



إجراءات معالجة الشكاوى

فبراير 2026

AFS Global Limited شركة مرخصة وخاضعة لتنظيم هيئة الخدمات المالية في لبنان LFSA

رقم تسجيل الشركة: LL14899 - أرقام التراخيص: MB/18/0025 و FML/21/0060A

1. المقدمة

إن شركة AFS Global Limited (المشار إليها فيما بعد بـ "شركة AFS" أو "الشركة" أو "المؤسسة") هي شركة مؤسسة في لابوان، ماليزيا، تحت رقم التسجيل LL14899. تخضع شركة AFS لترخيص وتنظيم هيئة الخدمات المالية في لابوان، وتحمل الترخيص رقم MB/18/0025 لمزاولة أعمال الوساطة المالية والخدمات الأخرى المسموح بها. ويمكنكم التحقق من ذلك عبر سجل هيئة الخدمات المالية في لابوان من خلال زيارة الموقع الإلكتروني التالي: <https://www.labuanibfc.com/areas-of-business/financial-services/money-brokers/list-of-money-brokers>

2. معالجة الشكاوى

عملاً بالواجبات والالتزامات التنظيمية المترتبة على الشركة، فقد قمنا بوضع الإجراء التالي لمعالجة وإدارة الشكاوى المقدمة من عملائنا.

إن معظم المشكلات التي قد تواجهونها تنشأ نتيجة سوء فهم أو خطأ بسيط، لذا يرجى التواصل معنا فوراً لمناقشة أي استفسار. وإذا كان لديكم أي استفسار أو كنتم غير راضين عن الخدمات المقدمة من الشركة، فيتعين عليكم في المقام الأول التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا عبر البريد الإلكتروني التالي: mysupport@amanacapital.com

فبراير 2026

AFS Global Limited شركة مرخصة وخاضعة لتنظيم هيئة الخدمات المالية في لابوان LFSA

رقم تسجيل الشركة: LL14899 - أرقام التراخيص: MB/18/0025 و FML/21/0060A

وسنسعى إلى معالجة ملاحظاتكم عند أول نقطة اتصال، وذلك خلال خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى.

وعند تقديم الشكوى، ينبغي عليكم محاولة تضمين المعلومات التالية:

- رقم حسابكم لدى AFSG (إن وجد)؛
- الاسم الكامل؛
- وصف الشكوى، بما في ذلك تاريخ ووقت وقوع المشكلة؛
- أي مستندات داعمة، مثل لقطات الشاشة أو أرقام العمليات و/أو رسائل البريد الإلكتروني؛
- تفاصيل الإجراء الذي ترغبون أن نقوم به لتصحيح الوضع.

وفي حال كنتم راضين عن كيفية معالجة شكواكم، فسيتم اعتبار الشكوى محلولة.

وسوف نرودكم بإشعار موجز بنتيجة المعالجة بحلول يوم العمل الخامس من تاريخ استلام الشكوى. وسيتضمن هذا الإشعار نتيجة النظر في الشكوى.

وفي حال تعذر على فريق خدمة العملاء لدينا حل المسألة، فسيتم إحالة كامل تفاصيل الشكوى إلى قسم الامتثال لدينا بحلول يوم العمل السادس من تاريخ استلام الشكوى.

وسيقوم قسم الامتثال بما يلي:

- تأكيد استلام الشكوى فوراً عبر البريد الإلكتروني؛
- إجراء مراجعة محايدة للشكوى؛
- إبقاؤكم على اطلاع بمراحل التحقيق في الشكوى؛

فبراير 2026

AFS Global Limited شركة مرخصة وخاضعة لتنظيم هيئة الخدمات المالية في لبنان LFSA

رقم تسجيل الشركة: LL14899 - أرقام التراخيص: MB/18/0025 و FML/21/0060A

• إرسال "الرد النهائي" خلال مدة أقصاها ثمانية (8) أسابيع من تاريخ استلام الشكوى.
وسيؤكد الرد النهائي ما إذا كان سيتم قبول الشكوى، وما إذا كان سيترتب عليها أي تعويض أو إجراء تصحيحي.

يمكن التواصل مع قسم الامتثال عبر البريد الإلكتروني:

mycompliance@amanacapital.com

أو على العنوان التالي:

قسم الامتثال

شركة AFS Global Limited

Unit B, Lot 49, 1st Floor, Block F,

Lazenda Warehouse 3,

Jalan Ranca-Ranca, 87000 F.T.

Labuan, Malaysia

تلتزم شركة AFSG بحل الشكاوى وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى المعتمدة لديها. ومع ذلك، إذا بقيتم غير راضين بعد استلام الرد النهائي، يمكنكم إحالة قضيتكم إلى هيئة الخدمات المالية في لاوان LFSA.

عنوان هيئة الخدمات المالية في لاوان هو:

Level 17, Main Office Tower

Financial Park Complex

Jalan Merdeka

فبراير 2026

AFS Global Limited شركة مرخصة وخاضعة لتنظيم هيئة الخدمات المالية في لاوان LFSA

رقم تسجيل الشركة: LL14899 - أرقام التراخيص: MB/18/0025 و FML/21/0060A

البريد الإلكتروني: communication@labuanfsa.gov.my

نموذج الاستفسار/الشكوى: <https://www.labuanfsa.gov.my/contact-us>

فبراير 2026

AFS Global Limited شركة مرخصة وخاضعة لتنظيم هيئة الخدمات المالية في لابوان LFSA

رقم تسجيل الشركة: LL14899 - أرقام التراخيص: MB/18/0025 و FML/21/0060A