يتم توفير ترجمة الاتفاقية الى العربية لأغراض التيسير فقط. في حالة التناقض، فقط النسخة الإنكليزية التالية من هذه الوثيقة تأخذ حيز التنفيذ.

إجراءات تقديم الشكاوى للعملاء

شركة .Formula Investment House Ltd التي تعمل تحت الاسم التجاري "iFOREX" هي شركة استثمارية مرخصة من قبل لجنة الخدمات المالية لجزر فيرجن البريطانية ("**FSC**").

تولي الشركة أهمية كبيرة لتقديم خدمات عالية الجودة لعملائها وضمان معالجة أي شكوى مقدمة من العملاء بشكل صحيح. لذلك، تحتفظ iFOREXبإجراءات فعّالة وشفافة للتعامل مع الشكاوى بسرعة معقولة للعملاء الحاليين والمحتملين، وتحتفظ أيضًا بسجلات للشكاوى والإجراءات المتخذة لحلها.

الهدف من هذه الإجراءات هو ضمان التعامل العادل والمتسق مع شكاوى العملاء والسعي لتقديم أعلى مستوى من خدمة العملاء.

في حال وجود شكوى من العميل تتعلق بأي تعامل معiFOREX ، يجب اتباع إجراءات الشكاوى التالية كما هو موضح أدناه:

1. يجب على العميل تعبئة نموذج الشكوى ("نموذج الشكوى") المرفق بهذا الإجراء كملحق (أ) وإرساله إلى الشركة عبر البريد الإلكتروني إلى complaints@iforex.com.
2. يتم إبلاغ الموظفين المعنيين داخل iFOREX بالشكوى، ويتم اتخاذ الإجراءات اللازمة التي قد تؤدي إلى حل الشكوى.
3. ما لم يتم تصنيف الشكوى من قبل الشركة كشكاوى كبيرة [1](لتتم معالجتها وفقًا للقسم 4 أدناه)، فإنه عند استلام الشكوى الرسمية من العميل، سيتم التعامل معها بسرعة ويجب حلها خلال سبعة (7) أيام عمل من تاريخ استلام نموذج الشكوى.
4. في حالات الشكاوى الكبيرة، ستتخذ الشركة الخطوات التالية:
   أ. رسال إشعار خطي بتأكيد استلام نموذج الشكوى للعميل خلال سبعة (7) أيام عمل من تاريخ استلام نموذج الشكوى .
   ب. إرسال رد خطي نهائي للعميل خلال شهر واحد (1) من تاريخ استلام نموذج الشكوى الأولي .
   ج. في الحالات التي تقدم فيها الشركة ردًا موضوعيًا، ستعتبر الشركة الشكوى مغلقة بعد مرور أربعة (4) أسابيع من تاريخ إرسال الرد (بأي وسيلة اتصال)، ما لم تتلق الشركة إشعارًا من العميل بعدم رضاه عن الرد .
   د. على الرغم مما سبق، في حال عدم تسوية الشكوى الكبيرة للعميل خلال ثلاثة (3) أشهر من تاريخ استلام نموذج الشكوى، ستقوم الشركة بإبلاغ لجنة FSC وإخطار العميل بحقه في إبلاغ لجنة FSC بشكواه.

[1]تعريف الشكوى الكبيرة يعني: انتهاك مزعوم لنص تنظيمي؛ سوء نية، سوء ممارسة، أو مخالفة من قبل الشركة أو أحد مديريها، موظفيها، أو وكلائها؛ تكرار أو إعادة حدوث مسألة سبق تقديم شكوى بشأنها (سواء كانت كبيرة أو غير ذلك)؛ أن العميل قد تعرض، أو قد يتعرض، لخسارة مالية تكون مادية بالنسبة لظروفه المالية؛ تصنيفها كشكوى كبيرة من قبل المدير المختص الذي تسلم الشكوى.

الملحق (أ)

نموذج الشكوى

نموذج شكوى العميل	
اسم العميل:	**رقم الحساب:**
التاريخ:	**بيانات التواصل مع العميل:**
طبيعة الشكوى: (يرجى ذكر التفاصيل الكاملة)	

CCP28112024