

ประกาศแนวปฏิบัติ

ที่ นป. 8/2562

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้า
ที่ผู้ประกอบการธุรกิจต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทช. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 (“ประกาศ ที่ ทช. 35/2556”) และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สช. 35/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 (“ประกาศ ที่ สช. 35/2557”) กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (“ผู้ประกอบการ”) ต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน โดยคำนึงถึงประเภท ลักษณะ และเงื่อนไขของลูกค้า รวมทั้งใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสาร หรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นของผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานโดยอาศัยอำนาจตามข้อ 5(3) ประกอบกับข้อ 7(3) ข้อ 11 ข้อ 12(3/1) ข้อ 25/1 ข้อ 26 และข้อ 44 ของประกาศ ที่ ทช. 35/2556 จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบธุรกิจไว้ในประกาศนี้ ซึ่งในกรณีที่ผู้ประกอบการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัตินี้อย่างครบถ้วน สำนักงานจะพิจารณาว่าผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามประกาศ ที่ ทช. 35/2556 และประกาศ ที่ สช. 35/2557 ในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ทั้งนี้ หากผู้ประกอบการดำเนินการแตกต่างจากแนวปฏิบัตินี้ ผู้ประกอบการมีภาระที่จะต้องพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า การดำเนินการนั้นยังคงเป็นไปตามหลักการและข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 1 ผู้ประกอบธุรกิจมีระบบงานและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่รองรับการให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ซึ่งรวมถึงลูกค้าในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
- (2) ลูกค้าที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือในการตัดสินใจด้วยตนเอง หรือมีภาวะ

บกพร่องทางสุขภาพ ซึ่งรวมถึง “คนพิการ” ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

ข้อ 2 ผู้ประกอบธุรกิจมีระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าตามที่กล่าวแล้วในข้อ 1 โดยคำนึงถึงสภาพ ประเภท และเงื่อนไขข้อจำกัดของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยอย่างน้อยควรกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีพนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการ
- (2) ก่อนเริ่มให้บริการมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าสามารถศึกษาหรือทำความเข้าใจข้อตกลง เงื่อนไข และความเสี่ยงในการใช้บริการได้ เช่น
 - (2.1) มีพนักงานอ่านข้อมูลให้ลูกค้า
 - (2.2) มีไฟล์เสียงให้ลูกค้าฟัง
 - (2.3) ใช้เอกสารที่มีตัวอักษรใหญ่กว่าปกติ
 - (2.4) มีเอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์
 - (2.5) มีแอปพลิเคชันที่รองรับการใช้งานในการแปลงข้อมูลเป็นเสียง เป็นต้น
- (3) กำหนดวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำข้อตกลงกับลูกค้าก่อนเริ่มให้บริการ เช่น
 - (3.1) ลูกค้าลงนามด้วยตนเอง
 - (3.2) ลูกค้าลงนามด้วยตนเองและมีบุคคลที่ลูกค้านำมาร่วมลงนามเป็นพยาน เช่น บุคคลในครอบครัวของลูกค้า เป็นต้น เว้นแต่ในกรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์จะนำบุคคลมาเป็นพยาน ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีพยานร่วมลงนาม 2 คน โดยต้องเป็นเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจที่มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ และสามารถสอบถามการทำงานระหว่างกันได้
 - (3.3) ลูกค้าพิมพ์ลายนิ้วมือและมีพยานระบุชัดเจนว่าเป็นนิ้วข้างใด รวมทั้ง มีพยาน 2 คน ลงนามรับรองลายพิมพ์นิ้วมือ เป็นต้น

ข้อ 3 ผู้ประกอบธุรกิจมีการสื่อสารระเบียบวิธีปฏิบัติให้พนักงานทราบ เพื่อให้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติต่อลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษได้ในลักษณะเดียวกัน

ข้อ 4 ผู้ประกอบธุรกิจมีการควบคุมดูแลการติดต่อหรือให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติระบบงานที่ผู้ประกอบธุรกิจกำหนดขึ้น

ประกาศ ณ วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์