

RIVER PRIME

TRADE RIGHT

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

إجراءات تقديم الشكاوى

ملخص العمل

تولي شركة ريفر برايم (الاسم التجاري لشركة ريفر برايم المحدودة / ماليزيا) العناية الكبيرة بالحفاظ على معايير عالية. عندما ندرك وجود شكاوى أو مخاوف، سنسعى لحل الأمور في أسرع وقت ممكن.

وقد وضعنا إجراءات لضمان التعامل مع الشكاوى بشكل عادل وفي حدود زمنية معقولة.

ويتلخص الإجراء المعتاد على النحو التالي:

- أ. سنسعى لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن. وعندما يتعذر حل الشكاوى بحلول نهاية يوم العمل التالي، سنوكل القضية لمسؤول كبير يقوم بالتحقيق في الشكاوى.
- ب. سيتم تزويدك باسم وتفاصيل جهة الاتصال الخاصة بالشخص الذي يتعامل مع شكاوك. وسيكون الشخص الذي يحقق في شكاوك مسؤولاً عن:
 - ✓ تسجيل شكاوك.
 - ✓ إصدار إقرار بالشكاوى فور استلامها.
 - وسيتم ذلك بشكل عام في غضون ثلاثة أيام عمل.

سيحدد الإقرار طبيعة الشكاوى وقد يتطلب مزيداً من التوضيح. وسيتم التحقيق في شكاوك باستخدام سجلاتنا إلى جانب تقارير من الآخرين إذا كانت ذات صلة. وقد نكتب إليك أيضاً إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات. وسنبيئك على اطلاع بالتقدم المحرز.

نهدف إلى حل الشكاوى في غضون أربعين (40) يوم عمل على أبعد تقدير. وفي حال لم يتم إرسال خطاب الرد النهائي إليك بعد أربعين (40) يوم عمل، عندها سنتلقى خطاب رد نهائي يوضح بالتفصيل استنتاجاتنا وحل للشكاوى. وسيؤكد هذا الخطاب أيضاً أنه في حال عدم رضاك عن الرد النهائي، يمكنك إحال شكاوك إلى هيئة الخدمات المالية في لاوان. ويجب أن يتم ذلك في غضون ستة أشهر من تاريخ خطاب الرد النهائي، وإلا فستفقد حق الإحالة هذا.

عندما نحتاج إلى الحصول على معلومات من أطراف ثالثة، يمكن أن يكون هناك تأخيرات خارجة عن إرادتنا. ونسعى في جميع الأوقات إلى حل الأمور في غضون أربعين (40) يوم عمل. وسنبيئك على اطلاع إذا كان هناك تأخير.

في حال تلقينا لشكاوى لا تتعلق بنا أو بخدماتنا، وتمكنا من تحديد الشركة التي يجب توجيه الشكاوى إليها، فسنقوم بما يلي:

- ✓ مراسلة الشركة المعنية، موضحين أننا نعتقد أن الشكاوى تخصهم، ونقترح عليهم الاتصال بك مباشرةً.
- ✓ إرفاق نسخة من خطاب الشكاوى الأصلي، ومراسلتك مرفقين نسخة من خطابنا إلى الشركة مع تفاصيل الاتصال الخاصة بهم وإبلاغك بالاتصال بهم مباشرة (ستتلقى الشركة أيضاً نسخة من هذا الخطاب).

في حال كانت لديك أي استفسار حول هذا الإجراء، يرجى الاتصال بقسم الامتثال، عناية مسؤول الشكاوى على: support@riverprime.com