

<u>Complaints guide</u>	<u>دليل الشكاوى</u>
<p>Noor Capital is committed to providing high quality services to all its clients, in order to achieve its vision of excellence. It is also committed to dealing with all complaints received from our clients in accordance with best practices, and considers it a key entry point for the process of development and improvement of the processes and services provided.</p>	<p>تلتزم شركة نور كابيتال بتقديم خدمات ذات جودة عالية لجميع عملائها، وذلك تحقيقاً لرؤيتها في التميز. كما تلتزم بالتعامل مع كافة الشكاوى المستلمة من عملائنا وفق أفضل الممارسات، وتعتبرها مدخلاً رئيسياً لعملية التطوير والتحسين على العمليات والخدمات المقدمة.</p>
<p>1. In the event of a complaint or suggestion with any of Noor Capital's clients, he can submit what he has through one of the following means:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The presence of the client in person for the company or his representative with an official power of attorney. • Send an email to ops@noorcapital.ae from the client's email registered with the company or call the company number 04-279 5400 • Telephone call and the client's identity is confirmed by asking some special questions such as date of birth, registered email and account number. • Through the instant chat portal on the company's website • The complaint is registered and given a serial number. 	<p>1. في حالة وجود شكوى او مقترح لدي أي من عملاء نور كابيتال فإنه يمكنه التقدم بما لديه من خلال احدى الوسائل التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حضور العميل شخصياً للشركة او من ينوب عنه بتوكيل رسمي. • إرسال إيميل الى ops@noorcapital.ae من البريد الإلكتروني للعميل المسجل لدى الشركة • الاتصال الهاتفي على رقم الشركة 04-279 5400 • ويتم التأكد من شخصية العميل عن طريق طرح بعض الأسئلة الخاصة مثل تاريخ الميلاد والاييميل المسجل ورقم الحساب. • عن طريق بوابة المحادثة الفورية الموجودة على موقع الشركة الإلكتروني.
<p>2. The complaint is registered and given a serial number.</p>	<p>2. يتم تسجيل الشكوى واعطائها رقم متسلسل.</p>

3. The client is informed of the complaint number for follow-up.	3. يتم اخبار العميل برقم الشكوى للمتابعة.
4. The time period depends on the nature and merits of the complaint. Usually, it may take 3 to 5 working days to respond to the complaint after collecting all the information related to the complaint.	4. المدة الزمنية تعتمد على طبيعة الشكوى وحيثياتها وعادة قد يستغرق الرد على الشكوى من 3 الى 5 أيام عمل بعد جمع كل المعلومات المتعلقة بالشكوى.
5. In the event that the complaint is complex, and has different overlaps, the period of verification of its merits may increase and therefore the response needs to exceed 5 working days, in which case the client is informed of the need for more time to respond.	5. وفي حالة كون الشكوى معقدة، وفيها تداخلات مختلفة فقد تزيد مدة التحقق من حيثياتها وبالتالي يحتاج الرد لمدة تزيد عن 5 أيام عمل، وفي تلك الحالة يتم ابلاغ العميل بالحاجة الى مزيد من الوقت للرد.
6. The client receives confirmation of receipt of the complaint by e-mail with an explanation of the party concerned with the complaints and methods of communicating with them by e-mail or phone.	6. يتلقى المتعامل تأكيداً باستلام الشكوى بالبريد الالكتروني مع توضيح عن الجهة المعنية بالشكاوى وطرق التواصل معهم من بريد الكتروني أو هاتف.
7. The necessary measures are taken if the complaint is proven correct, in accordance with the procedures and policies in force in the company.	7. يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة حال ثبوت صحة الشكوى وذلك وفق الإجراءات والسياسات المعمول بها في الشركة.