

سياسة التعامل مع الشكاوى

عام

تحافظ أتريا فينانسيال المحدودة (بشار إليها هنا بإسم "الشركة" أو "نحن") على إجراءات فعالة وشفافة للتعامل المعقول والفوري مع هواجس القلق و / أو الاستفسارات و / أو المسائل و / أو الشكاوى الواردة من عملاء التجزئة أو العملاء المحترفين وتحفظ بسجل لكل شكوى أو هاجس قلق والتدابير المتخذة لحلها.

تهدف الشركة إلى تقديم مستوى عالٍ من الخدمة لجميع عملائها في كل الأوقات والتأكد من أن الشركة تعالج الشكاوى بشكل عادل وفعال وبكفاءة. وتُقدّر الشركة أنه من وقت لآخر يمكن أن تسوء الأمور أو قد يكون هناك سوء فهم، ومع ذلك فإن الشركة ملتزمة بالتعامل مع بواغث القلق والشكاوى بشكل إيجابي وداعم بما يتماشى مع إجراءات معالجة الشكاوى والمتطلبات التشريعية.

تعريفات

مقدم الشكوى: أي شخص، طبيعي أو اعتباري، مؤهل لتقديم شكوى إلى الشركة والذي قدم شكوى فعلياً.
الشكوى: إبلاغ بعدم الرضا موجه إلى الشركة من قبل المشتكي فيما يتعلق بتقديم الخدمات الاستثمارية.

الإجراء

إن كنت غير راضٍ عن الخدمة التي تقدمها أتريا فينانسيال المحدودة، أو إن كان لديك استفسار أو باعث قلق بشأن حسابك أو نشاطك مع الشركة، فيرجى الاتصال بدعم العملاء بأسرع وقت ممكن عن طريق البريد الإلكتروني إلى info@mena.evest.com

ويتم التعامل مع شكاوى العملاء مبدئياً بواسطة قسم دعم العملاء الذي يحدد ما إذا كان يمكن حل المشكلة على الفور أو ما إذا كان سيتطلب مزيداً من التحقيق. وستقوم الشركة بمراجعة المشكلة ومحاولة الوصول إلى حل مناسب، مع مراعاة المصالح المكتسبة للعميل، وكذلك مصالح الشركة.

ويجب أن يبذل قسم دعم العملاء قصارى جهوده لضمان أنه في حالة كون الشكوى ذات طبيعة يمكن حلها فوراً (في غضون 5 أيام عمل)، يجب القيام بذلك حتى يرضى العميل ولن يضطر إلى متابعة رفع شكوى رسمية.

إن لم يكن العميل راضياً عن الإستجابة التي تلقاها حول باعث القلق، فيجوز للعميل رفع هذا الأمر أيضاً إلى قسم الامتثال باتباع العملية الموضحة في الفقرة أدناه.

الشكوى الرسمية

سيتم تسجيل الشكوى على أنها شكوى رسمية مكتوبة من قبل الشركة ويتم التعامل معها على هذا النحو فقط إذا تم تقديمها حسب الأصول مع جميع المعلومات المطلوبة كما هو موضح أدناه.

ودون المساس بعمومية ما ورد أعلاه، يجب على الشركة التعامل مع كل حالة بشكل منفصل على أساس كل حالة على حدى وتصنيف الأمر على أنه شكوى طالما أنه يمكن تحديد التفاصيل المناسبة للسلوك المزعوم ضد الشركة.

ويُنصح العملاء الراغبين في تقديم شكوى بإرسال شكاوهم إلى الشركة عن طريق البريد الإلكتروني إلى info@mena.evest.com

يجب أن تتضمن الشكوى من بين أمور أخرى:

1. إسم العميل والكنية
2. رقم الحساب
3. تاريخ ووقت الشكوى المذكورة آنفاً
4. محتوى الشكوى (بإيجاز).

عند تلقي الشكوى، ستقوم الشركة على الفور بتسجيلها في السجل الداخلي للشركة وإعطائها رقماً مرجعياً مميزاً. يقوم الموظف المتلقي للشكوى بتأكيد استلام الشكوى خلال 5 أيام وإبلاغ العميل بالرقم المرجعي المميز لشكواه لاستخدامه في جميع الاتصالات المستقبلية مع الشركة.

وسنبدل قصارى جهدنا للتحقيق في شكاوك وتزويدك بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (2) من تاريخ تقديم شكاوك إلينا. وأثناء عملية التحقيق، سنبيّك على اطلاع دائم بعملية التعامل مع شكاوك.

وفقاً لذلك، ووفقاً لتقديرها، فإن الشركة لديها شهر إضافي لحل الشكوى، إذا لم تتمكن من حل الشكوى في غضون شهرين (2).

يجب توثيق التفاصيل التالية والاحتفاظ بها في السجلات من قبل قسم دعم العملاء، فيما يتعلق بالشكاوى:

1. تفاصيل هوية العميل الذي قدم الشكوى / التظلم.
2. الخدمة التي تشير إليها الشكوى.
3. تفاصيل الموظف الذي تعهد بتقديم الخدمة للعميل.
4. القسم أو الوحدة التنظيمية التي ينتمي إليها الموظف.
5. تاريخ استلام الشكوى.
6. محتوى الشكوى
7. مدى الخسارة المحتملة من الناحية المالية التي يدعي العميل أنه تكبدها أو كما هي مستمدة من محتوى الشكوى.
8. التاريخ وخلاصة محتوى رد الشركة على الشكوى المذكورة.

عند الانتهاء من التحقيق، يتم إعداد رد من قبل قسم الامتثال، ويتم توجيهه إنتباه الإدارة العليا إليه ثم تعطي الإدارة العليا الموافقة النهائية للرد الرسمي على العميل والإجراءات والتدابير التي يتعين إتخاذها.

حفظ سجل الشكاوى

تحتفظ الشركة بجميع الشكاوى لمدة لا تقل عن سبع سنوات بعد تنفيذ الشكوى و / أو إنهاء العلاقة التجارية مع العميل. ويجب أن تكون الأقسام المسؤولة هي قسم الامتثال وقسم دعم العملاء.