

سياسة الشكاوى

للتواصل:

رقم الهاتف: +96611 273 4507

رقم الفاكس: +96611 273 4400

الموقع: الردهة الشمالية ، الطابق الأول ، برج الفيصلية
ص. ب 55934 ، الرياض ، 11544 ، المملكة العربية السعودية

الإيميل : Compliance@Mizuho-sa.com

تسجيل الشكاوى والإبلاغ عنها

عند تلقي الشكاوى من قبل العميل ، يجب أن تقدم الشكاوى بشكلًا كتابيًا لموظف الالتزام في غضون 3 أيام عمل بعد أقصى.

يقوم كبير موظفي الالتزام في شركة ميزوهو العربية السعودية بالإبلاغ عن المطالبات المقدمة من العملاء أو المنازعات مع العملاء والتي يعتقد أنها تنطوي على إمكانية التأثير ماديًا على عميل شركة ميزوهو العربية السعودية أو بنك ميزوهو المحدود، وسيقدم التقرير إلى المكتب الرئيسي في طوكيو لاتخاذ ما يلزم في الوقت المناسب.

تسوية الشكاوى

يجب التحقيق في الشكاوى بسرعة وبشكل كامل من جانب موظف الالتزام ورئيس الإدارة المعنية الذي شارك في الشكاوى.

الغرض من التحقيق الداخلي هو:

التحقيق في أسباب الشكاوى والأفراد المعنيين.

تقييم ما إذا كان ينبغي لشركة ميزوهو العربية السعودية أن تحل الشكاوى وكيفية تسويتها والمضي قدما في الإبقاء على محتوى العميل مع نتائج عملية ما بعد الشكاوى.

تحديد أي أوجه قصور في النظام الحالي للضوابط والإجراءات الداخلية المستخدمة والشروع في إدخال أي تغييرات عليها عند الاقتضاء مما يؤدي إلى تقديم الشكاوى، واتخاذ مزيد من الإجراءات لضمان عدم نشوء قضايا مماثلة في المستقبل.

عند إجراء التحقيق، سيحتاج موظف المطابقة والالتزام إلى التعاون الكامل من جميع الموظفين وإصدار أي وثائق ذات صلة وسيتم إبلاغ المدير التنفيذي بنتائج التحقيق وعند الضرورة إلى إدارة الالتزام في أوروبا.

شركة ميزوهو العربية السعودية

استمارة تسجيل شكوى العميل

DD/MM/YY / /	تاريخ ووقت تقديم الشكوى:
السيد ، السيدة ، الانسه:	اسم العميل:
	رقم الحساب (إذا وجد)
مقر الاقامه : المكتب: جهاز النداء/الجوال:	هاتف الاتصال:
	اسم الموظف الذي المشتكى عليه (ان وجد):
طبيعة الشكوى:	
	الخسارة المالية المزعوم (ان وجدت): بالريال السعودي
ما قيل للعميل:	

التوقيع: _ _ _ التاريخ: _ _ _ :