



# كيف تقدم شكوى







## خطوات تقديم شكوى

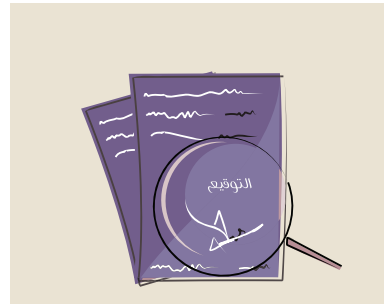
الخطوة الأولى : اتصل بالوسيط و اشرح المشكلة

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 (الوسيط) الذي تتعامل معه أن يشرح لك من خلال الهاتف سبب حدوث المشكلة وأن يصحح الخطأ في الحال، والأفضل هو التحدث أو بالأحرى الموظف الذي تتعامل معه عادة إذ هو الأكثر إماماً بعلاقتك مع شركته، وإذا لم يكن لديك شخص محدد تتعامل معه فيمكنك الاتصال برقم الهاتف المخصص لاستقبال شكاوى العملاء (المحدد لدى الإدارة العامة للتراخيص والتفتيش بهيئة السوق المالية) أو بالهاتف المجاني المخصص لخدمة العملاء أو هاتف الإدارة العامة للشركة.



## 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 فيلزم توفير عنوانه كاملاً ووسيلة للاتصال به.
- ٣) أن يرفق مع الشكوى المستندات المؤيدة لها وصورة من بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة لغير السعوديين للشاكي وصورة من الوكالة الشرعية في حال كان المتقدم بالشكوى وكيلًا عن الشاكي.
- ٤) أن تتضمن الشكوى الخطوات التي قام بها الشاكي لحل المشكلة حتى تاريخ تقديم الشكوى.



## الاتصال الشخصي

الاتصال الشخصي المباشر بالحضور إلى مقر الشركة أو الفرع طريقة جيدة للشكاوى سواء أكانت بسيطة أم معقدة، ومن المهم تسجيل زمان وتاريخ حضورك واسم الشخص الذي تحدثت معه وتفاصيل ما حدث.

## البريد الإلكتروني

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



## البريد العادي

إرسال رسالة بالبريد العادي يعتبر طريقة مناسبة للشكاوى الأكثر تعقيداً خاصة عندما تحتاج إلى إرفاق نسخ عن الرسائل والمستندات الأخرى ذات الصلة مع حفظ ما يثبت تسلم 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 وأطلب منه تفاصيل إجراءات تقديم الشكاوى لدى الشركة واتبع الخطوات التي تتضمنها تلك الإجراءات إذ يجب على الجهات المرخص لها وفق المادة (٦٣) من لائحة الأشخاص المرخص لهم 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 وسجلك المدني وأي بيانات أخرى ذات علاقة بالشكاوى في متناولك، إذ أن ذلك يساعد الموظف على سرعة معالجة مشكلتك ويسهل عليك شرح شكاوك بوضوح وبصورة منطقية.

## • كيف تتصل بالوسيط؟

## الاتصال الهاتفي

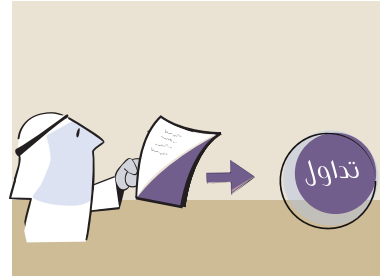
الاتصال الهاتفي طريقة جيدة للتعامل مع المشكلات البسيطة وعندما تحتاج إلى طرح أسئلة، فلا تتردد في الاستفسار إذا كان هناك أمر لا تعرفه أو لا تفهمه إذ من المفروض أن يكون موظفو الشركة مستعدين بخبرتهم لإجابتك، ومن المهم أن تسجل زمان وتاريخ الاتصال واسم الشخص الذي تحدثت معه وتفاصيل ما حدث.

## الخطوة الثانية : قدّم شكوى رسمية إلى شركة السوق المالية السعودية (تداول)

إذا لم تجد تجاوباً مع اتصالاتك أو تعذر حل مشكلتك من خلال تواصلك المباشر مع الوسيط ( الشخص المرخص له ) تقدم بشكوى رسمية مكتوبة إلى شركة السوق المالية السعودية (تداول) بناء على المادة الثالثة والعشرين ( أ ) الفقرة الخامسة من نظام السوق المالية، إذ تختص إدارة السوق بتسوية المنازعات بين أعضاء السوق وبين الأعضاء وعملائهم ولا سيما ما يتعلق بتقديم الخدمات من الناحية التقنية .

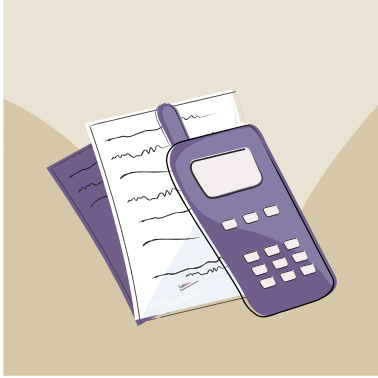
- تكون جهة الاختصاص شركة السوق المالية السعودية (تداول) إذا كان موضوع الشكوى يتعلق بما يلي (على سبيل المثال وليس الحصر):

- الاعتراض على تعليق أو عدم تنفيذ أوامر البيع والشراء أو تنفيذها دون طلب أو الخطأ في تنفيذها أو في قيمة الصفقات.
- شراء أسهم بمبلغ أعلى من الرصيد المتاح.
- إيداع مبلغ بالخطأ واستخدامه من قبل العميل.
- قيام الوسيط ببيع بعض محتويات المحفظة دون علم صاحبها.



- معالجة محافظ المتوفى وتقسيمها على الورثة.
- التأخر في إيداع الأسهم المباعة بالمرابحة في المحفظة أو عدم تنفيذ أمر بيع تلك الأسهم أو عدم إيداع قيمة بيعها (من الناحية التقنية).
- الحجز على الأسهم المرهونة بالرغم من سداد القرض (من الناحية التقنية).
- عدم تفعيل خدمة مباشر.
- عدم السماح بدخول صالة التداول أو سوء الخدمات المقدمة في الصالة.
- إلغاء أو وقف الخدمة دون الرجوع للعميل.
- جميع ما يتعلق بتقديم الخدمات من الناحية التقنية بشكل عام.
- عدم إيداع المنح المجانية أو نقصانها.
- عدم التنفيذ في تاريخ الأحقية في التملك إذا كان الموضوع يتعلق بمنحة أسهم.
- التأخر في إيداع الأرباح أو الأسهم في المحفظة فيما يتعلق بتقديم الخدمة.
- فقدان شهادة أو إشعارات الأسهم.
- عدم تجزئة الشهادات أو التأخر في التجزئة.
- عدم إيداع شهادات الأسهم في المحفظة الاستثمارية.
- عدم إيداع أرباح الشركات أو نقصانها.
- عدم التنفيذ في تاريخ الأحقية في التملك.
- التأخر في إيداع الأرباح أو أسهم المنح في المحفظة.
- ما يتعلق بنقل ملكية شهادات أسهم قبل العمل بنظام تداول.
- طلب معلومات حركة محفظة أو تفاصيل وكشف بالمحفظة.

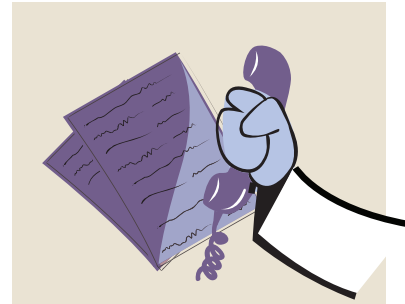
## طرق تقديم الشكوى إلى شركة السوق المالية السعودية (تداول)



### يتم تقديم الشكوى بأحد الطرق التالية:

- بإرسالها على العنوان البريدي للشركة - ص.ب (٦٠٦١٢) الرياض (١١٥٥٥).
- بإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني (investors.complaints@cma.org.sa)
- تقديم الشكوى بتسليمها في مقر الشركة إلى موظفي استقبال الشكاوى - العنوان ( الرياض . طريق الملك فهد . أبراج التعاونية . البرج الشمالي . الدور الأرضي . قسم الإستقبال ).
- بإرسالها على فاكس إدارة شكاوى المستثمرين رقم (٠١٢١٨٩١٨٦).
- للاتصال بمسئولي استقبال الشكاوى في الشركة • هاتف (٠١٢١٨٩١٨٨) • هاتف (٠١٢١٨٩١٨٧)

- فتح محافظ دون علم أصحابها.
- إيقاف المحفظة إذا كان السبب تقنياً أو بسبب أحد موظفي الوسيط أو تداول أو بمخالفة قواعد ولوائح السوق.
- التأخر أو عدم تنفيذ نقل محتويات المحفظة من وسيط إلى آخر إذا كان السبب تقنياً أو بسبب أحد موظفي الوسيط أو تداول أو مخالفة قواعد ولوائح السوق.
- الاعتراض على كشف محفظة إذا كان السبب تقنياً أو بسبب أحد موظفي الوسيط أو تداول أو مخالفة قواعد ولوائح السوق.
- فقدان أسهم من المحفظة.
- الحجز على محتويات المحفظة بأمر قضائي أو إداري.
- المطالبات المالية المقدمة من الوسيط ضد المستثمر إذا كانت المطالبة بسبب التداول أو مخالفة المستثمر للوائح السوق.
- استفسارات الجهات الأخرى بشأن طلب بيانات أو معلومات محفظة استثمارية.

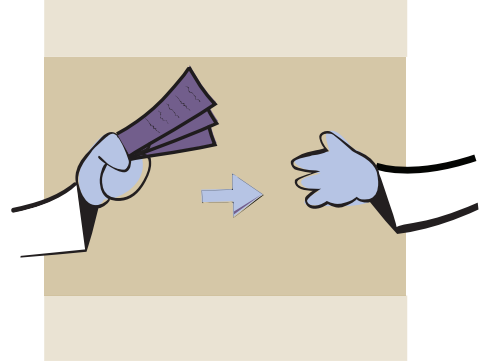




والعشرين/هـ) من نظام السوق المالية، فإن إدارة شكاوى المستثمرين تسعى نحو تسوية المنازعات التي تنشأ بين الأطراف المشاركة فيما يتعلق بالأوراق المالية خلال مدة تسعين يوماً من تاريخ إيداع الشكاوى لديها، وفي حال تعذر الوصول إلى تسوية ودية بين طرفي النزاع بعد مضي تلك المدة فإن للشاكي الحق في رفع دعواه لدى لجنة الفصل في منازعات الأوراق المالية للنظر فيها، إلا إذا أشعرت الإدارة مقدم الشكاوى بجواز الإيداع لدى اللجنة قبل انقضاء هذه المدة.

- تستقبل الإدارة العامة للمتابعة والتنفيذ التابعة لهيئة السوق المالية الشكاوى إذا كان الموضوع يتعلق بما يلي (على سبيل المثال وليس الحصر):

- الاعتراض على جميع ما يتعلق بالصناديق الاستثمارية.
- بيع أسهم اكتتابات عند الإدراج بسعر أقل من المحدد(ATM).
- إلغاء أو وقف الخدمة دون الرجوع إلى العميل.



## الخطوة الثالثة: قَدِّم شكاوى رسمية إلى هيئة السوق المالية

تعمل إدارة شكاوى المستثمرين على تلقي الشكاوى من المتعاملين والمستثمرين في السوق المالية والنظر فيها ودراستها وإجراء التحقيقات اللازمة للتأكد من صحة الشكاوى، والعمل على تسوية المنازعات التي تنشأ بين الأطراف المشاركة فيما يتعلق بالأوراق المالية بناء على المادة (الخامسة والعشرين/هـ) من نظام السوق المالية.

## ويكون التقدم بشكاوى رسمية للهيئة في إحدى حالتين:

الأولى: في الشكاوى التي ليست من اختصاص شركة السوق المالية ( تداول).

الثانية: إذا رغب الشاكي في التقدم بدعوى لدى لجنة الفصل في الأوراق المالية ولم تسفر جهود التسوية إلى حلول مرضية وذلك وفقاً للمادة (الخامسة



- عدم السماح بدخول صالة التداول إذا كان بسبب مخالفة لائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه.
- إلغاء أو وقف الخدمة دون الرجوع إلى العميل بمخالفة الإجراءات حسب لوائح الهيئة المصدرة.
- خصم رسوم أو عمولات أكثر من المقرر.
- سوء الخدمات المقدمة في صالة تداول من الناحية الإجرائية.
- التقصير من قبل الوسيط في إدارة المحفظة. وإدارة محافظ من قبل أشخاص آخرين.
- إدارة محافظ من قبل موظفي الوسيط دون علمه.
- وضع قيود على التداول على أسهم بعض الشركات.
- فتح محافظ دون علم أصحابها.
- إيقاف المحفظة الناتج عن مخالفة الشخص المرخص له أو أحد موظفيه للائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه .
- التأخر أو عدم تنفيذ نقل محتويات المحفظة من وسيط إلى آخر الناتج عن مخالفة الشخص المرخص له أو أحد موظفيه للائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه.
- التأخر في نقل محفظة من نظام إلى نظام.
- اعتراض على كشف محفظة إذا كان بسبب مخالفة للائحة الأشخاص المرخص لهم.
- رفض فتح محفظة أو وضع قيود على ذلك.
- رفض طلب اكتتاب.
- إلغاء الاكتتاب.
- الاكتتاب دون علم العميل.
- التقصير من قبل الوسيط في إدارة المحفظة الناتج عن خلل في الإجراءات.
- إدارة محافظ من قبل أشخاص آخرين الناتج عن خلل في الإجراءات.
- إدارة محافظ من قبل موظفي الوسيط دون علمه الناتج عن خلل في الإجراءات.
- فقدان مبالغ من المحفظة الاستثمارية.
- التلاعب في السوق بالتأثير في أسعار أسهم الشركات المدرجة.
- مخالفات الوسطاء أو وكلاء الوسطاء للوائح وقواعد السوق الخاصة بتنظيم عمل الوسطاء.
- مخالفات نظام السوق المالية ولوائحه التنفيذية.
- الشكاوى المقدمة ضد الهيئة.
- المطالبات المالية المقدمة من الوسيط ضد المستثمر.
- الاعتراض على تدني مستوى الخدمات المقدمة من الجهات المرخص لها.
- الاعتراض على الحجز على الأسهم المرهونة بالرغم من سداد القرض إذا كان بسبب مخالفة لائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه.
- التأخر في إيداع أسهم المرابحة في المحفظة أو عدم تنفيذ أمر بيع تلك الأسهم أو عدم إيداع قيمة بيعها إذا كان بسبب مخالفة لائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه.
- التأخر في إيداع أسهم المرابحة في المحفظة أو عدم تنفيذ أمر بيع تلك الأسهم أو عدم إيداع قيمة بيعها إذا كان بسبب مخالفة لائحة الأشخاص المرخص لهم أو إجراءات الشخص المرخص له أو موظفيه.
- عدم تفعيل خدمة التداول (هاتف - نت - جوال) أو خلل في استمرارية ونوعية الخدمة.

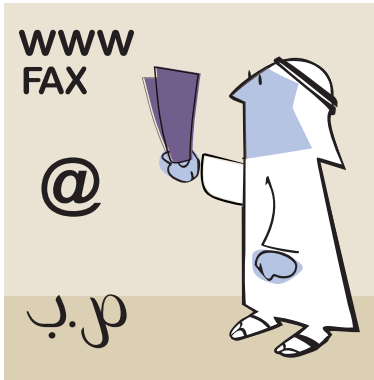
## طرق تقديم الشكوى لهيئة السوق المالية

يتم تقديم الشكوى بأحد الطرق التالية :

- بإرسالها على العنوان البريدي للهيئة - ص.ب (٢٢٠٠٢٢) الرياض (١١٣١١).
- بإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني (investors.complaints@cma.org.sa)
- تقديم الشكوى بتسليمها في مقر الهيئة إلى موظفي استقبال الشكاوى . برج الفيصلية . الدور العاشر إدارة شكاوى المستثمرين.
- بإرسالها على فاكس إدارة شكاوى المستثمرين رقم ( ٢٧٩٧٠٦٦ ٠١ ) .

للاتصال بمسئولي استقبال الشكاوى في إدارة المتابعة والتنفيذ

- هاتف ( ٢٧٩٧٠٦٤ ٠١ )
- هاتف ( ٢٧٩٧٠٦٣ ٠١ )



- إيداع أسهم الاكتتاب في محفظة أخرى غير المحددة في طلب الاكتتاب.
- تسلم فائض الاكتتاب مع عدم وجود الأسهم المخصصة.
- الاعتراض على التخصيص أو عدم التخصيص في أسهم الاكتتابات.
- التأخير أو عدم رد فائض الاكتتاب أو نقصانه.
- الاكتتاب باسم متوفى وحجز المحفظة ومطالبة الورثة بالأسهم.
- قيام الوسيط ببيع الأسهم المخصصة من الاكتتاب دون علم العميل.
- عدم حصول المساهم على جميع الأسهم المستحقة نتيجة تقصير الشركة المصدرة في تحديث سجلات مساهميتها أو عدم دمج أسهم الشهادات لأفراد العائلة أو خطأ موظف الوسيط.
- عدم إيداع الأسهم المستحقة في المحفظة المسجلة في نموذج الاكتتاب.

- الاعتراض على احتساب علاوة الإصدار في إكتتابات حقوق الأولوية .
- الاعتراض على إعلانات بعض الشركات، أو إغفال الإفصاح عن بعض البيانات المالية أو التغيرات المؤثرة من قبل الشركات المدرجة.
- مخالفة الشخص المرخص له لشروط الترخيص.
- الاعتراض على قرارات الهيئة بشأن بعض الشركات.

## نموذج الشكوى

التاريخ: / /

### المعلومات الشخصية

اسم العائلة	اسم الجد الاول	اسم الأب	الاسم الاول

رقم السجل المدني ( للسعوديين):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### الوكيل الشرعي

اسم العائلة	اسم الجد الاول	اسم الأب	الاسم الاول

رقم السجل المدني :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

أسم مكتب المحاماة

--

رقم الإقامة ( لغير السعوديين):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

الجنسية	الدولة
العنوان	
المدينة	صندوق البريد
الرمز البريدي	هاتف العمل :
هاتف المنزل :	الجوال :
الفاكس :	البريد الالكتروني :
أخرى :	

\* فضلاً ضع إشارة ( ✓ ) على وسيلة الاتصال المفضلة لديك.

## معلومات المشتكى عليه

	اسم المؤسسة / الشركة
	نوع المؤسسة/الشركة

الاسم الاول	اسم الأب	اسم الجد الاول	اسم العائلة

رقم الحساب :	الفرع :
العنوان :	
المدينة :	صندوق البريد :
الرمز البريدي :	الفاكس :
موقع المؤسسة / الشركة على شبكة الانترنت :	

- ماهو السبب الذي دعاك إلى تقديم الشكوى ؟
- ما علاقتك بالمؤسسة/ الشركة أو الشخص الذي تشتكي ضده ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

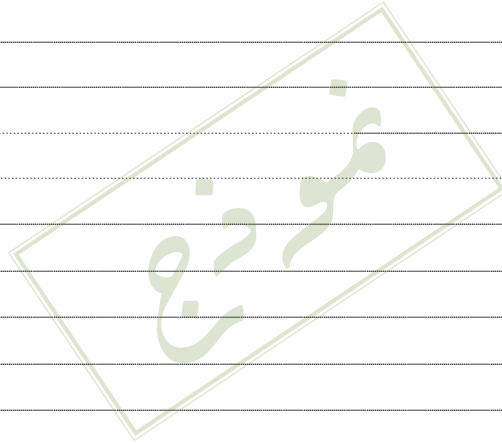
.....

.....

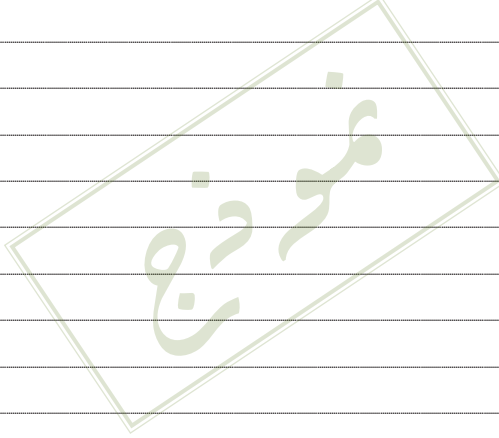
## وصف الشكوى:

فضلاً قم بوصف الشكوى بالتفصيل مع الإشارة إلى (الأسماء) التي يحملها الحساب ونوع الحساب وتواريخ الصفقات أو المحادثات الهاتفية واسم ورمز الورقة المالية ذات الصلة. وأسماء الأشخاص في المؤسسة التي تتعامل معها بخصوص هذه الشكوى ووسائل الاتصال بهم.

الاعتراضات :



المطالب :



فضلاً أرفق جميع المستندات المؤيدة للشكوى:

.١

.٢

.٣

.٤

- هل تقدمت بالشكوى أمام الوسيط الذي تتعامل معه؟ ( إذا كان الجواب نعم فاذكر أسماء موظفي الوسيط الذين اتصلت بهم، ونتيجة الشكوى وتاريخ الشكوى ورقمها إن أمكن)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- هل تقدمت بالشكوى إلى جهات تنظيمية أخرى؟ ( إذا كان الجواب نعم فاذكر اسم الجهة وتفاصيل الشكوى والنتيجة).

---

---

---

---

---

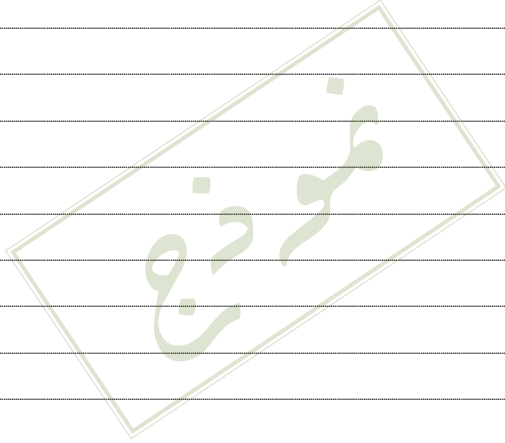
---

---

---

---

---



## • إقرار

أقر أنا الموقع أدناه بأن جميع المعلومات التي قدمتها والتي سأقدمها في ما يتعلق بهذه الشكوى صحيحة ومطابقة للواقع، وأتعهد بتزويدكم بأي معلومات إضافية أحصل عليها.

الاسم :

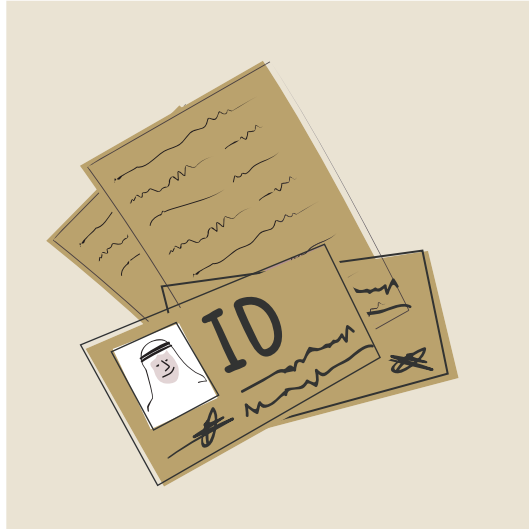
التاريخ :

التوقيع :

## • المستندات الواجب إرفاقها بالشكوى:

١. صورة من بطاقة الأحوال المدنية للشاكي.
٢. صورة من الوكالة الشرعية ( في حالة وجودها ) وصورة من بطاقة الأحوال المدنية للوكيل الشرعي.
٣. جميع المستندات المؤيدة للشكوى.





لمزيد من المعلومات، نرجو عدم التردد في مراسلتنا على العنوان التالي:

هيئة السوق المالية

برج الفيصلية، طريق الملك فهد

الرياض، المملكة العربية السعودية

ص.ب. 220022 الرياض 11311

الرقم المجاني 111 245 800

مركز الاتصال 3000 205 1 00966

فاكس 6599 490 1 00966

البريد الإلكتروني [info@cma.org.sa](mailto:info@cma.org.sa)

جميع الحقوق محفوظة ©

كما يمكنكم زياره موقعنا الالكتروني على الشبكة الدولية على العنوان التالي

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

هيئة-السوق-المالية.السعودية



FALCOM فالكم



هيئة السوق المالية  
Capital Market Authority

