

-ร่าง-

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

ที่ สธ. /2563

เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนด

ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับ

ขอร้องเรียนของลูกค้า

(ฉบับที่)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 109 แห่งพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 และข้อ 5(1) ประกอบกับ ข้อ 12(3) แห่งประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน ที่ ทธ. 35/2556 เรื่อง มาตรฐานการประกอบธุรกิจ โครงสร้างการบริหารงาน ระบบงาน และการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์และผู้ประกอบ ธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า ลงวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 สำนักงานออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้ยกเลิกความในข้อ 3 แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบ ธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 3 ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งขอร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้จัดส่งให้ ผู้ประกอบธุรกิจแล้ว ให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ ในข้อ 2(2) (3) (4) และ (5) และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายใน 30 วันนับแต่ วันที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับขอร้องเรียนจากสำนักงาน ทั้งนี้ หากการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับขอร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าต่อ สำนักงานเป็นรายเดือน ภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงาน จะกำหนดเป็นอย่างอื่น”

ข้อ 2 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 4/1 แห่งประกาศสำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับ การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนของลูกค้า ลงวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2562

“ข้อ 4/1 ให้ผู้ประกอบธุรกิจรายงานผลการดำเนินการและความคืบหน้าตามข้อ 3 รวมทั้งจัดส่งข้อมูลตามข้อ 4 ต่อสำนักงาน ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการส่งข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่กำหนดเพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจใช้ในการยื่นรายงานต่อสำนักงาน

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

ข้อ 3 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่

เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(นางสาวรีนวดี สุวรรณมงคล)

เลขาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์