

إجراءات تقديم الشكاوى

تلتزم شركة ثروات للأوراق المالية بتقديم خدمات متميزة لعملائها وتسعى للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً لإرشادات هيئة السوق المالية المتعلقة بإجراءات تسوية الشكاوى بشكل محترف و بطريقة مناسبة من غير تأخير لا مبرر له وبما يتلائم مع طبيعة موضوع الخلاف.

إن الهدف من تطبيق إجراء معالجة شكاوى العملاء هو:

- معالجة شكاوى العملاء بطريقة فعالة، سريعة ومنصفة.
- الإلتزام بالمتطلبات التنظيمية والتشريعية.
- التعرف على المشاكل المتكررة لضمان معالجتها.
- تحسين نظام رقابة خدمات العملاء الداخلي.

ماهي الشكاوى وماهي معاييرها

- مصطلح "شكاوى" يعرف عموماً بأي بيان أو تصريح يعبر عن عدم رضا العميل أو أي شخص يتصرف نيابة عن العميل، مقدماً شكاوى تخص أنشطة الشركة أو أنشطة أشخاص تحت سيطرتها لها علاقة بالتصرف بالأوراق المالية الخاصة بالعميل.
- الشكاوى تعبر عن عدم رضا العميل ممن يملك حساب استثماري لدى ثروات عن المنتجات، أو أي خدمة مقدمة من قبل ثروات للأوراق المالية. الشكاوى يمكن أن تكون بشكل لفظي (وجهاً لوجه أو عبر الهاتف) أو بشكل خطي (بريد إلكتروني، فاكس) ويجب أن تعامل جميعها بشكل جدي وبطريقة عادلة و غير متحيزة.

كيفية تقديم الشكاوى

إذا كانت لديك شكاوى أو ملاحظات بشأن خدماتنا، فيمكنك تقديم الشكاوى عبر التفاصيل التالية:

- فاكس: +966114808038
- البريد الإلكتروني: complaints@tharwat.sa

سيتم التأكيد للعميل على إستلام الشكاوى وسيقوم فريقنا بالتعامل معها وذلك شريطة عدم وجود أي علاقة لهم في موضوع الشكاوى، وإجراء تحقيق كامل والرد عليك بنتائجنا خلال خمسة (5) أيام عمل من تاريخ الاستلام. إذا كانت الشكاوى تتطلب مزيداً من الوقت فسوف يتم إبلاغك بذلك. وفي جميع الأحوال ستقوم الشركة عند الطلب بإشعار صاحب الشكاوى كتابياً بالتطورات حيال شكاواه بشكل منتظم إلى أن يتم حل تلك الشكاوى بصورة نهائية.

في حال عدم رضاك بنتائج تسوية الشكاوى، سوف نقوم بتزويدكم بردنا النهائي موضحاً فيه كافة حقوقك في إحالة الشكاوى إلى الإدارة المختصة لدى هيئة السوق المالية.

معلومات الاتصال بشركة ثروات للأوراق المالية

الرياض، المملكة العربية السعودية

فاكس: +966114808038

هاتف: +966114811000