

กระบวนการอนุญาตตุลาการ
กรณีข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์

บริษัทหลักทรัพย์ ไอรา จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ขอแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า บริษัทตกลงและยืนยันที่จะผูกพันตนในการเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ระหว่างลูกค้าและบริษัท โดยกระบวนการอนุญาตตุลาการตามนโยบายของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยบริษัทตกลงจะปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่กำหนดในประกาศว่าด้วยกระบวนการอนุญาตตุลาการ วันที่ 16 พฤษภาคม 2551 (“ประกาศ”) ที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน”) รวมทั้ง ประกาศ กฎ หรือ ระเบียบอื่นใดที่เกี่ยวข้อง และที่จะมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่อไป ในกรณีที่ลูกค้าประสงค์ที่จะระงับข้อพิพาทที่มีกับบริษัทด้วยวิธีการอนุญาตตุลาการนี้

อนึ่ง ตามเงื่อนไขของประกาศ ข้อพิพาทที่ลูกค้าอาจเสนอเข้าสู่กระบวนการอนุญาตตุลาการได้จะต้องมีลักษณะเป็นข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการให้บริการหลักทรัพย์ การที่บริษัทไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกฎหมายที่ออกโดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“คณะกรรมการ ก.ล.ต.”) คณะกรรมการกำกับตลาดทุน สำนักงาน คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ หรือตลาดหลักทรัพย์ โดยข้อพิพาทดังกล่าวต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) เป็นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกินหกเดือนนับแต่วันที่ลูกค้ารู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งข้อพิพาทนั้น แต่ทั้งนี้ไม่เกินหนึ่งปีนับแต่วันเกิดเหตุที่ใช้เป็นข้ออ้างในการเรียกร้องสิทธิ เว้นแต่สำนักงานเห็นว่ามีความจำเป็นและสมควร
- (2) เป็นข้อพิพาทระหว่างลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา หรือสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กับบริษัท
- (3) เป็นข้อพิพาทที่ลูกค้าเรียกร้องค่าเสียหายไม่เกินหนึ่งล้านบาท
- (4) เป็นข้อพิพาทที่ลูกค้าได้ยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบการรับข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือประกาศสำนักงาน เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าแล้วแต่กรณีแล้ว และปรากฏว่า
 - (ก) ลูกค้าไม่ได้รับการติดต่อจากผู้มีหน้าที่แก้ไขข้อร้องเรียนตามที่ประกาศดังกล่าวกำหนดภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ยื่นข้อร้องเรียน
 - (ข) ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ลูกค้ายื่นข้อร้องเรียน เว้นแต่ลูกค้าตกลงขยายระยะเวลาดังกล่าว หรือ
 - (ค) ลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เป็นที่พอใจ

ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทที่มีลักษณะตามเงื่อนไขของประกาศเรื่องกระบวนการอนุญาตตุลาการตามที่ออกโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ บริษัทยินดีที่จะเข้าร่วมกระบวนการอนุญาตตุลาการเมื่อลูกค้าร้องขอ
