

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สธ. 26/2562

เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 109 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 และข้อ 5 ประกอบกับข้อ 12(3) แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทช. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 สำนักงานออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจที่เกิดจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ พนักงาน หรือตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจ

“ตัวแทน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจ

ข้อ 2 ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้

(1) รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ประกอบธุรกิจบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและให้ลูกค้าลงนามรับรองความถูกต้องก่อนดำเนินการต่อไป

(2) แจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(3) ดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยเร็ว ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ตัวแทนเพื่อดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาต่อไป

(4) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตาม (2) ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ลูกค้าทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และรายงานความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเพิ่มเติมเป็นระยะจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

(5) เมื่อผู้ประกอบการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาหรือการแก้ไขปัญหาให้ผู้ค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยครบถ้วน และลูกค้ามีสิทธิในการเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการระงับข้อพิพาทอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบการแจ้งให้ผู้ค้าทราบถึงสิทธิในการเสนอเรื่องตามข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการดังกล่าวด้วย

ข้อ 3 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้จัดส่งให้ผู้ประกอบการแล้ว ให้ผู้ประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2(2) (3) (4) และ (5) และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้ประกอบการได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ทั้งนี้ หากการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะต่อสำนักงานจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

ข้อ 4 ให้ผู้ประกอบการจัดทำข้อมูลสรุปจำนวนและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทุกรายโดยแยกตามหมวดหมู่ และดำเนินการดังต่อไปนี้

- (1) นำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการของผู้ประกอบการหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการของผู้ประกอบการ
- (2) จัดส่งข้อมูลดังกล่าวพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานเป็นรายไตรมาสภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดของแต่ละไตรมาส

ข้อ 5 ให้ผู้ประกอบการจัดเก็บเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปีนับแต่วันที่มิใช่ข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 6 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562

(นายพี สุจริตกุล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์