



โปร่งใส ·ปลอดภัย ·และเชื่อถือได้

การจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. การร้องเรียน

- 1.1 ที่Lirunexเรายินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าโดยเฉพาะประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับผลงานของเรา สิ่งที่เราทำถูกต้อง และสิ่งที่เราทำผิด

เราตระหนักดีว่าบางครั้งอาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นและเราไม่สามารถบรรลุมาตรฐานที่เราตั้งไว้ได้
เรายินดีรับฟังคำติชมและแก้ไขสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งช่วยให้เราได้เรียนรู้จากข้อผิดพลาดเหล่านั้น

- 1.2 ด้วยความมุ่งมั่นที่จะมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

เราจึงดำเนินกระบวนการที่โปร่งใสเพื่อจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วทั้งสำหรับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าเป้าหมาย
เรามีการบันทึกข้อร้องเรียนและมาตรการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับกฎหมายกฎ
และ/หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- 1.3 เราจะพยายามจัดการกับข้อร้องเรียนของคุณอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เราจะปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ด้านล่างเพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนของคุณจะได้รับการแก้ไขภายในสามสิบ(30)
วันทำการ ข้อร้องเรียนบางข้ออาจได้รับการแก้ไขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและลักษณะของข้อร้องเรียน
หากข้อร้องเรียนมีความซับซ้อนและใช้เวลาดำเนินการนานกว่าสามสิบ(30)วันทำการ
เราจะแจ้งสาเหตุของความล่าช้าให้ทราบ

2. ประเภทของการร้องเรียนที่ได้รับการจัดการ

- 2.1 ตามที่ระบุไว้ข้างต้น เราจะตรวจสอบข้อร้องเรียน ข้อโต้แย้ง หรือความแตกต่างระหว่างเรา หากเป็น
ข้อกล่าวหาที่ส่งถึงเราเป็นลายลักษณ์อักษรตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้
ในที่นี้เกี่ยวกับข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าต่อไปนี้:

(a) การรับรู้ถึงความอยุติธรรมอันเนื่องมาจากการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมในส่วนของเรา ซึ่งเกี่ยวข้องกับ:

- (i) บัญชีของคุณกับเราและ/หรือธุรกรรมและ/หรือสัญญาที่ดำเนินการและ/หรือสะท้อนอยู่ในนั้น
- (ii) สิทธิของคุณภายใต้ “ข้อกำหนดและเงื่อนไข” ตามที่กำหนดไว้ใน “เกี่ยวกับเรา” บนเว็บไซต์ของเรา

(b) ความไม่พอใจกับการตอบสนองจากเราต่อคำขอของคุณในการให้บริการของเราในรูปแบบอื่น และ/หรือ

(c) การปฏิเสธคำขอข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีของคุณและ/หรือธุรกรรมและ/หรือสัญญาที่ดำเนินการและ/หรือสะท้อนอยู่ใน
นั้น และ/หรือ

(d) ความไม่พอใจในวิธีการตอบคำถามของเราและ/หรือเวลาที่เราใช้ในการตอบ

3. วิธีการร้องเรียน

- 3.1 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของเรามี 2 ขั้นตอน:

- (a) เวทีที่ไม่เป็นทางการ โดยติดต่อ “ผู้จัดการความสัมพันธ์” ของคุณเกี่ยวกับข้อกังวลหรือปัญหาใดๆ ที่คุณอาจมี
- (b) ขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการโดยยื่นเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนขอ
งเราอีเมล : support@lirunex.com

4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- 4.1 ฝ่ายสนับสนุนบริการลูกค้าจะเป็นผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการลูกค้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม
- 4.2 ภายในสอง(2)
วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้องเรียนเจ้าหน้าที่สนับสนุนบริการลูกค้าจะส่งหนังสือรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวอยู่ระหว่างการสอบสวนและได้ส่งต่อไปยังแผนก/บุคลากรที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยต้องระบุรายละเอียดทั้งหมดเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าใครเป็นผู้จัดการกับข้อร้องเรียนของตน
- 4.3 เหตุการณ์ที่นำไปสู่การร้องเรียนจะได้รับการตรวจสอบและประเมินโดยพิจารณาจากข้อมูลที่ลูกค้าให้ไว้ นอกจากนี้ บริษัทจะตรวจสอบและยืนยันว่าจำเป็นต้องดึงข้อมูลเพิ่มเติมจากคลังข้อมูลของบริษัท(อีเมล บันทึกการสนทนาทางโทรศัพท์ ข้อมูลไอที ฯลฯ) หรือไม่
- 4.4 เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ควรได้รับและบันทึกรายละเอียดต่อไปนี้:
- รายละเอียดการระบุตัวตนของลูกค้าที่มีการร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน
 - การบริการที่บริษัทจัดให้และ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน
 - พนักงาน รับผิดชอบในการให้บริการดังกล่าว
 - แผนกที่ทำการ พนักงานเป็นสมาชิก
 - วันที่รับและ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน
 - เนื้อหาของข้อร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน
 - เมืองหลวงและ มูลค่าของตราสารทางการเงินซึ่งเป็นของลูกค้า
 - ขนาด ของความเสียหายที่เรียกร้อง โดยลูกค้า-
 - ข้อมูลอ้างอิงของผู้ติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทและลูกค้า
- 4.5 บริษัทกำหนดห้า (5) วันทำการนับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียนเดิมเป็นระยะเวลาในการสืบสวนมาตรฐาน หลังจากการสอบสวนเสร็จสิ้นผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งผลภายในสิบห้า(15)วันทำการอย่างไรก็ตาม หากข้อร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาการสอบสวนมาตรฐาน บริษัทจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยละเอียดเกี่ยวกับสาเหตุของความล่าช้า และระยะเวลาที่สามารถดำเนินการสอบสวนให้เสร็จสิ้นได้ระยะเวลาดังกล่าวต้องไม่เกินสาม(3) เดือนนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน

5. สิทธิของเราในการดำเนินการเรียกคืนหนี้

- 5.1 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนข้างต้นไม่ใช่กับเงินที่คุณอาจเป็นหนี้กับเรา
- 5.2 เราอาจดำเนินการทันทีเพื่อเรียกเก็บหนี้ที่ต้องชำระให้เราในศาล