

## 7.1 Customer Complaint Form (CCF) – As per CMA Circular No.4/2012 dt.2.7.12 Point No.1 (i)

KFIC Brokerage كفيك للوساطة

نودج شكاوي العملاء

CUSTOMER COMPLAINT FORM

|                     |  |              |  |                   |  |
|---------------------|--|--------------|--|-------------------|--|
| Name (The Customer) |  | إسم (العميل) |  | Civil ID Number   |  |
| Address             |  | العنوان      |  | المدينة           |  |
| Area / City         |  | Area / City  |  | Area / City       |  |
| Block               |  | القطعة       |  | فاكس              |  |
| Postal Code/Country |  | البلد        |  | Phone             |  |
| E-mail              |  |              |  | البريد الإلكتروني |  |
| @                   |  |              |  |                   |  |

|   |  |                                       |  |
|---|--|---------------------------------------|--|
| Complaint Taken By (The Employee)   |  | تم استلام الشكوى من (الموظف)          |  |
| Date Complaint Received   |  | تاريخ استلام الشكوى                   |  |
| Employee Extn. No   |  | الرقم الداخلي                         |  |
| Employee Mobile No.   |  | رقم                                   |  |
| Any supporting Documents attached with Compliant. Please mention Yes / No |  | وثائق مساندة مرفقة مع الشكوى نعم / لا |  |

|   |
|---|
| Description of Complaint: Customer Service / Financial Related / Reconciliation / Deal Related etc. |
| نوع الشكوى : خدمة العملاء / متعلقات مالية/تسويات /معاملات معلقة إلخ...                              |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Corrective Action: | الإجراء المتخذ : |
|--------------------|------------------|

|   |  |                             |                    |
|---|--|-----------------------------|--------------------|
| Has the problem been resolved?              | <input type="checkbox"/> Yes                 | <input type="checkbox"/> No | هل تم حل المشكلة ؟ |
| If no, to whom was the problem transferred? | في حال الإجابة بلا، إلي من تم تحويل المشكلة؟ |                             |                    |

|  |
|--|
| <b>Declaration</b>   |
| I / We confirm that no complaint is/are pending with judiciary court or CMA and also confirm that the complaint will not be filed either with CMA or any other party unless it is resolved between us without informing KFIC brokerage by me/us. |
| أقر بأنه لا توجد أي شكاوي منظورة أو معلقة في القضاء أو هيئة أسواق المال، وأقر أيضاً بعدم تقديم موضوع الشكوى إلى هيئة أسواق المال أو أي جهة قضائية أخرى إذا لم يتم حل موضوع الشكوى بدون إبلاغ شركة كفيك للوساطة.                                  |

|  |   |
|--|---|
| Customer Signature                                 | توقيع العميل  |
| Customer Compliant Officer - Signature             | توقيع مسؤول الشكاوي   |
| VP – Front Office - Signature                      | توقيع نائب رئيس- خدمة العملاء "المكتب الأمامي"                            |
| Compliant Reviewed by CEO                          | تم مراجعة للشكوى بواسطة المدير التنفيذي                                   |
| Compliant reviewed by VP – Risk & Compliance/Board | تم مراجعة الشكوي بواسطة نائب رئيس إدارة المخاطرة و المطابقة/ مجلس الإدارة |