

2.9 การรับซื้อร้องเรียนจากลูกค้า

ในกรณีเกิดข้อพิพาทระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ และ/หรือ พนักงานบริษัทฯ ลูกค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ในการรับซื้อร้องเรียน ได้แก่ ส่งจดหมาย โทรสาร และอิเล็กทรอนิกส์มาที่ฝ่ายกำกับดูแลและตรวจสอบภายใน ของบริษัท เอ็มทีเอส โกลด์ ฟิวเจอร์ จำกัด หรือส่งไปที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ลูกค้าจะต้องส่งข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ โดยบริษัทฯ จะแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันทำการนับจากวันที่มีข้อยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว หรือภายในกำหนดเวลาตามประกาศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.10 การเข้าสู่กระบวนการอนุญาโตตุลาการ

กรณีที่ลูกค้าเกิดข้อพิพาทกับบริษัทฯ อันเนื่องมาจากการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าลูกค้าอาจขอให้มีการระงับข้อพิพาทโดยผ่านกระบวนการอนุญาโตตุลาการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ได้ โดยมีหนังสือแจ้งความประสงค์ไปยังบริษัทฯ และเมื่อบริษัทฯ ได้รับหนังสือแล้วให้ถือว่าทั้งสองฝ่ายได้ตกลงทำสัญญาอนุญาโตตุลาการ เพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น ข้อพิพาทที่จะเสนอให้อนุญาโตตุลาการพิจารณานั้น ต้องเป็นข้อพิพาทที่ลูกค้าเรียกร้องค่าเสียหายไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนดแก้ไขเปลี่ยนแปลงในภายหลัง

หมายเหตุ อัตราหลักประกัน เงื่อนไขเรื่องเวลาและข้อความอื่นใด ตามที่ปรากฏในคำชี้แจงข้างต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามประกาศของบริษัทฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลูกค้าได้รับทราบและเข้าใจข้อชี้แจง เงื่อนไข และรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น และยินยอมที่จะปฏิบัติตามทุกประการ

3. ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไป

3.1 ลูกค้าตกลงแต่งตั้งและมอบอำนาจให้บริษัทฯ เป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และให้มีอำนาจในการกระทำการใดๆ เกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าแทนและในนามของลูกค้า ตลอดจนกระทำการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและสินค้า หรือตัวแปร และให้บริษัทฯ มีอำนาจแต่งตั้งตัวแทนช่วงหรือมอบหมายให้บุคคลใดดำเนินการโดยถือเอาสัญญานี้เป็นหนังสือแต่งตั้ง หรือมอบอำนาจ และบริษัทฯ ตกลงยอมรับการแต่งตั้งและมอบอำนาจดังกล่าว โดยลูกค้าตกลงว่าจะไม่ยกเลิกข้อตกลงในสัญญานี้หรือเพิกถอนการมอบอำนาจที่ลูกค้าได้ให้ไว้แก่บริษัทฯ ตามสัญญานี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน เว้นแต่ลูกค้าจะได้ชำระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับสัญญานี้ หรือหนี้อื่นใดที่ลูกค้ามีอยู่กับบริษัทฯ ครบถ้วนแล้ว

การมอบอำนาจตามวรรคก่อนให้รวมถึง การมอบอำนาจให้บริษัทฯ ตรวจสอบ และแก้ไขผลประโยชน์อื่นใดเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และสินค้าหรือตัวแปรให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ให้รวมถึงกรณีที่บริษัทฯ ใช้สิทธิในสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและสินค้า หรือตัวแปรใด ให้กับลูกค้าตามสิทธิที่ลูกค้ามีอยู่ ในกรณีที่บริษัทฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ของลูกค้าตลอดจนให้บริษัทฯ มีอำนาจชำระค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับการซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และสินค้า หรือตัวแปร ทวงถาม รับชำระเงินค่าซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า และสินค้า หรือตัวแปร การหักชำระและการนำส่งภาษี และลงนามในเอกสารหรือตราสารใดๆ ที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการในฐานะผู้รับมอบอำนาจจากลูกค้า

การที่บริษัทฯ กระทำการใดๆ ให้แก่หรือแทนลูกค้าตามสัญญานี้ ลูกค้ายอมรับให้มีผลผูกพันลูกค้าเสมือนหนึ่งว่าเป็นการกระทำของลูกค้าเอง โดยลูกค้าตกลงรับผิดชอบในการกระทำของบริษัทฯ ทุกประการ ทั้งนี้ลูกค้าตกลงสละสิทธิในการโต้แย้ง และ/หรือคัดค้าน และ/หรือปฏิเสธ การใดๆ ที่บริษัทฯ หรือตัวแทนสัญญาซื้อขายล่วงหน้าของบริษัทฯ จัดหาให้แก่ลูกค้าเพื่อกระทำการตามที่ระบุไว้ในวรรคดังกล่าวข้างต้นนี้

3.2 สัญญานี้มีผลผูกพันคู่สัญญาโดยไม่มีกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้ หากคู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งประสงค์จะเลิกสัญญานี้จะต้องบอกกล่าวให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 7 วัน และการเลิกสัญญานี้ไม่กระทบกระเทือนถึงบรรดาสิทธิ และหน้าที่ใดๆ ของคู่สัญญา ซึ่งมีอยู่ก่อนการเลิกสัญญานี้

ในกรณีที่ลูกค้าถึงแก่ความตาย หรือตกเป็นผู้ไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถหรือถูกศาลสั่งให้เป็นล้มละลาย หรือพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด หรือถูกฟ้องคดีใดๆ หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งที่กำหนดไว้ในสัญญานี้ หรือกรณีใดๆ ที่บริษัทฯ เห็นสมควรเพื่อป้องกันผลประโยชน์ของบริษัทฯ ลูกค้าตกลงยินยอมให้บริษัทฯ ขายหลักทรัพย์ และ/หรือทรัพย์สิน และ/หรือสิทธิอื่นใดของลูกค้า ซึ่งอยู่ในความครอบครองของบริษัทฯ ได้ทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนได้ทันที และ/หรือซื้อหลักทรัพย์ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อชดเชยให้บริษัทฯ แทนหลักทรัพย์ ซึ่งลูกค้าได้ตั้งให้บริษัทฯ ขายแล้ว แต่ลูกค้ายังมิได้ส่งมอบหลักทรัพย์ให้แก่บริษัทฯ ได้ทันที และ/หรือบอกเลิกสัญญาเพื่อปิดบัญชีของลูกค้าได้ทันทีแต่ฝ่ายเดียวโดยมิต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าแต่อย่างใด

การซื้อ การขาย หรือการบอกเลิกดังกล่าว บริษัทฯ มีสิทธิที่จะกระทำการใดๆ ตามที่บริษัทฯ เห็นสมควร ผ่านทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือโดยการขายทอดตลาด หรือโดยซื้อขายกับบุคคลใด หรือกับบริษัทก็ได้ โดยมีต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าแต่อย่างใด หรือไม่จำเป็นต้องโฆษณา หรือกระทำการใดๆ ที่คล้ายคลึงกันทั้งสิ้น ทั้งนี้ ลูกค้าจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบบรรดาค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าวอีกด้วย