**แนวทางการปฏิบัติงาน**

**เรื่อง การให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์**

---------------------------------------------------------

โดยที่เห็นสมควรให้มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเกิดความคล่องตัวในการประกอบธุรกิจ

โดยอาศัยอำนาจตาม ข้อ 9 ของประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญา  
ซื้อขายล่วงหน้า โดยความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย โดยชมรมปฏิบัติการหลักทรัพย์ จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ เพื่อให้สมาชิกสมาคมถือปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์และผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ลงวันที่ 10 เมษายน 2558

ข้อ 2 ในแนวทางการปฏิบัติงานนี้

“สำนักงาน ก.ล.ต.” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

“สำนักงาน ป.ป.ง.” หมายความว่า สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

“สมาคม” หมายความว่า สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจประเภทผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์

“ลูกค้า” หมายความว่า ผู้ใช้บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ของสมาชิก

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้แนะนำการลงทุนหรือผู้วางแผนการลงทุน

“หลักทรัพย์” หมายความว่า หลักทรัพย์ที่บัญญัติไว้ตามมาตรา 4 ของพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535

นอกเหนือจากคำที่บัญญัติไว้ข้างต้น ให้คำที่ปรากฏในประกาศฉบับนี้มีความหมายเป็นไปตามนิยามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทธ. 27/2559 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์

ข้อ 3 ให้สมาชิกที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหน่ายหลักทรัพย์ ซึ่งมีความประสงค์จะให้บริการลูกค้าในการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานนี้

ข้อ 4 สมาชิกสามารถดำเนินการให้ลูกค้าจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ได้ โดยต้องระบุวิธีการดังกล่าวไว้ในหนังสือชี้ชวน และดำเนินการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตามวิธีการที่ระบุไว้

ข้อ 5 สมาชิกต้องมีระบบควบคุมดูแลที่รัดกุมเพียงพอเพื่อให้สามารถตรวจสอบตัวตนของลูกค้าได้

ข้อ 6 ก่อนที่จะให้ลูกค้าทำการจองซื้อหลักทรัพย์ในแต่ละครั้ง ให้สมาชิกดำเนินการ ดังนี้

6.1 กรณีที่หลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดให้ผู้ออกหลักทรัพย์ต้องแจกเอกสารข้อมูลใด อาทิ หนังสือชี้ชวนข้อมูลสรุป (Executive Summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) สมาชิกต้องจัดให้มีข้อมูลดังกล่าวไว้ในระบบออนไลน์หรือจัดส่งให้แก่ลูกค้า และต้องให้ลูกค้ายืนยันว่าได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าวแล้ว

6.2 ในกรณีที่ข้อมูลจากการประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าแสดงผลว่าลูกค้าไม่เหมาะสมที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมในหลักทรัพย์ ให้สมาชิกแจ้งให้ลูกค้าทราบ ในกรณีที่ลูกค้ายืนยันที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมดังกล่าว สมาชิกต้องจัดให้มีคำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะ ความเสี่ยง และผลตอบแทนของการลงทุน เพื่อให้ลูกค้าทบทวนหรือพิจารณาการตัดสินใจอีกครั้ง หากลูกค้ายังคงยืนยันสมาชิกต้องจัดให้มีเอกสารหรือหลักฐานที่ลูกค้ายอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนหรือการทำธุรกรรมดังกล่าว

6.3 ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนดเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ข้อ 7 สมาชิกต้องเก็บรักษาหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการจองซื้อหลักทรัพย์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอกที่เกี่ยวข้องกำหนด

ข้อ 8 กรณีที่ลูกค้าจองซื้อหลักทรัพย์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด สมาชิกต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องก่อนทำธุรกรรม

ข้อ 9 สมาชิกต้องมีการยืนยันการจองซื้อหลักทรัพย์ให้ลูกค้าตามวิธีที่สมาชิกกำหนด

ข้อ 10 สมาชิกต้องดำเนินการให้ลูกค้าชำระเงินค่าจองซื้อหลักทรัพย์เข้าบัญชีเพื่อการจองซื้อหลักทรัพย์   
ให้ครบถ้วนตามจำนวนที่จองซื้อภายในกำหนดระยะเวลาการจองซื้อตามที่ระบุในหนังสือชี้ชวน โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าโดยอัตโนมัติ (Automated Transfer System (ATS)) หรือหักจากเงินที่ฝากอยู่กับสมาชิก ยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ให้สมาชิกสามารถดำเนินการให้ลูกค้าชำระเงินค่าจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบที่สามารถระบุข้อมูลอ้างอิง (Reference Code) ที่ชัดเจน เพื่อให้ทราบว่าเงินโอนมาเพื่อชำระค่าจองซื้อหลักทรัพย์ของลูกค้ารายใดได้โดยอนุโลม ตัวอย่างเช่น Bill Payment

10.1 ลูกค้าอยู่ระหว่างขอใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคารโดยอัตโนมัติ (Automated Transfer System (ATS)) เพื่อชำระราคาให้แก่สมาชิก

10.2 การจองซื้อหลักทรัพย์สำหรับลูกค้าที่ไม่ได้เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์หรือบัญชีอื่นใดซึ่งกำหนดให้ใช้บริการหักบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าโดยอัตโนมัติ (Automated Transfer System (ATS)) หรือมีเงินฝากอยู่กับสมาชิก

10.3 ในกรณีที่สมาชิกหักบัญชีเงินฝากธนาคารของลูกค้าโดยอัตโนมัติ (Automated Transfer System (ATS)) ไม่ผ่าน หรือเงินที่ฝากอยู่กับสมาชิกไม่เพียงพอสำหรับการชำระค่าจองซื้อหลักทรัพย์

ข้อ 11 ลูกค้าสามารถจองซื้อผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ที่บันทึกเทปยืนยันการจองซื้อได้ ต้องผ่านขั้นตอนการดำเนินการทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC /CDD) อย่างน้อยตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.ล.ต. และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอกที่เกี่ยวข้องกำหนด อาทิ สำนักงาน ป.ป.ง. และประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) รวมถึงผ่านการศึกษาข้อมูลสรุป (Executive Summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) หรือหนังสือชี้ชวนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อนการส่งคำสั่งจองซื้อผ่านระบบออนไลน์ หรือก่อนการจองซื้อผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์

ข้อ 12 สมาชิกอาจไม่นำส่งสำเนาใบจองซื้อให้กับผู้จองซื้อได้ หากสมาชิกได้จัดให้มีการแจ้งยืนยันการจองซื้อให้แก่ผู้จองซื้อทุกรายตามช่องทางที่สมาชิกกำหนด

สมาชิกสามารถประกาศแจ้งการจัดสรรให้แก่ผู้จองซื้อ และจัดส่งใบจองซื้อให้กับผู้จองซื้อโดยตรงหรือผ่านระบบออนไลน์ได้ ภายหลังแบบแสดงรายการข้อมูลและร่างหนังสือชี้ชวนมีผลใช้บังคับ (Filing Effective)

**หมวด 1**

**การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์**

ข้อ 13 สมาชิกต้องมีระบบการตรวจสอบว่าลูกค้าได้ผ่านขั้นตอนการทำความรู้จักลูกค้า และตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC/CDD) และจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test) รวมถึงผ่านการศึกษาข้อมูลสรุป (Executive Summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) หรือหนังสือชี้ชวนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และกำหนดให้มีขั้นตอนให้ลูกค้ายืนยันตัวตนเพื่อเข้าทำธุรกรรมในระบบออนไลน์ตามแนวทางปฏิบัติที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด

ข้อ 14 ระบบการจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ของสมาชิกจะต้องมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามแนวทางปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์ของสำนักงาน ก.ล.ต. และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

**หมวด 2**

**การจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์**

ข้อ 15 สมาชิกต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามเกณฑ์ ดังนี้

15.1 เจ้าหน้าที่ต้องมีการตรวจสอบว่าลูกค้าได้ผ่านขั้นตอนการรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer & Customer Due Diligence : KYC / CDD) และจัดทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (Suitability Test)

15.2 เจ้าหน้าที่ต้องให้ลูกค้าที่จองซื้อผ่านทางโทรศัพท์บันทึกเทปพิสูจน์ตัวตน โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบตัวตนของลูกค้า เช่น การสอบถามเลขที่บัญชีที่ลูกค้ามีกับสมาชิก หรือบัตรประจำตัวประชาชน หรือวันเดือนปีเกิด หรือธนาคารที่ใช้ชำระราคา (ATS) กับสมาชิก หรือชื่อเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

15.3 เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อลูกค้าในการดำเนินการจองซื้อหลักทรัพย์ผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป เพื่อเป็นหลักฐานการจองซื้อ โดยระบุจำนวนหลักทรัพย์ที่จัดสรร ราคาที่เสนอขาย จำนวนเงินที่ต้องชำระ และแจ้งให้ทราบว่าลูกค้าสามารถศึกษาข้อมูลสรุป (Executive Summary) หรือสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (Fact Sheet) แล้วแต่กรณีตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด ผ่านช่องทางที่สมาชิกจัดให้ อาทิ เว็บไซต์ของสมาชิกหรือจากหนังสือชี้ชวนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.ล.ต. รวมทั้งต้องให้ลูกค้ายืนยันว่าได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้อ 16 สมาชิกต้องจัดให้มีระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกคำสั่งจองซื้อผ่านระบบ เมื่อรับคำสั่งจองซื้อพร้อมรายละเอียดการจองผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป โดยระบบจะต้องสามารถแสดงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองผ่านโทรศัพท์บันทึกเทป รวมทั้ง ชื่อเจ้าหน้าที่ วันเวลาจองซื้อ

แนวทางการปฏิบัติงานนี้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 17 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 12 มกราคม 2565

(นาย พิเชษฐ สิทธิอำนวย)

นายกสมาคม