

## سياسة التعامل مع الشكاوى

الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني : [www.cmsfinancial.ae](http://www.cmsfinancial.ae) مقدمة من شركة سي ام اس فاينانشيال ذ.م.م ، وهي شركة ذات مسؤولية محدودة تأسست بموجب قوانين إمارة دبي، الإمارات العربية المتحدة، والقوانين الاتحادية لدولة الإمارات العربية المتحدة، بموجب الرخصة رقم 561501، وهي مرخصة ومنظمة من قبل هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة كوسيط تداول عقود المشتقات غير المنظمة والعملات في السوق الفوري ووسيط تداول في الأسواق العالمية ، بموجب ترخيص رقم : 20200000144 من الفئة الأولى، ومرخصة في الفئة الخامسة لأنشطة التعريف والترويج، وعنوانها المسجل هو : مكتب 1403، الطابق 14، برج الأعمال الدولي، الخليج التجاري، دبي. ، الإمارات العربية المتحدة، ص.ب. 111884 (شركة سي ام اس فاينانشيال ذ.م.م).

تعتبر عقود المشتقات الهامشية خارج البورصة، بما في ذلك عقود الفروقات وعقود الصرف الأجنبي الفورية، صكوك معقدة. أنها تأتي مع مخاطر عالية لخسارة الأموال بسرعة بسبب الرافعة المالية. يجب أن تفهم كيفية عمل هذه المنتجات، وما إذا كان بإمكانك تحمل الخسائر ولديك الرغبة المناسبة في المخاطرة. ننصحك بطلب المشورة المهنية قبل الاستثمار.

### 1. المقدمة

جميع الجهات الخاضعة لرقابة هيئة الأوراق المالية والسلع في دولة الإمارات العربية المتحدة مكلفة بوضع إجراءات مكتوبة للنظر الفعال والتعامل السليم مع الشكاوى المقدمة من العملاء الحاليين والعملاء السابقين والعملاء المحتملين. تحدد هذه السياسة إجراءات التعامل مع الشكاوى لدى شركة سي إم إس فاينانشيال ذ.م.م ، والتي يجب على جميع الموظفين اتباعها فيما يتعلق بأي شكاوى مستلمة.

### 2. تعريف الشكاوى

يتم تعريف "الشكاوى" على أنها أي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا، سواء كان مبرراً أم لا، من العميل أو نيابة عن العميل. يتعلق الأمر بتقديم خدمة مالية أو الفشل في تقديمها ويدعي أن صاحب الشكاوى قد تكبد أو قد يتكبد خسارة مالية أو ضائقة مادية أو اضطراب مادي. تشمل إجراءات الشكاوى الأنواع التالية من الشكاوى:

- (1) الشكاوى المكتوبة، بما في ذلك البريد الإلكتروني، المقدمة من العميل أو ممثل العميل المعتمد.
- (2) الشكاوى الشفهية التي يتم تلقيها عبر الهاتف أو في الاجتماعات من العملاء والتي لا يمكن تلبيتها على الفور وحيث يُتوقع منها التسوية المالية أو التعويض.
- (3) أي اتصال من طرف ثالث يمكن تفسيره بشكل معقول على أنه شكاوى.

إذا كان هناك أي شك حول ما إذا كانت المسألة مؤهلة كشكاوى، فيجب إحالتها على الفور إلى مسؤول الامتثال.

### 3. أمثلة على الشكاوى

وينبغي تفسير تعريف الشكاوى على نطاق واسع. وفيما يلي أمثلة توضيحية لأنواع الشكاوى التي يتم تناولها بموجب هذه الإجراءات:

- (1) خرق قيود الاستثمار.
- (2) خرق الترتيبات التعاقدية.
- (3) تكاليف المعاملات مفرطة أو غير معلن عنها.
- (4) حساب غير صحيح للرسوم.
- (5) المطالبات المتعلقة بالتسويات المتأخرة أو غير الصحيحة.

(6) الإبلاغ عن عدم الدقة أو التأخير.

(7) ضعف الأداء المستمر.

(8) سوء الإدارة.

(9) عدم الاتساق بين المواد التسويقية والمنتج المُقدم.

#### 4. العمليات والإجراءات

تتخذ شركة سي إم إس فاينانشيال ذ.م.م الإجراءات التالية فيما يتعلق بالشكاوى:

(1) إذا لم يكن من الممكن حل استياء العميل خلال خمسة أيام عمل من استلامه، فيجب إبلاغ مقدم الشكاوى بخياره لإحالة الشكاوى إلى قسم الامتثال لإجراء مزيد من التحقيق المحايد.

(2) سيتم بذل كل جهد لحل الشكاوى في غضون ثمانية أسابيع من تاريخ الاستلام.

(3) سيقوم مسؤول الامتثال بإخطار الإدارة العليا على الفور بأي شكاوى أو شكاوى خطيرة تشير إلى احتمال حدوث خسارة مادية أو أوجه قصور مادية في أنظمة الشركة وضوابطها.

(4) سيتم إرسال إقرار كتابي إلى العميل، بالإضافة إلى إشعار بأن شكواه قيد النظر، بما في ذلك الحد الأقصى لوقت الاستجابة المتوقع.

(5) مسؤول الامتثال مسؤول عن الإشراف على التحقيق المناسب والإبلاغ الداخلي عن الشكاوى، مما يضمن إبلاغ جميع الأفراد المعنيين بالتحقيق وحل الشكاوى على النحو الواجب.

(6) يجب مراجعة جميع الردود على الشكاوى والموافقة عليها من قبل مسؤول الامتثال.

(7) يجب على مسؤول الامتثال التأكد من إجراء التحقيق المناسب والإبلاغ الداخلي عن الشكاوى.

(8) يحتفظ مسؤول الامتثال بملف شامل للشكاوى مع جميع المراسلات الداعمة.

(9) يتم الاحتفاظ بسجل الشكاوى، ويتم وضع نسخ من الوثائق ذات الصلة في ملفات العملاء حسب الحاجة.

(10) إذا ظلت الشكاوى دون حل خلال خمسة أيام عمل من استلامها، فمن المتوقع أن يتم إصدار "الرد النهائي" خلال ثمانية أسابيع. يهدف هذا الرد النهائي إلى:

(أ) قبول الشكاوى، وعند الاقتضاء تقديم التعويض أو الإجراء العلاجي.

(ب) تقديم الإنصاف أو الإجراءات العلاجية دون قبول الشكاوى.

(ج) رفض الشكاوى مع بيان الأسباب.

(د) توفير عنوان الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع للتصعيد التنظيمي.

(هـ) إبلاغ المشتكي بأنه في حالة عدم رضاه عن الرد، يمكنه إحالة الشكاوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع.

(11) إذا لم يكن من الممكن تزويد صاحب الشكاوى بـ "الرد النهائي" في غضون ثمانية أسابيع، فسيتم إرسال رد مكتوب يوضح التأخير، مع الإشارة إلى متى يمكن توقع الرد النهائي، وإبلاغ صاحب الشكاوى بحقه في إحالة الشكاوى المقدمة إلى هيئة الأوراق المالية والسلع.

(12) إذا تم حل الشكاوى خلال خمسة أيام عمل، فسيتم إرسال "رسالة حل موجزة" إلى مقدم الشكاوى، والذي يجب أن:

(أ) إبلاغ المشتكي بحقه في إحالة الشكاوى إلى هيئة الأوراق المالية والسلع في حالة عدم رضاه عن القرار.

(ب) توفير عنوان الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع.

(ج) الإشارة إلى مدى توفر المزيد من المعلومات على الموقع الإلكتروني لهيئة الأوراق المالية والسلع.

(13) سيتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ الاستلام.

(14) يتعين على الموظفين التأكد من أنه تم الإبلاغ عن جميع الشكاوى كجزء من إعلان الامتثال السنوي.

(15) سيتم تسجيل جميع الشكاوى التي تتلقاها الشركة في سجل الشكاوى وتقديمها إلى هيئة الأوراق المالية والسلع بناءً على طلبها.

#### 5. تضارب المصالح

تلتزم شركة سي إم إس فاينانشيال ذ.م.م بالتأكد من أن الموظف المكلف بمعالجة الشكاوى لم يشارك في الإشراف أو تقديم الخدمات المالية المتعلقة بموضوع الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يمتلك الموظف المؤهلات والقدرات اللازمة للتعامل مع الشكاوى بطريقة مناسبة وعادلة ومحيدة.

#### 6. إحالة الشكاوى

في الحالات التي لا تكون فيها شركة سي إم إس فاينانشيال ذ.م.م مسؤولة عن الشكاوى، يجب عليها إبلاغ مقدم الشكاوى كتابياً بأنه سيتم إحالة الشكاوى إلى كيان قانوني آخر. ستوفر شركة سي إم إس فاينانشيال ذ.م.م تفاصيل الكيان القانوني الذي تم إحالة الشكاوى إليه، بما في ذلك تاريخ الإحالة وتفاصيل الشخص الذي يتعامل مع الشكاوى ومعلومات الاتصال. إذا لم يتمكن الكيان القانوني من حل الشكاوى في الوقت المناسب، فستتحمل سي إم إس فاينانشيال مسؤولية التعامل مع الشكاوى. إذا رفض مقدم الشكاوى الإحالة إلى جهة أخرى أو فشل في الرد خلال عشرة أيام عمل، فسيتم تقييم الشكاوى بناءً على المستندات والمعلومات المتاحة، أو سيتم إعادتها إلى مقدم الشكاوى مع تقديم الأدلة التي تثبت هذا الإجراء، مما يمكن من صاحب الشكاوى لاتخاذ مزيد من الإجراءات عن طريق تقديم الشكاوى إلى السلطة المعنية أو المختصة.