



# كيف تقدم شكوى







## خطوات تقديم شكوى

الخطوة الأولى : اتصل بالشخص المرخص له (شركة الوساطة) وشرح المشكلة

إن الكثير من الاستفسارات و المشكلات يمكن معالجتها ببساطة وسرعة بواسطة الهاتف دون أن يستدعي الأمر قيامك بأي شيء آخر، وفي بعض الحالات يستطيع موظف الشخص المرخص له (شركة الوساطة) الذي تتعامل معه أن يشرح لك من خلال الهاتف سبب حدوث المشكلة وأن يصحح الخطأ في الحال، والأفضل هو التحدث أولاً إلى الموظف الذي تتعامل معه عادة إذ هو الأكثر إماماً بعلاقتك مع شركة الوساطة، وإذا لم يكن لديك شخص محدد تتعامل معه فيمكنك الاتصال برقم الهاتف المخصص لاستقبال شكاوى العملاء أو هاتف بالهاتف المجاني المخصص لخدمة العملاء أو هاتف الإدارة العامة لشركة الوساطة.

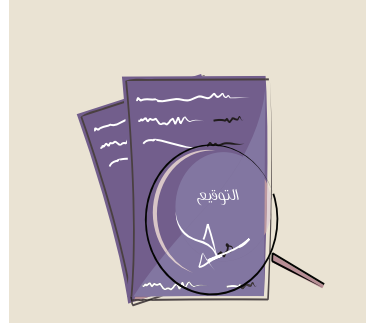


## الشروط الواجب توفرها في الشكوى بشكل عام :

١) أن تكون الشكوى واضحة ومكتوبة و ضد شخص طبيعي أو اعتباري وتتضمن طلبات واعتراضات محددة ومنطقية.

٢) أن تتضمن الشكوى توقيع الشاكي ورقم هويته وعنوانه وأرقام الاتصال به، وإذا كان المشتكى عليه من غير المرخص له من قبل الهيئة فيلزم توفير عنوانه كاملاً ووسيلة للاتصال به.

٣) أن يرفق مع الشكوى المستندات المؤيدة لها وصورة من بطاقة الهوية الوطنية للشاكي (للسعوديين ومواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية والإقامة لغير السعوديين المقيمين في المملكة، و صورة من جواز السفر للمقيمين خارج المملكة، بالنسبة للمؤسسات والشركات صورة من السجل التجاري وأن تكون الشكوى موقعة من الشخص المفوض)، وصورة من الوكالة الشرعية في حال كان المتقدم بالشكوى وكياً عن الشاكي.



## زيارة شركة الوساطة

زيارة مقر شركة الوساطة أو فرعها طريقة جيدة للشكوى سواء أكانت بسيطة ام معقدة، ومن المهم تسجيل زمان وتاريخ حضورك واسم الذي تحدثت معه وتفاصيل ما حدث.

## البريد الالكتروني

يُعدّ البريد الالكتروني جيداً لسرعة وصوله وإمكانية طبع نسخة من جميع المراسلات التي تتم من خلاله في أي وقت شرط التأكد من العنوان الالكتروني الصحيح للشركة والمخصص لاستقبال الشكاوى.



إذا لم تجد تجاوباً مع اتصالاتك أو لم تحصل على مرادك وتعذر حل مشكلتك بسهولة فأخبر الموظف الذي تتعامل معه أنك تريد تقديم شكوى رسمية واطلب منه تفاصيل إجراءات تقديم الشكاوى لدى الشركة واتبع الخطوات التي تتضمنها تلك الإجراءات إذ يجب على الجهات المرخص لها معالجة الشكاوى التي تتلقاها من العملاء باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة والفورية حيالها.

## تهيئة وتنظيم المعلومات اللازمة

قم بتنظيم وتجهيز جميع المعلومات اللازمة قبل الاتصال بحيث تكون أرقام حساباتك ومحافظك الاستثمارية وسجلك المدني وأي بيانات أخرى ذات علاقة بالشكوى في متناولك، إذ أن ذلك يساعد الموظف على سرعة معالجة مشكلتك ويسهل عليك شرح شكاوك بوضوح وبصورة منطقية.

• كيف تتصل بالشخص المرخص له (شركة الوساطة)؟

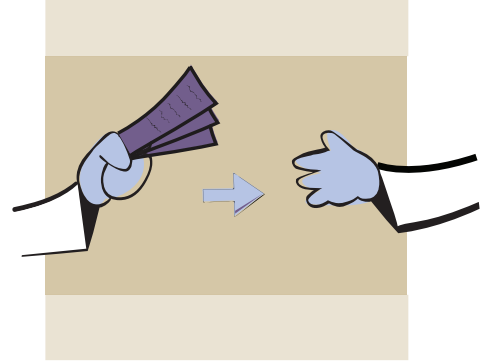
## الاتصال الهاتفي

الاتصال الهاتفي طريقة جيدة للتعامل مع المشكلات البسيطة وعندما تحتاج إلى طرح أسئلة، فلا تتردد في الاستفسار إذا كان هناك أمر لا تعرفه أو لا تفهمه إذ من المفروض أن يكون موظفو شركة الوساطة مستعدين بخبرتهم لإجابتك، ومن المهم أن تسجل وقت وتاريخ الاتصال واسم الشخص الذي تحدثت معه وتفاصيل ما حدث.

## اختصاصات هيئة السوق المالية فيما يتعلق بالشكاوى

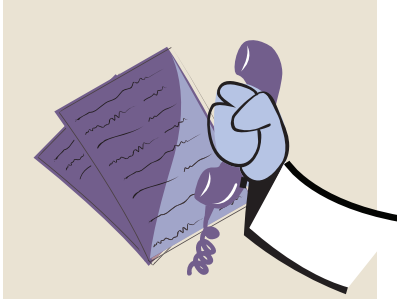
استقبال جميع الشكاوى التي ترد الهيئة ، على سبيل  
المثال لا الحصر :

- استقبال شكاوى تسجيل ملكية الأوراق المالية.
- استقبال شكاوى المستثمرين ضد الأشخاص  
المرخص لهم (شركات الوساطة).
- استقبال الشكاوى المتعلقة بإدراج الأوراق المالية  
في السوق.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بتنفيذ الصفقات والتي لا  
تنطوي على مخالفات جزائية.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بأرباح الشركات  
وشهادات الأسهم.
- استقبال الشكاوى المتعلقة بصناديق الاستثمار.
- استقبال أي شكوى تتعلق بمخالفة أحكام نظام السوق  
المالية ولوائحه التنفيذية.



## الخطوة الثانية: استقبال الشكاوى والبلاغات والاستفسارات :

تستقبل هيئة السوق المالية الشكاوى التي تقع في نطاق  
أحكام نظام السوق المالية ولوائحه التنفيذية، والنظر  
فيها ودراستها والتحقق من صحتها، والعمل على تسوية  
المنازعات التي تنشأ بين الأطراف المشاركة عند  
التعامل في الأوراق المالية، كما تتولى الهيئة استقبال  
وإحالة الشكاوى في المنازعات بين أعضاء السوق وبين  
الأعضاء وعملائهم لشركة السوق المالية السعودية  
(تداول) لتسويتها وعند تعذر التسوية تعاد الشكاوى  
للهيئة لإصدار إخطار لتمكين الشاكي من متابعة دعواه  
لدى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية.  
تستقبل الهيئة البلاغات التي تقع في نطاق أحكام نظام  
السوق المالية ولوائحه التنفيذية.  
تستقبل الهيئة الاستفسارات المتعلقة بالشكاوى المودعة  
لديها والمحافظة الاستثمارية المحجوز عليها والقرارات  
والتعليمات الصادرة عن الهيئة.



كيف يتم تقديم شكوى رسمية او بلاغ او استفسار إلى هيئة السوق المالية؟

من خلال موقع الهيئة الإلكتروني:

[www.cma.org.sa](http://www.cma.org.sa)

إرسالها على العنوان البريدي للهيئة: ص.ب ( 87171 ) الرياض (11642).

### المستندات الواجب إرفاقها مع الشكوى

بالنسبة للأفراد صورة من بطاقة الهوية الوطنية للسعوديين ومواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، أو صورة من رخصة الإقامة لغير السعوديين، أو صورة من جواز السفر للمقيمين خارج المملكة، بالنسبة للمؤسسات والشركات صورة من السجل التجاري وأن تكون الشكوى موقعة من الشخص المفوض، (لن ينظر أو تستكمل إجراءات معالجة الشكوى في حالة عدم إرفاقها). صورة من الوكالة الشرعية والهوية الوطنية للوكيل الشرعي.

صورة من المستندات المؤيدة للشكوى.

للمتابعة والاستفسار يمكن الاتصال على الرقم  
(00966112053000)

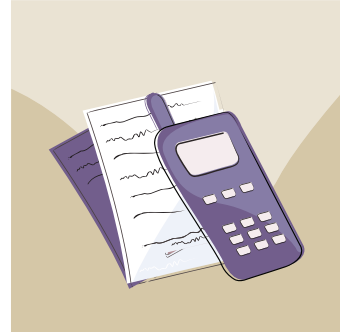
تسليمها إلى موظفي استقبال الشكاوى حسب العناوين التالية:

- برج الفيصلية، الدور العاشر، إدارة شكاوى المستثمرين.  
- مقر هيئة السوق المالية طريق الملك فهد الدور الأرضي مكتب استقبال شكاوى المستثمرين.

ترسل إلى الفاكس رقم (00966112797004) تحويلة (7066). أو فاكس رقم (00966112797003) تحويلة (7066).

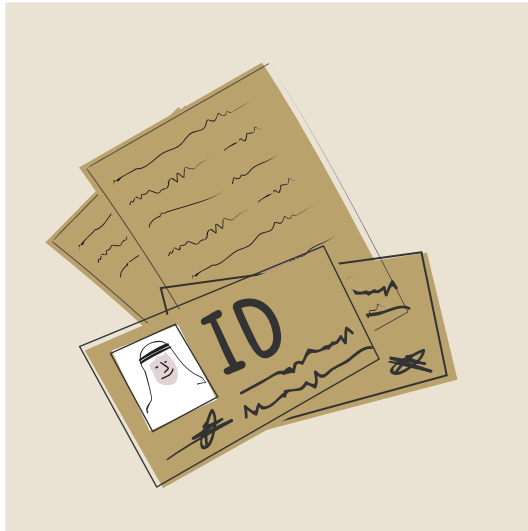
أو من خلال البريد الإلكتروني:

[Investors.Complaints@cma.org.sa](mailto:Investors.Complaints@cma.org.sa)













[www.cma.org.sa](http://www.cma.org.sa)

هيئة - السوق - المالية . السعودية

