



حماية المستهلك المالي في اليمن

مفهوم حماية المستهلك المالي

يتمثل في توفير الآلية التي يتم من خلالها الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، عبر وجود اطار تشريعي واضح يحدد العلاقة ما بين كل من مقدمي ومستهلكي الخدمات المالية والمصرفية، لضمان حصول المستهلكين الماليين (العملاء) على حقوقهم من حيث العدالة والشفافية، ووجود آليات الانتصاف العادلة عند التظلم، إضافة الى رفع الوعي لدى المستهلكين والتحفيز على تحسين المعرفة والمهارات الأساسية لإدارة أموالهم وتمكينهم من اتخاذ القرارات المالية المناسبة.

خطوات البنك المركزي اليمني لتعزيز حماية المستهلك المالي

في اطار خطوات البنك المركزي اليمني لتنظيم القطاع المالي والمصرفي، وتعزيز الشمول المالي وتعزيز مجال حماية المستهلك المالي في اليمن تم القيام ب:

اصدار التعليمات التنظيمية لحماية المستهلك المالي، والتي تمثل اطار تنظيمي ورقابي، وذلك بدعم فني من قبل المؤسسات الدولية المختصة. تم استحداث إدارة خاصة بحماية العملاء ضمن الهيكل التنظيمي لقطاع الرقابة على البنوك، تُعنى بالجوانب المتعلقة بحماية المستهلك المالي. تم عقد لقاءات وفعاليات خاصة بحماية المستهلك المالي بمشاركة عدد من المؤسسات المالية المحلية والجهات ذات العلاقة. متابعة التزام وتنفيذ المؤسسات المالية المعنية لمتطلبات حماية المستهلك المالي وفقا للتعليمات التنظيمية المعتمدة.

الأهداف المحددة في مجال حماية المستهلك المالي

تعزيز الثقة في قطاع الخدمات المالية.

زيادة الشفافية من خلال إعلام المستهلكين عن المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الاستفادة منها.

تعزيز الممارسات العادلة والمنصفة في مجال الخدمات المالية.

توفير الآليات الفعالة ذات الكفاءة للتعامل مع شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بتقديم المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الوصول إلى آليات الانتصاف.



المبادئ الخاصة بحماية المستهلك المالي وفق تعليمات البنك المركزي المتعلقة بحماية المستهلك

- ﴿ وجود القواعد التنظيمية والرقابية المناسبة.
- ﴿ الدور الاشرافي الفعال.
- ﴿ إمكانية الوصول والشمول للخدمات والمنتجات المالية.
- ﴿ التثقيف والتوعية المالية.
- ﴿ المنافسة العادلة والفعالة.
- ﴿ المعاملة المنصفة والعادلة للمستهلكين الماليين.
- ﴿ الإفصاح والشفافية الكافية من قبل مقدمي الخدمات المالية.
- ﴿ تقديم منتجات مالية عالية الجودة.
- ﴿ حماية المستهلك من الاحتيال والغش والاستغلال.
- ﴿ الحفاظ على سرية وخصوصية بيانات المستهلكين.
- ﴿ السلوك المهني المسؤول من قبل مقدمي الخدمات المالية.
- ﴿ وجود الآليات الملائمة لمعالجة الشكاوى والانتصاف.

المؤسسات الخاضعة لتعليمات حماية المستهلك المالي

المؤسسات غير المالية البنكية

المؤسسات المالية البنكية

مسؤوليات مقدمي الخدمات المالية بشأن الشكاوى المقدمة من العملاء

- ﴿ وجود سياسات واضحة للتعامل مع التظلمات والشكاوى.
- ﴿ توفر قنوات ابلاغ متعددة.
- ﴿ تأهيل فريق عمل خاص بالتعامل مع التظلمات والشكاوى.
- ﴿ التحقق من صحة الشكاوى وتحليلها.
- ﴿ اتخاذ الإجراءات اللازمة.
- ﴿ الاستجابة بشكل سريع والاهتمام بالرد على الشكاوى بشكل مهني.
- ﴿ الشفافية والتحسين المستمر لآلية العمل.
- ﴿ تحديد المخاطر المحتملة.
- ﴿ توفير التعويضات المناسبة.
- ﴿ اخطار مقدم الخدمة المالية للبنك المركزي في حالة عدم قدرته على تسوية الشكاوى في الوقت المحدد.

تصعيد الشكاوى الى البنك المركزي

- ﴿ عند عدم تلقي مقدم الشكاوى ردا من مقدم الخدمات المالية ضمن الوقت المحدد.
- ﴿ عدم رضئ مقدم الشكاوى بقرار مقدم الخدمات المالية.
- ﴿ يتم تقديم الشكاوى خلال ١٤ يوم عمل من نهاية الاطار الزمني المحدد لتسوية الشكاوى في التعليمات النافذة، وفق النموذج المحدد.

المدة الزمنية لتسوية شكاوى المستهلك من قبل مقدم الخدمات المالية

- ﴿ خلال فترة أقصاها 10 أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى مع المرفقات اللازمة.
- ﴿ في حالة الشكاوى التي تستدعي ذلك، يمكن تمديد الفترة الزمنية لمدة مماثلة، مع وجوب اعلام المستهلك بمربرات التمديد.