

เอกสารรับฟังความคิดเห็น

เลขที่ อกน.18/2559

เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขาย
และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน

เผยแพร่เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2559

สำนักงานได้จัดทำเอกสารฉบับนี้ขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
ท่านสามารถ download เอกสารเผยแพร่ฉบับนี้ได้จาก www.sec.or.th

ท่านสามารถส่งความเห็นหรือข้อเสนอแนะให้สำนักงานได้
ตามที่ติดต่อด้านล่าง หรือ e-mail: nichaya@sec.or.th หรือ kunpatu@sec.or.th

วันสุดท้ายของการแสดงความคิดเห็น วันที่ 23 พฤษภาคม 2559

ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ดังนี้

1. นางสาวณิชยา โกศลวงค์ โทรศัพท 0-2263-6221
2. นางสาวกุลพฐ ศรคุปต์ โทรศัพท 0-2263-6071

สำนักงานขอขอบคุณทุกท่านที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
และให้ข้อเสนอแนะมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 0-2695-9999 โทรสาร 0-2263-6099

I. บทนำ

ระบบการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนมีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตลาดทุนไทย ทั้งระบบ ซึ่งความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องเริ่มตั้งแต่การพัฒนา product ที่เหมาะสมตบโจทย์ผู้ลงทุน การเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งกระบวนการขาย (“sales process”) ที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะช่วยป้องกันการขาย product ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทกับผู้ลงทุน (“mis-selling”) โดยผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นผู้ออก ตั๋วกลาง (ผู้ขายผลิตภัณฑ์) คนขาย (หมายถึงผู้วางแผนการลงทุน (IP) และผู้แนะนำการลงทุน (IC)) รวมไปถึงผู้ซื้อซึ่งเป็นตัวผู้ลงทุนเอง ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญทั้งสิ้น ทั้งนี้ ตั๋วกลางถือเป็นปราการด่านหน้าที่ติดต่อกับผู้ลงทุน โดยเป็นทั้งผู้คัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมไปนำเสนอให้แก่ผู้ลงทุน และเป็นผู้ควบคุมดูแลคนขายในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสมแก่ผู้ลงทุน

สำนักงานได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบันของระบบการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ พบว่า ยังคงมีการเกิด mis-selling ในระบบ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดได้จาก ทั้งด้านตั๋วกลาง ด้านผู้ซื้อ และ sales process โดยในด้านตั๋วกลางนั้น พบว่า แม้ในปัจจุบัน จะมีผู้เข้ามาขึ้นทะเบียนเป็น IC จำนวนมาก แต่ก็ยังคงมีจำนวน IC ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ลงทุน โดยเฉพาะในกรณีของธนาคารพาณิชย์ที่มีการขยายตัวของสาขาอย่างรวดเร็วทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด และในบางสาขาก็มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ IC ไม่มีเวลาในการให้บริการผู้ลงทุนได้ครบทุกขั้นตอน อาจมีการอธิบาย product อย่างรีบเร่ง จนทำให้มีโอกาสที่ผู้ลงทุนจะตัดสินใจลงทุนโดยที่ยังไม่เข้าใจ product อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ ยังพบว่า การได้รับการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับ product ใหม่ที่เกิดขึ้นนั้นยังไม่เหมาะสม อันเกิดจากที่กระบวนการสื่อสารทั้งระบบตั้งแต่ผู้ออก ตั๋วกลาง และคนขายซึ่งอาจยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เช่น ผู้ออกไม่ได้จัดอบรมให้ความรู้ product ใหม่ ๆ กับตั๋วกลางอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ตั๋วกลางแม้จะมีช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารกับคนขาย แต่ข้อมูลที่คนขายได้รับนั้นมีจำนวนมาก และไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หรือมีการสื่อสารหลายขั้นตอนกว่าจะไปถึงคนขายแต่ละคน จึงอาจทำให้คนขายได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือความหมายเปลี่ยนไปจากต้นทางได้ เป็นต้น เมื่อการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ คนขายจึงไม่สามารถได้รับข้อมูล product ที่ครบถ้วนถูกต้อง เป็นเหตุให้คนขายขาดความรู้ความเข้าใจใน product และไม่สามารถอธิบายลักษณะและความเสี่ยงของ product ให้แก่ผู้ลงทุนได้

บทนำ

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ IC บางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจใน complex product และ derivatives embedded product เช่น structured notes ตราสาร Basel ซึ่งในปัจจุบัน IC ด้านหลักทรัพย์ (single license) จะเป็นคนขาย product กลุ่มนี้เป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม หลักสูตรของ IC ด้านหลักทรัพย์นั้นยังไม่ได้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับ product เหล่านี้โดยละเอียด จึงอาจส่งผลให้ IC ด้านหลักทรัพย์ยังมีความรู้ความเข้าใจใน product ไม่เพียงพอ ประกอบกับในอนาคตอันใกล้ วิวัฒนาการของ product จะมีความซับซ้อนขึ้นอีก ดังนั้น หาก IC ยังมีความรู้พื้นฐานที่ไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้ไม่สามารถเข้าใจและติดตาม product ใหม่ ๆ เหล่านี้ได้ทัน

ในด้านผู้ลงทุน พบว่าผู้ลงทุนมีพฤติกรรมที่หลากหลาย โดยกลุ่มผู้ลงทุนทั่วไปมักไม่ชอบอ่านและไม่ค่อยสนใจข้อมูลที่เปิดเผย ส่วนกลุ่มผู้ลงทุน high net worth ที่ส่วนใหญ่ลงทุนใน complex product แม้จะไม่ชอบอ่านข้อมูล แต่มักจะฟังและเชื่อในสิ่งที่คนขายบอก และกลุ่มผู้ลงทุน high net worth ก็ยังมีทั้งกลุ่มที่สนใจจะเฝ้าหาข้อมูล (eager to know) และกลุ่มที่คนขายต้องป้อนข้อมูลให้ นอกจากนี้ ยังมีกลุ่มผู้ลงทุนรุ่นใหม่ที่เข้าถึงข้อมูลทาง internet ซึ่งมีพฤติกรรมที่ชอบอ่าน ค้นคว้า เปรียบเทียบข้อมูลจากหลายๆ แหล่งด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้ลงทุนส่วนใหญ่ยังคงมักแสวงหาผลตอบแทนสูง (search for high yield) แต่ไม่ได้ศึกษาข้อมูล product ให้ถ่องแท้ อีกทั้งชอบลงทุนเพียงระยะสั้น ไม่ตระหนักถึงการออมหรือการวางแผนการลงทุนในระยะยาว ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นเหตุให้ผู้ลงทุนขาดความรู้ความเข้าใจใน product อย่างแท้จริง และอาจเลือกลงทุนใน product ที่ผิดประเภท ไม่เหมาะสมกับตนเองได้

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ปัจจุบันที่สำนักงานใช้บังคับเกี่ยวกับ sales process ในบางขั้นตอนยังคงไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมการลงทุน (behavioral finance) ของผู้ลงทุนเท่าที่ควร และยังมีกลไกป้องกันการ mis-selling ไม่เพียงพอ

สำนักงานจึงได้รวบรวมประเด็นต่าง ๆ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของระบบการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมในทางปฏิบัติ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีแนวคิดหลักว่า กลไกการป้องกัน mis-selling ที่ดีที่สุดนั้น ต้องอาศัย

- 1) การกำหนดประเภท IC ให้มีความเหมาะสมกับความซับซ้อนของ product ในตลาดทุน
- 2) การเพิ่มจำนวน IC ที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบ และ
- 3) sales process ที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นที่มาของการปรับปรุงหลักเกณฑ์ในครั้งนี้

II. เหตุผลความจำเป็น และวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงหลักเกณฑ์

เนื่องจากสำนักงานมุ่งหวังที่จะสร้างกลไกป้องกันมิให้เกิดการ mis-selling ในระบบการขาย product ในตลาดทุน โดย 1) **ผู้ลงทุน** มีทางเลือกในการลงทุน มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะสำคัญและความเสี่ยงของ product และสามารถลงทุนได้สอดคล้องกับเป้าหมายการลงทุนและศักยภาพในการรับความเสี่ยง 2) **คนขาย** มีจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพ สามารถให้ข้อมูล product และให้คำแนะนำผู้ลงทุนได้ถูกต้องและเหมาะสม และ 3) **sales process** สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ลงทุน มีประสิทธิภาพและป้องกันการเกิด mis-selling ได้ สำนักงานจึงเห็นควรกำหนดแนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและ sales process ของ product ในตลาดทุน โดยกำหนดประเภท IC ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของตราสาร การเพิ่มจำนวน IC ที่มีคุณภาพเข้าสู่ระบบเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ลงทุน และการปรับปรุง sales process ให้มีประสิทธิภาพตั้งแต่กระบวนการก่อนการขาย (“pre-sales”) กระบวนการ ณ จุดขาย (“at point of sales”) และกระบวนการหลังการขาย (“post-sales”) ตัวอย่างเช่น

pre-sales: กระบวนการที่จะเสริมสร้างให้คนขายมีความรู้ความเข้าใจใน product และกระบวนการที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าคนขายมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการขาย product แต่ละประเภท

at-point of sales: การให้คนขายพูดอธิบายลักษณะและความเสี่ยงของ product ให้ผู้ลงทุนเข้าใจก่อนการตัดสินใจลงทุน ประกอบกับสร้างเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผู้ลงทุนมีความรู้ความเข้าใจใน product ได้ง่ายขึ้น

post-sales: กระบวนการที่ช่วยกำกับดูแลและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานของคนขาย

III. แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

สำนักงานเห็นควรปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประเภท IC ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของตราสาร

- 1.1 การแบ่งประเภท product ในตลาดทุนตามความซับซ้อนของตราสาร
- 1.2 การปรับโครงสร้างประเภท IC ใหม่ให้สอดคล้องกับประเภท product ตาม 1.1
- 1.3 แนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับคนขายในปัจจุบัน (license migration)

2. การเพิ่มจำนวน IC

- 2.1 การยกระดับ experienced staff ให้เป็น IC
 - 1) คุณสมบัติของ experienced staff
 - 2) หลักสูตรการอบรมและหลักเกณฑ์การสอบ
- 2.2 การยกเว้นการใช้คนขายในบางธุรกรรม
- 2.3 การลดขั้นตอนการให้บริการของคนขายในบางธุรกรรม

3. การปรับปรุง sales process

- 3.1 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของ product ตาม 1.1
- 3.2 การนำเกณฑ์ sales process มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย
- 3.3 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับประเภทผู้ลงทุน

ผลที่คาดหวังจากการปรับปรุงนี้

ตัวกลาง (ผู้ขายผลิตภัณฑ์) ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการ บริษัทหลักทรัพย์นายหน้า
ซื้อขายหน่วยลงทุน (บลน.) ธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) และบริษัทประกันชีวิต

- คนขายมีความรู้ความเข้าใจในประเภทตราสารที่ตนเป็นผู้ขาย และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการผู้ลงทุน

- ตัวกลางตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสารกับคนขายของตนเอง และให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลการให้บริการของคนขายของตนเอง

III. แนวทางการปรับปรุงหลักเกณฑ์

ผู้ออกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บริษัทจัดการ บริษัทหลักทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์

ผู้ออกผลิตภัณฑ์มีกระบวนการรองรับในการสื่อสารและส่งต่อข้อมูลให้แก่ตัวกลาง เช่น จัดทำข้อมูล (flyer) เกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product โดยอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ตัวกลางสามารถอธิบายให้ผู้ลงทุนฟังต่อได้ รวมถึงการจัดการอบรม (training) เกี่ยวกับ product ให้ตัวกลาง

ผู้ลงทุน

- ผู้ลงทุนซื้อ product สอดคล้องกับเป้าหมายการลงทุนและศักยภาพในการรับความเสี่ยง
- ผู้ลงทุนได้รับข้อมูลครบถ้วน และไม่ทำให้สำคัญผิด (mislead)
- ผู้ลงทุนมีเครื่องมือที่ช่วยในการย่อยข้อมูล เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจใน product ได้ง่ายขึ้น

ขอบเขตการใช้บังคับ

ตัวกลางและผู้ออกผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการ บลน. ธพ. และบริษัทประกันชีวิต

ช่วงเวลาที่สำคัญที่ประกาศจะมีผลบังคับใช้

ประกาศออกภายในไตรมาส 3 ของปี 2559 โดยมีผลใช้บังคับในอีก 6 เดือนถัดไป

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

สำนักงานเห็นควรปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประเภท IC ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของตราสาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ IC มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการขาย product แต่ละประเภท เพื่อแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพของ IC (ตัวอย่างเช่น IC ที่ขาย complex product ที่มีลักษณะ embedded derivatives ควรต้องมีความรู้เกี่ยวกับ derivatives ด้วย เป็นต้น) โดยมีแนวทางในการปรับปรุงหลักเกณฑ์ ดังนี้

1.1 การแบ่งประเภท product ในตลาดทุนตามความซับซ้อนของตราสาร

เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น สำนักงานเห็นควรกำหนดการแบ่งประเภท product ในตลาดทุนเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) **ตราสารที่ไม่ซับซ้อน (plain) และ/หรือ ตราสารที่ผู้ลงทุนมีความคุ้นเคยในการลงทุนแล้ว (common) ได้แก่**

- ตราสารทุน หรือตราสารที่มีลักษณะคล้ายตราสารทุน
- ตราสารหนี้ที่มีความเสี่ยงในการได้รับชำระหนี้เท่ากับ senior debt และความเสี่ยงของตราสารยังคงวิเคราะห์ได้จาก ability to pay หรือจาก credit risk ของ issuer รวมถึงตราสารหนี้ที่ผู้ลงทุนมีความคุ้นเคย

- กองทุนรวมที่ลงทุนใน traditional financial products (เช่น หุ้น ตราสารหนี้)

(2) **ตราสารที่มีความซับซ้อน (complex) และ/หรือเสี่ยงสูง (risky) ได้แก่**

- derivatives หรือตราสารที่มี embedded derivatives
- ตราสารหนี้ที่ตราสารมีความเสี่ยงมากกว่า senior debt และ/หรือความเสี่ยงของตราสารไม่สามารถวิเคราะห์จาก credit risk ได้เพียงอย่างเดียว แต่ต้องพิจารณาจากความเสี่ยงเฉพาะตัวของตราสารประกอบ รวมถึงตราสารที่ไม่มีข้อมูล rating
- กองทุนรวมที่ลงทุนใน non-traditional financial products (เช่น น้ำมัน ทองคำ) หรือมีโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทนที่ซับซ้อนยากแก่การเข้าใจของผู้ลงทุน หรือเป็นกองทุนรวมที่ลงทุนในตราสารที่มี credit risk สูงหรือตราสารที่มีความผันผวนที่สูง

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

ทั้งนี้ การแบ่งประเภท product สามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ประเภทตราสาร	(1) plain/ common	(2) risky/ complex
ตราสารทุนหรือ ตราสารที่มีลักษณะ คล้ายทุน	หุ้น, warrant REIT Infrastructure fund	
derivatives หรือ ตราสารที่มี derivative embedded		futures, option, หุ้นกู้อนุพันธ์ (structured notes), Derivative Warrant (DW)
ตราสารหนี้	straight bond ตราสารหนี้ที่ให้สิทธิ issuer ใน การไถ่ถอนคืนก่อนกำหนด (callable) ตราสารหนี้ที่ให้สิทธิผู้ลงทุนใน การได้รับชำระคืนก่อนกำหนด (puttable) หุ้นกู้แปลงสภาพ (convertible)	ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ unrated bond perpetual bond ตราสารหนี้คล้ายทุน (hybrid) ตราสารศุกุก (sukuk) securitization ตราสาร Basel III
กองทุนรวม	Money Market Fund (MMF) กองทุนรวมตราสารหนี้ กองทุนรวมผสม กองทุนรวมหุ้น กองทุนรวมดัชนี (index fund) กองทุนรวม ETF	- กองที่มีเงื่อนไขการจ่ายผลตอบแทนที่ซับซ้อน (complex return) - gold fund, oil fund - กองทุนรวมที่นโยบายลงทุนในทรัพย์สินใน กลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง > 60% ของ NAV (GMS fund) - กองทุนรวมที่มีนโยบายลงทุนในตราสารที่มี อันดับความน่าเชื่อถือต่ำกว่าอันดับที่สามารถ ลงทุน > 60% ของ NAV (HYB fund) - hedge fund

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

1.2 การปรับโครงสร้างประเภท IC ใหม่

สำนักงานขอเสนอการแบ่งประเภท IC ตามโครงสร้างดังต่อไปนี้

(1) IC สำหรับการเสนอขายและให้คำแนะนำการลงทุนใน plain/ common product ได้ทุกชนิด โดยต้องสอบผ่านหลักสูตรพื้นฐาน

(2) IC สำหรับการเสนอขายและให้คำแนะนำการลงทุนใน complex/risky product โดย IC ที่สอบผ่านหลักสูตรใน (1) แล้ว หากประสงค์จะเสนอขายตราสารในกลุ่ม complex/risky product ให้ IC สามารถเลือกสอบได้ในแต่ละ module ตามประเภทตราสารที่ต้นต้องการเสนอขาย โดยไม่จำเป็นต้องสอบในทุก module ดังนี้

Module	Content	การเสนอขายและให้คำแนะนำการลงทุน
1	derivatives และตราสารที่มี embedded derivatives	futures, option, swap, structured notes, DW
2	complex/ risky bond	ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ, unrated bond, perpetual bond, hybrid, sukuk, securitization และตราสาร Basel
3	complex/ risky CIS	gold fund, oil fund, HYB fund, GMS fund, กอง complex return และ hedge fund
Extra session* – DW only		

หมายเหตุ*: เพิ่ม DW เป็น extra session เพื่อรองรับ IC บล.ที่ขายเฉพาะหุ้นและ DW

ทั้งนี้ ตัวกลางต้องมีระบบในการควบคุมประเภทของ product ให้สอดคล้องกับคุณสมบัติของคนขายตามโครงสร้างประเภท IC ใหม่ เช่น คนขาย structured notes ต้องสอบผ่านหลักสูตรพื้นฐานใน (1) และสอบผ่าน module 1 ใน (2) แล้ว เป็นต้น

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

1.3 แนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับคนขายในปัจจุบัน (license migration)

สำนักงานขอเสนอแนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับคนขายในปัจจุบัน ดังนี้

(1) การเข้ารับการอบรม

กรณีที่เป็น product ที่คนขายสามารถขายได้อยู่แล้วตามโครงสร้าง IC license ปัจจุบัน แต่เมื่อปรับโครงสร้างใหม่แล้ว product นั้นอยู่ในหมวด risky/ complex product (เช่น ตราสารหนี้ด้อยสิทธิ ตราสาร Basel gold fund oil fund เป็นต้น) ให้คนขายเข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ product นั้น ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากในแต่ละ module ของ risky/ complex product จะมีเนื้อหาเข้มข้นและละเอียดมากกว่าเดิม ประกอบกับบาง product ที่ถือว่าเป็น product ใหม่ เช่น hedge fund จะยังไม่เคยถูกบรรจุเนื้อหาไว้ในหลักสูตรเดิมมาก่อน

(2) การเข้ารับการทดสอบ

กรณีเป็น product ที่คนขายไม่สามารถขายได้ตามโครงสร้าง IC license ปัจจุบัน เช่น IC กองทุน ที่ปัจจุบันสามารถขายได้เพียงหน่วยลงทุนทุกประเภท แต่ไม่สามารถขายหุ้นหรือตราสารหนี้ได้ หากปรับโครงสร้าง license ใหม่ IC กองทุนจะต้องกลายเป็น IC ประเภท plain/ common¹ ดังนั้น ให้ IC กองทุนเข้ารับการทดสอบเกี่ยวกับหุ้น และตราสารหนี้ เพื่อให้มีคุณสมบัติ มีความรู้และความสามารถที่จะเสนอขาย plain/ common product ได้ทุกประเภท

อย่างไรก็ดี เพื่อลดผลกระทบต่อคนขายปัจจุบัน จึงอนุญาตให้คนขายปัจจุบันยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ต่อไป แต่ต้องดำเนินการเข้ารับการอบรมให้แล้วเสร็จภายในรอบการต่ออายุของคนขายแต่ละราย และทดสอบให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าคนขายแต่ละประเภทต้องเข้ารับการอบรม และ/หรือเข้าทดสอบอะไรบ้าง ขอสรุป license migration คนขายแต่ละประเภทตามตารางดังต่อไปนี้

License ปัจจุบัน	License ตามโครงสร้างใหม่	อบรม	สอบ
IP	Plain + Complex	Module 1-3	-
IC ตลาดทุน	Plain + Complex	Module 1-3	-
IC หลักทรัพย์	Plain + Complex (Module 2 และ 3)	Module 2,3 + DW	-
IC สัญญา	Plain + Complex (Module 1)	Module 1	หุ้น+หนี้+หน่วย
IC กองทุน	Plain + Complex (Module 3)	Module 3	หุ้น + หนี้
IC ตราสารหนี้	Plain + Complex (Module 2)	Module 2	หุ้น + หน่วย
IC ตราสารทุน	Plain	-	หนี้ + หน่วย

หมายเหตุ: สำนักงานเห็นควรยกเลิก IC โลหะมีค่า เนื่องจากปัจจุบันไม่มีผู้มาขึ้นทะเบียนและแจ้งปฏิบัติหน้าที่แล้ว

¹ ตามโครงสร้าง IC license ใหม่ IC ทุกรายอย่างน้อยต้องเป็น IC ประเภท plain/common จึงทำให้ไม่มี IC กองทุน IC ตราสารหนี้ และ IC ตราสารทุน ตามโครงสร้างปัจจุบันอีกต่อไป

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

สำนักงานเห็นควรปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนดังต่อไปนี้

2. การเพิ่มจำนวนคนขาย

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวกลางมีคนที่เพียงพอต่อการให้บริการผู้ลงทุน ส่งผลให้ผู้ลงทุนได้รับคำแนะนำและการให้บริการจากคนขายได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการเกิด mis-selling ได้ โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์ใน 3 เรื่อง ดังนี้

2.1 การยกระดับ experienced staff ให้เป็น IC

สำนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรของตัวกลางที่มีวิสัยทัศน์และมีประสบการณ์ในการติดต่อและให้บริการลูกค้าในการเสนอขาย product ร่วมกับคนขายมาเป็นระยะเวลานาน แต่อาจมีอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถผ่านการทดสอบหลักสูตรสำหรับการขอความเห็นชอบเป็นคนขายได้ จึงเห็นควรเปิดให้กลุ่มบุคคลดังกล่าวสามารถขออนุญาตเป็น IC plain/ common ได้ โดยจะเปิดรับเพียงครั้งเดียว ซึ่ง experienced staff ดังกล่าวต้องเข้าเงื่อนไขดังนี้

(1) ต้องมีคุณสมบัติ

(1.1) เป็นผู้ซึ่งตัวกลางประเมินแล้วว่า มีศักยภาพเพียงพอในการพัฒนาเป็น IC

(1.2) อายุ 50 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

(1.3) มีประสบการณ์ในการติดต่อและให้บริการลูกค้าในการเสนอขายผลิตภัณฑ์

ในตลาดทุนร่วมกับคนขายมาไม่น้อยกว่า 10 ปี ทั้งนี้ หนังสือรับรองประสบการณ์ดังกล่าวต้องลงนามรับรองโดยผู้มีอำนาจลงนามของบริษัท¹ รวมทั้งต้องบรรยายลักษณะงานในรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง

(2) ผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำนักงานยอมรับ โดยมีรายละเอียดของหลักสูตร² ดังนี้

(2.1) ความรู้พื้นฐาน

(2.2) กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการให้คำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสม

(2.3) ความรู้และกฎระเบียบเกี่ยวกับหลักทรัพย์

ทั้งนี้ ต้องจัดให้มี post-test เพื่อวัดความเข้าใจภายหลังการอบรม และตัวกลางต้องจัดเก็บผลการทดสอบของ experienced staff แต่ละรายด้วย (อบรมเสร็จทดสอบทันทีหรือโดยเร็วที่สุด ให้เวลาในการทำข้อสอบแต่ละข้อนานกว่าปกติ ข้อสอบเป็น paper-based)

(3) ตัวกลางต้องกำกับดูแลการทำงานของ experienced staff อย่างใกล้ชิด

(4) การให้ความเห็นชอบไม่ได้ติดตัวบุคลากร หาก experienced staff ลาออกจากตัวกลาง การได้รับความเห็นชอบดังกล่าวจะสิ้นสุดลง

¹ ในกรณีผู้ลงนามไม่ใช่กรรมการผู้มีอำนาจลงนามของบริษัทให้แนบหนังสือมอบอำนาจด้วย ทั้งนี้ ไม่สามารถให้การรับรองจากหัวหน้างานโดยตรงของผู้ยื่นคำขอได้

² โครงสร้างเดียวกับหลักสูตรทดสอบสำหรับผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ของศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (TSI)

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

2.2 การยกเว้นการใช้คนขายในบางธุรกรรม

สำนักงานเห็นว่า ธุรกรรมการขายคืนหน่วยลงทุน นั้นไม่มีความจำเป็นที่ผู้ลงทุนต้องได้รับคำแนะนำการลงทุนจากคนขายจึงควรได้รับการผ่อนผันให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องผ่านคนขาย อย่างไรก็ตาม มีข้อยกเว้นสำหรับกรณีการขายคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวมหุ้นระยะยาว (LTF) และกองทุนรวมสำรองเลี้ยงชีพ (RMF) ซึ่งเห็นควรให้ยังคงต้องกระทำผ่านคนขาย เนื่องจากผู้ลงทุนต้องได้รับคำแนะนำจากคนขายในการเช็คสอบถาม รายการคำสั่งขายคืนหน่วยลงทุนของผู้ลงทุนนั้นเป็นไปตามเงื่อนไขที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีตามที่กรมสรรพากรกำหนดหรือไม่

2.3 การลดขั้นตอนการให้บริการโดยคนขายในบางธุรกรรม

สำนักงานเห็นควรให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการโดยคนขาย ในกรณีที่ผู้ลงทุนได้มีการซื้อซ้ำ (repeated sell) โดยที่ในการซื้อครั้งแรก ผู้ลงทุนได้มีการติดต่อและได้รับคำแนะนำจากคนขายแล้ว และยังคงอยู่ในเดือนนับจากวันที่ผู้ลงทุนซื้อครั้งแรก เพื่อให้การให้บริการเหมาะสมในทางปฏิบัติยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

ตัวอย่าง กรณีลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำกองทุนรวมเดิมภายในสัปดาห์ หรือสองสัปดาห์ อาจพิจารณาลดบางขั้นตอนที่มั่นใจว่าเป็นการให้ข้อมูลเดิมที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากครั้งแรกที่ผู้ลงทุนซื้อ ดังนี้

- คนขายไม่จำเป็นต้องอธิบายลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญแก่ผู้ลงทุนโดยละเอียด เช่นครั้งแรกที่ผู้ลงทุนซื้อ เนื่องจากผู้ลงทุนเคยลงทุนจึงเข้าใจลักษณะและความเสี่ยงของกองทุนแล้ว
- กรณีที่เป็น product กลุ่ม risky/complex อาจไม่จำเป็นต้องให้ผู้ลงทุนลงนามในแบบรับทราบความเสี่ยงอีก เนื่องจากผู้ลงทุนรับทราบความเสี่ยงที่สำคัญอยู่แล้ว เพราะเคยลงทุน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี สำหรับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีการ update เป็นประจำ เช่น fact sheet และ fund performance คนขายยังคงมีหน้าที่ในการแจกจ่ายเอกสาร และให้ข้อมูลดังกล่าวแก่ผู้ลงทุนอยู่

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

3. การปรับปรุง sales process

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวกลางมี sales process ที่มีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันการเกิด mis-selling โดยมีกลไกและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยให้กระบวนการสื่อสารของตัวกลางกับคนขายมีคุณภาพอันจะส่งผลให้คนขายสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ลงทุนได้เหมาะสมขึ้น รวมถึงการสร้างเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ลงทุนมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะและความเสี่ยงของ product ที่จะลงทุนได้ดียิ่งขึ้น โดยมีประเด็นหลักที่จะปรับปรุง ดังนี้

3.1 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของ product ในข้อ 1.1

สำนักงานเห็นควรปรับปรุง sales process ทั้งกระบวนการ โดยแบ่งออกเป็น

- 1) pre-sales 2) at point of sales และ 3) post-sales โดยกำหนดให้เหมาะสมตามความซับซ้อนของ product ด้วย

3.1(1) กรณีการเสนอขาย plain / common product

pre-sales

know your product: คนขายต้องมีความรู้ความเข้าใจใน product เป็นอย่างดี จึงกำหนดให้มีการ

① จัด training เกี่ยวกับ product อย่างเป็นทางการสม่ำเสมอ **ใหม่:** ผู้ออก product ต้องจัด training ให้ความรู้ product ให้แก่ตัวกลาง และตัวกลางจัดให้มี in-house training ต่อให้แก่คนขายของตนเอง

② การจัดทำ flyer **ใหม่:** ผู้ออก product จัดเตรียม flyer สรุปลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (target market)¹ และประเภท IC ที่สามารถขายได้ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้คนขาย 1) อธิบายข้อมูล product ให้แก่ผู้ลงทุนได้ง่ายและเกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น 2) มั่นใจได้ว่าเสนอขาย product ได้ถูกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และ 3) เช็คสอบได้ว่าตนเป็นผู้ที่สามารถเสนอขาย product นี้ได้

ทั้งนี้ หากตัวกลางประสงค์จะเป็นผู้จัดทำเอง ต้องนำเสนอข้อมูลให้ถูกต้องและไม่ผิดไปจากข้อมูลจากผู้ออก product ได้จัดทำไว้หรือให้ข้อมูลไว้

know your client: คนขายต้องมีการทำ customer profile โดยพิสูจน์ความเป็นตัวตนของผู้ลงทุน (customer due diligence) ประเมินระดับความเสี่ยงในการลงทุนที่ผู้ลงทุนสามารถยอมรับได้ (suitability test) และให้คำแนะนำถึงพอร์ตการลงทุนที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของผู้ลงทุน (asset allocation) เพื่อสร้างความตระหนักถึงการวางแผนการลงทุนให้แก่ผู้ลงทุนในการเปิดบัญชีครั้งแรก ไม่ว่าผู้ลงทุนจะลงทุนใน product ใดก็ตามซึ่งรวมถึง MMF ในประเทศด้วย **ใหม่** และให้ทบทวนข้อมูลดังกล่าวทุก ๆ 2 ปี

หมายเหตุ: กรณีที่ผู้ลงทุนได้คะแนนการประเมินความเสี่ยงในระดับต่ำ โดยคนขายได้ให้คำแนะนำเบื้องต้นถึง asset allocation ซึ่งจะมีสัดส่วนการลงทุนของ product ที่มีระดับความเสี่ยงสูงกว่าระดับความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้ เช่น ผู้ลงทุนที่รับความเสี่ยงได้ต่ำมาก แต่ยังสามารถเลือกลงทุนในหุ้นได้บ้างตาม basic asset allocation (เช่น <10%) ให้ IC อธิบายหรือดำเนินการโดยวิธีอื่นใดเพื่อให้ผู้ลงทุนเข้าใจได้ว่าการลงทุนใน product ที่มีความเสี่ยงสูงนั้น ต้องไม่เกินสัดส่วนที่กำหนดใน basic asset allocation (ในกรณีตัวอย่าง คือไม่ควรเกินกว่า 10 %) เป็นต้น

¹ การกำหนดให้ผู้ออก product ระบุ target market ของ product และสื่อสารให้คนขายรับทราบจะเป็นเกณฑ์ในส่วนของ product governance ซึ่งจะ hearing ต่อไป

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

at point of sales

แจก fact sheet ให้ผู้ลงทุนหรือดำเนินการโดยวิธีอื่นใดที่ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ลงทุนได้รับข้อมูลใน fact sheet ก่อนการลงทุน และกรณีที่มีการแจก flyer แก่ผู้ลงทุนจะต้องเป็น flyer ที่มีลักษณะตามที่กำหนดใน pre-sales

มีการอธิบายถึงลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product เพื่อให้ผู้ลงทุนมีความเข้าใจก่อนการลงทุนใหม่

แจ้งผลกระทบของ material event ต่อ product ที่นำเสนอใหม่: หากเกิด material event ที่อาจมีผลกระทบต่อ product ที่คนขายนำเสนอ เช่น ตราสารที่กองทุนลงทุนอาจถูกกระทบจากการ downgrade อันดับความน่าเชื่อถือของประเทศที่ลงทุน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำจนขาดความเชื่อมั่น บริษัทจัดการ (ในฐานะผู้ออกกองทุนรวม) ต้องวิเคราะห์ผลกระทบต่อกองทุนรวมของตน และมีวิธีในการเปิดเผยข้อมูลผลกระทบต่อผู้ลงทุนรับทราบ และต้องสื่อสารข้อมูลดังกล่าวให้ตัวกลางรับทราบ เพื่อที่คนขายจะได้มีข้อมูลในการอธิบายให้ผู้ลงทุนก่อนการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมดังกล่าว

ให้ข้อมูล fund performance แก่ผู้ลงทุน (กรณีการเสนอขายกองทุนรวม) โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของกองนี้กับกองทุนรวมอื่นๆ ซึ่งถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน¹

post-sales

การกำกับดูแลการให้บริการของคนขายของตนเอง (self-monitoring) ใหม่: ตัวกลางต้องให้ความสำคัญกับการวางระบบการกำกับดูแลคนขายอย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น

- วางระบบการ call-back client หรือ client survey สำหรับ transaction ที่สุ่มเสี่ยง เช่น การให้บริการผู้ลงทุนสูงอายุ หรือการให้บริการผู้ลงทุนที่ได้คะแนนจาก suitability test ต่ำ แต่ประสงค์จะลงทุนในตราสารที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่สูงกว่าคะแนนของตน (risk mismatch) หรือการให้บริการผู้ลงทุนกรณีที่เป็นการเสนอขาย Basel III หรือ hedge fund
- การจัดให้มีหน่วยงานที่นำเชื่อถือเข้ามาสุ่มตรวจการให้บริการของคนขาย (mystery shopping) เป็นต้น โดยในกรณีที่พบว่า มีการเสนอขายกองทุนที่ไม่เหมาะสมกับกลุ่ม target market ตัวกลางจะต้องตรวจสอบสาเหตุ รวมทั้งแก้ไขหรือดำเนินการอื่นใดตามความเหมาะสม และเนื่องจากตัวกลางมีความใกล้ชิดกับผู้ลงทุนมากกว่าผู้ออก product ดังนั้น จึงต้องติดตามดูแลการเสนอขาย product เช่น ยอดขาย ข้อร้องเรียน คำแนะนำจากลูกค้า เป็นต้น เพื่อแจ้งต่อผู้ออก product และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเสนอขาย product ต่อกลุ่ม target market ซึ่งมีความเข้าใจใน product

¹ เกณฑ์นี้จะไม่ใช่บังคับใช้กับกรณีการเสนอขาย ASEAN CIS

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

3.1(2) กรณีการเสนอขาย risky และ/ หรือ complex product

เนื่องจาก product กลุ่มนี้มีความเสี่ยงหรือซับซ้อนมากกว่าปกติ หรืออาจเป็น product ใหม่ในตลาดทุนซึ่งผู้ลงทุนยังไม่มีความคุ้นเคย เช่น Hedge fund จึงมีความจำเป็นต้องกำหนด sales process ที่มีขั้นตอนมากกว่าปกติ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคนขายมีความเหมาะสมที่จะขาย product นี้ และผู้ลงทุนจะมีความรู้ความเข้าใจใน product นี้ก่อนการตัดสินใจลงทุน

pre-sales

ที่เพิ่มเติมจาก sales process กรณี plain/common product ได้แก่

- **designated sales person** ^{ใหม่}: ตัวกลางต้องมีระบบและกระบวนการที่จะคัดเลือกคนขายที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะขาย product ประเภท complex/ risky ได้
- **knowledge assessment** ^{ใหม่}: คนขายต้องประเมินความรู้ความสามารถในการลงทุนของผู้ลงทุนที่จะลงทุนใน risky/complex product ว่าเหมาะสมที่จะนำเสนอสินค้าประเภทนี้หรือไม่

ตัวกลางต้องมีระบบในการประเมินความรู้และความสามารถในการลงทุนของผู้ลงทุนที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) การศึกษา เช่น การเงิน, บริหารธุรกิจ หรือ 2) ประสบการณ์ทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์หรือการลงทุนในตลาดทุน หรือ 3) ประสบการณ์ลงทุน เช่น เคยลงทุนใน Derivative เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากผู้ลงทุนไม่ผ่านการประเมินแต่ยืนยันยืนยันว่ามีความประสงค์ที่จะลงทุน คนขายต้องบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้ใน customer profile เป็นหลักฐาน และตระหนักถึงหน้าที่ที่จะต้องอธิบายให้ความรู้ product มากกว่าเดิม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ลงทุนมีความเข้าใจใน product อย่างแท้จริงก่อนการตัดสินใจลงทุน

at point of sales

ที่เพิ่มเติมจาก sales process กรณี plain/common product ได้แก่

- **เตือนว่า product มีความเสี่ยงสูง และ/หรือ ซับซ้อนมากกว่าปกติ**
- **แบบลงนามรับทราบความเสี่ยง** ^{ใหม่}: คนขายต้องพูดและอธิบาย key feature & key risk ของ product ตามแบบลงนามรับทราบความเสี่ยงให้ผู้ลงทุนฟัง และให้ผู้ลงทุนลงนามรับทราบในแบบลงนามรับทราบความเสี่ยง

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

at point of sales

- **video clip, visualize presentation** ^{ใหม่} : กรณีที่เป็น risky/ complex product ที่มีลักษณะพิเศษและมีความยากแก่การอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจ ได้แก่ Basel III, hedge fund ตัวกลางต้องใช้เครื่องมือหรือสื่ออื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ลงทุนได้ง่ายขึ้น เช่น video clip, visualize presentation เป็นต้น
- **อธิบาย worst case scenario** ที่อาจเกิดขึ้นได้ภายใต้สมมติฐานที่เหมาะสมให้ผู้ลงทุนรับทราบด้วย กรณีที่เป็น risky/ complex product ที่มีลักษณะพิเศษและมีความยากแก่การอธิบายให้ผู้ลงทุนเข้าใจ ได้แก่ Basel III, hedge fund
- **อัปเดตหรือบันทึกการให้คำแนะนำ**: จัดเก็บ 5 ปีนับแต่วันที่ทำธุรกรรม โดยในปีแรกต้องเก็บในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงานเรียกดูได้

หมายเหตุ: - สำนักงานพิจารณายกเลิกการให้ผู้ลงทุนทำแบบทดสอบความรู้ (knowledge test) แต่ใช้เครื่องมืออื่นในการให้ความรู้ผู้ลงทุนแทนซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมมากกว่า ได้แก่ แบบลงนามฯ video clip

- กรณีการเสนอขาย Basel III และ hedge fund สำนักงานจะไม่กำหนดว่าต้องให้บริการแบบ face-to-face และมี senior officer มา review เนื่องจากอาจไม่เหมาะสมในทางปฏิบัติหากตัวกลางเลือกใช้ model อื่นในการให้บริการผู้ลงทุนซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพเช่นกัน เช่น การมี call center ซึ่งเป็นคนขายที่เป็น designated sales person มีความรู้ความสามารถที่จะให้บริการเสนอขาย Basel III และ hedge fund โดยเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานได้กำหนดให้มี self-monitoring ในการปรับปรุงเกณฑ์ที่เสนอใหม่อยู่แล้ว

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

สรุป sales process ตามหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

	Plain/Common	Risky/Complex
Pre-Sales	training & Flyer	
		designated Sales person
	suitability test + basic asset allocation	
		knowledge assessment
At point of sales	แจก fact sheet	
	อธิบายลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product	
	แจ้งข้อมูล material event ที่อาจส่งผลกระทบต่อ product	
		เตือนว่า product เสี่ยงสูงหรือซับซ้อนมากกว่าปกติ
		แบบลงนามรับทราบความเสี่ยง
		video clip/ visualize presentation + Worst case scenario (กรณี Basel III, hedge fund)
	fund Performance	
		อัปเดต/ บันทึกการให้คำแนะนำ
Post-Sales	self-monitoring: call-back client, mystery shopping	

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

3.2 การนำเกณฑ์ sales process มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

(1) กรณี product ซึ่งโดยลักษณะมีการซื้อซ้ำ และปัจจุบันผู้ลงทุนนิยมใช้ช่องทางการขาย online และ/หรือ mobile application ได้แก่ กองทุนรวมต่าง ๆ สำนักงานเห็นควรให้ตัวกลางปฏิบัติตามเกณฑ์ sales process ที่กำหนดตาม 3.1(1) หรือ (2) แล้วแต่กรณี โดยอาจปรับวิธีการหรือรูปแบบให้เหมาะสมกับช่องทางการขายนี้ ตัวอย่างเช่น

- การแจก fact sheet และการให้ข้อมูล fund performance: จัดให้มี weblink หรือช่องทางอื่นที่จะทำให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าไปอ่านข้อมูล fact sheet และ fund performance ได้

- การอธิบายลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product ให้ผู้ลงทุนฟัง: จัดให้มีข้อมูลสรุปลักษณะและความเสี่ยงสำคัญของ product (ตาม flyer/fact sheet) ไว้ใน website เพื่อให้ผู้ลงทุนสามารถเข้าอ่านข้อมูลดังกล่าวได้

- การให้ผู้ลงทุนลงนามในแบบลงนามรับทราบความเสี่ยง: จัดให้มี pop-up คำเตือนสำคัญตามแบบลงนามรับทราบความเสี่ยง เพื่อให้ผู้ลงทุนอ่าน และรับทราบความเสี่ยงโดยการ click ใน tick-box ว่าข้าพเจ้ารับทราบแล้ว เป็นต้น

(2) กรณี risky/ complex product ที่มีการซื้อขายในตลาดหลักทรัพ์ ได้แก่ DW, futures โดยลักษณะของ product คือ เมื่อผู้ลงทุนเปิดบัญชีครั้งแรกแล้วจะสามารถทำการซื้อขายเองได้ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในทางปฏิบัติ สำนักงานจึงเห็นควรให้นำเกณฑ์ sales process ที่กำหนดตาม 3.1 มาปรับใช้โดยดำเนินการให้ครบทุกขั้นตอนในการเปิดบัญชีซื้อครั้งแรก แต่สำหรับการซื้อในครั้งต่อ ๆ ไปให้ตัวกลางพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมที่จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้

(3) กรณี risky/ complex product ที่มีลักษณะพิเศษและมีความยากแก่การอธิบายให้ ผู้ลงทุนเข้าใจ ได้แก่ Basel III, hedge fund สำนักงานเห็นควรให้ใช้ช่องทางการขายที่ทำให้ผู้ลงทุนได้พบหรือพูดคุยกับคนขาย และได้รับคำแนะนำหรือสอบถามหากมีข้อสงสัยกับคนขายได้โดยตรง เช่น สาขานาการพาณิชย์ หรืออาจใช้ช่องทางการขายอื่นที่ทำให้ผู้ลงทุนสามารถติดต่อกับคนขายได้ เช่น โทรศัพท์ Skype VDO conference เป็นต้น อย่างไรก็ตาม สำนักงานเห็นว่า product กลุ่มนี้อาจไม่เหมาะสมที่จะให้เสนอขายผ่านช่องทาง online โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการซื้อครั้งแรก เนื่องจากเป็น product ที่ยากแก่ความเข้าใจที่จะให้ผู้ลงทุนอ่านและศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตัวเองแทนการได้รับฟังคำอธิบายจากคนขาย

IV. รายละเอียดหลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง

3.3 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับประเภทผู้ลงทุน

(1) ผู้ลงทุนสถาบัน (institutional investors: II)

สำนักงานเห็นว่า ผู้ลงทุนสถาบันล้วนเป็น regulated entities ซึ่งมีความรู้ความสามารถในการลงทุนได้ด้วยตนเอง มีฐานะการเงินซึ่งสามารถรับผลขาดทุนอันเกิดจากการลงทุนและสามารถดูแลตนเองได้ จึงเห็นควรให้ไม่ต้องนำเกณฑ์ทั้งหมดที่เกี่ยวกับ sales process มาบังคับใช้กับการเสนอขาย product แก่ผู้ลงทุนประเภทนี้

(2) ผู้ลงทุนรายใหญ่ (high net worth: HNW)

ผู้ลงทุน HNW แบ่งออกได้เป็น HNW ที่เป็นนิติบุคคล และ HNW ที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มี wealth สูง สำหรับผู้ลงทุน HNW ที่เป็นนิติบุคคล สำนักงานอนุญาตให้ไม่ต้องนำเกณฑ์เกี่ยวกับ sales process มาบังคับใช้หากผู้ลงทุนสละสิทธิในการคุ้มครองผู้ลงทุนเอง (opt-out) ใดๆก็ตาม สำนักงานเห็นควรยังคงให้ใช้เกณฑ์ sales process กับ HNW ที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยอยู่ เนื่องจากแม้จะเป็นผู้ลงทุนที่มีฐานะการเงินสูง แต่อาจยังมีความรู้ความเข้าใจใน product ที่จะลงทุนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะกลุ่มของ risky/ complex product

อย่างไรก็ดี ตัวกลางยังคงมีหน้าที่ในการทำ KYC/CDD ซึ่งต้องมีกระบวนการหรือระบบที่มั่นใจได้ว่าสามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า ผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(3) ผู้ลงทุนรายย่อย (retail investors)

ผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบาง (vulnerable investors) ควรได้รับความคุ้มครองมากกว่ากรณีปกติ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า 60 ปี แม้จะเป็นกลุ่มที่มีเงินจำนวนมากในการลงทุน แต่อาจเป็นเงินก้อนสุดท้าย จึงไม่เหมาะสมที่จะนำเงินทั้งหมดมาลงทุนใน product ที่มีความเสี่ยงสูงหรือซับซ้อน ตัวกลางจึงต้องใช้ความระมัดระวังในการให้บริการเป็นพิเศษและนำเสนอสินค้าที่มีความเหมาะสมกับผู้ลงทุนกลุ่มนี้ โดยอาจพิจารณาเพิ่มกระบวนการให้มีความรัดกุมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น สร้างระบบให้ผู้จัดการสาขา หรือหัวหน้าส่วนงานมาเป็นผู้เช็คสอบถามการให้บริการของคนขายอีกครั้งว่า ธุรกิจของ vulnerable investor มีความเหมาะสมและถูกต้องหรือไม่ หรือสร้างระบบ post-sales monitoring กรณีดังกล่าวเป็นพิเศษ โดยจะทำการ call-back client กลุ่มผู้ลงทุนนี้ทุกราย

แบบสำรวจความคิดเห็น



เรื่อง การปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขาย และกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้ตอบ _____ ตำแหน่ง _____

ชื่อบริษัท _____

โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

อีเมล _____

สถานะของผู้ให้ข้อคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> บริษัทหลักทรัพย์ | <input type="checkbox"/> สถาบันการเงิน |
| <input type="checkbox"/> ผู้ลงทุนสถาบัน | <input type="checkbox"/> ผู้ลงทุนรายย่อย |
| <input type="checkbox"/> ที่ปรึกษาทางการเงิน | <input type="checkbox"/> ที่ปรึกษากฎหมาย |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) _____ | |

กรุณาส่งแบบสำรวจความคิดเห็นกลับไปที่ ฝ่ายนโยบายและพัฒนารูรกิจจัดการลงทุน สำนักงาน ก.ล.ต.
333/3 ถนนวิภาวดี แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรสาร: 0-2263-6484 และ
0-2263-6332 หรือ e-mail: nichaya@sec.or.th หรือ kunpatu@sec.or.th

*** สำนักงานขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ ***

ข้อคิดเห็น



ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานจะปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ขอบเขตการใช้บังคับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____ _____		
การมีผลใช้บังคับ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____ _____		
1. การกำหนดประเภท IC ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของตราสาร		
1.1 การแบ่งประเภท product ในตลาดทุนตามความซับซ้อนของตราสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____ _____		
1.2 การปรับโครงสร้างประเภท IC ใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____ _____		

ข้อคิดเห็น



ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานจะปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์
ในตลาดทุน ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1.3 แนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับคนขายในปัจจุบัน (Transition license)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		
2. การเพิ่มจำนวน IC		
2.1 การยกระดับ experienced staff ให้เป็น IC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		
2.2 การยกเว้นการใช้คนขายในบางธุรกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		
2.3 การลดขั้นตอนการให้บริการโดยคนขายในบางธุรกรรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		

ข้อคิดเห็น



ท่านเห็นด้วยหรือไม่ที่สำนักงานจะปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทคนขายและกระบวนการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. การปรับปรุง sales process		
3.1 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับความซับซ้อนของ product	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		
3.2 การนำเกณฑ์ sales process มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		
3.3 การปรับปรุง sales process ให้เหมาะสมกับประเภทผู้ลงทุน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตเพิ่มเติม _____ _____		