

เอกสารรับฟังความคิดเห็น

เลขที่ อนร. 36/2563

เรื่อง การปรับปรุงหลักการและร่างประกาศเกี่ยวกับ
หลักเกณฑ์การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

เผยแพร่เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2563

สำนักงานได้จัดทำเอกสารฉบับนี้ขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
ท่านสามารถ download เอกสารเผยแพร่ฉบับนี้ได้จาก www.sec.or.th

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

วันสุดท้ายของการแสดงความคิดเห็น วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563

ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ดังนี้

1. นางสาวกรรรา ยงฤทธิกุล โทรศัพท์ 0-2033-9554
2. นายฐานทิพย์ กมลบุตร โทรศัพท์ 0-2033-9766
3. นางสาวกมลวรรณ ทิชาคุณเจริญสุข โทรศัพท์ 0-2263-6053

สำนักงานขอขอบคุณทุกท่านที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
และให้ข้อเสนอแนะมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 1207 หรือ 0-2033-9999 โทรสาร: 0-2033-9660 อีเมล info@sec.or.th

I. ที่มา

สำนักงานได้ดำเนินโครงการ Regulatory Guillotine โดยได้ทบทวนประกาศที่บังคับใช้ อยู่ในปัจจุบัน เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่อาจเป็นปัญหาหรืออุปสรรค และทำให้ผู้อยู่ภายใต้ การใช้บังคับของประกาศดังกล่าวมีต้นทุนภาระเกินความจำเป็น หรือไม่สอดคล้อง กับสถานการณ์ปัจจุบัน

สำนักงานได้ทบทวนประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ของลูกค้า ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562 (“ประกาศ ที่ สธ. 26/2562”) แล้วเห็นว่า มีกรณีที่สามารถ ลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (“ผู้ประกอบธุรกิจ”) อันจะเป็นการช่วยลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทำให้การกำกับดูแลเรื่องดังกล่าวของสำนักงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงได้เสนอปรับปรุงประกาศดังกล่าวในครั้งนี้

II. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ (Intended Outcome)

1. อำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบธุรกิจมีการจัดการและรายงานเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน
2. เพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานในการกำกับดูแลการจัดการข้อร้องเรียนของ ผู้ประกอบธุรกิจ

III. สรุปสาระสำคัญของหลักเกณฑ์

3.1 ประกาศ ที่ สธ. 26/2562 กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องดำเนินการไว้ 2 เรื่องหลัก ๆ ได้แก่

(1) การดำเนินการกรณีลูกค้ามาร้องเรียนที่สำนักงาน ก.ล.ต.

หลักเกณฑ์ปัจจุบัน กรณีลูกค้ามาร้องเรียนกับสำนักงาน และสำนักงานจัดส่ง ให้ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต้องรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงาน และหากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้รายงานความคืบหน้า เป็นระยะต่อสำนักงานจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น (ข้อ 3 ของประกาศ ที่ สธ. 26/2562)

ประเด็นปัญหา ปัจจุบันการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ประกอบการส่งไปยังสำนักงานมีรูปแบบและการจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่หลากหลายขึ้นอยู่กับ การดำเนินการของผู้ประกอบการแต่ละราย ทำให้การนำไปประมวลผลจึงทำได้ยาก และใช้เวลาในการดำเนินการ นอกจากนี้ กฎเกณฑ์ปัจจุบันยังขาดความชัดเจนว่า กรณีที่ต้องรายงานความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ นั้น มีกำหนดเวลาอย่างไร รวมถึงการจัดส่งข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบกระดาษทำให้เกิดต้นทุน

ข้อเสนอปรับปรุง สำนักงานจึงได้จัดทำแบบรายงานเรื่องร้องเรียนรายเดือนไว้ในระบบรับแบบรายงานของสำนักงาน โดยแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อสามารถนำไปประมวลผล และวิเคราะห์วางแผนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสรุปข้อมูลที่ต้องรายงานได้ดังนี้ (รายละเอียดตาม file : แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนตามที่แนบมาด้วย)

(ก) ข้อมูลสรุป : ข้อมูลผู้ประกอบการที่รายงาน งวดที่รายงาน จำนวนเรื่องร้องเรียนใหม่ และเรื่องคงค้าง

(ข) ข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียน : เป็นข้อมูลเรื่องร้องเรียนเดิม/ใหม่ วันที่เกิดเหตุ/วันที่เกิดเหตุสิ้นสุด ช่องทางที่ร้องเรียน รายละเอียดของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน สาขาที่ถูกร้องเรียน ประเด็นที่ร้องเรียน ความเสียหาย สถานะการดำเนินการของผู้ประกอบการ รายละเอียดและขั้นตอนที่ดำเนินการแล้วและกำลังจะดำเนินการ การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น สาเหตุและมาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นต้น

ทั้งนี้ โดยผู้ประกอบการสามารถ download แบบรายงานเรื่องร้องเรียนรายเดือนดังกล่าวได้จากระบบรับแบบรายงานบนเว็บไซต์ของสำนักงาน และจัดทำข้อมูลดังกล่าวเพื่อส่งไปยังสำนักงานภายใน 7 วันนับแต่วันสิ้นเดือนจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ ผ่านระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(2) การดำเนินการกรณีลูกค้าร้องเรียนที่ผู้ประกอบการ

หลักเกณฑ์ปัจจุบัน กำหนดให้ผู้ประกอบการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาสข้อมูลสรุปจำนวนและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทุกรายแยกตามหมวดหมู่ และจัดส่งข้อมูลดังกล่าวต่อให้สำนักงานเป็นรายไตรมาสภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดของแต่ละไตรมาส

ประเด็นปัญหา การจัดหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนอาจมีความแตกต่างกันในผู้ประกอบการแต่ละราย รวมถึงการจัดส่งข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบกระดาษทำให้เกิดต้นทุน เช่นเดียวกับกรณี (1)

ข้อเสนอปรับปรุง สำนักงานได้จัดทำแบบรายงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส

ซึ่งมีรูปแบบของข้อมูลกำหนดไว้เช่นเดียวกับ (1) โดยผู้ประกอบการสามารถ download แบบรายงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาสได้จากระบบรับแบบรายงานบนเว็บไซต์ของสำนักงาน และจัดทำข้อมูลดังกล่าวเพื่อส่งมายังสำนักงานภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นไตรมาส ผ่านระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน

3.2 ร่างประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ สธ. /2563 เรื่อง หลักเกณฑ์

ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า (ฉบับที่) ซึ่งยกร่างขึ้นตามหลักการที่เสนอปรับปรุงตามที่กล่าวใน 3.1 ทั้งนี้ ร่างประกาศดังกล่าวคาดว่าจะกำหนดให้มีผลใช้บังคับสำหรับข้อมูลที่ต้องรายงานของเดือนมกราคม 2564 เป็นต้นไปและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการฯ สำนักงานจะได้จัดทำคลิปวิดีโอในการอธิบายการส่งแบบรายงานดังกล่าวในระบบของสำนักงานด้วย

แบบสำรวจความคิดเห็น

เรื่อง การปรับปรุงหลักการและร่างประกาศเกี่ยวกับ
หลักเกณฑ์การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้ตอบ _____ ตำแหน่ง _____

ชื่อบริษัท _____

โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

อีเมล _____

สถานะของผู้ให้ข้อคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บริษัทหลักทรัพย์
- ผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า
- บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม/กองทุนส่วนบุคคล
- ธนาคารพาณิชย์
- บริษัทประกันชีวิต/ประกันภัย
- อื่น ๆ (ระบุ) _____

กรุณาส่งแบบสำรวจความคิดเห็นกลับไปที่ ฝ่ายนโยบายธุรกิจตัวกลาง สำนักงาน ก.ล.ต.
เลขที่ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 1207
หรือ อีเมล kornwara@sec.or.th

*** สำนักงานขอขอบคุณท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้ ***

แบบสำรวจความคิดเห็น

ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับการปรับปรุงหลักการและร่างประกาศเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การดำเนินการกรณีลูกค้าร้องเรียนที่สำนักงาน ก.ล.ต. ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานความคืบหน้าทุกสิ้นเดือนจนกว่าการดำเนินการ โดยให้จัดส่งข้อมูลตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนดบนเว็บไซต์สำนักงาน ผ่านระบบรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่ง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 7 วันนับแต่วันสิ้นเดือน	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ / ข้อสังเกตเพิ่มเติม <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

2. การดำเนินการกรณีลูกค้าร้องเรียนที่ผู้ประกอบธุรกิจ ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดส่งข้อมูลในแบบรายงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส ตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนดบนเว็บไซต์สำนักงาน ผ่านระบบรับส่ง ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบวิธีปฏิบัติสำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดของแต่ละไตรมาส	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ / ข้อสังเกตเพิ่มเติม <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		

3. ร่างประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ สร. /2563 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า (ฉบับที่)	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข้อเสนอแนะ / ข้อสังเกตเพิ่มเติม <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		