

10 กรกฎาคม 2558

เรียน ผู้จัดการ

บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการ
กองทุนรวมทุกแห่ง
บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้า
ซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์และหน่วยลงทุน

นายกสมาคมบริษัทจัดการลงทุน
นายกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ประธานสมาคมธนาคารไทย
เลขาธิการสมาคมธนาคารนานาชาติ

ที่ ก.ล.ต.กร. (ว) 18 /2558 เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตการปฏิบัติงานให้บริการ
ซื้อขายหน่วยลงทุนที่ให้ผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุนเป็นผู้ทำหน้าที่

ด้วยมีผู้ประกอบการหลายแห่งได้สอบถามสำนักงานเกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่ในการให้บริการ
ซื้อขายหน่วยลงทุนว่า หน้าที่ใดบ้างที่ต้องใช้ผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบ
จากสำนักงาน (“ผู้แนะนำการลงทุน”) เป็นผู้ทำหน้าที่ ประกอบกับจากผลการทำ mystery shopping ธนาคาร
จำนวน 16 ธนาคาร รวม 132 สาขา ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ของสำนักงาน ปี 2557 พบว่า มี 16% ที่ไม่ใช่
ผู้แนะนำการลงทุนในการให้บริการ

สำนักงานจึงขอเรียนว่า การให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนประกอบไปด้วยหลายขั้นตอน
เริ่มตั้งแต่การติดต่อชักชวนลูกค้า จนถึงการให้คำแนะนำหรือรับคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุน ซึ่งกิจกรรมในแต่ละ
ขั้นตอนของการให้บริการดังกล่าว มีทั้งกิจกรรมที่ต้องให้บริการโดยผู้แนะนำการลงทุน และกิจกรรมที่
ไม่จำเป็นต้องให้บริการ โดยผู้แนะนำการลงทุน ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการและบุคลากรของผู้ประกอบการ
ที่ทำหน้าที่ให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนมีความเข้าใจที่ชัดเจน และถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์
ข้อ 13 และข้อ 38(1) ของประกาศที่ ทช. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน
ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 (“ประกาศที่ ทช. 35/2556”) ซึ่งกำหนดให้กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจประสงค์จะ
ทำการวิเคราะห์และการแนะนำการลงทุนให้แก่ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีบุคลากรที่ได้รับความเห็นชอบ
จากสำนักงานเป็นผู้ทำหน้าที่ดังกล่าว หรือดำเนินการให้ผู้ประกอบธุรกิจรายอื่นที่มีบุคลากรที่ได้รับความเห็นชอบ
จากสำนักงานเป็นผู้ดำเนินการดังกล่าวแทน โดยบุคลากรดังกล่าวต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

อย่างเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานจึงขอซักซ้อมความเข้าใจว่า ขั้นตอนการให้บริการ ซื้อขายหน่วยลงทุนกรณีใดที่ต้องให้บริการ โดยผู้แนะนำการลงทุน โดยมีรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

ขั้นตอนและกิจกรรมการให้บริการ ซื้อขายหน่วยลงทุน	แนวทางการ พิจารณาของ สำนักงาน	เหตุผล
1. การติดต่อลูกค้า		
1.1 การติดต่อเพื่อให้ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับการบริการของผู้ประกอบ ธุรกิจ เช่น รูปแบบบริการและอัตรา ค่าธรรมเนียม วิธีการให้บริการ สถานที่ติดต่อ และบุคคลที่สามารถ ติดต่อได้ เป็นต้น	x	การดำเนินการดังกล่าวไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ในเชิงลึก เกี่ยวกับการ การลงทุน และกองทุนรวม
1.2 การติดต่อเพื่อชักชวนให้มา เปิดบัญชี ซึ่งรวมถึงการแจกและ รวบรวมเอกสารคำขอเปิดบัญชี การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประกอบการเปิดบัญชีว่าถูกต้อง ครบถ้วน และการประเมินข้อมูลลูกค้า เบื้องต้นว่าเป็นไปตามกลุ่มลูกค้า เป้าหมายของผู้ประกอบธุรกิจ	x	
1.3 การติดต่อเพื่อชักชวนให้ ซื้อขายหน่วยลงทุน	✓	การดำเนินการดังกล่าวอาจนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่อื่น ซึ่งต้องให้บริการโดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุนอย่างเหมาะสม เช่น การรวบรวมและประเมินข้อมูลลูกค้า และการให้ คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า เป็นต้น
2. การทำความรู้จักลูกค้า (KYC/CDD)		
2.1 การทำความรู้จักลูกค้าเบื้องต้น (การยืนยันตัวตนของลูกค้า)	x	การดำเนินการดังกล่าวเป็นเพียงการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานของลูกค้าเบื้องต้นเพื่อระบุตัวตนหรือยืนยัน ตัวตนของลูกค้าเท่านั้น
2.2 การทำความรู้จักลูกค้าใน เชิงลึก ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐานเพื่อทราบข้อเท็จจริง	✓	การดำเนินการดังกล่าวเป็นการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า รวมถึงการพิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด

ขั้นตอนและกิจกรรมการให้บริการ ซื้อขายหน่วยลงทุน	แนวทางการ พิจารณาของ สำนักงาน	เหตุผล
เกี่ยวกับลูกค้า การพิจารณาวิเคราะห์ ความสามารถของลูกค้าในการปฏิบัติ ตามข้อตกลงในการใช้บริการ และ การจัดประเภทลูกค้า		เช่น แหล่งที่มาของรายได้ ฐานะทางการเงิน และ วัตถุประสงค์ในการลงทุน เป็นต้น เพื่อประเมิน ความเหมาะสมของลูกค้าก่อนอนุมัติเปิดบัญชีและ เสนอบริการแก่ลูกค้าต่อไป จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการลงทุนอย่างเหมาะสม
3. การประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน (“suitability test”) และการให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจความสำคัญในการจัดสรรและกำหนดสัดส่วนการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เหมาะสม (“basic asset allocation”)		
3.1 การแจ้งผลการทำ suitability test และผล basic asset allocation ให้แก่ลูกค้า	✓	การแจ้งผลดังกล่าวอาจนำไปสู่การอธิบายรายละเอียด เกี่ยวกับผลเพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีความเข้าใจ ในระดับความเสี่ยงที่ตนยอมรับได้และการจัดสรร การลงทุนที่เหมาะสมกับตนเอง รวมถึงเพื่อนำเสนอ หน่วยลงทุนที่เหมาะสมกับลูกค้า การดำเนินการดังกล่าว จึงต้องให้บริการ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุนอย่างเหมาะสม
3.2 ลูกค้ายืนยันผล suitability test และผล basic asset allocation ด้วยตนเอง	x	กรณีผู้ประกอบการมีรูปแบบการให้บริการที่ ไม่เอื้ออำนวยต่อการแจ้งและอธิบายผลแก่ลูกค้าโดย ผู้แนะนำการลงทุน เช่น ผ่านช่องทาง on-line เป็นต้น ผู้ประกอบการสามารถให้ระบบประมวลผล และแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ โดยลูกค้าเป็นผู้ยืนยัน การรับทราบผลดังกล่าวด้วยตนเองผ่านช่องทาง on-line ได้ โดยไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้ารับบริการจาก ผู้แนะนำการลงทุนอีก
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยลงทุน		
4.1 การให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เกี่ยวกับหน่วยลงทุน เช่น เวลาเปิดปิด การรับคำสั่งซื้อขาย สถานที่ให้บริการ ซื้อขาย และค่าธรรมเนียมกองทุน เป็นต้น	x	ข้อมูลดังกล่าวเป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับ หน่วยลงทุนซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน จึงไม่จำเป็น ต้องให้บริการ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุน

ขั้นตอนและกิจกรรมการให้บริการ ซื้อขายหน่วยลงทุน	แนวทางการ พิจารณาของ สำนักงาน	เหตุผล
4.2 การให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ หน่วยลงทุน เช่น นโยบายการลงทุน ทรัพย์สินที่กองทุนรวมลงทุน ผลการดำเนินงานย้อนหลัง (fund performance) และการเทียบ ผลตอบแทนกับดัชนีชี้วัด เป็นต้น	✓	ข้อมูลดังกล่าวมีความซับซ้อน และต้องอาศัยบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับ การลงทุนอย่างเหมาะสมในการศึกษาทำความเข้าใจ ข้อมูลดังกล่าวเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง
5. การให้คำแนะนำการลงทุน	✓	การให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า ต้องพิจารณาจาก ข้อมูลจากการทำความรู้จักลูกค้า ประเภทของลูกค้า และ ผลการทำ suitability test ของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการ ซื้อขายหน่วยลงทุนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับฐานะ ทางการเงิน ประสบการณ์ ความรู้ วัตถุประสงค์ใน การลงทุน และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า ขณะเดียวกัน ต้องมีความเข้าใจกองทุนรวมที่เสนอขาย เป็นอย่างดี จึงต้องให้บริการ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับการลงทุน อย่างเหมาะสม
6. การรับส่งคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุน		
6.1 การรับคำสั่งซื้อขาย หน่วยลงทุนจากลูกค้า ซึ่งไม่รวมถึง การรับคำสั่งในลักษณะเป็นช่องทาง ในการรับส่งเอกสาร (messenger)	✓	เมื่อลูกค้าตัดสินใจจะซื้อขายหน่วยลงทุน ผู้รับคำสั่ง ซื้อขายจากลูกค้าจะต้องตรวจสอบและประเมินคำสั่ง ซื้อขายของลูกค้าให้มั่นใจว่าลูกค้ามีความเหมาะสม ในการลงทุน ประกอบกับอาจต้องมีการให้คำแนะนำ ลูกค้าเพิ่มเติม ก่อนรับคำสั่งซื้อขายดังกล่าว ดังนั้น ผู้รับคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุนจากลูกค้าจึงต้องเป็น ผู้แนะนำการลงทุน โดยผู้ประกอบธุรกิจสามารถ ดำเนินการได้ ดังนี้ (1) กรณีผู้ประกอบธุรกิจมีผู้แนะนำประจำสาขา แต่ผู้แนะนำการลงทุนที่อยู่ประจำสาขาไม่สามารถ ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจสามารถจัดให้มี ช่องทางให้ลูกค้าติดต่อกับผู้แนะนำการลงทุนที่ไม่ได้ อยู่ประจำสาขาซึ่งสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้

ขั้นตอนและกิจกรรมการให้บริการ ซื้อขายหน่วยลงทุน	แนวทางการ พิจารณาของ สำนักงาน	เหตุผล
		<p>เช่น โทรศัพท์ Video Conference เป็นต้น โดยให้ผู้แนะนำการลงทุนประจำสาขาเป็นผู้รับคำสั่ง ซื้อขายจากลูกค้า และต้องระบุตัวตนของผู้แนะนำ การลงทุนที่ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพื่อรับผิดชอบ คำแนะนำการลงทุนที่ให้แก่ลูกค้าด้วย</p> <p>(2) กรณีผู้ประกอบการไม่มีผู้แนะนำประจำสาขา ผู้ประกอบการสามารถจัดให้มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อ กับผู้แนะนำการลงทุนที่ไม่ได้อยู่ประจำสาขา เช่น โทรศัพท์ Video Conference เป็นต้น โดยผู้รับคำสั่ง ซื้อขายหน่วยลงทุนจะต้องเป็นคนเดียวกันกับผู้ให้ คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า ยกเว้นผู้ประกอบการ มีระบบที่สามารถระบุตัวตนของผู้ให้คำแนะนำแก่ลูกค้า และผู้รับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้าได้ เพื่อรับผิดชอบ การบริการที่ให้แก่ลูกค้า</p>
6.2 การส่งคำสั่งซื้อขาย หน่วยลงทุน ไปยังบริษัทจัดการลงทุน	x	<p>หลังจากที่ผู้แนะนำการลงทุนรับคำสั่งซื้อขาย หน่วยลงทุนจากลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ผู้ประกอบการ อาจมอบหมายให้บุคคลอื่นส่งคำสั่งลูกค้าไปยัง บริษัทจัดการเพื่อดำเนินการซื้อขายหน่วยลงทุนแก่ ลูกค้าได้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นเพียงการส่งต่อ คำสั่งที่ผู้แนะนำการลงทุนได้รับจากลูกค้า จึงไม่จำเป็นต้อง ดำเนินการ โดยบุคคลซึ่งมีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ เกี่ยวกับการลงทุน</p>
7. การรับจ่ายเงินเพื่อซื้อขาย หน่วยลงทุน	x	<p>การดำเนินการดังกล่าวไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ เกี่ยวกับการลงทุน</p>

หมายเหตุ ✓ หมายถึง ต้องให้บริการ โดยผู้แนะนำการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน
x หมายถึง ไม่จำเป็นต้องให้บริการ โดยผู้แนะนำการลงทุน

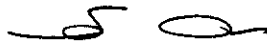
อนึ่ง ในกรณีที่ผู้ประกอบการมีการให้ผู้ที่มิใช่ผู้แนะนำการลงทุนเข้ามาร่วมให้บริการ
ซื้อขายหน่วยลงทุนแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการต้องแบ่งแยกหน้าที่การให้บริการที่ต้องใช้ผู้แนะนำการลงทุน
กับการให้บริการที่ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้แนะนำการลงทุนตามที่กล่าวข้างต้นให้ชัดเจน และควบคุมดูแลบุคลากร

ของคนที่ทำหน้าที่ให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ตามประกาศที่ ทธ. 35/2556 กำหนด และปฏิบัติตามขอบเขตการปฏิบัติงานให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนที่ต้องให้ผู้แนะนำการลงทุนเป็นผู้ทำหน้าที่ ตามตารางดังกล่าวข้างต้นอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับบริการซื้อขายหน่วยลงทุนจาก บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการเกี่ยวกับการลงทุนอย่างเหมาะสม

สำนักงานขอเสนอชื่อเจ้าหน้าที่สำหรับติดต่อสอบถาม คือ นางสาวรังรอง วิจิตรไกรสร โทรศัพท์ 0-2263-6050 และนางสาวอาฉินี ปัทมะสุคนธ์ โทรศัพท์ 0-2263-6032

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายพี สุจริตกุล)

เลขาธิการ

ฝ่ายกำกับและพัฒนารูธุรกิจหลักทรัพย์

โทรศัพท์ 0-2263-6050

โทรสาร 0-2263-6311