

# ملحق (أ) - إجراءات الشكاوى

## APPENDIX A - COMPLAINTS PROCEDURE



إتفاقية فتح حساب  
Account Opening  
Agreement

### Complaints Procedure

### إجراءات الشكاوى

**Alkhabeer Capital** is committed to providing the highest level of service to its clients.

This document summarizes the Complaints Procedure with respect to services offered by Alkhabeer Capital "The Company". The Company will aim to resolve any dispute or dissatisfaction with an existing or potential client ("Complainant") in an amicable manner following the Capital market Authority guidance in regard to Complaints Procedures. If a complaint arises from the conduct of a third party employed or recommended by the Company, it shall intercede on behalf of the client, making best efforts to resolve the complaint.

In the event The Company and the Complainant are unable to reach a resolution, the Complainant may escalate their complaint to the Capital Market Authority. Any written expression of dissatisfaction presented in accordance to the complaints form Annex (1) whether justified or not, from or on behalf of the Complainant will be treated as a complaint. All complaints will be given prompt attention and be dealt with in a fair and impartial manner as follows:

#### Step 1: Making a complaint

All complaints should be communicated via The Company telephone or in writing through the email or the customer complaints form and addressed to the following:

Compliance Department  
Alkhabeer Capital  
Madinah Road | P.O. Box 128289 | Jeddah 21362  
Kingdom of Saudi Arabia  
Addressed to: Compliance Manager  
Telephone: + 966 12 612 9370  
Email:compliance@alkhabeer.com

The Compliance Department will give a reference number to the complaint received.

#### Step 2: Acknowledgement

Within 3 business days of receipt of the complaint, an acknowledgement will be sent to the Complainant. The acknowledgement will include:

- A complaint reference number and the details of the assigned officer who handles the complaint.
- Summary of the complaint demonstrating that The Company has a clear understanding of the complaint.
- If required, request for any further information required from the Complainant.

#### Step 3: Complaint Resolution

The company will investigate the complaint by an officer who was not originally involved in the matter giving rise to the complaint. The Company will aim to provide a final response within 10 business days of receiving the complaint. In the event The Company is unable to provide a final response within 10 business days, it will provide a written explanation stating the reason for not having reached a resolution and the expected date of when the complaint will be resolved. In the meantime, The Company will periodically, within a maximum period of four weeks, update the Complainant in writing until the complaint is resolved. If there is no further communication from the Complainant within 15 business days from the date of the final written response, the complaint will be considered closed.

#### Step 4: Complaints-keeping

Records of the written complaints are made and any action taken documented as per Annex (2).  
Alkhabeer Capital, having CR no. 4030177445 issued in Jeddah, is an authorized person under the Capital Market Authority with license number 07074-37 and having its main office at Madinah Road, P.O. Box 128289 Jeddah, 21362 Kingdom of Saudi Arabia, Tel.:+966 12 658 8888, Fax:+966 12 658 6663.

تلتزم شركة الخبير المالية بتقديم خدمة عالية الجودة لعملائها.

تلخص هذه الوثيقة إجراءات الشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل شركة الخبير المالية "الشركة". سوف تسعى الشركة إلى حل أي إشكالية أو عدم رضا من قبل العميل "صاحب الشكاوى" بشكل محترف وفقاً لإرشادات هيئة السوق المالية المتعلقة بإجراءات تسوية الشكاوى.

وفي حال كانت الشكاوى ناتجة عن تصرف طرف ثالث يعمل لدى الشركة أو أوصت به، فستقوم الشركة بالتدخل لمصلحة العميل وبذل الجهد لتسوية الشكاوى.

وفي حال لم تتمكن الشركة أو صاحب الشكاوى من الوصول إلى حل مرضي، فإنه من حق صاحب الشكاوى أن يتقدم بشكواه إلى هيئة السوق المالية. أي اعتراض يقدم كتابياً من خلال نموذج الشكاوى ملحق (1) سواءً كان بسبب أو بدون سبب، يكون مقديماً من صاحب الشكاوى أو بالإنيابة عنه فإنه سيتم معالجته كشكاوى. سوف تعطى جميع الشكاوى عناية فائقة وسيتم التعامل معها بشكل فوري وغير متحيز على النحو التالي:

#### الخطوة الأولى: رفع الشكاوى

يجب أن تقدم جميع الشكاوى عن طريق هاتف الشركة أو كتابياً بواسطة البريد الإلكتروني أو نموذج تسجيل شكاوى العملاء من خلال العناوين الآتية:

إدارة الالتزام  
شركة الخبير المالية  
طريق المدينة | ص.ب. ١٢٨٢٨٩ | جدة ٢١٣٦٢  
المملكة العربية السعودية  
عناية: مدير إدارة الالتزام  
هاتف: +٩٦٦ ١٢ ٦١٢ ٩٣٧٠  
البريد الإلكتروني: compliance@alkhabeer.com

سوف يتم إعطاء رقم مرجع للشكاوى من قبل إدارة الالتزام

#### الخطوة الثانية: الاستلام

سيتم التأكد للعميل على استلام الشكاوى خلال ٣ أيام عمل من تاريخ استلامها، وسوف يشمل هذا التأكد ما يلي:

- رقم مرجع الشكاوى، وتفاصيل الموظف المسئول عن متابعة الشكاوى
- ملخص الشكاوى يوضح استيعاب الشركة لمحتوى الشكاوى.
- طلب معلومات إضافية من صاحب الشكاوى إذا تطلب الأمر ذلك.

#### الخطوة الثالثة: - القرار الخاص بحل الشكاوى

سوف تقوم الشركة بالتحقق من الشكاوى وتعيين أحد موظفيها لمتابعة ومعالجة الشكاوى شريطة عدم وجود أي علاقة للموظف بالمسألة موضوع الشكاوى. وستسعى الشركة للوصول إلى حل لمعالجة الشكاوى خلال ١٠ يوم عمل من تاريخ استلامها. وفي حال لم تتمكن الشركة من الرد النهائي خلال ١٠ يوم عمل فإنها ستقوم بإعداد رداً كتابياً يوضح الأسباب التي تحول دون الوصول لذلك والتاريخ المتوقع لحل تلك الشكاوى. وفي جميع الأحوال ستقوم الشركة بإشعار صاحب الشكاوى كتابياً بالتطورات حيال شكواه كل ٤ أسابيع كحد أقصى إلى أن يتم حل تلك الشكاوى. في حال لم تتلق الشركة أي اتصال من صاحب الشكاوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ تقديم الرد النهائي المكتوب فإنه سيتم اعتبار موضوع الشكاوى منتهياً.

#### الخطوة الرابعة: - حفظ الشكاوى

عند الانتهاء من معالجة الشكاوى وإغلاقها، يقوم الموظف المسئول بحفظ الشكاوى ووثيق الإجراءات المتخذة حيالها في سجل الشكاوى المكتوبة حسب الملحق (٢).

شركة الخبير المالية، سجل تجاري رقم ٤٥٠٣٠١٧٧٤٤٥ صادر من جدة، مرخصة من هيئة السوق المالية السعودية برقم ٣٧-٠٧٠٧٤، وعنوان مكتبها الرئيسي هو: طريق المدينة، ص.ب. ١٢٨٢٨٩ جدة ٢١٣٦٢ المملكة العربية السعودية، هاتف: +٩٦٦ ١٢ ٦٥٨ ٨٨٨٨ فاكس: ٦٥٨ ٦٦٦٣  
www.alkhabeer.com. +٩٦٦ ١٢

# الملحق (١)

Annex (1)

إتفاقية فتح حساب  
Account Opening  
Agreement



## Complaint Form

نموذج تسجيل شكاوى العملاء

Client Name

اسم العميل

Account Number

رقم الحساب الاستثماري

Date of Complaint

Date     /   /   التاريخ

Complaint Details

محتوى الشكوى

Signature

توقيع العميل

Alkhabeer Capital  
P O Box 128289  
Jeddah 21362  
Kingdom of Saudi Arabia  
Tel +966 12 658 8888  
Fax +966 12 658 6663  
CR No 4030177445  
CMA No 07074 - 37

All Rights Reserved  
Alkhabeer Capital  
Strictly Confidential

شركة الخبير المالية  
ص ب ١٢٨٢٨٩  
جدة ٢١٣٦٢  
المملكة العربية السعودية  
هاتف +٩٦٦ ١٢ ٦٥٨ ٨٨٨٨  
فاكس +٩٦٦ ١٢ ٦٥٨ ٦٦٦٣

سجل تجاري رقم ٤٠٣٠١٧٧٤٤٥  
ترخيص هيئة السوق المالية رقم ٠٧٠٧٤-٣٧

جميع الحقوق محفوظة  
لشركة الخبير المالية  
سري للغاية

[www.alkhabeer.com](http://www.alkhabeer.com)