



**البنك المركزي العراقي**

**دائرة الإحصاء والأبحاث**

**دليل حماية المستهلك ماليا**

**والممارسات السليمة**

**ونتائج مسح الشمول المالي**

**وحماية المستهلك FICP**

**لعام 2017**

نشر البنك الدولي مؤخراً دليل حماية المستهلك مالياً والممارسات السليمة ونتائج مسح الشمول المالي وحماية المستهلك FICP لعام 2017 وفيما يلي عرض موجز عن الدليل ونتائج مسح الشمول المالي المذكور:

### موجز عن دليل الممارسات السليمة لحماية المستهلك مالياً 2017

- شكل هذا الموضوع أولوية متزايدة لصناع السياسة حول العالم بما فيهم الدول الأعضاء في مجموعة البنك الدولي، إذ إن حماية المستهلكين وتمكينهم من اتخاذ قرارات جيدة ومستنيرة تتعلق باستخدام المنتجات والخدمات المالية يعتبر بحد ذاته أمراً ذو أهمية كبيرة، إلا أن ذلك له آثاره على التنمية السليمة للقطاع المالي والشمول المالي وبشكل أوسع على النمو الاقتصادي. ففي العقد الماضي أصبح النظام الجيد لحماية المستهلك يمثل شأناً رئيسياً لضمان أن الحصول الواسع على الخدمات المالية يعود بالفائدة على المستهلكين ويمكنهم من الاستخدام الأمثل للخدمات المالية وبناء الثقة في القطاع المالي الرسمي ويساهم في بناء أسواق مالية سليمة وتنافسية.

- إن الحاجة للاستقرار المالي والاندماج المالي والشمول المالي وحماية المستهلك تعد أهدافاً يكمل أحدها الآخر وأصبح موضوعاً مشتركاً سلط صناع السياسة الضوء عليه في السنوات الأخيرة. ومنذ ذلك الوقت حدث تقدماً ملحوظاً في حماية المستهلك مالياً عبر العالم. ففي كل من الدول المتقدمة والنامية يقوم صناع السياسة بوضع وتدعيم أطر العمل التنظيمية لحماية المستهلك وإنشاء دوائر رقابية متخصصة.

- أصدرت العديد من الهيئات الدولية أدلة حول حماية المستهلك تضمنت المبادئ الرئيسية وإضافة أدلة أكثر تفصيلاً استعرض فيها صناع السياسة والمنظمات الدولية كيفية التصدي للمخاطر الجديدة للمستهلك كتلك الناشئة عن القنوات الرقمية لإيصال الخدمات والمنتجات المالية وكيفية استحداث مناهج وأدوات جديدة كما هو الحال في دمج الرؤى السلوكية في تصميم نظم الإفصاح الفعالة ووضع قواعد تتعلق بملائمة المنتج. وقد تم استحداث وتصميم الطبعة الأولى لدليل حماية المستهلك مالياً (الممارسات السليمة) من قبل البنك الدولي عام 2012 كمساهمة في مجموعة الأدوات المالية لحماية المستهلك. يمثل الدليل وبشكل رئيسي أداة لتشخيص وتغطية المواضيع الرئيسية التي تنشأ في إطار حماية المستهلك، أما في الطبعة الصادرة عام 2017 واستناداً إلى مراجعة التشخيصات السابقة والمسوحات التي أجريت لصناع السياسة، فقد تم تشخيص المعززات التالية كأولويات قصوى فيها: توحيد ودمج المناهج والبحوث الجديدة لغرض إصدار الدليل الجديد لحماية المستهلك، عكس النتائج والدروس المستفادة من التشخيص السابق إضافةً إلى جعل الممارسات السليمة فعالة وذات تطبيق عملي لصناع السياسة، التصدي للقضايا الناشئة كتلك المتعلقة بالقنوات الرقمية والمنتجات المبتكرة ونماذج الأعمال التجارية والأنواع الجديدة لمجهزي الخدمات المالية.

- تطرق الدليل إلى خدمات ومنتجات الودائع والائتمان ليغطي نطاقاً واسعاً من أنواع المؤسسات التي تقدم خدمات الإيداع والائتمان (بما في ذلك المؤسسات غير المالية كما هو الحال في مشغلي شبكات الهاتف النقال ومتاجر السلع البيضاء) السلع الكهربائية الكبيرة المستخدمة محلياً كالثلاجات والغسالات وغيرها ذات اللون الأبيض") حيث تنطبق عليها الممارسات السليمة لحماية المستهلك وعلى كافة مجهزي تلك الخدمات بغض النظر عن الشكل المؤسسي، كما احتوى الدليل على فصول تتعلق بالتأمين والأوراق المالية والمعاشات

التقاعدية الخاصة وخدمات الدفع بالتجزئة. تم التركيز في تلك الفصول على الممارسات السليمة المتعلقة بكل فصل منها والتي تغطي المواضيع ذات العلاقة التي تنشأ خلال العلاقات بين المستهلك والمجهز. يتم تجميع كل فصل في المجالات الموضوعية الواسعة التالية: إطار العمل القانوني والرقابي والإفصاح والشفافية والمعاملة العادلة وسلوك الأعمال والتزوير وإساءة استخدام موجودات المستهلك وآليات حل المنازعات، وقد تم إضافة ممارسات سليمة جديدة حول الترتيبات المؤسسية والتفويضات والنشاطات الرقابية والالفاذ في حين تم توسيع الممارسات السليمة المتعلقة بالإفصاح والشفافية والمعاملة العادلة وسلوك الأعمال. كان الهدف وراء التوسع في تلك الممارسات السليمة هو تغطية المخاطر الجديدة إضافة إلى التطورات السريعة في الاستراتيجيات الخاصة بالحماية الفعالة للزبون فعلى سبيل المثال، تغطي الممارسات السليمة كيفية تكييف الأدوات والآليات الرقابية لتلائم قضايا حماية المستهلك أو ماهي القوانين التي يتعين تطبيقها لمنع سوء البيع أو ضمان أن السياسات التعويضية المناسبة لا تشجع على السلوك الذي قد يعود بالضرر على المستهلكين.

- أما القضايا المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية فقد جاءت متداخلة ضمن الممارسات السليمة. إن مفهوم التمويل الرقمي يعد مفهوماً واسعاً يشمل قنوات التوصيل الرقمية والأعمال التجارية الرقمية والنماذج والمنتجات الرقمية ويثير التمويل الرقمي مخاوف وينطوي على مخاطر جديدة على المستهلك ويعود ذلك إلى الخصائص المتعلقة بهذا النوع من التمويل كالسرعة المتناهية في المعاملات والطبيعة النائية للخدمات وأتمتة صناعة القرار ودور الوسطاء ومشاركة المؤسسات غير المالية.

- وأخيراً يلعب السياق الذي تنتهجه الدول دوراً رئيسياً في ترجمة الممارسات السليمة إلى مناهج تعمل على أرض الواقع في ظروف محددة وبشكل خاص ستلعب التقاليد القانونية دوراً في تحديد كيفية تصميم المناهج السياسية المناسبة لذا فقد احتوى الدليل أيضاً على تجارب الدول وفي بعض الحالات الإشارة إلى الروابط القانونية للأغراض التوضيحية. ولغرض الاطلاع على التفاصيل الكاملة للدليل يمكن الرجوع إلى الرابط [ficpsurvey@worldbank.org](mailto:ficpsurvey@worldbank.org).

### نتائج مسح الشمول المالي

- يوفر مسح الشمول المالي وحماية المستهلك FICP لعام 2017 مصدر بيانات عالمياً على مستوى البلدان وهو يؤشر التقدم المحرز في بيئة مواتية تخدم أغراض الشمول المالي وحماية المستهلك، حيث يعكس التقرير العالمي FICP لعام 2017 ومجموعة البيانات استجابة سلطات القطاع المالي في 124 سلطة قضائية - تمثل 141 اقتصاداً وأكثر من 90% من السكان البالغين في العالم الذين لا يتعاملون بالنظام المصرفي. يظهر التقرير ومجموعة البيانات مسار انتشار الأساليب الرئيسية السياسية والقانونية والتنظيمية والإشرافية لتعزيز الشمول المالي وحماية المستهلك.

- يتضمن التقرير الاستنتاجات الآتية:

- أبلغت 73 سلطة قضائية مستجيبة (59%) بأنها تمتلك إطار عمل تنظيمياً عن مصدري نقود إلكترونية غير مصرفية، بما في ذلك (70%) من السلطات القضائية في جنوب صحراء أفريقيا وشرق آسيا والباسفك.
- أبلغت 34 سلطة قضائية مستجيبة (27%) بأنها تمتلك استراتيجية شمول مالي وطنية في محلها، وإبلاغ 29 سلطة قضائية (23%) بأن مثل هذه الاستراتيجية قيد التطوير.
- أبلغت 105 سلطات قضائية مستجيبة (85%) بأنها تسمح لبعض مجهزي الخدمات المالية بالتعاقد مع وكلاء التجزئة كطرف ثالث لقنوات التجهيز.

- أبلغت 60 سلطة قضائية مستجيبة (50%) بأنها وضعت إجراءات مبسطة أو إعفاءات لمتطلبات العناية الواجبة للزبون لأنواع معينة من الزبائن أو منتجات الحساب (للمصارف التجارية).
- أبلغت 86 سلطة قضائية مستجيبة ذات علاقة (75%) بأنها تمتلك وحدة مختصة مكرسة لحماية المستهلك مالياً.
- أبلغت 81 سلطة قضائية مستجيبة ذات علاقة (65%) عن الاستخدام المطلوب لبيانات الحقائق الرئيسية (أو ما يماثلها) لواحد على الأقل من المنتجات لأنها ترتبط بالمصارف التجارية.
- أبلغت 80 سلطة قضائية مستجيبة (65%) بأنها تمتلك كياناً بديلاً لحل النزاعات خارج المحاكم (مثلاً. أمين مظالم مالي) في محلها للزبائن الماليين الذين لا يستطيعون حل نزاعاتهم مع مجهزيهم.
- هناك مطبوع تكميلي بدأت به مجموعة البنك الدولي مؤخراً: طبعة عام 2017 من الممارسات الجيدة لحماية المستهلك مالياً، حيث يجمع تقرير الممارسات الجيدة لعام 2017 الإرشاد الدولي وأمثلة البلد واعتبارات السياسة ويهدف لاستخدامه كأداة عملية لصنّاع السياسة.