

Clients guide to complaints procedure

دليل العملاء لإجراءات الشكاوى

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 Number: +966 11 494 4067

Workdays: Sunday to Thursday between 9:00 and 17:00



Complaints@wasatah.com.sa



Short Address RHGA7459

Building NO.7459 Al Olaya Street

Secondary No. 2207 Al Muruj District

Postal Code 12283

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

Our complaints team will acknowledge your complaint within two working days and conduct a full investigation and respond to you with our findings within five working days. If your complaint is complex and requires more time for a full investigation, we will inform you.

What are the next steps if I'm not happy with the response you provide?

We always aim to provide our clients with solutions that meet their expectations. However, we recognize that we may not always be able to reach an agreement with you. If this is the case and you remain dissatisfied once you have received our response, then please let us know by contacting our Compliance Manager using the email: compliance@wasatah.com.sa

Our Compliance Manager will acknowledge your complaint within the next two working days, review your complaint and original resolution and will work to provide a satisfactory closure to your complaint within five working days. In the unlikely event we can't reach agreement with you, we will send you a final response on behalf of Wasatah Capital and make you aware of your right to refer your complaint to the appropriate Regulatory Authority.

Capital Market Authority (CMA)

The regulator for AL Wasatah Al Maliah (Wasatah Capital) in the Kingdom of Saudi Arabia is the Capital Market Authority. If you are not satisfied with our response to your complaint, you should refer it to Investor Protection Department at the Capital Market Authority using the website: www.cma.org.sa

Our commitment to customer service

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

بمن يجب علي الاتصال إذا كان لدي شكوى؟

إذا كانت لديك شكوى أو رأي يتعلق بخدماتنا يمكنك الإتصال بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو بالكتابة إلينا. من خلال وسائل الإتصال الخاصة بنا:

رقم الهاتف: +966 11 494 4067

أيام العمل: من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 إلى الساعة 17:00

Complaints@wasatah.com.sa

العنوان المختصر: RHGA7459

رقم المبنى 7459 شارع العليا

الرقم الفرعي 2207 حي المروج

الرمز البريدي 12283

الرياض، المملكة العربية السعودية

سوف يؤكد فريق الشكاوى لدينا تلقي الشكاوى الخاصة بك خلال يومي عمل حيث سيقوم بإجراءات تحقيق كاملة والرد عليك بالنتائج خلال خمسة أيام عمل. في حال كانت الشكاوى الخاصة بك تتطلب المزيد من الوقت سوف يتم إبلاغك بذلك.

ماهي الخطوات التالية إذا لم أكن راضياً بالرد المقدم؟

نحن نسعى دائماً إلى تزويد عملائنا بالحلول التي تلي توقعاتهم، مع ذلك، فإننا ندرك بأننا قد لا نتمكن دائماً من التوصل إلى اتفاق معك. إذا كانت هذه الحالة، ولا تزال غير راضي بالرد المقدم، فيرجى إخبارنا عن طريق الإتصال بمدير المطابقة والإلتزام لدينا وذلك من خلال البريد الإلكتروني التالي: compliance@wasatah.com.sa

وسوف يؤكد مدير المطابقة والإلتزام لدينا إستلام الشكاوى الخاصة بك خلال يومي عمل تالية، سيقوم بمراجعة الشكاوى الخاصة بك و الرد المقدم مسبقاً ، و سيعمل على إيجاد حل مرضي للشكاوى في غضون خمسة أيام عمل.

في الحالات غير المحتملة التي لا نتمكن فيها من التوصل إلى اتفاق معك، سوف نرسل لك ردنا النهائي نيابة عن شركة الوساطة المالية (وساطة كابيتال)، ونخبرك بحقق في إحالة الشكاوى إلى الجهة التنظيمية المناسبة.

هيئة السوق المالية

الهيئة التنظيمية لشركة الوساطة المالية (وساطة كابيتال) في المملكة العربية السعودية هي هيئة السوق المالية. إذا لم تكن راضياً عن ردنا على الشكاوى الخاصة بك، يمكنك إحالتها إلى دائرة حماية المستثمرين في هيئة السوق المالية عن طريق الموقع الإلكتروني: www.cma.org.sa

إلتزامنا بخدمة العملاء

نحن ملتزمون بالتعامل مع جميع الشكاوى- في أي جانب من جوانب خدماتنا- بشكل عادل ودقيق و على وجه السرعة.