

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

13 สิงหาคม 2545

เรียน ผู้จัดการ

บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมและธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้อง

ที่ ธ.(ว) 26 /2545 เรื่อง ขอซักซ้อมความเข้าใจการดำเนินการเกี่ยวกับ
ข้อร้องเรียนของลูกค้า

ตามที่สำนักงานได้ออกและบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ ก.ช./น. 8/2545
เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2545
ซึ่งกำหนดให้บริษัทด้วยการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าและต้องรายงานต่อสำนักงานนั้น

สำนักงานขอซักซ้อมวิธีปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

1. บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมและธนาคารพาณิชย์ที่เกี่ยวข้อง
ในที่นี้หมายถึง บริษัทที่จะต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ ก.ช./น. 8/2545 ซึ่งประกอบด้วย
บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้า
หลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุน
ส่วนบุคคล การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ และกิจกรรมการรับจำนำและให้ยืมหลักทรัพย์

2. “ข้อร้องเรียน” ในประกาศข้างต้นให้หมายความถึง ข้อร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้งต่อบริษัท
ทั้งโดยทางวาระและลายลักษณ์อักษร โดยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัท พนักงานและตัวแทน
ในหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจหลักทรัพย์

3. กรณีลูกค้าร้องเรียนด้วยวาระ ขอให้บริษัทปฏิบัติดังนี้

3.1 บริษัทด้วยที่ก็ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเสนอ

3.2 ให้ลูกค้าลงนามรับรองความถูกต้องในบันทึกดังกล่าว เพื่อเป็นการยืนยันว่าลูกค้า
ได้รับความเสียหายจริง มิใช่เป็นการกลั่นแกล้งด้วยการให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง

กรณีลูกค้าลงนามรับรองความถูกต้อง บริษัทจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
ทุกราย แต่หากลูกค้าไม่ยินยอมลงนาม ให้บริษัทบันทึกเป็นหมายเหตุไว้ และให้เป็นคุณสมบัติของบริษัท
ในการพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณี

4. การสรุปจำนวนข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นรายไตรมาสภายใน 15 วัน
นับแต่วันสื้นไตรมาส ขอให้บริษัทดำเนินการตามด้วยการแสดงข้อมูลดังตารางต่อไปนี้

ธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์

หมวดหมู่ของข้อร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			รวม
		แก้ปัญหาได้	แก้ปัญหาไม่ได้	เหตุผลที่แก้ปัญหาไม่ได้	
1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาด					
- การให้คำแนะนำ	0	1	0	-	1
- การรับส่งคำสั่งซื้อขาย	0	1	0	-	1
- การทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า	1	0	1	(โปรดระบุ)	2
...
2. การปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการ	0	0	1	(โปรดระบุ)	1
3.
4.
รวมข้อร้องเรียน (กรณี)	1	2	2		5
จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด.....ราย					

ธุรกิจจัดการลงทุน

หมวดหมู่ของข้อร้องเรียน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			รวม
		แก้ปัญหาได้	แก้ปัญหาไม่ได้	เหตุผลที่แก้ปัญหาไม่ได้	
1. การปฏิบัติงานของตัวแทนขาย					
- การให้คำแนะนำ	0	1	1	(โปรดระบุ)	2
- การรับส่งคำสั่งซื้อขาย	1	1	0	-	2
2. การจัดการกองทุนของผู้จัดการลงทุน	2	0	0	-	2
3.
4.
รวมข้อร้องเรียน (กรณี)	3	2	1		6
จำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด.....ราย					

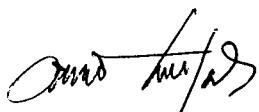
หมายเหตุ จำนวนข้อร้องเรียนในตารางข้างต้นรวมถึงข้อร้องเรียนที่ลูกค้ามิได้ลงนามรับรองความถูกต้อง แต่บริษัทรับดำเนินการแก้ไขให้ด้วย

5. กรณีที่ในไตรมาสได้ไตรมาสหนึ่งไม่มีลูกค้าร้องเรียนต่อบริษัท ขอให้บริษัทแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยว่า ช่วงเวลาดังกล่าวไม่มีข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ภายใน 15 วันนับแต่วันที่สิ้นไตรมาสนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดถือปฏิบัติตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป

อนึ่ง สำนักงานขอเรียนว่า ประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ ศธ. 66/2543 เรื่อง หลักเกณฑ์การรายงานข้อร้องเรียนของลูกค้าและการพิจารณาข้อร้องเรียนของบริษัท หลักทรัพย์ ลงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2543 ได้มน肯สภาพบังคับไปแล้ว เนื่องจากบทที่ให้อำนาจในการออกประกาศดังกล่าว (ข้อ 23 แห่งประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ กช. 42/2543 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และการค้าหลักทรัพย์ ที่มิใช่ตราสารแห่งหนี้ ลงวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2543) ได้ถูกยกเลิกโดยประกาศคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ กช. 11/2545 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และการค้าหลักทรัพย์ ที่มิใช่ตราสารแห่งหนี้ (ฉบับที่ 3) ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

ขอแสดงความนับถือ



(นายตระการ นพเมือง)

แทน
เลขานุการ

ฝ่ายกำกับธุรกิจหลักทรัพย์ / ฝ่ายกำกับธุรกิจจัดการลงทุน

โทร. 0-2252-3223 ต่อ 1259 / 2719