



รายงานการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง
การกำกับดูแลการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้า

เพียงวันที่ 31 ตุลาคม 2562

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ	1
ขอบเขตการตรวจสอบ	1
ประเด็นหลักในการตรวจสอบ	1

สรุปภาพรวมจากการตรวจสอบ

1. การให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า	2
2. ขั้นตอนในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า	3
3. ขั้นตอนในการนำเสนอการให้บริการและการให้ความรู้แก่ลูกค้า	4
4. การกำกับดูแลและตรวจสอบการให้บริการ	5
การดำเนินการของสำนักงาน ก.ล.ต.	5

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

วัตถุประสงค์การตรวจสอบ

การตรวจสอบครั้งนี้ เป็นการตรวจสอบบริษัทหลักทรัพย์ (“บล.”) เฉพาะเรื่อง (theme inspection) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเสี่ยงในการกำกับดูแลเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เนื่องจากบริษัทหลักทรัพย์มีแนวโน้มนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์สำหรับส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (“program trading”) และติดตามดูแล้ว ภายหลังจากสำนักงานกำหนดกฎเกณฑ์ด้านการให้บริการเกี่ยวกับแผนจัดสรรการลงทุนหรือกลยุทธ์การลงทุน เพื่อให้มั่นใจว่า บล. มีความพร้อมและปฏิบัติเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประกาศ

ขอบเขตการตรวจสอบ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) เข้าตรวจสอบ บล. ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีจำนวนลูกค้าและปริมาณการทำธุรกรรมสูง หรือมีการนำเทคโนโลยีประเภทปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : “AI”) มาให้บริการแก่ลูกค้า โดยเข้าตรวจสอบ บล. จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บัวหลวง จำกัด (มหาชน) (“บล. บัวหลวง”) บริษัทหลักทรัพย์ เออีซี จำกัด (มหาชน) (“บล. เออีซี”) บริษัทหลักทรัพย์ หยวนต้า (ประเทศไทย) จำกัด (“บล. หยวนต้า”) และบริษัทหลักทรัพย์ ไทยพาณิชย์ จำกัด (“บล. ไทยพาณิชย์”)

ประเด็นหลักในการตรวจสอบ

1. การให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
2. ขั้นตอนในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยพิจารณาใน 3 ขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 กระบวนการตั้งแต่การขออนุมัติ การพัฒนาและการคัดเลือกเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 2.2 กระบวนการพิจารณาความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการบริหารและควบคุมความเสี่ยง
 - 2.3 กระบวนการควบคุมและติดตามภายหลังจากมีการให้บริการแก่ลูกค้า
3. ขั้นตอนในการนำเสนอการให้บริการและการให้ความรู้แก่ลูกค้า
4. การกำกับดูแลและตรวจสอบการให้บริการ

สรุปภาพรวมจากการตรวจสอบ

ภายหลังการเข้าตรวจสอบใน บล. ทั้ง 4 แห่ง สำนักงาน ก.ล.ต. พบว่า ในภาพรวม บล. มีการนำเทคโนโลยี มาให้บริการแก่ลูกค้าในรูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ เครื่องมือในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์อันช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ช่องทางในการส่งคำสั่งซื้อขายที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ลงทุนในการส่งคำสั่งซื้อขายได้ทุกที่และตลอดเวลา รวมถึงสามารถสร้างเงื่อนไขในการส่งคำสั่งซื้อขายที่หลากหลายเงื่อนไขและซับซ้อนขึ้น เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสะดวกและความพึงพอใจในการลงทุนของผู้ลงทุน และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท นอกจากนี้ สำนักงาน ก.ล.ต. ยังพบข้อสังเกตสำคัญในการกำกับดูแลการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องให้ บล. ปรับปรุงแก้ไขในบางประเด็น ซึ่งสำนักงานได้แจ้งให้ บล. รับทราบและดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1. การให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

ความคาดหวัง

ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้า โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์การให้บริการที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ การบริหารความเสี่ยงของการใช้เทคโนโลยีและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบริษัทและตลาดทุนโดยรวม รวมถึงการกำกับการให้บริการดังกล่าวแก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ผลการตรวจสอบ

จากการตรวจสอบไม่พบข้อสังเกตในกรณีนี้ โดยพบว่า บล. บัวหลวง บล. หยวนต้า และ บล. ไทยพาณิชย์ มีการนำเสนอการให้บริการเทคโนโลยีและ program trading ให้คณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติก่อนให้บริการแก่ลูกค้า ในขณะที่ บล. เออีซี พบว่า คณะกรรมการบริษัทอนุมัตินโยบายการให้บริการในภาพรวมและมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติในการให้บริการ

ทั้งนี้ ก่อนพิจารณาอนุมัติผู้บริหารของ บล. จะมีการพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า และความเหมาะสมของเทคโนโลยีที่จะนำมาให้บริการเพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทาง บล. ภาพลักษณ์ด้านเทคโนโลยีของ บล. และเพิ่มช่องทางในการให้บริการลูกค้าและรายได้ ในการประกอบธุรกิจนายหน้ามากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการพิจารณาปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ บล. ลูกค้า และตลาดทุนโดยรวม รวมถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องทั้งของสำนักงานและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลท.”) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการให้บริการ program trading นั้น พบว่า บล. ทุกแห่งมีการพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบต่อตลาดทุน โดยรวมก่อนการเริ่มบริการเพื่อใช้ในการยื่นขออนุญาตใช้งาน program trading ต่อ ตลท. โดย บล. มีการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว เช่น ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (“cyber security”) การควบคุมการส่งคำสั่งไม่เหมาะสมที่อาจส่งผลกระทบต่อตลาดทุน (false market) การหยุดการทำงานหรือยกเลิกคำสั่งซื้อขาย หาก program trading ไม่ทำตามเงื่อนไขที่กำหนด และกฎเกณฑ์ของ ตลท. อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่ง ตลท.

จะทำหน้าที่พิจารณาในระบบตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาดในการส่งคำสั่งซื้อขายผ่าน program trading และระบบคัดกรองคำสั่งซื้อขายที่ไม่เหมาะสมหรือระบบอื่นใด ที่สามารถช่วยป้องกันมิให้เกิดคำสั่งซื้อขายที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพการซื้อขายของตลาดทุนโดยรวม

2. ขั้นตอนในการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

ความคาดหวัง

(1) บล. มีกระบวนการตั้งแต่การขออนุมัติ การพัฒนาและการคัดเลือกเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า และการทดสอบที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่า เทคโนโลยีที่จะนำมาให้บริการกับลูกค้านั้นมีการทำงานตามที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง (รวมถึงกรณีที่ต้องขออนุมัติจาก ตลท.) ตลอดจนควบคุมติดตามการทำงานของระบบงานภายหลังจากให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้มั่นใจได้ว่า มีการทำงานเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด รวมทั้งการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(2) บล. มีกระบวนการพิจารณาความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการบริหารและควบคุมความเสี่ยงดังกล่าว เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ลงทุน บริษัท และตลาดทุนโดยรวม

ผลการตรวจสอบ

2.1 กระบวนการตั้งแต่การขออนุมัติ การพัฒนาและการคัดเลือกเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า และการทดสอบระบบงาน จากการตรวจสอบพบว่า หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการและ program trading มีการรับข้อเสนอแนะจากลูกค้าและผู้ให้บริการ (“vendor”) เพื่อนำเสนอกลยุทธ์การลงทุนให้คณะกรรมการพิจารณากลยุทธ์การลงทุนพิจารณา โดยมีหน่วยงาน compliance เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้น หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายหรือ vendor จะทำหน้าที่เป็นผู้เขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามกลยุทธ์การลงทุน รวมถึงกำหนดเงื่อนไข/ระบบคัดกรองหรือระบบป้องกันการส่งคำสั่งซื้อขายที่อาจไม่เหมาะสม หรือทำให้ราคาหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงไม่ตรงต่อสภาพตลาดที่แท้จริง พร้อมทั้งทดสอบระบบเพื่อสอบถามความถูกต้อง รวมทั้งร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศหรือฝ่าย compliance ในการจัดทำคำขออนุญาตต่อ ตลท. ในการใช้ชุดคำสั่งของ program trading และทดสอบระบบการทำงาน การเชื่อมต่อของ program trading กับ ตลท. ตามเงื่อนไขที่ ตลท. กำหนด โดยระบบจะต้องได้รับอนุมัติจาก ตลท. ก่อนจึงจะสามารถนำมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้

อย่างไรก็ดี พบกรณี บล. เออีซี พิจารณาอนุมัติการให้บริการ program trading แก่ลูกค้า ยังไม่รัดกุมเพียงพอ กล่าวคือ บล. เออีซี เลือกใช้บริการของ vendor โดยพิจารณาจากผลทดสอบโปรแกรมของการซื้อขายที่เกิดขึ้นในอดีต (“back test”) ที่ผู้ให้บริการนำเสนอ และ parameter ในภาพรวมที่ใช้ในการคัดเลือกหลักทรัพย์เท่านั้น โดย บล. เออีซี ไม่ได้มีการทดสอบการทำงานของ โปรแกรมที่ vendor นำเสนอเพื่อให้มั่นใจว่า program trading มีการทำงานตาม parameter ที่ vendor นำเสนออย่างถูกต้องและครบถ้วน และผล back test ของ vendor มีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้สามารถเข้าใจการทำงานของระบบ และสามารถอธิบายการทำงานในรายละเอียดให้แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน

2.2 กระบวนการพิจารณาความเสี่ยง รวมถึงการบริหารและควบคุมความเสี่ยง พบว่า บล. ทุกแห่ง มีการพิจารณาความเสี่ยงในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการกับลูกค้าและความพร้อมของบริษัทในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ เช่น cyber security และการเชื่อมต่อระหว่างเทคโนโลยีกับระบบงานของบริษัท เป็นต้น รวมทั้งติดตามการให้บริการและการทำงานของ program trading เมื่อพบความผิดปกติ

อย่างไรก็ดี พบกรณี บล. เออีซี ไม่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเหตุการณ์ที่อาจเข้าข่ายเป็นเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมดูแลการทำงานของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการหยุดการทำงานหรือยกเลิกคำสั่งซื้อขาย ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ program trading ทำงานผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

2.3 กระบวนการควบคุมและติดตามภายหลังจากมีการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า บล. ทุกแห่ง กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำเทคโนโลยีมาให้บริการติดตามการทำงานของเทคโนโลยี โดยกรณี program trading พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการติดตามการทำงานของกลยุทธ์การลงทุน หากพบการทำงานของระบบมีความผิดปกติ ผู้ปฏิบัติงานจะทำการตรวจสอบเงื่อนไขของระบบและความผิดปกตินั้น เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและหาแนวทางแก้ไข โดยเร็ว และหากเป็นกรณีฉุกเฉิน จะสามารถยกเลิกคำสั่งทั้งหมดที่ส่งจาก program trading ได้ทันที รวมทั้งพัฒนาการทำงานของระบบให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ จากการตรวจสอบยังพบว่า ในส่วนของฝ่ายบริหารความเสี่ยงของ บล. บัวหลวง และ บล. ไทยพาณิชย์ จะมีการติดตามในกรณีที่มีการซื้อขายผิดพลาด (trading error) พร้อมทั้งรายงานผลการติดตามดังกล่าวให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ

3. ขั้นตอนในการนำเสนอการให้บริการและการให้ความรู้แก่ลูกค้า

ความคาดหวัง

บล. มีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการบริการแก่ลูกค้า การให้ความรู้แก่ลูกค้า รวมถึงเอกสารที่ใช้ประกอบการให้ความรู้ดังกล่าว รวมทั้งความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการทั้งในเรื่องของจำนวนบุคลากร และการอบรม/ทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากร เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการเสนอการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการตรวจสอบ

จากการตรวจสอบพบว่า บล. ทุกแห่ง ได้จัดให้มีข้อตกลงการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดขอบเขตและเงื่อนไขในการให้บริการ และจัดทำเอกสารให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น fact sheet เป็นต้น และจัดอบรมความรู้แก่ผู้แนะนำฯ รวมทั้งร่วมกับผู้แนะนำฯ ไปพบลูกค้าในการนำเสนอข้อมูลรายละเอียดกลยุทธ์การลงทุนและความเสี่ยงต่าง ๆ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลการวัดผลการดำเนินงาน (performance) ของกลยุทธ์การลงทุน โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับตัวชี้วัดการดำเนินงาน (benchmark) เช่น ดัชนี SET เป็นต้น ตลอดจนจัดสัมมนาหรือจัดทำสื่อผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าได้ทำการศึกษา ก่อนเริ่มใช้บริการในเทคโนโลยีและ program trading เพื่อประกอบการตัดสินใจของลูกค้าต่อไป

อย่างไรก็ตาม พบข้อสังเกตในกรณีนี้ของ บล. เออีซี ที่มีประเด็นบุคลากรยังไม่มีความพร้อมในการอธิบายรายละเอียดการทำงานของ program trading และเอกสารการเสนอให้บริการ program trading ยังไม่มีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าโดยไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญในรายละเอียด เช่น กระบวนการคัดเลือกหลักทรัพย์ของแต่ละกลยุทธ์เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเพียงพอที่จะทราบการทำงานและเข้าใจหลักการหรือแนวทางในการคัดเลือกหลักทรัพย์ของแต่ละกลยุทธ์ รวมทั้งความเสี่ยงที่สำคัญของกลยุทธ์การลงทุน parameter ต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ จากการตรวจสอบพบว่า เอกสารประกอบการให้บริการของ บล. ทุกแห่ง ยังเปิดเผยข้อมูลและความเสี่ยงไม่ชัดเจนเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน เช่น worst case scenario เป็นต้น และยังพบข้อสังเกตข้อความบางส่วนในสัญญาการให้บริการ program trading ของ บล. หยวนต้า ที่ทำกับลูกค้า มีลักษณะที่อาจเป็นการปฏิเสธความรับผิดชอบต่อลูกค้า

4. การกำกับดูแลและตรวจสอบการให้บริการ

ความคาดหวัง

บล. มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานตั้งแต่ก่อนขออนุมัติกลยุทธ์การลงทุน รวมทั้งมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

จากการตรวจสอบพบว่า หน่วยงานกำกับดูแลของ บล. ทุกแห่ง จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ก่อนการนำเทคโนโลยีมาให้บริการแก่ลูกค้า และมีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่าง ๆ ตามแนวทางที่บริษัทกำหนดไว้ใน บล. บัวหลวง และ บล. ไทยพาณิชย์ โดยมีการตรวจสอบในขอบเขตที่อาจมีความเสี่ยงหรือกระทบต่อลูกค้า/บริษัท เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างฝ่ายที่ปรึกษาการลงทุน และส่วนงาน program trading เพื่อถ่วงดุลมิให้มีการเอื้อประโยชน์แก่ลูกค้าในทางที่ไม่เหมาะสม การสอบทานการส่งคำสั่งของ program trading และการส่งคำสั่งซื้อขายที่ไม่เหมาะสม รวมถึงการให้คำแนะนำของฝ่ายที่ปรึกษาการลงทุน เป็นต้น และรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าวแก่คณะกรรมการตรวจสอบเป็นรายไตรมาส ส่วน บล. หยวนต้า เนื่องจากเพิ่งเริ่มให้บริการจึงยังไม่ได้กำหนดแผนตรวจสอบไว้

อย่างไรก็ตาม พบข้อสังเกตในกรณีนี้ ใน บล. เออีซี ไม่ได้ควบคุมดูแลการให้บริการ program trading แก่ลูกค้ายังไม่รัดกุมเพียงพอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่บริษัทกำหนดไว้

การดำเนินการของสำนักงาน ก.ล.ต.

ในกรณีของ บล. เออีซี ซึ่งพบบกพร่องในการปฏิบัติงานหลายประการ ซึ่งอาจเข้าข่ายเป็นการปฏิบัติไม่ชอบตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 สำนักงาน ก.ล.ต. ได้แจ้งความบกพร่องดังกล่าวแก่กับ บล. เออีซี แล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการตามกฎหมายกับ บล. เออีซีต่อไป ส่วน บล. ไทยพาณิชย์ และ บล. หยวนต้า ที่มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบางด้าน สำนักงาน ก.ล.ต. ได้ให้ บล. ทั้ง 2 แห่งปรับปรุงแก้ไขตามประเด็นที่ตรวจพบและแจ้งผลการตรวจสอบให้ บล. รับทราบแล้ว ทั้งนี้ สำนักงาน ก.ล.ต. จะนำแนวทางการตรวจสอบนี้มาใช้ในการตรวจสอบผู้ประกอบการรายอื่นในอนาคตต่อไป