



PROSEDUR KELUHAN UNTUK NASABAH

Kami, Gulf Brokers DMCC, telah menerapkan Prosedur Keluhan ini guna memastikan proses yang adil dan cepat untuk mengatasi keluhan yang mungkin timbul dari hubungan kita.

1. Mengajukan Keluhan Anda

Anda dapat mengajukan keluhan Anda secara tertulis dan menunjukkannya kepada Petugas Kepatuhan Gulf Brokers DMCC yang berwenang untuk menangani dan memeriksa keluhan yang disampaikan kepadanya dari Nasabah kami.

Anda diminta untuk menggunakan Formulir Keluhan terlampir dan mengirimkannya dengan salah satu cara berikut:

1. Dengan mengirimkan Formulir Keluhan melalui pos atau mengantarkannya secara langsung ke alamat berikut: Unit No: 3209, HDS Tower, Plot No: JLT-PH1-F2A, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, United Arab Emirates.
2. Dengan mengirimkan Formulir Keluhan secara elektronik ke alamat email berikut: info@gulfbrokers.com
3. Melalui Faksimile di nomor +971 42 424 102

2. Konfirmasi penerimaan Keluhan Anda

Kami akan mengonfirmasikan penerimaan keluhan Anda dalam waktu lima (5) hari kerja sejak penerimaan keluhan Anda.

3. Penanganan Keluhan Anda

Setelah kami mengonfirmasi penerimaan keluhan Anda, kami akan memeriksanya dengan saksama, menyelidiki peristiwa seputar keluhan Anda, dan akan berusaha untuk segera mengatasinya.

Kami akan melakukan segala upaya untuk menyelidiki keluhan Anda dan memberikan hasil penyelidikan kami kepada Anda dalam waktu dua (2) bulan sejak Anda mengajukan keluhan kepada kami. Selama proses penyelidikan ini, kami akan terus memberikan informasi terbaru terkait proses penanganan keluhan Anda. Petugas Kepatuhan dapat menghubungi Anda secara

GULF BROKERS DMCC, Unit No: 3209, HDS Tower, Plot No: JLT-PH1-F2A, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, UAE

☎ +971 42 42 4120

✉ info@gulfbrokers.com

Perusahaan terdaftar & berlisensi sebagai Perusahaan BEBAS ZONA berdasarkan Aturan & Perundang-undangan DMCCA dengan registrasi No. 30636



langsung (termasuk komunikasi melalui email atau telepon) guna mendapatkan klarifikasi dan informasi lebih lanjut yang berkaitan dengan keluhan Anda. Kami mengharapkan kerja sama Anda untuk mempercepat penyelidikan dan kemungkinan penyelesaian keluhan Anda.

Jika penanganan keluhan Anda memerlukan penyelidikan lebih lanjut dan kami tidak dapat menyelesaikannya dalam waktu dua (2) bulan, kami akan mengirimkan penangguhan tanggapan secara tertulis atau melalui sarana lainnya. Pemberitahuan penangguhan tanggapan yang dikirimkan akan memuat alasan penangguhan dan perkiraan waktu penyelesaian penyelidikan oleh Perusahaan. Dalam keadaan apa pun, kami akan menyampaikan hasil penyelidikan kami selambat-lambatnya satu (1) bulan sejak dikeluarkannya penangguhan tanggapan, tergantung pada kerumitan kasus dan kerja sama Anda.

4. Keputusan Akhir

Setelah mendapatkan hasil penyelidikan, kami akan memberitahukannya kepada Anda beserta penjelasan mengenai posisi kami dan tindakan perbaikan yang akan kami ambil (jika berlaku).

Jika Anda merasa tidak puas dengan keputusan akhir Perusahaan, Anda dapat menghubungi kantor Otoritas Efek & Komoditas guna meminta mediasi untuk kemungkinan kompensasi.

A. Detail kontak Otoritas Efek & Komoditas

Situs web: <http://www.sca.gov.ae/English/Pages/Home.aspx>

Alamat Surat: Al Garhoud Area- SCA Building, 117666, Dubai, United Arab Emirates **Telepon:** 2900000(4971+)

Email: contactus@sca.ae

Dipahami bahwa hak Anda untuk melakukan tindakan hukum tidak terpengaruh oleh adanya atau penggunaan prosedur keluhan yang disebutkan di atas.



FORMULIR KELUHAN

TANGGAL:

INFORMASI NASABAH

Nama:

Nama belakang:

Nama Entitas Legal (jika Nasabah adalah badan hukum):

Nomor Akun:

DETAIL KONTAK NASABAH

Alamat Surat:

Kota/Provinsi:

Kode:

Negara:

Nomor Telepon:

Email:

DETAIL KELUHAN

Tanggal pengaduan Keluhan:

Karyawan yang memberikan layanan kepada Nasabah:

Penjelasan Keluhan: (gunakan lembar terpisah jika diperlukan)

UNTUK PENGGUNAAN KANTOR SAJA

Diterima pada:

Diterima oleh:

Ditugaskan kepada:

Untuk dibalas sebelum: