



CONSUMER'S RESPONSIBILITIES

- ❖ The consumer must always give complete and accurate information while filing any documents. Providing false information or intentionally omitting information may lead to further complication.
- ❖ The consumer must carefully review and evaluate the terms and conditions provided to them by the exchange house to understand their obligations.
- ❖ Enquire about any unclear or unsure information to the staff of the exchange house to make well-informed decisions.
- ❖ In case of any difficulties faced, escalate the issue to the senior management in the form of a well-written and detailed complaint.
- ❖ Purchase the products and services only after carefully understanding the risks involved.

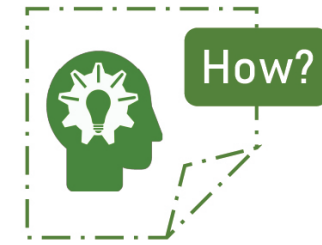
- ❖ Purchase the products and services that are suitable for the needs and financial situations of the consumer.
- ❖ The consumer must not disclose the exchange house's sensitive information any other party.
- ❖ The consumer must update their information with the exchange house as when required to avoid any miscommunication.
- ❖ The consumer must review and verify all the information before signing any forms.

COMPLAINT PROCEDURE



Who can file a complaint?

A "Consumer" or "Customer" (defined as an individuals and/or a sole proprietorship SMEs) can submit a complaint in any branch of Al Razouki Exchange.



How to file a complaint?

- ❖ By visiting any of our branches during business hours and submitting official complaint.
- ❖ By sending an email to customer care@alrazoukiexchange.com or call customer care hotline 050 450 1548 or 04 388 5803 Ext 2.



When to receive a complaint resolution?

- ❖ After the "Consumer" or "Customer" submitted a complaint AL Razouki Exchange will acknowledge and process the complaint filed within 48 hours.
- ❖ Complaint resolution will be an estimated time frame for 10 business days from the date of receipt of complaint. Communication with the consumer about the resolution of the complaint will be immediate upon the resolution.

إجراءات الشكوى



من؟

من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن للمستهلك أو العميل (الأفراد و/أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم المملوكة بشكل فردي) تقديم شكوى في أي فرع من فروع شركة الرزوقي للصرافة



كيف؟

كي فية تقديم شكوى؟

❖ من خلال زيارة أي من فروعنا خلال ساعات العمل وتقديم شكوى رسمية

❖ عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى
أو الاتصال بخط customercare@alrazoukiexchange.com
خدمة العملاء 050 450 1548 أو 04 388 5803 فرعي 2



متى؟

متى تحصل على حل الشكوى؟

❖ "بعد أن يقدم "المستهلك" أو "العميل" شكوى، سوف تعترف شركة الرزوقي للصرافة بالشكوى المقدمة وتقوم بمعالجتها خلال 48 ساعة

❖ سيتم حل الشكوى خلال فترة زمنية تقديرية تبلغ 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى وسيتم التواصل مع المستهلك بشأن حل الشكوى فوراً بعد الحل

 **ALRAZOUKI
EXCHANGE**
ESTD.1981



مسؤوليات المستهلك

- ❖ يجب على المستهلك دائماً تقديم معلومات كاملة ودقيقة عند تقديم أي مستندات. قد يؤدي تقديم معلومات خاطئة أو حذف معلومات عمداً إلى مزيد من التعقيدات
- ❖ يجب على المستهلك مراجعة وتقييم الشروط والأحكام المقدمة له من قبل شركة الصرافة بعناية لفهم التزاماته
- ❖ استفسر عن أي معلومات غير واضحة أو غير مؤكدة من موظفي شركة الصرافة لتتمكن من اتخاذ قرارات مستنيرة
- ❖ في حالة مواجهة أي صعوبات، قم بتصعيد المشكلة إلى الإدارة العليا في شكل شكوى مكتوبة جيداً ومفصلة
- ❖ لا تقم بشراء المنتجات والخدمات إلا بعد فهم المخاطر التي تنطوي عليها بعناية
- ❖ شراء المنتجات والخدمات التي تتناسب مع احتياجات المستهلك وظروفه المالية
- ❖ لا يجوز للمستهلك الكشف عن المعلومات الحساسة الخاصة بشركة الصرافة لأي طرف آخر
- ❖ يجب على المستهلك تحديث بياناته لدى شركة الصرافة عند الحاجة لذلك لتجنب أي سوء تفاهم
- ❖ يجب على المستهلك مراجعة جميع المعلومات والتحقق منها قبل التوقيع على أي نماذج

 **ALRAZOUKI
EXCHANGE**
ESTD.1981
Licensed by Central Bank of the UAE



CONSUMER PROTECTION AWARENESS

www.alrazoukiexchange.com