

# اجراءات معالجة شكوى عميل خارجي

بنك الصين الصناعي والتجاري المحدود

فرع أبوظبي

يناير 2018

## المحتويات

.....	3	الالتزام
.....	4	مجال الاجراءات
.....	5	التعريف
.....	6	المبادئ الإرشادية
.....	8	المعايير
.....	10	تدريب الموظفين
.....	11	رقابة السياسة ومراجعتها

## الالتزام

يرحب بنك الصين الصناعي والتجاري المحدود - فرع أبوظبي ("البنك") بأي آراء ويعتقد أن الاستعداد لتلقي الشكاوى وأخذها بمحمل الجد هو عنصر هام لثقافته المؤسسية. ويعتقد أن هذه الآراء تمكن البنك من تحسين جودة أعماله، وتحسين ثقة العملاء ومصداقية البنك لدى العملاء، ويحدد مجالات العمل التي تحتاج إلى تحسين، وضمان أن البنك يتعلم من تلك الآراء المقدمة عبر هذا الإجراء. ويملك أي شخص الحق في رفع شكوى ومعالجتها في الوقت المناسب، مع استلام رد معقول ومدروس. ستبذل كافة الجهود من أجل حل الشكاوى بالشكل المرضي وبالمناسب، مع الحفاظ على سرية هوية صاحب الشكاوى.

يلتزم البنك بالإشعار رقم 383/2017 الذي صدر بواسطة البنك المركزي الإماراتي ويعمل على تحقيق أهمية وقيمة الاستماع، والاستجابة للشكاوى ونواحي القلق وضمان التعامل مع الشكاوى، والاستماع إلى آراء أصحابها، وجودة مستوى إجراءات معالجة الشكاوى بشكل عادل، وفعال، وأمن، وسري، مع القدرة على الوصول لكافة الوحدات المرتبطة دون المساس بالحقوق المقررة.

## مجال هذه الإجراءات

تهدف هذه الإجراءات إلى منح كافة مقدمي الشكاوى الحق في تقديم الشكاوى دون استثناء. وتحتاج هذه السياسة إلى فهم وتطبيق من جانب كافة الموظفين والشركاء، ومزودي الخدمات المتعاقدين وأفراد الإدارة العليا، ويجب تغطية كافة الشكاوى المقدمة بواسطة مقدمي الشكاوى إلى البنك.

## التعريف

تتعلق شكاوى العملاء بما يمكن أن يعتقده العملاء من أن المنتج، أو الخدمة، أو النشاط التشغيلي للبنك قد تعرض للانتهاك، أو قد يكون تعرض للانتهاك فيما يتعلق بحقوق الشركة/ الحقوق الشخصية، والحقوق أو المصالح القانونية الأخرى. ويجوز أن تقدم الشكاوى خطياً، أو شفهيًا أو إلكترونياً للبنك.

ويقصد بالشكوى المطلوب الرد عليها بالشكوى التي يجب حلها بشكل معقول وفقاً للقانون المطبق بعد بحثها، وتأكيد أن المنتج، الخدمة، أو النشاط التشغيلي المذكور للبنك لا يتوافق مع القوانين، والتنظيمات، والسياسات، والمتطلبات المطبقة للبنك أو الاتفاقية.

ويمكن أن ترتبط شكاوى العملاء على سبيل المثال لا الحصر بالوظائف التالية:

1. الالتزام أو قانونية الوظائف أو الرسوم أو التدفقات الخاصة بالمنتج أو الخدمة المقدمة من طرف البنك.
2. الالتزام أو قانونية سياسات، مخططات، اتفاقيات العمل الخاصة بالبنك.
3. تشغيل واستخدام أنظمة العمل الخاصة بالبنك.
4. الخطأ أو عدم الالتزام خلال اجراءات العمل في البنك.
5. مشكلات الخدمة المرتبطة بمنهج الخدمة، وبيئة الخدمة، و/أو فاعلية الخدمة الخاصة بالبنك.
6. أي أمور أخرى مرتبطة بالمنتجات، أو الخدمات، أو الأنشطة التشغيلية للبنك.

## المبادئ الإرشادية

سترشد المبادئ التالية البنك في كيفية التعامل مع الشكاوى وضمان الالتزام بالشروط التنظيمية وفقاً للمعايير الخاصة بمعالجة الشكاوى كما يلي:

إدراك البنك لأهمية وقيمة الاستماع والرد على نواحي القلق والشكاوى.

إجراءات معالجة آراء العملاء، والشكاوى فعالة، وأمنة، وسرية ويمكن لكافة الوحدات المرتبطة الوصول لها بقدر الإمكان، بغض النظر عن النوع، والحالة وخلفية المشتكي وبدون المساس بمشاركاته المستقبلية.

**الرؤية:** المعلومات الخاصة بإجراءات معالجة الشكاوى ستكون واضحة ومعلن عنها بشكل جيد للعملاء.

سهولة الوصول: يسهل الوصول إلى إجراءات معالجة الشكاوى لكافة العملاء ومعلن عن هذه الإجراءات على موقع الويب الخاص بالبنك. سهولة الوصول للمعلومات الخاصة بإجراءات معالجة وحل الشكاوى هي مجموعة من الصياغات بحيث تتلافي أي نوع من التمييز ضد العملاء. وسيضمن البنك توفير المرونة للمشتكين بحيث يمكن لهم التواصل عن طريق الاتصالات الهاتفية، والفاكس، والبريد الإلكتروني، و/أو تقديم هذه الشكاوى شخصياً أو من خلال طرف ثالث.

الاستجابة: كافة الشكاوى والآراء البناءة سيتم التعامل معها بجدية ومعالجتها بشكل سريع حسب ما هو مطبق. وسيعامل كافة المشتكين بالاحترام اللازم، وسيتم والتحديث المستمر بشأن مسار تقدم الشكاوى من خلال إجراءات معالجة الشكاوى.

الموضوعية: ستعالج كافة الأمور الموضوعية بشكل عادل ومنصف وموضوعي ودون تحيز خلال هذه الإجراءات. وستحدد مشكلات تعارض المصلحة وتدار بشكل يضمن الموضوعية.

السرية: المعلومات المرتبطة بالمشتكي محمية بأفضل شكل ممكن بما في ذلك الأشخاص الذي تم توجيه الشكاوى بشأنهم.

المراقبة: المراقبة بشأن التعامل مع الشكوى ورفع التقارير بشأن الإجراءات المرتبطة بالشكوى وقرارات البنك فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الشكوى ستكون واضحة. وستسجل كافة الشكاوى من خلال أحد نقاط التسجيل المركزية قبل اتخاذ اجراء بشأن ذلك. ستعالج الشكاوى على المستوى المحلي بقدر الإمكان باستخدام اجراءات الشكاوى المتفق عليها وعند الحاجة، سترفع الشكاوى للإدارة وفقاً لذلك.

التحسين المستمر: يلتزم البنك بالتحسين المستمر في اجراءات معالجة الشكوى وجودة عمل البنك. ويدعم الالتزام بشكل عملي بواسطة: نظام تجميع وتصنيف الشكاوى وتحليلها ورفع تقارير بشأنها، ومراقبة اجراءات معالجتها، ومراجعتها بشكل مستمر.

الالتزام المؤسسي بهذه السياسة: سيضمن البنك تقديم الخبرات والموارد الكافية لمعالجة الشكاوى. وسيقدم للموظف مختصر بشأن طبيعة وغرض هذه السياسة واجراءات المعالجة، وتعامل الإدارة العليا مع الشكاوى مع تقديم التدريب على كيفية معالجة الشكاوى. وستعالج الشكاوى وفقاً لسياسات البنك واجراءاته ووفقاً للقوانين والتنظيمات المطبقة.

## المعايير

معالجة البنك للشكاوى ستفي بالحد الأدنى من المعايير التالية: سيتم الإقرار بكافة الشكاوى بأسرع وقت ممكن، بشكل نموذجي خلال يوم عمل واحد. وسيتم تسليم كافة المشتكين رد كامل على شكواهم بما في ذلك النتيجة (في إطار القانون المطبق، والنصيحة القانونية والشروط المطبقة) بأسرع وقت ممكن أو على الأقل خلال خمسة عشر يوم عمل من الاستلام. وعندما يثبت الإطار الزمني استحالة بسبب الطبيعة المعقدة للشكوى، سيخطر المشتكي بالإطار الزمني المحتمل لحل المشكلة.

## الإجراءات المعيارية

عند استلام الشكوى:  
الرد مع الإقرار بالاستلام خلال 1 يوم عمل.  
إخطار العميل برقم طلب الخدمة، وفترة الرد، ومعلومات الاتصال الخاصة بالمتابعة خلال 2 يوم عمل.

### فترة التحقيق

سوف تحقق وحدة الشكاوى في المشكلة، وتقدم تقرير أسبوعي عن سير التحقيق للعميل والإدارة العليا للبنك.

الشرح للعميل لتجنب تصاعد الصدام خلال الإطار الزمني المحتمل، ورفع تقرير إلى الإدارة العليا للبنك إذا لم يكن بالإمكان تقديم النتائج خلال 15 يوم عمل عند استلام الشكاوى.

تقديم رد على الإجراء المتخذ المتعلق بالشكاوى والحل إلى العميل خلال 15 يوم عمل عند استلام الشكاوى، وتقييم التعويض بموجب الاستشارة القانونية للعملاء في حال حدوث ضرر لهم.

تقديم تفسير خطي دقيق حول ما إذا كان العميل لم يخطر بالنتائج.

حفظ مستندات الشكاوى لمدة 5 سنوات.

تحليل البيانات لتحديد المخاطر والمشكلة الخاصة بغرض تحسين الخدمات.

يعمل البنك على ضمان أن اجراءات معالجة الشكاوى الخارجية تتم عبر موقع الويب الخاص بالبنك. وسيقدم البنك دروس تدريبية داخلية لضمان الوعي بهذه السياسة. اجراءات معالجة شكاوى العملاء، والإطار الزمني لها تدخل ضمن ميثاق خدمة العملاء، والمتاح على موقع الويب الخاص بالبنك وفي مقر البنك.

### تدريب الموظفين

سيقدم التدريب لكافة الموظفين الذي يتعاملون مع الشكاوى ويشتركون في اجراءات معالجة الشكاوى. وسيشمل التدريب:

تحديد الشكاوى،

استلام الشكاوى، والاستماع لها، ومهارات تأكيدها.

الاستجابة إلى الشكاوى: استخدام النظام، وفهم وجهة نظر المشتكي والرد عليه باستخدام لغة بناءة.

التحقيق في الشكاوى: تجميع المعلومات الحقيقية، ومهارات اجراء المقابلات، والتعامل مع الشكاوى الصعبة: فن الاستجابة تحت الضغط.

## رقابة السياسة ومراجعتها

تراقب وحدة الشكاوى بواسطة المدير العام للبنك من أجل متابعة مسؤولية إدارة والحفاظ على هذه الاجراءات.

وتعمل كافة الإدارات على ضمان أن فرق عملها تفهم وتلتزم بهذه السياسة خلال الأعمال اليومية للبنك. وعندما تظهر على السطح مشكلات تتعلق بهذا الالتزام، ستعمل وحدة الشكاوى مع الموظفين المرتبطة بهذه الشكاوى لمعالجة هذه المشكلات بشكل سريع.

وستنسق وحدة الشكاوى تطوير تحليل ملخص لكافة الشكاوى الخاصة بفريق الإدارة العليا على أساس شهري. وبعد ذلك سيقدر فريق الإدارة العليا ما إذا كان التقرير يبين وجود مشكلات تنظيمية أم لا. فإذا كانت هناك مشكلات تنظيمية، سيتم النظر في كيفية معالجة هذه المشكلات.

أي تحديثات/ مراجعات للسياسة يجب مراجعتها بواسطة المدير العام، والإدارة العليا قبل تنفيذها. وبناء على ذلك، ستراجع السياسة بشكل متكرر كل 3 سنوات، وعند الطلب من أجل الالتزام بالتغييرات التنظيمية.