

حماية العميل والمستثمر من أهم ركائز العمل الرقابي في هيئة تنظيم مركز قطر للمال

الدوحة، قطر، 2 أبريل 2019 – تعتبر هيئة التنظيم أن حماية العميل والمستثمر من أهم الركائز التي يستند إليها عملها الرقابي منذ إنشاء مركز قطر للمال في عام 2005.

فتشترط هيئة التنظيم على الشركات العاملة في مركز قطر للمال توفير آلية داخلية مخصصة لمعالجة شكاوى العملاء. أما في حال لم يقتنع العميل بالحل الذي تقدمت به الشركة، فيمكنه إحالة الشكوى إلى برنامج تسوية منازعات العملاء الذي يشكل آلية مستقلة تخضع لقواعد رقابية صادرة عن هيئة التنظيم. وقد نظر البرنامج، منذ إنشائه في العام 2014، في عدد من المنازعات التي تكللت بالنجاح، ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل على الموقع الإلكتروني لهيئة التنظيم.

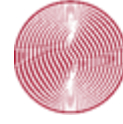
وقامت هيئة التنظيم بتحديث قواعدها الرقابية وأصدرت القواعد الجديدة الخاصة ببرنامج تسوية منازعات العملاء لعام 2019. تغطي هذه القواعد عدداً من الخدمات المالية التي تقدمها الشركات العاملة في مركز قطر للمال، مثل التخطيط المالي وتقديم المشورة، وأعمال الاستثمار والتأمين العام، والتأمين على الحياة، والأعمال المصرفية، وصناديق الاستثمار الجماعي، وخدمات أمانة الحفظ. وتسمح هذه القواعد بتحسين آلية الوصول إلى البرنامج وتوضيح مسار الشكوى والأوقات التي تتطلبها، كما تسهل على العميل عملية فهم هذه الآلية.

وفي هذا الإطار، أفاد الدكتور محمود عبد العزيز الخلفي، عميد كلية القانون في جامعة قطر ومحكم مستقل في برنامج تسوية منازعات العملاء، بمرئياته حول الموضوع وقال إن "جامعة قطر قد راجعت النموذج الذي قدمه مركز قطر للمال لبرنامج تسوية منازعات العملاء ورأت أن القواعد الموضحة ستسهل على عملاء الشركات المصرح لها بالعمل في المركز الوصول إلى آلية تتمتع بالاستقلالية والإنصاف والشفافية وتساهم في تعزيز الثقة في نزاهة إطار عمل المركز الرقابي والشركات العاملة فيه".

وفي السياق نفسه، تحرص هيئة التنظيم على الاستمرار في إرساء التوافق بين إطار العمل الرقابي لمركز قطر للمال وأفضل الممارسات والمعايير الدولية، فأصدرت هذا الشهر أيضاً القواعد الجديدة والمحدثة الهادفة إلى تعزيز إطار العمل الخاص بحماية العملاء والمستثمرين في الشركات المصرح لها من قبل مركز قطر للمال، بالإضافة إلى تحديث قواعد برنامج تسوية منازعات العملاء.

ويشكل إنصاف العملاء محوراً أساسياً في القواعد الخاصة بحماية العميل والمستثمر لعام 2019، مدعوماً بإطار العمل القائم على المبادئ التي تلتزم الشركات بوضع السياسات والإجراءات الضامنة لمبدأ إنصاف العملاء.

وتنص هذه القواعد على تقديم مستوى موحد من الحماية إلى العملاء بغض النظر عن نوع الشركة المصرح لها التي يختارون التعامل معها في مركز قطر للمال. وهي تغطي كافة نواحي التعامل بين



هيئة تنظيم
مركز قطر للمال
QATAR FINANCIAL CENTRE
REGULATORY AUTHORITY

الشركة والعملاء، ومنها المعلومات الواجب على الشركة طلبها من العميل للتعرف إليه بأفضل صورة ممكنة كي تقدم له المنتج أو الخدمة الأفضل والأقرب إلى متطلباته.

هذا وتشترك هيئة تنظيم مركز قطر للمال مع مصرف قطر المركزي وهيئة قطر للأسواق المالية في تنفيذ استراتيجية مشتركة هي الخطة الاستراتيجية الثانية لتنظيم القطاع المالي 2017-2022. وتشكل القواعد الجديدة جزءاً من خطة العمل المشتركة بين الجهات الرقابية الثلاث والهادفة إلى حماية العميل والمستثمر.

وقد تمّ مؤخراً التصديق على القواعد الجديدة التي ستدخل حيّز التنفيذ في 1 يناير 2020، عقب فترة من المشاورات المكثفة، في ما يُعتبر مدّة كافية تسمح للشركات المصرّح لها بإعداد الشروط الجديدة وتنفيذها التزاماً بإطار عمل حماية العميل والمستثمر في مركز قطر للمال.

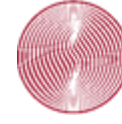
يمكن الاطلاع على هذه القواعد على الموقع الإلكتروني لهيئة تنظيم مركز قطر للمال www.qfcra.com

-انتهى-

PRESS RELEASE

PRESS RELEASE

PRESS RELEASE



هيئة تنظيم
مركز قطر للمال
QATAR FINANCIAL CENTRE
REGULATORY AUTHORITY

للمزيد من المعلومات الرجاء الاتصال بـ:

السيدة بتسي ريتشمان – رئيس إدارة الاتصالات المؤسسية

هاتف: +974 4495 6772

جوال: +974 7702 4599

البريد الإلكتروني: corporatecomms@qfcra.com

لمحة عن هيئة تنظيم مركز قطر للمال

إن هيئة تنظيم مركز قطر للمال كيان رقابي مستقل تم تأسيسه بموجب المادة رقم (8) من قانون مركز قطر للمال. تقوم الهيئة بتنظيم الشركات التي تقدّم الخدمات المالية في مركز قطر للمال أو منه. وتملك هيئة التنظيم مجموعة كبيرة من السلطات التنظيمية بالتصريح للشركات والأفراد والإشراف عليها ومعاقبها عند الضرورة. وتمارس هيئة التنظيم أعمالها الرقابية وفقاً لمعايير قانونية عالمية، تمت صياغتها عن قرب وفقاً لنماذج القوانين المعتمدة في مراكز مالية بارزة أخرى. للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي: www.qfcra.com

PRESS RELEASE

PRESS RELEASE

PRESS RELEASE