



## تعميم الى جميع مؤسسات السوق المالية

الموضوع: إطلاق نظام حماية المستثمر الإلكتروني بنسخته المُحدّثة، وضوابط الاستخدام والتعامل مع شكاوى المتعاملين في السوق المالية.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

استمراراً لدور هيئة السوق المالية في تنظيم وتطوير البيئة التنظيمية ودعم الاستقرار في السوق المالية وحماية المستثمرين، ولما تمثله ثقة المستثمرين بالسوق من أهمية لنمو السوق وازدهارها، تعتزم الهيئة إطلاق النظام التقني المحدث لحماية المستثمر ("النظام")، ضمن سعيها لتطوير عدد من الإجراءات المتعلقة بحماية المستثمرين، ومنها إجراءات وآليات معالجة وتسوية شكاوى المتعاملين في السوق المالية بما يكفل تحقيق السرعة والكفاءة في خدمة المستثمرين، بالإضافة إلى تحسين الربط التقني مع الجهات الخاضعة لإشراف الهيئة لتفعيل دورها في التعامل المباشر مع الشكاوى المودعة لدى الهيئة من قبل المستثمرين.

ولتحقيق الأثر المرجو من هذه التحسينات، والعمل بمقتضى المادة الثالثة والستون من لائحة مؤسسات السوق المالية، فتهيب الهيئة بجميع مؤسسات السوق المالية التقيد بما يلي:

1. بذل العناية الواجبة وبحث كافة السبل المتاحة لمعالجة الشكاوى الواردة بهدف التوصل إلى تسوية ودية مع مقدمها خلال خمسة أيام عمل، .
2. التواصل مع مقدم الشكاوى فور تلقيها، على أن يتم توفير وسيلة اتصال لاحقة تتيح لمقدم الشكاوى التواصل مع ممثل مؤسسة السوق المالية وذلك لمتابعة شكواه القائمة أو الاستفسار عن رد مؤسسة السوق المالية.
3. مراعاة تقديم الإيضاح المناسب والكافي لاستفسارات مقدم الشكاوى أثناء التواصل معه، وأهمية تقديم التوعية اللازمة بشأن موضوع الشكاوى إذا تطلب الأمر.
4. مراعاة إيضاح كافة الخطوات المتخذة في سبيل معالجة الشكاوى، بما في ذلك المستندات الداعمة للمعالجة ومستند إثبات التسوية، عند رفع الرد على الشكاوى عبر "النظام"

العسر



٥. أهمية العمل على دراسة مواطن الشكاوى المتكررة ووضع خطة لمعالجة الأسباب.  
٦. التحقق من استمرار توافر صلاحية وصول ممثلي مؤسسة السوق المالية إلى "النظام"، ورفع طلب تحديث عند حدوث أي تغيير في بيانات المعرف خلال مدة لا تتجاوز ٤٨ ساعة من حدوثه.

ويمكن لجميع مؤسسات السوق المالية الوصول إلى "النظام" من خلال الموقع الإلكتروني للخدمات الإلكترونية للهيئة ([/https://portal.cma.org.sa](https://portal.cma.org.sa)) علماً أنه يتوجب على مؤسسات السوق المالية التحقق من وجود حساب فعال ومعرّف في "النظام"، أو إرسال معلومات المستخدم وفقاً لنموذج طلب إنشاء حساب خاص بنظام حماية المستثمر (مرفق) وإرساله إلى البريد الإلكتروني [Eservices-Support@cma.org.sa](mailto:Eservices-Support@cma.org.sa)

وسيمكّن "النظام" المتعاملين في السوق المالية من تقديم الشكاوى ابتداءً من تاريخ ٠١/٠١/٢٠٢٣م، على أن يتم الاستمرار في معالجة الشكاوى المقيدة لدى مؤسسات السوق المالية والمحالة من الهيئة قبل هذا التاريخ - إن وجد - عبر النظام الإلكتروني الحالي.

وتسعد إدارة حماية المستثمر باستلام ملاحظاتكم واستفساراتكم من خلال إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان الآتي: [Investor.Protection@cma.org.sa](mailto:Investor.Protection@cma.org.sa)

وعليه نأمل التكرم بالاطلاع والعمل بموجبه.

وتقبلوا أطيب التحية والتقدير،،

بندربن سليمان العايد

وكيل الهيئة لمؤسسات السوق

هذه/محمد بن إبراهيم العايد

مستشار وكيل الهيئة لمؤسسات السوق