

### ملحق شكاوى العملاء

اتفق الفريقان وعطفاً على ما ورد في تعليمات هيئة الأوراق المالية الصادرة بتاريخ 2024/ 3/ 21 و سياسة شكاوى العملاء الخاصة (شركة السلام للاستثمارات المالية) فيما بينها وبين العميل / العملاء و التي جاء فيها ما يلي :

1. إن الغرض من سياسة التعامل مع الشكاوى ، هو تحديد إجراءات الشركة الفعالة وشفافية التعامل الفوري مع الشكاوى لجميع العملاء الحاليين .

2. لتقديم شكوى، يمكنك استخدام أحد الخيارات التالية :

- من خلال ص. ب 921198 عمان الاردن
- من خلال فاكس رقم 065622045
- من خلال إرسال بريد إلكتروني إلى: [support@salaminv.com](mailto:support@salaminv.com)
- من خلال القنوات الالكترونية الخاصة بالشركة.
- من خلال اتصال هاتفي بالرقم الرسمي للشركة 962 6 400 64 01
- من خلال الحضور الشخصي او من خلال صندوق الشكاوي داخل الشركة و/أو فروعها
  - 34 شارع هارون الرشيد- مدينة الحسين للشباب عمان الاردن
  - 1 شارع كابول مجمع جوهرة الرابية عمان الاردن
  - شارع ابو راشد مجمع الاعمال – اربد الاردن

3. يرجى ملاحظة أن تقديم الشكاوى يجب أن يتضمن

- a. اسم العميل
- b. نوع الشكاوى
- c. رقم الحساب
- d. رقم العملية / رمز التداول
- e. تاريخ حادثة الشكاوى
- f. تقديم أي وثائق داعمة

يتم التعامل مع جميع الشكاوى الرسمية من قبل مسؤول الامتثال و لجنة الشكاوي في الشركة ويتم التعامل مع جميع المعلومات والوثائق بمنتهى السرية .

4. عند استلام شكوى صحيحة و مكتملة . سنقوم بأرسال إقرار استلام للشكاوى خلال 3 ايام وسنسعى على أن يتم الرد على الشكاوى المقدمة خلال 15 يوم من تاريخ تقديم الشكاوى او 30 يوم من تاريخ استلام الشكاوى في حال كانت طبيعة الشكاوى تتطلب ذلك .

5. إذا كنت لا تزال غير راض عن الحل النهائي المقدم من قسم الامتثال لدينا ، فلدبك الحق في إحالة شكاوك إلى الهيئة التنظيمية ( هيئة

الأوراق المالية الاردنية ) لإجراء المزيد من الدراسة للشكاوى من خلال <https://jordan.gov.jo/wps/portal/Home/MU>

### للمزيد من المعلومات يمكنك زيارة موقع الشركة الرسمي



www.salaminv.com

مرخصون من قبل هيئة الأوراق المالية الأردنية  
التداول بالهامش قد يتسبب بمخاطر على رأس المال



34 شارع هارون الرشيد - حي مدينة الحسين للشباب - عمان ( +962 6 5622042 )  
01 مجمع جوهرة الرابية - شارع كابول - الرابية - عمان ( +962 6 5546600 )  
مجمع الأعمال - شارع وصفي التل - جنوب دوار الثقافة - إربد ( +962 793111444 )

