

سياسة شكوى العميل

في SMPFX ، نحن ملتزمون بتزويدك بأفضل تجربة عملاء ممكنة ، ولكننا ندرك أننا قد لا نرقى دائماً إلى مستوى توقعاتك. في حال شعرت بعدم الرضا لخدمتنا ، وهو أمر بعيد الاحتمال ، نطلب منك الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا عبر البريد الإلكتروني info@smpfx.com أو عبر الهاتف على +971 4 0000

إذا لم تكن راضياً عن رد وكيل خدمة العملاء لدينا ، أو إذا لم تتمكن من حل المشكلة على هذا المستوى ، فيمكنك رفع الأمر كشكوى إلى فريق الامتثال لدينا. سيجري الفريق تقييماً مستقلاً للشكوى مع تشخيص كامل للأحداث. سيقومون بتقييم ما إذا كنت أنت قد عوملت بإنصاف وفحص ما إذا كانت SMPFX قد أوفت بجميع التزاماتها التعاقدية والتنظيمية فيما يتعلق بتلك الحادثة. سيتم تقديم رد مكتوب شامل في غضون 4 أسابيع كحد أقصى من استلام الشكوى الأصلية.

إذا كنت بحاجة إلى الاتصال بفريق الامتثال لدينا ، فيرجى مراسلتنا على الامتثال compliance@smpfx.com

لمساعدتنا في التحقيق في شكاوك وحلها بأسرع ما يمكن ، وبأقل قدر ممكن من الإزعاج لنفسك ، يرجى التأكد من تزويدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات عند ملء النموذج المتوافق المرفق بأي مستندات ذات صلة.

ستصدر SMPFX رداً كتابياً في غضون خمسة (5) أيام من يوم استلام شكاوك ، للإشارة إلى أن شكاوك قد تم تلقيها وأنه يتم التحقيق في الشكوى.

بمجرد تلقينا شكاوك ، سنعمل على حل أي مشكلة في أسرع وقت ممكن. قد يستغرق التحقيق في بعض المشكلات وقتاً أطول ، على الرغم من أننا سنقوم دائماً بتقديم رد سريع وسنبتيك على اطلاع بأي تأخير في عملية التحقيق. بمجرد إصدار ردنا النهائي ، سوف يوثق ويشرح النتيجة الكاملة لتحقيقنا.

نموذج الشكوى

لن يتم تسجيل سوى نموذج شكوى مكتمل حسب الأصول مصحوباً بالأدلة الداعمة الكافية (حسب الضرورة) والمقدم إلى info@smpfx.com كشكوى رسمية.

المعلومات الشخصية لمقدم الشكوى

المعلومات الشخصية لمقدم الشكوى

الاسم الكامل

رقم حساب التداول.

جواز السفر / رقم الهوية.

الجنسية

المهنة

تفاصيل الاتصال للمشتكي

البريد الإلكتروني
رقم الهاتف
العنوان
البلد

تفاصيل الشكوى

الموافقة والقبول
أنا هنا أقر وأوافق على ذلك

لا يمكن النظر في شكواي ما لم يتم استكمال نموذج الشكوى المقدم على النحو الواجب مع جميع المعلومات المطلوبة ومرفقة بأدلة داعمة كافية (حسب الضرورة) لمطالبي

أؤكد أن جميع المعلومات التي تم الكشف عنها أعلاه كاملة وصحيحة ودقيقة وأوافق على إخطار الشركة على الفور بأي تغييرات في هذه المعلومات أو إذا لم تعد المعلومات المذكورة صحيحة ودقيقة.

أمنح موافقتي وأصرح لـ SMPFX بتخزين ومعالجة المعلومات الشخصية فقط لغرض التحقيق في الشكوى التي أرسلتها مع هذا النموذج.

الاسم الكامل لمقدم الشكوى:
توقيع المشتكي
التاريخ:

للاستخدام الداخلي فقط

تاريخ استلام نموذج الشكوى الكامل:
تم الاستلام بواسطة [اسم مقدم الشكوى والبريد الإلكتروني والعنوان المستخدم]:

تأكيد رقم حساب التداول
الكيان الذي ينتمي له مقدم الشكوى:
يتم إرسال الرد النهائي من قبل: