



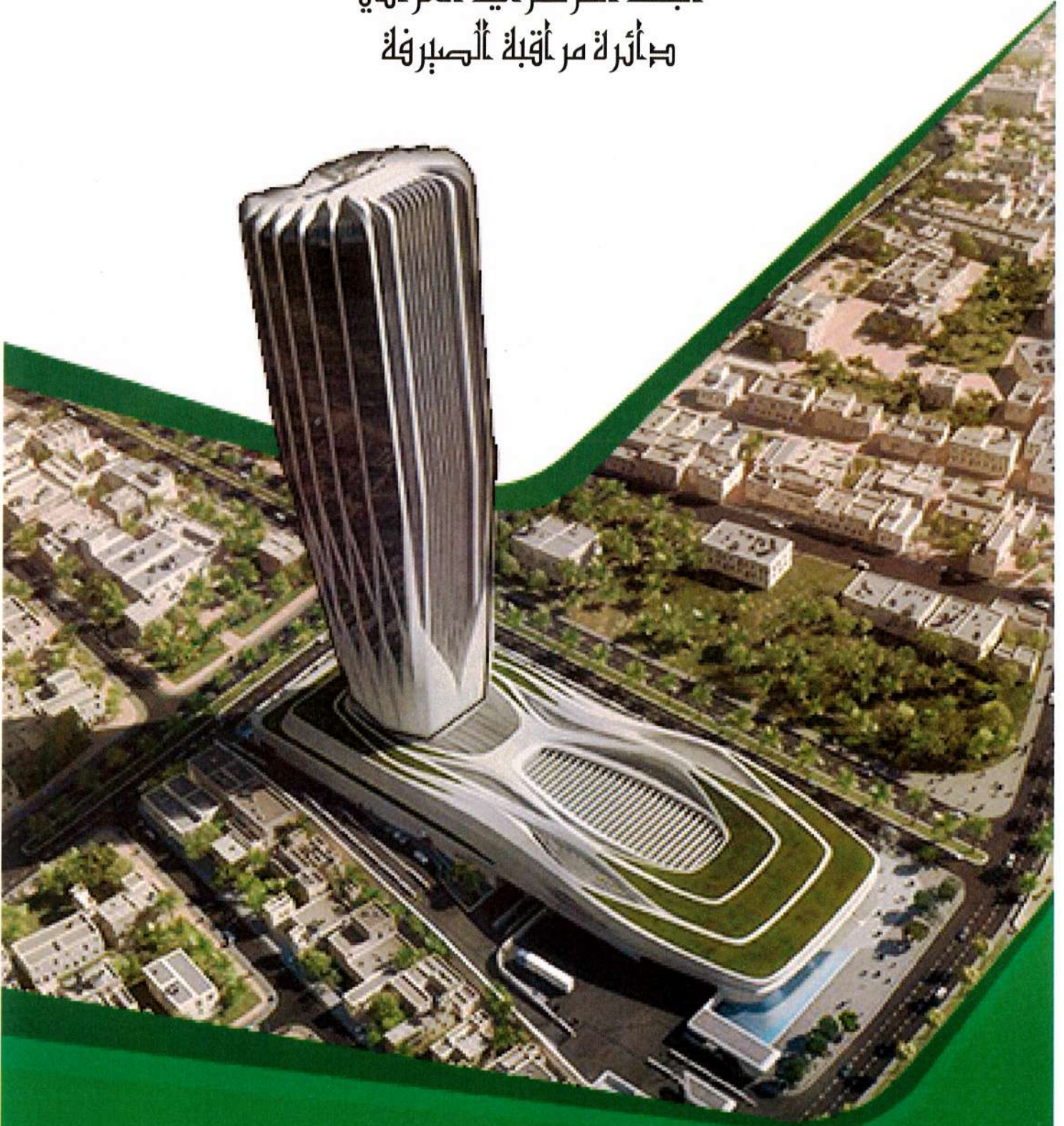
اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي

2022

البنك المركزي العراقي
بمبادرة من امانة الصبرفة



البنك المركزي العراقي
مبادرة مرآة الصبرفة



لائحة تنظيمية لحماية المستهلك المالي

الباب الاول

اولاً/ التعاريف

١. البنك: البنك المركزي العراقي.
٢. المؤسسات المالية: المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية وشركات التوسط المالي في بيع وشراء العملات الأجنبية وشركات الدفع الإلكتروني والشركات المالية الأخرى المجازة رسمياً من البنك المركزي العراقي.
٣. المستهلك المالي (المستهلك): أي زبون يتلقى المنتجات المالية من المؤسسات المالية.
٤. حماية المستهلك المالي: يُقصد بها الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية بوجود إطار قانوني واضح يحدد العلاقة ما بين مُقدمي هذه الخدمات من جهة ومستهلكيها من جهة أخرى، وذلك لضمان المحافظة على حقوق المستهلكين الماليين من حيث العدالة والشفافية وحقوقهم عند التظلم، فضلاً عن رفع وعي المستهلكين الماليين وتشجيعهم على تحسين المعرفة والمهارة اللازمين لإدارة أموالهم لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم المالية بشكل مدروس.
٥. المنتجات المالية: جميع الخدمات المُقدّمة من المؤسسات المالية بضمن الحدود التي تسمح بها القوانين والتعليمات التي تحكم المؤسسات المالية.

ثانياً/ الأهداف: يهدف هذا القانون إلى:

١. الشفافية: المعرفة التامة بتفاصيل المنتجات المتاحة لدى المؤسسات المالية.
٢. المعاملة المنصفة: معاملة المستهلكين بطريقة منصفة في تقديم المنتجات المالية ذات الجودة المناسبة على وفق القوانين النافذة مع مراعاة الفئات الهشة.
٣. ضمان الحقوق: توفير حماية متكاملة للمستهلك المالي على وفق عقود الخدمة المبرمة بين الطرفين.

الباب الثاني

حقوق المستهلك المالي

اولاً: الإفصاح والشفافية

على المؤسسات المالية تزويد المستهلكين بكلّ المعلومات التي تخص المنتجات المالية المُقدّمة بشكل واضح ودقيق ومختصر وسهل الفهم والوصول وغير مضلل، فضلاً عن التأكد من اطلاع المستهلك المالي بشكل مباشر أو من خلال التطبيقات الإلكترونية المعتمدة على الشروط والمزايا الخاصة لهذه المنتجات والمخاطر المترتبة على استخدامها ويشمل ذلك:

١. نشر المعلومات الخاصة بالمنتجات المالية المُقدّمة من المؤسسات المالية بما فيها معدلات الرسوم والفوائد والعوائد والكلف المفروضة الخاصة بكل منتج مالي على الموقع الإلكتروني الرسمي للمؤسسة المالية، والتأكد من اطلاع المستهلك على الشروط والمزايا للمنتجات المالية المُقدّمة، وإيضاح كُُلّ الالتزامات المترتبة على المستهلك جزاء استهلاك المنتج المالي، والمتضمنة (الفوائد المدينة أو الدائنة للمصارف التجارية، والعوائد والكلفة للمصارف الإسلامية).
٢. تحديد آلية إنهاء العلاقة بين الطرفين وما يترتب عليها، وتثبيتها في العقد المبرم بين المؤسسات المالية والمستهلك.

ثانياً: المعاملة بعدل وإنصاف

على المؤسسات المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع المستهلك في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يجب عليها إيلاء العناية اللازمة بالفئات الهشة في المجتمع (كبار السن ومحدودي الدخل وذوي الهمم).

ثالثاً: سياسة التسعير

١) تلتزم المؤسسات المالية بإصدار جداول تتضمن معدلات الفائدة/ العائد المدينة والدائنة وجميع الرسوم والعمولات والكلف الأخرى، وإعلام المستهلك بطريقة احتسابها، ويكون متاحاً للمستهلك بصورة واضحة قبل تقديم المنتج المالي وإبرام العقد.

٢) لا يجوز للمؤسسة المالية فرض أيّة رسوم على المستهلك لم يتم الإفصاح عنه مسبقاً، أو لم يكن مدرجاً بضمن بنود العقد في حال كانت الخدمة ائتماناً نقدياً أو تعهدياً.

٣) لا تسري التغييرات الحاصلة في بنود العقود الجديدة من المؤسسات المالية على العقود السابقة إلاّ بموافقة المستهلك المالي بعد اطلاعه على التغييرات الحاصلة.

رابعاً: الإشراف والرقابة

١. تلتزم المؤسسات المالية بتزويد البنك المركزي العراقي بنسخة من مسوّدة العقود للمنتجات المالية المُقدّمة منها كافة.
٢. للبنك المركزي العراقي الحق في تعديل مسوّدة العقود بين المؤسسات المالية والمستهلك بما يصب في مصلحة المؤسسات المالية والمستهلك على حدٍ سواء، وتُعدّ هذه العقود ملزمةً للمؤسسة المالية.
٣. تقوم المؤسسات المالية بالتأكد من التزام وسطائها/ وكلائها والجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها، بمتطلبات العلاقة المبرمة بين تلك المؤسسة والمستهلك المالي، وأنها تعمل لما فيه المصلحة العامة وتحمل مسؤولية حمايتهم.

خامساً: التثقيف والتوعية المالية للعملاء:

على المؤسسات المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف العملاء ومهاراتهم، ورفع مستوى الوعي لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مالية مدروسة وفاعلة ولا تضر بمصالحهم، من خلال:

1. إقامة دورات تطويرية واستشارية لعملاء في المؤسسات المالية.
2. إعداد مطبوعات تتضمن شرحاً مبسطاً عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية لتسهيل آلية فهم العملاء للمنتجات المالية التي تعرضها تلك المؤسسة.
3. عمل إعلانات عبر وسائل الإعلام (السمعية والمرئية) تتضمن شرحاً لكيفية استخدام المنتجات المالية المقدمة من المؤسسات المالية.

سادساً: سلوكيات وأخلاقيات العمل وحماية سرية بيانات المستهلك

تقوم المؤسسة المالية بالحفاظ على مصالح المستهلك وسرية بياناته، من خلال وضع أنظمة **رقابية دقيقة** تشمل حماية ودائع المستهلك المالي ومدخراته وغيرها من الأصول المالية وتعاملاته المصرفية بما يضمن عدم المساس ببياناته ومنع تعرضها لعمليات الاحتيال والاختلاس وإساءة الاستخدام وبما يوافق القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة بشأن حماية سرية المعلومات.

سابعاً: معالجة الشكاوى

تقوم المؤسسات المالية باعتماد آلية مناسبة يمكن من خلالها قيام المستهلك بتقديم شكواه وضمن معالجتها، بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفاعلة وذلك من خلال:

1. يقدم المستهلك المالي شكواه على المؤسسة المالية في القسم المعني بالشكاوى داخل المؤسسة ذاتها عند تعرضه لأيّة معوقات أو مشاكل عند استخدامه المنتجات المالية التي تُقدّمها، وعند عدم معالجتهم لها يمكنه اللجوء إلى البنك المركزي العراقي لتقديم شكواه على وفق الضوابط والتعليمات المُعدّة لهذا الغرض ليتم إجراء اللازم.
2. يتم تقديم الشكاوى بصورة مباشرة إلى المؤسسة المالية المعنية أو عبر رابط إلكتروني مخصص من خلال اعتماد استمارة تقديم الشكاوى المُعدّة من البنك المركزي العراقي والموجهة إلى المؤسسات المالية المجازة كافة.
3. إلزام المؤسسات المالية بتزويد البنك المركزي العراقي بتقرير فصلي يشمل الشكاوى الواردة إليه وآلية معالجتها على وفق الأنموذج الصادر عن البنك المركزي العراقي والموجه إلى المؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية كافة.

ثامناً: تضارب المصالح

تتبنى المؤسسة المالية سياسة مكتوبة ومعلنة بشأن تضارب المصالح، وكذلك التأكد من وجود السياسات التي من شأنها كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح، وتطبيق تلك السياسات، على أن يتم الإفصاح عن أيّة حالات قد ينطوي عليها تضارب في المصالح بين المؤسسة المالية وأي طرف ثالث.

الباب الثالث

واجبات المستهلك المالي

أولاً: المعلومات والبيانات الشخصية

1. يلتزم المستهلك بتقديم المعلومات الكاملة والدقيقة والإفصاح عن التزاماته المالية كافة عند التعامل مع المؤسسة المالية للحصول على أي منتج مالي، على ألا يقوم بإخفاء أيّة معلومات مطلوبة.
2. يقوم المستهلك بتحديث بياناته الشخصية بصورة مستمرة بما في ذلك الوثائق الثبوتية ووسائل الاتصال (الهواتف والبريد الإلكتروني) ويكون مسؤولاً عن دقة هذه البيانات وسلامتها.

ثانياً: إدراك المخاطر

1. يجب على العميل عند رغبته في الحصول على أي منتج مالي من المؤسسة المالية فهم المخاطرة عند استخدامه هذا المنتج، بما يلائم احتياجاته ووضعه المالي.
2. يلتزم المستهلك في حالة اكتشافه عمليات مجهولة وغامضة وغير معروفة على حسابه، بإبلاغ المؤسسة المالية على الفور ليقوموا بإجراء اللازم.
3. يتوجب على المستهلك ألا يقدم، وتحت أي ظرف، أيّة تفاصيل أو معلومات عن حسابه المصرفي أو أيّة بيانات شخصية إلى أي طرف آخر، مما قد يعرضه لمخاطر الاحتيال.
4. يجب على المستهلك أن يكون حذراً عند توكيله لأيّة جهة لإنجاز معاملاته المالية، وأن يتحقق من أهلية الشخص (طبيعي أو معنوي) الذي منحه صلاحية التصرف بالنيابة عنه في أموره المالية.

ثالثاً: التعاقد

1. يحرص المستهلك / العميل عند قراءة الوثائق والمعلومات والعقود المُقدّمة من المؤسسات المالية بشأن أيّة منتجات مالية بأن تتضمن التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليه مقابل حصوله على الخدمة المالية والتأكد من فهمه الكامل لها وقدرته على الالتزام بها قبل التوقيع على أي منها وألا يقوم بالتوقيع على نماذج فارغة وغير مكتملة.

٢. يقوم المستهلك بمراجعة جميع المعلومات والبيانات التي سُجِّلت في أنموذج العقد الخاص بالمنتجات المالية المُقدَّمة من المؤسسات المالية والتأكد من عدم وجود أخطاء فيها (رقم الحساب أو المبالغ أو بيانات المستفيد)، إذ إنَّ التوقيع الخاص به يعني الموافقة على محتوى الأنموذج.
٣. تلتزم المؤسسة المالية بتزويد المستهلك بنسخة من العقد والمستندات الموقَّعة بين الطرفين والاحتفاظ بها في مكان آمن.
٤. يمكن للمستهلك طلب الاستشارة من المؤسسة المالية التي يتعامل معها إذا واجه صعوبات بالحصول على أيّ منتج والاستفسار منها بشأن أيّة تفاصيل غير واضحة عن تلك المنتجات التي يرغب في الحصول عليها.

الباب الرابع

المحظورات الخاصة بالمؤسسة المالية

المحظورات

١. ممارسة الغش والتضليل والتدليس وإخفاء حقيقة المنتجات المالية كافة.
٢. إنتاج منتج مالي مخالف للنظام المالي، أو عرضه أو الإعلان عنه.
٣. إخفاء الخدمات المالية المُقدَّمة للمستهلك المالي، أو تغييرها أو إزالتها أو تحريفها.
٤. إجراء أيّ تغيير في بنود العقد أو العقود الموقَّعة مع مستهلكي الخدمات المالية تماشيًا وسياسة المؤسسة المالية إلاّ بموافقة الطرف الثاني (المستهلك المالي).

الباب الخامس

العقوبات

العقوبات

- أولاً: تتعرض المؤسسة المالية للعقوبات القانونية في حال ورود أيّة شكوى من المستهلك المالي لعدم التزامهم بالمواد أعلاه.
- ثانياً: يُعاقب المخالف لما ورد أعلاه وفي حال ترتب على إثره ضرر على المستهلك المالي بغرامة مالية تكون بمقدار ضعف الضرر الواقع على المستهلك المالي.

الباب السادس

الأسباب الموجبة ونطاق السريان

الأسباب الموجبة ونطاق السريان

- أولاً: أعد هذا الباب بناءً على حقوق المستهلك الثمانية التي أقرتها الجمعية العامة للأمم المتحدة بقرارها المرقم ٣٨٤/٣٩ في ٩ نيسان ١٩٨٥ والتي تضمنت: حق الأمان، وحق المعرفة، وحق الاختيار، وحق الاستماع إلى الآراء، وحق إشباع الاحتياجات الأساسية، وحق التعويض، وحق التنقيف، وحق الحياة في بيئة صحية، فضلاً عن قضايا المستهلك السبعة بضمن المواصفة القياسية ISO 26000 التي تضمنت: ممارسات تسويقية ومعلوماتية وتعاقدية عادلة، وحماية صحة المستهلك وسلامته، والاستهلاك المستدام، وخدمة ودعم المستهلك، وحل النزاعات، وحماية بيانات المستهلك وخصوصيتها، والدخول إلى الخدمات الأساسية، والتعليم والتوعية.

شَرَعَ هذا القانون بغية حماية المستهلك المالي وإقرار مبدأ العدل والمساواة بين المنتجين الماليين والمستهلكين الماليين والحفاظ على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية وحقهم عند التظلم.

ثانياً: - تسري هذه اللائحة على كُـلِّ المشمولين بخدمات المؤسسات المالية، وتُعدُّ هذه اللائحة نافذة من تاريخ تعميمه على المصارف والمؤسسات المالية غير المصرفية.