سدرة المالية
Sidra Capital

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

إجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

1. مقدمة

تهدف هذه الإجراءات إلى ضمان التعامل مع شكاوى العملاء بأقصى درجات الحرص والفعالية وإيجاد الحلول المناسبة دون إبطاء من خلال تطوير آلية يتم بموجبها معالجة شكاوى العملاء بفعالية وكفاءة والوصول إلى تسوية شاملة.

إن قسم الالتزام ومكافحة غسل الأموال في سدرة المالية هي جهة الاتصال المعنية لأغراض تلقي شكاوى العملاء وتسجيلها ومعالجتها وإبلاغ العملاء المعنيين بالتسويات التي تم التوصل إليها بالنسبة إلى شكواهم. وتتمتع الشركة بالاستقلالية المطلقة في التحقيق في الشكاوى وإبداء الرأي بشأن موضوعها.

2. آلية تقديم الشكاوى

- يستطيع العملاء تقديم الشكاوى من خلال إحدى قنوات التواصل المتاحة كما هي مبينة أدناه:

أ. الموقع الإلكتروني للشركة: www.sidracap.com

ب. كتابةً على العنوان التالي:

عناية/ مسؤول المطابقة و الالتزام
سدرة المالية
الجناح 308، الطابق 3، برج المرجانة
شارع الأمير سلطان، ص.ب. 118528
جدة 21312، المملكة العربية السعودية

ت. زيارة الشركة على العنوان المذكور أعلاه خلال ساعات العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:30 صباحاً وحتى الساعة 5:30 مساءً

ث. إرسال بريد إلكتروني إلى: compliance@sidracap.com

ج. الاتصال الهاتفي على: 9988 602 12 966+

- على العملاء تقديم شكواهم من خلال أي من قنوات التواصل المدرجة أعلاه (من "أ" إلى "ج") عن طريق تعبئة "نموذج شكوى العميل".
- سيتم تزويد العميل برقم مرجعي خاص بعد استلام الشكوى.
- ستقوم الشركة بإبلاغ العميل، خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى، بأنه سيتم التعامل مع الشكوى وتقديم رد إلى العميل في غضون 10 أيام عمل.
- سترسل الشركة رداً خطياً إلى العميل وتبلغه بقرار التسوية التي تم التوصل إليها. في حال موافقة العميل على القرار، سيتم إغلاق ملف الشكوى فور تنفيذ القرار. وفي حال عدم تلقي أي اتصال أو رسالة إضافية من مقدم الشكوى خلال 15 يوم عمل من تاريخ الرد الخطي النهائي، سيتم اعتبار الشكوى مغلقة.

A. نموذج شكوى العميل

رقم الشكوى:
اسم العميل:
رقم هوية (معرّف) العميل:
تاريخ الشكوى:
رقم الاتصال: البريد الإلكتروني:
ملخص عن الشكوى:
توقيع العميل: