ادميرال ماركتس ايه اس الاردن
مجمع تايم سنتر، شارع ارتيريا،
ام اذينه، عمان، الاردن
هاتف: 4009100-6-962+
Jordan.compliance@admiralmarkets.com

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

ادميرال ماركتس ايه اس (الأردن)

ان شركة ادميرال ماركتس هي علامة تجارية معترف بها عالميًا، مملوكة لمجموعة ادميرال ماركتس. ادميرال ماركتس ايه اس الاردن المحدودة (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة" او "ادميرال ماركتس الاردن") مسجلة ومنظمة من قبل هيئة الأوراق المالية الأردنية ("JSC")برقم تسجيل (57026) وتم إصدار هذه الوثيقة للامتثال لأنظمة ومتطلبات هيئة الأوراق المالية الأردنية. تتوفر السياسات الأخرى، التي وافق عليها العميل بمجرد أن قرر الحصول على خدمة الاستثمار المقدمة من ادميرال ماركتس ايه اس الاردن المحدودة، على موقعنا الالكتروني:

http://www.admiralmarkets.com

في حالة غير محتملة الحدوث عندما يشعر عملائنا بعدم الرضا من خدماتنا المقدمة لهم من قبل أدميرال ماركتس الأردن، فيحق لهم التعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المقدمة أو التزامات الشركة (أدميرال ماركتس الأردن) وما شابه ذلك من خلال تقديم شكوى إلى أدميرال ماركتس الأردن مباشرة.

ونهدف إلى ضمان التحقيق الدقيق بشكواك واستلام نتيجة عادلة مع تفسيرات مفصلة.

1- خطوات تقديم الشكوى:

1.1 يجب أن يقدم العميل الشكوى من خلال إرسال بريد إلكتروني (نرجو التأكد من أن عنوان البريد الإلكتروني المستخدم لهذا الغرض هو نفسه المسجل سابقاً في سجلات أدميرال ماركتس الأردن)، مباشرة إلى قسم الامتثال على العنوان الآتي: Jordan.compliance@admiralmarkets.com.

أما في حالة استلام شكوى العميل من قبل مكاتب تمثيلية أخرى لأدميرال ماركتس الأردن، فيجب أن يتم توجيه أمر الشكوى إلى قسم الامتثال لغرض معالجتها نيابة عن العميل.

1.2 يجب تقديم الشكوى إلى أدميرال ماركتس الأردن بأسرع وقت ممكن.

1.3 يجب على العميل تقديم جميع المعلومات التالية في الشكوى:

- الاسم الأول واسم العائلة،
- معلومات الاتصال،
- رقم حساب التداول،
- وصف ظروف وقت حدوث الشكوى،
- الرقم التعريفي لمراكز التداول ذات الصلة في حالة الضرورة، و
- إدراج وثائق ونسخ لدعم الشكوى إن كان ممكنا.

1.4 يحق لأدميرال ماركتس الأردن الامتناع عن مراجعة الشكوى إذا كانت الشكوى:

- لا تطابق كثيراً لمتطلبات النموذج،
- لا توضح هوية مقدم الطلب،
- لا تتضمن الأساس من وراء تقديم الشكوى.

وفي حالة حدوث هذه الأمور، فسوف تقوم أدميرال ماركتس الأردن بشكل طبيعي بإبلاغ العميل وطلب معلومات إضافية منه.

ادميرال ماركتس ايه اس الاردن
مجمع تايم سنتر، شارع ارتيريا،
ام اذينه، عمان، الاردن
هاتف: +962-6-4009100
Jordan.compliance@admiralmarkets.com

1.5 بعد تقديم الشكوى، تقوم أدميرال ماركتس الأردن فوراً بإبلاغ العميل خطياً أو بوسائل اتصال أخرى متفق عليها حول إجراءات الشكوى والفترة الزمنية، وكذلك في حالة رفض الشكوى والسبب وراء الرفض.

2- التعامل مع الشكوى:

2.1 عند استلام الشكوى فسوف يتم تسجيلها لدى سجل الشكاوى التابع لأدميرال ماركتس الأردن.

2.2 سوف تقوم أدميرال ماركتس الأردن بإبلاغ العميل حول استلام الشكوى بإرسال بريد إلكتروني إلى عنوان العميل المسجل. وسوف يتم التعامل مع شكواك من قبل فرد غير مرتبط مباشرة مع موضوع الشكوى.

2.3 سوف تحاول أدميرال ماركتس الأردن بذل أقصى جهودها لحل الشكوى بالسرعة الممكنة في غضون (5) أيام عمل. أما إذا لم نستطع ذلك فسوف نقوم بإبلاغك حول حالة الشكوى إلى أن يكتمل التحقيق.

2.4 إذا لم نستطع حل الشكوى في غضون (8) أسابيع من استلامها، فسوف يتم التواصل معك لشرح سبب عدم إصدار إجابة نهائية. وفي هذه الحالات فسوف نقدم أيضاً مدة زمنية حول متى نأمل أن نكون قادرين على تقديم اجابة نهائية حول التحقيق وحل المشكلة.

2.5 وإذا كان لديك أي استفسار عن هذه الإجراءات، يرجى الاتصال بقسم الامتثال او التواصل مع مدير الالتزام: عناية مسؤول الالتزام عبر Jordan.compliance@admiralmarkets.com