



The Future of Alternative Dispute Resolution – A Qatari Perspective

A comparative examination of the Qatar Financial Center (QFC) consumer dispute resolution scheme

Andrew Dahdal*

College of Law, Qatar University, Doha, Qatar

*Email: adahdal@qu.edu.qa

Abstract

In 2016, the Qatar Financial Centre (QFC) introduced a Customer Dispute Resolution Scheme (CDRS) in Chapter 8 of the *Conduct of Business Rules 2007*. The CDRS is an alternative to litigation for QFC participants (retail or individual) who have a dispute with an authorized firm. The CDRS is designed to be an independent, cost effective and binding avenue that acts as a buffer between the stage where service providers and clients fail to resolve a dispute directly and litigation. The main objective of the CDRS is consumer protection. This paper will examine the scope and nature of the CDRS and compare its salient features to similar schemes in Hong Kong, Australia and other comparable jurisdictions.

A CDRS is a form of ADR that does not have many of the formalities of arbitration and litigation. On the spectrum of ADR, a CDRS is somewhere beyond mediation and less than arbitration. Unlike mediation, a final decision in a CDRS matter is actually tendered by an independent adjudicator, and unlike arbitration, the final decision, at least in Qatar, is only enforceable by one side to the dispute (the customer or weaker party) against QFC authorized firms.

The focal point of CDRS arrangements is the customer. Matters can usually only be initiated by customers and the costs and procedures are tailored to accommodate individual and retail customers. In Qatar, legal representation is optional and the cost is free. The consumer-friendly nature of the adjudication, to a certain extent, conceals the significant monetary jurisdiction of the

Cite this article as: Dahdal A. A comparative examination of the Qatar Financial Center (QFC) consumer dispute resolution scheme, *International Review of Law, The Future of Alternative Dispute Resolution – A Qatari Perspective Conference Proceedings 2017*:6 <http://dx.doi.org/10.5339/irl.2017.ADR.6> pp1–4

CDRS in Qatar. The maximum amount that the adjudicator can award in a CDRS matter is 400,000 QAR. This is not an insignificant amount. With so much money potentially at stake, understanding exactly how the CDRS in the QFC is cast is crucial.

The policy considerations faced by the Qatar Financial Centre Regulatory Authority (QFCRA) and that animate the CDRS space in Qatar require the balancing of two competing interests. First, there is the central consideration of enhancing consumer confidence and the protection of consumers from unfair or uncommercial conduct. Second, against this primary objective, policy makers must also balance the legitimate expectation that QFC authorized firms have to be free from vexatious actions and subject to fair and unbiased tribunals. This paper will explore how Qatar stacks up against other CDRS-type processes in other leading financial hubs around the world.

Although the outcomes of adjudications are confidential, the QFCRA has released thematic guidance on the types of disputes being submitted for adjudication. Moreover, a number of non-descript case studies have also been published for the purpose of informing the market about the types of disputes being heard and the manner in which they are resolved. Therefore, this study is based on a close analysis of these available resources and an examination of the applicable legal instruments in light of emerging trends and practices in comparable jurisdictions.

Keywords: financial services, QFC, dispute resolution

مستقبل الطرق البديلة لفض المنازعات - منظور قطري

دراسة مقارنة لبرنامج تسوية منازعات العملاء لدى مركز قطر للمال

أندرو داهدال

كلية القانون، جامعة قطر، الدوحة، قطر
بريد إلكتروني: adahdal@qu.edu.qa

في عام 2016، أطلق مركز قطر للمال برنامج تسوية منازعات العملاء ضمن الفصل الثامن من قواعد مزاوله الأعمال 2007. ويعتبر هذا البرنامج آلية بديلة للتقاضي يمكن لجميع العملاء في مركز قطر للمال (سواء كانوا أفراداً أو شركات) اللجوء إليها عندما ينشأ نزاع بينها وبين شركة مسجلة في المركز. وقد روعي عند وضع برنامج تسوية منازعات العملاء أن يكون وسيلة مستقلة واقتصادية في تكلفتها وملزمة للمحتكمين إليها وأن يصبح فاصلاً بين المرحلة التي يعجز فيها مقدمو الخدمات والعملاء عن تسوية النزاع مباشرة وبين مرحلة التقاضي. والهدف الرئيسي من هذا البرنامج هو حماية المستهلك. وسوف تتناول هذه الورقة نطاق وطبيعة برنامج تسوية منازعات العملاء ومقارن سماته البارزة بأنظمة مماثلة في هونج كونج وأستراليا وغيرها من الاختصاصات القضائية المشابهة.

إن برنامج تسوية منازعات العملاء هو أحد أشكال الوسائل البديلة لتسوية المنازعات التي لا تتضمن الكثير من الإجراءات الرسمية التي توجد في التحكيم والتقاضي. ومن منظور الوسائل البديلة لتسوية المنازعات، فإن برنامج تسوية منازعات العملاء يقع في مكان ما فوق الوساطة وتحت التحكيم. وعلى النقيض من الوساطة، فإن القرار النهائي في مسألة تخضع لبرنامج تسوية منازعات العملاء يتم اتخاذه في الواقع من قبل فحكم مستقل. وعلى النقيض من التحكيم، فإن القرار النهائي، على الأقل في قطر، لا يصبح واجب النفاذ إلا من قبل طرف واحد في النزاع (العمل أو الطرف الأضعف) ضد الشركات المسجلة لدى مركز قطر للمال.

إن العميل هو النقطة المحورية في كل ترتيبات برنامج تسوية منازعات العملاء. وفي العادة لا يمكن البدء في شيء إلا من خلال العملاء حيث يتم احتساب التكاليف وتحديد الإجراءات بما يناسب العملاء الأفراد ومستهلكي التجزئة. والتمثيل القانوني في قطر مجاني ولا تكلفة عليه. إن طبيعة الحكم المراعية للمستهلك، إلى حد ما، تخفي الاختصاص المالي المهم لبرنامج تسوية منازعات العملاء في قطر. ويبلغ الحد الأقصى لما يمكن أن يحكم به المحكم في مسألة يشملها برنامج تسوية منازعات العملاء 400 ألف ريال قطري. وهو ليس بالمبلغ الضئيل. وفي ظل وجود أموال كثيرة عرضة للخطر، فإن الفهم التام لوضعية برنامج تسوية منازعات العملاء في مركز قطر للمال يمثل أمراً بالغ الأهمية.

وتتطلب اعتبارات السياسات التي تواجهها هيئة تنظيم مركز قطر للمال والتي تضيي الحيوية على برنامج تسوية منازعات العملاء في قطر، تتطلب تحقيق التوازن بين مصالح متنافسة. أولاً، هناك الاعتبار الأساسي وهو تعزيز ثقة المستهلك وحماية المستهلكين من التصرفات المجحفة أو المفتقرة إلى روح التجارة. ثانياً، يجب على صانعي السياسات أيضاً تحقيق التوازن في التطلعات المشروعة بأن تنأى الشركات العاملة تحت مظلة مركز قطر للمال بنفسها عن الإجراءات الكيدية وتخضع للمحاكم العادلة وغير المنحازة. وسوف تستكشف هذه الورقة كيف تقارن قطر أنماطاً أخرى من برنامج تسوية منازعات العملاء في مراكز مالية رائدة أخرى حول العالم.

وعلى الرغم من أن نتائج التحكيم في المنازعات تتسم بالسرية، فقد أصدرت هيئة تنظيم مركز قطر للمال توجيهات موضوعية بشأن أنواع المنازعات التي يتم تقديمها للفصل فيها. وفوق ذلك، فقد نُشرت أيضاً مجموعة من

دراسات الحالة غير الوصفية من أجل تعريف السوق بأنواع النزاعات التي يتم النظر فيها وطريقة تسويتها. ولذلك، فإن هذه الدراسة تستند إلى تحليل وثيق للموارد المتاحة وتقوم على دراسة للوثائق القانونية ذات الصلة في ضوء الاتجاهات والممارسات الناشئة في الاختصاصات القضائية المشابهة.

الكلمات المفتاحية: خدمات مالية، مركز قطر للمال، تسوية المنازعات
