

المراجعة الموضوعية لتصنيف العملاء وملاءمتهم لسلطة دبي للخدمات المالية | 2017



المحتويات

1.....	كلمة الرئيس التنفيذي
2.....	الملخص التنفيذي
4.....	المعلومات الأساسية والدافع وراء المراجعة
6.....	المنهجية
8.....	النتائج والملاحظات – تصنيف العملاء
15.....	النتائج والملاحظات – الملاءمة
19.....	التوصيات
20.....	التعليقات النهائية

كلمة الرئيس التنفيذي



لا تزال الملاءمة، إلى جانب معايير العناية الأخرى، تشكل أحد الموضوعات الهامة في المجالات التنظيمية. وقد تطور مركز دبي المالي العالمي، على الرغم من جذوره المعنية بالتعامل مع الشركات، ليصبح مركزاً لإدارة الثروات وتقديم الخدمات الاستشارية للأفراد والعائلات وغيرهم من العملاء الذين نحرص على كسب ثقتهم في الاعتماد على قرارات مجموعة المهنيين الماليين المتخصصين لدينا.

ويضم هذا التقرير نتائج المراجعة الموضوعية التي أجريناها لتقييم تبني الشركات المرخصة لأحدث إصدار من قواعد تصنيف العملاء وامثالها له، ولدراسة ممارساتها فيما يخص تقييمات الملاءمة. كما يتناول التقرير الأساس المنطقي لإجراء هذه المراجعة إلى جانب التوقعات والنتائج الرئيسية. إننا نشجع الشركات على اعتبار هذه المعلومات إلى جانب ممارساتها والتواصل معنا لطرح أي أسئلة لديها.

أود أن أتوجه بالشكر إلى جميع الشركات التي شاركت في هذه المراجعة. يمثل تصنيف العملاء وملاءمتهم عناصر أساسية في معاملة العملاء على نحو عادل وتحقيق نتائج جيدة للمستهلكين. وأني على ثقة من أنكم ستجدون هذا التقرير مفيداً، وأتطلع إلى التعاون معكم في مراجعات موضوعية في المستقبل.

إيان جونستون
الرئيس التنفيذي

المخلص التنفيذي

بدأت سلطة دبي للخدمات المالية إجراء عملية مراجعة موضوعية لممارسات الشركات المرخصة ("الشركات") فيما يتعلق بتصنيف العملاء وملاءمتهم في الربع الثالث من عام 2016 ("المراجعة"). وبصورة أكثر تحديداً، تم الهدف الرئيسي من المراجعة في بيان مدى امتثال الشركات المرخصة لنظام تصنيف العملاء الحالي¹، بما يشمل الطرق التي تتبعها الشركات المرخصة عند إجراء وتوثيق التقييمات التي تُمثل الأساس لتصنيفاتها. أما الهدف الثانوي من المراجعة فقد تمثّل في تقييم نهج الشركات المرخصة لتحقيق الملاءمة، بما يشمل الممارسات المتعلقة بتحديد مدى تقييمات الملاءمة التي يتم إجراؤها للعملاء المحترفين². وقد أجرينا المراجعة من خلال استبيان منشور على نطاق واسع تبعته زيارات ميدانية لمجموعة أصغر كثيراً من الشركات المرخصة المختارة على وجه التحديد.

أثارت المراجعة المخاوف التالية بخصوص ممارسات الشركات المرخصة.

بشأن تصنيفات العملاء

1. عدم توفير التدريب والتوجيه الكافيين للموظفين الذين يجرون تقييمات لتصنيف العملاء؛
2. عدم كفاية وغالباً عدم وضوح المستندات المحتفظ بها لدعم تقييمات تصنيف العملاء؛ و
3. الاعتماد المفرط على نهج التقييم القائم على خانات الاختيار بدلاً من التقييمات النوعية التفصيلية.

بشأن الملاءمة

1. عدم أداء أو توثيق تقييمات الملاءمة فيما يتعلق بالمشورة أو المعاملات التقديرية؛
2. استمرار استخدام بنود "التنازل عن الملاءمة" ولغات أخرى في اتفاقيات العملاء لتقييد المسؤوليات والواجبات والالتزامات فيما يتعلق بالملاءمة؛ و
3. أوجه القصور في السياسات والإجراءات الداخلية المتعلقة بالملاءمة ذات الصلة والتزامات تصنيف العملاء.

ويتناول التقرير هذه المخاوف بمزيد من التفصيل. ونشجع الشركات على دراسة هذه المعلومات إلى جانب ممارساتها الخاصة.

¹ قواعد ممارسات العمل من 1-2 حتى 6-2.

² يرد تعريف "العميل المحترف" في نموذج مصطلحات كتاب القواعد الخاص بسلطة دبي للخدمات المالية. تسمح قاعدة ممارسات العمل (2) 4-3 للشركة بتحديد المدى التي ستراه الشركة ملائماً عند التوصية بمعاملة ما لأحد العملاء المحترفين أو تنفيذها على أساس تقديري لصالحه.

”لا تزال الملاءمة تمثل موضوعاً محورياً للجهات المنظمة لممارسات الأعمال، وأحد محاور الاهتمام التي أبرزتها سلطة دبي للخدمات المالية للشركاء الاستراتيجيين في أهم بياناتها وجلسات التواصل المجتمعي.“



المعلومات الأساسية والدافع وراء المراجعة

أطلقت سلطة دبي للخدمات المالية المراجعة في الأساس لتقييم مدى امتثال الشركات المرخصة لقواعد تصنيف العملاء³، التي تم تعديلها بشكل كبير في عام 2015. وقد أوضح هذا النظام الجديد العديد من توقعاتنا عن الشركات المرخصة عند تصنيف العملاء، كما احتوى على تعليمات أكثر تفصيلاً للتقييمات اللازمة لتصنيف العملاء، وأضاف مزيداً من المرونة على فروع وأعضاء المجموعات الأكبر حجماً للاعتماد على التصنيفات المقدمة من جانب الأطراف ذات العلاقة. وقد دخلت غالبية تغييرات القواعد ذات الصلة حيز التنفيذ في 1 أبريل 2015، وبعدها انقضى وقت كافٍ لإجراء مراجعة موضوعية لبحث الجهود المبذولة من جانب الشركات المرخصة في تبني النظام الجديد ونوعية المستندات ذات الصلة.

ولا تزال الملاءمة تمثّل موضوعاً محورياً للجهات المنظمة لممارسات الأعمال، وأحد محاور الاهتمام التي أبرزتها سلطة دبي للخدمات المالية للشركاء الاستراتيجيين في أهم بياناتها وجلسات التواصل المجتمعي⁵. ولم تخضع قواعد الملاءمة⁶ التي تتبناها سلطة دبي للخدمات المالية لمراجعة مفصلة في بعض الأحيان. إلا أننا بدأنا العمل بصورة غير معلنة لمقارنة هذا النظام بمناطق الاختصاص وجهات وضع المعايير الأخرى بهدف تحقيق تحسينات في المستقبل.

وبحثت سلطة دبي للخدمات المالية في ممارسات الشركات المرخصة فيما يتعلق بعمليات قبول العملاء، بما يشمل تصنيف العملاء وملاءمتهم في المراجعة الموضوعية التي أجريت عام 2012 ("مراجعة 2012")⁷. وأثارت مراجعة 2012 مخاوف بشأن نقاط الضعف التي تعترى الأدلة الوثائقية المحتفظ بها لدعم تقييمات تصنيف العملاء ذات العلاقة والجهود المبذولة لرصد التصنيفات المخصصة واختبارها. كما تناولت نتائج مراجعة 2012 استخدام "حدود الملاءمة وبنود التنازل عنها"، وأفادت بشكل إيجابي أننا لم نلاحظ أي ضغط واضح من الشركات المرخصة على العملاء للموافقة على تلك الشروط. إلا أننا حذرنا الشركات المرخصة بعدم تقديم المشورة في الحالات التي يجري فيها الاتفاق مع العملاء على الحد من الملاءمة أو التنازل عنها. ولم تصمم سلطة دبي للخدمات المالية المراجعة الحالية خصيصاً استكمالاً لمراجعة 2012، خاصة في ضوء التغييرات الكبيرة التي أدخلت على القواعد منذ ذلك الحين. ومع ذلك، ثمة موضوعات مشتركة ما بين المراجعتين فيما يتعلق بمجالات التركيز والملاحظات، كما سيتبين في هذا التقرير.

³ قاعدة ممارسات العمل 2.

⁴ بصفة عامة، دخلت التعديلات على قاعدة ممارسات العمل 2 حيز التنفيذ في 1 أبريل 2015، مع الاستثناءات الوحيدة لمتطلبات صافي الأصول بقاعدة ممارسات الأعمال (أ) 1-3-7 و2-3-8 وقاعدة ممارسات الأعمال (أ) 1-3-8، والتي تأخر تطبيقها حتى 1 أبريل 2016 بموجب قاعدة ممارسات الأعمال (1) 3-6-2.

⁵ أبرزت سلطة دبي للخدمات المالية تصنيف العملاء وملاءمتهم كأحد مجالات التركيز الإشرافي الرئيسية في الخطاب الموجه إلى كبار المسؤولين التنفيذيين في الشركات المرخصة لدى سلطة دبي للخدمات المالية بتاريخ 20 أبريل 2015 بخصوص الأولويات والمسائل الإشرافية. كما أكدت سلطة دبي للخدمات المالية، في جلسات التواصل الإشرافية التي أدارتها بتاريخ 4 يونيو 2015 و30 مايو 2016، من جديد على مخاوفها بشأن الملاءمة وتحديد استخدام الشركات المرخصة للبنود الواردة في اتفاقيات العملاء لتحديد واجباتهم أو مسؤولياتهم فيما يتعلق بالملاءمة.

⁶ قاعدة ممارسات الأعمال 4-3 وقاعدة ممارسات الأعمال 8-7.

⁷ وردت نتائج هذه المراجعة الموضوعية في الخطاب الموجه إلى كبار المسؤولين التنفيذيين في الشركات المرخصة لدى سلطة دبي للخدمات المالية بتاريخ 18 أكتوبر 2012.

وبرزت مرة أخرى خلال عام 2015 المخاوف المتعلقة بتصنيف العملاء وملاءمتهم عندما أصدرت محاكم مركز دبي المالي العالمي قرارها في قضية الخرافي⁸. وتجدر الإشارة إلى أن الحكم الصادر في هذه القضية قد بيّن أن الشركة ذات الصلة لم تجر تحقيقاً كافياً حول أصحاب المطالبات (العملاء) للتحقق مما إذا كانوا مؤهلين باعتبارهم عملاء⁹، وأن الشركة لم تدرس مدى ملائمة توصية (توصيات) الاستثمار التي قدّمها لأصحاب المطالبات (عملائها). وأصدرت المحكمة حكمها بتأييد أصحاب المطالبات (العملاء) وحكمت لأصحاب المطالبات بالحصول على تعويضات كبيرة. وأكدت المحكمة في حكمها على ضرورة قيام الشركات المرخصة بإيلاء الاعتبار الواجب لمصالح عملائها عند تقديم الخدمات المالية لهؤلاء العملاء.

وفي ضوء مدى التغييرات التي طرأت على نظام تصنيف العملاء والشهرة التي حظيت بها قضية الخرافي، واصلت سلطة دبي للخدمات المالية إلقاء الضوء على تصنيف العملاء وملاءمتهم بشكل بارز في جدول أعمالها الإشرافي. وتعد المراجعة أحد التعهدات التي يتم إجراؤها في الوقت المناسب لقياس استجابات الشركات المرخصة وضمان تصنيف عملاء مركز دبي المالي العالمي بشكل صحيح إضافة إلى منحهم جميع أشكال الحماية التنظيمية المناسبة. ونتوقع أن يقدم هذا التقرير إفادة توجيهية للشركات وموظفيها، وأن يعزز بعض السلوكيات التي تؤدي إلى تحقيق مصالح العملاء في مركز دبي المالي العالمي.

⁸ المحكمة الابتدائية التابعة لمحاكم مركز دبي المالي العالمي 2009/026 (1) رافد عبدالمحسن بدر الخرافي، (2) أميرة علي عبداللطيف الحمد، (3) علياء محمد سليمان الرفاعي ضد (بنك ساراسين - ألبين (الشرق الأوسط) المحدود)، (2) بنك ساراسين وشركاه المحدود، محكمة الاستئناف التابعة لمحاكم مركز دبي المالي العالمي؛ (1) رافد عبدالمحسن بدر الخرافي، (2) أميرة علي عبداللطيف الحمد، (3) علياء محمد سليمان الرفاعي ضد (1) بنك ساراسين - ألبين (الشرق الأوسط) المحدود (2) بنك جيه. سافرا ساراسين (المعروف سابقاً باسم بنك ساراسين وشركاه المحدود) [2015] محاكم مركز دبي المالي العالمي [CA 003]. 3 مارس 2016، محكمة الاستئناف - الأحكام

⁹ وفقاً لنظام تصنيف العملاء القائم عام 2009، تتماشى حالة العميل بشكل عام مع التعريف المتداول هذه الأيام للعميل المحترف، حيث يتعين اعتبار أي شخص غير مستوفي للمعايير السارية في ذلك الوقت كأحد 'العملاء الأفراد'.

المنهجية

قامت سلطة دبي للخدمات المالية بتنفيذ المراجعة في أربع مراحل مختلفة. وشملت المرحلة الأولى استبياناً جرى إصداره لما مجموعه 217 شركة مرخصة. وقد وقع اختيارنا على هذه الشركات نظراً لإفادتها بأن نظام إعداد التقارير التحوطية الإلكتروني الذي تتبناه ينتج عملاء محترفين¹⁰. وعلى وجه الخصوص، كان من أحد دواعي سرورنا أن تبلغ نسبة الاستجابة لهذا الاستبيان 89%. وشملت المرحلة الثانية مراجعة مكتبية لردود الاستبيان بهدف تحديد أي أنماط أو اتجاهات في تلك البيانات ولردود تشير إلى الممارسات الجيدة والسيئة.

وفيما يتعلق بعمليات التحليل الخاصة بالمرحلة الثانية، فقد وقع اختيارنا على 22 شركة مرخصة للقيام بزيارات ميدانية لها. ومثلت تلك الزيارات مجتمعة المرحلة الثالثة من هذه العملية. وقامت 20 شركة من أصل 22 شركة مرخصة وقع عليها الاختيار للقيام بزيارتها بالرد على الاستبيان، في حين لم ترد شركتان عليه. بالإضافة إلى ذلك، اخترنا هذه المجموعة من الشركات المرخصة بعناية حتى تشمل شكل كل فئة من فئات ترخيص سلطة دبي للخدمات المالية، ومجموعة واسعة النطاق من أنشطة الخدمات المالية.

قبل القيام بالزيارات الميدانية، طلبنا من كل شركة مرخصة جرى اختيارها إفادتنا بالوثائق المتعلقة بتصنيف عملائها والإجراءات المتعلقة بالملاءمة.

وأجرت سلطة دبي للخدمات المالية خلال الزيارات الميدانية مقابلات مع الموظفين الرئيسيين، كما راجعت البيانات الواردة في ملفات العملاء لتقييم تنفيذ الشركات لعملية تصنيف العملاء والإجراءات المتعلقة بالملاءمة إلى جانب جودة حفظ سجلاتها. وشملت المرحلة الرابعة والأخيرة من المراجعة تحليلنا للنتائج والملاحظات الواردة من الزيارات الميدانية إلى جانب مواصلة دراسة الردود على الاستبيان وإعداد هذا التقرير.

وقد تتعلق بعض ملاحظات سلطة دبي للخدمات المالية بالمعلومات المقدّمة في ردود الاستبيان، وقد تتعلق بعض الملاحظات الأخرى بالزيارات الميدانية التي ركزت على مجموعة محدّدة من الشركات المرخصة. ويُرجى العلم بأن ملاحظات ونتائج سلطة دبي للخدمات المالية الواردة في هذا التقرير لن يتم استقرائها في جميع الشركات المرخصة في مركز دبي المالي العالمي.

¹⁰ تقارير نموذج بي 280 الخاص بنظام إعداد التقارير التحوطية الإلكتروني، وذلك من الربع الثاني لعام 2016.

” لقد لاحظنا أن العديد من الشركات المرخصة التي ليس لديها تصديق عملاء أفراد سوف تخطر العملاء المحتملين بأنها غير قادرة على تقديم الخدمات المالية للعملاء الأفراد، وبالتالي، لن تكون قادرة على التعامل معهم إذا اختاروا أن يُعاملوا على هذا النحو.“



النتائج والملاحظات - تصنيف العملاء

المسؤولية عن تصنيف العملاء

وفقاً لردود الاستبيان، تعوّل غالبية الشركات المرخصة على مكاتب الاستقبال ومديري العلاقات إلى جانب مسؤول الامتثال/ مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال ("مسؤول الامتثال/ مسؤول التبليغ عن غسل الأموال") لتحديد التصنيف المناسب للعملاء¹¹. كما تعوّل الشركات أيضاً على موظفي المكاتب الوسطى ومكاتب الدعم الفني والإدارة التنفيذية، ولكن بدرجة أقل بكثير. ومن المثير للاهتمام أن 4% فقط من الشركات المشاركة في الاستبيان أفادت بأنها تعتمد على تصنيفات العملاء التي أجريت في أماكن أخرى.

أفضل الممارسات

- تتضمن تصنيفات العملاء تقييمات نوعية، لا سيما فيما يتعلق بالمعارف والخبرات، التي تعتمد اعتماداً كبيراً على الفهم العميق للتفاصيل الشخصية للأفراد. يمكن إجراء هذه التقييمات على أفضل وجه من قبل الموظفين الأكثر دراية بالعمل أو الذين يبذلون جهوداً ذات صلة بـ اعرف عميلك/العناية الواجبة للعملاء.
- غالباً ما يكون توثيق عمليات تقييم المعرفة والخبرة أمر صعب وذلك بسبب الافتقار إلى الأدلة المستندية. تساعد ملاحظات الملف إلى حد كبير في حفظ التفاصيل وعمليات صنع القرار ذات الصلة.
- يمثل تدريب جميع الموظفين المشاركين في تصنيف العملاء أمراً بالغ الأهمية.

وخلال زيارتنا الميدانية، أدركت سلطة دبي للخدمات المالية أن مكتب خدمة العملاء فقط هو المسؤول في بعض الحالات عن جمع المعلومات والوثائق ذات الصلة. في حين يستعين مسؤول الامتثال/ مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال أو فريق تهيئة مستقل بتلك المعلومات لتصنيف العملاء الجدد. وتجدر الإشارة إلى أن سلطة دبي للخدمات المالية لا تحدد من يقوم بمهام تصنيف العملاء نيابة عن شركة معينة، بل ينصب التركيز على ضمان دعم من يتم ترشيحه لهذا الدور من خلال سياسات وإجراءات قوية إلى جانب تدريبه بشكل مناسب. وفيما يتعلق بالتدريب، شعرت سلطة دبي للخدمات المالية بخيبة أمل بسبب عدم تقديم نسبة كبيرة من الشركات المدرجة في الزيارات الميدانية المقررة لهذه المراجعة التدريب أو التوجيه الكافي لموظفيها (بما في ذلك موظفي الاستقبال) فيما يتعلق بتقييمات العملاء وتصنيفهم.

¹¹ سمح الاستبيان للشركات المرخصة تقديم ردود متعددة للسؤال التالي: "من هو المسؤول الرئيسي عن تحديد التصنيف المناسب للعملاء المحترفين؟" قام عدد كبير من المشاركين بوضع علامة أمام خانة مديري العلاقات ومسؤول الامتثال/ مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال.

توثيق تصنيف العملاء

منذ إطلاق نظام القواعد الحالي في عام 2015، أصبح من اللازم على الشركات المرخصة تصنيف العملاء المحترفين وفقاً للفئات الفرعية الثلاث التالية: عملاء محترفين "بحسب الاعتبار"، وعملاء محترفين "استناداً إلى الخدمات" وعملاء محترفين "بحسب التقييم". وتمثل هذه الفئات والفوارق بينها أهمية، وذلك ليس بسبب أنها تعكس نوع العميل والسياق الذي من المقرر أن تُقدم فيه الخدمات المالية إلى ذلك العميل فحسب، بل أيضاً لأن لكل فئة توجيهات خاصة بها من حيث الإجراءات الواجب اتباعها عند تقييم شخص ما لفئة العميل المعينة هذه.

واستناداً إلى كل من ردود الاستبيان والزيارات الميدانية، تم استنتاج أن عدداً غير مقبول من الشركات المرخصة لا تحدد في سجلاتها تصنيف الفئات الفرعية المحدد الذي خصته لعملائها المحترفين. ويثير ذلك شواغل من أن الشركات لم تتبع الإجراءات المناسبة وقد تكون أجرت أيضاً تصنيفاً بشكل خاطئ للعملاء. ويعد تصنيف العملاء بشكل غير صحيح هو أحد أسباب مخاوف سلطة دبي للخدمات المالية نظراً إلى أنه يلزم الحصول على تصديق معين على رخصة العملاء الأفراد من أجل أن تقدم إحدى الشركات خدمات مالية للعملاء غير المحترفين (العملاء الأفراد). وحتى الآن، لا يوجد سوى عدد قليل من الشركات التي لديها تصديق على رخصتها لتقديم خدمات للعملاء الأفراد.

الاعتماد على التصنيف في أي مكان آخر

كما ذكرنا أعلاه، تعتمد بعض الشركات المرخصة على تصنيفات للعملاء أجرتها مقراتها الرئيسية أو أعضاء آخرين من المجموعة التي تنتمي إليها. وبالرغم من أن ذلك مصرّح به بموجب القواعد¹²، إلا أنه يجب على الشركات المرخصة التي تقوم بذلك أن تكون لديها أسباب معقولة للاعتقاد بأن التصنيف يشبه إلى حد كبير التصنيفات التي يتطلبها نظامنا، وأن تحدد وتعالج أي ثغرات قد تكون موجودة في ذلك التصنيف. غير أنه مما يبعث على خيبة الأمل، أن الموظفين المعنيين خلال زيارتنا الميدانية كانوا في كثير من الأحيان غير قادرين على تقديم إجابات مرضية على أسئلتنا بشأن طبيعة إجراءات التصنيف التي تم تنفيذها وما إذا كان هؤلاء العملاء قد خضعوا بشكل كلي لتلك الإجراءات.

¹² قواعد ممارسات العمل 4-4-2.

عمليات تقييم صافي الأصول

فيما يتصل بالمراجعات التي أجريناها لملفات العملاء خلال الزيارات الميدانية، سعدنا بملاحظة أن غالبية الشركات المرخصة قد حصلت على بعض الأدلة المستندية واحتفظت بها فيما يتعلق بصافي أصول العملاء. وكثيراً ما كانت هذه المستندات في صورة كشوف حسابات مصرفية وغيرها من كشوف الاستثمار أو المحافظ الأخرى. ويجدر الإشارة إلى أن هذه المعلومات لم تكن دائماً كاملة وكثيراً ما لم تتطرق إلى التزامات العملاء. وعلاوة على ذلك، وجدنا أيضاً أن أقل من نصف الشركات التي قمنا بزيارتها قد وثقت تقييماتها لصافي أصول العملاء.

ممارسة جيدة:

تقدم كشوفات الحساب والإقرارات الضريبية، عند توافرها، رؤى متعمقة بشأن صافي الأصول.

ممارسة سيئة:

من غير المقبول الاعتماد على الإقرار الذاتي الصادر من العميل فقط بشأن صافي أصوله.

ونود أن نؤكد هنا على أهمية هذا التقييم، إذ أن مجرد الحصول على كشف حساب مصرفي وإدراجه في الملف لا يشكل تقييماً ولا يوثق الاعتبار الواجب لصافي أصول أي شخص. وهذه الوثائق قد لا تسلط الضوء وحدها على عمليات الاقتراض أو أي مديونيات أخرى فيما يتعلق بأي شخص، والتي قد تدخل في مقاصة مع بعض أو كامل قيمة الأصول الواردة في تلك الكشوفات. وبالإضافة إلى هذه الأدلة المستندية، يجب على الشركات المرخصة أن تسعى للحصول على معلومات أخرى من العملاء حول وضعهم المالي العام، ووضع ملاحظات على الملفات لسد أي ثغرات بين تلك البيانات واستنتاجاتها المتعلقة بصافي أصول أي شخص.

الإقرار الذاتي

لا يجوز للشركات المرخصة الاعتماد على العملاء في الإقرار الذاتي بأنهم مؤهلون كعملاء محترفين أو أنهم يمتلكون أصولاً صافية كافية أو المعرفة والخبرات ذات الصلة.

عمليات تقييم المعرفة والخبرة

حصلت سلطة دبي للخدمات المالية على دفعة تشجيعية كبيرة من خلال بعض نتائج المراجعات الميدانية، والتي أظهرت أن الشركات المرخصة تُجري عمليات تقييم للمعرفة والخبرة وأنها تطبق هذه الاختبارات على الأشخاص المناسبين، ولا سيما فيما يتعلق بالعملاء الذين يمثلون مشروعات، حيث من الممكن أن تكون الإجراءات المنصوص عليها في قواعدها معقدة¹³. وعلى الرغم من وجود نتائج إيجابية، إلا أن سلطة دبي للخدمات المالية لاحظت وجود حاجة كبيرة إلى تحسين الممارسات التي تطبقها الشركات عند إجراء تقييماتها للعملاء وتوثيقها. ولقد استخدمت غالبية الشركات التي تمت زيارتها خلال عمليات التقييم الميدانية استبيانات أو نُهج تقييم أخرى قائمة على خانات الاختيار للحصول على معلومات من العملاء حول معرفتهم وخبرتهم المالية.

وبغض النظر عن جودة هذه الاستبيانات، التي كانت متفاوتة، تشعر سلطة دبي للخدمات المالية بالقلق إزاء أي نهج لتقييم العملاء يعتمد بشكل حصري أو كبير على الاستبيانات. وبالإضافة إلى ذلك، تشعر سلطة دبي للخدمات المالية أيضاً بالقلق من أن حُمس الشركات التي تمت زيارتها لم توثق أو لم تكن قادرة على إثبات معرفتها ما إذا كان عملائها قد اعتمدوا أو سيعتمدون في عملهم على المشورة الاستثمارية المهنية، وهو أمر مهم في هذا السياق.

الحسابات المشتركة

تتطلب قواعدها ببساطة من الشركات المرخصة النظر في صافي أصول ومعرفة وخبرات كل شخص يكون طرفاً في أي حساب مشترك، أو النظر في تلك العوامل المتعلقة فقط "بالمالك الأساسي للحساب" إذا كان أي من "المالك الثانويين للحساب" قد قدموا تأكيداً كتابياً بأن القرارات التي تُتخذ فيما يتعلق بهذا الحساب سوف يتخذها عموماً المالك الأساسي للحساب¹⁴. ولقد أتاحت لنا زيارتنا الميدانية فرصة فحص الحسابات المشتركة التي صنفتها الشركات المرخصة بناءً على كل من هذين النهجين وأدت إلى ملاحظات إيجابية عموماً فيما يتعلق بالإجراءات المتبعة والوثائق ذات الصلة.

¹³ قواعد ممارسات العمل 2-3-8 و 2-3-4 و 2-4-2.

¹⁴ قواعد ممارسات العمل (3) 2-3-7.

الحق في الاشتراك كعميل فرد، طلبات إعادة التصنيف والتصنيفات المتعددة

تمكن ما يقرب من ثلاثة أرباع الشركات المرخصة، خلال الزيارات الميدانية التي أجريناها، من إثبات أنها أبلغت العملاء بحقهم في أن يتم تصنيفهم كعملاء أفراد. غير أنه لم يتمكن إلا عدد قليل بشكل كبير من الشركات من إثبات امتثالها الكامل للقاعدة ذات الصلة¹⁵، التي تلزم الشركات أن تقدم للعملاء إخطاراً كتابياً بشأن (أ) حقها في أن تصنف على أنها عميل فرد، (ب) ومستوى الحماية الأكبر المتاح للعملاء الأفراد، (ج) والإطار الزمني المتاح فيه اختيار التصنيف كعميل فرد.

كما لاحظنا أن العديد من الشركات المرخصة التي ليس لديها تصديق عملاء أفراد سوف تخطر العملاء المحتملين بأنها غير قادرة على تقديم الخدمات المالية للعملاء الأفراد، وبالتالي، لن تكون قادرة على التعامل معهم إذا اختاروا أن يُعاملوا على هذا النحو.

اعتزمت سلطة دبي للخدمات المالية مطالبة كل شركة مرخصة بإخطار كل عميل بحقه في اختيار تصنيفه كعميل فرد، بغض النظر عن حيازتها لتصديق تقديم خدمات الأفراد. إلا أننا أدركنا عند إجرائنا للمراجعة بأن مجموعة من الشركات قد فسرت هذه القاعدة¹⁶ تفسيراً مختلفاً باستمرار. وما يبعث على الاطمئنان أننا لاحظنا أنه في معظم الحالات التي لم يتم فيها توجيه هذا الإخطار، قامت الشركات المرخصة بإبلاغ العملاء المحتملين بعدم قدرتها على التعامل مع عملاء أفراد. غير أننا سننظر في صياغة هذه القاعدة لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة لإضافة مزيد من الإرشادات لها.

وبينما لم تبلغ أي شركة من الشركات المرخصة التي تمت زيارتها¹⁷ بأنها تلقت أي طلب من العملاء بالتعامل كعميل فرد، أشار ثلثي تلك الشركات بأنهم سوف يتعاملون مع أي من هذه الطلبات ببساطة عن طريق إنهاء العلاقة مع هذا العميل. بالإضافة إلى ذلك، وبالرغم من تقديم العديد من الشركات التي تمت زيارتها لخدمات ماليتين أو أكثر، قامت إحدى هذه الشركات بتصنيف العميل تصنيفاً مختلفاً فيما يتعلق بخدمات مالية مختلفة¹⁸. وقد أفرت كل شركة بأنها لم تتلق أي طلبات من العملاء للقيام بذلك¹⁹.

¹⁵ قواعد ممارسات العمل (1) 2-4-1.

¹⁶ قواعد ممارسات العمل (1) 2-4-1.

¹⁷ شركة واحدة فقط من الشركات المشاركة في الاستبيان أفادت بأنها تلقت هذا الطلب.

¹⁸ على النحو المصرح به بموجب قواعد ممارسات العمل (2) 2-3-1.

¹⁹ أشارت ثمان شركات من الشركات المشاركة في الاستبيان أنها قد صنفت عملاء تصنيفاً مختلفاً فيما يتعلق

بخدمات مالية مختلفة، إلا أنه لم تُدرج أي شركة من هذه الشركات في زيارتنا الميدانية.

”أدركنا من خلال زيارتنا الميدانية أن معظم الشركات
ليس لديها أنظمة أو سياسات أو إجراءات مخصصة
للتحقق المستمر من صحة تصنيفات العملاء.“



وبالرغم من قلة عدد الطلبات التي يقدمها العملاء لمعاملتهم كعملاء أفراد أو أن يتم تصنيفهم تصنيفاً مختلفاً فيما يتعلق بخدمات مالية مختلفة منذ دخول هذا النظام حيز التنفيذ، إلا أننا نشجع جميع الشركات المرخصة على إعداد وتوثيق سياسات وإجراءات للتعامل مع هذه الأنواع من الطلبات حتى يتم التعامل معها بكفاءة وفعالية عند تقديمها.

الملاءمة المستمرة للتصنيف والعملاء المستثنون

عملاً بقواعدنا السارية، يجب على أي شركة مرخصة عندما تدرك أن العميل²⁰ لم يعد يستوفي شروط استمراره في التصنيف كعميل محترف، أن تخطر العميل بهذا القرار وتدابير الاستجابة المتاحة لها وللعامل²¹.

وقد أدركنا من خلال زيارتنا الميدانية أن معظم الشركات ليس لديها أنظمة أو سياسات أو إجراءات مخصصة للتحقق المستمر من صحة تصنيفات العملاء، ولا تدرك الشركات هذا الأمر إلا عندما تكشف البيانات الشخصية الواردة في المراجعات الدورية لاستثمارات اعرف عميلك / العناية الواجبة للعملاء المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وجود تغيير في العوامل التي يقوم عليها التصنيف الأصلي للعميل بالإضافة إلى ذلك، تنامي إلى علمنا أن معظم الشركات لا تعيد النظر في تصنيف أي عميل استثمار أكثر من مليون دولار أمريكي أو أكثر من خلالها، ويبدو أن هذا الموقف نابع من الاعتقاد بأنه من المرجح أن أي عميل استثمار ما يزيد على مليون دولار أمريكي من خلال شركة واحدة لديه أصول صافية كافية واعتبار أن معرفة العملاء المحترفون وخبراتهم مستمرة مع مرور الوقت. وبوجه عام، تعتقد سلطة دبي للخدمات المالية أن هذه النهج غير مناسبة في بعض الحالات.

²⁰ يشمل ذلك أي عميل يعتبر عميلاً محترفاً "مستثنى" وفقاً للأحكام الانتقالية لقواعد ممارسات العمل رقم 2-6-1 و 2-6-2.

²¹ قواعد ممارسات العمل (2) 2-3-3.

النتائج والملاحظات - الملاءمة

تقييمات الملاءمة

تمكنت غالبية الشركات المرخصة التي قمنا بزيارتها من إثبات أنها أجرت ووثقت شكلاً من أشكال تقييم الملاءمة فيما يتعلق بتقديم المشورة أو تنفيذ المعاملات التقديرية؛ ومع ذلك، نعتقد أن هناك مجالاً واسعاً لتحسين نوعية تقييمات الملاءمة والتوثيق ذو الصلة. وتفاوتت نُهج الشركات إزاء هذه التقييمات، إلا أنها قامت عموماً بمراعاة عوامل مثل تحمل المخاطر لدى العملاء وأهداف الاستثمار. غير أن سلطة دبي للخدمات المالية ترى أنه لا يزال هناك مجالات واسعة لتحسين جودة تقييمات الملاءمة التي أجريت وعمليات حفظ السجلات ذات الصلة²². ولا يزال لدى سلطة دبي للخدمات المالية مخاوف جدية بشأن عدد الشركات التي لم تتمكن من إثبات أنها قد أجرت تقييمات ملاءمة للعملاء وفقاً لنظام قواعد سلطة دبي للخدمات المالية. وتود سلطة دبي للخدمات المالية أن تؤكد على أن الشركات التي لا تجري تقييمات ملاءمة للعملاء وتوثقها قد تعرض نفسها لمخاطر قانونية كبيرة إلى جانب مخاطر عدم الالتزام، بما في ذلك عدم القدرة على إثبات أسباب معقولة للتوصية بخدمات و/أو منتجات معينة تعد غير مناسبة لعميل معين، في حالة رفع هذه المطالبات.

المطابقة بين مخاطر المنتج ومخاطر العميل

لا يزال لدى سلطة دبي للخدمات المالية مخاوف بشأن ممارسات الشركات المرخصة التي توصي بمنتجات محددة إلى العملاء فقط بناءً على المواءمة المتصورة لتصنيف مخاطر المنتج ومدى تقبل العميل للمخاطر. وعلى الرغم من عدم التركيز في المراجعة على هذه المخاوف، بسبب الرقابة الإشرافية العامة لسلطة دبي للخدمات المالية على الشركات، أصبحت هذه الممارسات واضحة وخطيرة ويجدر ذكرها في هذا التقرير.

فعلى سبيل المثال، لاحظنا حالات تقوم فيها الشركات المرخصة بتقييم مخاطر المنتجات التي تقدمها ثم توصي بتلك المنتجات للعملاء الذين لديهم نفس درجات تحمل المخاطر، حيث تصدر هذه التوصية من خلال مواءمة تلك التصنيفات فقط مع عدم مراعاة أي عوامل أخرى للعميل. ونرى في كثير من الأحيان تصنيفات لمخاطر المنتجات تحدها فرق المنتجات داخل الشركة المرخصة أو كيان من كياناتها التابعة والتي ليس لديها رؤية لوضع أي عميل.

²² قواعد ممارسات العمل 3-4.

نحن متخوفون من هذه الممارسة لأنها لا تنطوي على دراسة مجموعة الجوانب الأكبر ذات الأهمية في تحديد مدى مناسبة أحد المنتجات لعميل بعينه في وقت التوصية. فعلى سبيل المثال، لا تتطرق هذه المنهجية إلى مناسبة المنتج الموصى به مقارنة بالأوراق المالية الأخرى التي في حوزة العميل ولا إلى احتمالية فرط التركيز في قطاع معين أو استحقاق معين. وبينما قد لا تُسفر هذه الممارسة عن توصيات تحيد بصورة جوهرية عن توجهات العميل، فإننا نرى أنها حين تُطبق بمفردها فإنها لا تتطرق بما يكفي إلى الظروف الخاصة بكل عميل على حدة بما يستهدف الوفاء بمبدأ "الأساس المعقول" في تحديد الملاءمة²³. وعلاوة على ذلك، فإنها لا تضمن أيضاً أن المنتج الموصى به هو المنتج الأكثر ملاءمة من بين جميع المنتجات المتاحة لهذا العميل في هذا الوقت.

القيود على الملاءمة واستخدام بنود "التنازل عن الملاءمة"

أشارت غالبية الشركات المشاركة في الاستبيان إلى أنها تستخدم اتفاقيات مع العملاء تنطوي على صياغة تحد بشكل أو بآخر من مدى دراستهم للملاءمة أو إلى أنها تسمح للعملاء بالموافقة على التنازل عن الملاءمة تماماً. وعلاوة على ذلك، فقد أجرينا دراسات ميدانية تبين لنا منها أن نسبة كبيرة من الشركات التي تحد من نطاق دراستها للملاءمة تقوم بذلك بدون إرسال إخطار أو إنذار كتابي للعميل ذي الصلة قبلها أو بدون الحصول على موافقته الصريحة على ذلك. وهذا أمر شديد الخطورة بالنسبة لسلطة دبي للخدمات المالية.

أفضل الممارسات

في حال رغبة أي شركة مرخصة أو أي من عملائها في الحد من نطاق أي من تقييمات الملاءمة الضرورية، فنوصي الشركة المرخصة بالنص على الحدود المتفق عليها في مستند منفصل ومستقل عن الشروط والأحكام العامة للحساب. وسيضمن ذلك عرض المنهجية المتفق عليها في مسألة الملاءمة أمام العميل بوضوح كما سيتمكن الشركة من الحصول على موافقة العميل الصريحة عن طريق توقيع العميل منطبقة وبشكل خاص على هذه الشروط.

كما قد لاحظنا أيضاً أن الشركات المرخصة غالباً ما تتطرق إلى مسألة حدود الملاءمة في بند واحد في اتفاقية العملاء يُدرج ضمن بنود وشروط أخرى غير ذات صلة، وهو ما قد يشنت الانتباه عن أهمية إبراز تلك النقطة للعميل. ولا تُعد تلك الممارسة تحذيراً كتابياً صريحاً ومرضياً بشأن حدود الملاءمة. وعلاوة على ذلك، فإن سلطة دبي للخدمات المالية ترى أنه في حال إدراج حدود الملاءمة في أي اتفاقية للعملاء ضمن عدد من الشروط والأحكام الأخرى الخاصة بالحساب، فإننا لن نعتبر توقيع اتفاقية الحساب موافقة صريحة على هذا القيد على الملاءمة.

²³ تحظر قاعدة ممارسات العمل (1) 2-4-3 على أي شركة مرخصة التوصية لأي عميل بأي من المنتجات أو الخدمات المالية مالم يكن النظر في ملاءمة تلك التوصية لهذا العميل بعينه قائماً على مبدأ "الأساس المعقول".

وترغب سلطة دبي للخدمات المالية في أن توضح بأنه في حال: (أ) عدم تحذير الشركات للعملاء بشأن حدود الملاءمة؛ (ب) أو عدم تقديم الشركات لهذه التحذيرات بطريقة واضحة وظاهرة؛ (ج) أو اشتراط الشركة لإنشاء حساب لأحد العملاء موافقة هذا العميل على حد للملاءمة، فإن ذلك يُنذر بتجاهل فادح لمصالح العميل. كما أنه من شأن هذه المنهجية أن تُسفر عن مخالفة لبعض القواعد، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر مبادئ سلطة دبي للخدمات المالية للشركات المرخصة²⁴.

وتمثل الصيغة الدقيقة التي تستخدمها الشركات المرخصة في البنود الخاصة بحدود الملاءمة أهمية كبيرة. فقد لاحظنا في بعض الحالات أن الشركات المرخصة تُبرم ترتيبات مع العملاء تحد بموجبها من نطاق دراستها لنقطة الملاءمة إلى حد ما، وهو ما تسمح به القواعد²⁵ شريطة استيفاء الشركة ببعض الشروط المحددة. ومن الناحية الأخرى، فقد لاحظنا كذلك أن الشركات المرخصة تستخدم صياغة في هذا السياق تسعى من خلالها إلى تنازل العملاء عما يقع على عاتقها من "مهام" أو "التزامات" حيال مسألة الملاءمة أو حذفها. وترغب سلطة دبي للخدمات المالية في أن توضح للشركات أن هذه المنهجية غير مقبولة بالمرّة وتتضارب في أساسها مع المبدأ الشامل للملاءمة²⁶ الذي لا لبس فيه ولا شرط ولا يمكن التنازل عنه. هذا بالإضافة إلى أن سلطة دبي للخدمات المالية تُذكر الشركات كذلك إلى أنه عليها ألا تحاول بأي وسيلة من وسائل الاتصال مع أي شخص (بما في ذلك اتفاقيات العملاء) وضع حدوداً لأي واجبات أو التزامات عليها تجاه هذا الشخص (العميل) أو تفادي الالتزام بها بموجب التشريعات المطبقة لدى سلطة دبي للخدمات المالية²⁷.

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج في المراجعة، نستعرض فيما يلي توصيات للشركات المرخصة لدعم عملية تعزيز الأنظمة والضوابط ذات الصلة ولضمان مراعاة وحماية مصالح العملاء على أكمل وجه.

²⁴ على الرغم من أنه يجوز وضع حدود لتقييمات الملاءمة بموجب قاعدة ممارسات العمل 2-4-3، إلا أنه لا يمكن التنازل عنها / حذفها بشكل شامل/مطلق، وعلى الشركة أن تأخذ دائماً بعين الاعتبار القواعد الأخرى ذات الصلة التي تنطبق على جوانب التعامل تلك مع عملائها. فعلى سبيل المثال، المبدأ 1 من مبادئ سلطة دبي للخدمات المالية للشركات المرخصة (النموذج العام 1-2-4) يلزم الشركات بالسير على أعلى مستويات النزاهة والتعامل العادل. كما أن المبدأ 6 من مبادئ سلطة دبي للخدمات المالية للشركات المرخصة (النموذج العام 2-6-4) يلزم الشركات بمراعاة مصالح عملائها وتوصيل المعلومات إليهم بطريقة واضحة وعادلة وغير مضللة. قواعد ممارسات الأعمال (2) 2-4-3.

²⁵ المبدأ 8 من مبادئ سلطة دبي للخدمات المالية للشركات المرخصة (النموذج العام 2-8-4) يلزم الشركات المرخصة باتخاذ العناية المعقولة لضمان مناسبة مشوراتها وقراراتها التقديرية للعملاء الذين يحق لهم الاعتماد على رأي هذه الشركات.

²⁷ قواعد ممارسات الأعمال 2-2-3.

”يجب أن تضع جميع الشركات في اعتبارها أن تصنيف العملاء وملاءمتهم على رأس أولويات سلطة دبي للخدمات المالية وستظل هذه الأولوية مشمولة في جدول الأعمال الإشرافي لسلطة دبي للخدمات المالية.“



بشأن تصنيفات العملاء

1. نوصي بوضع السياسات والإجراءات المناسبة، بما في ذلك الإجراءات التشغيلية، لوضع إطار عمل:
 - أ. ينطوي على إسناد واضح لمسؤوليات جهة التنفيذ/التحقق؛
 - ب. يوفر مستوى كافٍ من التوجيه للخطوات اللازمة لإجراء التقييمات التي تنبني عليها تصنيفات العملاء؛
 - ج. يوثق تقييمات العملاء بشكل مناسب، بما في ذلك التصنيف النهائي للعملاء؛
 - د. ويضمن إخطار جميع العملاء بحقهم في التصنيف باعتبارهم عملاء أفراد²⁸.
2. في حال قيام أحد أعضاء مجموعة شركات ما بإجراء تصنيف للعملاء: فنوصي باتخاذ العناية الواجبة في إجراءات تصنيف العملاء لكل عضو من أعضاء المجموعة وتناول أي فجوات بين ممارسات هذا العضو والمتطلبات المنصوص عليها في قواعد تصنيفات العملاء لدى سلطة دبي للخدمات المالية.
3. في حال عدم توافر التوثيق من جانب طرف خارجي لدعم بعض الجوانب المحددة لتقييمات العملاء، فنوصي بعمل ملاحظات مفصلة على الملف عن عملية صنع القرار وعن التفاصيل الخاصة بالعميل.
4. نوصي بتجنب نهج التقييم القائم على خانات الاختيار والإقرار الذاتي من العملاء.
5. نوصي بتدريب فريق العمل على ما ينطوي عليه تصنيف العملاء، بما في ذلك الجوانب العملية والأمثلة على كيفية إجراء التقييمات بغرض تصنيف العملاء والتسجيل في السجلات.

بشأن الملاءمة

1. لا يمكن لأي عميل إعفاء الشركات المرخصة من الالتزامات والمسؤوليات المتعلقة بالملاءمة الواقعة على عاتق الشركة - ونوصي الشركات بعدم محاولة ذلك ولا إدراجه في مستندات العملاء.
2. نوصي بتناول أي حدود لتقييمات الملاءمة يجري الاتفاق عليها مع العملاء بصورة واضحة وفي مستند منفصل.
3. نوصي بالنظر في أي توصية أو معاملة تقديرية بما يحقق مصلحة العميل المعني بعينه (المقدمة له أو المُجراة من أجله) مع توثيق ما جرى الاعتماد عليه من الأسباب.

²⁸ يرد تعريف "عملاء الأفراد" في وحدة مسرد مصطلحات في كتيب القواعد الخاص بسلطة دبي للخدمات المالية.

التعليقات النهائية |

نود أن نتقدم بالشكر إلى جميع الشركات التي ساهمت في المراجعة من خلال الرد على الاستبيان و/أو المشاركة في زيارتنا الميدانية. ولقد أسعدنا بصفة خاصة معدل الاستجابة للاستبيان والذي كان متميزاً.

تكشف المراجعة بعض الممارسات الجيدة والسيئة المتعلقة بتصنيف العملاء ومدى ملاءمتهم. ولقد حاولنا عرض نتائج المراجعة بطريقة تمكن الشركات من النظر في كيفية تلبية ممارساتها الحالية لتوقعات سلطة دبي للخدمات المالية، ويتضمن ذلك إجراء التحسينات حيث يلزم. وقد يكون الحال أن بعض الممارسات الضعيفة التي لاحظتها سلطة دبي للخدمات المالية يمكن تصحيحها من خلال إجراء تغييرات في سياسات وإجراءات الشركة. غير أن ملاحظات سلطة دبي للخدمات المالية أظهرت أيضاً وجود بعض الممارسات السيئة التي تمثل قلقاً كبيراً بالنسبة لسلطة دبي للخدمات المالية. وسيتعين على الشركات التي تتبع ممارسات سيئة أن تبذل جهوداً متضافرة وكبيرة لمعالجة أوجه القصور هذه.

يجب أن تضع جميع الشركات في اعتبارها أن تصنيف العملاء وملاءمتهم على رأس أولويات سلطة دبي للخدمات المالية وستظل هذه الأولوية مشمولة في جدول الأعمال الإشرافي لسلطة دبي للخدمات المالية.



للإستفسارات العامة

هاتف +971 4 362 1500 الموقع الإلكتروني www.dfsa.ae