



Customer guide to conduct complaints

دليل العميل لإجراء 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:

Compliance Department
Darfin Capital, 25th Floor Kingdom Tower,
King Fahad Road, Riyadh KSA
Po Box 56973, Riyadh 11564
Email : compliance@darfin.com.sa
Tel : +966 11 2110777 Ext. 104

بمن ينبغي عليّ الاتصال به إذا كانت لدي شكوى؟
إذا كانت لديك أي شكوى أو ملاحظات على خدماتنا فيمكنك الاتصال بنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الكتابة إلينا عبر أحد الطرق التالية:
إدارة الالتزام
شركة دار التمويل والاستثمار المالية الدور 25 برج المملكة
طريق الملك فهد ، الرياض ، المملكة العربية السعودية
صندوق بريد 56973 الرياض 11564
البريد الإلكتروني : compliance@darfin.com.sa
هاتف : +966112110777 تحويل : 104

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.

سيقوم فريق الشكاوى التابع لنا بإستلام الشكاوى خلال يومي عمل وإجراء تحقيق كامل والرد عليك بنتائج التحقيق خلال خمسة أيام عمل.
وإذا كانت الشكاوى تتطلب المزيد من الوقت سوف نبليغك بذلك.

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

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 Darfin 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 Kingdom of Saudi Arabia.

ماهي الخطوات التالية: إذا لم أكن راضياً عن النتائج التحقيق في الشكاوى؟

نهدف دائماً إلى تزويد عملائنا بجميع الحلول التي تلي تطلعاتهم، ومع ذلك يمكن في بعض الأحيان أننا لا نتوصل إلى اتفاق معك، فإذا كنت غير راضٍ بمجرد تلقي ردنا الرجاء اخبارنا بذلك والاتصال بمدير الالتزام باستخدام تفاصيل الاتصال أعلاه وسوف يقوم مدير الالتزام خلال يومي عمل بمراجعة شكاوك وعمل تحقيق شامل وسيعمل على توفير حل مرضي لشكاوك خلال خمسة أيام عمل.

في حال عدم التوصل إلى اتفاق معك سوف نرسل لك الرد النهائي نيابة عن شركة دار التمويل والاستثمار المالية ونبليغك بحقك في إحالة شكاوك إلى هيئة السوق المالية بالمملكة العربية السعودية

Capital Market Authority (CMA) 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 Compliance Directorate using the following contact details: www.cma.org.sa

Darfin Capital is regulated by the Capital Market Authority (CMA) License # 06039-30 to conduct company business under the Financial Services.

Our commitment to customer service

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

هيئة السوق المالية هي الجهة المشرفة على الأشخاص المرخص لهم، إذا لم تكن راضياً عن ردنا فيمكنك إحالة شكاوك إلى هيئة السوق المالية باستخدام التفاصيل التالية www.cma.org.sa

شركة دار التمويل والاستثمار المالية شركة مرخص لها حاصلة على ترخيص من هيئة السوق المالية رقم 06039-30

التزامنا بخدمة العملاء

نحن ملتزمون بمعالجة جميع الشكاوى في أي جانب من جوانب خدماتنا بشكل عادي وشامل وفوري