

إجراءات الشكاوى المقدمة للعملاء

اعتمدنا نحن، **KEY WAY MARKETS LTD** (يشار إليها فيما بعد بـ "الشركة")، إجراء الشكاوى هذا من أجل ضمان عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ عن علاقتنا معك. إجراء الشكاوى هذا مُتاح مجاناً وعند الطلب.

KEY WAY MARKETS LTD، الإسم التجاري "CAPEX.com" مسجلة في سوق أبوظبي العالمي (ADGM) ومرخصة ومنظمة من قبل سلطة تنظيم الأوراق المالية لدى سوق أبوظبي العالمي (FSRA) في الإمارات العربية المتحدة، رقم تسجيل الشركة 000003041 ويقع مكتبها المسجل في مكتب رقم 2، الطابق 21، برج السلع، مربعة سوق أبوظبي العالمي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة. ("الشركة").

1. تقديم الشكاوى الخاصة بك

يمكنك تقديم شكاوى كتابياً وإرسالها إلى قسم إدارة الشكاوى في الشركة المُخوَّلة بمعالجة والتحقيق في الشكاوى التي قد تقدم إليهم من عملائنا.

نوصيك باستخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وتقديمه إلكترونياً إلى البريد الإلكتروني التالي: info@keywaymarkets.com

2. الإقرار بشكاوىك

سنرسل إشعار باستلام شكاوىك كتابياً خلال سبعة (7) أيام من استلام شكاوىك وتزويدك برقم مرجعي محدد لشكاوىك، يجب استخدام الرقم المرجعي المحدد في جميع اتصالاتك المستقبلية مع الشركة فيما يتعلق بالشكاوى المحددة.

3. التعامل مع شكاوىك

بمجرد الإقرار باستلام شكاوىك، سنراجعها بشكل دقيق، وسنحقق في الظروف المحيطة بشكاوىك وسنسعى إلى حلها دون مبالغة. سنبدل قصارى جهدنا للتحقيق في شكاوىك وتزويدك بمخرجات تحقيقاتنا خلال (2) شهرين من تاريخ تقديم شكاوىك إلينا.

خلال عملية التحقيق سنوافيك بآخر التطورات لعملية معالجة شكاوىك (خلال الشهر الأول). سيتواصل معك مباشرة أحد موظفينا (بما في ذلك الاتصال عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) بغية الحصول، عند الضرورة، على مزيد من التوضيحات والمعلومات المتعلقة بشكاوىك.

يرجى ملاحظة أن الشركة ستعتبر شكاوىك مغلقة وتوقف التحقيقات ذات الصلة في حال لم تستجب لموظفينا خلال فترة ثلاث (3) شهور من تاريخ تقديم شكاوىك.

4. القرار النهائي

عندما نصل لنتيجة، سنقوم بإعلامك بها مع توضيح لموقفنا وأي تدبير علاجي نعتزم اتخاذه (إن أمكن). سنضمن امتثالنا لأي شروط تعويضية على الفور.

من المفهوم أن حقلك في اتخاذ إجراء قانوني لا يتأثر بوجود أو استخدام إجراءات أي شكاوى مشار إليها أعلاه.

في حال عدم رضاك عن القرار النهائي للشركة فيمكنك تقديم شكاوىك إلى هيئات مستقلة أخرى مثل نظام التسوية البديلة للنزاعات، أو التحكيم أو اللجنة التنظيمية أو فريق الاستئناف أو المحاكم في سوق أبوظبي العالمي

نموذج الشكاوى

هذا النموذج الذي تحتاج لمأه في حال رغبت بتقديم شكواك إلى شركة KEY WAY MARKETS المحدودة ("الشركة"). يلزم تقديم معلومات كاملة ومحدثة ودقيقة إلى الشركة لإجراء التحقيق كما يجب وتقييم شكواك.

يرجى ملاحظة أن نموذج الشكاوى أدناه على سبيل الاسترشاد لا الحصر. قد تطلب الشركة معلومات إضافية و/أو توضيحات و/أو أدلة متعلقة بشكواك.

يرجى تقديم ما يلي حتى يتسنى لنا النظر في شكواك والتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات المناسبة.

1. تفاصيل الشخص (الأشخاص) أو المنظمة (المنظمات) التي تقدم الشكاوى ("المشتكي").	
الاسم:	رقم الهاتف:
رقم العميل:	البريد الإلكتروني:
رقم الهوية أو جواز السفر:	بلد الإقامة:
عنوان الإقامة:	
العنوان البريدي:	

العلاقة مع Key Way :

2. يرجى تقديم تفاصيل شكاواك وإرفاق أوراق إضافية إذا لزم الأمر.

تفاصيل الشكوى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

النتيجة المرجوة / المطلوبة:

.....

.....

الملحقات (ان وجدت):

1.
2.
3.
4.

3. تقديم الشكوى وإجراءات التعامل مع الشكاوى الأساسية.

يمكنك إرسال شكواك إلى Key Way Markets Limited ، الموجهة إلى SEO / قسم الامتثال من خلال الأوضاع التالية، على العنوان الوارد أدناه:

<p>المتلقي: قسم الامتثال / SEO</p> <p>Key Way Markets Limited</p> <p>مكتب 103-132، طابق 15</p> <p>برج الختم، مربعة سوق أبوظبي العالمي</p> <p>جزيرة المارية</p> <p>أبوظبي، الامارات</p> <p>البريد الإلكتروني: support@ae.capex.com</p> <p>هاتف: +971 2 207 6508</p>	<p>الرجاء تحديد طريقة تقديم شكواك:</p> <p>البريد ■ تسليم شخصيا ■ البريد الإلكتروني ■</p> <p>*ملاحظة: إذا قمت بتقديم شكواك عبر البريد الإلكتروني، فيجب عليك إرسال: مسح إلكتروني لتوقيعك؛ أو بدلاً من ذلك، إذا تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني دون مسح ضوئي، فيمكنك إرسال نسخة موقعة من الشكوى عبر البريد أو الفاكس أو التسليم باليد في نفس الوقت الذي ترسل فيه بريدك الإلكتروني.</p>
--	--

يرجى تأكيد ما إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة من إجراءات معالجة شكوى Key Way (مجاناً) - إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى تقديم طريقة التسليم المفضلة:

طريقة التسليم:		لا <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>
4. الإقرار والتوقيع			
أقر أن المعلومات المقدمة في هذا النموذج صحيحة.			
التاريخ:		التوقيع:	
.....		