

أسس و اجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

تم وانسجاما مع التعليمات المعمول بها في هيئة الأوراق المالية وضع إجراءات للتعامل مع شكاوي العملاء بحيث تكون متفقة مع أساليب العمل وتمكنها من خدمة عملائها بصورة مناسبة و متفقة مع القوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة من قبل هيئة الاوراق المالية :

تم الاطلاع واعتماد دليل إجراءات التعامل من قبل كل من :

رئيس هيئة المديرين

مدير الامتثال

.....

.....

تعريفات :

الهيئة : هيئة الاوراق المالية

الشركة : شركة السلام للاستثمارات المالية

المشتكي : الشخص الطبيعي او الاعتباري مقدم الشكوى او العميل لدى الشركة

الشكوى : الشكوى المقدمة من المشتكي

وحدة التعامل مع شكاوي العملاء : الدائرة او القسم او الموظف /الموظفين المعنيين بالتعامل مع

شكاوي العملاء

المقدمة :

تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجعاً لكافة دوائر الشركة حيث يوضح أهم الإجراءات والمهام الواجب إتباعها من قبل الدوائر والأقسام المختلفة لدى الشركة مما يساعد على تقديم خدمات مؤسسية تتميز بالثبات والاستمرارية بما يضمن حقوق العملاء والشركة على حد سواء وتؤدي بالتالي إلى سهولة وسرعة التنفيذ وبما يضمن دقة تطبيق القوانين والتشريعات المنصوص عليها لدى هيئة الاوراق المالية و الالتزام بسياسات وتعليمات الشركة وتعزيز ودعم السلوك الأخلاقي المهني في أداء الموظفين لواجباتهم .

شركة السلام للإستثمارات المالية (يُشار إليها فيما بعد باسم "الشركة" أو "السلام") هي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست في المملكة الأردنية الهاشمية ، رقم شركتنا لدى دائرة مراقبة الشركات في وزارة الصناعة والتجارة هو 10729 . الشركة منظمة ومرخصة من قبل هيئة الأوراق المالية(المشار إليها فيما يلي بـ "الهيئة التنظيمية" أو "الهيئة" أو "هيئة الرقابة" أو "هيئة الأوراق المالية") وهي مرخصة لممارسة الخدمات المالية التالية في البورصات الأجنبية :

التزامات الشركة :

1. تقوم الشركة بعد إعداد سياسة التعامل مع شكاوى العملاء بمراجعتها سنويًا على الأقل ، أو كلما اقتضت الحاجة لضمان أهميتها وفعاليتها ، وتزويد الهيئة بنسخة عن تلك السياسة وبأي تعديلات تطرأ عليها فور حدوثها ويمكن تنفيذها المراجعات والتعديلات والتحسينات على السياسة بعد الحصول على موافقة مجلس الإدارة . ويكون مجلس الإدارة مسؤولاً عن ضمان فعالية العمليات المعمول بها وتدابير الرقابة في حين أن إدارة الامتثال مكلفة بمراجعة تحديثات السياسة والإشراف عليها.

2. تقوم الشركة بتعريف العملاء بأن لديها إجراءات للتعامل مع الشكاوى ومن ثم أخذ مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة .

3. تلتزم الشركة بعدم إخضاع الشكاوى المقدمة لأي كلف مالية وعدم فرض أي شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى أو تؤثر على تعامله مع الشركة أو تشترط التنازل عن الشكاوى.

4. تلتزم الشركة أثناء إعداد سياسة التعامل مع شكاوى العملاء وضع كافة المعايير لتقديم الخدمة المتميزة وترسيخها لدنالعاملين لديها، والتأكيد على أن شكاوى العميل هو حق من حقوقه ، وتوعية العملاء بالخدمات التي تقدمها الشركة والمخاطر المتعلقة بها.
5. تلتزم الشركة بإيجاد الحلول المناسبة لشكاوى العملاء إن وجدت وذلك للحد من تكرارها والسعي المستمر إلى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.
6. انشأة الشركة وحدة خاصة للتعامل مع شكاوى العملاء حيث راعة عند انشائها رأسمال الشركة، وطبيعة نشاطها، وحجمه والخدمات التي تقدمها وعدد عملائها وعدد الشكاوى المتلقاه حيث يعتبر موظفي الوحدة هم المسؤولين عن تأكيد أستلام كافة الشكاوى وتوثيقها وتسجيلها بشكل فعال من تاريخ أستلامها ولغاية أستكمال إجراءات متابعتها والرد على المشتكي.
7. تلتزم الوحدة بالتعامل مع جميع الشكاوى بدون تمييز أو تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة لتحقيق العدالة لعملاء الشركة
8. تلتزم الشركة بأن تضمن اتفاقياتها مع عملائها بنّداً خاصا يتضمن حقهم بالتقدم بأي شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة لهم ، أو أن يوضع هذا البند في مستند منفصل مرفقا بالاتفاقية.
9. تلتزم الشركة بالإعلان عن حق العميل في الشكاوى من خلال تواجد العميل في مكاتب الشركة ، الموقع الإلكتروني للشركة واللوحات الإلكترونية إن وجدت ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة .

10. تلتزم الوحدة بأن تقوم وبصورة نصف سنوية على الأقل برفع تقرير لمدير عام الشركة ونسخة منها لمجل الإدارة / هيئة المديرين وذلك عن الشكاوى الواردة (إن وجدت) وبحيث يتضمن هذا التقرير وبحد أدنى ما يلي :

أ. عدد الشكاوى التي وردت للشركة

ب. عدد الشكاوى التي تم حلها وطبيعتها والمدة الزمنية التي تم من خلالها التعامل مع الشكاوى، وعدد الشكاوى .

ج . قيمة التعويضات أو التسويات المادية التي دفعتها الشركة للمشتكين .

د. الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى وتوصيات الوحدة للقيام بأي تعديلات أو تحسين في الإجراءات .

11. تلتزم الشركة بإرسال تقرير عن الشكاوى الواردة لها (إن وجدت) من عملائها بشكل نصف سنوي الى الهيئة بما لا يتجاوز (30) يوم من نهاية كل نصف موقعاً ومعتدداً من رئيس مجلس الإدارة أو رئيس هيئة المديرين بحيث تكون مصنفة حسب طبيعة ونوع الشكاوى وكذلك الإجراءات المتخذة بخصوصها.

12. تقوم الشركة بإعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها وتوفير البيئة المناسبة لحماية تلك البيانات والمعلومات وكذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تكفل الالتزام العاملية وكافة موظفي الشركة بعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم لدى الشركة وحتى بعد تركهم العمل لديها.

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.