จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์
ของบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

บทนิยาม (Definition)

จรรยาบรรณ	จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน	บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
สมาชิก	บริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
สมาคม	สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
สำนักงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
หน่วยงานทางการ	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
องค์กรกำกับดูแล	สมาคมที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมและกำกับดูแลผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ก.ล.ต.

1. บทนำ (Introduction)

วัตถุประสงค์

1.1 จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัทหลักทรัพย์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สมาชิกของสมาคมประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีมาตรฐาน ตลอดจนเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อันจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมต่อธุรกิจ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและประชาชนโดยทั่วไป

การนำจรรยาบรรณฉบับนี้ไปประยุกต์ใช้

1.2 จรรยาบรรณฉบับนี้เป็นส่วนเพิ่มเติมควรใช้ควบคู่กับกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสมาชิก การใช้จรรยาบรรณฉบับนี้มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แทนกฎหมายหรือประกาศของหน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างจรรยาบรรณและกฎระเบียบของหน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแล สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่มีความเข้มงวดมากกว่า

2. หลักปฏิบัติของการประกอบธุรกิจ (Conduct of Business) และ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Work)

สมาชิกควรมั่นใจว่ามีความพร้อมและมีความเหมาะสม (Fit & Proper) ในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตลอดเวลาที่ให้บริการ รวมถึงการจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และต้องปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพตลอดเวลา

แนวทางปฏิบัติ

ความพร้อมในการประกอบธุรกิจ

2.1 สมาชิกควรมีความพร้อมและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการ

2.2 สมาชิกควรมีความมั่นใจว่าสมาชิกมีฐานะทางการเงินที่ดีและมีเงินทุนเพียงพอที่จะรองรับภาระผูกพันใดๆ จากการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจ

2.3 สมาชิกควรมีการบริหารงานอย่างเหมาะสม โดยรวมถึงและไม่จำกัดเพียงการดำเนินการ ดังนี้

- มีรูปแบบการจัดโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- มีการจัดระบบการจัดการและการควบคุมภายในอย่างรอบคอบรัดกุม
- มีการจัดการระบบการควบคุมด้านการเงินและการปฏิบัติการอย่างเหมาะสม
- มีการจัดการระบบบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับธุรกิจของตน
- มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และมีจริยธรรมในการดำเนินงาน

ความซื่อสัตย์ในการประกอบธุรกิจ

2.4 สมาชิกจะต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อบัญชีตนเอง โดยใช้ข้อมูลจากบุคคลภายในและไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลดังกล่าวด้วย

2.5 สมาชิกจะต้องมีนโยบายที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุจริตยุติธรรม โดยจะต้องห้ามมิให้พนักงานของตนกระทำการดังต่อไปนี้

- ซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อตนเองหรือบุคคลอื่นโดยการใช้ชื่อบัญชีลูกค้า
- ตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้า
- กระทำการหรือร่วมมือกับลูกค้าโดยใช้วิธีอำพรางหรือฉ้อฉลทำราคาหลักทรัพย์โดยที่ได้รับทราบหรือควรจะได้ทราบอันเป็นเหตุให้ราคาหลักทรัพย์นั้นเปลี่ยนแปลงไปโดยมิได้เกิดจากกลไกของราคาอย่างแท้จริง
- สร้างความสัมพันธ์เป็นพิเศษกับลูกค้าอันอาจจะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นไม่เป็นกลาง

2.6 สมาชิกจะต้องไม่ทำราคาหลักทรัพย์ของบริษัทตนเอง หรือให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำราคาหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่ง ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม

2.7 การให้สิทธิจองซื้อหลักทรัพย์ที่ออกใหม่ สมาชิกต้องกระทำให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2.8 สมาชิกต้องละเว้นการใช้วิธีอำพรางหรือฉ้อฉลทำราคาหลักทรัพย์อันได้แก่

- ชักจูงให้เกิดการซื้อขายหลักทรัพย์หรือทำให้สำคัญผิดในราคาหลักทรัพย์นั้นโดยการแพร่ข่าวหรือให้ข่าวสารที่ไม่ถูกต้อง
- ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ใดหลักทรัพย์หนึ่งด้วยเจตนาที่จะตรึงราคาหรือพยุงราคาหรือแข่งหรือกดราคาเพื่อหวังมิให้ราคาของหลักทรัพย์นั้นเปลี่ยนแปลงไปตามกลไกของราคาตลาดที่แท้จริง
- ทำการซื้อหลักทรัพย์ในราคาที่สูงเกินไปหรือขายหลักทรัพย์ในราคาที่ต่ำเกินไปอย่างต่อเนื่องกัน โดยมีเจตนาที่จะให้มีผลต่อราคาตลาด
- ทำการซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้า โดยให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการทำราคาซื้อขายหลักทรัพย์หรือเมื่อได้ทราบว่าคำสั่งซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของลูกค้านั้นเป็นการทำราคาหรือเป็นรายการที่ผิดปกติ

การบริหารงาน

2.9 สมาชิกจะต้องดำเนินการให้มีระบบการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลอย่างเพียงพอและครบถ้วน รวมทั้งพร้อมที่จะให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวได้

2.10 สมาชิกจะต้องจัดให้มีระเบียบวิธีการทำงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจากลูกค้า มาตรการแก้ไขที่เหมาะสมและรวดเร็ว รวมทั้งจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีอื่นที่ลูกค้าจะร้องเรียนได้ภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย

2.11 สมาชิกจะต้องให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลในการตรวจสอบหรือสอบสวนคำร้องเรียนของลูกค้า

2.12 สมาชิกควรจัดให้มีกระบวนการในการแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงนโยบายและหลักปฏิบัติ รวมทั้งมีการติดตามและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายบริษัท

2.13 สมาชิกควรกำหนดแนวทางพิจารณาการดำเนินการหรือลงโทษให้เป็นไปด้วยความเหมาะสมเมื่อมีการฝ่าฝืนนโยบาย/แนวทางการปฏิบัติงาน

การรักษาทรัพย์สินของลูกค้า

2.14 สมาชิกต้องจัดให้มีการเก็บรักษาทรัพย์สินของลูกค้าไว้ต่างหากจากทรัพย์สินของบริษัท

2.15 สมาชิกต้องรักษาทรัพย์สินของลูกค้าไว้อย่างเหมาะสม

2.16 สมาชิกต้องจัดให้มีการเก็บรักษาเอกสารหลักฐานที่แสดงกรรมสิทธิ์ในหลักทรัพย์ของลูกค้าไว้อย่างปลอดภัย

การรักษาความลับ

2.17 สมาชิกจะต้องรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ

ของลูกค้า

2.18 กรณีมีการประกอบธุรกิจหลายประเภท สมาชิกจะต้องรักษาข้อมูลที่ได้จากธุรกิจแต่ละประเภทนั้นไว้เป็นความลับต่อกัน โดยพนักงานในฝ่ายหนึ่งจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับพนักงานอีกฝ่ายหนึ่ง

การจัดเก็บเอกสาร

219 สมาชิกควรมีการจัดเก็บเอกสารและหลักฐานประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท เพื่อการอ้างอิงและตรวจสอบ (audit trail) รวมทั้งเพื่อให้สามารถแสดงต่อหน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลได้

การปฏิบัติตามกฎหมายและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

2.20 สมาชิกต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าอย่างเคร่งครัด

2.21 สมาชิกควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.22 สมาชิกควรจัดให้มีผู้มีความชำนาญ และประสบการณ์อย่างเพียงพอในการเป็น ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน

2.23 สมาชิกควรกำหนดให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ โดยมีการรายงานโดยตรงต่อผู้บริหารสูงสุดขององค์กรและคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

2.24 สมาชิกควรให้ความร่วมมือแก่หมู่คณะในกิจกรรมเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และต้องรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน

2.25 สมาชิกต้องละเว้นต่อการกระทำอันเป็นการกล่าวร้ายต่อกัน หรือการกระทำอันก่อให้เกิดความแตกแยกกันในหมู่คณะ

2.26 สมาชิกควรติดต่ออย่างเปิดเผยและดำเนินการตามสมควรเพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกในระดับหนึ่ง ได้แก่ ธุรกิจของสมาชิก สถานที่ตั้ง ฐานะทางการเงินของสมาชิก พนักงาน และหน่วยงานที่ลูกค้าจะต้องติดต่อทำธุรกิจด้วยตลอดจนองค์กรที่กำกับดูแลธุรกิจของสมาชิก

2.27 สมาชิกควรให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับหน่วยงานทางการ หรือองค์กรกำกับดูแลและต้องแจ้งข้อมูลใดๆ ที่หน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลควรทราบโดยทันที

2.28 สมาชิกควรดำเนินการอันสมควรเพื่อมิให้พนักงานหรือตัวแทนของสมาชิกสัญญาว่าจะให้หรือเรียกร้องหรือรับซึ่งผลตอบแทนใด ซึ่งจะทำให้ขัดแย้งกับหน้าที่ที่พนักงานหรือตัวแทนของสมาชิกพึงมีต่อลูกค้าในการประกอบธุรกิจ

2.29 สมาชิกควรจัดทำคู่มือการกำกับดูแลการปฏิบัติงานภายใน (Compliance manual) เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ และจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำสัญญา/ข้อตกลงกับลูกค้า

2.30 สมาชิกควรจัดทำสัญญา/ข้อตกลง/ประกาศเพื่อให้ลูกค้าทราบและเข้าใจถึงค่าธรรมเนียมที่จะถูกเรียกเก็บ เงื่อนไขต่าง ๆ และขอบเขตของบริการที่จะได้รับ (จากค่าธรรมเนียมและเงื่อนไขเหล่านี้) อย่างชัดเจน และจะต้องไม่กระทำการใดๆ โดยมีข้อตกลงในการให้ผลตอบแทนอื่นใดแก่กัน นอกเหนือจากที่ได้รับตามปกติ

บุคลากรของสมาชิก

2.31 สมาชิกควรมั่นใจว่า

- พนักงานผู้ให้คำแนะนำด้านต่างๆ มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น
- พนักงานมีมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพ โดยจัดให้มีการฝึกอบรม อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรอบรู้ ความสามารถ มีจริยธรรม และจรรยาบรรณ รวมถึงมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่
- มีสายงานที่รับผิดชอบการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจน

นโยบายการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน

2.32 สมาชิกควรมีการกำหนดนโยบายเรื่องการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับอนุญาตให้ซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อบัญชีตนเองหรือไม่

2.33 กรณีที่บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับอนุญาตให้ซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อบัญชีตนเอง :

- นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรระบุเงื่อนไขต่างๆ ในการที่บุคคลที่เกี่ยวข้องนั้นจะซื้อขายหลักทรัพย์ หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อบัญชีตนเอง
- บุคคลที่เกี่ยวข้องควรรายงานธุรกรรมที่เกี่ยวข้องต่อผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน
- ธุรกรรมในการซื้อขายของบัญชีบุคคลที่เกี่ยวข้องและบัญชีอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ควรมีการรายงานและมีการติดตามโดยผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย

การกำกับดูแลการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน

2.34 สมาชิกควรมีระบบการจัดทำหลักทรัพย์ที่อยู่ในบัญชี watch list และ restricted list เพื่อการติดตามดูแลบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง และบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุน

2.35 สมาชิกควรให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับการลงทุนแก่ลูกค้า โดยต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจของลูกค้า และต้องบริการข้อมูลนั้นแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

2.36 สมาชิกควรใช้บทวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่สมาชิกจัดทำขึ้นเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับ

การลงทุนแก่ลูกค้า ทั้งนี้ หากสมาชิกใช้บทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของสมาชิกรายอื่นในการให้คำแนะนำดังกล่าว สมาชิกจะต้องได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสมาชิกรายที่เป็นเจ้าของบทวิเคราะห์หลักทรัพย์และต้องอ้างอิงแหล่งที่มาของบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ดังกล่าวด้วย

2.37 สมาชิกต้องไม่เผยแพร่ข่าวลือ ซึ่งไม่มีข้อเท็จจริงสนับสนุน เพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จนอาจส่งผลกระทบต่อระบบการซื้อขายโดยรวม

2.38 สมาชิกต้องไม่ให้คำแนะนำหรือทำการซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้ากับลูกค้ากรณีที่มีส่วนได้เสียที่มีนัยสำคัญหรือมีความสัมพันธ์ที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เว้นแต่ ได้เปิดเผยข้อเท็จจริงดังกล่าวและดำเนินการอันสมควร เพื่อให้ลูกค้าได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม

2.39 สมาชิกต้องมีมาตรการการติดต่อหรือสื่อข้อมูลที่ชัดเจนและยุติธรรม เช่น

- การติดต่อกับบุคคลใดเพื่อเสนอบริการของสมาชิกนั้นจะต้องกระทำบนพื้นฐานของหลักวิชา ซึ่งต้องมีความชัดเจนและยุติธรรม
- ในการติดต่อกับลูกค้าซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อตกลง การบอกกล่าวหรือการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น สมาชิกจะต้องดำเนินการให้ข้อมูลหรือเอกสารนั้นมีความชัดเจนและยุติธรรม

2.40 สมาชิกต้องให้ความรู้ความเข้าใจ และข้อมูลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนะนำการลงทุนที่เกี่ยวกับหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าทั้งที่อยู่ในปัจจุบันและที่ออกใหม่ให้มากเพียงพอ เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปประกอบการพิจารณาก่อนซื้อหรือขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้านั้นๆได้

2.41 สมาชิกต้องจัดเก็บบันทึกการให้คำแนะนำ การรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและการเจรจาตกลงเกี่ยวกับการลงทุนในหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้ากับลูกค้า ไว้อย่างน้อยเป็นระยะเวลาตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานทางการกำหนด และหากการดำเนินการกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ การรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าหรือการเจรจาตกลงและการดำเนินการกับข้อร้องเรียนยังไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว สมาชิกต้องจัดเก็บบันทึกเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวไว้ต่อไปจนกว่าการดำเนินการกับข้อร้องเรียนจะแล้วเสร็จ

การเลิกให้บริการธุรกิจ

2.42 ในกรณีที่ต้องการเลิกให้บริการธุรกิจแก่ลูกค้า สมาชิกจะต้องดำเนินการ แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลาพอสมควร รวมทั้งแจ้งต่อหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสมาชิกต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการดำเนินการปิดบัญชี หรือโอน หรือถอนทรัพย์สินไปบริษัทหลักทรัพย์อื่น

2.43 สมาชิกต้องดำเนินงานการซื้อขาย หรือแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์ ชำระราคา และส่งมอบหลักทรัพย์ในรายการที่ค้างอยู่ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

3. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflicts of Interest)

ในการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ สมาชิกควรบริหารจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า รวมทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับสมาชิกอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

แนวทางปฏิบัติ

การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์

3.1 สมาชิกควรหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น หากเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขึ้น สมาชิกควรปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งอาจทำได้โดยการเปิดเผยข้อมูล หรือโดยกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการรักษาความลับภายในบริษัท หรือโดยปฏิเสธที่จะให้บริการ หรือโดยวิธีการอื่นใดที่เหมาะสม

3.2 สมาชิกควรจัดให้มีมาตรการในการจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดังนี้

- ตรวจสอบความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือระบบในการดูแลป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าผลประโยชน์ของตน
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ควรจะมีการจัดการด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทางจริยธรรมทางธุรกิจ โดยรวมถึงการดำเนินการภายใต้หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีการแบ่งแยกหน่วยงานต่าง ๆ (Chinese Wall) ที่เหมาะสมระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในบริษัท และภายในกลุ่มบริษัท เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน
- กำหนดให้พนักงานเปิดเผยข้อมูลเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานอื่นนอกบริษัท
- กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการรับของขวัญหรือผลตอบแทนอื่นจากลูกค้า
- จัดให้มีมาตรการการตรวจสอบดูแล (monitor) การใช้ข้อมูลภายในของหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัท

4. การปฏิบัติต่อลูกค้า (Duties to the Client)

สมาชิกควรมั่นใจว่าได้ปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด และคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าประโยชน์ของตน

แนวทางปฏิบัติ

การทำความรู้จักลูกค้า

4.1 สมาชิกควรจัดให้ลูกค้าแสดงตนทุกครั้ง (Know Your Customer (KYC)) และตรวจสอบความมีตัวตนของลูกค้า (Customer Due Diligence (CDD)) เพื่อลดความเสี่ยงในการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542

การอธิบายกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้า

4.2 สมาชิกควรอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่หน่วยงานทางการหรือองค์กรกำกับดูแลกำหนด แต่หากลูกค้าปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ สมาชิกควรมีมาตรการที่จะยุติการให้บริการ

การให้บริการลูกค้า

4.3 สมาชิกจะต้องปฏิบัติตามพันธะของตนที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นธรรม โดย

- ให้คำแนะนำและความรู้ขั้นพื้นฐานในการตัดสินใจเพื่อการลงทุนแก่ลูกค้า เช่น หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ความรู้เกี่ยวกับหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทต่างๆ เป็นต้น
- แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญในคำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุนซึ่งเคยนำเสนอไว้ก่อนแล้ว
- ไม่ให้คำรับรองทั้งทางวาจา และทางลายลักษณ์อักษรถึงผลตอบแทนจากการลงทุนให้แก่ลูกค้า

4.5 ในการทำข้อตกลงหรือในการทำนิติกรรมเพื่อให้บริการกับลูกค้า สมาชิกจะต้องให้รายละเอียดในการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.6 สมาชิกจะต้องไม่ทำหนังสือหรือสัญญาใดๆ เพื่อยกเลิกหรือจำกัดความรับผิดชอบของตนเองที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อลูกค้าตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ใดๆ

การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการลงทุน

4.7 การให้คำปรึกษาแนะนำหรือการเสนอข้อมูลหรือการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการลงทุนในหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าใดๆ จะต้องกระทำภายใต้ความรู้ความชำนาญอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของเหตุผลอย่างมีหลักวิชา พร้อมทั้งสามารถแยกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น โดยการ

เผยแพร่ข้อมูลนั้นๆ สมาชิกจะต้องกระทำอย่างเป็นธรรมและไม่ก่อให้เกิดความสำคัญผิด

4.8 ในกรณีที่เสนอข้อมูลหรือให้ความเห็นชอบในการเผยแพร่ข้อมูลของหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าใดๆ จะต้องระบุชื่อผู้กระทำการนั้นๆ รวมทั้งระบุแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ดำเนินการหรือผู้จัดทำข้อมูลและหน่วยงานต้นสังกัดของสมาชิก

การซื้อขายเพื่อลูกค้า

4.9 สมาชิกจะต้องปฏิบัติต่อคำสั่งของลูกค้าและของบัญชีบริษัทเองตามลำดับก่อนหลัง อย่างเป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน

4.10 เมื่อตกลงที่จะซื้อขายตามคำสั่งของลูกค้า สมาชิกจะต้องดำเนินการตามคำสั่งนั้นโดยทันที

4.11 ในกรณีที่สมาชิกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเผยแพร่คำแนะนำหรืองานวิจัยหรือวิเคราะห์ให้กับลูกค้า สมาชิกหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องไม่ทำการซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อบัญชีตนเองจนกว่าลูกค้าดังกล่าวจะได้มีโอกาสศึกษาข้อมูลนั้นตามสมควรก่อน

4.12 สมาชิกจะต้องไม่แนะนำให้ลูกค้าซื้อขายบ่อยครั้งเกินสมควร หรือให้ลูกค้าซื้อขายโดยเป็นการสลับสับเปลี่ยนหลักทรัพย์ไปมา ทั้งนี้ เว้นแต่เชื่อโดยมีเหตุผลอันสมควรว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

4.13 สมาชิกต้องตรวจสอบสถานะบัญชีของลูกค้าก่อนทำการซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าให้แก่ลูกค้า

4.14 สมาชิกต้องไม่ซื้อขายหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าโดยใช้บัญชีของลูกค้ารายหนึ่งเพื่อลูกค้ารายอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของบัญชี

การใช้ข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า

4.15 สมาชิกควร

- มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า และข้อมูลที่ไม่เป็นสาธารณะ (non-public information) อันมาจากการปฏิบัติหน้าที่
- มีแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจได้ว่า การให้ข้อมูลลูกค้าแก่บุคคลใดๆ จะไม่ทำให้ข้อมูลเกิดการรั่วไหลโดยประมาทเลินเล่อ และการให้ข้อมูลเป็นไปตามหลักความจำเป็นที่ต้องรับรู้ข้อมูล (Need-to-know) และมิได้นำไปใช้เพื่อเอาเปรียบนักลงทุนอื่น

5. บทบาทและภาระหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหาร

(Roles and Duties of Directors and Executives)

กรรมการและผู้บริหารของสมาชิกควรมีสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดธรรมาภิบาลในทุกระดับขององค์กร

แนวทางปฏิบัติ

บทบาทด้านปฏิบัติการ

5.1 กรรมการและผู้บริหารต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งคำนึงถึงและรักษาผลประโยชน์ของบริษัทเป็นสำคัญ โดยควรที่จะต้องใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือการดำเนินการขององค์กร

5.2 กรรมการและผู้บริหารควรกำกับดูแลการจัดการงานของฝ่ายจัดการต่างๆ ด้วยความระมัดระวังตามสมควรเพื่อประโยชน์ของบริษัท

5.3 กรรมการและผู้บริหารควรทำความคุ้นเคย และนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาถือปฏิบัติตามที่เห็นเหมาะสม เพื่อช่วยให้การจัดการดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

บทบาทด้านกำกับดูแล

5.4 กรรมการและผู้บริหารต้องทำความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนและบริษัท เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎและระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยเคร่งครัดและจัดให้มีระบบควบคุมดูแลอันมีประสิทธิภาพ

5.5 กรรมการและผู้บริหารควรทราบถึงความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะมีขึ้น รวมทั้งดูแลให้มีระบบและเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม

5.6 กรรมการและผู้บริหารควรดำเนินการใดๆ โดยมุ่งประโยชน์ต่อองค์กรเป็นหลัก และเมื่อเกิดกรณีที่ถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จะต้องทำการขจัดความขัดแย้งนั้น

****