Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email: global@admiralmarkets.com
License number: SD073
Registration number: 8426894-1

Admirals SC Ltd

إجراءات معالجة شكاوى العملاء

Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email: global@admiralmarkets.com
License number: SD073
Registration number: 8426894-1

1. مقدمة

شركة Admirals SC Ltd (المشار إليها فيما يلي بـ "Admirals SC" أو "الشركة" أو "Admiral Markets") مرخصة ومنظمة من قبل هيئة الخدمات المالية في سيشيل (FSA)، برقم ترخيص SD073. تم إعداد هذه الوثيقة للامتثال لقواعد ومتطلبات هيئة الخدمات المالية.

في حال استياء عملائنا من الخدمات المقدمة لهم من قبل Admirals SC، يحق لهم التعبير عن عدم رضاهم بخصوص المنتجات والخدمات المقدمة والتزامات Admiral Markets، و/أو أي حدث آخر مماثل، عن طريق تقديم شكواهم إلى الشركة مباشرة.

هدفنا هو ضمان التحقيق الشامل في شكواك وتلقيك نتيجة عادلة مع شروحات مفصلة.

2. خطوات تقديم الشكوى

2.1. يجب على العميل تقديم الشكوى بالوسائل التالية:

i. إرسال بريد إلكتروني مباشرة إلى قسم الامتثال في Admirals SC عبر compliance.sc@admiralmarkets.com؛
ii. الاتصال بخدمة العملاء عبر الهاتف و/أو البريد الإلكتروني، وفقًا لمعلومات الاتصال الخاصة بنا التفاصيل الموجودة ضمن موقعنا الإلكتروني؛ أو
iii. مراسلتنا عبر صفحة اتصل بنا، حيث سيتم إحالة الرسالة إلى خدمة العملاء المعنية مباشرةً.

في الحالات التي تتلقى فيها خدمة العملاء شكاوى العميل، سيتم إحالة الشكوى إلى قسم الامتثال لمعالجتها نيابةً عن العميل.

2.2. يجب تقديم الشكوى إلى Admirals SC في أقرب وقت ممكن عمليًا.

2.3. يجب على العميل تقديم جميع المعلومات التالية في الشكوى:

- الاسم الأول واسم العائلة؛
- معلومات الاتصال؛
- رقم تعريف حساب التداول؛
- وصف للظروف ووقت الوقوع الذي تستند إليه الشكوى؛
- أرقام تعريف أوامر المعاملات والمراكز ذات الصلة إذا لزم الأمر؛

و

- إذا أمكن، يجب تضمين الوثائق أو النسخ التي تدعم المطالبة.

2.4. يحق لـ Admirals SC الامتناع عن مراجعة الشكوى، إذا كانت الشكوى:

- لا تتوافق بشكل كبير مع متطلبات التنسيق؛

Admirals SC Ltd
Suite 202, Second Floor, Waterside Property, Eden Island, Mahé, Seychelles
Email: global@admiralmarkets.com
License number: SD073
Registration number: 8426894-1

- لا تمكّن من تحديد هوية مقدم الطلب؛ أو
- لا تتضمن الأساس لتقديم الشكوى.

إذا حدث ما سبق، ستقوم Admirals SC بطبيعة الحال بإبلاغ العميل وطلب معلومات إضافية.

فور تقديم الشكوى، تقر الشركة بالاستلام في غضون 48 ساعة وتُبلغ العميل، كتابيًا أو بوسائل اتصال أخرى متفق عليها بـ:

- الإطار الزمني المتوقع للرد؛
- تفاصيل الشخص المعين للاتصال به بخصوص الشكوى؛ و
- رقم مرجعي للشكوى.

في حال رفض النظر في الشكوى، ستبلغ الشركة الأسباب الكامنة وراء ذلك.

3. معالجة الشكوى

عند الاستلام، سيتم تسجيل الشكوى في سجل شكاوى Admiral Markets.

سيتم إخطار العميل عبر عنوان بريده الإلكتروني المسجل بتقديم الشكوى، وستتم معالجتها بواسطة شخص غير متورط في موضوع الشكوى.

ستبذل Admirals SC قصارى جهدها لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن، وعادةً في غضون واحد وعشرين (21) يومًا. ومع ذلك، إذا لم نتمكن من ذلك، فسنقوم بإطلاعك على حالة شكواك وتمديد الفترة المذكورة أعلاه. يجب ألا تتجاوز هذه الفترة تسعين (90) يومًا في حال الشكاوى الأكثر تعقيدًا.

إذا لم تكن راضيًا عن رد Admirals SC على الشكوى، و/أو إذا فشلت Admiral Markets في الرد على الشكوى خلال الفترة المحددة أعلاه، فيمكنك المضي قدمًا في تقديم شكوى إلى هيئة الخدمات المالية (FSA) في سيشيل.

إذا كان لديك أي استفسارات حول هذه الإجراءات، يرجى الاتصال بقسم الامتثال ، من خلال compliance.sc@admiralmarkets.com.