



## جدوى للاستثمار Jadwa Investment

### إجراءات الملاحظات / الشكاوي

عزيزي العميل،

نرحب في جدوى للاستثمار بأية ملاحظات حول أدائنا، إذ أن تلك الملاحظات تساعدنا في العمل على تحسين خدماتنا للعملاء وأيضا في تعزيز وتطوير خدماتنا ومنتجاتنا بشكل عام، مما يسهل إجراءات ومعاملات الاستثمار لكافة العملاء. إننا ملتزمين بتوفير مستوى عال من الخدمة لكافة العملاء، إلا أن بعض المشاكل قد تبرز أحيانا بما يجعلنا نخفق في الوفاء بتطلعات وتوقعات العملاء أو بمستوى الخدمات الذي نطمح له. وتوضح الفقرات اللاحقة ما يجب على العملاء القيام به في حالة عدم رضائهم بأي شكل من الأشكال عن خدماتنا أو رغبتهم في تقديم شكوى رسمية بذلك الخصوص.

#### ما هي الشكاوي؟

الشكاوي هي أي معروض يقدم من قبل العميل يشرح فيه عدم موافقته أو رضاه عن الإجراءات التي اتخذناها عند تقديم الخدمات، أو أي معروض يقدم من قبل العميل يتم إشعارنا فيه بأي مشكلة تعامل أو يتعامل معها العميل فيما يخصنا والخدمات التي نقدمها.

يجب أن تتضمن الشكاوي البيانات الهامة التي تمكننا من تحديد العميل (اسم العميل أو الشركة الكامل، وعنوان الاتصال)، ومعلومات عن الخدمة التي تم تقديم الشكاوي بشأنها ووصف للحالة مع كافة البيانات الداعمة.

لن نعتبر الاستفسارات العامة المرتبطة بسير المعاملات على أنها شكوى، وعلى العميل استخدام عملية الشكاوي فقط في حالة عدم رضائه التام عن الخدمة المقدمة من قبل موظفينا المسؤولين عن معالجة الاستفسارات ذات العلاقة بالمعاملات (خدمات العملاء، مديري الحسابات ، الخ...)

#### كيفية تقديم الشكاوي:

في حالة عدم رضائك العميل عن أي من الخدمات أو المنتجات التي تقدمها جدوى، فإن بإمكان العميل إبلاغنا بذلك من خلال إحدى الوسائل التالية:

- خطياً على أن يتم توجيه الخطابات إلى مدير الالتزام في الإدارة العامة لجدوى.
- بالهاتف أو الفاكس، مباشرة إلى إدارة الالتزام في الإدارة العامة لجدوى.
- شخصياً، حيث يمكن تسليم الشكاوي إلى أي مسئول في أي مكاتب جدوى للاستثمار.

#### الإطار الزمني لتسوية الشكاوي:

نهدف إلى حل مشاكل العملاء مباشرة حيثما أمكن ذلك. وفي حالة عدم تمكننا من حل أية مشكلة خلال أسبوعين فسوف تبلغ الشركة العميل خطياً بالتالي:

- أسباب عدم حل الشكاوي
- الشخص الذي يتعامل مع الشكاوي
- متى ستقدم الشركة معلومات عن سير إجراءات الشكاوي

وفي معظم الحالات يتم التعامل مع الشكاوي خلال أسبوعين. وستقوم جدوى للاستثمار بالاتصال بالعملاء بشكل منتظم حتى حل المشكلة تماما.

إذا كانت الشكاوي معقدة فقد يستغرق حلها وقتاً أطول، وفي حالة عدم التوصل إلى حل لها خلال ثمانية أسابيع، فسوف يرسل ممثل الشركة رسالة للعميل يشرح فيها أسباب التأخير مع إعطاء موعد تقديري لتاريخ حل المشكلة المتوقع.

#### في حالة عدم رضائك العميل:

في حالة عدم رضائك العميل عن الحل الذي تم للمشكلة طبقاً لقواعد حل المشاكل، فيمكن اعتماد الخيارات التالية:

- أ) الاتصال بالعضو المنتدب لجدوى للاستثمار خطياً، أو
- ب) الاتصال بهيئة السوق المالية المشرفة على سوق الأسهم والسوق المالية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال موقعهم الإلكتروني [www.cma.org.sa](http://www.cma.org.sa).

#### معلومات الاتصال بجدوى للاستثمار:

البريد: جدوى للاستثمار، ص.ب. 60677، الرياض 11555، المملكة العربية السعودية  
البريد الإلكتروني: [info@jadwa.com](mailto:info@jadwa.com) ، الفاكس: +966 (01) 279-1571 ، الهاتف: +966 (01) 279-1111