



المصرف المركزي يصدر نظاماً جديداً لحماية المستهلك

أبوظبي (1 فبراير 2021): أصدر مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي نظام حماية المستهلك كأساس للإطار التنظيمي الجديد لحماية المستهلك المالي والذي يهدف إلى ضمان المعاملة العادلة وحماية المستهلكين.

ويستند النظام الجديد على مرسوم بقانون اتحادي رقم (14) لعام 2018 بشأن المصرف المركزي وتنظيم المنشآت والأنشطة المالية والذي منح المصرف المركزي تفويضاً موسعاً لوضع الأنظمة والمعايير لحماية عملاء المؤسسات المالية المرخصة. ويحدد النظام الذي يستند على مبادئ تفصيلية، عدداً من الأهداف الرئيسية لضمان حماية مصالح المستهلكين عند استخدامهم لأي منتج أو خدمة مالية أو في علاقاتهم مع المؤسسات المالية المرخصة.

يوفر النظام مجموعة واسعة من السلوكيات السليمة المتوقعة من المؤسسات المالية المرخصة. ويتضمن مبادئ النظام مجالات مختلفة مثل الإفصاح والشفافية والرقابة المؤسسية وسلوكيات السوق والأعمال وحماية بيانات المستهلك وخصوصيته. علاوة على ذلك، تحدد المبادئ مسؤوليات ممارسات التمويل المسؤول وإدارة الشكاوى وتسوية المنازعات وتثقيف وتوعية المستهلك والشمول المالي والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية المتعلقة بالخدمات المالية.

وتم دعم المبادئ التنظيمية بمعايير تفصيلية والتي ستضمن التطبيق الثابت للمؤسسات المالية المرخصة لهذه المبادئ والعمل بنزاهة وعدالة في معاملة المستهلكين الماليين.

وتعليقاً على الإصدار، قال معالي عبد الحميد محمد سعيد الأحمدى، محافظ مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي: "إن النمو والتوسع في القطاع المالي في دولة الإمارات من حيث تعدد المنتجات والخدمات وتطور التكنولوجيا يسهم في زيادة تعقيد عملية اتخاذ القرار الصحيح من قبل المستهلكين. لذلك، قام المصرف المركزي بإصدار أول إطار تنظيمي شامل يحدد العلاقة بين مقدمي الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية ومستهلكيه وذلك لضمان حماية المستهلك المالي واستمرارية الثقة في القطاع."

وأضاف معاليه: "يأتي إصدار نظام حماية المستهلك ضمن حرص المصرف المركزي على تعزيز الشفافية والعدالة في تعامل المؤسسات المالية المرخصة مع عملائها، الأمر الذي يعزز تنافسية ونزاهة القطاع المصرفي والمالي ويسهم في استقراره."

وتم تصميم هذه الإجراءات بهدف تحسين جودة المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية حول المنتجات والخدمات وتوفير وسيلة أكثر فعالية وكفاءة لتسوية النزاعات، بما في ذلك اشتراط كل مؤسسة مالية مرخصة بوضع آلية مستقلة وعادلة لتسوية الشكاوى التي من شأنها تلقي شكاوى المستهلكين ومعالجتها. كما أنها تأخذ في عين الاعتبار وضع المستهلكين المالي، بحيث يتوجب على المؤسسات المالية المرخصة تبني مبادئ التمويل المسؤول لتحديد المستوى المناسب لإقراض المستهلك.

-انتهى-