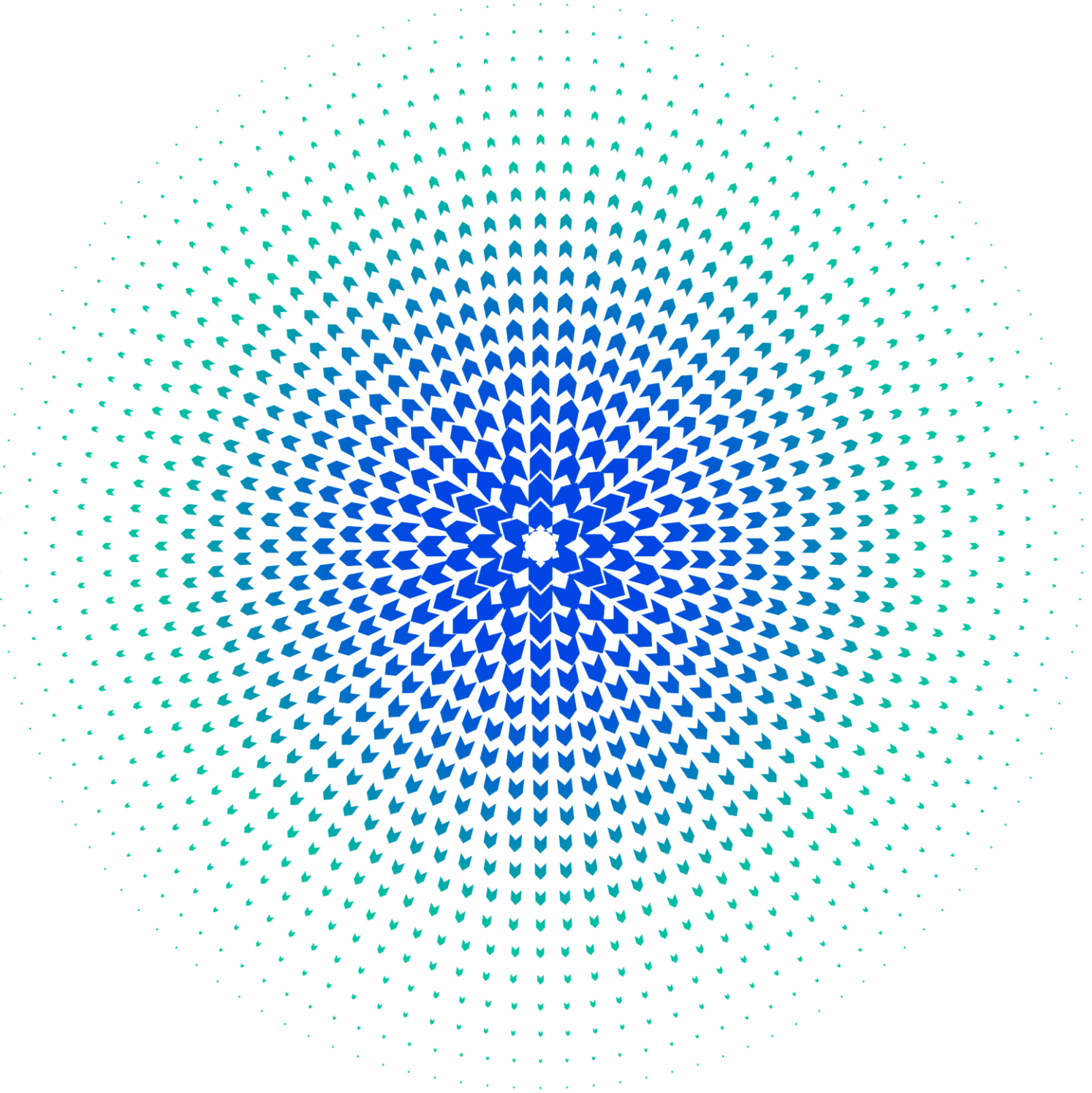


سياسة مؤشرات تداول السعودية للشكاوى



محتويات

3 الملخص
3 النطاق
3 عملية تقديم الشكاوى
4 معالجة الشكاوى
4 التعويضات
5 الرقابة على الشكاوى
5 المراجعة السنوي

المُلخَص

تحدد هذه الوثيقة سياسة الشكاوى التي تضمن تداول السعودية بموجبها أن إدارة مؤشرها متوافقة مع المبدأ السادس عشر من مبادئ IOSCO للمعايير المرجعية المالية ("المبادئ") فيما يتعلق بإنشاء ونشر سياسة شكاوى خطية يجوز لأصحاب المصلحة بموجبها " تقديم شكاوى بشأن ما إذا كان تحديد معايير مرجعية معينة تمثل المصلحة الأساسية التي تسعى إلى قياس وتطبيق المنهجية على تحديد معايير مرجعية معينة وقرارات إدارية أخرى فيما يتعلق بتحديد المعايير المرجعية ".

تلتزم تداول السعودية بتقديم خدمة عالية الجودة لجميع مستخدمي المؤشر وأصحاب المصلحة وستتعامل مع أي شكاوى على وجه السرعة، بجدية وحياد وفقاً لهذه السياسة.

النطاق

تغطي هذه السياسة الشكاوى، التي يتم تعريفها على أنها أي تعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بتوفير عملية إدارة المؤشر أو عدم توفيرها. قد تكون الشكاوى من أحد أصحاب المصلحة أو نيابة عنه وقد تتعلق على سبيل المثال بما يلي:

- ما إذا كانت مكونات أو قيم مؤشر معين تمثل المصلحة الأساسية التي يسعى إلى قياسها.
- تطبيق القواعد والإجراءات التي تحكم المؤشرات التي تديرها تداول السعودية فيما يتعلق بمؤشر أو أكثر من المؤشرات المحددة.
- القرارات الأخرى التي تتخذها تداول السعودية كمدير، فيما يتعلق بحساب المؤشر أو العمليات الأخرى.

لا تغطي هذه السياسة:

- الأمور التي سبق التحقيق فيها بالكامل وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في هذه السياسة، ما لم يتوفر دليل جديد يؤثر جوهرياً على قرار سابق.
- مخاوف بشأن المخالفات المحتملة أو الممارسات الخاطئة المتعلقة بمؤشرات تداول السعودية، والتي سيتم التعامل معها وفقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات في تداول السعودية.
- التعليق العام أو النقد غير المحدد أو الاستفسارات الناتجة عن ممارسي السوق أو التكهنات الفردية التي تتلقاها تداول السعودية فيما يتعلق بأنشطتها الإدارية أو المؤشرات نفسها.

عملية تقديم الشكاوى

لتقديم شكوى، يرجى إرسال رسالة إلكترونية indexcomplaints@saudiexchange.sa

للمساعدة في التحقيق في الشكاوى، تطلب تداول السعودية من أصحاب الشكاوى تحديد ما يلي:

- موضوع الشكاوى.
- أكبر قدر ممكن من المعلومات والتفاصيل.
- عرض اقتراحات بشأن الإجراء الذي يعتقد أنه يجب اتخاذه لحل الشكاوى إذا كان مناسب وإذا رغب مقدم الشكاوى في ذلك.

في سياق التحقيق في الشكاوى، يجوز لتداول السعودية طلب المزيد من المعلومات من المشتكي و / أو من الآخرين. تشجع تداول السعودية أصحاب الشكاوى على الرد على أي من هذه الطلبات في أقرب وقت ممكن، حيث قد لا تتمكن تداول السعودية من الاستمرار في مراجعة الشكاوى حتى تتلقى المعلومات المطلوبة.

ستعمل تداول السعودية قدر الإمكان على حماية سرية الشكاوى، لكنها تحذر من أنه قد يصبح من الضروري أن تقوم تداول السعودية بالاتصال بالغير للحصول على معلومات. بينما ستسعى تداول السعودية في الظروف الأخيرة إلى تجنب تحديد هوية صاحب الشكاوى، إذا لم يكن ذلك ممكناً، فسوف تسعى للحصول على موافقة خطية مسبقة من صاحب الشكاوى. تحذر تداول السعودية من أنه في حالة عدم تقديم مثل هذه الموافقة، فقد يتم منعها من استكمال مراجعتها للشكاوى.

معالجة الشكوى

ستقوم تداول السعودية عند استلام شكوى باتباع إجراءات معالجة الشكاوى التالية:

1. ستقوم تداول السعودية، خلال يومي عمل من استلامها للشكوى، بالرد خطياً على صاحب الشكوى للإقرار باستلام الشكوى والتأكيد على أن الشكوى قيد النظر.
2. ستشرف تداول السعودية على التحقيق في كل شكوى بعناية وجدية وحياد، واختيار الشخص أو الأشخاص المناسبين لإجراء التحقيق. في بعض الحالات، قد يتم التحقيق من قبل عضو من موظفي تداول السعودية لم يكن مشاركاً بشكل مباشر في الأمر الذي أدى إلى الشكوى.
3. ستقرر تداول السعودية ما إذا كانت الشكوى مبررة وفي الحالة الإيجابية تقرر الإجراء العلاجي المناسب (انظر قسم "التعويضات" أدناه للحصول على التفاصيل).
4. وستقوم تداول السعودية بالرد على صاحب الشكوى في أسرع وقت ممكن بقرارها وشرح مؤيد. إذا لم تتمكن تداول السعودية من الرد على الشكوى في غضون ثمانية وعشرين يوماً من تلقي الشكوى، فسوف تكتب إلى مقدم الشكوى لتوضيح سبب ذلك وتبلغه بالوقت المتوقع لاستكمال تحليلها وتقديم الرد.
5. يجوز لصاحب الشكوى غير الراضي عن رد تداول السعودية أن يطلب في غضون ثمانية وعشرين يوماً مراجعة هذا الرد من قبل لجنة الإشراف على مؤشر تداول السعودية.
6. ستقوم لجنة الإشراف على مؤشر تداول السعودية خلال ثمانية وعشرين يوماً من استلامها لطلب المراجعة، بإنهاء مراجعتها وإصدار الرد النهائي لصاحب الشكوى.
7. سيتم الاحتفاظ بسجل الشكاوى، مع تسجيل التفاصيل الكاملة لكل شكوى يتم تلقيها، وجميع الاتصالات (الداخلية والخارجية) فيما يتعلق بالشكوى، وكيفية النظر فيها وأي تعويض تم تنفيذه.

التعويضات

في حالة تأييد الشكوى، تتحمل تداول السعودية المسؤولية، وتفسر الظروف التي أدت إلى الشكوى، وتنفذ التغييرات التعويضية (كما هو مطلوب).

سيكون أي تعويض يتم اختياره متناسباً وملائماً للعيوب المحددة. يمكن أن تشمل التعويضات على سبيل المثال لا الحصر:

- شرح للظروف التي أدت إلى الشكوى.
- مراجعة أو تغيير في قرار بشأن الخدمة المقدمة إلى صاحب الشكوى.
- تقديم الخدمة التي يطلبها صاحب الشكوى.
- تنفيذ تغيير الإجراءات لمنع الإخفاقات المستقبلية و / أو المماثلة.
- النظر في (وإذا تمت الموافقة، إبلاغ أصحاب المصلحة والتنفيذ) تغيير منهجية أو عمليات مؤشر تداول السعودية ذات الصلة.
- تدريب إضافي للموظفين / أو الإشراف عليهم.

الرقابة على الشكاوى

سيتم تقديم ملخص لكل شكوى والنتائج التي توصل إليها موظفو التحقيق إلى مجلس إدارة تداول السعودية في اجتماعاته الدورية حيثما كان ذلك مناسباً، والذي سينظر في أي إجراءات إضافية قد تكون مطلوبة نتيجة للشكاوى الواردة.

سوف يتأكد مجلس إدارة تداول السعودية من:

- التحقيق في كل شكوى بدقة.
- تطبيق أي تعويضات ضرورية، بما في ذلك، إذا لزم الأمر، تعديلات على قيمة المؤشرات التي تديرها تداول السعودية،

أو على العمليات الداخلية أو على منهجية المؤشر ذات الصلة.

- إبلاغ جميع أصحاب المصلحة، عند الاقتضاء، بأي تعويضات مطبقة.
- تقديم تفسير مناسب لصاحب الشكوى.
- حفظ محتويات سجل الشكاوى لمدة خمس سنوات على الأقل.

المراجعة السنوية

ستتم مراجعة هذه السياسة على أساس سنوي على الأقل للتأكد من أنها تظل مناسبة ومتسقة مع معايير القطاع. وستتم مراجعته أيضاً في كل مرة يحدث فيها تغيير في البيئة التنظيمية و / أو تغييرات مهمة في الأعمال. يوافق مجلس إدارة تداول السعودية ولجنة الإشراف على مؤشر تداول السعودية على كل نسخة جديدة من هذه السياسة وترتيب إصدارات جديدة ليتم نشرها على النحو المطلوب.

