

خطوات تقديم الشكاوى

تولي شركة الاعتماد المالي الإستثماري للوساطة المالية أهمية كبيرة لآراء وملاحظات عملائها، وتعتبر الشكاوى وسيلة أساسية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز الشفافية. وانطلاقاً من التزام الشركة بتطبيق أعلى معايير المهنية والامتثال للتشريعات النافذة، فقد تم إعداد هذه السياسة لتوضيح الإجراءات الداخلية المعتمدة للتعامل مع شكاوى العملاء، وبيان التزامات كل من الشركة والعميل بما يضمن معالجة الشكاوى بموضوعية وفعالية وفي أسرع وقت ممكن.

إجراءات العمل الداخلي للتعامل مع الشكاوى:

- 1) يتم استقبال شكاوى العملاء وملاحظاتهم من خلال ارسال الشكاوى الى البريد الالكتروني complaints.jo@cfi.trade حيث يتم إعطاء العميل رقم مرجعي للشكاوى وستعمل الشركة جاهدة على التوصل الى دراسة موضوع الشكاوى بأسرع وقت ممكن.
- 2) يتم عرض الشكاوى على وحده التعامل مع الشكاوى في الشركة والاقسام المعنية لدراسة مضمونها، وفي حالة تبين صحة مضمون وموضوع الشكاوى تسعى هذه الأقسام للتوصل الى حل شكاوى العميل.
- 3) من حق العميل التقدم بالشكاوى للسادة هيئة الأوراق الماليه و/أو القضاء في حال عدم تمكن الشركة من دراسة الشكاوى وتقديم الرد عليها أو تقديم الحلول للعميل في حالة تبين صحة شكواه.
- 4) من حق الشركة عدم الرد على شكاوى العميل في حال وجود قضية منظوره في المحاكم.
- 5) في حال تطلب الامر ، يتم ارسال شكاوى العميل والرد المقترح للمستشار القانوني للشركة لبيان ملاحظاته وتعليقاته القانونيه.
- 6) يتم الاحتفاظ بالنموذج الداخلي المعد لهذه الغايه في ملف العميل.
- 7) تلتزم الشركة بمعالجة أي شكاوى مقدمة من العميل وإصدار رد خلال خمسة عشر (15) يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى ويحق للشركة تمديد هذه المدة لفترة مماثلة إذا كانت طبيعة الشكاوى تتطلب ذلك، ويتم إعلام العميل أو التواصل معه لإعلامه بأن الشكاوى لا تزال قيد الدراسة.
- 8) في حال عدم اقتناع العميل على الرد المقدم، يحق له تقديم شكاوى إلى هيئة الأوراق المالية الأردنية أو اللجوء إلى المحاكم المختصة لممارسة حقوقه وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها.

التزامات العميل في حال تقديم شكاوى:

- لقبول شكاوى العميل والعمل على دراستها من قبل وحده الشكاوى في الشركة يجب ان يتوفر الحد الأدنى من معايير قبول الشكاوى وبخلاف ذلك لن ينظر في الشكاوى ومنها لا الحصر:
- 1) أن يتم إرسال الشكاوى من اليميل المعتمد للعميل لدى الشركة .
 - 2) يجب ان تتضمن شكاوى العميل الأسم الكامل للمشتكي، موضوع الشكاوى، تاريخ المشكله وحيثياتها وتحديد العمليات المتعلقة بالشكاوى.
 - 3) يشترط أن تكون للمشتكي علاقة مباشرة بموضوع الشكاوى وأن تُقدّم الشكاوى من قبل المستفيد الحقيقي للحساب.

أحكام عامه:

- 1) يتم الإستناد الى بنود الاتفاقية ومرفقاتها والشروط والأحكام وتعليمات تنظيم تعامل شركات الخدمات الماليه بالبورصات الأجنبية المقررة بموجب النعاميم و/أو القرارات الصادرة عن مجلس مفوضيه هيئة الاوراق الماليه في التحقيق بشكاوى العميل.
- 2) في حال نشوء مسالة ليست مشموله صراحة في الإتفاقيه و/ أو الشروط والأحكام، يوافق الطرفان على محاوله حل المساله على أساس حسن النيه والانصاف وإتخاذ إجراءات تتفق مع ممارسات السوق.

سبتمبر، 2025