

HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

معالجة شكاوى العملاء

REFERENCE - POLICY

Issued by :

Compliance Department

**1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT :****1- معالجة شكاوى العملاء:****1.1 INTRODUCTION :****1-1 مقدمة :**

“Rana Investment Company shall deal with clients' complaint in a proper manner and without unreasonable delay appropriate with the nature of the issue. The complaint shall be investigated promptly and fully by a Rana Investment Company staff member who was not originally involved in the matter giving rise to the complaint. Records of the written complaints should be maintained and any action taken should be documented on a timely manner”

يتعين على شركة رنا للاستثمار التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة صحيحة من غير تأخير لا مبرر له وبما يتلاءم مع طبيعة موضوع الخلاف. ويجب البحث والتحري في الشكوى على الفور وبالكامل من قبل أحد موظفي شركة رنا للاستثمار بشرط ألا يكون ذلك الموظف نفسه متورطا في المسألة موضوع الشكوى. ويجب حفظ نص كل شكوى من الشكاوى المدونة خطيا مع توثيق أي إجراء تم اتخاذه بشأن تلك الشكوى على الوجه الصحيح وفي الوقت المناسب.

**What is a complaint and what are its criteria?****ما هي الشكوى وما هي معاييرها؟**

A complaint is the way a client uses to express his dissatisfaction.

الشكوى هي الطريقة التي يعبر بها العميل عن عدم رضاه.

A complaint typically has one of the following characteristics (not exhaustive list):

الشكوى تتصف عادة ، من غير حصر، بالخصائص التالية:

- It may concern the level of service received by the client in relation to any service provided by Rana Investment Company;
- It can result from a difference in opinion between the client and its Asset Manager or any representative of Rana Investment Company;
- It may lead to financial and/or reputation risk;

▪ قد تتعلق بمستوى أية خدمة يتلقاها العميل من شركة رنا للاستثمار،

▪ تكون ناجمة عن اختلاف في وجهات النظر بين العميل وبين مدير الأصول المعني أو أي ممثل من ممثلي شركة رنا للاستثمار.

▪ تقود لأية مخاطر مالية و/أو أية مخاطر تتعلق بالسمعة.

Complaints are normally received in writing or by phone from a client or by personal attendance of the client to the premises of Rana Investment Company. However, if a staff member has knowledge or clear indications that a client is unsatisfied and it is not yet clear that this dissatisfaction could lead to a written complaint, this staff shall report this issue as a “verbal complaint” and inform the concerned Manager who will inform the Compliance department in charge of the follow up and remedial.

يتم في العادة رفع الشكاوى خطيا أو عن طريق الهاتف من أحد العملاء أو بحضور العميل شخصيا لشركة رنا للاستثمار. على أنه إذا كان لدى أحد أعضاء الموظفين معرفة أو أدلة واضحة على عدم رضا عميل من العملاء وأنه لم يتضح بعد إن كانت حالة عدم الرضا ستقود إلى التقدم بشكوى، فإنه يتعين على هذا الموظف التبليغ عن موضوع الخلاف باعتباره شكوى شفوية وإحاطة المدير المعني علما بذلك ليقوم بدوره بإحاطة إدارة الالتزام المعنية علما بذلك لتقوم بالمتابعة وإجراء اللازم لتصحيح الوضع الذي قاد للتقدم بتلك الشكوى.

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT (Cont)

## -1 معالجة شكاوى العملاء:

## 1.1 INTRODUCTION : (Continuation)

## 1-1 مقدمة :

The purpose of handling clients' complaint procedure is to:

إن الغرض من تطبيق إجراء معالجة شكاوى العملاء هو:

- Explain the process for handling clients' complaints received by Rana Investment Company in a sensitive and professional manner in order to maintain client confidence at a time when he may be particularly anxious or unhappy with Rana Investment Company's service provided, and

- شرح عملية معالجة شكاوى العملاء التي تتلقاها شركة رنا للاستثمار بطريقة تتسم بالشفافية وبالروح المهنية للمحافظة على ثقة العميل خاصة في مثل هذا الوقت الذي تساوره فيه مشاعر القلق أو عدم الرضا عن الخدمات التي تقدمها له الشركة.

- Support in educating all employees.

- المساعدة على تعليم جميع الموظفين على كيفية معالجة شكاوى العملاء وكسب رضاهم.

NB: All signed letters are always reviewed by the Compliance Officer before their sending in order to ensure that all clients' questions are answered and that they do not enclose "future potential risks" for Rana Investment Company.

ملاحظة هامة: جميع الخطابات الموقعة يجب أن تراجع باستمرار من قبل مسئول الالتزام قبل إرسالها وذلك للتأكد من الإجابة على جميع استفسارات العملاء ومن عدم انطوائها على أية مخاطر محتملة قد تواجهها شركة رنا للاستثمار في المستقبل.

The client complaint procedures are mainly focused to deal with private clients complaints about managing and investment advisory.

تتركز إجراءات معالجة شكاوى العملاء بشكل رئيسي على التعامل مع شكاوى عملاء الخدمات المالية الخاصة المتعلقة بأنشطة الإدارة و الاستشارات الاستثمارية.

However, complaints concerning arranging services should follow the same principles and work flows.

على أن الشكاوى المتعلقة بخدمات الترتيب ينبغي أن تقدم وفق نفس المبادئ وخطوات سير العمل.

Any differences due to the nature of the services and type of clients will be indicated in the text hereafter.

إن أية خلافات تتعلق بطبيعة الخدمات ونوع العملاء سيشار إليها كما هو مبين أدناه:

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

## 1- معالجة شكاوى العملاء:

## 1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT

## 2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطياً

## 1.2.1 CLIENT ISSUES COMPLAINT :

## 1-2-1 تقدم العميل بالشكوى :

All written mails, letters and faxes are received by the Rana Investment Company's "Post Entrance Office" where the secretary verifies each client's signature. All client complaints which are not received at the "Post Entrance Office" or are not recognized as a complaint by the secretaries will need to be sent from whatever department or person receiving or identifying a complaint directly back to the "Post Entrance Office" for registration as complaint. This procedure will ensure that all complaints are brought to the attention of the Compliance department and will follow the same handling and quality standards.

يتم استلام جميع رسائل البريد الخطية والخطابات ورسائل الفاكس في مكتب البريد الوارد، حيث يقوم السكرتير المختص بالتأكد من صحة توقيع كل عميل من العملاء. أما بالنسبة لجميع شكاوى العملاء التي لا يتم تلقيها من قبل مكتب البريد الوارد في الشركة أو التي لا يعتبرها السكرتير المعني بمثابة شكوى فيجب أن تحوّل مباشرة من الإدارة أو الشخص الذي تلقاها أو يعتبرها بمثابة شكوى إلى مكتب البريد الوارد لتسجيلها باعتبارها شكوى. فمن خلال هذا الإجراء يؤكد بأن جميع الشكاوى ترفع لعناية إدارة الالتزام وتطبق عليها نفس معايير المعالجة ومراقبة الجودة.

- Each time a clients' complaint is received, the secretary registers it immediately in the folder "Clients Complaints Register" and a hard copy (including the date of receipt, the complaint log number and the signoff of the person who registers it) is kept in this file as well as in the clients' file.
- All written complaints (letters, e-mails or faxes) and the "Clients Complaints Register" are forwarded directly to the Compliance department where the Head of Compliance officer investigates the complaint received and determines if it can be managed by the Compliance department or if it needs to be forwarded to the Operational department (concerned department) to be in charge of solving the complaint.

- في كل مرة يتم فيها استلام شكوى من أحد العملاء، يقوم السكرتير بتسجيلها على الفور في ملف "سجل شكاوى العملاء" مع حفظ نسخة مطبوعة (تتضمن تاريخ الاستلام ورقم تسجيل الشكوى وتوقيع الشخص الذي قام بتسجيلها) في هذا الملف وكذلك في ملف العميل المعني.

- جميع الشكاوى الخطية (الخطابات، ورسائل البريد الإلكتروني أو الفاكس) وكذلك "سجل شكاوى العملاء" يتم إحالتها مباشرة لإدارة الالتزام حيث يقوم مسؤول الالتزام بإجراء البحث والتحري اللازم في الشكوى وتقرير ما إذا بالإمكان معالجتها من قبل إدارة الالتزام أو أنه يتعين إحالتها لإدارة العمليات (الإدارة المعنية) التي تكون مسؤولة عن اتخاذ الإجراء اللازم حيالها.

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

## -1 معالجة شكاوى العملاء:

## 1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT

## 2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا

1.2.1 CLIENT ISSUES A COMPLAINT  
(Continuation) :

## 1-2-1 تقديم العميل بالشكوى

- If a Rana Investment Company's client complains by phone, the Rana Investment Company's staff answering the phone (refer below to point 2.3 "Direct handling of verbal complaints") shall register the complaint in the "Clients Complaints Register" and try to solve the problem by phone. If the issue cannot be solved satisfactorily, the staff answering the phone shall ask the client to put his complaint on paper and address it to the Rana Investment Company's Compliance department.
- If the client refuses to write his complaint on paper and the complaint can not be solved satisfactorily on the phone, the staff in contact with him should write a report as clear as possible describing the complaint and explain to the client that he will be contacted later by the Head of Compliance department. This report is forwarded to the Compliance department who then initiates further steps to resolve the issue.
- In order to priorities and classify clients' complaint, each one shall be classified and treated according to their importance: category 1 (high importance), category 2 (medium importance) and category 3 (low importance).
- The "Clients Complaints Register" should be safely archived and stored in a secure environment.

في حال تقدم العميل بشكوى لشركة رنا للاستثمار عن طريق الهاتف، فإنه يتعين على الموظف الذي أجاب على الهاتف (يرجع للنقطة 2-3 "المعالجة المباشرة للشكاوى الشفوية") قيد الشكوى في "سجل شكاوى العملاء" ومحاولة حل المشكلة عن طريق الهاتف. فإذا لم يكن بالإمكان حل المشكلة بطريقة مقبولة، فإنه يتعين على الموظف الذي يقوم بالرد على الهاتف أن يطلب من العميل تسجيل شكواه خطيا وتوجيهها لإدارة الالتزام بشركة رنا للاستثمار.

في حال رفض العميل تدوين الشكوى خطيا ولا يكون بالإمكان حل المشكلة بشكل مقبول على الهاتف، فإنه يتعين على الموظف الذي يقوم بالاتصال مع العميل أن يحرر تقريرا بشكل واضح قدر الإمكان يصف فيه طبيعة الشكوى ويشرح فيه للعميل بأنه سيتم الاتصال به في وقت لاحق من قبل مدير إدارة الالتزام. ثم يتم تحويل التقرير لإدارة الالتزام التي تقرر الخطوات التي يتم اتخاذها لحل موضوع الشكوى.

يجب تصنيف كل شكوى وفق قائمة الأولويات التي تحدد درجة أهميتها: الفئة (1) (بالغة الأهمية)، الفئة (2) (متوسطة الأهمية) والفئة (3) (قليلة الأهمية).

يجب حفظ "سجل شكاوى العملاء" في مكان آمن.

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

## 1- معالجة شكاوى العملاء:

## 1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT (Continuation)

## 2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطياً

## 1.2.2 CONFIRMATION OF RECEIPT

## 2-2-1 تأكيدات الاستلام:

- The day a written complaint is received, the Compliance department prepares a letter informing the client that the complaint is under investigation and that he should expect a response within 5 working days. This letters should also include the name of the person in charge of the complaint or the Compliance officer, in case the client wants to follow up the status of his complaint. Due to the nature of arranging services, the Compliance department will – if required after a first review - discuss the issue briefly with the concerned department manager. In that case, based on the discussion, the first response to the client will be sent already indicating the next steps for handling the complaint and a timeline.
- In accordance to the complaint categorization, the investigation process starts:
  - The Compliance member in charge will establish a “Client Complaint Report” including the written client complaint, comments of the staff member originally involved in the problem and all necessary documentation and information useful for managing the complaint.
  - This report should also include whether the Regulator or the Legal department of Rana Investment Company needs to be involved.
  - This report is kept in the Compliance department until the case is closed.

- في يوم استلام الشكاوى الخطية ، تقوم إدارة الالتزام بتحضير خطاب يتم فيه إحاطة العميل علماً بأن الشكاوى موضع بحث واستقصاء وأنه ينبغي أن يتوقع تلقي الرد اللازم خلال خمسة (5) أيام عمل. كما يجب أن يتضمن هذا الخطاب اسم الشخص المسئول عن معالجة الشكاوى أو اسم مسؤول الالتزام، في حالة رغبة العميل في متابعة تلك الشكاوى. ونظراً لطبيعة خدمات الترتيب، فإن إدارة الالتزام ستقوم، إذا لزم الأمر بعد أول مراجعة، بمناقشة موضوع الخلاف بشكل موجز مع مدير الإدارة المعنية. وفي تلك الحالة، وبالاستناد لما تم مناقشته، فإنه سيتم موافاة العميل بأول رد يوضح فيه الخطوات التالية لمعالجة الشكاوى مع تحديد جدول زمني لتلك المعالجة.

- وفق تصنيف الشكاوى، فإن عملية البحث والاستقصاء تبدأ على الوجه التالي:

- سيقوم عضو إدارة الالتزام المسئول عن الشكاوى بإعداد تقرير عن شكاوى العميل يتضمن النص الخطي لتلك الشكاوى وملاحظات الموظف المعني أساساً بتلك الشكاوى وكافة المستندات والمعلومات التي تفيد في إدارة ومعالجة تلك الشكاوى.

- يجب أن يتضمن هذا التقرير ما إذا كان يتطلب الأمر إشراك الجهة التنظيمية المختصة أو الإدارة القانونية بشركة رنا للاستثمار في معالجة تلك الشكاوى.

- يتم الاحتفاظ بهذا التقرير في إدارة الالتزام إلى حين إقفال ملف القضية.

<p>1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>1- معالجة شكاوى العملاء:</p>
<p>1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا</p>
<p>1.2.3 INVESTIGATION, FOLLOW-UP AND REPORTING :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ At the latest, the day following the receipt of the complaint, the Compliance staff member or the Operational Manager in charge of the case investigates the validity of the client's complaint.</li> <li>▪ The full report of findings shall be remitted to the Head of Compliance department within 3 working days of the receipt of the complaint.</li> <li>▪ The Head of Compliance department shall ensure with the Head of the Operational department "concerned department" that approved procedures and/or rules have been implemented in order to avoid recurrence of such issue.</li> <li>▪ The Head of Compliance department is also in charge of performing follow up of the complaint treatment within the internal deadlines and those agreed with the client. He shall report on a weekly basis on pending complaints to the Executive Management. On a case-by-case basis, the CEO may decide to involve Internal Audit for a full investigation of the complaint.</li> <li>▪ When required, employees should be updated with the statistics of the complaints, reasons for the complaints and how they could avoid future complaints.</li> </ul>	<p>2-2-1 البحث والاستقصاء والمتابعة وإعداد ورفع التقارير:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ في اليوم التالي لاستلام الشكاوى كحد أقصى، يقوم الموظف المعني بإدارة الالتزام أو مدير العمليات المسؤول عن القضية بالبحث والاستقصاء اللازم للتأكد من صحة مصوغات الشكاوى التي تقدم بها العميل.</li> <li>▪ يحال التقرير الكامل بالنتائج التي يتم التوصل إليها لمدير إدارة الالتزام خلال ثلاثة (3) أيام عمل من استلام الشكاوى.</li> <li>▪ يقوم مدير إدارة الالتزام بالتأكد مع مدير إدارة العمليات "الإدارة المعنية" من تطبيق الإجراءات المعتمدة و/أو القواعد المرعية لتجنب تكرار النقطة موضوع الخلاف.</li> <li>▪ يكون مدير إدارة الالتزام مسؤولاً عن متابعة إجراءات معالجة الشكاوى خلال الفترات الزمنية المقررة والمتفق عليها مع العميل. ويتعين عليه رفع تقارير نصف شهرية عن الشكاوى القائمة وذلك إلى الإدارة التنفيذية. ويجوز للرئيس التنفيذي للشركة أن يقرر إشراك إدارة المراجعة الداخلية في الموضوع وذلك بتكليفها بإجراء بحث واستقصاء كامل في الشكاوى.</li> <li>▪ عند الطلب، ينبغي موافاة الموظفين المعنيين بآخر البيانات الإحصائية حول الشكاوى التي يتم تلقيها وأسباب تلك الشكاوى والكيفية التي يتم بها تجنب تلك الشكاوى في المستقبل.</li> </ul>

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

## 1- معالجة شكاوى العملاء:

## 1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT

## 2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا

## 1.2.4 COMPENSATION : (Continuation)

## 4-2-1 التعويض:

▪ If the conclusion of the investigation report is that the client incurred a loss and/or the required compensation is estimated "fairly", an incident report is completed and approved by the Head of the department "involved" in the complaint and the compliance officer subject to the limit of SAR 5,000. If the compensation exceeds SAR 5,000, the approval of Rana Investment Company's CEO is required before making any payment.

▪ في حال خُصص تقرير البحث والاستقصاء إلى القول بأن العميل قد تكبد خسارة و/أو أن مطالبته بالتعويض تعتبر مطالبة "عادلة"، فإنه يتم إعداد تقرير حادث واعتماده من قبل مدير الإدارة "المعنية" بالشكوى ومسؤول الالتزام مع مراعاة شرط الالتزام بكون التعويض بحدود 5000 ريال سعودي.. أما في حال تجاوز التعويض مبلغ 5000 ريال سعودي، فإن الأمر يستدعي موافقة الرئيس التنفيذي لشركة رنا للاستثمار قبل دفع ذلك التعويض.

▪ In the event that special commissions or fees are "fairly" requested or allocated to a client, an incident report shall also be completed and approved by the Head of the department "involved" in the complaint and the compliance officer subject to their limit. Approval of CEO is required as explained in the previous paragraph. No commission is payable to a client in respect of client money held in a client account (Article 77 of APR).

▪ في حال المطالبة بعمولات خاصة أو رسوم بشكل عادل أو تخصيصها للعميل، يجب أيضا إعداد تقرير عن الحادثة وإقراره من قبل مدير الإدارة المعنية بالشكوى ومسؤول الالتزام ضمن الحدود المقررة. وتكون موافقة الرئيس التنفيذي مطلوبة أيضا كما هو موضح في الفقرة السابقة. ولا يجوز أن يدفع للعميل أية عمولة فيما يتعلق بأمواله التي تكون محجوزة في حسابه (المادة 77 من لائحة الأشخاص المرخص لهم).

▪ An annex "Client Compensation Summary Report" mentioning the following information has to be filled in by the concerned person in order to approve the payment:

▪ كما يجب تعبئة نموذج ملحق "تقرير موجز حول تعويض العميل" يتضمن المعلومات التالية وذلك من قبل الشخص المعني لإقرار تسديد الدفعة المطلوبة.

- Date
- Account number
- Complaint log number
- Complaint submitted on (date of receipt)
- Brief description of why client claims compensation
- Details of the investigation undertaken

- التاريخ
- رقم الحساب
- رقم قيد الشكوى
- تاريخ تقديم الشكوى (تاريخ الاستلام)
- وصف موجز للسبب الداعي للمطالبة بالتعويض
- تفاصيل البحث والاستقصاء الذي تم إجراؤه



<p>1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>1- معالجة شكاوى العملاء:</p>
<p>1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا</p>
<p>1.2.4 COMPENSATION :</p>	<p>4-2-1 التعويض:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Result of investigation (providing clear reason for payment)</li> <li>▪ Compensation claim value in currency</li> <li>▪ Authorisation for payment to be made to client account, date and signature of: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Head of the department "responsible" for the compliant</li> <li>▪ Compliance Officer</li> <li>▪ CEO</li> </ul> </li> </ul> <p><b>This approved report has to be filed and archived with the entire Complaint report and a copy shall be kept also in the clients' file itself.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A monthly incident report is then analysed by the Compliance department and transmitted to the Executive Management.</li> <li>▪ Copy of the report and the results of the compliant investigation should be sent to the Head of Internal Audit department.</li> <li>▪ CEO should assess if Legal department of Rana Investment Company should be informed about the results of the complaints or involved in the settlement process.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ نتيجة البحث والاستقصاء (تقديم سبب واضح للدفع)</li> <li>▪ قيمة المطالبة بالتعويض نقدا</li> <li>▪ الاعتماد بالدفع والقيود في حساب العميل، التاريخ وتوقيع:</li> <li>▪ مدير الإدارة "المسؤول" عن الشكاوى</li> <li>▪ مسئول الالتزام</li> <li>▪ الرئيس التنفيذي</li> </ul> <p>يجب حفظ هذا التقرير المعتمد في ملفات الشركة مع كامل تقرير الشكاوى مع حفظ نسخة من ذلك في ملف العميل المعني.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ بعد ذلك يتم تحليل تقرير الحوادث الشهري من قبل إدارة الالتزام وتحويله إلى الإدارة التنفيذية.</li> <li>▪ يجب إرسال نسخة من التقرير ونتائج البحث والاستقصاء في الشكاوى إلى مدير إدارة المراجعة الداخلية.</li> <li>▪ يحدد الرئيس التنفيذي إذا كان ينبغي للإدارة القانونية بشركة رنا للاستثمار أن تحاط علما بنتائج الشكاوى أو إشراكها في عملية التسوية.</li> </ul>

<p>1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>1- معالجة شكاوى العملاء:</p>
<p>1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا</p>
<p>1.2.5 REPLY TO CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>At the latest 5 working days after receipt of the complaint, the Compliance staff member in charge sends a reply to the client detailing the action taken and the eventual compensation, if any.</li> <li>In the event that the Compliance staff member needs more time for the investigation process (due to the nature and complexity of the investigation), a letter should be sent to the client explaining that the investigation is still in progress at latest 3 days after receipt of the complaint. It shall also include an approximate date at which the client may expect a full reply.</li> </ul>	<p>5-2-1 الرد على العميل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>بعد خمسة (5) أيام عمل على الأقل من استلام الشكوى، يقوم الموظف المسئول من إدارة الالتزام بإرسال رد للعميل يوضح فيه تفاصيل الإجراء المتخذ والتعويض المقرر، إن وجد.</li> <li>وفي حال تطلبت عملية البحث والاستقصاء وقتا أطول من الموظف المسئول في إدارة الالتزام (بسبب طبيعة وتعقيد عملية البحث والاستقصاء)، يتم إرسال خطاب للعميل يوضح فيه بأن الشكوى ما زالت قيد البحث وذلك خلال ثلاثة (3) أيام كموعد أقصى من استلام الشكوى. كما يتضمن الخطاب تاريخا تقريبا لإعطاء رد واف للعميل على تلك الشكوى.</li> </ul>
<p>1.2.6 CLOSING OF COMPLAINT FILE</p>	<p>6-2-1 إقفال ملف الشكوى</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Following the communication of any resolution and/or compensation that Rana Investment Company proposes to the client in order to close the complaint file, the "Client Complaint Register" file has to be updated with the client response and a copy of all documents will be included in the clients' file. The complaint is closed if the client accepts the resolution/compensation.</li> <li>If the client is informed of the result of investigation by phone, it is a policy to confirm by e-mail, fax or by letter the details of the content of the conversation in order to keep a written proof available in the Complaint register file (and a copy in the client file).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بعد تبليغ العميل بأي حل و/أو تعويض تقترحه شركة رنا للاستثمار لإقفال ملف الشكوى، فإنه يتم تحديث بيانات "سجل شكاوى العملاء" بحيث يتضمن الرد الذي يتم تلقيه من العميل مع حفظ نسخة من كافة المستندات ذات العلاقة في ملف العميل المعني. ويتم إقفال ملف الشكوى في حال قبول العميل بالحل/التعويض المقترح.</li> <li>في حال تبليغ العميل بنتيجة البحث والاستقصاء عن طريق الهاتف، فإن من سياسة الشركة تأكيد ذلك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو بخطاب يتضمن تفاصيل ونص المحادثة الهاتفية التي أجريت مع العميل لتكون بمثابة إثبات خطي يحفظ في ملف "سجل الشكاوى" (مع حفظ نسخة منه في ملف العميل نفسه).</li> </ul>

<p>1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>1- معالجة شكاوى العملاء:</p>
<p>1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا</p>
<p>1.2.6 CLOSING OF COMPLAINT FILE : (Continuation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In the event the client is not satisfied with action taken, the above procedure applies once again for eventual contestations.</li> <li>It should be noted, that the draft of all written communications with the client should be discussed and cleared by the Legal Department, Compliance Officer and CEO.</li> </ul>	<p>6-2-1 إقفال ملف الشكوى</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>وفي حال عدم قبول العميل بالإجراء المتخذ، فإن الإجراء أعلاه ينطبق مرة ثانية على الاعتراضات المترتبة على ذلك.</li> <li>ويراعى أن مسودة جميع الاتصالات الخطية مع العميل يجب أن تناقش وأن تعتمد من الإدارة القانونية ومن مسئول الالتزام والرئيس التنفيذي.</li> </ul>
<p>1.2.7 REPORTING</p>	<p>7-2-1 إعداد ورفع التقارير:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A monthly "Client Complaint Report" is produced and reviewed by the Compliance Officer.</li> <li>A monthly report is forwarded to the Executive Management.</li> <li>On a weekly basis, the Compliance department reports on all open written and verbal complaints to the Executive Management.</li> <li>On a quarterly basis, the Compliance department reports on the significant complaints to the Executive Management.</li> <li>On a quarterly basis, the Compliance department reports on the litigations to the Executive Management.</li> <li>On-going statistics on complaints, reports as needed.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يعد تقرير شهري بشكاوى العملاء ويراجع من مسئول الالتزام.</li> <li>يرفع التقرير الشهري للإدارة التنفيذية</li> <li>تقوم إدارة الالتزام برفع تقارير أسبوعية حول كافة الشكاوى المفتوحة بنوعها الخطي والشفوي إلى الإدارة التنفيذية.</li> <li>تقوم إدارة الالتزام بإعداد تقارير ربع سنوية بأهم الشكاوى ورفعها للإدارة التنفيذية.</li> <li>تقوم إدارة الالتزام بإعداد تقارير ربع سنوية عن القضايا المترتبة على تلك الشكاوى ورفعها للإدارة التنفيذية.</li> <li>يتم إعداد بيانات إحصائية حول الشكاوى ورفع التقارير اللازمة بها عند الطلب.</li> </ul>

<p>1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>1-1 معالجة شكاوى العملاء:</p>
<p>1.2 PROCESSING WRITTEN CLIENTS' COMPLAINT</p>	<p>2-1 معالجة الشكاوى التي يتقدم بها العملاء خطيا</p>
<p>1.2.8 ARCHIVING :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>All documentation, information, memos regarding a client complaint investigation shall be archived and kept at least for a period of 10 years after the business relationship with the concerned client has finished as per Article 16 of APR.</li> </ul>	<p>8-2-1 إعداد ورفع التقارير:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يجب حفظ جميع المستندات والمعلومات والمذكرات ذات الصلة بالبحث والاستقصاء بشكوى العميل في أرشيف الشركة لمدة عشر (10) سنوات على أقل تقدير من بعد انتهاء علاقة العمل مع العميل المعني وذلك وفقا لأحكام المادة 16 من نظام لائحة الأشخاص المرخص لهم.</li> </ul>
<p>1.3 DIRECT HANDLING OF VERBAL COMPLAINTS</p>	<p>3-1 المعالجة المباشرة للشكاوى الشفوية</p>
<p>Rana Investment Company is aiming to receive complaints by clients in written and signed format only. However, the client may also issue a complaint by phone. The verbal complaints can only be accepted in case there are no potential serious implications for the client and/or Rana Investment Company attached to the complaint.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A clear telephone report shall be written, including date, time, complaint log number, phone number of the person handling the complaint. It should include the client's complaint and the actions taken (by whom). This report has to be always to be approved by Head of the concerned department who may insert some additional comments.</li> </ul>	<p>تسعى شركة رنا للاستثمار لتلقي شكاوى العملاء بصيغة خطية وموقعة فقط. على أن بعض العملاء قد يثير أيضا بعض بنقاط الخلاف أو رفع الشكاوى عن طريق الهاتف. وبالإمكان استلام الشكاوى الشفوية فقط عندما لا تنطوي تلك الشكاوى على أية مضامين خطيرة سواء بالنسبة للعميل أو بالنسبة لشركة رنا للاستثمار.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>يجب تدوين التقرير الهاتفي خطيا مع إيضاح التاريخ والوقت ورقم قيد الشكوى ورقم هاتف الشخص الذي يتولى معالجة تلك الشكوى. ويجب أن يتضمن التقرير بيانا بشكوى العميل والإجراءات المتخذة حيال ذلك (والشخص المكلف باتخاذ تلك الإجراءات). ويجب على الدوام اعتماد هذا التقرير من قبل الإدارة المعنية والتي يمكن لها إضافة أية تعليقات إضافية على التقرير.</li> </ul>

## 1. HANDLE CLIENTS' COMPLAINT

## -1 معالجة شكاوى العملاء:

## 1.3 DIRECT HANDLING OF VERBAL COMPLAINTS (Continuation)

## 3-1 المعالجة المباشرة للشكاوى الشفوية

- A confirmation letter is drafted by the person who handles the complaint. This letter confirms the phone call and recaps the content. It is signed by Head of the concerned department or the relevant Department Manager and by the person who had the client on line. This letter is reviewed by the Compliance department before the sending.
- Then the complaint is managed in the same way as written complaint (go back to section of Written Complaint Procedures).

- يحرر خطاب تأكيد من قبل الشخص المكلف بمعالجة الشكوى. ويتضمن هذا الخطاب تأكيدا باستلام المكالمة الهاتفية مع إيراد ملخص لمحتوياتها. ثم يوقع هذا الخطاب من قبل مدير الإدارة المعنية وكذلك من قبل الشخص الذي رد على الاتصال الهاتفي للعميل. وتتم مراجعة الخطاب من قبل إدارة الالتزام قبل إرساله.
- ثم تدار الشكوى بنفس الطريقة التي تعالج بها الشكاوى الخطية (يرجع في هذا الشأن لإجراءات الشكاوى الخطية).

## Complaint Register

	رقم تسجيل الشكوى Registration No. complaint
	اسم العميل Customer Name
	رقم حساب العميل No. client account
	تصنيف العميل Customer Classification
	تاريخ الشكوى Date of complaint
	مستلم الشكوى Received by
<input type="checkbox"/> High Priority <input type="checkbox"/> أولوية عالية	<input type="checkbox"/> Medium Priority <input type="checkbox"/> أولوية متوسطة
	<input type="checkbox"/> Low Priority <input type="checkbox"/> أولوية منخفضة
	تصنيف الشكوى Complaint Classification
	نوع الشكوى The type of complaint
	تفاصيل الشكوى Complaint Description
	كيفية معالجه الشكوى How to deal with the complaint
	الوضع Status
	التعليق Remark
	توقيع مسجل الشكوى Signed recorded complaint