

إجراءات معالجة الشكاوى

إذا لم تكن راضيًا عن أي من خدماتنا، يمكنك تقديم شكوى مباشرة إلينا.

1. تعريف الشكوى

تُعرّف الشكوى بأنها: "أي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضى، سواء كان مبررًا أم لا، يصدر من شخص أو نيابةً عنه، بشأن تقديم خدمة مالية أو الإخفاق في تقديمها، أو بشأن قرار تعويض، ويدّعي فيه مقدم الشكوى أنه تكبّد، أو قد يتكبّد، خسارة مالية أو ضررًا ماديًا أو إزعاجًا جوهريًا".

2. كيف يمكنك تقديم شكوى؟

1. يجب تقديم جميع الشكاوى خطيًا، على أن تُوجّه في المقام الأول إلى فريق خدمات العملاء عبر البريد الإلكتروني: support@icm.ae
2. يجب أن تتضمن الشكوى المقدمة خطيًا التفاصيل التالية:

- الاسم الكامل للعميل؛
- البريد الإلكتروني المسجل؛
- رقم حساب العميل؛
- تاريخ ووقت الشكوى؛
- وصف دقيق للحدث محل الشكوى؛
- نسخ من أي مستندات ذات صلة؛
- بيان الإجراء المطلوب اتخاذه من قبلنا لمعالجة الشكوى.

كيف نتعامل مع الشكوى

1. سنرسل إليك تأكيدًا خطيًا باستلام الشكوى، وسنبذل قصارى جهدنا لمعالجة جميع المسائل خلال إطار زمني مناسب، كما سنوافيك برد يؤكد استلام الموضوعات التي تم طرحها من قبل.
2. سنقوم بالتحقيق في الشكوى بشكل شامل استنادًا إلى جميع المعلومات ذات الصلة المتاحة لدينا.
3. بدايةً، سيتم التعامل مع الشكوى من قبل أحد ممثلي فريق خدمات العملاء، وفي حال عدم رضاك عن الرد الأولي، فسيتم إحالة الأمر إلى أحد كبار المسؤولين في قسم الامتثال.
4. سيجري قسم الامتثال تحقيقًا إضافيًا في الشكوى، وعلى إثر ذلك سيتم تزويدك بخطاب الرد النهائي الذي يوضح نتائج التحقيق والقرار المتخذ.
5. سنسعى إلى تصحيح أي أخطاء من جانبنا، وسنحيطك علمًا بنتائج التحقيق.
6. نهدف إلى معالجة جميع الشكاوى بأسرع وقت وبأعلى قدر من الكفاءة، إلا أن بعض المسائل قد تتطلب وقتًا أطول للتحقيق. ومع ذلك، سنحرص دائمًا على الرد بشكل سريع، وإبلاغك بأي تأخير قد يطرأ على عملية التحقيق. وسيتم توثيق «الرد النهائي» عند إصداره، مع توضيح النتيجة الكاملة للتحقيق.

هيئة سوق المال (CMA)

1. نلتزم بمعالجة الشكاوى وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لدينا، إلا أنه في حال استمرار عدم رضاك بعد صدور خطاب الرد النهائي، يمكنك إحالة الشكاوى إلى هيئة سوق المال (CMA).
2. يمكنك التواصل مباشرة مع هيئة سوق المال (CMA) من خلال الوسائل التالية:

هيئة سوق المال (CMA)

الطابق 13، برج الغيث

شارع حمدان

أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +800722823

البريد الإلكتروني: contactus@sca.ae

بيانات التواصل

يُرجى توجيه أي استفسارات تتعلق بإجراءات معالجة الشكاوى إلى:

رئيس قسم الامتثال

ICM MENA

مكتب 205، الطابق 02

الخليج التجاري

دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

compliance@icm.ae