

## TRADESENSEHOLDING LTD

سياسة التعامل مع الشكاوى

2024 تموز

تملك وتدير شركة TRADESENSE HOLDING LTD (المشار إليها فيما يلي باسم "الشركة") نطاق  
"Tradeeu.global" ([www.tradeeu.global](http://www.tradeeu.global))

شركة TRADESENSE HOLDING LTD مسجلة في موريشيوس برقم الشركة 183967

ومرخصة ومنظمة من قبل لجنة الخدمات المالية في موريشيوس ("FSC" المشار إليها فيما يلي باسم)  
برقم الترخيص GB21026906 لممارسة أعمال الاستثمار كما هو مسموح به بموجب قانون الخدمات

المالية في موريشيوس لعام 2007

يقع المكتب المسجل للشركة في الطابق الرابع، Ebene 72201، Cybercity، Ebene Mews57، موريشيوس

### 1- إجراءات التعامل مع الشكاوى

ستتبع الشركة الإجراءات الموضح أدناه لضمان التعامل مع شكاوك بالطريقة المناسبة.

أ. ستسجل الشركة تفاصيل شكاوك وتتصل بك في غضون 48 ساعة من استلام الشكاوى وتأكيد الشخص الذي سيكون  
جهة الاتصال الخاصة بك في الشركة.

ب. ستحقق الشركة بعد ذلك بشكل شامل في أساس الشكاوى باستخدام جميع المعلومات المتاحة.

ج. بعد انتهاء التحقيق، ستخذ الشركة جميع الخطوات و/أو الإجراءات اللازمة في معالجة أي نتائج، حيثما ينطبق ذلك.

د. ستعلم الشركة العميل بنتيجة تحقيقنا.

### 2- المعلومات المطلوبة

عند تقديم شكاوى، يجب على العملاء إكمال "نموذج شكاوى العميل" المرفق في "الملحق الأول" وتوقيعه، والتأكد من  
تضمين المعلومات التالية على الأقل:

أ. رقم حساب التداول.

ب. الاسم واللقب.

ج. عنوان البريد الإلكتروني المسجل.

د. وصف المشكلة ورقم المعاملة المتأثرة (إن وجد).

هـ. تاريخ ووقت نشوء المشكلة.

و. تقديم أي دليل متاح لدعم شكاوك.

### 3- الإطار الزمني لإجراءات التعامل مع الشكاوى

تتعهد الشركة بالتعامل مع الشكاوى في الوقت المناسب. سيتم إرسال رد أولي إليك في غضون 48 ساعة من استلام الشكاوى، بما في ذلك التفاصيل ذات الصلة بالإجراءات التي سنتخذها للتحقيق في شكواك.

تسعى الشركة إلى حل جميع الشكاوى في غضون فترة أربعة أسابيع. سنعلم الشركة العميل في حالة احتياج المزيد من الوقت للتحقيق في الشكاوى. وعلى الرغم مما سبق، ستقوم الشركة بتقديم ردها النهائي في غضون ثمانية أسابيع من استلام الشكاوى.

### 4- تفاصيل الاتصال

يرجى توجيه شكواك إلى [complaints@tradeeu.global](mailto:complaints@tradeeu.global)

|  |  |
|--|--|
| <b>الملحق الأول - نموذج شكوى العميل</b>  |  |
| لتقديم شكوى، يرجى استكمال هذا النموذج وإرساله عبر البريد الإلكتروني على <a href="mailto:complaints@tradeeu.global">complaints@tradeeu.global</a>                                 |  |
| جميع الحقول إلزامية، لذا تأكد من استكمال النموذج وتأريخه وتوقيعه بشكل صحيح قبل تقديمه  |  |
| أرفق مع نموذج شكوى العميل الخاص بك أي دليل داعم ذي صلة. تحتفظ الشركة بحقها في طلب التوضيحات و/أو المزيد من الأدلة. يجب أن تكون جميع المعلومات المقدمة أدناه صحيحة ودقيقة وكاملة. |  |
| الاسم واللقب :   |  |
| رقم الهوية/جواز السفر/رخصة القيادة:  |  |
| رقم الحساب التجاري:  |  |
| العنوان:   |  |
| رقم الهاتف:  |  |
| البريد الإلكتروني المسجل:  |  |
| الشكاوى:<br>يرجى وصف شكواك وتزويدنا بجميع التفاصيل ذات الصلة   |  |
|  |  |

تاريخ: ...../...../.....

توقيع العميل : .....