

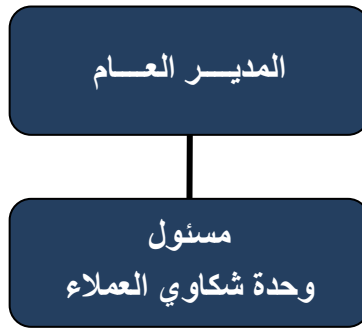
وحدة شكاوي العملاء

لشركة الدار لإدارة الأصول الاستثمارية "أدام"

الهدف

وضع آلية يمكن من خلالها إيجاد حل أو تفسير لشكوى خاصة بالعميل ، في إطار تنفيذ شروط العلاقة التعاقدية بين العميل وشركة الاستثمار أو إخلال أي من الطرفين في تنفيذ الالتزامات المترتبة على اشتراطات التعاقد بينهما.

الهيكل التنظيمي



التقارير والتبعية

تتبع الوحدة المدير العام ، وترفع له تقارير دورية بشكل شهري ، كما يلي :

- إحصائية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة إلى الوحدة والإجراءات المتخذة بشأنها .
- تحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة .
- أداء الوحدة خلال الفترة.

صلاحيات وحدة الشكاوى

- للوحدة الصلاحية المطلقة بالإطلاع المباشر على ملف وسجلات ومعاملات الشاكي في الشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن ، على أن يتم التنسيق مع الجهات المعنية داخل الشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن .
- الوحدة مسئولة عن بحث الشكاوى وتقديم الرأي بشأنها، دون أن ترتبط بخدمة الرد على استفسارات العملاء بخلاف موضوع الشكاوى، حيث يجب أن تقدم الأخيرة من جهة مختلفة في الشركة (خدمة العملاء مثلاً).

متطلبات عامة

1. يتم تلقي الشكاوى من العملاء عن طريق ثلاث وسائل هي:
 - تقديم الشكاوى شخصياً.
 - تقديم الشكاوى بريدياً.
 - تقديم الشكاوى بالبريد الإلكتروني.
2. يقتصر عمل الوحدة على بحث الشكاوى المقدمة من العملاء الذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم.
3. يجب أن لا يكون موضوع الشكاوى منظوراً أمام القضاء.
4. تمتنع الشركة عن تقديم العميل إلى القضاء طالما الشكاوى المقدمة من العميل لا تزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها أو تقديم الرأي بشأنها إلى العميل ، وفي حال تقديم العميل شكواه إلى القضاء أثناء بحث الوحدة لموضوع الشكاوى ، تتوقف الوحدة عن بحث موضوع الشكاوى.
5. إن الرأي المقدم من الوحدة هو رأي فني بحث، ولا يمكن الاستناد إليه أو استخدامه كدليل إثبات في حال إحالة موضوع الشكاوى إلى القضاء.

إجراءات عمل الوحدة

1. يتم استلام الشكاوى من العميل سواءً شخصياً أو بريدياً أو بالبريد الإلكتروني.
2. دراسة الشكاوى من قبل الوحدة، والتأكد من مدى صحتها وتوافقها مع التعليمات.
3. التنسيق مع الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن لتوفير المستندات والبيانات اللازمة للشكاوى محل الدراسة.
4. تقدم الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن الأسباب والمبررات والمستندات التي تم على أساسها تقديم العميل للشكاوى.
5. إعداد رد للعميل وإرفاق التقرير المفصل عن الشكاوى ورأي الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن وتحديد توصية الوحدة، بحيث يتم رفع جميع هذه المستندات بتقرير شامل إلى المدير العام للاعتماد.
6. إبلاغ العميل (صاحب الشكاوى) بالقرار المتخذ بشأن حل الشكاوى (توفر الجهة المعنية بالشكاوى رد مكتوب مع توصية للحل مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكاوى ، وتقدم هذا الكتاب للوحدة لتقديمها للعميل بشأن موضوع الشكاوى القائمة) وذلك بعد اعتماد المدير العام.
7. اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتصحيح الشكاوى ، وضمان عدم تكرارها في حال ثبوت صحة الشكاوى.
8. إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بإجراءات تسوية الشكاوي .
9. إعداد سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها.

نتائج عمل الوحدة

1. توفر الجهة المعنية بالشكوى رد مكتوب مع توصية للحل مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكوى ، وتقدم هذا الكتاب للوحدة لتقديمها للعميل بشأن موضوع الشكوى القائمة ، وذلك بعد اعتماد المدير العام.
2. بخصوص الشكاوى والاعتراضات الهاتفية فإن للشركة حرية تقرير إحالتها إلى وحدة الشكاوى بها أو إلى غيرها من إدارات وأجهزة الشركة المختلفة، مع ضرورة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوى والاعتراضات الهاتفية مستقبلاً.
3. في حالة موافقة العميل على الحل ، تلتزم الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن بتنفيذ الإجراءات التصحيحية التي وضعتها وتقديم ما يثبت ذلك للوحدة عند إتمام الحل لتقديمها للعميل ، دون أن يترتب على ذلك المساس بحق العميل لمباشرة أي إجراءات أخرى حال عدم قبوله بتلك الإجراءات التصحيحية أو الحل .
4. تلتزم الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن بتقديم رأيها للوحدة خلال مدة أقصاها 15 يوم عمل (من تاريخ إبلاغ الوحدة للجهة المعنية عن طريق البريد الإلكتروني) ليتسنى للوحدة الحصول على اعتماد المدير العام ومن ثم الرد للعميل خلال مدة أقصاها 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى ، وفي حالة تقاعس العميل عن استلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على الشركة إرسال الرد للعميل من خلال البريد المسجل بعلم الوصول .

الوصف الوظيفي

مسئول وحدة شكاوي العملاء	المسمى الوظيفي
المدير العام	الرئيس المباشر
وحدة شكاوي العملاء	الإدارة

1- الغرض / الهدف

- تلقي شكاوي العملاء.
- فحص ودراسة الشكاوي الواردة من العملاء .
- توافر الحد الأدنى المقبول على الصعيد المهني للتعامل مع شكاوي العملاء وآليات إبداء الرأي بشأنها.
- الالتزام بموافاة بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها.

2- المسؤوليات الرئيسية

- استلام الشكاوى من العميل ودراستها والتأكد من مدى صحتها وتوافقها مع التعليمات.
- التنسيق مع الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن لتوفير المستندات والبيانات اللازمة للشكاوى محل الدراسة.
- إعداد رد للعميل وإرفاق التقرير المفصل عن الشكاوى ورأي الجهة المعنية بالشركة أو الشركة التابعة ذات الشأن وتحديد توصية الوحدة، بحيث يتم رفع جميع هذه المستندات بتقرير شامل إلى المدير العام للاعتماد.
- إبلاغ العميل (صاحب الشكاوى) بالقرار المتخذ بشأن حل الشكاوى (توفر الجهة المعنية بالشكاوى رد مكتوب مع توصية للحل مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت حل موضوع الشكاوى ، وتقدم هذا الكتاب للوحدة لتقديمها للعميل بشأن موضوع الشكاوى القائمة) وذلك بعد اعتماد المدير العام.
- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتصحيح الشكاوى ، وضمان عدم تكرارها في حال ثبوت صحة الشكاوى.
- إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بإجراءات تسوية الشكاوي.
- إعداد سجل بالشكاوى المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة حيالها.

3- المؤهلات والخبرات

- الحصول علي مؤهل عالي من احدى الجامعات المعترف بها.
- إمكانية التحدث و الكتابة باللغتين العربية والانكليزية
- إمكانية استخدام الحاسب الآلي وبرامج **Microsoft Office**

4- المهارات / الكفاءات

- إجادة التعامل مع العملاء .
- حسن التصرف والذكاء والقدرة على الفحص الدقيق للمستندات.
- العمل بصورة تعاونية مع الموظفين والعملاء.
- القدرة على تحليل وحل المشاكل وعرض التقارير بأساليب سهلة.