

تسعى شركة جي ام للخدمات المالية (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة") إلى توفير خدمات استثمار ومساعدة سريعة ذات كفاءة وفعالية لجميع عملائها. لذلك قامت الشركة بتعيين مسؤول الامتثال للتعامل بكفاءة مع أي شكوي مقدمة من العملاء، حتى يتسنى للشركة حل الشكاوى وتطبيق التدابير الإلزامية لتجنب أي مشاكل متكررة وتحسين رضا العملاء.

التعريف

تصنف الشركة الشكوى على أنها أي اعتراض و/أو استياء قد يكون لدى العميل فيما يتعلق بتوفير أي استثمار و/أو خدمة إضافية تقدمها الشركة.

الإجراء

يكون مسؤول الامتثال مسؤولاً عن التعامل مع شكاوى العملاء، باستثناء الحالة التي تتعلق فيها الشكوى بمسؤول الامتثال، حيث يتم التعامل مع الشكوى من قبل المدير العام.

يجوز للعميل تسجيل شكوى من خلال أي من الخيارات التالية:

البريد الإلكتروني: support@jmfincialkw.com

سيتم إرسال أي شكوى يتم تلقيها من العملاء إلى مسؤول الامتثال.

عندما يتلقى مسؤول الامتثال شكوى العميل، سيتم إرسال إقرار مكتوب إلى العميل يؤكد الاسم والمسمى الوظيفي للشخص الذي يتعامل مع الشكوى المقدمة من قبله في غضون 5 أيام عمل.

في غضون أسبوعين من تاريخ تلقي مسؤول الامتثال لشكوى العميل، سيتم إرسال رد نهائي أو رد مؤقت إلى مقدم الشكوى يوضح نتائج التحقيق، وفي حالة إرسال رد مؤقت إلى المشتكي، يجب تقديم تفسير يوضح أسباب عدم تمكن الشركة من حل الشكوى بالإضافة إلى إعطاء وقت تقديري لحل المشكلة.

في غضون أربعة أسابيع من تاريخ تلقي الشكوى - وفي حال ما زلنا غير قادرين على حل المشكلة - فسيقوم مسؤول الامتثال بإخطار سيادتكم كتابياً وذلك لتوضيح أسباب التأخير والإشارة إلى الوقت المقدر لحل المشكلة.

عندما يتلقى مقدم الشكوى الرد النهائي، سيكون لديه أسبوع واحد لحق التعقيب علي الرد، وإذا لم يتم استلام أي رد من مقدم الشكوى يشير إلى أنه لا يزال غير راضٍ عن التفسير المتعلق بشكواه فسيتم اعتبار الشكوى قد تم حلها.