



سياسات واجراءات العمل الخاصة
بقيد شكاوى المستثمرين وآلية التعامل معها

شركة الاعتماد المالي الاستثماري للوساطة المالية (فلسطين)

2025

1. المقدمة:

تلتزم شركة الاعتماد المالي الاستثماري للوساطة المالية بأعلى معايير الامتثال وتعزيز الشفافية والنزاهة في جميع عملياتها، بحيث تهدف وغيرها من العمليات هذه السياسة والاجراءات إلى وضع إطار عمل واضح ودقيق يقيد شكاوى المستثمرين وآلية التعامل معها، وفقاً للقوانين الفلسطينية واللوائح الصادرة عن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.

2. الهدف:

وضع إجراءات فعالة ومتكاملة تضمن تكاملية اجراءات وعمليات الشركة، بما يتوافق مع متطلبات التشريعات المحلية ذات الصلة، بالإضافة الى تعزيز ثقافة الامتثال والشفافية لدى الشركة.

3. النطاق:

تطبق هذه السياسة في شركة الاعتماد المالي الاستثماري للوساطة المالية، بما في ذلك الموظفين بكافة مستوياتهم وفي جميع الأقسام .

آلية قيد الشكاوى:

- 1- تلتزم الشركة بتوفير صندوق خاص باستقبال شكاوى العملاء ويتم وضعه في مكان بارز في الشركة.
- 2- يمكن للشركة تلقي شكاوى العملاء عبر البريد الالكتروني او بالحضور الشخصي للمشتكي الى مقر الشركة.
- 3- تشكل داخل الشركة لجنة خاصة بمعالجة شكاوى العملاء برئاسة مدير عام الشركة على ان يقوم لاحقاً بتسمية باقي اعضاء اللجنة.
- 4- تقوم اللجنة بدراسة حيثيات الشكوى والمستندات والوثائق المرفقة والاجتماع بالشخص المشتكي وسماع اقواله والاخذ برأي المستشار القانوني للشركة بخصوص الشكوى. وتقوم بإصدار تقريرها الخاص بالشكوى والمقترحات المتعلقة بمعالجة الشكوى.
- 5- تلتزم الشركة بالرد على الشخص المشتكي بناء على المخرجات التي اقرتها اللجنة بأسرع وقت ممكن.
- 6- تلتزم الشركة بحفظ ملف الشكوى وكافة الوثائق والمستندات المتعلقة بها بملف خاص بشكاوى العملاء.

آلية حل الشكاوى الرسمية والغير محلولة:

- 1- يتم استقبال الشكوى من خلال القنوات الرسمية للشركة او صندوق الشكوى.
- 2- يتم النظر في الشكوى ويتم التعامل معها حسب مكان تسجيل الحساب ولاي شركة تابع هذا الحساب.
- 3- الشكوى التي تخص حسابات فلسطين ومسجلة تحت فلسطين يتم التعامل معها بكل مهنية وحلها من خلال ارسالها الى الجهة ذات الاختصاص داخليا.
- 4- تقوم الشركة بدراسة حيثيات والتواصل بالشخص المشتكي والاستيضاح ان لزم الامر.
- 5- يتم الرد على الشخص المشتكي بناء على المخرجات التي اقرتها الشركة بأسرع وقت ممكن.
- 6- يتم حفظ الشكوى في ملف.
- 7- الشكوى التي تخص الشركات الاخرى مثل الاردن والى آخره يتم تحويلها للشركة المعنية وفريق العمل المختص ليتم المتابعة فيها من خلال الشركات خارج فلسطين ويتم الرد على الشكوى من الخارج.

8- اي شكوى غير محلولة او لا يوجد رد عليها يتم المتابعة مع الجهة الخارجية بخصوصها.

شروط عامة:

- 1- لا يجوز استقبال الشكوى الشفهية ، بل يجب توثيقها من خلال شكوى مكتوبة وارسالها للشركة حتى يتم حلها.
- 2- لا يجوز اهمال الشكوى والمشتكى واجابته بإجابات غير واضحة او مضللة او سلبية على الشركة، او الرد بمعلومات غير دقيقة.
- 3- لا يجوز توجيه المشتكى من اجل تصعيد الشكوى بل يجب تهدئة المشتكى وامتصاص غضبه وتوضيح كافة الاشكاليات له.
- 4- لا يجوز اجابة اي مشتكى معلومات غير واضحة .
- 5- لا يجوز اجراء اي اتصال من قبل موظفي الشركة مع اي جهة رقابية او قانونية تخص شكوى الا من خلال القناة الرسمية .
- 6- لا يجوز اعطاء وعود للمشتكى خارج اطار صلاحيات الموظف ، او الوعد بحل المشكلة دون وجود تأكيد رسمي من الجهة المختصة في الشركة
- 7- لا يتم اغفال اي شكوى عن عمد او عن اهمال من قبل اي موظف في الشركة.

للاستفسارات والاتصال بالشركة:

يجب توجيه أي استفسارات أو التبليغ خلال 24 ساعة عن أي أعطال في نظام التداول، وفي الحالات التي لا يمكنك تنفيذ أو إغلاق أي صفقة يجب التواصل فوراً مع ارفاق ما يثبت ذلك على البريد الإلكتروني

التالي dealing.ps@cfi.trade

لأي استفسارات عامة أو استفسارات حول تداولاتك يرجى التواصل مع مسؤول حسابك أو قسم الدعم على البريد الإلكتروني

التالي support.ps@cfi.trade

وفي حالات الشكاوى الغير محلولة، وإذا كان لديك شكوى غير محلولة، يرجى إرسال خطاب رسمي إلى عنواننا المسجل أو إلى البريد الإلكتروني المخصص يمكنك إذا لم تتلقى تأكيداً على الاستلام، أن نفترض أننا لم ننتلق رسالتك أو بريدك الإلكتروني لأي سبب. يرجى إعادة إرسال شكوتك والاتصال بنا في هذه الحالة

complaints.ps@cfi.trade