



**สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย**  
**ASSOCIATION OF THAI SECURITIES COMPANIES**

ที่ บล. 351/ 2557

24 ธันวาคม 2557

เรื่อง ขอนำส่งสรุปข้อหารือเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

เรียน กรรมการผู้จัดการ  
บริษัทสมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปข้อหารือ เรื่อง การจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความก้าวหน้า และมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกในการพาณิชย์แก่ผู้บริโภคเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ทางสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย ("สมาคมฯ") ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว ประกอบกับเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดการทำธุรกรรมทางออนไลน์มากยิ่งขึ้นในอุตสาหกรรมธุรกิจหลักทรัพย์ โดยความร่วมมือจากชมรมปฏิบัติการหลักทรัพย์ สมาคมฯ ได้มีการประสานงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ("สำนักงาน") เพื่อหารือถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสมกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์มีความประสงค์จะจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีข้อสรุปตามรายละเอียดสาระสำคัญที่ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

สมาคมฯ จึงใคร่ขอนำส่งสรุปข้อหารือถึงขั้นตอนการดำเนินการ และวิธีปฏิบัติในกรณีที่บริษัทหลักทรัพย์มีความประสงค์จะให้บริการจัดส่งเอกสารแก่ลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทราบและนำไปใช้ปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายญาณศักดิ์ มโนชัยพิบูลย์)

เลขาธิการ

สำเนาเรียน สมาชิกชมรมปฏิบัติการหลักทรัพย์  
สมาชิกชมรมผู้ดูแลการปฏิบัติงานด้านหลักทรัพย์

## สรุปข้อหาหรือ

### เรื่อง การจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มลูกค้า : ลูกค้าประเภท Internet  
ลูกค้าประเภท Non-Internet ที่ได้แจ้ง e-mail address ไว้กับบริษัท

#### **ประเภท เอกสารที่จัดส่งให้ลูกค้าผ่านช่องทาง Electronic**

- 1 Confirmation / Tax Invoice
- 2 Monthly Statement ทั้งประเภทหุ้น และเงิน
- 3 หนังสือแจ้งเปิด / ปิด บัญชี
- 4 หนังสือแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า / เปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลบัญชี
- 5 ใบเสร็จรับเงิน\*
- 6 หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย\*
- 7 หนังสือแจ้งการ Call / Force Margin
- 8 เอกสารอื่นๆที่จัดส่งและหรือแจ้งลูกค้า เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ของบริษัท เป็นต้น

หมายเหตุ: \* เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบกำกับภาษี บริษัทสมาชิกจะต้องได้รับอนุมัติจากกรมสรรพากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการ

#### **ขั้นตอนการดำเนินการ**

1. การเตรียมข้อมูล และ กระบวนการดำเนินการ
  - 1.1 เตรียมข้อมูลลูกค้า พร้อมจัดกลุ่มลูกค้า เช่น ลูกค้าประเภท Internet ลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านผู้แนะนำการลงทุน (non-Internet) และมี e-mail address
  - 1.2 สอบทานข้อมูล / ตรวจสอบเช็คความถูกต้องของข้อมูล (Verification) ว่าถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเป็นของลูกค้าจริง
2. ประชาสัมพันธ์การให้บริการ  
บริษัทประชาสัมพันธ์การให้บริการส่งเอกสารผ่านช่องทาง Electronic Mail ผ่านช่องทางต่างๆ ของบริษัท เช่น การให้ข้อมูลผ่านผู้แนะนำการลงทุน หรือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ การเผยแพร่ข้อมูลผ่าน Website ของบริษัท หรือการแจ้งข้อมูลผ่านทาง e-mail ที่ลูกค้าได้ไว้กับบริษัท เป็นต้น โดยมีระยะเวลาประชาสัมพันธ์ ก่อนเริ่มใช้งาน อย่างน้อย 1 เดือน
3. การแจ้งข้อมูลการส่งเอกสาร
  - 3.1 กรณีสัญญาที่ทำกับลูกค้าครอบคลุมถึงการส่งเอกสาร Electronic

บริษัทแจ้งประชาสัมพันธ์ "การให้บริการจัดส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และการยกเลิกการจัดส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์" ทั้งนี้ ลูกค้าประสงค์ที่จะรับเอกสารทางไปรษณีย์ ลูกค้าสามารถแจ้งความประสงค์ขอรับบริการเอกสารทางไปรษณีย์ได้โดยผ่านช่องทางที่ระบุในข้อ 2 ของขั้นตอนการดำเนินการ

บริษัทต้องระบุให้ลูกค้าทราบว่า กรณีลูกค้าไม่แจ้งความประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าลูกค้าตกลงตอบรับการรับเอกสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)

### 3.2 กรณีสัญญาที่ทำกับลูกค้าไม่ครอบคลุมถึงการส่งเอกสาร Electronic

บริษัทแจ้งประชาสัมพันธ์การให้บริการจัดส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) แก่ลูกค้าเป็นการทั่วไป โดยลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการดังกล่าวสามารถแจ้งความประสงค์ผ่านผู้แนะนำการลงทุนของบริษัทฯเพื่อขอใช้บริการดังกล่าวได้ หรือตอบรับบริการกลับผ่าน website ของบริษัท และฝ่ายปฏิบัติการต้องสอบย้อนอีกครั้ง บริษัทจะดำเนินการจัดส่งหนังสือยืนยันการใช้บริการดังกล่าวทางไปรษณีย์ให้ลูกค้าตามที่ลูกค้าให้ไว้กับบริษัท พร้อมกับส่งหนังสือยืนยันผ่าน e-mail ของลูกค้า

หมายเหตุ 1) กลุ่มลูกค้าประเภท Non-internet ที่ไม่ได้แจ้ง e-mail address ไว้กับบริษัทที่ประสงค์จะรับเอกสารทาง Electronic สามารถแจ้งความจำนงได้ โดยต้องแจ้ง e-mail address มาด้วย และบริษัทควรแจ้งยืนยันการจัดส่งเอกสารพร้อมระบุ e-mail address ทาง Electronic ให้ลูกค้าประเภทนี้ทางไปรษณีย์ด้วย กรณีลูกค้าแจ้งความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่จำเป็นต้องแจ้งยืนยันกับลูกค้าเพราะเป็นการดำเนินการตามประสงค์ของลูกค้า

2) กรณีที่บริษัทไม่สามารถจัดส่งเอกสารทาง e-mail address ที่ลูกค้าแจ้งเนื่องจากเป็น e-mail address ที่ไม่ถูกต้อง บริษัทต้องติดต่อลูกค้าเพื่อแก้ไข e-mail address ให้ถูกต้องตามที่ลูกค้าแจ้ง

#### การตอบรับเอกสารทาง Electronic

1. ลูกค้าสามารถแจ้งผ่าน e-mail หรือเป็นลายลักษณ์อักษร
2. แจ้งผ่านผู้แนะนำการลงทุน

#### การบอกเลิกการรับเอกสารทาง Electronic

1. ลูกค้าสามารถแจ้งผ่าน e-Mail หรือเป็นลายลักษณ์อักษร
2. แจ้งผ่านผู้แนะนำการลงทุน และฝ่ายปฏิบัติการต้องสอบย้อนอีกครั้ง

หมายเหตุ การกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร เป็นไปตามกฎเกณฑ์ของสำนักงาน ก.ล.ต.

#### 4. การส่งข้อมูล

- จัดส่ง Link ข้อมูลให้ลูกค้า โดยลูกค้าต้องมี User / password เพื่อ login เข้าระบบเพื่อดูข้อมูลดังกล่าว
- จัดส่งไฟล์ข้อมูล .pdf ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) โดยกำหนด Password สำหรับการเปิดไฟล์ดังกล่าว
- ลูกค้าดูไฟล์ข้อมูลโดยการเข้า website ของบริษัท ตามที่บริษัทกำหนด
- วิธีการรับข้อมูลอื่นใดทาง Electronic ที่เหมาะสม มีการควบคุมที่ดี และมีระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล
- หากลูกค้า มี E-mail address มากกว่า 1 e-mail บริษัทจะส่งให้ตาม e-mail ที่แจ้ง
- หากลูกค้าต้องการเอกสารในรูปแบบ Hard copy บริษัทจะดำเนินการตามที่ลูกค้าร้องขอ