



إجراء معالجة الشكاوى

MITRADE EU LIMITED

1. المقدمة

- (1) شركة Mitrade EU Limited (“Mittrade” أو “نحن”) هي شركة استثمارية حاصلة على ترخيص وتنظيم من هيئة الأوراق المالية والبورصات القبرصية (CySEC) بموجب الترخيص رقم 438/23. تحتفظ الشركة بسياسات وإجراءات خاصة للتعامل العادل والسريع مع الشكاوى التي قد تنشأ نتيجة العلاقة بيننا وبين العميل.
- (2) الغرض من إجراءات معالجة الشكاوى هذه هو إبلاغ عملاء Mittrade بعملية تقديم الشكاوى، وشرح الخطوات التي ستأخذها الشركة لمعالجة وحل تلك الشكاوى.

2. كيفية تقديم شكاوى

- (1) تُعرّف الشكاوى بأنها بيان عدم رضا يقدمه العميل بشأن تقديم خدمات استثمارية و/أو خدمات مساندة من قبل الشركة. إذا كنت غير راضٍ عن أي جانب من خدماتنا، فيجب عليك في المقام الأول التواصل كتابياً مع قسم دعم العملاء عبر الدردشة المباشرة (Live Chat) أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان التالي: cs.eu@mitrade.com
- (2) إذا لم يتمكن فريق خدمة العملاء لدينا من حل مشكلتك أو لم تكن راضياً عن الرد المقدم، يمكنك أن تطلب منهم اعتبارها شكاوى رسمية. وبدلاً من ذلك، يمكنك تقديم شكواك مباشرة إلى قسم الامتثال (Compliance Department) عبر البريد الإلكتروني التالي: complaints.eu@mitrade.com
- (3) يجب إرسال الشكاوى من بريدك الإلكتروني المسجل في أقرب وقت ممكن، ويجب أن تتضمن المعلومات التالية:
- الاسم واللقب الكاملان؛
 - رقم حساب التداول الخاص بك؛
 - وصف كامل للشكاوى أو المشكلة، متضمناً التاريخ وأي صفقات أو معاملات متأثرة.

3. عملية المعالجة والرد

- (1) سنقوم بتأكيد استلام شكواك خلال خمسة (5) أيام عمل، وسنزوّدك برقم مرجعي فريد يجب استخدامه في جميع اتصالاتك المستقبلية مع Mitrade أو الوسيط المالي (Financial Ombudsman) أو هيئة الأوراق المالية والبورصات القبرصية (CySEC) بخصوص الشكاوى المعنية.
- (2) سيقوم قسم الامتثال (Compliance Department) بإجراء تحقيق محايد في شكواك والرد عليك كتابياً خلال شهرين (2) من تاريخ تقديم الشكاوى، مع إبلاغك بنتائج التحقيق، بما في ذلك أي تفسيرات ضرورية وأي إجراءات تصحيحية تعتمدها الشركة اتخاذها إن وجدت.
- (3) في حال عدم تمكننا من الرد خلال شهرين (2)، سنبلغك بأسباب التأخير وبالفترة الزمنية التقديرية لإتمام التحقيق. وفي جميع الأحوال، سنقدّم لك نتائج التحقيق في غضون ثلاثة (3) أشهر كحد أقصى من تاريخ تقديم الشكاوى.

4. الخطوات التالية

- (1) إذا لم يكن قرارنا النهائي يلبي طلباتك بالكامل، أو لم تتمكن من تزويدك برد نهائي خلال فترة الأشهر الثلاثة (3) المذكورة أعلاه، فقد تكون مؤهلاً لتقديم شكواك إلى الوسيط المالي لجمهورية قبرص (“FO” - Financial Ombudsman of the Republic of Cyprus). من المهم التواصل مع الوسيط المالي خلال أربعة (4) أشهر من تاريخ استلامك (أو كان ينبغي أن تستلم) ردنا النهائي، وإلا فقد لا يتمكن الوسيط المالي من النظر في شكواك.

بيانات التواصل بالوسيط المالي لجمهورية قبرص:

الموقع الإلكتروني: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

البريد الإلكتروني: complaints@financialombudsman.gov.cy

العنوان البريدي: صندوق بريد: 25735، 1311 نيقوسيا، قبرص

الهاتف: +35722848900

الفاكس: +35722660584

- (2) بدلاً من ذلك، يمكنك إحالة شكاوك عبر آلية تسوية المنازعات البديلة (ADR – Alternative Dispute Resolution). لمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى [منصة تسوية المنازعات عبر الإنترنت الخاصة بالمفوضية الأوروبية](#).
- (3) في حال لم تكن راضياً عن قرار الوسيط المالي (FO) أو آلية تسوية المنازعات (ADR)، يمكنك اللجوء إلى القضاء المدني كخيار أخير أمام محاكم جمهورية قبرص.
- (4) يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول الإجراءات الواجب اتباعها على موقع هيئة الأوراق المالية والبورصات القبرصية (CySEC) عبر الرابط <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain> التالي:

