



إجراءات الشكاوى للعملاء

اعتمدنا نحن شركة "غلف بروكرز" المحدودة إجراءات الشكاوى هذه كي نضمن عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ بسبب العلاقة بيننا وبينكم.

١. تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم شكاوى كتابياً وتوجيهها إلى قسم الامتثال (Compliance Department) بشركة "غلف بروكرز" المحدودة، وهو القسم المخول له التعامل مع الشكاوى التي قد يقدمها عملاؤنا والتحقيق فيها.

يمكنك استخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وتقديمه بإحدى الطرق التالية:

١. بإرسال نموذج الشكاوى المرفق عن طريق البريد أو تسليمه شخصياً إلى العنوان التالي: Office 2, Suite C2, Orion Mall, Palm Street Avenue, Victoria, Mahé, Seychelles.

٢. بإرسال نموذج الشكاوى إلكترونياً إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: info@gulfbrokers.com

٣. بإرساله عن طريق الفاكس إلى الرقم ١٠٢ ٤٢٤ ٤٢ ٩٧١+

٢. الإقرار باستلام شكاوى

سنبلغك باستلامنا لشكاوى خلال خمسة (٥) أيام عمل من استلام الشكاوى.

٣. التعامل مع شكاوى

ما أن نقرّ باستلام شكاوى، سنراجعها بعناية، ونحقق في الملاحظات المحيطة بشكاوى، وسنحاول حلّها دون تأخير. سنبدل قصارى جهدنا للتحقيق في شكاوى وتزويدك بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (٢) من تاريخ إرسال شكاوى إلينا. أثناء التحقيق سنُبقيك على اطلاع دائم بمستجدات معالجة شكاوى.



قد يقوم أحد مسؤولينا بالاتصال بك مباشرة (بما في ذلك الاتصال عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) للحصول على مزيد من الإيضاحات والمعلومات المتعلقة بشكواك. سنحتاج إلى تعاونكم الكامل من أجل التعجيل بالتحقيق وإمكانية حل شكواك. إذا تطلبت شكواك المزيد من التحقيق، ولم يكن بإمكاننا حلها في غضون شهرين (٢)، سنصدر لك خطاب تعليق كتابي أو أي وسيلة أخرى يُعتمد عليها. ستجد في خطاب التعليق المُرسَل أسباب التأخير والوقت المتوقع لاستكمال تحقيق الشركة. وبأي حال من الأحوال، سنقدم لك نتيجة تحقيقنا في موعد أقصاه شهر واحد (١) من تاريخ إصدار خطاب التعليق، وذلك اعتمادًا على مدى تعقيد القضية وتعاونك معنا.

٤. القرار النهائي

عند وصولنا إلى نتيجة، سنُبلِّغك بها مع شرح لموقفنا وأي إجراءات تعويضية ننوي اتخاذها (إن وُجدت).

A. بيانات الاتصال بأمين المظالم المالية في سيشل:

البريد الإلكتروني: ombuds@seychelles.net

العنوان البريدي: The Ombudsman, Room 306, Aarti Chambers, Mont Fleuri, Mahe, Seychelles

الهاتف: +٢٤٨٢٢٥١٤٧

إن كنت غير راضٍ عن القرار النهائي للشركة، يمكنك مراجعة مكتب أمين المظالم المالية وطلب وساطته بخصوص أي تعويضات محتملة. من المهم أن تتصل بأمين المظالم المالية في غضون أربعة (٤) أشهر من تلقي الرد النهائي للشركة، وإلا فلن يكون أمين المظالم المالية قادرًا على التعامل مع شكواك.

B. بيانات الاتصال بهيئة الخدمات المالية في سيشل

الموقع الإلكتروني: <http://www.fsaseychelles.sc/>

العنوان البريدي: P.O. Box 991, Boide Rose Avenue Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

الهاتف: +٢٤٨) ٤٣٨ ٠٨٠٠

من المفهوم أنَّ حقك في اتخاذ إجراءات قانونية لا يتأثر بوجود أو اتباع أي إجراءات للشكاوى المشار إليها أعلاه.



نموذج الشكاوى

التاريخ:

معلومات العميل

الاسم:
اسم العائلة:
اسم الكيان القانوني (في حال كان العميل شخصًا اعتباريًا):
رقم الحساب:

بيانات اتصال العميل

العنوان البريدي:
المدينة/المقاطعة:
الرمز البريدي:
الدولة:
رقم الهاتف:
البريد الإلكتروني:

تفاصيل الشكاوى

تاريخ إنشاء الشكاوى:
الموظف الذي قدم الخدمات للعميل:
وصف الشكاوى: (استخدم ورقة منفصلة إذا لزم الأمر)

للاستخدام الرسمي فقط

تم الاستلام بتاريخ:
تم الاستلام بواسطة:
تم التعيين إلى: للرد
بواسطة: