



KCM Trade
KOHLE CAPITAL MARKETS

Complaint Handling Procedure

投诉机制

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

Quy trình xử lý khiếu nại

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险警告：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการใดๆ กรุณาตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

CONTENTS

1. INTRODUCTION.....	3
引言	3
ข้อมูลเบื้องต้น.....	3
GIỚI THIỆU.....	3
2. INTERPRETATION OF TERMS.....	3
条款解释.....	3
การตีความคำศัพท์	3
DIỄN GIẢI THUẬT NGỮ	3
3. SCOPE OF THE COMPLAINT HANDLING PROCEDURE.....	3
投诉处理程序的范围.....	3
ขอบเขตของขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน.....	3
PHẠM VI ÁP DỤNG QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI	3
4. DEFINITION OF COMPLAINT	4
投诉的定义.....	4
คำนิยามของข้อร้องเรียน.....	4
GIẢI THÍCH KHÁI NIỆM KHIẾU NẠI.....	4
5. PROCEDURE.....	5
程序	5
ขั้นตอน.....	5
QUY TRÌNH	5
6. COMPLAINTS REGISTER	8
投诉登记.....	8
ทะเบียนข้อร้องเรียน	8
SỔ LƯU TRỮ KHIẾU NẠI.....	8
7. FAQS.....	8
常见问题.....	8
คำถามที่พบบ่อย	8
CÂU HỎI THƯỜNG GẶP	8
8. CONTACTS	8
联系方式.....	8
ข้อมูลติดต่อ	8
THÔNG TIN LIÊN HỆ.....	8
9. AMENDMENTS.....	8
修订	8
การแก้ไข	8
SỬA ĐỔI	8

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险提示：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่น ๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และ ไม่เหมาะสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

1. INTRODUCTION

引言

ข้อมูลเบื้องต้น

GIỚI THIỆU

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED (hereinafter referred to as 'KOHLE' or the 'Company') is a brokerage firm that operates globally.

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED (以下称 被称为“KOHLE”或“公司”) 是一所在全球开展业务的经纪公司。

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “KOHLE” หรือ “บริษัท”) เป็นบริษัทนายหน้าื่อดำเนินงานอยู่ทั่วโลก

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED (sau đây gọi là “KOHLE” hoặc “Công ty”) là công ty môi giới hoạt động trên toàn cầu.

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED is incorporated in the Republic of Mauritius with the registration number C153797 C1/GBL under Section 24, Part III of the Companies Act 2001. The Company holds a Global Business Licence under Section 72(6) of the Financial Services Act 2007 and an Investment Dealer (Full Service Dealer, excluding Underwriting) Licence under Section 29 of the Securities Act 2005.

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED在毛里求斯，根据2001年《毛里求斯公司法》第三章二十四条注册成立，注册号为C153797 C1/GBL。根据《毛里求斯2007年金融服务法》（2018年修订版）第72（6）条持有国际营业执照，并根据《毛里求斯2005年证券法》第29条（2001年修订版）获得投资交易商（全方位服务交易商，不包括包销）执照。

ส่วนที่ 3 ของกฎหมายว่าด้วยบริษัทปี 2001 บริษัทถือครองใบอนุญาตธุรกิจระดับโลกภายใต้มาตรา 72(6)

ของกฎหมายว่าด้วยบริการทางการเงินปี 2007 (ตามที่แก้ไขในปี 2018) และใบอนุญาตตัวแทนการลงทุน (ตัวแทนบริการเต็มรูปแบบ

ยกเว้นการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์) ภายใต้มาตรา 29 ของกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ปี 2005 (ตามที่แก้ไขในปี 2001)

KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED được thành lập tại Cộng hòa Mauritius với số đăng ký C153797 C1/GBL theo Mục 24, Phần III Đạo luật công ty năm 2001. KOHLE CAPITAL MARKETS LIMITED hoạt động theo Giấy phép kinh doanh toàn cầu tại Mục 72(6) Đạo luật dịch vụ tài chính năm 2007 (sửa đổi năm 2018) và Giấy phép đại lý đầu tư (Đại lý dịch vụ trọn gói, không bao gồm dịch vụ Thẩm định bảo hiểm) theo Mục 29 Đạo luật chứng khoán năm 2005 (sửa đổi năm 2001).

2. INTERPRETATION OF TERMS

条款解释

การตีความคำศัพท์

DIỄN GIẢI THUẬT NGỮ

Unless indicated to the contrary, the terms included in this Complaint Handling Procedure shall have a specific meaning and may be used in the singular or plural as appropriate.

除非另有说明，否则本投诉处理程序中包含的术语应具有特定含义，并可以适当地以单数或复数形式使用。

คำศัพท์ที่อยู่ในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนนี้มีความหมายเฉพาะเจาะจงและอาจใช้ในรูปแบบเอกพจน์หรือพหูพจน์ตามความเหมาะสม

เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น

Trừ khi có chỉ định khác, nếu không, các thuật ngữ trong bản Quy trình giải quyết khiếu nại này sẽ có nghĩa như đã nêu và có thể ám chỉ cả số ít hoặc số nhiều, tùy từng trường hợp.

3. SCOPE OF THE COMPLAINT HANDLING PROCEDURE

投诉处理程序的范围

ขอบเขตของขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

PHẠM VI ÁP DỤNG QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险提示：请注意，外汇和其他杠杆产品可能涉及高风险，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และอาจไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

The Complaint Handling Procedure ('the Procedure') sets out the processes employed when dealing with complaints received from Clients.

投诉处理程序（“程序”）列出了处理客户提出投诉时所采用的流程。

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (“ขั้นตอน”) กำหนดกระบวนการที่นำมาใช้เมื่อจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า

Quy trình xử lý khiếu nại (“Quy trình”) đề ra các quy trình áp dụng khi xử lý khiếu nại nhận được từ phía Khách hàng.

4. DEFINITION OF COMPLAINT

投诉的定义

คำนิยามของข้อร้องเรียน

GIẢI THÍCH KHÁI NIỆM KHIẾU NẠI

- 4.1 A complaint is an expression of dissatisfaction by a Client regarding the provision of investment and/or ancillary services provided by KOHLE.

投诉是客户对KOHLE提供的投资和/或配套服务表示不满意。

ข้อร้องเรียนเป็นการแสดงความไม่พอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการการลงทุนและ/หรือบริการเสริมจาก KOHLE

Khiếu nại là thái độ bất mãn của Khách hàng về hoạt động cung cấp dịch vụ đầu tư và/hoặc phụ trợ của KOHLE.

- 4.2 A complaint shall include:

投诉应包括：

ข้อร้องเรียนประกอบด้วย:

Khiếu nại phải nêu rõ:

- (a) The Client's full name.

客户的全名。

ชื่อนามสกุลของลูกค้า

Họ tên đầy đủ của Khách hàng.

- (b) The Client's trading account number.

客户的交易账号。

หมายเลขบัญชีเทรดของลูกค้า

Số tài khoản giao dịch của Khách hàng.

- (c) The affected transaction numbers, if applicable.

受影响交易编号（如有）。

หมายเลขธุรกรรมที่ได้รับผลกระทบ หากมี

Mã giao dịch bị ảnh hưởng, nếu có.

- (d) The date and time that the issue arose.

发生问题的日期和时间。

วันที่และเวลาที่เกิดปัญหา

Ngày giờ phát sinh sự cố.

- (e) A description of the issue.

对该问题的描述。

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险提示：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

คำอธิบายปัญหา

Thông tin mô tả sự cố.

- 4.3 A complaint must not include offensive language directed either to the Company or a Company employee.
 投诉不得包含针对公司或公司员工的冒犯性语言。
 ข้อร้องเรียนต้องไม่มีข้อความก้าวร้าวที่กล่าวถึงบริษัทหรือพนักงานของบริษัท
 Khiếu nại không được chứa ngôn từ mang tính xúc phạm Công ty hoặc nhân viên Công ty.
- 4.4 All Complaints must be in English or Chinese language otherwise the Company will not be able to investigate the case further.
 所有投诉必须使用英语或中文，否则公司将不会作出进一步调查。
 ข้อร้องเรียนทั้งหมดต้องเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน มิฉะนั้นบริษัทจะไม่สามารถตรวจสอบกรณีเพิ่มเติมได้
 Tất cả các đơn thư Khiếu nại phải viết bằng tiếng Anh hoặc tiếng Trung, nếu không, Công ty sẽ không thể tiếp tục điều tra vụ việc.
- 4.5 KOHLE may, at its discretion, refuse to handle a complaint if requirements contained in Paragraphs 4.2 and 4.3 above are not fulfilled.
 如未能符合上述第4.2和4.3段中的要求，KOHLE可以自行决定拒绝处理投诉。
 KOHLE อาจใช้ดุลยพินิจในการปฏิเสธการจัดการข้อร้องเรียนหากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุในย่อหน้าที่ 4.2 และ 4.3 ข้างต้น
 KOHLE có thể từ chối xử lý khiếu nại, tùy thuộc vào quyết định của KOHLE, nếu khiếu nại không tuân thủ các yêu cầu tại Khoản 4.2 và khoản 4.3 nêu trên.

5. PROCEDURE

程序

ขั้นตอน

QUY TRÌNH

Complaints must be in writing. A “Client Complaints Form” can be obtained from the Client Service Department (cs@kcmtrade.com) or the Client may directly write to the Client Service Department through email stating clearly the required information. A screen capture may also be helpful in identifying the issues. The Client Service Department will impartially investigate the complaint. If the complaint is against the Client Service Department, it will be escalated to the Investigation and Audit Team.

投诉需以书面形式进行，投诉表格可以向客户服务部 (cs@kcmtrade.com) 索取，或直接透过电邮提供所需数据，例如发生问题时的屏幕截图以作投诉。客户服务部将公正地调查。如果投诉是针对客户服务部门的，则将上报与调查与审核小组跟进。

ข้อร้องเรียนต้องเป็นลายลักษณ์อักษร สามารถรับ “แบบฟอร์มข้อร้องเรียนของลูกค้า” ได้จากแผนกบริการลูกค้า (cs@kcmtrade.com)

หรือเขียนอีเมลหาแผนกบริการลูกค้าโดยตรง โดยระบุข้อมูลที่จำเป็นให้ชัดเจน และภาพหน้าจอจะเป็นประโยชน์ต่อการระบุปัญหา แผนกบริการลูกค้าจะตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นกลาง หากเป็นข้อร้องเรียนต่อแผนกบริการลูกค้า จะมีการส่งเรื่องต่อไปยังทีมสอบสวนและตรวจสอบ

Khiếu nại phải được lập thành văn bản. Khách hàng có thể liên hệ với Bộ phận dịch vụ khách hàng để lấy “Biểu mẫu khiếu nại cho khách hàng” hoặc gửi email trực tiếp đến Bộ phận dịch vụ khách hàng và trình bày rõ thông tin cần thiết, Khách hàng có thể chụp ảnh màn hình để chúng tôi dễ xác định vấn đề hơn. Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ điều tra khiếu nại một cách khách quan. Nếu Bộ phận dịch vụ khách hàng không thể giải quyết được khiếu nại đó, Bộ phận sẽ báo lên Đội điều tra và thanh tra.

When the Client Service Officer receives a Client’s complaint, a written acknowledgement will be sent to the Client confirming the name and job title of the person dealing with the complaint within three (3) Business Days.

客服人员收到客户的投诉后，将在三（3）个工作日内向客户发送书面确认，以确认处理投诉的人的姓名和职位。

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险提示：请注意，外汇和其他杠杆产品涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

เมื่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้รับข้อร้องเรียนของลูกค้า จะมีการส่งหนังสือรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรให้ลูกค้าเพื่อยืนยันข้อและตำแหน่งงานของบุคคลที่จัดการข้อร้องเรียนภายในสาม (3) วันทำการ

Khi Chuyên viên dịch vụ khách hàng nhận được khiếu nại của Khách hàng, chuyên viên sẽ gửi thư báo nhận tới Khách hàng, trong đó ghi rõ tên và chức vụ của người xử lý khiếu nại trong vòng ba (3) ngày làm việc.

This acknowledgment will provide a complaint reference number and advise any necessary action required to resolve the complaint and will contain details of our Complaints Handling Procedure.

该书面确认会提供投诉参考编号，及解决投诉所需的任何必要措施，并包括我们的投诉处理程序的详情。

หนังสือรับทราบนี้จะระบุหมายเลขอ้างอิงของข้อร้องเรียนและแนะนำการดำเนินการที่จำเป็นเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน นอกจากนี้จะมีรายละเอียดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของเรา

Thư báo này sẽ cung cấp mã tham chiếu của khiếu nại và đề xuất việc cần làm để giải quyết khiếu nại, trong đó cũng nêu rõ chi tiết về Quy trình xử lý khiếu nại của chúng tôi.

The acknowledgement will also inform the complainant of their right to refer the complaint to the Financial Ombudsman if they are dissatisfied with our assessment and ruling.

该书面确认会告知投诉人如对我们的评估和裁定不满意，投诉人有权将投诉转介给金融申诉专员。

หนังสือรับทราบยังแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบสิทธิของตนเองในการส่งข้อร้องเรียนไปยังตัวแทนรับข้อร้องเรียนทางการเงิน

หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจกับการประเมินและคำตัดสินของเรา

Thư báo cũng sẽ cho Nguyên đơn biết rằng Nguyên đơn có quyền gửi Khiếu nại đến Thanh tra tài chính nếu không hài lòng với kết quả đánh giá và quyết định của chúng tôi.

The Company will then gather and investigate all relevant evidence and information regarding the complaint.

其后公司会收集并调查有关投诉的所有相关证据和资料。

จากนั้นบริษัทจะรวบรวมและตรวจสอบหลักฐานและข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

Sau đó, Công ty sẽ thu thập và điều tra tất cả bằng chứng và thông tin liên quan đến khiếu nại.

The Client Service Department shall:

客户服务部门应当:

แผนกบริการลูกค้าจะ:

Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ:

(a) send an initial response to the Client within ten (10) Business Days.

在十 (10) 个工作日内向客户发送初步回复。

ส่งการตอบรับเบื้องต้นไปยังลูกค้าภายในสิบ (10) วันทำการ

Gửi thư phản hồi ban đầu cho Khách hàng trong vòng mười (10) ngày làm việc.

(b) resolve complaints as soon as reasonably practicable.

在合理可行的范围内尽快解决投诉。

แก้ไขข้อร้องเรียนทันทีที่ได้ตามเหตุสมควร

Giải quyết khiếu nại trong thời gian sớm nhất có thể.

(c) inform the Client accordingly.

相应地通知客户。

แจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างเหมาะสม

Cập nhật tin tức cho Khách hàng.

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险警告：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

The Client Service Department shall thoroughly examine any complaints as required (taking into account any information contained within the books and records of the Company, including but not limited to the Client's trading account journal) and reach a fair outcome.

客户服务部门应（考虑到公司账簿和记录中包含的任何信息，包括但不限于客户的交易帐户日志）彻底调查所有投诉，并取得公正的结果。

แผนกบริการลูกค้าจะตรวจสอบข้อร้องเรียน โดยละเอียดตามที่จำเป็น (โดยพิจารณาข้อมูลที่ระบุไว้ในสมุดและบันทึกของบริษัท ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงสมุดรายวันบัญชีเทรดของลูกค้า) และสรุปผลลัพธ์ที่เป็นธรรม

Bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ điều tra kỹ mọi khiếu nại theo yêu cầu (xét đến mọi thông tin có trong sổ sách và hồ sơ của Công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở nhật ký tài khoản giao dịch của Khách hàng) và đưa ra kết quả công bằng.

When an answer cannot be provided within the expected time limits, the Company will inform the complainant about the causes of the delay and indicate when the Company's investigation is likely to be completed.

如果无法在预期的期限内提供回复，公司将通知投诉人造成延误的原因，并指出公司的调查何时可能完成。

หากไม่สามารถให้คำตอบได้ภายในกรอบระยะเวลาที่คาดการณ์ บริษัทจะแจ้งผู้ร้องเรียนถึงสาเหตุของความล่าช้าและระยะเวลาที่การตรวจสอบของบริษัทน่าจะเสร็จสมบูรณ์

Khi không thể phản hồi trong khung thời gian dự kiến, Công ty sẽ thông báo cho nguyên đơn biết nguyên nhân chậm trễ và cho biết thời gian Công ty dự kiến hoàn tất công tác điều tra.

If after 2 months of receiving the complaint the Company is still not in a position to resolve the issue then the Client Service Officer will notify the Client in writing stating the reasons for the delay and indicate an estimated time to resolve the issue.

如果在收到投诉2个月后，公司仍无法解决问题，客服人员将书面通知客户，说明造成延误的原因，并指出解决问题的估计时间。

หากผ่าน 2 เดือนหลังจากได้รับข้อร้องเรียนแล้วบริษัทยังไม่ได้อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหาก็จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุสาเหตุของความล่าช้าและเวลาโดยประมาณที่จะทำการแก้ไขปัญหา

Nếu sau 2 tháng kể từ khi nhận được đơn thư khiếu nại, Công ty vẫn không giải quyết được thì Chuyên viên dịch vụ khách hàng sẽ gửi cho bạn văn bản thông báo lý do chậm trễ và cho biết thời gian giải quyết vấn đề dự kiến.

The Company will endeavour to resolve all complaints within 3 months.

本公司将竭力在3个月内解决所有投诉。

บริษัทจะพยายามแก้ไขข้อร้องเรียนทั้งหมดภายใน 3 เดือน

Công ty sẽ nỗ lực giải quyết mọi khiếu nại trong vòng 3 tháng.

When the complainant has received the final response, the complainant will have 5 weeks to respond. If no response has been received from the complainant indicating dissatisfaction with the explanation then the Complaint will be considered as resolved.

投诉人收到最终答复后，将有5周的时间回复。如果5周内未收到投诉人表示对解释不满意的回复，该投诉将被视为已解决。

เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับการตอบกลับครั้งสุดท้าย ผู้ร้องเรียนจะมีเวลา 5 สัปดาห์ในการตอบกลับ หากไม่ได้รับการตอบกลับจากผู้ร้องเรียนที่บ่งบอกถึงความไม่พึงพอใจพร้อมคำอธิบาย จะถือว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว

Khi nhận được phản hồi chính thức, nguyên đơn sẽ có 5 tuần để phản hồi. Nếu Công ty không nhận được phản hồi của nguyên đơn bày tỏ ý không đồng tình với cách giải thích đó thì Khiếu nại coi như đã được giải quyết.

All complaints shall be treated confidentially. The Company will endeavour to ensure all communication is in plain language which is clearly understood.

所有投诉均会被保密。本公司将竭力确保所有交流均以通俗易懂的语言进行。

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险提示：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการลงทุนดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะได้รับการจัดการอย่างเป็นความลับ บริษัทจะพยายามตรวจสอบให้แน่ใจว่าการสื่อสารทั้งหมดใช้ภาษาเรียบง่ายที่เข้าใจได้ชัดเจน

Công ty xử lý mọi khiếu nại theo cách bảo mật và sẽ cố gắng trao đổi bằng ngôn ngữ đơn giản và dễ hiểu.

6. COMPLAINTS REGISTER

投诉登记

ทะเบียนข้อร้องเรียน

SỔ LƯU TRỮ KHIẾU NẠI

The Company stores all complaints it receives on an internal archive, as quickly as possible, and in an appropriate manner.

本公司会将收到的所有投诉尽快并以适当的方式存储在内部存档中。

บริษัทจัดเก็บข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับในคลังภายในโดยเร็วที่สุดในลักษณะที่เหมาะสม

Công ty sẽ nhanh chóng lưu trữ toàn bộ đơn thư khiếu nại nhận được vào kho lưu trữ nội bộ theo cách thức phù hợp.

7. FAQs

常见问题

คำถามที่พบบ่อย

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Questions regarding this Procedure should be addressed, in the first instance, to the Client Service Department.

如对此程序有问题，请先联系客户支持部门。

คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนนี้จะได้รับการจัดการเบื้องต้นโดยแผนกบริการลูกค้า

Mọi thắc mắc liên quan đến Quy trình này trước tiên xin gửi về Bộ phận dịch vụ khách hàng.

8. CONTACTS

联系方式

ข้อมูลติดต่อ

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Client Service Department

客户服务部门

แผนกบริการลูกค้า

Bộ phận dịch vụ khách hàng

cs@kcmtrade.com

9. AMENDMENTS

修订

การแก้ไข

SỬA ĐỔI

The Company analyses, on an on-going basis, complaints handling data, to ensure that they identify and address any recurring or systemic problems, and potential legal and operational risks, for example by:

公司会持续分析处理投诉的资料，以确保它们能够识别并解决任何重复出现的或系统性的问题以及潜在的法律和运营风险，例如：

บริษัททำการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทได้ระบุและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำหรือปัญหาทางระบบ และความเสี่ยงด้านกฎหมายและการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น:

Công ty sẽ thường xuyên phân tích dữ liệu xử lý khiếu nại để đảm bảo rằng những dữ liệu đó phát hiện và xử lý

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险警告：请注意，外汇和其他杠杆产品可能涉及重大风险，并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่นๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.

được mọi sự cố tái diễn hoặc có hệ thống, cũng như rủi ro tiềm ẩn về mặt pháp lý và vận hành, bằng những cách như:

- (a) analyzing the causes of individual complaints in order to identify common root causes to certain types of complaints,

分析个别投诉的起因，以识别常见投诉类型的根本原因，

การวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียนแต่ละรายการเพื่อระบุสาเหตุหลักร่วมกันของข้อร้องเรียนบางประเภท

phân tích nguyên nhân phát sinh từng khiếu nại để tìm ra nguyên nhân gốc rễ thường gặp ở một số loại khiếu nại,

- (b) considering whether such root causes also affect other processes or financial means, including those not directly complained of; and

考虑这些根本原因是否也影响其他流程或金融工具，包括未直接被投诉的流程或金融工具；

การพิจารณาว่าสาเหตุหลักดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อกระบวนการหรือสื่อทางการเงินอื่นๆ หรือไม่ รวมถึงที่ไม่ได้มีการร้องเรียนโดยตรง และ

xem xét xem nguyên nhân gốc rễ đó có ảnh hưởng đến các quy trình hoặc phương tiện tài chính khác hay không, bao gồm cả những nguyên nhân không trực tiếp bị khiếu nại; và

- (c) correcting, where reasonable to do so, such root causes.

在合理的情况下纠正此类根本原因。

การแก้ไขสาเหตุหลักดังกล่าว หากมีเหตุผลควรให้ดำเนินการ

khắc phục những nguyên nhân gốc rễ đó, nếu có thể.

Risk Warning: Please note that trading in forex and other leveraged products may involve a significant level of risk and is not suitable for all investors. Before undertaking any such transaction you should ensure that you fully understand the risks involved and seek independent financial advice if necessary.

风险警告：请注意，外汇和其他杠杆产品是涉及高风险的交易，因此并不适合所有投资者。在进行任何此类交易之前，请确保您完全了解所涉及的风险，并适当地寻求独立的财务建议。

คำเตือนความเสี่ยง: โปรดทราบว่า การเทรดฟอเร็กซ์และผลิตภัณฑ์ที่มีเลเวอเรจอื่น ๆ อาจมีความเสี่ยงในระดับสูง และไม่เหมาะสมสำหรับนักลงทุนบางคน ก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว

คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และขอคำปรึกษาทางการเงินโดยอิสระหากจำเป็น

Cảnh báo rủi ro: Xin lưu ý rằng hoạt động giao dịch ngoại hối và các sản phẩm có đòn bẩy khác tiềm ẩn nhiều rủi ro và không phải nhà đầu tư nào cũng phù hợp với hoạt động này. Trước khi tiến hành bất kỳ giao dịch nào như vậy, bạn cần nắm rõ những rủi ro phát sinh và xin tư vấn tài chính riêng, nếu cần.