

أسس و اجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

آلية التعامل مع الشكاوى:

1. يقوم العميل بتقديم الشكاوى بالوسيلة التي يتم الاتفاق عليها على سبيل المثال من خلال البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة أو الحضور الشخصي للشركة أو من خلال بوابة العميل الخاصة .
2. يقوم موظف الوحدة باستلام الشكاوى المقدمة من قبل العميل وإعطاء الشكاوى رقم مرجعي للمتابعة والمراجعة اللازمة.
3. يقوم موظفي الوحدة باستلام الشكاوى المقدمة من قبل العميل والتأكد من المعلومات التالية :
 - أ. الرقم المرجعي للمشتكي.
 - ب. الاسم الكامل للمشتكي.
 - ج . معلومات الاتصال الخاصة بالمشتكي.
 - د .موضوع الشكاوى.
 - هـ .تاريخ استلام الشكاوى.
 - و. رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بالمشتكي.
 - ز. الفترة الزمنية المتوقعة من المشتكي لقيام الشركة بالرد بخصوص الشكاوى

4. التأكيد للعميل باستلام الشكوى خلال يومين عمل من تاريخ ورودها للشركة وذلك بواسطة البريد الإلكتروني او الاستلام الشخصي .
5. تبليغ المشتكي بالفترة الزمنية المحتملة لمعالجة الشكاوى و العمل على اتخاذ القرار المناسب بشأنها خلال لا تزيد عن (15) يوم من تاريخ استلام .
6. يقوم موظف الوحدة بالرد على الشكوى المقدمة من المشتكي بالقرار النهائي بخصوص الشكوى وملاخص يتضمن الأسباب الموجبة للقرار.
7. في حال لم يتمكن موظف الوحدة من معالجة الشكوى فور استلامها يقوم موظف الوحدة بالشرح للعميل الإجراءات التي ستتخذ لمتابعة شكواه وتزويده بالرقم المرجعي الخاص به وإطلاعها على آخر المستجدات.
8. في حال عدم **قاعة المشتكي** بالرد المقدم من قبل الشركة يقوم موظف الوحدة بإبلاغ للمشتكي بحقه التقدم بشكوى لدى هيئة الأوراق المالية.

تلقي الشكوى :

1. يمكن للعملاء تقديم الشكاوى من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك البريد الإلكتروني أو الهاتف أو شخصياً أو من خلال موقع الشركة الإلكتروني.
2. ينبغي الإقرار باستلام جميع الشكاوى فور استلامها خلال يومين من أيام العمل، وتقديم جدول زمني تقديري للرد مع إقرار الاستلام.

تسجيل الشكاوي:

تلتزم الشركة بالاحتفاظ بسجل إلكتروني لتسجيل جميع الشكاوي الواردة إليها وجميع الإجراءات والتأج المتعلقة بها، مع إعطاء رقم مرجعي لكل شكوى وبحيث يستعمل هذا الرقم في جميع المراسلات التي ستنم بين الشركة والمشتكي وكذلك في أي مراسلات مع الهيئة . كما وتلتزم الشركة بالاحتفاظ بأية وثائق أو مستندات تتعلق بالشكوى بصورة منظمة يسهل الرجوع إليها من قبل الموظفين المفوضين لديها

الشكاوي المستثناة من هذه الإجراءات:

1. الشكاوي المرفوع بها دعاوى والمنظورة أمام القضاء أو التحكيم أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي، أو قرار تحكيم.
2. الشكاوي المتعلقة بالدعاوى العمالية والنقابية.
3. الشكاوي التي لا تحمل اسم أو معلومات عن المشتكي.
4. استفسارات واقتراحات العملاء.

عملية الاستئناف :

1. يمكن للعملاء غير الراضين عن نتيجة شكواهم طلب مراجعة القرار أو استئنافه.
2. ستتم مراجعة الطعون من قبل أحد كبار أعضاء وحدة الشكاوى أو لجنة مستقلة، وسيتم إرسال القرار النهائي إلى العميل كتابياً.

التوثيق وحفظ السجلات :

1. سيتم الاحتفاظ بسجلات دقيقة وشاملة لجميع الشكاوى التي تم تلقيها والتحقيق فيها وحلها في سجل أو قاعدة بيانات مركزية للشكاوى.
2. ستتضمن السجلات تفاصيل مثل طبيعة الشكاوى ومعلومات العميل والتواريخ والإجراءات المتخذة والنتائج.