



شركة مهارة
للموارد البشرية
Maharah Human
Resources Company

سياسة تقديم وتسوية شكاوى عملاء قطاع الأفراد

معتمدة بقرار مجلس إدارة شركة مهارة للموارد البشرية
بتاريخ 1442/03/24 هـ الموافق 2020/11/10 م

المحتويات

تمهيد

أولاً: تعاريف

ثانياً: إجراءات التعامل مع شكاوى العميل

تمهيد

- تم إعداد هذه السياسة إمتثالاً للمادة الثالثة والثمانون والمادة الرابعة والثمانون من لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية.
- تهدف هذه السياسة إلى تقديم أفضل الخدمات والحلول لعملاء الشركة، بجهد ووقت أقل، كما أن ردود أفعال العملاء تساعد الشركة في تطوير خدماتها لتلبية كافة إحتياجاتهم، وتهدف هذه السياسة كذلك إلى تحديد الإجراءات المتبعة عند التعامل مع شكاوى العملاء.
- تطبق السياسة على جميع الشكاوى والاعتراضات الواردة من عملاء قطاع الأفراد بشأن الخدمات المقدمة من الشركة.
- تحتفظ الشركة بجميع شكاوى العملاء لمدة لاتقل عن خمس سنوات.
- يتم مراجعة هذه السياسة عند الحاجة إلى تحديث أو تعديل.

أولاً: تعاريف

الشكوى: بيان بعدم الرضا موجه بصورة رسمية من العميل للشركة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها الشركة أو بالطريقة التي تم التعامل فيها مع الشكوى.

المشتكي: عميل الشركة الذي يحق له تقديم الشكوى.

الشكاوى العادية: عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الشركة وتقع ضمن اختصاصها، وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات اجراءات واضحة.

الشكاوى العاجلة: عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الشركة وتقع ضمن اختصاصها، وهي الشكاوى التي يؤدي التأخر في حلها الى إيقاع أضرار دائمة أو مؤقتة للمشتكي كما أنها تؤثر على سمعة الشركة وشكل ومستوى الخدمات المقدمة.

ثانياً: إجراءات التعامل مع شكاوى العميل

1. كيفية تقديم شكوى:

➤ يمكن للعميل/المشتكي تقديم شكوى ضد الشركة عبر وسائل الأتصال التالية، على أن لايتجاوز تاريخ تقديم الشكوى 60 ستون يوماً من تاريخ الواقعة محل الشكوى:

- ❖ من خلال منصة مساند للشكاوى.
- ❖ من خلال زيارة الموقع الإلكتروني للشركة WWW.MAHARAH.COM.
- ❖ إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني المخصص لذلك Cara@maharah.com.
- ❖ الاتصال برقم خدمة دعم العملاء [920011151](tel:920011151).
- ❖ المحادثة الفورية (Live Chat).
- ❖ الحساب الرسمي (تويتر).

➤ على مقدم الشكوى الإفصاح عن البيانات التالية:

- ❖ اسم ولقب العميل.
- ❖ رقم العقد.
- ❖ ووصف واضح وكامل للمشكلة.

2. التعامل مع الشكاوى:

- بعد تلقي الشكوى، يتلقى العميل من قبل فريق رعاية العملاء إيميل/ رسالة نصية تفيد بإستلام الشكوى والأعتذار عن انه واجه هذه المشكلة، وذلك في غضون ساعة من وقت تلقي شكواه.
- يتم إجراء تحقيق وتقييم لجميع المعطيات التي أدت إلى تقديم العميل للشكوى أو التظلم، ولجميع المعلومات والوقائع المقدمة من العميل، وذلك للوصول إلى نتيجة عادلة.

➤ سوف يتلقى العميل من قبل فريق رعاية العملاء إيميل/ رسالة نصية / مكالمة، لتوضيح النتائج والحلول المقترحة و التعويض وذلك ضمن الإطار الزمني التالي:

الشكاوى العاجلة ← في غضون ثلاثة (3) أيام عمل من تاريخ الإستلام.

الشكاوى العادية ← في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ الإستلام.

➤ إن لم تتمكن الشركة من حل الشكاوى خلال الفترة الزمنية المحددة نتيجة الطبيعة المعقدة للشكاوى، أو أنه ثمة حاجة لمزيد من التوضيح للظروف المحيطة بالشكاوى، سوف يتلقى العميل من قبل فريق رعاية العملاء إيميل/ مكالمة لإشعاره بذلك والشرح له وإفادته بالزمن اللازم لتسوية شكواه. شريطة ألا يتعدى ذلك خمسة عشر يوم عمل.

3. يحق للشركة الامتناع عن النظر في الشكاوى في حالات التالية:

- الشكاوى غير واضحة أو لاتتعلق بخدمات الشركة.
- الشكاوى غير الموضح بها هوية المشتكي.
- الشكاوى تتضمن لغة هجومية أو غير لائقة موجهة إلى الشركة أو إلى مجلس إدارتها أو أحد موظفيها.
- الشكاوى مخالفة لبنود العقد .

وفي مثل هذه الحالات، تقوم الشركة بإشعار العميل بأسباب عدم التحقيق في الشكاوى.

4. التقارير الإحصائية للشكاوى:

- تقوم إدارة خدمة العملاء برفع تقرير اسبوعي إلى الإدارة التنفيذية عن شكاوى العملاء يتضمن: عدد الشكاوى المستلمة، عدد الشكاوى التي تمت معالجتها، عدد الشكاوى القائمة ومتى سوف يتم إغلاقها، عدد الشكاوى التي أمتنعت الشركة عن النظر فيها.
- تقوم الإدارة التنفيذية برفع تقرير دوري إلى اللجان المعنية عن شكاوى العملاء يتضمن: عدد الشكاوى المستلمة، عدد الشكاوى التي تمت معالجتها، عدد الشكاوى القائمة ومتى سوف يتم إغلاقها، عدد الشكاوى التي أمتنعت الشركة عن النظر فيها.

❖ تجدر الإشارة إلى أن هناك سياسة خاصة اعدتها الشركة للإبلاغ عن الممارسات المخالفة، تغطي مسائل الاحتيال والفساد ومخالفة قواعد السلوك المهني.