



تعميم إلى مؤسسات السوق المالية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

بناءً على المادة الثالثة والستون من لائحة مؤسسات السوق المالية ("اللائحة")،، وإلحاقاً بتعميم هيئة السوق المالية رقم (ص/٢٣/١٣/٦/٣) وتاريخ ١٤٤٤/٠٦/٠٨ هـ الموافق ٢٠٢٣/٠١/٠١ م، بشأن إطلاق نظام حماية المستثمر الإلكتروني بنسخته المُحدّثة، وضوابط الاستخدام والتعامل مع شكاوى المتعاملين في السوق المالية ("التعميم")، الذي نص على وجوب بذل العناية الواجبة وبحث كافة السبل المتاحة لمعالجة الشكاوى الواردة بهدف التوصل الى تسوية ودية مع مقدمها خلال خمسة أيام عمل.

فإن الهيئة، وفي إطار سعيها إلى تطوير الإجراءات ذات الصلة بحماية المستثمرين في السوق المالية، وتيسير آليات التعويض، ودعم تسوية المنازعات عبر الوسائل البديلة، بما يحد من الدعاوى اليسيرة ويرفع من كفاءة منظومة الفصل في منازعات الأوراق المالية، قد أجرت تحسينات تقنية على نظام حماية المستثمر الإلكتروني، وذلك بإضافة تبويب خاص يتيح الربط بالمبادئ القضائية التي استقرت عليها لجان الفصل في منازعات الأوراق المالية في الدعاوى المدنية.

كما أُضيف إلى نظام حماية المستثمر حقل خاص ضمن المسار الإلكتروني لمعالجة الشكاوى لدى مؤسسات السوق المالية، يمكن تلك المؤسسات من إدخال قيمة التعويض المدفوع للعملاء عند تسوية الشكاوى التي قدمت المؤسسات فيها تعويضاً مالياً.

وعليه، تحث الهيئة جميع مؤسسات السوق المالية على الاستفادة من هذه المبادئ عند معالجة شكاوى عملائها، وبما يساهم في تعزيز التسوية الودية، ورفع جودة المعالجة، وحماية حقوق المستثمرين والمتعاملين في السوق المالية.

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

وتقبلوا أطيب التحية والتقدير،،،

رائد بن إبراهيم الحميد

وكيل الهيئة لمؤسسات السوق