

سياسة التعامل مع الشكاوى

MRL Investments (MU) Ltd

July 2024

سياسة التعامل مع الشكاوى

تملك و تدير شركة MRL INVESTMENTS (MU) LTD (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة") العلامة التجارية "SmartSTP" (www.smartstp.com) الشركة مسجلة في موريشيوس، برقم الشركة 187076GBC وهي مرخصة ومنظمة من قبل لجنة الخدمات المالية في موريشيوس ("FSC") برقم الترخيص GB21027168 لتقديم خدمات الاستثمار كما هو مسموح به بموجب قانون الخدمات المالية في موريشيوس لعام 2007 . يقع المكتب المسجل للشركة في الطابق السابع، برج نيكستراكوم 1، سايبير سيتي، إيبيني 72201، جمهورية موريشيوس.

تهدف الشركة إلى تقديم خدمات متميزة لجميع عملائها من خلال الحفاظ على إجراءات شفافة للتعامل المناسب والسريع مع الشكاوى المقدمة من المشتكين. وقد نفذت إدارة الشركة جميع الآليات اللازمة لضمان التعامل الفعال مع الشكاوى التي يتلقاها العملاء، وهي مسؤولة عن التعامل مع الشكاوى بما يتماشى مع هذه السياسة. وذلك للسماح للشركة بحل وتطبيق التدابير الإلزامية لتجنب أي مشاكل متكررة.

التعريف

تصنف الشركة الشكاوى على أنها أي بيان مكتوب يزعم وجود شكاوى تتعلق بأنشطة موظفي الشركة أو الأشخاص الخاضعين لسيطرة الشركة (الأشخاص المرتبطون)، فيما يتعلق بتقديم الشركة للخدمات. يوجد نموذج شكاوى في نهاية هذه السياسة والذي يتضمن المعلومات التي يجب على المشتكي تقديمها.

الإجراء

يمكن للعميل تسجيل شكاوى عن طريق استكمال نموذج الشكاوى باستخدام أي من الخيارات التالية :

○ بريد الكتروني : complaints@smartstp.com

○ العنوان البريدي : MRL INVESTMENTS (MU) LTD

,c/o SAFYR UTILIS FUND SERVICES LTD

7

,th Floor, NeXTeracom Tower 1, Cybercity, Ebene 72201

Republic of Mauritius

1. عند استلام شكاوى العميل، سيتم إرسال إشعار مكتوب أو عبر البريد الإلكتروني إلى العميل في غضون سبعة (7) أيام عمل، وبعد ذلك ستطلب الشركة من العميل استكمال نموذج الشكاوى ذي الصلة.
2. 2. ستحاول الشركة حل الشكاوى خلال ثلاثين (30) يوم عمل، ومع ذلك، في حالة عدم قدرة الشركة على حل المشكلة، فسيتم إخطار العميل كتابيًا مع ذكر أسباب التأخير والإشارة إلى الوقت المقدر لحل المشكلة.
3. يجب تقديم الرد النهائي للعميل خلال ستين (60) يوم عمل على الأكثر من تاريخ تقديم شكواه.
4. في حالة عدم رضا المشتكي عن الرد النهائي للشركة، فيمكنه إحالة شكواه مع نسخة من الرد النهائي للشركة إلى مكتب أمين المظالم للخدمات المالية في موريشيوس لمزيد من الفحص.

حفظ السجلات

يجب على العميل تقديم جميع الوثائق ذات الصلة بالإضافة إلى أي معلومات إضافية تطلبها الشركة لضمان جمع جميع السجلات، كما يجب تسجيل الشكاوى بشكل صحيح في سجل الشكاوى وحلها في الوقت المحدد.

[يمكن العثور على نموذج الشكاوى في الصفحة التالية]

