

يلخص هذا المستند إجراءات الشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل شركة إتقان كابيتال، وسوف تسعى الشركة إلى حل أي شكاوى مقدمة من العميل بشكل احترافي وفقاً لتعليمات هيئة السوق المالية المتعلقة بإجراءات تسوية الشكاوى.

This document summarizes the complaint procedure related to the services provided by Itqan Capital, and the company will solve any complaint received from a client according to the instructions of the Capital Market Authority regarding complaints settlement procedures.

### **Submit Complaint**

We are pleased to receive all complaints via the telephone or – email, by filling out the complaint form on our website, or by visiting us at our address:

Address: Itqan Capital

Zahraa District – Ahmed Al Attas street(7855)

Unit No (2563) – Jeddah (23425) - (2753)

Telephone: +966122638787

Email: [info@itqancapital.com](mailto:info@itqancapital.com)

### **تقديم شكوى**

يسعدنا استقبال جميع الشكاوى عن طريق الهاتف أو بواسطة البريد الإلكتروني أو بتعبئة نموذج تسجيل شكاوى العملاء في موقعنا الإلكتروني أو بزيارتنا في العنوان أدناه:

العنوان: شركة إتقان كابيتال

(٧٨٥٥) شارع أحمد العطاس - حي الزهراء

وحدة رقم (٢٥٦٣) - جدة (٢٣٤٢٥) - (٢٧٥٣)

هاتف: +٩٦٦١٢٢٦٣٨٧٨٧

البريد الإلكتروني: [info@itqancapital.com](mailto:info@itqancapital.com)

### **Acknowledgment**

The client a confirmation and complaint reference number from company within 3 working days of receiving the complaint.

Clients should provide the following documents:

1. A copy of national ID, residence permit, or equivalent.
2. A Copy of proxy and ID for representatives.
3. All supporting documents of complaint.

### **استلام الشكاوى**

يتم التأكد للعميل على استلام الشكاوى خلال ٣ أيام عمل من تاريخ استلامها وتزويده بالرقم المرجعي للشكاوى.

يجب على العميل إرفاق المستندات الآتية:

- ١- صورة من الهوية الوطنية أو الإقامة أو ما يماثلها.
- ٢- صورة من الوكالة للوكيل والهوية الوطنية للوكيل.
- ٣- جميع المستندات المؤيدة للشكاوى.

Please note that the complaint will not be considered if the above documents are not attached.

مع العلم أنه لن ينظر للشكاوى في حال عدم إرفاق المستندات الموضحة أعلاه.

### **Complaint procedures**

The company checks the validity of the information submitted and requests further information from the client if necessary. Upon, the complaint will be forwarded to the relevant employee, who will follow up and process them within 10 working days of receiving the complaint. If we are unable to respond to the complaint within 10 working days, we will contact the client and explain the reasons preventing us from resolving the issue and the expected date for resolving that complaint.

### **الإجراءات المتخذة حيال الشكاوى**

تقوم الشركة بالتأكد من صحة البيانات المقدمة والاستفسار من العميل عن أية معلومات إضافية إذا لزم الأمر، وبناءً عليه يتم توجيه الشكاوى للموظف المختص المتابعة ومعالجة الشكاوى خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ استلامها، وفي حال لم تتمكن الشركة من معالجة الشكاوى خلال المدة المحددة فإنها ستقوم بالتواصل مع العميل وتوضيح الأسباب التي منعت الشركة من معالجة الشكاوى والتاريخ المتوقع الجديد لحلها.

وعند الانتهاء من معالجة الشكاوى يتم إبلاغ العميل بذلك وإغلاقها.

### **Complaints- keeping**

After reviewing and closing the complaint, the accountable employee will save it and record the subsequent steps in the complaint register.

### **حفظ الشكاوى**

عند الانتهاء من معالجة الشكاوى وإغلاقها، يقوم الموظف المسؤول بحفظ الشكاوى وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها في سجل الشكاوى.

اسم العميل

رقم الحساب الاستثماري

...../...../..... التاريخ

محتوى الشكوى:

توقيع العميل: \_\_\_\_\_

توقيع الموظف: \_\_\_\_\_