

ข้อกำหนดแนบท้ายประกาศ สพรอ. ที่ ธพส. ๑/๒๕๖๖

ฉบับที่ ๗

หลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการให้บริการ การคุ้มครองผู้ใช้บริการ
และมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ ๑ การคุ้มครองผู้ใช้บริการ

- ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ
- ข้อ ๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในการรับฟังความคิดเห็น การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหา และการรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้โดยสะดวก โดยมีการควบคุมดูแลและดำเนินการภายในเวลาที่เหมาะสม
- ข้อ ๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องดูแลให้ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และไม่ทำให้ผู้ใช้บริการสำคัญผิด
- ข้อ ๔ ในกรณีที่ระบบการให้บริการของงานที่สำคัญหยุดให้บริการชั่วคราว หรือเกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการดังต่อไปนี้
- ๔.๑ กรณีหยุดให้บริการชั่วคราวอันเกิดจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น การปรับปรุงระบบงานสำคัญ
- ๔.๑.๑ แจ้งให้สำนักงานทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนดำเนินการ โดยแจ้งเป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงานกำหนด
- ๔.๑.๒ แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันก่อนดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว และระยะเวลาหยุดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างชัดเจน
- ๔.๒ กรณีหยุดให้บริการชั่วคราวโดยไม่ได้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า
- ๔.๒.๑ แจ้งให้สำนักงานทราบโดยเร็วถึงเหตุที่ทำให้งานสำคัญหยุดให้บริการชั่วคราว พร้อมรายละเอียดเป็นหนังสือหรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงานกำหนด
- ๔.๒.๒ แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วนับแต่เวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราว โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่หยุดให้บริการชั่วคราวและระยะเวลาหยุดหรือคาดว่าจะหยุดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างชัดเจน
- ๔.๓ กรณีเกิดปัญหาหรือมีความบกพร่องในการให้บริการให้แจ้งสำนักงานทราบเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่สำนักงานกำหนดโดยเร็ว
- ๔.๔ เมื่อการหยุดให้บริการชั่วคราวของงานที่สำคัญสิ้นสุดลงแล้ว หรือผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาหรือความบกพร่องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานทราบโดยเร็ว และต้องจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันที่ทำเอกสารหลักฐานนั้นในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

ส่วนที่ ๒ มาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยา

- ข้อ ๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้งานระบบการให้บริการซึ่งครอบคลุมรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๕.๑ การกำหนดช่องทางการติดต่อและให้ความช่วยเหลือที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารได้โดยสะดวก
 - ๕.๒ การกำหนดขั้นตอนและมาตรการในการแก้ไขปัญหา การชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหาย และกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้
 - ๕.๒.๑ กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนให้การจัดการเป็นไปด้วยความเหมาะสมและไม่ชักช้า
 - ๕.๒.๒ กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาชดใช้หรือเยียวยาให้เป็นธรรม โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบการให้บริการหรือจากบุคลากรของผู้รับใบอนุญาต และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน
 - ๕.๒.๓ กำหนดรายละเอียดพร้อมวิธีการในการแก้ไขปัญหาและการชดใช้ค่าเสียหายซึ่งครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - (๑) ความเสียหายอันเกิดจากความผิดพลาดหรือการหยุดชะงักของระบบการให้บริการ
 - (๒) ความเสียหายอันเกิดจากความผิดพลาดหรือบกพร่องในการพิสูจน์หรือยืนยันตัวตน
 - (๓) ความเสียหายอันเกิดจากการรั่วไหลหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
 - (๔) ความเสียหายอันเกิดจากการตรวจสอบข้อมูลไม่ถูกต้อง
 - ๕.๓ การกำหนดขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ได้รับความเสียหายทราบ โดยมีข้อพึงปฏิบัติดังนี้
 - ๕.๓.๑ ต้องจัดให้มีข้อตกลงกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการ
 - ๕.๓.๒ ข้อตกลงตามข้อ ๕.๓.๑ ต้องไม่มีลักษณะเป็นการตัดหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการที่ผู้รับใบอนุญาต กรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคลากร ไม่ได้ดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย
 - ๕.๓.๓ มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ได้รับความเสียหายทราบความคืบหน้าเป็นระยะ
- ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องระบุข้อตกลงเกี่ยวกับการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการอย่างชัดเจน

ส่วนที่ ๓ การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ข้อ ๗ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อโดยตรงได้อย่างสะดวก โดยมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนการใช้บริการได้อย่างชัดเจน
- ข้อ ๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการหรือขั้นตอนในการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาเพื่อหาข้อยุติ ดังนี้

- ๘.๑ จัดให้มีช่องทางและวิธีการสำหรับการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่สำหรับติดต่อได้ หรือที่อยู่สำหรับติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อได้
 - ๘.๒ กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการและกรอบระยะเวลาเพื่อหาข้อยุติเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีการอบรมวิธีปฏิบัติดังกล่าวให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - ๘.๓ มีกลไกในการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการและกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน
 - ๘.๔ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว
 - ๘.๕ ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาหรือแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๘.๓ ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และรายงานความคืบหน้าให้ผู้ให้บริการทราบเพิ่มเติมเป็นระยะจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ
- ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้สำนักงานทราบ โดยนำส่งพร้อมสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประจำปี ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้
- ๙.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง
 - ๙.๒ วันที่และเวลาของการร้องเรียนหรือฟ้องร้องแต่ละรายการ
 - ๙.๓ การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนหรือฟ้องร้องแต่ละรายการ
 - ๙.๔ แนวทางการป้องกันปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำอีก
- ข้อ ๑๐ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจที่มีนัยสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการและเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานมายังสำนักงานเมื่อรับทราบการร้องเรียน หรือฟ้องร้องดังกล่าวโดยเร็ว และให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมภายหลัง
- ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ผู้ให้บริการแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้แจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๘ และรายงานผลการ ดำเนินการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ทั้งนี้ หากการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะต่อสำนักงานจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ เว้นแต่ สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น