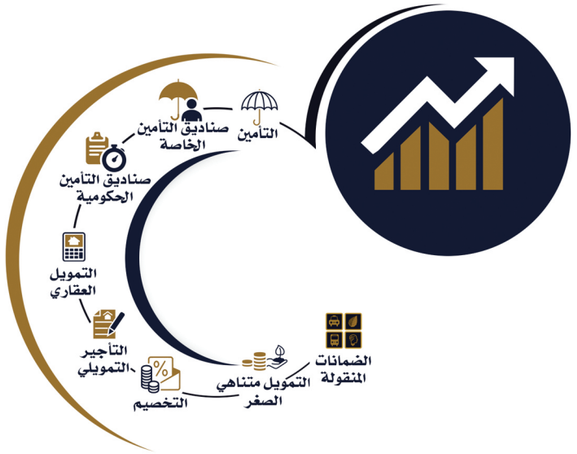
الهيئة العامة للرقابة المالية
FINANCIAL REGULATORY AUTHORITY



نشرة تعريفية
عن دليل حماية المستثمرين فى سوق رأس المال

تتناول هذه النشرة التعريفية المبادئ العامة لحماية المستثمرين في سوق رأس المال

تبنت الهيئة في استراتيجيتها الشاملة للأنشطة المالية غير المصرفية محوراً كاملاً لحماية حقوق المتعاملين، وقد أصدرت الهيئة دليل حماية المتعاملين في القطاع المالي غير المصرفي فى أبريل ٢٠١٩ في إطار تنفيذ استراتيجيتها وهو منشوراً كاملاً على موقع الهيئة. www.fra.gov.eg

1 الإفصاح و الشفافية

إلتزامات الشركات

- الإفصاح كتابة في كافة العقود والمراسلات مع العملاء عن الترخيص من الهيئة العامة للرقابة المالية، ورقم السجل التجاري، ورقم الهاتف المخصص لإدارة الشكاوى.
- التواصل الشفوي لشرح المنتجات والخدمات المالية قبل وعند التعاقد لتساعد العملاء على اتخاذ القرارات المالية التي تناسبهم.
- تسليم نموذج البيانات الأساسية الذي يتضمن المعلومات الرئيسية عن المنتجات أو الخدمات المالية مثل (الأسهم، السندات، الصكوك، وغيرها من الأوراق المالية) بالإضافة الى معرفة المخاطر والعمولات والمصاريف لتلك المنتجات والخدمات المالية.
- يجب أن يتضمن نموذج البيانات الأساسية تنويهاً هاماً وصريحاً بأن أي عوائد أو أرباح سابقة على المنتجات والخدمات المالية غير مضمون تحقيقها في المستقبل.
- شرح أي تغييرات قد تطرأ على الأحكام أو الشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية وإبلاغ العملاء خلال ٣٠ يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغييرات.

حقوق والتزامات المستثمرين

- تأكد ان الشركات العاملة في سوق المال مرخص لها من الهيئة العامة للرقابة المالية ولديها رقم هاتف مخصص لتلقي الشكاوى وآلية وفترة محددة للرد على شكاوى العملاء.
- استفسر عن أي بند أو شرط غير واضح في العقود أو المستندات المقدمة من الشركات العاملة في سوق المال.
- تأكد من مراجعة جميع المعلومات عن المنتجات أو الخدمات المالية (الأسهم، السندات، الصكوك،) بنموذج البيانات الأساسية وأيضا العقود التي توقعها لدى الشركات العاملة في سوق المال لان توقيعك يعتبر موافقة نهائية.
- العوائد والارباح السابقة على المنتجات أو الخدمات المالية غير مضمون تحقيقها بالمستقبل.
- راجع الأحكام والشروط الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية وأي تغييرات تطرأ عليها ويجب أن يتم إبلاغك بها من خلال الشركات العاملة في سوق المال.

Building Bridges not Walls
نبنى الجســور لا الحــواجز

www.fra.gov.eg

2 السلوك والكفاءة المهنية

إلتزامات الشركات

الحرص على أداء عملها بأسلوب مهني لتحقيق أفضل مصلحة للعملاء.
والتأكد من توافر المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة للعاملين بالشركات العاملة في سوق المال.
وجود سياسات معتمدة بشأن تعارض المصالح، والإجراءات اللازمة لكشفها وفقًا لما تنظمه الهيئة.

حقوق والتزامات المستثمرين

- إختيار الشركات العاملة في سوق المال ذات السمعة الطيبة ويكون للعاملين لديها المؤهلات العلمية والكفاءات والمهارات اللازمة.
- أطلع على قواعد الحوكمة للشركات العاملة في سوق المال الخاضعة لهيئة الرقابة المالية.

3 العدالة وعدم التمييز بين العملاء

إلتزامات الشركات

- حظر إدراج أي مصطلحات غير مفهومة أو مضللة في العقود.
- مراعاة أن تتسم معاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة خاصة مع العملاء كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة ومحدودي الدخل دون تمييز بين الجنسين.
- حظر القيام بأي ممارسات ضارة عند إستيفاء الديون من العملاء.
- الموافقة على نقل حسابات العملاء إلى شركات أو صناديق أخرى في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل بعد التأكد من قيام العملاء بتسديد ما عليهم من التزامات لغلق حساباتهم.

حقوق والتزامات المستثمرين

- أفهم كافة البنود والمصطلحات التي توقع عليها في العقود.
- من حق كافة المتعاملين أن يجدوا مساواة وإنصاف وعدالة عند تعاملهم مع الشركات العاملة في سوق المال.
تجنب التعثر في السداد وتابع التزاماتك لدى الشركات.
- تأكد من حقك في تحويل حساباتك لشركات او صناديق أخرى بدون تعطيل في فترة لا تتجاوز ٣ أيام عمل بعد تسديد التزاماتك لغلق حسابك لدى الشركة.

4 حماية سرية وخصوصية حسابات وبيانات العملاء

إلتزامات الشركات

- وضع أنظمة وآليات رقابية لحماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء والحفاظ على سريتها.
- وضع أنظمة رقابية داخلية للحد من عمليات التلاعبات والاختلاس أو إساءة استخدام البيانات المالية للعملاء.

حقوق والتزامات المستثمرين

- تأكد أن الشركات العاملة في سوق المال تضع الأنظمة والأليات التي تكفل حماية وسرية معلوماتك الشخصية والمالية.
- أعلم أن الشركات العاملة في سوق المال تحمي تعاملاتك من التلاعب والاحتيال من خلال استخدم آليات للنظم الرقابية واستخدام أنظمة ذات كفاءة لمواكبة التطور التكنولوجي.

5 تسوية النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء

إلتزامات الشركات

- تخصيص وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً للوائح الصادرة من الهيئة مع تحديد المدة الزمنية للفحص والرد على الشكاوى.
- يجب إحاطة العملاء كتابة عن حقهم في اللجوء إلى الإدارة المختصة بالشكاوى بالهيئة، إذا لم يقبلوا التسوية المعروضة من قبل إدارة الشكاوى بالشركات.

حقوق والتزامات المستثمرين

- تأكد من البيانات اللازمة لتقديم الشكاوى للشركات وآلياتها والإطار الزمني للرد على تلك الشكاوى المقدمة للشركات.
- في حالة عدم قبولك التسوية المعروضة من الشركة تقدم بشكواك إلى الاتحاد المصري للأوراق المالية و الذي يستقبل شكاوى العملاء ويعمل على تسويتها ودياً أو يرفع بها توصية للهيئة، أو تقدم بشكواك إلى إدارة الشكاوى بالهيئة.

6 سبل الضمانات والتعويضات

إلتزامات الشركات

- من حق العميل التقدم بطلب تعويض إلى صندوق "حماية المستثمر" عند إفلاس أو تعسر الشركات العاملة في سوق المال. يضم الصندوق فى عضويته الشركات العامله فى مجال الاوراق المالية مثل المقاصة و التسوية في معاملات الأوراق المالية والايداع و القيد المركزى والسمسرة في الأوراق المالية وإدارة صناديق الاستثمار ..الخ ويلتزم عضو الصندوق بسداد مساهمة العضوية والاشتراكات الدورية في المواعيد المحددة لها.
- يغطى الصندوق الخسارة المالية الفعلية لعملاء شركات الأوراق المالية ضد المخاطر غيرالتجارية الناشئة عن نشاط العضو في الأوراق المالية المقيدة بالبورصة المصرية وتشمل المخاطر إفلاس أو تعثر أو خطأ أو إهمال أو غش أو احتيال عضو الصندوق.

حقوق والتزامات المستثمرين

- من حق العميل التقدم بطلب تعويض إلى صندوق "حماية المستثمر" عند إفلاس أو تعسر الشركات العاملة في سوق المال.
لا يلتزم الصندوق بتعويض العميل عن أي خسائر مالية تنتج عن التغير في قيمة الأوراق المالية الخاصة بالعميل أو الناتجة عن ضياع الفرص البديلة لاستثمار أموال العميل بمعرفة العضو.

Building Bridges not Walls
نبنى الجســور لا الحــواجز