



سياسة التعامل مع الشكاوى

عام

أتريا فاينانشال المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة" أو "نحن" على إجراءات فعالة وشفافة للتعامل المعقول والسريع مع المخاوف و / أو الاستفسارات و / أو القضايا و / أو الشكاوى الواردة من عملاء التجزئة أو المحترفين وتحتفظ سجل لكل شكوى أو شاغل والتدابير المتخذة لحلها.

تهدف الشركة إلى توفير مستوى عال من الخدمة لجميع عملائها في جميع الأوقات وضمان أن الشركة تتعامل مع الشكاوى بعدالة وكفاءة وفعالية. تقدر الشركة أنه من وقت لآخر يمكن أن تسوء الأمور أو يمكن أن يكون هناك سوء الفهم ، ومع ذلك تلتزم الشركة بالتعامل مع المخاوف والشكاوى بشكل إيجابي وداعم بما يتماشى مع إجراءات معالجة الشكاوى والمتطلبات التشريعية.

التعاريف

مقدم الشكوى: أي شخص، طبيعي أو قانوني، مؤهل لتقديم شخص متوافق مع الشركة وقدم شكوى بالفعل. الشكوى: بيان عدم رضا موجه إلى الشركة من قبل مقدم الشكوى فيما يتعلق بتقديم خدمات الاستثمار.

الإجراءات

إذا كنت غير راض عن الخدمة التي تقدمها **ATRIAFINANCIAL LTD** ، أو إذا كان لديك استفسار أو قلق بشأن حسابك أو نشاطك مع الشركة ، يرجى الاتصال بدعم العملاء لدينا في أقرب وقت ممكن عن طريق البريد الإلكتروني إلى info@mena.evest.com.

يتم التعامل مع شكاوى العملاء في البداية من قبل قسم دعم العملاء الذي يقوم ب تحديد ما إذا كان يمكن حل القلق على الفور أو ما إذا كان سيتطلب مزيدا من التحقيق. ستقوم الشركة بإجراء مراجعة للقضية ومحاولة التوصل إلى حل مناسب ، مع مراعاة المصالح الخاصة للعميل ، وكذلك مصالح الشركة.

يجب على إدارة دعم العملاء بذل قصارى جهدها لضمان أنه في حالة وجود شكوى ذات طبيعة يمكن حلها على الفور (في غضون 5 أيام عمل) ، للقيام بذلك حتى يتمكن العميل من سيكون راضيا ولن يضطر إلى متابعة ملء شكوى رسمية. إذا لم يكن العميل راضيا عن الرد على القلق المستلم، فيجوز للعميل إثارة ذلك بشكل أكبر مع قسم الامتثال باتباع العملية المشار إليها في الفقرة أدناه.

الشكوى الرسمية

سيتم تسجيل الشكوى كشكوى خطية رسمية من قبل الشركة وسيتم التعامل معها على هذا النحو فقط إذا تم تقديمها على النحو الواجب مع جميع المعلومات المطلوبة كما هو موضح أدناه.

مع عدم الإخلال بعمومية ما سبق، يجب على الشركة التعامل مع كل حالة على حدة على أساس كل حالة على حدة وتصنيف المسألة على أنها شكوى طالما حيث يمكن تحديد التفاصيل الكافية للسلوك المزعوم ضد الشركة.

ينصح العملاء الراغبون في تقديم شكوى بإرسال شكاواهم إلى الشركة عبر البريد الإلكتروني إلى

info@mena.evest.com، أو بدلا من ذلك ، يمكن للعميل تقديم شكوى مقدمة من تحديد الخيار "قابل الرئيس التنفيذي" للاتصال بالرئيس التنفيذي.

يجب أن تتضمن الشكوى من بين أمور أخرى:

1. اسم صاحب الشكوى واسم العائلة
2. رقم حساب **MT5** الخاص بمقدم الشكوى
3. رقم المعاملة المعنية، إن وجد.
4. تاريخ ووقت وقوع الحادث
5. وصف للحادث
6. موظف / قسم الشركة الذي يتم توجيه الشكوى إليه

يجب ألا تتضمن الشكوى لغة مسيئة تجاه الشركة، أو تجاه موظف في الشركة. عند تلقي الشكوى ، سيتم تسجيل الشركة على الفور في السجل الداخلي للشركة مع منحها رقما مرجعيا فريدا. يؤكد الموظف الذي يتلقى الشكوى في غضون **5** أيام استلام الشكوى ويبلغ العميل بالرقم المرجعي الفريد لشكواه لاستخدامه في جميع الاتصالات المستقبلية مع الشركة.

سنبذل قصارى جهدنا للتحقيق في شكواك وتزويدك بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (2) من تاريخ تقديم شكواك إلينا. خلال عملية التحقيق سوف تبقيك على اطلاع دائم بعملية التعامل مع شكواك. وبناء على ذلك، ووفقا 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. الإدارة أو الوحدة التنظيمية التي يرتبط بها الموظف.
5. تاريخ استلام الشكوى.
6. محتوى الشكوى.
7. المدى المالي للخسارة المحتملة التي يدعي العميل أنه تكبدها أو كما هي مستمدة من محتوى الشكوى.

8. تاريخ وملخص محتوى رد الشركة على الشكاوى المذكورة.

عند الانتهاء من التحقيق ، يتم إعداد رد من قبل إدارة الامتثال ، ويتم لفت انتباه الإدارة العليا إليه وتعطي الإدارة العليا الموافقة النهائية على الرد الرسمي على العميل و الإجراءات والتدابير الواجب اتخاذها.

حفظ سجلات الشكاوى

تحتفظ الشركة بجميع الشكاوى لمدة لا تقل عن سبع سنوات بعد التنفيذ من الشكاوى و / أو إنهاء علاقة العمل مع العميل . الإدارات المسؤولة هي إدارة الامتثال وإدارة دعم العملاء .