Vanguard

سياسة التعامل مع الشكاوى

كما في أبريل 2022

المحتويات

1 **معلومات أساسية** **2**

1-1 نظرة عامة والغرض من السياسة 2

2-1 توافر السياسة 2

2 **تقديم الشكاوى** **2**

1-2 تعريف الشكوى 2

2-2 ما لا يندرج ضمن الشكاوى 2

3-2 مَن يمكنه تقديم شكوى؟ 3

4-2 كيف يمكن تقديم الشكوى؟ 3

5-2 هل تحتاج إلى مساعدة لتقديم شكوى؟ 3

6-2 ما المعلومات التي تحتاج إليها لتقديم شكوى؟ 3

3 تسوية النزاعات الداخلية **4**

1-3 إقرار تسلّم بالشكوى 4

2-3 التحقيق والتقييم 4

3-3 تزويدك بالنتائج (الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية) 4

4-3 توقيت الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية 4

5-3 الإشعار بتأخُّر الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية - في حالات التأخير 4

4 **تسوية النزاعات الخارجية** **5**

1- معلومات أساسية

1-1 نظرة عامة والغرض من السياسة
"هدفنا الأساسي هو الوقوف إلى جانب جميع المستثمرين، ومعاملتهم بإنصاف، ومنحهم أفضل فرصة لتحقيق النجاح في الاستثمار".

تقوم الفلسفة الأساسية لشركة (Vanguard Investments Australia Ltd) على اتخاذ جميع الإجراءات الضرورية السليمة بهدف وضع مصالح المستثمرين دائماً في المقام الأول. ونلتزم دوماً بتوفير مستويات استثنائية من الخدمة والرعاية لعملائنا، بما يشمل تسوية الشكاوى بطريقة عادلة ومنصفة وفي الوقت المناسب. ونتعامل مع جميع الشكاوى بمنتهى الجدية، ونحرص على معالجة مخاوفكم وفق أقصى درجات السرية والاحترام والمهنية.

تحدد سياسة التعامل مع الشكاوى (السياسة) نهجنا في تسوية الشكاوى بما يتماشى مع ثقافتنا وقيمنا ومنهجيتنا وتركيزنا على المستثمرين.

تم وضع هذه السياسة مع مراعاة الالتزامات التشريعية والتنظيمية والمبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات في مجال الصناعة.

2-1 توافر السياسة
يمكنك الاطلاع على نسخة من هذه السياسة على موقعنا الإلكتروني، كما يمكنكم الحصول على نسخة ورقية عند الطلب.

تتوفر أيضاً معلومات حول عملية تسوية النزاعات الداخلية في شركة (Vanguard Australia) من خلال مجموعة من مستندات الإفصاح الخاصة بالشركة، بما في ذلك دليل الخدمات المالية لشركة (Vanguard) وبيانات الإفصاح عن المنتجات، ودليل المستثمر الشخصي، والبيانات الدورية (بما في ذلك بيانات الخروج).

يمكنك أيضاً الاطلاع على مزيد من المعلومات حول عملية تسوية النزاعات الداخلية في شركة (Vanguard Australia) عن طريق الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا على هاتف رقم 1300655101.

2- تقديم شكوى

نحن هنا لتقديم المساعدة. نسعى دوماً إلى التعامل مع الشكاوى ونحاول تسويتها معك بطريقة منصفة ومحترمة وشفافة.

1-2 تعريف الشكوى
"الشكوى" هي:

> تعبير عن عدم الرضا تجاه أو حول شركة (Vanguard Investments Australia)، فيما يتعلق بمنتجاتها أو خدماتها أو موظفيها أو التعامل مع إحدى الشكاوى، حيث يكون الرد أو الحل متوقعاً بشكل صريح أو ضمني أو مطلوباً قانونياً.

2-2 ما لا يُعد شكوى
لا يمكننا التعامل مع القضايا التالية في إطار هذه السياسة:

- الشكاوى المتعلقة بالموظفين/ التوظيف أو الشكاوى أو المشكلات المتعلقة بالعمل التي يقدمها الموظفون
- الطلبات البسيطة للمعلومات
- التعليقات التي تدور حولنا عندما لا يكون الرد مطلوباً، مثل التعليقات المقدمة في الاستبيانات
- الشكاوى التي تبدأ يالنزاعات القضائية
- الحوادث الصادرة عن المبلغين عن المخالفات

3-2 من يمكنه تقديم شكوى؟
يُتاح تقديم الشكوى للمستهلكين (عملاء البيع بالتجزئة) أو الشركات الصغيرة.

4-2 كيف يمكن تقديم شكوى؟
في حال وجود شكاوى نرجو التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا، وإطلاعنا على الشكوى حتى نتمكن من العمل معاً للتوصل إلى حل.

الموقع الإلكتروني:	www.vanguard.com.au
البريد الإلكتروني:	clientservices@vanguard.com.au
الهاتف:	1300 655 101
الرسائل الآمنة:	بوابة Vanguard للرسائل الآمنة عبر الإنترنت
البريد:	Vanguard Investments Australia GPO Box 1837 Melbourne VIC 3001

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بصناديق المؤشرات المتداولة من خلال سجل الأسهم لمنتجات صندوق المؤشرات المتداولة الخاصة بنا (Computershare).

5-2 هل تحتاج إلى مساعدة لتقديم الشكوى؟
نلتزم بمساعدتك في تسوية الشكاوى الخاصة بك في أسرع وقت ممكن، ونتّبع منهجية مرنة في استقبال الشكاوى ودراستها والتعامل معها. ويسعدنا قبول الشكاوى المقدمة من الممثل (الممثلين) نيابةً عن المشتكين إذا قمت بتفويض الممثل (الممثلين) بالتصرف نيابةً عنك.

إذا كنت في حاجة إلى أي مساعدة لتقديم شكوى أو أثناء معالجة الشكوى، يُرجى الاتصال بفريق خدمة العملاء لدينا على الرقم 1300655101.

توجد أيضاً مجموعة من خيارات الوصول على موقعنا الإلكتروني. وتتوافر السياسة بصيغة ورقية مطبوعة وبعدّة لغات أخرى، من السهل الوصول إلى موقعنا الإلكتروني بسهولة.

6-2 ما هي المعلومات التي تحتاجها لتقديم شكواك؟
يُرجى تزويدنا بالحد الأدنى من المعلومات التالية عند تقديم شكوى:

- اسمك الكامل وتفاصيل الاتصال بك
- رقم حساب المستثمر أو رقم حسابك لدى Vanguard Australia (إن وجد)
- تفاصيل شكواك، وحيثما أمكن، قم بتوفير جدول زمني للأحداث
- نسخ من أي مستندات داعمة فيما يتعلق بشكواك
- اقتراحاتك حول الكيفية التي يجب أن نتعامل بها مع الشكوى
- طريقة الاتصال المفضلة لديك

إن تزويدنا بأكبر قدر ممكن من المعلومات الداعمة يساعدنا في معالجة الشكوى في أسرع وقت ممكن.

3- تسوية النزاعات الداخلية (IDR)

1-3 إقرار تسلّم الشكوى
سنحاول تأكيد تسلّم الشكوى التي تقدّمها لنا بحلول يوم عمل واحد أو في أقرب وقت ممكن. وقد يكون الإقرار شفهيًّا أو كتابيًّا. نحن نتفهم أن وقتك ثمين، لذلك نحن حريصون على التصرف بسرعة والرد في أسرع وقت ممكن.

2-3 التحقيق والتقييم
سيعمل فريق خدمة العملاء لدينا على تسوية الشكاوى ابتداءً من نقطة التواصل الأولية معك. ومع ذلك، نحن نعلم أن هذا ليس ممكنًا دائمًا. لذا سيقوم فريق الشكاوى لدينا بإجراء تحقيق شامل إذا تعذّر هذا الإجراء. وسنُبقيك على اطلاع بتطورات التحقيق.

3-3 تزويدك بالنتائج (الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية)
سنقدم لك ردًّا مكتوبًا حول تسوية النزاعات الداخلية يوضح النتائج النهائية للشكوى، ويوضح حقّك في تقديم شكوى عبر هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) في حال لم تكن راضياً عن النتيجة، بالإضافة إلى معلومات التواصل الخاصة بالهيئة.

وفي حال رفض أي جزء من الشكوى الخاصة بك، سنزوّدك بالأسباب التي دعت إلى ذلك.

وقد لا نزوّدك برد مكتوب حول الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية إذا جرى حلّ الشكوى في غضون 5 أيام عمل.

إذ توجد مجموعة واسعة من الحلول الممكنة التي قد تكون متاحة لمعالجة شكواك.

4-3 توقيت الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية
نسعى إلى تسوية الشكاوى في أسرع وقت ممكن؛ لذا سنزوّدك بالاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية الخاصة بشكواك في غضون 30 يوماً تقويميًّا بعد تلقينا الشكوى.

5-3 الإشعار بتأخُّر الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية - في حالات التأخير
تتّسم بعض الشكاوى بالتعقيد البالغ؛ لذا فقد لا نكون قادرين في بعض الحالات على إرسال الاستجابة لتسوية النزاعات الداخلية في غضون مهلة الـ 30 يوماً المذكورة آنفًا.

وقد يحصل هذا التأخير نتيجة:

- الطبيعة المعقّدة لحل الشكوى؛ و/ أو
- ظروف خارجة عن إرادتنا قد تتسبب في تأخيرات في إدارة الشكوى.

سنزوّدك في حالات التأخير بإشعارٍ يخطرك بتأخر تسوية النزاعات الداخلية ويبيّن لك أسباب التأخير وحقك في تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA) في حال عدم رضاك عن النتيجة، بالإضافة إلى معلومات الاتصال الخاصة بالهيئة. وسنعمل على تزويدك بآخر المستجدات والتواصل معك إلى حين التوصّل إلى حلٍّ لشكواك.

4- تسوية النزاعات الخارجية

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة الشكوى التي قدمتها، أو إذا لم تتلقَ ردًّا خلال الأطر الزمنية المذكورة آنفًا، فيمكنك رفع شكواك إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

هيئة AFCA هي هيئة خارجية مستقلة، يتمثل دورها في مساعدة المستهلكين والشركات الصغيرة للتوصل إلى اتفاقيات مع الشركات المالية حول كيفية حل شكاواهم. إذا لم يتم حل الشكوى بين الطرفين، فإن هيئة الشكاوى المالية الأسترالية ستقرر النتيجة المناسبة. توفر هيئة الشكاوى المالية الأسترالية الخدمة مجانًا. يمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية عبر الإنترنت، عن طريق الرسائل أو البريد الإلكتروني أو الهاتف.

من المهم ملاحظة أن الحدود الزمنية تنطبق على بعض أنواع الشكاوى المقدمة إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية.

تفاصيل الاتصال بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية هي:

الموقع الإلكتروني: www.afca.org.au

البريد الإلكتروني: info@afca.org.au

الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

البريد: هيئة الشكاوى المالية الأسترالية GPO
Box 3 Melbourne
VIC 3001

إذا قدمت شكواك مباشرةً إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية قبل أن ترفعها إلينا، فستقوم الهيئة عموماً بإحالة شكواك إلينا للنظر فيها ضمن الأطر الزمنية المحددة من قبل الهيئة.

Vanguard®

التواصل مع Vanguard®

vanguard.com.au
101 655 1300

شركة Vanguard Investments Australia Ltd (الرقم التجاري الأسترالي 086 881 072 72 (ABN) / رخصة الخدمات المالية الأسترالية (AFS) رقم 227263) هي الجهة المُصدرة للمنتجات والمشغّلة لخدمة Vanguard للاستثمار الشخصي. ولم نأخذ بعين الاعتبار ظروفكم أو ظروف عملائكم عند تحضير محتوى موقعنا الإلكتروني، ومن ثم فقد لا يكون المحتوى متوافقاً مع الحالة المُحددة التي تضعونها في اعتباركم. ويتعين عليكم وضع ظروفكم وظروف عملائكم في الحُسبان، بالإضافة إلى دليل خدمة المحافظ الموجّهة للمستثمرين (IDPS) وبيانات أو نشرات الإفصاح عن المنتجات (PDS)، قبل اتخاذ أي قرارات استثمارية. ويجب على موزّعي منتجاتنا الاطلاع على القرارات الخاصة بالأسواق المستهدفة، TMD والتي توضّح أنماط المستثمرين الذين تتلاءم المنتجات مع أوضاعهم وتتوافق مع أهدافهم وحالتهم المادية واحتياجاتهم. ويمكن الاطلاع على دليل خدمة المحافظ الموجّهة للمستثمرين (IDPS) وبيانات الإفصاح عن المنتجات والقرارات الخاصة بالأسواق المستهدفة عبر الإنترنت، أو من خلال الاتصال بنا على الرقم 101 655 1300. ولا يمكن النظر إلى مستويات الأداء السابقة على أنها مؤشرات للأداء المستقبلي. جرى إعداد الموقع الإلكتروني ومحتواه من مُنطلق بنيّة حسنة، ولا نتحمل مسؤولية أيّ من حالات الخطأ أو السهو.

جميع الحقوق محفوظة لصالح شركة Vanguard Investments Australia Ltd 2021 ©.

VIAHCP 092021