

# CLIENT COMPLAINT POLICY

## سياسة شكاوى العملاء

At ADSS Securities, we are committed to providing you with the best customer experience we can, however we realise that we may not always live up to your expectations. In the unlikely event that you feel dissatisfied with any respect of our service we ask you to contact our Trading Services team via email at [ts@adss.com](mailto:ts@adss.com) or via telephone on +971 2 657 2414 . We will endeavor to resolve all issues within an expedient timeframe and respond to you acknowledging receipt of the issues you have raised.

If you are not satisfied with the response from our Trading Services agent, or you are unable to resolve the issue at this level, then you may raise the matter as a Complaint. Our Complaint Team will undertake an assessment of the complaint with a full diagnosis of the events, engaging other teams internally where appropriate. They will assess whether you, the client has been treated fairly and examine if ADS Securities has met all of its contractual and regulatory obligations in regards to the Complaint. A comprehensive written response will be provided which will explain the outcome of our investigation. Typically you will receive this within five business days of receipt of the complaint. Some issues may take longer to investigate, and we will keep you informed if it is likely to take longer than five business days to provide you with a written response.

If you would like to raise a Complaint, please write to us at [complaints@adss.com](mailto:complaints@adss.com) or

Complaint Team, 8th Floor, CI Tower, Cornich Road, P.O.Box 93894

To help us investigate and resolve your complaint as expeditiously as possible, and with minimal inconvenience to yourself, please make sure you give us as much information as possible when contacting us, including;

- Your name and client account number
- Contact details
- A precise description of your complaint
- Copies of any relevant documents
- Details of what you would like us to do to put it right

If you are not satisfied with our final written response, then you can request the Securities and Commodities Authority to examine your claim.

The Securities and Commodities Authority does NOT act as an independent forum for the resolution of complaints (although it will specifically address occurrences of fraud as a separate issue if they have been perpetrated by a regulated company/person) and as such it cannot be considered to act as a 'formal' Financial Ombudsman.

To raise a Complaint with SCA they require that you pay a fee and ensure that you have raised your Complaint with the relevant Firm that is the subject of the Complaint in the first instance. Additional details on SCA's approach is detailed on their website.

The Securities and Commodities Authority may be contacted at; [www.sca.gov.ae](http://www.sca.gov.ae) Phone: 800722823

لتلزم في أي دعوى إس سيكيوريتيز بتقديم أفضل تجربة عملاء ممكنة لك، مع العلم أننا قد لا نرتقي دائمًا إلى مستوى توقعاتك، وفي حالة عدم رضاك عن أي من خدماتنا، وهو أمر مستبعد، يرجى التواصل مع مفتي خدمات التبادل عبر البريد الإلكتروني [ts@adss.com](mailto:ts@adss.com) أو على رقم الهاتف +971 2 657 2414 . وسنبذل قصارى جهودنا لحل جميع المشكلات في غضون إطار زمني مناسب وسنرد على استفساراتك مع النظر في المشكلات التي أترتها.

سيقوم فريقنا بإجراء تقييم للشكوى مع تشخص كامل لحيثيات الموضوع وإشراك الفرق الأخرى داخلنا إذا لزم الأمر. ستقوم هذه الفرق بتقييم فيما ما إذا كنت أنت، العميل قد حصلت على تعامل منصف، بعدها سيتم التأكد ما إذا كانت إس سيكيوريتيز قد أوفت بكل التزاماتها التعاقدية والتنظيمية فيما يتعلق بالشكوى. سيتم تقديم رد خطى شامل لك يشرح نتيجة تحقيقنا في غضون خمسة أيام عمل من استلام الشكوى. قد تستغرق بعض المشكلات وقتاً أطول للتحقيق فيها، وسوف نبلغك على اطلاع إذا كان من المحمول أن يستغرق الأمر أكثر من خمسة أيام عمل لتزويحك برد خطى.

إن كنت ترغب في تقديم شكوى، يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني: [complaints@adss.com](mailto:complaints@adss.com) أو خطأ عبر البريد العادي إلى:

فريق الشكاوى، الطابق الثامن، برج CI Tower، طريق الكورنيش، ص.ب 93894

لمساعدتنا على التحقيق في شكواك وحلها بأسرع ما يمكن وبأقل قدر ممكن من الإزعاج لك، يرجى تزويتنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات عند التواصل معنا، بما في ذلك:

- اسمك ورقم حساب العميل
- تفاصيل الاتصال
- وصف دقيق للشكوى الخاصة بك
- نسخ من أي وثائق ذات صلة
- تفاصيل ما تزيد منا فعله لتصحيح الأمر

في حالة عدم رضاك عن حكمنا النهائي، فيمكنك تقديم طلب إلى هيئة الأوراق المالية والسلع للنظر في دعواك.

جدير بالذكر أن هيئة الأوراق المالية والسلع لا تعمل ك منتدى مستقل لحل الشكاوى رغم أنها ستتناول على وجه التحديد حالات الدعاوى كقضية مبنية في حالة ارتكابها من قبل شركة/شخص خاضع للتنظيم) وعلى هذا النحو، لا يمكن اعتبارها نقطة اتصال فيما يتعلق بالعمل كدعاوى مظالم "رسمى" للشؤون المالية.

لتقدم شكوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع، يتوجب عليك دفع رسوم للهيئة والتأكد من أنك قد رفعت شكواك فيما يتعلق بالشركة ذات الصلة التي هي موضوع الشكوى في المقام الأول. يمكنك الحصول على المزيد من التفاصيل حول طريقة عمل الهيئة في حل الشكاوى على موقعهم على الإنترنت.

يمكن الاتصال بهيئة الأوراق المالية والسلع عبر: [www.sca.gov.ae](http://www.sca.gov.ae) ورقم الهاتف: 800722823

