

ماهي متطلبات تقديم الشكوى؟ ☒

ماهي خطوات تقديم الشكوى؟ ☒

كيف تقدم شكوى؟

بحث

كيف تتصل بالشخص المرخص له
(شركة الوساطة)؟ ☒

تقديم الشكاوى والبلاغات
والاستفسارات إلى هيئة الأوراق
المالية والسلع ☒

كيف يتم تقديم شكوى رسمية أو
بلاغ أو استفسار إلى هيئة الأوراق
المالية والسلع؟ ☒



هيئة الأوراق المالية والسلع

SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY

www.sca.gov.ae

للتواصل على شبكات التواصل الاجتماعي

Contact us on Social Network:

الرقم المجاني 800722823 TOLL FREE



شهادة الايزو 9001:2008 لنظم الجودة
ISO 9001:2008 certified

جائزتي برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي
Sheikh Khalifa Government Excellence Awards



EXPO 2020
DUBAI, UNITED ARAB EMIRATES



إكسبو 2020
دبي، الإمارات العربية المتحدة

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	4
متطلبات تقديم الشكوى	6
خطوات تقديم شكوى	6
كيف تتصل بالشخص المرخص له (شركة الوساطة)؟	7
تقديم الشكاوى والبلاغات والاستفسارات إلى هيئة الأوراق المالية والسلع	9
اختصاصات هيئة الأوراق المالية والسلع فيما يتعلق بالشكاوى التي ترد إليها.	11
كيف يتم تقديم شكوى رسمية او بلاغ او استفسار إلى هيئة الأوراق المالية والسلع؟	13

تنويه: يعد هذا الكتيب توعويا للمتعاملين في أسواق الأوراق المالية بدولة الامارات العربية المتحدة ولا يعد بأي حال من الأحوال مرجعا لأي من الإجراءات والمسؤوليات والالتزامات القانونية المترتبة على الأطراف ذات العلاقة.

المقدمة

تهدف هيئة الأوراق المالية والسلع إلى تحقيق حماية حقوق المستثمرين والأطراف المعنية بسوق رأس المال، وكذلك ترسيخ أسس الممارسات السليمة للمتعاملين، وحماية جميع متعاملي السوق من الممارسات غير القانونية أو التي تنطوي على جرائم الاحتيال والغش والتلاعب.

وإيماناً بأهمية استقبال الشكاوى والبلاغات المقدمة من قبل المستثمرين والمتعاملين، وحيث يضيع الكثير من الوقت والجهد والمال على المستثمرين والمتعاملين والجهات ذات العلاقة، بسبب عدم إلمام صاحب الشكاوى بالخطوات والإجراءات اللازمة اتباعها عند التقدم بالشكاوى.

لذلك أُعدَّ هذا الكتيب ليكون دليلاً إرشادياً لكل شخص ينوي التقدم بشكاوى ضد أي شخص (طبيعي أو معنوي) مرخص له أو غير مرخص له للعمل في مجال الأوراق المالية من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع.

إن القراءة المتعمقة لمحتويات هذا الكتيب سوف تساعدك على فهم أكثر لحقوقك والالتزامات المترتبة عليك مما يسهل لك الوصول إلى حلول عملية لأي شكاوى، فاحرص دائماً على طلب دليل إجراءات التقدم بشكاوى الذي تجده لدى كل جهة مرخصة من هيئة الأوراق المالية والسلع.



1. أن تكون الشكوى واضحة ومكتوبة وضد شخص طبيعي أو اعتباري وتتضمن طلبات واعتراضات محددة ومنطقية.
2. 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.
3. أن يرفق مع الشكوى المستندات المؤيدة لها وصورة عما يلي (إن وجدت):

الشخص الطبيعي:

- أ- بطاقة الهوية الوطنية للشاكي للإماراتيين ومواطني دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية وصورة من جواز السفر والإقامة لغير الإماراتيين المقيمين في الدولة).
- ب- صورة من جواز السفر للمقيمين خارج الدولة سارية المفعول.
- ت- صورة من الوكالة الرسمية المصدقة في حال كان المتقدم بالشكوى وكيلاً عن الشاكي.

الشخص المعنوي (للمؤسسات والشركات):

- أ- صورة من الرخصة التجارية الصادرة من دائرة التنمية الاقتصادية.
- ب- صورة من الرخصة المهنية - إن كانت الجهة مرخصة من قبل الهيئة - وأن تكون الشكوى موقعة من الشخص المفوض لدى الشركة.
- ت- صورة من الوكالة الرسمية المصدقة في حال كان المتقدم بالشكوى وكيلاً عن الشاكي.



الخطوة الأولى: اتصل بالشخص المرخص له (شركة الوساطة) وشرح المشكلة، حيث أن الكثير من الاستفسارات والمشكلات 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 بالهاتف المجاني المخصص لخدمة العملاء أو هاتف الإدارة العامة لشركة الوساطة.

الخطوة الثانية: 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.

الخطوة الثالثة: قم بتنظيم وتجهيز جميع المعلومات اللازمة قبل الاتصال بحيث تكون أرقام حساباتك ومحافظك الاستثمارية 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)؟

3



الاتصال الهاتفي:



الاتصال الهاتفي طريقة جيدة للتعامل مع المشكلات البسيطة وعندما تحتاج إلى طرح أسئلة، فلا تتردد في الاستفسار وذلك عن طريق الاتصال على هاتف الشركة المسجل 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.

زيارة شركة الوساطة:



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

البريد الإلكتروني:



يُعد 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.



تقديم الشكاوى والبلاغات والاستفسارات إلى هيئة الأوراق المالية والسلع:

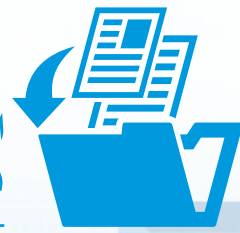
4



1. تستقبل هيئة الأوراق المالية والسلع الشكاوى التي تقع في نطاق قانونها والأنظمة الصادرة بمقتضاه، ويتم النظر فيها ودراستها والتحقق من صحتها، والعمل على تسوية المنازعات التي تنشأ بين الأطراف المعنية، ويتم الفصل فيها عن طريق إصدار القرارات المتوافقة مع صحيح القانون.
2. تستقبل الهيئة البلاغات التي تقع في نطاق أحكام قانونها والأنظمة الصادرة بمقتضاه.
3. تستقبل الهيئة التظلمات المتعلقة بالشكاوى التي قامت بالفصل فيها.



اختصاصات هيئة الأوراق المالية والسلع فيما يتعلق بالشكاوى التي ترد إليها 5



اختصاصات هيئة الأوراق المالية والسلع فيما يتعلق بالشكاوى التي ترد إليها، على سبيل المثال لا الحصر:

1. استقبال شكاوى تسجيل ملكية الأوراق المالية.
2. استقبال شكاوى المستثمرين ضد الأشخاص والشركات المرخص لهم.
3. استقبال الشكاوى المتعلقة بإدراج الأوراق المالية في السوق.
4. استقبال الشكاوى المتعلقة بتنفيذ الصفقات والتي لا تتطوي على مخالفات جزائية.
5. استقبال الشكاوى المتعلقة بأرباح الشركات وشهادات الأسهم.
6. استقبال الشكاوى المتعلقة بصناديق الاستثمار (المرخصة من قبل الهيئة).
7. استقبال أي شكاوى تتعلق بمخالفة أحكام نظام السوق المالية ونوائحه التنفيذية.



كيف يتم تقديم شكوى رسمية أو بلاغ أو استفسار إلى هيئة الأوراق المالية والسلع؟ 5



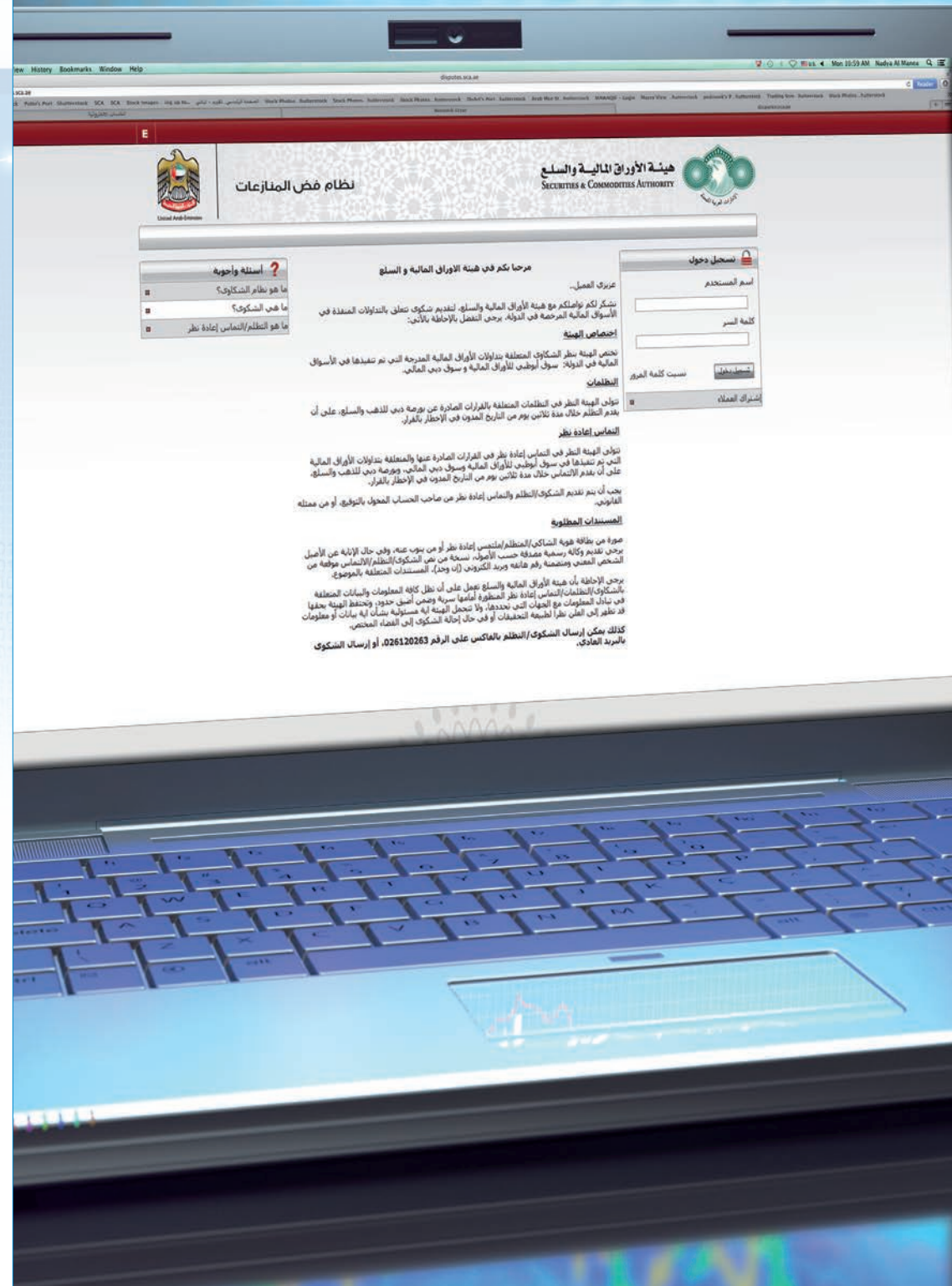
1. من خلال موقع الهيئة الإلكتروني: www.disputes.sca.ae
2. إرسالها عبر صندوق البريد: 33733 أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة
3. إرسالها عبر الفاكس على الرقم: 026120263
4. أو من خلال البريد الإلكتروني: contactus@sca.ae
5. تسليمها إلى موظفي الاستقبال حسب العناوين التالية:
 - أ- المقر الرئيسي بأبوظبي: شارع حمدان - برج الفيث - الطابق 13.
 - ب- مبنى هيئة الأوراق المالية والسلع بدبي - منطقة القرمود - الطابق 7.

للمتابعة والاستفسار يمكن الاتصال على الرقم:

مركز الاتصال: (800 722 823)

أبوظبي: (+9714 6277888)

دبي: (+9714 2900000)





هيئة الأوراق المالية والسلع SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY

هيئة اتحادية | Federal Authority

فاكس +971 6274600 | هاتف +971 2 6277888
أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. 033733

هاتف +971 4 2900000 | فاكس +971 4 2900800
دبي، الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. 117666



scauae



sca.uae



sca_uae



sca_uae