

## 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 عليه ,

يحق 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.  
- 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 سابقاً" في سجلات رم للوساطة المالية أو مباشرة إلى وحدة التعامل مع شكاوي العملاء على البريد الإلكتروني الآتي [compliance@ruminvest.com](mailto:compliance@ruminvest.com) .

للعمل على معالجتها نيابة عن العميل.

1. يجب تقديم الشكوى إلى وحدة التعامل مع شكاوي العملاء بأسرع وقت ممكن.

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

- الاسم من اربع مقاطع ،
- معلومات الاتصال،
- رقم حساب التداول .
- وصف الشكوى و وقت الحدث .
- الرقم التعريفي لمراكز التداول ذات الصلة في حالة الضرورة،
- ارفاق معززات / وثائق لتوضيح الشكوى .

3. يحق لرم للوساطة المالية م.ع.م الامتناع عن مراجعة الشكوى إذا كانت الشكوى لا تتوفر بها ما ذكر أعلاه من عناصر و إيضاحات .

4 ستقوم وحدة التعامل مع شكاوي العملاء بإبلاغ العميل وطلب معلومات إضافية منه.

5. بعد تقديم الشكوى، تقوم وحدة التعامل مع شكاوي العملاء 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 وحدة التعامل مع شكاوي العملاء بإبلاغ العميل حول استلام الشكوى بإرسال بريد إلكتروني إلى عنوان العميل المسجل . وسوف يتم التعامل مع الشكوى من قبل وحدة التعامل مع شكاوي العملاء ز
- 3- ستعمل وحدة التعامل مع شكاوي العملاء بأقصى جهودها لحل الشكوى بالسرعة الممكنة في غضون (15) يوم عمل.  
و في حال لم نستطع ذلك فسوف نقوم بإبلاغك حول حالة الشكوى إلى أن يكتمل التحقيق .
- 4- في حال لم نستطع حل الشكوى في غضون ( 15 ) يوماً من استلامها، فسوف يتم التواصل معك لشرح سبب عدم الرد ، و في هذه الحالة فسوف نقوم بتمديد الفترة ( 15 ) يوم عمل أخرى و لمرة واحدة حول متى يمكن ان نكون قادرين على تقديم اجابة نهائية حول التحقيق و حل المشكلة .
- 5- و اذا كان لديك أي استفسار عن هذه الاجراءات ، يرجى الاتصال بوحدة التعامل مع شكاوي العملاء و التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني التالي [compliance@ruminvest.com](mailto:compliance@ruminvest.com)