

Customer Guide to Complaints Procedure

دليل العملاء لتقديم الشكاوى

FAAD
PARTNERS

Who should I contact if I have a complaint?

If you have a complaint or feedback regarding our services, you can contact us by phone, email or write to us. Our contact details are:



Phone: +966920031930
Sunday to Thursday between
9:00 and 17:00 local time



Email: complaints@faad.sa



Website: www.Faad.sa

Whether it is a complaint or an inquiry, please reach out to us using the available channels. Your complaint will be directed to the appropriate team within five business days. We will conduct a thorough investigation and respond within ten business days. A complex complaint may require more time, and we will notify you accordingly.

Any Client can obtain a copy of the Client Complaint Internal Procedure for free upon his request to the Head of GRC. If the Client and FAAD Capital Partners failed to amicably settle the complaint within a period of fifteen (15) working days, the Client has the right to submit his complaint to the Capital Market Authority (CMA) –Investors Complaints Department-, moreover he has the right to submit the complaint to the Committee for the Resolution of Securities Disputes within a period of ninety (90) calendar days from the date of submitting the complaint to the CMA, unless the CMA has notified the Client of the acceptability of submitting the complaint prior to the expiration of the period. CMA website: www.cma.org.sa

FAAD Capital Partners is regulated by the Capital Market Authority (CMA) to conduct Managing Investments and Operating Funds, Advising, and Arranging.

Our commitment to customer service

We are committed to handling all complaints – on any aspect of our service – fairly, thoroughly and promptly.

بمن ينبغي علي الاتصال إذا كانت لدي شكوى؟

إذا كانت لديك شكوى أو ملاحظات بشأن خدماتنا، فيمكنك الإتصال بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الكتابة إلينا. تفاصيل الاتصال لدينا هي كالتالي :



هاتف: +٩٦٦٩٢٠٠٣١٩٣٠

من يوم الاحد الى الخميس

من الساعة ٩:٠٠ وحتى ١٧:٠٠ بالتوقيت المحلي



البريد الإلكتروني: complaints@faad.sa



الموقع: www.faad.sa

عند وجود أي شكوى أو استفسار ، يمكنكم التواصل معنا عبر الوسائل المتاحة، وسيتم توجيهها للفريق المختص والتعامل مع شكاوكم خلال خمسة ايام عمل واجراء تحقيق كامل والرد عليكم في غضون عشرة ايام عمل. وإذا كانت الشكوى معقدة وتتطلب مزيداً من الوقت سيتم ابلاغكم بذلك.

يمكن لأي عميل الحصول على نسخة من الإجراء الداخلي لشكاوى العملاء مجاناً بناء على طلبه إلى رئيس الحوكمة والمخاطر والالتزام. إذا لم يتم التوصل إلى تسوية الشكوى ودياً خلال فترة خمسة عشر (١٥) يوم عمل ، يحق للعميل تقديم الشكوى إلى هيئة السوق المالية –إدارة شكاوى المستثمرين. كما يحق له تقديم الشكوى إلى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية خلال فترة تسعين (٩٠) يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم الشكوى إلى هيئة السوق المالية، ما لم تكن الهيئة قد أخطرت العميل بقبول تقديم الشكوى قبل انتهاء المدة.

موقع هيئة السوق المالية:

www.cma.org.sa

تخضع شركة شركاء فاد المالية لرقابة قبل هيئة السوق المالية وهي مرخصة لممارسة أعمال إدارة الاستثمارات وتشغيل الصناديق، الترتيب، والمشورة.

إلتزامنا بخدمة العملاء

نحن ملتزمون بمعالجة جميع الشكاوى-في اي جانب من جوانب خدماتنا-بشكل عادل وشامل وفوري.