

سياسة إدارة الشكاوى

كابيتال كوم مينا سيكيوريتيز تریدینج ش.ذ.م.م

رقم التأسيس: 1193262

رقم رخصة هيئة الأوراق المالية والسلع: 20200000176

شركة كابيتال كوم مينا سيكيوريتيز تريندينج ش.ذ.م.م ("الشركة") خاضعة لترخيص وتنظيم هيئة الأوراق المالية والسلع ("الهيئة") بموجب الرخصة رقم 20200000176.

تم إعداد سياستنا لإدارة الشكاوى بحيث تتوافق مع متطلباتنا التنظيمية. وبالتالي، فقد وضعنا الإجراء التالي للتعامل مع الشكاوى المقدمة من عملائنا.

بينما نحرص دائماً على تقديم أفضل خدمة ممكنة لك، ندرك أنك قد تشعر أحياناً بعدم الرضا عن أحد جوانب خدمتنا. إذا كان الأمر كذلك، وابتداءً، يرجى التواصل مع فريق دعم العملاء لدينا من خلال إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى: support@capital.com أو من خلال الاتصال عبر الهاتف على الرقم: +971 4 576864.

عند الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا، يرجى تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات، بما في ذلك:

- اسمك بالكامل ورقم حسابك؛
- بيانات الاتصال؛
- وصف واضح ودقيق للمشكلة أو الشكوى؛ و
- المراجع إلى أي وثائق إضافية ذات صلة، ولقطات الشاشة، وما إلى ذلك.

عند استلام المشكلة، سوف يُرسل إليك إقرار كتابي باستلام مشكلتك بالبريد الإلكتروني على الفور. سيتم طلب معلومات إضافية منك، عند الضرورة. وسنوافيك بعد ذلك بسير الإجراءات في التحقيق. سوف يحرص فريق دعم العملاء لدينا على حل المشكلة التي تكون محل عدم رضاك في الوقت المناسب، عادةً خلال 5 أيام عمل من تاريخ الإقرار بالاستلام.

إذا لم نتمكن من حل مشكلتك، فسيتم تقديم الحل، فيما يتعلق بمشكلتك بما يفيد تصعيد الأمر، فسوف نعتبر أنه قد تم حل المشكلة بنجاح.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن الحل الذي قدمه فريق خدمة العملاء، فيمكنك تصعيد الشكوى إلى فريق الامتثال لدينا عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني: Complianceuae@capital.com. سيقوم فريق الامتثال لدينا بإجراء تقييم شامل لشكواك، وتكليف الفرق الداخلية الأخرى عند الضرورة، لضمان إجراء مراجعة نزيهة للأمر. وسيقوم فريقنا بالتحقيق في شكواك بكفاءة وجدية ونزاهة لتقييم ما إذا كانت الشركة قد تصرفت بنزاهة، ضمن حقوقها وما إذا كانت قد أوفت بالالتزامات التعاقدية للشركة.

يرجى العلم أنه إذا تم تحديد ذلك من خلال اتفاقية العميل التي تحكم علاقتنا معك واعتماداً على طبيعة شكواك، يجوز لنا أن نقوم بتعليق التداول على حسابك (حساباتك) أثناء التحقيق في شكواك. وسوف نقوم بإخطارك إذا كان ذلك هو واقع الحال.

سوف يتضمن ردنا النهائي نتائج تحقيقنا والإجراءات المقرر اتخاذها لحل المشكلة، عند الاقتضاء، وسنعرض عليك حلاً. وإذا تم رفض شكواك، فسنوضح لك أسباب ذلك.

سيتم تقديم الرد النهائي في غضون شهرين. في حال تعذر علينا الرد خلال شهرين، نظراً لتعقيد الشكوى، فسنبلغك بأسباب التأخير ونشير إلى الفترة الزمنية التي يمكن خلالها استكمال تحقيقنا.

في حال لم يكن ردنا النهائي مرضياً لك بشكل كامل، يمكنك تقديم شكواك إلى هيئة الأوراق المالية والسلع. تتوفر تفاصيل حول نهج الهيئة في استلام الشكاوى على موقعهم على الإنترنت.

يمكن التواصل مع هيئة الأوراق المالية والسلع على:

الموقع الإلكتروني: www.sca.gov.ae

الهاتف: 800722823