

นโยบาย บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน เวลธ์ คอนเซ็ปต์ จำกัด เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน

บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน เวลธ์ คอนเซ็ปต์ จำกัด หรือ “บริษัทฯ” ให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ บริษัทฯ จึงได้จัดทำนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้าอย่างมีถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ และให้เป็นไปตาม ประกาศสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ที่ สธ. 26/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์ในรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ข้อ 1. คำนิยาม

“บริษัทฯ” หมายถึง บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน เวลธ์ คอนเซ็ปต์ จำกัด
“ลูกค้า” หมายถึง ลูกค้าผู้เปิดบัญชี ซื้อ/ขาย/สับเปลี่ยนหน่วยลงทุนกับบริษัทฯ
“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจที่เกิดจากการกระทำของบริษัท หรือเกิดจากการกระทำของพนักงานของบริษัท

ข้อ 2. ขอบเขตและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ลูกค้าของบริษัท สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนมายังบริษัทฯ ได้ เมื่อได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานของบริษัท หรือเมื่อมีข้อขัดข้องในการทำธุรกรรมกับบริษัท โดยบริษัทได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนไว้ดังนี้

- 2.1 ลูกค้ามาด้วยตนเอง ณ ที่ทำการบริษัท
- 2.2 ลูกค้าร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นโทรศัพท์ระบบตอบรับและโอนสายอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถกดเบอร์ภายใน เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนได้โดยตรงกับฝ่ายกำกับและตรวจสอบซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบใน เรื่องร้องเรียน
- 2.3 จัดให้มีช่องทางให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดข้อร้องเรียนบนเว็บไซต์ของบริษัทในหัวข้อการรับเรื่องร้องเรียน และส่งอีเมลมาตามที่เราระบุไว้ใน Website

หมายเลขโทรศัพท์ 02-250-7909

Email address compliance@wealthconcept.co.th

Website www.wealthconcept.co.th

กรณีลูกค้าร้องเรียนผ่านวิธีการอื่น เช่น ร้องเรียนผ่านสำนักงาน ก.ล.ต. หรือ ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือส่งเอกสารด้วยวิธีอื่นใด ฝ่ายกำกับและตรวจสอบจะเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในนโยบายฉบับนี้ เช่นเดียวกับที่ บริษัทได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่ประกาศไว้

ช่องทางการร้องเรียนจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบ บริเวณประกาศข่าวสารของบริษัท ณ ที่ทำการบริษัท ซึ่งกำหนดให้เป็นส่วนที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงและมองเห็นได้ง่าย และประกาศหน้าเว็บไซต์ของบริษัทในหัวข้อการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ 3. วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับข้อร้องเรียน

3.1 กรณีลูกค้าร้องเรียนด้วยตัวเองหรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำบันทึกเรื่องร้องเรียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และให้ลูกค้าลงนามรับรองความถูกต้องในบันทึกดังกล่าว สำหรับกรณีการร้องเรียนทางอีเมล ฝ่ายกำกับและตรวจสอบของบริษัท ตอบรับเรื่องร้องเรียน และทำหนังสือตอบกลับถึงลูกค้าโดยทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน การตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาให้ลูกค้าทราบด้วย

3.2 การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางอื่นๆ หรือผ่านทางสำนักงาน ก.ล.ต. บริษัทจะแจ้งการรับทราบ การร้องเรียนของลูกค้าโดยใช้สำเนาหนังสือการร้องเรียนของลูกค้าในการตอบกลับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวรวมทั้งแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาหรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รับทราบ และรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงาน ก.ล.ต. ทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่บริษัทได้รับข้อร้องเรียนจาก สำนักงาน ก.ล.ต. ทั้งนี้ หากไม่เสร็จสิ้นในเวลาดังกล่าว บริษัทจะรายงานความคืบหน้าต่อสำนักงาน ก.ล.ต. เป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ในกรณีที่ฝ่ายกำกับและตรวจสอบไม่อยู่ หรือไม่ได้รับโทรศัพท์ ฝ่ายบริหารความเสี่ยงจะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าไว้ก่อน เพื่อส่งให้แก่ฝ่ายกำกับและตรวจสอบดำเนินการต่อไป

ข้อ 4. ผู้มีหน้าที่พิจารณาข้อร้องเรียนและหาข้อยุติ

4.1 บริษัทได้กำหนดให้ฝ่ายกำกับและตรวจสอบทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการตรวจสอบและ / หรือไต่สวนเพื่อหาข้อเท็จจริงในเบื้องต้นพร้อมกับเสนอความเห็นให้ผู้บริหารสูงสุดของบริษัท หรือคณะกรรมการบริษัทหรือ คณะทำงานที่คณะกรรมการบริษัทจัดตั้งขึ้นเป็นรายกรณี เป็นผู้พิจารณาสั่งการ ข้อร้องเรียน และตัดสินใจยุติ

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับความไม่สะดวก ไม่เป็นธรรม ในกระบวนการทำงาน ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ทางการกำหนดให้ผู้บริหารสูงสุดของบริษัทเป็นผู้ตัดสินใจยุติตามที่ฝ่ายกำกับและตรวจสอบได้รวบรวมข้อเท็จจริงเสนอให้พิจารณา หรือ ผู้บริหารสูงสุดของบริษัทอาจพิจารณาให้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแก้ไข

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนหรือเรื่องที่จะเกิดความเสียหายแก่บริษัท หรืออาจเป็นกรณีการกระทำการหลอกลวง ฉ้อโกงลูกค้า การยักยอก การให้ข้อมูลเท็จที่มีผลกระทบร้ายแรงกับลูกค้า จะนำเสนอผู้บริหารสูงสุดของบริษัท เพื่อเสนออนุมัติเข้าคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาสั่งการ คณะกรรมการบริษัทอาจพิจารณาดังคณะทำงานเพื่อตรวจสอบและหาข้อยุติเรื่องร้องเรียนได้แล้วแต่กรณี

4.2 ในกรณีที่กรรมการบริษัทอาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน บริษัทจะไม่ให้กรรมการท่านนั้นมีส่วนในการตัดสินใจเรื่องร้องเรียน และบันทึกในรายงานการประชุม ทั้งนี้หากเป็นการร้องเรียนต่อผู้บริหารสูงสุดของบริษัท จะต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นผู้พิจารณาหาข้อยุติ

ข้อ 5. กระบวนการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน

5.1 บริษัทกำหนดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนนั้น แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวก็ให้ขยายระยะเวลาออกไปเท่าที่จำเป็น โดยแจ้งให้ผู้

ร้องเรียนรับทราบถึงการขยายเวลา ก่อนครบระยะเวลา 30 วัน และให้ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหารสูงสุดของบริษัททราบทุก 30 วัน จนกว่าจะมีข้อยุติ พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ลูกค้าทราบทุก 30 วันจนกว่าจะแล้วเสร็จ และเมื่อได้พิจารณาดำเนินการหาข้อยุติกับลูกค้าหรือมีการสั่งการให้ดำเนินการ

เกี่ยวกับข้อร้องเรียนเป็นประการใดแล้วให้ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ มีหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วัน นับแต่วันที่มีข้อยุติ

ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ให้ฝ่ายกำกับและตรวจสอบแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงสิทธิของผู้ร้องเรียนในการนำเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวเข้ากระบวนการอนุญาโตตุลาการ หรือ กระบวนการอื่นได้

5.2 ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ มีหน้าที่จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เบาะแสการกระทำผิด และทุจริต โดยสรุปจำนวนข้อร้องเรียนโดยแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ของข้อร้องเรียนที่สามารถ แก้ไขปัญหาได้ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทั้งที่ได้ดำเนินการพิจารณาแล้วหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาสอบสวน นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ และรายงานให้สำนักงาน ก.ล.ต. รับทราบเป็นรายไตรมาส ภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นไตรมาส

5.3 ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ รับผิดชอบในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน และ นำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการต่อ เช่น ประกอบการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน รวมทั้งปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน/ระบบงาน เพิ่มการควบคุมและการสอบทาน รวมถึงมีการสื่อสารไปยังเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มีการออกมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ทั้งนี้หากพบว่าเป็นกรณีข้อร้องเรียนที่เกิดกับบุคคลรายเดิม บริษัทจะพิจารณากำหนดมาตรการลงโทษในระดับสูงสุดตามข้อบังคับการทำงานของบริษัทที่กำหนด

5.4 ฝ่ายกำกับและตรวจสอบ จัดเก็บเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และการดำเนินการดังกล่าวไว้นานอย่างน้อย 2 ปี นับแต่วันที่มีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ 6. การทบทวนนโยบาย

ฝ่ายกำกับและตรวจสอบจะทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ตามความจำเป็นและเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

นโยบายฉบับนี้ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2567 เป็นต้นไป


.....
(นายเจษฎา ยงพิทยาพงศ์ - ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร)

จัดทำครั้งที่ 1	อนุมัติโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 2/2565	วันที่ 8 สิงหาคม 2565
จัดทำครั้งที่ 2	อนุมัติโดยมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2567	วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567