

شركة eToro (الشرق الأوسط) المحدودة

إجراءات معالجة الشكاوى

1. النطاق

تحتفظ شركة eToro (ME) Limited، والمشار إليها فيما بعد باسم "الشركة" أو "eToro ME"، بإجراءات فعالة وشفافة للتعامل المعقول والسريع مع الشكاوى الواردة من مقدمي الشكاوى وتحتفظ بسجلات لكل شكوى بالإضافة إلى الإجراءات المتخذة لمعالجة أي حالة. تسعى شركة eToro ME إلى توفير خدمات عالية المستوى لجميع عملائها في جميع الأوقات. نحن نقدر ردود الفعل بجميع أنواعها من عملائنا ونستخدمها لتعزيز منتجات الشركة وخدماتها. ونقدر أيضاً أنه من وقت لآخر، قد تسوء الأمور أو قد يكون هناك سوء فهم. لذلك تلتزم eToro ME بالتعامل مع الاستفسارات والشكاوى بشكل إيجابي ومتعاطف. وعندما نكون مخطئين، فإننا نهدف إلى وضع الأمور في نصابها الصحيح في أقرب فرصة.

2. استعلامات الحساب

في كثير من الأحيان قد تنشأ مشاكل نتيجة لسوء الفهم. فإذا كان لديك استفسار بخصوص حسابك أو تداولك أو تعاملاتك مع eToro ME، يمكنك استخدام أدوات الاتصال التالية عبر قسم دعم العملاء:

- للأسئلة الشائعة (FAQ)، الرجاء الضغط [هنا](#)
- لفتح تذكرة لقسم خدمة العملاء الرجاء الضغط [هنا](#)
- للتحدث مع ممثل خدمة العملاء، الرجاء الضغط [هنا](#)

سيُطلب منك تقديم التفاصيل الكاملة لاستفسارك (على سبيل المثال، تاريخ ووقت التداول أو اسم المركز). كلما زادت المعلومات التي يمكنك تقديمها، كان الرد على المشكلة أسهل وأسرع.

ويمكن حل معظم استفسارات العملاء خلال يوم عمل واحد. إذا كان استفسارك يتطلب مزيداً من التحقيق ولا يمكن حله خلال هذه الفترة، فسنكون على اتصال منتظم معك حتى يتم حل الأمر في أقرب وقت ممكن عملياً.

3. الشكاوى الرسمية

إذا كان فريق خدمة العملاء لدينا غير قادر على حل استفسارك أو إذا كنت تشعر أن خدمتنا لم تلبّي توقعاتك وترغب في تقديم شكوى رسمية، فيمكنك بعد ذلك إحالتها كشكاوى.

يتم تعريف الشكاوى، لغرض لوائح الخدمات والأسواق المالية لعام 2015 ("FSMR")، بموجب قواعد المصطلحات الخاصة بها، على أنها "أي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا، من عميل إلى شخص مرخص له أو هيئة معترف بها فيما يتعلق بالفشل في توفير أو تقديم نشاط منظم للعميل".

يمكن تقديم جميع الشكاوى فقط من قبل مستخدم مسجل [هنا](#)

اعتماداً على طبيعة الشكاوى، قد يتم طلب معلومات أخرى، أي (1) رقم (أرقام) تعريف المركز (المراكز) المتأثرة، إن أمكن، (2) تاريخ ووقت ظهور المشكلة و (3) وصف دقيق للمشكلة. يمكن لمقدم الشكاوى تحميل المعلومات الداعمة وتقديم أي معلومات إضافية إضافة إلى ما سبق في قسم "الوصف"، والذي يعتبر مادة ذات أهمية، للسماح للشركة بحل المشكلة بشكل فعال وضمن إطار زمني معقول.

بمجرد قيام مقدّم الشكوى بتسجيل الشكوى، سيتم إرسال إقرار إلكتروني باستلامها إلى عنوان البريد الإلكتروني للمشتكي، مع تزويده بالمعلومات التالية:

1. تفاصيل الاتصال بأي فرد مسؤول عن التعامل مع الشكوى
2. التفاصيل الرئيسية لإجراءات التعامل مع الشكاوى لدينا.
3. تفاصيل حول كيفية الاستفادة من نسخ الإجراءات مجاناً.

سنقوم بعد ذلك بإجراء مراجعة محايدة للشكوى بهدف فهم ما حدث أو لم يحدث وتقييم ما إذا كنا قد تصرفنا بشكل عادل في إطار حقوقنا وأوفينا بالتزاماتنا التعاقدية وغيرها من الالتزامات.

وسنسى، حيثما أمكن، إلى حل الشكوى في غضون 3 أيام من استلامها وتقديم رسالة حل موجزة عندما نعتبر الشكوى مغلقة.

وعند الاقتضاء، سنقوم بإطلاعك على التقدم المحرز في التعامل مع الشكوى.

إذا لم نتمكن من حل المشكلة في الإطار الزمني المحدد، فسنحقق في الأمر بدقة وفي غضون 8 أسابيع من الاستلام، وسنرسل ردًا كتابيًا نهائيًا إما:

1. بقبول الشكوى، وعند الاقتضاء، تقديم تعويض أو إجراء تصحيحي. أو
2. تقديم تعويض أو إجراء تصحيحي دون قبول الشكوى. أو
3. رفض الشكوى وإعطاء أسبابنا لذلك. أو
4. سنشرح سبب عدم إمكانية تقديم رد نهائي مع الإشارة إلى الوقت الذي نتوقع فيه أن نكون قادرين على القيام بذلك.

في حالة عدم قدرة الشركة على الرد في غضون ثمانية (8) أسابيع، وهو أمر غير مرجح، سيتم إبلاغ مقدم الشكوى بأسباب التأخير وستقدم إطارًا زمنيًا إرشاديًا لاستكمال التحقيق.

إذا كنت غير راضٍ عن ردنا وبناءً على طلبك، فسوف نزودك بتفاصيل الاتصال ذات الصلة إذا كنت ترغب في إحالة شكواك إلى مجلس حل النزاعات الخارجي أو محاكم سوق أبوظبي العالمي.

الشكاوى المتعلقة بأشخاص آخرين معتمدين أو هيئة معترف بها إذا اعتبرنا أن الأشخاص الآخرين المرخص لهم، مثلنا، والخاضعين لرقابة سلطة تنظيم الخدمات المالية أو بورصة استثمارية أو غرفة مقاصة معترف بها من قبل هيئة تنظيم الخدمات المالية (FSRA)، مسؤولون كليًا أو جزئيًا عن موضوع الشكوى، فقد نحيل الشكوى، أو الجزء ذي الصلة منها إلى الشخص المخول الآخر أو الهيئة المعترف بها. إذا أردنا إحالة هذه الشكوى، فنقوم بما يلي:

1. إبلاغك على الفور وخطيًا بأننا نرغب في إحالة الشكوى، سواء كليًا أو جزئيًا، إلى شخص آخر مفوض أو هيئة معترف بها، والحصول على موافقتك الخطية للقيام بذلك.
2. إذا قمت بالموافقة على إحالة الشكوى، فسيتم إحالة الشكوى إلى الشخص المفوض الآخر أو الهيئة المعترف بها على الفور وخطيًا؛
3. إبلاغك فورًا وخطيًا بأنه قد تم إحالة الشكوى وإدراج تفاصيل الاتصال الكافية لأي فرد لدى الشخص المخول الآخر أو الهيئة المعترف بها المسؤولة عن التعامل مع الشكوى
4. الاستمرار في التعامل مع أي جزء من الشكوى لم تتم إحالته إلى الشخص المخول الآخر أو الهيئة المعترف بها.

4. التعامل مع العملاء بشكل عادل ومتسق وفوري

تحدد FSMR قواعد ولوائح محددة لكيفية تعامل الأشخاص المرخص لهم مثلنا مع الشكاوى المقدمة من العملاء وحلها فيما يتعلق بأنشطتها المنظمة.

خلال التحقيق الذي نقوم به، سنقوم بفحص جميع المعلومات للوصول إلى نتيجة عادلة لعملائنا والتواصل معهم بطريقة عادلة ومحترمة في جميع الأوقات.



تمت ترجمة هذه الشروط والأحكام وفقاً للنسخة الإنكليزية، وفي حال وجود أي التباس أو عدم وضوح، فستكون الأولوية للوثائق الموجودة بالنسخة الإنكليزية.