

إجراءات معالجة الشكاوى

InstaFinanceLTD

Owner:	InstaFinance Ltd.
Version/ Date:	v.1 of 21.08.2025

جدول المحتويات

3	المقدمة
3	التعاريف
4	المبادئ العامة لمعالجة الشكاوى
4	تقديم الشكاوى
5	معالجة الشكاوى
6	الرد النهائي
6	السلطات المختصة
6	الاقتراحات
7	حفظ السجلات
7	الالتزامات المتعلقة بالتقارير
7	التحديثات
8	الملحق (1)

المقدمة

إن شركة InstaFinance LTD (ويُشار إليها فيما بعد بـ "الشركة") هي شركة استثمارية مسجلة في جزر فيرجن البريطانية وفقاً لقانون شركات الأعمال لجزر فيرجن البريطانية لعام 2004، بتاريخ 12 فبراير 2014، تحت رقم التسجيل 1811672 ورقم الترخيص SIBA/L/14/1082 الصادر عن هيئة الخدمات المالية لجزر فيرجن البريطانية (BVI FSC). تلتزم الشركة بتقديم خدمات عالية الجودة وبخدمة مصالح عملائها ("العملاء") على أفضل وجه، وقد وضعت إجراءات معالجة الشكاوى الحالية لضمان التعامل مع أي شكوى تنشأ عن خدماتها بطريقة عادلة وشفافة وفي الوقت المناسب. تدير الشركة الموقع الإلكتروني التالي www.instaforex.com **: ويمكن التواصل معها عبر القنوات التالية: العنوان: الطابق الرابع، مبنى ووترز إيدج، ميريديان بلازا، رود تاون، تورتولا، جزر فيرجن البريطانية. البريد الإلكتروني: complain@instaforex.com

أولاً: التعاريف

لأغراض هذا المستند، يكون للمصطلحات التالية المعاني الموضحة أدناه:

«الشكوى»: تعني تعبيراً كتابياً عن عدم الرضا يُقدّم إلى الشركة ويتعلق بالخدمات التي تقدمها.

«المشتكي»: يعني عميل الشركة الذي قدّم شكوى.

«الشخص»: يعني أي شخص طبيعي أو اعتباري، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك.

«يوم عمل»: يعني أي يوم ما عدا عطلات نهاية الأسبوع والعطل الرسمية في جزر فيرجن البريطانية.

«الإقرار بالاستلام»: يعني التأكيد الكتابي الصادر عن الشركة يفيد باستلام الشكوى.

«المراجعة الداخلية»: تعني أي تصعيد للشكوى داخل الإدارات المعنية في الشركة من أجل مزيد من الفحص والتقييم.

«القرار»: يعني الرد الكتابي النهائي من الشركة على الشكوى، والذي يتضمن النتائج والإجراءات المتخذة.

«تاريخ الاستلام»: يعني التاريخ الذي تستلم فيه الشركة الشكوى ويُستخدم لحساب المهل الزمنية.

«البيانات الشخصية»: تعني أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي مُعرّف أو يمكن تعريفه ("صاحب البيانات")، أي شخص يمكن تحديد هويته بشكل مباشر أو غير مباشر، على وجه الخصوص من خلال الإشارة إلى معرف مثل الاسم أو رقم الهوية أو بيانات الموقع أو المعرّف الإلكتروني أو إلى عامل أو أكثر يخص الهوية البدنية أو الفسيولوجية أو الجينية أو النفسية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية لذلك الشخص الطبيعي.

«المعلومات السرية»: تعني أي معلومات غير علنية يتم الحصول عليها أثناء عملية معالجة الشكاوى، وتخضع لالتزامات السرية.

المبادئ العامة لمعالجة الشكاوى

تلتزم الشركة بالحفاظ على أعلى معايير النزاهة المهنية، والاحترافية، والامتثال التنظيمي في جميع جوانب عملياتها، بما في ذلك نهجها في التعامل مع الشكاوى. ولذلك، تعتمد الشركة المبادئ التوجيهية التالية:

1. **مصلحة العميل أولاً.**
تُعالج الشكاوى بعناية واحترام وحساسية، بهدف أساسي هو حماية مصالح عملائنا على أفضل وجه.
2. **الإنصاف والحياد.**
تُقيّم الشكاوى وتُحل بطريقة عادلة وموضوعية، دون تحيز أو تمييز تجاه أي طرف معني. وتستند القرارات إلى الحقائق والاتفاقيات المعمول بها والالتزامات التنظيمية.
3. **الشفافية.**
تُوضّح للعملاء إجراءات عملية الشكاوى، بما في ذلك الجداول الزمنية وإجراءات التصعيد، بطريقة عادلة وواضحة وغير مضللة. كما يتم إبلاغ العملاء بمستجدات وتطورات شكاوهم ونتائجها في الوقت المناسب.
4. **الكفاءة.**
تُستقبل الشكاوى بسرعة وتُحقق فيها دون تأخير غير مبرر. وتسعى الشركة إلى حل جميع الشكاوى ضمن الأطر الزمنية المعقولة والمتوافقة مع المتطلبات التنظيمية.
5. **التحسين المستمر.**
تقوم الشركة بمراقبة وتسجيل وتحليل الشكاوى لتحديد المشكلات المتكررة، وعند الضرورة، تعمل على تحسين إجراءاتها الداخلية، وتدريب موظفيها، وتعزيز إدارة المخاطر كإجراء وقائي ووفقاً لأفضل الممارسات المهنية.

3: تقديم الشكاوى

1. في حال وجود شكوى لدى العميل تتعلق بالتعاملات أو الخدمات مع الشركة، يُمكنه تقديمها بالطرق التالية:
(أ) يجب على العميل تنزيل نموذج الشكاوى المُرفق في الملحق الأول، وتعبئته بالكامل، وإرساله عبر البريد الإلكتروني إلى complain@instaforex.com، مُرفقاً بأي مستندات أو أدلة داعمة يراها العميل ذات صلة؛
(ب) تشمل التفاصيل المطلوبة في النموذج أو في البريد الإلكتروني، على سبيل المثال لا الحصر:
-الاسم الكامل؛

- تاريخ الميلاد؛
- رقم الهوية/جواز السفر؛
- رقم الحساب؛
- معلومات الاتصال؛
- نوع الشكاوى (إيداع، سحب، تنفيذ أمر، أخرى)؛
- المبلغ (إن وُجد)؛
- وصف موجز يوضح طبيعة الشكاوى، بما في ذلك معلومات أساسية (على سبيل المثال: إذا كانت الشكاوى تتعلق بطلب أمر أو سحب، يُرجى تضمين مُعرّف المعاملة).
- 2. توضيحات مهمة
(أ) لن تُقبل أو تُعالج الشكاوى مجهولة المصدر؛
(ب) تقديم شكوى عبر البريد الإلكتروني دون إرفاق النموذج المطلوب، أو إرسالها إلى عنوان آخر غير complain@instaforex.com، سيؤدي إلى رد يطلب منك تعبئة النموذج و/أو إعادة إرساله إلى عنوان البريد الإلكتروني الصحيح؛

(ج) إذا قدمت نموذج شكوى غير مكتمل، فستطلب الشركة نسخة مكتملة منه، خلال أسبوعين (2) لتسجيل الشكاوى؛

(د) لن تُقبل الشكاوى الهاتفية إلا إذا صرّح العميل صراحةً لموظفي الشركة بتعبئة نموذج الشكاوى نيابةً عنه؛

3 تأكيد الاستلام

عند الاستلام الرسمي لشكاوى العميل المكتملة، سترسل الشركة إشعارًا كتابيًا عبر البريد الإلكتروني خلال خمسة (5) أيام عمل. يؤكد هذا الإشعار استلام الشكاوى وأنها قيد المراجعة، ويتضمن رقمًا مرجعيًا فريدًا يُستخدم في جميع المراسلات

المستقبلية مع الشركة أو أي طرف ثالث ذي صلة

4. معالجة الشكاوى

1. يستلم قسم دعم العملاء في الشركة الشكاوى، ويُعين مسؤول مُعَيَّن للتحقيق فيها. ويُبلّغ المسؤول رؤساء جميع الإدارات المعنية، ويُنسّق الإجراءات اللازمة للتحقيق في ملابسات شكاوى العميل، وضمان حلّها دون تأخير لا مبرر له.

2. يُختتم التحقيق في غضون شهرين (2) من تاريخ استلام الشكاوى، وتُبلّغ نتائجها للعميل. وقد تشمل النتيجة إما حلّ الشكاوى، أو تحديد الحاجة إلى مزيد من التحقيق.

1. في حال الحاجة إلى وقت إضافي، تُخطر الشركة المُشتكي كتابيًا عبر البريد الإلكتروني، مُحدّدة أسباب التأخير. وفي جميع الأحوال، تُقدّم الشركة ردًا نهائيًا في غضون ثلاثة (3) أشهر على الأكثر من تاريخ استلام الشكاوى

5: الرد النهائي

1. عند انتهاء التحقيق، تُقدّم الشركة للعميل ردًا نهائيًا، يتضمن قرار الشركة وتفاصيل التحقيق ذات الصلة.
2. في حال عدم رضا العميل عن الرد النهائي للشركة، يحق له تصعيد الشكاوى إلى هيئة الخدمات المالية في جزر فيرجن البريطانية (BVI FSC). يُرجى العلم بأنه على الرغم من أن هيئة الخدمات المالية في جزر فيرجن البريطانية لا تفصل في النزاعات الفردية أو تُمنح تعويضات، إلا أنها تستطيع التحقيق في القضية للتحقق مما إذا كانت الشركة قد انتهكت المعايير التنظيمية، وقد تُلزم الشركة بالامتثال.
3. على الرغم من الأحكام المذكورة أعلاه، يبقى حق العميل في رفع دعوى قضائية ضد الشركة فيما يتعلق بالشكاوى قائمًا.

6: الجهات المعنية

1. هيئة الخدمات المالية في جزر فيرجن البريطانية (BVI FSC) الموقع الإلكتروني: <https://www.bvifsc.vg>
البريد الإلكتروني: commissioner@bvifsc.vg
العنوان: 18 طريق باسيا إستيت، مبنى هايكرافت، رود تاون، تورتولا، VG1110، جزر فيرجن البريطانية
الهاتف: (284) 8524123

2. هيئة شكاوى الخدمات المالية
الموقع الإلكتروني: <https://bvi.gov.vg/media-centre/financial-services-complaints-tribunal>
البريد الإلكتروني: tribunal@bvifsc.vg
العنوان: باسيا إستيت، تورتولا، VG1110، جزر فيرجن البريطانية
الهاتف: (284) 4190-494

- ٧. الاقتراحات

- تُقدّر الشركة آراء عملائها وملاحظاتهم. وبينما نسعى جاهدين لتقديم خدمات مُخصصة، من الضروري لنا فهم تجارب -
عملائنا الفعلية لتحديد أي جوانب تحتاج إلى تحسين وتحسينها

- يمكن للعملاء تقديم أي اقتراحات يرغبون في مشاركتها مع الشركة باستخدام النموذج نفسه الوارد في الملحق الأول من هذه -
الوثيقة.

8. حفظ السجلات -

- عند استلام نموذج الشكوى، تُسجل الشركة نموذج الشكوى في سجلها الداخلي بالطريقة المناسبة. ولتسهيل الرجوع إليه - واسترجاعه، تحتفظ الشركة بالمعلومات التالية في سجلاتها لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات
- الرقم المرجعي الفريد للشكوى؛ - -
- رقم حساب العميل؛ - -
- تاريخ تقديم الشكوى رسميًا إلى الشركة؛ - -
- الموظف المُكلف؛ - -
- تفاصيل الشكوى؛ - -
- عملية التحقيق في الشكوى؛ - -
- التصعيد/الإحالة إلى قسم آخر؛ - -
- تاريخ التصعيد/الإحالة؛ - -
- الموظف المُكلف؛ - -
- عملية التحقيق؛ - نتائج التحقيق؛ - -
- تاريخ الرد؛ - -
- نتائج التحقيق وإجراءاته؛ - -
- تاريخ الرد - -

9. التزامات الإبلاغ

في نهاية كل شهر بجميع الشكاوى الواردة خلال شهر (BVI FSC) تُبلغ الشركة هيئة الخدمات المالية في جزر فيرجن البريطانية الإبلاغ. بالإضافة إلى ذلك، تُبلغ الشركة عن حالة الشكاوى، سواءً تم حلها أم لا، وعن الإجراءات التي اتخذتها الشركة، عند الضرورة

10. التحديثات

ستُجري الشركة مراجعة دورية لهذه السياسة، مرة واحدة على الأقل سنويًا، وكلما طرأ أي تغيير جوهري على عملياتها. وستكون النسخة المُحدثة من إجراءات معالجة الشكاوى متاحة دائمًا على موقع الشركة الإلكتروني

الملحق الأول

InstaFinance Ltd.
SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

اسم الكامل:

رقم الحساب (UIN):	رقم الهوية / جواز السفر:	
بريد إلكتروني:	رقم الهاتف:	
عنوان:		
دولة:	مدينة:	شفرة البريد:

الرجاء اختيار المجال ذي الصلة من أدناه:

- ☐ إيداع
- ☐ السحب عمليات
- ☐ تنفيذ الأمر
- ☐ نصائح استثمارية
- ☐ إدارة المحافظ الاستثمارية
- ☐ شروط العقد/الرسوم/التكاليف
- ☐ العامة/خدمات العملاء
- ☐ الإدارة العامة/خدمات العملاء
- ☐ جودة المعلومات المقدمة
- ☐ تقديم أو تنفيذ أعمال غير مصرح بها
- ☐ غير ذلك

المبلغ المتنازع عليه (باليورو):
يرجى تقديم وصف موجز للشكوى / الاقتراح:

هل هناك أي معلومات أخرى ضرورية لشكواك/اقتراحكم؟ (مثال: إذا كانت الشكوى تتعلق بأمر تداول أو طلب سحب، يرجى تضمين رقم المعاملة ذي الصلة.)

هل لديك أي مرفقات/أدلة؟ نعم ☐ لا ☐

التاريخ: _____ التوقيع: _____