



سياسة إدارة الشكاوى

التاريخ: فبراير 2021
رقم الإصدار 1
فئة أخرى: سياسة العمل

معلومات عامة

إن Exinity ME Ltd ("EXME" أو "الشركة") مرخصة وخاضعة للرقابة من قبل هيئة تنظيم الخدمات المالية ("FSRA") بموجب رقم تسجيل 200015. عنوان عمل الشركة هو 104-16، طابق 16، برج الخاتم، Wework Hub 71، ADGM Square، جزيرة المارية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

تحافظ EXME على إجراءات فعالة وشفافة للمعالجة المعقولة والفورية للشكاوى / التظلمات الواردة من العملاء، وتحتفظ بسجلات لكل شكاوى / تظلم بالإضافة إلى الإجراءات المتخذة لمعالجة الوضع.

التعريف

الشكاوى / التظلم، هو تعبير عن عدم الرضا بشأن الاستثمار و / أو الخدمات الإضافية المقدمة للعملاء من قبل الشركة.

يجب أن يقدم العميل الشكاوى / التظلم إلى الشركة كتابياً إلى البريد الإلكتروني التالي: compliance.ad@exinity.com و تحتوي على المعلومات المذكورة في النماذج ذات الصلة (النموذج في ملحق 1 للشكاوى / التظلمات الخاصة بعمليات التداول، والنموذج في ملحق 2 لشكاوى / تظلمات الخاصة بعمليات غير التداول).

في حالة تلقي الشركة إخطاراً عبر خط الاتصال الذي أنشأته الشركة لتلقي الشكاوى، ولكنه لا يقع ضمن تعريف "الشكاوى" أعلاه ويمكن وصفه بأنه استفسار؛ سيتم تصنيف هذا على أنه استفسار وليس شكاوى وسيتم إرساله إلى القسم المختص للتعامل معه وفقاً لذلك. يحتفظ المشتكي بالحقوق في طلب إعادة تصنيف استفساره على أنه شكاوى.

الإجراءات

يقوم مسؤول الامتثال بمعالجة أي شكاوى / تظلم يتلقاها العملاء بكفاءة. في حال كانت الشكاوى / التظلم تتعلق بقسم الامتثال، يجب معالجة الشكاوى / التظلم من قبل أحد أعضاء الإدارة العليا للحفاظ على الاستقلال.

بالإضافة إلى ما سبق، يقوم قسم الامتثال باتتباع الإجراءات الموضح أدناه عند معالجة شكاوى / تظلمات العميل:

- a) لفت انتباه الإدارة العليا إلى الأمر؛
- b) ترشيح شخص لم يكن له علاقة مباشرة بالمسألة لإجراء تحقيق (مسؤول معالجة الشكاوى)
- c) بمجرد أن يقدم العميل شكاوى، سيتم إرسال إشعار إلكتروني بالاستلام في غضون 5 أيام عمل إلى عنوان البريد الإلكتروني للعميل للتأكد من أن الشركة قد تلقت الشكاوى وتعمل حالياً على حل. تقوم الشركة أيضاً بتزويد العميل عبر هذا البريد الإلكتروني برقم مرجعي للشكاوى للرجوع إليه في المستقبل.

- (d) تقوم الشركة عند فحص الشكوى / التظلم وعند التوصل إلى قرار في هذا الصدد، بالرد على العميل بالإجراءات العلاجية التي يتعين اتخاذها أو تقديم المزيد من الإيضاحات، والأسباب الكامنة وراء قرار الشركة، حسب الاقتضاء.
- (e) تقوم الشركة بالرد على الشكوى / التظلم المذكور (موضحةً أيضاً الإجراءات العلاجية أو التوضيحات المقدمة إلى مقدم الشكوى)
- (f) تقوم الشركة بتوثيق وحفظ المعلومات التالية في سجلاتها:
- i. هوية العميل الذي قدم الشكوى / التظلم؛
 - ii. اسم الموظف الذي تعهد بتقديم الخدمة للعميل؛
 - iii. تاريخ استلام الشكوى / الاستفسار / التظلم؛
 - iv. موضوع الشكوى / الاستفسار / التظلم والوصف الكامل له؛
 - v. الإجراءات العلاجية المتخذة و / أو الإيضاحات الإضافية المقدمة للعميل.

تبذل الشركة قصارى جهدها لحل الشكوى / التظلم في غضون ثلاثين (30) يوماً. عند الضرورة، يجب على مسؤول معالجة الشكاوى تقديم التفاصيل المذكورة أعلاه إلى الإدارة العليا لإجراء مزيد من التحقيق. في هذه الحالة، قد تستغرق الشركة وقتاً إضافياً لإنهاء الرد، وبالتالي يجب عليها إخطار مقدم الشكوى حسب الأصول بأسباب التأخير والإشارة إلى الموعد المحتمل لاستكمال تحقيق الشركة.

تقوم الإدارة العليا بإجراء المزيد من التحقيق والتنسيق مع رؤساء الأقسام ذات الصلة لحضور موضوع الشكوى / التظلم. سيتم إرسال رد نهائي أو رد مؤقت إلى المشتكي يوضح نتائج التحقيق. عندما يكون هناك ما يبرر الرد المؤقت، تقوم الشركة بتوضيح أسباب عدم تمكنها من حل الشكوى / التظلم والإشارة إلى الوقت اللازم لحل المشكلة.

الإبلاغ وحفظ السجلات

يتم إرسال جميع القرارات المتعلقة بشكاوى / تظلمات العملاء إلى العملاء كتابياً والاحتفاظ بنسخ من قبل إدارة الامتثال.

نموذج الشكوى

ملحق 1

النوع: عمليات تداول

الاسم بالكامل:

البريد الإلكتروني:

رقم الحساب:

تاريخ / وقت الموقف المتنازع عليه (في المنطقة الزمنية لأوروبا الشرقية EET، توقيت خادم MetaTrader):

عدد جميع المراكز المتنازع عليها و / أو الأوامر المعلقة:

وصف موجز للموقف المتنازع عليه:

كيف ترى إمكانية تسوية هذا النزاع:

يرجى إرفاق هذا النموذج بلقطة شاشة لمنصة التداول الخاصة بك إذا شعرت أنها ستدعم طلب الشكوى الخاص بك.

ملحق 2

النوع: عمليات غير تداول

الاسم بالكامل:

البريد الإلكتروني:

رقم الحساب:

تاريخ / وقت الموقف المتنازع عليه (في المنطقة الزمنية لأوروبا الشرقية EET، توقيت خادم MetaTrader):

وصف موجز للموقف المتنازع عليه:

البند (البند) في اللوائح المتعلقة بعمليات غير التداول، والتي تم انتهاكها في رأي صاحب الشكوى:

كيف ترى إمكانية تسوية هذا النزاع:

يرجى إرفاق هذا النموذج بلقطة شاشة لمنصة التداول الخاصة بك إذا شعرت أنها ستدعم طلب الشكوى الخاص بك.