



دليل العميل لإجراء الشكاوى

CLIENT GUIDE TO CONDUCT COMPLAINTS

Who should I contact if I have a complaint?

بمن ينبغي علي الاتصال به إذا كانت لدي شكوى؟

<p>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: Phon No: +966 11 4942444 Mob No: +966 59 1254230 Email: Info@nomwcapital.com.sa Work days: From Sunday to Thursday at 9 AM to 5 PM Al Orubah Road, Home Offices, Building No. 2163 Office No. 16 Riyadh, Saudi Arabia P.O.Box 92350 postal code 11653</p>	<p>إذا كانت لديك أي شكوى أو ملاحظة على خدماتنا فيمكنك الاتصال بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الكتابة إلينا عبر أحد الطرق التالية: رقم الهاتف: +966 11 4942444 رقم الجوال: +966 59 1254230 البريد الإلكتروني: Info@nomwcapital.com.sa أيام العمل: من الأحد إلى الخميس من الساعة 9 صباحاً حتى الخامسة مساءً طريق العروبة، البيوت المكتبية مبنى 2163 رقم المكتب 16 الرياض، المملكة العربية السعودية صندوق بريد 92350 الرمز البريدي 11653</p>
<p>Our complaints team will acknowledge your complaint within two working days, 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.</p>	<p>سيقوم فريق الشكاوى لدينا باستلام الشكوى الخاصة بك خلال يومي عمل حيث سيقيم إجراء تحقيق كامل والرد عليك بنتائج التحقيق خلال خمسة أيام عمل. وإذا كانت الشكوى تتطلب المزيد من الوقت سوف يتم إبلاغك بذلك.</p>

What is the next step if I'm not happy with the response you provide?

ماهي الخطوة التالية إذا لم أكن راضياً عن الرد المقدم في الشكوى؟

<p>We always aim to provide our customers 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 contact details above. Our Compliance Manager will acknowledge your complaint within 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 Nomw Capital and make you aware of your right to refer your complaint to the appropriate Regulatory Authority. This will be based on the jurisdiction by the Capital Market Authority, in the Saudi Arabia.</p>	<p>نهدف دائماً إلى تزويد عملائنا بالحلول التي تليها تطلعاتهم، ومع ذلك ندرك أنه في بعض الأحيان قد لا نتوصل إلى اتفاق معك، فإذا كنت غير راضٍ بمجرد تلقي ردنا الرجاء إبلاغنا بذلك وإعادة الاتصال بنا باستخدام تفاصيل الاتصال أعلاه وسوف يقوم مدير الالتزام خلال يومي عمل بمراجعة شكواك وعمل تحقيق شامل وسيعمل على توفير حل مرضي لشكواك خلال خمسة أيام عمل. في حال عدم التوصل إلى اتفاق معك سوف نرسل لك الرد النهائي نيابة عن شركة نمو المالية وإبلاغك بحقك بإحالة الشكوى إلى هيئة السوق المالية بالمملكة العربية السعودية.</p>
--	---

Capital Market Authority (CMA)

هيئة السوق المالية:

<p>The local regulator for 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 the CMA using by the website: www.cma.org.sa Nomw Capital is a license institution from the Capital Market NO: 13172-37</p>	<p>هي الجهة الرقابية على مؤسسات السوق المالية، إذا لم تكن راضياً عن ردنا فيمكنك إحالة الشكوى إلى هيئة السوق المالية عن طريق الموقع الإلكتروني للهيئة: www.cma.org.sa شركة نمو المالية شركة مرخص لها بموجب ترخيص من هيئة السوق المالية رقم: 13172-37</p>
---	---

Our commitment to customer service

التزامنا بخدمة العملاء

<p>We are committed to handling all complaints on any aspect of our service fairly, thoroughly and promptly.</p>	<p>نحن ملتزمون بمعالجة جميع الشكاوى في أي جانب من جوانب خدماتنا بشكل عادل وشامل وفوري</p>
--	---