

ประกาศแนวปฏิบัติ

ที่ นป. 2/2566

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้

ตามที่ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 และประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. 35/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีโครงสร้างการบริหารจัดการ นโยบาย มาตรการ และระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า โดยต้องดำเนินการควบคุมดูแล ติดตาม และตรวจสอบให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย มาตรการ และระบบงานดังกล่าว ตลอดจนมีการทบทวนความเหมาะสมของเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ นั้น

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้างต้นของผู้ประกอบธุรกิจ สำนักงานโดยอาศัยอำนาจตามข้อ 5(3) ประกอบกับข้อ 12(1) (2) (3) (3/1) (4) (5) (6) (7) (9) (11) และ (12) ข้อ 25/1 ข้อ 26 ข้อ 27 ข้อ 28 ข้อ 29 ข้อ 30 ข้อ 31 ข้อ 32 ข้อ 33 ข้อ 34 ข้อ 35 ข้อ 35/1 ข้อ 36 ข้อ 37 ข้อ 38 ข้อ 40 ข้อ 41 ข้อ 42 ข้อ 43 ข้อ 44 ข้อ 55 ข้อ 56 ข้อ 57 และข้อ 61 แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ตามเอกสารฉบับนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิก

- (1) ประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 1/2560 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560
- (2) ประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 2/2561 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2561
- (3) ประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 6/2565 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2565

ข้อ 2 แนวปฏิบัติตามประกาศนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจที่มีการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มีโครงสร้างการบริหารจัดการ นโยบาย มาตรการ และระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า มีเพื่อให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ตามแนวปฏิบัตินี้จนครบถ้วน สำนักงานจะพิจารณาว่าผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามประกาศ ที่ ทธ. 35/2556 และประกาศ ที่ สธ. 35/2557 ในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ทั้งนี้ หากผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแตกต่างจากแนวปฏิบัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจมีภาระที่จะต้องพิสูจน์ให้เห็นได้ว่า การดำเนินการนั้นยังคงอยู่ภายใต้หลักการและข้อกำหนดของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ข้อ 3 แนวปฏิบัติตามข้อ 2 มีรายละเอียดตามที่กำหนดในภาคผนวกที่แนบท้ายประกาศแนวปฏิบัตินี้ ทั้งนี้ รายละเอียดดังกล่าวได้แก่เรื่องดังต่อไปนี้

- (1) การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง
- (2) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation)
- (3) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย (Communication and Training Program)
- (4) กระบวนการขาย (Sales Process)
- (5) การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)
- (6) การจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling)
- (7) การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection)
- (8) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)

ประกาศ ณ วันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2566

(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์