



สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สร. 12 /2564

เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

(ฉบับที่ 2)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 109 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 และข้อ 5(1) ประกอบกับข้อ 12(3) แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทบ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจ หลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 สำนักงาน ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกความในข้อ 3 แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สร. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 3 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้จัดส่งให้ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2(2) (3) (4) และ (5)”

ข้อ 2 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 4/1 แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สร. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562

“ข้อ 4/1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดส่งข้อมูลตามข้อ 4 ต่อสำนักงาน ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการยื่นรายงานต่อสำนักงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่สำนักงานจะผ่อนผันเป็นอย่างอื่น

เพื่อประโยชน์ตามวรรคหนึ่ง ให้คำว่า “ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า
ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผล ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 3 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564



(นางสาวรินวดี สุวรรณมงคล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์