

## سياسة معالجة الشكاوى

شركة METAGOLD LLC ، وهي شركة مسجلة في جورجيا ومرخصة من وزارة العدل الجورجية بموجب الرقم المرجعي 404651248، و2) شركة METAGOLD LTD، وهي شركة مسجلة رسمياً في اتحاد جزر القمر (موالي) بموجب رقم التسجيل HT01025110 كشركة وساطة حاصلة على ترخيص ساري المفعول، ويُشار إليهما فيما بعد، بحسب السياق، باسم «الشركة» أو «MetaGold» أو «نحن» أو «لنا» أو «الخاص بنا»، نهدف إلى تقديم خدمات سريعة وفعالة وودية تُلبي احتياجاتكم وتحقق رضاكم. كما نولي أهمية كبيرة لملاحظاتكم، بما في ذلك الشكاوى، ونتعامل معها بجدية. ويتمثل التزامنا في معالجة أي مخاوف لديكم بصورة فورية وفعالة.

تلتزم الشركة بالحفاظ على إجراءات فعالة وشفافة لمعالجة الشكاوى الواردة من عملائنا بصورة سريعة وعادلة ومنتسقة.

### ما المقصود بالشكاوى؟

تُعرّف «الشكاوى» بأنها أي تعبير عن عدم الرضا يُقدّم من أحد عملاء الشركة فيما يتعلق بتقديم خدمة واحدة أو أكثر من خدماتها.

### إجراءات تقديم شكاوى رسمية

في حال كانت لديكم أي شكاوى تتعلق بخدماتنا، يُرجى التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني [complaints@fxmetagold.com](mailto:complaints@fxmetagold.com): كما نحثكم على إبلاغ أحد أعضاء فريقنا بأي مشكلة أو شكاوى في أقرب وقت ممكن. وعند تقديم الشكاوى، يُرجى تقديم شرح واضح ودقيق لطبيعة المشكلة.

### شروط قبول الشكاوى

1. يتعين على مقدم الشكاوى تقديم بيانات تعريف صحيحة وموثوقة تتيح التحقق من هويته وصفته القانونية في تقديم الشكاوى؛
2. يتعين تقديم الشكاوى خلال فترة زمنية معقولة من تاريخ وقوع الحدث الذي نشأت عنه الشكاوى؛
3. يتعين أن تتضمن الشكاوى جميع التفاصيل ذات الصلة، بما في ذلك وصف واضح لموضوع الشكاوى والمستندات الداعمة؛
4. يتعين ألا تتضمن الشكاوى أي ألفاظ أو عبارات مسيئة أو مهينة؛
5. يجب تقديم الشكاوى باللغة الإنجليزية، كونها اللغة المعتمدة لدى الشركة في تسويق خدماتها والتواصل مع العملاء. وفي حال تم تقديم الشكاوى بأي لغة أخرى، فإن الشركة تقبلها، على أن يتحمل مقدم الشكاوى جميع تكاليف الترجمة، وأن يكون الرد باللغة الإنجليزية.

تقوم الشركة بتأكيد استلام الشكاوى، وإخطار مقدم الشكاوى خلال يوم عمل واحد من تاريخ الاستلام بمدى قبول الشكاوى أو عدم قبولها.

في حال لم تستوفِ الشكاوى شروط القبول، فسنقدم بياناً واضحاً بأسباب رفضها باعتبارها غير مقبولة.

### تأكيد استلام الشكاوى

يتضمن تأكيد استلام الشكاوى الصادر لكم بشأن الشكاوى المقدمة من جانبكم جميع ما يلي:

1. هوية عضو فريق الدعم وبيانات الاتصال الخاصة به، بما في ذلك عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف، والذي يمكن لمقدم الشكاوى توجيه أي استفسارات متعلقة بشكواه إليه؛
2. بيان الأطر الزمنية الخاصة بمعالجة الشكاوى، بما يشمل تأكيد استلام الشكاوى، وطلب أي معلومات إضافية، ومراجعة الشكاوى، وتقديم الرد.
3. نسخة من الشكاوى التي قدمها العميل، مع الإشارة إلى تاريخ استلامها.

### الإطار الزمني لمعالجة الشكاوى

ندرك في الشركة أهمية التعامل السريع مع أي شكاوى تقدمونها. وفي الحالات البسيطة، سيبدأ أعضاء فريقنا قصارى جهدهم لحل المشكلة فوراً. أما بالنسبة للمسائل الأكثر تعقيداً، فسيتم تسجيل جميع تفاصيل شكواكم، واتخاذ الترتيبات اللازمة لكي يتواصل معكم أحد أعضاء الفريق الأنسب لمعالجة مشكلتكم.

يتمثل هدفنا في تزويدكم بالرد النهائي خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى، ما لم تتطلب المسألة وقتاً إضافياً لإجراء المراجعات والتحقيقات اللازمة، وبعد أقصى ثلاثين (30) يوماً من تاريخ تأكيد استلام الشكاوى. ونحن نقدر وقتكم، وسنعمل بكل جهد ممكن على معالجة شكواكم بأسرع وقت وكفاءة، مع ضمان دراسة جميع مخاوفكم بصورة كاملة.

سنقوم بإبلاغ مقدم الشكاوى بقرارنا المتعلق بالشكاوى في أقرب وقت ممكن، وذلك ضمن الإطار الزمني المحدد في تأكيد استلام الشكاوى. وفي الظروف الاستثنائية التي يتعذر فيها إصدار القرار خلال الإطار الزمني المشار إليه، سيتم إبلاغكم بأسباب التأخير وتحديد التاريخ المحدد لإصدار القرار.

## إجراءات معالجة الشكاوى وتسويتها

يتمتع أعضاء فريق الدعم لدينا بالمهارات والمعرفة والخبرة اللازمة لمعالجة الشكاوى بصورة مهنية. وتلتزم الشركة بمعالجة جميع شكاوى العملاء وتسويتها بكفاءة وفعالية. كما يحرص أعضاء فريقنا على إعطاء الأولوية لمعالجة الشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة عادلة، مع الالتزام بالنزاهة والحياد.

عند مباشرة إجراءات الشكاوى الرسمية، سنقوم بإرسال إقرار كتابي إليكم يتضمن الرقم المرجعي الخاص بشكاوكم واسم الموظف المكلف بمتابعة ملفكم ومعالجته.

في حال تمكنا من تقديم الرد النهائي فوراً أو خلال يوم واحد، فسنعوم بذلك. أما إذا تطلب الأمر معلومات إضافية أو وقتاً إضافياً لمراجعة الموضوع، فسنتطلب منكم تقديم المعلومات اللازمة، مع توضيح أسباب التأخير. وسيتم بعد ذلك إخطاركم بالإطار الزمني التقريبي المتوقع لاتخاذ القرار النهائي. وبحق للشركة، عند دراسة موضوع الشكاوى، الاعتماد على تسجيلات المكالمات الهاتفية أو الاجتماعات الحضورية أو المراسلات المتاحة عبر أي وسيلة من وسائل الاتصال. ويتمثل هدفنا النهائي في الوصول إلى حل مُرضٍ لشكاوكم.

## تصعيد الشكاوى

في حال عدم رضاكم عن الرد المقدم بشأن شكاوكم، يجوز لكم إعادة تقديم الشكاوى للمراجعة على مستوى أعلى عبر نفس عنوان البريد الإلكتروني المشار إليه سابقاً، مع طلب إعادة متابعتها. وملتزم فريقنا بضمان معالجة جميع شكاوى العملاء على النحو الصحيح وتسويتها بصورة مرضية.