

إجراءات التعامل مع الشكاوى

تسعى شركة كادا للاستثمار إلى معالجة أي إشكالية أو عدم رضا من قبل العميل ("صاحب الشكاوى") بشكل احترافي يتماشى مع إرشادات هيئة السوق المالية بشأن تسوية الشكاوى. في حالة كانت الشكاوى ناتجة عن تصرف طرف ثالث يعمل لدى الشركة أو تم التوصلية به، ستتدخل الشركة لمصلحة العميل وتبذل الجهود اللازمة لتسوية الشكاوى. إذا لم تتمكن الشركة أو صاحب الشكاوى من الوصول إلى حل مرضٍ، يحق لصاحب الشكاوى التقدم بشكواه إلى هيئة السوق المالية. يعتمد على أي اعتراض يُقدم كتابياً من قبل صاحب الشكاوى أو بالإجابة عنه، وستتم معالجته كشكاوى رسمية. ستعطى جميع الشكاوى العناية اللازمة، وسيعامل معها بشكل فوري وغير متحيز وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: رفع الشكاوى

يجب تقديم جميع الشكاوى عبر هاتف الشركة، أو كتابياً عبر البريد الإلكتروني، أو من خلال رفع مذكرة عن طريق التطبيق.

إدارة الالتزام

شركة كادا للاستثمار

مركز الجميعة، شارع الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود الفرعي، حي المحمدية، الرياض، المملكة العربية السعودية
المبنى رقم 5000، الرقم الفرعي 6858، الطابق السادس.

عناية إدارة الالتزام

هاتف: +966 11 487 3534

البريد الإلكتروني: compliance@cadaa.com.sa

ستقوم إدارة الالتزام بإعطاء مرجع للشكاوى.

الخطوة الثانية: تأكيد استلام الشكاوى

سيتم تأكيد استلام الشكاوى للعميل خلال ثلاثة أيام عمل. سيشمل هذا التأكيد ما يلي:
رقم مرجع الشكاوى

تفاصيل الموظف المسؤول عن متابعة الشكاوى
ملخص الشكاوى يعكس استيعاب الشركة لمحتوى الشكاوى
طلب معلومات إضافية من صاحب الشكاوى إذا لزم الأمر

الخطوة الثالثة: قرار حل الشكاوى

ستقوم الشركة بالتحقق من الشكاوى وتعيين أحد موظفيها لمتابعة المعالجة، شريطة عدم وجود أي علاقة للموظف بالمسألة موضوع الشكاوى. ستسعى الشركة للوصول إلى حل خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى. إذا لم تتمكن الشركة من الرد النهائي خلال هذه الفترة، ستقوم بإعداد رد كتابي يوضح الأسباب والتاريخ المتوقع لحل الشكاوى. سيتم إشعار صاحب الشكاوى كتابياً بالتطورات كل 4 أسابيع كحد أقصى حتى يتم حل الشكاوى. في حال عدم تلقي الشركة أي اتصال من صاحب الشكاوى خلال 15 يوماً من تاريخ تقديم الرد النهائي، سيتم اعتبار موضوع الشكاوى منتهياً

الخطوة الرابعة: حفظ الشكاوى

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