

ประกาศแนวปฏิบัติ

ที่ นป. ๓/๒๕๖๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. ๓๕/๒๕๕๖ เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ (“ประกาศที่ ทธ. ๓๕/๒๕๕๖”) และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. ๓๕/๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ (“ประกาศที่ สธ. ๓๕/๒๕๕๗”) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีโครงสร้างการบริหารจัดการ นโยบาย มาตรการ และระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า โดยต้องดำเนินการควบคุมดูแล ติดตาม และตรวจสอบให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย มาตรการ และระบบงานดังกล่าว ตลอดจนมีการทบทวนความเหมาะสมของเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ นั้น

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นของผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานโดยอาศัยอำนาจตามข้อ ๕(๓) ประกอบกับข้อ ๑๒ (๑) (๒) (๓) (๓/๑) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) (๑๑) และ (๑๒) ข้อ ๒๕/๔ ข้อ ๒๖ ข้อ ๒๗ ข้อ ๒๘ ข้อ ๒๙ ข้อ ๓๐ ข้อ ๓๑ ข้อ ๓๒ ข้อ ๓๓ ข้อ ๓๔ ข้อ ๓๕ ข้อ ๓๕/๑ ข้อ ๓๖ ข้อ ๓๗ ข้อ ๓๘ ข้อ ๔๐ ข้อ ๔๑ ข้อ ๔๒ ข้อ ๔๓ ข้อ ๔๔ ข้อ ๕๕ ข้อ ๕๖ ข้อ ๕๗ และข้อ ๖๑ แห่งประกาศที่ ทธ. ๓๕/๒๕๕๖ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ตามเอกสารฉบับนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. ๒/๒๕๖๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ข้อ ๒ แนวปฏิบัติตามประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีโครงสร้างการบริหารจัดการ นโยบาย มาตรการ และระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า มีเพื่อให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ตามแนวปฏิบัตินี้จนครบถ้วน สำนักงานจะพิจารณาว่าผู้ประกอบธุรกิจ

ได้ปฏิบัติตามประกาศที่ ทธ. ๓๕/๒๕๕๖ และประกาศที่ สธ. ๓๕/๒๕๕๗ ในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว
 ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการกิจการดำเนินการแตกต่างจากแนวปฏิบัตินี้ ผู้ประกอบการก็มีภาระที่จะต้องพิสูจน์
 ให้เห็นได้ว่า การดำเนินการนั้นยังคงอยู่ภายใต้หลักการและข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓ แนวปฏิบัติตามข้อ ๒ มีรายละเอียดตามที่กำหนดในภาคผนวกที่แนบท้ายประกาศ
 แนวปฏิบัตินี้ ทั้งนี้ รายละเอียดดังกล่าวได้แก่เรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง
- (๒) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation)
- (๓) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย (Communication and Training Program)
- (๔) กระบวนการขาย (Sales Process)
- (๕) การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)
- (๖) การจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling)
- (๗) การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection)
- (๘) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางพรอนงค์ บุชราตระกูล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์