

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

إذا كانت لديك أسئلة ، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [clientservices@icmcapital.co.uk](mailto:clientservices@icmcapital.co.uk)



# إجراءات التعامل مع الشكاوى

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

إذا كانت لديك أسئلة ، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [clientservices@icmcapital.co.uk](mailto:clientservices@icmcapital.co.uk)



## إجراءات التعامل مع الشكاوى

في حالة عدم رضاك عن أيًا من خدماتنا المُقدمة، بإمكانك رفع شكوى إلينا مباشرةً.

### تعريف الشكاوى

يقصد بالشكاوى "أي تعبير شفوي أو كتابي عن حالة عدم الرضى –سواء كان هناك تبريرا لتلك الحالة أم لا– من أو نيابة عن شخص ما؛ بسبب عدم توفير، أو تقديم، خدمة مالية أو تقرير أو استحقاق يزعم مقدم الشكاوى بسببه أنه يواجه معاناة (أو قد يواجه معاناة) من خسارة مالية أو ضائقة مادية أو إزعاج مادي".

### كيف تقوم بتقديم الشكاوى؟

1. يجب تقديم جميع الشكاوى كتابةً، وأن يُخاطب بها –في المقام الأول– فريق خدمة العملاء عبر البريد الإلكتروني [clientservices@icmcapital.co.uk](mailto:clientservices@icmcapital.co.uk) :  
2. يجب أن تحتوي الشكاوى المكتوبة على التفاصيل التالية:
  - اسم العميل بالكامل؛
  - رقم حساب العميل؛
  - تاريخ ووقت للواقعة محل الشكاوى؛ و
  - وصف للواقعة محل الشكاوى

### طريقة تعاملنا مع الشكاوى؟

1. سوف نتلقى شكاوىك في غضون 48 ساعة من استلامها.
2. سنجري تحقيقاً موسعاً في الشكاوى مُستخدمين كل المعلومات ذات الصلة المُتاحة لنا.
3. بدايةً، سيقوم أحد ممثلي خدمة العملاء لدينا بفحص الشكاوى والتعامل معها، لكن إذا جاء الرد على غير النحو الذي ترضيه، سيتم إحالة الشكاوى إلى أحد مسؤولي إدارة الالتزام لدينا.
4. ستقوم إدارة الالتزام بإجراء تحقيق إضافي، بعدها سيصلك رسالة بالرد النهائي، موضحاً بها النتائج والقرار النهائي الذي توصلنا إليه.
5. إننا نسعى جاهدين إلى تصحيح أي أخطاء من جانبنا، وإخطارك بنتائج تحقيقنا في أسرع وقت ممكن.
6. نبذل قصارى جُهدنا في سبيل حل جميع الشكاوى بأقصى سرعة وكفاءة قدر الإمكان، ولكن يُرجى العلم أنه –وفق القانون– فإن الفترة الزمنية لتقديم الرد النهائي تكون في غضون 8 أسابيع من تاريخ تلقي الشكاوى.

### خدمة أمين المظالم المالية

1. إننا مُلتزمون بحل الشكاوى من خلال الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى، ولكن إذا جاء الرد النهائي على غير النحو الذي ترضيه، في تلك الحالة يُتاح لك إحالة القضية إلى خدمة أمين المظالم المالية (FOS) ، وهي مُنظمة مُستقلة أنشئت لحل

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

إذا كانت لديك أسئلة ، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني [clientservices@icmcapital.co.uk](mailto:clientservices@icmcapital.co.uk)



النزاعات بين المُستهلكين والمُؤسسات المالية مثل أي سي إم كابيتال.  
2. يُمكنك التواصل مباشرة مع خدمة أمين المظالم المالية من خلال العنوان التالي:

Financial Ombudsman Service (FOS)

South Quay Plaza

Marsh Wall 183

E14 9SR, United Kingdom

هاتف: +44 20 796 41000

[/http://www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

<http://www.financial-ombudsman.org.uk/help/languages.html>

يتعين عليك إحالة شكواك إلى أمين المظالم المالية في غضون 6 أشهر من تاريخ خطاب الرد النهائي. سنُرفق لك نشرة توضيحية حول خدمة أمين المظالم المالية، مع أي ردٍ نهائي تتسلمه منّا، كما أنها متاحة لك في أي وقت عند الطلب.

## تفاصيل الاتصال

يتم توجيه الأسئلة المتعلقة بإجراءات معالجة الشكاوى إلى:

إدارة الامتثال

ICM Capital Limited,

Level 17, Dashwood House,

Old Broad St, London E9

United Kingdom, EC2M 1QS

هاتف: +44 207 634 9770

فاكس: +44 207 516 9137

بريد إلكتروني: [compliance@icmcapital.co.uk](mailto:compliance@icmcapital.co.uk)