



الجريدة الرسمية / العدد السادس / 25 يونيو 2009

قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 6 لسنة 2009

بإصدار قواعد وإجراءات الشكاوى

مجلس الإدارة،

بعد الاطلاع على القانون رقم (33) لسنة 2005 بشأن هيئة قطر للأسواق المالية وشركة قطر للأوراق المالية، المعدل بالمرسوم بقانون رقم (14) لسنة 2007،

وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة في اجتماعه الثاني 2009 بإصدار قواعد وإجراءات الشكاوى،

وعلى لائحة هيئة قطر للأسواق المالية،

وعلى اقتراح الرئيس التنفيذي للهيئة،

قرر ما يلي:

مادة (1)

يعمل بأحكام قواعد وإجراءات الشكاوى في هيئة قطر للأسواق المالية المرفقة بهذا القرار.

مادة (2)

يصدر الرئيس التنفيذي القرارات اللازمة لتنفيذ أحكام قواعد وإجراءات الشكاوى.

مادة (3)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا القرار، ويعمل به من تاريخ صدوره وينشر في الجريدة الرسمية.

يوسف حسين كمال

وزير الاقتصاد والمالية

رئيس مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية

صدر بتاريخ: 1430/5/9هـ

الموافق: 2009/5/4



نظم قواعد وإجراءات الشكاوى

معدلة بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم (1) لسنة 2018



المقدمة:

تتضمن هذه القواعد والإجراءات تحديد الأطر العامة والدليل الذي يوضح تقديم الشكوى من قبل الشخص الذي يرى بأنه قد لحقه ضرر مادي نتيجة سلوك أو فعل قام به آخرون، أو نتيجة عدم القيام بعمل محدد من قبلهم كان يتوجب عليهم القيام به، وذلك في مجال ممارسة الأعمال ضمن الأنشطة والوظائف التي تنظمها هيئة قطر للأسواق المالية وتخضع لرقابتها وإشرافها.

كما توضح هذه القواعد والإجراءات الأسس التي يُستند إليها في كيفية التعامل مع الشكوى ودراستها وبحثها وإعداد التقرير النهائي والتوصيات اللازمة بشأنها.



الفصل الأول

القواعد

مادة (1)

مقدم الشكوى

(معدلة بقرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 1 لسنة 2018)

- 1- للشخص الذي يرى بأنه قد لحقه ضرر مادي نتيجة سلوك أو فعل قام به آخرون، أو نتيجة عدم القيام بعمل محدد من قبلهما أن يتقدم بشكوى بشأن ذلك.
- 2- يجوز التقدم للهيئة بإخطار حول أي مخالفات للتشريعات القانونية المعمول بها، وقعت من قبل الغير، وإن لم يكن المتقدم متضرراً منها، ويعفى في هذه الحالة من دفع الرسوم المقررة لتقديم الشكوى.

مادة (2)

موضوع الشكوى

موضوع الشكوى يكون في مجال أو ذو صلة بالأنشطة والوظائف المنظمة من قبل الهيئة والتي تخضع لرقابتها وإشرافها.

مادة (3)

المشكو ضده

تكون الشكوى بحق جميع الأشخاص (الطبيعيين أو المعنويين) المرخصين من قبل الهيئة أو العاملين لديهم، سواء كانوا أسواق مالية، أو جهات إيداع، أو شركات خدمات مالية، أو بحق الجهات المصدرة للأوراق المالية، ويجوز الشكوى بحق الأشخاص والجهات الأخرى إذا مارست أي نشاط من أنشطة الأسواق المالية أو قامت بوظيفة من الوظائف الخاضعة لرقابة وإشراف الهيئة دون ترخيص أو اعتماد من الهيئة بذلك.



مادة (4)

تقديم الشكاوى

تقدم الشكاوى للهيئة وفقاً للقواعد والإجراءات المعتمدة، وحسب النموذج المقرر لذلك إن أمكن.

مادة (5)

التسلسل التاريخي والزمني للشكاوى

تم دراسة الشكاوى والنظر فيها حسب تسلسل ورودها إلا إذا كان هناك سبباً مبرراً للتجاوز.

مادة (6)

التحليل الفني للشكاوى

يتم التحليل الفني والدراسة لموضوع الشكاوى وجمع الاستدلالات الأولية الخاصة بها من قبل الشخص المختص في إدارة الشكاوى تمهيداً لإعداد التقرير النهائي بشأنها.

مادة (7)

التعويض ومقداره

يكون التعويض للشاكي مقتصرًا على الجانب المادي ويقدر بمقدار الخسارة التي لحقت به أو الربح الذي فاتته إن أمكن تحديد ذلك من واقع أي مستندات أو وثائق مؤيدة، أو بمقدار تقريبي له، أو بكليهما.

مادة (8)

التسوية بالتصالح (الحل الودي)

يجوز إنهاء موضوع الشكاوى بالتسوية بين الطرفين بالتصالح، وذلك في الحالات المتضمنة أخطاء غير مقصودة أو غير جوهريّة، أو إذا أبدى أحد الطرفين أو كلاهما الرغبة بذلك.

مادة (9)

حق التنازل عن الشكوى

يجوز للشاكي أن يتقدم بطلب تنازل عن الشكوى التي تقدم بها، ولا يمنع ذلك من الاستمرار في اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق من تثبت مخالفته للتشريعات المعمول بها من قبل الهيئة إذا رأت ما يبرر ذلك.

مادة (10)

الجريمة الجنائية

إذا كان هناك مبررات لإبلاغ جهات رسمية أخرى مختصة حول شبهة وقوع جريمة جنائية تستوجب عقوبات بموجب تشريعات قانونية أخرى المعمول بها في الدولة، يتم إحالة الموضوع لإدارة الشؤون القانونية والإنفاذ في الهيئة لاستكمال الإجراءات اللازمة بهذا الشأن.

مادة (11)

عدم الاستمرار باتخاذ الإجراءات القانونية

يجوز عدم الاستمرار باتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة ضد المخالف إذا كانت المخالفة غير جسيمة وكانت من المخالفات المعتادة ونتيجة عن خطأ بشري غير مقصود، سواء تم تعويض الطرف المتضرر نتيجة هذه المخالفة أم لا.

مادة (12)

حقوق الشاكي

يكون للشاكي بموجب شكواه فقط حق استرداد حقوقه المادية أو تعويضه المادي عوضاً عما لحق به من خسارة أو بمقدار ما فاتته من ربح أو بكليهما إذا ثبت له ذلك.

مادة (13)

مخالفات أو أطراف أخرى

إذا تبين من خلال دراسة وبحث الشكوى وجمع الاستدلالات الأولية الخاصة بها والمستندات وجود مخالفة أخرى من قبل المشكو ضده أو غيره ترتب عليها إلحاق ضرر بطرف أو أطراف أخرى غير الشاكي، يجب على المخالف تصويب المخالفة وتحمل الضرر الناتج عنها لصالح المضارين،



وتضاف هذه المخالفة في التقرير النهائي ويجوز اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بشأن هذه المخالفة، حتى لو لم يتضرر منها طرف آخر.

مادة (14)

المكتسبات والأرباح الناتجة عن المخالفات وتصويبها

تصدر لمصلحة الهيئة جميع المكتسبات والأرباح التي حققها المخالف نتيجة ارتكابه للمخالفة أو نتيجة قيامه بتصويب مخالفته والأثر الناتج عنها.

مادة (15)

إعداد التقرير النهائي

يتم إعداد تقرير نهائي ويرفع للرئيس التنفيذي للهيئة بموضوع الشكوى متضمناً النتائج النهائية والتوصيات اللازمة بشأنها.

الفصل الثاني

الإجراءات

مادة (16)

على الشاكي أن يتقدم بشخصه أو بصفته لتقديم الشكوى لهيئة قطر للأسواق المالية على النموذج المعد لهذه الغاية وأن يقوم بتعبئة كافة البيانات الموضحة فيه والتي أهمها ما يلي.

- اسم الشاكي كاملاً.
- رقم مساهمته المعتمد للتعامل بالأوراق المالية.
- رقم الهاتف.
- اسم المشكو ضده.
- موضوع الشكوى وتاريخه (إن أمكن).
- تاريخ تقديم الشكوى.

مادة (17)

يرفق الشاكي مع الشكوى الوثيقة الرسمية التي تثبت شخصيته وأي وثائق أو مستندات أخرى ذات علاقة بموضوع الشكوى.

مادة (18)

يجوز تقديم الشكوى نيابة عن الغير ضمن الحالات التالية:

- أن يكون مقدم الشكوى وكيلاً بموجب وكالة رسمية معتمدة من الجهات المختصة بهذا الشأن تخوله تقديم الشكوى.
- أن يكون ولياً عن أحد أبناءه القاصرين.
- أن يكون أحد الشركاء أو أحد المخولين بالتوقيع عن الشركة (حسب السجل التجاري) لها.
- أن يكون مخولاً بموجب كتاب رسمي من الجهة المعنية (شخص غير طبيعي) بتقديم الشكوى نيابة عنها.

مادة (19)

على الشاكي أن يقدم ما يفيد من أنه تقدم بشكواه أولاً إلى الجهة المشكو ضدها، ويجوز في حالات استثنائية قبول الشكوى من الشاكي دون شرط تقديمها لجهة أخرى مسبقاً.

مادة (20)

على الجهة المشكو ضدها - في حال التقدم إليها بشكوى - أن تقوم بإبلاغ الهيئة فور استلامها للشكوى.

مادة (21)

على الجهة المشكو ضدها أن تقوم بالبت في موضوع الشكوى خلال خمسة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ استلامها، ويجوز بعد موافقة الهيئة تمديد هذه المهلة إذا لزم الأمر.

مادة (22)

تقوم الجهة المشكو ضدها بإبلاغ الهيئة والشاكي بنتيجة البت في موضوع الشكوى.

مادة (23)

للهيئة الحق في الطلب من المشكو ضده إعادة النظر في قرار البت في موضوع الشكوى إذا رأت لذلك ضرورة.

مادة (24)

للهيئة الحق بالمباشرة في اتخاذ الإجراء اللازم بحق المشكو ضده إذا رأت من خلال رده على الشكوى أنه قد وقع في مخالفة للتشريعات المعمول بها.

مادة (25)

(معدلة بموجب قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 1 لسنة 2018)

على الشاكي دفع الرسوم المقررة للهيئة على الشكوى المقدمة ولا يمنع عدم تحصيل هذه الرسوم من مباشرة إجراءات نظر الشكوى ويستثنى من دفع هذه الرسوم المتقدم للهيئة بإخطار حول أي مخالفات للتشريعات القانونية المعمول بها، وقعت من قبل الغير، وإن لم يكن متضرراً منها، أو المتقدم بشكوى للهيئة من خارج البلاد.

مادة (26)

(معدلة بموجب قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 1 لسنة 2018)

في حال التقدم بشكوى بأي وسيلة كانت من خارج البلاد ومن شخص غير مقيم في الدولة ينظر إليها على أنها متوافقة مع قواعد وإجراءات الشكاوى.

مادة (27)

يتم ترقيم الشكاوى المقدمة للهيئة بأرقام متسلسلة مرتبطة برقم السنة الواردة في تاريخ تقديم الشكوى، ويتم تسجيلها بسجل خاص.

مادة (28)

يتم التحليل الفني والدراسة وجمع الاستدلالات الأولية لموضوع الشكوى ومقارنة ما ورد بها مع الوثائق والمستندات المستخرجة من الأنظمة الآلية المستخدمة إذا لزم الأمر وذلك من قبل المختص.

مادة (29)

يتم توجيه كتاب خطي للمشكو ضده يتضمن اسم الشاكي وتاريخ تقديم الشكوى وموضوعها، ويطلب من المشكو ضده بالرد خطياً مبيناً رأيه في موضوع الشكوى مرفقاً بالمستندات والوثائق التي تعززه، وذلك في غضون ثلاثة أيام عمل كحد أقصى. ويجوز تمديد هذه الفترة إذا كانت الفترة اللازمة لتجهيز المستندات والوثائق المعززة لرأيه تحتاج إلى أكثر من ثلاثة أيام عمل.

مادة (30)

يتم دراسة الرد الخطي الوارد من المشكو ضده مع المستندات المرفقة، ومطابقتها مع ما هو وارد في الشكوى ومرفقاتها ومع المستندات الخاصة بالعمليات الفعلية المستخرجة من الأنظمة الآلية المعنية سواء كانت نظام التداول أو التسجيل المركزي أو أي أنظمة آلية أخرى.

مادة (31)

(معدلة بموجب قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 1 لسنة 2018)

يتم إعداد التقرير النهائي عن موضوع الشكوى موضحاً بالرأي الفني بعد جمع الاستدلالات الأولية والدراسة في الشكوى على ضوء ما تم التوصل إليه في الخطوات أعلاه وفقاً لما يلي:

- 1- التوصية بحفظ الموضوع إذا ثبت أن الشاكي غير محق في شكواه ولم تثبت مخالفة من قبل المشكو ضده.
- 2- التوصية بعدم قبول الشكوى لانعدام سندها القانوني أو الواقعي، ومتابعة الإجراءات القانونية بحق المشكو ضده إذا تبين من خلال التحليل الفني وجمع الاستدلالات الأولية للشكوى قيامه بمخالفة التشريعات المعمول بها، حتى لو لم تكن متعلقة بموضوع الشكوى بشكل مباشر.
- 3- بالموافقة على تعويض الشاكي إذا أقر المشكو ضده خطأً بحق الشاكي واستعداده لرد حقه له و/ أو تعويضه عن الضرر الذي لحق به، ومتابعة الإجراءات القانونية بحق المشكو ضده إذا تبين من خلال التحليل الفني وجمع الاستدلالات الأولية للشكوى قيامه بمخالفة التشريعات المعمول بها حتى وإن لم تكن متعلقة بموضوع الشكوى بشكل مباشر.
- 4- التوصية بإلزام المشكو ضده بتصويب المخالفة التي ألحقت الضرر بالشاكي و/ أو تعويضه مقابل الضرر الذي لحق به، في حال ثبوت المخالفة من قبل المشكو ضده للتشريعات المعمول بها ورفض تصويب المخالفة المعنية، وبمتابعة الإجراءات القانونية اللازمة بشأن المخالفة.
- 5- إذا لم يثبت بشكل جلي أي من الحالات الواردة أعلاه، يتم التوصية بإحالة الموضوع للتحقيق لاستكمال الإجراءات اللازمة واتخاذ القرار المناسب بشأن الإجراءات القانونية التي يمكن اتخاذها بحق من تثبت مخالفته للتشريعات القانونية المعمول بها.



مادة (32)

(معدلة بموجب قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية رقم 1 لسنة 2018)

يُرفع التقرير النهائي بالحالة والتوصيات للرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار اللازم بشأنه.

هيئة قطر للأسواق المالية

إدارة الشكاوى

الرقم (..... /.....)

اسم الشاكي: رقم مساهمته:

العنوان: رقم الهاتف:

صندوق البريد: البريد الإلكتروني:

التاريخ:/...../..... توقيع مقدم الشكوى:

قدمت هذه الشكوى بوكالة / ولاية

أسم المشكو ضده (إن وجد):

موضوع الشكوى:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

المرفقات:

- -1
-
- -2
-
- -3
-
- -4
-

اسم المستلم الشكوى: توقيع:.....

.....

تاريخ استلام الشكوى:/...../.....