

الخدمات الظاهرة على الموقع الإلكتروني مُقدّمة من قبل مجموعة Equiti المحدودة (الأردن) وشركة Equiti Capital UK المحدودة

مجموعة Equiti المحدودة (الأردن) هي اسم تجاري مسجل في الأردن (رقم التسجيل ٥٠٢٤٨). وهي مفوضة ومرخصة من قبل هيئة الأوراق المالية الأردنية بعنوانها المسجل في بوليفارد العبدلي - بناية رقم ٢٣ - شارع سليمان النابلسي - مجمع جوبا - الطابق الثاني - عمان - الاردن.

Equiti Capital UK المحدودة (رقم تسجيل الشركة: ٠٧٢١٦٠٣٩) مفوضة ومرخصة من قبل هيئة الرقابة المالية البريطانية (رقم مرجع الشركة: ٥٢٨٣٢٨)، بعنوانها المسجل في ٦٩ شارع ولسن، لندن، EC٢A ٢BB، المملكة المتحدة.

التعاملات باستخدام البطاقة تتم معالجتها من قبل Equiti Capital UK المحدودة.

إجراءات الشكاوي

موجز للعملاء

Equiti (الاسم التجاري لمجموعة اكويتي المحدوده/ الاردن) تولي أهمية كبيرة للحفاظ على معايير عالية. عند إعلامنا بأي شكوى أو قلق، سنسعى لحلها بأقصى سرعة ممكنة. نظمت هذه الإجراءات لضمان التعامل مع الشكاوي بشكل عادل وبفترة زمنية معقولة.

يتلخص الإجراء المعتاد على النحو التالي:

-سنسعى لحل الشكاوي بأقصى سرعه ممكنه، عند عدم قدرتنا على حل المشكله في نهاية يوم العمل التالي، سننقل المشكله الى شخص مسؤول الذي سيقوم بدوره بالتحقيق في هذه الشكوى.

-سنزودك باسم وأرقام هواتف الشخص الذي يتعامل بالشكوى، هذا الشخص الذي يقوم بالتحقيق بالشكوى سيكون مسؤولاً عن:

١. تسجيل الشكوى

٢. إصدار اشعار استلام فوري للشكوى، وسيكون ذلك عادة خلال ثلاث أيام عمل.

إن اشعار الاستلام سيحدد طبيعة الشكوى وقد يطلب منك توضيحات إضافية. سيتم التحقيق بالشكوى باستخدام سجلاتنا و سجلات اخرى ذات صلة، وقد نراسلك خطياً في حال طلبنا لمعلومات إضافية و سنعلمك بالتطورات التي تطرأ على الشكوى.

نحن نهدف لحل الشكاوي، بغضون أربعين (٤٠) يوم عمل كحد أقصى، إذا لم تستلم رسالة بالرد النهائي بعد (٤٠) يوم عمل ستستلم:

-رسالة بالرد النهائي حول تفاصيل استنتاجاتنا و حلولنا للشكوى.
ستؤكد أيضاً في هذه الرسالة ما إذا كنت غير راضي بالجواب النهائي، بإمكانك تحويل الشكوى الى هيئة الأوراق المالية الاردنية، و يجب القيام بذلك خلال ستة أشهر من تاريخ آخر رد لنا والا ستخسر حقك بالإحالة.
من الممكن أن يحصل تأخير في حال كنا بحاجة لمعلومات من جهات خارجية ولا نستطيع فعل أي شيء حيال ذلك. نحن نسعى جاهدين لحل الشكاوي خلال (٤٠) يوم عمل، سنعلمك في حال كان هنالك أي تأخير من قبلنا.
في حال إستلامنا لشكوى لا تخصصنا، أو تخصص خدماتنا، وكان بإستطاعتنا تحديد الشركة المعنية بالشكوى، سنقوم:

-مخاطبة الشركة المعنية، وإعلامهم بأن الشكوى تخصهم و نقترح أن يكون الاتصال معك مباشرة.

-إرفاق نسخة عن الشكوى الأصلية، و إرسال نسخة لك عن رسالتنا للشركة و مخاطبتك وإرسال نسخة لك عن رسالتنا للشركة مع أرقام هواتفها و الطلب منك الاتصال معها مباشرة.

(ستحصل الشركة على نسخة من هذا الخطاب أيضاً).

إذا كان لديك أي استفسار عن هذه الإجراءات، يرجى الاتصال بإدارة الإلتزام: عناية مسؤول الإلتزام عبر compliancejo@equiti.com