

ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ กข. 23/2546

เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขายหรือรับซื้อคืน

หน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ประกันชีวิต

และการตั้งตัวแทนสนับสนุน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 14 มาตรา 100 วรรคสอง และมาตรา 117 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป

ข้อ 2 ในประกาศนี้

“หน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์” หมายความว่า หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่ขายควบคู่ไปกับการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตในรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน

“กองทุนรวม” หมายความว่า กองทุนปิดและกองทุนเปิด

“กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน” (Unit-linked Life Insurance) หมายความว่า กรมธรรม์ที่บริษัทประกันชีวิตออกให้ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตได้มีการทำสัญญาประกันชีวิตและสัญญาการลงทุนในหน่วยลงทุน โดยมีข้อตกลงว่าผู้เอาประกันภัยจะชำระเงินค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิตสำหรับการให้ความคุ้มครองต่อการมรณะหรือการจ่ายเงินเมื่อมีการทรงชีพ และผู้เอาประกันภัยจะชำระเงินค่าหน่วยลงทุนเพื่อการลงทุนในกองทุนรวมโดยผ่านบริษัทประกันชีวิตในฐานะตัวแทนสนับสนุน

“บริษัทประกันชีวิต” หมายความว่า บริษัทประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“บริษัทจัดการ” หมายความว่า บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนรวม

“ตัวแทนสนับสนุน” หมายความว่า บุคคลซึ่งบริษัทจัดการตั้งให้เป็นตัวแทนในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์

“ขาย” ให้หมายความรวมถึง การเสนอขายด้วย

“ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิต” หมายความว่า ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

“ตัวแทนสนับสนุนช่วง” หมายความว่า บุคคลซึ่งตัวแทนสนับสนุนตั้งให้เป็นตัวแทนช่วงในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์

“ผู้ลงทุน” หมายความว่า ผู้สนใจจะลงทุนในหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ หรือผู้ถือหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ แล้วแต่กรณี

“คำแนะนำเฉพาะเจาะจง” หมายความว่า คำแนะนำที่ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการลงทุน ฐานะทางการเงิน หรือความต้องการของบุคคลนั้น

“การบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การบริการธุรกรรมที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน เช่น เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (automatic teller machine) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (telebanking) อินเทอร์เน็ต หรือสื่ออื่นใดที่มีลักษณะเดียวกันตามที่สำนักงานประกาศกำหนด

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ข้อ 3 การขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ และการขออนุญาตและการอนุญาตให้ตั้งบุคคลใดเป็นตัวแทนสนับสนุนหรือจัดให้มีตัวแทนสนับสนุนช่วง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ 4 ในกรณีที่บริษัทจัดการทำการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ด้วยตนเอง นอกจากบริษัทจัดการต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการจัดตั้งและจัดการกองทุนรวมแล้ว บริษัทจัดการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ด้วย

ในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ตามวรรคหนึ่ง บริษัทจัดการต้องให้พนักงานที่ได้รับความเห็นชอบหรือขึ้นทะเบียนจากกรมการประกันภัยให้เป็นผู้ขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน เป็นผู้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทจัดการต้องกำกับดูแลให้พนักงานดังกล่าวปฏิบัติตามหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ด้วย

ข้อ 5 ในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ บริษัทจัดการอาจตั้งตัวแทนสนับสนุนโดยได้รับอนุญาตจากสำนักงานก็ได้ ทั้งนี้ บุคคลที่บริษัทจัดการจะขออนุญาตจากสำนักงานเพื่อตั้งให้เป็นตัวแทนสนับสนุน ต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เป็นบริษัทประกันชีวิตที่ได้รับความเห็นชอบหรือขึ้นทะเบียนจากกรมการประกันภัยให้เป็นผู้ออกและเสนอขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน

(2) ไม่อยู่ระหว่างถูกสำนักงานสั่งพักการอนุญาตให้บริษัทจัดการตั้งให้เป็นตัวแทนสนับสนุน

(3) ไม่เคยถูกสำนักงานสั่งเพิกถอนการอนุญาตให้บริษัทจัดการตั้งให้เป็นตัวแทนสนับสนุนในช่วงระยะเวลาสามปีย้อนหลัง

ข้อ 6 ตัวแทนสนับสนุนอาจตั้งตัวแทนสนับสนุนช่วงในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ได้ ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- (1) บริษัทจัดการได้รับอนุญาตจากสำนักงานให้ตัวแทนสนับสนุนของตนตั้งตัวแทนสนับสนุนช่วงได้
- (2) บริษัทจัดการตาม (1) ให้ความยินยอมในการตั้งตัวแทนสนับสนุนช่วง
- (3) บุคคลที่ตัวแทนสนับสนุนตั้งให้เป็นตัวแทนสนับสนุนช่วงจะต้องเป็นตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตที่ได้รับความเห็นชอบหรือขึ้นทะเบียนจากกรมการประกันภัยให้เป็นผู้ขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน และไม่อยู่ระหว่างถูกสั่งพักหรือเพิกถอนตามที่กำหนดไว้ใน (2) และ (3) ของข้อ 5 โดยอนุโลม

ข้อ 7 ในการตั้งตัวแทนสนับสนุนตามข้อ 5 บริษัทจัดการต้องทำสัญญาตั้งตัวแทนสนับสนุนเป็นหนังสือ โดยกำหนดสิทธิและหน้าที่ของบริษัทจัดการและตัวแทนสนับสนุนที่ไม่ขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ และต้องมีข้อสัญญาที่กำหนดให้ตัวแทนสนับสนุนต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในประกาศนี้

การจัดให้มีตัวแทนสนับสนุนช่วงตามข้อ 6 บริษัทจัดการต้องดำเนินการให้ตัวแทนสนับสนุนปฏิบัติตามเงื่อนไขไปตามวรรคหนึ่ง โดยอนุโลม

บริษัทจัดการต้องกำกับดูแลให้ตัวแทนสนับสนุนและตัวแทนสนับสนุนช่วงปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้

#### หมวด 1

#### การขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์

ข้อ 8 ในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ ตัวแทนสนับสนุนต้องให้พนักงานที่ได้รับความเห็นชอบหรือขึ้นทะเบียนจากกรมการประกันภัยให้เป็นผู้ขายกรรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนหรือตัวแทนสนับสนุนช่วง เป็นผู้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ดังกล่าว

ข้อ 9 ในการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมธรรม์ ให้บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง เปิดเผยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้ให้ผู้ลงทุนทราบ เว้นแต่ผู้ลงทุนแสดงเจตนาว่าต้องการจบการสนทนา

- (1) ชื่อผู้ติดต่อ และชื่อของบริษัทจัดการหรือตัวแทนสนับสนุน (แล้วแต่กรณี) ที่ตนสังกัด พร้อมทั้งแสดงบัตรประจำตัวที่กรมการประกันภัยเป็นผู้ออก

(2) วัตถุประสงค์ในการติดต่อ

(3) สิทธิของผู้ลงทุนที่จะแสดงเจตนาว่าไม่ต้องการรับการติดต่อ

(4) สิทธิของผู้ลงทุนที่จะยกเลิกการซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมภายในระยะเวลาและตามวิธีการที่กำหนดตามข้อ 16

ข้อ 10 ห้ามมิให้บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง เร่งรัดให้ผู้ลงทุนตัดสินใจซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรม และหากผู้ลงทุนได้แสดงเจตนาว่าไม่ต้องการซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมหรือต้องการจบการสนทนา ให้หยุดการขายหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมทันที

ข้อ 11 ให้บริษัทจัดการ และตัวแทนสนับสนุน จัดให้มีบัญชีรายชื่อของผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการรับการติดต่อจากตน

ห้ามมิให้บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง ติดต่อกับผู้ลงทุนนั้นเพื่อขายหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมอีกเป็นเวลาสองปีนับแต่วันที่ผู้ลงทุนปฏิเสธที่จะรับการติดต่อ เว้นแต่ผู้ลงทุนดังกล่าวได้ติดต่อเพื่อซื้อหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมเอง

ข้อ 12 บริษัทจัดการและตัวแทนสนับสนุนต้องจัดให้มีคู่มือผู้ลงทุนหรือเอกสารอื่นใดที่ใช้ในการขายหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรม และให้พนักงานของบุคคลดังกล่าวและตัวแทนสนับสนุนช่วงที่ทำหน้าที่ขายหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรม แจกจ่ายคู่มือผู้ลงทุนหรือเอกสารอื่นใดดังกล่าว ทั้งนี้ คู่มือผู้ลงทุนหรือเอกสารอื่นใดที่ใช้ในการขายหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมต้องมีรายการข้อมูลตามที่สำนักงานประกาศกำหนด

ข้อ 13 ในการให้คำแนะนำเพื่อขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรม บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานในการให้คำแนะนำดังต่อไปนี้

(1) ให้คำแนะนำด้วยความสุจริต เป็นธรรม รวมทั้งใช้ความระมัดระวังเอาใจใส่ในการให้คำแนะนำ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

(2) ให้คำแนะนำตามหลักวิชาอันเป็นที่ยอมรับ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกองทุนรวม และมีเอกสารหลักฐานที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้

(3) ให้คำแนะนำโดยอธิบายให้ผู้ลงทุนทราบถึงลักษณะและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมที่ให้คำแนะนำนั้น

(4) เปิดเผยให้ผู้ลงทุนทราบถึงข้อเท็จจริงที่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ลงทุนหรือต่อการตัดสินใจลงทุน

(5) เปิดเผยให้ผู้ลงทุนทราบถึงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เช่น ค่าธรรมเนียมหรือผลตอบแทนที่ตัวแทนสนับสนุนหรือตัวแทนสนับสนุนช่วง อาจได้รับจากการซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรรมกรรมนั้น

(6) ไม่ให้คำแนะนำซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เช่น การรับประกันผลตอบแทนในกองทุนรวมที่มีได้มีลักษณะการประกันไว้เช่นนั้น เป็นต้น หรือให้คำแนะนำโดยมีเจตนาหลอกลวงผู้อื่น

(7) ไม่ให้คำแนะนำในลักษณะที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ลงทุนซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมบ่อยครั้งหรือเกินสมควร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้รับค่าธรรมเนียมหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใดจากการให้บริการซื้อหรือขายคืนหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมดังกล่าว

(8) ไม่นำข้อมูลของผู้ลงทุนไปเปิดเผยแก่บุคคลอื่น

ข้อ 14 ในการขายหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม ให้บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง เปิดเผยคำเตือนให้ผู้ลงทุนทราบ ดังต่อไปนี้

(1) คำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยงของหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมว่า “การลงทุนในหน่วยลงทุนตามรูปแบบของกรมธรรม์ประกันชีวิตควบคุมการลงทุนมีความเสี่ยง ผู้เอาประกันภัยอาจได้รับเงินลงทุนคืนมากกว่าหรือน้อยกว่าเงินที่ได้ลงทุนไป”

(2) คำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยงของการลงทุนในหน่วยลงทุน

(3) คำเตือนเกี่ยวกับความเสี่ยงในการลงทุนของกองทุนรวม

(4) คำเตือนเกี่ยวกับสถานะของกองทุนรวมว่ากองทุนรวมเป็นนิติบุคคลแยกต่างหากจากบริษัทประกันชีวิตและบริษัทจัดการ และผลการดำเนินงานของกองทุนรวมซึ่งออกหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมแยกต่างหากจากฐานะทางการเงินหรือผลการดำเนินงานของบริษัทประกันชีวิตและบริษัทจัดการ

(5) คำเตือนในกรณีการให้คำแนะนำเฉพาะเจาะจงว่า ในกรณีที่ผู้ลงทุนปฏิเสธการให้ข้อมูลส่วนตัว หรือให้ข้อมูลส่วนตัวที่ไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่ครบถ้วน ผู้ลงทุนอาจได้รับคำแนะนำที่ไม่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ฐานะทางการเงิน หรือความต้องการของผู้ลงทุน เนื่องจากคำแนะนำที่ให้นั้นได้พิจารณาจากข้อมูลเพียงเท่าที่ผู้ลงทุนเปิดเผยให้ทราบ

ข้อ 15 ในการเสนอขายหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง ต้องให้คำแนะนำเฉพาะเจาะจงแก่ผู้ลงทุน และให้ปฏิบัติดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ทำความรู้จักกับผู้ลงทุน (know your customer) โดยจะต้องทราบถึงวัตถุประสงค์ ฐานะทางการเงิน หรือความต้องการของผู้ลงทุน และจัดให้มีบันทึกข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทุน (customer's profile) แต่ละรายที่เปิดเผยเพื่อซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมกับบริษัทจัดการ และปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่สมาคมกำหนดโดยได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน

(2) ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้ลงทุน (suitability) โดยประเมินจากปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ลงทุน เช่น วัตถุประสงค์ในการลงทุน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและการลงทุน ประสบการณ์ในการลงทุน ฐานะทางการเงิน ภาระทางการเงิน ความต้องการและข้อจำกัดในการลงทุน

ในกรณีที่ผู้ลงทุนประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการลงทุนในหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมเป็น  
อย่างอื่นนอกเหนือจากที่ได้ตกลงกันไว้ บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วงต้อง  
ดำเนินการปรับปรุงบันทึกข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทุน (customer's profile) ตาม (1) ให้เป็นปัจจุบัน และ  
ให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ผู้ลงทุนตาม (2) ด้วย

ข้อ 16 ในการซื้อหน่วยลงทุนตามค่าธรรมเนียมประกันชีวิตควบการลงทุนเป็นครั้งแรกสำหรับ  
ค่าธรรมเนียมประกันชีวิตควบการลงทุนแต่ละกรมธรรม์ บริษัทจัดการต้องให้สิทธิแก่ผู้ลงทุนที่จะยกเลิก  
การซื้อหน่วยลงทุนดังกล่าวภายในเวลาสองวันทำการนับแต่วันที่จองซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม  
โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการซื้อหน่วยลงทุนหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ

ข้อ 17 ห้ามมิให้ตัวแทนสนับสนุน และตัวแทนสนับสนุนช่วง เรียกเก็บหรือรับค่าธรรมเนียม  
หรือค่าตอบแทนที่เกี่ยวกับหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมจากผู้ลงทุนนอกเหนือจากที่ผู้ลงทุนมีหน้าที่ต้องชำระ  
ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุนหรือตามที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง  
การเรียกเก็บค่าบริการอื่นใดที่ตัวแทนสนับสนุนอาจเรียกได้เนื่องจากการประกอบธุรกิจประกันชีวิตตาม  
กฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต

ข้อ 18 ให้ตัวแทนสนับสนุนและตัวแทนสนับสนุนช่วงขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน  
ควบคุมค่าธรรมเนียมตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือชี้ชวนและในกรมธรรม์ประกันชีวิตควบ  
การลงทุน และในการขายหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม ให้ตัวแทนสนับสนุนและตัวแทนสนับสนุนช่วง  
จัดส่งหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ พร้อมใบจองซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมหรือใบคำสั่งซื้อ  
หน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม ให้แก่ผู้ลงทุน

ข้อ 19 บริษัทจัดการต้องกำหนดให้ตัวแทนสนับสนุนหรือตัวแทนสนับสนุนช่วงนำส่ง  
เงินคำสั่งซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมของผู้ลงทุนให้บริษัทจัดการ โดยให้เป็นไปตามระยะเวลา ดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่หน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมอยู่ระหว่างการขายต่อประชาชนเป็นครั้งแรก  
ให้นำส่งเงินคำสั่งซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมภายในสามวันทำการนับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาจองซื้อ

(2) ในกรณีอื่นใดนอกจากกรณีตาม (1)ให้นำส่งเงินคำสั่งซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม  
ภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ระบุในใบคำสั่งซื้อหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม

ข้อ 20 ในการชำระเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียม ให้ตัวแทนสนับสนุนหรือ  
ตัวแทนสนับสนุนช่วงชำระเงินดังกล่าวให้แก่ผู้ลงทุนภายในห้าวันทำการนับแต่วันรับซื้อคืนหน่วยลงทุน  
ควบคุมค่าธรรมเนียม เว้นแต่กรณีที่มีการเลื่อนกำหนดการชำระเงินค่าขายคืนหน่วยลงทุนควบคุมค่าธรรมเนียมตาม  
ข้อ 28 แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กน. 46/2541 เรื่อง  
หลักเกณฑ์

เงื่อนไข และวิธีการจัดตั้งและจัดการกองทุนรวม ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2541

ข้อ 21 ในกรณีตัวแทนสนับสนุนได้จัดให้มีบริการการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ควบคุมค่าธรรมเนียมผ่านการบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ตัวแทนสนับสนุนดังกล่าวปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนผ่านการบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอนุโลม

ข้อ 22 ตัวแทนสนับสนุนและตัวแทนสนับสนุนช่วงต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้ด้วย

(1) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีความระมัดระวังเอาใจใส่ในการทำงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

(2) ปฏิบัติตามและให้ความร่วมมือกับสำนักงานเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดตั้งและจัดการกองทุนรวม

ข้อ 23 ให้ตัวแทนสนับสนุนจัดทำคู่มือเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ควบคุมค่าธรรมเนียมสำหรับพนักงานหรือตัวแทนสนับสนุนช่วงที่ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ควบคุมธรรมเนียม

## หมวด 2

การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกำกับดูแลการตั้ง  
ตัวแทนสนับสนุนหรือจัดให้มีตัวแทนสนับสนุนช่วง

ข้อ 24 ให้ตัวแทนสนับสนุนดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้ลงทุนดังต่อไปนี้

(1) รับข้อร้องเรียนของผู้ลงทุนในส่วนที่เกี่ยวกับการทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ควบคุมค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการกระทำของตัวแทนสนับสนุน พนักงานของตัวแทนสนับสนุน หรือตัวแทนสนับสนุนช่วง และหากเป็นการร้องเรียนด้วยวาจา ให้บันทึกการร้องเรียนดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร และให้ผู้ลงทุนลงนามเพื่อรับรองความถูกต้องไว้ก่อนที่ตัวแทนสนับสนุนดังกล่าวจะดำเนินการแก้ไขปัญหา

(2) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเร็ว

(3) แจ้งข้อร้องเรียนให้บริษัทจัดการทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(4) เมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ให้ตัวแทนสนับสนุนดังกล่าวดำเนินการดังต่อไปนี้

(ก) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ลงทุนทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีข้อยุติ

(ข) แจ้งผลการดำเนินการที่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของผู้ลงทุนเพื่อให้บริษัทจัดการทราบ หรือแจ้งผลการดำเนินการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของผู้ลงทุนเพื่อให้บริษัทจัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป ทั้งนี้ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีข้อยุตินั้น

(5) สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขและที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียน และแจ้งให้กรรมการประกันภัยทราบเป็นรายไตรมาสภายในสิบห้าวันนับแต่วันสิ้นไตรมาสนั้น

(6) จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและการดำเนินการดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันที่มิชข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 25 ในกรณีที่บริษัทจัดการ ตัวแทนสนับสนุน หรือตัวแทนสนับสนุนช่วง ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามประกาศนี้ ให้สำนักงานมีอำนาจดำเนินการต่อบริษัทจัดการดังต่อไปนี้

- (1) สั่งให้มาชี้แจง ส่งเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (2) สั่งให้กระทำหรืองดเว้นการกระทำ
- (3) ภาคทัณฑ์
- (4) สั่งพักการอนุญาตตั้งตัวแทนสนับสนุนหรือตัวแทนสนับสนุนช่วงเป็นระยะเวลาที่กำหนด
- (5) สั่งเพิกถอนการอนุญาตตั้งตัวแทนสนับสนุนหรือตัวแทนสนับสนุนช่วง

ในกรณีที่บริษัทจัดการไม่ดำเนินการตามคำสั่งของสำนักงานตาม (1) หรือ (2) สำนักงานอาจสั่งพักหรือเพิกถอนตาม (4) หรือ (5) ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2546

ร้อยเอก

(สุชาติ เชาว์วิศิษฐ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์