

إجراءات الشكاوى

1. المقدمة

نحن، شركة **KEY WAY MARKETS LTD** المحدودة (المشار إليها فيما يلي بـ "الشركة")، اعتمدنا إجراء الشكاوى هذا من أجل ضمان عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ عن علاقتنا معك. ستضمن الشركة أنها تتصرف وفقاً للقوانين واللوائح ذات الصلة لضمان حماية عملائها و/أو عملائها المحتملين وكذلك الالتزام بالتزاماتها القانونية و/أو التنظيمية. ستعمل الشركة بما يتوافق مع المصالح الفضلى لعملائها وستضمن أن لديها أنظمة وضوابط مناسبة بحيث يتاح لعملائها، بما في ذلك العملاء المحتملين، الوصول إلى آليات مناسبة لمعالجة الشكاوى والتعويض التي يمكن الوصول إليها ومستقلة وعادلة وخاضعة للمساءلة وفي الوقت المناسب وفعالة. إجراءات الشكاوى هذه متاحة لك مجاناً وبناءً على طلبك.

شركة **KEY WAY MARKETS LTD** التي تشغل الاسم التجاري "naga.com/ae" هي شركة مسجلة في سوق أبوظبي العالمي تحت رقم تسجيل الشركة 000003041 ومرخصة ومنظمة من قبل سلطة تنظيم الخدمات المالية في سوق أبوظبي العالمي (ترخيص رقم 190005) في الإمارات العربية المتحدة، وعنوانها المسجل في برج السلع، الطابق 21، مكتب رقم 2، ساحة سوق أبوظبي العالمي، جزيرة المارية، أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة.

2. المبادئ العامة

يجب أن تتبع هذه السياسة المبادئ المذكورة أدناه:

- المعاملة العادلة للعملاء;
- يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من العملاء بلباقة وفي الوقت المناسب;
- يتم إعلام العملاء بشكل كامل بسبل تصعيد شكاوهم وحقوقهم في
- سبيل انتصاف بديل إذا لم يكونوا راضين تماماً عن استجابة الشركة لشكاوهم;
- ستتعامل الشركة مع جميع الشكاوى بكفاءة وإنصاف لأنها يمكن أن تضر بسمعة الشركة وأعمالها إذا تم التعامل معها بطريقة أخرى;
- يجب أن يعمل موظفو الشركة بحسن نية ودون المساس بمصالح الشركة.

بالنظر إلى ما سبق، يجب على الشركة:

- وضع إجراءات إدارة الشكاوى للعملاء والحفاظ عليها والتي يجب أن توفر معلومات واضحة ودقيقة ومحدثة حول عملية معالجة الشكاوى;
- التواصل مع العملاء بلغة بسيطة مفهومة بوضوح وتوفير الرد على المتوافق دون أي تأخير غير ضروري;
- أن تشرح للعميل موقف الشركة من الشكاوى وتوضح للعميل الخيارات المتاحة أمامه، عند الاقتضاء، والتي قد يكون بإمكانه اتخاذ إجراءات مدنية;
- تقديم معلومات عن الشكاوى ومعالجة الشكاوى إلى سوق أبوظبي العالمي إذا لزم الأمر;

تحليل الشكاوى وبيانات معالجة الشكاوى لضمان تحديد ومعالجة أي مخاطر أو مشكلات.

3. جمع المعلومات

من أجل التحقيق في الشكاوى المحتملة الواردة وحلها، تقوم الشركة بجمع وتسجيل المعلومات التالية:

- تاريخ استلام الشكاوى;
- تفاصيل العميل مقدم الشكاوى، بما في ذلك:
 - اسم ولقب مقدم الشكاوى;
 - البريد الإلكتروني الذي استخدمه مقدم الشكاوى للتسجيل لدى الشركة (البريد الإلكتروني المسجل)
 - رقم حساب تداول المشتكي الذي تشير إليه الشكاوى (رقم الحساب)
 - رقم الهوية الوطنية و/أو رقم جواز السفر;
 - بلد الإقامة.
- محتوى الشكاوى وسببها، بما في ذلك:
 - سبب الشكاوى;
 - الأداة المالية المعنية;
 - المبلغ المتنازع عليه;
 - تاريخ التسوية.
- الدائرة/القسم الذي تتعلق به الشكاوى;
- حجم الضرر الذي يدعي العميل أنه قد لحق به و/أو الذي يمكن افتراض أنه قد لحق به على أساس محتويات الشكاوى;
- تاريخ رد الشركة;
- محتوى الرد المكتوب للشركة على الشكاوى المقدمة;
- الإشارة إلى أي مراسلات متبادلة بين الشركة والعميل والتي يجب إرفاقها بملف الشركة لمتطلبات حفظ السجلات الداخلية.

4. تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم شكاوى كتابيًا وموجهة إلى قسم إدارة الشكاوى في الشركة المخول بمعالجة الشكاوى التي قد تُقدّم إليه من عملائنا والتحقيق فيها.

نشجعك على استخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وإرساله إلكترونياً على عنوان البريد الإلكتروني التالي: complaints.ae@naga.com.

يمكن إرسال أي وثائق داعمة أخرى لمطالبات العميل مع نموذج الشكاوى. إذا كان لدى العميل أي أدلة داعمة و/أو مستندات لدعم الشكاوى، يجب على العميل التأكد من جمع هذه المعلومات وإرسالها إلى الشركة باستخدام الطريقة المذكورة أعلاه.

عندما يتم تقديم الشكاوى من قبل العميل من خلال ممثل قانوني (على سبيل المثال، محامٍ، أو مستشار قانوني عام)، يجب أن يكون نموذج الشكاوى والوثائق المطلوبة مصحوبة بما يلي تفويض خطي منفذ حسب الأصول من الممثل القانوني لتمثيل العميل أو التصرف نيابة عنه العميل.

5. الإقرار بشكاوى العميل والتعامل معها

ولكي يكون التحقيق منصفاً، يجب أن يكون شاملاً، على الرغم من أن الشركة تهدف إلى إنهاء القضايا في أسرع وقت ممكن، دون تأخير لا مبرر له، ودائماً ضمن الأطر الزمنية التي ينص عليها القانون، على النحو التالي ما يلي:

- في غضون سبعة (7) أيام، يتلقى العميل تأكيداً باستلام شكواه ويكون مسؤول الامتثال مسؤولاً عن التعامل مع سجل الشكاوى الداخلية (يشار إليه فيما بعد باسم "سجل الشكاوى"). عند استلام الشكاوى، يقوم مسؤول الامتثال بتسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى، مع إعطائها رقمًا مرجعيًا فريدًا؛
- يتم إبلاغ صاحب الشكاوى بالرقم المرجعي الفريد من قبل مسؤول الامتثال الذي يبلغ صاحب الشكاوى بضرورة استخدام الرقم المرجعي المذكور في جميع الاتصالات والمراسلات المستقبلية مع الشركة فيما يتعلق بالشكاوى المحددة؛
- تبذل الشركة قصارى جهدها للتحقيق في شكاوى العميل وتزويده بنتيجة تحقيقها في غضون شهرين (2) من تاريخ تقديم العميل شكواه إلى الشركة.
- أثناء عملية التحقيق، سيتم إبقاء العميل على اطلاع دائم بعملية معالجة شكواه (خلال الشهر الأول). يجوز لأحد موظفي الشركة الاتصال بالعميل مباشرةً (بما في ذلك التواصل عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) من أجل الحصول، عند الحاجة، على مزيد من التوضيحات والمعلومات المتعلقة بشكواه.
- في مثل هذه الظروف، ستطلب الشركة التعاون الكامل من العميل للتحقيق في شكواه وحلها المحتمل.

➤ يجب على الشركة اعتبار شكوى العميل مغلقة وإيقاف التحقيق ذي الصلة في حالة عدم رده على مسؤولي الشركة خلال فترة ثلاثة (3) أشهر من تاريخ تقديم شكواه.

6. التحليل الداخلي للشكاوى وتصحيحها

تقع على عاتق وظيفة إدارة الشكاوى مسؤولية التحليل المستمر لبيانات معالجة الشكاوى لضمان تحديد ومعالجة المشاكل المتكررة أو المنهجية والمخاطر القانونية والتشغيلية المحتملة. ويجب أن يشمل هذا التحليل أسباب الشكاوى من أجل تحديد الأسباب الجذرية الشائعة لمثل هذه الأنواع من الشكاوى. وينبغي بعد ذلك النظر في الأسباب الجذرية لتحديد ما إذا كانت قد تؤثر على العمليات أو المنتجات الأخرى، بما في ذلك تلك التي لم تقدم شكوى مباشرة بشأنها. ويجب أن تضمن الشركة تصحيح الأسباب الجذرية، حيثما كان ذلك معقولاً.

7. القرار النهائي

عندما تتوصل الشركة إلى نتيجة، فإنها ستبلغ العميل بها مع شرح لموقفها وأي إجراء تصحيحي تعزم اتخاذها (إن أمكن). ستضمن الشركة التزامها بأي شروط للتعويض على الفور.

من المفهوم أن حق العميل في اتخاذ الإجراءات القانونية يظل غير متأثر بوجود أو استخدام أي إجراءات للشكاوى المشار إليها أعلاه.

إذا لم يكن العميل راضياً عن القرار النهائي للشركة، فيمكنه تقديم شكواه إلى هيئات مستقلة أخرى مثل نظام خارجي لتسوية المنازعات أو التحكيم أو اللجنة التنظيمية أو هيئة الاستئناف أو المحكمة في سوق أبوظبي العالمي.

8. الاحتفاظ بالسجلات

تحتفظ الشركة بسجلات لجميع الشكاوى وكذلك جميع التفاصيل ذات الصلة لمدة لا تقل عن ست (6) سنوات بعد انتهاء علاقة العمل مع عملائها ووفقاً للمتطلبات التشريعية المعمول بها لحفظ السجلات.

9. مراجعة هذه السياسة ومراقبتها

تقوم وظيفة الامتثال بمراقبة فعالية هذه السياسة وإجراءات إدارة الشكاوى كجزء من برنامج مراقبة الامتثال. تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري ولا يقل عن سنوياً، لضمان استمرارها في الوفاء بالتزامات الشركة التنظيمية والامتثال.



نموذج الشكاوى

هذا هو النموذج الذي تحتاج إلى تعبئته إذا كنت ترغب في تقديم شكواك إلى شركة KEY WAY MARKETS LTD ("الشركة"). يجب تقديم معلومات كاملة ومحدثة ودقيقة إلى الشركة من أجل التحقيق في شكواك وتقييمها بشكل صحيح.

يُرجى ملاحظة أن نموذج الشكاوى أدناه إرشادي فقط وليس شاملاً. قد تطلب الشركة المزيد من المعلومات و/أو التوضيحات و/أو الأدلة فيما يتعلق بشكواك.

يُرجى تقديم ما يلي حتى يتسنى لنا النظر في تظلمك والتحقيق فيه واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

1. تفاصيل الشخص (الأشخاص) أو المنظمة (المنظمات) التي قدمت الشكاوى ("مقدم الشكاوى").	
الاسم الكامل:	رقم الهاتف:
.....	
رقم الهوية/جواز السفر:	بلد الإقامة:
.....	
العنوان السكني:	
.....	
...	
العنوان البريدي:	
.....	

العلاقة مع شركة KEY WAY MARKETS:

2. يرجى تقديم تفاصيل شكاوك وإرفاق أوراق إضافية إذا لزم الأمر.

تفاصيل الشكوى:

النتيجة المرغوبة/المطلوبة:

Attachments (if any):	
..... 1. 2. 3. 4.	
3. تقديم الشكاوى وإجراءات التعامل مع الشكاوى الخاصة بشركة KEY WAY.	
يمكنك تقديم شكاوى إلى شركة كي واي ماركيتس المحدودة، موجهة إلى إدارة تحسين محركات البحث/الامتثال بالطرق التالية، على العنوان الموضح أدناه:	
عناية: قسم الامتثال Key Way Markets Limited برج السلع، الطابق 21، مكتب رقم 2، ساحة سوق أبوظبي العالمي، جزيرة الماريه، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة البريد الإلكتروني: support.ae@naga.com رقم الهاتف: +971 2 45 2 5150	يرجى تحديد طريقة تقديم شكاوى: عن طريق البريد ☐ باليد ☐ عن طريق البريد الإلكتروني* ☐ *ملاحظة: إذا قمت بإرسال شكاوى عبر البريد الإلكتروني، يجب عليك إرسال: نسخة إلكترونية ممسوحة ضوئياً من توقيعك؛ أو بدلاً من ذلك، إذا أرسلت الشكاوى عبر البريد الإلكتروني دون مسح ضوئي، يمكنك إرسال نسخة موقعة من الشكاوى عبر البريد أو الفاكس أو التسليم باليد في نفس وقت إرسال بريدك الإلكتروني.
يُرجى تأكيد ما إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من إجراءات التعامل مع الشكاوى الخاصة بشركة Key Way Markets Limited (مجاًناً) - إذا كانت الإجابة بنعم، يُرجى تقديم طريقة التسليم المفضلة:	

طريقة التسليم:.....		☐ لا	☐ نعم
4. الإقرار والتوقيع			
أقر بأن المعلومات المقدمة في هذا النموذج صحيحة ودقيقة على حد علمي.			
التوقيع:		التاريخ:	
.....			
		..	