

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สช. 26/2562

เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

(ฉบับประมวล)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 109 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 และข้อ 5 ประกอบกับข้อ 12(3) แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทค. 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 ให้แจ้งผลการพิจารณาหรือการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยครบถ้วน และลูกค้ามีสิทธิในการเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการระงับข้อพิพาทอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการเสนอเรื่องตามข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการดังกล่าวด้วย

ข้อ 3¹ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้จัดส่งให้ผู้ประกอบการแล้ว ให้ผู้ประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2(2) (3) (4) และ (5)

ข้อ 4 ให้ผู้ประกอบการจัดทำข้อมูลสรุปจำนวนและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทุกรายโดยแยกตามหมวดหมู่ และดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) นำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการของผู้ประกอบการหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการของผู้ประกอบการ

(2) จัดส่งข้อมูลดังกล่าวพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานเป็นรายไตรมาสภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดของแต่ละไตรมาส

ข้อ 4/1¹ ให้ผู้ประกอบการจัดส่งข้อมูลตามข้อ 4 ต่อสำนักงาน ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานกำหนด เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้ในการยื่นรายงานต่อสำนักงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ว่าด้วยการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่สำนักงานจะผ่อนผันเป็นอย่างอื่น

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

¹ แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ด. ที่ สธ. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 (มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

¹ แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ด. ที่ สธ. 12/2564 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 (มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

ข้อ 5 ให้ผู้ประกอบการจัดเก็บเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปีนับแต่วันที่มิข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 6 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป
ประกาศ ณ วันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562

(นายรพี สุจริตกุล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์