

(ร่าง) หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ใช้บริการ และมาตรการบรรเทาความเสียหาย และการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ

เค้าโครงร่างหลักเกณฑ์

ส่วนที่ 1 การคุ้มครองผู้ใช้บริการ

1. การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. การจัดช่องทางในการติดต่อสื่อสาร
3. การดูแลข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
4. การดำเนินการกรณีระบบให้บริการของงานที่สำคัญหยุดให้บริการชั่วคราว หรือเกิดปัญหา หรือมีความบกพร่องในการให้บริการ

ส่วนที่ 2 การกำหนดมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยา

5. การจัดทำมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยา
6. การระบุข้อตกลงเกี่ยวกับการชดใช้หรือเยียวยา

ส่วนที่ 3 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

7. การจัดให้มีบุคลากรดูแลรับเรื่องร้องเรียน
 8. การจัดให้มีมาตรการหรือขั้นตอนในการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาเพื่อหาข้อยุติ
 9. การรายงานเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานทราบ
 10. กรณีที่ต้องมีการรายงานเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานทราบโดยเร็ว
 11. การจัดการเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน
-

(ร่าง) หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ใช้บริการ และมาตรการบรรเทาความเสียหาย และการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการประกอบธุรกิจ

ส่วนที่ 1 การคุ้มครองผู้ใช้บริการ

1. ผู้รับใบอนุญาตต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ
2. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในการรับฟังความคิดเห็น การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหา และการรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้โดยสะดวก โดยมีระบบการควบคุมดูแลอย่างเหมาะสม รวมทั้งกระทำในเวลาที่เหมาะสม
3. ผู้รับใบอนุญาตต้องดูแลให้ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และไม่ทำให้ผู้ใช้บริการสำคัญผิด
4. ในกรณีที่ระบบให้บริการของงานที่สำคัญหยุดให้บริการชั่วคราว หรือเกิดปัญหาหรือมีความบกพร่องในการให้บริการ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 1.1 กรณีหยุดให้บริการชั่วคราวอันเกิดจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้า เช่น การปรับปรุงระบบงานสำคัญ เป็นต้น
 - (1) แจ้งให้สำนักงานทราบเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด ล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนเริ่มดำเนินการ
 - (2) ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าเจ็ดวันก่อนดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบให้บริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว และระยะเวลาหยุดให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างชัดเจน
 - 1.2 กรณีหยุดให้บริการชั่วคราวโดยไม่ได้มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า
 - (1) แจ้งเหตุที่ทำให้งานสำคัญหยุดให้บริการชั่วคราวพร้อมรายละเอียดให้สำนักงานทราบเป็นหนังสือ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด โดยเร็วนับแต่เวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราว
 - (2) แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วนับแต่เวลาที่หยุดให้บริการชั่วคราว โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบให้บริการที่หยุดให้บริการชั่วคราว และระยะเวลาหยุดหรือคาดว่าจะหยุดให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างชัดเจน
 - 1.3 กรณีเกิดปัญหาหรือมีความบกพร่องในการให้บริการ ให้แจ้งสำนักงานทราบเป็นหนังสือหรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดโดยเร็ว
 - 1.4 เมื่อการหยุดให้บริการชั่วคราวของงานที่สำคัญสิ้นสุดลงแล้ว หรือผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาหรือความบกพร่องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานทราบโดยเร็ว และต้องจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปีนับแต่วันที่จัดทำเอกสารหลักฐานนั้น ในลักษณะที่พร้อมให้สำนักงานสามารถตรวจสอบได้เมื่อได้รับการร้องขอ

ส่วนที่ 2 การกำหนดมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยา

5. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการบรรเทาความเสียหายและการชดใช้หรือเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้งานระบบให้บริการ ซึ่งครอบคลุมรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - 5.1 การกำหนดช่องทางการติดต่อและให้ความช่วยเหลือที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารได้โดยสะดวก

- 5.2 การกำหนดขั้นตอนและมาตรการในการแก้ไขปัญหา การชดใช้หรือเยียวยาผู้ใช้บริการ และกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับปัญหาที่มีลักษณะคล้าย โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้
- (1) กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนให้การจัดการเป็นไปด้วยความเหมาะสมและไม่ชักช้า
 - (2) กำหนดระยะเวลาและปัจจัยในการพิจารณาชดใช้หรือเยียวยาให้เป็นธรรม โดยเฉพาะกรณีที่เป็นความผิดพลาดจากระบบให้บริการหรือพนักงานของผู้รับใบอนุญาต และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในกรณีที่มีลักษณะเดียวกัน
- 5.3 การกำหนดขั้นตอนการเยียวยาความเสียหายและการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบ โดยมีข้อพึงปฏิบัติ ดังนี้
- (1) ต้องจัดให้มีข้อตกลงกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดจากการให้บริการ
 - (2) ข้อตกลงตาม (1) ต้องไม่มีลักษณะเป็นการตัดหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาตเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ อันเนื่องจากการที่ผู้รับใบอนุญาต กรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคลากร ไม่ได้ดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย
 - (3) มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบความคืบหน้าเป็นระยะ
6. ผู้รับใบอนุญาตต้องระบุข้อตกลงเกี่ยวกับการชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาตไว้ในข้อกำหนดของสัญญาหรือเงื่อนไขการให้บริการอย่างชัดเจน

ส่วนที่ 3 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

7. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อโดยตรงได้อย่างสะดวก โดยมีการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนการให้บริการได้อย่างชัดเจน
8. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีมาตรการหรือขั้นตอนในการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนหรือมีข้อโต้แย้งจากผู้ใช้บริการ รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาเพื่อหาข้อยุติ ดังนี้
 - (1) จัดให้มีช่องทางและวิธีการสำหรับการรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยอย่างน้อยต้องจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่สำหรับติดต่อได้ หรือที่อยู่สำหรับติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อได้
 - (2) กำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ และกรอบระยะเวลาเพื่อหาข้อยุติเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีการอบรมวิธีปฏิบัติดังกล่าวให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - (3) จัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบและแจ้งความคืบหน้า รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการและกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่รับแจ้งการร้องเรียน
 - (4) ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว
 - (5) ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถพิจารณาหรือแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตาม (3) ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ให้บริการทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว และรายงานความคืบหน้าให้ผู้ให้บริการทราบเพิ่มเติมเป็นระยะจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

9. ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานการร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจให้สำนักงานทราบ โดยนำส่งพร้อมสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประจำปี ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้
- (1) จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้อง
 - (2) วันที่และเวลาของการร้องเรียนหรือฟ้องร้องแต่ละรายการ
 - (3) การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนหรือฟ้องร้องแต่ละรายการ
 - (4) แนวทางการป้องกันปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวซ้ำอีก
10. ในกรณีที่เป็นกรร้องเรียนหรือฟ้องร้องเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจที่มีนัยสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อกรให้บริการ และเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานต่อผู้บริหารทราบ ผู้รับใบอนุญาตต้องรายงานมายังสำนักงานทันทีเมื่อรับทราบการร้องเรียนหรือฟ้องร้องดังกล่าว และให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมภายหลัง
11. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการแจ้งข้อร้องเรียนต่อสำนักงานและสำนักงานได้แจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ในข้อ 8 และรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนจากสำนักงาน ทั้งนี้ หากการดำเนินการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะต่อสำนักงานจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ เว้นแต่สำนักงานจะกำหนดเป็นอย่างอื่น
-