



## แนวทางการปฏิบัติงาน

### เรื่อง การให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์

เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และเพื่อให้สมาชิกมีทางเลือกเพิ่มเติมในการให้บริการจองซื้อหลักทรัพย์จากการกรอกใบจองซื้อหลักทรัพย์ตามปกติ เป็นการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ โดยลูกค้าไม่ต้องกรอกข้อมูลและลงนามในใบจองซื้อ (hard copy) รวมถึงไม่ต้องมีเอกสารแสดงตัวตนลูกค้าเพื่อประกอบการจองซื้อ

ด้วยความเห็นชอบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทค. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ข้อ 9 ข้อ 12 (3) และข้อ 28 สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน เรื่อง การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ เพื่อให้สมาชิกสมาคมถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ให้ยกเลิกแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์และการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านผู้แนะนำการลงทุนทางโทรศัพท์ ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2556 และหนังสือเวียนที่ บล. 002/2557 เรื่องปรับปรุงแก้ไขแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์และผ่านผู้แนะนำการลงทุนทางโทรศัพท์ ลงวันที่ 3 มกราคม 2557
2. ในแนวทางการปฏิบัติงานนี้  
“สำนักงาน ก.ล.ต.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์  
“ตลาดหลักทรัพย์” หมายความว่า ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย  
“สมาคม” หมายความว่า สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย  
“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจประเภทผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์  
“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ใช้บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ของสมาชิก  
“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุน  
“หลักทรัพย์” หมายความว่า หลักทรัพย์ที่บัญญัติไว้ตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ นอกเหนือจากคำที่บัญญัติไว้ข้างต้น ให้คำที่ปรากฏในประกาศฉบับนี้มีความหมายเป็นไปตามนิยามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทค. 70/2552 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์
3. ให้สมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ซึ่งมีความประสงค์จะให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานนี้
4. สมาชิกสามารถดำเนินการให้ลูกค้าจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ได้ โดยต้องระบุวิธีการดังกล่าวไว้ในหนังสือชี้ชวน และดำเนินการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตามวิธีการที่ระบุไว้
5. สมาชิกต้องมีระบบควบคุมดูแลที่รัดกุมเพียงพอเพื่อให้สามารถตรวจสอบตัวตนของลูกค้าได้

6. ก่อนที่จะให้ลูกค้าทำการจองซื้อหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง ให้สมาชิกดำเนินการ ดังนี้
  - 6.1 กรณีที่หลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดให้ผู้ออกหลักทรัพย์ต้องแจกเอกสารข้อมูลใด อาทิเช่น หนังสือชี้ชวน ข้อมูลสรุป (executive summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) สมาชิกต้องจัดให้มีข้อมูลดังกล่าวไว้ในระบบออนไลน์หรือจัดส่งให้แก่ลูกค้า และต้องให้ลูกค้ายืนยันว่าได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าว แล้ว
  - 6.2 ในกรณีที่ข้อมูลจากการประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าแสดงผลว่าลูกค้าไม่เหมาะสมที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมในหลักทรัพย์ ให้สมาชิกแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ลูกค้ายืนยันที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมดังกล่าว สมาชิกต้องจัดให้มีคำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะ ความเสี่ยง และผลตอบแทนของการลงทุน เพื่อให้ลูกค้าทบทวนหรือพิจารณาการตัดสินใจอีกครั้ง หากลูกค้ายังคงยืนยันสมาชิกต้องจัดให้มีเอกสารหรือหลักฐานที่ลูกค้ายอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนหรือการทำธุรกรรมดังกล่าว
  - 6.3 ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดเพิ่มเติม (ถ้ามี)
7. สมาชิกต้องเพิ่มเติมข้อความในหนังสือชี้ชวนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้าย
8. สมาชิกต้องเก็บรักษาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจองซื้อหลักทรัพย์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่มีการจองซื้อ
9. กรณีที่ลูกค้าจองซื้อหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด สมาชิกต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องก่อนทำธุรกรรม
10. สมาชิกต้องมีการยืนยันการจองซื้อหลักทรัพย์ให้ลูกค้าตามวิธีที่สมาชิกกำหนด

#### หมวด 1

#### การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์

11. สมาชิกต้องมีระบบการตรวจสอบว่าลูกค้าได้ผ่านขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้า และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC/CDD) และจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) และให้ใช้ (User Name) และรหัสผ่าน (Password Login) ในการตรวจสอบตัวตน
12. ระบบการจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ของสมาชิกจะต้องมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามแนวทางปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์ของสำนักงาน ก.ล.ต. และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

#### หมวด 2

#### การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์

13. สมาชิกต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเกณฑ์ ดังนี้
  - เจ้าหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบว่าลูกค้าได้ผ่านขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test)

- เจ้าหน้าที่ต้องให้ลูกค้าที่จองซื้อผ่านทางโทรศัพท์บันทึกเทปพิสูจน์ตัวตน โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบตัวตนของลูกค้า เช่น การสอบถามเลขที่บัญชีที่ลูกค้ามีกับสมาชิก หรือบัตรประจำตัวประชาชน หรือวันเดือนปีเกิด หรือธนาคารที่ใช้ชำระราคา (ATS) กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ หรือชื่อเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
  - เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อลูกค้าในการดำเนินการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป เพื่อเป็นหลักฐานการจองซื้อ โดยระบุ จำนวนหลักทรัพย์ที่จัดสรร ราคาที่เสนอขาย จำนวนเงินที่ต้องชำระ และแจ้งให้ทราบว่าคุณค่าสามารถศึกษาข้อมูลสรุป (executive summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) แล้วแต่กรณีตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด ผ่านช่องทางที่สมาชิกจัดให้อาทิเช่น เว็บไซต์ของสมาชิกหรือจากหนังสือชี้ชวนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งต้องให้ลูกค้ายืนยันว่าได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
14. สมาชิกต้องจัดให้มีระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกคำสั่งจองซื้อผ่านระบบ เมื่อรับคำสั่งจองซื้อพร้อมรายละเอียดการจองผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป โดยระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป รวมทั้ง ชื่อเจ้าหน้าที่ วันเวลาจองซื้อ

แนวทางการปฏิบัติงานนี้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2558 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 10 เมษายน 2558



(นางภัทธีรา ดิปลรุ่งธีระภพ)

นายกสมาคม

**ข้อความเพิ่มเติมในหนังสือชี้ชวน**  
**ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์**

**1 การจองซื้อหลักทรัพย์โดยใช้ใบจองซื้อ**

- กรณีจองซื้อผ่านผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และผู้จองซื้อเป็นผู้ที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์หรือเปิดบัญชีอื่น ๆ กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ตามข้อ xxx และได้ผ่านขั้นตอนการรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์แล้ว ผู้จองซื้อจะดำเนินการกรอกรายละเอียดในเอกสารใบจองซื้อและลงลายมือชื่อ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการจองซื้อหลักทรัพย์ ให้แก่ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์
- กรณีจองซื้อผ่านผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และผู้จองซื้อไม่เป็นผู้ที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์หรือเปิดบัญชีอื่น ๆ กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ ผู้จองซื้อต้องดำเนินการกรอกรายละเอียดการจองซื้อในเอกสารใบจองซื้อ และต้องดำเนินการจัดทำเอกสารการรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และดำเนินการจัดทำแบบประเมินความสามารถรับความเสี่ยง (Suitability Test) กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยต้องแนบสำเนาเอกสารประกอบตามที่กำหนด (ที่ยังไม่หมดอายุ) พร้อมรับรองสำเนาประกอบการจองซื้อหลักทรัพย์

**2 การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์**

- ผู้จองซื้อสามารถจองซื้อผ่านช่องทางเว็บไซต์ของผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยผู้จองซื้อต้องมีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์หรือบัญชีอื่น ๆ กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์และต้องผ่านขั้นตอนการดำเนินการทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และผ่านการศึกษาข้อมูลสรุป (executive summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) หรือหนังสือชี้ชวนเป็นที่เรียบร้อยแล้วก่อนการส่งคำสั่งจองซื้อผ่านระบบออนไลน์

**3 การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป**

- ผู้จองซื้อสามารถจองซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ของผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยยืนยันการจองซื้อผ่านโทรศัพท์บันทึกเทปได้ โดยผู้จองซื้อ ซึ่งผู้จองซื้อจะต้องเป็นผู้ที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์หรือบัญชีประเภทอื่นๆ กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่จะทำการจองซื้อ และได้ผ่านขั้นตอนการรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และดำเนินการจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ก่อนการจองซื้อ

#### 4 การชำระเงินค่าจองซื้อหลักทรัพย์

ผู้จองซื้อต้องชำระเงินค่าจองซื้อหลักทรัพย์ตามจำนวนที่จองซื้อ ณ วันจองซื้อ โดยมีวิธีการชำระเงินดังนี้

- 1) ผู้จองซื้อจะต้องชำระเงินค่าจองซื้อครั้งเดียวเต็มตามจำนวนที่จองซื้อ โดยชำระเป็น เงินโอนอัตโนมัติ (หรือที่เรียกว่า "Automatic Transfer System" หรือ "ATS") หรือโดยหักจากเงินที่ฝากอยู่กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์  
ทั้งนี้ การชำระเงินค่าจองซื้อผ่านระบบโอนเงินอัตโนมัติจะกระทำได้เฉพาะผู้จองซื้อที่ได้เปิดบัญชีเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่ได้ดำเนินการแจ้งความประสงค์ให้โอนเงินเพื่อชำระค่าภาระผูกพันโดยอัตโนมัติ และระบบการโอนเงินอัตโนมัติดังกล่าวมีผลบังคับแล้วในวันจองซื้อ
- 2) ในกรณีที่ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตัดเงินจากระบบเงินโอนอัตโนมัติ (หรือที่เรียกว่า "Automatic Transfer System" หรือ "ATS") หรือเงินที่ฝากอยู่กับผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ไม่ผ่าน ผู้จองซื้อจะต้องชำระค่าจองซื้อครั้งเดียวเต็มจำนวนที่จองซื้อ โดยชำระเป็นเงินโอนเข้าบัญชีของผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์เท่านั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมส่งหลักฐานการโอนเงินมายังผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ โดยผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์แต่ละราย จะดำเนินการโอนเงินของยอดจองซื้อรวมในส่วนของตนเข้าบัญชี "บัญชีจองซื้อหลักทรัพย์เพิ่มทุน บริษัท xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx จำกัด (มหาชน)" ประเภทบัญชีกระแสรายวัน ธนาคาร xxxxxxxxxxxx จำกัด (มหาชน) สาขา xxxxxx เลขที่บัญชี xxx-x-xxxxx-x

#### การแจ้งการจัดสรรหลักทรัพย์ให้กับผู้จองซื้อหรือนักลงทุน

ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์สามารถประกาศแจ้งการจัดสรรให้แก่ผู้จองซื้อ และจัดส่งใบจองซื้อให้กับผู้จองซื้อโดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ได้ ภายหลังจากแสดงรายการข้อมูลและร่างหนังสือชี้ชวน มีผลใช้บังคับ (Filing Effective)

ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์อาจไม่นำส่งสำเนาใบจองซื้อให้กับผู้จองซื้อได้ หากผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ได้จัดให้มีการแจ้งยืนยันการจองซื้อให้แก่ผู้จองซื้อทุกรายตามช่องทางที่ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์กำหนด