

دليل استخدام شاشات العمل الخاصة بالشاكي عبر موقع هيئة السوق المالية

مقدمة:

تم عمل خاصية تقديم شكوى عبر موقع هيئة السوق المالية الالكتروني لتسهيل و تمكين الشاكي من ارسال شكواه من خلال موقع الهيئة الالكتروني .

سوف تتيح هذه الخاصية للشاكي إمكانية متابعة حالة الشكوى الذي قام بارسالها لإدارة شكاوى المستثمرين, كما يمكنه تعبئة وإرسال نموذج رضا الشاكي وإرساله لنظام ادارة شكاوى المستثمرين وذلك لتمكين هيئة السوق المالية من العمل على تحسين خدماتها بناء على اقتراحات وملاحظات الشاكين.

❖ خطوات العمل الخاصة بشاشة شاكي مستخدم الانترنت:

1. قم بالدخول الى موقع هيئة السوق المالية الالكتروني <http://www.cma.org.sa>
2. انقر على ايقونة "كيف تقدم شكوى" في اسفل الموقع.
3. سيقوم الموقع بتحويل المستخدم الى صفحة تقوم بعرض تعليمات تقديم الشكوى والتي تساعد الشاكي على معرفة شروط الشكوى الصحيحة التي يجب اتباعها عند تقديم الشكوى كما في الشكل التالي:



الشكل (1) :تعليمات تقديم شكوى

التالي <<

4. للانتقال الى الصفحة التالية لتعليمات تقديم الشكوى قم بالنقر على زر

إلغاء

5. لالغاء استعراض التعليمات والعودة الى الصفحة الرئيسية قم بالنقر على زر



مقدمة

1. 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 عند التعامل في الأوراق المالية.

2. 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.

3. تستقبل الهيئة البلاغات التي تقع في نطاق أحكام نظام السوق المالية ولوائحه التنفيذية.

الشكل (2) : تعليمات تقديم شكوى



6. للانتقال الى الصفحة التالية قم بالنقر على زر

7. ثم سيقوم الموقع بعرض الصفحة الرئيسية لنموذج تقديم الشكاوى.

1. **تعبئة نموذج الشكوى وإرسال الشكوى:**
في هذه الصفحة, يقوم الشاكي بتعبئة تفاصيل الشاكي حيث سيقوم بتحديد صفة الشاكي, معلومات الشاكي, ومعلومات وكيل الشاكي في حال ان مقدم الشكوى هو وكيل عن الشاكي:

مرحلة 1 من 4

معلومات اطراف الشكوى

الشاكي:
صفة الشاكي:
 شخص طبيعي (أو وكيله) شركة مدرجة (أو وكيلها) مؤسسة/شركة (أو وكيلها) شخص مرخص له (أو وكيله)

جنسية الشاكي:

معلومات الشاكي:

إسم الأول:

إسم الأب:

إسم الجد:

إسم العائلة:

البريد الإلكتروني:

رقم الجوال:

رقم الهوية الوطنية / هوية مقيم / السجل التجاري للشاكي:

العنوان:

معلومات الوكيل*:

إسم الأول:

إسم الأب:

إسم الجد:

إسم العائلة:

البريد الإلكتروني:

رقم الجوال:

رقم الهوية الوطنية / هوية مقيم / السجل التجاري للوكيل:

العنوان:

*معلومات الوكيل, في حال توفرها

حفظ إضافة إلغاء

إلغاء << التالي >>

الشكل (3) :شاشة تعبئة نموذج الشكوى/معلومات الشاكي

1.1 تعبئة معلومات الشاكي:

1. قم بتحديد صفة الشاكي.

شخص طبيعي (أو وكيله)

• في حال كان الشاكي "فرد أو وكيله" قم باختيار

شركة مدرجة (أو وكيلها)

• في حال كان الشاكي "شركة مدرجة أو وكيلها" قم باختيار

مؤسسة/شركة (أو وكيلها)

• في حال كان الشاكي "مؤسسة/شركة أو وكيلها" قم باختيار

شخص مرخص له (أو وكيله)

• في حال كان الشاكي "شخص مرخص له أو وكيله" قم باختيار

2. قم بتعبئة الحقول اللازمة.

إضافة

3. قم بالنقر على زر

4. بعد النقر على إضافة، سيقوم الموقع بإدراج معلومات الشاكي أو وكيله في جدول معلومات الشاكي الموجود في اسفل الشاشة كما يلي:

تعديل	حذف	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للوكيل	اسم الوكيل	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للشاكي	اسم الشاكي	الصفة
				985623478	محمد راشد علي الدوسري	1 شخص طبيعي (أو وكيله)

الشكل (4) قائمة معلومات الشاكي

ملاحظة مهمة: يتم تعبئة الحقول الخاصة بمعلومات وكيل الشاكي كما هو مبين في الشكل (3) في حال ان مقدم الشكوى هو وكيل عن الشاكي.

• للتعديل على معلومات الشاكي أو وكيله:

1. قم بالنقر على زر تعديل الموجود بجانب الشاكي .

2. قم بإجراء التعديلات اللازمة.

حفظ

3. لحفظ التعديلات قم بالنقر على زر

إلغاء

4. لإلغاء عملية التعديل قم بالنقر على زر

• لحذف شاكي من القائمة:

1. قم بالنقر على زر حذف الموجود بجانب الشاكي.

2. سوف تظهر لك رسالة لتأكيد عملية الحذف.

هل انت متأكد من عملية الحذف؟

لا

الشكل (5) :رسالة تأكيد عملية الحذف

3. قم بالنقر على زر "نعم" لاتمام عملية الحذف.

● لالغاء عملية تقديم الشكوى قم باتباع الخطوات التالية:

إلغاء

1. قم بالنقر على زر الغاء الموجودة اسفل الشاشة

2. سوف تظهر لك رسالة تأكيد عملية الالغاء.

هل انت متأكد من عملية الإلغاء؟

لا

الشكل (6) :رسالة تأكيد عملية الالغاء

3. قم بالنقر على زر "نعم" لالغاء تقديم شكوى والعودة الى الصفحة الرئيسية.

<< التالي

● للانتقال الى المرحلة الثانية من تقديم الشكوى انقر على زر

>> السابق

● للرجوع الى شاشة تعليمات تقديم الشكوى انقر على زر



1.2 تعبئة معلومات المشتكى عليه:

في هذه الصفحة، يقوم الشاكي بتعبئة تفاصيل المشتكى عليه حيث سيقوم بتحديد صفة المشتكى عليه، معلومات المشتكى عليه، ومعلومات وكيل المشتكى عليه في حال ان الشكوى مقدمة ضد وكيل المشتكى عليه:

مرحلة 2 من 4

معلومات اطراف الشكوى

المشتكى عليه:

صفة المشتكى عليه:

شخص طبيعي (او وكيله) شركة مدرجة (او وكيلها) مؤسسة/شركة (او وكيلها) شخص مرخص له (او وكيله)

معلومات المشتكى عليه:

إسم الأول
إسم الأب
إسم الجد
إسم العائلة
البريد الإلكتروني
رقم الجوال
رقم الهوية الوطنية /
هوية مقيم / السجل
التجاري للمشتكى عليه
العنوان

معلومات الوكيل*:

إسم الأول
إسم الأب
إسم الجد
إسم العائلة
رقم الجوال
العنوان

*معلومات الوكيل، غير، حال، انفردها

إضافة


الصفحة	اسم المشتكى عليه	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للوكيل	اسم الوكيل	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للوكيل	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للوكيل	تعديل
						حذف



إلغاء << السابق >> التالي >>

الشكل (7) :شاشة تعبئة نموذج الشكوى/معلومات المشتكى عليه

1. قم بتحديد صفة المشتكى عليه:



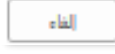

- في حال كان المشتكى عليه "فرد او وكيله" قم باختيار شخص طبيعي (او وكيله)
- في حال كان المشتكى عليه "شركة مدرجة او وكيلها" قم باختيار شركة مدرجة (او وكيلها)
- في حال كان المشتكى عليه "شركة/مؤسسة او وكيلها" قم باختيار مؤسسة/شركة (او وكيلها)
- في حال كان المشتكى عليه "شخص مرخص له او وكيله" قم باختيار شخص مرخص له (او وكيله)

2. قم بتعبئة الحقول اللازمة.
3. قم بالنقر على زر  .
4. بعد النقر على اضافة, سيقوم الموقع بإدراج معلومات المشتكى عليه او وكيله في جدول معلومات المشتكى عليه الموجود في اسفل الشاشة كما يلي:

الصفة	اسم المشتكى عليه	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للمشتكى عليه	اسم الوكيل	رقم الهوية الوطنية/هوية مقيم/السجل التجاري للوكيل	حذف	تعديل
شخص طبيعي (أو وكيله)	فيصل حمود احمد المعيقلي	222				

الشكل (8) :قائمة معلومات المشتكى عليه.

ملاحظة مهمة: يتم تعبئة الحقول الخاصة بمعلومات وكيل المشتكى عليه كما هو مبين في الشكل (7) في حال ان مقدم الشكوى هو وكيل عن المشتكى عليه.

- للتعديل على معلومات المشتكى عليه او وكيله:
 1. قم بالنقر على زر تعديل  الموجود بجانب المشتكى عليه .
 2. قم باجراء التعديلات اللازمة.
 3. لحفظ التعديلات قم بالنقر على زر  .
 4. لالغاء عملية التعديل قم بالنقر على زر  .
- لحذف مشتكى عليه من القائمة:
 1. قم بالنقر على زر حذف  الموجود بجانب المشتكى عليه.
 2. سوف تظهر لك رسالة لتأكيد عملية الحذف.

هل انت متأكد من عملية الحذف؟

لا

الشكل (9) :رسالة تأكيد عملية الحذف

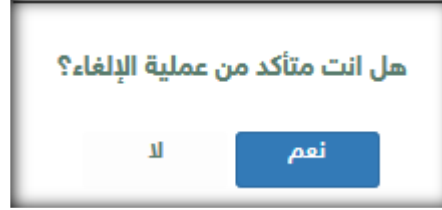
3. قم بالنقر على زر "نعم" لاتمام عملية الحذف.



- لالغاء عملية تقديم الشكوى قم باتباع الخطوات التالية:

إلغاء

1. قم بالنقر على زر الغاء الموجودة اسفل الشاشة
2. سوف تظهر لك رسالة تأكيد عملية الالغاء.



الشكل (10) :رسالة تأكيد عملية الالغاء

3. قم بالنقر على زر "نعم" لالغاء تقديم شكوى والعودة الى الصفحة الرئيسية.

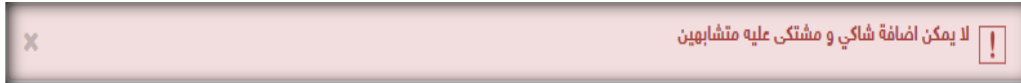
التالي <<

- للانتقال الى المرحلة الثانية من تقديم الشكوى انقر على زر

>> السابق

- للرجوع الى شاشة تعليمات تقديم الشكوى انقر على زر

ملاحظة مهمة: في حال تم ادخال شاكي/مشتكى عليه متشابهين سيقوم الموقع باظهار رسالة تحذير اعلى الشاشة كما هو موضح في الشكل التالي.



الشكل (11) :رسالة تحذير.






1.3 شاشة معلومات الشكوى :

بعد الانتهاء من تعبئة بيانات الشاكي والمشتكى عليه, قم بالنقر على زر "التالي" لتقوم بتعبئة معلومات الشكوى والتي من خلالها يتم تعبئة "نص الشكوى" ان وُجدت" بالاضافة الى تعبئة الطلبات كما في الشكل التالي:

الشكل (12) :شاشة معلومات الشكوى.

1. قم بتعبئة حقل "نص الشكوى" حيث ان تعبئة هذا الحقل اختياري.
2. قم بتعبئة حقل "الطلبات".

3. قم بالنقر على زر  للانتقال الى المرحلة الرابعة والاخيرة من تقديم الشكوى.

- للرجوع الى شاشة معلومات المشتكى عليه قم بالنقر على زر .
- لالغاء عملية تقديم الشكوى قم بالنقر على زر .

1.4 شاشة معلومات اخرى تتعلق بالشكوى :

يتم من خلال هذه الشاشة تعبئة معلومات اضافية عن الشكوى "إن وُجدت" عن طريق الاجابة عن سؤاليين كما هو ظاهر في الشكل التالي, الاجابة عن هذين السؤاليين يساعد ادارة الشكاوى في سرعة معالجة الشكوى في حال ان هناك معلومات متوفرة تتعلق بالسؤاليين سابقين الذكر:

مرحلة 4 من 4

معلومات اخرى تتعلق بالشكوى

هل سبق وتقدمت بالشكوى امام الوسيط الذي تتعامل معه؟ (إذا كان الجواب نعم فاذكر اسماء موظفي الوسيط الذين اتصلت بهم ونتيجة الشكوى وتاريخ الشكوى و رقمها إن أمكن).

لا نعم

هل تقدمت بالشكوى الي جهات تنظيمية اخرى؟ (إذا كان الجواب نعم، فاذكر اسم الجهة وتفاصيلها والنتيجة).

لا نعم

مرفقات الشكوى:

وصف المرفق

رفع مرفق


ملاحظات:
يمكنك إضافة أكثر من مرفق
حجم المرفق يجب ان لا يزيد عن 2 ميغا بايت

إضافة


وصف المرفق	استعراض	حذف	تعديل

إرسال الشكوى >> السابق الغاء

الشكل (13) :شاشة معلومات اخرى تتعلق بالشكوى

1. قم بالاجابة على السؤاليين .
 - في حال كانت اجابتك ب"نعم" يجب ملاء الحقول الخاصة بالسؤال
2. قم برفع مرفق يدعم الشكوى التي سوف تقوم بتقديمها من خلال جزئية "مرفقات الشكوى" الظاهرة في الشكل (13) اعلاه.
3. قم بكتابة وصف للمرفق او يمكنك تركه فارغا.
4. النقر على زر  لاضافة المرفق كما يمكن اضافة اكثر من مرفق بالنقر على زر اضافة في كل مرة.

• للتعديل على المرفق الذي قمت باضافته قم باتباع الخطوات التالية:

1. قم بالنقر على زر تعديل  الموجود بجانب المرفق المراد التعديل عليه .

2. قم باجراء التعديلات اللازمة.



3. لحفظ التعديلات قم بالنقر على زر

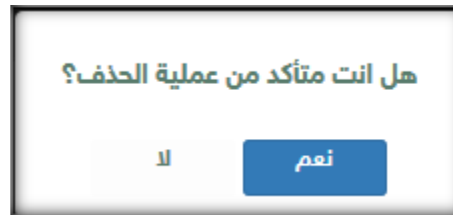


4. لالغاء عملية التعديل قم بالنقر على زر

• لحذف مرفق من القائمة:

1. قم بالنقر على زر حذف  الموجود بجانب المرفق المراد حذفه.

2. سوف تظهر لك رسالة لتأكيد عملية الحذف.



الشكل (15): رسالة تأكيد عملية الحذف

3. قم بالنقر على زر "نعم" لاتمام عملية الحذف.

• لإرسال الشكوى الى ادارة شكاوى المستثمرين قم باتباع الخطوات التالية:



1. قم بالنقر على زر

2. بعد النقر على زر ارسال الشكوى سيقوم الموقع بعرض رسالة تظهر لك رقم الشكوى التي قمت بتقديمها كما يظهر في الشكل التالي.



الشكل(14): إرسال الشكوى

2. الاستعلام عن حالة الشكوى:

يمكن لشاكي من خلال الموقع الالكتروني للهيئة متابعة حالة الشكوى التي قام بارسالها ، من خلال ادخال رقم الشكوى ورقم السجل التجاري/رقم الهوية ارقم الاقامة في شاشة الاستعلام عن حالة الشكوى .

الاستعلام عن حالة شكوى معينة

رقم الشكوى

رقم الهوية / رقم
السجل التجاري / رقم
الإقامة

عزيزي الشاكي، يرجى العلم بأن حالة الشكوى الخاصة بك يمكن أن تكون إحدى الحالات التالية:

- بانتظار الاعتماد
- تحت الإجراء
- مغلقة "تسوية، عدم تسوية، عدم اختصاص"
- معادة لنقص أو خطأ في البيانات

الشكل (16): الاستعلام عن حالة شكوى

للاستعلام عن شكوى قد قمت بارسالها اتبع الخطوات التالية:

1. قم بادخال رقم الشكوى.
2. قم بادخال رقم الهوية/رقم السجل التجاري/رقم الاقامة للشاكي.
3. انقر على زر .
4. سيقوم الموقع باظهار حالة الشكوى لدى الهيئة بحيث يمكن ان تكون حالة الشكوى :
 - بانتظار الاعتماد.
 - تحت الاجراء.
 - مغلقة.
 - معادة لنقص او خطأ في البيانات.

- لإغلاق شاشة الاستعلام عن الشكوى والعودة الى الصفحة الرئيسية قم بالنقر على زر

الاستعلام عن حالة شكوى معينة

رقم الشكوى: 2016/00272

رقم الهوية / رقم
السجل التجاري / رقم
الإقامة: 11

إغلاق استعلام

شكوى رقم: 2016/00272

الحالة: في انتظار اعتماد الشكوى

عزيزي الشاكي، يرجى العلم بأن حالة الشكوى الخاصة بك يمكن أن تكون إحدى الحالات التالية:

- بانتظار الاعتماد
- تحت الإجراء
- مغلقة "تسوية، عدم تسوية، عدم اختصاص"
- معادة لنقص أو خطأ في البيانات

الشكل (17): الاستعلام عن حالة شكوى

2.1 الاستعلام عن شكوى حالتها "معادة لنقص أو خطأ في البيانات":

في حال قام الشاكي بالاستعلام عن شكوى قد قام بارسالها من خلال موقع الهيئة الإلكتروني وكانت هذه الشكوى قد تم ارجاعها من قبل الهيئة لنقص أو خطأ في بيانات الشكوى سوف تكون هناك امكانية للشاكي بالتعديل على الشكوى كالتالي:

الاستعلام عن حالة شكوى معينة

رقم الشكوى: 2016/00272

رقم الهوية / رقم
السجل التجاري / رقم
الإقامة: 11

إغلاق استعلام

شكوى رقم: 2016/00272

الحالة: معادة لنقص أو خطأ في البيانات

سبب الإرجاع:

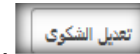
تعديل الشكوى

عزيزي الشاكي، يرجى العلم بأن حالة الشكوى الخاصة بك يمكن أن تكون إحدى الحالات التالية:

- بانتظار الاعتماد
- تحت الإجراء
- مغلقة "تسوية، عدم تسوية، عدم اختصاص"
- معادة لنقص أو خطأ في البيانات

الشكل (18): الاستعلام عن حالة شكوى/معادة لنقص أو خطأ في البيانات

- للتعديل على شكوى حالتها "معادة لنقص أو خطأ في البيانات" والتي تم ارجاعها من الهيئة قم باتباع الخطوات التالية:



1. انقر على زر تعديل الشكوى .
2. سيقوم الموقع بارجاع الشاكي الى نموذج تقديم الشكوى التي قام بادخالها لاجراء التعديلات اللازمة عليها.

3. بعد اجراء التعديلات على الشكوى قم بالنقر على زر **تعديل الشكوى** كما هو مبين في شكل التالي:

مرحلة 4 من 4

معلومات اخرى تتعلق بالشكوى

هل سبق وتقدمت بالشكوى امام الوسيط الذي تتعامل معه؟ (اذا كان الجواب نعم فاذكر اسما موظفي الوسيط الذين اتصلت بهم ونتيجة الشكوى وتاريخ الشكوى و رقمها إن امكن).

لا نعم

هل تقدمت بالشكوى الي جهات تنظيمية اخرى؟ (اذا كان الجواب نعم، فاذكر اسم الجهة وتفاصيلها والنتيجة).

لا نعم

مرفقات الشكوى:

وصف المرفق

رفع مرفق

ملاحظات:
يمكنك إضافة أكثر من مرفق
حجم المرفق يجب ان لا يزيد عن 2 ميجا بايت

وصف المرفق	استعراض	حذف	تعديل
1			

الشكل(19): اعادة ارسال شكوى معادة لنقص او خطأ في البيانات

4. قم بالتعديلات المطلوبة على الشكوى ثم بعد الانتهاء قم بالنقر على زر "تعديل الشكوى" كما هو مبين في الشكل السابق, وبذلك, سيقوم الموقع بإرسال الشكوى الى إدارة الشكاوى الخاصة بك بعد إجراء التعديلات عليها.

2.2 الاستعلام عن شكوى حالتها "مغلقة" وتقديم استبانة رضا الشاكي:

- في حال قام الشاكي بالاستعلام عن شكوى قد تم اغلاقها من قبل الهيئة بسبب (تسوية/عدم تسوية/عدم اختصاص) سيقوم الموقع بإتاحة الفرصة للشاكي بتقييم رضا الشاكي عن أداء إدارة شكاوى المستثمرين من خلال تعبئة استبانة رضا الشاكي الكترونياً من قبل الشاكي وارسالها لإدارة شكاوى المستثمرين كما هو مبين في الشكلين التاليين.

الاستعلام عن حالة شكوى معينة

<input type="text" value="2016/00271"/>	رقم الشكوى
<input type="text" value="9871018784"/>	رقم الهوية / رقم السجل التجاري / رقم الإقامة
<input type="button" value="إغلاق"/>	<input type="button" value="استعلام"/>
<input type="text" value="2016/00271"/>	شكوى رقم:
<input type="text" value="مغلقة"/>	الحالة:

عزيزي الشاكي، يرجى العلم بأن حالة الشكوى الخاصة بك يمكن أن تكون إحدى الحالات التالية:

- بانتظار الاعتماد
- تحت الإجراء
- مغلقة "تسوية، عدم تسوية، عدم اختصاص"
- معادة للنقص أو خطأ في البيانات

الشكل (20) : الاستعلام عن حالة شكوى/مغلقة

2.2.1 استبانة رضا الشاكي:

- لتعبئة استبانة رضا الشاكي قم باتباع الخطوات التالية:

1. النقر على زر
2. سيقوم الموقع بعرض استبانة رضا الشاكي.
3. قم بالاجابة عن الاسئلة الموجودة بالاستبانة.
4. قم بكتابة ملاحظاتك واقتراحاتك "إن وجدت" كما هو مبين بالشكل التالي.
5. النقر على زر



استبانة رضا مقدم الشكوى

حرصاً من هيئة السوق المالية متمثلة في إدارة شكاوي المستثمرين على رفع مستوى أدائها، صممت هذه الاستبانة لقياس مدى رضاكم عن أدائها. وبإسرتنا عزيزي مقدم الشكوى تخصيص جزء من وقتكم لملء هذه الاستبانة التي ستساعدنا على تطوير أدائها. شاكرين لكم تعاونكم.

البيانات الشخصية

الاسم	<input type="text" value="islam ghaiith"/>
رقم الشكوى	<input type="text" value="2016/00271"/>
رقم الهوية / رقم الإقامة	<input type="text" value="9871018784"/>
البريد الإلكتروني	<input type="text" value="islam.gh@etechsystems.hh"/>
رقم الجوال	<input type="text"/>

تقييم الخدمات المقدمة من إدارة شكاوي المستثمرين

- (1) سهولة إجراءات تقديم الشكوى الى هيئة السوق المالية:
 راضٍ راضٍ الى حد ما غير راضٍ الى حد ما غير راضٍ
- (2) تعاون الموظف و قدرته على اللجابة على اسئلة المشتكي:
 راضٍ راضٍ الى حد ما غير راضٍ الى حد ما غير راضٍ
- (3) سهولة متابعة الشكوى لدى هيئة السوق المالية:
 راضٍ راضٍ الى حد ما غير راضٍ الى حد ما غير راضٍ

إقتراحات و ملاحظات اخرى:

ارسال الاستبانة

الشكل (21) : استبانة رضا الشاكي