



سياسة التعامل مع الشكاوى

نحن، شركة ATRIAFINANCIAL SA (PTY) LTD (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة")، اعتمدنا إجراء الشكاوى هذا من أجل ضمان عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ عن علاقتنا.

بموجب قواعد التعامل مع الشكاوى، يتعين على الشركة التعامل مع أي تعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بأي نشاط خدمات مالية تقدمه الشركة أو تحجبه.

تعتبر الشركة أنه من المهم والضروري إيلاء الاهتمام المناسب لكل شكوى يقدمها العميل، بغض النظر عن موضوع الشكوى.

1. تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم شكواك كتابياً وتوجيهها إلى مسؤول الامتثال في الشركة المخول بمعالجة والتحقيق في الشكاوى التي قد يتم تقديمها إليهم من عملائنا. نشجعك على استخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وإرساله بالطريقة التالية:

من خلال إرسال نموذج الشكاوى إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني التالي: compliance@mena.evest.com ، بالإضافة إلى نسخة من أي وثائق إضافية قد تكون ذات صلة بالشكوى.

يمكن للعملاء تقديم الشكاوى إلى الشركة مجاناً.

2. الاعتراف بالشكاوى

سنقر باستلام شكواك في غضون خمسة (5) أيام عمل من استلام شكواك ونزودك بالرقم المرجعي الفريد لشكواك. يجب استخدام الرقم المرجعي الفريد في جميع اتصالاتك المستقبلية مع الشركة ومكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا فيما يتعلق بالشكوى المحددة.

3. التعامل مع الشكاوى

بمجرد استلامنا لشكواك، سنراجعها بعناية، ونحقق في الظروف المحيطة بشكواك وسنحاول حلها دون تأخير لا داعي له.

سنبذل قصارى جهدنا للتحقيق في شكواك وتزويدك بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (2) من تاريخ تقديم شكواك إلينا. أثناء عملية التحقيق، سنبقيك على اطلاع دائم بعملية التعامل مع شكواك. قد يتصل بك أحد موظفينا مباشرة (بما في ذلك التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) من أجل الحصول على مزيد من التوضيحات والمعلومات المتعلقة بشكواك. سنطلب تعاونك الكامل من أجل تسريع التحقيق وإمكانية حل شكواك.

في حالة احتياج شكواك إلى مزيد من التحقيق ولم نتمكن من حلها في غضون شهرين (2)، فسنصدر ردّاً كتابياً أو أي وسيط دائم آخر. عندما يتم إرسال رد الحجز، فإنه سيشير إلى أسباب التأخير ومتى من المحتمل أن يكتمل تحقيق الشركة. على أي حال، سنزودك بنتيجة تحقيقنا في موعد لا يتجاوز ثلاثة (3) أشهر من فترة تقديم الشكوى.

سيتم تسجيل جميع المحادثات الهاتفية بين العميل والشركة والاحتفاظ بها من قبل الشركة وستكون التسجيلات ملكية حصرية للشركة. يقبل العميل مثل هذه التسجيلات كدليل قاطع على الامتثال.

قد يتم مسح المستندات المرسلة بالفاكس أو المرسلة بالبريد أو البريد الإلكتروني التي تتلقاها الشركة إلكترونياً ويجب أن يشكل استنساخ النسخة الممسوحة ضوئياً دليلاً قاطعاً على التوافق.

ستحتفظ الشركة بالسجلات والمستندات وبيانات العميل الشخصية ووثائق فتح الحساب والاتصالات وأي شيء آخر يتعلق بالعميل، لمدة ست سنوات على الأقل بعد تقديم الشكوى.

4. القرار النهائي

عندما نصل إلى نتيجة، سنبلغك بها مع شرح لموقفنا وأي تدابير علاجية نعتزم اتخاذها (إن وجدت).

في حال لم يرضِ قرارنا النهائي مطالبك تماماً، فسنشرح لك موقف الشركة من الشكوى ونحدد خياراتك، للاحتفاظ بشكواك إلى مكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا أو المحاكم ذات الصلة.

تفاصيل الاتصال بمكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا:

صندوق البريد 74571

لينوود ريدج

0040

هاتف: (012) 762 5000

فاكس: (012) 348 3447

البريد الإلكتروني: info@faisombud.co.za

الموقع الإلكتروني: www.faisombud.co.za

إذا لم تكن راضياً عن القرار النهائي للشركة، فيمكنك مراجعة مكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا في حال كنت مؤهلاً لتقديم شكوى إليهم وطلب الوساطة للحصول على تعويض محتمل.

من المهم أن تتصل بمكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا في غضون ستة (6) أشهر من تلقي الرد النهائي من الشركة، وإلا فقد لا يتمكن مكتب أمين المظالم لمقدمي الخدمات المالية في جنوب إفريقيا للتعامل مع شكواك.

في حالة عدم تمكن الشركة من تزويدك برد نهائي خلال فترة الثلاثة (3) أشهر المحددة أعلاه، وهو أمر غير مرجح، يمكنك الاتصال مرة أخرى بمكتب محقق الشكاوى المالي في جنوب إفريقيا في موعد لا يتجاوز ستة (6) أشهر بعد التاريخ الذي كان يجب أن نقدم فيه لك قرارنا النهائي.

أكمل شكواك وأرسلها إلى ATRIAFINANCIAL SA (PTY) LTD ("الشركة"). يرجى تقديم معلومات محدثة ودقيقة إلى الشركة من أجل التحقيق المناسب وتقييم شكواك.

يرجى ملاحظة أن نموذج الشكوى أدناه هو نموذج إرشادي فقط وليس شاملاً. قد تطلب الشركة مزيداً من المعلومات و / أو الوثائق و / أو الإيضاحات و / أو الأدلة فيما يتعلق بشكواك.

التاريخ:

معلومات العميل:

اسم العائلة:
رقم الهوية أو جواز السفر:
بلد الجنسية:
اسم الكيان القانوني (في حال كان العميل شخصاً اعتبارياً):
رقم حساب التداول:

تفاصيل الاتصال الخاصة بالعمل:

العنوان البريدي:
المدينة / المقاطعة:
الرمز:
الدولة:
رقم الهاتف:
البريد الإلكتروني:
يرجى إعلامنا بالطريقة الأنسب للاتصال بك:

تفاصيل الشكوى

تاريخ تقديم الشكوى:

الموظف الذي قدم الخدمات للعميل:

وصف الشكوى: (استخدم ورقة منفصلة إذا لزم الأمر)

يمنح العميل بموجب هذا الإذن للشركة ويقر ويوافق على جمع ومعالجة البيانات الشخصية والسرية التي تقدمها الشركة فيما يتعلق بعملية تقديم الشكوى وأن البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها تتوافق مع شروط وأحكام العميل الاتفاق على النحو المتفق عليه بين العميل والشركة.

أقر بموجب هذا وأؤكد أنه على حد علمي، فإن المعلومات المقدمة أعلاه حقيقية، ودقيقة وصحيحة وكاملة.

للاستخدام الرسمي فقط

وردت في:
استلمت من قبل:
مخصص ل:
للرد بواسطة: