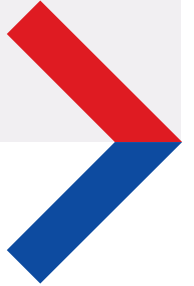


سياسة إدارة الشكاوى الخاصة بـكولونيال فيرست ستيت CFS



المحتويات

الصفحة	القسم
03	الغرض والنطاق
03	بيان السياسة
03	مبادئنا لإدارة الشكاوى
03	غرس ثقافة ترحب بالشكاوى وتقدرها
03	إدارة الشكاوى بإنصاف وفعالية وكفاءة
03	التعلم والتحسين
04	عملية تقديم الشكاوى
04	التحديد
04	التسجيل وتأكيد الاستلام
04	التحقيق والرد
05	متى سيتم استلام رد؟
05	عندما يحدث تأخير في حل الشكاوى
05	إغلاق الشكاوى
06	كيفية تقديم شكاوى
06	الخطوات التالية - الوصول إلى AFCA (الهيئة الأسترالية لشكاوى الخدمات المالية)
07	التعريفات
07	الدعم الإضافي المتاح
08	حوكمة السياسات
08	الوثائق ذات الصلة
08	الوثائق الداخلية ذات الصلة
08	المصادر الخارجية للالتزامات

الغرض والنطاق

تُعد سياسة إدارة الشكاوى هذه (السياسة) عنصرًا أساسيًا في إطار إدارة الشكاوى الخاص بشركة كولونيال فيرست ستيت (CFS)، وتوضح كيف نهدف إلى تزويد عملائنا بتجربة شكاوى عالية الجودة، من خلال قنواتهم المفضلة، بنتائج عادلة ومتسقة في جميع أنحاء المؤسسة.

تحدد هذه السياسة:

- مبادئ إدارة الشكاوى لدينا
- إجراءات تقديم الشكاوى، و

- تفاصيل الوصول إلى الهيئة الأسترالية لشكاوى الخدمات المالية (AFCA).

تسري هذه السياسة على CFS وموظفيها والجهات الخارجية المسؤولة عن إدارة شكاوى العملاء نيابةً عن CFS.

بيان السياسة

في إدارة الشكاوى، نتبع نهجًا استباقيًا يركز على العملاء، مع التزام قوي بمعالجة أي مشاكل تُثار ضمن الأطر الزمنية المعقولة والالتزامات التنظيمية.

نهدف إلى تسهيل الإجراءات لعملائنا ومعالجتها في حينه وبشكل عادل ومتسق مع مراعاة ظروفهم الشخصية. نستخدم معلومات شكاوى العملاء لفهم الأسباب الجذرية، وتحديد المشكلات، وتصحيحها.

مبادئنا لإدارة الشكاوى

غرس ثقافة ترحب بالشكاوى وتقدرها.

- نأخذ الوقت الكافي للاستماع إلى مخاوف عملائنا وفهمها.
- لكل فرد الحق في تقديم شكوى. عملية تقديم الشكاوى لدينا مجانية، وسنُسَهِّل على عملائنا الوصول إليها.
- نُبقي عملائنا أو ممثليهم على اطلاع دائم بسير شكاوهم، ونستخدم لغة إنكليزية بسيطة، ونأخذ في الاعتبار أي مساعدة قد يحتاجونها في التواصل معنا أو الوصول إلينا.
- نراعي الظروف الشخصية لعملائنا بحساسية واحترام، وخاصةً إذا كانوا يعانون من قابلية التأثر، ونقدم لهم الدعم المناسب.

ندير الشكاوى بإنصاف وفعالية وكفاءة

- نُحقِّق في الشكاوى بدقة ودون تأخير لا داعي له، ونضمن إجراء التحقيق بنزاهة وموضوعية ودون تحيز فعلي أو مُتصور.
- نعتذر فور علمنا بأننا أخطأنا أو لم نُلَبِّ توقعات العملاء، ونُصحِّح الأمور.
- نبذل جهدًا حقيقيًا لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن، ونُقَدِّم حلًا عادلًا ومنصفًا للمشتكين أو جميع أطراف الشكاوى.
- يتمتع موظفونا وممثلونا بالصلاحيات اللازمة للتصرف بسلطة ونزاهة عند التحقيق في الشكاوى وحلها.

التعلم والتطوير

- نُحلل بيانات الشكاوى بانتظام لتتعلم من الشكاوى التي نتلقاها.
- نُصعِّد أي مشاكل قد تؤثر على عملاء آخرين.
- نُجري بانتظام وبشكل مستمر عمليات ضمان الجودة على أنشطة إدارة الشكاوى، بما في ذلك عمليات التدقيق، وتطوير عملياتنا.

عملية تقديم الشكاوى

نلتزم بتسهيل عملية تقديم الشكاوى على عملائنا. الخطوات الرئيسية في عملية إدارة الشكاوى لدينا هي كما يلي:

التحديد

سنضمن وجود فهم شامل على مستوى المؤسسة لتعريف "الشكوى" وأنواع المسائل التي يجب معالجتها بما يتماشى مع هذه السياسة لضمان اتباع نهج استباقي في تحديد الشكاوى. لا نتوقع من العميل أو ممثله ذكر كلمة "شكوى" صراحةً، ولا نتوقع تقديم شكوى كتابيًا لتفعيل التزاماتنا بالتعامل مع الأمر.

التسجيل وتأكد الاستلام

بمجرد تحديد شكوى، سنسجلها ونؤكد استلامها في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلامها، أو في أقرب وقت ممكن عمليًا.

التحقيق والرد

- سنحقق في جميع الملاحظات والمعلومات المحيطة بالمسائل المثارة في الشكوى. سيتناسب مستوى التحقيق مع تعقيد الشكوى. تسترشد تحقيقات الشكاوى بمبادئنا لإدارة الشكاوى بإنصاف وفعالية وكفاءة.
- بمجرد اكتمال التحقيق، سنقدم ردًا كتابيًا إلى المشتكي يتناول جميع المسائل المثارة في الشكوى.

- سنحاول دائمًا، قدر الإمكان، حل أي شكوى فور تقديمها. الشكاوى التي تُحل بنهاية يوم العمل الخامس من تاريخ الاستلام لا تتطلب ردًا كتابيًا. في هذه الحالات، يتضمن الحل تأكيد رضا المشتكي عن حل المسألة، أو تقديم تفسير و/أو اعتذار للمشتكي في حال تعذر اتخاذ أي إجراء آخر لمعالجة الشكوى بشكل معقول.

- يجب علينا تقديم رد كتابي، إذا طلب المشتكي ردًا كتابيًا، أو فيما يتعلق بالشكاوى حول المسائل التالية، حتى عندما تُحل الشكوى بنهاية يوم العمل الخامس:

- المشقة المالية

- رفض مطالبة التأمين

- قيمة مطالبة التأمين، أو

- قرار وصي الادخار التقاعدي.

- سنرد كتابيًا بشكل رسمي عند حل جميع الشكاوى الأخرى ضمن الجداول الزمنية الموضحة أدناه - انظر "إغلاق الشكوى" في الصفحة التالية.

- يعكس مستوى التفاصيل الواردة في الرد مدى تعقيد الشكوى وطبيعة ومدى أي تحقيق أجريناه.

- كحد أدنى، سنقدم في ردنا معلومات حول:

- النتيجة النهائية للشكوى، بما في ذلك تأكيد الإجراءات المتخذة لحل الشكوى بالكامل أو أسباب رفض الشكوى أو رفضها جزئيًا.

- حقوق المشتكي في رفع الشكوى إلى AFCA إذا لم يكن راضيًا عن الرد.

- بيانات الاتصال بـ AFCA.

- في الحالات التي يتم فيها رفض الشكوى أو رفضها جزئيًا، سيوضح ردنا أسباب قرارنا. سيوضح الرد:

- تحديدنا لجميع المسائل المثارة في الشكوى ومعالجتها.

- النتائج التي توصلنا إليها بشأن المسائل المادية المتعلقة بالوقائع والإشارة إلى الأدلة/المعلومات التي تدعم تلك النتائج، و

- تفاصيل كافية ليفهم المشتكي أساس قرارنا ليكون على دراية كاملة عند اتخاذ قرار بتصعيد الأمر إلى AFCA أم لا.

إجراءات تقديم الشكاوى

متى سيتم استلام رد؟

الحد الأقصى للأطر الزمنية

- هدفنا هو حل الشكاوى في الوقت المناسب بقدر الإمكان. سنضمن النظر في أي شكوى بشكل صحيح والرد عليها في الوقت المناسب.
- تختلف المهل الزمنية القصوى المتاحة لنا للرد، وذلك حسب أنواع الشكاوى:
- بالنسبة للشكاوى المتعلقة بالادخار التقاعدي/المعاشات التقاعدية (باستثناء توزيع استحقاقات الوفاة)، يجب علينا الرد في غضون 45 يومًا من تاريخ استلام الشكاوى.
- بالنسبة للشكاوى العامة المتعلقة بالاستثمار/ IDPS (خدمة المحفظة الاستثمارية الموجهة من قبل المستثمر)، يجب علينا الرد في غضون 30 يومًا من تاريخ استلام الشكاوى.
- بالنسبة للشكاوى المتعلقة بتوزيع استحقاقات الوفاة، يجب علينا الرد في غضون 90 يومًا من تاريخ انتهاء فترة الـ 28 يومًا المخصصة للاعتراض على التوزيع المقترح لاستحقاقات الوفاة.

عندما يحدث تأخير في حل الشكاوى:

- في ظروف معينة، قد لا نتمكن من التوصل إلى حل وتقديم رد في غضون الإطار الزمني الأقصى ذي الصلة. يشمل ذلك الشكاوى حيث:
- يكون حل الشكاوى معقدًا بشكل خاص، و/أو
- أدت ظروف خارجة عن إرادتنا إلى تأخير معالجة الشكاوى.
- في حال حدوث ذلك، سنواصل تقديم تحديثات منتظمة حول سير معالجة الشكاوى، وقبل انقضاء المدة القصوى، سنرسل إلى المشتكي خطاب إشعار بالتأخير، نبليغه فيه بما يلي:
- أسباب التأخير
- حقه في تقديم شكوى إلى AFCA في حال عدم رضاه عن التأخير
- بيانات الاتصال بـ AFCA.

إغلاق الشكاوى

قبل إغلاق الشكاوى، نضمن تنفيذ نتائج حل الشكاوى (مثل: استرداد الأموال، الإعفاء من الرسوم، تصحيح السجلات، دفع التعويضات) في الوقت المناسب وبما يخدم مصالح عملائنا.

إجراءات تقديم الشكاوى

كيفية تقديم شكوى

نوفر قنوات متنوعة لتقديم الشكاوى. لتقديم شكوى، أدرجنا بيانات الاتصال الخاصة بنا لكل منتج في مجموعة CFS (CFS Group).

الموقع الإلكتروني: قَدِّم شكوى عبر نموذج الملاحظات الإلكتروني على: cfs.com.au/feedback

CFS FirstChoice

الهاتف: 13 13 36

البريد الإلكتروني: contactus@cfs.com.au

الموقع الإلكتروني: cfs.com.au/complaints

البريد: Complaints Resolution

GPO Box 3956, Sydney NSW 2001

CFS Edge

الهاتف: 1300 769 619

عبر الإنترنت: من خلال "انقر للدردشة" (Click to Chat) أو نموذج

الويب في صفحة "اتصل بنا" (Contact us) بعد

تسجيل الدخول إلى حساب CFS Edge الخاص بك

على investor.cfsedge.com.au

البريد: Complaints Resolution

Locked Bag 20130,

Melbourne VIC 3001

CFS Wrap

الهاتف: 1300 769 619

البريد الإلكتروني: complaints@cfs.com.au

البريد: Complaints Resolution

Locked Bag 3460 GPO,

Melbourne VIC 300

Essential Super

الهاتف: 13 4074

البريد الإلكتروني: contactessentialsuper@cfs.com.au

البريد: Complaint Resolutions

Reply Paid 27, Sydney NSW 2001

CFS Advice Services Pty Ltd

هاتف: 13 13 36

بريد إلكتروني: membercare@cfs.com.au

موقع إلكتروني: cfs.com.au/complaints

البريد: Complaints Resolution GPO Box

3956 Sydney NSW 2001

إذا كنت ترغب بإرسال شكواك عبر البريد الإلكتروني، يُرجى التأكد من تضمين المعلومات التالية:

- يرجى إرسال بريد إلكتروني مع سطر الموضوع: شكوى
- رقم الحساب/المستثمر
- طريقة الاتصال المفضلة
- تفاصيل الشكوى
- النتيجة المرجوة لحل الشكوى.

وسائل التواصل الاجتماعي

يمكن التواصل مع CFS عبر فيسبوك وتويتر ولينكدإن (Facebook و LinkedIn و Twitter). يرجى العلم أنه في حال تقديم شكوى عبر إحدى هذه القنوات، سيتم التواصل مع المشتكي عبر الرسائل الخاصة، وسيتم التعامل مع الشكوى دون اتصال بالإنترنت لضمان عدم مشاركة أي معلومات خاصة.

الخطوات التالية - الوصول إلى AFCA

على الرغم من أننا سنبذل قصارى جهدنا لحل الشكوى بما يرضي عملاءنا، إلا أنه قد لا يكون ذلك ممكنًا في بعض الأحيان. في مثل هذه الظروف، يمكن للمشتكي تقديم شكوى إلى AFCA. توفر AFCA حلولاً عادلة ومستقلة لشكاوى الخدمات المالية، وهي مجانية للمستهلكين.

بيانات الاتصال بـ AFCA لتقديم الشكاوى هي:

عبر الإنترنت: www.afca.org.au

البريد الإلكتروني: info@afca.org.au

الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

البريد: Australian Financial Complaints

Authority GPO Box 3,

Melbourne VIC 3001

بيان الامتثال

تشكل هذه السياسة جزءًا من إطار عمل إدارة شكاوى العملاء لدعم امتثال CFS للمتطلبات التنظيمية لوضع إجراءات داخلية لحل النزاعات تُلبي المعايير أو المتطلبات التي وضعتها أو وافقت عليها الهيئة الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات.

يُعتبر أي انتهاك لهذه السياسة سوء سلوك جسيمًا، وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

التعريفات

في هذه السياسة، تُكتب المصطلحات المُعرَّفة بأحرف كبيرة. تحمل هذه المصطلحات المعنى المُحدد لها أدناه، أو إن لم يكن مُعرَّفًا أدناه، ففي مسرد إطار عمل سياسة CFS (CFS Policy Framework Glossary).

الشكوى	الشكوى هي "تعبير عن عدم الرضا مُقدم إلى مؤسسة أو عنها، فيما يتعلق بمنتجاتها، أو خدماتها، أو موظفيها، أو طريقة تعاملها مع شكوى، حيث يكون الرد، أو الحل متوقعًا صراحةً أو ضمنيًا أو مطلوبًا قانونًا".
ما الذي لا يُعتبر شكوى؟	لا تُعتبر الأمثلة التالية شكوى: <ul style="list-style-type: none"> • تظلمات الموظفين أو الشكاوى المتعلقة بالتوظيف • طلبات بسيطة للحصول على معلومات • التعليقات المُقدمة حول شركة حيث لا تتطلب ردًا • (على سبيل المثال، الملاحظات المُقدمة في الاستبيانات، أو التقارير المُخصصة فقط لجذب انتباه شركة مالية بخصوص أمر ما - على سبيل المثال، رابط لا يعمل على الموقع الإلكتروني).
المُشتكي	الشخص الذي يكون، كحد أدنى: <ul style="list-style-type: none"> • فردًا (ما في ذلك من يعمل كوصي أو ممثل قانوني شخصي أو غير ذلك) • حاملًا لمنتج ادخار تقاعدي أو مستفيدًا من طرف ثالث و مؤهلًا لتقديم شكوى إلى AFCA بموجب المادة s1053 من قانون الشركات لعام 2001، أو يُعتبر عضوًا في صندوق ادخار تقاعدي مُنظم أو صندوق إيداع مُعتمد • طرفًا في اتفاقية بموجب قانون الأسرة لعام 1975 أو أمر يؤثر على التقاعد. • فيما يتعلق بدفع مستحقات الوفاة، أي شخص: • لديه، أو يدعي، أن لديه، مصلحة في مستحقات الوفاة، أو • يحق له، أو يدعي أن لديه الحق في، الحصول على مستحقات الوفاة من خلال شخص له مصلحة في مستحقات الوفاة.
مشكلة منهجية	مشكلة ناشئة عن شكوى تؤثر، أو يُحتمل أن تؤثر، على أكثر من عميل واحد.

الدعم الإضافي المتاح

حيثما أمكن، سنحدد بشكل استباقي الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى مساعدة إضافية. يتلقى موظفو الخطوط الأمامية المتخصصون تدريبًا لتحديد الأشخاص الذين يحتاجون إلى مساعدة لتقديم شكوى بشكل استباقي، ودعمهم ومساعدتهم. كما نسمح لممثلين، مثل المحامين والمستشارين الماليين وأفراد العائلة والأصدقاء، بتقديم شكاوى نيابةً عن المشتكي. نوفر خدمة الترجمة إذا احتاج المشتكي إليها، ونقدم المكالمات الواردة من خلال خدمة الاتصال الوطنية للعملاء الذين يعانون من الصمم أو ضعف في السمع.

حوكمة السياسات

الجهة المصادقة

الرئيس التنفيذي للمخاطر (Chief Risk Officer) بصفته مفوضاً عن
شركة Colonial First State Investments Limited وشركة
Avanteos Investments Limited وشركة
CFS Advice Services Pty Ltd

المالك

مدير أول، قسم حل الشكاوى

الدعم

امتثال وحدة الأعمال

دورة المراجعة

سنوياً

الوثائق ذات الصلة

الوثائق الداخلية ذات الصلة

إطار عمل إدارة شكاوى CFS
مسرد إطار عمل سياسة CFS
إجراء إدارة شكاوى CFS
سياسة وإجراءات السلوك غير المعقول للمشتكي في CFS

المصادر الخارجية للالتزامات

AS/NZS 10002: 2014 المبادئ التوجيهية لإدارة الشكاوى
في المؤسسات
ASIC RG 271: حل النزاعات الداخلية والأحكام القابلة للإنفاذ
أداة الهيئة الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC) للشركات
والائتمان والادخار التقاعدي (حل النزاعات الداخلية) رقم 2020/98
قانون الشركات لعام 2001 (الكومنولث) - المادة 912A (الالتزامات
العامة لحاملي تراخيص الخدمات المالية)
أداة الهيئة الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC) للشركات
(الإبلاغ عن بيانات حل النزاعات الداخلية) رقم 2022/205