



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สธ. 32 /2548

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำของผู้ได้รับ

ใบอนุญาตเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 27 แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กธ. 65/2547 เรื่อง หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าสำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2547 สำนักงาน ก.ล.ต. ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“ตัวแทนซื้อขายสัญญา” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหรือเนื่องจากการประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าประเภทการเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

ข้อ 2 เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้ำได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ให้ตัวแทนซื้อขายสัญญาดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีหน่วยงานหรือบุคลากรเพื่อรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้ำ

(2) จัดให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการในการรับและพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้ำ ตลอดจนการรายงานความคืบหน้าและการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนของตัวแทนซื้อขายสัญญาให้ลูกค้ำทราบ

(3) จัดให้มีระบบติดตามและตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวได้รับการพิจารณาแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและเป็นไปตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ใน (2)

ข้อ 3 ให้ตัวแทนซื้อขายสัญญาดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้ำดังต่อไปนี้

(1) พิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้ำตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ในข้อ 2 (2) โดยเร็ว

(2) แจ้งผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลูกค้ำทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ตัวแทนซื้อขายสัญญาพิจารณาข้อร้องเรียนของลูกค้ำแล้วเสร็จ

(3) แจ้งให้ลูกค้ำทราบถึงสิทธิในการเสนอเรื่องข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการตลอดจนกระบวนการที่ลูกค้ำสามารถดำเนินการต่อไป ในกรณีที่ผลการพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของตัวแทนซื้อขายสัญญาไม่เป็นที่พอใจของลูกค้ำ

(4) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำ โดยให้ระบุจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้และไม่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้แยกตามหมวดหมู่ของข้อร้องเรียน และจัดส่งรายงานดังกล่าวให้สำนักงาน ก.ล.ต. เป็นรายไตรมาสภายในสิบห้าวันนับแต่วันสิ้นไตรมาสนั้น

(5) จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำและการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันที่ตัวแทนซื้อขายสัญญาพิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ โดยการจัดเก็บเอกสารหลักฐานดังกล่าวในระยะเวลาสองปีแรกต้องกระทำในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงาน ก.ล.ต. เรียกดูหรือตรวจสอบได้ในทันที

ข้อ 4 ในกรณีที่ลูกค้ำยื่นข้อร้องเรียนต่อสำนักงาน ก.ล.ต. และสำนักงาน ก.ล.ต. ได้จัดส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ตัวแทนซื้อขายสัญญาแล้ว ให้ตัวแทนซื้อขายสัญญารายงานผลการดำเนินการให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น และหากตัวแทนซื้อขายสัญญายังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาคำข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่แล้วเสร็จ ให้ตัวแทนซื้อขายสัญญารายงานความคืบหน้าของการดำเนินการต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ทุกระยะเวลาสามสิบวัน จนกว่าจะพิจารณาแก้ไขปัญหาคำข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงาน ก.ล.ต. จะกำหนดเป็นอย่างอื่น

ข้อ 5 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

๒-๑-๓

(นายธีระชัย ภูวนาถนรานุบาล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์