



دليل إجراءات تلقي وتسوية ومعالجة شكاوي العملاء

مارس ٢٠١٦م

www.itqancapital.com

إيليت الشاطيء، طريق الملك، صندوق بريد: ٨٠٢١، جدة ٢١٤٨٢، المملكة العربية السعودية. هاتف: +٩٦٦ ١٢ ٢٣٤ ٧٠٠٠، فاكس: +٩٦٦ ١٢ ٢٣٤ ٧٢٢٢
شركة مساهمة سعودية مقفلة، السجل التجاري: ٤٠٣٠١٦٧٣٣٥، ترخيص هيئة السوق المالية - رقم (٣٧ - ٠٧٠٥٨)
Elite Al Shatea, Al Malik Road, PO Box 8021, Jeddah 21482, Kingdom of Saudi Arabia. Tel: +966 12 234 7000, Fax: +966 12 234 7222
A Closed Joint Stock Saudi Company, Commercial Registration: 4030167335, CMA License - No. (07058 - 37)

عضو في مجموعة البركة المصرفية A member of AlBaraka Banking Group

المحتويات

٣	الباب الأول: أحكام تمهيدية
٣	المادة الأولى: تمهيد
٣	المادة الثانية: أنواع الشكاوي
٤	الباب الثاني: تسلسل العمليات الخاصة بتلقي شكاوى العملاء
٤	المادة الثالثة: إستلام الشكاوى
٥	الباب الثالث: التعامل مع شكاوى العملاء
٥	المادة الرابعة: المسئول عن التطبيق
٥	المادة الخامسة: الدورة الزمنية
٦	الباب الرابع: الإجراءات الخاصة بتلقي ومعالجة شكاوى العملاء
٦	المادة السادسة: مراجعة وتوجيه الشكوي
٦	المادة السابعة: تصنيف الشكاوي وإتخاذ الإجراءات التصحيحية
٧	المادة الثامنة: حفظ وثائق ومستندات الشكاوي
٧	المادة التاسعة: تحليل شكاوي العملاء
٨	الباب الخامس: المسائل الرقابية الخاصة بتلقي شكاوي العملاء
٨	المادة العاشرة: المستندات الواجب إرفاقها مع الشكوي
٨	المادة الحادية عشر: تسجيل الإتصالات الهاتفية وحفظها حتى نهاية حل الشكاوي

الباب الأول: أحكام تمهيدية

المادة الأولى: تمهيد

- أ- يتم تدوين شكاوى العملاء عندما يبدي العميل إمتعاضه او عدم إرتيابه، من خلال اية وسيلة أو قناة اتصال في ما يتعلق بالخدمات المقدمة عن أي من المنتجات الإستثمارية، أو من أحد منسوبي الشركة أو تصرفاتهم أو سلوكياتهم.
- ب- يجب معالجة الشكاوي التي يتم تلقيها من العملاء بالطريقة المناسبة وبأسرع وقت، وبحيث يتم إجراء تحرى عن موضوع الشكاوى بهدف إيجاد الحل لها أو تسويتها، بواسطة شخص مستقل ليس له أي علاقة بالمسألة موضوع الشكاوى، هو مسئول مركز مساندة العملاء.
- ج- إذا كانت الشكاوى التي تم تلقيها ناتجة عن تصرف طرف ثالث يعمل لدى الشركة، أو أوصيت به الشركة فيجب التدخل لمصلحة العميل وبذل الجهد وإتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة والفورية المتعلقة بها.
- د- إن التعامل بعناية وفاعلية وإهتمام مع شكاوى العملاء، سوف يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى العملاء وسوف يكون مؤشرا مبكرا حول النجاح في تقديم الخدمة والمنتج.

المادة الثانية: أنواع الشكاوي

موضح أدناه بعض أنواع الشكاوى على سبيل المثال وليس الحصر:

- الاعتراض على اية مسائل فيما يتعلق بالصناديق الاستثمارية.
- إلغاء أو وقف بعض أنواع الخدمات دون الرجوع إلى العميل.
- فقدان مبالغ من المحفظة الاستثمارية المدارة.
- المطالبات المالية المقدمة من الشركة ضد المستثمر.
- الإعتراض على تدني مستوى الخدمات المقدمة من الشركة.
- التقصير من قبل مدير المحفظة الإستثمارية في إدارة المحفظة.
- إعتراض على كشف المحفظة الإستثمارية المدارة.

الباب الثاني: تسلسل العمليات الخاصة بتلقي شكاوى العملاء

المادة الثالثة: إستلام الشكاوى

أ- يجب أن توجه شكاوى العملاء إلى مسئول مركز مساندة العملاء، وذلك لمعالجة ومتابعة شكاوي العملاء والتأكد من حلها بالتعاون مع الإدارات المعنية الأخرى.

ب- في حال إستلام أي شكوى من عميل بواسطة مسئول خدمة العملاء أو بواسطة مسئول علاقات العملاء يجب تسليمها مباشرة إلى مسئول مركز مساندة العملاء.

ج- يجب إخطار جميع العملاء وإرشادهم عند فتح حساب الإستثمار، بإجراءات معالجة الشكاوى التي قد يواجهونها، وعدم التردد بالتقدم في أي وقت باستفساراتهم أو شكاوهم من خلال إستعمال إحدى هذه القنوات:

1. الموقع الإلكتروني للشركة:

يمكن للعميل الاستفادة من موقع الشركة على شبكة الإنترنت بحيث يمكنه تعبئة نموذج الشكاوى إلكترونياً وإرسالها بسهولة من خلال البريد الإلكتروني: customersupport@itqancapital.com

2. المخاطبات الرسمية:

يقوم العميل بإرسال الشكاوى الخاصة به على العنوان البريدي للشركة، أو على فاكس الشركة، رقم ٠١٢٢٣٤٧٢٢٢ تحويلة ٦٣٣ أو من خلال الاتصال على مركز مساندة العملاء على الهاتف المجاني للشركة ٨٠٠٣٠٣٠٨٠٠ لتسجيل الشكاوى على النظام الخاص بالشكاوى.

3. الزيارة الشخصية:

أ- يجوز للعميل أو وكيل العميل، زيارة مقر الشركة مباشرة لتقديم شكوى تتعلق بالأشخاص أو الخدمة أو المنتج، بتسليمها في مقر الشركة إلى مسئول مركز مساندة العملاء.

ب- في جميع الأحوال يجب على مسئول مركز مساندة العملاء، توثيق الشكاوى على نموذج تسجيل الشكاوى والذي يتضمن موضوع وتاريخ الشكاوى ورقمها وأسم العميل.

الباب الثالث: التعامل مع شكاوى العملاء

المادة الرابعة: المسئول عن التطبيق

أ- يعتبر مسئول مركز مساندة العملاء مسئول عن تأكيد إستلام كافة شكاوى العملاء وتوثيقها وتسجيلها من قبل الإدارات المعنية ومتابعتها بشكل فعال حتى إغلاقها.

ب- تعتبر إدارات أعمال الشركة المعنية هي المسئولة عن أينما ينطبق عن مراجعة الشكوى وعمل التصحيحات المبدئية وإتخاذ الإجراءات التصحيحية لإغلاق الشكوى.

المادة الخامسة: الدورة الزمنية

يعتمد وقت حل ومعالجة شكوى العميل علي طبيعة ومدى حساسية الشكوى، في جميع الأحوال يجب الرد على جميع الشكاوى خلال يومي (٢) عمل من تاريخ إستلام الشكوى، وبغض النظر عن نوع الشكوى، يجب ألا يتجاوز الوقت المتوقع لحل الشكوى خمسة أيام عمل، ما عدا ما هو له علاقة بأي شق قانوني، وبحيث يتم التعامل مع شكاوى العملاء ودراستها وحلها على النحو التالي:

١. تدوين الشكوى، فوراً وعند تلقيها، بحيث يتم التعامل مع شكاوى العملاء بفاعلية وعدالة ولباقة ودون إبطاء .
٢. من الأهمية ترك انطباع لدى العميل بالإستعداد للمساعدة وتقديم العون وذلك من خلال شكر العميل على ملاحظاته على الخدمات أو المنتجات التي يتم تقديمها.
٣. متابعة الشكوى من قبل مسئول مركز مساندة العملاء ، وتوصيلها للجهة المعنية بالشكوى في نفس اليوم أو في صبيحة اليوم التالي إن جرى تلقيها بعد الساعة الرابعة عصراً وصباح يوم السبت إن قدمت في يوم الأربعاء .
٤. يجب أن يبدي منسوبي الشركة إهتمامهم بالعمل، وبحيث يتم الاعتذار شفويا للعميل عن اي خطأ أو سوء فهم أو إلتباس، والعمل على حل المشكلة بوقتها.
٥. في حال اصرار العميل الحصول على إعتذار خطي أو أبدي نيته في تصعيد الشكوى لأعلى مستوى بالشركة فإنه يتوجب القيام بجمع مزيداً من المعلومات حول الشكوى مشتملة على إيضاحات تاريخية موثقة واضحة وكاملة.
٦. يجب إخطار العميل كتابيا بان شكواه قد ارسلت للإدارة المختصة بالشركة، وأنه ستتم مراجعة شكواه والرد عليها كتابياً وبشكل وافى وبغناية من قبل المسئول المختص، وأنه سيتم توضيح الخيارات المتوفرة لمتابعة الموضوع داخل الشركة، خاصة في حال إحتتمالية إقامة الدعوى أمام المحكمة.

الباب الرابع: الإجراءات الخاصة بتلقي ومعالجة شكاوى العملاء

المادة السادسة: مراجعة وتوجيه الشكوى

١. يقوم مسئول مركز مساندة العملاء بمجرد استلام الشكوى، بالتحقق من هوية العميل ويتم توثيق وتدوين شكوى العميل في " نموذج شكوى".
٢. يقوم مسئول مركز مساندة العملاء بالتحقق من تفاصيل شكوى العميل، والعمل على إيجاد وتحديد الأسباب من وراء الشكوى، والسعي ومحاولة الإجابة على شكوى العميل بأفضل شكل ممكن.
٣. إذا إقنع العميل بالإجابة المقدمة، يقوم مسئول مركز مساندة العملاء بشكر العميل وإرسال وحفظ نموذج شكوى العميل بملف العميل.
٤. إذا لم يقنع العميل بالإجابة، يتم تفعيل الشكوى بصورة رسمية وتزويد العميل برقم مرجعي لشكوى العميل ورقم تليفون مركز المساندة للمتابعة.

المادة السابعة: تصنيف الشكاوى وإتخاذ الإجراءات التصحيحية

١. يقوم مسئول مركز مساندة العملاء بتصنيف الشكاوى حسب الإدارات وطبيعة ومدى حساسية الشكوى ويتم توجيهها للإدارة ذات العلاقة لإتخاذ الإجراء التصحيحي، وتحديد الوقت المتوقع له.
٢. من الممكن أن يقوم مسئول مركز مساندة العملاء بزيارة العميل للحصول على أي تفاصيل إضافية على أن يوثق الإجتماع مع العميل على نفس نموذج الشكوى، أو من خلال مذكرة يتم إرفاقها مع نموذج الشكوى.
٣. بناءً على موافقة مدير الإدارة المعنية، يتم تفويض ممثل عن الإدارة لدراسة الشكوى، وتحليل الأسباب الجذرية لها والبدء بتنفيذ الإجراء التصحيحي أينما تطلب ذلك.
٤. يقوم مدير الإدارة المعنية بتوجيه كافة المستندات المرتبطة بالشكوى والتي تتضمن الإجراءات التصحيحية إلى إدارة الإلتزام ومكافحة غسل الأموال وإدارة المراجعة الداخلية للتحقق من فاعلية هذه الإجراءات.
٥. تقوم إدارة الإلتزام ومكافحة غسل الأموال بالتعليق على نموذج الشكوى وفي حال موافقتها على الحل يتم إغلاق الشكوى بعد مخاطبة العميل والتأكد من رضاه عن تنفيذ الإجراء التصحيحي، وفي حال العكس، يجب رفع الأمر إلى المستوى الأعلى لإتخاذ القرار المناسب.

المادة الثامنة: حفظ وثائق ومستندات الشكاوى

يتوجب وكجزء من إجراءات العناية الواجبة تجاه العميل، الإلتزام بما يلي:

- ١ - إرسال نسخة من شكوى العميل الى مدير إدارة الحفظ لحفظ نسخة من الشكوى في ملف العميل.
- ٢ - حفظ أصل أو نسخ المستندات الخاصة بالشكوى التي يتم الحصول عليها - إن وجدت - بشكل ورقي أو إلكتروني، لمدة لا تقل عن 3 سنوات، على أن تكون صالحة للاعتداد بها كدليل إثبات في حال إقامة الدعوى أمام المحكمة. ويتم حفظها حتى إنتهاء القضية، ولو استمر ذلك مدة تزيد على عشر سنوات.
- ٣ - يجب تحديث سجل شكاوى العملاء المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها بإضافة شكوى العميل والحل والوقت المستغرق في حل ومعالجة المشكلة.

المادة التاسعة: تحليل شكاوى العملاء

١. يجب على إدارة المراجعة الداخلية عمل تحليل شامل لكافة شكاوى العملاء المستلمة والمسجلة بشكل ربع سنوي للتركيز على الشكاوى الحرجة ومدى تكرارها، حيث يحدد هذا التحليل الشكاوى المتكررة والبدء باتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية الخاصة بها، ومن ثم يساعد هذا التحليل على تحديد الإتجاهات في الشكاوى وعلى تنفيذ التغيرات في نظام الجودة وتحقيق إرضاء العميل.
٢. يجب على إدارة المراجعة الداخلية حفظ نسخة من نموذج سجل شكاوى العملاء مع ملخص لكافة شكاوى العملاء المدونة، لتحليلها وتقديم تقرير بذلك إلى الرئيس التنفيذي كل ثلاثة أشهر لمراجعته وللعلم.



الباب الخامس: المسائل الرقابية الخاصة بتلقي شكاوى العملاء

المادة العاشرة: المستندات الواجب إرفاقها مع الشكوى

أ- يجب إحاطة كل موظف يعمل مع العملاء بالإجراءات الخاصة بتلقي وتسوية شكاوى العملاء .

ب- لن ينظر أو تستكمل إجراءات معالجة الشكوى في حالة عدم إرفاق المستندات الموضحة أدناه:

- ١ . صورة من بطاقة الهوية.
- ٢ . صورة من الوكالة الشرعية (في حالة وجودها) وصورة من بطاقة الأحوال المدنية للوكيل الشرعي.
- ٣ . جميع المستندات المؤيدة للشكوى، (في حالة وجودها) .

المادة الحادية عشر: تسجيل الاتصالات الهاتفية وحفظها حتى نهاية حل الشكوى

أ- يجب استخدام خط هاتف مجاني لمساعدة العملاء لمساندتهم ولأجل تسجيل الشكاوى وتقديمها للإدارة ذات العلاقة ومن ثم متابعة الشكاوى من خلال مسئول مركز مساندة العملاء .

ب- يجب تسجيل جميع المحادثات التي تتم عبر مركز مساندة العملاء وحفظها لمدة ثلاث سنوات علي الأقل.

www.itqancapital.com

إيليت الشاطيء، طريق الملك، صندوق بريد: ٨٠٢١، جدة ٢١٤٨٢، المملكة العربية السعودية. هاتف: +٩٦٦ ١٢ ٢٣٤ ٧٠٠٠، فاكس: +٩٦٦ ١٢ ٢٣٤ ٧٢٢٢
شركة مساهمة سعودية مقفلة، السجل التجاري: ٤٠٣٠١٦٧٣٣٥، ترخيص هيئة السوق المالية - رقم (٣٧ - ٠٧٠٥٨)
Elite Al Shatea, Al Malik Road, PO Box 8021, Jeddah 21482, Kingdom of Saudi Arabia. Tel: +966 12 234 7000, Fax: +966 12 234 7222
A Closed Joint Stock Saudi Company, Commercial Registration: 4030167335, CMA License - No. (07058 - 37)

عضو في مجموعة البركة المصرفية A member of AlBaraka Banking Group