



ADIB  
Securities



أبوظبي الإسلامية  
للأوراق المالية

# Customer Complaints Service Charter

## ADIB Securities



Licensed by Securities and Commodities Authority (License number: 604041)

026960333

adibsecurities.ae

ADIBS \_CC\_promise\_V3 November 2023

## Our Promise

In ADIB Securities, we are committed to provide our valued customers with the best services that meets or exceeds global standards. In the rare and unfortunate event resulting in customer complaints, we will do our best, operating within a robust, independent and comprehensive complaints handling framework, to not only sort them swiftly to our customers' satisfaction; but more importantly to proactively prevent them from recurring.

## What is a Complaint?

A complaint is a verbal or written expression of dissatisfaction by customers on a product or a service provided by ADIB Securities. As a customer, you have the right to seek clarification, feedback, or justification on any of your experiences with ADIB Securities within the following areas:

- Stock Trading Products.
- Services and Servicing Channels.
- System performance.
- Shari'a compliance related issues.
- Fees & Charges.
- Promotional/ Marketing activities.
- Customer touch points (Branches, Call Centre, Trading Desk)
- Security and privacy.

## How to file a complaint?

We have made it easy and simple for our valued customers to voice their concerns/complaints free of any charges or cost. You can raise your concerns/complaints through following channels:

- Call Center 02-6960333 option 2 , Client Services
- Customer Service Email [customerservice@adibsecurities.ae](mailto:customerservice@adibsecurities.ae)
- ADIB Securities Branches network across UAE

## How do we handle customer complaints:

- You can log your complaint (for free) using any of our complaints' channels indicated above.
- Once logged, you will receive a notification sent to any of your registered contact details, with your complaints' reference number.
- Your complaint will be acknowledged by one of our complaints' handling specialist within "2 working days".
- Based on the outcome of the call and the nature of the issue, an estimated timeline of the complaint resolution will be provided.
- Our aim is to resolve your complaint within 4 working days. However, In the event of exceeding the agreed timeline, our staff will contact you to explain the reasons for the delay and agree on a new timeline.
- Once concluded, our staff will contact you on a recorded call to officially explain to you the resolution and confirm the closure of your complaint, followed by a notification.

## How to escalate your complaint within ADIB Securities:

If you were not satisfied with the resolution or if it took too long to resolve your issue, you have the right to escalate this to ADIB Securities management as per the following:

### Level (1)

- Not satisfied with the resolution provided.
- Nobody called you within 2 working days after logging your complaint.
- Complaint took more than "4 working days" to be resolved

### Head of Client Services and Business Development

[cs@adibsecurities.ae](mailto:cs@adibsecurities.ae)

### Level (2)

- In case there is no update or resolution of your concern/complaint after escalating to level (1) within 2 business days.
- Or Not satisfied with the resolution provided by the Head of Client Services and Business Development.

### Head of Compliance and Risk

[compliance@adibsecurities.ae](mailto:compliance@adibsecurities.ae)

### Still not satisfied and want to escalate to Securities and Commodities Authority

You also have the right to escalate your complaint to the Securities and Commodities Authority in case you were not satisfied with the resolution, or if we fail to provide you with a final resolution within 30 working days. You may file your complaint with the Securities and Commodities Authority using the below link:

SCA Complaints portal :

<https://www.sca.gov.ae/en/reach-us/contact-us.aspx>



ADIB  
Securities



أبوظبي الإسلامي  
للأوراق المالية

# ميثاق خدمة شكاوى المتعاملين أبوظبي الإسلامي للأوراق المالية



ADIBS\_CC\_promise\_V3 November 2023

شركة مرخصة من هيئة الأوراق المالية والسلع - رقم الترخيص: 604041

026960333

adibsecurities.ae

نلتزم في أبوظبي الاسلامي للأوراق المالية بتزويد متعاملينا الكرام بأفضل الخدمات التي تلي بل وتتجاوز المعايير العالمية. أما إذا كان لمعاملينا أي شكوى، وهو أمر نادر ونأسف له بطبيعة الحال، فإننا سوف نبذل قصارى جهدنا للتعامل معها وفق آلية قوية، وشاملة ومستقلة لعلها بسرعة بما يرضي متعاملينا ويضمن عدم تكرارها.

### ما الشكوى؟

الشكوى تعبير شفهي أو خطي عن عدم رضا المتعامل عن منتج أو خدمة تقدمها أبوظبي الاسلامي للأوراق المالية. يحق للمتعامل طلب التوضيح، أو التعليق بشأن تجربته مع أبوظبي الاسلامي للأوراق المالية فيما يتعلق بأي مما يلي:

- منتجات التداول.
- الخدمات وقنوات الخدمة.
- أداء النظام.
- مسائل الامتثال للشريعة.
- الرسوم والمصاريف.
- الأنشطة الترويجية/ التسويقية.
- نقاط التواصل مع المتعاملين الفروع، مركز الاتصال، ممثلي الوسطاء
- الأمن والخصوصية.

### كيفية تقديم شكوى؟

لقد جعلنا تعبير متعاملينا الكرام عن شكاواهم سهلاً وبسيطاً وتسجيل شكاواهم دون أي تكلفة إضافية. يمكن إرسال الشكوى عن طريق القنوات التالية:

- مركز الاتصال للمتعاملين 026960333
- البريد الإلكتروني لخدمة المتعاملين [customerservice@adibsecurities.ae](mailto:customerservice@adibsecurities.ae)
- شبكة فروع مصرف أبوظبي الإسلامي في أنحاء الإمارات

### طريقة تعاملنا مع شكاوى المتعاملين:

- يمكنك تسجيل شكاوك مجاناً باستخدام أي من قنوات تقديم الشكاوى لدينا. المذكورة أعلاه.
- بمجرد تسجيل الدخول، سوف تتلقى إشعاراً على أي من بيانات الاتصال المسجلة لدينا، تتضمن الرقم المرجعي للشكوى.
- سوف يقوم أحد متخصصي معالجة الشكاوى بالتأكد على استلام الشكوى في غضون "يومي عمل".
- بناء على نتيجة المكالمة وطبيعة المشكلة، سوف يقوم الموظف بإعطاء موعد تقديري لحل الشكوى.
- نهدف لحل شكاوك في غضون 4 أيام عمل. ومع ذلك، إذا تجاوزنا الموعد المتفق عليه، سوف يقوم أحد موظفينا بالاتصال بك لشرح سبب التأخير وتحديد موعد جديد.
- بمجرد الانتهاء، سوف يقوم موظفنا بالاتصال بك في مكالمة مسجلة لشرح الحل رسمياً وتأكيد إغلاق شكاوك، ويتبع ذلك إرسال اشعار.

**كيف يمكنك تصعيد شكاوك داخل أبوظبي الإسلامي للأوراق المالية:**  
إذا لم تكن راضيا عن القرار أو إذا استغرق حل مشكلتك وقتا طويلا، يحق لك تصعيد الشكوى إلى إدارة أبوظبي الإسلامي للأوراق المالية وفقا لما يلي:

#### **المرحلة الأولى (1) :**

- عدم رضاك عن الحل المقدم من طرف أبوظبي الإسلامي للأوراق المالية.
- لم يتم التواصل معك خلال يومي عمل من تقديم الشكوى.
- في حال عدم حل الشكوى خلال 4 أيام عمل

#### **رئيس خدمة المتعاملين وتطوير الأعمال**

cs@adibsecurities.ae

#### **المرحلة الثانية (2) :**

- في حال عدم معالجة الشكوى من قبل رئيس خدمة المتعاملين وتطوير الأعمال خلال يومي عمل بعد التصعيد
- عدم رضاك عن الحل المقدم من طرف رئيس خدمة المتعاملين وتطوير الأعمال.

#### **رئيس الإمتثال والمخاطر**

compliance@adibsecurities.ae

#### **تصعيد الشكوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع**

في حال عدم التوصل لحل مرضٍ لكلا الطرفين، أو لم تعالج أبوظبي الإسلامي للأوراق المالية الشكوى خلال 30 يوم عمل، يحق للمتعامل تصعيد الشكوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع وتقديم شكوى عبر الرابط التالي :

<https://www.sca.gov.ae/en/reach-us/contact-us.aspx>