

## اكويتي سيكوريٲيز للوساطة العملات ذ.م.م

## سياسة الشكاوى

الخدمات الظاهرة على الموقع الالكتروني مُقدّمة من شركة "اكويتي سيكوريٲيز للوساطة العملات ذ.م.م"، والتي هي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست في إمارة دبي، دولة الإمارات المتحدة تحت رقم تسجيل 1642447، ومرخصة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات المتحدة (category 1 trading broker) الرخصة رقم (20200000026) بعنوانها المسجل في صندوق بريد 117814 قطعة رقم 1014-367 (بناية لامبورجيني) الطابق الثاني، مكتب رقم 201، إمارة دبي، دولة الإمارات المتحدة (ويشار إليها فيما بعد بـ"الشركة").

إن عقود المشتقات غير المنظمة منتجات معقدة تنطوي على مخاطر عالية وقد تعرض المستثمر لخسارة الأموال بسرعة فائقة بسبب الرافعة المالية. يرجى التأكد من انك على فهم كامل بطبيعة العمل في العملات والعقود مقابل الفروقات، وما إذا كان يمكنك تحمل الخسائر والمخاطر. ننصح بالحصول على مشورة مستقلة قبل الاستثمار.

## 1. مقدمة

يجب على جميع الشركات الخاضعة لتنظيم هيئة الأوراق المالية والسلع أن تملك إجراءً خطياً للنظر الفعال والتعامل الصحيح مع الشكاوى المقدمة من عملائها الحاليين والسابقين والمُحتملين. فيما يلي تفاصيل إجراءات التعامل مع الشكاوى لدى شركة اكويتي سيكوريٲيز للوساطة العملات ذ.م.م ("اكويتي" أو "الشركة"). ويجب على جميع الموظفين اتباع هذه الإجراءات فيما يتعلق بأي شكاوى واردا.

## 2. ما المقصود بالشكاوى؟

تُعرّف الشكاوى بأنها أي تعبير شفهي أو خطي عن عدم الرضا، سواء كان مبرراً أو غير مبرر، يصدر عن عميل أو من ينوبه حول تقديم، أو عدم تقديم، خدمة مالية ويزعم أن المشتكي تعرّض (أو قد يتعرض) إلى خسارة مالية أو محنة كبيرة أو انزعاج شديد. وتشمل إجراءات الشكاوى أنواع الشكاوى التالية:

- الشكاوى الواردة خطياً (بما في ذلك البريد الإلكتروني) من العميل أو ممثل عنه؛
- الشكاوى الشفهية (هاتفياً أو خلال اجتماع) من العميل الذي لا يمكن إرضاءه فوراً و/أو حيث يتوقع العميل بوضوح تسوية مالية أو تعويضاً؛
- أي اتصال آخر من طرف آخر يمكن تفسيره كشكاوى.

إذا كان لديك أي شك حول ما إذا كانت المسألة تشكّل شكاوى أم لا، يُرجى إحالة المسألة فوراً إلى مسؤول الامتثال.

## 3. أمثلة عن الشكاوى

يجب تفسير التعريف الوارد أعلاه بأوسع معانيه؛ وفيما يلي أمثلة عن أنواع الشكاوى التي سيتم التعامل معها ضمن هذه الإجراءات:

- مخالفة فيود الاستثمار؛
- مخالفة الترتيبات التعاقدية؛
- تكاليف المعاملات (مرتفعة أكثر مما يجب أو لم يتم الإفصاح عنها)؛
- الحساب الخاطئ للرسوم؛
- مطالبات بالفائدة من تسوية متأخرة / خاطئة؛

- رفع التقارير (خاطئة / متأخرة أكثر مما يجب)؛
- التقصير المستمر في الأداء؛
- سوء الإدارة؛
- عدم التوافق بين المادة التسويقية والمنتج المُباع.

#### 4. العمليات والإجراءات

اعتمدت شركة اكويتي سيكوريتيز للوساطة العملات ذ.م.م الإجراءات التالية فيما يتعلق بأي شكاوى واردة:

1. في حال العجز عن حل حالة عدم رضا العميل خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى، يجب إعلام المشتكي بأنه يحق له إحالة شكواه إلى قسم الامتثال لإجراء تحقيق نزيه إضافي من قبل مسؤول الامتثال؛
2. تُبدل جميع المساعي الممكنة لحل الشكاوى خلال ثمانية أسابيع من تاريخ استلام المطالبة؛
3. يقوم مسؤول الامتثال بإبلاغ الإدارة العليا عن أي شكاوى خطيرة أو شكاوى تدل على إمكانية وقوع خسارة جسيمة أو خلل كبير في أنظمة وضوابط الشركة؛
4. يُقدم إقرار خطي بالشكاوى إلى العميل إلى جانب ملاحظة بأنه جارٍ أخذها بعين الاعتبار وأقصى وقت متوقع للرد عليها؛
5. يتولى مسؤول الامتثال مسؤولية التأكد من إجراء التحقيق الملائم والتقارير الداخلية الصحيحة حول الشكاوى، والتأكد من إبلاغ جميع المشاركين الرئيسيين المطلوبين للتحقيق وحل الشكاوى؛
6. يجب أن يقوم مسؤول الامتثال بمراجعة واعتماد أي ردود على الشكاوى. ومن المهم التأكد من إطلاع العملاء أولاً بأول على التقدم في معالجة شكواهم؛
7. يجب أن يشرف مسؤول الامتثال على إجراء التحقيق الملائم والتقارير الداخلية الصحيحة حول الشكاوى؛
8. يحتفظ مسؤول الامتثال بملف للشكاوى مع جميع المراسلات الداعمة؛
9. يتم أيضاً الاحتفاظ بسجل للشكاوى، وفي الحالات الملائمة توضع نسخ من الوثائق في ملفات العملاء؛
10. في حال عدم حل الشكاوى خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلامها، يُتوقع أن تتم معالجة الشكاوى جوهرياً خلال ثمانية أسابيع من تاريخ استلامها عبر "رد نهائي". ويهدف هذا "الرد النهائي" إلى الآتي:

- أ) قبول الشكاوى، وفي الحالات الملائمة عرض إجراء تعويضي أو تصحيحي؛ أو
  - ب) عرض إجراء تعويضي أو تصحيحي من دون قبول الشكاوى؛ أو
  - ج) رفض الشكاوى وذكر أسباب رفضها؛ و
  - د) ذكر عنوان الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع من أجل التصعيد التنظيمي؛
- ه) إعلام المشتكي بأنه إذا بقي غير راضٍ عن الرد يحقّ له الآن إحالة شكواه إلى هيئة الأوراق المالية والسلع.
11. إذا تعذر إعطاء "رد نهائي" إلى المشتكي خلال ثمانية أسابيع، ترسل الشركة رداً خطياً:
    - أ. يشرح أسباب عجز الشركة عن إصدار رد نهائي ويشير إلى الموعد الممكن لإصدار هذا الرد؛
    - ب. يعلم المشتكي بأنه يحقّ له الآن إحالة شكواه إلى هيئة الأوراق المالية والسلع؛ و
    - ج. يذكر عنوان الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع.
  12. إذا تم حل الشكاوى خلال خمسة أيام عمل، لا تكون هناك حاجة لإرسال "رد نهائي" إلى المشتكي. وترسل اكويتي إلى المشتكي "خطاب ملخص الحل" الذي:
    - أ. يعلم المشتكي بأنه إذا لم يرضَ عن حل الشكاوى يحقّ له إحالة الشكاوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع؛
    - ب. يذكر عنوان الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع؛ و
    - ت. يشير إلى توافر معلومات إضافية على الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع.
  13. يتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة لا تقل عن 10 سنوات من تاريخ استلام الشكاوى.
  14. يجب على الموظفين أن يؤكدوا أنه تم الإبلاغ عن جميع الشكاوى ضمن إقرار الامتثال السنوي.
  15. يتم تدوين جميع الشكاوى الواردة إلى الشركة في سجل الشكاوى، ويتم تقديمها إلى هيئة الأوراق المالية والسلع عند طلبها.

#### 5. تعارض المصالح

اكويتي سيكوريتيز للوساطة العملات ذ.م.م مسجلة في دبي، الإمارات العربية المتحدة (رقم تسجيل الشركة: 1642447) و مرخصة من قبل

هيئة الأوراق المالية و السلع (SCA) بموجب الرقم (2020000026)

support.ae@equiti.com | +971 4 5638311 | مبنى لامبورغيني ، الطابق الثاني، شارع الشيخ زايد، دبي، 117814، الإمارات العربية المتحدة

يجب أن تتأكد اكويتي من أن الموظف الذي أحييت الشكوى إليه لم يشارك في إدارة وتقديم الخدمات المالية المتعلقة بالشكوى المرفوعة، وأن تتأكد من قدرته على التعامل مع الشكوى بشكل ملائم وعادل وبدون تحيز.

## 6. إحالة الشكاوى

إذا لم تكن اكويتي مسؤولة عن الشكوى، يجب أن تعلم المشتكي خطياً بأن الشكوى سُحال إلى كيان قانوني آخر. وتقوم اكويتي بإعلام المشتكي ببيانات الكيان القانوني الذي أحييت الشكوى إليه بما في ذلك:

- تاريخ الإحالة؛
- بيانات الشخص الذي يتعامل مع الشكوى؛
- معلومات ووسائل الاتصال.

في حال عجز الكيان القانوني عن حل الشكوى في الوقت المحدد، تتولى اكويتي مسؤولية التعامل مع الشكوى الواردة من المشتكي.

في حال رفض المشتكي للإحالة أو عدم استجابته خلال مدة لا تزيد عن (10) عشرة أيام عمل، يتم نظر الشكوى ضمن حدود المستندات والمعلومات المتوافرة أو تُعاد إلى المشتكي مع تقديم أدلة الإثبات من أجل رفع الشكوى إلى الجهة المعنية أو المختصة.