

Complaints Procedures

Nama Portfolio Capital Company is committed to providing the highest level of service to its clients.

This document summarizes the Complaints Procedure with respect to services offered by Nama Capital "The Company". The Company will aim to resolve any dispute or dissatisfaction with an existing or potential client ("Complainant") in an amicable manner following the Capital market Authority guidance in regard to Complaints Procedures. If a complaint arises from the conduct of a third party employed or recommended by the Company, it shall intercede on behalf of the client, making best efforts to resolve the complaint. In the event The Company and the Complainant are unable to reach a resolution, the Complainant may escalate their complaint to the Capital Market Authority. Any written expression of dissatisfaction presented in accordance to the complaints form Annex (1) whether justified or not, from or on behalf of the Complainant will be treated as a complaint. All complaints will be given prompt attention and be dealt with in a fair and impartial manner as follows:

Step 1: Making a complaint

All complaints must be submitted via email by filling out the Customer Complaints Registration Form (Appendix A) through the following contact details:

Nama Portfolio Capital Company
Attention: Customer Service Manager
Email: Complaints@namacapitals.com

A reference number for the complaint will be provided by Customer Service.

إجراءات الشكاوى

تلتزم شركة محفظة نما المالية بتقديم خدمة عالية الجودة لعملائها .

تلخص هذه الوثيقة إجراءات الشكاوى المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل شركة محفظة نما المالية. سوف تسعى الشركة إلى حل أي إشكالية أو عدم رضا من قبل العميل "صاحب الشكاوى" بشكل محترف وفقا لإرشادات هيئة السوق المالية المتعلقة بإجراءات تسوية الشكاوى .

وفي حال كانت الشكاوى ناتجة عن تصرف طرف ثالث يعمل لدى الشركة أو أوصت به، فستقوم الشركة بالتدخل لمصلحة العميل وبذل الجهد لتسوية الشكاوى لصالحه، وفي حال لم تتمكن الشركة أو صاحب الشكاوى من الوصول إلى حل مرضي خلال 5 أيام عمل، فإنه من حق صاحب الشكاوى أن يتقدم بشكواه إلى هيئة السوق المالية. أي اعتراض يقدم كتابيا من خلال نموذج الشكاوى ملحق (١) سواء أكانت الشكاوى أو الاعتراض بسبب أو بدون سبب، يكون مقبولا من صاحب الشكاوى أو بالإجابة عنه فإنه سيتم اعتباره ومعالجته الشكاوى بشكل رسمي سوف تضمن لكم شركة محفظة نما المالية أن جميع الشكاوى سوف تلقى نفس العناية فائقة وسيتم التعامل معها، بشكل فوري وغير متحيز على النحو التالي:

الخطوة الأولى: رفع الشكاوى

يجب أن تقدم جميع الشكاوى عن طريق البريد الإلكتروني وتعبئة نموذج تسجيل شكاوى العملاء ملحق أ من خلال العناوين الآتية:

شركة محفظة نما المالية
عناية: مدير خدمة العملاء

البريد الإلكتروني: Complaints@namacapitals.com

سوف يتم إعطاء رقم مرجع للشكاوى من قبل خدمات العملاء.



Step 2: Acknowledgement

Within 3 business days of receipt of the complaint, an acknowledgement will be sent to the Complainant. The acknowledgement will include: - A complaint reference number and the details of the assigned officer who handles the complaint. Summary of the complaint demonstrating that The Company has a clear understanding of the complaint. If required, request for any further information required from the Complainant

الخطوة الثانية: الاستلام

سيتم التأكيد للعميل على استلام الشكوى بشكل فوري من تاريخ استلامها كما سيضمن رقم مرجع الشكوى، وتفاصيل الموظف المسؤول عن متابعة الشكوى كما سيتم التأكد منه على ما يلي: ملخص الشكوى يوضح استيعاب الشركة لمحتوى الشكوى. طلب معلومات إضافية من صاحب الشكوى إذا تطلب الأمر ذلك

Step 3: Complaint Resolution

The company will investigate the complaint by an officer who was not originally involved in the matter giving rise to the complaint. The Company will aim to provide a final response within 10 business days of receiving the complaint. In the event The Company is unable to provide a final response within 10 business days, it will provide a written explanation stating the reason for not having reached a resolution and the expected date of when the complaint will be resolved. In the meantime, The Company will periodically, within a maximum period of four weeks, update the Complainant in writing until the complaint is resolved. If there is no further communication from the Complainant within 15 business days from the date of the final written response, the complaint will be considered closed

الخطوة الثالثة: - القرار الخاص بحل الشكوى

سوف تقوم الشركة بالتحقق من الشكوى وتعيين أحد موظفيها لمتابعة ومعالجة الشكوى شريطة عدم وجود أي علاقة للموظف بالمسألة موضوع الشكوى. وستسعى الشركة للوصول إلى حل لمعالجة الشكوى خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلامها، ووضع خطة لمعالجة الأسباب الشكاوى المتكررة بشكل خاص، وفي حال لم تتمكن الشركة من الرد النهائي خلال 5 أيام عمل فإنها ستقوم بإعداد ردا كتابياً يوضح الأسباب التي تحول دون الوصول لذلك والتاريخ المتوقع لحل تلك الشكوى. وفي جميع الأحوال ستقوم الشركة بإشعار صاحب الشكوى كتابياً بالتطورات حيال شكواه بشكل دوري إلى أن يتم حل تلك الشكوى. في حال لم تتلق الشركة أي اتصال من صاحب الشكوى خلال 10 يوم عمل من تاريخ تقديم الرد النهائي المكتوب فإنه سيتم اعتبار موضوع الشكوى منتهياً.

Step 4: Complaints-keeping

Upon completion of processing and closing the complaint, the responsible employee will archive the complaint and document the actions taken in the complaints log of Nama Capital Company, Commercial Registration No. 4939581049, licensed by the Capital Market Authority under No. 02-24286. Address: Al-Andalus District, P.O. Box 4183, Jeddah 23326.

www.namacapitalsa.com

الخطوة الرابعة: - حفظ الشكوى

عند الانتهاء من معالجة الشكوى واغلاقها، يقوم الموظف المسؤول بحفظ الشكوى وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها في سجل الشكاوى لشركة محافظة نما المالية، سجل تجاري رقم 4939581049 مرخصة من هيئة السوق المالية برقم 02-24286 حي الاندلس ص.ب. 4183 جدة 23326

www.namacapitalsa.com



ملحق (أ)

APPENDIX A

Customer Complaints Registration Form

نموذج تسجيل شكاوى العملاء

Client Name:

اسم العميل:

Account Number:

رقم الحساب الاستثماري:

Date:

التاريخ:

Complaint Details:

محتوى الشكوى:

Signature:

التوقيع:

