

## CLIENT COMPLAINT POLICY

### سياسة شكاوى العملاء

**Cara Markets Financial Brokers LLC** ("Cara Markets") is a limited liability company incorporated under the laws of the United Arab Emirates. It is registered under Commercial License No. [1386998]. Cara Markets is authorized and regulated by the UAE Securities and Commodities Authority (SCA), with License No. [20200000244], to conduct brokerage trading of over-the-counter (OTC) derivatives and currencies in the spot market.

**Registered Office:** Suite 112, Building No. 4, Gold & Diamond Park, Sheikh Zayed Road, Dubai, United Arab Emirates **Email:** [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com) **Website:** [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)

**\*\*\*كارا ماركيتس للوساطة المالية ذ.م.م.\*\*\*** ("كارا ماركيتس") هي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. وهي مسجلة بموجب الرخصة التجارية رقم [1386998]. كارا ماركيتس مرخصة ومنظمة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة (SCA)، برقم تسجيل [20200000244]، لممارسة تداول الوساطة في المشتقات والعملات خارج البورصة (OTC) في السوق الفوري.

**\*\*\*المكتب المسجل:\*\*\*** جناح 112، مبنى رقم 4، مجمع الذهب والألماس، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة

**\*\*\*البريد الإلكتروني:\*\*\*** [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com)

**\*\*\*الموقع الإلكتروني:\*\*\*** [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)

At Cara Markets Financial Brokers LLC ("Cara Markets"), we are committed to providing you with the best possible customer experience. However, we acknowledge that there may be times when we do not meet your expectations. In the unlikely event that you are dissatisfied with any aspect of our service, we encourage you to contact our Trading Services team via email at [ts@caramarkets.com](mailto:ts@caramarkets.com) or by telephone at +971 4 554 8042. We will make every effort to address your concerns promptly and will acknowledge receipt of the issues you raise.

If you are not satisfied with the response provided by our Trading Services team or are unable to resolve the issue at this level, you may escalate the matter by filing a formal Complaint. Our Complaints Team will undertake a thorough review of your complaint, including an assessment of the circumstances and an investigation into whether Cara Markets has fulfilled its contractual and regulatory obligations. Other internal teams may also be involved where necessary to ensure a comprehensive evaluation.

We aim to provide you with a written response detailing the outcome of our investigation within fifteen (15) business days of receiving your complaint. In cases where additional time is required to investigate the matter, we will keep you informed of the progress and the expected timeframe for a resolution.

If you would like to submit a formal Complaint, please contact us via email at [complaints@caramarkets.com](mailto:complaints@caramarkets.com) or by writing to us at Suite 112, Building No. 4, Gold & Diamond Park, Sheikh Zayed Road, Dubai, United Arab Emirates. To assist us in resolving your complaint efficiently, please include the following information:

- Your name and client account number
- Your contact details
- A detailed description of your complaint
- Copies of any relevant documents
- Details of the resolution you are seeking

If you are not satisfied with our final written response, you may escalate your complaint to the Securities and Commodities Authority (SCA) for further examination.

Please note that the SCA does not act as an independent forum for complaint resolution. However, it will address incidents involving fraud by regulated companies or individuals as a separate matter. The SCA also requires that you first raise your

**Cara Markets Financial Brokers LLC ("Cara Markets")** is a limited liability company incorporated under the laws of the United Arab Emirates. It is registered under Commercial License No. [1386998]. Cara Markets is authorized and regulated by the UAE Securities and Commodities Authority (SCA), with License No. [20200000244], to conduct brokerage trading of over-the-counter (OTC) derivatives and currencies in the spot market.

**Registered Office:** Suite 112, Building No. 4, Gold & Diamond Park, Sheikh Zayed Road, Dubai, United Arab Emirates **Email:** [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com) **Website:** [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)

في شركة كارا ماركيتس للوساطة المالية ذ.م.م ("كارا ماركيتس"), نحن ملتزمون بتزويدك بأفضل تجربة عملاء ممكنة. ومع ذلك، نقر بأنه قد تكون هناك أوقات لا نرقى فيها إلى مستوى توقعاتك. في حال عدم رضاك عن أي جانب من خدماتنا، نشجعك على الاتصال بفريق خدمات التداول لدينا عبر البريد الإلكتروني [ts@caramarkets.com](mailto:ts@caramarkets.com) أو عبر الهاتف على الرقم +971 4 554 8042 سنبدل كل جهد ممكن لمعالجة مخاوفك على الفور وسنؤكد استلام المشكلات التي تثيرها.

إذا لم تكن راضياً عن الرد المقدم من فريق خدمات التداول لدينا أو لم تتمكن من حل المشكلة في هذا المستوى، يمكنك تصعيد الأمر من خلال تقديم شكوى رسمية. سيقوم فريق الشكاوى لدينا بإجراء مراجعة شاملة لشكواك، بما في ذلك تقييم الظروف والتحقيق فيما إذا كانت كارا ماركيتس قد أوفت بالتزاماتها التعاقدية والتنظيمية. قد يتم إشراك فرق داخلية أخرى عند الضرورة لضمان تقييم شامل.

نهدف إلى تزويدك برد خطي يوضح نتائج تحقيقنا خلال خمسة عشر (15) يوم عمل من استلام شكواك. في الحالات التي يتطلب فيها الأمر وقتاً إضافياً للتحقيق في المسألة، سنبقيك على اطلاع بالتقدم المحرز والإطار الزمني المتوقع للوصول إلى حل.

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية، يرجى الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني [complaints@caramarkets.com](mailto:complaints@caramarkets.com) أو الكتابة إلينا على العنوان: جناح 112، مبنى رقم 4، مجمع الذهب والألماس، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة. لمساعدتنا في حل شكواك بكفاءة، يرجى تضمين المعلومات التالية:

- \* اسمك ورقم حساب العميل
- \* تفاصيل الاتصال الخاصة بك
- \* وصف مفصل لشكواك
- \* نسخ من أي مستندات ذات صلة
- \* تفاصيل الحل الذي تسعى إليه

إذا لم تكن راضياً عن ردنا الخطي النهائي، يمكنك تصعيد شكواك إلى هيئة الأوراق المالية والسلع (SCA) لمزيد من الفحص.

يرجى ملاحظة أن هيئة الأوراق المالية والسلع لا تعمل كمنتدى مستقل لحل الشكاوى. ومع ذلك، ستتعامل مع الحوادث التي تنطوي على احتيال من قبل الشركات أو الأفراد الخاضعين للتنظيم

**\*\*\*كارا ماركيتس للوساطة المالية ذ.م.م.\*\*\* ("كارا ماركيتس") هي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. وهي مسجلة بموجب الرخصة التجارية رقم [1386998]. كارا ماركيتس مرخصة ومنظمة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة (SCA)، برقم تسجيل [20200000244]، لممارسة تداول الوساطة في المشتقات والعملات خارج البورصة (OTC) في السوق الفوري.**

**\*\*\*المكتب المسجل:\*\*\* جناح 112، مبنى رقم 4، مجمع الذهب والألماس، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
\*\*\*البريد الإلكتروني:\*\*\* [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com)  
\*\*\*الموقع الإلكتروني:\*\*\* [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)**

complaint directly with the relevant firm before contacting them.

For more details on the SCA's approach, including applicable fees, please visit their website.

Securities and Commodities Authority Contact Details:

Website: [www.sca.gov.ae](http://www.sca.gov.ae)

Phone: 800722823

كمسألة منفصلة. تشترط الهيئة أيضاً أن تقوم أولاً برفع شكواك مباشرة إلى الشركة المعنية قبل الاتصال بهم.

لمزيد من التفاصيل حول نهج هيئة الأوراق المالية والسلع، بما في ذلك الرسوم المطبقة، يرجى زيارة موقعهم الإلكتروني.

تفاصيل الاتصال بهيئة الأوراق المالية والسلع:

الموقع الإلكتروني: [www.sca.gov.ae](http://www.sca.gov.ae)

الهاتف: 800722823

**Cara Markets Financial Brokers LLC** ("Cara Markets") is a limited liability company incorporated under the laws of the United Arab Emirates. It is registered under Commercial License No. [1386998]. Cara Markets is authorized and regulated by the UAE Securities and Commodities Authority (SCA), with License No. [20200000244], to conduct brokerage trading of over-the-counter (OTC) derivatives and currencies in the spot market.

**Registered Office:** Suite 112, Building No. 4, Gold & Diamond Park, Sheikh Zayed Road, Dubai, United Arab Emirates **Email:** [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com) **Website:** [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)

**\*\*\*كارة ماركيتس للوساطة المالية ذ.م.م.\*\*\*** ("كارة ماركيتس") هي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست بموجب قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة. وهي مسجلة بموجب الرخصة التجارية رقم [1386998]. كارة ماركيتس مرخصة ومنظمة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في الإمارات العربية المتحدة (SCA)، برقم تسجيل [20200000244]، لممارسة تداول الوساطة في المشتقات والعملات خارج البورصة (OTC) في السوق الفوري.

**\*\*\*المكتب المسجل:\*\*\*** جناح 112، مبنى رقم 4، مجمع الذهب والألماس، شارع الشيخ زايد، دبي، الإمارات العربية المتحدة

**\*\*\*البريد الإلكتروني:\*\*\*** [info@caramarkets.com](mailto:info@caramarkets.com)

**\*\*\*الموقع الإلكتروني:\*\*\*** [www.caramarkets.com](http://www.caramarkets.com)