



دليل حماية المتعاملين فى القطاع المالي غير المصرفي سوق المال

تقديم :



تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محورا كاملاً لتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين، ويأتي إصدار هذا الدليل في إطار تنفيذ تلك الاستراتيجية، والتي استهدفت إعداد نظم حماية المتعاملين بما توفره من إجراءات وقائية وضمانات فعالة للمتعاملين، وبما يعمل على تعزيز وتقوية ممارسة المتعاملين لحقوقهم القانونية، وكذا وفاؤهم بالتزاماتهم القانونية من خلال التركيز على مبادئ حماية المتعاملين الخاصة بممارسات البيع والشفافية والإفصاح عن المنتجات والخدمات المالية، وكذلك إدارة وحماية حساباتهم، وكيفية اللجوء لآلية تسوية المنازعات عند الحاجة.

ولما كان موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصة في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي يصعب على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

لذا فقد ارتأت الهيئة أهمية إصدار دليل لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، بما يساهم في تزويد المتعاملين الأفراد بالمعلومات الكافية عن المنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم، وتقهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

وقد تناول الدليل المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي مع شركات سوق المال، وشركات التأمين، وصناديق التأمين الخاصة، وشركات التمويل (التمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، وشركات التمويل متناهي الصغر، والجمعيات، والمؤسسات الأهلية المرخص لها بمزاولة النشاط فئتي أ، ب)؛ وذلك من خلال رفع مستوى الشفافية، وتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، واتخاذ التدابير اللازمة لرصد وتخفيف وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون، وتوفير آليات لتسوية المنازعات وحل مشاكل المتعاملين، وتعزيز الثقة في النظام المالي الكلي..

وذلك باعتبار أن كلاً من حماية المتعاملين والتنقيف المالي مكونان أساسيان لدعم الشمول المالي، مما يساهم في وجود نظم فعالة وقوية تعزز المصداقية والثقة في القطاع المالي، ويقلل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

د. محمد عمران



رئيس مجلس إدارة الهيئة

الفهرس:

أولاً : مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين.

ثانياً : نبذة عن دور الهيئة العامة للرقابة المالية الإشرافي والرقابي على الأنشطة المالية غير المصرفية ومن بينها: سوق المال، والتأمين، وصناديق التأمين الخاصة، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، والتمويل متناهي الصغر ونبذة عن قانون سوق رأس المال.

ثالثاً : أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين.

رابعاً : المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.

خامساً : مبادئ حماية المتعاملين مع الشركات العاملة في سوق المال.

أولاً: مقدمة عن أهمية حماية المتعاملين

يُعرف الشمول المالي - وفقاً لما أوردته المنظمات والمؤسسات الاقتصادية الدولية ومن بينها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي International Network on Financial Education - بأنه توفير المنتجات والخدمات المالية بالشكل الكافي، وفي الوقت المناسب، وبتكلفة ميسورة؛ لتصل إلى جميع فئات وشرائح المجتمع من خلال نظام التكنولوجيا المالية FinTech الحديثة والمبتكرة، بالإضافة إلى زيادة التوعية والتعليم المالي استهدافاً لتحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع.

وبعبارة أخرى يشير الشمول المالي إلى تلبية احتياجات الأفراد والشركات - من المعاملات المالية والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين والمعاشات.. الخ - من أجل تحقيق رفاهية مالية مستدامة للمجتمع. ويعتبر كلٌّ من نظامي حماية المتعاملين والتثقيف المالي مكونين أساسيين لدعم الشمول المالي، خاصة مع ازدياد درجة نمو التكنولوجيا المالية المبتكرة بشكل مكثف.

الأمر الذي يتطلب توفير سياسات ونظم رقابية فعالة لضمان تقديم منتجات وخدمات مالية مناسبة لجميع الأفراد، خاصة للفئات الأكثر احتياجاً، وأيضاً لتشجيع استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمولية.

ويسهم وجود نظم فعالة وقوية - لحماية المتعاملين في القطاع المالي - في تعزيز المصداقية والثقة في القطاع المالي، والتقليل بشكل كبير من حدوث أية إضرار بمصالح المتعاملين.

ويدعم التثقيف المالي الشمول المالي عن طريق تزويد المتعاملين الأفراد بمعلومات كافية، والدراية بالمنتجات أو الخدمات المالية المقدمة لهم، وكيفية الاستفادة منها، وزيادة توعيتهم بحقوقهم وتبهمهم لمسئولياتهم عند التعامل في الأسواق المالية.

ومن المتعارف عليه أن المتعاملين - خاصة الأفراد - سوف يتخذون قرارات مالية مهمة طوال حياتهم مثل استثمار أموالهم، أو الاقتراض بغية شراء عقار، أو شراء بوالص تأمين على الحياة، أو اختيار نظام للمعاشات... الخ.

ونتيجة التقدم التكنولوجي والابتكار في مجال الخدمات المالية تزايدت الاختيارات المتاحة للأفراد، وزادت معها في نفس الوقت التحديات التي تواجه الأفراد؛ لأن العديد منهم ليس لديه الخبرة أو الوعي المالي أو المعلومات الكافية عن الخدمات المالية المتاحة من قبل المؤسسات المالية.

ومن هنا تظهر أهمية الدور الذي تلعبه الجهات الرقابية والتنظيمية في حماية المتعاملين لتجنب وتقليل المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد والتي قد تؤثر أيضاً بالسلب على الاقتصاد الكلي.

وقد تنامي الاهتمام الدولي خلال العقد الماضي بموضوع حماية المتعاملين في الأسواق المالية، على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية (٢٠٠٧ / ٢٠٠٨)، بالإضافة إلى ما شهدته الأسواق من ابتكار في الخدمات والأدوات المالية المتاحة، بسبب تطور ونمو التكنولوجيا المالية، والذي زاد من فرص نقل المخاطر إلى المتعاملين، بسبب قلة المعرفة والوعي المالي لديهم.

ويعد طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة والمعقدة - والتي احتوت على نسب مخاطر عالية، وعدم تمكن الأفراد من إدراكها وتعرضهم لخسائر مالية جسيمة - أحد أهم أسباب الأزمة المالية العالمية. ويشكل التوسع في التكنولوجيا المالية - مثل المعاملات والخدمات المالية عن طريق هواتف المحمول، وكذا الخدمات المالية من خلال الإنترنت، والبنوك الرقمية Digital Banking.. الخ - ظاهرة عالمية واسعة الانتشار خاصة في الدول النامية.

وقد قدرت مؤسسة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة Global System for Mobile Communications أن أكثر من ٦٠% من سكان العالم استخدموا التكنولوجيا المالية في تعاملاتهم عام ٢٠١٦؛ وقد أدى ذلك إلى زيادة الفرص لدمج الفقراء والمهمشين وتحولهم من النظام المالي غير الرسمي إلى النظام المالي الرسمي، عن طريق التغلب على العقبات المادية وخفض التكاليف؛ وبالتالي توسيع فرص الحصول على أنواع جديدة من المنتجات والخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر أمناً، وعليه أصبح التمويل أيسر وفي متناول جميع الأفراد.

وقد زامن ذلك بروز عدة مخاطر نتيجة لانتشار التكنولوجيا المالية مثل: عدم الإفصاح الكافي والواضح لأهم البيانات والإجراءات، أو المعاملات غير العادلة، أو مخاطر سلامة وسرية البيانات، بالإضافة لظهور عروض رقمية وهمية قد تكون موضعاً للشك ومجهولة الهوية، وقد زادت تلك المخاطر نتيجة لغياب الوعي والثقافة لدى الأفراد بالتكنولوجيا المالية. بالإضافة إلى ذلك، ظهرت بعض الآثار الضارة بالتكنولوجيا المالية مثل تهيش بعض الفئات التي ليس لديها معرفة وإدراك كافيان بالخدمات المالية مثل النساء أو كبار السن أو ساكني المناطق الريفية؛ مما يحرم هؤلاء من فرصة استخراج البطاقات الائتمانية أو الوثائق التأمينية المتناهية الصغر من خلال التكنولوجيا المالية، أو يعرضهم لخطورة فرط الاستدانة بسبب كثرة استخدام البطاقات الائتمانية، خاصة بالنسبة للطلبة أو الأفراد من ذوي الدخل المنخفضة؛ نتيجة لقلة ثقافتهم المالية.

ويبرز ذلك ضرورة أن تكون المنتجات والخدمات المالية غير المصرفية مصممةً ومناسبةً وفقاً لمتطلبات المتعاملين -خاصة الأفراد- وفي أطر واضحة لما تنطوي عليه من مخاطر؛ وبسبب التطورات المالية زادت أهمية حماية الأفراد ودمجهم بالشمول المالي وسياسات التدقيق والتوعية المالية ضمن الأطر القانونية التي توفر للمتعاملين حماية حقوقهم عن طريق حصولهم على معاملات عادلة وإفصاحات مناسبة، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح اللازمة مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن أطر عمل تنافسية وفي إطار سلوك مهني، مع مراعاة حماية خصوصية وسرية بيانات العملاء من أي انتهاك لسريتها أو تعرضها للتزوير واستغلالها بأي شكل من الأشكال، وكذا الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد من خلال توفير سبل الضمانات والتعويضات المناسبة لهم، والعمل على تسوية أي نزاعات أو شكاوى قد تنشأ بينهم والمؤسسات المالية التي تقدم لهم المنتجات والخدمات المالية.

وفي إطار ما تقدم، أصبح موضوع حماية المتعاملين يشكل توجهاً عالمياً ذا أهمية كبرى ضمن السياسات العامة لمختلف الدول؛ للحفاظ على مصالح المتعاملين، خاصةً في ظل صعوبة اتخاذ قرارات مالية في الأسواق المالية التي تتسم حالياً بالمنتجات المالية المعقدة، والتي ليس من السهل على المتعاملين الأفراد إدراك مخاطرها.

ومن أهم وسائل حماية المتعاملين في الأسواق المالية:

- **الشفافية:** بحيث يتم رفع مستوى الشفافية بغية تمكين وإحاطة المتعاملين في الأسواق المالية بكل الأحكام المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية مثل أسعار المنتجات والخدمات المقدمة، وشروطها، والمخاطر المتوقعة.. الخ.
- **المعاملة العادلة:** وذلك بتعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة، عن طريق وضع الحد الأدنى من المعايير للمؤسسات المالية أثناء تعاملهم مع العملاء؛ ليطمئن المتعاملون بأن المنتجات والخدمات المالية المعروضة عليهم آمنةً وغير مضللة، وكذا لضمان سلوكيات مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم والعاملين لديهم بأنها غير عدوانية أو تعسفية، الأمر الذي يضمن حرفية مقدمي الخدمات المالية واحترامهم لحقوق المتعاملين.
- **الحد من المخاطر:** باتخاذ التدابير اللازمة والمناسبة من قبل مقدمي الخدمات المالية التي تكفل وتحدد وترصد وتخفف من وطأة المخاطر التي يواجهها المتعاملون كالنصب والاحتيال، أو تناول بيانات العملاء بشكل غير ملائم، والتي تزداد درجة خطورتها تبعاً مع نمو الخدمات المالية المبتكرة.
- **تسوية المنازعات وحل شكاوى المتعاملين:** من خلال توفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة لتسوية وحل المنازعات أو شكاوى العملاء المتعلقة بتوفير الخدمات المالية. وينبغي على مقدمي الخدمات المالية أن تكون لديهم الإمكانيات والنظم الفعالة لمعالجة أي استفسارات أو شكاوى مقدمة من المتعاملين.
- **تعزيز الثقة:** إن توفير حماية للمتعاملين يعد ضرورة وأساساً لضمان الثقة في النظام المالي الكلي، ويسهم في تعزيز كفاءة واستقرار الأسواق المالية، والحصول على نتائج مرضية لكل من المؤسسات المالية والمتعاملين.

ثانياً: نبذة عن دور الهيئة العامة للرقابة المالية الإشرافي والرقابي على الأنشطة المالية غير المصرفية ومن بينها: سوق المال، والتأمين، وصناديق التأمين الخاصة، والتمويل العقاري، والتأجير التمويلي، والتخصيم، والتمويل متناهي الصغر ونبذة عن قانون سوق رأس المال:

حرص القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩ بتنظيم الرقابة على الأسواق والأدوات المالية غير المصرفية على تأكيد الاختصاصات الرئيسية والمحورية للهيئة العامة للرقابة المالية في مجال تنظيم الأنشطة المالية غير المصرفية وضبط أسواقها ومراقبة سلامة أدائها، بعد أن حلت الهيئة العامة للرقابة المالية محل كل من الهيئة العامة لسوق المال، والهيئة العامة للرقابة على التأمين، والهيئة العامة لشئون التمويل العقاري.

كما أسند إلى هيئة الرقابة المالية الاختصاص بتنظيم ومراقبة نشاطي التأجير التمويلي والتخصيم؛ وفي عام ٢٠١٤ اختصت الهيئة بالإشراف والرقابة على نشاط التمويل متناهي الصغر.

وقد أناط القانون بالهيئة العمل على سلامة واستقرار الأسواق المالية غير المصرفية وتنظيمها وتنميتها، وتوازن وحماية حقوق المتعاملين فيها من شركات وأفراد طبيعيين، وكذا إصدار القواعد التي تضمن كفاءة هذه الأسواق وشفافية الأنشطة التي تمارس فيها، وعلى الأخص: الترخيص بمزاولة الأنشطة المالية غير المصرفية، والتفتيش على الشركات العاملة، وحماية حقوق المتعاملين، والمساهمة في نشر الثقافة والتوعية المالية.

كما أوجب القانون أن يتم إنشاء مركز للتحكيم والتسوية في المنازعات التي تنشأ بسبب تطبيق أحكام القوانين التي تباشر الهيئة إنفاذها؛ وفي هذا المجال، قامت الهيئة بإعداد مشروع قرار إنشاء مركز التحكيم المشار إليه، والذي تمثلت أهم ملامحه في استقلاليته، فضلاً عن ترسيخ دور التحكيم والوساطة والتوفيق كأحد الوسائل الودية البديلة والناجزة.

واستحدث القانون إنشاء معهد الخدمات المالية، والذي يتميز باستقلاليته، ويزال العديد من الاختصاصات، والتي يأتي في مقدمتها تنمية مهارات العاملين في مجال الخدمات المالية، ونشر الثقافة والتوعية المالية والاستثمارية.

وقد أصدرت الهيئة العامة للرقابة المالية قرارات وقواعد ولوائح متكاملة لإرساء المنافسة العادلة، والشفافية والإفصاح، ومظلة حماية فعالة ومتوازنة للمتعاملين في مجال الخدمات المالية غير المصرفية.

وفيما يلي نلقي الضوء على القوانين التي تختص الهيئة بتطبيقها أو تُسهم بإنفاذها في قطاع سوق المال

قانون سوق رأس المال رقم ٩٥ لسنة ١٩٩٢ ولائحته التنفيذية:

صدر قانون سوق رأس المال رقم ٩٥ لسنة ١٩٩٢ ولائحته التنفيذية؛ بهدف تنظيم وتطوير الأسواق المالية، ووضع الأسس والمبادئ والمعايير التي تضمن توفير المناخ الملائم للاستثمار وتدعم الثقة به.

وفيما يلي نستعرض أهم المحاور التي تناولها القانون:

أ. الأوراق والأدوات المالية:

عمل القانون على تنظيم الأوراق والأدوات المالية التي يجوز التعامل عليها من أسهم وسندات وصكوك وسندات توريق وغيرها من الأدوات المالية، وتنظيم إصدارها وتداولها، والضوابط التي يجب مراعاتها عند طرح أي من تلك الأدوات في اكتتاب أو طرح عام أو طرح خاص، فضلاً عن تنظيم قواعد قيد وشطب وإيقاف التعامل على هذه الأوراق المالية كلٍّ بحسب طبيعته. ورُوعي في هذا التنظيم العديد من المتطلبات مثل: نشر نشرة الاكتتاب والطرح العام ومذكرات المعلومات للطرح الخاص، وكذا نشر ملخص القوائم المالية والإيضاحات المتممة وتقارير مراقبي الحسابات.

وإداركاً لمدى أهمية وجود أدوات دين قصيرة الأجل، فقد استحدث القانون تنظيمًا خاصاً لهذه الأدوات، يتناسب مع طبيعة أعمال الشركات؛ بما يستهدفه من تمويل رأس المال العامل.

كما تضمن القانون أحكاماً خاصة بعروض الشراء وعمليات الاستحواذ على الأدوات المالية؛ بما يسمح بتنظيمها على نحو أفضل، وكذا حماية المتعاملين والحفاظ على حقوق الأقلية.

ب. الأنشطة التي يجوز للشركات والجهات مزاولتها

كفلت أحكام القانون وضع تنظيم كامل بشأن التعامل على الأوراق والأدوات المالية المشار إليها، ابتداءً من إيضاح الأنشطة التي يمكن مزاولتها، ومروراً بالشركات والجهات التي يُسمح لها بمباشرة تلك الأنشطة، انتهاءً ببيان الآليات المتفرعة عن هذه الأنشطة الرئيسية. ويشمل ذلك: ترويج وتغطية الاكتتاب في الأوراق المالية، والاشتراك في تأسيس الشركات التي تصدر أوراقاً مالية أو في زيادة رؤوس أموالها وبنوك الاستثمار، ورأس المال المخاطر، والمقاصة والتسوية في معاملات الأوراق المالية، وتكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية وصناديق الاستثمار، والسمسة في الأوراق المالية، والترويج، والاستشارات المالية، ونشاط صانع السوق، وشركات خدمات الإدارة في مجال صناديق الاستثمار، ونشاط أمناء الحفظ، والسمسة في السندات، وشركات الوساطة في بورصات العقود الآجلة، وشركات الاستثمار المباشر وشركات التصكيك وإصدار الصكوك.

وقد حدد القانون متطلبات وإجراءات التأسيس والترخيص لتلك الشركات، مشددًا على عدم جواز مزاوله أي من الأنشطة المشار إليها إلا بعد الحصول على ترخيص بذلك من الهيئة.

ومن أهم المتطلبات، أن تتخذ الشركة طالبة الترخيص شكل شركة مساهمة أو توصية بالأسهم، والالتزام بالحد الأدنى لرأس المال، والذي يتحدد بشكل دقيق بناءً على متطلبات السوق ووفقًا لحجم الأنشطة التي تباشرها الشركة، فضلاً عن عدم صدور أحكام جنائية أو متعلقة بشهر الإفلاس ضد أي من مؤسسي الشركة وعامليها. وإزاء ما توليه الهيئة من اهتمام بشأن كفاءة الشركات والقائمين عليها، وضمان مزاوله تلك الكيانات للأنشطة المشار إليها بما يخدم كافة الأطراف ذات الصلة، أصدرت الهيئة قواعد حوكمة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية في عام ٢٠١٦، والتي ألقت على الشركات العديد من الالتزامات، من بينها: الإفصاح لدى الهيئة عن أية أحداث جوهرية تتعرض لها الشركة: كرفع دعوى من الغير على أحد مساهميها الرئيسيين، أو أعضاء مجلس إدارتها، أو تعرض الشركة للعجز المالي؛ كما ألزمت هذه القواعد الشركات بتوفير لجان منبثقة عن مجلس الإدارة (لجنة المراجعة- لجنة المخاطر.. الخ)، وأوضح القرار الأحوال التي يتعين على الشركات الالتزام بهذه اللجان، كالتناسب مع حجم نشاط الشركة وعملائها.

وتحقيقًا لتمثيل الأقلية في مجالس إدارات الشركات، صدر قرار مجلس إدارة الهيئة القرار رقم ١٥٥ لسنة ٢٠١٨ ملزمًا الشركات الراغبة في الحصول على موافقة الهيئة المبدئية على التأسيس أو الحصول على ترخيص، أن ينص نظامها الأساسي على استخدام نظام التصويت التراكمي في انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، بما يسمح بالتمثيل النسبي لرأس المال في عضوية مجلس الإدارة.

كما نظم القانون أحكام التعامل على آليات الشراء بالهامش، والشراء والبيع في ذات الجلسة، واقتراض الأوراق المالية بغرض البيع، مؤكدًا على المتطلبات الإضافية الواجب توافرها بما يتلاءم مع ما تسهم به هذه الآليات من مخاطر، ومن أهمها توافر الملاءة المالية.

ج. تنظيم العلاقة بين العملاء والشركات أو الجهات

وضع القانون إطارًا يكفل احترام وتنفيذ الالتزامات المتبادلة بين الشركات والجهات العاملة في الأوراق والأدوات المالية وعملائهم، وتتباين هذه الالتزامات بحسب ما إذا كانت العمليات خارج المقصورة، أم داخلها. ومن أهم المتطلبات الخاصة بالعمليات خارج المقصورة، التأكد من سندات الملكية، والمخالفات المالية، واستيفاء الإقرارات التي تتضمن هذه العمليات من الأطراف ذات الصلة.

أما العمليات التي يتم إجراؤها داخل المقصورة، فيمكن تقسيمها إلى: التزامات تسري أثناء تنفيذ عمليات التداول، والالتزامات عامة، ومن أبرز الالتزامات الأولى: إلزام المراقب الداخلي بالتأكد من تنفيذ أوامر العملاء قبل تنفيذ أية أوامر على الأوراق المالية التي تخص المديرين أو العاملين بالشركة، وإلزام شركة السمسرة بتسجيل أوامر العملاء فور ورودها وتنفيذها في الحدود الصادرة بها.

كما ألزم القانون شركة السمسرة - التي نفذت عملية على خلاف أوامر العميل أو على ورقة مالية غير جائز تداولها - بتسليمه ورقة غيرها.

وأرست المادة ٢١٤ من اللائحة التنفيذية للقانون مبدأً عاماً، بمقتضاه تلتزم الشركات بمراعاة الأعراف التجارية ومبادئ الأمانة والعدالة والمساواة والحرص على مصالح العملاء، وبذل عناية الرجل الحريص.

كما ألزم القانون المراقب الداخلي بالشركة بأن يحتفظ بملف لجميع شكاوى العملاء؛ ولضمان إثبات الحقوق أوجب القانون على الشركات الاحتفاظ بالدفاتر التي توضح مركزها المالي والحسابات والسجلات والمستندات والإخطارات، فضلاً عن التزامها بإرسال أية مستندات لعملائها حال طلبهم لها، مشدداً على عدم التعامل المفرط أو اختلاق عمليات بهدف زيادة عمولات السمسرة أو غير ذلك من المصروفات والأتعاب.

د. الجهات ذات الصلة في إنفاذ القانون

عمل القانون على وضع تنظيم للجهات والأجهزة التي تختص بتنفيذ قانون سوق رأس المال تحت إشراف ورقابة الهيئة وأهمها:

• البورصة المصرية

أرسى القانون دور البورصة المصرية كمنصة رئيسية لقيد وتداول الأوراق المالية للشركات في السوق -ومن بينها الشركات المتوسطة والصغيرة في بورصة النيل- لمساعدتها على الانطلاق والنمو.

كما تعمل البورصة على المساهمة في حصول الشركات على التمويل من خلال إصدارات الأوراق والأدوات المالية، وتسهم في العمل على ضمان كفاءة التسعير، وعدالة التعامل في السوق واستمراريتها، وتضع نظم العمل والقواعد التي من شأنها ضمان سلامة عمليات التداول وحسن أداء البورصة لوظائفها، فضلاً عن مراقبة عمليات التداول اليومي والتحقق من تطبيق القوانين والقرارات.

كما أن للبورصة إلغاء أثر العمليات المخالفة واتخاذ التدابير التنفيذية التي تكفل حماية السوق من الغش والتلاعب، ومن أبرزها إلغاء العمليات وإيقاف أكواد العملاء المخالفين.

وتلتزم البورصة بتطبيق أفضل الممارسات الدولية، وخاصة فيما يتعلق بالشفافية والنزاهة والرقابة على التداول وحماية حقوق المستثمرين، بالإضافة للعمل باستمرار على تدعيم البنية التنظيمية والتكنولوجية للسوق.

• شركة مصر للمقاصة والإيداع والقيود المركزي

أنشئت شركة مصر للمقاصة والإيداع والقيود المركزي استناداً إلى قانون الإيداع والقيود المركزي؛ بغرض القيام بالعديد من المهام، في مقدمتها، مباشرة نشاط المقاصة وتسوية المعاملات التي تتم بالبورصة المصرية، وتطبيق نظام الحفظ المركزي للأوراق المالية، وذلك وفقاً لأحدث الأنظمة والتطبيقات الدولية المعمول بها في مجالات الإيداع والمقاصة والتسوية. فضلاً عن انتهاج أفضل الممارسات التكنولوجية المتطورة والمعايير الدولية في حفظ وتسجيل ملكية الأوراق المالية.

وقد صدر القانون رقم ٩٣ لسنة ٢٠٠٠ ولائحته التنفيذية مُنظماً كافة المسائل المتعلقة بشركات الإيداع والقيود المركزي، من حيث الأنشطة التي تمارسها، وإجراءات التأسيس والترخيص لهذه الشركات، ومعايير الكفاءة المالية والمهنية الواجب توافرها في تلك الشركات، كما نظم عمل أمناء الحفظ، والاشتراطات الواجب توافرها في تلك الجهات للترخيص لها بمزاولة النشاط والمتمثل في حفظ الأوراق المالية والتعامل عليها وإدارتها لصالح المالك أو غيره، على النحو المشار إليه بالقانون، وأنشطة بنوك الإيداع والمالك المسجل.

فضلاً عن تنظيم دور الهيئة الرقابي على تلك الجهات من تفتيش على أعمالها، وكذا ما عهد به القانون إلى مراقبي الحسابات المقيدون لدى الهيئة بمراجعة حسابات تلك الشركات. وأُفرد الباب العاشر من القانون للعقوبات التي توقع على المخالفين لأحكامه، وتتنوع بين الغرامة والحبس وحظر مزاولة المهنة.

• صندوق حماية المستثمر من المخاطر غير التجارية لأنشطة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية

يُعد صندوق حماية المستثمر نقلة هامة في مجال الأسواق المالية، إذ يقوم بدور محوري يكمن في تعويض المتعاملين عن الأضرار غير التجارية "كإفلاس الشركات" بما يرمي إلى وضع مظلة تبعث على طمأنينة المتعاملين، بشأن ضمان وجود آلية سريعة وعادلة تعمل على ضمان استمرارية واستقرار السوق.

• بورصة العقود الآجلة

وفقاً للتعديلات الأخيرة، أفرد قانون سوق رأس المال باباً مستقلاً يُنظم دور بورصة العقود الآجلة للأوراق المالية والسلع، وينظم التعامل على العقود المستقبلية وعقود الخيارات والمبادلة، فضلاً عن تنظيم الأجهزة والشركات اللازمة لتسيير عملها، بالإضافة لوحدة الإشراف والرقابة على المخازن المعتمدة للسلع. كما أجاز القانون للبورصة المصرية تأسيس شركة مساهمة لمزاولة نشاط بورصات العقود الآجلة، أو مزاولة هذا النشاط بنفسها إذا كانت العقود تتعلق بالأوراق المالية المقيدة في البورصة.

ويُتداول داخل بورصة العقود الآجلة، العقود المرتبطة بشراء كميات محددة من السلع أو الأدوات المالية بسعر محدد مع تحديد التسليم في وقت محدد في المستقبل؛ ويتم تسعير هذه العقود حسب حركة الأصل الرئيسي (السهم، السلعة الأساسية المادية.. الخ). ويطلق على الفئة المذكورة أعلاه اسم "المشتقات" لأن قيمة هذه العقود تكون مشتقة من فئة أصول أخرى.

• الاتحاد المصري للأوراق المالية

استحدث القانون إنشاء الاتحاد المصري للأوراق المالية، وعهد إليه بتقديم التوصيات بشأن تنمية نشاط سوق رأس المال، وتوسيع قاعدة العملاء المسجلين في بورصات الأوراق المالية، ورفع كفاءة أداء كافة الجهات التي تمارس هذا النشاط، وكذا وضع وتنفيذ ميثاق شرف للشركات العاملة في المجال.

هـ. ترسيخ آليات حماية حقوق الأقلية

عنى القانون بوضع العديد من الأحكام التي تكفل حماية حقوق الأقلية، إذ تضمن النص على أحقية المساهمين المالكين لنسبة ٥% في طلب وقف قرارات الجمعية العامة للشركات التي تصدر لصالح فئة معينة من المساهمين أو للإضرار بهم، ونظم عروض الشراء والاستحواذ على الأوراق المالية استهدافاً لحماية حقوق الأقلية.

وتتعدد آليات حماية حقوق الأقلية وفقاً لأحكام القانون، ومنها النص على وجود جماعة حملة الصكوك، والسندات.. الخ، والتي تعمل على تحقيق حماية المصالح المشتركة لحملة أي من الأدوات أو الأوراق المالية المعنية بها، ولا يجوز لها أن تتخذ أية إجراءات من شأنها زيادة أعباء أعضائها أو عدم المساواة بينهم.

وبهدف تعزيز حماية الأقلية، أصدر مجلس إدارة الهيئة القرار رقم ١٥٤ لسنة ٢٠١٨، حيث ألزم الشركات المقيد لها أوراق مالية ببورصة الأوراق المالية بأن يتضمن نظامها الأساسي النص على استخدام نظام التصويت التراكمي في انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، بما يسمح بالتمثيل النسبي لرأس المال في عضوية مجلس الإدارة كلما أمكن ذلك.

و. آليات لحل المنازعات

وضع التشريع العديد من الوسائل البديلة لحل المنازعات المتعلقة بنشاط سوق رأس المال قبل اللجوء إلى القضاء، وتتنوع هذه الطرق بين (تقديم الشكاوى، والتظلم من القرارات الإدارية)، فضلاً عن التحكيم كأحد الوسائل الناجزة والمستقلة، والمنصوص عليه في القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٩، والتي تعمل الهيئة على تفعيل العمل بمقتضاه.

ز. ضمان التزام الشركات بأحكام القانون وتوقيع العقوبات

إحكامًا لدور الهيئة الرقابي والإشرافي، فقد خصص القانون الباب الرابع لبيان الدور والاختصاصات التي تضطلع الهيئة بالقيام بها، ومن أهمها مراقبة الأسواق للتأكد من أن التعامل يجري على أوراق وأدوات مالية سليمة، وأنه غير مشوب بالغش أو المضاربات الوهمية، وإجراء التفتيش على الشركات الخاضعة لأحكام القانون.. إلخ.

وأناط القانون بالهيئة اتخاذ الإجراءات والتدابير حيال الشركات المخالفة لأحكام القانون، والتي تتدرج ابتداءً من توجيه تنبيه للشركات وحل مجلس الإدارة ووقف النشاط، انتهاءً بمنع الشركات من مزولة كل أو بعض الأنشطة التي رُخص لها بمزاولةها.

كما أفرد القانون في بابه السادس بيانًا بالعقوبات التي توقع على من يخالف أحكام القانون ويرتكب الأفعال المجرمة بمقتضاه، وذلك بين الحبس والغرامة، ومعاينة المدير الفعلي متى ثبت علمه بها.

وفي حكم هام يُعزز من ضمان حقوق الأقلية، نص القانون على مُعاقبة كل من استحوذ على أدوات مالية دون تقديم عرض شراء إجباري في الحالات التي تستوجب ذلك، بغرامة لا تقل عن مائة ألف جنيه، وحظر القانون التصالح إلا بعد تقديم عرض الشراء الإجباري.

ثالثاً: أهمية إصدار دليل خاص لحماية المتعاملين

تسعى الهيئة العامة للرقابة المالية إلى تطوير مبادئ حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي؛ بهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية، في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للمتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي، وحصول المتعاملين على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصولهم على المنتجات والخدمات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

وفي إطار المنهجية التي تتبعها الهيئة بشأن تكريس دورها الرقابي في مجال حماية حقوق المتعاملين، فقد أصدرت الهيئة خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والقرارات للقطاع المالي غير المصرفي تستهدف تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية إلى مختلف العملاء، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع غير المصرفي، مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم التزام المؤسسات المالية بالضوابط والمبادئ المعنية بالحفاظ على سلامة واستقرار السوق، من حيث المعاملة العادلة والشفافية والعمل على حل وتسوية النزاعات وشكاوى المتعاملين بأسلوب منجز وعادل والالتزام بضوابط السلوك المهني وحماية سرية وبيانات المتعاملين.

فقد أصدرت الهيئة أول دليل تفصيلي عن حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي في السوق المصري.

وفي إطار الإعداد لهذا الدليل، قامت الهيئة بالاطلاع على أفضل الممارسات في العديد من الدول، كما تم الاستعانة أيضاً بأفضل الممارسات والمعايير الدولية الموضوعة في حماية المتعاملين من قبل المؤسسات المالية الدولية مثل OECD و UNCTAD و EU

وقد اعتمدت الهيئة عند إصدارها هذا الدليل بشكل أكثر على تقرير البنك الدولي World Bank الصادر في ٢٠١٧ بشأن أفضل الممارسات (Good Practices) لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي.

وقد تم إعداد دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي بما يناسب ويتلاءم مع الإطار القانوني والثقافي المصري، آخذاً في الاعتبار التشريعات والقوانين الخاصة بالقطاع المالي غير المصرفي، واللوائح التنفيذية والقرارات، بالإضافة إلى درجة نضوج السوق المصري، سواء بالنسبة للمتعاملين الأفراد أو المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية، وتكاليف الامتثال، وتحديات الالتزام.. الخ.

ومن المتوقع إصدار نسخ أخرى لدليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي خلال السنوات القادمة، مع تطور السوق والخدمات المالية المقدمة وزيادة وعي المتعاملين.

وتعتبر حماية المتعاملين أمراً مهماً وأساسياً؛ وذلك لضمان حصول المتعاملين على المعلومات اللازمة التي تتيح لهم اتخاذ قرارات مدروسة وعن بيئة.

ويجب أن تكون المعلومات واضحة ومبسطة حتى يستطيع العملاء أن يفهموها، بالإضافة إلى أهمية أن يقوم مقدمو الخدمات المالية بمعاملة المتعاملين معاملة عادلة وعدم القيام بأي ممارسات مضللة لأي من المتعاملين؛ لذا يجب أن يتحلى مقدمو الخدمات المالية بالسلوك المهني المسئول والاحترافية قبل وأثناء وبعد تقديم وبيع الخدمات المالية، وأن يكونوا مؤهلين وحاصلين على المؤهلات والشهادات اللازمة التي تمكنهم من أداء دورهم بكفاءة وتميز.

فضلاً عن ذلك، فإن من حق المتعاملين اللجوء إلى آليات للتظلم والشكاوى لتسوية النزاعات، وكذلك وجود آليات لحماية خصوصية وسرية معلومات المتعاملين الشخصية، وأيضاً وجود سبل لضمان حماية المتعاملين في حالات إفلاس مقدمي الخدمات المالية.

وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملةً وليست بديلةً لما أصدرته الهيئة من قرارات وقواعد مختلفة في مجال حماية المتعاملين، وعلى المؤسسات المالية العمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط. وإذا تعارض أي من المبادئ الواردة في هذا الدليل مع صريح القوانين، تكون الغلبة للقوانين في التطبيق.

رابعاً: المبادئ العامة لحماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية

تلتزم المؤسسات المالية في مجال الإفصاح والشفافية بالتالي:

- أ. عرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية بلغة سهلة وواضحة، متضمنة كافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية، وإذا تم استخدام مصطلحات تقنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
- ب. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
- ج. أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلتي ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات الرئيسية للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - بشكل واضح ومفهوم لإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية أو التمويلية.
- د. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية والذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن أنواع المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وإيضاح أهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وكافة العمولات والمصاريف، وشرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من آثار.. الخ - وذلك في ملخص موجز وشارح وأسلوب واضح.
- ويصدر البيان في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية أو تمويلية، ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
- ويتيح النموذج للعملاء سهولة إجراء مقارنة بين عروض الشركات المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة مالية أو تمويلية ملائمة لاحتياجاتهم وقدراتهم المالية.
- هـ. النص صراحة في عقود المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية، وأيضاً الإفصاح للعملاء على وجود فترة سماح^(١) مدتها (عشرة أيام عمل) تبدأ من تاريخ تعاقد العملاء مع المؤسسات المالية، إذا لم يتم تقديم خدمات مالية أو تمويلية لهم.

(١) تلتزم جهات التمويل متناهي الصغر بألا تقل الفترة عن ثلاثة أيام عمل.

وطوال هذه الفترة يمكن للعملاء القيام بفسخ التعاقد واسترداد مستحقاتهم (إن وجدت) بدون توقيع أي شروط جزائية عليهم. ويجوز للمؤسسات المالية خصم أي مصاريف إدارية تكبدتها لإصدار العقود بشرط أن تكون المصاريف الإدارية محددة القيمة ومبررة ومعلنة مسبقاً للعملاء قبل التوقيع على العقود.

و. شرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من حقوق ومسئوليات والتزامات واقعة على العملاء، وإيضاح سبل التعويض، وكذا شرح الجزاءات المطبقة في حالات فسخ التعاقد من جانب العملاء.

ز. شرح تفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم والعوائد للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة وطرق حساب تلك المؤشرات.

ح. شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية والتوقيعات المتوقعة لحدوثها.

ط. إخطار العملاء بأي تغييرات على الرسوم أو التكلفة المتوقعة على حساباتهم وإبلاغهم بها بوقت كافٍ.

ي. مراعاة أن تتسم المعلومات المعروضة عن المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - المتمثلة في الدعاية وعروض البيع وجميع سبل الدعاية الأخرى - بالدقة والأمانة.

ويحظر على المؤسسات المالية عرض أي معلومات أو خصائص للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية من شأنها تضليل العملاء أو خداعهم أو حذف بيانات مهمة.

ك. أن توفر لعملائها كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية أو التمويلية المقدمة للمتعاملين من خلال كتيبات أو منشورات أو ما يوازيها إلكترونياً، على أن يتم تدوين وإيضاح هذه المعلومات بمنتهى الشفافية والحيادية، وأن تتسم بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، بما يكفل اطلاع المتعاملين بمختلف مستوياتهم الثقافية والمادية عليها وتفهيمهم للمزايا والمخاطر المتوقعة.

ل. مراعاة تناسب النصائح المقدمة للعملاء مع قدراتهم وإمكانياتهم وخبراتهم وأهدافهم المالية فيما يخص المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة إليهم، وأن تقدم المعلومات بالشكل الذي يسمح للعملاء بإجراء مقارنة بين المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة ومثيلاتها في السوق.

م. أن ترسل لعملائها كشوف حساب دورية كتابية أو إلكترونياً، موضحاً بها العمليات المنفذة على حساباتهم عن الفترة المرسل عنها، بالإضافة إلى مصادقات كتابية أو إلكترونية عن العمليات التي تمت على حساباتهم. وفي حالة عدم الرد أو الاعتراض من العملاء خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ الاستلام تعتبر مصادقة على حساباتهم.

ن. أن تفصح كتابة في كافة العقود والمكاتبات مع العملاء عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم الترخيص والسجل التجاري، وأيضاً الإدارة المختصة لديهم للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفى مخصص للشكاوى.

ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بالمؤسسات المالية.

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية

تلتزم المؤسسات المالية في مجال السلوك والكفاءة المهنية بالتالي:

- أ. أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسؤول؛ لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المؤسسات المالية، باعتبارها مسئولة عن حماية العملاء فيما يقدم إليهم من منتجات وخدمات مالية أو تمويلية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة للعملاء لإمكانياتهم وقدراتهم واحتياجاتهم المالية.
- ب. التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب الملائم والمستمر للعاملين بالمؤسسات المالية الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية. ويجب التأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات المالية أو التمويلية المقدمة للعملاء.
- ج. توفير المعلومات اللازمة بما يتيح للعملاء إجراء مقارنة بين الخدمات والمنتجات المالية أو التمويلية المتاحة في السوق.
- د. أن تكون لديها سياسات مكتوبة وواضحة ومعتمدة من مجلس الإدارة بشأن تعارض المصالح، والعمل بشكل مستمر وفعال للتأكد من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسات المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح.
- هـ. الإفصاح عن أي حالات تعارض للمصالح وفقاً لما تحدده سياساتها الداخلية، وكذلك ما تقرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة.

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء بالتالي:

- أ. حظر إدراج أي مصطلحات غير منصفة أو مضللة في العقود المبرمة بينها وبين العملاء.
- ب. مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها.

- ج. حظر القيام بأي ممارسات ضارة ضد عملائها عند استيفاء الديون، أو عند استقطاب عملاء جدد، مثل تكرار الاتصال والإلحاح على العملاء للتعاقد.
- د. أن تعطي مزيداً من الرعاية والاهتمام بالعملاء خصوصاً كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. ويجب على المؤسسات المالية أن تبذل العناية الكافية عند التعامل مع العملاء من محدودي الدخل والعلم ومساعدتهم والاستجابة لاستفساراتهم وأسئلتهم، وذلك دون تمييز بين الجنسين.
- هـ. أن تسهل عملية انتقال حسابات عملائها - طبقاً لرغبتهم - لشركات أخرى منافسة في السوق بدون تعطيل أو تسويق، ويتم ذلك بعد استيفاء العملاء كافة الإجراءات المطلوبة لغلق حساباتهم لديها.

المبدأ الرابع: حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء بالتالي:

- أ. وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، والحفاظ على سريتها وخصوصيتها وعدم الاطلاع عليها أو استغلالها إلا على النحو الذي ينظمه القانون وتلك حالات استثنائية.
- ب. أن تحتفظ لديها بقاعدة بيانات للعملاء لمدة معينة تحددها الهيئة حسب كل نشاط.
- ج. وضع النظم والتدابير اللازمة والتي تحدد كافة العاملين لديها الذين لهم حق الاطلاع فقط أو التعامل على حسابات العملاء، بناءً على اختصاصهم ودرجتهم الوظيفية.
- د. وضع أنظمة رقابية داخلية فعالة تتسم بالكفاءة والرقابة الدقيقة؛ بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية. ويجب التأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

تلتزم المؤسسات المالية في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بالتالي:

- أ. أن تخصص وحدة أو إدارة متخصصة للتعامل مع شكاوى العملاء لديها، وأن تحدد لها آلياتها واختصاصاتها، وأن تعين بها موظفين متخصصين لفحص الشكاوى والتظلمات.
- ب. أن تحدد مدة زمنية يتم خلالها فحص شكاوى العملاء والانتهاء منها.
- ج. أن تولي شكاوى وتظلمات العملاء العناية اللازمة، وأن يتم الأداء والفصل فيها بشكل سريع وعادل ومستقل، كما ينبغي أن تتأكد من قيام وحدة أو إدارة الشكاوى لديها بمسؤولياتها بفعالية وبدون تأخير أو تباطؤ.

- د. الاحتفاظ بسجلات العملاء الخاصة بالشكاوى محدثة ومصنوفة ومنمطة، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
- هـ. خلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على التسوية النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بالمؤسسات المالية، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، والتي ستقوم بفحص ودراسة الشكاوى المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة أو اللجوء إلى مركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوصاً عليها في العقود المبرمة أو في القانون.
- و. وفي جميع الأحوال، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء، وهو الجهة الفاصلة للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

- يؤدي الإشراف المنظم - بالإضافة إلى الرقابة الفعالة على مقدمي المنتجات والخدمات المالية أو التمويلية - إلى تخفيض درجة الضرر والمخاطر التي قد تصيب العملاء، وإن كان لا يمكن إلغاؤها تمامًا.
- وبالتالي تحدد القوانين والأنظمة سبل وضمانات أخرى للحماية تهدف إلى توفير الحد الأدنى لتعويض العملاء، في حالة تعسر المؤسسات المالية و/أو إلغاء الرخص الممنوحة لها، وذلك على النحو المبين في نماذج كل من:
- صندوق تعويض المتعاملين في الأوراق المالية الخاص بالشركات العاملة في سوق المال؛
 - وصندوق ضمان حملة وثائق التأمين الخاص بشركات التأمين وإعادة التأمين.

خامساً: مبادئ حماية المتعاملين مع الشركات العاملة في سوق المال

المبدأ الأول: الإفصاح والشفافية^(٢)

تلتزم الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية لدى تعاملها مع عملائها بالإفصاح والشفافية، وعلى وجه أخص ما يلي:

- أ. أن تعرض المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية بلغة سهلة وواضحة متضمنة كافة المفاهيم والشروط والأحكام الأساسية، مع عدم استخدام مصطلحات فنية غير واضحة أو غير ضرورية. وإذا تم استخدام مصطلحات تقنية فيجب تفسيرها بطريقة واضحة.
 - ب. أن يكون حجم الخط وتباعد المسافات بين الأحرف والكلمات واضحاً ومقروءاً بسهولة للشخص العادي.
 - ج. أن يكون التواصل الشفوي - خلال مرحلتي ما قبل التعاقد والتعاقد في شرح الخصائص والمميزات للمنتجات والخدمات المالية - بشكل واضح ومفهوم وإزالة أي غموض؛ حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.
 - د. تسليم العملاء نموذج البيانات الأساسية، بحيث يتضمن أهم المبادئ والتفاصيل الرئيسية عن نوع المنتجات والخدمات المالية المقدمة، وأهم المخاطر لتلك المنتجات والخدمات المالية مثل الأسهم والسندات والصكوك والمشتقات المقيدة في البورصة أو التي يتم التعامل عليها خارج المقصورة، وغيرها من الأدوات المالية، أو التداول بنظام الشراء بالهامش أو الاقتراض بغرض البيع، والعمولات والمصاريف، وكيفية شراء أو بيع المنتجات والخدمات المالية، وكيفية التخارج واسترداد قيمة الأموال المستثمرة، وشرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء وما يترتب عليها من آثار وكيفية الاستفادة من صندوق حماية المستثمر من المخاطر غير التجارية، من خلال إعداد ملخص موجز وشارح وبأسلوب واضح. ويجب أن يتضمن النموذج تنويراً هاماً وصريحاً بأن أي عوائد أو أرباح سابقة على تلك المنتجات والخدمات المالية غير مضمون تحقيقها في المستقبل.
- ويصدر النموذج في حدود صفحتين على الأكثر لكل منتج أو خدمة مالية.
- ويجب أن يوقع العملاء عليه بعد قراءة كافة بنوده.
- ويتيح النموذج للعملاء سهولة إجراء مقارنة بين عروض الشركات المختلفة في السوق لاختيار أفضل منتج وخدمة مالية مناسبة لهم وأفضل عرض.

(٢) مواد ٢٧٣ إلى ٢٧٥ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- هـ. الإفصاح عن الشروط والأحكام التي تغطي التعاملات بين العملاء والوسطاء والمستشارين بالشركات وممثليهم في كافة مراحل التعامل، قبل وأثناء وبعد التعامل.
- و. شرح تفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم والعوائد على المنتجات والخدمات المالية المقدمة وطرق حسابها بالإضافة إلى أي مصاريف مالية أخرى، من حيث التكلفة والعمولات ومقابل لخدمات تتقاضاها الجهات الرقابية أو أي شركات أخرى ذات علاقة، والمخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها العملاء، بالإضافة إلى شرح تأثير تلك العمولات والتكاليف على ربحية حساب العملاء.
- ز. الإفصاح عن أي قيود على تحويلات حسابات العملاء إن وجدت.
- ح. الإفصاح عن نظام تعويضات الوسطاء التي قد يأخذها العملاء في حالة التخلف عن السداد بواسطة الوسطاء.
- ط. الإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عن كافة بنود تعارض المصالح المرتبطة بتعاملات العملاء وكيفية إدارة تعارض المصالح.
- ي. الإفصاح عن إجراءات غلق حسابات العملاء وتحويل الأموال، وشرح آلية إنهاء العلاقة مع العملاء، وما يترتب عليها من حقوق ومسؤوليات والتزامات واقعة على العملاء، وإيضاح سبل التعويض، وكذا شرح الجزاءات المطبقة في حالات فسخ التعاقد من جانب العملاء.
- ك. شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية والتوقيعات المتوقعة لحدوثها.
- ل. إبلاغ العملاء - عن طريق أحد وسائل الاتصال المضمونة والمتفق عليها مسبقاً بين الطرفين - بأي تغيير في الأحكام والشروط خلال ثلاثين يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغييرات.
- م. أن توفر لعملائها كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية المقدمة للمتعاملين من خلال كتيبات أو منشورات أو إلكترونياً، على أن يتم تدوين وإيضاح هذه المعلومات بمنتهى الشفافية والحيادية، وأن تتسم بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، بما يكفل اطلاع المتعاملين بمختلف مستوياتهم الثقافية والمادية عليها وتفهيمهم للمزايا والمخاطر المتوقعة، وبالأخص عند استخدام نظام الشراء بالهامش أو اقتراض الأسهم بغرض البيع أو أسهم الشركات الصغيرة ذات السيولة المحدودة أو المشتقات أو العقود المستقبلية أو الخيارات، وأي نوع من الأدوات المالية ذات المخاطر العالية.
- كما يجب الإفصاح عن السياسات والاستراتيجيات المقترحة لتجنب تلك المخاطر.

- ن. الاحتفاظ في كل وقت بالدفاتر والحسابات والسجلات والمستندات والمكاتبات التي توضح مراكزهم المالية، كما يجب أن ترسل لعملائها عند طلبهم البيانات المالية الدورية الخاصة بها وفقاً لآخر قوائم مالية معتمدة.
- س. أن يكون لديها مواقع إلكترونية تنشر عليها كافة المعلومات والبيانات الأساسية لها وتقاريرها السنوية، بالإضافة إلى التوعية المالية للعملاء.
- ع. يجب على الشركات أن تفصح - كتابة وبخط واضح وفي مكان بارز ومرئي، في كافة العقود والمكاتبات والإعلانات والمطبوعات مع العملاء - عن خضوعها لرقابة الهيئة العامة للرقابة المالية، مع توضيح رقم الترخيص والسجل التجاري، وأيضاً الإدارة المختصة لديها للتعامل مع شكاوى وتظلمات العملاء، وكيفية التواصل المباشر معها عن طريق رقم هاتفى مخصص للشكاوى. ويجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالهيئة إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة عليهم من قبل إدارة الشكاوى الخاصة بالشركات.
- ف. شروط الدعاية والإعلان (٣)

تلتزم الشركات في مجال الدعاية والإعلان بما يلي:

- مراعاة أن تتسم المعلومات المعروضة عن المنتجات والخدمات المالية - المشار إليها في الدعاية وعروض البيع وجميع سبل الدعاية الأخرى - بالدقة والأمانة.
- ويحظر على الشركات عرض أي معلومات أو خصائص للمنتجات والخدمات المالية من شأنها تضليل العملاء أو خداعهم أو حذف بيانات مهمة.
- على الوسطاء والمستشارين بالشركات عدم تضليل العملاء المرتقبين، وخاصة فيما يتعلق بخصائص وفوائد المنتجات والخدمات المالية، وعلى سبيل المثال الأداء السابق والمستقبلي والتكلفة.
- التواصل مع العملاء باستخدام وسيلتي اتصال على الأقل من الوسائل المفضلة لدى العملاء والتي يتعاملون بها بسهولة، ومنها - على سبيل المثال لا الحصر - البريد الإلكتروني، البريد المسجل، الرسائل النصية، والهاتف، كما يمكن للشركات استخدام قنواتها الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني).
- عند استخدام قنوات الإعلام العامة المرئية والمسموعة والمقروءة لتسويق المنتجات والخدمات المالية - يراعى استخدام الأساليب الإعلانية والدعائية والتسويقية التي يرونها مناسبة للشرائح المستهدفة، وبما يتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات والقواعد الصادرة عن الهيئة، والتأكد من مراعاة القوانين الأخرى ذات العلاقة.

(٣) مادة ٢٢١، ٢٢٢، ٢٢٣، ٢٢٤، ٢٢٥، ٢٢٦ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- عند إرسال إعلانات أو إشعارات للعملاء عن طريق البريد الإلكتروني أو أي وسيلة اتصال أخرى، يجب أن تتحقق الشركات من عدم احتواء الإشعارات المرسلة على أي معلومات يمكن الاستفادة منها تخص عملاء آخرين.
- على الشركات التأكد من شرح معنى الرموز المختصرة التي قد تحتويها الإعلانات.
- أن يتسم كل إعلان يصدر عن الشركات بالأمانة والدقة، وأن يتضمن جميع البيانات التي يلزم الإفصاح عنها أو التي تعتبر ضرورية بحسب موضوع الإعلان وطبيعة الجمهور الموجه إليها، بما يتيح تفهم الإعلان وتقييم موضوعه.
- يحظر على الشركات حجب أي حقائق أو معلومات جوهرية على نحو قد يؤثر على سلامة اتخاذ عملائها أو أي من أفراد الجمهور الموجه إليه الإعلان لقراراتهم.
- أن يكون الإعلان مصاغاً بطريقة مهنية وغير مضلل وبصورة واضحة وخط واضح بما في ذلك الهوامش، وعلى أن تكون العبارات بلغة واضحة، ويتسم المحتوى التسويقي للمنتجات أو الخدمات المالية بالشفافية والصدق والأمانة والدقة، وألا يشوبه أي تضليل. كما يجب أن يراعى في الإعلان عدم الإضرار بمصالح الشركات الأخرى أو تشويه سمعة القطاع المالي.
- عدم تضليل عملائها بالمحتوى التسويقي للمنتجات والخدمات المالية التي تقدمها، حيث إن الشركات مسئولة قانوناً عن المحتوى التسويقي المقدم للجمهور.
- للهيئة إلزام الشركات - التي لا تلتزم بالشروط السابقة - بسحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار الهيئة لهم.

ص. ممارسات خاصة بالتعاملات مع العملاء

• عند التعاقد^(٤)

تلتزم الشركات بما يلي:

- أن تدرج كافة الأحكام والشروط في العقود للحصول على المنتجات والخدمات المالية، والتي يقوم العملاء بملئها، على أن تكون شاملةً وبصياغة واضحة ومفهومة وغير مضللة وبخط مقروء.
- ويجب أن تتضمن الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على المخاطر المحتملة التي قد يتحملها العملاء عند التعامل على المنتجات والخدمات المالية، خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلبات.

(٤) مواد ٢٥٦، ٢٥٨ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- تزويد العملاء بنسخ من العقود والمستندات الموقعة من العملاء للاحتفاظ بها، والالتزام ببندود العقود، وعدم التعديل عليها إلا بموافقة العملاء وتوقيعهم.
- أن يحصل العملاء على بيانات تفصيلية من الشركات التي تعاقدوا معها، يكون موضحًا بها طبيعة العمليات التي تنفذ من خلالها.
- الإيضاح للعملاء عن نسبة العمولات المستحقة، مع توضيح إجمالي قيم الأدوات المالية المشتراة.
- يجب على الشركات أن توضح للعملاء أشكال الضمانات والتعويضات الخاصة بتعاملاتهم المالية، مثل إيضاح دور صندوق حماية المستثمر وآلياته.
- التأكد من قدرة العملاء المالية اللازمة لسداد التزاماتهم مع الشركات عند شراء أوراق مالية، ويجب على الشركات الحصول على طلبات العملاء كتابيًا.
- يجب أن يوقع العملاء بمعرفتهم - عند إبرام العقود - على إقرارات بكافة المخاطر الناجمة عند التداول بنظام الشراء بالهامش أو عمليات اقتراض الأوراق المالية أو أسهم الشركات الصغيرة ذات السيولة المحدودة أو التداول في بورصة المشتقات.
- أن ترسل لعملائها كشوف حساب دورية مجانية كتابية أو إلكترونيًا، موضحًا بها العمليات المنفذة على حساباتهم عن الفترة المرسل عنها، بالإضافة إلى مصادقات - كتابية أو إلكترونيًا - عن العمليات التي تمت على حساباتهم، على النحو التالي:
 - إرسال كشوف حساب دورية تتضمن كافة التفاصيل والبيانات الأساسية التي تخص العملاء، على أن تتضمن كافة التفاصيل المتعلقة بالحركة على الحسابات، ومن بينها أرصدة بداية المدة، والرسوم والعمولات، وأية تكاليف أخرى مخصصة، والإيداعات، وحركة تداولات العملاء، وما تم على حسابهم من عمليات بيع وشراء وسحب وإيداع، والأرصدة النهائية.
 - تحديد مواعيد ثابتة لحصول العملاء على كشوف حساباتهم بشكل دوري (أسبوعي، شهري، ربع سنوي.. الخ).
 - وجود فترة سماح للعملاء مدتها خمسة عشرة يومًا من تاريخ الاستلام يتاح لهم خلالها الاعتراض على أي أخطاء وردت في كشوف الحساب، وفي حالة عدم الرد أو الاعتراض تعتبر مصادقة على حساباتهم.
 - أن تكون كشوف الحساب واضحة ومفهومة وسهلة القراءة سواء إلكترونيًا أو مطبوعة.

– تحديث سجلات العملاء أولاً بأول، ويجب أن تتضمن تلك السجلات ما يلي:

- نسخة من كل المستندات الضرورية التي توضح هوية العملاء وطبيعتهم.
- بيانات ومعلومات العملاء ووسائل الاتصال بهم.
- جميع العقود وكشوف الحساب الدورية التي قدمت للعملاء.
- تفاصيل المنتجات والخدمات المالية والاستشارات المالية الخاصة بالعملاء.
- أي مراسلات تم تبادلها مع العملاء.
- جميع المستندات والأوراق التي تم توقيعها من العملاء.
- نسخة من كل المستندات المعتمدة من العملاء للحصول على خدمات أو استشارات مالية.
- كل المعلومات والتفاصيل المنصوص عليها في القانون بضرورة الاحتفاظ بها.
- يجب على الشركات الاحتفاظ بتفاصيل تعاملات العملاء لفترة محددة عقب إتمام العملية (خمس سنوات). وتحدد الفترة وفقاً للوارد في القانون أو اللائحة.
- أسماء السماسرة ومديري الحساب العمليات المنفذة على حسابات العملاء.

• عند تنفيذ عمليات شراء وبيع الأوراق المالية (٥)

تلتزم الشركات بما يلي:

- أن تكون لديها نظم مناسبة تستطيع من خلالها الحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات المالية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل عميل.
- توضيح شروط وآلية السداد المعجل للتمويل وأية تكاليف إضافية قد تستحق نتيجة ذلك.
- عدم استخدام أساليب ضغط على المتعاملين بهدف تعاملهم شراءً أو بيعاً.
- تقديم المشورة والنصح للعملاء في اختيار المنتجات والخدمات المالية الملائمة.
- لا يجوز للشركات القيام بعمليات بيع أو شراء أوراق مالية إلا بموجب أوامر من العملاء بالطرق المعتمدة من الهيئة تتضمن تفاصيل العمليات المطلوب تنفيذها من كميات وأسعار وتوقيات، ويتم الاحتفاظ بتسجيل أوامر العملاء الهاتفية لمدة خمس سنوات.

(٥) مواد ٩٢، ٩٥، ٩٨، ٢٥٩... إلى ٢٦٨ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- الالتزام لدى تنفيذ عمليات على خلاف أوامر العملاء، أو على ورقة مالية غير جائز تداولها قانوناً أو محجوز عليها بتسليم ورقة مالية أخرى خلال أسبوع من تاريخ المطالبة، وإلا وجب تعويض العملاء، دون الإخلال بحق الشركات في الرجوع على المتسبب في التعويض.
- بذل أقصى درجات العناية لحصول عملائها على أفضل الأسعار بيعاً وشراءً وقت التنفيذ، ودون الإخلال بأوامرهم.
- الفصل التام بين حسابات أموال العملاء وأموال الشركات.
- يحظر على المسؤولين والعاملين بالشركات التلاعب في الأسعار أو استغلال أي معلومات داخلية.^(٦)
- يحظر إجراء أي تغيير في الرسوم والعمولات التي يتعين على العملاء سدادها بعد التعاقد معهم، إلا بموافقة كتابية من العملاء، وإخطارهم مسبقاً، وقبل التغييرات بفترة معقولة.
- يجب على الشركات الإفصاح لعملائها عن جهات أخرى ذات علاقة أو مرتبطة بمعاملات العملاء المالية (كالبنوك وأمناء الحفظ والوسطاء).
- يجب على الشركات بذل عناية الرجل الحريص؛ للتحقق من قدرة العملاء على الوفاء بالتزاماتهم الناتجة عن عمليات الشراء بالهامش أو عمليات اقتراض الأوراق المالية أو التداول في المشتقات، في ضوء قدرتهم المالية وأهدافهم الاستثمارية ومصادر التمويل المتاحة لهم والمعلومات الأخرى المتوفرة لدى الشركات عنهم عند التعاقد.
- ويجب على الشركات إعادة تقييم حالة العملاء كلما رأت ذلك ضرورياً وبحد أدنى مرة كل اثني عشر شهراً.
- ويجب على الشركات إمساك السجلات والمستندات الدالة على ذلك.^(٧)
- **إفصاحات ذات طبيعة خاصة بأنشطة محددة**

أ. أنظمة الاستثمار المجمع (كصناديق الاستثمار)

- يجب على مديري الاستثمار، وشركات تكوين وإدارة محافظ الأوراق المالية، وصناديق الاستثمار (أو أي شكل من أشكال الاستثمار المجمع) - الكشف والإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عن الأمور التالية:
- السياسات المتعلقة بالتداولات المتكررة مع إيضاح مخاطر تلك السياسات للعملاء.
- الكشف عن أي مزية إضافية قد يحصل عليها أي من الشركات أو المؤسسات المالية ذات العلاقة.

(٦) الباب الحادي عشر مواد ٣١٦ إلى ٣٢٤ من اللائحة التنفيذية لقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

(٧) مادة ٢٩٢ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- الإفصاح عن أداء المحفظة الاستثمارية التي تخص صناديق الاستثمار بمنتهى الأمانة والشفافية خلال المراحل الزمنية المختلفة، وبما يعكس مصداقية الأداء الفعلي للصندوق.
- توفير كتيب شارح لكافة الأحكام والبنود والشروط ذات العلاقة لكل صندوق يرغب المستثمرون أو العملاء في التعامل أو الدخول فيه، وأن يكون الشرح بأسلوب واضح وميسر الفهم، بالإضافة إلى الإفصاح عن أي مستندات أخرى ضرورية.
- توفير بيان بكافة الوقائع الرئيسية يشمل: السياسة الاستثمارية، والخطة الاستراتيجية، وإدارة المخاطر، وأسعار البيع والشراء للعوائد، وحقوق الاسترداد والانسحاب، والتكاليف والنفقات، وتعارض المصالح، وملف شكاوى العملاء، ووصف عادل وأمين لأداء الصندوق.
- تعارض المصالح.
- الإفصاحات وفقاً لنشرة الاكتتاب.

ب. خدمات الاستشارات المالية

يجب على مقدمي خدمات الاستشارات المالية الإفصاح للعملاء الحاليين والمرتقبين عما يلي:

- توفير معلومات أساسية واقعية تعرض بإيجاز وبلغة واضحة ومفهومة للعملاء المنتجات والخدمات المالية التي يتم عرضها عليهم أو بيعها لهم.
- توضيح موقف الأدوات المالية التي ينصح بها المستشار المالي، من حيث طريقة الحصول عليها سواء من خلاله أو من خلال كيان اعتباري أو أشخاص طبيعية بحوزتهم تلك الأدوات المالية، وهل سيتم شراؤها أم بيعها.
- الالتزام بالمعايير المصرية للتقييم المالي للمنشآت عند تحديد القيمة العادلة للأوراق المالية.

المبدأ الثاني: السلوك والكفاءة المهنية^(٨)

تلتزم الشركات في مجال السلوك والكفاءة المهنية بما يلي:

- أ. الإفصاح للعملاء عن شروط الترخيص ومدى التزامهم بقواعد السلوك والكفاءة المهنية.
- ب. بذل عناية الرجل الحريص لتوفير الموارد الإدارية والمالية والتشغيلية والبشرية اللازمة لتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها بكل كفاءة ودون تأخير.
- ج. أن يتوافر لدى القائمين على إدارة الشركات الخبرات الإدارية والكفاءات اللازمة لمزاولة النشاط.
- د. أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المؤسسات المالية، باعتبارها مسئولة عن حماية مصالح العملاء فيما يقدم إليهم من منتجات وأخدمات مالية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء لإمكانياتهم وقدراتهم واحتياجاتهم المالية، مع مراعاة مستواهم المادي والعلمي.
- هـ. التنافس في تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلبي احتياجات العملاء ورغباتهم، دون إخلال بما تقتضيه الأنظمة واللوائح في هذا الشأن.
- و. التأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة، بالإضافة إلى التدريب الملائم والمستمر لموظفي الشركات الذين يتعاملون مع العملاء ويقدمون لهم المنتجات والخدمات المالية، والتأكد من فهم وإلمام واستيعاب العاملين لدى الشركات للمنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء.
- ز. التأكد من حصول العاملين بالشركات على التأهيل المهني المطلوب واستيفاء متطلبات الكفاءة، من خلال إلحاقهم ببرامج متخصصة للحصول على الشهادات المهنية المناسبة التي تؤهلهم للتعامل مع العملاء.
- ح. التأكد من أن العاملين الذين يتولون خدمات العملاء يتمتعون بالآتي:
 - القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية والقدرة على تقديم الخدمات المنوطة بهم في الوقت المناسب.
 - اتباع السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المرتقبين في جميع الأوقات.
 - الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المهنية؛ حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
- ط. أن يكون لديها سياسة مكتوبة وواضحة ومعتمدة من مجلس الإدارة بشأن تعارض المصالح، والعمل بشكل مستمر وفعال للتأكد من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسات المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح.

(٨) مادة ٢١٥، ٢١٧، ٢١٨ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- ي. الإفصاح عن أي حالات تعارض للمصالح وفقاً لما تحدده سياساتهم الداخلية وكذلك ما تقرضه الهيئة من قواعد ونظم للحوكمة، ووجود سياسة مكتوبة بشأن تعارض المصالح، وتحديد الإجراءات اللازمة لضمان التعاملات العادلة مع كافة العملاء، والتأكد من وضع السياسات التي تساعد في الكشف عن العمليات المحتملة لتضارب المصالح مع تفعيلها وتطبيقها.
- ك. في احتمالية حدوث تعارض للمصالح بين الشركات وأي أطراف أخرى وكان لهذا التضارب أي أثر محتمل على العملاء فينبغي على الشركات الإفصاح للعملاء عن هذا التضارب، وفقاً لما تقتضيه الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.
- ل. وبالنسبة للشركات المرخص لها بمزاولة أكثر من نشاط، عليها أن تقرد لكل نشاط إدارة مستقلة مع الفصل التام بين الإدارات؛ وبما يؤدي إلى تجنب نشوء تعارض المصالح. ^(٩)

المبدأ الثالث: العدالة وعدم التمييز بين العملاء (١٠)

تلتزم الشركات في مجال العدالة وعدم التمييز بين العملاء بما يلي:

- أ. مراعاة الدقة والأمانة والحرص أثناء تنفيذ أوامر العملاء أو أثناء عرض وتقديم المنتجات والخدمات المالية. ^(١١)
- ب. حظر اتباع سياسة أو إجراء عمليات من شأنها الإضرار بالعملاء أو الإخلال بحقوقهم. ^(١٢)
- ج. حظر اتباع أية أساليب في عملها تنطوي على الغش أو التدليس. ^(١٣)
- د. حظر إدراج أي مصطلحات غير منصفة أو مضللة في العقود المبرمة بينها وبين العملاء.
- هـ. مراعاة أن تتسم معاملاتهم مع العملاء بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة، وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها.
- و. حظر القيام بأي ممارسات ضارة ضد عملائها عند استيفاء الديون، أو عند استقطاب عملاء جدد، مثل تكرار الاتصال والإلحاح على العملاء للتعاقد.
- ز. حظر إساءة استخدام الأصول الخاصة بالعملاء.

(٩) مادة ٢١٦ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

(١٠) مواد ٩٠، ٢١٤، ٢٣١ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

(١١) مواد ٢٦٠، ٢٩٢ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

(١٢) مادة ٩٠ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

(١٣) مواد ٩٠، ٢٤٣، ٢٦٣، ٢٦٦ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

- ح. إعطاء مزيد من الرعاية والاهتمام بالعملاء، خصوصًا كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. وأن تبذل العناية الكافية عند التعامل مع العملاء من محدودى الدخل والعلم، ومساعدتهم والاستجابة لاستفساراتهم وأسئلتهم، وذلك دون تمييز بين الجنسين، وأيضًا عدم التفضيل في التعامل بين عملائها (الحاليين أو المرتقبين) بسبب العرق أو الجنس أو الدين.
- ط. أن تكون لديهم نظم مناسبة للحصول على المعلومات الضرورية عن العملاء لتقدير احتياجاتهم من المنتجات والخدمات المالية وتقديم العروض الملائمة حسب احتياجات كل عميل.
- ي. أن تحصل من العملاء على معلومات شاملة ودقيقة عن قدراتهم وإمكانياتهم وخبراتهم وأوضاعهم وأهدافهم المالية؛ لتقديم المشورة والنصح لهم في اختيار المنتجات والخدمات المالية الملائمة لهم، وأن تقدم المعلومات بالشكل الذي يسمح للعملاء بإجراء مقارنة بين المنتجات والخدمات المالية المقدمة ومثيلاتها في السوق.
- ك. يحظر على مسؤولي المبيعات في الشركات اللجوء إلى الممارسات الخاطئة وغير العادلة، مثل الاتصال والإلحاح للتعاقد مع عملاء جدد بدون رغبتهم.
- ل. تسهيل الإجراءات للعملاء عند رغبتهم في نقل حساباتهم إلى شركات أخرى أو التعامل مع صناديق أخرى - بدون تعطيل أو تسويق - وفي فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل - بعد التأكد من قيام العملاء بتسديد ما عليهم من التزامات واستيفاء كافة الإجراءات المطلوبة لغلق حساباتهم.
- م. عدم شمول أي عقود بين الشركات وعملائها على أية نصوص مسيئة للشروط والأحكام المتبعة من قبل تلك الشركات، ومنها على سبيل المثال إلزام العملاء بعمل إيداع لأية مبالغ مالية مقابل الحصول على خدمة مقدمة من الشركات بأعلى مما هو منصوص عليه في القانون المنظم للنشاط، أو إلزام العملاء بإبقاء النقدية الخاصة بهم في حسابات معينة تحددها الشركات، والتي تستلزم معها دفع مقابل نقدي (رسوم) أعلى من نظيراتها.
- ن. عدم وجود أية نصوص من شأنها تقليل أو تقييد الحقوق الخاصة بالعملاء لديها، منها على سبيل المثال وجود أية نصوص تعفي الشركات من القيام بالإفصاح الكامل للبنود الواردة بالبند السابق، أو وجود نصوص تمنع العملاء من الرجوع على السجلات الخاصة بهم لدى الشركات، أو نصوص تقلل من خصوصية بيانات العملاء.
- س. وجود نص بالعقود يؤكد أحقية العملاء في الرجوع إلى القضاء لأي أضرار أو خسائر تسببت لهم نتيجة سوء استخدام الشروط والأحكام من قبل الشركات المتعامل معها.
- ع. في حالة تعذر تقديم المنتجات أو الخدمات المالية للعملاء، يحق للعملاء معرفة أسباب الرفض، كما يحق لهم إستعادة المستندات الأصلية التي قدموها للشركات.

المبدأ الرابع: حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء^(١٤)

تلتزم الشركات في مجال حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء بما يلي:

- أ. وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، والحفاظ على سريتها وخصوصيتها، وعدم الاطلاع عليها أو استغلالها وعدم إفشاء أية معلومات عنهم أو عن معاملاتهم إلى الغير - بدون موافقتهم الكتابية المسبقة وفي حدود هذه الموافقة - إلا على النحو الذي ينظمه القانون، ويستثنى من ذلك الحالات التي يلزم فيها تقديم معلومات محددة إلى الجهات الرقابية أو البورصة أو الجهات القضائية.
- ب. وضع النظم والتدابير اللازمة والتي تحدد كافة الموظفين المختصين لديها الذين لهم حق الاطلاع فقط أو التعامل على حسابات العملاء، بناء على اختصاصهم ودرجتهم الوظيفية.
- ج. وضع أنظمة رقابية داخلية فعالة تتسم بالكفاءة والرقابة الدقيقة؛ بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية. ويجب التأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغييرات في الأساليب الاحتيالية، وكذا مواكبة التطور التكنولوجي.
- د. إدارة كافة المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء نتيجة تقديم المنتجات والخدمات المالية بوسائل إلكترونية.
- هـ. تحمل أية أضرار أو خسائر قد تلحق بالعملاء بسبب وقوع خلل في الأنظمة لدى الشركات أو عمليات الإحتيال أو الإختراق التي قد تحدث لأي سبب كان، بخلاف ما وقع نتيجة لتقصير من جانب العملاء.
- و. اتخاذ الإجراءات التي تكفل التزام المديرين والعاملين بها بالحفاظ على سرية البيانات والمعلومات لديهم، وعليها اتخاذ الإجراءات المناسبة لتفعيل الأنظمة الرقابية لديهم، وكذا اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية اللازمة لحماية بيانات العملاء لاكتشاف أو معالجة أي تجاوزات حدثت أو يتوقع حدوثها.
- ز. يلتزم العاملون بالشركات - سواء العاملون الدائمون أو المؤقتون - بالتوقيع على إقرارات المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، والتأكد من عدم كشفهم المعلومات المالية والشخصية للعملاء، ومنع الدخول عليها، واقتصارها على الأشخاص المخولين فقط، سواء أثناء العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.
- ح. تطبيق الحد الأقصى من التدابير والإجراءات الأمنية لرقابة عمليات التمويل وحمايتها من الاحتيال أو الاستخدام غير المشروع.

(١٤) مواد من ٢٢٨ إلى ٢٣٠ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

المبدأ الخامس: تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء (١٥)

تلتزم الشركات في مجال تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء بما يلي:

أ. التعامل مع الشكاوى داخليًا:

- توفير آلية مناسبة لعملائها لتقديم شكاوهم، تتسم بالفعالية والعدالة والوضوح والنزاهة والاستقلالية والحيادية، وتمكنهم من متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير، وفقًا للأنظمة واللوائح والتعليمات الصادرة من الهيئة والجهات ذات العلاقة.
- تخصيص إدارة متخصصة للتعامل مع شكاوى العملاء لديها، وأن تحدد لها آلياتها واختصاصاتها، وأن تعين بها موظفين متخصصين لفحص الشكاوى والتظلمات.
- أن تولي شكاوى وتظلمات العملاء العناية اللازمة، وأن يتم الأداء والفصل فيها بشكل سريع وعادل ومستقل، كما ينبغي أن تتأكد من قيام إدارة الشكاوى لديها بمسؤولياتها بفعالية وبدون تأخير أو تباطؤ.
- الاحتفاظ بسجلات العملاء الخاصة بالشكاوى محدثةً ومصنوفة ومنمطة، بما يسهم في تسهيل تحديد نمط التعامل مع نوع الشكاوى المقدمة من العملاء.
- الالتزام عند تلقي شكاوى العملاء القيام بما يلي:
 - الإقرار كتابةً باستلام الشكاوى.
 - تقديم تقدير زمني للتعامل مع الشكاوى.
 - تزويد العملاء بمسؤول الاتصال لمتابعة الشكاوى المقدمة.
 - تزويد العملاء باسم المسؤولين عن الشكاوى وأرقام هواتفهم؛ حتى يتمكن العملاء من الاتصال بهم عند الحاجة إلى متابعة الشكاوى.
 - إبلاغ العملاء بما تم في الشكاوى المقدمة منهم.
 - تسوية الشكاوى بشكل سريع وعادل وخلال مدة لا تتجاوز أسبوعًا.
 - إشعار العملاء خطيًا بقبول الشكاوى أو رفضها، مع توضيح الأسباب الداعية لذلك والتعويض المعروض للعملاء، وتوضيح أي خلافات في قيمة التعويض المعروض على العملاء.

(١٥) مادة ٢١٨، ٢١٩ من اللائحة التنفيذية للقانون ٩٥ لسنة ١٩٩٢ الخاص بسوق رأس المال.

ب. التعامل مع الشكاوى خارجيًا:

- بخلاف ما تقدم، إذا لم يوافق العملاء على النتائج النهائية التي اتخذتها إدارة الشكاوى بالشركات، يحق للعملاء اللجوء لوسائل أخرى مثل التوجه إلى الاتحاد المصري للأوراق المالية الذي يستقبل شكاوى العملاء ويعمل على تسويتها وديًا أو يرفع بها توصية للهيئة، أو التوجه إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، والتي ستقوم بفحص ودراسة الشكاوى المقدمة واتخاذ القرارات اللازمة.
- بالإضافة إلى ذلك من حق العملاء أن يلجأوا لمركز التحكيم لتسوية النزاعات المالية، والتي يجب أن يكون منصوصًا عليها في العقود المبرمة أو في القانون.
- وفي جميع الأحوال والأوقات، للعملاء الحق في اللجوء للقضاء؛ للفصل في أي نزاع ينشأ بين الأطراف.

المبدأ السادس: سبل الضمانات والتعويضات

صندوق تأمين المتعاملين في الأوراق المالية من المخاطر غير التجارية، الناشئة عن أنشطة الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية والشركات المقيد لها أوراق مالية بالبورصة، والمعروف اختصارًا بصندوق "حماية المستثمر":

أ. نطاق الحماية التي يوفرها الصندوق

- تغطية الخسارة المالية الفعلية لعملاء شركات الأوراق المالية (الأعضاء) ضد المخاطر غير التجارية الناشئة عن نشاط العضو في الأوراق المالية المقيدة بالبورصة المصرية، وتشمل الحماية الأخطار التالية:
 - إفلاس أو تعثر عضو الصندوق؛ وتتحدد حالة التعثر وبدايتها بقرار يصدره مجلس إدارة الصندوق.
 - خطأ أو إهمال أو غش أو احتيال العضو أو ممثله القانوني أو القائم بالإدارة الفعلية له أو من العاملين لديه سواء بنفسه أو بالاشتراك مع الغير، وذلك وفقًا لنتيجة التحقيقات التي تجريها الهيئة أو الجهات القضائية.
 - التزام الصندوق بالوفاء لعميل العضو بقيمة التعويض المقرر عن الخسارة التي لحقت بالعميل.
 - تكون وحدة التغطية بحد أقصى خمسمائة ألف جنيه للعميل، ويشمل الأوراق المالية التي يتعامل عليها العميل لدى العضو، وكذلك الرصيد النقدي الدائن بالحساب الناتج عن تعاملات العميل في الأوراق المالية لدى الشركة بما لا يتعدى مائة ألف جنيه، وبما لا يجاوز الحدود الأخرى الواردة بقرار إنشاء الصندوق.
 - للصندوق تعويض عملاء أعضاء الصندوق بشراء ذات الأوراق المالية بقيمة التعويض المستحق لهم من الصندوق.
 - للصندوق تعويض عملاء أعضاء الصندوق بشراء ذات الأوراق المالية لهم بقيمة التعويض المستحق من الصندوق، وذلك وفقًا للقواعد التي يصدر بها قرار من مجلس إدارة الصندوق.

- لا يلتزم الصندوق بتعويض عملاء أعضائه أو المستثمرين في الأوراق المالية عن أي خسائر مالية تنتج عن التغير في قيمة الأوراق المالية الخاصة بالعمل أو الناتجة عن ضياع الفرص البديلة لاستثمار أموال العميل بمعرفة العضو.
- لا يلتزم الصندوق بالتعويض بأكثر مما تتيحه أمواله، وفي حالة زيادة قيمة التعويضات المقررة عن المبالغ المتاحة للتعويض لدى الصندوق يتم توزيع هذه المبالغ على مستحقي التعويض بطريقة قسمة الغرماء.
- للعميل العضو الرجوع على العضو المخالف بما يجاوز ما أداه إليه الصندوق من تعويض.
- يتضمن نظام عمل مجلس إدارة الصندوق اختصاصاته وقواعد استثمار أمواله؛ وقد أتاح إمكانية استخدام جزء من فائض استثمار الصندوق لأمواله - بما لا يتعدى ١% من حجم الأموال المتاحة في الصندوق - في مجالات تهدف إلى حماية المستثمر وتوعية المتعاملين في السوق وتحقيق الوقاية السابقة.
- لمجلس إدارة الصندوق - في ضوء دراسة أوضاع السوق ومؤشرات القيمة السوقية والتداول وتقييم المخاطر وحجم الأموال المتاحة بالصندوق - اقتراح تعديل الاشتراكات الدورية وكذا التغطية التي يوفرها للمتعاملين في السوق.

ب. قواعد وإجراءات تقديم طلبات التعويضات

طلب التعويض والمستندات المؤيدة له:

- يتم صرف التعويض بناءً على طلب من عميل العضو (الشركة).
- يقدم طلب التعويض من العميل مستوفياً البيانات والمستندات المؤيدة له والتي تتضمن:
 - صورة من العقد المبرم مع الشركة عضو الصندوق.
 - صورة من إخطار العميل للعضو بالواقعة محل المخالفة.
 - كشف حساب نقدي صادر من الشركة عضو الصندوق.
 - مستندات إثبات سداد العضو للشركة عضو الصندوق.
 - بيان يوضح كافة الإجراءات التي اتخذها العميل في مواجهة العضو خلال ثلاثين يوماً من تاريخ اكتشاف العميل للواقعة الموجبة للتعويض.
 - تتضمن مرفقات طلب التعويض ما يفيد إجراء تحقيقات في الطلب بالهيئة أو إحدى الجهات القضائية، إن وجدت، على أن يتم موافاة الصندوق بنتائج هذه التحقيقات.
- على العميل المتضرر مطالبة العضو بمستحقاته وإخطار الهيئة، وذلك قبل تقديم طلب التعويض الى الصندوق، ويكون إخطار العميل للهيئة أو طلب الصندوق نتائج التحقيقات قاطعاً للمواعيد المنصوص عليها.

- لا تقبل شكاوى العميل بعد مضي ثلاث سنوات ميلادية من حدوث الواقعة محل طلب التعويض، ما لم يكن العميل قد اتخذ إجراءً قضائياً ضد الشركة أو تقدم للهيئة بشكاوى خلال هذه المدة.
- يتم إجراء تحقيق بمعرفة لجنة يشكلها مجلس إدارة الصندوق، على ألا تتجاوز المدة - التي يستغرقها التحقيق، وإصدار قرار مسبب فيه، سواء بقبول الطلب أو برفضه - خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديم الطلب مستوفياً البيانات والمستندات المؤيدة له، وتكون هذه المدة ثلاثين يوماً في حالة طلبات التعويض التي تقدم من ثلاثين عميلاً فأكثر سواء كانت ضد عضو واحد أو أكثر من أعضاء الصندوق.
- يخطر العميل بقبول الطلب أو رفضه خلال فترة لا تتجاوز خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه طلبه مستوفياً البيانات والمستندات، على أن يتضمن الإخطار أسباب الرفض أو عدم تلبية كل طلبات العميل.
- يقتصر التعويض على الأضرار المالية دون الأضرار الأدبية.
- يُراعى عند تحديد قيمة التعويض أية مبالغ حصل عليها العميل من العضو أو الغير بسبب الخطر محل التعويض، كما يراعى عند صرف التعويض خصم أية مبالغ مستحقة للعضو لدى العميل.
- يتم صرف مستحقات العميل خلال ثلاثين يوماً من تاريخ البت في طلب التعويض بثبوت حقه في التعويض.
- يكون التعويض بمثابة تسوية نهائية لمستحقات العميل في مواجهة الصندوق عن الواقعة محل التعويض، وذلك مع عدم الإخلال بحق العميل في الرجوع على العضو للمطالبة بالتعويض فيما يجاوز ما أداه إليه الصندوق.

ج. التظلمات

- لكل ذي مصلحة الحق في التظلم من قرارات اللجنة المشار إليها أعلاه أمام مجلس إدارة الصندوق خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إبلاغه بقرار التعويض أو بقرار رفضه، على أن يوضح بالتظلم موضوعه وأسانيده ويرفق به ما يؤيده من مستندات، ويتسلمه منه الموظف المختص.
- على مجلس إدارة الصندوق البت في التظلم خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه مستوفياً المستندات اللازمة.
- يتم إخطار العضو والعميل بقرار مجلس إدارة الصندوق خلال أسبوع من تاريخ صدوره.
- للعميل أو العضو الحق في الاعتراض على قرار مجلس إدارة الصندوق أمام الهيئة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ إخطاره به، وتفصل الهيئة في الاعتراض خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تقديمه، ويكون قرار الهيئة بالفصل في الاعتراض نهائياً؛ وذلك دون الإخلال بحق العميل والعضو في التظلم من قرار الهيئة واللجوء للقضاء.

د. التزامات هامة تخص عملاء الشركات العاملة في مجال الأوراق المالية

- الصدق عند تقديم المعلومات
تقديم كافة المعلومات المطلوبة منهم كاملة ودقيقة عند تعبئة أي نماذج تطلبها الشركات، ولا يجوز للعملاء تقديم أي معلومات مضللة أو خاطئة أو غير مكتملة أو عدم الإفصاح عن المعلومات الهامة أو الجوهرية.
- قراءة كافة المعلومات التي قدمتها الشركات بدقة
الاطلاع على كافة التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليهم مقابل حصولهم على المنتجات والخدمات المالية من الشركات، والتأكد من فهمهم لها بشكل واضح وقدرتهم على الالتزام بها.
- طرح الأسئلة
طرح أي أسئلة لموظفي الشركات للاستفسار في حال عدم وضوح أي بنود أو شروط في عقود فتح الحساب أو أي مستندات أخرى مقدمة من قبل الشركات، ويجب على موظفي الشركات الإجابة على تلك الأسئلة بأسلوب مهني واضح يساعد العملاء على اتخاذ القرارات المناسبة.
- التأكد من البيانات الواردة في عقود فتح الحساب
التأكد من أن النسخ المصدرة لعقود فتح الحساب تشمل كافة المحتويات، ومن ذلك - على سبيل المثال لا الحصر - بياناتهم الشخصية وقيمة العمولات ومعدلات العوائد وكافة الرسوم والأعباء المالية.
- معرفة كيفية تقديم الشكاوى
التأكد من كافة المعلومات والبيانات اللازمة بشأن آلية تقديم الشكاوى والإطار الزمني لموافاتهم بالنتيجة. وينبغي على العملاء التأكد من حصولهم على أرقام وعناوين الاتصال لتقديم الشكاوى ومتابعتها.
- استخدام المنتج والخدمة المالية بموجب الأحكام والشروط
عدم استخدام أي منتجات وخدمات مالية إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها بشكل كامل.
- عدم التعرض للمخاطر
عدم شراء أي منتجات وخدمات مالية عند الشعور أن المخاطر لا تتلاءم مع وضعهم المالي.
- تقديم طلبات للحصول على المنتجات أو الخدمات المالية التي تتناسب مع احتياجات العملاء
التأكد من ملاءمة المنتجات والخدمات المالية لاحتياجاتهم، وعلى العملاء الإفصاح عن كافة التزاماتهم المالية مع كافة الجهات، وقدرتهم على الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على الخدمات المالية.
- إبلاغ الشركات بشأن الإجراءات غير النظامية
إبلاغ الشركات في حال اكتشاف أي إجراءات مخالفة أو غير سليمة تمس المنتجات والخدمات المالية على الفور - وفي حال عدم تجاوب الشركات - فإنه يحق للعملاء التقدم بالشكاوى إلى الهيئة.

- **استشارة الشركات عند مواجهة أي صعوبات**
التحدث مع الشركات التي يتعاملون معها لطلب الاستشارة إذا واجهوا أية صعوبات مالية أو كانوا غير قادرين على تحمل الالتزامات المالية، ومناقشة الخيارات المتاحة بما يتناسب مع وضعهم المالي.
- **تحديث المعلومات**
تحديث بياناتهم الشخصية بما فيها بيانات الاتصال بشكل دوري وعندما تطلب الشركات ذلك، مع مراعاة أن عدم تحديث البيانات الشخصية ولا سيما الجوهرية منها قد يؤدي إلى نشوء مسئولية على العملاء أو ضياع حقوقهم.
- **عنوان البريد**
تحديد عنوان للمراسلات (البريد العادي/ أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بهم، وعدم استخدام عناوين أخرى لا تخصهم، مثل عناوين الأصدقاء أو الأقارب، على النحو الذي يؤدي إلى إفشاء معلوماتهم الشخصية.
- **الوكالة العامة**
توخي الحذر عند إصدار توكيلات عامة للغير لإنجاز تعاملاتهم المالية، وأهمية مراعاة المعرفة المسبقة لمن يصدر لهم التوكيلات وتكون لهم الصلاحية للتصرف في شئونهم المالية، ومن لهم حق الاطلاع عليها.
- **عدم التوقيع على نماذج (الاستثمارات) غير المكتملة**
أن يتأكدوا من اكتمال كافة المواضيع والأرقام المطلوبة في النماذج المقدمة لهم للتوقيع عليها، ولا يجوز التوقيع على أي نماذج فارغة أو غير مكتملة، مثل: أوامر البيع والشراء على بياض، أو نموذج لمصادقات على حساباتهم فارغة أو غير مكتملة.
- **مراجعة جميع المعلومات والبيانات**
مراجعة جميع المعلومات التي قاموا بتسجيلها في النماذج؛ لضمان صحة المعلومات، وعدم وجود أخطاء في البيانات المدونة، ومعرفة أن التوقيعات الخاصة بهم على النماذج تعني موافقتهم على محتوى النماذج.
- **الإفصاح عن معلوماتهم الشخصية**
عدم الإفصاح عن أي معلومات شخصية أو مالية لأي طرف آخر غير الشركات التابعين لها وتحت أي ظرف من الظروف.
- **أحقية العملاء في الحصول على نسخ من العقود والمستندات الموقعة**
ينبغي على العملاء التأكد من حصولهم على نسخ من العقود والمستندات بعد التوقيع عليها والمصدق عليها والمعتمدة من الشركات والاحتفاظ بها في مكان آمن.

خاتماً

بإصدار الهيئة لدليل حماية المتعاملين مع الأسواق المالية غير المصرفية تكون الهيئة قد قطعت شوطاً كبيراً في مجال حماية المتعاملين وذلك بالتوازي مع سعي الهيئة لإطلاق صناديق حماية للمتعاملين في القطاعات المختلفة المختصة بالخدمات المالية غير المصرفية، على غرار صندوق حماية المستثمر الخاص بسوق رأس المال، كل ذلك يأتي في إطار المحور السادس من استراتيجية الهيئة الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية والخاص بتطوير مستويات الحوكمة وتعزيز القدرات الرقابية وحماية حقوق المتعاملين.

بالإضافة إلى ذلك فقد شهدت بداية هذا العام صدور قرارات مجلس إدارة الهيئة أرقام (٣) و(٤) لسنة ٢٠١٩، والخاصة بتشكيل مجلس إدارة صندوق ضمان حملة الوثائق والمستفيدين منها لدى شركات التأمين، لتفعيل الصندوق وبداية نشاطه، كإنجاز استراتيجي هام يأتي في ذات الإطار الخاص بحماية المتعاملين، وتكون الهيئة قد أنجزت ما يخص قطاع التأمين في هذا الشأن.

ونحن نستشرف عام ٢٠١٩، نتطلع إلى استكمال منظومة صناديق حماية المتعاملين في بقية الأسواق المالية غير المصرفية والتي قد تطلب ذلك، بالإضافة إلى استكمال أدلة الحوكمة وقواعد الإدارة الرشيدة لكافة الأسواق المالية غير المصرفية لإنجاز استراتيجية الهيئة في هذا الشأن.



Building Bridges not Walls
نبني الجسور لا الحواجز

www.fra.gov.eg