



سوق دبي المالي
تقييم تميز الوسطاء

فبراير 2020
V 2.0

إخلاء مسؤولية:

إن الغرض من هذه المطبوعة هو توفير دليل عام، وهي لا تتضمن أي استشارة قانونية أو ضريبية أو استثمارية. يتعين على الجهات المهتمة بالتحول إلى شركات مساهمة عامة والإدراج في سوق دبي المالي الاستعانة بالمستشارين القانونيين والماليين المناسبين. جميع المعلومات الواردة في هذه المطبوعة مثل النصوص والبيانات وشعار سوق دبي المالي والصور تعود ملكيتها لسوق دبي المالي. أي تعديل أو نسخ أو عرض أو توزيع أو بيع أي من ذلك بدون موافقة كتابية مسبقة من سوق دبي المالي محظور تماما وقد تترتب عليه جزاءات جنائية. قد يتم تعديل هذا المستند وإعادة إصداره من وقت لآخر ليعكس التطور الحاصل في السوق وأي تغييرات على أنظمة وقرارات سوق دبي المالي أو أي هيئة أخرى. جميع المعلومات الواردة في هذا الدليل متناسبة مع تاريخ إصداره وهي كذلك عرضة للتغيير والاستكمال والتعديل بدون إشعار مسبق. إن الغرض من عرض القوانين والأنظمة والقرارات هو للمعلومات فقط ويمكن ألا تكون محدثة، وعلى الجهات المهتمة الحصول على النصوص الأصلية المحدثة لتلك القوانين والأنظمة والقرارات وتعديلاتها من مصادرها الأصلية. الأمثلة المستخدمة في هذه المطبوعة هي لشركات إما مدرجة في سوق دبي المالي أو أسواق مالية أخرى تعمل في أنحاء مختلفة من العالم. وعليه فإن المعلومات المدرجة هنا يجب ألا تشكل أو تعتبر استشارات مالية أو تجارية. لا يتحمل سوق دبي المالي أي مسؤولية عن دقة المعلومات الواردة من أطراف أخرى. إن استخدام سوق دبي المالي لتلك المعلومات لعرضها أو نشرها أو توجيهها لا يشكل إقرارا بصحتها أو إقرارا بأن أية تصرفات تم القيام بها من قبل أي جهة بناء على ذلك هي قانونية وهي لا تعبر عن وجهة نظر سوق دبي المالي. للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بالمصدر الأصلي لها.

المحتويات

01

أ مقدمة

02

ب مفهوم نموذج تقييم تميز الوسطاء وأهدافه

02

س معايير التصنيف

04

د التقييم ومراحل التصنيف

04

ي تصنيف النجوم

05

ف معلومات الاتصال

مقدمة

شهد سوق دبي المالي تطوراً ملحوظاً خلال فترة زمنية وجيزة ليصبح سوقاً رائداً على المستوى الإقليمي، فقد ساهمت جهوده المستمرة ومبادراته الاستراتيجية والارتقاء بمكانتها لتكون مركزاً حيوياً لأسواق المال الذي يتبنى أفضل الممارسات والسياسات العالمية، والتي من شأنها تلبية الاحتياجات المتزايدة للمستثمرين محلياً وعالمياً. وبالتعاون مع "اقتصادية دبي"، يهدف سوق دبي المالي إلى دعم رؤية دبي 1202 لجعل دبي "محور رئيس في الاقتصاد العالمي".

ويقوم نموذج التقييم بخلق آلية دائمة تسمح لشركات الوساطة بالتعرف على نقاط القوة والفجوات استناداً على التقييم النهائي بناءً على آراء الخبراء والمختصين، بالإضافة إلى نتائج استبيان رضا العملاء وتقرير المتسوق السري.

وانطلاقاً من جهودها الساعية إلى تحقيق التميز، وضمان استمرار التعاون مع مساهمي السوق لتحقيق "الشفافية" و"الكفاءة". أصدر سوق دبي المالي "نموذج تقييم تميز الوسطاء" في فبراير من عام 8102 في مبادرة فريدة تسلط الضوء على الدور الذي يقوم به السوق لتطوير خدمة المستثمرين وتعزيز مكانة دبي كمركز للتميز على المستويين الإقليمي والدولي.

اقتصادية دبي
DUBAI ECONOMY



شركاؤنا الاستراتيجيون
اقتصادية دبي
برنامج دبي للخدمة المتميزة

ب مفهوم نموذج تقييم تميز الوسطاء وأهدافه

يقدم "نموذج تقييم تميز الوسطاء" مجموعة من التوجيهات لشركات الوساطة لعرض أفضل الممارسات الخدمية للمساهمين، وذلك لتطبيق الحوكمة الجيدة ومعايير الجودة التي أكد عليها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة ورئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، كأداء محدد يساعد على التحسين المستمر والوصول إلى رضا العملاء.

الأهداف الرئيسية للبرنامج وفوائده بالنسبة لشركات الوساطة:

- توفير التوجيه والإرشاد وضمان حسن الأداء داخل السوق
- رفع مستوى الجودة وزيادة الإنتاجية
- تحسين التنافسية وزيادة المنافع لجميع الأطراف
- التعريف أكثر عن منتجات وخدمات سوق دبي المالي
- استلام تقارير دورية بالأداء صادرة عن جهات تقييم معتمدة تتعلق بأهم نقاط القوة وتلك المطلوب تحسينها، للمساعدة على إنجاز خطط التطوير

إن فكرة هذا النموذج يساعد في تحقيق الفوائد التالية التي تصب في مصلحة كل من "اقتصادية دبي" و"سوق دبي المالي" وشركات الوساطة جميعاً:

الأهداف الرئيسية لبرنامج تميز الوسطاء وفوائدها لـ "اقتصادية دبي" ولسوق دبي المالي:

- تعزيز تنوع الاقتصاد وتمكينه وتحسين جهود استدامته
- رفع سقف معايير التميز في ممارسات الأعمال
- جذب عدد أكبر من المستثمرين الباحثين عن أسواق تنافسية وفرص استثمارية

س معايير التقييم

يُمكن نموذج تقييم تميز الوسطاء من تقييم شركات الوساطة عبر قنوات متعددة، وذلك لتوضيح نقاط القوة ومجالات التحسين بناءً على تقييم من طرف ثالث لتقديم خدمات ذات جودة عالية عبر مراكز الاتصال، الخدمة المباشرة بالحضور الشخصي والموقع الإلكتروني.

يتضمن نموذج التقييم المبين في الشكل (1) المعايير ونسبتها المئوية. هذا ويتألف النموذج من شقين، الأول يعكس "تجربة العميل" والذي يمثل 70% من إجمالي التقييم، أما المعيار الثاني هو "تحقيق رؤية سوق دبي المالي" ويمثل ذلك 30% من إجمالي التقييم. ذلك بالإضافة إلى التغذية الراجعة والمُدخلات المتمثلة في تقارير المتسوق السري (Mystery Shoppers) ونتائج أخرى تم الحصول عليها من تقييم الموقع الإلكتروني ومراكز الاتصال وتجربة العميل الميدانية بالحضور الشخصي. أما الشق الثاني المتمثل في تحقيق رؤية سوق دبي المالي، ويشمل ذلك كفاءة الخدمة، تعددية قنوات الحصول على الخدمة، والحوكمة، والابتكار.



Figure 1: DFM Brokers Excellence Rating Model

المعايير الفرعية للنموذج

يندرج تحت المعايير الرئيسية لنموذج تقييم الوسطاء معايير فرعية مختلفة تمثل نقاط توجيهية هامة لشركات الوساطة

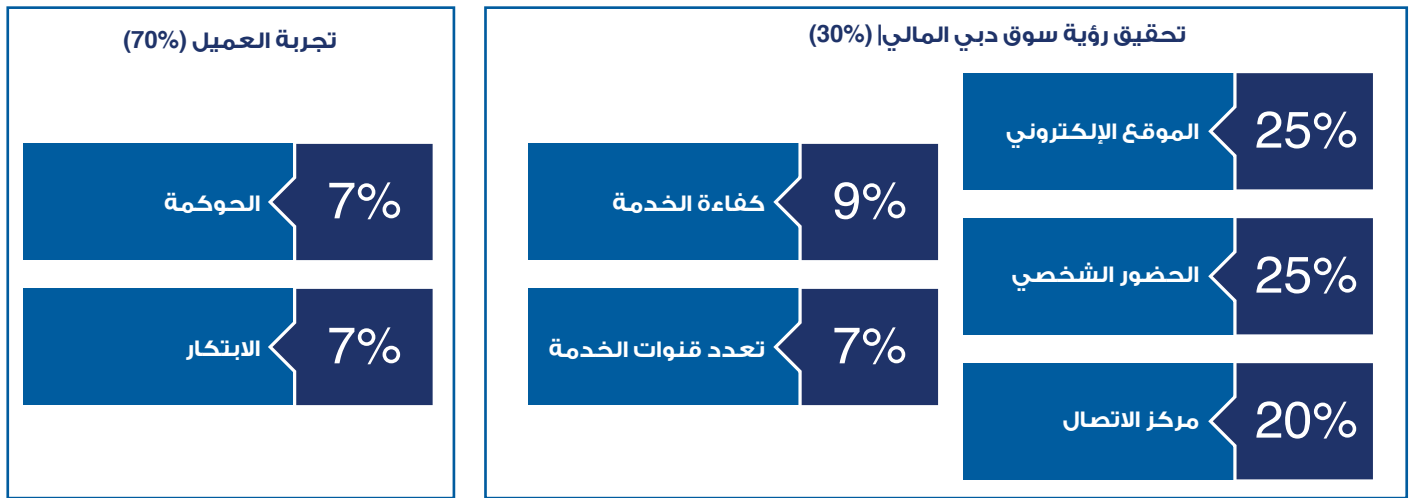


Figure 2

1. تجربة العميل (70%)

يعتبر تحقيق رضا وسعادة العملاء مقياساً هاماً في نموذج تقييم الوسطاء، والذي تم تطويره بالتعاون مع جهود "سعادة دبي". بناءً على ما سبق، يتم احتساب المعايير الفرعية حسب التالي:

 - أ. الموقع الإلكتروني (25%)

يتم تقييم المواقع الإلكترونية للوسطاء من قبل جهة ثالثة مستقلة لضمان مطابقتها لأفضل الممارسات العالمية الواجب توافرها في المواقع الإلكترونية وإلرضاء جميع المتعاملين
 - أ. الحضور الشخصي (25%)

يجري التقييم من خلال زيارة الوسطاء في مكاتبهم والتأكد مما يلي

 - المظهر العام للمكتب
 - عوامل الراحة والصحة والأمان
 - السياسات والمعايير
 - الموظفين
 - مهارات تقديم الخدمة
 - ملاحظة أداء الصندوق
 - توفر بيئة داعمة لأصحاب الهمم
 - التقييم العام
 - أ. التقييم العام (20%)

يجري التقييم عبر الاتصال بالوسطاء والتأكد من التزامهم بمعايير الجودة أثناء استلام المكالمات

 - الاستعلام الهاتفي عبر خدمة التسجيل الصوتي التفاعلي
 - أول موظف قام باستقبال المكالمات
 - ثاني موظف قام باستقبال المكالمات المحولة
 - تقييم عام للمتسوق السري عبر الهاتف
 2. تحقيق رؤية سوق دبي المالي (30%)

المعايير الفرعية التالية تدعم جهود سوق دبي المالي ومساهمته لتوفير "سوق مالية إقليمية بمعايير عالمية"

 - كفاءة الخدمة: (9%)

يتوجب على شركات الوساطة تقديم الخدمات بالمستوى المرغوب وذلك لتحقيق كفاءة الخدمة كما يجب:
- عدم وجود أخطاء وتجاوزات أثناء تقديم الخدمة: يجب أن تعادل الأخطاء (صفر) خلال إجراء الخدمة وبدون حصول أي نوع من التجاوزات.
 - إذا كانت نتيجة التجاوزات صفر يحصل الوسيط على 9%
 - إذا وُجد تجاوز واحد، يتم اقتطاع 2%، وإذا قام الوسيط بتجاوزين يتم اقتطاع 3%، وإذا قام الوسيط بـ 3 تجاوزات يتم اقتطاع 4%
 - فوق الـ 3 تجاوزات يحصل الوسيط على صفر لهذا المعيار الفرعي
 - تعدد قنوات تقديم الخدمة: (7%)

وهو يعني تقديم الخدمة المطلوبة للعميل عبر الوسيلة المفضلة لديه سواء عن طريق الحضور الشخصي أو الموقع الإلكتروني، أو المكالمات الهاتفية، أو الهاتف المتحرك، بالإضافة إلى تشجيع الوسطاء للتحوّل من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الرقمية الحديثة وتوسيع نطاق خدماتهم المقدمة إلى العملاء.

 - توفر قنوات متعددة لتقديم الخدمة: التنوع في مصادر تقديم الخدمات وتشمل: الهاتف المتحرك، الموقع الإلكتروني والحضور الشخصي.
 - الخدمات المرخصة: تشمل الخدمات المرخصة لشركات الوساطة من سوق دبي المالي أو هيئة الأوراق المالية والسلع
 - الحوكمة: (7%)

حضور جلسات التوعية بالخدمة: حضور كافة الجلسات/ ورش العمل المقدّمة من سوق دبي المالي

 - حضور جلسات التوعية بالخدمة: حضور كافة الجلسات/ ورش العمل المقدّمة من سوق دبي المالي
 - إدارة الشكاوى: مهارات التعامل مع الشكاوى الواردة للوسطاء من قبل سوق دبي المالي
 - توفر المعلومات والبيانات: يمكن الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالخدمات والبيانات (الرجاء الاطلاع على دليل الخدمات الذي يوفره سوق دبي المالي على موقعه الإلكتروني www.dfm.ae)
 - الابتكار: (7%)

المقترحات والمبادرات المطروحة: وهي المقترحات المجدية التي تقدمها شركات الوساطة لسوق دبي المالي

التقييم ومراحل التصنيف



إن مشاركة جميع شركات الوساطة المرخصة من قِبل سوق دبي المالي في مخطط نموذج تقييم تميز الوسطاء إلزامي. حيث يمر التقييم بمراحل تصنيف متعددة موضحة كالتالي:

1. يتم تقييم جميع شركات الوساطة المرخصة في سوق دبي المالي بشكل ربع سنوي، بالإضافة إلى تنفيذ مخرجات عامة حول تجربة العميل بشكل ربع سنوي أيضاً عن طريق طرف ثالث.
2. يتم عرض تقييم شركة الوساطة وتقرير المتسوق السري على شركة الوساطة نفسها بشكل ربع سنوي. جدير بالذكر أنه سيتم عرض تقارير شبه سنوية مع شركة الوساطة.
3. سيتم منح شركات الوساطة تصنيف نجمي سنوياً استناداً إلى معدل نتائج الأرباع السنوية الماضية.
4. يقوم سوق دبي المالي بالإعلان عن نتائج التصنيف النجمي لشركات الوساطة مرة كل سنة.
5. تساعد نتائج شركات الوساطة على استمرارية تحسين وتطوير خدماتهم للعملاء



Figure 3

التقييم ومراحل التصنيف



يُلتا بسد ج ذومثلا ريباعم جئاتنم متهتي

يستخدم نظام التصنيف النجمي لبيان الأداء العام لشركات الوساطة، حيث يتراوح بين نجمة واحدة لأضعف النتائج (21 - 35%) إلى خمس نجوم لأعلى النتائج (91 - 100%) كما هو موضح في الشكل التالي:



تجربة العميل + تحقيق رؤية سوق دبي المالي

= النتيجة بالنسبة المئوية

(النتيجة من 70%) + (النتيجة من 30%)

= النتيجة النهائية بالنسبة المئوية

• مهاعلا للاذ يرسلنا قوبستملا ريرقتنم اهباستحا مهتي 70% لليمعلا قبرجت (راكتبرلا + عمكوحلا + عمدخلا ريفوت تاونوق ددعت + عمدخلا ءءافك) ∑



مركز شؤون خدمة العملاء
هاتف: +971 4 305 5555
البريد الإلكتروني: customerservice@dfm.ae

www.dfm.ae



@DFMAlerts



Dubai Financial Market



@dubaifinancialmarket



Dubai Financial Market

