

قرار إداري رقم (45/ر.ت) لسنة 2016 بشأن نظام نظر الشكاوى المتعلقة بتعاملات أسواق المال

الرئيس التنفيذي،
بعد الاطلاع على القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2000م في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية و السلع
وتعديلاته،
وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (13) لسنة 2000م في شأن نظام عمل هيئة الأوراق المالية والسلع وتعديلاته،
وعلى قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (53) لسنة 2013 بشأن جدول الصلاحيات والمسؤوليات،
وعلى قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (38/ر) لسنة 2015 بشأن تكليف الدكتور/ عبيد سيف الزعابي بمهام
الرئيس التنفيذي لهيئة الأوراق المالية والسلع،
وعلى قرار رئيس مجلس إدارة الهيئة رقم (18/ر.م) لسنة 2016 بتفويض الرئيس التنفيذي بإصدار القرارات
المنظمة في الشكاوى والمخالفات والتظلمات المتعلقة بتعاملات أسواق المال،
وعلى مقتضيات ومصلحة العمل،
قرر:

التعريفات

المادة (1)

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض سياق النص بغير ذلك:
الدولة: الإمارات العربية المتحدة.
القانون: القانون الاتحادي رقم (4) لسنة 2000 في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع وتعديلاته.
الهيئة: هيئة الأوراق المالية والسلع.
السوق: سوق الأوراق المالية والسلع المرخص في الدولة من قبل الهيئة.
الرئيس التنفيذي: الرئيس التنفيذي للهيئة.
الشكاوى: طلب عرض المنازعة التي تنشأ بين المتعاملين في السوق والمتعلقة بالأوراق المالية والسلع على الهيئة
للبت فيها.
الشاكي: كل شخص طبيعي أو معنوي يتقدم بشكاوى إلى الهيئة.
المشكو ضده: كل شخص طبيعي أو معنوي مقدم ضده شكاوى أمام الهيئة.
التحقيق: الإجراءات المتبعة للكشف عن كل ما يتعلق بموضوع الشكاوى.
الإدارة المختصة: إدارة التنفيذ والمتابعة.

نطاق سريان النظام

المادة (2)

تسري أحكام هذا النظام على:
1. الشكاوى التي تنشأ بين المتعاملين في السوق.
2. الشكاوى التي لم يصدر قرار بشأنها قبل تاريخ العمل به.

اختصاص الهيئة

المادة (3)

1. تختص الهيئة ممثلة بالإدارة المختصة بنظر الشكاوى المتعلقة بالتعاملات في أسواق المال، والمرتبطة بالجهات الخاضعة لرقابتها وإشرافها وفقاً للتشريعات المعمول بها لدى الهيئة.
2. لا تختص الهيئة بنظر الشكاوى المقدمة ضد الأشخاص التي تم إلغاء ترخيصها من قبل الهيئة وذلك في حال استردادها كافة الضمانات.

المادة (4)

1. تطبق الإدارة المختصة عند نظر الشكاوى الإجراءات الواردة في هذا النظام وما ورد في القانون والأنظمة والقرارات والتعليمات الصادرة بمقتضاه.
2. يجوز للإدارة المختصة الاسترشاد في كل ما لم يرد بشأنه نص بأحكام قانون الإجراءات المدنية وقانون الإثبات في المعاملات المدنية والتجارية والقوانين الأخرى والقواعد العامة المعمول بها في الدولة بما يتفق وطبيعة الشكاوى المعروضة أمامها.

اللغة المعتمدة

المادة (5)

اللغة العربية هي اللغة الرسمية المعتمدة في إجراءات نظر الشكاوى والبت فيها، فلا تُثبت أي أقوال أمام الهيئة بغير اللغة العربية، وعلى من لا يستطيع التحدث باللغة العربية اصطحاب مترجم يوقع معه في المحضر المعد لذلك، ويجب على أي طرف يرغب في تقديم وثائق أو مستندات بغير اللغة العربية _ ما لم تقبل الهيئة خلاف ذلك _ أن يرفق معها _ حال طلب الهيئة _ ترجمة معتمدة لها باللغة العربية. ويجوز استثناءً وبشرط قبول صاحب المصلحة إجراء التحقيق بغير اللغة العربية، مع ضرورة ابلاغ صاحب المصلحة بذلك عند بداية المحضر وتوقيعه على المحضر بما يفيد القبول.

الأهلية

المادة (6)

تطبق بشأن الأهلية النصوص الواردة في القوانين المعمول بها في الدولة.

المصلحة في الشكاوى

المادة (7)

لا يقبل أي طلب أو دفع لا يكون لصاحبه فيه مصلحة قائمة ومشروعة.

الشكاوى الأولية

المادة (8)

فيما عدى الحالات المستعجلة التي تقدرها الهيئة، إذا كان المشكو ضده شخص اعتباري؛ يجب على الشاكي تقديم شكاوى أولية للمشكو ضده، وفي حال عدم التوصل لحل بينهما خلال (5) أيام عمل من تاريخ الشكاوى يجوز تقديم الشكاوى للهيئة مرفقاً بها ما يفيد تقديم الشكاوى الأولية.

حالات عدم قبول الشكاوى

المادة (9)

لا تقبل الشكوى في الحالات التالية:

1. إذا كان موضوع الشكوى معروضاً أمام جهة قضائية أو صدر بشأن موضوعها حكم قضائي.
2. إذا خلت الشكوى من إحدى البيانات المنصوص عليها في المادة (12) من هذا النظام.
3. إذا سبق عرض الشكوى على الهيئة من ذات الخصوم وبذات الأسباب وصدر قرار بشأنها، إلا إذا رأت الهيئة وجود أسباب جدية تستدعي _استثناءً_ إعادة النظر فيها.
4. مضي سنة على آخر عملية تداول متنازع عليها أو من تاريخ ثبوت العلم بالواقعة التي تقدم الشكوى بشأنها.
5. إذا كان الشاكي موظفاً لدى المشكو ضده أو العكس وذلك فيما يتعلق بعلاقة العمل بينهما.
6. عدم الالتزام بحكم المادة (8) من هذا النظام.
7. أي حالة أخرى تقدرها الهيئة.

تقديم طلب الشكوى

المادة (10)

يقدم طلب الشكوى وفق النموذج المعد لذلك عبر النظام الإلكتروني المخصص لذلك أو التطبيقات الذكية، أو بأي وسيلة أخرى تقبلها الهيئة، على أن يقوم الشاكي -حسب الأحوال- لاحقاً بتزويد الهيئة بالمستندات المؤيدة بما في ذلك أصل الشكوى.

تمثيل الغير في الشكاوى

المادة (11)

يجوز تقديم الشكوى نيابة عن الغير وتمثيله أمام الهيئة في الأحوال التالية:

1. أن يكون وكيلاً بموجب وكالة رسمية معتمدة من الجهات المختصة بهذا الشأن.
2. أن يكون ولياً عن أحد أبنائه القاصرين، فيقدم البينة على ذلك.
3. أن يكون وصياً أو قيمياً، فيقدم البينة على ذلك.
4. أن يكون مخولاً بموجب كتاب رسمي من الجهة المعنية.

البيانات الواجب توافرها في الشكوى

المادة (12)

يتم تقديم الشكوى مكتوبة باللغة العربية وموضح بها تاريخ تقديمها، ومشتماً على البيانات والمستندات التالية:

1. اسم الشاكي بالكامل، وعنوانه الحالي، ووسائل الاتصال، على أن يذكر العنوان تفصيلاً ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني ونسخة من إثبات الشخصية سارية المفعول.
2. اسم المشكو ضده بالكامل، وآخر عنوان معروف له، ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني إن وجد.
3. نسخة من الشكوى الأولية.
4. شرحاً تفصيلياً لموضوع الشكوى، مع سرد الوقائع بالتسلسل الزمني للأحداث بما في ذلك التواريخ والأوقات إن أمكن ذلك.
5. طلبات الشاكي بشكل واضح.
6. إرفاق الوثائق والمستندات المؤيدة للشكوى.
7. توضيح ما إذا كان قد سبق للشاكي أو المشكو ضده اتخاذ أي إجراءات قانونية في هذا الشأن.
8. نسخة من الشكوى السابق تقديمها إلى الهيئة أو السوق المعني إن وجدت.

9. نسخة من بيانات إثبات الشخصية للممثل القانوني في حال تقديم الشكوى من قبل الممثل القانوني للشاكي شريطة تقديم أصل سند التوكيل أو التمثيل.
10. توقيع مقدم الشكوى أو من يمثله.
11. أي بيانات أو معلومات أخرى ترى الهيئة ضرورة الحصول عليها.
- كما يجوز استثناء تقديم الشكوى أو المستندات المرتبطة بها باللغة الإنجليزية، وللهيئة أن تطلب من الشاكي تقديم ترجمة معتمدة باللغة العربية للشكوى والمستندات إذا ارتأت ضرورة لذلك [1].

قيد الشكاوى

المادة (13)

يتم قيد الشكاوى في السجل المُعد لذلك لدى الإدارة المختصة.

الإخطار والتبليغ

المادة (14)

1. للإدارة المختصة إخطار المشكو ضده بالشكوى مرفقاً بها ما قدمه الشاكي من مستندات.
2. يُوجه الإخطار أو التبليغ إلى أي من أطراف الشكوى أو ممثليهم إلى آخر عنوان معروف لهم، وتُسلم نظير إيصال أو تصدر بكتاب مسجل أو بواسطة أجهزة الفاكس أو البريد الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي المسجل أو بأي وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المعترف بها قانوناً ما دام يتحصل من الوسيلة المستخدمة دليل يُفيد الإرسال أو العلم، ويُعتبر الإخطار أو التبليغ قد تم بمجرد العلم به من قبل الطرف الآخر أو من قبل من يمثله، وفي اليوم الذي تم فيه، ويعتبر استلام الإخطار أو التبليغ قرينة على العلم بمضمونه.
3. في حال تعذر إخطار أو تبليغ المشكو ضده نتيجة عدم صحة العنوان المحدد في الشكوى يتم رفض الشكوى وتعد كأن لم تكن.

المادة (15)

1. يتعين على المشكو ضده أن يقوم بالرد على الشكوى خلال مدة أقصاها (10) أيام عمل من تاريخ استلامه للشكوى.
2. إذا لم يتم الرد على المشكو ضده خلال المدة المحددة في البند (1) من هذه المادة، يجوز للإدارة المختصة وفقاً لتقديرها في الأحوال التي تستدعي ذلك منح المشكو ضده مدد مماثلة للرد بناءً على طلب مسبب من المشكو ضده، وفي حال مضي المدد المقررة ولم يتم الرد، تنتظر الإدارة المختصة في الشكوى بما هو متاح من مستندات وبيانات.

التحقيق بين أطراف الشكوى

المادة (16)

تجرى التحقيقات مع أي من طرفي الشكوى كل على حده، ويجوز إن اقتضى الأمر إجراء التحقيق بمواجهة الخصوم بعضهم ببعض.

المادة (17)

في الأحوال التي ترى الإدارة المختصة ضرورة لذلك، يُحرر محضر للوقائع يعنون بكلمة محضر تحقيق ويذكر فيه

زمان ومكان افتتاح المحضر وأسم المحقق/المحققين وموضوع التحقيق وأسماء المائلين للتحقيق وصفاتهم وفقاً للنموذج المعد لذلك.

إخطار الحضور للتحقيق

المادة (18)

أولاً: للإدارة المختصة استدعاء من ترى ضرورة مثوله أمامها وفقاً لنموذج الاستدعاء المعد لذلك، على أن يشمل الإخطار المرسل على البيانات التالية:

1. اسم المطلوب سماع أقواله وصفته.
2. موضوع التحقيق.
3. تاريخ وساعة التحقيق ومكان إجرائه.
4. المستندات المطلوبة.

ثانياً: في حال عدم مثل الشخص الموجه إليه الإخطار في الموعد المحدد، تنظر الإدارة المختصة في الشكوى بما هو متاح من مستندات وبيانات.

الاستعانة بجهات أخرى

المادة (19)

للهيئة في سبيل نظر الشكوى الاستعانة بالجهات المختصة في الدولة واتخاذ كافة الإجراءات والتدابير الإدارية التي تمكنها من جمع المعلومات والأدلة اللازمة للوصول إلى الحقيقة حول الشكوى بما في ذلك إجراء التحقيقات وسماع أقوال الخصوم، وقبول شهادة الشهود، وأي إجراءات أو تدابير تتفق وطبيعة الشكوى المعروضة أمامها.

المادة (20)

للإدارة المختصة في سبيل مباشرة إجراءات النظر في الشكوى القيام بكافة الإجراءات الممكنة وعلى وجه الخصوص ما يلي:

1. التفتيش على أي جهة من الجهات الخاضعة لرقابة الهيئة وتدقيق قيودها وسجلاتها، والحصول على أي معلومات أو وثائق ذات صلة بموضوع الشكوى، وذلك بالاستعانة بالإدارة المعنية في الهيئة.
2. الحصول على إفادات أولية من أي شخص لدى أي جهة من الجهات الخاضعة لرقابة الهيئة والحصول على أي معلومات أو وثائق أو سجلات ذات صلة، وتكون هذه الإفادات مكتوبة يتم التوقيع عليها من الشخص الذي أدلى بها، وفي حال رفض التوقيع يُثبت ذلك في الإفادة.
3. طلب أي وثائق أو مستندات ذات علاقة بموضوع الشكوى.
4. دعوة الشهود والاستماع إلى شهادتهم.
5. سماع أقوال الشخص الذي نسبت إليه المخالفة، ولها الاستعاضة عن سماع الأقوال بطلب رد خطي من الشخص المعني على الإشعار الموجه له.
6. الاستعانة بأي موظف من موظفي الهيئة.

حفظ الشكوى

المادة (21)

تُحفظ الشكوى في أي مرحلة من مراحل نظرها في الحالات الآتية:

1. اتفاق أطراف الشكوى على الصلح.

2. تنازل الشاكي عن الشكوى.
3. عدم استجابة الشاكي لطلبات الهيئة أثناء نظر الشكوى.

المادة (22)

1. للهيئة اتخاذ الإجراءات اللازمة إذا تبين أثناء نظر الشكوى وجود وقائع تشكل جريمة معاقب عليها بموجب القوانين المعمول بها في الدولة.
2. تتخذ الإدارة المختصة الإجراءات اللازمة لنظر المخالفة دون الإخلال بإجراءات نظر الشكوى، إذا تبين أثناء نظر الشكوى وجود وقائع معينة تشكل مخالفة.

التعويض

المادة (23)

تخرج كافة طلبات التعويض المادي أو الأدبي عن اختصاص الهيئة دون الإخلال بحق المتضرر باللجوء إلى القضاء للمطالبة بها.

القرار في الشكوى

المادة (24)

1. ترفع الإدارة المختصة مذكرة خطية إلى الرئيس التنفيذي تتضمن وصفاً لموضوع الشكوى، وملخصاً عن الإجراءات التي قامت بها وتوصياتها، وذلك خلال (30) يوم من تاريخ استلام الشكوى، ويجوز تمديد هذه الفترة لمدد مماثلة بناءً على توصية من رئيس القسم المختص وموافقة مدير الإدارة المختصة. [2][3]
2. تعتبر المدة المحددة في الفقرة (1) من هذه المادة مدة تنظيمية لا يبطل بمخالفتها أي إجراء اتخذ في الشكوى.
3. يُصدر القرار من الرئيس التنفيذي، وتتولى الإدارة المختصة إبلاغ أطراف الشكوى بالقرار المتخذ.

تنفيذ القرار

المادة (25)

مع عدم الإخلال بأحكام نظام التظلمات من القرارات المتعلقة بتعاملات أسواق المال؛ يكون تنفيذ القرار الصادر عن الهيئة في الشكوى بإشراف السوق المعني فيما يتعلق بالأمور الفنية، وفي جميع الأحوال يتم التنفيذ برقابة الهيئة على أن يقوم السوق والمنفذ ضده بإخطار الهيئة بما يفيد تمام التنفيذ.

المادة (26)

يلغى كل حكم يتعارض مع أحكام هذا القرار.

المادة (27)

يبلغ هذا القرار لمن يلزم لتنفيذه، ويعمل به من تاريخ صدوره.

عبيد سيف الزعابي

الرئيس التنفيذي بالإنابة

صدر في أبو ظبي بتاريخ : 2016/06/23م.

-
- [1] - تم اضافة الفقرة الأخيرة إلى المادة (12) بموجب القرار الإداري رقم (72/ر.ت) لسنة 2018
 - [2] - تم تعديل البند (1) من المادة (24) بموجب القرار الإداري رقم (41/ر.ت) لسنة 2025 بشأن تعديل نظام المخالفات والجزاءات الإدارية الخاصة بتطبيق قانون وأنظمة الهيئة و نظام نظر الشكاوى المتعلقة بتعاملات أسواق المال ونظام تلقي البلاغات المتعلقة بأسواق المال الصادر بتاريخ 2025/6/23.
 - [3] - تم تعديل البند (1) من المادة (24) بموجب القرار الإداري رقم (17/ر.ت) لسنة 2021 بشأن تعديل نظام نظر الشكاوى المتعلقة بتعاملات أسواق المال الصادر بتاريخ 2021/9/6 والمعمول به من تاريخ صدوره.