

عملية التعامل مع الشكاوى

تسعى AvaTrade إلى تقديم خدمة تداول غير مسبقة لعملائها، تضمن من خلالها تمتعهم بمعاملة عادلة. إننا نشمن آراء عملائنا ومقترحاتهم على اختلاف نوعياتها، ونستفيد منها في الارتقاء بخدماتنا ومنتجاتنا. ندرك أنه ثمة خطأ قد يقع من آنٍ لآخر، أو قد يحدث سوء فهم، لكننا نأخذ على عاتقنا التعامل مع جميع الاستفسارات والشكاوى بطريقة إيجابية ومتعاونة.

ربما يستشعر بعض العملاء بين الحين والآخر عدم الرضاء تجاه جانب معين أو جوانب معينة من الخدمة التي تقدمها AvaTrade، ونحن من جانبنا نقر بحق العملاء في التعامل مع عدم الرضاء الذي يعبرون عنه بلطفٍ ومهنية وسرعة.

تُعرَّف الشكاوى على أنها:

تعبير من جانب العميل عن ظلم وقع أو عدم رضاء يتصل بأي مما يأتي:

(أ) تقديم أو عرض تقديم منتج أو خدمة للعميل بواسطة جهة خاضعة للإشراف والرقابة.

(ب) رفض جهة خاضعة للإشراف والرقابة تقديم منتج أو خدمة للعميل أو فشلها في تقديم الخدمة أو المنتج.

لن تقوم الشركة بتسجيل أي نموذج على أنه شكوى إلا إذا كان مكتملاً ومستوفياً للبيانات، على أن يتم إرساله مشفوعاً بالأدلة الكافية التي تدعمه (إذا لزم الأمر) إلى العنوان الإلكتروني complaints@avatrade.com.

في حالة وجود أي استفسار و/أو مشكلة أو إذا كان لديك ما يقلقك و/أو كان لديك من الأسباب ما يجعلك تستشعر عدم الرضاء عن أي جانب من الخدمة، ينبغي لك في المقام الأول أن تتصل بفريق خدمات العملاء، إذ إنه بالإمكان التعامل مع الغالبية العظمى من المشكلات عند هذا المستوى، وذلك عن طريق: <http://www.avatrade.com/about-avatrade/contact-us>

ربما تكون المشكلات ناجمة عن سوء فهم، ويكون حلها ميسوراً على يد فريق خدمات العملاء الذي تسعده مساعدتك، وسوف يبذل كل جهده في حلها في أسرع وقتٍ ممكن.

إذا عجز فريق خدمات العملاء عن حل هذه المسألة أو إذا شعرت بأن الخدمة لم تلبّي توقعاتك، ورغبت في تقديم المشكلة كشكوى رسمية، فلا بد من ملء "نموذج الشكاوى" الموجود في قسم الوثائق القانونية على موقعنا الإلكتروني، والذي يجب أن يُقدّم مشفوعاً بالأدلة الكافية الداعمة له (إذا لزم الأمر) إلى العنوان الإلكتروني complaints@avatrade.com حتى يُسجّل كشكوى رسمية.

يهدف "نموذج الشكاوى" إلى مساعدتك في عرض شكواك بوضوح وفاعلية، بما يسمح لنا بفهمها بصورة أوضح وحلها بأكبر قدر من الكفاءة.

تعمل إدارة الشكاوى في AvaTrade على ضمان التحقيق في الشكاوى بدقة، كي تحصل على نتيجة عادلة.

عملية التعامل مع الشكاوى

- يرجى ملء "نموذج الشكاوى" بوضوح ودقة وإرساله مشفوعًا بالأدلة الكافية المؤيِّدة (إذا لزم الأمر).
- سوف نوافيك بتحديث دوري مكتوب حول التقدم المُحرز في التحقيق الجاري بشأن الشكاوى على فترات لا تتجاوز 20 يوم عمل.
- سوف نحاول الانتهاء من التحقيق في أمر الشكاوى وحلها في غضون 40 يوم عمل من تلقيها.
- إذا انقضت مهلة الـ 40 يوم عمل دون الوصول إلى حلٍ للشكاوى، سوف نبُليكَ بالإطار الزمني المتوقع الذي نتطلع إلى حل الشكاوى في غضون 40 يوم عمل من تلقيها.
- سوف نخطرك خطيًا بنتيجة التحقيق في أمر الشكاوى في غضون 5 أيام عمل من الانتهاء منه.
- بمجرد الانتهاء من التحقيق في الشكاوى، سوف يصدر للعميل "رد نهائي" يشمل ما أسفر عنه التحقيق مع أي إيضاحات مطلوبة وأي تدابير تعويضية تعتزم الشركة اتخاذها.

الرد النهائي يكون عبارة عن رد كتابي من الشركة إما:

- (أ) بقبول الشكاوى، وإذا اقتضى الأمر، تقديم تعويض (ربما لا يشمل التعويض المناسب - إن وُجد - تعويضًا ماليًا، فقد يقتصر فقط على توجيه الاعتذار مثلًا) طبقًا للسياسة التي تتبعها الشركة في تسوية الشكاوى بصورة ودية وشروط تجارية جيدة.
- (ب) أو تقديم تعويض دون قبول الشكاوى، كبادرة من حُسن النوايا وطبقًا للسياسة التي تتبعها الشركة في تسوية الشكاوى بصورة ودية وشروط تجارية جيدة.
- (ج) رفض الشكاوى مع إبداء أسباب الرفض.

تُعد الشكاوى أنها قد تمت تسويتها أو حلها عندما ترسل الشركة ردًا نهائيًا خطيًا للعميل.

إذا شعرت بأن حل شكاوك غير مرضي، حينئذٍ يكون بوسعك إحالة الشكاوى إلى هيئة تنظيم الخدمات المالية ("FSRA").

إذا رغبت في التقدُّم بشكاوى تنظيمية إلى هيئة تنظيم الخدمات المالية، ينبغي أن تكون الشكاوى خطية كلما أمكن، ويمكن التقدم بالشكاوى عن طريق واحدة من الوسائل الآتية:

- بالبريد الإلكتروني على العنوان: fsra.complaints@adgm.com.
- بإرسال الشكاوى إلى هيئة تنظيم الخدمات المالية، مربعة سوق أبوظبي العالمي، جزيرة المارية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- تسليمنا الشكاوى في هيئة تنظيم الخدمات المالية، مربعة سوق أبوظبي العالمي، جزيرة المارية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة.