

# إجراءات تلقي الشكاوى





سعيًا من شركة الاول كابيتال لتحقيق رؤيتها بان تكون نموذجاً رائداً في تنمية الثروات .. بتطبيق القيم ، وحفظ الحقوق ، وإعمار الأرض ، بما يخدم مصلحة العميل و الشركة وفقاً لنظام هيئة السوق المالية و لوائح التنفيذة ، وجعل الاولوية لمصالح في جميع الاجراءات المتخذة من خلال بذل قصارى الجهود لمعالجة شكاوي العملاء في الوقت المحدد بفعالية وموضوعية.

وتلتزم الشركة بإتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة و الفورية المتعلقة بالشكاوي ، والتحقق الفوري و الكامل في الشكوى من قبل الشركة ، وحفظ سجل بالشكاوي المكتوبة و توثيق الاجراءات المتخذة حيالها ، كما سيتم إستخدام مقترحات العملاء ما أمكن لتحسين خدمات الشركة و بما يتفق مع النظم والجراءات المتبعة.

## إجراءات تلقي الشكاوى

### 1. الإبلاغ :

قسم معالجة شكاوي المستثمرين هو الجهة المسئولية داخل شركة الاول كابيتال بتلقى الشكاوى و ذلك عن طريق الاتصال بهاتف الشركة أو إرسال بريد إلكتروني أو بتدوين الشكوى وفقاً لنموذج شكاوي المستثمرين ( مرفق رقم 1 ) من خلال العناوين التالية :

شركة الأول كابيتال

إدارة خدمات العملاء – قسم معالجة شكاوي المستثمرين

شارع الامير محمد بن عبدالعزيز (التحلية سابقاً)

ص ب 51536 جدة 21553

هاتف : 00966122842321 تحويلة 460

البريد الإلكتروني : [info@alawwalcapital.com](mailto:info@alawwalcapital.com)

## 2. التعامل مع الشكاوى :

سيقوم قسم معالجة شكاوى المستثمرين بالاتي (يحظر عليه إبلاغ إي طرف ذوو علاقة بفحوى الشكوى) :

- تزويد رئيس المطابقة و الالتزام فوراً بصورة من فحوى الشكوى ، لعمل الدراسة الفورية و بحد أقصى اليوم التقويمي التالي لتحديد مدة مخالفة فحوى الشكوى لنظام هيئة السوق المالية و لوائحه التنفيذية أو القوانين ذات العلاقة و رفع تقرير للعضو المنتدب والرئيس التنفيذي لتشكيل لجنة تحقيق و تحديد مدى الحاجة لإشعار هيئة السوق المالية وفقاً لمتطلبات الاشعار الواردة بلائحة الاشخاص المرخص لهم الصادرة من الهيئة.
- الاتصال بالعميل خلال 24 ساعة من إستلام للشكوى و إفادته باستلام الشكوى و إنها محل رعاية و إهتمام و سيتم الرد عليه في أسرع وقت ممكن بالمستجدات بالخصوص.
- تجهيز تقرير متكامل خلال (3) أيام عمل من إستلام الشكوى عن الموضوع فحوى الشكوى على أن يتضمن التقرير النقاط التالية :
  - أ. إسم العميل.
  - ب. إسم مستلم الشكوى و وظيفته.
  - ج. فحوى الشكوى و طريقة التقديم.
  - د. الاطراف ذات العلاقة بالشكوى.
  - هـ. التوصيات.
- الإتصال على العميل خلال (5) أيام من إستلام الشكوى و إخطاره بالتالي :
  - تم تلقي شكوته و أنه جاري حل الموضوع محل الشكوى.
  - أن الشكوى محل إهتمام و أن الشركة ممتنة له لتقديمه هذا الشكوى.
  - شرح الطرق و الاجراءات المتبعة داخلياً بالشركة لمعالجة الشكاوى.
  - التوضيح بانه سيتم المتابعة الدقيقة لمحتويات الشكوى.
  - إبلاغه بانه سيتم إشعاره فور حل المشكلة.
  - تفاصيل الاتصال بمسئول تلقي و معالجة و تسوية الشكوى.

### 3. معالجة و تسوية الشكوى:

ستقوم الشركة و بناءً على نتائج التحقيق بحل المشكلة موضوع الشكوى ، و في حالة إذا كان هنالك تقصير أو إهمال أو سوء سلوك من قبل أحد الموظفين مما نتج عنه هذه الشكوى فيتم إتخاذ الاجراءات التأديبية المناسبة وفقاً لنظام العمل و سياسات الشركة.

### 4. الرد النهائي على العميل (مقدم الشكوى):

يجب على الشركة ( قسم معالجة الشكاوى ) فور الانتهاء من معالجة الشكوى أو خلال (10) أيام بحد أقصى إرسال خطاب إعتذار رسمي الى العميل موقع من العضو المنتدب والرئيس التنفيذي أو من يفوضه ، و يوضح فيه بأنه قد تم معالجة شكواه وإتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب و إرفاق ما يفيد معالجة الشكوى.

### 5. حفظ السجلات:

يتم قفل التحقيق بعد الإنتهاء من جميع الخطوات أعلاه و إتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب و وضع ملف الشكوى وحيثياته ضمن سجل الشكاوى ، ويتم حفظ سجل بالشكاوى المكتوبة و توثيق الإجراءات المتخذة حيالها لمدة عشرة سنوات .

# نموذج استلام شكوى

( مرفق رقم 1 )

التاريخ :

معلومات مقدم الشكوى :

الاسم :	
رقم الهاتف :	رقم الجوال :
العنوان :	البريد الالكتروني :

هل المشتكي عميل لدى شركة الأول كابيتال :

<input type="checkbox"/>	نعم .. ذكر رقم الحساب :
<input type="checkbox"/>	لا :
سبب الشكوى :	
.....	
.....	
.....	

التوقيع ( في حالة حضور العميل ) :	التاريخ :	الوقت :
-----------------------------------	-----------	---------

مستلم الشكوى :

الاسم :	
الوظيفة :	الإدارة :
تاريخ إستلام الشكوى :	وقت إستلام الشكوى :

طريقة تلقي الشكوى :

<input type="checkbox"/>	حضور العميل شخصياً
<input type="checkbox"/>	الهاتف
<input type="checkbox"/>	العنوان البريدي
<input type="checkbox"/>	الموقع الالكتروني للشركة
<input type="checkbox"/>	الفاكس
<input type="checkbox"/>	البريد الالكتروني
<input type="checkbox"/>	طرف ثالث : يحدد .....

مسئول معالجة شكاوى المستثمرين :

التاريخ :

التوقيع :

مستلم الشكوى

التاريخ :

التوقيع :

شركة الأول كابيتال (شركة مساهمة مغلقة سعودية) ترخيص هيئة السوق المالية رقم (14178-37)  
المركز الرئيسي جدة . مركزين حمران . الطابق الثاني . شارع الأمير محمد بن عبد العزيز (التحلية سابقاً)  
هاتف: 2842321 - 2842150 (12) +966 فاكس: 2840335 (12) +966 ص.ب 51536 جدة 21553, المملكة العربية السعودية  
920017180  [www.alawwalcapital.com](http://www.alawwalcapital.com)

