

เอกสารรับฟังความคิดเห็น

เรื่อง

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
ของบริษัทหลักทรัพย์และตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (<http://www.sec.or.th>)

อาคารจีพีเอฟ วิทยุ ชั้น 10, 13-16 93/1 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ 0-2263-6499 หรือ 0-2695-9999 โทรสาร 0-2651-5949

เอกสารเผยแพร่

เลขที่ อช. 4 /2553

เรื่อง

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing)
ของบริษัทหลักทรัพย์และตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

จัดทำโดย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

เผยแพร่เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2553

เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

วันสุดท้ายของการให้ความคิดเห็น วันที่ 20 เมษายน 2553

ท่านสามารถ download เอกสารเผยแพร่ฉบับนี้ได้จาก www.sec.or.th

ฝ่ายกำกับธุรกิจนายหน้าและค้าหลักทรัพย์

1 เมษายน 2553

ส่วนที่ 1 : บทนำ

การดำเนินธุรกิจของบริษัทหลักทรัพย์และตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (บริษัท) ในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทมีความต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกเพิ่มขึ้น เพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการลดภาระของผู้ประกอบการและสำนักงาน สำนักงานจึงได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกให้มีความคล่องตัวแก่ผู้ประกอบการ แต่ยังคงรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล โดยบริษัทยังมีระบบงานที่แสดงได้ว่าการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง ซึ่งตามหลักการที่ปรับปรุงจะทำให้บริษัทที่ประสงค์จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกไม่จำเป็นต้องขออนุญาตต่อสำนักงานทุกกรณี นอกจากนี้ ในกรณีที่ต้องยื่นขออนุญาต สำนักงานได้ลดระยะเวลาในการพิจารณาเหลือเพียง 15 วันทำการ (นับจากเอกสารหลักฐานครบถ้วน)

เอกสารฉบับนี้จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากบริษัท

การรับฟังความคิดเห็นจะมีไปจนกระทั่งวันที่ 20 เมษายน 2553 โดยผู้ที่สนใจและประสงค์จะแสดงความคิดเห็นสามารถส่งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อ ก.ล.ต. ได้ทั้งในรูปแบบเอกสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามรายละเอียดที่ระบุด้านล่างนี้

ทางไปรษณีย์ : ฝ่ายกำกับธุรกิจนายหน้าและค้าหลักทรัพย์

สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.

ชั้น 14 อาคารจีพีเอฟ วิทยู

93/1 ถนนวิทยู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน

กรุงเทพฯ 10330

ทางโทรสาร : 0-2263-6318

Email address : wiwat@sec.or.th

ส่วนที่ 2 : แนวคิดในการปรับปรุงหลักเกณฑ์การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกของบริษัท

1. การจัดกลุ่มงาน และการขออนุญาต

ปัจจุบัน งานสนับสนุน หมายความว่า งานปฏิบัติการด้านหลักทรัพย์ งานบัญชีและการเงิน งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า งานตรวจสอบภายใน งานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบริษัทหลักทรัพย์ (compliance) หรืองานสนับสนุนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับงานดังกล่าว

ทั้งนี้ บริษัทที่ประสงค์จะใช้บริการด้านงานสนับสนุนจากผู้ให้บริการต้องยื่นคำขออนุญาตต่อสำนักงานพร้อมเอกสารหลักฐานแสดงรายละเอียดขอบเขตการใช้บริการ และเอกสารที่แสดงว่าผู้ให้บริการมีคุณสมบัติตามที่สำนักงานกำหนด ซึ่งสำนักงานจะต้องพิจารณาแบบคำขอและเอกสารประกอบดังกล่าวก่อนมีหนังสือตอบอนุญาต ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาให้สำนักงานพิจารณาและแจ้งผลการอนุญาตภายใน 30 วันนับแต่วันที่เอกสารหลักฐานครบถ้วน

แก้ไข

1. บริษัทต้องมีระบบงานที่แสดงได้ว่า ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก บริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนบริษัทเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยอย่างน้อยต้องคงหลักการสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการลูกค้า (2) การคุ้มครองลูกค้า ซึ่งเน้นให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า รวมถึงการดูแลเรื่องร้องเรียนและการแก้ปัญหาของลูกค้า และ (3) การบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

2. จัดกลุ่มงานเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) งานที่ไม่อนุญาตให้ outsource ได้แก่ 1) งานการให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และ 2) งานส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือธุรกิจสัญญา (core business) จึงไม่อนุญาตให้ outsource

(2) งานที่ต้องขออนุญาต outsource ได้แก่งานดังต่อไปนี้ 1) งานเปิดบัญชีและอนุมัติวงเงิน 2) งานบริหารความเสี่ยง 3) งานตรวจสอบภายใน และ 4) งานการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ซึ่งตามปกติบริษัทที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพ รักษามาตรฐาน หรือประหยัดขนาด ควรขอใช้บริการจากผู้ให้บริการที่เป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจของตนเท่านั้น ดังนั้นกรณีที่บริษัทต้องการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่นอกกลุ่มธุรกิจของบริษัท บริษัทต้องยื่นขออนุญาตจากสำนักงานพร้อมเอกสารหลักฐานตามที่กำหนด และมีผลเป็นการอนุญาตเมื่อพ้นกำหนด 15 วันนับแต่วันที่เอกสารครบถ้วน โดยสำนักงานอาจพิจารณากำหนดเงื่อนไขเป็นรายกรณีเพิ่มเติมด้วยก็ได้ และ

(3) งานที่อนุญาตให้ outsource เป็นการทั่วไป ได้แก่ 1) งานตาม (2) ที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจของบริษัท และ 2) งานอื่น ๆ ที่เหลือ โดยหากบริษัทได้ปฏิบัติ

ตามหลักเกณฑ์ที่จะกล่าวในข้อ 2. แล้ว บริษัทสามารถใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกได้โดยแจ้งให้สำนักงานทราบล่วงหน้าก่อนใช้บริการ 5 วันทำการ

สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานแต่ละประเภทให้ดำเนินการตามแนวทางข้างต้นด้วย

ทั้งนี้ ไม่รวมถึงงานอื่น ๆ ที่ไม่ถือเป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องและไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการทำธุรกิจ หรือมีความเสี่ยงต่ำ เช่น งานด้านบุคคล งานบริการสาธารณูปโภค งานบริการข้อมูลการเงิน/ข้อมูลธุรกิจ เป็นต้น

2. หลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

ปัจจุบัน กำหนดหลักเกณฑ์ในบางเรื่อง เช่น ความมั่นคงทางด้านการเงินและการมีระบบงานในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ให้บริการ การจัดทำสัญญากับผู้ให้บริการซึ่งระบุถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ แผนงานหรือมาตรการรองรับเพื่อให้บริษัทสามารถประกอบธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

แก้ไข เพิ่มเติมหลักเกณฑ์สำคัญโดยจัดทำเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไปในการกำกับดูแลการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก เพื่อให้บริษัท ที่ใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกถือปฏิบัติ โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมรายละเอียดแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้

(1) บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing Policy) ให้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ต้องพิจารณาประเด็นสำคัญ ได้แก่ ขอบเขตและลักษณะงานที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก หลักเกณฑ์การคัดเลือก การประเมินและระบบบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง การควบคุมภายในที่เกี่ยวข้อง ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบริษัทและลูกค้า และการทบทวนความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของนโยบายเป็นระยะ

(2) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทพึงตระหนักว่า การ outsource เป็นเพียงการเปลี่ยนตัวผู้ดำเนินการเท่านั้น บริษัทยังคงมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมือนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินการเอง ดังนั้นจึงต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม ได้แก่ การดูแลผู้ให้บริการภายนอกในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน ระบบรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลลูกค้าและบริษัท (Data Access Control) การจัดให้มีระบบดูแลเรื่องร้องเรียนและแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ และกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม กรณีผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการดูแลและรับผิดชอบต่อลูกค้า

(3) การคัดเลือกผู้ให้บริการ

บริษัทต้องกำหนดแนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาประเด็นสำคัญ ได้แก่ สถานะความมั่นคงทางการเงิน ความสามารถและความพร้อมในการให้บริการ

ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ชื่อเสียงทางธุรกิจ ประวัติการถูกร้องเรียน หรือถูกฟ้องร้องคดี กรณีให้บริการแก่บริษัทหลายแห่ง (Concentration Risk) กำหนดหลักเกณฑ์ชัดเจนในการพิจารณาใช้บริการจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง และการทบทวนผู้ให้บริการเป็นระยะ ตามความเหมาะสม

(4) สัญญาและข้อตกลง

บริษัทต้องทำสัญญาและข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ รายละเอียดประเภทการให้บริการ ขอบเขตความรับผิดชอบ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและทรัพย์สิน มาตรฐานการให้บริการขั้นต่ำ (Service Level Agreement) ทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ การกำหนดค่าบริการระหว่างคู่สัญญา เงื่อนไขการอนุญาต Subcontract (ต้องขออนุญาตใหม่กรณีที่เป็นการดำเนินงานที่อยู่ในกลุ่มที่ต้องขออนุญาต) รวมถึงการกำหนดสิทธิให้สำนักงาน บริษัท ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานทางการอื่น เข้าตรวจสอบการดำเนินงาน และระบบควบคุมภายใน

(5) การประเมินและควบคุมความเสี่ยงภายในบริษัท รวมถึงการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) ของผู้ให้บริการ

บริษัทต้องกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดจากการ outsource อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับความสำคัญของงานและสอดคล้องกับนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวม รวมทั้งสื่อสารให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตาม ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดจากการหยุดชะงักของงานให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของบริษัทหลักทรัพย์

(6) การตรวจสอบและการรายงานต่อผู้บริหารและสำนักงาน

เนื่องจากการ outsource อาจเกิดผลกระทบต่อบริษัทเอง และลูกค้าทั่วไป ดังนั้น นอกจากบริษัทต้องดูแลผู้ให้บริการภายนอกอย่างใกล้ชิดแล้ว ยังต้องมีหน้าที่ดำเนินการให้สำนักงานสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการภายนอกได้ด้วย โดยต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ 1) จัดเก็บเอกสารหลักฐาน รวมทั้งจัดทำข้อมูลและสรุปรายงานการให้บริการจากผู้ให้บริการให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 2) รายงานต่อผู้บริหารและจัดให้มีพร้อมไว้สำหรับการตรวจสอบหรือเมื่อมีการร้องขอ 3) จัดให้สำนักงาน ผู้ตรวจสอบภายนอก หรือหน่วยงานของรัฐอื่นสามารถเข้าตรวจสอบผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ หากสำนักงานพบหรือทราบว่า การปฏิบัติของบริษัทไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ อันอาจสร้างความเสียหายให้แก่บริษัทหรือลูกค้า สำนักงานจะให้ชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริง โดยสำนักงานอาจสั่งให้บริษัทแก้ไข หรือกำหนดเงื่อนไขให้ปฏิบัติ หรือยกเลิกการอนุญาตได้

1. การจัดกลุ่มงานที่อนุญาตเป็นการทั่วไป และงานที่ต้องขออนุญาตต่อสำนักงาน

[illegible][illegible]

วันสุดท้ายของการแสดงความคิดเห็น วันที่ 20 เมษายน 2553

*** สำนักงานขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้ ***