

إجراءات تلقي الشكاوى بشركة الأول كابيتال

تم اعتمادها بقرار مجلس الإدارة رقم ٢٣/١/٥/١	لعام ٢٠٢٣ م	نسخة رقم (١)
---	-------------	--------------



المحتويات

مقدمة :

سعيًا من شركة الأول كابيتال لتحقيق رؤيتها بأن 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 التنفيذ ، وجعل الأولوية لمصالح في جميع الإجراءات المتخذة من خلال بذل قصارى الجهود لمعالجة شكاوي العملاء في الوقت المحدد بفعالية وموضوعية.

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

إجراءات تلقي الشكاوي :

١. الإبلاغ :

قسم معالجة شكاوي المستثمرين هو الجهة المسئولة داخل شركة الأول كابيتال بتلقى الشكاوى و ذلك عن طريق الاتصال بهاتف الشركة أو إرسال بريد إلكتروني أو بتدوين الشكاوى وفقاً لنموذج شكاوي المستثمرين (مرفق رقم ١) من خلال العناوين التالية :

شركة الأول كابيتال

إدارة خدمات العملاء - قسم معالجة شكاوي المستثمرين

جدة - حي الشاطئ - طريق الكورنيش الفرعي مقابل طريق الملك عبدالعزيز - بجوار مستشفى سمير عباس

أبراج رصد - الدور التاسع

ص ب ٥١٥٣٦ جدة ٢١٥٥٣

هاتف : ٢٣٢١ ٢٢٨٤ ٩٦٦١٢٢٨٤٠٠ تحويل ٤٠٠

البريد الإلكتروني : info@alawwalcapital.com



٢. التعامل مع الشكاوى :

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

- تزويد رئيس المطابقة و الالتزام فوراً بصورة من فحوى الشكاوى ، لعمل الدراسة الفورية و بحد أقصى اليوم التقويبي التالي لتحديد مدة مخالفة فحوى الشكاوى لنظام هيئة السوق المالية و لوائح التنفيذة 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 ٢٤ ساعة من إستلام للشكاوى وإفادته باستلام الشكاوى وإنها محل رعاية وإهتمام وسيتم الرد عليه في أسرع وقت ممكن بالمستجدات بالخصوص.
- تجهيز تقرير متكامل خلال (٣) أيام عمل من إستلام الشكاوى عن الموضوع فحوى الشكاوى على أن يتضمن التقرير النقاط التالية :
 - أ. إسم العميل.
 - ب. إسم مستلم الشكاوى و وظيفته.
 - ج. فحوى الشكاوى وطريقة التقديم.
 - د. الاطراف ذات العلاقة بالشكاوى.
 - هـ. التوصيات.
- الإتصال على العميل خلال (٥) أيام من إستلام الشكاوى وإخطاره بالتالي :
 - تم تلقي شكاوته و أنه جاري حل الموضوع محل الشكاوى.
 - أن الشكاوى محل إهتمام و أن الشركة ممتنة له لتقديمه هذا الشكاوى.
 - شرح الطرق و الاجراءات المتبعة داخلياً بالشركة لمعالجة الشكاوى.
 - التوضيح بأنه سيتم المتابعة الدقيقة لمحتويات الشكاوى.
 - إبلاغه بأنه سيتم إشعاره فور حل المشكلة.
 - تفاصيل الاتصال بمسئول تلقي و معالجة و تسوية الشكاوى.



٣. معالجة وتسوية الشكاوى:

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

٤. الرد النهائي على العميل (مقدم الشكاوى):

يجب على الشركة (قسم معالجة الشكاوى) فور الانتهاء من معالجة الشكاوى أو خلال (١٠) أيام بحد أقصى إرسال خطاب اعتذار رسمي الى العميل موقع من العضو المنتدب والرئيس التنفيذي أو من يفوضه ، و يوضح فيه بانه قد تم معالجة شكواه وإتخاذ الإجراء التصحيحي المناسب و إرفاق ما يفيد معالجة الشكاوى.

٥. حفظ السجلات:

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



نموذج إستلام شكوى (مرفق رقم ١)

التاريخ :

معلومات مقدم الشكوى :

الاسم :	
رقم الهاتف :	رقم الجوال :
العنوان :	البريد الإلكتروني :

هل المشتكي عميل لدى شركة الأول كابيتال :

نعم .. ذكر رقم الحساب :	☐
لا :	☐
سبب الشكوى :	
.....	
.....	
.....	

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

مستلم الشكوى :

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

طريقة تلقي الشكوى :

☐ حضور العميل شخصياً	☐ الموقع الإلكتروني للشركة
☐ الهاتف	☐ البريد الإلكتروني
☐ العنوان البريدي	☐ طرف ثالث : يحدد

مسئول معالجة شكاوى المستثمرين :

التاريخ :

التوقيع :

مستلم الشكوى :

التاريخ :

التوقيع :

