

ประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ กธ./น. 8/2545

เรื่อง การกำหนดให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับ

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 14 มาตรา 113 วรรคสอง มาตรา 114 มาตรา 115 มาตรา 116 มาตรา 117 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 133 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 ประกอบกับข้อ 6 แห่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2539) ออกตามความในพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และข้อ 5 แห่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2540) ออกตามความในพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 คณะกรรมการ ก.ล.ต. ออกข้อกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“บริษัทหลักทรัพย์” หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล การให้สินเชื่อเพื่อธุรกิจหลักทรัพย์ และกิจการการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์

“ตัวแทน” หมายความว่า บุคคลซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ตั้งให้เป็นตัวแทนตามมาตรา 100 โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงาน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ข้อ 2 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ที่เกิดจากการกระทำของบริษัท พนักงาน หรือตัวแทนของบริษัทหลักทรัพย์

(2) รับข้อร้องเรียนตาม (1) จากลูกค้า และรับข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาจากตัวแทนซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของลูกค้าได้

(3) บันทึกการร้องเรียนตาม (1) จากลูกค้าที่กระทำด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และให้ลูกค้าลงนามเพื่อรับรองความถูกต้องไว้ก่อนที่บริษัทหลักทรัพย์จะดำเนินการแก้ไขปัญหา

(4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามข้อ 3 และข้อ 4

(5) จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และการดำเนินการดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันที่มีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 3 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการต่อซื้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการแก้ไขปัญหาซื้อร้องเรียนโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นการซื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนที่บริษัทหลักทรัพย์รับจากลูกค้าไว้ ให้บริษัทหลักทรัพย์จัดส่งซื้อร้องเรียนดังกล่าวให้ตัวแทนเพื่อดำเนินการแก้ไขก่อน

(2) สรุปจำนวนซื้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้และไม่สามารถแก้ไขปัญหาคำได้ โดยแยกหมวดหมู่ของซื้อร้องเรียนและแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นรายไตรมาสภายในสิบห้าวัน นับแต่วันสิ้นไตรมาส

(3) เมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับซื้อร้องเรียน ให้บริษัทหลักทรัพย์แจ้งผลการแก้ไขปัญหาคำของซื้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีข้อยุติ

ข้อ 4 เมื่อปรากฏว่าลูกค้าร้องเรียนต่อสำนักงาน และสำนักงานได้จัดส่งซื้อร้องเรียนให้บริษัทหลักทรัพย์แล้ว ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการแก้ไขปัญหาซื้อร้องเรียนโดยเร็ว และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับซื้อร้องเรียนนั้น และหากบริษัทหลักทรัพย์ยังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาซื้อร้องเรียนดังกล่าวไม่แล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการทุกระยะเวลาสามสิบวันจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

ข้อ 5 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

(นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ประธานกรรมการ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์