traze

إجراءات معالجة شكاوى عملاء تريز للأوراق المالية

شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. | نوفمبر ٢٠٢٦

www.traze.ae

١. الغرض والنطاق والتعريف

تسري هذه الإجراءات على عملاء شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتنظم استلام شكاواهم وتسجيلها والتحقيق فيها وتسويتها وتصعيدها ومتابعتها.

الشكوى: أي تعبير عن عدم الرضا، سواء كان مبرراً أم غير مبرر، بشأن خدمة تقدمها تريز أو إخفاقها في تقديم خدمة، يُدّعى فيه وقوع خسارة مالية أو ضيق معنوي جسيم أو إزعاج جوهري.

يمكن معالجة الاستفسارات العامة وطلبات الخدمة الاعتيادية التي لا تستوفي هذا التعريف من الناحية التشغيلية، دون تصنيفها كشكاوى.

٢. قنوات تقديم الشكاوى واستلامها والإقرار بها

- يجوز للعملاء تقديم الشكاوى عبر البريد الإلكتروني (Complaints@traze.ae)، أو هاتفياً على الرقم (6123666 4 971+)، أو حضورياً في المكتب ٣٤٠٢، برج بوليفارد بلازا ١، وسط مدينة دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- تُعدّ خدمة العملاء، ضمن إدارة العمليات، جهة الاستلام الأولى والجهة المسؤولة عن حفظ سجل الشكاوى المركزي. وتسجّل خدمة العملاء فوراً كل شكوى مستوفية للتعريف، بما في ذلك الشكاوى التي تُسوّى في المرحلة الأولى.
- يُطلب من العميل الاسم الكامل، ورقم حساب التداول، وبيانات التواصل، ووصف واضح للمشكلة، والمستندات المؤيدة إن وُجدت. ويُسجّل تاريخ الاستلام وقناة التقديم والموظف المكلّف بالمعالجة.
- تُقرّ خدمة العملاء باستلام الشكوى خلال يوم عمل واحد، مع تزويد العميل برقم مرجعي فريد، والقسم المسؤول، واسم الموظف المكلّف أو جهة الاتصال المحددة، وبيانات التواصل، وشرح موجز للإجراءات. وتُقدَّم نسخة مجانية من هذه الإجراءات عند الطلب.

٣. معالجة شكاوى المرحلة الأولى – خدمة العملاء

- تتولى خدمة العملاء/العمليات التحقيق في شكاوى المرحلة الأولى والعمل على تسويتها.
- إذا لم يستوفِ الطلب تعريف الشكوى الوارد في القسم ١، يجوز لخدمة العملاء تصنيفه استفساراً أو طلب خدمة بدلًا من شكوى. وتُبلغ العميل بذلك عبر البريد الإلكتروني مع بيان الأسباب والخطوات المناسبة التالية، وتحتفظ بالمراسلات. وإذا اعترض العميل على هذا التصنيف، تُحال المسألة إلى إدارة الامتثال.
- تتولى خدمة العملاء جميع المراسلات الرسمية مع العميل خلال المرحلة الأولى، وتهدف إلى إصدار النتيجة خلال ١٥ يوم عمل من التاريخ الأصلي لاستلام الشكوى.
- إذا استلزم الأمر وقتاً إضافياً، توضّح خدمة العملاء سبب التأخير والموعد المتوقع المعدّل للرد، وتقدّم تحديثات لاحقة حسب الاقتضاء. كما توثّق التحقيق والسبب الجذري والنتيجة في السجل المركزي.

٤. تصعيد الشكاوى إلى إدارة الامتثال

يجب على خدمة العملاء إحالة الأمر إلى إدارة الامتثال فوراً إذا رفض العميل نتيجة المعالجة أو ظلّ غير راضٍ عنها، أو عند وجود مخالفة فعلية أو مزعومة، أو خسارة مالية للعميل، أو مسألة تنظيمية أو قانونية، أو سوء سلوك، أو معاملة غير عادلة، أو خلل جوهري أو ممنهج.

تُحيل خدمة العملاء إلى إدارة الامتثال الرقم المرجعي القائم للشكوى وملفها الكامل.

شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. | عنوان المكتب: ٣٤٠٢، برج بوليفارد بلازا ١، وسط مدينة دبي، الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: 6123666 4 971+ البريد الإلكتروني: contactus@traze.ae الموقع الإلكتروني: www.traze.ae
مرخّصة وخاضعة لرقابة هيئة سوق المال، ترخيص الفئة الأولى رقم 20200000266

٥. التحقيق في الشكاوى المصعّدة وإغلاقها

المرحلة	الإجراء المطلوب	الجهة المسؤولة
التحقيق	إجراء تحقيق محايد ومستقل، ومراجعة جميع الأدلة والنتائج التشغيلية، وتقييم الادعاءات والأسباب الجذرية وأوجه القصور الرقابي وإمكانات جبر الضرر. وتوثيق النتائج في قيد الشكوى القائم.	إدارة الامتثال، بمساندة إدارة العمليات
الرد	إرسال تحديثات عن سير المعالجة وخطاب نهائي مؤرخ بالنتيجة من البريد الإلكتروني الرسمي لإدارة الامتثال، وتنسيق المراسلات القانونية والتنظيمية اللازمة.	إدارة الامتثال
الإغلاق	تحديث السجل نفسه بالقرار والمراسلات والإجراءات التصحيحية وردّ العميل وتاريخ الإغلاق، وإعادة فتح الشكوى عند ورود معلومات جوهرية جديدة.	إدارة الامتثال

٦. معايير الاستجابة وتحديثات العملاء

الإجراء	المدة أو القاعدة المعتمدة
الإقرار بالاستلام	خلال يوم عمل واحد من الاستلام، على أن تتولى خدمة العملاء ذلك مع ذكر الرقم المرجعي وبيانات جهة المعالجة.
نتيجة المرحلة الأولى	المدة المستهدفة لخدمة العملاء: خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ الاستلام الأصلي.
نتيجة الشكوى المصعّدة	المدة المستهدفة لإدارة الامتثال: خلال ٣٠ يوم عمل إضافية من تاريخ الإحالة.
تأخر التحقيقات	إخطار العميل بسبب التأخير والموعد المتوقع للرد، مع الاستمرار في تقديم التحديثات.
عدم الرد على نتيجة المرحلة الأولى أو النتيجة المصعّدة	إذا لم يرد العميل خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ نتيجة المرحلة الأولى الصادرة عن خدمة العملاء أو النتيجة النهائية الصادرة عن إدارة الامتثال، تُغلق الشكوى إدارياً، ويُعاد فتحها عند ورود معلومات جديدة جوهرية.
طلب معلومات بشأن طرف ثالث	إمهال العميل ١٠ أيام عمل للرد؛ ويُرجع إلى القسم ٨.
المسائل التنظيمية أو القانونية	التصعيد الداخلي فوراً. وتسود جميع المدد القانونية والتنظيمية الواجبة التطبيق ومواعيد هيئة سوق المال على الأهداف الداخلية.

٧. النتيجة النهائية والإحالة إلى هيئة سوق المال

يرسل القسم المسؤول خطاب قرار مؤرخاً عبر البريد الإلكتروني، يوضح إما (١) قبول الشكوى مع اتخاذ إجراء لجبر الضرر عند الاقتضاء، أو (٢) رفض الشكوى مع بيان الأسباب. ويبيّن الخطاب الخطوات اللاحقة، إن وُجدت، وآلية الإحالة إلى جهة خارجية.

يُنصّ في الخطاب على حق العميل غير الراضي في التوجه إلى هيئة سوق المال. ولا يقيّد ذلك حق العميل المستقل بموجب قواعد الهيئة بشأن الشكاوى في إحالة المسألة إلى الهيئة بعد مضي خمسة (٥) أيام عمل دون التوصل إلى حل متفق عليه، باستثناء الحالات التي تعتبرها الهيئة عاجلة. الموقع الإلكتروني للهيئة: https://www.uaecma.gov.ae/en/home/

شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. | عنوان المكتب: ٣٤٠٢، برج بوليفارد بلازا ١، وسط مدينة دبي، الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: 6123666 9714+ البريد الإلكتروني: contactus@traze.ae الموقع الإلكتروني: www.traze.ae
مرخّصة وخاضعة لرقابة هيئة سوق المال، ترخيص الفئة الأولى رقم 20200000266

٨. الإحالة إلى طرف ثالث أو طلب مستندات

عندما يتعين على العميل تقديم معلومات أو موافقة أو مستندات مرتبطة بمسألة تخص طرفاً ثالثاً، يُطلب منه الرد خلال ١٠ أيام عمل. وإذا لم يرد، يُبلّغ بأن المسألة قد أُعيدت إليه لاتخاذ الإجراء اللازم، مع توضيح المستندات المطلوبة وكيفية متابعتها مع الجهة المعنية. وتُسجّل هذه الحالة الإدارية في السجل نفسه، دون وصف مسألة لم يُستكمل التحقيق فيها بأنها سُوّيت موضوعياً.

٩. السجل الموحد والأدلة وحفظ السجلات

تتولى خدمة العملاء حفظ سجل مركزي واحد للشكاوى، وتُسجّل فيه فوراً جميع الشكاوى المستوفية للتعريف. أما في الحالات المصعّدة، فتُحدّث إدارة الامتثال القيد نفسه ببيانات التحقيق وتحليل السبب الجذري والنتائج والمراسلات والقرار والإجراءات التصحيحية والتواريخ والإغلاق.

تُحتفظ ملفات الشكاوى والسجلات المؤيدة لمدة لا تقل عن عشر (١٠) سنوات من تاريخ التسوية أو انتهاء علاقة العميل بالشركة، أيهما لاحق، وتُتاح لهيئة سوق المال عند طلبها.

تصنيف الأسباب الجذرية: تُسند إلى كل شكوى مستوفية فئة رئيسية واحدة، وهي: سلوك الموظفين؛ تنفيذ الأوامر والتسعير؛ المدفوعات وعمليات السحب؛ المنصات والأنظمة؛ فتح الحسابات والتحقق من هوية العميل؛ التسويق؛ الأطراف الثالثة؛ أو غير ذلك.

تقرير المعلومات الإدارية الفصلي: تُعدّ إدارة الامتثال تقريراً بالاستناد إلى السجل الموحد وبمساهمة خدمة العملاء/العمليات، يشمل الشكاوى الواردة والمغلقة والمفتوحة، والمقبولة مقابل المرفوضة، والحالات التي تجاوزت المدة المستهدفة والمتأخرة، وحالات التصعيد إلى الامتثال وهيئة سوق المال، ومبالغ جبر الضرر المدفوعة، والمشكلات الممنهجة. وتتلقى إدارة المخاطر والإدارة العليا التقرير كل ثلاثة أشهر، وتراجع إدارة المخاطر الإجراءات التصحيحية والوقائية الناتجة عن أوجه القصور الرقابي المكتشفة.

١٠. المسؤوليات والصلاحيات

يجب أن يتمتع القائمون على معالجة الشكاوى بالصلاحيات الكافية للتحقيق فيها وتسويتها ضمن نطاق اختصاصهم، وأن يتصرفوا بعدالة وحياد.

الجهة	المسؤولية
خدمة العملاء / العمليات	استلام الطلبات وتقييمها؛ وشرح أسباب عدم انطباق وصف الشكوى على بعض الحالات؛ والإقرار باستلام شكاوى المرحلة الأولى ومعالجتها؛ وحفظ السجل الموحد؛ وإحالة المسائل الجوهرية.
إدارة الامتثال	التحقيق في الشكاوى المصعّدة باستقلال وحياد؛ وتحديث القيد نفسه؛ وإصدار النتائج الرسمية؛ والإشراف على الإحالات التنظيمية وتقارير المعلومات الإدارية الفصلية.
إدارة المخاطر	مراجعة الأسباب الجذرية وأدلة تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية، وتصعيد المسائل الجوهرية دون تأخير.
الإدارة العليا	الإشراف على الشكاوى الجوهرية والمشكلات الممنهجة، واعتماد الإجراءات التصحيحية المهمة، وممارسة الرقابة الإدارية العليا.

شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. | عنوان المكتب: ٣٤٠٢، برج بوليفارد بلازا ١، وسط مدينة دبي، الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: 6123666 9714+ البريد الإلكتروني: contactus@traze.ae الموقع الإلكتروني: www.traze.ae
مرخّصة وخاضعة لرقابة هيئة سوق المال، ترخيص الفئة الأولى رقم 20200000266

١١. أولوية المتطلبات التنظيمية والمراجعة وضبط الإصدارات

تمثّل المدد الواردة في القسم ٦ معايير خدمة داخلية، ولا تؤخر حقوق العميل المكفولة نظاماً. وإذا أحالت هيئة سوق المال شكوى رسمياً إلى تريز، وجب على الشركة بصفتها الجهة المشكو في حقها الرد خلال ١٠ أيام عمل من الاستلام، مع مراعاة أي تمديد توافق عليه الهيئة.

تراجع إدارة الامتثال هذه الإجراءات مرة واحدة على الأقل سنوياً، أو قبل ذلك عند حدوث تغيير تنظيمي أو في المنتجات أو الهيكل التنظيمي. ويجب توثيق التعديلات وضبط إصداراتها واعتمادها قبل إصدارها.

ضبط الإصدارات	التفاصيل
تاريخ الإصدار	نوفمبر ٢٠٢٦
الجهة المالكة للوثيقة	إدارة الامتثال
سجل المراجعات	توثيق كل إصدار معدّل وتاريخ اعتماده وملخص التغييرات والجهة التي اعتمدته.

شركة تريز للأوراق المالية ذ.م.م. | عنوان المكتب: ٣٤٠٢، برج بوليفارد بلازا ١، وسط مدينة دبي، الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: 6123666 9714+ البريد الإلكتروني: contactus@traze.ae الموقع الإلكتروني: www.traze.ae
مرخّصة وخاضعة لرقابة هيئة سوق المال، ترخيص الفئة الأولى رقم 20200000266