

# نموذج شكوى

يملء نموذج الشكوى هذا فأنت تتقدم بشكوى رسمية إلى AvaTrade بشأن حساب التداول الخاص بك.

"شكوى" - يُقصد بها تعبير من جانب العميل عن عدم رضاء يتعلق بتقديم خدمات استثمارية و/أو معاونة من جانب AvaTrade.

لن يُسجل كشكوى رسمية إلا نموذج الشكاوى المستوفي البيانات، الذي يُقدّم مشفوعاً بالأدلة الكافية التي تؤيده (إذا لزم الأمر) إلى العنوان الإلكتروني [complaints@avatrade.com](mailto:complaints@avatrade.com).

## 1- البيانات الشخصية لمقدم الشكوى

البيانات الشخصية لمقدم الشكوى	
الاسم كاملاً	
رقم حساب التداول	
رقم جواز السفر/الهوية الوطنية	
الجنسية	
المهنة	

## 2- بيانات الاتصال لمقدم الشكوى

بيانات الاتصال لمقدم الشكوى	
البريد الإلكتروني	
رقم الهاتف	
العنوان	
البلد	

## 3- تفاصيل الشكوى

1-3 حدد الفئة التي تصف شكواك بوجه عام:

م	الفئة	نعم/لا
1-	تنفيذ الأوامر (مثل التأخر في التنفيذ، إعادة التسعير، الانزلاق السعري، صفقات خاطئة، غير ذلك)	
2-	الجودة أو نقص المعلومات المقدمة	
3-	شروط العقد/الرسوم/العمولات (بما في ذلك مشاكل في السحب، إلغاء أرباح، غير ذلك)	
4-	مشكلات إدارية عامة/خدمة العملاء (تشمل خدمات الحفظ)	

## نموذج شكوى

5-	مشكلات فنية/المنصة/التسجيل/الموقع الإلكتروني
6-	عرض أو مزاولة نشاط غير مسموح به
7-	غير ذلك (عند تحديد هذا الخيار، يرجى كتابة بيان قصير وتفصيلي)

إذا كانت غير ذلك:

اختر سبب الشكوى بدقة:

2-3

م	السبب	نعم/لا
1-	مشكلات فنية/المنصة/التسجيل/الموقع الإلكتروني	
2-	مشكلات في السحب (مثل التأخر/الإلغاء)	
3-	مشكلات في الإيداع (مثل إيداع من طرف آخر/المبلغ/رفض الإيداع)	
4-	مشكلات في المكافأة (مثل عدم الحصول على مكافأة/الإخلال بشروط المكافأة)	
5-	الإخلال باتفاقية العميل	
6-	إلغاء أرباح التداول/المكافأة	
7-	إجراء تنبيهات بخصوص الهامش/طلب هامش إضافي/إقفال مراكز	
8-	اختلافات في السعر	
9-	بطاقة ائتمان مسروقة	
10-	بيانات مسروقة لدخول الحساب/دخول غير مصرح به إلى الحساب	
11-	إساءة استغلال التحوط - إخطار بالبريد الإلكتروني وتسوية الحساب	
12-	تحذير بخصوص مراجعة أو تداول بالخطف وتسوية للحساب	
13-	إعداد/قيود/محاذير التداول بسبب عدم كفاية المعلومات	
14-	نزاع بشأن استرداد أموال	
15-	غير ذلك (عند تحديد هذا الخيار، يرجى كتابة بيان قصير وتفصيلي)	

إذا كانت غير ذلك:

3-3 تاريخ الانتباه إلى المشكلة:

4-3 قيمة النزاع (مع ذكر العملة):

صفحة 2 من 8

## نموذج شكوى

---

5-3 هل تواصلت مع دعم العملاء بشأن المشكلة؟ إذا كانت الإجابة نعم، يرجى تحديد التاريخ (التواريخ) واسم الشخص والنتيجة:

6-3 وصف حقائق الشكوى وأسبابها وتأثيرها عليك:

## نموذج شكوى

لو أمكن، يرجى موافقتنا بالأدلة الداعمة الضرورية لتأييد مزاعمك (مثل لقطات شاشة لمنصة AvaTrade، مراسلات مع دعم العملاء، غير ذلك).

7-3 الفقرة (الفقرات) من الشروط والأحكام\* التي ترى أنه قد أخل بها:

## نموذج شكوى

8-3 الفقرة (الفقرات) من بيان الإفصاح عن المخاطر\* التي ترى أنه قد أُخل بها

\*يمكنك الاطلاع على أحدث إصدار من الشروط والأحكام وبيان الإفصاح عن المخاطر في قسم الوثائق القانونية من موقعنا الإلكتروني.

9-3 صيف تدبير (تدابير) جبر الضرر التي يمكن اتخاذها لحل الشكوى:

## نموذج شكوى

### 4- موافقات وإقرارات

1-4 أقر وأوافق بموجبه على ما يأتي:

1-1-4 لا يمكن بحالٍ من الأحوال أن يُنظر في شكوى ما لم يكن نموذج الشكوى المُقدّم مستوفياً كل المعلومات المطلوبة، ومشفوعاً بالأدلة الكافية (إذا لزم الأمر) التي تؤيد مزاعمي.

2-1-4 تصدر AvaTrade ردًا خطيًا يفيد الاستلام في غضون خمسة (5) أيام من تاريخ تلقي شكواي، مُبيّنة فيه تسلم الشكوى، وأنها قيد الفحص.

3-1-4 سوف توافيني AvaTrade بتحديث دوري مكتوب حول التقدم المُحرز في التحقيق الجاري بشأن شكواي على فترات لا تتجاوز 20 يوم عمل.

4-1-4 تبعث AvaTrade إليّ بردٍ نهائيّ وأسباب داعمة في أسرع وقت ممكن عملياً أو في موعد أقصاه 40 يوم عمل من تلقيها للشكوى. إذا تعذر على AvaTrade حل الشكوى في غضون 40 يوم عمل، فإنها سوف تقوم بإبلاغي بالإطار الزمني المتوقع الذي تتطلع AvaTrade إلى حل الشكوى في غضون.

5-1-4 تُعدّ شكواي أنها قد تمت تسويتها أو حلها فور أن أتلقي الرد النهائي الخطي من الشركة، وحينئذٍ لن تكون هناك أي مراسلات أخرى حيث تُعدّ الشكوى مغلقة.

## نموذج شكوى

6-1-4 تعالج AvaTrade شكواي وتتعامل معها على أساس الحقائق والظروف المتعلقة بحدوثها.

2-4 أؤكد على اكتمال وصحة ودقة كل المعلومات المفصّل عنها آنفًا، وأوافق على إخطار الشركة فور حدوث أي تغيير في هذه المعلومات أو إذا انتقت عنها الصحة والدقة.

3-4 أوافق وأصرح لـ AvaTrade بحفظ معلوماتي الشخصية ومعالجتها فقط بغرض فحص الشكوى التي أقدمها بموجب النموذج المائل.

	اسم مقدم الشكوى كاملاً:
	البريد الإلكتروني لمقدم الشكوى:
	التاريخ:

## نموذج شكوى

### للاستخدام الداخلي فقط

	تاريخ تلقي نموذج الشكاوى المكتمل:
	اسم المتلقي [اسم مقدم الشكوى وعنوان البريد الإلكتروني المستخدم]:
	تأكيد رقم حساب التداول
	الجهة التي يتبعها مقدم الشكوى كعميل:
	يُرسل الرد النهائي بواسطة: