

## นโยบาย การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

### 1. การแถลงนโยบาย

E-Global Trade & Finance Group, Inc. (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "E-Global") มุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมืออาชีพแก่ลูกค้าทุกรายอย่างต่อเนื่อง E-Global มุ่งมั่นที่จะแก้ไขกรณีต่าง ๆ อย่างทันท่วงที และให้คำตอบที่สุภาพ สามารถช่วยเหลือได้ โดยเปิดกว้างและให้ข้อมูลสำหรับทุกข้อซักถามของลูกค้าหรือประชาชนทั่วไป E-Global กระตือรือร้นที่จะรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพ โดยทั่วไปอยู่เสมอ

อย่างไรก็ตาม หากเกิดกรณีขึ้น โดยที่การให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าของ E-Global หรือในกรณีที่ E-Global ประพฤติมิชอบหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงไม่สามารถให้บริการดังกล่าวได้ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่ลูกค้าของ E-Global มีประสบการณ์เชิงลบ ลูกค้ามีสิทธิที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนกับ E-Global และคาดหวังว่าจะมีการสอบสวนอย่างเป็นทางการ ยุติธรรม และมีความเป็นธรรม เพื่อดำเนินการสอบสวนและหาข้อยุติที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน นี้สรุปขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนและการกระทำใดบ้างที่ E-Global ดำเนินการเพื่อให้การแก้ไขปัญหา

### 2. กำลัง ทำ การร้องเรียน

ลูกค้า E-Global สามารถแก้ไขปัญหาให้กับฝ่ายสนับสนุนลูกค้าตั้งแต่แรกเพื่อรับแนวทางแก้ไขที่รวดเร็ว หากฝ่ายสนับสนุนลูกค้าให้คำตอบซึ่งลูกค้าเห็นว่าไม่น่าพอใจหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือหากลูกค้าเต็มใจที่จะเข้าสู่กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการในครั้งเดียว ขอแนะนำให้ลูกค้าร้องขอจากลูกค้าฝ่ายสนับสนุนเพื่อส่งต่อปัญหาของเขาไปยังฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนหรือส่งข้อร้องเรียนโดยตรงมาที่ [complaints@markets4you.com](mailto:complaints@markets4you.com)

E-Global ยอมรับข้อร้องเรียนที่ส่งเป็นลายลักษณ์

โทรศัพท์ ในขณะที่ส่งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรของผู้ร้องเรียน (เช่น ลูกค้า) ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ให้ข้อมูลต่อไปนี้แก่แผนกรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การแก้ไข เร็วขึ้น:

- ชื่อและนามสกุลของลูกค้า
- หมายเลข บัญชี การเทรด  $g>$  ของลูกค้า;
- หมายเลขธุรกรรมที่ได้รับผลกระทบ หากมี
- วันที่และเวลาที่พบเจอปัญหา และ
- คำอธิบายโดยละเอียดของปัญหา

เมื่อส่งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ผู้ดำเนินการอาจอ่านข้อร้องเรียนกลับไปยังลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่ารายละเอียดการร้องเรียนได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง ในบางโอกาสฝ่ายสนับสนุนลูกค้าอาจยังขอให้ส่งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมเพื่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

### 3. การ ด อ บ ร ิ บ แ ลະ ก าร ร ิ บ ท ร า บ เ บ ็ อ ง ต ัน

E-Global จะให้คำตอบเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนภายใน 2 วันทำการ การตอบรับเบื้องต้นจะต้องมีข้อมูลต่อไปนี้:

- รับทราบว่าได้รับข้อร้องเรียนจากแผนกรับเรื่องร้องเรียนแล้ว
- ชื่อของพนักงานที่จัดการเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม
- การค้นพบใด ๆ จนถึงขณะนี้ หรือข้อมูลอื่นใดที่อาจเกี่ยวข้องกับปัญหา
- กรอบเวลา การแก้ไขปัญหา การร้องเรียน ;
- สำเนา นโยบาย ของ ข้อร้องเรียน ที่แนบมาด้วย

### 4. การตอบรับ ชั่วคราว

หาก E-Global ไม่สามารถสรุปการสอบสวนและแจ้งผู้ร้องเรียนได้ การตอบกลับครั้งสุดท้ายภายใน 15 วันทำการ นับจาก วันที่รับทราบ ข้อร้องเรียน

E-Global จะ ออก การตอบรับ ชั่วคราว

การตอบรับชั่วคราวไว้นี้จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงสาเหตุที่ E-Global ไม่สามารถออกการตอบกลับขั้นสุดท้ายสำหรับข้อร้องเรียนที่ส่งมารวมทั้งให้ข้อบ่งชี้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความคืบหน้าในการสอบสวนข้อร้องเรียน และเวลาที่ผู้ร้องเรียนอาจคาดหวังว่าจะได้รับการติดต่อจาก E-Global ต่อไป

## 5. การตอบสนอง ขั้นสุดท้าย

เมื่อ E-Global สิ้นสุดการสอบสวนอีเมลที่มีบทสรุปของการสอบสวนจะถูกส่งไปยังผู้ร้องเรียน อีเมลดังกล่าวอาจรวมถึงข้อเสนอการชดเชยครั้งสุดท้ายตามความเหมาะสม

หาก E-Global ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนจนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียน หรือ ผู้ร้องเรียนพบว่าข้อเสนอการชดเชยไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสม คำตอบสุดท้ายจะเก็บข้อมูลติดต่อของ คณะกรรมการการบริการทางการเงินของหมู่เกาะบริติชเวอร์จินเพื่อดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนต่อไป

## 6. คณะกรรมการ การบริการ ทางการเงิน (คณะกรรมการการบริการทางการเงิน ของหมู่เกาะบริติชเวอร์จิน

คณะกรรมการการบริการทางการเงินเป็นหน่วยงานกำกับดูแลอิสระที่รับผิดชอบในการกำกับดูแล การกำกับดูแล และการตรวจสอบบริการทางการเงินทั้งหมดในและจากภายใน หมู่เกาะบริติชเวอร์จิน หากต้องการติดต่อ คณะกรรมการการบริการทางการเงิน เราขอแนะนำให้ลูกค้าของ E-Global เขียนจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร หรือส่งอีเมลข้อร้องเรียนไปที่:

### หมู่เกาะบริติชเวอร์จิน คณะกรรมการการบริการทางการเงิน

ปาเซย์ ฮีสเทท์

ตู้ไปรษณีย์ 418

โรด ทาวน์ ทอร์โทลา VG 1110 หมู่

เกาะบริติชเวอร์จิน

โทร: 284-494-1324 หรือ 284-494-4190

โทรสาร: 284-494-5016

อีเมล: [commissioner@bvifsc.vg](mailto:commissioner@bvifsc.vg)

ลูกค้าไม่จำเป็นต้องยอมรับ การตัดสินใจใด ๆ ที่ทำโดยคณะกรรมการเกี่ยวกับการร้องเรียนของ

## 7. การกระทำ ที่ไม่สามารถยอมรับได้

ในบางครั้ง พฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล อาจสร้างสถานการณ์ที่ E-Global อาจพบว่าเป็นการยากที่จะให้การจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม E-Global เข้าใจดีว่าปัญหาบางอย่างที่ถูกร้องเรียน อาจสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ร้องเรียน อย่างไรก็ตาม หากสิ่งนี้ลุกลามไปสู่การรุกรานใด ๆ (โดยไม่คำนึงถึงรูปแบบและวิธีการ) ต่อเจ้าหน้าที่ของ E-Global ก็จะต้องถือว่าไม่สามารถยอมรับได้ ความรุนแรงหรือการละเมิดต่อพนักงานจะไม่ได้รับการยอมรับ

ความรุนแรงไม่ได้จำกัดเพียงแต่การกระทำที่ก้าวร้าวที่อาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย นอกจากนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมหรือภาษา (ไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร) ที่อาจทำให้พนักงานรู้สึกหวาดกลัว ถูกคุกคาม หรือถูกละเมิด และอาจรวมถึงการคุกคามส่วนบุคคล การล่วงละเมิดทางวาจา ข้อคิดเห็น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายและความหยาบคาย E-Global ยังพิจารณา ข้อความที่กระตุ้นโทสะและขู่กล่าวหาที่ไม่มีหลักฐานที่ เป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

E-Global ยังตระหนักถึง ความต้องการที่ไม่สมเหตุสมผลว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งความต้องการนั้นไม่มีเหตุผล เมื่อเริ่มส่งผลกระทบ งานของแผนกบริการข้อร้องเรียน อย่างมีนัยสำคัญ ตัวอย่างอาจ รวมถึง:

- เรียกร้อง การตอบรับ ช้าแล้วช้าเล่า ภายในระยะเวลาที่ไม่สมเหตุสมผล;
- ยื่นกรานที่จะพูดคุยกับตัวแทนของบริษัท เมื่อไม่สามารถทำได้;
- การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข้อร้องเรียน ช้า ๆ หรือแจ้งข้อกังวลที่ไม่เกี่ยวข้อง

หาก E-Global ระบุการกระทำของผู้ร้องเรียนว่าไม่เป็นที่ยอมรับ จะต้องดำเนินการเพื่อปกป้องพนักงานของตน ตัวอย่างของการกระทำดังกล่าว อาจรวมถึงการจำกัดการสื่อสารให้อยู่ในรูปแบบ ลายลักษณ์อักษร หรือการปฏิเสธการสื่อสารเพิ่มเติมเช่นนั้น ควรใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สุภาพในการโต้ตอบ ในกรณีที่มีภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงทางกายภาพ E-Global อาจยื่นรายงานไปยังสถาบันบังคับใช้กฎหมายที่

## 8. การตรวจสอบนโยบาย (การควบคุมคุณภาพ)

เพื่อพัฒนาบริการที่ให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ E-Global จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทั้งหมดทุกไตรมาสเพื่อตรวจหาปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบหรือเกิดขึ้นซ้ำ ๆ หากมีการระบุปัญหาดังกล่าว E-Global จะพิจารณาว่าการดำเนินการใดที่อาจใช้เพื่อจัดการหรือแก้ไขให้ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือผู้ได้รับแต่งตั้งอย่างเหมาะสมจะทบทวนนโยบายการร้องเรียนเป็นระยะ ๆ และ อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อปรับปรุงการส่งมอบผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ E-Global จะ ปฏิบัติ ตาม คำแนะนำที่เกิดขึ้นและพิจารณาว่าควร จะ ดำเนินการอย่างไรเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่ระบุ