

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท Tradomart SV Ltd.

สิงหาคม 2018

ข้อจำกัดที่เป็นกรรมสิทธิ์:

เอกสารควบคุมนี้เป็นทรัพย์สินของบริษัท Tradomart SV Ltd. ห้ามมิให้เปิดเผย ทำซ้ำ หรือส่งต่อไปยังบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต โดยไม่ได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า จากบริษัท Tradomart SV Ltd.

ข้อมูลทางกฎหมาย

Tradomart SV Ltd. เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นภายใต้กฎหมายของเซนต์วินเซนต์และเกรนาดีนส์ โดยมีหมายเลขทะเบียน 23071 IBC 2015 และสำนักงานใหญ่อยู่ที่ Shamrock Lodge, Murray Road, Kingston St. Vincent & the Grenadines ที่ให้บริการด้านการลงทุนและบริการเสริม (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “บริษัท”) ให้กับลูกค้าผ่านแพลตฟอร์มการซื้อขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสามารถอ่านได้ที่ www.forexmart.com

บทนำและขอบเขตของขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนปัจจุบัน (ต่อจากนี้เรียกว่า ขั้นตอน) แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อกำหนดและกระบวนการที่กำหนดไว้ในบริษัทเมื่อจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและจะมีผลผูกพันสำหรับบริษัทและลูกค้า

การตีความข้อกำหนด

ข้อกำหนดที่รวมอยู่ในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะมีความหมายเฉพาะเจาะจงและอาจถือเป็นเอกพจน์หรือพหูพจน์ตามความเหมาะสมเว้นแต่จะระบุไว้กับบริษัท

คำจำกัดข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเป็นการแสดงออกถึงความไม่พอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการการลงทุนและ/หรือบริการเสริมที่บริษัทจัดหาให้

การร้องเรียนจะรวมถึง:

- ชื่อจริงของลูกค้า;
- บัญชีซื้อขายของลูกค้า ;
- หมายเลขธุรกรรมที่ได้รับผลกระทบ หากมี;
- วันที่และเวลาที่เกิดปัญหา;
- คำอธิบายของปัญหา

การร้องเรียนต้องไม่มีภาษาที่ไม่เหมาะสมที่ส่งถึงบริษัทหรือพนักงานของบริษัท
บริษัทอาจปฏิเสธที่จะจัดการข้อร้องเรียนตามดุลยพินิจของบริษัท หากไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดใน
ย่อหน้าข้างต้น

ขั้นตอน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรและต้องส่งไปยังฝ่ายสนับสนุนลูกค้าในขั้นแรก หาก
ลูกค้าได้รับการตอบกลับจากฝ่ายสนับสนุนลูกค้า แต่เห็นว่าจำเป็นต้องยกเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม ลูกค้า
อาจขอให้ฝ่ายสนับสนุนลูกค้าแจ้งเรื่องไปยังฝ่ายดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายหรือติดต่อโดยตรงกับฝ่าย
ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่ compliance@forexmart.com ซึ่งจะทำการตรวจสอบได้อย่างอิสระและ
เป็นกลาง

ทั้งฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายจะต้อง:

- บทราบการรับเรื่องร้องเรียนต่อลูกค้าภายในห้า (5) วันทำการ การตอบรับนี้จะยืนยันการดำเนินการ
ที่จำเป็นเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและจะมีรายละเอียดของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของเรา
และจากสิทธิ์ของคุณอ้างอิงข้อร้องเรียนถึงผู้ตรวจการทางการเงินเรื่องร้องเรียนหากคุณไม่พอใจ
กับการประเมินและการพิจารณาคดีของเรา
- ส่งคำตอบเบื้องต้นไปยังลูกค้าภายในสิบห้า (15) วันทำการโดยรายงานการสืบสวนที่เกิดขึ้น
ครบถ้วน การค้นพบใดๆ จนถึงตอนนี้และข้อเสนออื่นใดต่อการชดเชยตามความเหมาะสม
- Fการรับทราบเพิ่มเติม ในสถานการณ์ที่ผู้ร้องเรียนตอบสนองต่อการตอบกลับเบื้องต้น ฝ่ายดูแลการ
ปฏิบัติตามกฎหมาย/สนับสนุนจะรับทราบการทราบการตอบรับคำตอบนั้นๆอีกครั้งภายในห้า (5)
วันทำการ

การตอบกลับครั้งสุดท้าย: เมื่อบริษัทได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบแล้ว ลูกค้าจะได้รับการตอบกลับครั้ง
สุดท้ายภายในสามสิบ (30) วันทำการ คำตอบจะรวมถึงผลสรุปของการสอบสวนของบริษัท หากเหมาะสม
อาจรวมถึงการเสนอการชดเชยขั้นสุดท้ายด้วย

หากหลังจาก 5 สัปดาห์หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน เรายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายดูแล
การปฏิบัติตามกฎระเบียบจะแจ้งให้คุณทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุสาเหตุของความล่าช้าและระบุ
เวลาโดยประมาณในการแก้ไขปัญหา

เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับคำตอบสุดท้ายแล้ว เขาก็จะมีเวลา 5 สัปดาห์ในการตอบกลับ หากผู้ร้องเรียนไม่ได้ส่ง
การตอบกลับที่ชี้ให้ทราบว่าเขายังไม่พอใจกับคำอธิบาย โดยจะถือว่าการร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขแล้ว
ฝ่ายดูแลปฏิบัติการตามกฎหมายจะตรวจสอบการร้องเรียนและส่งคืนลูกค้าภายในระยะเวลาสูงสุดแปด (8)
สัปดาห์

บริษัทจะพยายามแก้ไขข้อร้องเรียนโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลล่าสุดและ
แจ้งให้ทราบตามเวลานั้น

ทั้งฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายจะต้องตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างละเอียดถี่ถ้วนตามที่
กำหนดไว้ (โดยคำนึงถึงข้อมูลทุกอย่างที่มีอยู่ในหนังสือและบันทึกของบริษัท ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัด
เฉพาะบันทึกบัญชีซื้อขายของลูกค้า) และบรรลุผลที่เป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถือเป็นความลับ

คำถามที่พบบ่อย

คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนี้ควรส่งให้กับสนับสนุนเป็นอันดับแรก

การติดต่อ

ฝ่ายสนับสนุนลูกค้า support@forexmart.com

ฝ่ายดูแลปฏิบัติตามกฎหมาย compliance@forexmart.com

ภาคผนวก I. แบบฟอร์มลงข้อร้องเรียนของลูกค้า

ก. ข้อมูลลูกค้า:

ชื่อ:	หมายเลขบัญชี:
-------	---------------

ที่อยู่:	หมายเลขโทรศัพท์:
----------	------------------

ข. ข้อมูลสรุปโดยย่อของผู้ร้องเรียน:

ชื่อพนักงาน:	แผนก:
--------------	-------

โปรดอธิบายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คุณต้องการร้องเรียน (คำอธิบาย หลักฐาน จำนวนและวิธีแก้ไขที่แนะนำ):

โปรดแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่อาจช่วยเราจัดการกับการร้องเรียน:

วันที่และสถานที่

ลายเซ็นลูกค้า

สำหรับการใช้ภายในเท่านั้น::

รับเรื่องร้องเรียนโดย:

วันที่รับ:

หมายเลขอ้างอิง:

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:

การตอบกลับลูกค้าเบื้องต้น: ใช่ ไม่

วันที่:

การดำเนินการเบื้องต้น:

ลูกค้าแจ้งการดำเนินการเบื้องต้น: ใช่ ไม่

วันที่:

การดำเนินการเพิ่มเติม:

ส่งไฟล์ให้ผู้จัดการทั่วไป: ใช่ ไม่

วันที่:

สรุปวิธีการระงับการร้องเรียน:

ลายเซ็นของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ :

วันที่:
