قرار مجلس إدارة هيئة قطر للأسواق المالية

رقم (٦) لسنة ٢٠٠٩

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 لعام 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 : ٩ / ٥ / ١٤٣٠ هـ
الموافق : ٤ / ٥ / ٢٠٠٩ م

الجريدة الرسمية - العدد السادس - 25 يونيو 2009

نظـــم قواعـــد وإجـــراءات الشكـــــاوى

معدلة بقرار مجلس إدارة الهيئة رقم (1) لسنة 2018، الصادر في 14 يناير 2018، المنشور بالجريدة الرسمية بالعدد الثالث في 7 فبراير 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.

الفصـــــل الأول
القواعد

مادة (1)
مقدم الشكوى

1- للشـخص الـذي يـرى بأنـه قـد لحقـه ضـرر مـادي نتيجـة سـلوك أو فعـل قـام بـه آخـرون، أو نتيجـة عـدم القيـام بعمـل محـدد مـن قبلهمـا أن يتقـدم بشكوى بشأن ذلك .
2- للشـخص الـذي لاحـظ سـلوكا أو تصـرفا مخالفـاً للتشـريعات المعمـول بهـا مـن قبـل آخـرين، وأنـه مـن المحتمـل أن يتضـرر هـو أو آخـرين مـن هذا الفعل أن يتقدم بشكوى بشأن ذلك.

مادة (2)
موضوع الشكوى

موضـوع الشـكوى يكـون فـي مجـال أو ذو صـلة بالأنشـطة والوظـائف المنظمة من قبل الهيئة والتي تخضع لرقابتها وإشرافها.

مادة (3)
المشكو ضده

تكـون الشـكوى بحـق جميـع الأشـخاص (الطبيعيـين أو المعنـويين) المرخصـين مـن قبـل الهيئـة أو العـاملين لـديهم، سـواء كـانوا أسـواق ماليـة أو جهـات إيـداع أو شـركات خـدمات ماليـة، أو بحـق الجهـات المصـدرة لـلأوراق الماليـة، ويجـوز الشـكوى بحـق الأشـخاص والجهـات الأخـرى إذا مارسـت أي نشـاط مـن أنشـطة الأسـواق الماليـة أو قامـت بوظيفـة مـن الوظـائف الخاضـعة لرقابـة وإشـراف الهيئـة دون تـرخيص أو اعتمـاد مـن الهيئة بذلك .

مادة (4)
تقديم الشكوى

تقـدم الشـكوى للهيئـة وفقـا للقواعـد والإجـراءات المعتمـدة ، وحسـب النموذج المقرر لذلك إن أمكن.

مادة (5)
التسلسل التاريخي والزمني للشكاوى

تـتم دراسـة الشـكاوى والنظـر فيهـا حسـب تسلسـل ورودهـا إلا إذا كـان هناك سببا مبررا للتجاوز.

مادة (6)
التحليل الفني للشكوى

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

مادة (7)
التعويض ومقداره

يكون التعويض للشاكي مقتصرا على الجانب المادي ويقدر بمقدار الخسارة التي لحقت به أو الربح الذي فاته 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 الشكوى بالتسوية بين الطرفين بالتصالح، وذلك في الحالات المتضمنة أخطاء غير مقصودة أو غير جوهرية، 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 معمول 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 وناتجة عن خطأ بشري غير مقصود ، سواء تم تعويض الطرف المتضرر نتيجة هذه المخالفة أم لا .

مادة (12)
حقوق الشاكي

يكـــون للشـــاكي بموجـــب شـــكواه فقـــط حـــق اســـترداد حقوقـــه الماديـــة أو تعويضـــه المـــادي عوضـــا عمـــا لحـــق بـــه مـــن خســـارة أو بمقـــدار مـــا فاتـــه مـــن ربح أو بكليهما إذا ثبت له ذلك .

مادة (13)
مخالفات أو أطراف أخرى

إذا تبـــين مـــن خـــلال دراســـة وبحـــث الشـــكوى وجمـــع الاســـتدلالات الأوليـــة الخاصـــة بهـــا والمســـتندات وجـــود مخالفـــة أخـــرى مـــن قبـــل المشـــكو ضـــده أو غيـــره ترتـــب عليهـــا إلحـــاق ضـــرر بطـــرف أو أطـــراف أخـــرى غيـــر الشـــاكي ، يجـــب علـــى المخـــالف تصـــويب المخالفـــة وتحمـــل الضـــرر النـــاتج عنهـــا لصـــالح المضـــارين ، وتضـــاف هـــذه المخالفـــة فـــي التقريـــر النهـــائي ويجـــوز اتخـــاذ الإجـــراءات القانونيـــة اللازمـــة بشـــأن هـــذه المخالفـــة حتـــى لـــو لم يتضرر منها طرف آخر.

مادة(14)
المكتسبات والأرباح الناتجة عن المخالفات وتصويبها

تصـــادر لمصـــلحة الهيئـــة جميـــع المكتســـبات والأربـــاح التـــي حققهـــا المخـــالف نتيجـــة ارتكابـــه للمخالفـــة أو نتيجـــة قيامـــه بتصـــويب مخالفتـــه والأثـــر النـــاتج عنها.

مادة (15)
إعداد التقرير النهائي

يـــتم إعـــداد تقريـــر نهـــائي ويرفـــع للـــرئيس التنفيـــذي للهيئـــة بموضـــوع الشكوى متضمنا النتائج النهائية والتوصيات اللازمة بشأنها.

الفصـــل الثانـــي
الإجراءات

مادة (16)

علـــى الشـــاكي أن يتقـــدم بشخصـــه أو بصـــفته لتقـــديم الشـــكوى لهيئـــة قطـــر للأســـواق الماليـــة علـــى النمـــوذج المعـــد لهـــذه الغايـــة وأن يقـــوم بتعبئـــة كافـــة البيانات الموضحة فيه والتي أهمها ما يلي: -

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

مادة (17)

يرفـــق الشـــاكي مـــع الشـــكوى الوثيقـــة الرســـمية التـــي تثبـــت شخصـــيته وأي وثائق أو مستندات أخرى ذات علاقة بموضوع الشكوى.

مادة (18)

يجوز تقديم الشكوى نيابة عن الغير ضمن الحالات التالية:

- أن يكـــون مقـــدم الشـــكوى وكـــيلا بموجـــب وكالـــة رســـمية معتمـــدة من الجهات المختصة بهذا الشأن تخوله تقديم الشكوى.
- أن يكون وليا عن أحد أبناءه القاصرين.
- أن يكـــون أحـــد الشـــركاء أو أحـــد المخـــولين بـــالتوقيع عـــن الشـــركة (حسب السجل التجاري) لها.
- أن يكـــون مخـــولا بموجـــب كتـــاب رســـمي مـــن الجهـــة المعنيـــة (شخص غير طبيعي) بتقديم الشكوى نيابة عنها.

مادة (19)

علـــى الشـــاكي أن يقـــدم مـــا يفيـــد مـــن أنـــه تقـــدم بشـــكواه أولاً إلـــى الجهـــة المشـــكو ضـــدها، ويجـــوز فـــي حـــالات اســـتثنائية قبـــول الشـــكوى مـــن الشـــاكي دون شرط تقديمها لجهة أخرى مسبقا.

مادة (20)

علـــى الجهـــة المشـــكو ضـــدها - فـــي حـــال التقـــدم إليهـــا بشـــكوى - أن تقـــوم 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)

على الشاكي في حال قيامه بتقديم الشكوى للهيئة أن يسدد الرسوم المطلوبة لتقديم الشكوى ويرفق إيصال الدفع مع الشكوى . (يستثنى من هذا من يتقدم بشكوى وهو غير متضرر بشكل مباشر من موضوع شكواه).

مادة (26)

في حال التقدم بشكوى بأي وسيلة كانت من خارج البلاد ومن شخص غير مقيم في الدولة (ينظر بها على أنها متوافقة مع قواعد وإجراءات الشكاوى ومعفاة من الرسوم، وفي حالة ثبوت حقه في الشكوى يتحمل هذه الرسوم المشكو ضده).

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 مبينا 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)

يتم إعداد التقرير النهائي عن موضوع الشكوى موضحا بالرأي الفني بعد جمع الاستدلالات الأولية والدراسة في الشكوى على ضوء ما تم التوصل إليه في الخطوات أعلاه وفقا 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 خطيا 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 .

6- التوصية بإحالة الموضوع للتحقيق لغرض استكمال الإجراءات القانونية اللازمة بحق المخالفين للتشريعات المعمول بها.

مادة (32)

يرفع التقرير النهائي بالحالة والتوصيات للرئيس التنفيذي لاتخاذ القرار اللازم بشأنه، ويدعم ما ورد فيه بالرأي القانوني من الإدارة المختصة في الهيئة.

هيئة قطر للأسواق المالية

إدارة الشكاوى

الرقم (...../ .....)

اسم الشاكي: ..... رقم مساهمته: .....

العنـــــوان: ..... رقم الهـــاتف: .....

صندوق البريد:..... البريد الالكتروني .....

التـاريـــــخ :..... توقيع مقدم الشكوى .....

قدمت هذه الشكوى بوكالة /ولاية .....

اســـــــــــــم المشـــــــــــــكو ضـــــــــــــده (إن وجـــــــــــــد):

.....

موضوع الشكوى:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....