

# ขั้นตอนการจัดการต่อข้อร้องเรียน

## ขั้นตอนการจัดการต่อข้อร้องเรียน

หากคุณไม่พอใจกับบริการใดๆ ของเราสามารถร้องเรียนได้โดยตรงมายังทางเรา.

### คำจำกัดความต่อคำร้องเรียน

การร้องเรียน หมายถึง: “การแสดงออกใดๆ

ด้วยทางวาจาหรือที่เป็นลายลักษณ์อักษรของความไม่พอใจไม่ว่าจะเป็นธรรมหรือไม่จากหรือในนามของบุคคลเกี่ยวกับการจัดหาหรือล้มเหลวในการให้บริการทางการเงินหรือการตัดสินใจแก่ซึ่งซึ่งอ้างว่า ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน (หรืออาจได้รับ) ความสูญเสียทางการเงินความทุกข์ใจทางวัตถุหรือความไม่สะดวกอย่างมาก”

### สามารถร้องเรียนได้อย่างไร?

1. ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะต้องถูกยกขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรและจะได้รับการแก้ไขในครั้งแรกให้กับทีมบริการลูกค้าที่ [clientservices@icmcapital.co.uk](mailto:clientservices@icmcapital.co.uk)
2. การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้:
  - ชื่อเต็มของลูกค้า;
  - หมายเลขบัญชีลูกค้า;
  - วันที่และเวลาที่เกิดเหตุ; และ
  - รายละเอียดของเหตุการณ์/การร้องเรียน

### วิธีที่เราจัดการกับการร้องเรียน

1. เราจะรับทราบการร้องเรียนของคุณภายในเวลา 48 ชั่วโมงหลังจากได้รับเรื่อง.
2. เราให้ละเอียดจะตรวจสอบการร้องเรียนโดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีให้เรา.
3. ในกรณีแรกของการร้องเรียนจะถูกจัดการโดยหนึ่งในตัวแทนของเราในทีมบริการลูกค้า แต่ถ้าคุณไม่พึงพอใจกับการตอบสนองครั้งแรกของพวกเขาแล้วเรื่องนี้จะเรียกสมาชิกอาวุโสในภาควิชาชีพปฏิบัติตาม.
4. การตรวจสอบต่อไปจะต้องดำเนินการโดยกรมปฏิบัติตามข้อกำหนดและต่อจากนี้คุณจะถูกด้วยตัวอักษรการตอบสนองของเราสุดท้ายสรุปผลการวิจัยและการตัดสินใจของเรา.
5. เราจะมุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดใดๆ ในส่วนของเราและแจ้งให้คุณทราบถึงผลของการตรวจสอบของเรา.
6. เรามุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทั้งหมดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปได้ แต่โปรดทราบว่าระยะเวลาตามกฎหมายสำหรับการให้คุณด้วยการตอบสนองเป็นรอบซึ่งขณะเลิกภายใน 8 สัปดาห์ที่ได้รับการร้องเรียนของคุณ.

บริการทางการเงินผู้ตรวจการแผ่นดิน

ICM Capital Limited ได้รับอนุญาตและควบคุมโดย Financial Conduct Authority (FCA) หมายเลขทะเบียน: 520965.

ที่อยู่ลงทะเบียน: ICM Capital Limited, Level 30, 122 Leadenhall Street, London EC3V 4AB, United Kingdom.

1. เรามุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของเราอย่างไรก็ตามหากคุณยังคงไม่พอใจตามจดหมายตอบรับสุดท้ายของเราคุณสามารถอ้างถึงกรณีนี้ดังกล่าวไปยังบริการของผู้ตรวจการทางการเงิน (FOS) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและสถาบันการเงินเช่น ICM Capital.
2. คุณสามารถติดต่อโดยตรง FOS ที่ต่อไปนี้:

Financial Ombudsman Service (FOS)

South Quay Plaza

183 Marsh Wall

E14 9SR, United Kingdom

T: +44 20 796 41000

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/languages.html>

คุณต้องดูเรื่องร้องเรียนของคุณไปยังผู้ตรวจการแผ่นดินการเงินภายใน 6 เดือนนับจากวันที่ในจดหมายตอบสนองรอบชิงชนะเลิศ แผ่นพับอธิบายของ FOS จะได้รับการตอบสนองใดๆ สุดท้ายให้เราหรือสามารถใช้ได้ตามคำขอ.

#### รายละเอียดการติดต่อ

คำถามเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของเราควรส่งถึง:

หัวหน้าฝ่ายการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ICM Capital Limited,

Level 17, Dashwood House,

69 Old Broad St, London

EC2M 1QS, United Kingdom

T: +44 207 634 9770

F: +44 207 516 9137

[compliance@icmcapital.co.uk](mailto:compliance@icmcapital.co.uk)