

# แนวทางการกำกับดูแล การออกและเสนอขายตราสารหนี้

ฝ่ายกำกับธุรกิจตัวกลาง

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

8 กันยายน 2564



# หัวข้อการกำกับดูแล

การกำกับดูแล  
การออกและ  
เสนอขาย  
ตราสารหนี้



การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านตราสารหนี้  
การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรของหน่วยงาน



การทำ product screening



กระบวนการขาย



การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

1. ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556
2. ประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 1/2563 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการทำหน้าที่คัดเลือก วิเคราะห์ข้อมูล และเปิดเผยข้อมูลของผู้ออกตราสารหนี้ (product screening) ของบริษัทหลักทรัพย์ที่ทำหน้าที่นายหน้า ค้า หรือจัดจำหน่ายตราสารหนี้ ลงวันที่ 18 มีนาคม 2563
3. ประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 2/2561 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2561



การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านตราสารหนี้  
การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรของหน่วยงาน

# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านตราสารหนี้ การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรของหน่วยงาน

นป. 1/2563

ด้านที่ 1 : การกำหนดนโยบาย  
เกี่ยวกับการให้บริการด้านตราสารหนี้  
การจัดโครงสร้าง และบุคลากร  
ของหน่วยงาน

## ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดให้มี

- ★ นโยบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านการออกและเสนอขายตราสารหนี้
- ★ มีหน่วยงาน product screening ที่เป็นอิสระจากหน่วยงานขาย
- ★ จัดให้มีระบบและมาตรการที่เพียงพอในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (COI) และการใช้ข้อมูลภายในของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล issuer / เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและอนุมัติการออกและเสนอขายตราสารหนี้
- ★ บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ

# การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการด้านตราสารหนี้



- ▶ นโยบายต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการอื่นที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท
- ▶ นโยบายต้องครอบคลุมมาตรการในการป้องกัน COI และการใช้ข้อมูลภายใน

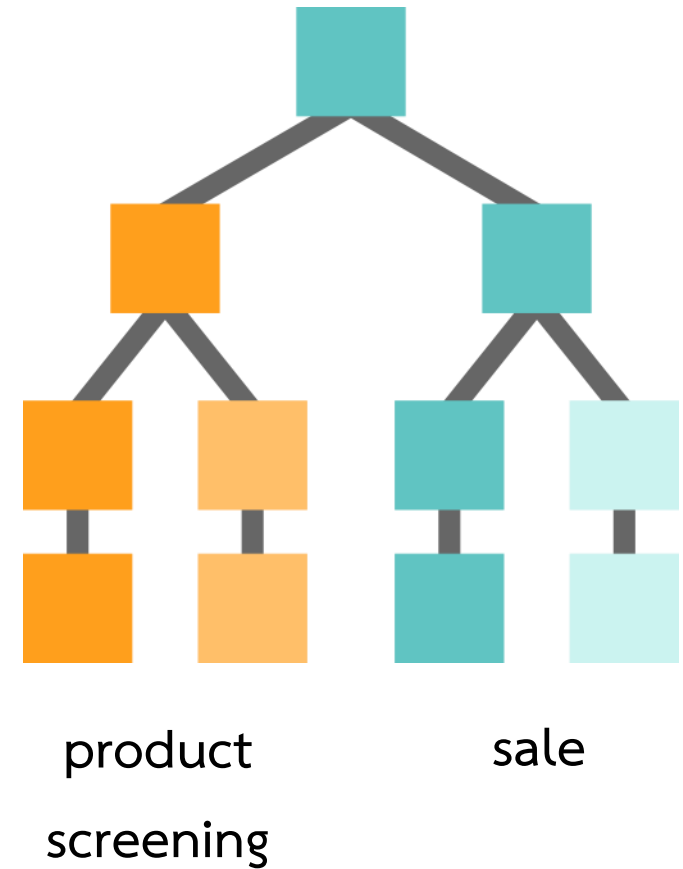


## Tips

- จัดเก็บเอกสารหลักฐานในการตรวจสอบ COI ของบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน
- นโยบาย COI ของฝ่ายงานที่ทำ product screening ควรสอดคล้องกับนโยบาย COI ของบริษัท

# การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรของหน่วยงาน

- ▶ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ product screening ต้องแยกออกจากหน่วยงานขาย เพื่อให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจ (check and balance) ในการปฏิบัติงาน และไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่



# การทำ product screening





# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : การทำ product screening

ทธ. 35/2556

ข้อ 41 และ 42

## ผู้ประกอบการต้อง

- ★ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่จะนำมาให้บริการต่อลูกค้า
- ★ มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่า ผู้ทำหน้าที่แนะนำบริการ  
รู้และเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี และสามารถ  
นำเสนอข้อมูลนั้นได้

# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : การทำ product screening

นป. 1/2563

ด้านที่ 2 : กระบวนการทำ  
product screening

## ผู้ประกอบการต้อง

- ★ กำหนดขั้นตอน/วิธีปฏิบัติในการทำ product screening
- ★ มีกระบวนการทำความเข้าใจ issuer อย่างเหมาะสม
- ★ มีการวิเคราะห์ข้อมูล issuer อย่างระมัดระวัง รัดกุม
- ★ มีกระบวนการกำหนดราคาหรืออัตราราคาเบี้ยของตราสารหนี้

# กระบวนการทำ product screening

## การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน



### Tips

- ▶ มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำ product screening เป็นลายลักษณ์อักษร
- ▶ จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เสนอคณะกรรมการพิจารณาให้ครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้
- ▶ จัดบันทึกรายงานการประชุม ความเห็นของที่ประชุมให้ชัดเจน



*\*ผู้บริหารที่ควบคุมการวิเคราะห์ตราสารหนี้ ถือเป็นบุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัท => อาจถูกพิจารณาโทษทางอาญาและลักษณะต้องห้ามของบุคลากรในธุรกิจตลาดทุน หากมีการดำเนินงานที่บกพร่อง*

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

แนวทางของ นป. 1/2563 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer

- ▶ **มีกระบวนการทำความรู้จัก issuer อย่างเหมาะสม** อย่างน้อยต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ issuer ดังนี้
  - ผู้บริหาร โครงสร้างการถือหุ้น และความเสี่ยงด้านต่าง ๆ
  - วัตถุประสงค์การใช้เงิน/การนำเงินที่ระดมทุนได้ไปใช้ รวมทั้งพิจารณาว่ามีการระดมทุนระยะสั้นเพื่อนำเงินไปใช้ในโครงการระยะยาว (maturity mismatch) หรือไม่
  - ทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันในการชำระหนี้
  - **ความสามารถในการชำระหนี้** หรือ default risk
- ▶ ในการรวบรวมข้อมูล **ต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล** รวมทั้งต้องมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการตรวจสอบหรือสอบทานข้อมูลในขั้นตอนการวิเคราะห์และอนุมัติการออกและเสนอขายตราสารหนี้



# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)


## แนวทางการปฏิบัติงาน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer

Issuer แต่ละธุรกิจ  
มีความเสี่ยงที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์หลักประกัน  
และความเสี่ยง  
ของหลักประกัน



Tips

- ▶ บล. อาจใช้แนวทางในการวิเคราะห์ issuer เป็นรายธุรกิจจาก “คู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปีของบริษัทจดทะเบียน”
  - ▶ บล. ควรมีแนวทางในการวิเคราะห์และตรวจสอบหลักประกัน เช่น วิเคราะห์คุณภาพและความเสี่ยงที่มูลค่าของหลักประกันลดลง ความเสี่ยงที่อาจไม่สามารถบังคับขายหลักประกันได้ และมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าหลักประกันที่ issuer นำมาวางมืออยู่จริง เป็นต้น
-  กรณีมีการค้ำประกันโดยบุคคล บล. ต้องวิเคราะห์ฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคลดังกล่าว

หากไม่มีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์หลักประกัน  จะต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หลักประกันแทน

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

แนวทางการปฏิบัติงาน การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer

การได้รับทราบข้อมูล  
ภายในของ issuer  
ซึ่งไม่สามารถเปิดเผยได้

- ▶ บล. ควรมีแนวทางในประเมินข้อมูลดังกล่าว หากมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของ issuer ควรมีการดำเนินการอย่างเหมาะสม เช่น แจ้งให้ issuer เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้เป็นสาธารณะ หรือไม่รับเป็น UW ให้กับ issuer รายนั้น เป็นต้น

**\* หากวิเคราะห์แล้วพบว่ามีความเสี่ยง จะต้องเปิดเผยให้ผู้ลงทุนทราบด้วย**

การเปิดเผยข้อมูล  
ประมาณการ  
ทางการเงิน  
ในเอกสารเสนอขาย

- ▶ บล. จะต้องพิจารณาความสมเหตุสมผลและความเป็นไปได้ของสมมติฐานในการจัดทำประมาณการ และจะต้องเปิดเผยสมมติฐานที่ใช้ในการจัดทำประมาณการ



# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

การกำหนดราคาหรืออัตราดอกเบี้ย



▶ มีกระบวนการกำหนดราคาหรืออัตราดอกเบี้ยของตราสารหนี้



Tips

ต้องจัดเก็บหลักฐานที่มาของการกำหนดราคาหรืออัตราดอกเบี้ย เพื่อใช้อ้างอิงในการตรวจสอบ

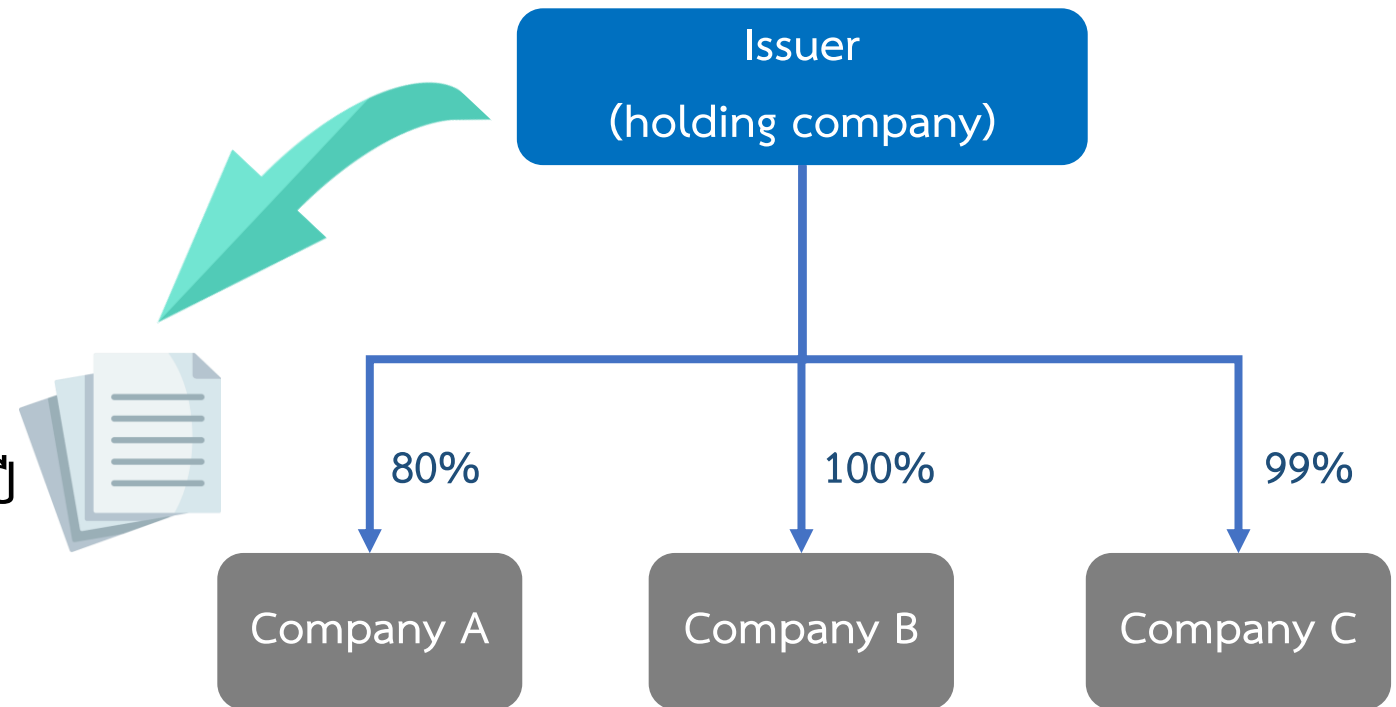
# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer

1. ไม่มีการวิเคราะห์และเปิดเผยความเสี่ยงเกี่ยวกับความสอดคล้องของระยะเวลาในการชำระหนี้ของตราสารหนี้กับระยะเวลาที่ issuer จะมีแหล่งเงินเพื่อนำมาชำระคืนตราสารหนี้

1.1 issuer เป็น holding company ถือหุ้นและให้กู้ยืมเงินแก่บริษัทย่อยเพื่อนำไปพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ระยะยาว โดย issuer มีรายได้หลักมาจากดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม

issuer ออกตราสารหนี้อายุ 8 เดือนถึง 2 ปี เพื่อนำไปลงทุนในบริษัทย่อย





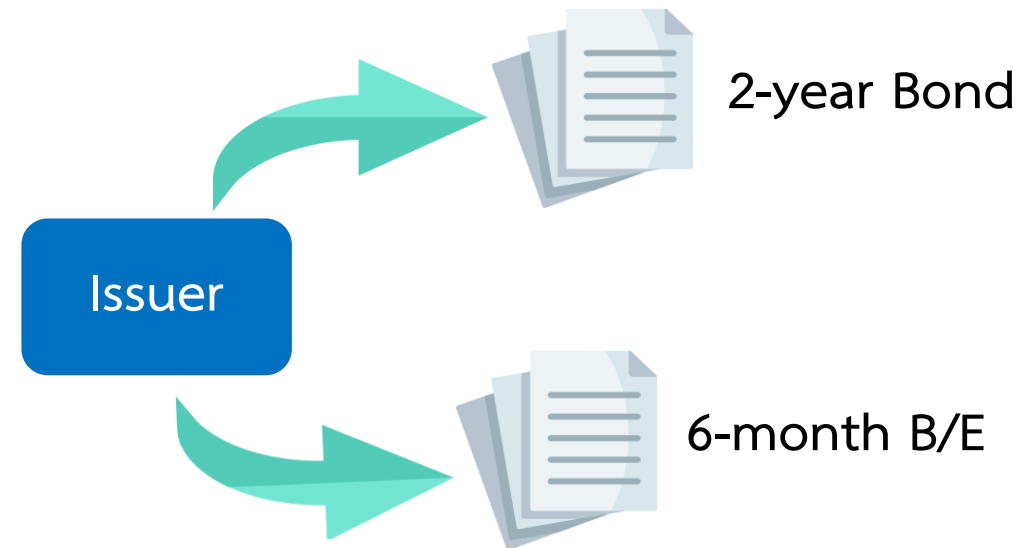
# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

1. ไม่มีการวิเคราะห์และเปิดเผยความเสี่ยงเกี่ยวกับความสอดคล้องของระยะเวลาในการชำระหนี้ของตราสารหนี้  
กับระยะเวลาที่ issuer จะมีแหล่งเงินเพื่อนำมาชำระคืนตราสารหนี้ (ต่อ)

1.2 issuer ประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
แต่ยังไม่มีรายได้หลักจากการดำเนินงาน และมี  
ผลขาดทุนสุทธิต่อเนื่องทุกปีตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท

ออกหุ้นกู้อายุ 2 ปี และตัวแลกเงินอายุ 6 เดือน  
แบบ PP10 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไป  
ลงทุนในโครงการอาคารเอนกประสงค์ ซึ่งเป็น  
โครงการระยะยาว



ในเอกสารเสนอขายระยะเวลตราสารหนี้ว่า

“ตัวแลกเงินอายุ 6 เดือน และต่ออายุอีก 18 เดือน (6 เดือน + 6 เดือน + 6 เดือน)”  
อาจทำให้ผู้ลงทุนเข้าใจผิดในสาระสำคัญของอายุตัวแลกเงินดังกล่าว

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

2. ไม่ได้ให้ความสำคัญหรือวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความเห็นผู้สอบบัญชีที่แสดงความเห็นต่องบการเงินอย่างมีเงื่อนไข ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของ issuer



ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นต่องบการเงินอย่างมีเงื่อนไขติดต่อกัน 2 ปี โดยผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นว่าถูกจำกัดขอบเขตการตรวจสอบโดยผู้บริหาร จากการที่ผู้สอบบัญชีไม่สามารถหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเกี่ยวกับความถูกต้องของยอดคงเหลือของเงินให้กู้ยืมระยะสั้น แก่กิจการที่เกี่ยวข้องกัน เจ้าหนี้การค้า ความมีอยู่จริงของยอดคงเหลือตัวแลกเงิน การจัดประเภทรายการลูกหนี้และเจ้าหนี้การค้าได้

\* ความเห็นของผู้สอบบัญชีเป็นเรื่องที่มีนัยสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาถึงความเชื่อมั่นในการบริหาร และการดำรงอยู่ของ issuer ดังนั้น จึงต้องวิเคราะห์ผลกระทบและเปิดเผยความเสี่ยงให้ผู้ลงทุนทราบ ไม่ใช่เปิดเผยเพียงแค่ความเห็นของผู้สอบบัญชีเท่านั้น

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

3. ไม่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงหาก issuer ไม่สามารถดำรง D/E Ratio ได้ตามที่ธนาคารพาณิชย์กำหนด ซึ่งจะมีผลให้ issuer ผิดนัดชำระหนี้ และส่งผลกระทบต่อ การผิดนัดไขว้ (Cross Default) หรือการผิดนัดชำระหนี้ในเจ้าหนี้อื่น



Issuer



- ผลประกอบการปีล่าสุดขาดทุน
- อยู่ระหว่างการผ่อนชำระหนี้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้กับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เงื่อนไขให้ issuer ทายอดผ่อนชำระโดยมียอดผ่อนชำระเพิ่มขึ้นตามขั้นบันไดเป็นระยะเวลา 4 ปี
- ไม่สามารถดำรงอัตราส่วนทางการเงินตามสัญญาเงินกู้ (Debt Covenance) ตามเงื่อนไขของธนาคารพาณิชย์แห่งดังกล่าวได้
- ได้รับการผ่อนผันการดำรง D/E อีก 2 ปี (ที่เหลืออีก 2 ปียังมีความเสี่ยงการดำรง D/E ไม่ได้)

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

## 4. ไม่ได้วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ issuer เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงาน ทั้งที่ข้อมูลดังกล่าวปรากฏในเอกสารของบริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด (TRIS) และในงบการเงินของ issuer



ทริสเรตติ้งคงอันดับเครดิตองค์กรของ issuer ที่ “BBB-” ในขณะเดียวกันยังปรับแนวโน้มอันดับเครดิตของบริษัทเป็น “Negative” หรือ “ลบ” จาก “Stable” หรือ “คงที่” ด้วย โดยแนวโน้มอันดับเครดิต “Negative” หรือ “ลบ” สะท้อนถึงคุณภาพสินทรัพย์ที่ถดถอยลงจนส่งผลกระทบต่อสถานะทางธุรกิจและการเงินของบริษัท

ผลประกอบการมีความผันผวน

ความสามารถในการทำกำไรของบริษัทอ่อนแอลงมาตั้งแต่ปี 2560 จากความเสื่อมถอยของคุณภาพสินทรัพย์ที่บริษัทสำรองค่าใช้จ่ายหนี้สูญเพิ่มขึ้นอย่างมากตั้งแต่ปี 2560 จนถึงไตรมาสแรกของปี 2561 ส่งผลให้ผลกำไรปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีค่าใช้จ่ายหนี้สูญจำนวนมากถึง 372 ลบ. ในปี 2560 หรือเพิ่มขึ้น 102% จาก 184 ลบ.

ในช่วงเดียวกันของปี 2559 สำรองหนี้สูญที่เพิ่มสูงขึ้นเกิดจากการที่บริษัทเปลี่ยนระบบการเก็บเงินค่าผ่อนชำระสินค้าจากเดิมที่ผู้แทนขายเป็นผู้เก็บเงินและบริการลูกค้าถึงบ้านมาเป็นการให้ลูกค้าชำระเข้าบัญชีของบริษัทโดยตรง (Direct Payment System – DPS) โดยผ่านตัวแทนรับชำระ ทริสเรตติ้งค่อนข้างกังวลกับคุณภาพสินทรัพย์ของบริษัท  
สินทรัพย์ยังไม่คงที่

การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของการชำระหนี้ของลูกค้าจำนวนมาก อัตราส่วนสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กลับเพิ่มขึ้นเป็น 17.2% ณ เดือนมิถุนายน 2561 เนื่องจากลูกหนี้บัญชีเก่ายังคงไม่มีความสามารถในการชำระงวดที่ค้างเดิม

ความเพียงพอในการตั้งสำรองของบริษัทอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ โดยค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญต่อเงินให้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้อยู่ที่ระดับเพียง 58% ณ เดือนมิถุนายน 2561 เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทเป็นกลุ่มที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำ

# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

## 5. ไม่ได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำมาจัดทำประมาณการ และไม่เปิดเผยสมมติฐาน

5.1 บริษัทนำตัวเลขประมาณการรายได้ที่ issuer จัดทำมาใช้ในการพิจารณา โดยไม่มีเอกสารหลักฐานว่า ได้มีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการประมาณการรายได้

=> issuer ประมาณการรายได้ในปีที่ 1 - 3 มีรายได้สูงชันมาก งบการเงินปีปัจจุบัน มีกำไรสุทธิเพียง 0.5 ล้านบาท และขาดทุน 30 ลบ. และไม่ได้เปิดเผยสมมติฐานในการจัดทำ

5.2 issuer ประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทคอนโดมิเนียม ให้ข้อมูลว่ามีโครงการแล้วเสร็จ 5 โครงการ และโครงการในอนาคตอีก 4 โครงการ

=> issuer จัดทำประมาณการรายได้และกระแสเงินสดรับจากโครงการดังกล่าว เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการชำระหนี้ แต่ไม่มีที่มาที่ไปและไม่เปิดเผยสมมติฐานในการจัดทำ



# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

6. ไม่ได้วิเคราะห์สภาพคล่องหรือคุณภาพของหลักประกันและความเป็นไปได้ในการบังคับหลักประกัน รวมทั้งไม่เปิดเผยความเสี่ยงเกี่ยวกับหลักประกันให้ชัดเจน



Tips

\*\*\* บล. ต้องเน้นการวิเคราะห์ issuer เป็นหลัก => การมีหลักประกันถือเป็นส่วนเพิ่ม

6.1 กรณีหลักประกันเป็นหุ้นของ issuer ที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ

- ไม่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของหลักประกันที่เป็นหุ้นของ issuer โดย issuer เพิ่งเริ่มเปิดดำเนินการ และมีผลการดำเนินงานขาดทุนมาโดยตลอด มี D/E Ratio สูงถึง 6 เท่า



6.2 กรณีหลักประกันเป็นอสังหาริมทรัพย์

- ไม่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของการบังคับหลักประกันประเภทที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและ/หรือที่ดิน เพื่อนำมาชำระหนี้ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการบังคับขายที่นาน



# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

## 6.3 กรณีค้าประกัน / สั่งจ่ายเช็คล่วงหน้าเพื่อค้าประกัน / อาวัล



โดยกรรมการหรือผู้บริหารของ issuer หรือบุคคลอื่น เช่น

- ไม่ได้วิเคราะห์ฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคลดังกล่าวที่สั่งจ่ายเช็คล่วงหน้าส่วนตัว เพื่อเป็นหลักประกันหรืออาวัลตราสารหนี้
- ไม่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้ค้าประกัน โดยผู้ค้าประกันมีภาระค้าประกันหุ้นกู้ของ issuer หลายรุ่น ซึ่งมีวงเงินค้าประกันรวมที่สูงมาก

## 6.4 กรณีบริษัทแม่ค้าประกันให้บริษัทในเครือหลายราย เช่น

- ไม่ได้วิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของบริษัทแม่ โดยบริษัทแม่ค้าประกันตราสารหนี้ให้กับ issuer ที่เป็นบริษัทในเครือหลายราย ซึ่งมีมูลหนี้รวมที่ต้องค้าประกันเป็นจำนวนมาก

## 6.5 กรณีหลักประกันเป็นสินทรัพย์อื่น ๆ เช่น น้ำมันปาล์มดิบ หรือเครื่องจักร เป็นต้น

- ไม่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อมูลค่าหลักประกัน เช่น ความผันผวนของราคาน้ำมันปาล์มดิบ

ความเสี่ยงในการบังคับขายหลักประกันที่เป็นเครื่องจักร เป็นต้น

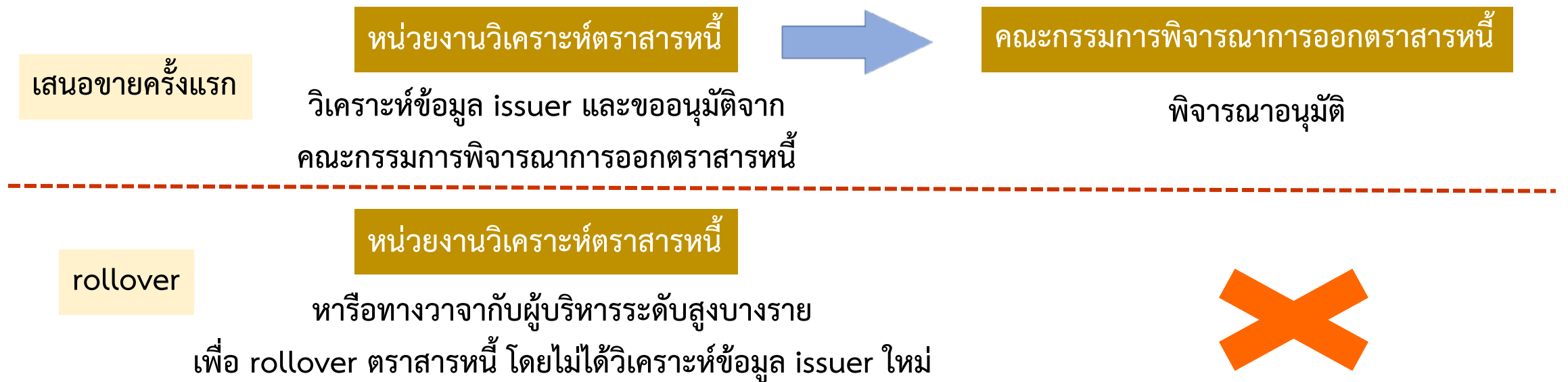


# กระบวนการทำ product screening (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล issuer (ต่อ)

7. ในการ rollover ตราสารหนี้ บริษัทใช้ข้อมูลเดิมที่เคยจัดทำเมื่อมีการเสนอขายครั้งแรก

โดยไม่พบการ update ข้อมูลของ issuer หรือวิเคราะห์ความเหมาะสมในการใช้เงินที่ได้จากการออกและเสนอขาย ตราสารหนี้ รวมทั้งไม่พบการขออนุมัติจากคณะกรรมการตามที่บริษัทกำหนด



Tips

การ rollover = เสนอขายใหม่



# กระบวนการขาย



# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : กระบวนการขาย

ทธ. 35/2556

ข้อ 25/4 และ 40

## ผู้ประกอบการต้อง

- ★ จัดให้มีระบบงานเพื่อรองรับการติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าที่ทำให้มั่นใจว่าช่องทางการติดต่อและให้บริการ การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับความเสี่ยงและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนแต่ละประเภท โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า รวมทั้งมีการกำกับดูแลให้การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปตามระบบงานที่ผู้ประกอบการกำหนดขึ้นด้วย
- ★ นำเสนอเฉพาะบริการที่มีความเหมาะสมกับลูกค้า

# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : กระบวนการขาย

นป. 2/2561

ด้านที่ 4 : กระบวนการขาย  
(sale process)

## ให้ผู้ประกอบธุรกิจ

- ★ กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์
- ★ มีการนำเสนอที่เหมาะสมกับลักษณะของลูกค้าแต่ละประเภท
- ★ มีการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท

# กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : การจ่ายค่าตอบแทน

นป. 2/2561

ด้านที่ 5 : การกำหนดวิธี  
จ่ายค่าตอบแทน  
(Remuneration Structure)

ให้ผู้ประกอบธุรกิจ

- ★ กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คนขาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และค่าตอบแทนสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการในฐานะมีอาชีพ (non-sales KPI) มิใช่คำนึงถึงแต่ยอดขาย (sales KPI) เพียงอย่างเดียว เพื่อไม่ให้เกิด product-focused approach ซึ่งจะนำไปสู่ mis-selling

# กระบวนการขาย

แนวทางของ นป. 2/2561 การเตรียมความพร้อมก่อนการขาย



- ▶ กำหนดวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และลูกค้าแต่ละประเภท
- ▶ คัดเลือกคนขายที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย และคนขายต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่สำนักงานกำหนด
- ▶ มีการสื่อสารและให้ความรู้แก่คนขาย โดยเนื้อหาที่สื่อสารต้องครบถ้วนและถูกต้อง
- ▶ มีข้อมูลและเอกสารเพื่อให้คนขายใช้ในการอธิบายลักษณะผลิตภัณฑ์และความเสี่ยงและแจกจ่ายให้กับลูกค้า โดยอย่างน้อยควรมี Factsheet หนังสือชี้ชวน (ฉบับเต็ม)
- ▶ มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่คนขายเกี่ยวกับลักษณะและการขายผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน รวมทั้งมีการวัดผลการจัดอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าคนขายได้รับความรู้และมีความเข้าใจเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

# กระบวนการขาย

แนวทางของ นป. 2/2561 กระบวนการขายและการให้บริการ





- ▶ ทำความรู้จักลูกค้าและประเมินความเหมาะสมในการลงทุนของลูกค้า
- ▶ จัดประเภทลูกค้า เช่น ผู้ลงทุนสถาบัน HNW UHNW และรายย่อย เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เหมาะสม
- ▶ คนขายจะต้องเน้นย้ำความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ และความเสี่ยงตามที่สำนักงานมีหนังสือกำกับให้กับผู้ลงทุนทราบก่อนการตัดสินใจลงทุน
- ▶ จัดให้ลูกค้าทำ knowledge assessment สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน
- ▶ กำหนดให้คนขายต้องตระหนักถึงการอธิบายความเสี่ยงโดยละเอียด กรณีลูกค้าประสงค์ลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงกว่าระดับความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้
- ▶ ให้ความสนใจและความระมัดระวังในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าเปราะบางเป็นพิเศษ รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้

# กระบวนการขาย

## แนวทางการปฏิบัติงาน กระบวนการในการขายและให้บริการ

- ▶ มีกระบวนการที่มั่นใจได้ว่าคนขายได้อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยง

### ตัวอย่าง : การ call back ลูกค้า

-  บล. ควรมีกระบวนการในการ call back ลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเปราะบางหรือลูกค้าที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ
-  บล. ควรให้ความสำคัญกับคำถามที่จะสอบถามผู้ลงทุน โดยควรเน้นเป็นลักษณะการสอบถามคุณภาพในการให้บริการและการให้คำแนะนำของผู้แนะนำฯ และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลงทุน และไม่ควรเป็นคำถามชี้หน้า

- ▶ จัดให้ลูกค้าลงนามรับความเสี่ยงกรณีผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือซับซ้อนตามมาตรฐานที่กำหนดบนเว็บไซต์สำนักงาน โดยอาจปรับปรุงให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์แต่ยังคงสาระสำคัญของคำเตือนและความเสี่ยง

### ตัวอย่าง : การจัดทำแบบลงนามรับทราบความเสี่ยงตราสารหนี้ที่ไม่ใช่ความเสี่ยงสูงหรือซับซ้อน



- ควรระบุความเสี่ยงที่เฉพาะเจาะจงของ issuer แต่ละรายและผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแต่ละครั้ง มิใช่เป็นความเสี่ยงทั่วไปของตราสาร

# กระบวนการขาย

## การจ่ายค่าตอบแทน

sales KPI  
+  
non-sales KPI



- ▶ บล. ยังคงต้องกำหนดให้มีการนำปัจจัยด้าน non-sales KPI เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้แนะนำฯ เพื่อไม่ให้ผู้แนะนำฯ ให้ความสำคัญกับยอดขายเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะนำไปสู่ mis-selling และการเสนอขาย หรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้าได้



Tips

non-sales KPI อาจพิจารณาจากข้อร้องเรียนหรือผลการ call back ลูกค้า



# กระบวนการขาย (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับกระบวนการขาย




1. ไม่พบเอกสารหลักฐานหรือข้อมูลสนับสนุนฐานะทางการเงินของผู้ลงทุนที่ซื้อตราสารหนี้ เพื่อให้สามารถจัดประเภทลูกค้ำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม
2. มีการเสนอขายตราสารหนี้ให้แก่ผู้ลงทุน โดยไม่ได้คำนึงถึงความเหมาะสมในการลงทุนของผู้ลงทุน เช่น
  - 2.1 เสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนที่มี suitability test ต่ำกว่าระดับที่สามารถลงทุนได้ โดยที่ไม่ได้กำหนดให้คนขายต้องอธิบายความเสี่ยงโดยละเอียดให้ลูกค้ำทราบ
  - 2.2 ให้ผู้ลงทุนลงนามในเอกสารยอมรับความเสี่ยงที่สูงกว่าของผู้ลงทุนทุกราย แม้ผู้ลงทุนมี suitability test ที่สามารถซื้อตราสารหนี้ได้อยู่แล้วก็ตาม



# กระบวนการขาย (ต่อ)

ตัวอย่างข้อสังเกตจากการตรวจสอบเกี่ยวกับกระบวนการขาย (ต่อ)

3. ไม่ได้เน้นความเสี่ยงของ issuer ตามที่สำนักงานมีหนังสือกำชับ บล.
4. ไม่ได้กำหนดให้มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้แนะนำการลงทุน กรณีที่ผู้แนะนำการลงทุนไปพบลูกค้าโดยตรง ทำให้ไม่มั่นใจว่าผู้ลงทุนได้รับการให้คำแนะนำการลงทุนอย่างถูกต้องและเหมาะสม 
5. ไม่มีวิธีปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ลงทุนที่เป็นผู้ลงทุนเปราะบาง เพื่อให้ผู้แนะนำฯ ใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมกับผู้ลงทุนกลุ่มนี้



Low investment experience



## การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

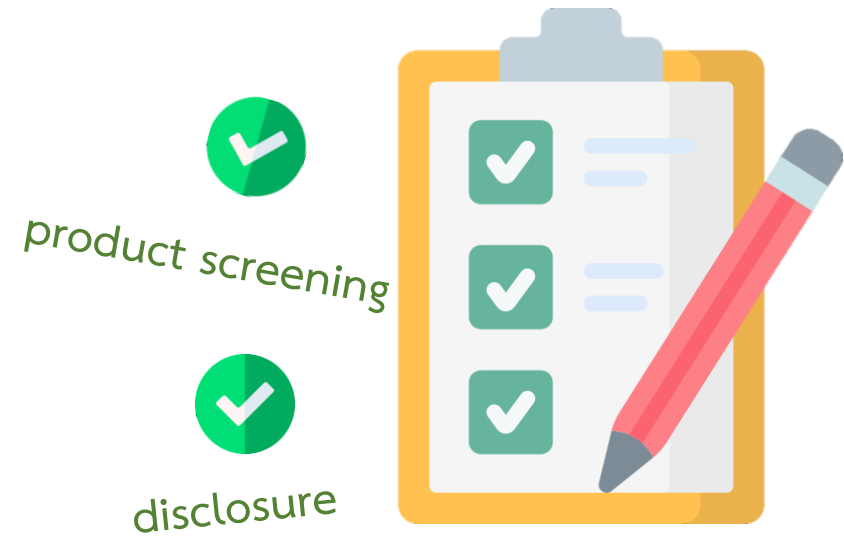
## นป. 2/2561

ด้านที่ 7 : การควบคุมภายใน  
และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน  
(Internal Control  
and In-house Inspection)

### ให้ผู้ประกอบธุรกิจ

- ★ จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงาน
- ★ วางระบบควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจมีโอกาสดังขึ้น (protect) และสอบทานให้สามารถตรวจจับรายการที่มีความผิดปกติ (detect) ได้อย่างรวดเร็วและแก้ไขหรือหยุดความเสียหายได้ทันที
- ★ ให้ความสำคัญกับการวางระบบการติดตามตรวจสอบภายหลังการขายและให้บริการ (self-monitoring) อย่างเหมาะสม

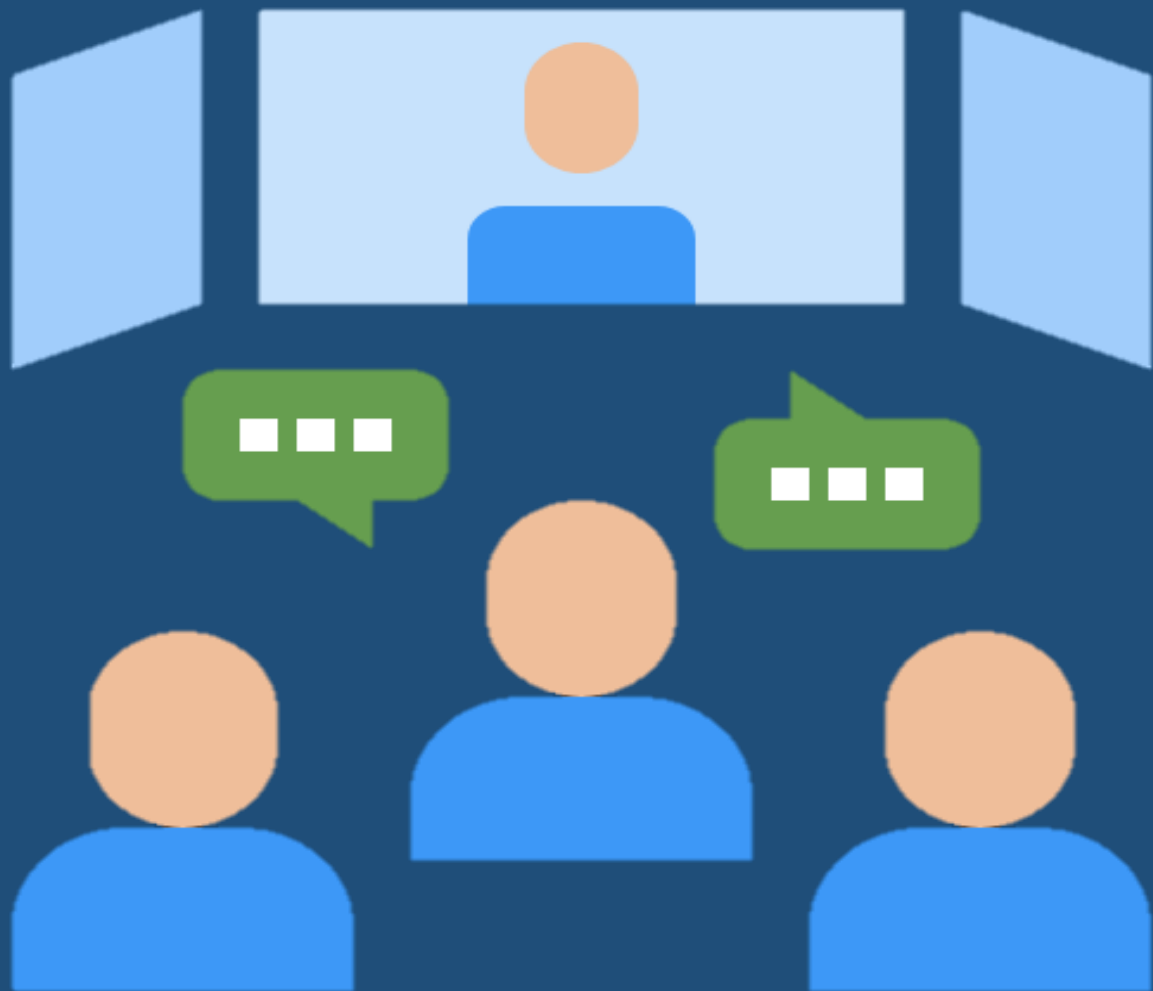
# การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน



- ▶ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวิธีการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่



หน่วยงาน compliance ไม่ควรตรวจสอบเฉพาะการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริษัท แต่ควรตรวจสอบในเชิงคุณภาพการทำ product screening และการเปิดเผยข้อมูลของ issuer ในเรื่องที่สำคัญ



Q&A