

ประกาศ

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนาชาต จำกัด

ที่ 061/2560

เรื่อง นโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม (fair dealing)

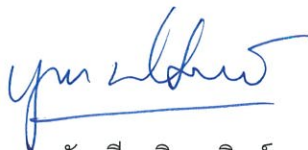
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนาชาต จำกัด (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม (fair dealing) โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และเพื่อให้เป็นไปตามประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป. 1/2560 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ จึงกำหนดนโยบายไว้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีนโยบายและโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการและหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงให้มีระบบงานในการออกและเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวมตามหลัก fair dealing โดยกำหนดให้เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร
2. มีกระบวนการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ กระบวนการขาย สื่อสารอบรมผู้ขาย และการรับข้อร้องเรียน การควบคุมภายในและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้เป็นไปตามประกาศ นป. 1/2560
3. ให้พนักงานใช้เป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและมีโทษทางวินัยหากฝ่าฝืน

การประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 11/2560 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 จึงมีมติอนุมัตินโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม (fair dealing) (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

ทั้งนี้ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2560



นายบุญชัย เกียรติธนาวิทย์

**บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนาชาต จำกัด**  
Thanachart Fund Management Co., Ltd.

กรรมการผู้จัดการ

## นโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับหน่วยลงทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม (fair dealing)

### 1. วัตถุประสงค์

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด ("บลจ.ธนชาติ") ให้ความสำคัญในการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ประเภทหน่วยลงทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (fair dealing) ซึ่งมีเป้าหมายตามหลัก fair dealing ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ามั่นใจว่าได้ติดต่อกับผู้ประกอบธุรกิจที่ให้ความสำคัญโดยยึดหลัก fair dealing เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร
2. ผลิตภัณฑ์และบริการถูกคัดเลือกให้ตอบสนองกับความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
3. ลูกค้าได้รับข้อมูลและการบอกกล่าวที่ชัดเจนและเหมาะสมจากผู้ขาย
4. ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่มีคุณภาพและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ของลูกค้า
5. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการ
6. ลูกค้าไม่ประสบกับอุปสรรคหรือความไม่สะดวกอย่างไม่สมเหตุสมผลภายหลังการซื้อหรือขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงการยื่นเรื่องร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหายจากการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ

### 2. หน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจตามนโยบาย

1. คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบลจ.ธนชาติ ให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามหลัก fair dealing โดยกำหนดให้เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และลดความเสี่ยงในการเกิดการขายที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้แก่ลูกค้า
2. บลจ.ธนชาติ จัดให้มีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์อย่างรอบคอบก่อนที่จะนำมาเสนอขายให้แก่ลูกค้า โดยมีวิธีคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ การจัดกลุ่มลูกค้าวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย การให้คำแนะนำ และการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างรัดกุมและเหมาะสม
3. บลจ.ธนชาติ มีการสื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้แนะนำการลงทุน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ การเน้นย้ำวิธีปฏิบัติที่สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยง โดยมีการกำหนดให้มีการสื่อสารให้ความรู้แก่ผู้แนะนำการลงทุนเพื่อให้มั่นใจว่าผู้แนะนำการลงทุนและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจ พร้อมทั้งสามารถให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
4. บลจ.ธนชาติ จัดให้มีกระบวนการขาย (Sales Process) ที่เหมาะสมและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ตลอดจนไม่เอาเปรียบในความรู้ของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่

เหมาะสม ได้รับข้อมูลและบริการครบถ้วนตามสมควร รวมทั้งให้คำแนะนำในการลงทุนเพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยมีการให้คำแนะนำเรื่องการจัดสรรและกำหนดสัดส่วนการลงทุน (basic asset allocation) กรณีที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือซับซ้อน จะต้องอธิบายและเตือนลูกค้าเกี่ยวกับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากผลตอบแทนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

5. บลจ. ธนชาติ มีการกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คนขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับโดยคำนึงถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจากยอดขาย เพื่อไม่ให้เกิดการเร่งขายหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมแก่ลูกค้า (mis-selling)

6. บลจ. ธนชาติ จัดให้มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งดำเนินการด้วยความเป็นอิสระ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและทันการณ์ และมีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ลูกค้า

7. บลจ. ธนชาติ จัดให้มีวิธีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องสอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจะมีผลกระทบต่อลูกค้าและต่อธุรกิจ เพื่อการป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายและตรวจจับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถหยุดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อไป

8. บลจ. ธนชาติ จัดให้มีระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา รวมทั้งให้ความสำคัญกับความมั่นคงของระบบเทคโนโลยี มีวิธีปฏิบัติงานและจัดเก็บข้อมูลสำคัญ มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและการใช้ข้อมูล

### 3. การจัดทำคำสั่ง แนวทางการปฏิบัติ หรือคู่มือการปฏิบัติงาน

บลจ. ธนชาติ กำหนดให้มีคำสั่ง แนวทางการปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับนโยบายฉบับนี้ และเป็นไปตามประกาศแนวปฏิบัติที่ นป. 1/2560 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้

\*\*\*\*\*