

إجراءات معالجة الشكوى

Tradomart SV Ltd.

أغسطس 2018

قيود الملكية

Tradomart SV Ltd. هذه الوثيقة الخاضعة للرقابة هي ملك لشركة يحظر أي إفشاء أو إعادة إنتاج أو نقل إلى جهات غير مصرح لها Tradomart SV Ltd. دون إذن كتابي مسبق من

المعلومات القانونية

IBC 2015 هي شركة تأسست بموجب قوانين سانت فنسنت وجزر غرينادين ورقم تسجيلها هو Tradomart SV Ltd 23071 ويقع مقرها الرئيسي في شامروك لودج، طريق موراي، كينجستون سانت فنسنت وجزر غرينادين وتقدم خدمات الاستثمار والخدمات الإضافية (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة") لعملائها من خلال منصة التداول. لمزيد من المعلومات يرجى زيارة www.forexmart.com.

مقدمة ونطاق إجراءات معالجة الشكوى

تكشف إجراءات معالجة الشكوى الحالية (المشار إليها فيما يلي بالإجراءات) عن التفاصيل المتعلقة بالشروط والعمليات المنصوص عليها في الشركة عند التعامل مع شكوى مستلمة من عميلها وتكون ملزمة للشركة والعميل

تفسير المصطلحات

ما لم تتم الإشارة إلى الشركة، فإن المصطلحات الواردة في إجراءات معالجة الشكاوى هذه لها معنى محدد وقد تُستخدم بصيغة المفرد أو الجمع حسب الاقتضاء.

تعريف الشكوى

الشكوى هي تعبير عن عدم رضا العميل فيما يتعلق بتوفير خدمات الاستثمار و/ أو الخدمات المساعدة التي تقدمها الشركة.

تتضمن الشكوى ما يلي:

- اسم العميل الكامل؛
- حساب التداول الخاص بالعميل؛
- أرقام المعاملات المتأثرة، إن وجدت؛
- تاريخ وقت ظهور المشكلة؛
- وصف للمشكلة.

يجب ألا تتضمن الشكوى لغة مسيئة موجهة إما إلى الشركة أو أحد موظفي الشركة.

يجوز للشركة، وفقاً لتقديرها الخاص، رفض التعامل مع الشكوى إذا لم يتم الوفاء بالمتطلبات الواردة في الفقرات أعلاه.

إجراءات

يجب أن تكون جميع الشكاوى مكتوبة ويجب توجيهها، في المقام الأول، إلى قسم دعم العملاء. إذا تلقى العميل ردًا من قسم دعم العملاء ولكنه رأى أن هناك حاجة إلى تصعيد الشكوى، فقد يطلب العميل من قسم دعم العملاء تصعيدها إلى قسم الامتثال أو قد يتصل مباشرة . ، والذي سيقوم فيها بشكل مستقل وحيادي compliance@forexmart.com بقسم الامتثال على

:يقوم كل من قسم الدعم وقسم الامتثال بما يلي

- الإقرار باستلام شكوى العميل في غضون خمسة (5) أيام عمل. سيؤكد هذا الإقرار الإجراء اللازم المطلوب لحل الشكوى وسيحتوي على تفاصيل إجراءات التعامل مع الشكوى وحققك في إحالة الشكوى إلى محقق الشكاوى المالي إذا كنت غير راضٍ عن تقييمنا وحكمنا؛
- إرسال رد أولي إلى العميل في غضون خمسة عشر (15) يوم عمل للإبلاغ الكامل عن التحقيق الذي تم إجراؤه، وأي نتائج حتى الآن، عند الاقتضاء، أي عرض للتعويض؛
- إقرار إضافي: في الحالة التي يرد فيها مقدم الشكوى على الاستجابة الأولية، فإن قسم الامتثال/الدعم سيقر مرة أخرى باستلام هذا الرد في غضون خمسة (5) أيام عمل؛

الرد النهائي: بمجرد أن تنتهي الشركة من تحقيقها، سيتلقى العميل ردًا نهائيًا في غضون ثلاثين (30) يوم عمل. سيتضمن الرد ملخصًا لنتائج تحقيق الشركة. وحسب الاقتضاء، قد يشمل أيضًا عرضًا نهائيًا للتعويض

إذا لم نزل في وضع يسمح لنا بحل المشكلة بعد 5 أسابيع من تلقي الشكوى، فسيقوم مسؤول الامتثال بإخطارك كتابيًا موضحة أسباب التأخير وسيشير إلى الوقت المقدر لحل المشكلة؛

عندما يتلقى مقدم الشكوى الرد النهائي، سيكون لديه 5 أسابيع للرد. إذا لم يتم استلام أي رد من مقدم الشكوى يفيد بأنه لا يزال غير راضٍ عن التفسير، فسيتم اعتبار الشكوى محلولة

سيقوم قسم الامتثال بالتحقيق في الشكوى وسيرد على العميل خلال فترة أقصاها ثمانية (8) أسابيع

ستحاول الشركة دائمًا حل الشكاوى في أقرب وقت ممكن عمليًا مع إبقاء العميل على اطلاع دائم وفقًا لذلك

يقوم كل من قسم الدعم وقسم الامتثال بفحص أي شكاوى بدقة على النحو المطلوب (مع الأخذ في الاعتبار أي معلومات واردة في دفاتر وسجلات الشركة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر دفتر يوميات حساب التداول الخاص بالعميل) ويتوصلان إلى نتيجة عادلة

- تُعامل جميع الشكاوى بسرية تامة

الأسئلة المتكررة

يجب توجيه الأسئلة المتعلقة بهذا الإجراء، في المقام الأول، إلى قسم الدعم

جهات الاتصال

support@forexmart.com قسم دعم العملاء

compliance@forexmart.com قسم الامتثال

الملحق 1. نموذج شكوى العميل

أ. معلومات العميل

الاسم:	رقم الحساب:
--------	-------------

العنوان:	رقم الهاتف:
----------	-------------

ب. ملخص موجز للشكوى

اسم الموظف:	القسم:
-------------	--------

يرجى وصف المنتج أو الخدمة التي تتقدم بالشكوى بشأنها (الوصف والأدلة والمبلغ والطريقة المقترحة لحلها)

يرجى إرفاق أي وثائق أخرى ذات صلة قد تساعدنا في التعامل مع الشكوى

.....

.....

.....

.....

.....

.....

توقيع العميل

التاريخ والمكان

للاستخدام الداخلي فقط

تم استلام الشكوى من قبل:

تاريخ الاستلام:

رقم المرجع:

القسم المعني:

الرد الأولي للعميل: نعم لا

التاريخ:

الإجراءات الأولية المتخذة:

تم إبلاغ العميل بالإجراء الأولي المتخذ: نعم لا

التاريخ:

مزيد من الإجراءات المتخذة:

تم تسليم الملف إلى المدير العام: نعم لا

التاريخ:

ملخص عن كيفية تسوية الشكوى:

توقيع الموظف المسؤول: التاريخ: