

**FXGate****إجراءات معالجة شكاوى العملاء****مايو 2019****رقم الإصدار 1.00**

## إجراءات الشكاوى

### ملخص العمل

FX Gate (الاسم التجاري لشركة FX Gate Ltd / ماليزيا) تهتم كثيرًا بالحفاظ على المعايير العالية. عندما ندرك وجود أي شكوى أو مشكلة، سنسعى إلى حل الأمور في أسرع وقت ممكن. فقد تم تصميم إجراءاتنا لضمان التعامل مع الشكاوى بنزاهة وضمن حدود زمنية معقولة.

### يتم تلخيص الإجراءات المعتادة على النحو التالي:

- سنسعى إلى حل الشكاوى في أسرع وقت ممكن. عندما يتعذر حل الشكاوى بحلول نهاية يوم العمل التالي، سنقوم بتحويل المشكلة إلى مدير مختص للتحقيق في الشكاوى.
- سيتم منحك اسم وتفاصيل الاتصال بالشخص الذي يتعامل مع شكواك. الشخص الذي يحقق في شكواك سيكون مسؤولاً عن؛

• عمل سجل لشكواك.

• اعلامك باستلام الشكاوى فور استلامها. سيكون هذا عادةً خلال ثلاثة أيام عمل.

سوف يحدد طبيعة الشكاوى وقد يطلب المزيد من التوضيح. سيتم التحقيق في شكواك باستخدام سجلاتنا مع تقارير من الآخرين إذا كان ذلك مناسبًا. قد نكتب إليك أيضًا إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات، وسنبتقك على اطلاع بالتقدم المحرز.

- نهدف إلى حل الشكاوى بأقصى حد خلال أربعين (40) يوم عمل. إذا، بعد أربعين (40) يوم عمل لم يتم إرسال خطاب الرد النهائي إليك بالفعل، فستتلقى:

• خطاب رد نهائي يوضح بالتفصيل استنتاجاتنا وحل الشكاوى. ستؤكد هذه الرسالة أيضًا أنه في حال بقيت غير راضٍ عن الرد النهائي، يمكنك إحالة شكواك إلى هيئة الخدمات المالية لابوان. يجب أن يتم ذلك في غضون ستة أشهر من تاريخ خطاب الرد النهائي، وإلا فقد تفقد حق الإحالة هذا.

• حيث نحتاج إلى الحصول على معلومات من أطراف ثالثة لذا قد يكون هناك تأخير، وهو أمر خارج عن إرادتنا. في جميع الأوقات، نسعى إلى حل الأمور في غضون أربعين (40) يوم عمل. وسنبتقك على اطلاع إذا كان هناك تأخير.

- إذا تلقينا شكوى لا تتعلق بنا، أو بخدماتنا، ويمكننا تحديد الشركة التي يجب توجيه الشكاوى إليها، فسنقوم بما يلي:

• الكتابة إلى الشركة المعنية، موضحًا أننا نعتقد أن الشكاوى هي شكواهم، واقترح عليهم الاتصال بك مباشرة.

• نرفق نسخة من خطاب الشكاوى الأصلي، ونكتب إليك مع ارفاق نسخة من خطابنا إلى الشركة مع تفاصيل الاتصال الخاصة بهم ونطلب منك الاتصال بهم مباشرة (ستحصل الشركة أيضًا على نسخة من هذه الرسالة).

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإجراء، فيرجى الاتصال بالقسم القانوني Compliance: يمكنك توجيه انتباه موظف الشكاوى على [Compliance@fxgate.com](mailto:Compliance@fxgate.com)