

"إعلان توعوي"

"تعامل الشخص المرخص له مع شكاوى العملاء"

الكويت في : 20 إبريل 2014

حرصاً من هيئة أسواق المال على تنظيم أنشطة الأوراق المالية، وضمان الالتزام باللوائح والقوانين، وانطلاقاً من دور الهيئة التوعوي فإنها تسترعي إنتباه كافة الأشخاص المرخص لهم بضرورة الالتزام بوضع إجراءات مكتوبة لضمان معالجة شكاوى العملاء بالطريقة المناسبة وبأسرع وقت لا سيما وأن اللائحة التنفيذية للقانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية أولت الاهتمام الكامل لشكاوى العملاء ويتضح ذلك من خلال إلزامها للأشخاص المرخص لهم بأن يكون لديهم إجراءات مكتوبة لضمان معالجة تلك الشكاوى بأنسب طريقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية لها إذا ما تبين وجود الخطأ.

وتطبيقاً لذلك أصدرت الهيئة تعليماتها رقم (ه.أ.م./ق.ر./ ر.أ.م./4/2012) الصادرة بتاريخ 2012/7/2 إلى جميع الأشخاص المرخص لهم بشأن شكاوى العملاء لتتضمن وجوب إعداد دليل إجراءات مكتوبة للتعامل مع شكاوى العملاء ووجوب تسمية شخص



مسؤول لدى الأشخاص المرخص لهم للتعامل مع تلك الشكاوى بالإضافة لوضع ضوابط للنظر في شكاوى العملاء وإرسال تقرير شهري إلى الهيئة وفق النموذج المعتمد.

وهيئة أسواق المال إذ تذكر كافة الأشخاص المرخص لهم بأهمية الالتزام بأحكام القانون رقم 7 لسنة 2010 بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية ولائحته التنفيذية وسائر تعليماتها المطبقة بصورة عامة، فإنها تأمل منهم إيلاء موضع شكاوى عملائهم الأهمية المطلوبة، لا بهدف تطبيق التشريعات النافذة فحسب، بل سعياً لحماية مصالح عملائهم وقيامهم بما هو مطلوب للإسهام في تعزيز بيئة استثمارية شفافة وعادلة.

نسترعي انتباه جمهور المتعاملين والأشخاص المرخص لهم بزيارة موقع هيئة أسواق المال (www.cma.gov.kw) وموقع سوق الكويت للأوراق المالية (www.kse.com.kw) وعلى تويتر @cma_kwt لمتابعة الإعلانات التوعوية للهيئة.