รายละเอียดการปรับปรุง / เพิ่มเติมเนื้อหา

หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนตราสารซับซ้อนประเภท 2 (P2)

(เริ่มใช้เนื้อหาใหม่อ้างอิงในการทดสอบตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2569 เป็นต้นไป)

รายการปรับปรุง / เพิ่มเติมเนื้อหา
ตำราอ่านประกอบ : บทที่ 1 ตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (อัพเดทเนื้อหาเดิม) ***หัวข้อ 1.3.3 interest rate-linked notes*** ● กำหนดให้ใช้ THOR (Thai Overnight Repurchase Rate) แทน THBFIX ● กำหนดให้ใช้ SOFR (Secured Overnight Financing Rate) แทน LIBOR (London Interbank Offer Rate) ● รูปที่ 1-6 ตัวอย่างลักษณะที่สำคัญของหุ้นกู้อนุพันธ์ประเภท interest rate-linked note (ใช้เนื้อหาต่อไปนี้ทดแทนเนื้อหาเดิม) บทที่ 2 การลงทุนในกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (อัพเดทเนื้อหาเดิม) ***หัวข้อ 2.2.2 "กองทุนรวม Complex Return"*** ● กำหนดให้ใช้ SOFR (Secured Overnight Financing Rate) แทน LIBOR (London Interbank Offer Rate) บทที่ 3 การให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (ใช้เนื้อหาต่อไปนี้ทดแทนเนื้อหาเดิม) ***หัวข้อ 3.1 "แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน"*** ● 3.1.1 ขอบเขตการให้บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน ● 3.1.2 แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน ● 3.1.3 ช่องทางการลงทุนและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 1 ตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

(กำหนดให้ใช้เนื้อหาต่อไปนี้ทดแทนเนื้อหาเดิม)

รูปที่ 1-6 ตัวอย่างลักษณะที่สำคัญของหุ้นกู้อนุพันธ์ประเภท interest rate-linked note

ชื่อตราสาร	หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงชนิดระบุชื่อผู้ถือ ประเภทไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน ไม่มีการแปลงสภาพ และไม่มีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง อ้างอิงกับอัตราดอกเบี้ย ประเภท Callable Inverse Floater Note		
ตัวแปรอ้างอิง	อัตราดอกเบี้ย THOR 6M	ประเภทการเสนอขาย	PP (II&HNW / II / HNW)
ประเภทตราสาร	ไม่ด้อยสิทธิ / ไม่มีประกัน / ไม่มีผู้แทนถือตราสาร	อายุตราสาร	3 ปี
มูลค่าที่ตราไว้	5,000,000 บาท	อันดับความน่าเชื่อถือ	AA(tha) จัดอันดับโดย Fitch (Thailand)
อัตราดอกเบี้ย	ลอยตัว แปรผกผันกับตัวแปรอ้างอิง	อัตราการมีส่วนร่วม	ไม่มี
strike price	5.00% ต่อปี	การคุ้มครองเงินต้น	มี
การไถ่ถอนก่อนกำหนด	ผู้ออกสามารถใช้สิทธิในการชำระคืนเงินต้นเต็มจำนวนก่อนวันครบอายุได้ ณ วันจ่ายดอกเบี้ยแต่ละงวด โดยในกรณีที่ผู้ออกใช้สิทธิดังกล่าว ผู้ถือตราสารจะมีสิทธิได้รับคืนเงินต้นเต็มจำนวน (100%) พร้อมดอกเบี้ยค้างรับคำนวณจนถึงวันก่อนวันจ่ายดอกเบี้ยที่ผู้ออกใช้สิทธิในการไถ่ถอนหุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝงก่อนครบกำหนดอายุ		
เงื่อนไขการจ่ายผลตอบแทนในแต่ละงวดการจ่ายดอกเบี้ย	1. กรณีแย่สุด ผู้ถือหุ้นกู้อนุพันธ์จะได้ชำระเงินคืนเพียงเงินต้น หากอัตราดอกเบี้ย THOR 6M ในงวดการชำระดอกเบี้ยทุกงวดจนกระทั่งครบอายุตราสารหรือจนถึงเวลาที่ผู้ออกหุ้นกู้อนุพันธ์ไถ่ถอนก่อนกำหนด ≥ 5.00% ต่อปี ผู้ถือหุ้นกู้อนุพันธ์จะได้รับชำระเงินคืนเพียงเงินต้น 5,000,000 บาท 2. กรณีทั่วไป ผู้ถือหุ้นกู้อนุพันธ์จะได้รับชำระดอกเบี้ยในงวดใดๆ เป็นจำนวน = max[(5.00% – THOR 6M), 0%] × จำนวนวันในงวดผลตอบแทน / 365) × 5,000,000 บาท พร้อมเงินต้นเมื่อครบอายุตราสารหรือเมื่อผู้ออกไถ่ถอนคืนหุ้นกู้อนุพันธ์ 3. กรณีดีที่สุด ผู้ถือหุ้นกู้อนุพันธ์จะได้ชำระคืนเงินต้นพร้อมผลตอบแทน หากผู้ออกหุ้นกู้อนุพันธ์ไม่ใช้สิทธิไถ่ถอนก่อนครบกำหนด (call) และอัตราดอกเบี้ย THOR 6M เท่ากับ 0% ต่อปี ในทุกงวดการชำระดอกเบี้ยจนกระทั่งครบอายุตราสาร ผู้ถือหุ้นกู้อนุพันธ์จะได้รับผลตอบแทน พร้อมเงินต้นคืนเมื่อครบอายุตราสาร ดังนี้ - ผลตอบแทนจากหุ้นกู้อนุพันธ์ในอัตรา 4.00% ต่อปี - ดอกเบี้ยในอัตรางวดละ (5.00% – 0%) = 5.00% ต่อปี		

ที่มา: ประมวลจากสรุปข้อมูลสำคัญของตราสาร (factsheet)

SET
The Stock Exchange of Thailand

BOOK

เนื้อหา (ปรับปรุง พ.ศ. 2568)
บทที่ 3 การให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวม
ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ตลาดทุน: ตราสารที่มีความซับซ้อน (ตราสารหนี้และกองทุนรวม)

พิมพ์ครั้งที่ 2

หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนตราสารซับซ้อน
Investment Consultant: Complex Products

03 การให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (ปรับปรุง พ.ศ. 2568)

ในการให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนกับผู้ลงทุนนั้น ผู้แนะนำการลงทุนที่สามารถให้บริการแนะนำการลงทุนในผลิตภัณฑ์ประเภทนี้ได้นั้น จำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในลักษณะ รูปแบบผลตอบแทน และความเสี่ยงของแต่ละผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์จากการใช้บริการการให้คำแนะนำการลงทุนนั้นมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ให้คำแนะนำการลงทุนยังจำเป็นต้องทราบถึงแนวทางและกระบวนการให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนแต่ละประเภทอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่การให้คำแนะนำการลงทุนเป็นไปตามประกาศของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ซึ่งเนื้อหาในบทนี้จะอธิบายถึงขอบเขตการให้บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน กระบวนการในการให้คำแนะนำการลงทุน ช่องทางและแหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน รวมถึง ได้เรียนรู้กรณีศึกษาการปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นแนวคิดและหลักการในการปฏิบัติหน้าที่การให้คำแนะนำการลงทุนได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3.1 แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

3.1.1 ขอบเขตการให้บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

ในการให้บริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ผู้แนะนำการลงทุนต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในรายละเอียดที่กำหนดไว้เพิ่มเติม นอกเหนือจากการปฏิบัติต่อลูกค้าตามปกติ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วน และไม่ทำให้สำคัญผิด สามารถตัดสินใจลงทุนสอดคล้องกับเป้าหมายการลงทุนและศักยภาพในการรับความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย

ทั้งนี้ ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ เข้าข่ายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

(1) หน่วยลงทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ได้แก่ หน่วยลงทุนดังนี้

(ก) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการจัดตั้งและจัดการของกองทุนรวมเพื่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ

(ข) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่มีการลงทุนแบบซับซ้อนตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ว่าด้วยหลักเกณฑ์เพิ่มเติมในกรณีที่กองทุนลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และตราสารที่มีสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแฝง

(ค) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่จ่ายผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหน่วยลงทุน โดยวิธีการคำนวณผลประโยชน์ตอบแทนให้ผันแปรไปตามสูตรการคำนวณหรือเงื่อนไขใดๆ ซึ่งผู้ลงทุนทั่วไปไม่สามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย (complex return fund)

(ง) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่มีมูลค่าการลงทุนสุทธิ (net exposure) ในสินค้าโภคภัณฑ์ผ่านการลงทุนในตราสารหรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้าที่ให้ผลตอบแทนอ้างอิงกับสินค้าโภคภัณฑ์นั้น

(จ) หน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนในตราสารหนี้ที่มีอันดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าอันดับที่สามารถลงทุนได้เกินกว่าร้อยละหกสิบของมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุน

(ฉ) หน่วยทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นกองทรัสต์ที่มีข้อกำหนดขายคืนหรือกองทรัสต์ที่มีเงื่อนไขและเวลาบอกเลิกสัญญาเช่า ที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการออกและเสนอขายหน่วยทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์

(ช) หน่วยของโครงการจัดการลงทุนต่างประเทศที่ออกหรือเสนอขายในต่างประเทศซึ่งมีลักษณะหรือเงื่อนไขทำนองเดียวกับหน่วยลงทุนตาม (ก) (ข) (ค) (ง) (จ) หรือ (ฉ)

(2) ตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ได้แก่ ตราสารหนี้ดังนี้

(ก) ตราสารกึ่งหนี้กึ่งทุน (hybrid securities) ที่มีกำหนดเวลาชำระหนี้เกินกว่าสองร้อยเจ็ดสิบวันนับแต่วันที่ออกตราสาร และมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

1. มีข้อกำหนดให้ผู้ออกตราสารมีสิทธิในการเลื่อนหรืองดการชำระหนี้ตามตราสาร หรือมีสิทธิในการเลื่อนหรืองดการจ่ายดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนตามตราสาร
2. มีข้อกำหนดให้ผู้ถือตราสารมีสิทธิได้รับชำระหนี้คืนจากผู้ออกตราสารด้อยกว่าเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ถือหุ้นกู้ แต่ดีกว่าเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ถือหุ้นสามัญของผู้ออกตราสาร

(ข) ตราสารหนี้ที่ครบกำหนดไถ่ถอนเมื่อมีการเลิกบริษัท (perpetual bond)

(ค) ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่มีข้อกำหนดให้ผู้ถือตราสารมีสิทธิได้รับชำระหนี้คืนจากผู้ออกตราสารด้อยกว่าเจ้าหนี้สามัญ แต่ดีกว่าเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ถือหุ้นสามัญของผู้ออกตราสารและครบกำหนดไถ่ถอนเมื่อมีการเลิกบริษัท (subordinated perpetual bond)

(ง) ตราสารหนี้ที่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าอันดับที่สามารถลงทุนได้ (non-investment grade bond) หรือไม่มีการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ (unrated bond)

(จ) หุ้นกู้ที่มีอนุพันธ์แฝง ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้ที่ออกใหม่ต่อประชาชนเป็นการทั่วไป และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้

(ฉ) ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้ที่ออกใหม่ต่อประชาชนเป็นการทั่วไป และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้ที่ออกใหม่ต่อบุคคลในวงจำกัดและการเสนอขายหุ้นกู้แปลงสภาพต่อบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ

(ช) ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 2 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย ตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้ที่ออกใหม่ต่อประชาชนเป็นการทั่วไป และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยการขออนุญาตและการอนุญาตให้เสนอขายตราสารหนี้ที่ออกใหม่ต่อบุคคลในวงจำกัดและการเสนอขายหุ้นกู้แปลงสภาพต่อบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ

(ซ) ตราสารหนี้ที่ออกหรือเสนอขายในต่างประเทศซึ่งมีลักษณะหรือเงื่อนไขทำนองเดียวกับตราสารหนี้ตาม (ก) (ข) (ค) (ง) (จ) (ฉ) หรือ (ช)

(3) สัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามกฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

3.1.2 แนวทางการให้คำแนะนำการลงทุนในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

ผู้แนะนำการลงทุนต้องปฏิบัติตามกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบธุรกิจที่ตนเองสังกัด เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อลดโอกาสและป้องกันการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีกระบวนการขายที่ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

กระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการติดต่อและให้บริการ

- ***การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย***

ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้แนะนำการลงทุนที่ได้รับการคัดเลือกนั้นจะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า

- ***การจัดหาข้อมูล เครื่องมือและสื่อประกอบการอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้ที่ทำหน้าที่แนะนำการลงทุน***

ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดทำข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอ เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนเข้าถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และศึกษาเพื่อทำความเข้าใจลักษณะผลตอบแทนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ก่อนการนำไปเสนอขายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดเตรียมเครื่องมือหรือสื่อประกอบการอธิบายเพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนนำเครื่องมือหรือสื่อดังกล่าวไปใช้ในการอธิบายข้อมูลให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

กระบวนการในการติดต่อและให้บริการ

ผู้แนะนำการลงทุนรวบรวมและประเมินข้อมูลของลูกค้าเพื่อทำความรู้จักลูกค้า จัดประเภทลูกค้าและให้ลูกค้าทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุน (suitability test) เพื่อประเมินความสามารถในการรับความเสี่ยงที่เหมาะสมของลูกค้า ก่อนที่จะให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรพอร์ตการลงทุนเบื้องต้น (basic asset allocation) รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลูกค้าและสอดคล้องกับประเภทลูกค้า นอกจากนี้ ผู้แนะนำการลงทุนต้องแจกจ่ายเอกสารประกอบการขายให้แก่ลูกค้า โดยเอกสารสำคัญที่ต้องแจกจ่ายให้แก่ลูกค้า คือ หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และหนังสือชี้ชวนฉบับเต็ม (กรณีลูกค้าร้องขอ) รวมทั้งอาจจะจัดให้มี marketing flyer ประกอบด้วย พร้อมทั้งอธิบายและให้ข้อมูลผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอขายนั้นเข้าข่ายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ผู้ประกอบธุรกิจและผู้แนะนำการลงทุนต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) ผู้ประกอบธุรกิจมีการคัดเลือกผู้แนะนำการลงทุนที่ทำหน้าที่เสนอขายที่เหมาะสม ผู้แนะนำการลงทุนที่ได้รับการคัดเลือกในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ในการแนะนำการลงทุนผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนตามประเภทผลิตภัณฑ์นั้นๆ

(2) ผู้ประกอบธุรกิจมีการจัดทำเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้แนะนำการลงทุนสามารถอธิบายความเสี่ยงและความซับซ้อนของผลิตภัณฑ์ ให้ลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจง่ายขึ้น ดังนี้

- จัดทำเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของผลิตภัณฑ์ เช่น หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และ marketing flyer ซึ่งอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยข้อมูลในเอกสารจะต้องถูกต้อง ไม่ผิดไปจากข้อมูลของผู้ออกผลิตภัณฑ์ และมีการเน้นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงสำคัญอย่างชัดเจนในเอกสารที่แสดงต่อลูกค้า
- จัดทำสื่อที่นำเสนอภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ประกอบกับข้อความและเสียงควบคู่กัน เช่น video clip และ visualized presentation เป็นต้น เพื่อให้สามารถอธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น และมองเห็นภาพการลงทุนได้ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ซึ่งยากที่จะรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการแนะนำและให้ข้อมูล เช่น ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย (Basel III และ IC bond tier I) และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (hedge fund)

(3) ผู้แนะนำการลงทุน ประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน (knowledge assessment) เพื่อประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าวก่อนให้ลูกค้าลงทุน โดยพิจารณาจากการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและการลงทุนของลูกค้าเพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้แนะนำการลงทุน สามารถให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เช่น หากผู้แนะนำการลงทุนประเมินแล้วว่าลูกค้ามีประสบการณ์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ รวมถึงมีวุฒิการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้แนะนำการลงทุนสามารถอธิบายลักษณะสำคัญและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ด้วยภาษาการเงินหรือการลงทุน (technical term) ได้ ในขณะที่หากประเมินแล้วว่าลูกค้าไม่มีคุณวุฒิหรือประสบการณ์ใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนเลย ผู้แนะนำการลงทุนต้องให้ความใส่ใจในการอธิบายลักษณะสำคัญและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการประเมินลูกค้าว่าเป็นลูกค้าที่เข้าข่ายกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบางหรือไม่ เพื่อให้คำแนะนำการลงทุนอย่างระมัดระวังเป็นพิเศษ

(4) ผู้แนะนำการลงทุนจัดให้มีการทดสอบความรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการลงทุนหรือการทำธุรกรรม (knowledge test) เพื่อประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนบางประเภทก่อนการใช้บริการในครั้งแรก เช่น ตราสารหนี้ด้อยสิทธิที่มีข้อกำหนดให้ผู้ถือตราสารมีสิทธิได้รับชำระหนี้คืนจากผู้ออกตราสารด้อยกว่าเจ้าหนี้สามัญ แต่ดีกว่าเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ถือหุ้นสามัญของผู้ออกตราสารและครบกำหนดไถ่ถอนเมื่อมีการเลิกบริษัท (subordinated perpetual bond) ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย (Basel III และ IC bond tier I) ซึ่งแบบทดสอบจะต้องครอบคลุมถึงลักษณะความเสี่ยง และผลตอบแทนจากการลงทุนในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าว นอกจากนี้ ในกรณี

ที่ผลการทดสอบความรู้ของลูกค้า แสดงว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมกับลูกค้า ให้ผู้แนะนำการลงทุนจัดให้มีการเตือนให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าไม่เหมาะสมที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าว และต้องไม่นำเสนอบริการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนนั้นแก่ลูกค้าเว้นแต่ในกรณีที่ลูกค้ารายใดประสงค์จะลงทุนหรือทำธุรกรรมต่อไป ให้ผู้แนะนำการลงทุนสามารถนำเสนอบริการแก่ลูกค้าได้ โดยให้ข้อมูลให้ครบถ้วน

(5) ผู้แนะนำการลงทุนให้คำแนะนำเกี่ยวกับความเหมาะสมของลูกค้าในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน โดยพิจารณาจากการประเมินข้อมูลของลูกค้าที่ได้จากการทำความรู้จักลูกค้า จัดประเภทลูกค้า และการประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนของลูกค้ารายนั้น

(6) ผู้แนะนำการลงทุนอธิบายให้ความรู้และรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนในประเภทที่ประสงค์จะลงทุนหรือทำธุรกรรมแก่ลูกค้า ซึ่งควรครอบคลุมถึงข้อดี ข้อจำกัด ผลตอบแทน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุนหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในการลงทุนหรือทำธุรกรรมดังกล่าวให้ชัดเจน รวมทั้งแจกจ่ายเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแก่ลูกค้า

(7) ผู้แนะนำการลงทุนเตือนลูกค้าเพิ่มเติมว่า การลงทุนหรือการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน มีความแตกต่างจากการลงทุนหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนทั่วไป แม้ว่าลูกค้าจะเคยมีประสบการณ์ในการลงทุนหรือทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนมาก่อน ลูกค้าควรทำความเข้าใจถึงลักษณะความเสี่ยงและเงื่อนไขเฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าวก่อนตัดสินใจลงทุนทุกครั้ง

(8) ในกรณีที่จะเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้แนะนำการลงทุน เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนสามารถอธิบายลูกค้าถึงผลขาดทุนที่จะได้รับหากเกิดสถานการณ์ในเชิงลบอย่างมากที่สุด (worst case scenario) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุนของลูกค้า ทั้งนี้ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ยากแก่การอธิบายดังกล่าว เช่น ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย (Basel III และ IC bond tier I) และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (hedge fund) เป็นต้น

(9) เมื่อผู้แนะนำการลงทุนดำเนินการชี้แจงลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ตามแบบรับทราบความเสี่ยง และจัดให้มีวิธีการใดๆ ที่เชื่อมั่นได้ว่าลูกค้ารับทราบข้อมูลสำคัญดังกล่าวก่อนการตัดสินใจลงทุนตามที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. หรือผู้ประกอบธุรกิจกำหนด

กระบวนการตรวจสอบการติดต่อและให้บริการ

- ผู้ประกอบธุรกิจติดตามตรวจสอบเพื่อควบคุมให้กระบวนการขายเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการแก้ไข เมื่อพบว่ามีการติดต่อและให้บริการไม่สอดคล้องกับกระบวนการติดต่อและให้บริการ
- ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บเอกสารและหลักฐานการดำเนินการในการติดตามตรวจสอบและการแก้ไขหรือดำเนินการ เมื่อพบว่ามีการติดต่อและให้บริการไม่สอดคล้องกับกระบวนการติดต่อและให้บริการ

ในกรณีที่ต้องการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่กำหนดให้เสนอขายแก่ผู้ลงทุนรายใหญ่ ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ หรือผู้ลงทุนสถาบันโดยเฉพาะ

ในกรณีที่ผู้แนะนำการลงทุนต้องการแนะนำผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่กำหนดให้ขายเฉพาะผู้ลงทุนรายใหญ่ ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ หรือผู้ลงทุนสถาบันโดยเฉพาะนั้น ผู้แนะนำการลงทุนต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของผู้ประกอบธุรกิจที่ตนเองสังกัดเพื่อพิจารณาคุณสมบัติเพื่อจัดประเภทของผู้ลงทุนรายใหญ่ ผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ หรือผู้ลงทุนสถาบัน โดยจัดให้ผู้ลงทุนมีการเปิดเผยข้อมูลด้วยตนเอง และพิจารณาขอข้อมูลหรือเอกสารอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าเองเท่าที่จะทำได้ โดยข้อมูลที่ต้องให้ลูกค้าเปิดเผย เช่น เงินลงทุนในหลักทรัพย์และสัญญาซื้อขายล่วงหน้า รายได้ต่อปี เป็นต้น

ข้อยกเว้นสำหรับการติดต่อและให้บริการลูกค้าบางประเภท

ในกรณีที่ผู้แนะนำการลงทุนทำการติดต่อและให้บริการลูกค้าบางประเภทที่มีความเข้าใจในการลงทุนเป็นอย่างดีแล้ว ผู้แนะนำการลงทุนอาจไม่จำเป็นดำเนินการตามกระบวนการขาย (sale process) ซึ่งรวมถึงการทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุน (suitability test)สำหรับลูกค้าดังต่อไปนี้ได้

(1) ลูกค้าเป็นผู้ลงทุนสถาบันตามประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่

(2) ลูกค้าเป็นผู้ลงทุนรายใหญ่ตามประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ว่าด้วยการกำหนดบทนิยามผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ และมีสถานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งแสดงเจตนาเป็นลายลักษณ์อักษรที่จะไม่รับการทดสอบความรู้

(3) ลูกค้าเป็นผู้ลงทุนหรือใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นสัญญาซื้อขายล่วงหน้านอกศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ในกรณีที่เป็นการติดต่อและให้บริการซ้ำในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนประเภท รุ่น และชนิดเดียวกันกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนเดิมที่ลูกค้าเคยลงทุนหรือทำธุรกรรมมาแล้วครั้งหนึ่ง หรือเป็นการติดต่อและให้บริการซ้ำในผลิตภัณฑ์ที่ซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ผู้ประกอบธุรกิจและผู้แนะนำการลงทุนอาจลดขั้นตอนการขายที่ไม่จำเป็นในกรณีที่ลูกค้ามีการซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์เดิม เช่น การซื้อซ้ำในกองทุนรวมกองเดิม หรือ ตราสารหนี้ตัวเดิม โดยผู้แนะนำการลงทุนไม่จำเป็นต้องอธิบายลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ที่สำคัญให้ลูกค้าโดยละเอียดเช่นครั้งแรกที่ลูกค้าซื้อ เนื่องจากลูกค้ามีความคุ้นเคยลงทุนอยู่แล้ว จึงน่าจะมีความเข้าใจลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแล้ว รวมถึงผู้ประกอบธุรกิจอาจกำหนดให้ผู้แนะนำการลงทุนไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยงอีก เนื่องจากลูกค้าได้รับทราบความเสี่ยงที่สำคัญในการเปิดบัญชีครั้งแรกไปแล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ประกอบธุรกิจแต่ละรายกำหนด อย่างไรก็ตาม ผู้แนะนำการลงทุนต้องแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงหรือข้อมูลที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลในหนังสือชี้ชวน ส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และรายงานข้อมูลเปรียบเทียบผลการดำเนินงานแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (peer fund performance) ให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจก่อนการซื้อซ้ำ

ในกรณีที่ลูกค้าสนใจลงทุนในผลิตภัณฑ์มีความเสี่ยงเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของลูกค้า (risk mismatch)

ผู้แนะนำการลงทุนตระหนักถึงหน้าที่ที่จะต้องพูดอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียดในกรณีที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงเกินกว่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ หรือไม่เป็นไปตาม asset allocation ที่คนขายให้คำแนะนำ โดยให้เวลาในการพูดอธิบายมากกว่าปกติเพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีความเข้าใจในความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์นั้นๆ อย่างถ่องแท้ และจัดให้ลูกค้ารับทราบคำเตือนและความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการลงทุนหรือทำธุรกรรมดังกล่าว

ทั้งนี้ ผู้ประกอบธุรกิจควรมีการบันทึกหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลผู้แนะนำการลงทุนในกรณีที่เกิดข้อร้องเรียนในภายหลัง และผู้ประกอบธุรกิจควรมีระบบตรวจสอบการขายและให้บริการของผู้แนะนำการลงทุน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผู้แนะนำการลงทุนได้อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงความเสี่ยงในการลงทุนอย่างถ่องแท้หรือไม่ เช่น การ call back ลูกค้า เป็นต้น

3.1.3 ช่องทางการลงทุนและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ลูกค้าที่ต้องการลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนสามารถศึกษาข้อมูลของผลิตภัณฑ์เบื้องต้นจากหนังสือชี้ชวน หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) หรือเอกสารอื่นๆ ก่อนการตัดสินใจลงทุน โดยลูกค้าสามารถติดต่อผู้แนะนำการลงทุนของผู้ประกอบธุรกิจที่ออกและเสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวตามช่องทางการติดต่อที่ผู้ประกอบธุรกิจระบุในหนังสือชี้ชวน เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนของผู้ประกอบธุรกิจนั้นๆ ได้อธิบายถึงลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ให้ลูกค้าเข้าใจก่อนการลงทุน โดยในปัจจุบันช่องทางการลงทุนต่างๆ แบ่งได้ดังนี้

การติดต่อและแนะนำการลงทุนให้แก่ลูกค้าโดยผู้แนะนำการลงทุน

ลูกค้าที่มีความสนใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนสามารถติดต่อผู้แนะนำการลงทุนได้ที่สถานประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์และผู้สนับสนุนการขายอื่นๆ ที่ทำหน้าที่ในการขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเช่นเดียวกับการซื้อผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนทั่วไป แต่เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนมีลักษณะที่ยากต่อการทำความเข้าใจ หรือมีความเสี่ยงที่มากกว่าผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนทั่วไป ดังนั้น ผู้แนะนำการลงทุนที่ทำหน้าที่แนะนำการลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบธุรกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ดังกล่าวโดยเฉพาะ ซึ่งจะเป็นผู้แนะนำการลงทุนที่ได้รับความเห็นชอบในการให้คำแนะนำ หรือการวางแผนการลงทุนให้แก่ลูกค้า โดยให้บุคลากรดังกล่าวให้บริการแก่ลูกค้าตามประเภทและขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. และผู้แนะนำการลงทุนต้องปฏิบัติตามกระบวนการขายและการให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ผู้ประกอบธุรกิจที่ตนเองสังกัดอยู่กำหนด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้ามีความเข้าใจในลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนและ/หรือมีความเสี่ยงสูงอย่างแท้จริงก่อนตัดสินใจลงทุน

ทั้งนี้ ในการรับคำสั่งซื้อขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนผ่านผู้แนะนำการลงทุน ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

(1) ให้ผู้แนะนำการลงทุนนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน ในรูปแบบที่สามารถอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างละเอียดและครบถ้วน เช่น นำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อหน้าลูกค้า หรือผ่านระบบการประชุมผ่านทางโทรศัพท์ Skype VDO Conference

(2) ให้ผู้แนะนำการลงทุนแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขการจ่ายผลตอบแทนที่ซับซ้อน และความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถึงความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนทั่วไป

(3) ให้ผู้แนะนำการลงทุนอธิบายกรณีหากมีสถานการณ์ในเชิงลบอย่างมากที่สุดเกิดขึ้น (worst case scenario) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการลงทุนหรือทำธุรกรรมแก่ลูกค้า ทั้งนี้ ตามตัวอย่างสถานการณ์ในเชิงลบอย่างมากที่สุดที่ปรากฏในหนังสือชี้ชวนและหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet)

(4) จัดเก็บหลักฐานการติดต่อแนะนำการลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน เช่น การบันทึกการให้คำแนะนำโดยอาจอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือเทปบันทึกเสียงการสนทนา ทั้งนี้ ในกรณีที่จัดให้อยู่ในรูปแบบเอกสาร ผู้แนะนำการลงทุนต้องจัดให้ลูกค้าทำการตรวจสอบรายละเอียดของบันทึกคำแนะนำที่ปรากฏในเอกสารดังกล่าวด้วย รวมถึงกรณีที่ลูกค้ามีผลการทดสอบความรู้แสดงว่า ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนอาจไม่เหมาะสมกับลูกค้าและลูกค้ายืนยันที่จะลงทุนหรือทำธุรกรรมต่อไป ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้พนักงานที่มีความเป็นอิสระหรือพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาสอบทานการให้บริการแก่ลูกค้ารายนั้นและบันทึกการดำเนินการดังกล่าวด้วย

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของกระบวนการขายและให้บริการแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไปกับตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

ตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป	ตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน
การอบรมให้ความรู้และจัดทำเอกสารประกอบการขาย : บริษัทผู้ขายผลิตภัณฑ์อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กับคนขาย รวมทั้งจัดทำเอกสารประกอบการขายที่เข้าใจได้ง่าย	
	การคัดเลือกบุคลากรที่ทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ : บริษัทผู้ขายผลิตภัณฑ์มีกระบวนการคัดเลือกคนขายที่เหมาะสม
การประเมินข้อมูลลูกค้า (suitability test) : ผู้แนะนำการลงทุนรวบรวมและประเมินข้อมูลของลูกค้าเพื่อทำความรู้จักลูกค้าและทำแบบประเมินความเหมาะสมในการลงทุน (suitability test) เพื่อประเมินความสามารถในการรับความเสี่ยงที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งมีการประเมินลูกค้าว่าเป็นลูกค้าที่เข้าข่ายกลุ่มลูกค้าที่มีความเปราะบางหรือไม่ เพื่อให้คำแนะนำการลงทุนอย่างระมัดระวังเป็นพิเศษ	

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของกระบวนการขายและให้บริการแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป กับตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (ต่อ)

ตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป	ตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูง และ/หรือมีความซับซ้อน
	ประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน (knowledge assessment) : ผู้แนะนำการลงทุนประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุน (knowledge assessment) เพื่อประเมินความเหมาะสมในการลงทุนหรือการทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าวก่อนให้ลูกค้าลงทุน โดยพิจารณาจากการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการลงทุนของลูกค้า เพื่อเป็นเครื่องมือให้ผู้แนะนำการลงทุนสามารถให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
เสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า : ผู้แนะนำการลงทุนนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้า และให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรพอร์ตการลงทุน (asset allocation) ให้ลูกค้า	
แจกจ่ายเอกสารประกอบการขายให้แก่ลูกค้า : ผู้แนะนำการลงทุนแจกจ่ายเอกสารประกอบการขายให้แก่ลูกค้า โดยเอกสารสำคัญที่ต้องแจกจ่ายให้แก่ลูกค้า คือ หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และหนังสือชี้ชวนฉบับเต็ม (กรณีลูกค้าร้องขอ) รวมทั้งอาจจะจัดให้มี marketing flyer ประกอบด้วย	
แจ้งข้อมูลเหตุการณ์สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ : ผู้แนะนำการลงทุนอธิบายและให้ข้อมูลผลตอบแทนและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท	
	เตือนเพิ่มเติมว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน: ผู้แนะนำการลงทุนเตือนลูกค้าเพิ่มเติมว่า การลงทุนหรือการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน มีความแตกต่างจากการลงทุนหรือทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนทั่วไป แม้ว่าลูกค้าจะเคยมีประสบการณ์ในการลงทุนหรือทำธุรกรรมในผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนมาก่อน ลูกค้าควรทำความเข้าใจถึงลักษณะความเสี่ยงและเงื่อนไขเฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังกล่าวก่อนตัดสินใจลงทุนทุกครั้ง

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างของกระบวนการขายและให้บริการแนะนำการลงทุนในตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป กับตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน (ต่อ)

ตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป	ตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูง และ/หรือมีความซับซ้อน
	ให้ข้อมูลเพิ่มเติมกรณีเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ยากแก่การอธิบายข้อมูล : ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายลูกค้าดังกล่าวเป็นผลิตภัณฑ์ที่ยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้แนะนำการลงทุน เพื่อให้ผู้แนะนำการลงทุนสามารถอธิบายลูกค้าถึงผลขาดทุนที่จะได้รับหากเกิด worst case scenario ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุนของลูกค้า ทั้งนี้ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ยากแก่การอธิบายดังกล่าว เช่น ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย (Basel III และ IC bond tier I) และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (hedge fund) เป็นต้น
	ให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยง : เมื่อผู้แนะนำการลงทุนดำเนินการชี้แจงลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ตามแบบรับทราบความเสี่ยง และจัดให้มีวิธีการใด ๆ ที่เชื่อมั่นได้ว่าลูกค้ารับทราบข้อมูลสำคัญดังกล่าวก่อนการตัดสินใจลงทุนตามที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. หรือผู้ประกอบธุรกิจกำหนด
	ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บเอกสารและหลักฐานการดำเนินการในการติดตามตรวจสอบและการแก้ไขหรือดำเนินการเมื่อพบว่ามีการติดต่อและให้บริการไม่สอดคล้องกับกระบวนการติดต่อและให้บริการ
การตรวจสอบการให้บริการลูกค้า : ผู้ประกอบธุรกิจติดตามตรวจสอบเพื่อควบคุมให้กระบวนการขายเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงดำเนินการแก้ไข เมื่อพบว่ามีการติดต่อและให้บริการไม่สอดคล้องกับกระบวนการติดต่อและให้บริการ	

การติดต่อและแนะนำการลงทุนโดยให้บริการผ่านช่องทาง online ทั้งทางเว็บไซต์และ mobile application

ปัจจุบันลูกค้านิยมใช้ช่องทางการซื้อขายผลิตภัณฑ์หรือทำธุรกรรมผ่านช่องทาง online (เช่น ทางเว็บไซต์และ mobile application) มากขึ้น ซึ่งการทำธุรกรรมในรูปแบบดังกล่าวไม่จำเป็นที่ลูกค้าต้องได้รับบริการจากคนขาย อย่างไรก็ดี ผู้ประกอบธุรกิจควรกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการขายและให้บริการให้เหมาะสมกับการขายผ่านช่องทาง online ได้ โดยมีระบบควบคุมและระบบสอบทาน เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับข้อมูล คำแนะนำ และบริการครบถ้วนถูกต้อง

ทั้งนี้ ในการรับคำสั่งซื้อขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนผ่านช่องทาง online ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- *การแจกหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และการให้ข้อมูลรายงานข้อมูลเปรียบเทียบผลการดำเนินงานแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (peer fund performance)*

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มี web link บนเว็บไซต์และ mobile application หรือช่องทางอื่นในการเปิดเผยข้อมูลหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และรายงานข้อมูลเปรียบเทียบผลการดำเนินงานแบบเปอร์เซ็นต์ไทล์ (peer fund performance) เพื่อให้ลูกค้าได้มาซึ่งข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจลงทุน

- *การอธิบายลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า*

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีข้อมูลสรุปลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของผลิตภัณฑ์ (ตามหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญหรือ fact sheet/marketing flyer) โดยแสดงไว้บนเว็บไซต์ และ mobile application เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าไปอ่านข้อมูลดังกล่าวได้

- *การให้ลูกค้ารับทราบความเสี่ยง*

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มี pop-up คำเตือนสำคัญตามแบบรับทราบความเสี่ยงบนเว็บไซต์และ mobile application เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าที่จะลงทุนในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้อ่านทำความเข้าใจความเสี่ยงที่สำคัญและสามารถยอมรับความเสี่ยงจากการลงทุนในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้

- *กรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนที่มีลักษณะพิเศษซึ่งยากแก่การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ เช่น ตราสารด้อยสิทธิเพื่อนับเป็นเงินกองทุนประเภทที่ 1 เพื่อการนับเป็นเงินกองทุนของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทประกันภัย (Basel III และ IC bond tier I) และหน่วยลงทุนของกองทุนรวมที่เสนอขายต่อผู้ลงทุนสถาบันหรือผู้ลงทุนรายใหญ่พิเศษ (hedge fund) ผ่านทางเว็บไซต์และ mobile application*

ผู้ประกอบธุรกิจควรจัดให้มีวิธีการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้ารับทราบลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจลงทุนในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเป็นครั้งแรก ตัวอย่างเช่น จัดให้มีช่องทางการขายที่ทำให้ลูกค้าได้พบหรือพูดคุยกับคนขาย และได้รับคำแนะนำหรือสอบถามเพิ่มเติมหากมีข้อสงสัย

กับคนขายได้โดยตรง (เช่น สาขาธนาคารพาณิชย์) หรืออาจใช้ช่องทางการขายอื่นที่ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับคนขายได้ (เช่น โทรศัพท์ Skype VDO Conference) เป็นต้น

- *กรณีลูกค้าต้องการซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน*

ผู้ประกอบธุรกิจอาจพิจารณาให้บริการผ่านเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ได้ เช่น การซื้อซ้ำกองทุนรวมเดิม โดยผู้ประกอบธุรกิจควรมีระบบที่สามารถตรวจสอบได้ว่าลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่านตู้ ATM นั้นเป็นลูกค้าที่ได้รับคำแนะนำและบริการตามกระบวนการขายของตนมาแล้ว และหากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจควรมีระบบการให้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน เช่น ให้ข้อมูลหนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) ฉบับใหม่แก่ลูกค้าก่อนการทำรายการ เป็นต้น

แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต.

โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่ออกใหม่ที่จะเสนอขายต่อผู้ลงทุนทั่วไป ซึ่งรวมถึงตราสารหนี้และกองทุนรวมทั่วไป รวมถึงตราสารหนี้และกองทุนรวมที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนจะต้องยื่นเสนอขออนุมัติต่อสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ก่อนการเสนอขายให้ผู้ลงทุน ดังนั้น ผู้ลงทุนจึงสามารถเข้าไปศึกษาหนังสือชี้ชวนของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. (http://market.sec.or.th/public/idisc/th/Product/NewProduct)

ผู้ประกอบธุรกิจที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อน

นอกจากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. แล้ว ผู้ประกอบธุรกิจที่มีความต้องการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีความซับซ้อนจะจัดเตรียมเอกสารทั้งเอกสารที่ต้องเสนอขออนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. เช่น หนังสือชี้ชวน หนังสือชี้ชวนส่วนสรุปข้อมูลสำคัญ (fact sheet) และเอกสารประกอบการขายอื่นๆ เช่น เอกสารแนะนำการลงทุน วีดีโอคลิป หรือเอกสารสื่อประกอบการขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เป็นต้น ซึ่งผู้ลงทุนสามารถติดต่อขอรับเอกสารได้ที่สถานที่ประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจที่ออกผลิตภัณฑ์ หรือเข้าดูข้อมูลผลิตภัณฑ์จากเว็บไซต์ของผู้ออกผลิตภัณฑ์ รวมทั้งผู้สนับสนุนการขายที่เป็นตัวกลางในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

SET

The Stock Exchange of Thailand

BOOK

ฝ่ายพัฒนาความรู้ผู้ประกอบวิชาชีพ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

93 ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

SET Contact Center 0-2009-9999

www.set.or.th