Customer guide to complaints procedure

(FAQs)

دليل العملاء لتقديم الشكاوى

الأسئلة الشائعة

Who should I contact if I have a complaint?

If you have a complaint or feedback regarding our services, you can contact us by phone, email or write to us. Our contact details are:

Phone: 011 4343 090
Sunday to Thursday between 9:00 and 17:00 local time

Email: complaints@alphacapital.com.sa

Website: www.alphacapital.com.sa

Our complaints team will acknowledge your complaint within five working days and conduct a full investigation and respond to you with our findings within ten working days. If your complaint is complex and requires more time for a full investigation, we will inform you.

What are the next steps if I'm not happy with the response you provide?

We always aim to provide our customers with solutions that meet their expectations. However, we recognize that we may not always be able to reach an agreement with you. If this is the case, and you remain dissatisfied once you have received our response, then please let us know by contacting our Senior Compliance Manager using the contact details 0ĭ ĢĹĕĆÙĤèõ ˢ ÙĕĹĕĆÙèÙĹĆŒÙèœèĭ ĢœŁÙ Our Senior Compliance Manager will acknowledge your complaint within five working days, review your complaint and original resolution and will work to provide a satisfactory closure to your complaint within ten working days.

In the unlikely event we can't reach agreement with you, we will send you a final response on behalf of Alpha Capital and make you aware of your right to refer your complaint to the appropriate Regulatory Authority. This will be based on the jurisdiction and the Capital market Authority in the Kingdom of Saudi Arabia.

Capital Market Authority (CMA)

The local regulator for Kingdom of Saudi Arabia is the Capital Market Authority. If you are not satisfied with our response to your complaint, you should refer it, to the Compliance Directorate using the following contact details:

Website: www.cma.org.sa

Alpha Capital is regulated by the Capital Market Authority (CMA) for the conduct of trust company business under the Financial Services.

Our commitment to customer service

We are committed to handling all complaints – on any aspect of our service – fairly, thoroughly and promptly.

بمن ينبغي علي الاتصال إذا كانت لدي شكوى؟

إذا كانت لديك شكوى أو ملاحظات بشأن خدماتنا، فيمكنك الإتصال بنا ،عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الكتابة إلينا. تفاصيل الإتصال لدينا هي كالتالي:

هاتف :0114343090
من يوم الأحد الى الخميس من الساعة ٩:٠٠ وحتى ١٧:٠٠ بالتوقيت المحلي

البريد الإلكتروني : complaints@alphacapital.com.sa

الموقع : www.alphacapital.com.sa

سيقوم فريق الشكاوى لدينا بالتعامل مع شكواك خلال خمس ايام عمل وإجراء تحقيق كامل والرد عليك بنتائجنا في غضون عشرة أيام عمل. إذا كانت شكواك معقدة وتتطلب مزيداً من الوقت لإجراء تحقيق كامل، فسوف يتم إبلاغك بذلك.

ماهي الخطوات التالية إذا لم تكن راضياً عن الإستجابة التي نقدمها؟

نهدف دائما على تزويد عملائنا بالحلول التي ترتقي لتطلعاتهم. ومع ذلك، فإننا ندرك أننا قد لانتمكن دائما من التوصل الى إتفاق معك
في هذه الحالة، وعند عدم رضاك بعد إستلام ردنا فيرجى إعلامنا بذلك من خلال الإتصال بمدير الإلتزام لدينا بإستخدام بيانات الإتصال :
compliance@alphacapital.com.sa
سيقوم مدير الإلتزام بالتعامل مع شكواك خلال خمسة أيام عمل، وسوف يراجع الشكوى المقدمة وسيعمل على توفير رد مرضي خلال عشرة أيام عمل .
في حال تعذر التوصل الى إتفاق معك، سوف نرسل لك ردنا النهائي بالنيابة عن شركة ألفا المالية ونعلمك بحقك في إحالة الشكوى الى الجهة التنظيمية المناسبة. سوف يستند ذلك الى جهات الإختصاص وهيئة السوق المالية في المملكة العربية السعودية.

هيئة السوق المالية (CMA):

الجهة التنظيمية المحلية المخولة بالترخيص بأعمال الأوراق المالية في المملكة العربية السعودية هي هيئة السوق المالية. إذا لم تكن راضيا عن ردنا على شكواك، فيجب عليك إحالتها الى الإدارةالمختصة لدى هيئة السوق المالية عن طريق بيانات الإتصال التالية:

الموقع الألكتروني: www.cma.org.sa

تخضع شركة ألفا المالية للتنظيم من قبل هيئة السوق المالية لممارسة أعمال الشركة الإستئمانية تحت مسمى (CMA) الخدمات المالية.

إلتزامنا بخدمة العملاء

نحن ملتزمون بمعالجة جميع الشكاوى– في أي جانب من جوانب خدماتنا– بشكل عادل وشامل وفوري. (الأسئلة المتكررة).