

1 มิถุนายน 2561

เรียน นายกสมาคมประกันชีวิตไทย
ประธานสมาคมธนาคารไทย
ประธานสมาคมธนาคารนานาชาติ
ผู้จัดการ

บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนายหน้า ค้า จัดจำหน่ายหน่วยลงทุน
และตราสารหนี้

ที่ กสท.กข.(ว) 1 /2561 เรื่อง ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดให้มีระบบงานและ
การดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน¹

เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์มีประสิทธิภาพ
ได้มาตรฐาน โดยบรรลุเป้าหมายของการจัดการเรื่องร้องเรียน 3 ประการ กล่าวคือ (1) ลูกค้าได้รับการดูแล
และใส่ใจแก้ปัญหาอย่างสมเหตุสมผล (2) ผู้ประกอบการมีมาตรการลงโทษพนักงานที่กระทำผิดที่มี
ประสิทธิผล และ (3) ผู้ประกอบการสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและปรับปรุงแก้ไข
หรือมีมาตรการควบคุมเพิ่มเติมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนอาจเป็นสัญญาณเตือน
ถึงปัญหาจากระบบงานหรือนโยบายในการดำเนินธุรกิจ สำนักงานจึงขอซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับ
การจัดให้มีระบบงานดังกล่าว ดังนี้

1. ผู้ประกอบธุรกิจต้องจัดให้มีระบบงานและการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ
ที่กำหนดในประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป.1/2560 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560² (ด้านที่ 6
การจัดการเรื่องร้องเรียน) ซึ่งต้องแสดงได้ว่ามีความตั้งใจที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายการจัดการ

¹ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้งต่อผู้ประกอบธุรกิจทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร โดยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
บริษัท พนักงาน และตัวแทนในหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจหลักทรัพย์

² ออกโดยอาศัยอำนาจประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทค.35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน
ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556

เรื่องร้องเรียน 3 ประการที่กล่าวข้างต้น ทั้งนี้ สำนักงานได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี” เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการวางระบบงานตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

2. ผู้ประกอบการมีหน้าที่สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับในไตรมาสหนึ่ง ๆ และแจ้งให้สำนักงานทราบภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นไตรมาส³ ซึ่งรูปแบบการรายงานที่ผ่านมามีลักษณะเป็นข้อมูลสถิติทำให้ต้องสอบถามรายละเอียดกันหลายครั้ง สำนักงานจึงขอให้ผู้ประกอบการจัดทำข้อมูลรายละเอียดตามแบบแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ไฟล์ excel) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 โดยจัดส่งพร้อมกับแบบสรุปจำนวนข้อร้องเรียนรายไตรมาส พร้อมทั้งส่งเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามรายการในสิ่งที่ส่งมาด้วย⁴ โดยเริ่มตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ปี 2561 ทั้งนี้ สำนักงานคาดหวังว่า การทำงานร่วมกันวิธีนี้จะช่วยให้การจัดการเรื่องร้องเรียนสำเร็จเร็วขึ้นและลดภาระในการสอบถามข้อมูลระหว่างกัน

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการต้องรวบรวมรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน การประเมินความเสี่ยงและการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำต่อสำนักงานในรายงานการกำกับดูแลการปฏิบัติประจำปี⁵

3. สำนักงานมีนโยบายที่จะส่งเสริมการกำกับดูแลตนเองของผู้ประกอบการ (self-discipline) จึงมีแนวทางที่จะยุติเรื่องร้องเรียนหากเป็นไปตามปัจจัยและเงื่อนไข ดังนี้

- (3.1) การกระทำดังกล่าวไม่เป็นความผิดที่มีนัยสำคัญ เช่น ไม่เป็นกรณีทุจริต
- (3.2) ลูกค้านับได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรม และเรื่องร้องเรียนนั้นมีข้อยุติที่ลูกค้ายอมรับได้ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบผลของการกระทำผิดโดยทั่วกัน
- (3.3) ผู้ประกอบการมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เหมาะสม เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระยะเวลาดำเนินการสมเหตุสมผล (6-12 เดือน)
- (3.4) ผู้ประกอบการมีหลักเกณฑ์การลงโทษพนักงานที่มีมาตรฐานอยู่ในระดับที่สำนักงานยอมรับได้

³ กำหนดในหนังสือเวียนที่ ธ. (ว) 26/25645 ลงวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2545 เรื่อง ขอซักซ้อมความเข้าใจการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

⁴ สำนักงานเคยซักซ้อมและจัดส่งรายการเอกสารดังกล่าวให้ผู้ประกอบการแล้ว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2558

⁵ ข้อกำหนดในประกาศแนวปฏิบัติ ที่ นป.1/2560 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 และประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 39/2555 เรื่อง การจัดให้มีหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ (ประมวล)

(3.5) ผู้ประกอบธุรกิจได้วิเคราะห์หาสาเหตุของเรื่องร้องเรียน และกำหนดมาตรการ
แก้ไขปัญหารวมถึงการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

กรณีและผู้ประกอบธุรกิจประสงค์จะใช้แนวทางข้างต้น ให้นำส่งหลักเกณฑ์และคู่มือ
การปฏิบัติงานตาม (3.3) ถึง (3.5) ต่อสำนักงานพร้อมกับรายงานรายไตรมาสในโอกาสแรกที่มีเรื่อง
ร้องเรียน และส่งเอกสารหลักฐานที่แสดงถึง (3.1) และ (3.2) เป็นรายการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณรงค์)

เลขานุการ แทน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดี
 2. แบบแจ้งข้อมูลเรื่องร้องเรียน (ไฟล์ excel)
 3. รายการเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายกำกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2033-9553