

MRZM Investments is committed to providing high standards of service. You may submit feedback or complaints regarding any of the Company's services, employees, or products. All complaints will be handled promptly and fairly.

تلتزم شركة MRZM للاستثمار بتقديم أعلى معايير الخدمة. يمكن للعملاء تقديم الملاحظات أو الشكاوى المتعلقة بخدمات الشركة أو موظفيها أو منتجاتها، وسيتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرعة وبشكل عادل.

How to Submit a Complaint

If you have a complaint or feedback regarding MRZM's services, employees, or products you may contact us through the following channels:

- Email: Complaints@mrzm.com.sa
- Website: <https://mrzm.com.sa/>

Complaint Handling

Our team will acknowledge receipt of your complaint within five working days. A full review will be conducted and a response outlining our findings will be provided within ten working days. If additional time is required due to the complexity of the matter, we will notify you accordingly.

Escalation

If you are not satisfied with MRZM's response, the complaint may be escalated to the relevant Department at the Capital Market Authority (CMA) through the CMA's website: <https://cma.org.sa>.

Confidentiality

All complaints and related information will be treated confidentially and handled in accordance with applicable laws and regulations.

كيفية تقديم الشكاوى

إذا كانت لديكم شكاوى أو ملاحظات تتعلق بخدمات MRZM أو موظفيها أو منتجاتها، يمكنكم التواصل معنا من خلال القنوات التالية:

- البريد الإلكتروني: Complaints@mrzm.com.sa
- الموقع الإلكتروني: https://mrzm.com.sa

معالجة الشكاوى

سيتم تأكيد استلام الشكاوى خلال خمسة أيام عمل من قبل فريقنا وسيتم إجراء مراجعة كاملة وتزويدكم بالرد متضمناً نتائج المراجعة خلال عشرة أيام عمل. وإذا تطلبت الشكاوى وقتاً إضافياً بسبب تعقيدها، سيتم إشعاركم بذلك.

التصعيد

إذا لم تكن راضياً عن رد شركة نجم المرزم للاستثمار، يمكن تصعيد الشكاوى إلى هيئة السوق المالية (CMA) من خلال موقع الهيئة: <https://cma.org.sa>.

السرية

سيتم التعامل مع جميع الشكاوى والمعلومات المتعلقة بها بسرية تامة وبما يتوافق مع الأنظمة واللوائح المعمول بها.