



سوسيتيه جنرال العربية السعودية  
Societe Generale Saudi Arabia

## آلية تقديم الشكاوى

تتمثل سياسة شركة سوسيتيه جنرال في معالجة شكاوى العملاء بحرص شديد وبشكل فوري. ومن هنا يجب تناول كافة الشكاوى بشكل جدي، مهما كانت ثانوية. إن نمط الشكاوى قد يشير لموضوع أكثر أهمية وأن اتخاذ الإجراء المبكر قد يحول دون تفاقم المشكلة في مرحلة لاحقة. بشكل عام، يجب أن تكون الشكاوى حول كيفية قيام الموظف أو سوسيتيه جنرال العرييه السعوديه بتنفيذ أو تسوية عمليه او صفقة ما .

ان الشكوى من العميل من الممكن ان تكون خطيه او شفهيّة،. بشكل عام، فإن الشكوى أو الملاحظة الشفهية الواردة من العميل ليس بالضرورة أن تكون شكوى فقد تكون مجرد استياء من خدمة لم تقدم له بشكل صحيح. ومهما يكون وتحت أي ظرف كان، لا ينبغي التقليل من حجم المشكلة والتعاطي معها باسخفاف.

### 1- تلقي الشكوى

عند استلام " شكوى " خطية او شفوية، سيتم إرسالها في الحال لمسؤول المطابقة و الامتثال حيث سيقوم بدوره بفحص الشكوى وفي حال كانت هناك إمكانية لحل المشكلة، فإن الموظف المختص سيقوم بالرد حالا على الشكوى ( بالتشاور مع مسؤول الامتثال) خلال 7 أيام. اما اذا كانت الشكوى أكثر جديه وتحتاج الى معالجه سريعه ، فسيقوم الموظف المختص او مسؤول الامتثال بحسب الشكوى – بارسال خطاب خلال سبعة ايام الى العميل المعنى يفيد باستلام الشكوى وان هناك جهد سيبدل لحل المشكله محل الشكوى في خلال 30 يوما.

كما ان مسؤول المطابقة والامتثال يرفع تقرير بكافة الشاكوى للإدارة.

### 2- التحقق من الشكوى

لا يحق لأي موظف التحقيق في أي شكوى يترتب عليها أية آثار مباشرة أو غير مباشرة عليه أو عليها.

أية شكوى نتج عنها خرق للقوانين أو للسياسة الداخلية سيتم إجراء تحقيق فيها أو حلها من قبل مسؤول المطابقة والامتثال بالتشاور مع الموظف المسؤول. وإذا كان لهذه المشكلة تأثير على سمعة سوسيتيه جنرال العرييه السعوديه ، يجب استشارة المستشار القانوني الداخلي أو الخارجي. وينبغي على الموظف التصريح بكافة الحقائق وتقديم الوثائق اللازمة والتعاون مع قسم المطابقة و الامتثال بخصوص هذا الشكوى.

### 3- الرد على الشكوى

يجب إجراء تحقيق لأي شكوى وتسويتها بشكل فوري، واعتمادا على خطورة كل شكوى، يجب إجراء التحقيق والرد على المشكله خلال مدة أقصاها 30 يوما من استلام الشكوى. وعلى أساس استثنائي خاص، وفي حال

عدم الانتهاء من التحقيق خلال 30 يوما، سيقوم مسؤول المطابقة والامتثال بإرسال خطاب اعتذار للمشتكي مع أسباب التأخير وطلب تمديد الوقت (والذي لا يجب أن يتجاوز 30 يوما).  
وحتى تحل المشكله محل الشكوى، كل المراسلات مع العميل يجب ان يطلع عليها مسؤول المطابقة والامتثال.

#### 4- حفظ السجلات

يحتفظ قسم الامتثال " بسجل الشكاوى  
في حال وجود أي شكوى ، يمكن الاتصال على مسؤول المطابقة والامتثال /حسن المرزوقي- هاتف مكتب رقم  
00966112180234- رقم جوال 00966504753358