

ประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน
ที่ ทธ/ข/ค/น. 62/2552
เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับ
ข้อร้องเรียนของลูกค้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 16/6 และมาตรา 113 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 และมาตรา 114 มาตรา 115 มาตรา 116 และมาตรา 117 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 133 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 33 มาตรา 34 มาตรา 41 มาตรา 43 มาตรา 44 และมาตรา 64 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย คณะกรรมการ ก.ล.ต. ทำหน้าที่คณะกรรมการกำกับตลาดทุนตามมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“บริษัทหลักทรัพย์” หมายความว่า บริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม หรือการจัดการกองทุนส่วนบุคคล

“ตัวแทน” หมายความว่า บุคคลซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ตั้งให้เป็นตัวแทนตามมาตรา 100 โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงาน

ข้อ 2 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ที่เกิดจากการกระทำของบริษัท พนักงาน หรือตัวแทนของบริษัทหลักทรัพย์
- (2) รับข้อร้องเรียนตาม (1) จากลูกค้า และรับข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาจากตัวแทนซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็เป็นที่พอใจของลูกค้าได้
- (3) บันทึกการร้องเรียนตาม (1) จากลูกค้าที่กระทำด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และให้ลูกค้าลงนามเพื่อรับรองความถูกต้องไว้ก่อนที่บริษัทหลักทรัพย์จะดำเนินการแก้ไขปัญหา

(4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามข้อ 3 และข้อ 4

(5) จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และการดำเนินการดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันที่มีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 3 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนที่บริษัทหลักทรัพย์รับจากลูกค้าไว้ ให้บริษัทหลักทรัพย์จัดส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ตัวแทนเพื่อดำเนินการแก้ไขก่อน

(2) สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้และไม่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้ โดยแยกหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนและแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นรายไตรมาสภายในสิบห้าวันนับแต่วันสิ้นไตรมาส

(3) เมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ให้บริษัทหลักทรัพย์แจ้งผลการแก้ไขปัญหาของข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีข้อยุติ

ข้อ 4 เมื่อปรากฏว่าลูกค้าร้องเรียนต่อสำนักงาน และสำนักงานได้จัดส่งข้อร้องเรียนให้บริษัทหลักทรัพย์แล้ว ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเร็ว และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น และหากบริษัทหลักทรัพย์ยังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่แล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการทุกระยะเวลาสามสิบวันจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

ข้อ 5 ให้บรรดาประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คำสั่ง และหนังสือเวียน ที่ออกหรือวางแผนปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กษ./น. 8/2545 เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 ซึ่งใช้บังคับอยู่ในวันก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดแห่งประกาศนี้ จนกว่าจะได้มีประกาศ คำสั่ง และหนังสือเวียน ที่ออกหรือวางแผนปฏิบัติตามประกาศนี้ใช้บังคับ

ข้อ 6 ในกรณีที่มีประกาศฉบับอื่นใดอ้างอิงประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กธ./น. 8/2545 เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 ให้การอ้างอิงดังกล่าวหมายถึงการอ้างอิงประกาศฉบับนี้

ข้อ 7 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2552 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2552

(นายวิจิตร สุพินิจ)

ประธานกรรมการ

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

หมายเหตุ : เหตุผลในการออกประกาศฉบับนี้ คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2551 กำหนดให้การออกหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม และการจัดการกองทุนส่วนบุคคล เป็นอำนาจของคณะกรรมการกำกับตลาดทุน จึงเห็นควรออกประกาศเพื่อรองรับการปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ กธ./น. 8/2545 เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 จึงจำเป็นต้องออกประกาศนี้