

การปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ
การติดต่อและให้บริการลูกค้า
สำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์
และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

Outline



1

การเสนอขายตราสารด้อยสิทธิ
เพื่อนับเป็นเงินกองทุนของบริษัทประกันภัย
(Insurance Capital Bond: “IC bond”)



2

การจัดให้มีกระบวนการให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยง
เกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

1 การเสนอขายตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนของบริษัทประกันภัย (IC bond)

สรุปหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

1 ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556

หมวด 5 : การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้า

2 ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. 35/2557

หมวด 6 : การติดต่อและให้บริการแก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน

3 ประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 2/2566

ระบบ 4 : กระบวนการขาย (Sales Process) ทั้งแบบ face to face และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

4 หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง

นป.(ว) 2/2566 เรื่อง นำส่งภาพถ่ายประกาศและซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงหลักเกณฑ์การติดต่อและให้บริการลูกค้าสำหรับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า



รายละเอียดหลักเกณฑ์การติดต่อและให้บริการลูกค้า

กระบวนการ
เตรียมความพร้อม

การคัดเลือกคนขาย,
จัดเตรียมระบบงาน

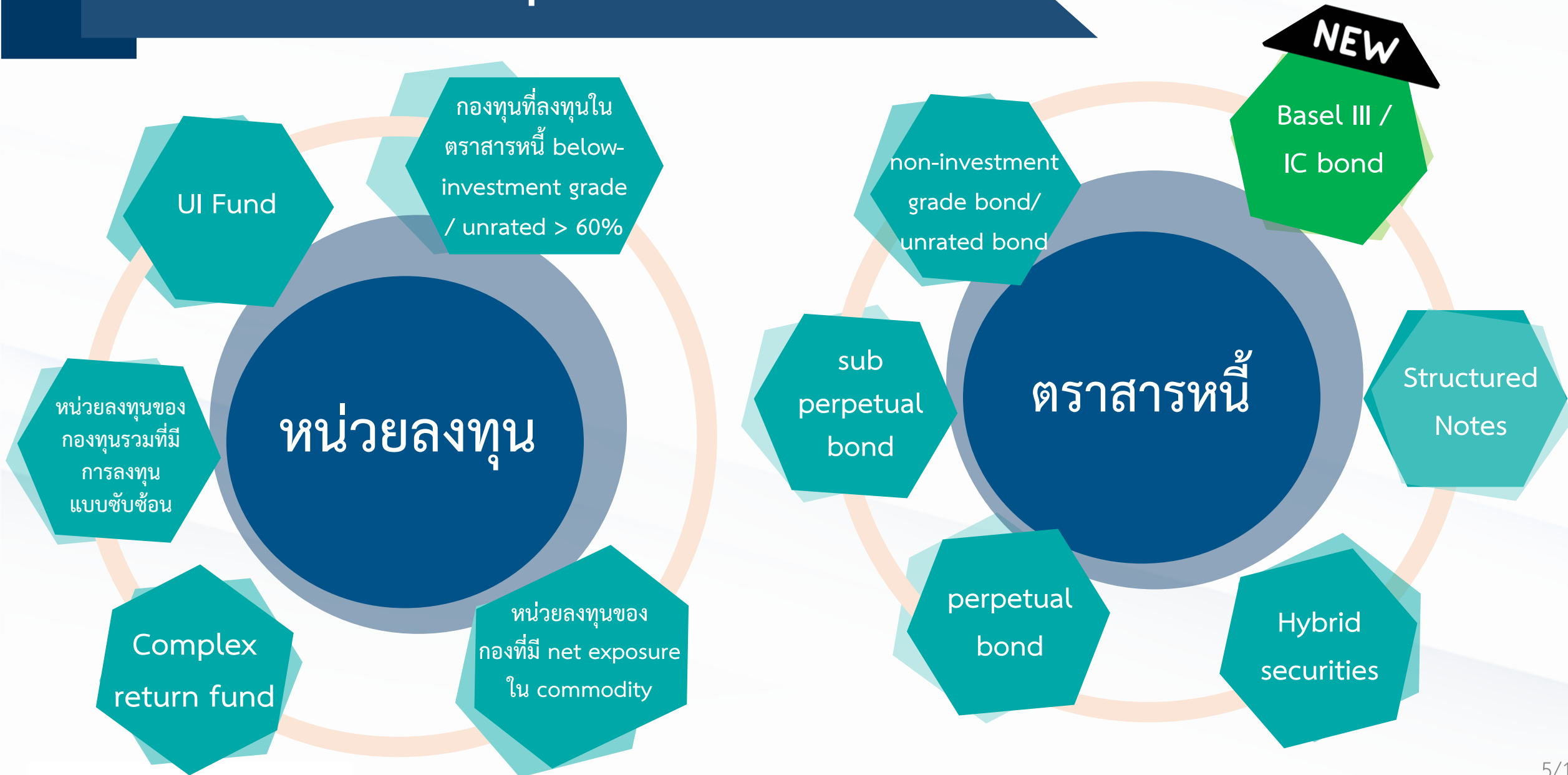
กระบวนการ
ขาย/ให้บริการ

KYC, suitability test,
อธิบายข้อมูลและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์

กระบวนการ
หลังการขาย

แจ้งผลการจัดสรร, callback,
จัดการข้อร้องเรียน

ประเภท Complex Product



ประเภท Complex Product (ต่อ)



ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1
เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย
(Basel III tier I และ IC Bond tier I)

ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2
เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย
(Basel III tier II และ IC Bond tier II)

การบังคับใช้หลักเกณฑ์

การให้บริการลูกค้าในธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับ **IC Bond**
ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ให้ไปในแนวทางเดียวกับ
การให้บริการลูกค้าในธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับ **Basel III**



Plain Product vs Complex Product

Plain Product

(หมวด 1/1 สธ. 35/2557)

เตรียม
ค. พร้อม

- คัดเลือกคนขาย (เป็น IC)
- มีเอกสารและข้อมูลอธิบายลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของผลิตภัณฑ์



Complex Product

(หมวด 1/1 & หมวด 6 สธ. 35/2557)

ขาย/
ให้บริการ

- ตรวจสอบคุณสมบัติลูกค้า II HNW UHNW
- KYC และ suitability test
- อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์และความเสี่ยงอย่างครบถ้วน ถูกต้อง
- แจ้ง material event



- ทดสอบและวัดผลความรู้คนขาย
- มีสื่อช่วยอธิบายความเสี่ยง (เช่น Basel III)

- ทำ knowledge assessment / knowledge test
- เน้นย้ำและเตือนความเสี่ยงมากกว่า plain product
- แจ้งข้อมูลความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนและทำให้ผลตอบแทนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
- อธิบาย worst case scenario
- การรับทราบความเสี่ยง

การเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ

- แบบประเมินความรู้ความสามารถของลูกค้า (Knowledge Assessment : KA)
- แบบทดสอบความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับการลงทุน (knowledge test) สำหรับ Basel III tier / IC Bond tier I
- แบบรับทราบความเสี่ยง
- ใบจองซื้อและเอกสารประกอบการจองซื้อ

- เพื่อช่วยในการเสนอขาย อาทิ ภาพนิ่ง (visualized presentation, เอกสาร one page ฯลฯ) ภาพเคลื่อนไหวประกอบข้อความ และเสียง (video clip)
- การเสนอขายให้แก่ลูกค้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ



คัดเลือกคนขาย
โดยการทดสอบความรู้
และวัดผล

- ตรวจสอบคุณสมบัติลูกค้ากลุ่ม HNW
- มีการแจ้ง worst case scenario สำหรับกรณี Basel III tier / IC Bond tier I
- ระบบในการบันทึกการจองซื้อ
- วิธีชำระเงินค่าจองซื้อ

กระบวนการในการขายและให้บริการ

กระบวนการขายที่ถูกต้อง



“รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ลูกค้า”

ทำความรู้จัก ตรวจสอบคุณสมบัติ ประเมิน
ความเสี่ยง อธิบาย baa และประเมิน KA



แบ่งพื้นที่
&
IC ได้รับความ
เห็นชอบ



“การอธิบายข้อมูลและแจกเอกสาร”

รายละเอียดผลิตภัณฑ์ ความเสี่ยง ผลตอบแทน การเสนอขายลูกค้า
ที่ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ การมอบ factsheet



แจ้ง material event
&
ลูกค้ารับทราบ
ความเสี่ยง

กระบวนการภายหลังจากเสนอขาย

- Call confirm/ callback
- เงื่อนไข callback แต่ละกลุ่มลูกค้า
 - callback script

การ
สอบทาน



ผลการ
จัดสรร



- วิธีการ
- ระยะเวลา
- ช่องทางการแจ้งลูกค้า

การจัดเก็บ
เอกสาร



- เอกสารที่จัดเก็บ
 - วิธีการจัดเก็บ
- ระยะเวลาการจัดเก็บ

2

การจัดให้มีกระบวนการให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยงเกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ปรับปรุงแนวทาง ในการจัดให้มีกระบวนการให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยง

- ✓ เพิ่มความยืดหยุ่น ให้ผู้ประกอบการสามารถปรับวิธีการเปิดเผยความเสี่ยงได้ตามความเหมาะสม + สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการ
- ✓ ยังคงสาระสำคัญของความเสี่ยง ที่ผู้ประกอบการต้องแจ้งให้ผู้ลงทุนทราบอย่างถูกต้องครบถ้วน (ตามแนบท้ายประกาศเดิม)



Q&A



Appendix

รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ Basel III และ IC Bond

รู้จัก BASEL III BOND

หุ้นกู้เพื่อบริการเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์



Basel III Bond คือ หุ้นกู้ที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ เพื่อบริการเป็นเงินกองทุนของธนาคารตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่อ้างอิงเกณฑ์ Basel III ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์สากลที่ใช้กำกับดูแลเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์

Basel III Bond มี 2 ประเภท

1. หุ้นกู้ด้วยสิทธิเพื่อบริการเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 (Basel III Additional Tier 1: AT1)
2. หุ้นกู้ด้วยสิทธิเพื่อบริการเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 (Basel III Additional Tier 2: AT2)

ไม่กำหนดอายุไต่ถอน (Perpetual)

ธนาคารมีสิทธิไต่ถอน (Call) หลังปีที่ 5 เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก สปท.

ธนาคารยกเลิกหรือเลื่อนจ่ายดอกเบี้ยได้ โดยไม่มีการสะสมดอกเบี้ยที่ถูกเลื่อนจ่ายไปสมทบจ่ายในครั้งถัดไป

สามารถแปลงเป็นหุ้นสามัญลดมูลค่าหรือตัดเป็นหนี้สูญได้ เมื่อเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

กำหนดอายุไม่ต่ำกว่า 5 ปี

ธนาคารมีสิทธิไต่ถอน (Call) หลังปีที่ 5 เมื่อได้รับความเห็นชอบจาก สปท.

สามารถแปลงเป็นหุ้นสามัญลดมูลค่าหรือตัดเป็นหนี้สูญได้ หากทางการเข้าให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ธนาคาร

ในกรณีที่ธนาคารเลิกกิจการ ผู้ถือหุ้นกู้ที่นับเป็นเงินกองทุนจะได้รับชำระเงินในลำดับหลังจากเจ้าหนี้บุริมสิทธิ ผู้ฝากเงินและเจ้าหนี้สามัญของธนาคาร



IC Bond

ตราสารหนี้เพื่อบริการเป็นเงินกองทุนของบริษัทประกันภัย

IC Bond (Insurance Capital Bond) คือ ตราสารหนี้ที่ออกโดยบริษัทประกันภัยเพื่อบริการเป็นเงินกองทุน

IC Bond มี 2 ประเภท

1 IC BOND TIER I
ตราสารหนี้เพื่อบริการเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 1 ของบริษัทประกันภัย

เป็นตราสารด้วยสิทธิ

ไม่มีอายุหรือไม่มีกำหนดวันไต่ถอน

ผู้ออกมีสิทธิไต่ถอนก่อนกำหนด (Call) เมื่อครบ 5 ปี และได้รับความเห็นชอบจาก คปภ.

ผู้ออกยกเว้นจ่ายดอกเบี้ยได้โดยไม่ต้องสะสมดอกเบี้ยไปสมทบจ่ายในครั้งถัดไป

สามารถลดมูลค่า แปลงเป็นหุ้นสามัญ หรือตัดเป็นหนี้สูญ เมื่อเงินกองทุนต่ำกว่าเกณฑ์

2 IC BOND TIER II
ตราสารหนี้เพื่อบริการเป็นเงินกองทุนชั้นที่ 2 ของบริษัทประกันภัย

เป็นตราสารด้วยสิทธิ

กำหนดอายุไม่ต่ำกว่า 10 ปี

ผู้ออกมีสิทธิไต่ถอนก่อนกำหนด (Call) เมื่อครบ 5 ปี และได้รับความเห็นชอบจาก คปภ.

ผู้ออกเลื่อนการจ่ายดอกเบี้ยได้โดยสะสมดอกเบี้ยไปจ่ายในครั้งถัดไป

สามารถลดมูลค่า แปลงเป็นหุ้นสามัญ หรือตัดเป็นหนี้สูญ หากทางการเข้าให้ความช่วยเหลือทางการเงิน

กรณี บริษัทประกันภัยล้มละลายหรือเลิกกิจการ ผู้ลงทุน IC Bond tier II จะได้รับชำระหนี้คืนเป็นลำดับที่ 3 หลังเจ้าหนี้มีประกัน ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และเจ้าหนี้ไม่ด้อยสิทธิ (ก่อนผู้ถือ IC Bond tier I)