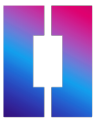


## دليل الشكاوى انغوت للخدمات المالية ش. ذ. م. م. الإصدار 3.0



## أولاً: التزامنا تجاه عملائنا

في انغوت للخدمات المالية ش. ذ. م. م. (ويُشار إليها فيما بعد بـ "الشركة")، نلتزم بتقديم خدمات عالية الجودة لعملائنا، ونسعى جاهدين لتلبية جميع متطلباتهم. ومن هذا المنطلق، نبذل قصارى جهدنا لاتخاذ إجراءات فعالة وسريعة لإدارة الشكاوى، بما يضمن الشفافية والنزاهة في التعامل معها.

ونؤمن بأهمية الاستماع إلى تجارب عملائنا وملاحظاتهم بهدف تطوير خدماتنا بشكل مستمر. لذا، نُشجّع عملائنا على التواصل معنا بشأن أي مشكلة قد تُواجههم أو أي شكوى يرغبون في طرحها. ونؤكد لهم أن جميع الشكاوى التي يُقدّمونها سيتم التعامل معها بكفاءة وبشكل سريع.

يتم تعيين رقم مرجعي لكل شكوى بحيث يُستخدم في جميع المراسلات بين الشركة ومُقدّم الشكوى، ليتم متابعتها بشكل فعال منذ تاريخ استلامها وحتى انتهاء إجراءات معالجتها، مع إبلاغ مُقدّم الشكوى بالقرار الذي تم اتخاذه خلال فترة معالجة الشكوى.

## ثانياً: التعريفات ونطاق التطبيق

- تسري هذه السياسة على جميع الشكاوى الواردة إلى الشركة، وتُحدّد الإجراءات المعتمدة للتعامل معها.
- تُعرّف الشكوى بأنها بيان خطي بالاعتراض يُقدّمه المشتكي أو وكيله القانوني.
- تهدف هذه السياسة إلى تشجيع تقديم الملاحظات والشكاوى، والتعامل معها بكفاءة، وتحسين جودة الخدمة بفعالية بناءً على آراء وملاحظات العملاء.
- تتعهد الشركة بعدم فرض أي شروط تمنع العميل من حقه في تقديم شكوى، أو تؤثر على علاقته بالشركة، أو تشتت عليه سحب الشكوى.
- تتعهد الشركة بعدم فرض أي رسوم مقابل تقديم الشكوى.
- تتعهد الشركة بالتعامل مع جميع الشكاوى دون تمييز أو تفضيل بين العملاء، وبشكل شفاف وفعال وعادل للجميع.
- تمت الموافقة على هذه السياسة من قِبَل مجلس الإدارة، بحيث يتم مراجعتها سنوياً أو عند الضرورة بموافقة المجلس لضمان فعالية وكفاءة الإجراءات التي تتخذها الشركة في التعامل مع شكاوى العملاء.
- تم تحديث آخر نسخة من هذه السياسة والموافقة عليها في تاريخ 07 مايو 2026

## ثالثاً: الإرشادات المتعلقة بمعالجة الشكاوى

تهدف الإرشادات المتعلقة بسياسة معالجة الشكاوى الخاصة بنا إلى:

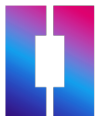
- إدارة الشكاوى بفعالية مع الحفاظ على النزاهة والكفاءة.
- الاستفادة من ملاحظات عملائنا من خلال توثيق الشكاوى المقدّمة للشركة وتحليلها لوضع معايير لتحسين الأداء وتطبيق الإجراءات اللازمة للتعامل معها.
- يجب على جميع موظفي الشركة الالتزام بتنفيذ هذه السياسة.
- إيجاد الحلول المناسبة لشكاوى العملاء والحدّ من تكرارها، بالإضافة إلى السعي باستمرار لتقليل عدد الشكاوى والوقت اللازم للتعامل معها.

سُجّري تحقيقاً شاملاً في الشكاوى المقدّمة، بما في ذلك مراجعة تاريخ العلاقة بين الشركة والعميل، والتحدّث مع الموظفين المعنيين، ودراسة أي مستندات داعمة قد تم تقديمها من قبل المشتكي. نهدف إلى إنهاء التحقيق خلال 15 يوم عمل. وفي حال استغرق التحقيق وقتاً أطول، سيتم إبلاغ مُقدّم الشكوى وإطلاعه على سير العمل وتحديد موعد تقريبي لالنتهاء.

## رابعاً: آلية تقديم الشكوى

يُرجى تزويدنا بالمعلومات التالية لمساعدتنا في معالجة الشكوى على وجه السرعة:

- اسمك الكامل.
- بيانات الاتصال (البريد الإلكتروني ورقم الهاتف).



- وصف تفصيلي للشكوى.
- أي مستندات أو أدلة داعمة ذات صلة.

البريد الإلكتروني للتواصل مع الشركة: [info@ingot.ae](mailto:info@ingot.ae)

يتم التعامل مع جميع الشكاوى بسريّة تامة، ولا يتم الإفصاح عن المعلومات إلا للأطراف المعنية بالتحقيق فيها وحلّها.

## خامساً: الإجراءات الرسمية لمعالجة الشكاوى

تلتزم الشركة بالرد على جميع الشكاوى الواردة في الوقت المناسب، وتحديد الإجراءات الأمثل لكل شكوى بناءً على طبيعتها ومدى خطورتها.

نتعامل مع الشكاوى بنزاهة وموضوعية، بحيث يُمكن للعملاء التواصل معنا مُجدّداً عبر أيّ من قنواتنا للتأكد من رضاهم عن الحل المُقدّم.

سنُرسل لمُقدّم الشكاوى رقماً مرجعياً، وسنقوم بتبليغه أيضاً برَدنا النهائي، إن وجد. وإلا، فسُتوضّح سبب التأخير ونطلب معلومات إضافية، إذا لزم الأمر.

فيما يلي مراحل معالجة الشكاوى في الشركة:

### مراحل معالجة الشكاوى

#### 1. الإشعار بالاستلام

يتم إرسال إشعار تلقائي عند استلام الشكاوى عبر البريد الإلكتروني [info@ingot.ae](mailto:info@ingot.ae)

#### 2. التحقيق الداخلي

بمجرد تسجيل الشكاوى، سيتم التحقيق فيها، لذا فقد نطلب من العميل معلومات إضافية، بحسب الحاجة. وسيتم إعداد تقرير رسمي وشامل عن التحقيق في الشكاوى وحفظه في ملف خاص لدى الشركة.

#### 3. الاستجابة والرد

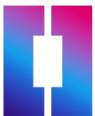
سنقوم الشركة بالرد على شكوى العميل وحلّها خلال 15 يوم عمل من تاريخ استلامها. وسيضمن الردّ معلومات التواصل واسم مسؤول الامتثال صاحب القرار النهائي بشأن الشكاوى، بالإضافة إلى إجراءات معالجة الشكاوى. في حال انقضاء مدة 15 يوم عمل من تاريخ استلام الشكاوى، ولم يكتمل التحقيق الداخلي بعد، سنُبلّغ الشركة مُقدّم الشركة بذلك كتابياً، ويُفضّل أن يكون ذلك في اليوم الرابع عشر (14)، على ألا يتجاوز اليوم الخامس عشر (15) من أيام العمل.

#### ستقوم الشركة بالإفصاح بوضوح عما يلي:

- التحقيق في الشكاوى جارٍ.
- شرح سبب التأخير.
- تحديد الموعد المتوقع لانتهاء التحقيق.

#### 4. الحل

سنُبلّغ الشركة مُقدّم الشكاوى بالحل، وتُعلمه بإمكانية إحالة شكواه إلى هيئة سوق المال إذا لم يكن راضياً عن هذا الحل. وسيتم إبلاغه أيضاً بكل التفاصيل المتعلقة بكيفية تصعيد شكواه عبر البريد الإلكتروني. وبمُجرّد رضا العميل عن رد الشركة وإغلاق ملف الشكاوى، سيتم تسجيل ذلك في سجلّ الشكاوى وتحديث تقرير التحقيق وفقاً لذلك.



## إحالة الشكوى إلى هيئة سوق المال

عند إصدار قرار نهائي لا يتناسب مع متطلبات مُقدّم الشكوى، يتعيّن على الشركة شرح قرارها شرحاً وافياً، مع توضيح أنه في حال عدم رضاه عن طريقة حل الشكوى، يحق له تصعيد الأمر إلى هيئة سوق المال.

لتقديم شكوى إلى هيئة سوق المال، يُمكن لمُقدّم الشكوى التواصل معها مباشرةً عبر معلومات التواصل التالية الخاصة بالهيئة:

الموقع الإلكتروني: [www.sca.gov.ae](http://www.sca.gov.ae)

رقم الهاتف: 800722823

## حفظ السجلات

### 1. حفظ المستندات والمراسلات

تُحفظ جميع المستندات المتعلقة بالشكوى، بما في ذلك الشكوى الأولية وتقرير التحقيق وأي مراسلات أخرى، في الملف المخصّص لها لدى الشركة.

### 2. سجل الشكاوى

تحتفظ الشركة بسجل للشكاوى، وينقسم هذا السجل إلى قسمين: "الشكاوى" و"الاستفسارات". يتضمّن سجل الشكاوى التفاصيل التالية:

- رقم الشكوى الداخلي.
- شكوى متعلقة بالهيئة . (نعم أو لا).
- الرمز الخاص بالعميل/ مُعرّف الدخول (اسم المستخدم).
- تاريخ استلام الشكوى والرد عليها.
- طبيعة الشكوى وسببها.
- ملخص الشكوى.
- نوع القرار الداخلي المتخذ بشأن الشكوى / الرد على العميل.
- نتيجة الشكوى؛ سواء تم حلّها داخلياً، أو قام العميل بإحالتها إلى هيئة سوق المال.
- الإجراءات التصحيحية المتخذة داخلياً لمنع تكرار حدوث شكوى مماثلة.
- اسم الشخص الذي تولّى مسؤولية حلّ الشكوى ومعالجتها.

## الحوكمة والمسؤوليات

### 1. مسؤول الامتثال

تتولّى إدارة الشكاوى مسؤولية التحقيق في الشكاوى بنزاهة، وتحديد أو تخفيف أي تضارب محتمل في المصالح، بحيث يُشرف عليها مسؤول الامتثال في الشركة.

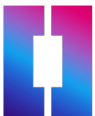
يُشرف مسؤول الامتثال على جميع الشكاوى الواردة ذات الطابع التنظيمي، ويرفع تقارير بشأنها إلى مجلس الإدارة، ويقوم بتقديم ملخص لهذه الشكاوى بشكل دوري (سنوياً على الأقل).

في حال وجود نزاعات أو خلافات لم يتم حلّها وتم تسجيلها لدى الجهة التنظيمية، يجب إبلاغ مجلس الإدارة على الفور. والهدف من عملية الإبلاغ هو تعزيز الوعي و/أو تحديد ما إذا كان يلزم اتخاذ أي إجراء إضافي.

### 2. دعم العملاء

لدى الشركة فريق متخصص لدعم العملاء، حيث يقتصر دور كل موظف في هذا الفريق على توفير الدعم للعملاء فقط، ولا يُشارك في إدارة أو تقديم الخدمات المالية ذات الصلة.

تشمل المسؤوليات الرئيسية لموظفي دعم العملاء ما يلي:



- متابعة الشكاوى من خلال تصنيفها بشكل صحيح في نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) ("شكاوى - ذات طابع تنظيمي").
- إبلاغ فريق الامتثال بهذه الشكاوى.
- المساعدة في التحقيق في الحالات مع فريق الامتثال، عند الحاجة.
- إرسال الرد النهائي، المُعدّ أو المُعتمد من قبل فريق الامتثال، إلى مُقدّم الشكاوى.

### 3. فريق الامتثال

#### ➤ شكاوى العملاء الحاليين أو المحتملين

لدى الشركة فريق امتثال متخصص بإشراف مسؤول الامتثال، ويتولى هذا الفريق مسؤولية معالجة الشكاوى والرد عليها. لا يُشارك فريق الامتثال في إدارة أو تقديم الخدمات المالية ذات الصلة للعملاء، ويتمتع بصلاحيّة الوصول إلى بيانات العملاء ومعلومات الشكاوى، وهذا يُخوّله بشكل كامل للتحقيق في المشكلات وحلّها. في حال وجود أي صعوبات، يتشاور فريق الامتثال مع مسؤول الامتثال في الشركة للحصول على المساعدة والعمل على إيجاد حل مناسب. يضمن هذا الإجراء قدرة فريق الامتثال على معالجة جميع الشكاوى بشكل مناسب وعادل ونزيه، بحيث يتجنّب أي تضارب في المصالح.

#### تتضمن مسؤوليات فريق الامتثال المهام التالية:

- متابعة الشكاوى.
- ضمان إدارة التحقيقات في هذه الشكاوى بشفافية ونزاهة، وتحديد أي تضارب محتمل في المصالح ومعالجته.
- تسجيل كل شكوى في سجل الشكاوى.
- إعداد تقرير التحقيق في الشكاوى.
- مراجعة الردود الواردة في تقرير التحقيق في الشكاوى قبل إرسالها إلى مُقدّم الشكاوى، حين يقتضي الأمر.
- التأكد من وصول الردود النهائية إلى مُقدّم الشكاوى في غضون 15 يوماً كحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى.
- تحديث سجل الشكاوى ومراجعتها للتأكد من أن عدد الشكاوى لا يزيد. في حال تزايد العدد، يتم إجراء المزيد من التحليلات والتحقيقات مع الموظفين الرئيسيين لحل أي مشكلات تشغيلية محتملة، وذلك لضمان قيام الشركة بتقديم خدمة ذات مستوى متميز.
- معالجة الشكاوى مع الجهة التنظيمية المختصة في حال قام مُقدّم الشكاوى بتصعيدها لهذه الجهة.

#### ➤ المتابعة الداخلية للشكاوى

يتم تحديث سجل الشكاوى ومراجعتها بانتظام لضمان تحديد أي مشكلات متكررة أو هيكلية، واتخاذ تدابير التخفيف اللازمة.

### تمديد مهلة الشكاوى

في حال انقضاء خمسة عشر (15) يوماً من تاريخ استلام الشكاوى، ولم يكتمل التحقيق الداخلي بعد، تلتزم الشركة بإبلاغ مُقدّم الشكاوى بذلك كتابياً، ويُفضّل أن يكون ذلك في اليوم الرابع عشر (14). يجب على الشركة أن تذكر بوضوح ما يلي:

- استمرارها في التحقيق في الشكاوى.
  - شرح سبب التأخير.
  - تحديد موعد متوقع لانتهاؤ التحقيق.
  - إرسال الإشعار التالي إلى العميل:  
"السيدة المحترمة/ السيد المحترم/
- يؤسفنا إبلاغكم بأننا لم نتمكن من إكمال التحقيق الداخلي خلال خمسة عشر (15) يوماً بسبب (يرجى ذكر سبب التأخير). سنواصل عملية التحقيق، وسنقدّم ردّاً نهائيّاً خلال (يرجى ذكر الموعد المتوقع لانتهاؤ التحقيق) يوماً. نشكركم على تفهمكم وتعاونكم. مع خالص التقدير والاحترام".

