



# นโยบายการร้องเรียนและการแก้ไขข้อพิพาท

พฤษภาคม 2024

## COMPLAINTS AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

## นโยบายการร้องเรียนและการแก้ไขข้อพิพาท

### 1. INTRODUCTION

1.1 This Complaint and Dispute Resolution Policy (“Policy”) sets out the process adopted by ONEBID ASSET LLC (“Company”) for the reasonable and prompt handling of complaints, disputes or claims received from Clients (“Client”, “you”, “your”).

1.2 The purpose of this Policy is to consider and resolve complaints, disputes or claims received from the Company’s Clients who have completed the registration procedure on the Company’s website in relation to the Services provided by the Company to Clients in accordance with Section 6 of the “Client Agreement” (hereinafter referred to as the “Agreement”).

### 2. DEFINITIONS

2.1 Claim, complaint or dispute:

- any dispute between the Client and the Company when the Client has reasonable grounds to believe that the Company has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission, or when the Client has claims regarding non-trading transactions;
- any dispute between the Client and the Company when the Company has reason to believe that the Client has violated one or more terms of the Agreement as a result of any act or omission.

2.2 Client:

- a legally competent individual who has reached the age of 18 and has completed the registration procedure on the Company’s website for the purpose of conducting trading operations on margin trading terms.

Any capitalized terms not defined in this Policy are listed in Section 16 of the Client Agreement.

### 1. บทนำ

1.1 นโยบายการร้องเรียนและการแก้ไขข้อพิพาท (“นโยบาย”) นี้กำหนดกระบวนการที่ ONEBID ASSET LLC (“บริษัท”) ใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อพิพาท หรือข้อเรียกร้องที่ได้รับจากลูกค้า (“ลูกค้า”, “ท่าน”)

1.2

วัตถุประสงค์ของกฎระเบียบเหล่านี้คือการพิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน ข้อพิพาท หรือข้อเรียกร้องที่ได้รับจากลูกค้าของบริษัทที่ได้ดำเนินการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทเกี่ยวกับบริการที่บริษัทให้กับลูกค้าตามข้อ 6 ของ “สัญญาลูกค้า” (เรียกต่อไปว่า “ข้อตกลง”)

### 2. คำนิยาม

2.1 ข้อเรียกร้อง ข้อร้องเรียน หรือข้อพิพาท:

- ข้อพิพาทใด ๆ ระหว่างลูกค้าและบริษัทเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อว่าบริษัทได้ละเมิดข้อตกลงข้อหนึ่งหรือหลายข้ออันเนื่องมาจากการกระทำหรือการละเลย หรือเมื่อมีข้อเรียกร้องเกี่ยวกับธุรกรรมนอกการซื้อขาย
- ข้อพิพาทใด ๆ ระหว่างลูกค้าและบริษัทเมื่อมีเหตุอันควรเชื่อว่าลูกค้าได้ละเมิดข้อตกลงข้อหนึ่งหรือหลายข้ออันเนื่องมาจากการกระทำหรือการละเลย

2.2 ลูกค้า:

- บุคคลที่มีความสามารถทางกฎหมายที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีและได้ดำเนินการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำการซื้อขายตามเงื่อนไขการซื้อขายมาร์จิ้น

คำที่ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในนโยบายนี้จะถูกระบุในข้อ 16 ของข้อตกลงลูกค้า

### 3. REQUESTS

3.1 In cases where the Client encounters any problems or the Client has questions regarding the Company's Services or regarding the procedure for replenishing or withdrawing funds from the account, the Client can contact the Customer Support Department via online chat on the Company's website, email [support@onebidasset.com](mailto:support@onebidasset.com) or the feedback form from the Personal Area in the "Support" section. If the issue can be resolved immediately in accordance with the terms of the Policy and/or Agreement, the Client will immediately (usually within 24 business hours) receive a response to his question from the Customer Support Department. However, if the Customer Support Department determines that it will take more time to resolve the issue, the Company has the right to review and make a decision on the Client's issue within 5 (five) business days from the date of the Client's request.

3.2 If the Client is not satisfied with the response to a request received, the Client has the right to file a formal complaint, strictly following the procedure specified in the "Formal Complaints" paragraph of this Policy.

### 4. FORMAL COMPLAINTS

4.1 An official complaint is a statement from the Client about dissatisfaction with the provision of Services, addressed by the Client to the Company and drawn up in accordance with clause 4.2 of this Policy.

4.2 A formal complaint must contain:

- first and last name of the Client;
- trading account number;
- date of occurrence of the controversial situation according to the trading platform time;
- ticker of the disputed order;
- description of the controversial situation, which must contain a reference to the allegedly violated clause(s) of the Agreement.

4.3 The complaint should not contain emotional assessments of the controversial situation or offensive expressions.

4.4 The Company has the right to reject the complaint in cases where any of the above provisions are violated, or if more than 5 (five) calendar days have passed from the day when the Client learned or should have learned about the violation of his right.

### 3. การร้องขอ

3.1 ในกรณีที่ลูกค้าพบปัญหาหรือมีคำถามเกี่ยวกับบริการของบริษัทหรือต้องการทราบขั้นตอนการเติมเงินหรือการถอนเงินจากบัญชีลูกค้าสามารถติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ผ่านทางแชทออนไลน์บนเว็บไซต์ของบริษัท อีเมล [support@onebidasset.com](mailto:support@onebidasset.com) หรือแบบฟอร์มข้อเสนอแนะจากพื้นที่ส่วนตัวในส่วน "สนับสนุน". หากสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีตามเงื่อนไขของนโยบายและ/หรือข้อตกลง ลูกค้าจะได้รับการตอบกลับจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ภายใน 24 ชั่วโมงทำการ อย่างไรก็ตามหากแผนกลูกค้าสัมพันธ์พิจารณาว่าต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาอาจเกิน 24 ชั่วโมงทำการ บริษัทมีสิทธิ์พิจารณาและตัดสินใจในประเด็นของลูกค้าภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ลูกค้าร้องขอ

3.2 หากลูกค้าไม่พอใจกับคำตอบที่ได้รับ ลูกค้ามีสิทธิ์ยื่นข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการตามขั้นตอนที่ระบุในย่อหน้า "ข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ" ของนโยบายนี้

### 4. ข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

4.1 ข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการคือคำแถลงจากลูกค้าเกี่ยวกับความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งถูกส่งถึงบริษัทและจัดทำตามข้อ 4.2 ของนโยบายนี้

4.2 ข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการต้องประกอบด้วย:

- ชื่อและนามสกุลของลูกค้า;
- หมายเลขบัญชีซื้อขาย;
- วันที่เกิดสถานการณ์ที่เป็นข้อโต้แย้งตามเวลาของแพลตฟอร์มการซื้อขาย;
- ทิกเกอร์ของคำสั่งที่เป็นข้อโต้แย้ง;
- คำอธิบายของสถานการณ์ที่เป็นข้อโต้แย้งซึ่งต้องมีการอ้างอิงถึงข้อกำหนดที่ถูกละเมิดในข้อตกลง

4.3 ข้อร้องเรียนไม่ควรมีการประเมินทางอารมณ์ของสถานการณ์ที่เป็นข้อโต้แย้งหรือคำแสดงความไม่สุภาพ

4.4 บริษัทมีสิทธิ์ปฏิเสธข้อร้องเรียนในกรณีที่มีการละเมิดข้อกำหนดข้างต้น หรือหากเกิน 5 วันตามปฏิทินนับจากวันที่ลูกค้าทราบหรือควรทราบถึงการละเมิดสิทธิ์ของตน

4.5 A formal complaint should be sent to [dispute@onebidasset.com](mailto:dispute@onebidasset.com). The period for consideration of a formal complaint is 5 (five) working days from the date the complaint was sent. In particularly difficult cases, the period may be extended, of which the Client will be notified in writing.

4.6 The server log file is the only source of reliable information in the event of any dispute. The server log file has absolute priority over other arguments, but does not exclude the use of other evidence when considering and resolving a dispute.

4.7 If the server log file does not record the relevant information referenced by the Client, an argument based on that reference cannot be considered.

4.8 The Company shall establish and apply the above procedures to ensure that the Client's complaint is resolved within the specified time. Some complaints may be resolved more quickly depending on the facts and nature of the dispute. If necessary, during the consideration of the complaint, the Company has the right to request additional information from the Client. All complaints are handled confidentially.

## 5. DISPUTE RESOLUTION

5.1 After taking a decision on the Client's formal complaint, the Company will inform the Client about it in writing together with an explanation of the Company's position and any corrective measures that will be taken (if required).

## 6. OTHER

6.1 In the event of a dispute, the Company reserves the right to block trading operations on the Client's trading accounts in whole or in part until the dispute is resolved.

4.5 ข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการควรถูกส่งไปยัง [dispute@onebidasset.com](mailto:dispute@onebidasset.com).

ระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการคือ 5 วันทำการนับจากวันที่ส่งข้อร้องเรียน ในกรณีที่มีความซับซ้อน ระยะเวลาอาจถูกขยายออกไป โดยลูกค้าจะได้รับการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

4.6 ไฟล์บันทึกเซิร์ฟเวอร์เป็นแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้เพียงแหล่งเดียวในกรณีที่เกิดข้อพิพาท

ไฟล์บันทึกเซิร์ฟเวอร์มีความสำคัญสูงสุดเหนือข้อโต้แย้งอื่น ๆ แต่ไม่ยกเว้นการใช้หลักฐานอื่นเมื่อพิจารณาและแก้ไขข้อพิพาท

4.7 หากไฟล์บันทึกเซิร์ฟเวอร์ไม่ได้บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ลูกค้าอ้างถึง ข้อโต้แย้งที่อ้างถึงนั้นไม่สามารถพิจารณาได้

4.8 บริษัทจะจัดตั้งและใช้ขั้นตอนข้างต้นเพื่อให้แน่ใจว่าข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ข้อร้องเรียนบางเรื่องอาจได้รับการแก้ไขเร็วกว่าขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง และลักษณะของข้อพิพาท หากจำเป็นระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียน บริษัทมีสิทธิ์ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากลูกค้า ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกจัดการอย่างเป็นความลับ

## 5. การแก้ไขข้อพิพาท

5.1 หลังจากตัดสินใจในข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการของลูกค้า บริษัทจะแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมด้วยคำอธิบายถึงจุดยืนของบริษัทและมาตรการแก้ไขใด ๆ ที่จะดำเนินการ (ถ้าจำเป็น)

## 6. อื่น ๆ

6.1 ในกรณีที่เกิดข้อพิพาท บริษัทสงวนสิทธิ์ในการระงับการทำธุรกรรมการซื้อขายในบัญชีซื้อขายของลูกค้าทั้งหมดหรือบางส่วนจนกว่าข้อพิพาทจะได้รับการแก้ไข