายนอกในการประเมินผู้ให้บริการ outsource ที่อยู่ในต่างประเทศได้ และควรคำนึงถึงความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการดังกล่าว ประกอบกับผู้ประกอบธุรกิจยังคงต้องรับผิดชอบในงานดังกล่าว เสมือนเป็นผู้ทำเอง ดังนั้น จึงต้องดูแลให้มั่นใจว่าการพิจารณาคัดเลือกผู้รับดำเนินการ outsource เป็นไปด้วยความรอบคอบและระมัดระวัง
	<ul style="list-style-type: none"> • เสนอให้เพิ่มเติมบทลงโทษกรณีบริษัทไม่ได้แจ้งรายละเอียดการใช้บริการ outsource หรือสรุปภาพรวมการ outsource ต่อสำนักงานภายในระยะเวลาที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องรายงานรายละเอียดเกี่ยวกับการ outsource และรายงานสรุปภาพรวมการ outsource ที่เป็นปัจจุบันต่อสำนักงานตามที่ประกาศกำหนด ซึ่งการปฏิบัติไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจจะมีบทกำหนดโทษตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว

ขอขอบคุณ ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นตามรายชื่อ ดังต่อไปนี้

1. บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์ กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
3. บริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
4. บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์ เจพีมอร์แกน (ประเทศไทย) จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์ ซีแอลเอสเอ (ประเทศไทย) จำกัด

7. บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์ เพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ จำกัด (มหาชน)
9. บริษัทหลักทรัพย์ ฟินันเซีย ไซรัส จำกัด (มหาชน)
10. บริษัทหลักทรัพย์ ภัทร จำกัด (มหาชน)
11. บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
12. บริษัทหลักทรัพย์ แมคควอริ (ประเทศไทย) จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์ ยูบีเอส (ประเทศไทย) จำกัด
14. บริษัทหลักทรัพย์ เอสบีไอ ไทย ออนไลน์ จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์ เอเซียพลัส จำกัด
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงศรี จำกัด (มหาชน)
18. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
19. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แคปปิตอล ลีจิ้ง จำกัด
20. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
21. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ภัทร จำกัด
22. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ประเทศไทย) จำกัด
23. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
24. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
25. บริษัท พรูเด็นเซียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย)
26. บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)