

سياسة شكاوى العملاء

1. المقدمة

Alvexo هو اسم تجاري لمجموعة HSN Capital Group Limited (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة") ، والتي تشرف عليها وتُنظّمها هيئة الخدمات المالية في سيشيل (المشار إليها فيما يلي باسم "FSA")، الموجودة في مبنى HIS، مكتب 5، مقاطعة ماهية، سيشيل.

تحدد سياسة شكاوى العملاء (المشار إليها فيما يلي بـ "السياسة") عملية الشركة لتلقي الشكاوى التي يتلقاها العملاء والتعامل معها، وفقاً للأحكام المنصوص عليها في التشريعات المعمول بها عند تقديم خدمات الاستثمار المالي.

تلتزم الشركة بمعاملة عملائها بطريقة عادلة وشفافة وضمن أن تقدم لعملائها استجابة سريعة وعادلة لأي شكاوى قد يفتنون انتباه الشركة إليها.

2. تعريف الشكاوى

شكاوى العميل هي تعبير عن عدم الرضا من جانب العميل فيما يتعلق بتوفير خدمات الاستثمار من قبل الشركة. المشتكي، هو أي شخص طبيعي أو قانوني يفترض أنه مؤهل للنظر في شكاوى مقدمة من شركة والتي قدمت بالفعل شكاوى. في حالة تلقي الشركة إشعاراً من خلال خط الاتصال الذي أنشأته الشركة لتلقي الشكاوى، ولكنه لا يندرج ضمن تعريف "الشكاوى" أعلاه ويمكن وصفه بالاستفسار؛ يتم تصنيف هذا الأمر على أنه استفسار وليس شكاوى وسيتم إرساله إلى القسم المختص لتتم معالجته وفقاً لذلك. يحتفظ صاحب الشكاوى بالحق في طلب إعادة تصنيف استفساره على أنه شكاوى.

3. تقديم شكاوى

من الممكن للعميل تقديم شكاوى خطية وموجهة إلى قسم الامتثال في الشركة المرخص له بمعالجة الشكاوى التي قد يتم تقديمها إليهم من قبل عملاء الشركة والتحقيق فيها.

يتم تشجيع العميل على استخدام نموذج الشكاوى المتاح للتنزيل على موقع الشركة الإلكتروني وإرساله باستخدام أي من الطرق التالية:

(أ) عن طريق إرسال نموذج الشكاوى المكتمل عن طريق البريد أو تسليمه شخصياً على العنوان التالي: مبنى HIS، مكتب 5، مقاطعة ماهية، سيشيل

(ب) عن طريق تقديم نموذج الشكاوى المكتمل إلكترونياً إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي:
compliance@hscapitalgroup.com

يرجى ملاحظة أنه لا يجوز للشركة قبول الشكاوى المقدمة إليها بأي وسيلة / وسيلة أخرى (مثل الهاتف أو الفاكس وما إلى ذلك).

بمجرد الانتهاء من تقديم الشكوى وتقديمها بنجاح، يتعين على إدارة الامتثال في الشركة التعامل مع الشكوى والتحقيق فيه.

4. الإقرار بصحة الشكوى

ستقر الشركة باستلام الشكوى كتابياً خلال **خمسة (5) أيام عمل** من تاريخ الاستلام.

5. معالجة الشكوى

بمجرد إقرار الشركة باستلام الشكوى، ستراجعها بعناية، وتحقق في الظروف المحيطة بالشكوى وستحاول حلها دون تأخير لا مبرر له.

تبذل الشركة قصارى جهدها للتحقيق في الشكوى وتزويد العميل بنتيجة تحقيقها خلال **أربعة (4) أسابيع** من تاريخ تقديم الشكوى.

قد يتصل أحد موظفي امتثال الشركة للعميل مباشرةً (بما في ذلك الاتصال عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) للحصول على مزيد من الإيضاحات والمعلومات المتعلقة بالشكوى المقدمة. ستحتاج الشركة إلى تعاون العميل الكامل من أجل الإسراع في التحقيق وإمكانية حل الشكوى.

في حالة احتياج الشكوى إلى مزيد من التحقيق والشركة غير قادرة على حلها في غضون **شهرين**، يجب على الشركة إصدار تعليق كتابي أو أي وسيط آخر. عند إرسال استجابة معلقة، فإنه يشير إلى أسباب التأخير وموعد تحقيق الشركة المحتمل أن يكتمل. على أي حال، يجب على الشركة تزويد العميل بنتيجة التحقيق في موعد لا يتجاوز شهر **واحد (1)** من تاريخ إصدار رد الحجز، بناءً على مدى تعقيد القضية وتعاون العميل.

6. القرار النهائي

عندما تتوصل الشركة إلى نتيجة ما، سنبُلق العميل بها، مع شرح للقرار النهائي للشركة وأي إجراءات علاج تنوي الشركة اتخاذها (إن وجدت).