



**AL HEKMA**  
financial services

## ملحق اتفاقية فتح حساب تداول

### سياسة التعامل مع شكاوى العملاء واجراءات العمل

تلتزم شركة الحكمة للخدمات المالية "الحكمة" بمعالجة الشكاوى التي ترد لها عبر قنوات التواصل الرسمية المشار إليها في بند قنوات التواصل (طرق تقديم الشكوى) ، حيث إن "الحكمة" تعمل على جميع المستويات التنظيمية ضمن منظومة متكاملة لمعالجة جميع الشكاوى الواردة من العملاء باعتبارها حق أصيل من حقوقهم .

استنادا الى اسس واجراءات التعامل مع شكاوى عملاء شركات الخدمات المالية المرخصة لممارسة اعمال الوسيط المالي تسعى الحكمة لبناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء. من خلال تحقيق الاهداف التالية :

#### اولا: الاهداف العامة

1. السعي للحصول على التغذية الراجعة من ملاحظات واقتراحات للتحسين بشكل استباقي.
2. الترحيب بشكاوى العملاء غير الراضين عن خدمات أو قرارات أو إجراءات "الحكمة".
3. توفير عمليات معالجة للشكاوى تتمتع بسهولة الوصول إليها، وتتسم بالشفافية والمسؤولية.
4. اعتبار ملاحظات العملاء وشكاواهم مدخلات لبناء المعرفة وتحسين الخدمات.
5. الالتزام بتقديم خدمة عالية الجودة بالتعاون مع الإدارات ذات العلاقة لتلبية طموح ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم.

#### ثانيا: الاهداف الخاصة

##### 1- معايير تقديم الخدمات المتميزة

تعتبر تعليمات تداول الأوراق المالية في شركة بورصة عمان لسنة 2018 الاساس الذي تنطلق منه كافة معايير تقديم الخدمة المتميزة وعلى كافة الموظفين والعاملين في الشركة على اختلاف مستوياتهم الادارية ادراك ان شكوى العملاء هي حق اصيل من حقوقهم وان التقيد التام بما ورد فيها من التزامات وواجبات تجاه العملاء هي معيار جودة الخدمة المقدمة لهم وخاصة ما يلي:

يلتزم الوسيط بإبرام اتفاقية للتعامل بالأوراق المالية مع عميله تحدد حقوق والتزامات الطرفين وذلك وفقاً للتشريعات الصادرة عن البورصة.

يجب على الوسيط ما يلي:

1. الحصول على تفاويض خطية أو صوتية أو إلكترونية من عملائه تخوله التصرف بالأوراق المالية نيابة عنهم وتعتبر هذه التفاويض ملزمة للطرفين.
2. التحقق من صحة التفاويض الواردة إليه بالطريقة التي يراها مناسبة وعلى مسؤوليته الكاملة.
3. تثبيت التاريخ والوقت عند استلام تفاويض عملائه لمراعاة التسلسل عند إدخال الأوامر إلى نظام التداول بما في ذلك التفاويض لصالح محفظته.
4. أن يثبت في أي وقت أن لديه تفويضاً يبين اسم عميله واسم الجهة المصدرة و نوع الأمر وعدد الأوراق المالية والسعر وتاريخ التفويض ووقته ومدة سريانه.
5. الاحتفاظ بالتفاويض للفترة التي يحددها مجلس الإدارة.
6. يحدد التفويض السعر الذي يرغب العميل التنفيذ عليه وفقاً لأنواع الأوامر التي تسمح بها البورصة من حيث السعر.
7. د. تعتبر التسجيلات الصوتية والإلكترونية الموجودة لدى الوسيط معتمدة عند وقوع أي خلاف بين الوسيط و عميله.



**AL HEKMA**  
financial services

## ملحق اتفاقية فتح حساب تداول

يلتزم الوسيط بإبلاغ العميل بما يلي:

- أ. أوامر الشراء والبيع المنفذة لصالح العميل فور تنفيذها أو حسب الاتفاقية المبرمة بينهما.
- ب. أوامر الشراء والبيع غير المنفذة لصالح العميل وذلك فور انتهاء مدة سريان التفاوض المقدمة للوسيط.

### **2- توعية العملاء بالخدمات التي تقدمها الشركة والمخاطر المتعلقة بها:**

تقدم الحكمة الخدمات المالية التالية:

- 1- بيع وشراء الاسهم المدرجة في بورصة عمان بمختلف الاسواق لصالح العملاء و بناءا على الاوامر الصادرة عنهم.
- 2- تقديم خدمة التمويل على الهامش وفقا لسياسة الشركة والتعليمات الصادرة عن هيئة الاوراق المالية .
- 3- تقديم خدمة التداول عبر الانترنت التي تقدمها الشركة الخدمة العملاء وفقاً لأسلوب التعامل على الأساس النقدي أو التمويل على الهامش.و في ضوء المخاطر المحتملة وشروط الخدمة.

### **3- تطوير حلول فعالة:**

العمل على تحليل ومعالجة شكاوى العملاء بشكل فعال، والسعي لإيجاد حلول دائمة تقلل من تكرار الشكاوى وتحسن تجربة العملاء.

### **4-تحسين معدلات الشكاوى:**

العمل على تحقيق تحسين مستمر في معدلات الشكاوى، سواء من خلال تطوير الخدمات أو تحسين عمليات الاتصال والتفاعل مع العملاء.

### **5-زيادة سرعة المعالجة:**

السعي المستمر لتقليل الفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى، مما يسهم في تعزيز ثقة العملاء وتحسين تجربتهم.

اجراءات العمل تطبيق السياسة

### **اولا : المبادئ التنظيمية**

تطبق "الحكمة " عدداً من المبادئ التنظيمية وفق أفضل الممارسات كما يلي:

- 1- الوضوح: توافر كافة المعلومات حول كيفية ومكان تقديم الشكاوى من خلال قنوات التواصل الرسمية.
- 2- سهولة الوصول: تمكين العميل من الوصول لجميع وسائل تقديم الشكاوى لتسليم واستلام شكاوهم، وضمان سهولة الاستخدام والفهم الكامل لمنظومة إدارة الشكاوى، وضمان أن تكون قنوات التواصل معروفة ومتاحة ضمن مجموعة متنوعة من أشكال الاتصال. وضمان توفير آليات لمعالجة الشكاوى تتسم بالمرونة والتنوع وتلبي احتياجات العملاء وتراعي ظروفهم.
- 3- الاستجابة: السعي لمعالجة الشكاوى بأسرع وقت ممكن حسب أفضل الممارسات العالمية وإبلاغ العملاء بحالات التقدم التي تحققت في شكاوهم.
- 4- الموضوعية: معالجة كل شكاوى بطريقة مهنية عادلة وشفافة ومنصفة وموضوعية وغير متحيزة، والعمل على تقييم موظفي التواصل بكل حيادية واستقلالية، من خلال تقييم جودة الاتصالات الواردة من العملاء والقدرة على الاستجابة لهم، والالتزام بالإجراءات والتعليمات.
- 5- التميز في الخدمة: تطوير المعرفة بمهارات القيادة والعمليات من أجل تعزيز ثقافة التميز في خدمة العملاء.
- 6- التحسين المستمر: استخدام نتائج معالجة الشكاوى وكذلك التغذية الراجعة من العملاء في تطوير وتحسين العمليات الداخلية في نظام الحكمة.
- 7- السرية: وذلك من خلال التعامل مع جميع الشكاوى وبيانات العملاء بسرية تامة وضمن معايير محددة تضمن ذلك وتخضع للمراجعة المستمرة.
- 8- ضمان أن تكون سياسة التعامل مع الشكاوى متداولة ومفهومة من قبل جميع موظفي "الحكمة" وعلى كافة المستويات.



AL HEKMA  
financial services

## ملحق اتفاقية فتح حساب تداول

اجراءات التعامل مع الشكاوى:

1. **قنوات التواصل (طرق تقديم الشكاوى) :** يمكن للعملاء تقديم الشكاوى عبر البريد الإلكتروني، والبريد العادي الفاكس صندوق الشكاوى الموجود في مكتب الشركة ، أو شكاوى مباشرة بالحضور الشخصي لمكتب الشركة الكائن في مجمع بنك الاسكان الطابق الثاني .
2. **تاكيد استلام الشكاوى:** يتم تاكيد استلام الشكاوى فور ورودها للشركة بالوسيلة التي تم بها تقديم الشكاوى بها او من خلال مكالمة هاتفية مسجلة بحيث يتضمن تاكيد استلام الشكاوى الرقم المرجعي للشكاوى والاسم الكامل للمشتكي ومعلومات الاتصال به وموضوعها وتاريخ استلامها والفترة الزمنية المتوقعة للرد عليها.
3. **تسجيل الشكاوى:** يتم تسجيل التفاصيل الكاملة للشكاوى بما في ذلك جميع الاجراءات والنتائج المتعلقة بها واسم العميل، تاريخ الشكاوى، ووصف دقيق للمشكلة مع اعطائها رقما مرجعيا خاصا بسجل الالكتروني يستخدم للتسجيل والحفظ .
4. **زمن الاستجابة (الفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى):**
  - سيتم الرد على الشكاوى في غضون 15 يوم من تاريخ استلامها واستكمال كافة الوثائق المتعلقة بها مع امكانية تمديد الفترة لمدة مماثلة ولمرة واحدة اذا كانت طبيعة الشكاوى تتطلب ذلك .
  - 5. **معالجة ومتابعة وحل الشكاوى :** يتم الرد على الشكاوى بعد دراسة الشكاوى بعناية واتخاذ الاجراء المناسب لحلها بحيث يتضمن الرد الرقم المرجعي للشكاوى وموضوعها والقرار النهائي بخصوصها مع ملخص يتضمن الاسباب الموجبة للقرار والتاكيد مع التوضيح بان بإمكانه في حال عدم القناعة برد الشركة على شكواه ان يلجا للهيئة او القضاء.
  - 6. **تقديم التعويضات:**
    - في حالة تأكد صحة الشكاوى وتأثيرها السلبي على العميل، يتم تقديم تعويض مناسب وعادل.
    - 7. **المراجعة والتقييم:**
      - يتم مراجعة الشكاوى بانتظام لتحليل الاتجاهات وتحديد المشاكل الشائعة واتخاذ اجراءات لمعالجتها.
      - 8. **التدريب:**
        - يتم توفير تدريب مستمر للموظفين حول كيفية التعامل مع الشكاوى بشكل فعال ومهني.
        - 9. **الشفافية:**
          - يجب أن تكون العمليات والاجراءات المتعلقة بالشكاوى شفافة تمامًا للعملاء.
          - 10. **التقييم الدوري:**
            - يتم مراجعة وتقييم فعالية سياسة التعامل مع الشكاوى بشكل دوري لضمان الالتزام بأعلى معايير الخدمة.
            - 11. **الالتزام بالسرية:**
              - تعتبر شكاوى العميل ذاتها وكافة الوثائق المقدمة والردود من الوثائق السرية التي لا يجوز اساءة استخدامها من قبل اي من موظفي الشركة خلال فترة عملهم لدى الشركة وحتى بعد تركهم العمل لديها.
              - 12. **يؤسس في الشركة وحدة خاصة للتعامل مع شكاوى العملاء** يكون من مسؤولياتها تاكيد استلام الشكاوى وتوثيقها وتسجيلها ومتابعتها وتلتزم الوحدة بالتعامل مع جميع الشكاوى دون تمييز او تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة لتحقيق العدالة لعملاء الشركة.
              - 13. **اعداد بند في مستند منفصل كملحق بالاتفاقية** ومرفقا بها اعتبارا من 1-5-2024 يبين احقية العملاء بتقديم اي شكاوى تتعلق بالخدمات المقدمة لهم
              - 14. **الاعلان عن حق العميل في تقديم الشكاوى** بكافة الوسائل المتاحة.