

إجراءات التعامل مع الشكاوى

Alvexo تملكها وتشغلها VPR Safe Financial Group Limited (يشار إليها فيما بعد بـ "الشركة") شركة استثمار قبرصية (CIF) تحت إشراف لجنة قبرصية للأوراق المالية والبورصات (CySEC) برقم CIF رقم 14/236 ورقم تسجيل الشركة HE 322134 ، وتقع في 1 ، شارع Agias Fylaxeos ، 3025 ليماسول ، قبرص.

لقد اعتمدنا إجراءات الشكاوى هذه لضمان عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ عن علاقتنا.

1. تقديم الشكاوى الخاصة بك

- يمكنك تقديم شكاوى كتابياً وتوجيهها إلى وظيفة الالتزام بالشركة المخولة بالتعامل مع الشكاوى التي قد يتم تقديمها لها من عملائنا والتحقق فيها. نشجعك على استخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وتقديمه بأي من الطرق التالية:
1. بإرسال استمارة الشكاوى المرفقة بالبريد أو تسليمها شخصياً على العنوان التالي: 1، شارع Agias Fylaxeos ، 3025 ليماسول ، قبرص.
 2. بإرسال نموذج الشكاوى إلكترونياً على عناوين البريد الإلكتروني التالية:

compliance@alvexo.com

2. الاعتراف بالشكاوى الخاصة بك

سنقرّ باستلام شكاوىك في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ استلام شكاوىك ونزودك بالرقم المرجعي الفريد لشكاوىك. يجب استخدام الرقم المرجعي الفريد في كل اتصالك المستقبلي مع الشركة و / أو أمين المظالم المالي و / أو CySEC بخصوص الشكاوى المحددة.

3. التعامل مع الشكاوى الخاصة بك

بمجرد أن نتلقى استلام شكاوىك، سنقوم بمراجعتها بعناية، والتحقق في الملاحظات المحيطة بشكاوىك وسنحاول حلها دون تأخير غير مبرر. سنبدل قصارى جهدنا للتحقيق في شكاوىك ونزودك بنتيجة تحقيقاتنا في غضون شهرين من تاريخ تقديم شكاوىك إلينا. خلال عملية التحقيق، سوف نوافيك بتحديث عملية معالجة شكاوىك. قد يتصل بك أحد موظفينا مباشرة (بما في ذلك الاتصال عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف) للحصول على مزيد من الإيضاحات والمعلومات المتعلقة بالشكاوى الخاصة بك. سوف نطلب تعاونك الكامل من أجل الإسراع في التحقيق والحل الممكن لشكاوىك. في حالة ما إذا كانت شكاوىك تتطلب مزيداً من التحقيق ولا يمكننا حلها خلال شهرين، فسوف نصدر استجابة قضائية مكتوبة أو أي وسيط دائم آخر. عند إرسال رد قابضة، فإنه يشير إلى أسباب التأخير ومتى قد يتم الانتهاء من تحقيق الشركة. على أي حال، سنقدم لك نتيجة تحقيقنا في موعد أقصاه شهر واحد من إصدار رد الشركة، اعتماداً على مدى تعقيد القضية وتعاونك.

4. القرار الاخير

عندما نصل إلى نتيجة، سنعلمك بها مع شرح لموقفنا وأي إجراءات علاج نعتزم اتخاذها (إن وجدت).

a. تفاصيل الاتصال لأمين المظالم المالية في جمهورية قبرص:

موقع الويب: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

البريد الإلكتروني: complaints@financialombudsman.gov.cy

العنوان البريدي: P.O. BOX: 25735 ، 1311 نيقوسيا ، قبرص

الهاتف: 35722848900

الفاكس: 35722660118 ، 35722660584

إذا لم تكن راضيًا عن القرار النهائي للشركة، يمكنك التحقق من مكتب أمين المظالم المالي في جمهورية قبرص في حال كنت مؤهلاً لتقديم شكوى معهم والتماس الوساطة للحصول على تعويض محتمل. من المهم أن تتصل بأمين المظالم المالي لجمهورية قبرص في غضون أربعة (4) أشهر من تلقي رد نهائي من الشركة وإلا فإن أمين المظالم المالي في جمهورية قبرص قد لا يكون قادرًا على التعامل مع شكواك.

في حالة عدم قدرة الشركة على تزويدك برد نهائي في غضون فترة الثلاثة أشهر المحددة أعلاه، يمكنك مرة أخرى الاتصال بمكتب أمين المظالم المالي لجمهورية قبرص في موعد لا يتجاوز أربعة أشهر بعد التاريخ الذي كان يجب أن يوفر لك قرارنا النهائي.

B. تفاصيل الاتصال الخاصة باللجنة القبرصية للأوراق المالية والبورصة:

موقع الويب: <http://www.cysec.gov.cy>

البريد الإلكتروني العام: info@cysec.gov.cy

العنوان البريدي: P.O. BOX 24996 ، 1306 Nicosia ، Cyprus

الهاتف: +35722506600

الفاكس: +35722506700

يمكنك الحفاظ على شكواك مع لجنة الأوراق المالية والبورصات القبرصية. ومع ذلك، يرجى ملاحظة أن لجنة الأوراق المالية والبورصات القبرصية لا تتمتع بسلطات الاسترداد، وبالتالي لا تحقق في الشكاوى الفردية. من المفهوم أن حقا في اتخاذ إجراء قانوني لا يتأثر بوجود أو استخدام أي إجراءات للشكاوى المشار إليها أعلاه.