

## سياسة التعامل مع الشكاوي اكويتي سيكوريتيز للوساطة العملات ذ.م.م سارية اعتباراً من تاريخ أيار ٢٠٢٤

١. تسعى إكويتي إلى تقديم أعلى مستوى من الخدمات المتميزة لعملائها. ومع ذلك، في حالة وجود أي أسباب غير متوقعة تجعل خدماتنا لا تلبى رضاك، تحتفظ إكويتي بسياسة التعامل مع الشكاوي لضمان التعامل مع أي شكاوي بشكل مناسب و بصورة واضحة وفعالة.
٢. يمكنك استخدام أي من الخيارات التالية للتقدم بشكاوي بخصوص أي من الخدمات التي تقدمها إكويتي:
  - ارسال بريد الكتروني من بريدك المسجل لدينا الى البريد الالكتروني الخاص بقسم خدمات العملاء: [Support.ae@equiti.com](mailto:Support.ae@equiti.com)
  - من خلال إتصال هاتفني لقسم خدمات العملاء لدينا الموجود على الموقع الإلكتروني للشركة.
  - الحضور الشخصي للشركة.
  - صناديق الشكاوي الموجودة في مكاتب الشركة.
٣. سنقوم بأرسال إقرار إستلام للشكاوي خلال (٣) أيام و سنسعى على أن يتم الرد على الشكاوي المقدمة خلال (١٥) يوم من تاريخ تقديم الشكاوي او (٣٠) يوم من تاريخ استلام الشكاوي في حال كانت طبيعة الشكاوي تتطلب ذلك.
٤. إذا لم يتمكن فريق الدعم لدينا من حل شكاوك، أو إذا كنت لا تزال غير راضي عن الحل الذي نقدمه، فيمكنك إحالة شكاوك إلى قسم الامتثال لدينا عبر البريد الإلكتروني:  
[Compliance.uae@equiti.com](mailto:Compliance.uae@equiti.com)
٥. عند إحالة شكاوك إلى قسم الامتثال، يرجى تقديم تفاصيل واضحة عن جميع المعلومات ذات الصلة وتقديم أي أدلة داعمة تعتقد أنها قد تساعد فريق الامتثال في حل شكاوك على الفور.
٦. عند استلام شكاوك، سيقوم فريق من المختصين بالتحقيق في شكاوك وتقييمها بجدية ونزاهة وسرعة. قد نكتب إليك أيضًا إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
٧. سنقوم بأرسال إقرار إستلام للشكاوي خلال (٣) أيام و سنسعى على أن يتم الرد على الشكاوي المقدمة خلال (٣٠) يوم من تاريخ تقديم الشكاوي لقسم الإمتثال.
٨. في حال لم تتمكن من اصدار رد نهائي لشكاوك خلال (٣٠) يوم من تقديم الشكاوي سنقوم بالتواصل معك كتابيا على البريد الالكتروني الخاص بك و المسجل لدينا بالموعد المتوقع لاصدار الرد النهائي.
٩. سنقوم بالرد على شكاوك خلال الفترات المبينة أعلاه بعد معالجتها وسنقوم بتضمين الرد بتفاصيل القرار النهائي.
١٠. إذا كنت لا تزال غير راضي عن الحل النهائي المقدم من قسم الامتثال لدينا، فلديك الحق في إحالة شكاوك إلى هيئة الأوراق المالية و السلع