



## THỦ TỤC KHIẾU NẠI DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

Chúng tôi – Gulf Brokers DMCC áp dụng Thủ tục Khiếu nại này để đảm bảo quy trình xử lý khiếu nại phát sinh từ mối quan hệ giữa Gulf Brokers và khách hàng một cách nhanh chóng và công bằng.

### 1. Nộp đơn khiếu nại

Khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản và gửi cho Nhân viên Pháp chế của Gulf Brokers DMCC và nhân viên này sẽ được ủy quyền xử lý và điều tra các khiếu nại của khách hàng.

Khách hàng có thể sử dụng hoặc được khuyến khích sử dụng *Mẫu Đơn Khiếu Nại* đính kèm và nộp theo một trong các cách thức sau:

1. Gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp Mẫu Đơn Khiếu Nại đính kèm về địa chỉ: Unit No: 3209, HDS Tower, Plot No: JLT-PH1-F2A, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, United Arab Emirates.
2. Gửi Mẫu Đơn Khiếu Nại đính kèm theo đường điện tử đến địa chỉ email sau: [info@gulfbrokers.com](mailto:info@gulfbrokers.com).
3. Gửi qua fax theo số +971 42 424 102

### 2. Xác nhận khiếu nại

Chúng tôi sẽ xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại của khách hàng trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ ngày nhận.

### 3. Xử lý khiếu nại

Một khi chúng tôi xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại của khách hàng, chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận, điều tra các tình huống xung quanh khiếu nại của khách hàng và sẽ cố gắng giải quyết nhanh chóng.

Chúng tôi sẽ nỗ lực điều tra và cung cấp kết quả điều tra cho khách hàng trong vòng hai (02) tháng kể từ ngày khách hàng gửi đơn khiếu nại cho chúng tôi. Trong quá trình điều tra, chúng tôi sẽ cập nhật cho khách hàng các thông tin về quá trình xử lý khiếu nại. Nhân viên Pháp chế có thể trực tiếp liên hệ với khách hàng (qua email hoặc điện thoại) để làm rõ hơn và thu thập thông tin liên quan đến khiếu nại của khách hàng. Chúng tôi

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

+971 42 42 4120

[info@gulfbrokers.ae](mailto:info@gulfbrokers.ae)

Công ty đã được đăng ký & cấp phép với tư cách Công ty thuộc KHU KINH TẾ TỰ DO (FREEZONE) theo Quy tắc & Quy định của DMCCA với số đăng ký là 30636



sẽ yêu cầu khách hàng nỗ lực hợp tác để xúc tiến công tác điều tra và xử lý khiếu nại của khách hàng.

Trong trường hợp cần điều tra thêm khiếu nại của khách hàng và chúng tôi không thể giải quyết trong vòng hai (02) tháng, chúng tôi sẽ gửi thư chờ trả lời hoặc công cụ lưu trữ dài hạn cho khách hàng. Sau khi gửi, thư chờ trả lời này sẽ nêu rõ nguyên nhân trì hoãn và thời gian dự kiến hoàn thành công tác điều tra. Trong mọi trường hợp, chúng tôi sẽ cung cấp cho khách hàng kết quả điều tra trong vòng không quá một (01) tháng kể từ ngày gửi thư chờ trả lời tùy theo tính chất phức tạp của sự việc và sự hợp tác của khách hàng.

#### 4. Quyết định cuối cùng

Khi chúng tôi thu được kết quả, chúng tôi sẽ thông báo cho khách hàng và cùng với đó chúng tôi sẽ đưa ra giải trình về tình hình và các biện pháp hiệu chỉnh mà chúng tôi dự định thực hiện (nếu có).

Nếu khách hàng không hài lòng với quyết định cuối cùng của chúng tôi, khách hàng có thể kiểm tra tại văn phòng của Ủy ban Chứng khoán & Hàng hóa và nhờ can thiệp để được bồi thường.

*A. Thông tin liên hệ của Ủy ban Chứng khoán & Hàng hóa*

**Website:** <http://www.sca.gov.ae/English/Page/Home.aspx>

**Địa chỉ:** Al Garhoud Area- SCA Building, 117666, Dubai, United Arab Emirates

**ĐT:** 2900000(4971+)

**Email:** [contactus@sca.ae](mailto:contactus@sca.ae)

Khách hàng hiểu rằng quyền thực hiện hành động pháp lý của khách hàng không chịu ảnh hưởng của sự hiện hữu hoặc việc sử dụng bất kỳ thủ tục khiếu nại nào nêu trên.

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

+971 42 42 4120

info@gulfbrokers.ae

Công ty đã được đăng ký & cấp phép với tư cách Công ty thuộc KHU KINH TẾ TỰ DO (FREEZONE) theo Quy tắc & Quy định của DMCCA với số đăng ký là 30636



## MẪU ĐƠN KHIẾU NẠI

**NGÀY:**

**THÔNG TIN KHÁCH HÀNG**

Tên:

Họ:

Tên pháp nhân (trong trường hợp Khách hàng là một pháp nhân):

Số tài khoản:

**THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA KHÁCH HÀNG:**

Địa chỉ:

Thành phố/Tỉnh:

Mã vùng:

Quốc gia:

Số điện thoại:

Email:

**THÔNG TIN VỀ KHIẾU NẠI**

Ngày khiếu nại:

Nhân viên phụ trách cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

Mô tả khiếu nại: (Sử dụng thêm giấy riêng nếu cần):

---

**PHẦN DÀNH CHO NHÂN VIÊN PHỤ TRÁCH**

Ngày giờ nhận:

Người nhận:

Chuyên cho:

Người trả lời:

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

+971 42 42 4120

✉ info@gulfbrokers.ae

Công ty đã được đăng ký & cấp phép với tư cách Công ty thuộc KHU KINH TẾ TỰ DO (FREEZONE) theo Quy tắc & Quy định của DMCCA với số đăng ký là 30636