



# حيث تنتهي الديون ويبدأ التقدم

## Where Debt Ends, and Progress Begins

نعمل في خدمة الاقتصاد السعودي منذ العام 2012 *Serving the Saudi Economy Since 2012*



# عن إجادة



تتميز إجادة لتحصيل ديون جهات التمويل بكونها منارة للالتزام بالمهنية والخبرة في مجال تحصيل الديون وسحب السيارات في المملكة العربية السعودية. فمنذ تأسيسها في عام 2012، أثبتت إجادة نفسها كشريك موثوق به للمؤسسات المالية والشركات الحكومية والخاصة الذين يسعون إلى استرداد الديون المعدومة والمتأخرة، أو إدارة احتياجات سحب المركبات بكفاءة والتغلب على تعقيدات المسائل القانونية. مع التزام ثابت بالممارسات الأخلاقية والتفاني المطلق لإرضاء العملاء، واكتسبت إجادة سمعة طيبة في مجالها، حيث تتجاوز توقعات العملاء باستمرار في كل جانب من جوانب عملياتها

وبجانب تميزها في مجال تحصيل الديون، فإن إجادة تعتبر مزوداً رائداً لخدمات سحب السيارات، وهي من أوائل الشركات المرخصة من قبل وزارة العدل لتقديم خدمات تسليم الأصول المنقولة، حيث تخدم عدداً كبيراً من الشركات والمؤسسات المالية والتمويلية الرائدة بها. وقد أرسيت سمعة ممتازة في هذا المجال.

واستشعاراً منا بضرورة مواكبة التطورات لدعم الاقتصاد الوطني والمساهمة في تحقيق رؤية المملكة 2030 قمنا بتطبيق أحدث وأعلى معايير أنظمة الجودة والحوكمة واستحققنا على أثرها الحصول على شهادة الأيزو 9001 الخاصة بإدارة الجودة وشهادة الأيزو 37000 الخاصة بحوكمة الشركات كأول شركة تحصيل وطنية سعودية تحصل على هذه الشهادات.

# ABOUT US



Ejada Debt Collection is a beacon of professionalism and experience in the fields of debt collection, car towing in Saudi Arabia.

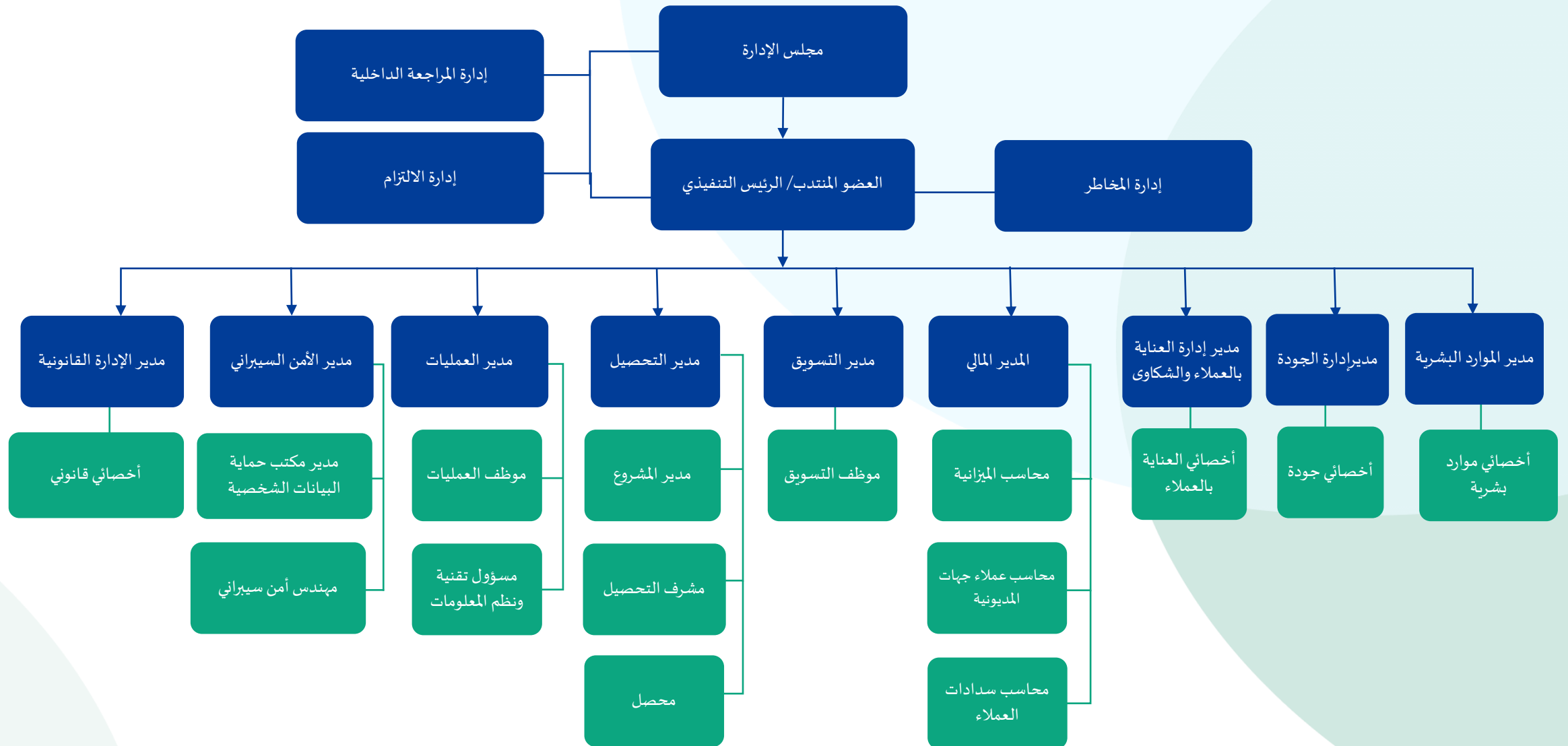
Since its establishment in 2012, Ejada has positioned itself as a trusted partner for financial institutions, government, and private companies seeking to recover bad or overdue debts, efficiently manage towing vehicle needs and navigate legal complexities.

With an unwavering commitment to ethical practices and absolute dedication to customer satisfaction, Ejada has earned a reputation for excellence in its field, consistently exceeding customer expectations in every aspect of its operations.

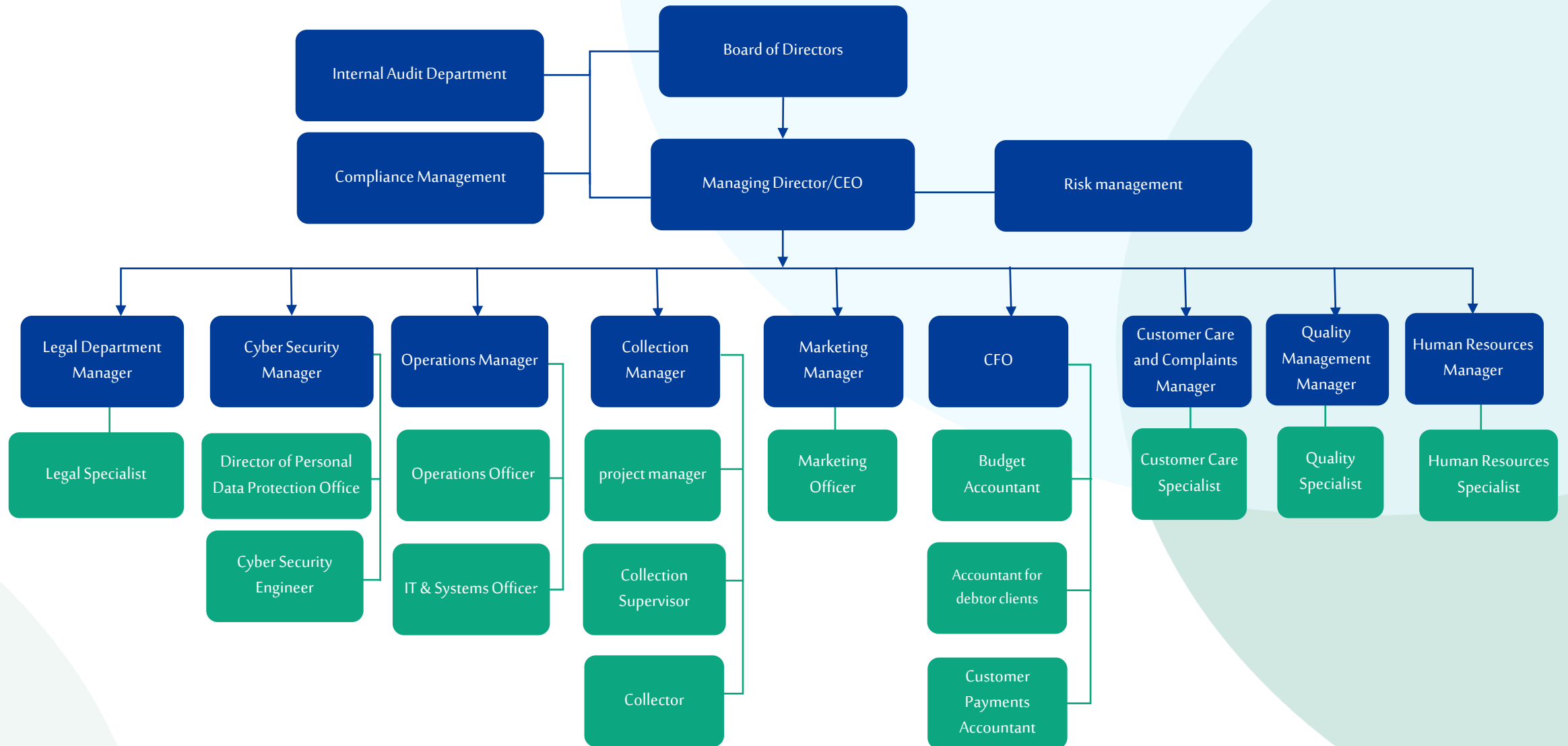
In addition to our expertise in debt collection, Ejada is also a leading provider of towing services. We are one of the first companies licensed by the Ministry of Justice to provide asset recovery services, serving many leading financial institutions.

In recognition of the need to keep pace with developments in support of the national economy and contribute to achieving the Kingdom's Vision 2030, we have implemented the latest and highest standards of quality and governance systems. As a result, we have earned the ISO 9001 certificate for quality management and the ISO 37000 certificate for corporate governance, becoming the first Saudi national debt collection company to obtain these certificates.

# الهيكل التنظيمي لشركة إجابة لتحصيل ديون جهات التمويل



# ORGANIZATION CHART



# خدماتنا

تحصيل مديونيات البنوك



تحصيل مديونيات المؤسسات المالية والتمويلية



خدمة سحب السيارات



# OUR INDUSTRIES



BANK DEBT COLLECTION



CORPORATE DEBT COLLECTION



TOWING SERVICES

# إدارة التحصيل والعمليات

## الأهداف:



تحفيز العميل وإيجاد الحلول المناسبة لسداد المديونية المستحقة عليه.



العمل على أساليب حديثة تعتمد على المعالجة وفهم مسببات التعثر.



العمل على تحقيق المستهدفات المطلوبة من الشركة.



الحفاظ على سرية بيانات العملاء.

## خطة عمل الموظفين على الاتصالات اليومية



زيادة إنتاجية الموظفين



تنظيم وترتيب العمل لتفادي العشوائية في الاتصالات



التواصل مع أكبر شريحة عملاء في المحفظة



عدم ترك أي عميل في المحفظة دون تواصل



التقليص من عدد العملاء المجهولين في فترة زمنية قياسية



تحديد معدل الاتصالات اليومي



# Collection & Operations Departments

## Objectives:



Motivate the client and find suitable solutions to pay off debts.



Work on modern methods that rely on treatment and understanding the causes of arrears.



Work to achieve the targets required by the company.



Maintain the confidentiality of customer information.

## Daily Employees Communication's Work Plan



Increase employee productivity.



Organize and arrange work to avoid randomness in communications.



Communicate with the largest customer segment in the portfolio.



Do not leave any customer in the portfolio without communication.



Reduce the number of unknown customers within a standard time period.

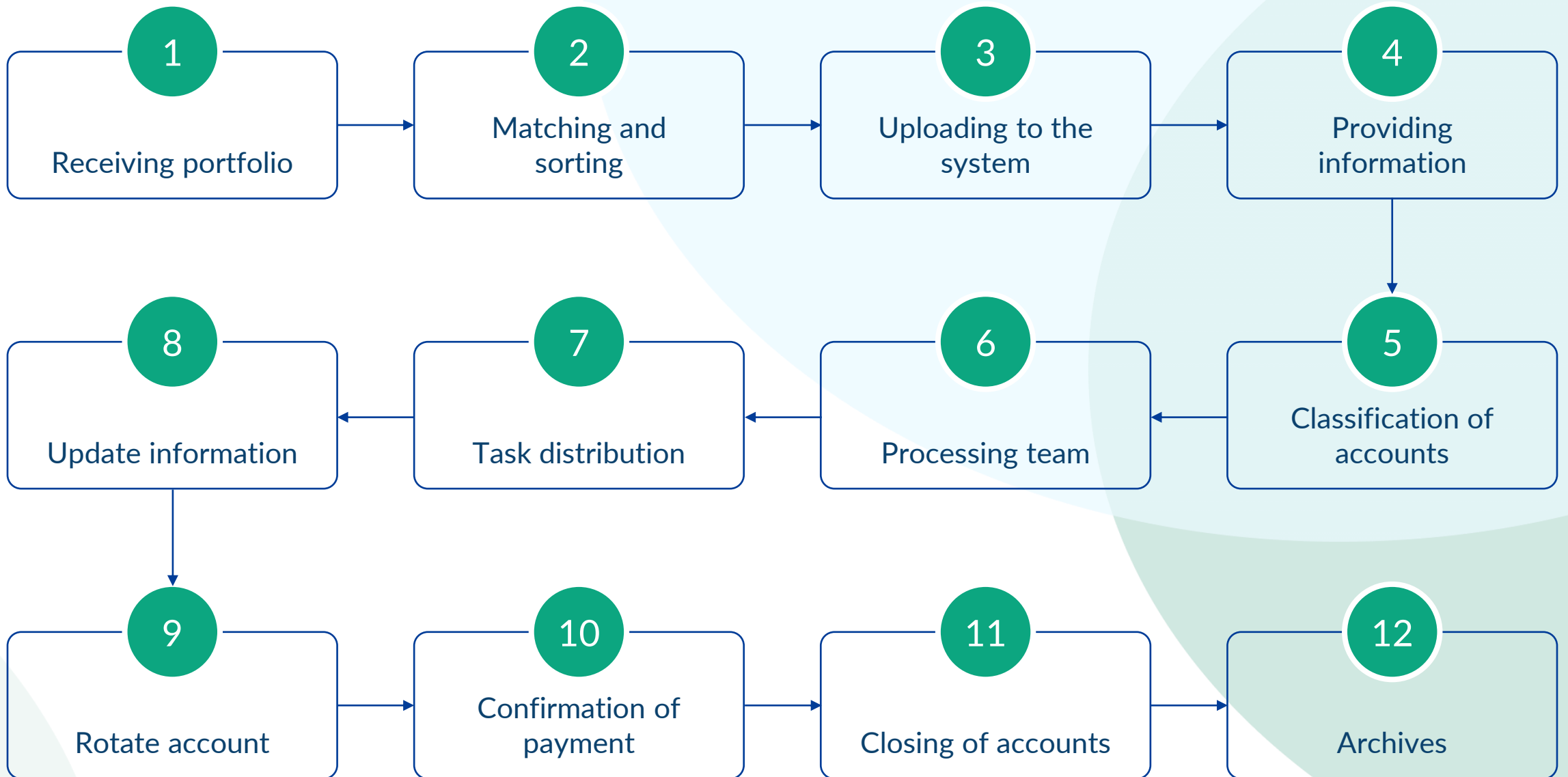


Determine the daily communication rate.

# إجراءات العمل



# PROCEDURES



# توزيع المحافظ

يتم توزيع المحفظة بالتساوي بين المحصلين وذلك حسب العناصر التالية:

## عدد العملاء:



عدد العملاء المسندين لكل محصل هو نفسه. وهذا يضمن حصول جميع المحصلين على حصة عادلة من العمل وعدم تحميل أي محصل فوق طاقته.

## عمر الدين:



يتم توزيع المحافظ بحيث يكون لدى كل محصل مزيج من الديون القديمة والجديدة. يساعد هذا على ضمان حصول جميع المحصلين على فرصة لتحصيل الديون السهلة والصعبة.

## حجم الدين:



يتم توزيع المحافظ بحيث يكون لدى كل محصل مزيج من الديون ذات المبالغ الصغيرة والكبيرة. وهذا يساعد على ضمان حصول جميع المحصلين على فرصة لتحصيل الديون ذات القيمة العالية والمنخفضة القيمة.

# Portfolio Distribution

The portfolio is distributed equally among collectors for each of the following elements:



## Number of customers:

The number of customers assigned to each collector is the same. This ensures that all collectors have a fair share of work and that no one collector is overloaded.



## Age of debt:

The portfolios are distributed so that each collector has a mix of old and new debts. This helps to ensure that all collectors have a chance to collect both easy and difficult debts.



## Size of debt:

The portfolios are distributed so that each collector has a mix of small and large debts. This helps to ensure that all collectors have a chance to collect both high-value and low-value debts.

# طرق التواصل مع العملاء



تواصل بشري وآلي

مكالمات هاتفية



تواصل آلي

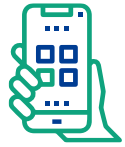
رسائل نصية قصيرة



تواصل آلي

تطبيق الجوال

# COMMUNICATION WAYS



AUTOMATED

**MOBILE  
APPLICATION**



AUTOMATED

**SMS**



PERSONAL &  
AUTOMATED

**PHONE CALLS**

# إدارة الموارد البشرية

التدريب والتطوير



الدورات التدريبية  
للمعرفة وتطوير  
المهارات



البرنامج التدريبي للمتابعة  
الوظيفي



البرنامج التدريبي للإحلال  
الوظيفي



الدورات التدريبية حسب  
الاحتياج أو التقييم



البرنامج التدريبي لتهيئة  
الموظف الجديد

أنواع البرامج التدريبية



# Human Resources Department

## Training & Development



KNOWLEDGE AND  
SKILLS DEVELOPMENT  
TRAINING COURSES



JOB SUCCESSION  
TRAINING PROGRAM



JOB ROTATION  
TRAINING PROGRAM



TRAINING PROGRAMS  
BASED ON NEEDS OR  
EVALUATION



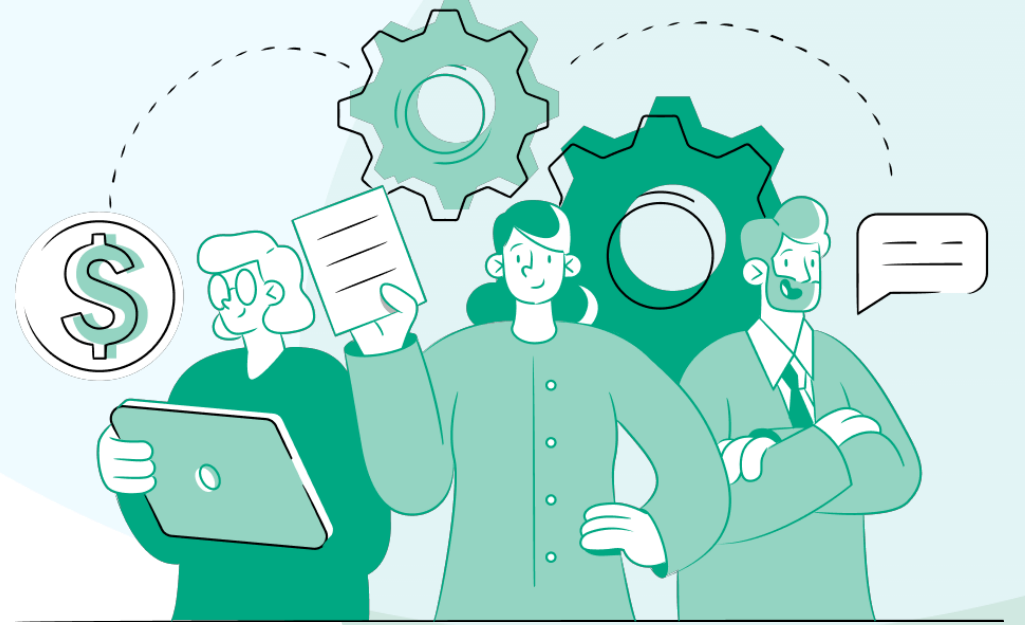
TRAINING  
PROGRAMS FOR  
PREPARING NEW EMPLOYEE

TRAINING PROGRAMs

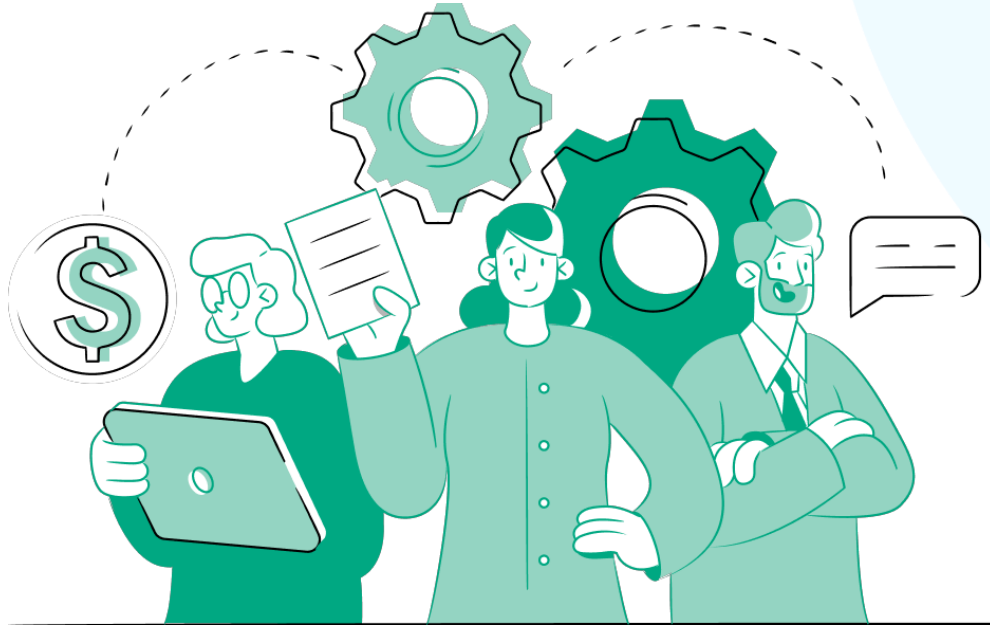
# إدارة الموارد البشرية

## الرواتب والمزايا

- الرواتب تبدأ من 5000 ريال سعودي، مع عمولات وحوافز شهرية
- سلف نقدية بدون فوائد
- هدية زواج للموظفين وللموظفات، وهدايا للمولود
- هدايا معنوية للمتميزين
- دعم لعلاج الأمراض الخطيرة
- دعم المناسبات الاجتماعية والحالات الطارئة



# Human Resources Department



## Salaries and Benefits

- Salaries start from SAR 5000, with monthly commissions and incentives.
- Interest-free cash advances.
- Wedding gifts for employees, and gifts for newborns.
- Performance-based rewards and gifts.
- Support for treatment of serious illnesses.
- Support for social occasions and emergencies.

# إدارة العناية بالعملاء والجودة

## آلية التقييم

يتم تقييم المحصل من قبل أخصائي الجودة.



يتم اختيار عينات عشوائية قد تصل إلى 50% من إجمالي مكالمات المحصل.



اختيار العينات يكون على أسس ومعايير مختلفة، بما في ذلك أرقام ومدد زمنية مختلفة.



يتم السماح للمحصل بالاطلاع على تقرير التقييم.



يتم إرسال نسخة من التقرير إلى المشرف ومدير التحصيل.



إذا تم العثور على مخالفات جسيمة، فيتم تحويل الحالة إلى قسم الموارد البشرية لمزيد من التحقيق.



## الأهداف

مراقبة أداء التحصيل لتطبيق أفضل المعايير.



آلية تقييم المحصل.



تزويد الإدارات المعنية بالتقارير



آلية متابعة الملاحظات



تصنيف المخاطر.



# CUSTOMER CARE AND QUALITY DEPARTMENT

## Objectives



Monitor performance to ensure adherence to best practices.



Establish a performance evaluation mechanism.



Provide reports to relevant departments.



Implement a mechanism for following up on observations.



Classify risks.

## Evaluation Mechanism



**Evaluator:** The collector will be evaluated by a quality specialist.



**Sampling:** Random samples will be selected, which may reach up to 50% of the total collector's interactions.



**Selection Criteria:** The samples will be selected based on various criteria, including different numbers and durations.



**Review:** The collector will be allowed to review the evaluation report.



**Distribution:** A copy of the report will be sent to the supervisor and the collection manager.



**Serious Violations:** If serious violations are found, the case will be referred to the Human Resources Department for further investigation.

## إدارة العناية بالعملاء والجودة

### معايير التقييم

المخاطر	منخفضة	متوسطة	عالية
إطالة المكالمات دون نتيجة ناجحة	عدم إبلاغ العميل أن المكالمات مسجلة	عدم التعريف بالاسم الثنائي + التعريف بالمنشأة	
عدم إنهاء المكالمات بوعده سداد أو متابعة	عدم الإلمام بمعلومات العميل	التأكد من أن الشخص الذي يتم التواصل معه هو العميل نفسه	
عدم التحدث بشكل ودي واللباقة في الحديث	استغلال المركز الوظيفي - افادة العميل برقم الجوال الشخصي للموظف	الجدال / اغلاق الخط من قبل الموظف	
عدم سؤال العميل عن سبب التعثر	عدم التفاوض مع العميل ووضع حلول مناسبة للسداد	افشاء معلومات العميل لطرف ثالث	
عدم الاستفسار من العميل عن المبالغ المتأخرة عليه	استخدام نبرة الصوت العالية مع العميل	افادة العميل بمعلومات غير صحيحة أو غير نظامية	
	استخدام مصطلحات غير مفهومة أو لغات أخرى	عدم القاء التحية / اسم المحصل أو المحصلة والمنشأة بصوت واضح	
	عدم ضبط المكالمات مع العميل وتسليم العميل زمام التفاوض	التعامل مع العميل بطريقة غير مناسبة	
	عدم تلخيص ما تم الاتفاق عليه مع العميل.	تصوير ونشر المستندات بوسائل التواصل	
	عدم إنهاء المكالمات بطريقة لبقة	عدم الالتزام بتعليمات البنك المركزي	
	عدم تحويل العميل للتقييم		

# CUSTOMER CARE AND QUALITY DEPARTMENT

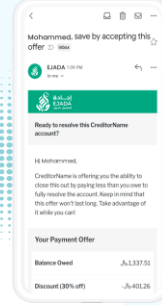
## Assessment Criteria

RISKS		
Low	Medium	High
Prolong the call without a successful outcome.	Customer is not notified that the call is being recorded	Not disclose the collector's full name and the company name
Not concluding the call with a commitment to settle or pursue	Unfamiliarity with customer information	Verifying that the person being communicated with is the customer himself
Lack of cordiality and civility in speech	Abuse of Office - Providing the Customer with the Employee's Personal Mobile Number	Argument / Employee ends the call
Not asking the customer about the reason for the default	No Negotiations with the Client and providing Suitable Payment Solutions	Disclosure of Customer Information to a Third Party
Not asking the customer about overdue payments	Using a high-pitched tone with a customer.	Providing inaccurate information to the customer
	Use of obscure terminology or foreign languages	Not greeting the customer or not mentioning the collector's name and the establishment clearly
	Not being assertive with the customer and allowing the customer to take the lead in the negotiation	Inappropriate Customer Handling
	Not summarizing the agreed-upon points with the client	Capturing and Sharing Documents on Social Media
	Ending the call impolitely	
	Customer not redirected to evaluation	Non-Compliance with Central Bank Instructions

# كيف يعمل نظامنا للأفراد؟ (1)

## الوصول الرقمي

نحن نؤمن بأهمية الوصول إلى المستهلكين من خلال القنوات الرقمية التي يستخدمونها كثيراً، مثل الرسائل النصية والبريد الإلكتروني، عبر التواصل عبر المكالمات الهاتفية التقليدية. يرجى التأكد من التحقق من مجلد الرسائل غير المرغوب فيها ووضع علامة على رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بنا على أنها "ليست رسائل غير مرغوب فيها" لضمان تلقي إشعارات مهمة حول حسابك، بما في ذلك تأكيدات الدفع والتذكيرات.



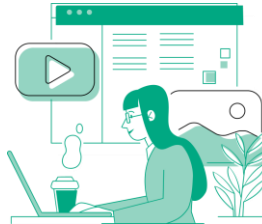
## خيارات دفع مرنة

نحن نقدم خيارات خطة سداد سهلة يمكنك تخصيصها لتناسب وضعك الشخصي. اختر المبلغ الذي تدفعه، وعدد المرات، ومو.



## سهولة الوصول عبر الإنترنت

قم بإدارة حسابك في أي وقت وفي أي مكان يناسبك - دون الحاجة إلى أي تفاعل بشري.



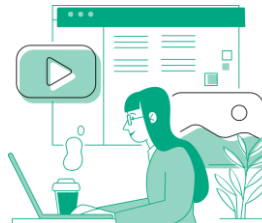
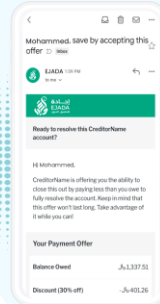
نحن ندعمك عندما يتعلق الأمر بتسوية ديونك. ونقدم خيارات مرنة تناسب ميزانيتك.

نعمل على توفير تجربة خالية من التوتر. احصل على معلومات الحساب بسهولة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية لحلها رقمياً، وتواصل مع فريق خدمة العملاء الودود لدينا للحصول على المساعدة. دعنا نعمل معاً لإيجاد الحل الأفضل بالنسبة لك.



# HOW IT WORKS FOR INDIVIDUALS 1

We've got your back when it comes to resolving your debt. We offer flexible options to suit your budget, and work to provide a stress-free experience. Receive account information conveniently via email or text to resolve digitally and reach out to our friendly customer service team for assistance. Let's work together to find the best solution for you!



## Digital-First Approach

We believe in reaching consumers through digital channels they use the most, like text and email, over traditional phone call outreach. Please be sure to check your spam folder and mark our emails as 'not spam' to ensure you receive important notifications about your account, including payment confirmations and reminders.

## Flexible Payment Options

We offer easy payment plan options that you can customize to meet your personal situation. Choose how much you pay, how often, and when.

## Convenient Online Access

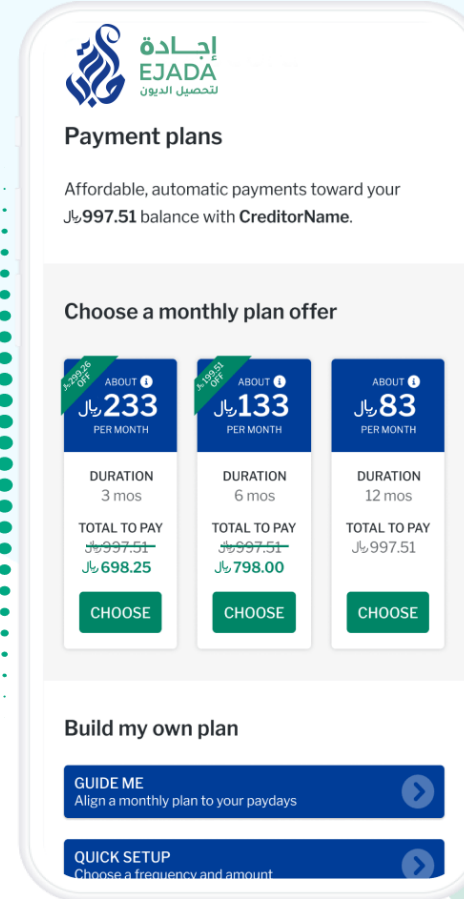
Manage your account whenever and wherever is most convenient for you—no human interaction required.

## كيف يعمل نظامنا للأفراد؟ (2)

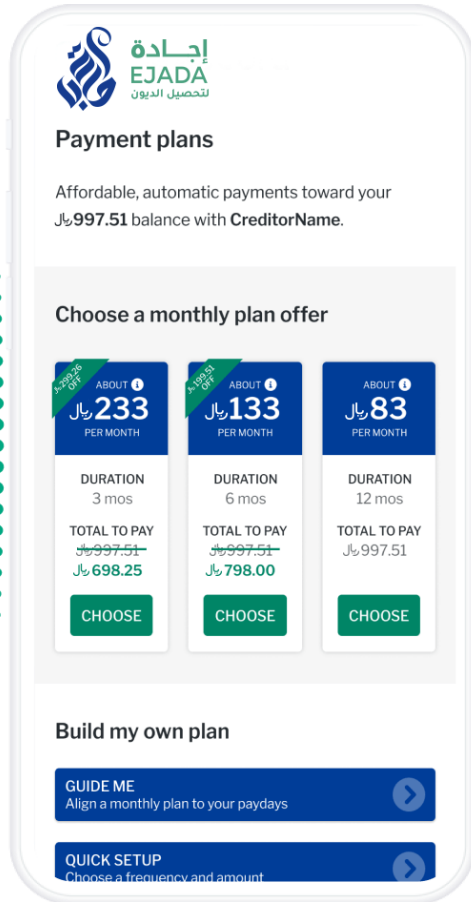
### خيارات الدفع

لدينا مجموعة متنوعة من الخيارات المتاحة لمساعدتك في إدارة سداد ديونك بالطريقة التي تناسبك. يمكنك إجراء دفعة لمرة واحدة لتسوية المديونية على الفور، أو استكشاف خططنا القابلة للتخصيص لتسوية المستحقات بمرور الوقت. اختر الخيار الذي يناسبك:

- الدفع لمرة واحدة بالكامل.
- خطط الدفع المخصصة.
- ادفع ما تستطيع دفعه.
- تخفيض على المديونية لبعض الحسابات.



# HOW IT WORKS FOR INDIVIDUALS 2



## Payment Options

We have a variety of options available to help you manage paying off your debt in a way that works for you. You can make a one-time payment to resolve the balance right away, or explore our customizable plans to resolve the balance over time.

Choose the option that works best for you:

- One-time payment in full
- Custom payment plans\*
- Pay what you can payment
- Discounted offers available on some accounts\*

# كيف يعمل نظامنا للشركات؟

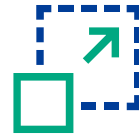
نظام التحصيل الخاص بنا يمكنه التعامل مع جميع احتياجات التأخر في السداد الخاصة بك بدءاً من أول يوم بعد تاريخ استحقاقها وحتى اكمال السداد.

## أفضل النتائج



نظامنا حائز على براءة اختراع للتعليم الآلي حيث يقوم بتدقيق وتحسين التفاعل بشكل تلقائي مع مرور الوقت.

## القابلية للتوسع



البنية التحتية للنظام يمكنها التوسع بكفاءة تلقائياً ودون الحاجة لتدخل بشري وذلك لمقابلة أي تعديل أو زيادات في حجم المحافظ.

## الأفضل للعملاء



نمنح العملاء إمكانية تسوية ديونهم من خلال تجربة رقمية مرنة ذاتية الخدمة.

## التخصيص الشامل



يمكنك الوصول إلى العملاء بالرسالة المناسبة، على القناة المناسبة، في الوقت المناسب.

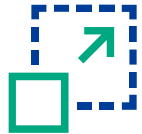
# HOW IT WORKS COMPANIES

Our platform can handle all of your delinquency needs from one day past due through charge off.



## Best-in-class results

Recover faster with HeartBeat, our patented machine learning platform that automatically improves and optimizes engagement over time.



## Scalability

Delinquency infrastructure that can scale efficiently to any collections or recover volume.



## Better for consumers

Give people the power to settle their debts with a flexible, self-serve digital experience.



## End-to-end personalization

Reach consumers with the right message, on the right channel, at the right time

# المسؤولية المجتمعية

تلتزم إجادة بأن تكون شريكاً فاعلاً في خلق تأثير إيجابي في المجتمع، ونؤمن بأن المسؤولية المجتمعية ليست مجرد الالتزام بالقوانين واللوائح، بل هي جزء أساسي من رسالتنا. وتشكل مساهماتنا الإيجابية في المجتمع أحد أهم ركائز استدامة عملنا ونجاحنا المشترك. ونحن نشعر بفخر بكوننا جزءاً من المسيرة نحو مستقبل أفضل، ونتطلع إلى تحقيق نتائج إيجابية تعكس التزامنا الحقيقي تجاه المجتمع.

## توجهاتنا

الالتزام بتنفيذ مبادئ التنمية المستدامة في جميع جوانب أعمالنا.

المساهمة البيئية من خلال مبادرات توفير الطاقة وإدارة فعالة للنفايات.

دعم المشاريع التعليمية والتدريبية لتعزيز المهارات وفرص العمل.

دعم المبادرات الصحية والاجتماعية لتعزيز الرفاهية في المجتمع.

دعم مبادرات تطوع الموظفين وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة المجتمعية.



# Social Responsibility

Ejada is committed to being an active partner in creating a positive impact on society. We believe that social responsibility is not just about complying with laws and regulations but is an essential part of our mission. Our positive contributions to society are one of the most important pillars of the sustainability of our business and our shared success. We are proud to be part of the journey towards a better future, and we look forward to achieving positive results that reflect our true commitment to society.

## Our Principles

Commitment to implementing the principles of sustainable development in all aspects of our business.

Environmental contribution through energy saving initiatives and effective waste management.

Supporting educational and training projects to enhance skills and employment opportunities.

Supporting health and social initiatives to promote well-being in society.

Supporting employee volunteering initiatives and encouraging them to participate in community activities.





# فروع شركة إجادة EJADA BRANCHES

The company's headquarters is located on King Salman Road in the Al Narjis district, with a capacity to accommodate 630 employees. We also have another branch in the Al Malaz district of Riyadh.

In addition, a branch for the Western Region will be opened in Jeddah, and a branch for the Eastern Region will be opened in Khobar, both expected to open by the end of the fourth quarter of this year.



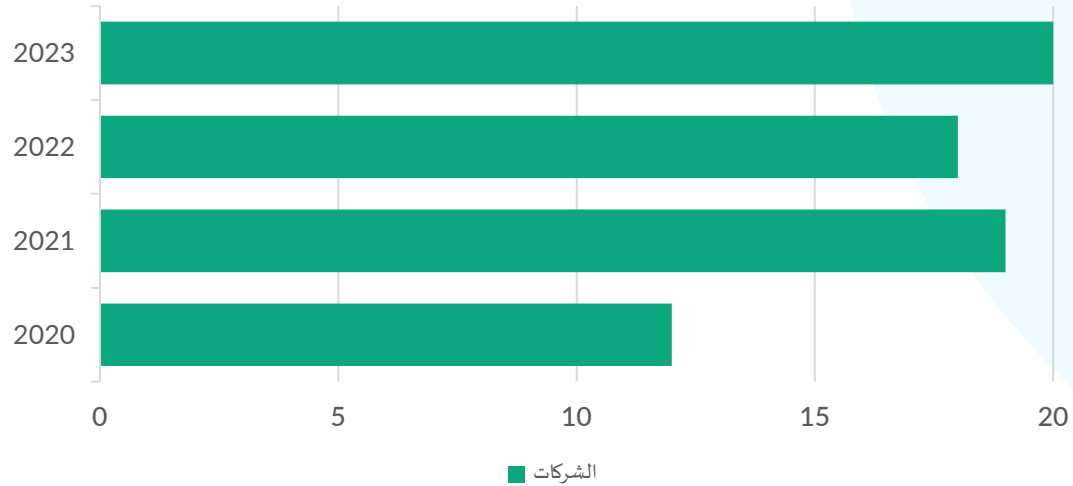
المبنى الرئيسي للشركة في طريق الملك سلمان بحي النرجس، ويتسع لعدد 630 موظف، ولدينا فرع آخر في حي الملز بمدينة الرياض.

بالإضافة إلى فرع المنطقة الغربية الذي سيكون في مدينة جدة، وفرع المنطقة الشرقية الذي سيكون في مدينة الخبر. وكلا الفرعين من المتوقع افتتاحهما بنهاية الربع الرابع من العام الحالي.

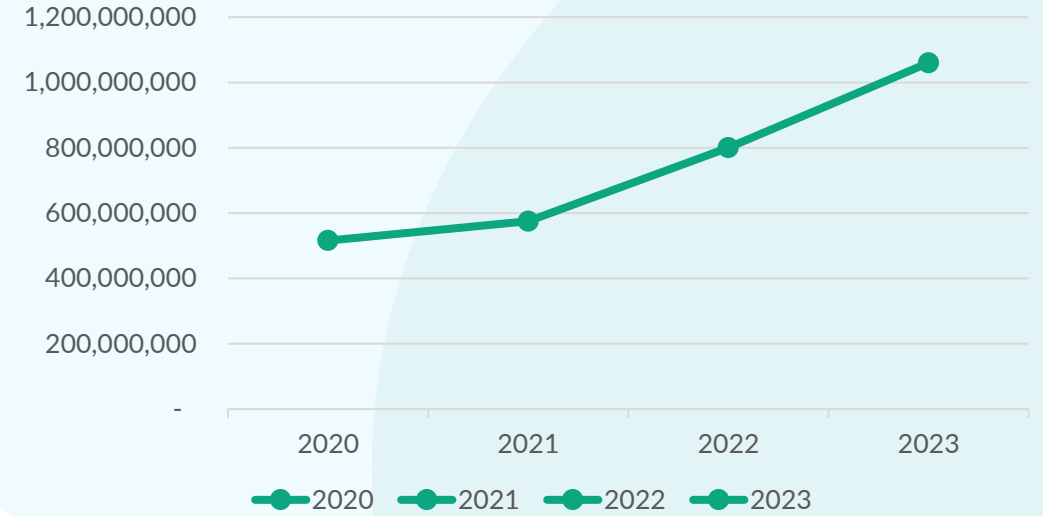


# Ejada's Performance Highlights ملخص أداء الشركة

Total Contracts إجمالي العقود



Total Portfolio المحفظة الإجمالي



Total Collected Amount إجمالي المبالغ التي قمنا بتحصيلها



## شركاؤنا الاستراتيجيون OUR PARTNERS



الوطنية  
للتمويل



Wataniya  
Finance



## شركاؤنا الاستراتيجيون OUR PARTNERS

زين  
Zain



stc



ملاث  
malath  
insurance



بروج للتأمين التعاوني  
Buruj Cooperative Insurance



التعاونية  
tawuniya

تكاful الراجحي  
Al Rajhi Takaful



أمانة  
amana



إتحاد الخليج الأهلية للتأمين التعاوني  
GULF UNION AL AHLIA COOPERATIVE INSURANCE



ميدغلف  
MEDGULF



**Head Office:**

Riyadh - Al Narjis District – Rabah Al Lakhmi Street

**Unified Number:**

9200 13057

**Email:**

[info@ejaada.sa](mailto:info@ejaada.sa)

**الإدارة الرئيسية:**

الرياض – حي النرجس – شارع رباح اللخمي

**الرقم الموحد:**

9200 13057

**البريد الإلكتروني:**

[info@ejaada.sa](mailto:info@ejaada.sa)



<https://www.ejaada.sa>



@EjadaDC



/ejaada