

## نموذج شكوى

بيانات شخصية		
الاسم :		
الرقم الوطني:	الجنسية:	
هاتف المحمول:	هاتف المنزل :	
العنوان :		
بيانات عن الجهة المشتكى عليها :		
اسم الشركة:	المدينة:	عنوان الشركة :
نوع المخالفة/المخالفات التي تشكو منها:		
<input type="checkbox"/> .....		
الشكوى متعلقة بـ:		
<input type="checkbox"/> هيئة الأوراق المالية		
<input type="checkbox"/> مركز إيداع الأوراق المالية		
<input type="checkbox"/> شركة مساهمة عامة		
<input type="checkbox"/> بورصة عمان		
<input type="checkbox"/> شركة خدمات مالية او معتمد مالي		
<input type="checkbox"/> صندوق الاستثمار المشترك		
الدائرة المعنية بالشكوى		
<input type="checkbox"/> دائرة الإصدار		
<input type="checkbox"/> دائرة الإفصاح		
<input type="checkbox"/> دائرة الترخيص والتفتيش		
<input type="checkbox"/> دائرة الرقابة على سوق راس المال		
<input type="checkbox"/> دائرة الرقابة على التداول		
موضوع الشكوى وتفصيلها:		

بالنتيجة ما يطلبه المشتكي:

المستندات المرفقة بالشكوى

- نموذج فتح حساب
- اتفاقية تعامل بالاوراق المالية
- صورة عن كشف/كشوفات الحساب
- تفاويض

أخرى (أذكر):.....

الإجراءات التي قام المشتكي بها قبل تقديم الشكوى (في حال وجودها)

- ١- الاتصال مع الشركة حول موضوع الشكوى      نعم      لا
- ٢- إبلاغ الشكوى الى جهات أخرى      نعم      لا
- إذا كان الجواب نعم الرجاء ذكر الجهة:.....
- ٣- أي إجراء قانوني حول الشكوى. وما هي طبيعة هذا الإجراء:.....

تعهد بصحة البيانات المذكورة بالنموذج

أقر أنا الموقع أدناه بصحة جميع البيانات الواردة في هذا النموذج وتحت طائلة المسؤولية .

الاسم:      التوقيع:      التاريخ:

هذه البيانات خاصة بالموظف المختص لدى هيئة الأوراق المالية

اسم الموظف الذي استلم الشكوى:

تاريخ استلام الشكوى:

نتيجة الشكوى بعد ان تم دراستها حسب الأصول :

توقيع الموظف المختص :      التاريخ :

## آلية التعامل مع الشكاوي المقدمة إلى هيئة الأوراق المالية

- ١- يتم تقديم الشكوى على نموذج الشكاوي الخاص بهيئة الأوراق المالية.
- ٢- يتم وضع الشكوى في الصندوق المعد لتلقى الشكاوي.
- ٣- يقوم أمين سر لجنة الشكاوي بالتعاون مع مكتب خدمة الجمهور بتفقد صندوق الشكاوي يومياً وإرسال الشكاوي المقدمة لديوان الهيئة مباشرة لتسجيلها وإعطائها رقم وارد.
- ٤- يتم تحويل الشكوى إلى لجنة الشكاوي المشكلة بقرار من رئيس هيئة الأوراق المالية.
- ٥- تجتمع اللجنة أصولياً لدراسة الشكاوي المقدمة مع الدوائر المختصة تمهيداً لاتخاذ القرار المناسب بشأنها.
- ٦- إذا كانت الشكوى مدار للبحث أو التحقيق أو التفتيش من قبل إحدى الدوائر، تقوم اللجنة بإحالة الشكوى لتلك الدوائر.
- ٧- تقوم اللجنة بعد دراسة مضمون الشكوى برفع توصياتها بما ينسجم مع قانون الأوراق المالية والأنظمة والتعليمات والقرارات الصادرة بمقتضاه لرئيس الهيئة.
- ٨- يقوم الرئيس بالنظر في تنسيب اللجنة واتخاذ القرار المناسب.
- ٩- سيتم البت في موضوع الشكوى بالسرعة الممكنة، وذلك حسب طبيعة الشكوى.
- ١٠- تقوم اللجنة بالاتصال مع مقدم الشكوى وإعلامه بنتائج التحقيق فيها.
- ١١- تعامل جميع الشكاوي المقدمة للهيئة بالسريّة التامة.
- ١٢- تقوم اللجنة قدر المستطاع بدور " الوسيط " بين مقدم الشكوى والمشتكى عليه لمحاولة فض الخلاف بينهما بالطرق الودية ما أمكن ذلك.