

عملية التعامل مع الشكاوى في شركة ميريل لينش المملكة العربية السعودية (MLKSA)

جهات الاتصال المعنية بالشكاوى

إذا أراد عميل فعلي أو محتمل ("العميل") إبداء عدم رضاه بشأن تقديم إحدى الخدمات المالية أو عدم تقديمها أو بشأن قرار تعويض يعتبره قد تسبب له في خسارة مالية أو ضرر أو عائق جوهري، فيمكنه الاتصال على مسؤول الامتثال في شركة ميريل لينش المملكة العربية السعودية عبر البريد الإلكتروني compliance.ksa@baml.com. سنطلب من العميل تقديم بيانات الاتصال الخاصة به بجانب وصف لطبيعة الشكوى والخسارة أو الضرر أو العائق الجوهري الذي عانى منه. في حالة عدم التأكد مما إذا كان العميل يرغب في معاملة إحدى الرسائل على أنها شكوى، فقد تطلب ميريل لينش المملكة العربية السعودية من العميل تأكيد أن الرسالة تمثل شكوى رسمية. إذا ذكر العميل أنه لا يرغب في معاملة الرسالة على أنها شكوى، لن يتم اتخاذ أي إجراء آخر وسيتم اعتبار المسألة مغلقة.

عملية التعامل مع الشكاوى

تتم مراجعة رسالة الشكوى المحتملة لدى استلامها لتحديد ما إذا كان ينطبق عليها تعريف الشكوى المذكور آنفاً أم لا. ويتلقى العميل إقراراً رسمياً باستلام شكواه في خلال 10 أيام. يُجرى تحقيق داخلي مستقل في المزمع وستسعى ميريل لينش المملكة العربية السعودية إلى إتمام التحقيق دون تأخير غير مبرر.

ستعمل ميريل لينش المملكة العربية السعودية على الرد على الشكوى ومعالجة المسائل المثارة فيها في غضون 15 يوم عمل من استلامها. في حالات استثنائية، إذا تعذر تقديم الرد النهائي في غضون 15 يوماً، سيتم إرسال رد مؤقت إلى العميل لإخطاره بالتأخير. ويُرسَل الرد النهائي في غضون 35 يوم عمل من استلام الشكوى.

الإخطار بالنتيجة وحق الرجوع

بعد انتهاء التحقيق، ستخطر ميريل لينش العربية السعودية العميل كتابياً بقرارها الذي يحدد ما إذا كانت الشكوى مبررة أم لا. إذا كانت الشكوى مبررة، ستتضمن هذه الرسالة المعالجة المقترحة.

تأمل ميريل لينش المملكة العربية السعودية أن يتم تسوية أي مشكلات دون الرجوع إلى أطراف خارجية غير أنه إذا استمر شعور العميل بعدم الرضا بعد الرد النهائي، فيحق له إحالة الشكوى إلى هيئة السوق المالية.