



HF Markets (SV) Ltd

Address:

Suite 305, Griffith Corporate Centre
P.O. Box 1510, Beachmont
Kingstown
St. Vincent and the Grenadines

T: +44 - 2033185978
F: +44 - 2033188569
E: support@hotforex.com
W: www.hotforex.com

บริษัท HF Markets (SV) จำกัด
การยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ

การยื่นเรื่องร้องเรียนจากการบริการ

1. บทนำ.....	3
2. คำศัพท์และการให้ความหมาย	3
3. ขอบเขตของขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนจากการบริการ.....	3
4. นิยามของการร้องเรียน.....	3
5. ขั้นตอนการดำเนินการ.....	4
6. หลักการในการดำเนินการ.....	5
7. คำถามที่พบบ่อย	5
8. วิธีการติดต่อ	5

1. บทนำ

- 1.1. บริษัท HF Markets จำกัด (ซึ่งต่อไปในสัญญาเรียกว่า “บริษัท”) คือบริษัทผู้ให้บริการด้านการลงทุนในฐานะโบรกเกอร์แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2. บริษัท HF Markets (SV) จำกัดเป็นส่วนหนึ่งในเครือของ St. Vincent และ Grenadines ในฐานะโบรกเกอร์ของบริษัทซึ่งได้รับการจดทะเบียนหมายเลข 22747 IBC 2015
- 1.3. บริษัทได้รับอนุญาตให้ดำเนินการทำธุรกิจระหว่างประเทศตามบทที่ 149 (ฉบับแก้ไขและงบการเงินรวม) ของกฎหมายฉบับแก้ไขของเซนต์วินเซนต์และเกรนาดีน 2009 โดยเฉพาะรวมถึงการค้าการเงิน, การให้กู้ยืม, เงินกู้ยืม, ซื้อขายกิจกรรมด้านการบริการและการมีส่วนร่วมในองค์กรอื่น ๆ เช่นเดียวกับการให้ยืมหน้าการฝึกอบรมและการจัดการบริการบัญชีในสกุลเงิน, สินค้า, ดัชนี CFDs และการลอยตัวตราสารทางการเงิน
- 1.4. บริษัทได้จัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับ “ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนจากการบริการ” ซึ่งได้ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้

2. คำศัพท์เฉพาะและการให้ความหมาย

- 2.1. คำศัพท์เฉพาะที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้มีความหมายระบุไว้แล้วแต่จะระบุไปในทางตรงกันข้าม คำศัพท์ซึ่งเป็นเอกพจน์จะมีรูปพหูพจน์ระบุด้วยเสมอ

3. ขอบเขตของขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนจากการบริการ

- 3.1. ภายในเอกสารฉบับนี้ผู้อ่านจะได้ทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอนการยื่นคำร้องของลูกค้าให้กับบริษัทและการดำเนินการของบริษัทต่อคำร้องนั้น ๆ

4. นิยามของการร้องเรียน

- 4.1. การร้องเรียนคือการแสดงออกทางกรกระทำซึ่งไม่พอใจต่อข้อกำหนดและการให้บริการของบริษัท บุคคลผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนคือบุคคลตามกฎหมายซึ่งสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังบริษัทได้
- 4.2. คำร้องเรียนของลูกค้าจะต้องประกอบด้วย
 - ชื่อและนามสกุลของลูกค้า
 - หมายเลขบัญชีเทรดของลูกค้า
 - หมายเลขของคำสั่งซื้อขายหรือการทำธุรกรรม (หากสามารถระบุให้กับทางบริษัทได้)
 - วันที่และรายละเอียดของเหตุการณ์โดยละเอียด
- 4.3. การยื่นคำร้องเรียนต่อบริษัทลูกค้าจะต้องไม่ใช่ถ้อยคำที่มีความหยาบคาย ดูหมิ่น เหยียดหยาม ส่อเสียด ให้ร้ายผู้อื่นในทางเสียหาย หรือสร้างความแตกแยกบริบทของหน้าที่

5. ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1. ทุกคำร้องเรียนจะต้องพิมพ์และส่งไปยังอีเมลของฝ่ายรับรองลูกค้าของบริษัทที่อีเมล: support@hotforex.com (ปัญหาในด้านบริการอื่นนอกจากการเทรดก็ได้) หรือลูกค้าสามารถส่งอีเมลไปยัง execution@hotforex.com เพื่อร้องเรียนปัญหาจากการเทรดได้

5.2. หากลูกค้าได้รับการตอบกลับจากฝ่ายรับรองลูกค้าแต่มองว่าฝ่ายรับรองลูกค้าไม่ได้แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดเท่าที่ควรหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเกินกว่าอำนาจของฝ่ายรับรองลูกค้าจะดำเนินการได้ ลูกค้าสามารถแจ้งให้ฝ่ายรับรองลูกค้าส่งเรื่องของลูกค้าต่อไปยังฝ่ายตรวจสอบบัญชีลูกค้า (Client Audit Team) หรือลูกค้าสามารถติดต่อด้วยตนเองโดยตรงได้ที่ clientauditmu@hotforex.com

5.3. หากลูกค้าไม่สามารถหรือไม่ได้รับข้อมูลตามหัวข้อที่ 4.2. และ 4.3. ทางบริษัทจะไม่ดำเนินการตรวจสอบคำร้องเรียนของลูกค้า ในกรณีนี้บริษัทจะส่งอีเมลกลับไปยังลูกค้าเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าหรือทางบริษัทจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อไปยังลูกค้าโดยตรงเพื่อขอรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าเพิ่มเติม บริษัทต้องการความร่วมมือของลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดีที่สุด

5.4. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียดโดยไม่ให้มีการล่าช้า (จากข้อมูลบัญชีของลูกค้าที่มีบันทึกในข้อมูลของบริษัทรวมไปถึงประวัติการเทรดของลูกค้า)

5.5. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างยุติธรรมที่สุด

5.6. บริษัทจะแจ้งความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบภายในระยะเวลาไม่เกิน 10 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า หากคำร้องของลูกค้าจำเป็นต้องใช้เวลาตรวจสอบเกินกว่า 10 วันคำร้องของลูกค้าจะถูกปรับสถานะเป็น “ปานกลาง” และทางบริษัทจะส่งอีเมลไปยังลูกค้าเพื่อแจ้งให้ทราบถึงวันที่ที่ทางบริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้าอีกครั้ง

5.7. บริษัทจะรีบติดต่อลูกค้าโดยทันทีเมื่อบริษัทสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างเสร็จสมบูรณ์พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดและวิธีดำเนินการแก้ไขให้ทราบ

6. หลักการในการดำเนินการ

6.1. คำร้องเรียนของลูกค้าจะต้องเป็นความลับ

6.2. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบอย่างละเอียดโดยไม่มีการล่าช้า

6.3. บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์อย่างยุติธรรมที่สุด

7. คำถามที่พบบ่อย

7.1. หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินการเพิ่มเติมสามารถส่งอีเมลไปยังฝ่ายรับรองลูกค้าเพื่อสอบถามเพิ่มเติม

8. วิธีการติดต่อ

- 8.1. ฝ่ายรับรองลูกค้า (Customer Support Department): support@hotforex.com
- 8.2. ฝ่ายดูแลด้านการเทรด (Trading Department) : execution@hotforex.com
- 8.3. ฝ่ายตรวจสอบบัญชีลูกค้า (Client Audit Team) : clientauditmu@hotforex.com

Version: 2016/001