



Together to The Next Level

**دليل
الشكاوى
و الاعتراضات 2019**

أهداف وحدة الشكاوى والاعتراضات للمستهلكين

- التأكيد على حق المستهلك (العميل) في تقديم الشكاوى وتقديم الاعتراض للشركة عن أي من البيانات المحتواة في تقريره الإئتماني.
- استلام وفهم الشكاوى أو الاعتراض بالكامل وبالتفصيل ومراجعتها مع المعارض قبل البدء في معالجتها.
- ابلاغ المعارض بالمدة الزمنية اللازمة لمعالجة الاعتراض (بحد أقصى).
- التحقيق الكامل والفوري في جميع الشكاوى والاعتراضات.
- حفظ سجل بالشكاوى والاعتراضات المكتوبة وتوثيق الاجراءات المتخذة (رد مزود البيانات).
- الفهم الكامل لهذه الاجراءات (رد مزود البيانات) من الموظف المعني بالاتصال بالمعارض.
- توعية المعارضين وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى والاعتراضات تقوم بمساعدة المعارض حسب الأنظمة والقوانين الخاصة بالإعتراضات.

الشروط الواجب توفرها في الاعتراض بشكل عام

- أن يكون الاعتراض واضحاً ومحددًا ومنطقيًا.
- أن يكون لمقدم الإعتراض مصلحة مشروعة من تقديم الإعتراض.
- أن يتضمن الاعتراض معلومات المعارض الشخصية ، البيانات المعارض عليها ، تصريح إطلاع موقع أصولياً من قبل المستهلك المعارض يخول شركة المعلومات الإئتمانية من متابعة الإعتراض مع الجهات المعنية.
- أن يرفق مع الاعتراض المستندات المؤيدة له والوثائق الثبوتية اللازمة للتحقق من جدارة المعارض لتقديم الإعتراض وهي :
 - للأفراد: صورة عن هوية الأحوال المدنية للمعارض أو صورة من جواز السفر لغير الاردنيين
 - للشركات والمؤسسات: صورة من السجل التجاري (المفوضين بالتوقيع) مع صورته عن هوية الأحوال المدنية للمفوض حسب السجل التجاري .

إجراءات التعامل مع الاعتراضات والشكاوى

- استقبال الإعتراض / الشكوى عن طريق القنوات المتاحة.
- التأكد من معالجة الإعتراض / الشكوى بالوقت المحدد والطريقة الصحيحة حسب الإجراءات المتبعة.
- تصعيد الإعتراض / الشكوى إلى المسؤول المعني في حال عدم الرد في الوقت المحدد.
- التواصل مع العميل عند حل الإعتراض / الشكوى وإبلاغه بالرد حسب الإجراءات المتبعة.

الإعتراضات والشكاوى

لكل مستهلك الحق في الاعتراض على أية معلومه وارده في تقريره الائتماني لدى شركة المعلومات الائتمانية وذلك من خلال الاجراءات التالية و المحددة بمدد زمني :

- الحضور الشخصي الى شركة المعلومات الائتمانية "كريف الأردن"
- تعبئة نموذج الاعتراض بناء على بيانات العميل في تقريره الائتماني .
- كما يجب على الشركه "شركة المعلومات الائتمانية كريف الأردن" إدخال ملاحظة على السجل الائتماني للمستهلك المعترض تشير الى مضمون الاعتراض و نتيجته في قاعدة البيانات الخاصة بالعميل وفي أي تقرير ائتماني يصدر عنها وفقا للتعليمات الصادره لهذه الغايه.
- اذا تبين للشركه لدى دراسة الاعتراض ان سبب عدم صحة أو دقة المعلومات الائتمانية يتعلق بها فعليها تصحيح الخطأ خلال مدة لا تزيد على خمسة أيام عمل من تاريخ استلام الاعتراض .
- اذا تبين ان سبب عدم صحة أو دقة المعلومات الائتمانية يتعلق بمزود البيانات فعلى الشركه تزويده بنسخه من الاعتراض خلال مدة لا تزيد على سبعة أيام عمل من تاريخ تسلمها له وعليه البت فيه خلال خمسة أيام عمل من تاريخ

تسلمه له وابلغ الشركة بالنتيجة مع اتخاذ ما يلزم من اجراءات لتصحيحها خلال مدة لا تزيد على خمسة أيام عمل من تاريخ البت فيه .

• **في حال رفض مزود البيانات الاعتراض ، أو في حال عدم تعديل المعلومات الائتمانية على ضوء قبول الاعتراض :**

- يجب على الشركة ابلاغ العميل رد البنك بالرفض .
- يمكن للمستهلك التقدم يطلب الى البنك المركزي لدراسة الاعتراض أو تعديل المعلومات الائتمانية حسب مقتضى الحال فان لم تتم تسوية الخلاف وديا ، يحق للعميل اللجوء الى المحكمه .
- كما يجب على الشركة "شركة المعلومات الائتمانية كريف الأردن" إدخال ملاحظة على السجل الائتماني للمستهلك المعارض تشير الى مضمون الاعتراض و نتيجته في قاعدة البيانات الخاصة بالعمل وفي أي تقرير ائتماني يصدر عنها وفقا للتعليمات الصادره لهذه الغايه.

• **في حال قبول مزود البيانات الاعتراض :**

○ **في حالة الاعتراض صحيح و البيانات خاطئه :** يتم تحميل ملف لتحديث وتصويب البيانات من قبل مزود البيانات على قاعدة البيانات لدى شركة المعلومات الائتمانية كريف الأردن .

○ **في حالة الاعتراضات الخاصه بطلبات الاستعلام (غير المحدثة) :** يقوم مزود البيانات بتعديل مرحلة الطلب (من طلب إلى: مرفوض / مسحوب) مباشره على نظام الاستعلام .

○ **في حالة الاعتراض صحيح و البيانات مزوده بالخطأ على قاعدة بيانات العميل لدى شركة المعلومات الائتمانية كريف الأردن و يجب حذفها من قاعدة البيانات :** يتم ارسال طلب رسمي من قبل مزود البيانات بحذف سجلات موضوع الخلاف الى لجنة حذف البيانات في شركة المعلومات الائتمانية كريف الأردن المكونه من (رئيس اللجنة المدير العام و مدير قسم العمليات و مدير قسم تكنولوجيا المعلومات)

حيث يقوم مدير العمليات بعرض الحاله وأخذ الموافقات اللازمه لحذف السجلات المطلوبه من قاعدة البيانات .

- في حال قبول مزود البيانات الاعتراض واجراء اي تعديل أو تصويب للبيانات ، تقوم شركة المعلومات الائتمانيه كريف الأردن بارسال نسخه من التقرير الائتماني المحدث لجميع الجهات التي استعلمت عن المعترض خلال الأشهر السنه السابقه لتاريخ قبول الاعتراض .