

ร่างแนวปฏิบัติในการจัดการกองทุนส่วนบุคคล

บทนำ

ที่ผ่านมา มีผู้ประกอบการธุรกิจจัดการกองทุนส่วนบุคคลในหลายรูปแบบ เช่น การให้บริการบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคลอย่างเต็มรูปแบบ (“traditional”) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวิเคราะห์ คัดเลือกและตัดสินใจลงทุนโดยอัตโนมัติตามเงื่อนไขการลงทุนที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า (“FinTech”) หรือการจัดการกองทุนส่วนบุคคลที่สินทรัพย์ที่ลงทุนเป็นกองทุนรวม¹ (“กรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม”) เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้แนวปฏิบัติในการจัดการกองทุนส่วนบุคคลมีความยืดหยุ่น สามารถปฏิบัติได้ และสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจที่มีความหลากหลาย โดยยังคงมาตรฐานและคุณภาพในการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ สำนักงานจึงได้จัดทำแนวปฏิบัตินี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการจัดให้มีระบบงานการดำเนินธุรกิจที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

¹ หมายความรวมถึง ทรัสต์ที่มีลักษณะทำนองเดียวกับกองทุนรวม เช่น ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น

1. หลักการในการประกอบธุรกิจจัดการลงทุน

เนื่องจากการจัดการกองทุนส่วนบุคคล (“PF”) เป็นการจัดการเงินของลูกค้าซึ่งต้องได้รับความไว้วางใจ (trust) จากลูกค้าซึ่งเป็นเจ้าของเงิน ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องจัดการลงทุนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและระมัดระวัง (duty of loyalty and care) ให้มีความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้าเหนือผลประโยชน์ของตนเอง ใช้ความรู้ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจลงทุน มีการกระจายการลงทุนเพื่อลดความเสี่ยงในการลงทุน มีการจัดสรรหลักทรัพย์และปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเป็นธรรม รวมทั้งไม่กระทำการใดที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์เว้นแต่การทำธุรกรรมนั้นได้รับความยินยอมจากลูกค้า และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีการเปิดเผยข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบอย่างเพียงพอ

2. โครงสร้างองค์กร (organization structure)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือกลไกในการดำเนินธุรกิจการจัดการ PF เพื่อบรรลุมิติประสงค์ดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบและถ่วงดุลการปฏิบัติงาน (“check and balance”)

2.2 การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และ

2.3 การป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

ทั้งนี้ โครงสร้างองค์กรหรือกลไกดังกล่าวต้องมีความสอดคล้องกับสภาพ ขนาด และ ความซับซ้อนของการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- มีการระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงผู้ควบคุมของแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ เข้าใจ เพื่อตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงกำหนดแนวทางพิจารณาดำเนินการหรือลงโทษ เมื่อมีการฝ่าฝืนนโยบายและแนวทางดำเนินงานดังกล่าวด้วย นอกจากนี้ ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน และทบทวนการบริหารจัดการองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

- มีการแบ่งแยกหน่วยงานด้านการจัดการลงทุน (investment management) ออกจาก หน่วยงานบริหารจัดการความเสี่ยง (risk management) การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance) และ การตรวจสอบควบคุมภายใน (internal audit) โดยแบ่งแยกสายงานการรายงานเพื่อให้มีความเป็นอิสระต่อกัน

- มีการแบ่งแยกหน่วยงานที่ตัดสินใจลงทุนเพื่อทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจออกจาก การตัดสินใจลงทุนเพื่อลูกค้า อย่างไรก็ตาม ในกรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม ผู้ประกอบธุรกิจอาจใช้ทรัพยากร ร่วมกัน โดยไม่จำเป็นต้องแบ่งแยกหน่วยงานดังกล่าวออกจากกันก็ได้

- มีมาตรการป้องกันการล้วงรู้ข้อมูลภายในระหว่างหน่วยงานและบุคลากรของผู้ประกอบธุรกิจ (chinese wall) และการแบ่งแยกหน่วยงานวิชาชีพออกจากหน่วยงานที่ตัดสินใจลงทุนเพื่อลูกค้า

กรณีที่เป็น FinTech

- จัดให้มีกลไกในการดำเนินธุรกิจที่แสดงให้เห็นได้ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อ 2.1 - 2.3 เช่น กลไกตรวจสอบการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของระบบ และการใช้งานในแต่ละระบบอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการรั่วไหลของข้อมูล มีกลไกในการสอบทานการทำงานของเทคโนโลยี (monitoring and testing) เพื่อให้มั่นใจว่า model การประกอบธุรกิจยังคงได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ รวมถึงมีการทบทวนและปรับปรุงระบบ (review and update plan) เป็นประจำ หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อระบบอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการ check and balance

3. ความพร้อมด้านบุคลากร

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพอย่างเพียงพอ สอดคล้องตามสภาพ ขนาด และความซับซ้อนของการประกอบธุรกิจ โดยจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทันการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดการลงทุน (ผู้จัดการกองทุน (“FM”)) ทั้งนี้ การพิจารณาความเพียงพอของ FM ดังกล่าวไม่นับรวม FM ที่ได้รับความเห็นชอบด้วยสิทธิจากการเป็นผู้บริหาร

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- จัดให้มี FM ที่มีศักยภาพและความพร้อมเพื่อทำหน้าที่จัดการลงทุนในจำนวนที่เชื่อมั่นได้ว่าจะสามารถจัดการลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

กรณีที่เป็น FinTech

- จัดให้มี FM ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีของผู้ประกอบธุรกิจเป็นไปตามหลักวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ โดย FM อาจไม่จำเป็นต้องทำงานเต็มเวลาก็ได้ หากสามารถแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของเทคโนโลยีในการจัดการลงทุนได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

4. การทำความรู้จักกับลูกค้าเพื่อเข้าทำสัญญาบริหารจัดการ PF

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีระบบในการติดต่อชักชวน แนะนำลูกค้า โดยต้องมีการรวบรวมข้อมูล และประเมินความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้า (KYC and suitability test) ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน

และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงระบบงานในการเข้าทำสัญญาบริหารจัดการ PF ตามประกาศว่าด้วยการจัดตั้งกองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนทั่วไปและผู้ลงทุนที่มีโชครายย่อย และการเข้าทำสัญญาบริหารจัดการกองทุนส่วนบุคคล

5. สัญญาบริหารจัดการ PF

ในการเข้าทำสัญญาบริหารจัดการ PF นั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีสัญญาบริหารจัดการ PF อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

5.1 สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจ

5.2 ประเภท อัตรา และวิธีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจัดการ (management fee) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ค่าตอบแทนอื่นใด หรือรายได้ค่าธรรมเนียมในทางอ้อมที่สืบเนื่องจากการประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับ PF เช่น ค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์ (ถ้ามี)

5.3 นโยบายและข้อจำกัดในการลงทุน

5.4 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

5.5 รายละเอียดการเก็บรักษาและส่งมอบทรัพย์สินของลูกค้า

5.6 ข้อมูลที่ควรเปิดเผยให้ลูกค้าทราบ และการกำหนดระยะเวลาที่เปิดเผย

ข้อมูลดังกล่าว

5.6.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของลูกค้า

5.6.2 รายงานเกี่ยวกับการลงทุน หรือการก่อภาระผูกพันตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด

5.6.3 ช่องทางการสื่อสารให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับธุรกรรม/กระทำการใด ๆ ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (ถ้ามี) โดยให้ระบุถ้อยคำอย่างน้อย ดังนี้

“ท่านสามารถติดตามข้อมูลการทำธุรกรรมใด ๆ ที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของบริษัท ได้ที่ (ตัวอย่างเช่น website หรือ รายงานการเปิดเผยข้อมูลที่จัดส่งให้แก่ลูกค้า เป็นต้น)”

5.7 ข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ตกลงกันระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและลูกค้า เช่น เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงสัญญา อายุของสัญญา เป็นต้น

กรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจพิจารณาแล้วพบว่า ได้มีการทำสัญญากรรมกรรมประกันชีวิตควบการลงทุน (unit-linked) ไว้กับลูกค้า โดยมีสาระสำคัญเป็นไปตามข้อ 5.1 - 5.7 แล้ว สามารถใช้สัญญาฯ ดังกล่าว เป็นสัญญาบริหารจัดการ PF ได้ หรือหากยังมีสาระสำคัญไม่ครบถ้วน สามารถทำเป็นเอกสารเพิ่มเติมได้

6. การกำหนดค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการเปิดเผยวิธีการคิดค่าธรรมเนียม ค่าตอบแทนอื่นใด และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เรียกเก็บจากลูกค้าในสัญญาบริหารจัดการ PF ให้ชัดเจน ทั้งนี้ รวมถึงเปิดเผยข้อมูลรายได้ค่าธรรมเนียมในทางอ้อมที่สืบเนื่องจากการประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ PF เช่น ค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการตัดสินใจลงทุน / ใช้บริการ

7. การจัดการลงทุน

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีกลไกหรือกระบวนการในการจัดการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยสามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับรูปแบบ ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจได้

7.1 การบริหารจัดการและตัดสินใจลงทุน : ดำเนินการให้เป็นไปตามกลยุทธ์การลงทุน (investment strategy) วัตถุประสงค์ของการลงทุน วิเคราะห์สินทรัพย์เพื่อการตัดสินใจลงทุน (product due diligence) รวมถึงตัดสินใจลงทุนให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการลงทุนของกองทุน โดยควบคุมดูแลและตรวจสอบการลงทุนให้เป็นไปตามนโยบายและอัตราส่วนการลงทุนที่ตกลงกับลูกค้า รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินงานของกองทุนเพื่อการปรับเปลี่ยนการลงทุนหรือดำเนินการอื่นใดที่เหมาะสม

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- มีกระบวนการในการพิจารณากรอบสินทรัพย์ที่จะลงทุน วิเคราะห์และคัดเลือกสินทรัพย์รายตัวที่จะลงทุน สร้างกลุ่มสินทรัพย์ที่จะลงทุน (portfolio construction) ตัดสินใจลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตาม house view และ/หรือตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า

กรณีที่เป็น FinTech

- มีบุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบหลัก (“designated person”) ซึ่งเข้าใจ ตระกะ ความเสี่ยง และการกำกับดูแล (rationale, risks and rules) ของเทคโนโลยี และมี FM เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาเทคโนโลยี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีของผู้ประกอบการเป็นไปตามหลักวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้ FM อาจทำหน้าที่เป็น designated person ด้วยก็ได้

กรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม

- มีการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์และคัดเลือกกองทุนรวม เช่น นโยบายการลงทุนของกองทุนรวม พอร์ตการลงทุน ความเสี่ยงและผลตอบแทน ผลการดำเนินงานย้อนหลัง และค่าใช้จ่ายของกองทุนรวม เป็นต้น

7.2 การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อลูกค้า : ส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อลูกค้าตาม 6.1 โดยต้องเปิดเผยให้ลูกค้าทราบว่า การส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อลูกค้าจะดำเนินการด้วยตนเอง (กรณีผู้ประกอบการธุรกิจเป็นบริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์) ผ่านบริษัทในเครือที่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านบริษัทอื่น

7.3 การจัดสรรการลงทุนสำหรับลูกค้า : เมื่อได้รับหลักทรัพย์ตาม 7.2 ต้องมีวิธีการจัดสรรตามหลักความยุติธรรม (เช่น first come first serve, pro rata เป็นต้น) และจัดสรรให้เป็นไปตามวิธีการดังกล่าว รวมถึงมีหลักฐานแสดงผลในการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดสรรหลักทรัพย์ หรือการจัดสรรที่ไม่เป็นไปตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้

8. การบริหารและจัดการความเสี่ยง (“risk management”)

ผู้ประกอบการธุรกิจต้องจัดให้มีกลไกหรือกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีนโยบายการบริหารและควบคุมความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ (รวมถึงมาตรวัดความเสี่ยงและกระบวนการรายงานการบริหารความเสี่ยง) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการลงทุนของลูกค้า ลักษณะความเสี่ยง (risk profile) รวมถึงรูปแบบ ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่สำคัญ เช่น (1) ความเสี่ยงด้านตลาด (market risk) (2) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (liquidity risk) (3) ความเสี่ยงของผู้ออกตราสารหรือคู่สัญญา (credit risk) (4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (operational risk) และ (5) ความเสี่ยงอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้ ต้องจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับภาวะตลาดและการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญตามสภาวะการณ์ในขณะนั้น ๆ

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- จัดให้มีเครื่องมือ/วิธีการวัดค่าความเสี่ยงที่สอดคล้องกับสินทรัพย์ที่จะลงทุน มีการทดสอบผลกระทบต่อพอร์ตการลงทุนหากเกิดเหตุการณ์ที่มีนัยสำคัญ (stress test) รวมถึงมีการทบทวนเครื่องมือ/วิธีการให้สอดคล้องกับรูปแบบการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

กรณีที่เป็น FinTech

- มีระบบในการสอบทานการทำงานของเทคโนโลยี เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงของระบบ เช่น ในส่วนของ algorithm อาจทำได้โดยการสุ่มข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง (back-testing) เพื่อนำมาทดสอบว่า การทำงานของ algorithm มีข้อผิดพลาดใด ๆ หรือไม่ โดยผู้ประกอบการจะต้องมีการกำหนดความเสี่ยงที่สามารถรับได้ (risk tolerance) ที่ชัดเจนว่าเมื่อใดจึงจะเข้าข่ายต้องมีการปรับปรุงโมเดล ทั้งนี้ การทดสอบดังกล่าวควรกำหนดสมมติฐานที่ชัดเจน เป็นธรรม และไม่เอนเอียงด้วยการมองข้ามข้อมูลที่อาจจะขัดแย้งกับผลการทดสอบ

ทั้งช่วงเวลาที่เกิดทดสอบ และเกณฑ์การคัดเลือกตัวแปรที่จะนำมาทดสอบ เพื่อไม่ให้เกิดผลลัพธ์
ในเชิงที่คาดว่าจะจะเป็นผลลัพธ์ที่ดีเท่านั้น เป็นต้น

กรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม

- มีการทบทวนผลการดำเนินงานและความเสี่ยงของกองทุนรวม เพื่อประกอบ

การพิจารณาปรับพอร์ตการลงทุน

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่แทนแนวทางเกี่ยวกับ
การบริหารความเสี่ยงของสมาคมบริษัทจัดการลงทุนกำหนดได้

9. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกลไกในการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์
เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลและการเอาข้อมูลไปใช้ประโยชน์โดยเป็นการเอาเปรียบลูกค้า โดยควรมี

9.1 การจัดการลงทุนที่เป็นอิสระจากหน่วยงานอื่นที่มีโอกาสใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายใน

9.2 การบริหารจัดการและจำกัดขอบเขตการใช้ข้อมูลภายในเฉพาะเท่าที่จำเป็น

ต่อการปฏิบัติงาน (need to know basis) และ

9.3 การเก็บรักษาข้อมูลภายในที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่มี
ส่วนเกี่ยวข้อง รู้หรือเข้าถึงข้อมูลในความรับผิดชอบของกันและกันได้ ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับรูปแบบ
ขนาด และความซับซ้อนของธุรกิจ และจัดให้มีการควบคุมดูแล ติดตาม ตรวจสอบให้มีการปฏิบัติ
ตามนโยบาย มาตรการ และระบบงานดังกล่าว รวมถึงทบทวนความเหมาะสมของเรื่องดังกล่าวเป็นประจำด้วย

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจมีการทำธุรกรรมที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์
ให้เปิดเผยให้ลูกค้าทราบตามช่องทางที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า (ระบุในสัญญา) เช่น website หรือ รายงาน
ที่จัดส่งให้แก่ลูกค้า เป็นต้น

9.4 การกำกับดูแลและตรวจสอบการซื้อขายของพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับ
ข้อมูลภายในซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม (staff dealing)

ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจ
โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจ
สัญญาซื้อขายล่วงหน้า ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วย
ข้อกำหนดในรายละเอียดเกี่ยวกับการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และแนวทางปฏิบัติ
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

10. การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกลไกหรือกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
เพื่อควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยไม่จำกัดรูปแบบ
หรือวิธีการ ซึ่งต้องสอดคล้องกับสภาพ ขนาด และความซับซ้อนของการประกอบธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ อาจไม่จำเป็นต้องจัดตั้งเป็นหน่วยงานเฉพาะเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบธุรกิจ

11. การตรวจสอบและควบคุมภายใน (internal control)

11.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน (check and balance) เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- กำหนดบุคลากรมากกว่า 1 คน ในการปฏิบัติงานหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง โดยให้แต่ละคนแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเหมาะสม ชัดเจน และตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน

11.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกลไกในการตรวจสอบและควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance) ที่ชัดเจน เพื่อควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน มีการทบทวนความเหมาะสมของกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุล มีการประเมินระบบงานการให้บริการ และจัดการลงทุนทั้งหมด เพื่อระบุความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นและวางระบบควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจมีโอกาสดังกล่าวและสามารถตรวจจับสิ่งบ่งชี้ความผิดปกติ (detect) ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที

แนวทาง

กรณีที่เป็น traditional

- การมี three lines of defense ได้แก่

ขั้นแรก คือ การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงานประจำวัน

(business unit)

ขั้นที่สอง คือ การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และการบริหารความเสี่ยง

ในลักษณะ oversight function ว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ (compliance และ risk management) และ

ขั้นที่สาม คือ การตรวจสอบควบคุมภายใน เพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ (internal audit)

โดยทุกระดับชั้นควรเห็นร่วมกัน ในการกำหนดความเสี่ยงที่สำคัญ เพื่อที่จะมีเป้าหมายในการทำงานเดียวกัน

กรณีที่เป็น FinTech

- จัดให้มีกลไกในการสอบทานการทำงานของเทคโนโลยี (monitoring and testing) เพื่อให้มั่นใจว่า model การประกอบธุรกิจยังคงได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ รวมถึงมีการทบทวนและปรับปรุงระบบ (review and update plan) เป็นประจำ หรือเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อระบบอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

11.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับภายในของผู้ประกอบธุรกิจต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงโดยตรง เพื่อให้สามารถติดตามหรือแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ และประเมินได้ว่ามาตรการ/ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์

12. การคำนวณมูลค่ายุติธรรม

ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการคำนวณมูลค่าทรัพย์สินโดยใช้ราคายุติธรรมตามหลักวิชาการอันเป็นที่ยอมรับหรือตามมาตรฐานที่สมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์กำหนด

13. การวัดผลการดำเนินงาน

เพื่อให้ลูกค้าสามารถประเมินความสามารถในการจัดการลงทุนของบริษัท ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (“benchmark”) ที่สอดคล้องกับนโยบายการลงทุน และเป็นดัชนีผลตอบแทนรวม (total returns index : “TRI”) เท่านั้น

อย่างไรก็ดี ในกรณีที่ PF มีนโยบายการลงทุนที่ไม่สามารถระบุ benchmark เป็น TRI ได้ และเปิดเผยอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำ (“hurdle rate”) เพื่อการนำเสนอผลการดำเนินงาน ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องอธิบายได้ถึงความเหมาะสมของ hurdle rate ดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจสามารถพิจารณาแนวทางการคำนวณ การวัดและนำเสนอผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้จากแนวทางที่สมาคมบริษัทจัดการลงทุนกำหนดได้

กรณีสินทรัพย์เป็นกองทุนรวม

ผู้ประกอบธุรกิจสามารถใช้ benchmark ของกองทุนรวมที่ลงทุนได้

14. การดูแลรักษาทรัพย์สินลูกค้า

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีผู้รับฝากทรัพย์สินที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานเป็นผู้ดูแลรักษาทรัพย์สินของ PF และผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการ ดังนี้

14.1 จัดให้มีข้อตกลงให้ดำเนินงาน (instruction) และการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสอบและดูแลทรัพย์สิน การจัดทำบัญชีทรัพย์สินเพื่อแสดงรายการและจำนวนทรัพย์สิน เป็นต้น

14.2 จัดให้มีการตรวจสอบผู้รับการแต่งตั้ง (รวมทั้งผู้รับมอบหมาย (sub-custodian))

ว่าได้ปฏิบัติตามข้อตกลง และตรวจสอบการเก็บรักษาทรัพย์สินและการดำเนินงานของผู้รับฝากทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ (ongoing basis) ตามระยะเวลาที่ตกลงกัน

อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจสามารถรับฝากทรัพย์สินของ PF ที่ตนเองบริหารจัดการได้ (“self-custody”) โดยไม่จำกัดประเภทและขนาดของมูลค่าทรัพย์สินของลูกค้า (asset size) แต่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินในส่วนที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และมีระบบงานในการเก็บรักษาทรัพย์สินสอดคล้องกับทรัพย์สินที่ประกอบธุรกิจ PF บริหารจัดการด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจที่ประสงค์จะทำ self - custody ต้องได้รับความเห็นชอบเป็นผู้รับฝากทรัพย์สินจากสำนักงาน ยกเว้นผู้ประกอบธุรกิจที่มีการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้าซึ่งต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการดูแลรักษาทรัพย์สินของลูกค้า (เช่น บริษัทนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น) ไม่ต้องยื่นคำขอรับความเห็นชอบเป็นผู้รับฝากทรัพย์สิน แต่ต้องแจ้งเริ่มการดำเนินการเป็น self - custody ต่อสำนักงานภายใน 7 วันนับแต่วันที่เริ่มดำเนินการ

15. การลงทุนเพื่อทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจ (proprietary trading)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบาย/หลักเกณฑ์การลงทุนที่ชัดเจนและมีการทบทวนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยต้องมีกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมการลงทุน การป้องกันการล่วงรู้ข้อมูลอันมีพึงเปิดเผยระหว่างหน่วยงานและบุคลากรของผู้ประกอบธุรกิจ และการป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้มีการลงทุนนั้นส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินของผู้ประกอบธุรกิจ และต่อสภาพการซื้อขายที่เป็นปกติของตลาด ตลอดจนมิให้เป็นการลงทุนที่ไม่เหมาะสมในฐานะผู้มีวิชาชีพหรือที่เป็นการขัดแย้งทางผลประโยชน์กับลูกค้า ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยข้อกำหนดในรายละเอียดเกี่ยวกับการลงทุนเพื่อเป็นทรัพย์สินของผู้ประกอบธุรกิจ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

16. การมอบหมายงานให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการ (outsource)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีนโยบาย มาตรการ และวิธีปฏิบัติในการ outsource ที่ชัดเจน โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับดำเนินการในงานที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ

17. การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีนโยบายในการกำกับดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบการสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

18. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

ผู้ประกอบการต้องจัดให้มีแผนงานรองรับหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งแผนงานดังกล่าวควรครอบคลุมวิธีปฏิบัติงานที่สำคัญที่ทำให้แน่ใจว่าจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า หรือจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า หากไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบได้ ต้องมีวิธีสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับลูกค้า ทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุอย่างเหมาะสม รวมถึงทดสอบแผนงานว่าสามารถปฏิบัติตามแผนได้จริง สามารถควบคุมผลกระทบและความเสียหายได้ และกู้คืนระบบปฏิบัติการสำคัญได้ภายในเวลาที่กำหนด รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนงานให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาพการณ์

ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยมาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบการสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดในการจัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบธุรกิจ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว

19. การรายงานต่อสำนักงาน

ผู้ประกอบการจัดส่งรายงานต่อสำนักงาน ดังนี้

21.1 บัญชีแสดงฐานะทางการเงินของ PF แต่ละราย โดยเก็บรักษาเอกสารไว้ที่บริษัท

21.2 รายงานสถานะและการลงทุนของทุก PF (ข้อมูลรายเดือน) โดยจัดส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ภายในวันที่ 20 ของเดือนถัดไป

20. การจัดการซื้อร้องเรียน

20.1 ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีช่องทาง การร้องเรียนและสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางดังกล่าว

20.2 ผู้ประกอบธุรกิจต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่มีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่ เกี่ยวกับการรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน

20.3 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีกระบวนการติดตามและตรวจสอบการดำเนินการ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการพิจารณาแก้ไข ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและเป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ข้างต้น

20.4 ผู้ประกอบธุรกิจต้องมีการรายงานผลการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้ลูกค้า คณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจและสำนักงานทราบด้วย

20.5 สำหรับเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บ ไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปีนับแต่วันที่มีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ว่าด้วยหลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนของลูกค้า

21. การไปใช้สิทธิออกเสียง (Proxy Voting)

ในกรณีที่ลูกค้าได้มอบหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุม ผู้ถือหลักทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีแนวทางการใช้สิทธิออกเสียงที่มีความชัดเจนและ รักษาผลประโยชน์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า โดยให้ใช้สิทธิออกเสียงในเรื่องที่อาจส่งผลกระทบต่อ ผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลประโยชน์ลูกค้า และเปิดเผยแนวทางใช้สิทธิออกเสียง การดำเนินการ ใช้สิทธิดังกล่าว รวมถึงรายงานการใช้สิทธิออกเสียงให้ลูกค้าทราบ อนึ่ง ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ มอบหมายให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้สิทธิออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหลักทรัพย์ ผู้ประกอบธุรกิจ จะเสนอความเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิออกเสียงให้ลูกค้าทราบก็ได้

22. การจัดเก็บเอกสาร/การจัดการข้อมูล (record keeping)

ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หรือ หลักฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับ การประกอบธุรกิจที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลดังกล่าว ทั้งที่เป็นข้อมูลเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอแก่การป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องได้ล่วงรู้หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล สามารถป้องกันการแก้ไข การสูญหาย หรือการถูก

ทำลายอย่างไม่เหมาะสม และง่ายต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้ โดยมีการกำหนดประเภทข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และระยะเวลาขั้นต่ำในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ ดังนี้

ประเภทข้อมูล เอกสารหลักฐาน	ระยะเวลาขั้นต่ำในการจัดเก็บข้อมูล
<p>1. เอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาคำขอเปิดบัญชี และการทำสัญญากับลูกค้า การตรวจสอบตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า ผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง และผู้มีอำนาจควบคุมของลูกค้า ตลอดจนข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า วัตถุประสงค์การลงทุน ระดับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุน การประมวลผลข้อมูลของลูกค้า (suitability) รวมทั้งเอกสารเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือทบทวนข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ข้อมูลของลูกค้า เป็นต้น</p>	<p>จัดเก็บในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงานเรียกดูหรือตรวจสอบได้ในทันที และต้องจัดเก็บเอกสารดังกล่าวต่อไปอีก 5 ปีนับแต่วันปิดบัญชี</p>
<p>2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมของลูกค้า/กองทุน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 การดูแลรักษาทรัพย์สินของกองทุน 2.2 การวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนเพื่อกองทุน รวมทั้งเหตุผลในการลงทุน 2.3 การส่งคำสั่งซื้อขายและเอกสารยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่น หรือการเข้าทำสัญญาซื้อขายล่วงหน้า รวมถึงลายมือชื่อผู้มีอำนาจในการแก้ไขปรับปรุงในกรณีที่มีการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลดังกล่าว 2.4 การบันทึกบัญชีเกี่ยวกับทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ และค่าใช้จ่ายของแต่ละกองทุน รวมทั้งการกระทบยอดกับผู้รับฝากทรัพย์สิน 2.5 การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน 2.6 การขอความเห็นชอบจากลูกค้ากรณีที่เป็นการจัดการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของกองทุน 2.7 การคำนวณผลการดำเนินงานของกองทุน 2.8 การใช้สิทธิออกเสียง (proxy voting) 2.9 สัญญาระหว่างบริษัทจัดการกับลูกค้าและ/หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง 2.10 การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน 	<p>จัดเก็บ 5 ปีนับแต่วันที่ทำรายการหรือทำธุรกรรม ระยะเวลา 2 ปีแรกต้องกระทำในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงานเรียกดูหรือตรวจสอบได้ในทันที</p>

ทั้งนี้ ในกรณีที่การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล เอกสารหรือหลักฐานในประกาศใดไว้เป็นการเฉพาะ ผู้ประกอบธุรกิจต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวด้วย

23. การรับและส่งมอบทรัพย์สินของกองทุน

ผู้ประกอบการต้องมีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและส่งมอบทรัพย์สินของกองทุนที่ชัดเจนในกรณีต่าง ๆ ตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า เช่น การสิ้นสุดสัญญาตามเวลาของสัญญา การยกเลิกสัญญา เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้า ผู้รับฝากทรัพย์สิน หรือบริษัทจัดการ ได้รับทรัพย์สินในระยะเวลาตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า และการบริหารจัดการมีความต่อเนื่อง