

คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

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 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ
หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (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 บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจ
หลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขาย หลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ การเป็นที่ปรึกษาการลงทุน
การจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล การให้สินเชื่อเพื่อ
ธุรกิจหลักทรัพย์ และกิจการการยืมและให้เงินหลักทรัพย์

“ตัวแทน” หมายความว่า บุคคลซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ตั้งให้เป็นตัวแทนตามมาตรา 100
โดยได้รับอนุญาตจากสำนักงาน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ
ตลาดหลักทรัพย์

ข้อ 2 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวกับการประกอบ
ธุรกิจหลักทรัพย์ที่เกิดจากการกระทำของบุษท พนักงาน หรือตัวแทนของบริษัทหลักทรัพย์

(2) รับข้อร้องเรียนตาม (1) จากลูกค้า และรับข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาจากการ
ตัวแทนซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้เป็นที่พอใจของลูกค้าได้

(3) บันทึกการรับเรียนตาม (1) จากลูกค้าที่กระทำการใดๆ ที่ไม่ถูกกฎหมาย อันมีผล
และให้ลูกค้าลงนามเพื่อรับรองความถูกต้อง ไว้ก่อนที่บริษัทหลักทรัพย์จะดำเนินการแก้ไขปัญหา

(4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามข้อ 3 และข้อ 4

(5) จัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และการดำเนินการดังกล่าวไว้
ไม่น้อยกว่าสองปีนับแต่วันที่มีข้อบัญชีเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 3 ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าดังต่อไปนี้

(1) ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนที่บริษัทหลักทรัพย์รับจากลูกค้าไว้ ให้บริษัทหลักทรัพย์จัดส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าวให้ตัวแทนเพื่อดำเนินการแก้ไขก่อน

(2) สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขปัญหาได้และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยแยกหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนและแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นรายไตรมาสภายใต้สิบห้าวัน นับแต่วันถัดไป

(3) เมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ให้บริษัทหลักทรัพย์แจ้งผลการแก้ไขปัญหา ของข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าภายในวันถัดไปนับแต่วันที่มีข้อยุตินั้น

ข้อ 4 เมื่อปรากฏว่าลูกค้าร้องเรียนต่อสำนักงาน และสำนักงานได้จัดส่งข้อร้องเรียน ให้บริษัทหลักทรัพย์แล้ว ให้บริษัทหลักทรัพย์ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเร็ว และรายงาน ผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนนั้น และหาก บริษัทหลักทรัพย์ยังดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่แล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้า ของการดำเนินการทุกระยะเวลาสามสิบวันจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนด เป็นอย่างอื่น

ข้อ 5 ประกาศนี้ให้ใช้严格执行ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

(นายสมคิด ชาตุครีพิทักษ์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคลัง

ประธานกรรมการ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์