

إجراءات التعامل مع الشكاوى

المحتويات

1. الهدف
2. تقديم الشكاوى
3. الاعتراف بالشكاوى
4. تفاصيل الاتصال

1. الهدف

تهدف سياسة التعامل مع الشكاوى هذه إلى توضيح الإجراء الذي ستتبعه موظفو شركة جيلجامش للخدمات المالية و/أو جي إف إكس للأوراق المالية و/أو الشركة (ويشار إليها لاحقاً بـ "الشركة") فيما يتعلق بمعالجة وحل شكاوى العملاء بسرعة وفعالية.

2. تقديم الشكاوى

يجب تقديم الشكاوى بشكل مكتوب وإرسالها إلى انتباه الشركة عبر البريد الإلكتروني المحدد على موقعنا الإلكتروني. يجب أن تكون الشكاوى مكتوبة بطريقة واضحة ومفهومة ليتم معالجتها. يجب على العميل عدم استخدام لغة غير لائقة أو مسيئة أو وصف عاطفي للمشكلة.

يجب تقديم المعلومات التالية مع الشكاوى:

- رقم الحساب؛
- الاسم الكامل واللقب؛
- تفاصيل المشكلة/الشكاوى؛
- رقم المعاملة المتأثرة (إذا كان ذلك مناسباً)؛
- تاريخ ووقت المشكلة.

3. الاعتراف بالشكاوى

سوف نعتزف بتلقي شكاوك خلال يومين (2) عمل من استلامها ونقدم لك رقم مرجعي فريد للشكاوى. يجب استخدام الرقم المرجعي الفريد في جميع اتصالاتك المستقبلية مع الشركة.

قد وضعت الشركة مجموعة من القواعد التي سيتبعها الموظفون المسؤولون لضمان اتخاذ التدابير المناسبة وفي الوقت المناسب فيما يتعلق بالقضية المحددة:

- بعد تقديم العميل للشكاوى وتلقيه لإقرار الاستلام، سيتم الاتصال به من قبل الموظف المسؤول في غضون 48 ساعة من استلام الشكاوى؛
- يجب تسجيل تفاصيل الشكاوى بمجرد استلامها من العميل؛
- يجب على الموظف المسؤول اتخاذ جميع التدابير المناسبة للتحقيق ومعالجة وحل الشكاوى؛
- بعد الانتهاء من التحقيق، يجب على الموظف المسؤول إبلاغ العميل بالنتيجة وشرح بطريقة واضحة ومفهومة التعليمات والخطوات التالية التي سيتم اتخاذها لحل المشكلات ومنع حدوثها في المستقبل قدر الإمكان.



تسعى الشركة دائماً إلى حل الشكاوى بطريقة ودية واحترافية.

ستقوم الشركة بحل الشكاوى البسيطة في غضون 3 أيام عمل وحل الشكاوى المعقدة في غضون 5 أيام عمل.

4. تفاصيل الاتصال

يجب توجيه شكاوى العملاء إلى:

- العنوان: الطابق الثالث، إيبين سكايز، شارع المعهد، إيبين، جمهورية موريشيوس
- البريد الإلكتروني: support@gfxsecurities.com