



## إجراءات الشكاوى للعملاء

اعتمدنا نحن شركة "غلف بروكرز DMCC" إجراءات الشكاوى هذه كي نضمن عملية عادلة وسريعة للتعامل مع الشكاوى التي قد تنشأ بسبب العلاقة بيننا وبينكم.

### ١. تقديم الشكاوى

يمكنك تقديم شكواك كتابياً وتوجيهها إلى مسؤول قسم الامتثال (Compliance Department) بشركة "غلف بروكرز DMCC"، وهو القسم المخوّل له التعامل مع الشكاوى التي قد يقدمها عملاؤنا والتحقيق فيها.

يمكنك استخدام نموذج الشكاوى المرفق هنا وتقديمه بإحدى الطرق التالية:

١. بإرسال نموذج الشكاوى المرفق عن طريق البريد أو تسليمه شخصياً إلى العنوان التالي: الوحدة رقم: ٣٢٠٩، برج اتش.دي.إس، قطعة رقم: JLT-PH1-F2A، أبراج بحيرات جميرا، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
٢. بإرسال نموذج الشكاوى إلكترونياً إلى عنوان البريد الإلكتروني التالي: info@gulfbrokers.com
٣. بإرساله عن طريق الفاكس إلى الرقم ١٠٢ ٤٢٤ ٤٢ ٩٧١+

### ٢. الإقرار باستلام شكواك

سنبلغك باستلامنا لشكواك خلال خمسة (٥) أيام عمل من استلام الشكاوى.

### ٣. التعامل مع شكواك

ما أن نقرّ باستلام شكواك، سنراجعها بعناية، ونحقق في الملاحظات المحيطة بشكواك، وسنحاول حلّها دون تأخير. سنبدل قصارى جهدنا للتحقيق في شكواك وتزويدك بنتيجة تحقيقنا في غضون شهرين (٢) من تاريخ إرسال شكواك إلينا. أثناء التحقيق سنُبقيك على اطلاع دائم بمستجدات معالجة شكواك.



قد يقوم مسؤول قسم الامتثال بالاتصال بك مباشرة (بما في ذلك الاتصال عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف) للحصول على مزيد من الإيضاحات والمعلومات المتعلقة بشكواك. سنحتاج إلى تعاونكم الكامل من أجل التعجيل بالتحقيق وإمكانية حل شكواك. إذا تطلبت شكواك المزيد من التحقيق، ولم يكن بإمكاننا حلها في غضون شهرين (٢)، سنصدر لك خطاب تعليق كتابي أو أي وسيلة أخرى يُعتمد عليها. ستجد في خطاب التعليق المُرسَل أسباب التأخير والوقت المتوقع لاستكمال تحقيق الشركة. وبأي حال من الأحوال، سنقدم لك نتيجة تحقيقنا في موعد أقصاه شهر واحد (١) من تاريخ إصدار خطاب التعليق، وذلك اعتمادًا على مدى تعقيد القضية وتعاونك معنا.

#### ٤. القرار النهائي

عند وصولنا إلى نتيجة، سنُبلغك بها مع شرح لموقفنا وأي إجراءات تعويضية ننوي اتخاذها (إن وُجدت).

إن كنت غير راضٍ عن القرار النهائي للشركة، يمكنك مراجعة الهيئة الإماراتية للأوراق المالية والسلع (SCA) وطلب وساطتها بخصوص أي تعويضات محتملة.

#### A. بيانات الاتصال الخاصة بالهيئة الإماراتية للأوراق المالية والسلع

الموقع الإلكتروني: <http://www.sca.gov.ae/English/Pages/Home.aspx>

العنوان البريدي: منطقة الفرهود-مبنى الهيئة الإماراتية للأوراق المالية والسلع، ١١٧٦٦٦، دبي، الإمارات العربية المتحدة  
الهاتف: ٢٩٠٠٠٠٠ (+٩٧١)

البريد الإلكتروني: [contactus@sca.ae](mailto:contactus@sca.ae)

من المفهوم أنّ حقك في اتخاذ إجراءات قانونية لا يتأثر بوجود أو اتباع أي إجراءات للشكاوى المشار إليها أعلاه.



## نموذج الشكاوى

### التاريخ:

#### معلومات العميل

الاسم:  
اسم العائلة:  
اسم الكيان القانوني (في حال كان العميل شخصًا اعتباريًا):  
رقم الحساب:

#### بيانات اتصال العميل

العنوان البريدي:  
المدينة/المقاطعة:  
الرمز البريدي:  
الدولة:  
رقم الهاتف:  
البريد الإلكتروني:

#### تفاصيل الشكاوى

تاريخ إنشاء الشكاوى:  
الموظف الذي قدم الخدمات للعميل:  
وصف الشكاوى: (استخدم ورقة منفصلة إذا لزم الأمر)

### للاستخدام الرسمي فقط

تم الاستلام بتاريخ:  
تم الاستلام بواسطة:  
تم التعيين إلى:  
للرد بواسطة:

GULF BROKERS DMCC، الوحدة رقم: ٣٢٠٩، برج اتش.دي.إس، قطعة رقم: JLT-PH1-F2A، أبراج بحيرات جميرا، دبي، الإمارات العربية

info@gulfbrokers.ae ✉

+٩٧١ ٤٢ ٤٢ ٤١٢٠ ☎

المتحدة

الشركة مسجلة ومرخصة كشركة منطقة حرة بموجب قوانين ولوائح مركز السلع المتعددة بمدينة دبي ("DMCC")، وتحمل رقم الترخيص ٣٠ ٦٣٦