

"caption มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจประกาศมากยิ่งขึ้น
โดยเนื้อความใน caption ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของประกาศ"

-ร่าง-

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สธ. /2562

เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

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

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“ผู้ประกอบธุรกิจ” หมายความว่า ผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์หรือผู้ประกอบธุรกิจ
สัญญาซื้อขายล่วงหน้า

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
การประกอบธุรกิจที่เกิดจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ พนักงาน หรือตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจ

“ตัวแทน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจ

ข้อ 2 ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังต่อไปนี้

(1) รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทั้งนี้ ในกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา ให้ผู้ประกอบธุรกิจ
บันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและให้ลูกค้าลงนามรับรองความถูกต้องก่อนดำเนินการต่อไป

(2) แจ้งระยะเวลาที่จะใช้ในการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบ
นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(3) ดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยเร็ว ทั้งนี้ ในกรณีที่
ผู้ประกอบธุรกิจได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน ให้ผู้ประกอบธุรกิจ
จัดส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ตัวแทนเพื่อดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาต่อไป

(4) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่สามารถพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตาม (2) ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ
ก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และรายงานความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเพิ่มเติมเป็นระยะจนกว่า
การดำเนินการจะแล้วเสร็จ

กระบวนการรับ
ข้อร้องเรียนของ
ผู้ประกอบธุรกิจ

(5) เมื่อผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาหรือการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยครบถ้วน และลูกค้ามีสิทธิในการเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการหรือกระบวนการระงับข้อพิพาทอื่น ๆ ให้ผู้ประกอบธุรกิจแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิในการเสนอเรื่องตามข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการดังกล่าวด้วย

กรณีลูกค้า
ร้องเรียนมายัง
สำนักงาน
ให้ผู้ประกอบ
ธุรกิจดำเนินการ
ตามกระบวนการ
รับเรื่องร้องเรียน
และรายงานต่อ
สำนักงาน

ข้อ 3 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้จัดส่งให้ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2(2) (3) (4) และ (5) และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ทั้งนี้ หากการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะต่อสำนักงานจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

จัดทำสรุป
ข้อร้องเรียนและ
รายงานต่อ Board
ของผู้ประกอบธุรกิจ
และสำนักงาน

ข้อ 4 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำข้อมูลสรุปจำนวนและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทุกรายโดยแยกหมวดหมู่ของข้อร้องเรียน และนำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการของผู้ประกอบธุรกิจ ให้จัดส่งข้อมูลที่จัดทำขึ้นตามวรรคหนึ่ง พร้อมทั้งเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานเป็นรายไตรมาสภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดของแต่ละไตรมาส

การจัดเก็บ
เอกสารเกี่ยวกับ
ข้อร้องเรียน

ข้อ 5 ให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดเก็บเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปีนับแต่วันที่มิใช่ข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 6 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(นายพี สุจริตกุล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์