

Procedures for Submitting and Handling Complaints

At Sadara Capital, we are committed to providing financial services that exceed our clients' expectations. We believe your feedback and suggestions are essential to enhancing your experience with us. If you encounter any issues or have comments or ideas for improving our services, we welcome them and will handle them with utmost care.

How to Submit Complaints or Feedback?

You may submit your complaints, comments, or suggestions through any of the following channels:

- Call our Customer Service at: 0112209888
- Email us at: Info@sadaracapital.sa
- Complete the form on our website: www.sadaracapital.sa

Our Customer Service team will strive to confirm receipt of the complaint within five (5) business days. The concerned team will then review your case and provide an appropriate solution within no more than ten (10) business days from the date of receipt. Naturally, some complaints may be more complex, and in such cases, we will contact you within the same period to provide an estimated timeframe for our response.

What if I am not satisfied with the provided solution?

You can always respond if you are not satisfied with the solution provided by the concerned team. The team will reassess your complaint and provide a final resolution on behalf of Sadara Capital within ten (10) business days from the date of receiving your reply. If you are still not satisfied with the final solution provided or if you do not receive a response within the specified period, you have the right to escalate the complaint to the competent authority, the Capital Market Authority, by contacting the Investor Protection Services through its website: <https://investorprotection.cma.gov.sa>

Your trust matters to us

At Sadara Capital, we strive to provide solutions that meet your expectations, and we assure you that all complaints, comments, and suggestions are treated with strict confidentiality and will not affect in any way the services provided to you. Our goal is to listen to you, understand your needs, and work together to continuously improve your experience.

Sadara Capital Company is a Saudi closed joint stock under commercial registration No. 7050932024 and a paid-up capital of 24,000,000 Saudi Riyals, and license No. 25305-02 by the Capital Market Institution. Head Office at 3225 Turki Ibn Abdullah Aal Saud, Al Sulaimaniyah Dist. Riyadh 45567 Saudi Arabia. Telephone: 0112209888 Email Address: info@sadaracapital.sa

إجراءات تقديم ومعالجة الشكاوى

نحرص دائماً في صدارة كابيتال على تقديم خدمات مالية ترتقي لتطلعات عملائنا، ونؤمن أن آرائكم وتطلعاتكم هي جزء أساسي من تطوير تجربتكم معنا. في حال واجهتم أي مشكلة أو كان لديكم ملاحظات واقتراحات لتحسين خدماتنا، يسعدنا استقبالها ومعالجتها بعناية.

كيف يمكن تقديم الشكاوى أو الملاحظات؟

يمكنكم تقديم الشكاوى أو الملاحظات والاقتراحات من خلال التواصل معنا عبر أي من القنوات التالية:

- الاتصال بخدمة العملاء عبر الهاتف: 0112209888
- الكتابة لنا عبر البريد الإلكتروني: Info@sadaracapital.sa
- أو من خلال تعبئة النموذج عبر الموقع الإلكتروني: www.sadaracapital.sa

ويسعى فريق خدمة العملاء إلى الرد عليكم لتأكيد استلام الشكاوى خلال خمسة (5) أيام عمل، ويقوم الفريق المختص بدراسة الشكاوى وتقديم الحل المناسب خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام الشكاوى. وبطبيعة الحال، قد تكون بعض الشكاوى أكثر تعقيداً، وفي هذه الحالات، سيتم التواصل معكم خلال نفس المدة لتحديد الموعد التقريبي للرد على الشكاوى.

ماذا لو لم أكن راضياً عن الحل المقدم؟

يمكنكم دائماً إعادة الرد في حال عدم رضاكم على الحل المقدم من الفريق المختص، وسيقوم الفريق بإعادة النظر في الشكاوى وتقديم الحل النهائي نيابة عن صدارة كابيتال خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام الرد.

وفي حال عدم رضاكم عن الحل النهائي المقدم أو لم يصلكم الرد خلال المدة المحددة، يحق لكم الاستمرار وإحالة الشكاوى لجهة الاختصاص، هيئة السوق المالية، من خلال التواصل مع خدمات حماية المستثمر عبر موقعها الإلكتروني: <https://investorprotection.cma.gov.sa>

ثقتكم تهمنا

نسعى في صدارة كابيتال على تقديم حلول ترتقي لتطلعاتكم، ونؤكد لكم أن جميع الشكاوى أو الملاحظات والاقتراحات تُعامل بسرية تامة، ولن تؤثر بأي شكل من الأشكال على أي خدمة مقدمة لكم. هدفنا هو الاستماع لكم، وفهم احتياجاتكم، والعمل معاً لتحسين تجربتكم دائماً.

شركة صدارة كابيتال هي شركة مساهمة سعودية مقفلة تحمل سجل تجاري رقم 7050932024، ورأس مال مدفوع 24,000,000 ريال سعودي، ومرخصة برقم (02-25305) من هيئة السوق المالية. ومقرها الرئيسي في 3225 طريق تركي بن عبد الله آل سعود، حي السليمانية - الرياض 12234، المملكة العربية السعودية. هاتف: 0112209888 بريد إلكتروني: Info@sadaracapital.sa