

أسس وإجراءات التعامل مع شكاوى عملاء شركات الخدمات المالية المرخصة لممارسة أعمال الوسيط المالي والصادرة استنادًا لأحكام المواد (12،8) من قانون الأوراق المالية واحكام المادة (87) من تعليمات الترخيص والاعتماد للخدمات المالية وتنظيمها لسنة 2005.

المادة (1)

تسمى هذه الأسس "أسس وإجراءات التعامل مع شكاوى عملاء شركات الخدمات المالية المرخصة لممارسة أعمال الوسيط المالي لسنة 2024". ويعمل بها اعتبارًا من تاريخ 2024/5/2

المادة (2)

أ. يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه الأسس المعاني المخصصة لها في قانون الأوراق المالية وقانون تنظيم التعامل بالبورصات الأجنبية.
ب. يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه حيثما وردت في هذه الاسس ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:-

الهيئة	: هيئة الأوراق المالية.
الشركة	: شركة الخدمات المالية المرخصة من الهيئة لممارسة أعمال الوسيط المالي في السوق المالي والبورصات الأجنبية وأي جهة خاضعة لرقابة الهيئة يحددها المجلس بموجب قرار يصدر عنه بهذا الخصوص.
العميل	: الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يتعامل أو تعامل مع الشركة.
المشتكي	: العميل مقدم الشكوى أو من يمثله قانونًا.
الشكوى	: الشكوى الخطية المقدمة من المشتكي او وكيله القانوني.
وحدة التعامل مع شكاوى العملاء	: الدائرة أو القسم او الموظف/الموظفين المعنيين بالتعامل مع شكاوى العملاء لدى الشركة وفق الشروط الواردة في هذه الأسس ويشار اليها فيما بعد بـ"الوحدة".
القسم	: قسم التحقيقات ومتابعة القضايا والشكاوى في الهيئة.

المادة (3)

تسري أحكام هذه الأسس والاجراءات على شركات الخدمات المالية المرخصة من قبل هيئة الأوراق المالية لممارسة أعمال الوسيط المالي في السوق المالي والبورصات الأجنبية، وأي جهة خاضعة لرقابة الهيئة يحددها المجلس بموجب قرار يصدر عنه بهذا الخصوص.

المادة (4)

يُستثنى من أحكام هذه الأسس ما يلي:

- أ. الشكاوى المرفوع بها دعاوى والمنظورة أمام القضاء أو التحكيم أو سبق وأن صدر بها حكم قضائي، أو قرار تحكيم.
- ب. الشكاوى المتعلقة بالدعاوى العمالية والنقابية.
- ج. الشكاوى التي لا تحمل اسم أو معلومات عن المشتكي.
- د. استفسارات واقتراحات العملاء.

المادة (5)

- أ. على الشركة إعداد سياسة للتعامل مع شكاوى العملاء واجراءات عمل داخلية مكتوبة لتطبيق هذه السياسة، بحيث تعتمد هذه السياسة واجراءاتها من مجلس الإدارة/ هيئة المديرين، وعلى الشركة مراجعتها سنويًا أو كلما اقتضت الحاجة لذلك وتزويد الهيئة بنسخة عن تلك السياسة واجراءاتها وبأي تعديلات تطرأ عليها فور حدوثها.
- ب. على الشركة تعريف العملاء بأن لديها اجراءات للتعامل مع الشكاوى ومن ثم اخذ التغذية الراجعة منهم لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.
- ج. على مجلس الإدارة/ هيئة المديرين للشركة التحقق من فاعلية وكفاية الإجراءات المعتمدة من قبل الشركة في التعامل مع شكاوى العملاء.
- د. تلتزم الشركة بعدم إخضاع الشكاوى المقدمة لأي كُلف مالية.
- هـ. تلتزم الشركة بعدم فرض أي شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى أو تؤثر على تعامله مع الشركة أو تشترط التنازل عن الشكاوى.

المادة (6)

- على الشركة عند إعداد سياسة التعامل مع شكاوى العملاء مراعاة تحقيق الأهداف التالية:-
- أ. وضع معايير لتقديم الخدمة المتميزة وترسيخها لدى العاملين لديها، وبأن شكاوى العميل حق من حقوقه.
 - ب. توعية العملاء بالخدمات التي تقدمها الشركة والمخاطر المتعلقة بها.
 - ج. إيجاد الحلول المناسبة لشكاوى العملاء وذلك للحد من تكرارها.
 - د. السعي المستمر إلى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.

المادة (7)

- أ. على الشركة انشاء وحدة خاصة للتعامل مع شكاوى العملاء على أن يراعى عند انشائها رأسمال الشركة، وطبيعة نشاطها، وحجمه، والخدمات التي تقدمها وعدد عملائها وعدد الشكاوى المتلقاة.

- ب. يعتبر موظفو الوحدة لدى الشركة مسؤولين عن تأكيد استلام كافة الشكاوى وتوثيقها وتسجيلها ومتابعتها بشكل فعال من تاريخ استلامها ولغاية استكمال إجراءات متابعتها والرد على المشتكي.
- ج. في حال لم يتمكن الموظف من معالجة الشكاوى فور استلامها فيجب عليه أن يشرح للعميل الإجراءات التي ستتخذ لمتابعة شكواه وتزويده بالرقم المرجعي الخاص به وإطلاعها على آخر المستجدات حولها.
- د. تلتزم الوحدة بالتعامل مع جميع الشكاوى بدون تمييز أو تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة لتحقيق العدالة لعملاء الشركة.
- د. على ضابط الامتثال التحقق من مدى الالتزام بما ورد بهذه الأسس.

المادة (8)

- أ. على الشركة أن تضمن اتفاقياتها مع عملائها بنداً خاصاً يتضمن حقهم بالتقدم بأي شكوى تتعلق بالخدمات المقدمة لهم، أو أن يوضع هذا البند في مستند منفصل مرفقاً بالاتفاقية.
- ب. على الشركة الإعلان عن حق العميل في تقديم الشكاوى من خلال الوسائل التالية:
1. الكتيبات والمنشورات التي تصدر عن الشركة وبحيث تكون متواجدة وبشكل واضح في مكاتب الشركة.
 2. الموقع الإلكتروني للشركة.
 3. الرسائل الإلكترونية والرسائل النصية.
 4. اللوحات الإلكترونية إن وجدت.
 5. وسائل التواصل الاجتماعي المستخدمة لدى الشركة.
- ج. يجب أن يتضمن إعلام العميل من قبل الشركة عن حقه بتقديم شكوى كحد أدنى المعلومات التالية:
1. الفترات الزمنية اللازمة لمعالجة الشكاوى.
 2. التوضيح بأنه في حال عدم القناعة برد الشركة على الشكاوى المقدمة، فإن بإمكانه اللجوء للهيئة أو للقضاء.
 3. الوسائل المتاحة لتقديم الشكاوى والواردة في المادة (9/أ) من هذه الاسس.

المادة (9)

أ- طرق تقديم الشكاوى:

- على الشركة توفير كافة الوسائل التي يتمكن العميل من خلالها التقدم بالشكاوى، وبحد أدنى الوسائل التالية:
1. البريد.
 2. البريد الإلكتروني والقنوات الإلكترونية الخاصة بالشركة.
 3. الحضور الشخصي.
 4. صناديق الشكاوى الموجودة في مكاتب الشركة.
 5. الفاكس.

ب. تأكيد استلام الشكوى:

1. على الشركة التأكيد للعميل باستلام الشكوى فور ورودها للشركة وذلك بالوسيلة التي تم بها تقديم الشكوى أو بالوسيلة التي يتم الاتفاق عليها مع العميل.
2. يجب أن يتضمن تأكيد استلام الشكوى المعلومات التالية:
 - أ. الرقم المرجعي للشكوى.
 - ب. الاسم الكامل للمشتكي.
 - ج. معلومات الاتصال الخاصة بالمشتكي.
 - د. موضوع الشكوى.
 - هـ. تاريخ استلام الشكوى.
 - و. رقم الهاتف والبريد الإلكتروني الخاص بالوحدة لدى الشركة لمتابعة الشكوى.
 - ز. الفترة الزمنية المتوقعة لقيام الشركة بالرد على العميل بخصوص الشكوى وبما يتوافق مع الفقرة (د) من هذه المادة.

ج. تسجيل الشكاوى:

1. على الشركة استحداث والاحتفاظ بسجل الكتروني لتسجيل جميع الشكاوى الواردة إليها وجميع الإجراءات والنتائج المتعلقة بها، مع إعطاء رقم مرجعي لكل شكوى وبحيث يستعمل هذا الرقم في جميع المراسلات التي ستم بين الشركة والمشتكي وكذلك في أي مراسلات مع الهيئة.
2. على الشركة الاحتفاظ بأية وثائق أو مستندات تتعلق بالشكوى بصورة منظمة يسهل الرجوع إليها من قبل الموظفين المفوضين لديه أو من قبل موظفي الهيئة.

د. الفترات الزمنية لمعالجة الشكاوى:

- على الشركة أن تعمل على معالجة الشكوى واتخاذ القرار المناسب بشأنها وتبليغ المشتكي بالقرار خلال (15) يوم من تاريخ استلام الشكوى واستكمال كافة الوثائق المتعلقة بها ويمكن تمديد هذه المدة لفترة مماثلة ولمرة واحدة إذا كانت طبيعة الشكوى تتطلب ذلك.

هـ. معالجة ومتابعة وحل الشكاوى:

يجب أن يتضمن الرد على الشكوى المقدمة من المشتكي كحد أدنى المعلومات التالية:

1. الرقم المرجعي للشكوى.
2. موضوع الشكوى.
3. القرار النهائي بخصوص الشكوى.

4. ملخص يتضمن الأسباب الموجبة للقرار.

المادة (10)

- أ- على الوحدة أن تقوم وبصورة نصف سنوية على الأقل برفع تقرير لمدير عام الشركة، ونسخة منه لمجلس الإدارة/هيئة المديرين وذلك عن الشكاوى الواردة وبحيث يتضمن هذا التقرير بحد أدنى ما يلي:
1. عدد الشكاوى التي وردت للشركة.
 2. عدد الشكاوى التي تم حلها وطبيعتها والمدة الزمنية التي تم من خلالها التعامل مع الشكاوى، وعدد الشكاوى القائمة، وعدد الشكاوى المرفوضة مع بيان أسباب الرفض.
 3. قيمة التعويضات أو التسويات المادية التي دفعتها الشركة للمشتكين.
 4. الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوى وتوصيات الوحدة للقيام بأي تعديلات أو تحسين في الإجراءات.
- ب- على الشركة إرسال تقرير عن الشكاوى الواردة لها من عملائها بشكل نصف سنوي الى الهيئة بما لا يتجاوز (30) يوم من نهاية كل نصف موقعاً ومعتمداً من رئيس مجلس الإدارة أو رئيس هيئة المديرين بحيث تكون مصنفة حسب طبيعة ونوع الشكاوى وكذلك الإجراءات المتخذة بخصوصها.

المادة (11)

على الشركة إعداد إجراءات عمل واضحة لضمان حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها وتوفير البيئة المناسبة لحماية تلك البيانات والمعلومات وكذلك اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تكفل التزام العاملين وكافة موظفي الشركة بعدم إساءة استعمال أو كشف تلك البيانات والمعلومات خلال فترة عملهم لدى الشركة وحتى بعد تركهم العمل لديها.

المادة (12) التقدم بشكاوى لدى الهيئة:

أ. للمشتكي التقدم بشكاوى إلى الهيئة في الحالات التالية:

1. رفض الشركة استلام الشكاوى.
 2. عدم رد الشركة على الشكاوى خلال المدة المحددة ضمن هذه الاسس.
 3. رد الشركة لم يكن مقنعا للعميل مع بيان الاسباب ورافاق المعززات
- ب. تقوم الهيئة في حال ورود أي شكاوى إليها من العميل وفق الحالتين (2) و (3) المنصوص عليهما في الفقرة (أ) من هذه المادة بالتأكد من قيام العميل بالتقدم بالشكاوى للشركة مسبقاً، وللهيئة توجيه طلب للشركة لبيان رأيها وملاحظاتها بهذا الخصوص، وعلى الشركة الرد على الهيئة خلال (7) أيام من تاريخ استلامه.
- ج. شروط تقديم الشكاوى لدى الهيئة:

1. أن لا يكون موضوع الشكوى منظورًا أمام القضاء أو التحكيم أو أن يكون قد صدر فيه حكمًا قضائيًا أو تحكيميًا.
2. ان تكون الشكوى مقدمة على الجهات التي تسري عليها هذه التعليمات.
3. ان لا تتعلق الشكوى بقضايا عمالية.
4. عدم تقدم المشتكي بشكوى سابقة تتضمن ذات الوقائع.
5. عدم توقيع العميل لمخالصة تتعلق بالشكوى مع الجهة المشتكى عليها.
6. ان تكون الشكوى ضمن اختصاص الهيئة.
7. ان تكون الشكوى مستكملة لكافة البيانات المطلوبة وعلى النموذج الخاص بذلك على ان تتضمن الرقم المرجعي للشكوى لدى الشركة إن وجد وموضوع الشكوى واسم المشتكي وصورة الوثيقة الشخصية وعنوان المشتكي ووسيلة الاتصال به والوثائق المعززة للشكوى بما في ذلك رد الجهة المشتكى عليها على الشكوى إن وجد.
8. عدم مرور سنتين على وقوع المخالفة عند التعامل مع الشركة المرخص لها للتعامل في السوق المالي المحلي، وستة أشهر عند التعامل في البورصات الاجنبية.
9. أن يكون المشتكي ذو مصلحة.

المادة (13) طرق استقبال الشكوى:

- أ. يتم استقبال الشكاوى من خلال اي من الطرق التالية:
 1. مراجعة القسم لدى الهيئة لتقديم الشكوى حسب الأصول.
 2. تقديم الشكوى عن طريق منصة بخدمتكم.
 3. الموقع الالكتروني للهيئة و/أو البريد الالكتروني الخاص بالهيئة (Info).
- ب. يتم النظر في الشكاوى المقدمة للهيئة من قبل الجهة المختصة في الهيئة وفق المنهجية الداخلية المعتمدة من المجلس، وتعرض توصياتها على المجلس لاتخاذ القرار المناسب.

المادة (14)

- أ. في حال تبين للهيئة ارتكاب مخالفة من قبل الجهة المشتكى عليها، فللمجلس اتخاذ أي من التدابير المنصوص عليها في قانون الأوراق المالية وإعلام المشتكي بذلك.
- ب. لا تملك الهيئة صلاحية الفصل في المنازعات الحقيقية بين أطراف الشكوى أو الحكم بالتعويض أو التدخل في العلاقات التعاقدية.



المادة (15) احكام عامة:

- أ. تخضع سرية الوثائق والمستندات المتعلقة بالشكاوى للتصنيف المعتمد لدى الهيئة.
- ب. في حال كان مقدم الشكوى شخص أجنبي يكون الرد على الشكوى باللغة الانجليزية بالإضافة الى الرد باللغة العربية، ولغايات النظر في الشكوى يعتمد الرد باللغة العربية.

المادة (16)

تُلغى أي أسس أو قرارات سابقة لتاريخ هذه الأسس.