



## سياسة التعامل مع الشكاوى

2024

## 1. عام

تُحافظ شركة أتريا فاينانشال المحدودة (المُشار إليها هنا باسم "الشركة" أو "نحن") على إجراءات فعّالة وشفافة في التعامل الغوري والمعقول مع أي مخاوف/تساؤلات/قضايا/شكاوى واردة من أي عميل سواء بالتجزئة أو عميل محترف وتحفظ الشركة بتسجيل لكل شكوى أو قلق والتدابير المتخذة لحلها. تسعى الشركة دائماً إلى توفير مستوى عالٍ من الخدمة لكل زبائننا والتأكد من أن الشركة تتعامل مع الشكاوى بكفاءة ودقة وبشكل عادل. تقدر الشركة أنه من وقت لآخر قد تسوء الأمور أو قد يحدث سوء تفاهم. ومع ذلك تلتزم الشركة بالتعامل مع المخاوف والشكاوى بشكل إيجابي وداعم بما يتماشى مع إجراءات معالجة الشكاوى والمتطلبات التشريعية.

الهدف من سياسة ومعالجة الشكاوى (السياسة) هو تحديد الاجراءات التي يجب اتباعها والاجراءات المناسبة التي يجب اتخاذها من قبل أتريا فاينانشال المحدودة(المشار إليها باسم الشركة) في حال تلقي اي شكوى او تظلم من احد عملاء الشركة.

اجراءات التعامل وادارة الشكاوى التي تتلقاها الشركة، كما هي موضحة في قسم A7 من لجنة الخدمات المالية في فانواتو(VFSC)، من قانون تراخيص التجار الماليين (CAP 70) وتوجيهات VFSC فيما يتعلق بالشكاوى ضد اي موظف بالشركة، لتنفيذ والحفاظ على الاجراءات الفعّالة والشفافة لحل سريع ومعقول لكل الشكاوى والتظلمات التي تتلقاها الشركة في كل ما يتعلق بنشاطها المرخص.

الهدف من هذا الاجراءات التي تنص عليها سياسة الشركة هو تقديم رد متسق وعالي الجودة وخاضع للمساءلة لكل شكوى رسمية، بغض النظر عن الموضوع.

## 2. تعريفات

**المشتكي:** أي شخص طبيعي أو اعتباري مؤهل لتقديم شكوى إلى الشركة والذي سبق له أن قدم شكوى.  
**الشكوى:** إفادة بعدم الرضا موجهة إلى الشركة من قبل المشتكي فيما يتعلق بتقديم خدمات الاستثمار.

## 3. الإجراء

يكون مسؤول الشكاوى مسؤولاً عن ضمان التعامل السليم مع شكاوى العملاء، باستثناء الحالات التي يتم فيها التعامل مع الشكاوى من قبل فريق دعم العملاء.

1. يجوز للعميل تسجيل شكوى عن طريق استكمال نموذج الشكاوى، باستخدام أي من الخيارات التالية:

البريد الإلكتروني [Complaints@evest.com](mailto:Complaints@evest.com)

أو نموذج شكوى موقع الويب

<https://www.evest.com/evest/contact-us#>

2. عند تقديم شكوى، يجب على العميل تضمين المعلومات التالية:

a. رقم حساب التداول

b. اسم ولقب

c. وصف المشكلة ورقم المعاملة المتأثرة (إن أمكن)

d. التاريخ والوقت الذي يواجه فيه العميل المشكلات التي هي موضوع الشكاوى  
e. معلومات الاتصال الأساسية بخصوص هذه الشكاوى

3. عند تلقي الشكاوى، ستقوم الشركة على الفور بتسجيل الشكاوى في السجل الداخلي للشركة وإعطائها رقمًا مرجعيًا فريدًا
  4. سيتم إرسال إقرار مكتوب مع الرقم المرجعي الفريد للشكاوى العميل إلى العميل في غضون 5 (خمسة) أيام عمل. يجب استخدام رقم مرجعي فريد للشكاوى العميل لجميع جهات الاتصال المستقبلية مع الشركة
  5. تبذل الشركة قصارى جهدها للتحقيق في شكاوى العميل وتزويد العميل بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (2) من تاريخ تقديم العميل لشكواه إلى الشركة. أثناء عملية التحقيق، سيبقى العميل على اطلاع دائم بعملية التعامل مع شكواك. يجب أن يكون لدى الشركة (3) محاولات لحل مسألة الشكاوى مع العميل. يتم إرسال الرد الكتابي النهائي للعميل عبر البريد الإلكتروني إما:
    - a. يقبل الشكاوى، وعند الاقتضاء، يعرض سبل الانتصاف أو الإجراءات التصحيحية؛ أو
    - b. عرض الجبر أو إجراء تصحيحي دون قبول الشكاوى؛ أو
    - c. يرفض الشكاوى ويوضح أسباب ذلك؛ أو
    - d. يشرح سبب عدم إمكانية تقديم رد نهائي ويشير إلى متى نتوقع أن نتمكن من القيام بذلك.
- إذا قبل العميل قرارنا، فيجب عليه إبلاغنا بذلك، ولكن إذا لم يفعل ذلك في غضون ثمانية أسابيع، فسيتهم اعتبار القضية مغلقة.

6. إذا كان مقدم الشكاوى لا يزال غير راضٍ عن رد الشركة النهائي بعد ثلاث (3) محاولات لحل الشكاوى، فيمكن لمقدم الشكاوى إحالة شكواه بنسخة من رد الشركة النهائي إلى لجنة الخدمات المالية بفانواتو (VFSC) في فانواتو لمزيد من الفحص

#### 4. سجل الشكاوى

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

## 5. نموذج الشكاوى

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

| معلومات العميل                        |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | تاريخ الشكاوى (يوم/شهر/سنة)                                       |
|                                       | اسم العميل  |
|                                       | رقم حساب العميل   |
|                                       | البريد الإلكتروني الخاص بالعميل والمسجل معنا                      |
|                                       | رقم هاتف العميل   |
| وصف الشكاوى                           |   |
|                                       |   |
| هل شكاواك تتضمن خسارة مالية؟          | نعم: <input type="checkbox"/><br>يرجى تقديم المبلغ المقدر للخسارة |
| كلا: <input type="checkbox"/>         |   |
| باعتمادك، كيف يمكن تسوية هذه المسألة؟ |   |
|                                       |   |
| للاستخدام الداخلي فقط                 |   |
| رقم الشكاوى:                          |   |
| تاريخ استلام الشكاوى:                 |   |

يرجى إرفاق هذا النموذج بملصقة شاشة لمحطة التداول الخاصة بك إذا كنت تشعر أنها ستدعم طلب مطالبتك بشكل أكبر.