

คำอธิบายประกอบการจัดทำเอกสารขอรับความเห็นชอบเป็นตัวแทนสนับสนุน

การขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของบริษัทประกันชีวิต

I. ความพร้อมของระบบงานในการประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนสนับสนุน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(1) โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

โครงสร้างองค์กร ซึ่งรวมถึงฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน หน่วยงานดูแลการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน และโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานที่จะตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุนซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานดังกล่าวมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานชัดเจน โดยแนบผังองค์กร ดังนี้

- โครงสร้างทั้งหมดขององค์กร
- โครงสร้างของหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนสนับสนุน ประกอบด้วยส่วนงานอะไรบ้าง
- โครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน(รวมถึงหน่วยงานดูแลการปฏิบัติงาน (Compliance))

(กรณีผู้ขอรับความเห็นชอบใช้หน่วยงานดูแลการปฏิบัติงานภายนอก ให้ระบุชื่อองค์กรที่ใช้และการรายงานต่อผู้ขอรับความเห็นชอบ)

หมายเหตุ: ในกรณีที่มิได้แยกหน่วยงานที่เป็นตัวแทนสนับสนุนหรือหน่วยงานดูแลการปฏิบัติงานออกมาต่างหาก ให้ส่งโครงสร้างองค์กรที่แสดงถึงบุคคลที่รับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุนหรืองานด้านดูแลการปฏิบัติงาน

รายละเอียด หน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน โดยให้ระบุรายละเอียด หน้าที่ ความรับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุนรวมทั้งหน่วยงานที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้องกับงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน

- ระบุขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานภายใต้ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน
- ระบุขอบเขต หน้าที่ของหน่วยงานที่สนับสนุนหรือที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน

หมายเหตุ: ในกรณีที่มิได้แยกหน่วยงานออกมาต่างหาก ให้ระบุขอบเขต หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลที่รับผิดชอบงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือสนับสนุนงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน

(2) ระบบการรับลูกค้า วิธีการรับลูกค้า และการให้คำแนะนำ

ระบบการรับลูกค้า วิธีการรับลูกค้า

- หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ติดต่อลูกค้า (กรณีไม่ได้แยกหน่วยงานออกมาต่างหาก ให้ระบุตำแหน่งของบุคคลที่รับผิดชอบในการติดต่อลูกค้า)
- มีวิธีการติดต่อลูกค้าอย่างไร กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นใคร มีการแจกเอกสารใดบ้าง ในการขายกรมธรรม์ครั้งแรก มีการอธิบายรายละเอียดอย่างไร
- ระบุช่องทางและขั้นตอนการรับคำสั่ง เช่น จากตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานโดยตรง ทางระบบ อิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่นๆ
- วิธีปฏิบัติและขั้นตอนในการเปิดบัญชี หรือรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้า
- วิธีปฏิบัติและขั้นตอนในการรับชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า และวิธีปฏิบัติหากลูกค้าได้ถอนคืนหน่วยลงทุน จนกระทั่งไม่มีเงินเพียงพอต่อการจ่ายเบี้ยประกันภัย
 - ถ้าลูกค้าเลือกที่จะจ่ายเบี้ยประกันภัยโดยหักบัญชีผ่านธนาคาร บริษัทมีวิธีอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงรายละเอียดวิธีการ วันหักบัญชี และ วันครบกำหนดชำระเบี้ยอย่างไร
- วิธีการจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ลงทุนที่ไม่ต้องการรับการติดต่อ (do not call list) และวิธีการแจ้งให้ผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อลูกค้าทราบถึงรายชื่อดังกล่าว

การให้คำแนะนำ

- (ก) หลักปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานในการให้คำแนะนำ การเปิดเผยข้อมูล และมีรายละเอียดของเอกสารเสนอขาย ตามที่ประกาศกำหนด
- (ประกาศนายทะเบียน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ข้อ 10-12) เช่น
- หลักปฏิบัติที่ใช้ในการให้คำแนะนำด้วยความสุจริตเป็นธรรม ใช้ความระมัดระวัง เอาใจใส่ในการให้คำแนะนำ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
 - วิธีการที่ใช้ในการอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงลักษณะและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับหน่วยลงทุนที่ให้คำแนะนำ
 - วิธีการในการให้คำแนะนำที่จะไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด รวมถึงการสอบถามความเข้าใจของลูกค้าก่อนออกกรมธรรม์
 - อธิบายให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าสามารถเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสัญญาแบบทำยกรมธรรม์ก็ได้ และมีบางกรณีที่สัญญาแบบทำยกรมธรรม์บางประเภท ให้สิทธิบริษัทในการปรับปรุงเบี้ยประกันภัยเป็นระยะ ๆ

(ข) หลักปฏิบัติในการให้คำแนะนำให้เหมาะสมกับลูกค้า (กรณีให้คำแนะนำแบบเฉพาะเจาะจง) (know your customer and suitability)

- ระบุวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลลูกค้าและการปรับปรุงข้อมูล เช่น
 - ทำแบบสอบถามโดยใช้คำถามมาตรฐาน
 - ศึกษาวัตถุประสงค์ในการลงทุนของลูกค้าเรื่องอะไรบ้าง เช่น ความเสี่ยงที่ลูกค้ายอมรับได้ ผลตอบแทนที่ต้องการ
 - ศึกษาข้อจำกัดของลูกค้าหรือไม่ (ความต้องการสภาพคล่องที่มีผลกระทบต่อการลงทุน ระยะเวลาในการลงทุน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อจำกัดส่วนตัวอื่นๆ)
 - ศึกษาประสบการณ์ในการลงทุนของลูกค้า ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนหรือไม่
 - อธิบายแบบในการจัดเก็บข้อมูล วัตถุประสงค์ ข้อจำกัด และประสบการณ์ของลูกค้ารวมทั้งระยะเวลาการ update ข้อมูล
- ระบุวิธีการประมวลผลจากข้อมูลที่ได้ เพื่อให้ได้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้า (suitability)

(3) ระบบรับคำสั่งซื้อขายจากตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานในสังกัดและการส่งคำสั่งซื้อขายให้

บริษัทจัดการ

- ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ระบบการควบคุมตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของคำสั่งซื้อขายในแต่ละสิ้นวัน และจำนวนเบิกจ่ายเงินที่รับ / จ่ายให้แก่ผู้ลงทุน
- อธิบายขั้นตอนการรวบรวมคำสั่งซื้อขาย เช่น เวลาหยุดรับคำสั่งเพื่อส่งต่อให้กับบริษัทจัดการในแต่ละวันวิธีสอบทานความถูกต้องของคำสั่งซื้อ/ขายของลูกค้า กับข้อมูลที่ได้รับจากบริษัทจัดการ เป็นต้น
- ระบบการแจ้งข้อมูลต่อบริษัทจัดการเป็นอย่างไร เช่น วิธีการยืนยันการรับคำสั่งซื้อขาย และจำนวนเงินจากบริษัทจัดการทำทันทีหรือไม่ อย่างไร
- วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง อธิบายการเก็บรักษาคำสั่ง และการจัดเก็บเอกสารหลักฐาน เช่น ระบบความจำสำรอง (back up) โปรแกรมการรับข้อมูลมีการตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง
- วิธีการแก้ไขและบันทึกรายการที่ผิดพลาด เช่น ระยะเวลา หลักปฏิบัติ ใครเป็นผู้ทำหน้าที่ เป็นต้น

(4) **ระบบการนำส่งเงินค่าขายหน่วยลงทุนให้บริษัทจัดการ และระบบการนำส่งเงินค่ารับซื้อคืนหน่วยลงทุนให้ลูกค้า**

- ระบุรูปแบบและวิธีการนำส่งเงิน
- ระบบตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของจำนวนเงินที่ได้รับหรือเพื่อจ่าย กับคำสั่งซื้อ/ขายของลูกค้า
- ระบบการควบคุมการรับ/จ่ายเงิน และเอกสารหลักฐานในการรับและจ่ายเงินให้กับลูกค้า
- วิธีการแก้ไขและบันทึกรายการที่ผิดพลาด เช่น ระยะเวลา หลักปฏิบัติ ใครเป็นผู้ทำหน้าที่ เป็นต้น
- อธิบายระบบรักษาความปลอดภัยในการนำส่งเงิน เช่น การกำหนดระเบียบหรือวิธีปฏิบัติในการรับ / จ่ายเงินของลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การรับหรือส่งมอบเงิน การบันทึกรายการ และจัดการข้อมูลข้อห้ามมิให้นำเงินของลูกค้ารายหนึ่งไปใช้เพื่อประโยชน์ของลูกค้าอีกรายหนึ่ง หรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่นหรือของบริษัทเอง
- การจัดทำบัญชีหรือการบันทึกรายการของลูกค้าแต่ละรายแยกต่างหากจากบัญชีหรือการบันทึกรายการอื่นใดของบริษัท ซึ่งต้องบันทึกรายละเอียดอย่างน้อย วันที่รับหรือจ่ายเงิน จำนวนเงินและเหตุที่รับหรือจ่ายเงิน

(5) **ระบบการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการเก็บรักษาความลับของลูกค้า** ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (ก) หลักปฏิบัติในการกำหนดรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ซึ่งมีรายละเอียดอย่างน้อยในเรื่องต่อไปนี้
- การเปิดเผยค่าธรรมเนียมที่ตัวแทนสนับสนุนได้รับ(กรณีที่เป็นตัวแทนสนับสนุนมากกว่า 1 กองทุน)
 - การเปิดเผยรายชื่อบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมทั้งบริษัทเป็นตัวแทนสนับสนุนในขณะทำการขายหรือรับซื้อคืนนั้น
 - ความถี่ในการเปิดเผย เช่น ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง ทุกครั้งที่มีการติดต่อ เป็นต้น
 - วิธีการในการเปิดเผยข้อมูลทำอย่างไร เช่น เอกสารแผ่นพับ หนังสือคู่มือ เป็นต้น
- (ข) หลักปฏิบัติในการป้องกันการแนะนำให้ลูกค้าซื้อขายหน่วยลงทุนที่เกินความเหมาะสม
- (ค) หลักปฏิบัติในการรักษาความลับของลูกค้า เช่น การไม่นำข้อมูลของลูกค้าที่ซื้อหน่วยลงทุนไปเปิดเผยเพื่อจูงใจให้คนอื่นมาซื้อหน่วยลงทุนโดยไม่ได้รับอนุญาต วิธีการเก็บรักษาเอกสารของลูกค้า

(6) **ระบบการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการดำเนินการและระยะเวลาในการดำเนินการกับข้อร้องดังกล่าว**

- หน่วยงานใดเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ใครเป็นผู้ทำหน้าที่หรือมีความรับผิดชอบเมื่อเกิดการร้องเรียน
- อธิบายขั้นตอนของวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน
- มีการดำเนินการแจ้งผลกับลูกค้า หรือแจ้งต่อนายทะเบียนหรือไม่ อย่างไร
- อธิบายแนวทางป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนในเรื่องที่ซ้ำๆกัน

(7) ระบบการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ถือหน่วยที่แท้จริง

เพื่อแสดงให้เห็นได้ว่าทรัพย์สินเป็นของลูกค้ายาใดได้อย่างชัดเจนถูกต้องตามรายการที่เกิดขึ้นและทรัพย์สินของลูกค้าแต่ละรายได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย

- หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องบัญชีของผู้ถือหน่วย(กรณีมิได้แยกหน่วยงานออกมาต่างหาก ให้ระบุตำแหน่งของบุคคลที่รับผิดชอบ)
- มีวิธีปฏิบัติและขั้นตอนอย่างไร ในการทำบัญชีของผู้ถือหน่วย update ข้อมูลอย่างไร ความถี่ในการ update
- ระบุรูปแบบและวิธีแยกบัญชีระหว่างทรัพย์สินของบริษัท กับทรัพย์สินของหน่วยลงทุนในกรรมธรรม์ Unit link
- อธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติกับหน่วยลงทุนของลูกค้า เมื่อเกิดกรณีดังต่อไปนี้
 - การส่งเงินคืนให้กับลูกค้าเมื่อผลการตรวจสอบสุขภาพไม่ผ่าน
 - premium holiday เช่น จะหักเงินจากกองทุนไหน อย่างไร และ จะดำเนินการอย่างไรเมื่อเงินที่redeemมาได้มากกว่าเบี้ยที่ลูกค้าต้องจ่าย
 - surrender

(8) ระบบการจัดการเกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน รวมถึงการนำส่งข้อมูล เอกสาร รายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุน

เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับสิทธิ และ ผลประโยชน์ต่างๆที่พึงได้รับอย่างครบถ้วน โดยระบบดังกล่าวควรมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะปกป้องสิทธิของลูกค้าอย่างเหมาะสม และ เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลงทุน การใช้สิทธิและการรับผลประโยชน์ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำรงสถานภาพการเป็นผู้ถือหน่วยลงทุน หรือลูกค้าของบริษัทอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน

- ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- อธิบายขั้นตอนการนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ และผลประโยชน์ที่ลูกค้าพึงได้รับอย่างครบถ้วนมาแจ้งแก่ลูกค้า เช่น การจัดการเกี่ยวกับการจัดส่งเงินปันผล พร้อมทั้งระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน
- อธิบายการแจ้งข้อมูลจากลูกค้าต่อบริษัทจัดการ เช่น การขอมติผู้ถือหน่วยลงทุน พร้อมทั้งระบุระยะเวลาในการดำเนินงาน
- ระบุขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานกรณีมีการรับ/จ่ายเงิน เช่น เงินปันผล และการดำเนินการในกรณีที่เงินในส่วนของผู้ลงทุนลดต่ำลงมาก
- ระบุวิธีการนำส่งข้อมูล รับ/ส่งเอกสารหรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกองทุน
- ระบุขั้นตอนการออกเอกสารรับรองจำนวนค่าเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าในแต่ละปี เพื่อประโยชน์ในทางภาษีของลูกค้า

II. ความพร้อมของบุคลากร

(1) จำนวนสำนักงานที่คาดว่าจะมีบริการด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุน รวมทั้งขอบเขตและลักษณะการให้บริการ และจำนวนตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานที่คาดว่าจะทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุน และการควบคุมการมอบหมายหน้าที่ให้บุคคลธรรมดาหรือตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานของตนทำหน้าที่ขายหน่วยลงทุน เช่น วิธีการจัดทำข้อมูลทะเบียนรายชื่อตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนแต่ละระดับ สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลา และการทำหน้าที่ขายให้กับบริษัทจัดการใดบ้าง เป็นต้น

(2) หน่วยงานที่ดูแลการปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ และติดตามการปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุนและงานที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

(ก) คุณสมบัติด้านการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่องค์กรกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดูแลการปฏิบัติงานด้านการเป็นตัวแทนสนับสนุนและงานที่เกี่ยวข้อง

(ข) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน (compliance office) (กรณีมิได้แยก

หน่วยงานออกมาต่างหาก ให้ระบุขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคคลที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

(compliance officer) เช่น การตรวจสอบเอกสารหลักฐานการปฏิบัติหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงาน แผนการตรวจสอบ

(ค) แนวทางในการกำกับดูแลตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงาน เช่น

- อธิบายวิธีการและขั้นตอนในการกำกับดูแลให้ตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงาน ให้ปฏิบัติตาม

ตามประกาศนายทะเบียนและประกาศของสำนักงาน ก.ล.ต.ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การให้ความรู้แก่

ตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงาน เกี่ยวกับกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง การแจ้งให้ตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงานทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

- อธิบายรายละเอียดของคู่มือและการอบรมให้ความรู้ในการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน

และการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนควบคู่กรมธรรม์ สำหรับตัวแทนสนับสนุนช่วงหรือพนักงาน

(บริษัทสามารถส่งคู่มือมาที่กรมการประกันภัย แทนการอธิบายรายละเอียดของคู่มือได้)

- เกณฑ์ในการพิจารณาความถี่จากการซื้อขายหน่วยลงทุนเกินความเหมาะสม และวิธีการตรวจสอบเป็นอย่างไร

หมายเหตุ : กรณีใช้หน่วยงาน/บุคคลภายนอกในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานภายนอก ให้ระบุรายละเอียดด้วย