

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

بمجرد أن توافق على خدمة التداول من خلال رم للوساطة المالية م.ع.م, (RUM INVEST™) فإنك توافق على جميع السياسات المدرجة على موقعنا الإلكتروني , و حصولك على بيانات مستخدم للدخول الى منطقة العملاء يعتبر موافقة مطلقة على الشروط و المخاطر و السياسات المعتمده من رم للوساطة المالية م.ع.م على موقعنا الإلكتروني <http://www.ruminvest.com>

و عالية ,

يقق لعملائنا التعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المقدمة أو التزامات الشركة وما شابه ذلك من خلال تقديم شكوى مباشرة.

ونهدف إلى ضمان التحقيق الدقيق بشكواك واستلام نتيجة عادلة مع تفسيرات مفصلة.

1-خطوات تقديم الشكوى:

1. يجب أن يقدم العميل الشكوى من خلال إرسال بريد إلكتروني (نرجو التأكد من أن عنوان البريد الإلكتروني المستخدم مطابق للبريد الإلكتروني المسجل المسجل سابقاً في سجلات رم للوساطة المالية أو مباشرة إلى قسم الامتثال على البريد الإلكتروني الآتي compliance@ruminvest.com .

للعمل على معالجتها نيابة عن العميل.

1. يجب تقديم الشكوى إلى رم للوساطة المالية م.ع.م بأسرع وقت ممكن.

2. يجب على العميل تقديم جميع المعلومات التالية في الشكوى:

- الاسم الأول واسم العائلة،

- معلومات الاتصال،

- رقم حساب التداول،

- وصف الشكوى و وقت الحدث ،

- الرقم التعريفي لمراكز التداول ذات الصلة في حالة الضرورة،

-إرفاق معززات / وثائق لتوضيح الشكوى .

3. يقق ل رم للوساطة المالية م.ع.م الامتناع عن مراجعة الشكوى إذا كانت الشكوى لا تتوفر بها ما ذكر أعلاه من عناصر و إيضاحات ،

4. ستقوم رم للوساطة المالية م.ع.م بإبلاغ العميل وطلب معلومات إضافية منه.

5. بعد تقديم الشكوى، تقوم رم للوساطة المالية م.ع.م بإبلاغ العميل خطياً أو بوسائل اتصال أخرى متفق عليها حول إجراءات الشكوى والفترة الزمنية، وكذلك في حالة رفض الشكوى والسبب وراء الرفض.

2-التعامل مع الشكوى:

1. عند استلام الشكوى فسوف يتم تسجيلها لدى سجل الشكاوى.

2. سوف تقوم أ رم للوساطة المالية م.ع.م بإبلاغ العميل حول استلام الشكوى بإرسال بريد إلكتروني إلى عنوان العميل المسجل .وسوف يتم التعامل مع الشكوى من قبل الشركة والمختصين .

3.ستعمل رم للوساطة المالية م.ع.م بأقصى جهودها لحل الشكوى بالسرعة الممكنة في غضون (5) أيام عمل.

و في حال لم نستطع ذلك فسوف نقوم بإبلاغك حول حالة الشكوى إلى أن يكتمل التحقيق.

4. في حال نستطع حل الشكوى في غضون (4) أسابيع من استلامها، فسوف يتم التواصل معك لشرح سبب عدم الرد .وفي هذه الحالة فسوف تقدم أيضاً فترة إضافية حول متى يمكن أن نكون قادرين على تقديم اجابة نهائية

حول التحقيق وحل المشكلة.

5. وإذا كان لديك أي استفسار عن هذه الإجراءات، يرجى الاتصال بقسم الامتثال او التواصل ضابط الامتثال عبر

البريد الإلكتروني compliance@ruminvest.com