

۱. جامع

مجموعه یا شرکت آرون سعی در تداوم روشهای مؤثر و شفاف برای بررسی مناسب و به موقع شکایات رسمی/غیر رسمی دریافت شده از کاربران دارد، برای این منظور سوابق شکایات رسمی/غیر رسمی و همچنین اقدامات انجام شده برای اصلاح اوضاع را بایگانی میکند .

۲. تعریف

شکایات رسمی/غیر رسمی عبارت است از ابراز نارضایتی درخصوص سرمایه گذاری و یا خدمات جانبی که توسط شرکت به کاربر ارائه می شود .

شکایات رسمی/غیر رسمی باید توسط کاربر تنظیم شوند، اینکار با پر کردن فرم های مربوطه (فرم پیوست ۱ برای شکایات رسمی/غیر رسمی مربوط به عملیتهای معاملاتی و فرم ضمیمه ۲ برای شکایات رسمی/غیر رسمی مربوط به عملیات های غیر معاملاتی) برای بخش نظارتی شرکت صورت می پذیرد و توسط ایمیل aronsupport@arongroups.co به مجموعه آرون ارسال میشوند.

اگر خط ارتباطی که توسط شرکت برای دریافت شکایات ایجاد شده، اعلانی را دریافت کند که در تعریف "شکایت" متن بالا قرار نگیرد، آنرا استعلام تلقی میکنند. مورد مربوطه را به عنوان یک استعلام به جای یک شکایت طبقه بندی میکنند و بر این اساس جهت رسیدگی، به بخش مربوطه ارسال میگردد. شاکی محق است که درخواست ی مبنی بر تغییر طبقه بندی استعلام به شکایت داشته باشد.

۳. روند رسیدگی

بخش پشتیبان ی مجموعه به شکایات رسمی/غیر رسمی که از طرف کاربر دریافت می شود به طور کارآمد رسیدگی خواهد کرد. بنابراین اگر شکایت رسمی/غیر رسمی مربوط به بخش نظارتی باشد باید توسط عضوی از مدیران ارشد رسیدگی شود.

علاوه بر موارد فوق، بخش نظارت باید هنگام رسیدگی به شکایات رسمی/غیر رسمی کاربر به مواردی که در زیر اشاره شده است، توجه داشته باشد:

الف) هنگامی که کاربر شکایتی را تسلیم کند، تأییدیه الکترونیکی دریافت آن به آدرس ایمیل کاربر ارسال می شود تا اطمینان حاصل شود که شرکت شکایتی را دریافت کرده است و در حال بررسی برای اتخاذ یک تصمیم است. همچنین شرکت باید از طریق این ایمیل شماره ارجاع شکایت را برای مراجعه بعدی به مشتری ارائه دهد.

ب) شرکت به مجرد بررسی شکایت رسمی/غیر رسمی و اخذ تصمیم در این زمینه باید پاسخ کاربر را بدهد که این پاسخ با توجه به اقدامات جبرانی که قرار هست انجام شود یا بواسطه ارائه توضیحات بیشتر، داده میشود و همچنین دلایل تصمیم شرکت را به طور مناسبی توضیح میدهد.

پ) شرکت باید به شکایت مذکور پاسخ دهد (همچنین اقدامات جبرانی یا توضیحات ارائه شده به شاکی را رسم کند) (ت) شرکت باید اطلاعات زیر را در سوابق خود ثبت و نگهداری کند:

1. هویت کاربری که شکایت را ثبت کرده است.
2. نام کارمندی که عهده دار ارائه خدمات به کاربر است.
3. تاریخ دریافت شکایت رسمی/غیر رسمی/استعلام
4. موضوع و توضیحات کامل شکایت رسمی/غیر رسمی/استعلام
5. اقدامات اصلاحی انجام شده و/یا توضیحات بیشتر ارائه شده به کاربر

بخش پشتیبانی باید تمام تلاش خود را برای به نتیجه رساندن شکایت در اسرع وقت انجام دهد. در صورت لزوم، بخش پشتیبانی میتواند به منظور انجام تحقیقات بیشتر جزئیات فوق را در اختیار مدیران ارشد قرار دهد. در این حالت، شرکت ممکن است برای ارائه پاسخ نهایی زمان بیشتری نیاز داشته باشد. بنابراین شرکت موظف است دلایل تأخیر را به اطلاع شاکی برساند و به طور تقریبی مشخص کند که تحقیقات شرکت، چه زمانی تکمیل میشود.

مدیران ارشد برای رسیدگی به موضوع شکایت باید تحقیقات بیشتری را انجام دهند و هماهنگی لازم با روسای بخشهای مربوطه را انجام دهند. نتایج تحقیقات بواسطه پاسخ نهایی یا پاسخ موقت به عرض شاکی میرسد. در پاسخ موقت شرکت دلایل خود را در خصوص عدم حل و فصل شکایت رسمی/غیر رسمی توضیح م دهد و یک بازه مشخصی را برای به نتیجه رساندن موضوع تعیین میکند .

تهیه گزارش و ثبت سوابق

کلیه تصمیمات مرتبط با شکایات رسمی/غیر رسمی کاربر باید به صورت کتبی به ایشان ارسال شود و نسخه ای از این مکاتبات توسط بخش نظارت بایگانی گردد .



۵. فرم های شکایت - ضمیمه ۱

نوع: عملیاتهای معاملاتی

نام:

نام خانوادگی :

پست الکترونیکی :

شماره حساب:

تاریخ/زمان مرتبط با موقعیت دعوی (در (EET)، زمان سرور متاثریدر) :

تعداد پوزیشن ها و سفارشات در حال انتظار موضوع اعتراض :

توضیحی مختصر از شرایط اعتراض :

به نظر شما این اعتراض می تواند حل شود اگر :

برای اثبات بهتر ادعایتان لطفا اسکرین مربوط به ترمینال معاملاتی خود را به فرم بالا ضمیمه کنید

ضمیمه ۲

نوع: عملیات های غیر معاملاتی

نام و نام خانوادگی :

پست الکترونیکی :

شماره حساب:

تاریخ/زمان مرتبط با موقعیت دعوی (در EET)، زمان سرور متاثریدر) :

توضیحی مختصر از شرایط اعتراض :

بندهایی که در قوانین عملیات های غیر معاملاتی به نظر شاکی نقض شده اند :

به نظر شما این اعتراض میتواند حل شود اگر :

برای اثبات بهتر ادعایتان لطفا اسکرین مربوط به ترمینال معاملاتی خود را به فرم بالا ضمیمه کنید