

سياسة إدارة الشكاوى الخاصة بـColonial First State



المحتويات

الصفحة	القسم
03	الغرض وال نطاق
03	بيان السياسة
03	مبادئنا لإدارة الشكاوى
03	غرس ثقافة ترحب بالشكاوى وتقديرها
03	إدارة الشكاوى بانصاف 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 الشكوى
05	إغلاق الشكوى
06	كيفية تقديم شكوى
06	الخطوات التالية - الوصول إلى AFCA (الهيئة الأسترالية لشكاوى الخدمات المالية)
07	التعريفات
07	الدعم الإضافي المتاح
08	حكومة السياسات
08	الوثائق ذات الصلة
08	الوثائق الداخلية ذات الصلة
08	المصادر الخارجية للالتزامات

مبادئنا لإدارة الشكاوى

غرس ثقافة ترحب بالشكاوى وتقديرها.

- نأخذ الوقت الكافى للاستماع إلى مخاوف عملائنا وفهمها.
- لكل فرد الحق في تقديم شكوى. عملية تقديم الشكاوى لدينا مجانية، وسنُسهل على عملائنا الوصول إليها.
- نُبقي عملاءنا أو ممثليهم على اطلاع دائم بسير شكاواهم، 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

- نُحقق في الشكاوى بدقة ودون تأخير لا داعي له، ونضمن إجراء التحقيق بنزاهة وموضوعية ودون تحييز فعلى أو مُتصور.
- نعتذر فور علمنا بأننا أخطأنا أو لم نُلبِّ توقعات العملاء، ونُصحح الأمور.
- نبذل جهداً حقيقياً لحل الشكاوى في أسرع وقت ممكن، ونُقدم حلًّا عادلاً ومنصفاً للمشت肯 أو جميع أطراف الشكوى.
- يتمتع موظفونا وممثلونا بالصلاحيات الالزمة للتصرف بسلطة ونزاهة عند التحقيق في الشكاوى وحلها.

التعلم والتطوير

- نُحلل بيانات الشكاوى بانتظام لنتعلم من الشكاوى التي نتلقاها.
- نُصدّد 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.

الغرض والنطاق

تُعد سياسة إدارة الشكاوى هذه (السياسة) عنصراً أساسياً في إطار إدارة الشكاوى الخاص بشركة كولونيا 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).
- تسرى هذه السياسة على CFS وموظفيها والجهات الخارجية المسؤولة عن إدارة شكاوى العملاء نيابةً عن CFS.

بيان السياسة

في إدارة الشكاوى، نتبع نهجاً استباقياً 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.

عملية تقديم الشكاوى

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

• المشقة المالية

- رفض مطالبة التأمين
- قيمة مطالبة التأمين، أو
- قرار وصي الادخار التقاعدي.
- سرد كتابيًّا بشكل رسمي عند حل جميع الشكاوى الأخرى ضمن الجداول الزمنية الموضحة أدناه - انظر "إغلاق الشكاوى" في الصفحة التالية.
- يعكس مستوى التفاصيل الواردة في الرد مدى تعقيد الشكاوى وطبيعة ومدى أي تحقيق أجريناه.
- كحد أدنى، سنقدم في ردنا معلومات حول:
- النتيجة النهائية للشكاوى، بما في ذلك تأكيد الإجراءات المستخدمة لحل الشكاوى بالكامل أو أسباب رفض الشكاوى أو رفضها جزئيًّا.
- حقوق المشتكي في رفع الشكاوى إلى AFCA إذا لم يكن راضيًّا عن الرد.
- بيانات الاتصال بـ AFCA.
- في الحالات التي يتم فيها رفض الشكاوى أو رفضها جزئيًّا، سيوضح ردنا أسباب قرارنا. سيوضح الرد:
- تحديداً لجميع المسائل المثارة في الشكاوى ومعالجتها.
- النتائج التي توصلنا إليها بشأن المسائل المادية المتعلقة بالواقع 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.

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 "الشكاوى" وأنواع المسائل التي يجب معالجتها بما يتماشى مع هذه السياسة لضمان اتباع نهج استباقي في تحديد الشكاوى. لا تتوقع من العميل أو ممثله ذكر كلمة "شكاوى" صراحةً، ولا تتوقع تقديم شكاوى كتابيًّا لتفعيل التزاماتنا بالتعامل مع الأمر.

التسجيل وتأكيد الاستلام

بمجرد تحديد شكاوى، سنسجلها ونؤكدها ونؤكدها ونؤكدها في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلامها، أو في أقرب وقت ممكن عمليًّا.

التحقيق والرد

- سنحقق في جميع الملابسات والمعلومات المحيطة بالمسائل المثارة في الشكاوى. سيتناسب مستوى التحقيق مع تعقيد الشكاوى. تسترشد تحقيقات الشكاوى بمبادئنا لإدارة الشكاوى بإنصاف وفعالية وكفاءة.
- بمجرد اكتمال التحقيق، سنقدم ردًا كتابيًّا إلى المشتكي يتناول جميع المسائل المثارة في الشكاوى.
- سنحاول دائمًا، قدر الإمكان، حل أي شكاوى فور تقديمها. الشكاوى التي تُحل بنهائية يوم العمل الخامس من تاريخ الاستلام لا تتطلب ردًا كتابيًّا. في هذه الحالات، يتضمن الحل تأكيد رضا المشتكي عن حل المسألة، أو تقديم تفسير و/أو اعتذار للمشتكي في حال تuder اتخاذ أي إجراء آخر لمعالجة الشكاوى بشكل معقول.

إجراءات تقديم الشكاوى

عندما يحدث تأخير في حل الشكاوى:

متى سيتم استلام رد؟

- 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 معقداً بشكل خاص، وأو
 - أدت ظروف خارجة عن إرادتنا إلى تأخير معالجة الشكاوى.
 - في حال حدوث ذلك، سنواصل تقديم تحديات منتظمة حول سير معالجة الشكاوى، وقبل انقضاء المدة القصوى، سنرسل إلى المشتكي خطاب إشعار بالتأخير، نبلغه فيه بما يلي:
 - أسباب التأخير
 - حقه في تقديم شكاوى إلى AFCA في حال عدم رضاه عن التأخير.
 - بيانات الاتصال بـ AFCA.

الحد الأقصى للأطر الزمنية

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

إغلاق الشكاوى

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

إذا كنت ترغب بإرسال شكاوى 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 ولينكدين (Facebook وLinkedIn وTwitter). يرجى العلم أنه في حال تقديم شكوى عبر إحدى هذه القنوات، سيتم التواصل مع المشتكى 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 ممكناً 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)

Australian Financial Complaints Authority GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

بيان الامتثال

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

يعتبر أي انتهاك لهذه السياسة سوء سلوك جسيماً، وقد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

إجراءات تقديم الشكاوى

كيفية تقديم شكوى

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

الموقع الإلكتروني: قدم 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.cfseedge.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

التعريفات

في هذه السياسة، تكتب المصطلحات المُعرفة بأحرف كبيرة. تحمل هذه المصطلحات المعنى المُحدد لها أدناه، أو إن لم يكن مُعرّفًا أدناه، ففي مسودة إطار عمل سياسة (CFS Policy Framework Glossary) CFS.

<p>الشكاوى هي "تعبير عن عدم الرضا مُقدم إلى مؤسسة أو عنها، فيما يتعلق بمنتجاتها، أو خدماتها، أو موظفيها، أو طريقة تعاملها مع شكاوى، حيث يكون الرد، أو الحل متوقّعاً صراحةً أو ضمنياً أو مطلوباً قانوناً".</p>	<p>الشكاوى</p>
<p>لا تُعتبر الأمثلة التالية شكاوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تظلمات الموظفين أو الشكاوى المتعلقة بالتوظيف • طلبات بسيطة للحصول على معلومات • التعليقات المقدمة حول شركة حيث لا تتطلب ردًا • (على سبيل المثال، الملاحظات المقدمة في الاستبيانات، أو التقارير المُخصصة فقط لجذب انتباه شركة مالية بخصوص أمر ما - على سبيل المثال، رابط لا يعمل على الموقع الإلكتروني). 	<p>ما الذي لا يعتبر شكاوى؟</p>
<p>الشخص الذي يكون، كحد أدنى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • فرداً (ما في ذلك من يعمل كوصي أو ممثل قانوني شخصي أو غير ذلك) • حاملاً لمنتج ادخار تقاعدي أو مستفيداً من طرف ثالث و مؤهلاً لتقديم شكاوى إلى AFCA بوجوب المادة 1053 من قانون الشركات لعام 2001، أو يُعتبر عضواً في صندوق ادخار تقاعدي مُنظم أو صندوق إيداع مُعتمد • طرفاً في اتفاقية بوجوب قانون الأسرة لعام 1975 أو أمر يؤثر على التقاعد. <p>فيما يتعلق بدفع مستحقات الوفاة، أي شخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>المُشتكي</p>
<p>مشكلة ناشئة عن شكاوى تؤثر، أو يُحتمل أن تؤثر، على أكثر من عميل واحد.</p>	<p>مشكلة منهجية</p>

الدعم الإضافي المتاح

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

الوثائق ذات الصلة

حوكمة السياسات

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

الجهة المصادرية

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

امثال وحدة الأعمال

دورة المراجعة

سنويًا

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 (الكوندولث) - 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