

إكسپنس ليمتد الأردن (رقم التسجيل 51905)  
مكتب 502، الطابق الخامس، مبنى 164، شارع مكة، عمان، الأردن  
الموقع الإلكتروني: [www.exness.io](http://www.exness.io) ، البريد الإلكتروني: [support@exness.com](mailto:support@exness.com)

## سياسة التعامل مع الشكاوى إكسپنس ليمتد الأردن

## ١. المقدمة

١.١- تلتزم شركة إكسس ليمتد الأردن ("الشركة") بإنشاء وتنفيذ والحفاظ على سياسة وإجراءات فعالة وشفافة للتعامل مع الشكاوى من أجل المعالجة السريعة مع شكاوى العملاء.

١.٢- تحدد سياسة التعامل مع الشكاوى ("السياسة") الإجراءات التي تعتمدها الشركة للتعامل العادل والسريع مع الاستفسارات والمشاكل والشكاوى الواردة من عملائها بالإضافة إلى الإجراءات التي يجب على العملاء إتباعها من أجل تقديم استفسار أو مشكلة أو شكوى إلى الشركة.

## ٢. الإجراءات الأولية

٢.١- إذا كان لديك أي استفسار أو شكوى أو مشكلة تتعلق بخدماتنا، فإننا نوصي بالتواصل مع فريق دعم العملاء لدينا في البداية. حيث يمكنك الاتصال بدعم العملاء من خلال قنوات الاتصال الرسمية لدينا، مثل البريد الإلكتروني ([support@exness.com](mailto:support@exness.com))، أو الدردشة المباشرة، أو الهاتف، أو الإبلاغ عن المشكلة/ الشكاوى من خلال بوابة العميل الخاصة/ المساحة الشخصية. وبناءً على طبيعة مشكلتك أو الشكاوى، يقوم فريق دعم العملاء (إذا لزم الأمر) بإرسالها إلى الدائرة المختصة لمراجعتها وحلها بكفاءة.

٢.٢- إن التواصل المباشر مع الموظفين أو ممثلي الشركة من خلال قنوات غير تابعة لشركة إكسس فإن هذه القنوات لا تعتبر وسيلة رسمية للتواصل أو إرسال الاستفسارات أو المشكلات أو الشكاوى.

٢.٣- سنحاول حل إستفسارك أو مشكلتك على الفور. وإذا لم يكن من الممكن حل إستفسارك أو مشكلتك على الفور، فإننا ملتزمين بمعالجتها وحلها بطريقة سريعة (خلال 3-5 أيام عمل). إذا كانت هناك حاجة إلى وقت إضافي، سنقوم بإصدار كتاباً خطياً أو بريد الإلكتروني (معتمد) وسنشير به إلى المدة التي نحتاجها لنقوم بإجراء المزيد من الاتصالات لإبلاغك بعملية التحقيق ونتيجته.

٢.٤- إذا كان الرد المقدم في هذه المرحلة لا يرضيك، يمكنك اتباع الإجراءات الموضحة بمزيد من التفاصيل أدناه (الإجراءات الأساسية).

## ٣. الإجراءات الأساسية

٣.١- بالإضافة إلى ما ورد أعلاه، يجوز لأي عميل غير راضٍ عن الرد الذي تلقاه ويرغب في تصعيد الأمر بشكل أكبر، إكمال نموذج الشكاوى وإرساله إلكترونياً "النموذج". لإكمال النموذج وإرساله، يجب عليك أولاً تسجيل الدخول إلى بوابة العميل الخاصة / المساحة الشخصية عبر الإنترنت.

٣.٢- يجب تعبئة النموذج بصدق، وبشكل كامل، ودقيق. يرجى العلم بأن المعلومات المطلوبة من خلال النموذج إرشادية وقد يتم طلب معلومات إضافية و/أو توضيح و/أو أدلة. وقد نطلب منك إرسال نموذج جديد إذا رأينا أنك قد أكملت النموذج بشكل خاطئ و/أو غير صحيح و/أو بشكل غير كافٍ.

٣.٣- ستخضع النماذج للمراجعة بواسطة موظفين مختصين، منفصلة عن تلك التي تم التعامل معها في بداية الأمر (إستفسارك أو مشكلتك أو شكواك)، حيثما ينطبق ذلك. ويتم ذلك للتأكد من التقييم العادل لهذه المسألة.

٤.٣- عند تقديم النموذج بنجاح، خلال خمسة (5) أيام عمل سنبلغك باستلام النموذج. وسنقوم بعد ذلك بإجراء مراجعة محايدة للمسألة (مشكلتك أو شكواك) ونبلغك بنتيجة تحقيقنا وردنا خلال خمسة عشر (15) يومًا.

٥.٣- في حالة عدم تمكننا من الرد خلال خمسة عشر (15) يومًا، سنبلغك بأسباب التأخير ونشير إلى الفترة الزمنية التي يمكن خلالها استكمال التحقيق. على أية حال، سنزودك بنتيجة تحقيقنا في موعد لا يتجاوز ثلاثين (30) يومًا من تاريخ استلامنا للشكوى، اعتمادًا على مدى تعقيد الشكوى وتعاونك.

٦.٣- نوصي بالالتزام المستمر بالعمليات الموضحة أعلاه لتسهيل المراجعة السريعة لجميع الأمور (الشكوى أو المشكلة). إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية إلى دائرة الامتثال في الشركة، يرجى إرسال جميع المعلومات ذات الصلة بما في ذلك الرقم المرجعي، إذا كان ذلك ممكنًا، عبر البريد الإلكتروني إلى العنوان التالي: [formal.complaints@exness.com](mailto:formal.complaints@exness.com) . سيتم تطبيق الفترة الزمنية الموضحة في البند رقم (٤.٣) والبند رقم (٥.٣). يجب اعتبار الرد الصادر عن دائرة الامتثال رد نهائي، مع عدم وجود فرصة لتصعيد الأمر بشكل أكبر إلى دائرة / موظف آخر داخل الشركة.

#### ٤. الأحكام العامة

١.٤- عند صياغة إستفسارك أو مشكلتك أو شكواك، من المهم أن تكون واضحة وموجزة . ابدأ بمقدمة موجزة عن الموضوع المعني (موضوع الشكوى أو المشكلة) مع تقديم تفاصيل محددة في فقرة منظمة. ويمكنك اقتراح الحل (إذا أمكن) الذي تريده مع التركيز على الحقائق (أصل الشكوى أو المشكلة) بشكل رسمي ومهني.

٢.٤- في أي وقت أثناء معالجة الاستفسارات والمشاكل والشكاوى ، قد نطلب منك تزويدنا بمعلومات ووثائق إضافية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر كلمة المرور السرية للمستثمر و/أو وثائق العناية الواجبة المحدثة و/أو بيانات التسجيل الأخرى، وما إلى ذلك)، وتعاونكم الكامل مطلوب لإنهاء تحقيقنا. ويجوز لنا تمديد الفترة الزمنية للتحقيق، أو تعليق الأمر، أو اعتبار الأمر مغلقًا إذا لم تقم بالرد بشكل مناسب و/أو خلال فترة زمنية معقولة أو خلال الفترة الزمنية التي قد نشير إليها و/أو إذا لم يكن طلب فتح الحساب (البيانات المقدمة من قبل العميل) تم التحقق منها بالكامل حسب طلبات الشركة. واعتمادًا على ردك وطبيعة الأمر، قد نلغي أو نأجل التحقيق بالأمر أو نطلب منك إعادة إرسال مشكلتك أو شكواك.

٣.٤- نوصيك بإرسال استفسارك أو مشكلتك أو شكواك خلال فترة زمنية معقولة أثناء حدوث الأمر أو المشكلة. حيث يؤدي تأخير إرسال (إستفسارك أو مشكلتك أو شكواك) إلى تعقيد المراجعة، مما قد يتطلب مزيدًا من الوقت ويجعل بعض جوانب المراجعة صعبة أو حتى غير ممكنة.

٤.٤- يكون الرد على الشكوى مكتوبًا بشكل خطي من الشركة بإحدى النماذج التالية:

(أ) قد يكون الرد بقبول المشكلة أو الشكوى وإذا لزم الأمر، تقديم التعويض (قد لا يتضمن التعويض بالضرورة تعويضًا ماليًا؛ فقد يكون فقط اعتذاراً من الشركة).

(ب) قد يكون الرد بتقديم التعويض (مع أو بدون قبول المشكلة أو الشكوى)، كبادرة حسن نية، بما يتماشى مع سياسة الشركة لحل الشكاوى وديًا .

(ج) قد يكون الرد برفض الشكوى مع توضيح أسباب ذلك القرار.

٥.٤- يمكن تقديم توضيحات إضافية بخصوص الرد بناءً على طلب العميل اللاحق. سيتم اعتبار مشكلتك أو شكواك قد تم حلها أو تسويتها أو إغلاقها عندما تقدم الشركة ردًا مكتوبًا و/أو توضيحات إضافية بشأن الرد على العميل.

٦.٤- يجوز للشركة أن تطلب سحب (الشكوى) و/أو تطلب منك اتخاذ أي إجراءات معقولة أخرى لتسريع عملية التعويض أو إغلاق الشكوى.

٧.٤- تحتفظ الشركة بالحق في اعتبار المسألة المعنية (الشكوى) مغلقة في ظل الظروف التالية، على سبيل المثال لا الحصر:

- (أ) عندما يتقرر أنه لا العميل ولا الشركة بحاجة إلى مزيد من الإجراءات بعد إصدار الرد.
- (ب) عندما يتم حل المسألة المعنية (الشكوى) بشكل ودي بين الطرفين.
- (ج) عندما لا يقوم العميل في الرد بشكل سريع وكاف على استفسارات الشركة وطلباتها.
- (د) عندما تقدم الشركة ردًا نهائيًا، ولم يبد العميل عدم رضاه عن الرد أو يقدم المعلومات الداعمة ذات الصلة خلال فترة زمنية معقولة.
- (هـ) عندما لا يتمكن العميل بالالتزام لطلبات التحقق الخاصة بالشركة أو الالتزام بما جاء بالبند رقم (١٠.٤) والبند رقم (١١.٤).

٨.٤- يقتصر تقديم الاستفسار أو المشكلة أو الشكوى على صاحب الحساب الذي يتعلق به الأمر. ويجوز لنا قبول المشكلات التي ترفعها أطراف ثالثة (مثل المحامين) التي تعمل نيابة عن العميل ("الممثلين المعتمدين")، طالما أن العميل قد أذن كتابيًا للطرف الثالث وقدم هذا التفويض كدليل للشركة.

٩.٤- لا يجوز تطبيق السياسة الحالية، بما في ذلك الإجراءات والفترة الزمنية الواردة فيها، في الظروف التي يتخذ فيها العميل و/أو ممثله المعتمد إجراءً قانونيًا و/أو يصعد الأمر إلى المحكمة (قصر العدل في المملكة الأردنية الهاشمية) و/أو أي خدمة لتسوية المنازعات أو إجراءات مشابهة.

١٠.٤- إذا قام العميل في التواصل المستمر مع الموظفين أثناء التحقيق المستمر أو بعد تلقي رد، بما في ذلك الرد النهائي، أو إرسال النموذج الإلكتروني عدة مرات، أو إظهار العداء تجاه الموظفين، يحق للشركة في متابعة أي من الإجراءات المحددة في اتفاقية العميل، على سبيل لا الحصر، اعتبار هذا بمثابة حدث تقصير قد يشمل تعليق حسابات العميل أو إلغاء اتفاقية العميل. وتعتبر هذه التدابير ضرورية للحفاظ على بيئة محترمة و مواتية لجميع الأطراف المعنية.

١١.٤- تحتفظ الشركة بالحق في رفض أي استفسار أو شكوى لا تتوافق مع السياسة الحالية و/أو لم يلتزم العميل بأحكام اتفاقية العميل و/أو لم يتم التعبير عن الأمر بدقة و/أو يحتوي على كلمات فظة و/أو تتضمن لغة مسيئة وألفاظ بذيئة وتقييماً عاطفياً للمسألة المعنية (الشكوى) و/أو إهانة أو تهديد شركة اكسس أو ممثلها.

١٢.٤- إذا كان العميل غير راضٍ عن الرد النهائي الصادر من الشركة، فقد يحق له رفع الأمر المعنى (المشكلة/ الشكوى) إلى هيئة الأوراق المالية الأردنية في المملكة الأردنية الهاشمية. يرجى ملاحظة أن هيئة الأوراق المالية لا تنظر في أي شكوى، إلا إذا اقتنعت بأن (المشكلة/ الشكوى) قد تم إرسالها إلى الشركة أولاً. (يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية لمزيد من المعلومات).

١٣.٤- يحق للعميل اتخاذ أي إجراء آخر، بما في ذلك الإجراءات القانونية، لا يتأثر بوجود أو استخدام أي إجراءات مشار إليها أعلاه.

١٤.٤- ينبغي قراءة هذه السياسة بالتزامن مع اتفاقية العميل وشروط الأعمال العامة واتفاقية الخصوصية حيث يمكن العثور عليها على موقعنا الإلكتروني.

إكسپنس ليمتد الأردن (رقم التسجيل 51905)  
مكتب 502، الطابق الخامس، مبنى 164، شارع مكة، عمان، الأردن  
الموقع الإلكتروني: [www.exness.jo](http://www.exness.jo) ، البريد الإلكتروني: [support@exness.com](mailto:support@exness.com)

إصدار في 30/4/2024 - 01