



ระเบียบสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
ว่าด้วย การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับความเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 22 แห่งข้อบังคับสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทยโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ จึงกำหนดระเบียบว่าด้วย การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ข้อ 1 ในระเบียบนี้

“สมาคม” หมายความว่า สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“สมาชิก” หมายความว่า สมาชิกสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“ข้อบังคับสมาคม” หมายความว่า ข้อบังคับสมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย

“คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า คณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งเพื่อทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามที่กำหนดในระเบียบนี้

“อนุกรรมการ” หมายความว่า อนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

“ข้อกำหนดสมาคม” หมายความว่า ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง วิธปฏิบัติ หนังสือเวียน จรรยาบรรณ มาตรฐาน แนวทางปฏิบัติงาน ที่สมาคมกำหนดขึ้น และมติที่ประชุมสมาชิกที่แจ้งให้สมาชิกรับทราบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนของผู้ร้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของผู้ถูกร้องที่อาจเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสมาคม หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสมาคม

“ผู้ร้อง” หมายความว่า สมาชิกรายหนึ่ง หรือหลายรายที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดในระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องให้เป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนด้วย

“ผู้ถูกร้อง” หมายความว่า สมาชิกรายหนึ่งหรือหลายรายซึ่งถูกผู้ร้องร้องเรียนว่า ผู้ถูกร้องอาจดำเนินงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสมาคม หรืออาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสมาคม

“หน่วยงานภายนอก” หมายความว่า หน่วยงานภายนอกซึ่งที่ประชุมใหญ่ของสมาชิกได้มีมติให้ความเห็นชอบให้จัดทำความตกลงกับสมาคม เพื่อทำหน้าที่เข้าตรวจสอบการดำเนินงานของสมาชิก ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับสมาคม

“เลขานุการ” หมายความว่า เลขานุการของคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ 2 ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบนี้

ข้อ 3 ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย นายกสภาคหรือเลขาธิการสภาคจำนวน 1 คน และ กรรมการสภาคจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 4 คน เป็นอนุกรรมการ

ในการพิจารณาแต่งตั้งผู้ใดเป็นอนุกรรมการเรื่องร้องเรียนใด ผู้ได้รับการแต่งตั้งต้องไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับอนุกรรมการ วินัยหรืออนุกรรมการอุทธรณ์ ในเรื่องเดียวกัน

ข้อ 4 คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) คณะกรรมการมีมติให้ออก
- (4) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติตามข้อ 3 วรรคหนึ่ง

ในกรณีที่อนุกรรมการพ้นจากตำแหน่ง คณะกรรมการอาจพิจารณาแต่งตั้งอนุกรรมการแทน ตามหลักเกณฑ์ในข้อ 3

ข้อ 5 ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเลือกอนุกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในการประชุมของคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต้องมีอนุกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน อนุกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม ถ้าประธานอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ อนุกรรมการที่มาประชุมเลือกอนุกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก อนุกรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียง เท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาดของประธานในที่ประชุมตามวรรคสาม จะกระทำได้อีกต่อเมื่อมีอนุกรรมการ มาประชุมไม่น้อยกว่า 3 คน

ข้อ 6 ในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนใช้วิธีการประชุมทางโทรศัพท์ได้ โดยให้ บันทึกการสนทนาระหว่างการประชุม ตลอดจนจัดให้มีการถอดข้อความการสนทนาเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย และให้นำความในข้อ 5 มาใช้บังคับกับการนับองค์ประชุมและการออกเสียงชี้ขาดโดยอนุโลม

ข้อ 7 อนุกรรมการผู้ใดมีส่วนได้เสียในเรื่องที่พิจารณา ห้ามมิให้เข้าร่วมพิจารณาในเรื่องนั้น

ข้อ 8 ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (1) พิจารณาเรื่องร้องเรียน
- (2) พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อมีคำสั่งให้ยุติเรื่องร้องเรียน
- (3) ดำเนินการอื่นใดตามที่กำหนดในระเบียบนี้

ข้อ 9 ให้คณะกรรมการแต่งตั้งพนักงานของสภาคคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน

ให้เลขานุการเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณา เรื่องร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการอื่นใดเพื่อปฏิบัติตามระเบียบนี้

ข้อ 10 ผู้ร้องที่ประสงค์จะร้องเรียนให้ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือต่อสภาค ตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้ เมื่อสภาคได้รับเรื่องร้องเรียนให้นำส่งคณะกรรมการเพื่อแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการต่อไป

ข้อ 11 ในการร้องเรียน ผู้ร้องจะกระทำด้วยตนเองหรือจะมอบอำนาจเป็นหนังสือให้ผู้อื่นกระทำการแทนก็ได้

ข้อ 12 หนังสือร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังนี้

- (1) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน
- (2) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
- (3) รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และพยานหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง (หากมี)
- (4) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน
- (5) ลายมือชื่อของผู้ร้องหรือผู้แทน

ข้อ 13 เมื่อคณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้รับหนังสือร้องเรียนแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้เลขานุการมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องแก้ไขหนังสือร้องเรียนให้ครบถ้วน หรือให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมกลับมายังสมาคม ภายในสิบห้า (15) วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากเลขานุการ หากผู้ร้องไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หรือผู้ร้องได้ดำเนินการแก้ไขแล้วแต่หนังสือร้องเรียนยังคงมีเนื้อหาไม่ครบถ้วนหรือยังคงขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อมีคำสั่งให้ยุติเรื่องร้องเรียน และให้สมาคมมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยไม่ชักช้า

ข้อ 14 ในกรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเห็นว่าหนังสือร้องเรียนมีสาระสำคัญเพียงพอต่อการพิจารณาแล้ว คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเจ็ด (7) วัน นับแต่วันเริ่มการพิจารณาครั้งแรก

ในกรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนใดมีมูล ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาต่อไป

ในกรณีที่คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเห็นว่า เรื่องร้องเรียนใดไม่มีมูล ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาลงให้ยุติเรื่อง

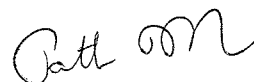
ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนใดมีมูล ให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการวินัยเพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามระเบียบว่าด้วยการพิจารณาความผิดและการลงโทษต่อไป

การกำหนดระยะเวลาเกี่ยวกับการดำเนินการแล้วเสร็จตามระเบียบนี้ ให้คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีอำนาจขยายระยะเวลาออกไปได้ตามสมควร

ข้อ 15 บรรดาเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้ยื่นเป็นหนังสือต่อสมาคมตั้งแต่วันที่ 11 มิถุนายน 2557 จนถึงวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ และเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นกรณีที่ถูกผู้ถูกร้องอ้างว่ามีงานที่อาจเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของสมาคมหรือผู้ถูกร้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการฝ่าฝืนข้อกำหนดสมาคมตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2557 ให้มีการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้โดยอนุโลม

ให้ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 มกราคม 2558



(นางภัทธีรา ดิลกรุ่งธีระภพ)

นายกสมาคม