إجراءات التعامل مع الشكاوى

تسعى شـركة كادا للاستثمار إلى معالجة أي إشكالية أو عدم رضا من قبل العميل ("صاحب الشكوى") بشكل احترافي يتماشـى مع إرشادات هيئة السوق المالية بشأن تسوية الشكاوى. في حالة كانت الشكوى ناتجة عن تصـرف طرف ثالث يعمل لدى الشـركة أو تم التوصية به، ستتدخل الشـركة لمصلحة العميل وتبذل الجهود اللازمة لتسوية الشكوى.إذا لم تتمكن الشـركة أو صاحب الشكوى من الوصول إلى حل مرضٍ، يحق لصاحب الشكوى التقدم بشكواه إلى هيئة السوق المالية. يُعتمد على أي اعـتـراض يُقدم كتابياً من قبل صاحب الشكوى أو بالإنابة عنه، وستتم معالجته كشكوى رسمية. ستُعطى جميع الشكاوى العناية اللازمة، وسيتعامل معها بشكل فوري وغير متحيـز وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: رفع الشكوى

يجب تقديم جميع الشكاوى عبـر هاتف الشـركة، أو كتابياً عبر البريد الإلكتـروني، أو من خلال رفع مذكرة عن طريق التطبيق.

إدارة الالتـزام
شـركة كادا للاستثمار
مركز الجميعة، شارع الملك عبد الله بن عبد العزيز آل سعود الفرعي، حي المحمدية، الرياض، المملكة العربية السعودية
المبنى رقم 5000، الرقم الفرعي 6858، الطابق السادس.
عناية إدارة الالتـزام
هاتف: 3534 487 11 966+
البريد الإلكتروني: cs@cadaa.com.sa
ستقوم إدارة الالتزام بإعطاء مرجع للشكوى.

الخطوة الثانية: تأكيد استلام الشكوى

سيتم تأكيد استلام الشكوى للعميل خلال ثلاثة أيام عمل. سيشمل هذا التأكيد ما يلي:
رقم مرجع الشكوى
تفاصيل الموظف المسؤول عن متابعة الشكوى
ملخص الشكوى يعكس استيعاب الشركة لمحتوى الشكوى
طلب معلومات إضافية من صاحب الشكوى إذا لزم الأمر

الخطوة الثالثة: قرار حل الشكوى

ستقوم الشـركة بالتحقق من الشكوى وتعيـيـن أحد موظفيها لمتابعة المعالجة، شريطة عدم وجود أي علاقة للموظف بالمسألة موضوع الشكوى. ستسعى الشركة للوصول إلى حل خلال 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى .
إذا لم تتمكن الشـركة من الرد النهائي خلال هذه الفـتـرة، ستقوم بإعداد رد كتابي يوضح الأسباب والتاريخ المتوقع لحل الشكوى .
سيتم إشعار صاحب الشكوى كتابياً بالتطورات كل 4 أسابيع كحد أقصـى حتى يتم حل الشكوى. في حال عدم تلقي الشـركة أي اتصال من صاحب الشكوى خلال 15 يومًا من تاريخ تقديم الرد النهائي، سيتم اعتبار موضوع الشكوى منتهياً

الخطوة الرابعة: حفظ الشكوى

عند الانتهاء من معالجة الشكوى وإغلاقها، سيقوم الموظف المسؤول بحفظ الشكوى وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها في سجل حفظ الشكاوى.