



هيئة الأوراق المالية والسلع
SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY



United Arab Emirates

دليل استرشادي بإجراءات عمل مديري العمليات بشركات الوساطة العاملة في مجال الأوراق المالية





United Arab Emirates

هيئة الأوراق المالية والسلع
SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY



دليل استرشادي
بإجراءات عمل مديري العمليات
بشركات الوساطة العاملة في
مجال الأوراق المالية

قائمة المحتويات

الصفحة

الموضوع

7 المقدمة
9 أولاً: القوانين والأنظمة والقرارات واللوائح المنظمة لعمل مدير العمليات
 ثانياً: مفهوم عمل مدير العمليات ومعايير السلوك المهني الخاصة به مفهوم عمل مدير العمليات
11
11 • المهام الأساسية لمدير العمليات
12 • معايير السلوك المهني لمدير العمليات
15 ثالثاً: نطاق عمل ومهام مدير العمليات
15 • الجوانب الإدارية
16 • الجوانب الفنية
17 • ملفات العملاء وآلية الأرشفة
17 • إرسال كشوف حسابات العملاء
17 • موافقات التداول
18 • فروع الشركة
18 • الجوانب المالية والمحاسبية
19 • إجراءات التسوية
19 • تسوية صفقات نظام DVP
20 • حسابات العملاء
21 • فصل الحسابات
23 • الملاءة المالية
25 • تداول الشركات لحسابها الخاص
27 رابعاً: تسلسل وتوثيق الاجراءات وآلية عمل مدير العمليات
29 خامساً: الجهات التي يتعامل معها مدير العمليات
30 سادساً: مدير العمليات والهيكل التنظيمي للشركة



تنويه

يُعد هذا الدليل مرجعا استرشاديا فقط، حيث لا يُلزم مدير العمليات الذي يعمل لدى شركة الوساطة بطريقة ما للقيام بعمله المكلف به، كما لا يعني عدم ذكر نقاط معينة إعفاءه من مسؤوليته أمام هيئة الأوراق المالية و السلع والأسواق خاصة فيما يتعلق بالقوانين والأنظمة و اللوائح والتعليمات الصادرة بعد تاريخ هذا الدليل.

كما أنه يلزم العلم بأنه هناك قابلية لتحديث هذا الدليل كلما دعت الحاجة لذلك واستحداث أيّاً من الأنظمة الجديدة

المقدمة

إن طبيعة الهدف الرئيسي لعمل مدير العمليات تتمثل في المسؤولية عن إدارة الأعمال اليومية للمكتب الخلفي (وهو المكتب المسئول عن تطبيق السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية المتعلقة بنشاط الشركة)

ولتحقيق الأهداف التي تتطلع إليها الهيئة من عمل مدير العمليات لدى شركة الوساطة، وبعد قياس التجربة لدى العديد من الشركات وذلك خلال الفترة الماضية، وما تبين من وجود طلب من العديد من الشركة، ظهرت الحاجة إلى إعداد دليل استرشادي لعمل مدير العمليات يهدف إلى تحقيق التوعية الإرشادية لدى شركات الوساطة المالية وتفعيل الفهم الواضح للأعمال والمسئوليات المكلف بها مدير العمليات لدى شركة الوساطة.

والهدف من هذا الدليل هو تقديم عرض بلغة بسيطة وواضحة للقوانين والقواعد والأنظمة العديدة التي سيتم تطبيقها في الشركة من خلال الموظفين المرخصين وسائر العاملين فيها. وقد أعدت خصيصاً لمساعدة المسؤولين في الشركة على فهم وتأدية مهامهم التنظيمية.

وقد تم تقسيم هذا الدليل إلى المحاور التالية:-

أولاً: القوانين والأنظمة والقرارات و اللوائح المنظمة لعمل مدير العمليات.

ثانياً: مفهوم عمل مدير العمليات ومعايير السلوك المهني الخاصة به.

ثالثاً: نطاق ومهام عمل مدير العمليات لدى شركة الوساطة

رابعاً: تسلسل وتوثيق الإجراءات وآلية عمل مدير العمليات.

خامساً: الجهات التي يتعامل معها مدير العمليات

سادساً: مدير العمليات والهيكل التنظيمي للشركة



أولاً: القوانين والأنظمة والقرارات واللوائح المنظمة لعمل مدير العمليات

يركز هذا البند على النصوص القانونية الواردة في التشريعات المعمول بها في الهيئة والتي تطرقت إلى مهام مدير العمليات من حيث إلزامية تعيينه وعمله، وهذه النصوص هي كما يلي:-

- المادة رقم (1) من قرار مجلس إدارة الهيئة رقم (1) لسنة 2000 في شأن النظام الخاص بالوسطاء تضمنت تعريف مدير العمليات بـ (الشخص الطبيعي الذي يعينه الوسيط لتولي أعمال حسابات العملاء لدى شركة الوساطة ويقوم بعمله خارج سوق الأوراق المالية)
- المادة رقم (7) من النظام الخاص بالوسطاء على: ”يشترط فيمن يقيد اسمه في السجل من الوسطاء ما يأتي:....7 - أن يقوم الوسيط بتعيين كل من:..... 4 - مدير عمليات وذلك وفقاً للشروط الواردة بالمادة (12) من ذات النظام“
- المادة رقم (12) من النظام الخاص بالوسطاء ”يشترط في مدير العمليات ما يلي:

- أ. أن يكون شخصاً طبيعياً.
- ب. أن يكون متمتعاً بالأهلية الكاملة.
- ت. أن يكون حسن السيرة والسلوك ولم يسبق الحكم عليه بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة مخله بالشرف والأمانة دون أن يرد إليه اعتباره.
- ث. ألا يكون متوقفاً عن دفع ديونه التجارية حتى لو لم يقترن ذلك بإشهار إفلاسه، أو يكون قد سبق الحكم عليه بإشهار إفلاسه دون أن يرد إليه اعتباره.
- ج. أن يكون متفرغاً لمزاولة المهنة.

كما يشترط في كل منهم ما يأتي:

- أ. مدير العمليات: أن يكون حاصلاً على الشهادة الجامعية الأولى (في مجال إدارة الأعمال او المحاسبة) كحد أدنى ولديه خبرة عملية لا تقل عن أربع سنوات في مجال الأوراق المالية أو خبرة لا تقل عن سنتين إذا كان يحمل مؤهلاً دراسياً أعلى، ويكون شرط الخبرة لمن يتمتع بجنسية الدولة سنتين على الأقل في مجال الأوراق المالية او خبرة لا تقل عن سنة إذا كان يحمل مؤهلاً دراسياً أعلى.
- ت. إذا كانت الشهادة الجامعية صادرة عن جامعة خارج الدولة، فيجب معادلتها من وزارة التعليم العالي في الدولة.
- ث. لا يجوز لأي من الذين يشغلون الوظائف الواردة في هذه المادة الجمع بين وظيفتين في نفس الوقت“

• المادة رقم (13) من النظام الخاص بالوسطاء تضمنت ما يلي:

- أ. يحظر على الذين يشغلون الوظائف المبينة في المادة (7/7) من هذا النظام مزاولة أعمالهم إلا بعد اعتمادهم من قبل الهيئة.
- ب. تضع الهيئة الاختبارات المقررة لاعتماد الوظائف المبينة في المادة (7/7) من هذا النظام فيما عدا المدير العام/التنفيذي، كما يجوز لها إعفاء أي شخص من اجتياز بعض أو جميع الاختبارات المقررة الاعتماد وذلك حال توفر المؤهلات او الخبرات الاستثنائية اللازمة لمزاولة العمل.
- ت. يجوز لأي من الذين يشغلون الوظائف المبينة بالمادة (7/7) من هذا النظام الانتقال للعمل لدى وسيط آخر بعد الحصول على الموافقة المسبقة من الهيئة.



ثانياً: مفهوم عمل مدير العمليات ومعايير السلوك المهني الخاصة به مفهوم عمل مدير العمليات:

هو الشخص الطبيعي الذي يعينه الوسيط (شركة الوساطة) لتولي أعمال حسابات العملاء والمكتب الخلفي لدى الشركة، ويقوم بعمله خارج سوق الأوراق المالية أي لا يتواجد داخل قاعة التداول الموجودة بالسوق أو بالشركة.

المهام الأساسية لمدير العمليات:

1. المشاركة في إعداد و مراجعة تقرير فصل الحسابات.
2. المشاركة في تقرير الملاءة المالية.
3. إعداد و مراجعة تقارير آجال الذمم المدينة والدائنة الخاصة بالعملاء.
4. مراجعة حسابات العملاء
5. دور مدير العمليات في نظام التداول بالهامش
6. دور مدير العمليات في نظام تداول الشركة لحسابها الخاص

كما انه يلزم أن يكون على علم تام بما يلي:

1. القانون اتحادي رقم (4) لسنة 2000م في شأن هيئة وسوق الإمارات للأوراق المالية والسلع.
2. تعليمات وأنظمة ولوائح الهيئة الصادرة بمقتضى القانون و التي تخص أعمال شركات الوساطة المالية.
3. الأوامر و التعليمات الحكومية.
4. القواعد والأنظمة الداخلية للأسواق المالية في الدولة.
5. الضوابط الداخلية التي تفرضها الشركة نفسها.
6. قواعد السلوك للتوظيفة
7. أي شروط أخرى ذات طابع عام أو خاص بعمل الشركة

معايير السلوك المهني لمدير العمليات:

تعد هذه المعايير قواعد وآداب لعمل مدير العمليات من مستويات الأمانة والصدق والاستقامة والصراحة والمساواة والفعالية الواجب إتباعها والالتزام بها عند تقديم مدير العمليات خدماته للشركة والعملاء وهي:

□ النزاهة:

- أن يؤدي وظائفه وواجباته المهنية بأمانة ومسؤولية، وأن يبذل قصارى جهده في إنجازها على أكمل وجه.
- يعمل على متابعة القوانين والإفصاح في تقاريره حسبما تقتضيه القوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها.
- أن لا يعتمد في أن يكون طرفاً في أي أنشطة غير مشروعة، أو يمارس أعمالاً غير مقبولة بالنسبة لتوظيفته أو الشركة التي يعمل بها.
- أن يحترم ويساهم في الأهداف المشروعة والأخلاقية للشركة.

□ الأمانة والحفاظ على مصالح العميل:

- يلزم مدير العمليات أن يراعي مبادئ ومعايير الأمانة والصدق والاستقامة والصراحة والمساواة والفعالية في كافة تعاملاته ويجب ان تكون كافة تصرفاته بما يخدم مصلحة عملاء الشركة.

□ الموضوعية:

- أن لا يشارك في أي نشاط يتعارض مع مصالح الشركة.
- أن لا يقبل أي شيء قد يؤثر سلباً أو ينظر إليه بأنه يؤثر سلباً في القيام بمهام عمله.
- أن يفصح في تقاريره عن كافة الحقائق الهامة التي يتوصل إليها ويعلم بها، والتي من شأنه أن يترتب على إغفال ذكرها تحريف الحقائق الواردة في هذه التقارير عن نشاط الشركة.

□ السرية:

- أن يكون حريصاً وحذراً في استخدام وحماية المعلومات التي يطلع عليها أثناء تأديته لواجباته ومهام عمله بالشركة.
- أن لا يستغل المعلومات في تحقيق أية منافع شخصية، أو أن لا يستخدمها بأي طريقة تتعارض مع القوانين والأهداف الشرعية والأخلاقية للشركة.

□ الكفاءة:

- أن يقتصر في أداء مهامه على تلك النشاطات التي يكون لديه فيها الدراية والمهارة والخبرة الكافية بما يمكنه من إنجازها على أكمل وجه.
- أن يؤدي مهام وفقاً للقوانين واللوائح والأنظمة القانونية والإجراءات الداخلية وما هو متعارف عليه على مستوى عمله.
- أن يعمل بشكل مستمر على تحسين وتطوير وظيفته، وأن يعمل على تحسين فعالية وجودة خدماته وتحسين وتطوير الشركة من خلال عمله بالشركة.

□ التصرف وفقاً للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات التي تصدرها الهيئة

والأسواق.



ثالثاً: نطاق عمل ومهام مدير العمليات

يشمل نطاق مهام مدير العمليات في شركات الوساطة الجوانب التالية:

• الجوانب الإدارية:

1. الالتزام بالقوانين واللوائح الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع والأسواق، وإجراءات وسياسات الشركة الداخلية.
2. إعداد الإجراءات المالية والتشغيلية لأنشطة وعمليات المكتب الخلفي لضمان الحصول على وتسجيل كافة عمليات التداول المنفذة في أي وقت وإعداد التقارير الخاصة بذلك.
3. تحديث السياسات والإجراءات المالية وفق القوانين واللوائح والتعاميم التي تصدرها الهيئة والأسواق والتأكد من تعميمها موظفي المكتب الخلفي بها.
4. مراعاة التحقق من التغيرات التي تطرأ على بيانات العملاء لدى الشركة، والتأكد من تحديثها.

5. مساعدة ومعاونة فرق التفتيش من قبل الهيئة لدى قيامهم بالتفتيش على أعمال وسجلات الشركة وتزويدهم بكافة المستندات التي يرونها لازمة لأداء مهامهم وبتقارير الرقابة المُعدة من قبله.
6. التعاون مع المراقب الداخلي في القيام بمهام عمله فيما يتعلق بأنظمة الرقابة الداخلية بالمكتب الخلفي.

• الجوانب الضنية:

1. مراجعة واعتماد اتفاقيات فتح الحساب مع العملاء:

- يحرص مدير العمليات على قيام موظفي خدمة العملاء بتعبئة جميع البيانات الأساسية للعميل في عقد فتح الحساب (الاسم، الجنسية، العنوان، نموذج التوقيع... الخ)، كما يحرص على قيام موظفي خدمة العملاء بالتأكد من إرفاق كافة الوثائق المطلوبة لفتح الحساب (صورة الجواز، خلاصة القيد، صورة الإقامة... الخ) وأنها سارية المفعول.
- في حالة فتح الحساب لوكيل يتأكد مدير العمليات من صحة الوكالة و محتواها و أنها سارية المفعول وقد تم ختمها بعبارة ”شوهذ طبق الأصل“.
- يقوم مدير العمليات بتوجيه موظفي خدمة العملاء بالحرص على قيام العملاء بتعبئة البيانات الخاصة باتفاقية ”اعرف عميلك“ حسب الأصول.
- في حالة فتح الحساب للشركات يقوم مدير العمليات بالتأكد من الأوراق الرسمية الخاصة بالشركة و أنها سارية المفعول، التأكد من الأشخاص المخولين لإدارة الحساب.
- في حالة رغبة العميل بالحصول على خدمات أخرى من الشركة مثل التداول عبر الإنترنت أو التداول على الهامش، يحرص مدير العمليات على إرفاق هذه الاتفاقيات مع عقد فتح الحساب.
- يقوم مدير العمليات بالمصادقة على عقد فتح الحساب والتوقيع عليه نيابة عن الشركة. (يمكن للشركة إناطة هذه المهمة لمدير خدمة العملاء إن وجد).

- يتأكد مدير العمليات من استلام العميل لنسخة من اتفاقية فتح الحساب.
- يتوجب على مدير العمليات القيام بمراجعة عقود فتح الحساب بشكل دوري وذلك للتأكد من تحديث بياناتها وبالأخص عقود فتح الحساب للعملاء النشطين، وذلك من خلال إيجاد آلية معينة ومنظمة لذلك، مثل التنسيق مع قسم تقنية المعلومات بالشركة لعمل تنبيه آلي عند قرب انتهاء بيان أي عميل من العملاء. أو أية آلية أخرى يجدها مدير العمليات مناسبة.

2. ملفات العملاء وآلية الأرشفة:

- يقوم مدير العمليات بإيجاد آلية مناسبة لأرشفة الملفات بحيث يسهل استخراجها والاطلاع عليها في أي وقت وتكون محمية ضد التلف أو الضياع خاصة ملفات العملاء. وفي حال قيام الشركة بالتعاقد مع شركة أرشفة متخصصة في حفظ الملفات، يراعي مدير العمليات أن تكون بيانات الشركة والعملاء في سرية تامة بالإضافة إلى الاتفاق مع شركة الأرشفة بشأن الحصول على أية وثائق في أي وقت.

3. إرسال كشوف حسابات العملاء:

- يتوجب على مدير العمليات إرسال كشوف الحساب بشكل ربع سنوي - كحد أدنى - لكافة العملاء وإجراء المصادقات عليها، ويتم الإرسال حسب الطريقة المحددة من قبل كل عميل في فتح حسابه (البريد الإلكتروني، الفاكس، البريد المسجل... الخ)، كما يعمل على إمكانية توفير كشف الحساب للعميل عند طلبه.
- في حالة إنهاء العميل لعقده مع الشركة ورغبته في إغلاق حسابه يجب على مدير العمليات إرسال كشف الحساب النهائي للعميل والذي يتضمن جميع تعاملاته مع الشركة ويتأكد من قيام العميل بالتصديق على الكشف كما يقوم بإغلاق الحساب في نظام الشركة.

4. موافقات التداول:

- يلتزم مدير العمليات بالتنسيق مع المراقب الداخلي بإيجاد آلية لمتابعة تداولات الموظفين وأقاربهم وعمل قائمة بأسماء هؤلاء الأشخاص وتحديثها بصفة مستمرة.

- يقوم مدير العمليات بأخذ موافقات مدراء الأسواق المالية على تداولات الموظفين وأقاربهم حتى الدرجة الثانية وذلك وفقا للآلية المعمول بها في الأسواق المالية بالدولة.
- يقوم مدير العمليات - بالتنسيق مع الموظفين المعنيين - بأخذ موافقات مدراء الأسواق المالية على تداولات العملاء في حال كان العميل عضو مجلس ادارة لاحد الشركات المطروحة للتداول في الأسواق المالية.
- مراعاة أن يقوم مدير العمليات بأرشفة الموافقات في ملف خاص بشكل منظم بحيث يسهل الرجوع اليها عند الحاجة، مثلا يمكن أن يقوم بترتيبها حسب اسم الشخص المتداول أو يوم التداول، أو حسب الأسواق المالية...الخ.

5. فروع الشركة:

- يقوم مدير العمليات بمتابعة أعمال المكتب الخلفي الخاصة بفروع الشركة بشكل مستمر و التأكد من سير عملياتها بشكل سليم.
- المشاركة في دراسة شكاوى العملاء بما لا يتعارض مع اختصاصاته بحسب طبيعة عمله وطبيعة الشكوى، حيث أن مدير العمليات هو المسؤول الأول عن حسابات العملاء ومراقبتها.

6. الجوانب المالية والمحاسبية:

- متابعة حركة الأموال من/إلى مختلف الحسابات البنكية الخاصة بالعملاء والمخصصة لأغراض التداول.
- توفير البيانات المالية الخاصة بحسابات العملاء للمسؤولين عن إعداد القوائم المالية بالشركة.
- التعاون مع المراقب الداخلي لتوفير أية بيانات مالية خاصة بعملاء الشركة.
- يقوم مدير العمليات بإعداد/الإشراف على إعداد التسويات البنكية الخاصة بحسابات العملاء وذلك لكل حساب بنكي على حدة في نهاية كل شهر، وإبراز أية فروق واتخاذ الإجراءات اللازمة للعلاج بشكل سليم.

7. إجراءات التسوية:

تشمل الأعمال التي يقوم بها مدير العمليات بعد جلسة التداول من مراجعة التداولات وعمل التسويات مع الأسواق المالية والعملاء والتأكيد على الصفقات. يمكن تلخيص هذه الأعمال بما يلي:

- مراجعة تقارير التداولات اليومية مع الأسواق والتي تتضمن كافة الصفقات التي تم تنفيذها من خلال مقارنة التقارير الصادرة من أنظمة الأسواق مع التقارير الصادرة من نظام الشركة.
- ترحيل الأثر المالي للصفقات إلى النظام المحاسبي للشركة من خلال إعداد القيود المحاسبية الخاصة بالتسويات اليومية لحسابات العملاء، والمصادقة عليها وذلك بعد التأكد من صحة التقارير.
- يتأكد مدير العمليات من وجود الأرصدة الكافية في حسابات التسوية، وفي حال عدم وجود رصيد نقدي كافي يقوم مدير العمليات بالتحويل المبالغ المطلوبة من حسابات العملاء البنكية إلى بنوك التسوية قبل موعد التسوية، كما يقوم بتحديد قيمة عمولات الشركة من التداولات وعمولات الهيئة والأسواق وعمل القيود المحاسبية الخاصة بها.
- إرسال تأكيد الصفقات للعملاء بعد التنفيذ بحسب الطريقة المتفق عليها. (هاتف، فاكس، بريد إلكتروني... الخ).

8. تسوية الصفقات الخاصة بنظام التسليم مقابل الدفع (DVP):

في حالة قيام الشركة بالتعامل لبعض العملاء بنظام التسليم مقابل الدفع فإنه يتعين على مدير العمليات القيام بما يلي:

- تحديد عدد العملاء المتعاملين بهذا النظام وتحديد أحجام تداولاتهم حتى يتسنى له تقدير مدى توفر القدرة المالية للشركة على الوفاء بتسوية العمليات المنفذة لصالح هؤلاء العملاء في حالة رفض أو التأخير في عملية التسوية من جانب أمين الحفظ والبحث عن البدائل في حالة عدم وجود القدرة المالية للشركة مثل الحصول على تسهيلات ائتمانية من البنوك لتأمين تسوية تلك الصفقات.

- يحرص مدير العمليات على فصل حركات التسوية الخاصة بعملاء DVP في نظام الشركة وذلك بمساعدة مسؤول نظم المعلومات بالشركة.
- يقوم مدير العمليات بعد انتهاء جلسة التداول بإرسال فواتير الصفقات المنفذة لعملاء DVP إلى العملاء ومسؤول الحفظ الأمين المختص ليتم تسوية هذه الصفقات مع الأسواق.
- يكون مدير العمليات متحوطا دائما بما يضمن وفاء الشركة بالتزاماتها في حال تأخر إرسال العميل موافقته على الصفقات المنفذة إلى أمين الحفظ بما يعني رفض الحافظ الأمين على إجراء التسوية في موعدها.
- يلتزم مدير العمليات بالتأكد من أن تسويات عملاء نظام DVP لا تدخل ضمن تقرير فصل الحسابات ولذلك يتعين على مدير العمليات فصل العملاء المتعاملين بهذا النظام عن بقية العملاء، كما يتأكد من أنه يتم فصل أرصدة عملاء نظام DVP عن بقية الأرصدة في تقرير الملاءة المالية وفقا للضوابط المعلنة في هذا الشأن.

9. حسابات العملاء:

- يقوم مدير العمليات بتفعيل حساب العميل على نظام الشركة وذلك بعد التأكد من قيام العميل بتغذية حسابه برصيد دائن أو أسهم.
- يقوم مدير العمليات بمتابعة الأرصدة المدينة والدائنة للعملاء بشكل مستمر ويقوم بإصدار تقارير دورية بالموقف المالي للعملاء، وموقف العملاء المدينين والمتعثرين والتعاون مع الجهة المعنية في الشركة لوضع آلية للتحويل أو السداد، ومدى الحاجة لتكوين مخصصات بشأنها بعد التنسيق والتشاور مع الإدارة العليا بالشركة والمدقق الخارجي.

- يقوم مدير العمليات بالتأكد من الجوانب التالية عند القيام بعمليات الصرف للعملاء:

- توفر المستندات المدعمة لأي عملية صرف ورافقها في سند الصرف. (طلب العميل للصرف، كشف حساب العميل الذي يوضح وجود رصيد نقدي كافي للقيام بعملية الصرف...الخ).

- أن تتم عملية الصرف من خلال شيك أو حوالة بنكية باسم صاحب الحساب نفسه، على أن يتم مراعاة الضوابط الخاصة في هذا الشأن.
- في حالة وجود وكالة قانونية التأكد من صحة الوكالة وأن يتم الصرف باسم صاحب الحساب نفسه وليس الوكيل.
- مراعاة عدم القيام بعملية الصرف للعملاء الا بعد أن تتم عملية التسوية الفعلية أي يتم الصرف في T+2 .
- في حالة التحويلات الداخلية بين حسابات العملاء يلزم وجود طلب موثق (خطي أو مسجل) من العميل أو وكيله القانوني.

• **يقوم مدير العمليات بالتأكد من الأمور التالية عند القيام بعمليات القبض للعملاء:**

- يحرص مدير العمليات على الاحتفاظ بصور من جميع الشيكات المقبوضة من العملاء وكذلك الحال بالنسبة للحوالات البنكية، ويتم الاحتفاظ بها في ملفات مستقلة.
- في حال استلام شيكات من العملاء، يقوم مدير العمليات بتحرير إيصال استلام للعميل ويلتزم على أن يتم إيداع الشيكات في الحسابات البنكية المخصصة للعملاء.
- في حال استلام مبالغ نقدية تزيد عن قيمة (40) ألف درهم، يجب تعبئة النموذج الخاص بغسل الأموال حسب النظام، و التأكد من قيام العميل بتعبئة جميع المعلومات الموجودة في النموذج.
- يلتزم مدير العمليات في حالة وجود إيداعات بنكية مجهولة المصدر بمتابعة حسابات البنوك والاستفسار من البنوك عن هوية ومصدر هذه الإيداعات .
- يلتزم مدير العمليات بإخطار مسؤول الالتزام في حال وجود أي معاملة مشبوهة ليقوم باتخاذ الإجراءات اللازمة بهذا الصدد.

10. تقرير فصل حسابات العملاء عن حسابات الشركة:

- إعداد تقرير فصل الحسابات بشكل أسبوعي وإرساله الى الهيئة بشكل شهري حسب المواعيد المحددة من الهيئة وذلك بالتنسيق مع المراقب الداخلي بالشركة.

- في حالة قيام الشركة بتحويل العمولات المستحقة لها والناجمة عن التداولات من حسابات التسوية الى حساباتها المصرفية، يقوم مدير العمليات بمتابعة هذه التحويلات بصفة دورية.
- مراجعة حسابات العملاء في نهاية كل يوم عمل وذلك لاحتساب أرصدهم الدائنة وإجراء مطابقة دورية بين إجمالي أرصدة العملاء الدائنين مع إجمالي أرصدة الحسابات البنكية الخاصة بالعملاء.
- **المستندات اللازم توافرها لإعداد تقرير فصل الحسابات:**
 - استخدام النموذج المعتمد من قبل الهيئة.
 - ميزان المراجعة بالأرصدة عن اليوم المعد عنه التقرير (T).
 - تقرير بأعمار الذمم الدائنة للعملاء عن اليوم المعد عنه التقرير (T).
 - صافي التداولات المنفذة في (T&T-1) الصادر عن نظام السوق (Clearing Inquiry).
 - تقرير بأعمار الذمم المدينة للعملاء عن يومي (T) و (T-2).
 - كشف حركة الخزينة (الصندوق) في حالة قيام الشركة باستلام مبالغ نقدية من العملاء.
 - ما يفيد تقديم الشيكات للبنك في حال إضافة مبلغ يخص شيكات تحت التحصيل.

• خطوات اعداد تقرير فصل الحسابات:

√ القسم الاول من التقرير: إجمالي الأرصدة الدائنة للعملاء والمستحقة الدفع:

- يتم تعبئة إجمالي الذمم الدائنة للعملاء وفقا لكشف الذمم الدائنة.
- يتم إضافة صافي التداولات المنفذة في الأسواق المالية المحلية خلال يومي (T) و (T-1) وذلك في حال كانت محصلة الشراء أكبر من البيع، وفي حال كانت محصلة البيع أكبر من الشراء فإنه يتم خصم صافي التداولات، مع مراعاة أن يتم استخراج هذه البيانات من تقرير صافي التداولات الصادر عن نظام السوق.

- يضاف النقص في إجمالي الأرصدة المدينة للعملاء للفترة بين (T) و (T-2).
- تخصم الزيادة في إجمالي الأرصدة المدينة للعملاء للفترة بين (T) و (T-2).
- يمكن لمدير العمليات أن يختصر الخطوتين رقم (3) و (4) عن طريق عمل مقاصة بين الزيادة و النقص ومن ثم وضع الفرق في البند المخصص.
- يكون الناتج هو الأرصدة الدائنة المستحقة للعملاء والذي يجب توافره في الأرصدة البنكية الخاصة بالعملاء.

✓ القسم الثاني من التقرير: إجمالي الأرصدة النقدية الخاصة بالعملاء في الخزينة والبنوك:

- يقوم مدير العمليات بحصر كافة أرصدة البنوك المخصصة للعملاء ومنها أرصدة بنوك التسوية مع الأسواق.
- يحرص مدير العمليات على أن يكون رصيد حسابات التسوية في البنوك غير متأثرة بالصفقات التي لم تسوى مع السوق.
- في حالة وجود رصيد في خزينة الشركة أو شيكات تحت التحصيل فإنه يتم إضافتها بشرط مراعاة الضوابط الخاصة ببند الشيكات تحت التحصيل.
- يتم جمع البنود الواردة أعلاه ومقارنتها مع ناتج القسم الأول للتأكد من التزام الشركة بفصل حساباتها عن حسابات العملاء.

11. تقرير الملاءة المالية للشركة

التعاون مع المدير المالي أو المحاسب بالشركة لتوفير البيانات المالية فيما يتعلق باختصاصاته.

12. دور مدير العمليات في نظام التداول بالهامش:

- ملاحظة: يجب مراعاة أن وجود إدارة مستقلة للهامش أو وجود محلل مخاطر لدى الشركة قد يعني عدم قيام مدير العمليات ببعض هذه الخطوات بصورة مباشرة.
- مراجعة وإعتماد اتفاقيات فتح الحساب الموحد لنشاط التداول بالهامش والالتزام بالنموذج الصادر عن الهيئة والتحقق من صحتها.

- التأكد من الأهلية القانونية للعميل من خلال الاطلاع على كافة الأوراق الثبوتية للعميل أو وكيله - إن وجد - مع مراعاة الاطلاع على أصل هذه المستندات والتحقق من قيام العميل بالتوقيع على كافة أوراق العقد وحصوله على نسخه من العقد.
- فتح حساب لدى المقاصة للعميل الراغب في الحصول على هذه التسهيلات.
- مراعاة فصل حساب التداول النقدي للعميل عن حساب التداول بالهامش الخاص به بشكل مستمر بالتنسيق مع إدارة تقنية المعلومات في الشركة بحيث يتم إظهار حسابين مستقلين لكل عميل على نظام الشركة.
- يلتزم مدير العمليات بعمل تحليل لوضع العميل المالي ومدى ملائته وذلك لتحديد نسبة التمويل التي سيتم منحها للعميل مع الالتزام بأن لا تتجاوز هذه النسبة الحد الأقصى المسموح به في نظام التداول على الهامش.
- التأكد من قيام العميل بإيداع الهامش الأولي في حساب الشركة قبل إجراء عملية تداول بالهامش، والتحقق من أن نسبة مساهمة العميل متوافقة مع ما تم الاتفاق عليه في العقد.
- تزويد العميل بكشف حساب شهري يوضح حركة تداول الأوراق المالية الممولة بالهامش ونسبة ملكيته في الحساب وفقا للطريقة المتفق عليها في عقد فتح الحساب (بريد الكتروني، فاكس...الخ).
- يقوم مدير العمليات بالإشراف على حساب عملاء التداول بالهامش وفقاً للأنظمة الصادرة والمعمول بها في هذا الشأن.
- يعمل مدير العمليات على ضمان التزام الشركة بمتايير الملاءة المالية في كل وقت من خلال الحرص على عدم تجاوز إجمالي الأموال المخصصة للتداول بالهامش النسب المقررة من الهيئة، وفي نفس الوقت يعمل مدير العمليات على ضمان عدم تجاوز مبالغ التمويل بالهامش الممنوحة للعميل الواحد النسبة المنصوص عليها في النظام.
- التنسيق مع المعنيين في الشركة لتزويد الهيئة بالتقارير والبيانات والمستندات المتعلقة بخدمة التداول بالهامش.

13. دور مدير العمليات في حالة قيام الشركة بالتداول لحسابها الخاص:

ملاحظة: يجب مراعاة أن يقوم مدير العمليات بالتنسيق مع الشخص المفوض لإدارة حساب الشركة وذلك في بعض الخطوات.

- المشاركة في وضع السياسة الاستثمارية للوسيط مع تحديد حجم الأموال التي يتم تخصيصها لغرض تداول الشركة لحسابها الخاص وتحديد مصادر التمويل سواء من خلال قيام الشركاء بضح أموال جديدة أو في حالة وجود فوائض مالية بالشركة (أرباح مرحلة محتفظ بها) من الممكن استخدامها لهذا الغرض.
- التأكد من عدم وجود تأثير لهذا النشاط على الملاءة المالية للشركة وفي حالة ظهور تأثير سلبي على نسبة الملاءة المالية فيجب أن يكون لدى مدير العمليات خطط لمعالجة هذا التأثير مثل التوجيه نحو الحصول على قروض مساندة من الشركاء، أو تخفيض قيمة الاستثمار.
- القيام بالتحقق دوماً من وجود رصيد نقدي بحسابات الشركة لدى البنوك قبل القيام بعملية الشراء.
- إنشاء والاحتفاظ بسجل خاص - بالتنسيق مع المراقب الداخلي - تقيد فيه التداولات التي تتم لحساب الشركة الخاص بالإضافة إلى تفاصيل الأوامر والمخاطبات التي تمت بهذا الشأن.
- التنسيق المستمر والمتابعة مع المراقب الداخلي للحرص على عدم تجاوز حجم استثمارات الشركة في الأوراق المالية النسب المنصوص عليها في النظام سواء لحجم محفظة الشركة أو حجم الاستثمار في الورقة المالية الواحدة.
- تزويد الهيئة - بالتنسيق مع المراقب الداخلي - بأي اتفاقيات تبرمها شركة الوساطة أو أي من الشركات التابعة لها مع البنوك ويترتب عليها التزامات مالية وبأي تعهد أو كفالة تقدم من قبله إلى أي جهة أخرى.

رابعاً: تسلسل وتوثيق الإجراءات و آلية عمل مدير العمليات

1. يقوم مدير العمليات بعملة وفقاً للقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة من الهيئة والأسواق، والسياسات والإجراءات الداخلية المتبعة بالشركة.
 2. يقوم باستلام ومراجعته التقارير اليومية الواردة من مدير التداول، وذلك لإجراء المراجعة اليومية لحسابات العملاء.
 3. يقوم بالمراجعة اليومية والدورية لحسابات العملاء والتحقق من كفاية أرصدهم لعمليات الصرف والشراء، وإعداد التقارير اللازمة في هذا الشأن.
 4. يقوم بإعداد التقارير وعرضها على المدير العام والإدارة العليا بالتنسيق مع الإدارات الأخرى بالشركة.
 5. التعاون مع المراقب الداخلي في إعداد تقاريره، من خلال توفير البيانات الخاصة بحسابات العملاء، وإبلاغه بأيّة أحداث جوهرية في ضوء اختصاصاته.
 6. الالتزام بمراجعة وإعداد ومراجعة بالتنسيق مع المراقب الداخلي والتوقيع على تقارير فصل الحسابات خلال المواعيد المقررة قانوناً.
- وفي جميع الأحوال يلزم على مدير العمليات بالشركة مراعاة العمل على توثيق كافة أعماله وتقاريره في الشركة سواء انصادة داخلياً أو خارجياً، والعمل على اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لحفظ هذه الوثائق بما يكفل حمايتها من الضياع والتلف وسهولة الرجوع إليها.
- كما يلزم عليه التحقق من قيام موظفي الشركة من إتباع آلية لتوثيق جميع الوثائق والمستندات التي تتعامل فيها الشركة سواء كان داخلياً أو خارجياً.
- وتشمل عملية التوثيق سواء كانت المستندات إلكترونية أو غير إلكترونية.

خامساً: الجهات التي يتعامل معها مدير العمليات

الجهات التي يتعامل معها مدير العمليات:

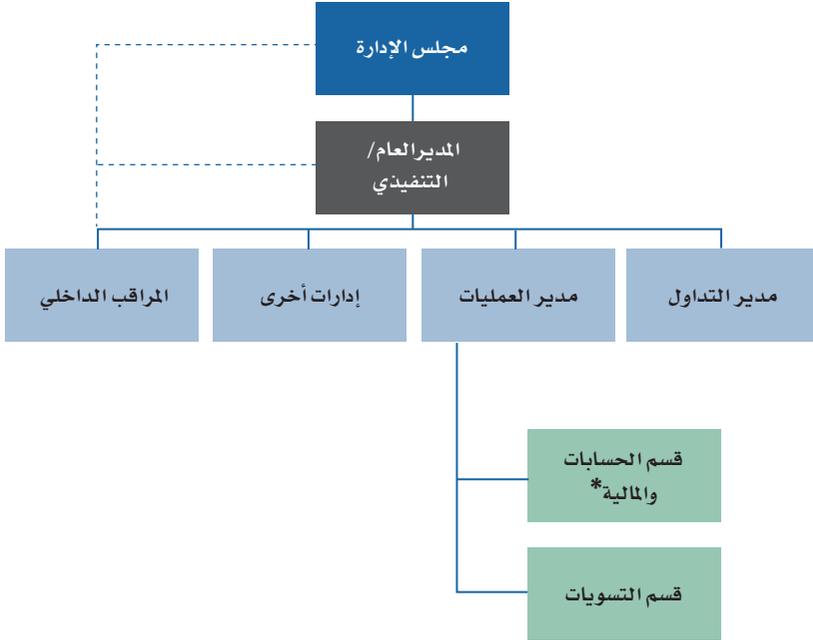
- **الجهات الداخلية:**

1. مجلس إدارة الشركة:
2. المراقب الداخلي
3. المدير العام/التنفيذي
4. موظفي المكتب الخلفي

- **الجهات الخارجية:**

1. هيئة الأوراق المالية والسلع.
2. سوق دبي المالي.
3. سوق أبوظبي للأوراق المالية
4. العملاء والمستثمرين.
5. البنوك والموردين.

مدير العمليات والهيكل التنظيمي للشركة



*قسم الحسابات والمالية قد تكون إدارة منفصلة في الهيكل التنظيمي لبعض الشركات، إلا أنه يلزم وجود تعاون بين هذه الإدارة ومدير العمليات بحكم طبيعة العمل.



هيئة الأوراق المالية والسلع
SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY



هيئة الأوراق المالية والسلع
SECURITIES & COMMODITIES AUTHORITY

www.sca.gov.ae

للتواصل على شبكات التواصل الاجتماعي

Contact us on Social Network:

 scauae  sca.uae  hsca_uae