



## Complaint Handling Procedure

### **1. Objective**

This manual defines the standard procedure for handling complaints submitted by clients of MH Markets financial services LLC. It ensures a structured, transparent, and timely resolution process while maintaining compliance with company policies and regulatory standards. The objective is to address client concerns professionally, maintain customer trust, and uphold regulatory obligations.

### **2. Scope of the Procedure**

This procedure applies only to complaints relating to the Company's licensed activities as an introducer and financial consultant. MH Markets Financial Services LLC does not execute transactions, provide pricing, or hold client funds.

Complaints relating to trading execution, pricing, account management, or services provided by third-party brokers introduced by the Company shall be handled in accordance with the respective broker's complaint handling procedures.

### **3. Submission Process**

#### **3.1 How to Submit a Complaint**

Clients must submit complaints via the following channel:

- Email:**  
[support@mhmarketsfs.com](mailto:support@mhmarketsfs.com)

## إجراءات التعامل مع الشكاوى

### **1. الهدف**

يُحدد هذا الدليل الإجراءات المعيارية للتعامل مع الشكاوى المقدمة من عملاء شركة ام اتش ماركتس للخدمات المالية. ويضمن عملية حل منظمة وشفافة وفي الوقت المناسب، مع الحفاظ على الامتثال لسياسات الشركة والمعايير التنظيمية. ويهدف إلى معالجة مخاوف العملاء باحترافية، والحفاظ على ثقة العملاء، والوفاء بالالتزامات التنظيمية

### **2. نطاق الإجراء:**

تنطبق هذه الإجراءات فقط على الشكاوى المتعلقة بالأنشطة المرخصة للشركة بصفتها جهة تعریف وتقديم استشارات مالية. ولا تقوم شركة ام اتش ماركتس للخدمات المالية بتنفيذ الصفقات أو تسعيرها أو الاحتفاظ بأموال العملاء.

أما الشكاوى المتعلقة بتنفيذ التداول أو التسعير أو إدارة الحسابات أو الخدمات المقدمة من قبل الوسطاء من الأطراف الثالثة الذين تقوم الشركة بتعريف العملاء بهم، فيتم التعامل معها وفقاً لإجراءات معالجة الشكاوى الخاصة بتلك الجهات.

### **3. عملية التقديم**

#### **3.1 كيفية تقديم شكوى**

يجب على العملاء تقديم الشكاوى عبر القناة التالية:

**البريد الإلكتروني:** [support@mhmarketsfs.com](mailto:support@mhmarketsfs.com)



- The email should have the subject line: "Complaint Submission: [Client Name/Username]" to ensure proper tracking.

### 3.2 Required Information

Each complaint must be submitted in Arabic or English and include the following details:

- Client's Full Name:** As registered with the Company.
- Registered Email Address and Phone Number:** To verify identity and facilitate communication.
- Clear Description of the Issue:** Include specific details such as dates, times, and nature of the complaint.
- Supporting Evidence:** Screenshots, email correspondence, or scanned documents that substantiate the complaint.

## 4. Verification Requirements

### 4.1 Email Verification

- Complaints must be sent from the client's registered email address to authenticate the submission.
- If a complaint is received from an unregistered email, additional verification will be required before proceeding.

## 5. Response Timeline

### 5.1 Initial Response

- The Customer Support

- يجب أن يكون موضوع البريد الإلكتروني هو "إرسال الشكوى اسما العميل/اسم المستخدم" [لضمان التتبع الصحيح].

**3.2 المعلومات المطلوبة**  
يجب تقديم كل شكوى باللغة العربية أو الإنجليزية ويجب أن تتضمن التفاصيل التالية:

- الاسم الكامل للعميل:** كما هو مسجل لدى الشركة
- عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف المسجلين:** للتحقق من الهوية وتسهيل الاتصال
- وصف واضح للمشكلة:** أدرج تفاصيل محددة، مثل التواريخ والأوقات وطبيعة الشكوى.
- الأدلة الداعمة:** لقطات الشاشة، أو المراسلات عبر البريد الإلكتروني، أو المستندات الممسوحة ضوئياً التي تثبت الشكوى

## 4. متطلبات التحقق

### 4.1 التتحقق من البريد الإلكتروني

- يجب إرسال الشكاوى من عنوان البريد الإلكتروني المسجل للعميل للتحقق من صحة الإرسال
- إذا تم استلام شكوى من بريد إلكتروني غير مسجل، فسوف يكون هناك حاجة إلى التتحقق الإضافي قبل المتابعة.

## 5. الجدول الزمني للاستجابة

### 5.1 الاستجابة الأولية

- سيقوم قسم دعم العملاء بتأكيد استلام الشكوى



Department will acknowledge receipt of the complaint within Forty -Eight (48) hours.

## 5.2 Escalation

- If the issue cannot be resolved within the initial response time, the complaint will be escalated to the Compliance Department.
- Escalation triggers include:
  - Complex disputes requiring further investigation.
  - Cases involving regulatory compliance.

## 6. Resolution Timeframe

### 6.1 Standard Resolution

- The Company aims to resolve complaints within Twenty (20) business days.
- Standard cases include:
  - Minor errors.
  - General service dissatisfaction.

## 7. Data Requests

### 7.1 Request Submission

- Clients may request additional data related to their complaint by sending an email to [support@mhmarketsfs.com](mailto:support@mhmarketsfs.com)
- Data requests must include:
  - Specific details of the requested data.

### 7.2 Data Provision

- The requested information will be provided within ninety (90) days of submitting the form.
- Sensitive data requests may

خلال 48 ساعة.

### 5.2 التصعيد

- إذا لم يكن من الممكن حل المشكلة خلال وقت الاستجابة الأولى، فسيتم تصعيد الشكوى إلى قسم الامتثال.
- تتضمن عوامل التصعيد ما يلي:
  - النزاعات المعقدة التي تتطلب مزيداً من التحقيق.
  - الحالات المتعلقة بالامتثال التنظيمي

### 6. الإطار الزمني للحل 6.1 الدقة القياسية

- تهدف الشركة إلى حل الشكاوى خلال عشرين يوم عمل.
- تشمل الحالات القياسية ما يلي:
  - أخطاء بسيطة.
  - عدم الرضا عن الخدمة العامة.

### 7. طلبات البيانات 7.1 تقديم الطلب

- يمكن للعملاء طلب بيانات إضافية تتعلق بشكاوهم من خلال إرسال بريد إلكتروني إلى: [support@mhmarketsfs.com](mailto:support@mhmarketsfs.com)
- يجب أن تتضمن طلبات البيانات ما يلي:
  - تفاصيل محددة لبيانات المطلوبة

### 7.2 توفير البيانات

- سيتم تقديم المعلومات المطلوبة خلال تسعين يوماً من تاريخ تقديم النموذج
- قد تتطلب طلبات البيانات الحساسة الحصول على تصاريح وتحقق إضافيين



require additional authorization and verification.

## 8. Record Authority

### 8.1 Official Records

- Server log files maintained by the Company will serve as the definitive proof for complaint resolution.
- Discrepancies between client-provided data and server records will defer to server logs.

### 8.2 Record Retention

- Complaint records will be retained for a minimum of Five (5) years to comply with regulatory requirements.

## 9. Finality of Decisions

### 9.1 Binding Nature

The Company's decision represents its final internal position; however, this does not affect the complainant's right to escalate the matter to the Securities and Commodities Authority (SCA) or any competent authority.

### 9.2 Appeals

- Clients dissatisfied with the resolution may appeal to the Compliance Department for a secondary review.

## 10. Good Faith Resolution

### 10.1 Expectations

- Both the client and the Company are expected to act in good faith to achieve a fair resolution.

## 8. سلطة التسجيل

### 8.1 السجلات الرسمية

- ستكون ملفات سجل الخادم التي تحتفظ بها الشركة بمثابة الدليل النهائي لحل الشكوى
- سيتم إرجاع التناقضات بين البيانات المقدمة من العميل وسجلات الخادم إلى سجلات الخادم

## 8.2 الاحتفاظ بالسجلات

- سيتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة لا تقل عن خمس (5) سنوات لامثال للمطالبات التنظيمية

## 9. نهائية القرارات

### 9.1 الطبيعة الملزمة

تمثل قرارات الشركة موقفها النهائي داخلياً، دون الإخلال بحق العميل في تصعيد الشكوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع أو أي جهة مختصة.

## 9.2 الاستئنافات

- يمكن للعملاء غير الراضين عن القرار التقدم بطلب إلى إدارة الامتثال لإجراء مراجعة ثانوية

## 10. قرار حسن النية

### 10.1 التوقعات

- ومن المتوقع أن يتصرف كل من العميل والشركة بحسن نية للتوصل إلى حل عادل



## **11. Settlement Agreement**

### **11.1 Terms of Settlement**

Any settlement reached shall relate solely to the specific complaint and shall not restrict the complainant's statutory or regulatory rights.

## **12. Legal Action for Misrepresentation**

### **12.1 Consequences**

The Company reserves its legal rights under applicable UAE laws in cases involving deliberate misrepresentation or fraudulent conduct. Such matters shall be handled separately from the complaint resolution process.

### **12.2 Prevention Measures**

- Complaints flagged for potential misrepresentation will undergo enhanced scrutiny by the Compliance Department.

### **11. اتفاقية التسوية**

#### **11.1 شروط التسوية**

تقصر أي تسوية يتم التوصل إليها على الشكوى محل النظر، ولا تقيد الحقوق القانونية أو التنظيمية للعميل.

### **12. الإجراءات القانونية المتعلقة بالتحريف**

#### **12.1 العواقب**

تحفظ الشركة بحقوقها القانونية وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة في حال وجود تحريف متعمد أو سلوك احتيالي، ويتم التعامل مع هذه الحالات بشكل منفصل عن إجراءات معالجة الشكاوى .

#### **12.2 تدابير الوقاية**

- ستخضع الشكاوى التي تم تحديدها لاحتمالية احتوائها على معلومات مضللة إلى تدقيق مكثف من قبل إدارة الامتثال