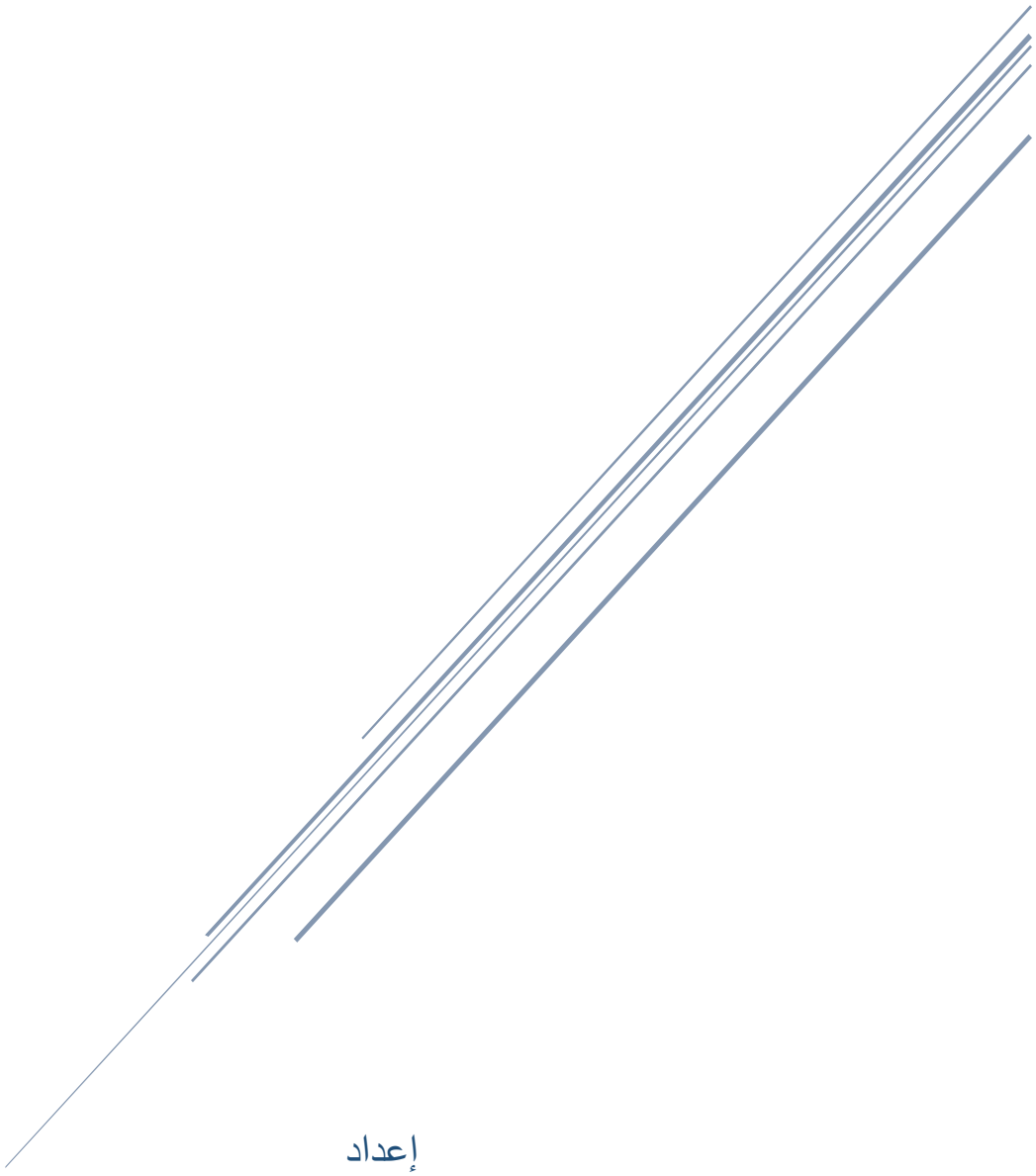
ورقة استرشادية حول حقوق المستثمر



إعداد

فريق العمل المكلف بتنفيذ أهداف ومبادرات المحور الخامس لخطة الاتحاد الاستراتيجية 2021-2025 حول تعليم وتوعية المستثمر وتعزيز الشمول المالي

دولة الإمارات العربية المتحدة

تشرين الثاني / نوفمبر 2023

المحتويات

مقدمة 1
أولا: أهم المعايير الدولية في مجال التوعية وحقوق المستثمر.....2
I. المجالات السبعة لإطار الكفاءات الأساسية في التربية المالية ل IOSCO و OECD 2
II. توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية.....5
ثانيا: أهم مجالات حقوق المستثمر في الأسواق المالية.....8
I. حقوق المستثمرين المساهمين بالشركات المدرجة.....8
II. حقوق الفئات الأخرى من المستثمرين.....8
III. حقوق المستثمرين عند التفاعل مع شركات السمسرة في الأوراق المالية ومستشاري الاستثمار. 9
الملاحق
الملحق الأول: الممارسات الحالية لأعضاء اللجنة رقم 8 للمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO) حول برامج التثقيف المالي للمستثمرين.....10
الملحق الثاني: بعض الموارد للمساعدة في تنفيذ توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية.... 14
الملحق الثالث: ملخص لتجارب بعض الدول الأعضاء بفريق العمل في مجال حماية المستثمرين 15
الملحق الرابع: لائحة أعضاء فريق العمل 23
قائمة المراجع 24

مقدمة

تعتبر حماية المستثمرين في الأسواق المالية من المهام الرئيسية التي تضطلع بها جميع هيئات تنظيم أسواق المال في العالم باعتبارها ركيزة أساسية لدعم ثقة المستثمرين في الأسواق المالية وبالتالي دفعهم لتعبئة مدخراتهم من أجل المساهمة في تطوير نشاط هذه الأسواق.

وفي هذا الصدد، تندرج مبادرة فريق العمل "تعليم وتوعية المستثمر وتعزيز الشمول المالي" التي تهدف إلى إصدار وثيقة استرشادية من أجل تجميع قواعد حماية حقوق المستثمر ثم نشرها لتعميم الاستفادة بين أعضاء فريق العمل وأعضاء اتحاد هيئات الأوراق المالية العربية بصفة عامة.

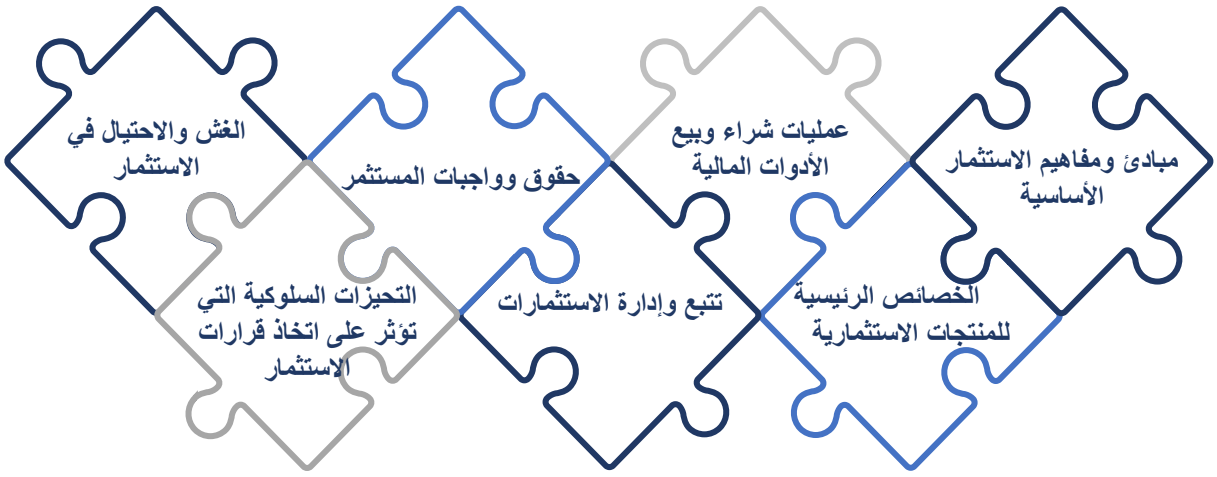
وتعد هذه الورقة الاسترشادية بمثابة دليل يقوم أوّلا بالتذكير بأهم المعايير الدولية في مجال التوعية وحماية حقوق المستثمر ثم يقدم المرتكزات الأساسية لحماية حقوق المستثمرين في الأسواق المالية ومجالات هذه الحقوق، مع إضافة ملخصات تجارب عدد من أعضاء فريق العمل كملحقات.

أولاً: أهم المعايير الدولية في مجال التوعية وحقوق المستثمر

نظرا للدور الحاسم الذي تلعبه حماية حقوق المستثمرين في تنمية الأسواق المالية وضمان نزاهتها، فقد عملت العديد من المنظمات الدولية على إصدار معايير في هذا المجال من أجل مساعدة الهيئات التنظيمية لهذه الأسواق على وضع إطار تنظيمي فعال يشمل كافة مجالات حماية حقوق المستثمر ويضمن اعتماد المتدخلين المعنيين للسلوكيات التي ترمي إلى حماية حقوقهم.

I. المجالات السبعة لإطار الكفاءات الأساسية في التربية المالية ل IOSCO و OECD

يعتبر إطار الكفاءات الأساسية بشأن الثقافة المالية للمستثمرين الذي أصدرته المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي من أبرز الإصدارات في هذا المجال. وفيما يلي ملخص لأهم المعايير الواردة في هذا الإطار:



وينقسم كل مجال من مجالات الكفاءات إلى ثلاثة مستويات رئيسية من القدرات المستهدف تطويرها لدى المستثمر من خلال برامج التوعية:

- المستوى الأول الذي يتناول المعرفة، أي المعلومات التي يجب أن يكون المستثمر قادراً على فهمها، مثل معرفة الأدوات المالية، والمفاهيم الهامة الخاصة بها وفرصها ومخاطرها وما إلى ذلك؛
- المستوى الثاني الذي يحدد القدرات التي يجب على المستثمر تطويرها من حيث السلوكيات والإجراءات المتعلقة بإدارة موارده المالية، مثل القدرة على توجيه الأسئلة إلى المستشار المالي، واتخاذ قرارات للتوفير أو الاستثمار من خلال شراء أو بيع أدوات مالية، وما إلى ذلك؛
- المستوى الثالث الذي يُعدُّ أكثر تطورا ويَهُمُّ مشاعر الثقة، والتحفيز، والوعي بالتحيزات التي تؤثر على صنع القرار، وكذا الانتظام والانضباط في إدارة الموارد المالية. وتشمل الأمثلة البقاء متحمسًا على الرغم من بعض الخسائر أو التجارب السيئة، والبقاء ثابتًا في مراجعة القرارات وتعديلها، إلخ.

وفيما يلي بعض الأمثلة للكفاءات الأساسية في كل مجال مقتبسة من " إطار الكفاءات الأساسية بشأن الثقافة المالية للمستثمرين" ل IOSCO وOECD

	المستوى الأول: التوعية والمعرفة، أي يمكن للمستثمر أن	المستوى الثاني: المهارات والسلوكيات، أي سيقوم المستثمر ب	المستوى الثالث: المواقف والثقة والدوافع، أي أن ألمستثمر
1. مبادئ ومفاهيم الاستثمار الأساسية	• يفسر الفرق بين الادخار والاستثمار. • يصف العلاقة بين المخاطر والعوائد: يدرك أن الاستثمار دون مخاطر أقل ربحا أو أقل مردودية من الاستثمار المحفوف بالمخاطر. • يشرح أثر الفوائد المركبة على تراكم الثروات. • يفسر فوائد تنويع الاستثمار.	• إحداث مدخرات احتياطية متاحة. • اختيار استثمارات تناسب مستوى تحمل المخاطر وأهداف الاستثمار الخاصين به. • تنويع الاستثمارات. • تسطير أهداف استثمارية خاصة بكل استثمار.	• يُدرك أن قيمة استثمار ما يمكن أن ترتفع أو تنخفض. • يُدرك أن القيام باستثمارات غير مدروسة قد يترتب عليه بعض المخاطر.
2. الخصائص الرئيسية للمنتجات الاستثمارية	• يحدد ويقارن مميزات ومخاطر مختلف فئات الأصول. • يحدد العوامل التي من الممكن أن تؤثر على قيمة استثمار ما. • يصف الرسوم المترتبة عن منتوج استثماري.	• البحث عن المنتوجات المالية المتاحة ومقارنتها ضمن نفس فئة الأصول. • استخدام مقاييس مناسبة لمقارنة استثمارات مشابهة. • تقييم النسبة الحقيقية لمردودية المنتوجات الاستثمارية.	• واثق من القيام بأبحاث حول الاستثمارات المحتملة قبل الشروع في الاستثمار. • متحفز لدراسة مجموعة من الاستثمارات المدرجة في المنتجات الاستثمارية من أجل اتخاذ قرار مالي وأخلاقي بشأن مدى ملائمتهم. • يدرك أن المردودية السابقة لاستثمار ما ليست مؤشرا على المردودية المستقبلية.
3. عمليات شراء وبيع الأدوات المالية	• يصف خصائص القنوات المتاحة من أجل بيع وشراء المنتوجات الاستثمارية. • يحدد أدوار ومسؤوليات الوسيط المالي أو مزود الخدمات المالية فيما يتعلق ببيع وشراء المنتوجات الاستثمارية. • يحدد المخاطر التي تهدد أمن الفضاء الالكتروني عند استخدام المنصات الالكترونية من أجل الاستثمار.	• استخدام عدة موارد وأدوات ومعلومات محايدة ومستقلة لمساعدته على اتخاذ قراراته الاستثمارية. • استفسار الوسيط المالي/مزود الخدمات المالية من أجل التيقن من فهمه لبعض المسائل أو لتوضيح بعض التباينات في النصائح والتوصيات الاستثمارية. • البحث عن مشورة استثمارية مستقلة عند الاقتضاء.	• واثق من اتخاذ قرارات استثمارية مستنيرة. • واثق من التشكيك في صحة عروض استثمارية تبدو أفضل من أن تكون واقعية. • واثق من تقييم مستوى الثقة التي سيوليها لوسيط مالي/مزود خدمات مالية ما.

4. تتبع وإدارة الاستثمارات	• يفسر المعلومات الأساسية الخاصة بكل بيانات حساب استثماري ما أو وثيقة تأكيد معاملة ما. • يحدد أثر مختلف الخيارات المتاحة عند وجود عمليات على الأدوات المالية التي يمتلكها في محفظته كتوزيع الربائح والزيادة في الرأسمال، إلخ. • يُميّز بين الأرباح/الخسائر المحققة والغير محققة.	• تقييم بشكل منتظم لبيانات أو معاملات حساب استثماري أو وثيقة ذات صلة، وكذلك طلب الحصول على نسخة من هذه الوثائق إذا لم يتم إحالتها عليه. • موازنة محفظة المنتوجات الاستثمارية الحالية إذا لم تعد تناسب مستوى تحمل المخاطر والأهداف الاستثمارية. • قراءة جميع المراسلات التي يتلقاها بشأن الاستثمارات الحالية، واتخاذ الإجراءات الضرورية حسب الضرورة.	• واثق من تدبير الاستثمارات وإجراء التعديلات اللازمة. • متحفز للبقاء على اطلاع بالاستثمارات الحالية، واتخاذ الإجراءات اللازمة.
5. حقوق وواجبات المستثمر	• يفسر حقوق المستثمرين ومسؤولياتهم، ونطاق إجراءات حماية المستثمر المتاحة، بما في ذلك إجراءات الشكاوى ومعالجتها. • يحدد العواقب المترتبة على توفير معلومات خاطئة أو مضللة أو غير كافية للوسيط المالي أو لمزود الخدمات المالية. • يحدد الآثار المترتبة على التوقيع على وثائق مع وسيط مالي أو مزود خدمات مالية.	• قراءة الوثائق الخاصة بالمنتوج الاستثماري قبل عملية الشراء وتوضيح كافة التفاصيل قبل التوقيع عليها، والاحتفاظ بنسخة منها. • استشارة هيئة التنظيم المالي عما إذا كان الوسيط المالي/مزود الخدمات المالية مرخصا له قانونيا/مسجلا لتقديم هذه الخدمات. • تقديم شكوى ضد استثمار ما أو خدمة ما إلى الأطراف المعنية في حال نشوء نزاع ما.	• واثق من ممارسة حقوق المستثمر. • يدرك أن الاضطلاع بحقوق المستثمر ومسؤولياته ستحد من احتمال حدوث خلل في الاستثمار. • يعلم أن جميع المعلومات المدرجة في وثيقة ما (بما في ذلك الكتابة بالحروف الصغيرة) قد تكون لها آثار كبيرة. • يدرك أنه من مصلحته أن يزود الوسيط المالي/مزود الخدمات المالية بمعلومات صحيحة ومحينه وذات صلة.
6. التحيزات السلوكية التي تؤثر على اتخاذ قرارات الاستثمار	• يدرك أن المستثمرين قد لا يتخذون دائما قرارات رشيدة بسبب التحيز. • يعطي أمثلة عن التحيزات العاطفية أو المعرفية الشائعة التي قد تؤثر على القرارات الاستثمارية.	• كشف علامات وبوادر التحيز العاطفي أو المعرفي عند اتخاذ القرارات. • تجنب اتخاذ قرارات استثمارية متسرعة. • اتخاذ قرارات استثمارية استنادا إلى معلومات واقعية.	• يدرك أنه يمكن للسمات البشرية كالعاطفة أن تؤثر على قرارات استثمارية بطرق غير متوقعة. • يعلم أن الانضباط في الاستثمار من شأنه أن يحد من التحيزات السلوكية[1].

[1] أمثلة عن بعض التحيزات السلوكية:
- الترسيخ (التثبيت): قيام المستثمر في حالة نقص المعطيات بوضع نقاط مرجعية يستند اليها في عملية صنع القرار.
- الاستدلال: قيام المستثمر باتخاذ القرار استنادا إلى قاعدة أساسية، مثال: الأداء السابق هو أفضل مؤشر لأداء المستقبل.
- الثقة المفرطة: يبالغ المستثمر المفرط في الثقة في تقدير مهاراته وقدراته وبالتالي يؤثر على أحكامه حيث لا يقبل النصيحة ولا يستمع الا لنفسه وقد يتجاهل المعلومات التي تتعارض مع حكمه.
- النفور من الخسارة: قيام المستثمر بالاحتفاظ باستثمارات خاسرة وبيع أخرى ناجحة قبل الأوان خوفا من الخسارة.

7. **عمليات الغش والاحتيال في مجال الاستثمار**	• يصف الخصائص الرئيسية لعمليات الغش والاحتيال الشائعة في مجال الاستثمار. • يحدد الموارد المتاحة بشأن المعلومات حول عمليات الغش والاحتيال المبلغ عنها.	• التعرف عما إذا كان يتم تنفيذ خطة غش واحتيال في مجال الاستثمار. • التشكيك في عروض استثمارية تبدو أفضل من أن تكون واقعية. • إطلاع هيئة/هيئات التنظيم المالي بأي عملية يشتبه أن تكون عملية غش أو احتيال في مجال الاستثمار.	• متحمس للاطلاع على عمليات الغش والاحتيال في مجال الاستثمار وكيفية تجنبها. • واثق من الإقرار، إذا اتضح الأمر، أن عملية غش واحتيال في مجال الاستثمار قد وقعت. • يدرك أنه لا توجد عمليات استثمار "منخفضة المخاطر ذات مردودية مرتفعة".

II. توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية

من جهة أخرى تُعتبر توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية بمثابة أداة شاملة تهدف إلى مساعدة الحكومات والسلطات العمومية والفاعلين المعنيين على إعداد السياسات المرتبطة بالثقافة المالية وتنفيذها وتقييمها. وتشمل التوصيات في هذا الصدد الجوانب التالية:

1. الاستراتيجيات الوطنية بشأن الثقافة المالية
2. الثقافة المالية ومختلف قطاعات المشهد المالي
3. التنفيذ الفعال لبرامج الثقافة المالية

نبذة عن أهم توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية

1. الاستراتيجيات الوطنية بشأن الثقافة المالية	تحديد وتنفيذ الاستراتيجيات الوطنية لضمان منهجية منسقة ومستدامة بشأن الثقافة المالية والتي: - تُقِرُّ بأهمية الثقافة المالية – بموجب القانون عند الاقتضاء – - تتماشى مع الاستراتيجيات الأخرى التي تسعى إلى تعزيز الازدهار الاقتصادي والاجتماعي. - تُسفر عن التعاون مع الأطراف الفاعلة المعنية وتُحدد رائدا وطنيا. - تشمل وضع خارطة طريق لتسهيل تحقيق أهداف معينة ومحددة مسبقًا خلال فترة زمنية معينة. - تقدم المبادئ التوجيهية التي يجب اتباعها من قبل كل برنامج يتم تنفيذه في إطار الاستراتيجية الوطنية من أجل المساهمة بشكل فعال وملائم في الاستراتيجية العامة. - تتيح المجال للتتبع والتقييم من أجل تقييم التقدم المحرز في الاستراتيجية واقتراح التحسينات وفقا لذلك.
2. الثقافة المالية ومختلف قطاعات المشهد المالي	تطوير برامج الثقافة المالية الرامية إلى تسهيل اتخاذ القرارات المرتبطة بالادخار والاستثمار والتقاعد والمعاشات من خلال: - الأخذ بعين الاعتبار السياق الوطني والأهمية المتفاوتة للتحديات التي يجب رفعها بشأن الادخار والاستثمار والتخطيط طويل الأجل والتخطيط للتقاعد.

	- تعزيز معرفة العموم بتطور المشهد الديموغرافي والاجتماعي والاقتصادي والمالي، وبأي تغيير في السياسات العامة يُمكن أن يكون له انعكاسات على قرارات الأفراد ووضعهم المالي. - تزويد الأفراد بمعلومات واضحة وبسيطة، وبأدوات مناسبة لفهم كيفية الاستفادة المثلى من أدوات الادخار والاستثمار والتقاعد. - تعزيز التوعية الفردية بالمخاطر المالية المرتبطة بقرارات الادخار والاستثمار، وبأهمية تنويع المخاطر وفهم العلاقة بين المخاطر والعوائد، وفهم الآثار المحتملة لقرارات الاستثمار، وتقدير مبلغ الادخار والاستثمارات وحقوق المعاشات التقاعدية اللازمة لتلبية الاحتياجات المالية الشخصية والعائلية. - المساهمة في تحسين فهم الأفراد فيما يتعلق بانعكاسات قرارات الادخار والاستثمار على المجتمع والبيئة، وكذا بالعناصر المتعلقة بالاستدامة الاقتصادية والمالية طويلة الأجل. - إدراج تدابير تتيح الحصول على المعلومات التي تعالج على وجه التحديد الطابع المعقد للادخار وللاستثمار ولاتخاذ القرارات المرتبطة بالتقاعد. - المساهمة في تحسين فهم الأفراد لتحيزاتهم السلوكية، مثل الاهتمام المحدود، والتفكير قصير المدى، والتقاعس والثقة الزائدة، والتي قد تؤثر على قدرتهم على الادخار أو الاستثمار أو التخطيط للتقاعد.
3. التنفيذ الفعال لبرامج الثقافة المالية	اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لضمان التنفيذ الفعال لبرامج الثقافة المالية من خلال: - استخدام مجموعة واسعة من القنوات والوسائط، بشكل مناسب وفعال، للوصول إلى عدد كبير من الجمهور، بما في ذلك الفئات المستضعفة (الشباب، والنساء، والنازحون، والمهاجرون، إلخ.) - إعداد البرامج وبلورتها بالطريقة التي من شأنها أن تسمح بشكل أكبر بالتنفيذ الفعال: o تصميم البرامج استنادا إلى أطر كفاءات رئيسية محددة بوضوح. o تطوير محتوى يأخذ بعين الاعتبار مهارات وخبرة المجموعة المستهدفة. o اختبار البرامج والمواد وإجراءات التنفيذ على نطاق صغير قبل بلورتها على نطاق أوسع. o تصميم إجراءات لا تهدف فقط إلى تحسين المعرفة المالية للأفراد، ولكن أيضًا إلى تحسين مواقفهم ومهاراتهم، وتحسين مستدام لسلوكياتهم. o الأخذ بعين الاعتبار التحيزات النفسية والتفضيلات والسلوكيات الفعلية للأشخاص عند إعداد برامج الثقافة المالية. o الاستخدام المناسب للمدربين ذوي الخبرة ومقدمي الخدمات الموثوق بهم الذين يمتلكون معرفة معينة بمحتوى وسياق وخصوصيات المجموعة المستهدفة.

	- تقييم أثر ونجاعة البرامج القائمة وأخذ نتائج هذه التقييمات بعين الاعتبار من أجل التأكد من أن محتوى البرنامج مصمم ومخصص للمتعلمين ومُحيّن فيما يتعلق بتطور المشهد المالي، ومن أن طرق تنفيذه فعالة.

ثانيا: أهم مجالات حقوق المستثمر في الأسواق المالية

تتحقق حماية حقوق المستثمر من طرف هيئات مراقبة الأسواق المالية من خلال مرتكزات أساسية تُمثل في معظم الأحيان المهمات الرئيسية لهذه الهيئات، وتتجلى هذه المرتكزات في:

- منع الممارسات غير العادلة وغير المشروعة لضمان نزاهة السوق عبر تطوير أساليب مراقبة السوق والمتدخلين وفرض العقوبات على الجهات المخالفة.
- العمل على الارتقاء بمستويات إفصاح الشركات المدرجة من أجل رفع مستوى الشفافية من خلال حث المصدرين على وضع بيانات ومعلومات مالية موثوقة تحت تصرف المستثمر لتمكينه من الاطلاع عليها وتحليلها وبالتالي اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يخص استثماره.
- السهر على المساواة في التعامل مع المستثمرين من خلال تعزيز ممارسات الخدمات المالية العادلة والمنصفة.
- تنمية الوعي بحقوق المستثمرين في مجال أسواق المال والعمل على إعلاء حقوقهم من أجل تعزيز ثقتهم في الأسواق المالية.

وفيما يلي تجميع لأبرز مجالات حقوق المستثمرين في أسواق رأس المال:

I. حقوق المستثمرين المساهمين بالشركات المدرجة

تشمل حماية حقوق المستثمرين المساهمين بالشركات المدرجة المجالات التالية:

1. حضور اجتماعات الجمعية العمومية.
2. التصويت على القرارات (شخصيا أو بالنيابة).
3. اقتراح بنود إضافية للمناقشة.
4. الحصول على الأرباح حسب نصيب الأسهم المملوكة.
5. الاطلاع على التقارير السنوية ووثائق الشركة.
6. الحصول على نصيب في موجودات الشركة عند تصفيتها بنسبة ما يمتلكه المساهم من أسهم.
7. أولوية الاكتتاب في أسهم الزيادة في حال قررت الجمعية العمومية زيادة رأس المال.

II. حقوق الفئات الأخرى من المستثمرين

تشمل حماية حقوق الفئات الأخرى من المستثمرين المجالات التالية:

1. حقوق حاملي السندات:
   - تقاضي الفوائد (إن وجدت) واسترداد القيمة الإسمية للسند في الموعد المحدد.
   - حق دائن له ضمان عام على أموال الشركة متقدما على أصحاب الأسهم الذين يقتسمون موجودات الشركة عند تصفيتها بعد سداد ديونها ومنها ديون حاملي السندات.
   - الحصول على المعلومات المتعلقة بالسندات المحمولة.

2. حقوق حاملي الصكوك:
   - الحصول على الأرباح إذا تحققت.
   - الحصول على نسبة من موجودات الشركة عند تصفيتها (بعد سداد ديونها).
   - الحصول على أي معلومة تتعلق بالصكوك المحمولة.
3. حقوق مالكي وحدات صناديق الاستثمار:

- الحصول على المعلومات الخاصة بصندوق الاستثمار الذي اكتتب فيه. هذه المعلومات تشمل عامة:

i. المعلومات والبيانات الخاصة بصندوق الاستثمار، وبيان نوع إدارته، وفئات الوحدات وآلية استردادها، والجهة المرخصة له.
ii. ملخص عن أهداف صندوق الاستثمار وسياسته الاستثمارية.
iii. الرسوم والمصاريف التي سيتحملها مالكي الوحدات، وطرق حساب وأنواع أتعاب الشركة المسيرة وكيفية سدادها.
iv. بيان الأرباح والمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها صندوق الاستثمار.

III. حقوق المستثمرين عند التفاعل مع شركات السمسرة في الأوراق المالية ومستشاري الاستثمار[2]

فيما يخص التفاعلات مع مستشاري الاستثمار وشركات السمسرة في الأوراق المالية وممثليها، تشمل حقوق المستثمرين ما يلي:

1. توقع الإنصاف وحسن النية في المعاملات.
2. معرفة مخاطر ووقائع وتكاليف أي استثمار توصي به الشركة أو تبيعه.
3. الحصول على المشورة والتوصيات التي تتماشى مع مستوى خبرة المستثمر وأهدافه وأفقه الزمني.
4. دفع ثمن عادل مقابل الخدمات المتلقاة.
5. الحصول على معلومات مفصلة وواضحة عن الرسوم والتكاليف.
6. الحصول على بيانات حسابات مفهومة بوضوح ودقيقة وفي الوقت المناسب.
7. الحصول على وصف واضح لسياسات الخصوصية وحماية المعلومات الشخصية غير المفتوحة للجمهور.
8. توقع التزام الشركة بجميع القوانين المتعلقة ببيع الأوراق المالية، وتقديم المشورة الاستثمارية.
9. توقع التقيد بالمعايير المهنية التي تضعها الهيئات التنظيمية.
10. معرفة أي وضعيات قد تؤدي إلى تضارب في المصالح مع مصالح المستثمر.
11. اختيار أي وسيط أو مستشار والتغيير إلى شركة مختلفة لأي سبب من الأسباب.
12. الرد من إدارة الشركة على الشكاوى التي يمكن للمستثمر تقديمها.

[2] يجدر التذكير أنه يجب على مستشاري الاستثمار وشركات السمسرة أولا التقيّد بشروط الاعتماد أو الترخيص من قبل سلطات الرقابة المالية.

الملحق الأول: الممارسات الحالية لأعضاء اللجنة رقم 8 للمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO) حول برامج التثقيف المالي للمستثمرين

الممارسة الأولى: يجب أن تركز برامج التثقيف المالي للمستثمرين على تحسين معرفة صغار المستثمرين فيما يتعلق بالكفاءات الأساسية للاستثمار وعلى زيادة التوعية وكذا تعزيز فهم أنواع الخدمات والمنتجات الاستثمارية المتاحة.	تشمل الكفاءات الأساسية للاستثمار كيفية تجنب الاحتيال الاستثماري، والمفاهيم الرقمية الأساسية، والعلاقة بين المخاطر المحتملة والعوائد المتوقعة. كما يمكن أن تضم الكفاءات الأساسية فهم الرسوم والتكاليف المرتبطة بالاستثمار وتنويع الاستثمار والتخطيط الأساسي للاستثمار (كتحديد الأهداف، واختيار مرشد والعمل معه، وطرح الأسئلة المناسبة والتخطيط للتقاعد). وفي هذا الصدد، قام العديد من أعضاء اللجنة رقم 8 بإعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين لمساعدة صغار المستثمرين على استيعاب مختلف أنواع المنتجات الاستثمارية (الأهداف، والمميزات، والمخاطر، والرسوم والتكاليف) والخدمات الاستثمارية. ويتوفر بعض الأعضاء على محتويات منشورة على مستوى مواقعهم الالكترونية.
الممارسة الثانية: تطوير برامج التثقيف المالي للمستثمرين تلبي حاجيات المستثمرين وتدعم المبادرات التنظيمية.	يُمكن لهيئات تنظيم الأوراق المالية تحديد حاجيات المستثمرين والمبادرات ذات الأولوية من خلال التشاور مع جمعيات المستهلكين والمجموعات الاستشارية والوكالات التنظيمية. وتولي بعض هيئات تنظيم الأوراق المالية اهتماما خاصا بالمعرفة والمهارات المالية المتعلقة بأبرز أحداث الحياة، مثل التخرج، والزواج والولادة والتقاعد ودعم الأقارب المسنين والوفاة. ويقوم في هذا الصدد عدد من أعضاء اللجنة رقم 8 بهيكلة مواقعهم الالكترونية وفقًا لأحداث الحياة ومراحلها، والسماح للمستخدمين بالتنقل إلى المحتوى الذي يناسب احتياجاتهم. وتشمل أولويات الهيئات التنظيمية الأخرى في المقابل تعزيز الإطار التنظيمي وجوانب الاقتصاد السلوكي (الثقة المفرطة على سبيل المثال). ويُمكن لهيئات تنظيم الأوراق المالية أيضًا تحديد الأولويات من خلال الأنشطة التنفيذية، وتتبع الاستفسارات والشكاوى، ومراقبة الامتثال للقوانين والتدابير والكشف عن البيانات، والإجراءات التنفيذية. كما تُعتبر النشرات الإخبارية لإبلاغ المستثمرين من بين الطرق الأخرى التي تستخدمها هيئات تنظيم الأوراق المالية من أجل دعم الإجراءات التنفيذية. ويُمكن للدراسات الاستقصائية الوطنية أو الدولية حول الثقافة المالية أن تساعد على تحديد حاجيات المستثمر والمجالات التي يجب التركيز عليها.

الممارسة الثالثة: إعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين من أجل الاستجابة لحاجيات جماهير معينة.	تُظهر الأبحاث أن برامج التثقيف المالي للمستثمرين تكون ناجعة عندما تستند إلى تفاصيل معينة حول صغار المستثمرين، كالسن أو أحداث الحياة أو السلوكيات أو مستوى المعرفة المالية. وتتمثل الخطوة الهامة الأولى في تحديد شريحة المستثمرين المستهدفين من أجل تطوير أنسب وأنجع محتوى وطريقة تقديم لهذه البرامج. ويستهدف عدد من أعضاء اللجنة رقم 8 البرامج الخاصة بالمستثمرين حسب السن والخلفية الاجتماعية والاقتصادية ومستوى تطور الاستثمار. ويتوقف عادة اختيار وسائل الإعلام الخاصة بتقديم برامج التثقيف المالي للمستثمرين على شريحة المستثمر المستهدف. ومن أجل استهداف شرائح عديدة، تستخدم العديد من هيئات تنظيم الأوراق المالية جميع الوسائط المتاحة. وتشمل الأساليب الحالية توزيع المواد المكتوبة، مثل الكتيبات، والندوات التكوينية، والبث الصوتي الرقمي، ومقاطع الفيديو، والتفاعل مع وسائل الإعلام، واللقاءات المفتوحة وورشات العمل. و بالإضافة إلى وضع محتوى على المواقع الالكترونية يستهدف جماهير معينة، يستخدم بعض أعضاء اللجنة رقم 8 وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك Facebook و Twitterو YouTube ، للوصول إلى الجماهير، بينما يُقدم أعضاء آخرون محتويات خصيصا لمجموعات متنوعة ثقافيًا ولغويًا.
الممارسة الرابعة أخذ المعلومات والخبرات المكتسبة التي تم جمعها من الأبحاث بعين الاعتبار عند إعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين.	لتكون مثالية، يجب أن تكون عملية إعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين وتنفيذها قائمة على الأدلة. ويجب أن يتم أخذ الأفكار المكتسبة من البحث بعين الاعتبار، بما في ذلك الاقتصاد السلوكي، من أجل فهم أفضل لسلوكيات صغار المستثمرين المستهدفين فيما يتعلق باتخاذ القرارات. ويستخدم عدد من أعضاء اللجنة رقم 8 مجموعة من الأبحاث الكمية والنوعية لتعزيز عملهم المتعلق بتوعية المستثمرين، بما في ذلك محتوى المواقع الالكترونية وتصميمها. ويمكن للأبحاث الجارية، كالدراسات الاستقصائية أو تحليل أنماط مستخدمي المواقع الالكترونية، أن تساعد على تحديد حاجيات المستثمرين وميولاتهم وسلوكياتهم فيما يتعلق باتخاذ القرارات. كما يُمكن للأبحاث أن تحدد الاحتياجات والأولويات الخاصة بالثقافة والتركيبة السكانية وما إلى ذلك.

الممارسة الخامسة إعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين تقترن بنتائج واضحة وقابلة للقياس، والعمل على تقييمها بشكل مستمر كلما أمكن ذلك.	تُعتبر عمليةُ رصد البرنامج وتقييمه عمليةً هامة من أجل تقييم نجاعة البرنامج، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها والتحقق مما إذا كان البرنامج يستخدم الموارد بشكل جيد. ويمكن أن تساعد هذه العملية أيضا في تطوير البرامج المستقبلي. ومع ذلك، فإن قياس نتائج البرنامج يمثل تحديا كبيرا لأن التأثيرات غالبًا ما تستغرق سنوات حتى تتجسد. ومازالت الأشغال في هذا المجال في تطور مستمر. وتشتمل القياسات النموذجية للثقافة المالية على الاختبارات قبل ورشات العمل وبعدها من أجل التأكد من الفهم الفوري للمعرفة، وعلى الدراسات الاستقصائية لتحديد مستويات فهم المواد و/أو الأدوات واستخدامها، وكذا على تحليلات المواقع الالكترونية والتشاور مع الأطراف الفاعلة. ويمكن كذلك إجراء دراسات استقصائية لقياس التغيرات السلوكية. ومن الناحية المثالية، يجب أن تأخذ التقييمات في الاعتبار أهداف البرنامج المعينة ونطاقه وجمهوره المستهدف وطريقة تقديمه. فغالبًا ما تتطلب أهداف البرنامج المختلفة تصميما مختلفا للتقييم. وعلى سبيل المثال، أجرت بعض هيئات تنظيم الأوراق المالية اختبارات تجريبية على برامج التثقيف المالي للمستثمرين قصد تحديد فعاليتها وإجراء التحسينات اللازمة قبل تنفيذها على نطق واسع.
الممارسة السادسة التعاون أو الشراكة مع المنظمات المختصة الأخرى من أجل تطوير برامج التثقيف المالي للمستثمرين وتقديمها.	من أجل الرفع من الموارد المحدودة والاستفادة من بعضهم البعض، تحرص هيئات تنظيم الأوراق المالية على البحث عن فرص للشراكة مع هيئات أخرى عمومية وخاصة وغير هادفة للربح، وكذا مع المجتمعات المحلية والمؤسسات التعليمية. كما تدخل العديد من الهيئات التنظيمية في شراكة مع منظمات التنظيم الذاتي وجمعيات المستثمرين. كما يمكن أن تنشأ فرص الشراكة أيضا مع الرابطات الصناعية والهيئات المهنية والوسطاء والمؤسسات المالية ومتدخلين آخرين في السوق. وقد تكون لهذه المنظمات معرفة خاصة باحتياجات جمهور معين من صغار المستثمرين المستهدفين، أو قد تكون في وضع أفضل للتفاعل مع المستثمرين. وعند الشراكة مع المؤسسات المالية، من المهم أن تتجنب هيئات تنظيم الأوراق المالية حالات تضارب المصالح. لذا، يجب أن تكون برامج التثقيف المالي للمستثمرين التي تقدمها هذه الهيئات مستقلة وعادلة وغير متحيزة وأن يتم تمييزها بشكل واضح عن المواد التسويقية أو التجارية. على سبيل المثال، لا يُسمح للعديد من هيئات تنظيم الأوراق المالية بدعم أي منتجات أو خدمات، ويجب عليها العمل على ألا تبدو أنها تدعم منتجات أو خدمات، بما في ذلك المنتجات والخدمات الخاصة بأي متدخل في السوق.

الممارسة السابعة عند إعداد برامج التثقيف المالي للمستثمرين، يجب الأخذ في الاعتبار بصفة عامة الاستراتيجيات الوطنية و/أو الشراكة مع منظمات أخرى من أجل استكمال أو تعزيز برامج الثقافة المالية وحماية المستهلك المالي.	نظرا لنطاق أولوياتهم أو لمواردهم المحدودة، فإن العديد من هيئات تنظيم الأوراق المالية تتعاون مع المؤسسات الوطنية والمحلية (بما في ذلك المؤسسات التعليمية) من أجل تسهيل تقديم برامج التثقيف المالي للمستثمرين. على سبيل المثال، يعمل عدد من أعضاء اللجنة رقم 8 بشكل وثيق مع قطاعات التعليم إذ قاموا بتطوير أدوات ومواد محددة بشأن التثقيف المالي ليستخدمها المعلمون في المدارس. كما تتبع بعض الاستراتيجيات الوطنية مقاربة شاملة فيما يتعلق بالثقافة المالية، مما قد يساعد في تجنب ازدواجية الجهود والموارد، وفي تحديد أوجه القصور والثغرات في إطار التعليم المالي ككل، وكذا في رفع مستوى الوعي بقضايا الثقافة المالية على المستوى الوطني.
الممارسة الثامنة تعزيز التعاون الدولي وتقاسم المعلومات والتنسيق بشأن التثقيف المالي للمستثمرين، بما في ذلك المنتديات من أجل تبادل المعلومات والخبرات بين أعضاء المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية ومع منظمات ووكالات أخرى.	تقوم العديد من الدول بتنسيق ومواءمة برامج التثقيف المالي للمستثمرين قدر الإمكان، خاصة إذا كانت موجهة إلى جمهور مستهدف مشترك، مثل المستثمرين الذين يشتغلون في الأنشطة الاستثمارية العابرة للحدود. ويُعتبر تبادل الأفكار والمبادرات بشأن توعية المستثمرين بين أعضاء المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية ومع الوكالات والمنظمات الأخرى موردا قيما للدول، لا سيما في ظل الأسواق الحالية التي أصبحت مترابطة بشكل متزايد. ويشارك أعضاء اللجنة رقم 8 بفعالية في وكالات وشبكات عالمية أخرى من أجل تقاسم المعلومات والخبرة.

الملحق الثاني: بعض الموارد للمساعدة في تنفيذ توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية

- مجموعة أدوات الشبكة الدولية للتثقيف المالي لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من أجل قياس التثقيف والشمول الماليين (2018) (http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf)
- إطار الكفاءات الأساسية للشباب في مجال الثقافة المالية الخاص بالشبكة الدولية للتثقيف المالي لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2015) (https://www.oecd.org/finance/Core-Competencies-Framework-Youth.pdf)
- إطار الكفاءات الأساسية للكبار في مجال الثقافة المالية الخاص بمجموعة العشرين والشبكة الدولية للتثقيف لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2016) (https://www.oecd.org/finance/Core-Competencies-Framework-Adults.pdf)
- إطار الكفاءات الأساسية للمقاولات الصغيرة جدا والمقاولات الصغيرة والمتوسطة في مجال الثقافة المالية الخاص بالشبكة الدولية للتثقيف المالي لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2018) (https://www.oecd.org/finance/financial-education/OECD-INFE-core-competencies-framework-on-financial-literacy-for-MSMEs.pdf)
- إطار الكفاءات الأساسية للمستثمرين في مجال الثقافة المالية الخاص بالمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية والشبكة الدولية للتثقيف المالي لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (2019) (https://www.oecd.org/financial/education/IOSCO-OECD-Core-Competencies-Framework-on-Financial-Literacy-for-Investors.pdf)

الملحق الثالث: ملخص لتجارب بعض الدول الأعضاء بفريق العمل في مجال حماية المستثمرين

I. ملخص تجارب هيئة الأوراق المالية والسلع بدولة الإمارات العربية المتحدة في مجال حقوق المستثمر

كفلت التشريعات بدولة الإمارات العربية المتحدة حماية متميزة لحقوق المستثمرين في الأوراق المالية، وأسندت إلى هيئة الأوراق المالية والسلع الجزء الأكبر من توفر هذه الحماية، وهو ما اضطلعت به الهيئة منذ إنشائها، حيث لم تقف الهيئة عند حد إصدار الأنظمة التي نص عليه قانونها أو قانون الشركات التجارية، بل أصدرت العديد من الأنظمة والقرارات اللازمة لمزاولة الأنشطة في سوق الأوراق المالية، بما يحقق أغراضها، ويكفل حماية حقوق المستثمرين.
فالهدف الاستراتيجي لهيئة الأوراق المالية هو الوصول لسوق عصري يضارع أفضل أسواق الأوراق المالية في العالم ويوفر أفضل حماية لحقوق المساهمين في الشركات المدرجة، والمستثمرين كافة، ولتحقيق ذلك وضعت الهيئة الضوابط التالية:

المحور الأول: حقوق المساهمين بالشركات المدرجة

- تحديد طبيعة الحصة التي يساهم بها الشريك وكيفية تقييمها.
- ضبط الدعوة للاكتتاب العام.
- تحديد حقوق المستثمرين في مرحلة الطرح.
- منع تعارض المصالح وتنظيم تعاملات الأطراف ذات العلاقة.
- وضع ضوابط حضور المساهمين لاجتماعات الجمعية العمومية
- تحديد حقوق المستثمرين بشأن زيادة رأس مال الشركة
- تنظيم الرقابة على الشركات وتنظيم حق المساهمين في طلب التفتيش

المحور الثاني: حقوق المستثمرين من الفئات الأخرى:

- حقوق حاملي السندات.
- حقوق حاملي الصكوك.
- حقوق مالكي وحدات صناديق الاستثمار.

المحور الثالث: الإفصاحات وتدفق المعلومات حق للمستثمر:
بهدف ترشيد القرار الاستثماري للمستثمر، وتدفق المعلومات بالتساوي – في النوع والتوقيت - بين الجميع، وحماية المستثمرين من الخداع والشائعات، ألزمت الهيئة الشركات بالآتي:

- الإفصاح السابق على الإدراج.
- الإفصاح اللاحق على الإدراج.
- إفصاح الأشخاص الطبيعية والمعنوية عن ملكيتهم في الشركات المدرجة.

II. ملخص تجارب هيئة السوق المالية التونسية في مجال حماية وتوعية المستثمرين

تحرص هيئة السوق المالية على نشر الوعي والثقافة المالية بين الجمهور عامة والمستثمرين خاصة في إطار تحقيق مهمتها القانونية المتمثلة في السهر على حماية الادخار المستثمر في الأوراق المالية والأدوات القابلة للتداول بالبورصة. وفي هذا الإطار تتولى الهيئة القيام بجملة من المبادرات لتفعيل هذه الأهداف الاستراتيجية وذلك من خلال:

- **استقبال وفود من الطلبة والمهنيين (محامين، قضاة، خبراء محاسبين) في مقر الهيئة بصفة دورية:**

وتتولى مصالح هيئة السوق المالية في هذا الإطار تقديم عروض حول مهام الهيئة وتنظيمها وحول هياكل السوق والإطار القانوني والترتيبي المنظم لها.

- **إحداث رابط خاص بالتكوين والثقافة المالية على موقع الهيئة بالأنترنت:**

ويساعد الرابط المستثمرين على مزيد التعرف على المنتجات والأسواق المالية وكذلك على المخاطر المرتبطة بالاستثمار في البورصة بما يمكّنهم من اتخاذ قراراتهم عن دراية وإلمام.

- **إعداد ونشر وثائق بحثية في مجال توعية المستثمرين:**

✓ نشر **دليل إجراءات إصدار السندات الخضراء والاجتماعية والمستدامة** الذي يوضح المبادئ والمعايير الدولية المعترف بها والمتعلقة بإصدار هذا الصنف من السندات. ويندرج إعداد هذا الدليل التوعوي في إطار الخيارات الاستراتيجية للسوق المالية التونسية منذ انخراط كلّ من هيئة السوق المالية وبورصة تونس في إعلان مراكش حول تشجيع التحول نحو أسواق رأس المال الخضراء ضمن إطار فعاليات مؤتمر الأمم المتحدة حول المناخ.

✓ نشر **دليل صيغ وطرق الوقاية من الاحتيال المالي والممارسات المضللة** وهو دليل يهدف للتعريف ببعض الممارسات الاحتيالية المنتشرة صلب الأسواق المالية الدولية وتحذير المدخرين من المناورات غير المشروعة ومحاولات الاحتيال الأخرى.

III. ملخص تجارب هيئة الأسواق المالية اللبنانية في مجال حماية المستثمر

منذ تاريخ إنشائها في العام 2011، تميزت هيئة الأسواق المالية بالعمل على تحقيق أهداف عديدة أهمها تعزيز الأطر التنظيمية والرقابية على الأسواق، فضلاً عن التثقيف والتوعية حول دور الأسواق المالية في تطوير الاقتصاد الوطني.

تعتمد الهيئة عدة مقاربات لترسيخ دورها من خلال القرارات التنظيمية الصادرة عنها والرقابة الدورية التي تقوم بها وحدة الرقابة على الأسواق المالية لدى الهيئة، والتي تراوحت بين عدد كبير من مهمات التدقيق والمحاسبة ومئات التحقيقات التي تجريها على المؤسسات العاملة في القطاع في سبيل حماية المستثمر.

وبدورها أيضا تقوم الهيئة بإرساء ثقافة توعية المستثمر عبر نشاطات متعددة تقدم بالاشتراك مع مؤسسات مالية وتربوية:

- التعاون مع Blom Invest لتنظيم المسابقة الجامعية للبورصات الافتراضية:

في إطار سعيها الدائم لتثقيف المستثمر وتوعيته، وضعت هيئة الأسواق المالية اللبنانية آلية تعاون مع مؤسسات مالية وتربوية من القطاع الخاص، حيث قام ممثلون عن هيئة الأسواق المالية بزيارة عدد من الجامعات في مختلف المناطق اللبنانية وارتكز دور الهيئة على تثقيف الطلاب وتوعيتهم حيث تم عرض نشاط الهيئة التنظيمي والرقابي فضلاً عن تعريفهم على الأنظمة التطبيقية التي ترعى حقوق المستثمرين وواجباتهم، وتنظيم عمل الأسواق.

- الأسبوع العالمي للمستثمر world investor week :

في العام 2018، نظمت هيئة الأسواق المالية وللمرة الأولى في لبنان مؤتمر "الأسبوع العالمي للمستثمر". ساهم هذا المؤتمر بإرساء ثقافة توعية المستثمر في لبنان، وذلك من خلال العمل على إنشاء منصة جامعة لتكون منبراً لكافة الجمعيات والمؤسسات التعليمية والتدريبية أو المؤسسات المالية التي تعد برامج تخدم هذه الرؤية، وايضاً من خلال الإضاءة على أنظمة الهيئة وعملها الرقابي خدمةً للمستثمر وحمايةً له. كما أطلقت الهيئة حملات إعلامية وتثقيفية متخصصة لتوعية المستثمر على مواقع التواصل الاجتماعي.

- تعاون مع المنظمات غير الحكومية NGO وإصدار كتيبات متخصصة للتلاميذ في المدارس الرسمية والخاصة:

قامت الهيئة بإنتاج كتيب يهدف الى تثقيف الفئات العمرية الشابة حول أهمية دور الأسواق المالية في حياتهم اليومية، خاصة من ناحية تأمين فرص استثمار جديدة ولكن بشرط مقاربة عالم المال والاستثمار بدقة وبعد دراسة ومعرفة المخاطر المرتبطة بالاستثمارات والسبل الأفضل للتحوط منها أيا كان نوعها، والاستعانة بخبراء مسجلين لدى هيئة الأسواق المالية. وفي هذا الإطار، طورت الهيئة برنامج مكتمل موجه إلى تلامذة المدارس والجامعات تساعد من خلاله تمكين المفاهيم المالية لدى الطلاب كما توسيع اضطلاعهم على مخاطر الأسواق ودور الهيئة في حماية المستثمرين.

- الموقع الإلكتروني:

نظراً لأن حماية المستثمر من أهم المواضيع الأساسية التي تعمل عليها الهيئة، فقد أنشأت على الموقع الإلكتروني التابع لها جزءاً مختصاً بتثقيف المستثمر Investor Education فضلاً عن المبادئ الأساسية للاستثمار. ويعالج موقع الهيئة المختص بالتثقيف والذي يحوز على نسبة عالية من زوار الصفحة الإلكترونية للهيئة، كافة المواضيع المتعلقة ببديهيات الأسواق المالية والاستثمار وإدارة المخاطر، كما يقدم الموقع تفصيلاً عن الأدوات المالية المعتمدة في الأسواق العالمية ويشرح الفروقات بينها من ناحية المخاطر التطبيقية للتعامل بها.

IV. ملخص تجربة الهيئة المغربية لسوق الرساميل في مجال التوعية و حماية حقوق المستثمر

باعتبارها هيئة تنظيم سوق الرساميل وتماشياً مع مهمتها الأساسية المتمثلة في حماية الادخار الموظف في الأدوات المالية، تعطي الهيئة المغربية لسوق الرساميل مكانة استراتيجية للتربية المالية، وتواصل جهودها من أجل تعزيز كفاءات المدخرين.

وفي هذا الإطار تقوم الهيئة بتنفيذ مبادرات التربية المالية باتباع نهج يعتمد على:

- إحداث وحدة داخلية مخصصة للتربية المالية، وتزويدها بالوسائل اللازمة من حيث الموارد البشرية والمالية والتنظيمية؛
- استخدام تكنولوجيا المعلومات التي تضمن نشر الموارد المطورة على نطاق أوسع والتي تتماشى مع أساليب الاتصال للأجيال الجديدة؛
- اعتماد نهج ووسائل مناسبة لكل فئة من الفئات المستهدفة؛
- العمل على تأسيس تآزر مع الجهات الفاعلة الأخرى (البورصة، المنظمون الآخرون للقطاع المالي، جمعيات حماية المستهلك، وسائل الإعلام، إلخ.) مباشرة أو من خلال المؤسسة المغربية للثقافة المالية؛
- تطوير شبكة من الأشخاص الوسطاء (المدربين، المعلمين، مهنيي الأبناك، إلخ) لتسهيل نشر المعرفة المتعلقة بسوق الرساميل على نطاق أوسع.

وبخصوص طرق إنجاز المحتويات والمبادرات، تعتمد الهيئة على القواعد والمعايير الدولية التالية:

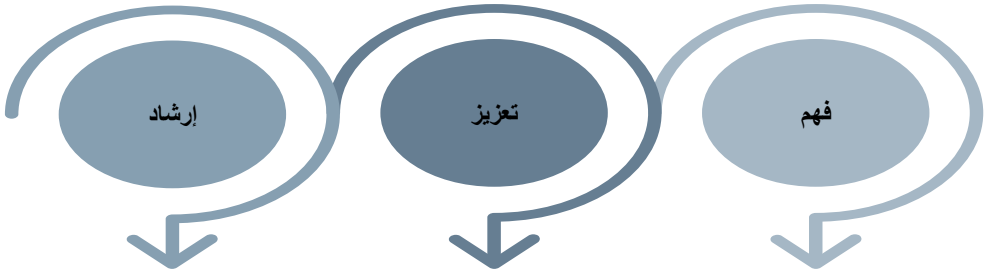
- معايير المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO)
- معايير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)
- مرجع المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO) للكفاءات الأساسية في التربية المالية

وتشمل أهداف محتويات ومبادرات التربية المالية للهيئة ما يلي:

- تشجيع الادخار والاستثمار الملائم لوضعية المستثمر واحتياجاته
- تطوير فهم المستثمر للأدوات المالية وفرصها ومخاطرها وكذا الآليات المتاحة للاستفادة من الاستشارة المتوافقة لوضعيته
- تطوير سلوكيات الحماية من الاحتيال من خلال تنمية مهارات المستثمرين فيما يخص القدرة على التعرف على حالات الاحتيال، وطرق الوقاية منها والإبلاغ عنها
- تشجيع الشركات للجوء لسوق الرساميل من أجل تمويلها
- تدريب مهنيي سوق الرساميل لتحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز مبدأ العمل لصالح المستثمر

وفيما يتعلق برسائل المحتويات المُطورة، فإنها ترتكز حول ثلاثة محاور:

- الفهم
- التعزيز
- الإرشاد



- خصائص الأدوات والخدمات المالية
- المخاطر المالية المرتبطة بها
- التغييرات السلوكية
- الاختيارات المستنيرة
- استخدام الأدوات والموارد المتاحة
- عمليات اتخاذ القرارات

وتستهدف محتويات ومبادرات الهيئة في مجال التربية المالية مجموعتين رئيسيتين من فئات الجمهور:

- الجمهور العام: المستثمرون الحاليون والمحتملون، محترفو المهن الحرة، الشركات الناشئة والشركات الصغيرة جدا، الشباب (طلاب التعليم العالي والتدريب المهني، تلاميذ المدارس الابتدائية والثانوية)
- المهنيون: المتخصصون في قطاع سوق الرساميل، الموجهون والمتخصصون في التدريب والتعليم

في حين تنقسم طرق التواصل مع الفئات المستهدفة إلى مجموعتين رئيسيتين:

- توفير المحتويات والأدوات التعليمية: دلائل بيداغوجية، كبسولات تعليمية، تطبيق محمول، كتيب ألعاب، ...
- إنجاز أنشطة وتدخلات مباشرة لفائدة الفئات المستهدفة: ندوات حضورية / عن بعد، ورشات عمل، مسابقات، ورشات تدريبية، ...

وتقوم الهيئة بوضع المحتويات المُطورة في النافذة الخاصة بالتربية المالية في موقعها الإلكتروني، وتحرص على اختبار المبادرات الجديدة على نطاق صغير قبل نشرها على نطاق أوسع.

٧. ملخص تجربة لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها بالجزائر في مجال حماية المستثمرين

<u>حماية المستثمرين في القيم المنقولة</u>

تتمثل مهام لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها في تنظيم سوق القيم المنقولة ومراقبتها، بالسهر على:

- **حماية المستثمرين في القيم المنقولة.**
- حسن سير القيم المنقولة وشفافيتها.

حيث يمكن لرئيس اللجنة، في حالة وقوع عمل يخالف الأحكام التشريعية أو التنظيمية ومن شأنه **الإضرار بحقوق المستثمرين** في القيم المنقولة، أن يطلب من المحكمة اصدار أمر للمسؤولين بامتثال هذه الأحكام ووضع حد للمخالفة أو ابطال آثارها، ويحيل نسخة من طلبه على المجلس القضائي للغرض الذي يقتضيه القانون.

كما تسهر لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها لحماية حقوق المستثمرين في السوق المالي على مراعاة قواعد أخلاقيات المهنة التي تفرض نفسها على المتعاملين في السوق، حيث تحدد هذه القواعد:

- **وجوب معاملة جميع الزبائن على قدم المساواة،**
- **الأولوية الواجب اعطائها لمصلحة الزبون،**
- **تنفيذ أوامر السحب التي يصدرها الزبون بأحسن شروط السوق،**
- **عدم تسريب معلومات سرية في غير محلها.**

بالإضافة إلى إصدار اللجنة لتوصية بشأن الحد الأدنى من المعلومات التي يقدمها الوسطاء في معاملات سوق الأوراق المالية **للمستثمرين التي تعتبر مفيدة لقرار الاستثمار في الأوراق المالية والمنتجات المالية الأخرى.**

كما تحتوي لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها على غرفة تأديبية وتحكيمية تتألف زيادة على رئيسها من:

- عضوين منتخبين من بين أعضاء اللجنة طوال مدة انتدابهما،
- قاضيين يعينهما وزير العدل ويختاران لكفاءتهما في المجالين الاقتصادي والمالي.

ويتولى رئيس اللجنة رئاسة الغرفة، حيث تتمثل اختصاصات الغرفة:

***في** <u>المجال التأديبي</u>: بالنظر بدراسة أي إخلال بالواجبات المهنية و أخلاقيات المهنة من جانب الوسطاء في عمليات البورصة و كل مخالفة للأحكام التشريعية و التنظيمية المطبقة عليهم.

*<u>في المجال التحكيمي</u>: بالنظر في أي نزاع تقني ناتج عن تفسير القوانين و اللوائح السارية على سير البورصة، يقع بين:

. الوسطاء في عمليات البورصة،

. الوسطاء في عمليات البورصة وشركة تسيير بورصة القيم المنقولة،

. الوسطاء في عمليات البورصة والشركات المصدرة للأسهم،

. الوسطاء في عمليات البورصة وزبنائهم.

VI. ملخص حول حماية وتوعية المستثمرين لهيئة قطر للأسواق المالية

هيئة قطر للأسواق المالية
Qatar Financial Markets Authority

➢ اولاً: حماية المستثمرين

أهم قواعد حماية المستثمرين:

1. **تحديد الحماية السعرية (10% على مستوى السهم خلال اليوم الواحد).**

   ان نسب التغير في أسعار الأوراق المالية في بورصة قطر محدده وغير مفتوحة وتبلغ نسبة التغير المسموح بها عن سعر الاغلاق السابق بحد اقصى+-10%.

2. **تحديد أولويات تنفيذ الأوامر والتنفيذ بأفضل الأسعار**

   يقوم النظام بتحديد الأولويات من خلال السعر والتوقيت.

3. **منع المطلعين من التداول خلال فترة الحظر ومراقبة ذلك.**

   بحكم المادة 111 من نظام طرح وإدراج الأوراق المالية يحضر على الإدارة العليا والمطلعين لأي جهة اصدار القيام ببيع أو شراء الأوراق المالية لحسابهم أو حساب غيرهم بطرق مباشرة أو غير مباشرة وفق شروط محددة قبل البيانات المالية.

4. **الرقابة اليومية على التداول من طرف الهيئة (إدارة الرقابة) وبورصة قطر للحد من التلاعب بالأسعار أو التضليل وذلك لحماية المستثمرين من الممارسات غير العادلة**

5. **استقبال وتسجيل الشكاوى والبلاغات والعمل على متابعتها.**

   يوجد إدارة خاصة في هيئة قطر للأسواق المالية تتابع هذه الأمور

6. **الرقابة على شركات الوساطة للتأكد من التزامها بالقواعد والإجراءات التي تحكم عمليات التداول.**

   يقوم قسم التفتيش بالهيئة بالتفتيش الدوري او المفاجئ على شركات الوساطة للتأكد من التزامها بالتشريعات.

7. **الرقابة على الملاءة المالية على شركات الخدمات المالية للتحقق من قدرتهم المالية على تسديد التزاماتهم تجاه العملاء.**

   يقوم قسم التفتيش بالهيئة في الهيئة بالتحقق من معايير الملاءة المالية لشركات الخدمات المالية للتأكد من التزامها بالتشريعات.

8. **تعميق مبدأ الإفصاح والشفافية من خلال:**

   إلزام الشركات المدرجة بقواعد الإفصاح والشفافية

نشر البيانات الأساسية لها والمتمثلة في النظام الأساسي وعقد التأسيس وسياسات الشركة وميثاق مجلس الإدارة و ميثاق الحوكمة وتقارير الحوكمة والتقارير المالية و البيانات الصحفية و المعلومات التي تخص الشركة على موقعها الالكتروني وعلى الموقع الالكتروني لبورصة قطر.

9. **نظام حوكمة الشركات والكيانات القانونية، والقائم على عدة مبادئ:**

- مبدأ الشفافية.
- مبدأ العدالة والمساواة.
- مبدأ تحمل المسؤولية والإقرار بها من قبل الشركات المدرجة.

قيام بورصة قطر يوميا بنشر ما يلي:

- كشف يومي بالتداولات الأكثر من 1%.
- كشف يومي بكبار المساهمين.
- أخبار الشركات والا فصاحات.
- تداولات المطلعين.

ثانياً: توعية المستثمرين

البرنامج التعليمي الخاص بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

أطلقت هيئة قطر للأسواق المالية مشروعها التوعوي الرقمي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الذي تم فيه تطوير نموذج تقييمي، وذلك بالتعاون مع المعهد المعتمد للأوراق المالية والاستثمار (CISI). وتعتبر هيئة قطر للأسواق المالية أول جهة رقابية في الشرق الأوسط تطلق مثل هذا البرنامج.

وقامت الهيئة بتطوير هذا البرنامج التعليمي الرقمي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، باللغتين العربية والإنجليزية، للمهنيين العاملين في سوق رأس المال. وسيشكل استكمال هذا البرنامج بنجاح عاملاً مساعداً في نشر الوعي حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في قطاع سوق رأس المال. كما سيتم أخذ اجتياز البرنامج بنجاح بالاعتبار عند تقييم طلب الترخيص من الهيئة.

ويجمع البرنامج بين المعرفة التنظيمية والرقابية وبين الخبرة المهنية والتدريبية، حيث يشتمل على المبادئ واللوائح الدولية المنظمة لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وكذلك التشريعات الخاصة بهما في دولة قطر.

وأتاحت الهيئة ضمن منصاتها الرقمية هذا البرنامج للعامة وللمهتمين، والذي يمكن تصفحه والوصول إليه من خلال أي هاتف محمول أو جهاز لوحي أو كمبيوتر محمول، وذلك بهدف نشر المعرفة والوعي حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في قطاع سوق رأس المال خاصة، وفي القطاع المالي بشكل عام.

الملحق الرابع: لائحة أعضاء فريق العمل

هيئة الأوراق المالية والسلع – الإمارات

هيئة السوق المالية – تونس

لجنة تنظيم عمليات البورصة ومراقبتها – الجزائر

هيئة الأوراق المالية – العراق

هيئة سوق راس المال الفلسطينية – فلسطين

هيئة قطر للأسواق المالية – قطر

هيئة أسواق المال – الكويت

هيئة الأسواق المالية – لبنان

الهيئة العامة للرقابة المالية – مصر

الهيئة المغربية لسوق الرساميل – المغرب

قائمة المراجع

المرجع الأول: إطار الكفاءات الأساسية بشأن الثقافة المالية للمستثمرين	Core competencies framework on financial literacy for investors: https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD639.pdf
المرجع الثاني: توصيات مجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية حول الثقافة المالية – الأدوات القانونية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	Recommandation du Conseil sur la culture financière- Instruments juridiques de l'OCDE : https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461
المرجع الثالث: الممارسات المندرجة في التقرير النهائي حول الإطار الاستراتيجي للثقيف المالي للمستثمرين	Strategic Framework for Investor Education and Financial Literacy: https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD441.pdf
المرجع الخامس: دليل حقوق المستثمرين لهيئة الأوراق المالية والسلع لدولة الإمارات العربية المتحدة	https://www.dfm.ae/docs/default-source/default-document-library/sca-guide-for-investors-arabic001ce3f7f6026339b0d9ff00009be840.pdf?sfvrsn=0