

# تطبيق حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية

دليل فني للجهات الرقابية على البنوك

دنييس دياس

16 أغسطس/آب 2013



تعمل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب) لإيجاد عالم ينعم فيه الجميع بالخدمات المالية التي يحتاجونها لتحسين حياتهم.

وتبتكر سيجاب حلولاً من أجل الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية للجميع من خلال أبحاث عملية ومشاركة نشطة مع مقدمي الخدمات المالية، وصانعي السياسات، وجهات التمويل. وتأسست سيجاب في 1995 واتخذت من البنك الدولي مقراً لها، وتتميز بأنها تجمع ما بين النهج البراجماتي العملي إزاء تطور السوق مع القيام بأعمال التشجيع والمناصرة بناءً على الأدلة والشواهد بغرض توفير الخدمات المالية للفقراء والنهوض بهذه الخدمات.

© حقوق الطبع والنشر محفوظة لسيجاب/البنك الدولي 2013 جميع الحقوق محفوظة.

المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)

1818 H St., N.W., MSN P3-300

Washington, DC 20433 USA

1 202 473 9594

[www.cgap.org](http://www.cgap.org)

[www.microfinancegateway.org](http://www.microfinancegateway.org)

## جدول المحتويات

v	موجز وافب
vii	ملخص دليل الجهات الرقابية بشأن الرقابة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية
1	1 مقدمة
2	2 دليل حول الرقابة الفاعلة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية
2	2.1 الدليل 1: الترتيبات المؤسسية والتنسيق المؤسسي
5	2.2 الدليل 2: النهج الرقابي
5	2.2.1 الرقابة على حماية المستهلك بناءً على المخاطر
8	2.2.2 دور الجهات الرقابية على البنوك في التعامل مع شكاوى المستهلكين والعملاء
10	2.3 الدليل 3: التخطيط الرقابي
11	2.4 الدليل 4: التنظيم الداخلي
12	2.5 الدليل 5: الأدوات والأساليب الرقابية
14	2.5.1 مراقبة ورصد السوق
15	2.5.2 أعمال التفتيش المكتبية والميدانية
18	2.5.3 إجراءات الإنفاذ (الإجراءات التصحيحية والعقوبات)
19	2.6 الدليل 6: الإجراءات الرقابية الموحدة
20	2.7 الدليل 7: أنواع، ومصادر، وجودة المعلومات
20	2.7.1 مصادر وأنواع المعلومات
22	2.7.2 نوعية وجودة المعلومات
23	2.8 الدليل 8: ملاحظات من الرقابة تصب في الضوابط والتنظيم
24	3 إستراتيجية تدريجية لتطبيق هذا الدليل
27	المراجع والمصادر
29	الملحق الأول: البلدان موضوع البحث
31	الملحق الثاني: السلطات الحكومية المعنية بحماية المستهلك في البلدان موضوع البحث
33	مواد مرجعية من العديد من البلدان وجهات الاختصاص
33	توصيف النهج والبرامج الرقابية، والدليل التنظيمي
33	أدلة التفتيش وكتيبات العمل وغيرها من المواد الداعمة للجهات الرقابية التنفيذية
33	نموذج التقارير والإبلاغ
34	إجراءات الإنفاذ
34	التقارير وأعمال الفحص والمراجعة الرقابية
34	مذكرات التفاهم بين السلطات والجهات المعنية
34	أدوات ومعلومات أخرى متاحة على شبكة الإنترنت من جانب الجهات الرقابية
35	مواد أخرى

## قائمة الأشكال

1	الشكل 1: شواغل حماية المستهلك بحسب تصورات بنك نيجارا ماليزيا
3	الشكل 2: الهيكل الوطني للرقابة الذي تستند إليه الرقابة على حماية المستهلك المالي
12	الشكل 3: الترتيبات الداخلية الممكنة للرقابة على حماية المستهلك في جهة الرقابة البنكية

## قائمة الجداول

- الجدول 1: أمثلة على أساليب الرقابة على حماية المستهلك المالي ..... 13  
الجدول 2: أمثلة على الأساليب الميدانية والمؤسسية التي يمكن استخدامها في الرقابة على حماية المستهلك المالي ..... 16  
الجدول 3. المصادر المحتملة للمعلومات لأغراض الرقابة على حماية المستهلك ..... 21

## قائمة الإطارات

- الإطار 1: أمثلة على التنسيق بين الجهات والهيئات في مجال حماية المستهلك المالي ..... 4  
الإطار 2: دور الجهات ذاتية التنظيم في إطار حماية المستهلك المالي في الهند ..... 5  
الإطار 3: مثال على مؤشرات مخاطر حماية المستهلك المستخدمة في بيرو ..... 7  
الإطار 4: الرقابة على امتثال المستهلك في مكتب مراقب العملة بالولايات المتحدة (OCC) ..... 8  
الإطار 5: أمثلة على التعامل مع شكاوى المستهلكين في بلدان مختارة ..... 9  
الإطار 6: مكتب التحقيقات والتحريات والتعامل مع بلاغات المستهلكين في بنك غانا (ICRO) ..... 11  
الإطار 7. أمثلة على أعمال الفحص والمراجعة النوعية في بلدان مختارة ..... 17  
الإطار 8: المحتوى الممكن في أدلة الرقابة ..... 20  
الإطار 9. الإصلاحات التنظيمية المحتملة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لتحسين الرقابة على حماية المستهلك ..... 26

## موجز وافٍ

دعت الأزمة المالية العالمية إلى بذل جهود مضمّنية على المستويين الدولي والوطني لتعزيز حماية المستهلك المالي. وتهدف هذه المبادرات إلى تشجيع التمويل المسؤول بما يتوافق مع تحقيق الاستقرار المالي. وثمة إدراك متزايد أن حماية المستهلك وتحقيق الاستقرار المالي يكملان بعضهما البعض، وإن كانت النظرة التقليدية لهما أنهما مجرد هدفين يرتبط كلاهما بالآخر على نحو غير مباشر، وربما قد يتعارضان في بعض النواحي غير الجوهرية.<sup>1</sup> وثمة هدف مشترك بين أجهزة الرقابة التحوطية حول العالم يتمثل في بناء أو استعادة ثقة المستهلك مع تشديد الشروط التحوطية في الوقت نفسه بموجب معايير جديدة تصدرها لجنة بازل للإشراف على البنوك. وفي بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية<sup>2</sup> يكون لجهة الرقابة التحوطية – وهي في الأغلب الأعم جهة رقابة على البنوك – نطاق اختصاص واضح بشأن حماية المستهلك، لكن في حالات أخرى، فإنها تقوم بهذا الدور دون أن يكون هناك اختصاص واضح في هذا الشأن. وفي العديد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات الناشئة، أصبح الاهتمام المتزايد بحماية المستهلك أولوية في إطار أجندة الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية؛ وربما نشأ ذلك استجابة للضغوط المتأتية من السياسيين أو وسائل الإعلام أو جمعيات حماية المستهلك.

وهناك دليل دولي جديد آخذ في الظهور، كما يجري الآن إصدار لوائح وضوابط جديدة، ويجري أيضاً إنشاء أو إصلاح سلطات وطنية للتعامل مع قضية حماية المستهلك المالي. ويجري الآن القيام بهذه التحولات في الاقتصادات المتقدمة وفي الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وفي عدد كبير من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، فإن السلطة الرقابية على البنوك (التي يُشار إليها فيما بعد "بالجهة الرقابية/جهة الرقابة"، على الرغم من أن نطاق هذه الجهة قد يمتد إلى المؤسسات المالية غير المصرفية والخدمات المالية غير المصرفية مثل التأمين ومدفوعات التجزئة) تقوم بدور أساسي في حماية المستهلك. ولم يول الدليل الدولي للسياسات حتى الآن اهتماماً كافياً للتحديات والفرص المحددة التي تواجهها السلطات التحوطية عند اضطلاعها بمهام الرقابة على حماية المستهلك. وكثير منها يقوم في الوقت الحالي بدور مزدوج لتشجيع الاستقرار ورعاية الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية.

وفي الوقت نفسه، نجد أن القدرات البشرية والمالية، والأطر القانونية، والأنظمة القضائية وتلك الخاصة بفض المنازعات أكثر تقييداً بكثير في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لا سيما المنخفضة الدخل مقارنة بالحال في الاقتصادات المتقدمة.<sup>3</sup> وينجم عن هذا سياق لا يساعد بصورة كبيرة على الرقابة المالية بوجه عام، وكذلك تحديات خاصة تتمثل في تعظيم الاستفادة من الموارد وتحسين فاعلية الرقابة مع إضافة حماية المستهلك إلى المسؤوليات التحوطية لجهات الرقابة على البنوك.

وتتيح هذه المطبوعة دليلاً لجهات الرقابة على البنوك التي تقوم بمهام الرقابة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وفي العادة تقوم هذه الجهات بأدوار مهمة في حماية المستهلك في هذه الأسواق وتلك الاقتصادات (كما أنها في وضعية تمكنها من القيام بذلك حتى وإن لم تقم بهذه الأمور حالياً). وعلى الرغم من أن نطاق اختصاص ولاية هذه الجهات يتباين تبايناً كبيراً من بلد إلى آخر، فإنها تميل أيضاً إلى تغطية النطاق الأكبر من الأطراف الفاعلة والمنتجات في أسواق التجزئة فيما يتعلق بالشمول المالي وتعميم الخدمات المالية، ويشمل ذلك الودائع والقروض؛ كما يغطي بعضها أيضاً المدفوعات والجهات غير المصرفية لتقديم الخدمات التي تقوم بدور بارز في الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية، مثل التعاونيات المالية ومقدمي خدمات التمويل الأصغر.<sup>4</sup>

ولا يعتبر هذا الدليل ملخصاً لأفضل الممارسات، كما أنه لا يحاول تعديل المعايير الدولية القائمة الخاصة بالرقابة البنكية. غير أنه يسلط الضوء على مجالات الفرص الرئيسية للجهات الرقابية بهدف تحسين حماية المستهلك من خلال تعزيز إجراءاتها الرقابية الحالية، وحشد مواردها، وتعزيز نطاق اختصاصها القانوني، وسلطاتها، وأهداف سياساتها، مثل الشمول المالي، والاستقرار المالي. وفي حين

<sup>1</sup> انظر [سجواب \(2011\)](#)، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (2011)، و [ديوك \(2009\)](#). أفاد مجلس الاستقرار المالي (FSB 2011)، على سبيل المثال، أنه "في أعقاب الأزمة المالية العالمية، زادت الجهود الوطنية والدولية الرامية إلى تعزيز سياسات حماية المستهلك لتشجيع الاستقرار المالي".

<sup>2</sup> وفق تقرير آفاق الاقتصاد العالمي الصادر عن صندوق النقد الدولي، فإن 120 بلداً تُصنف على أنها من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وتضم هذه القائمة 10 دول أعضاء في مجموعة العشرين، وكذلك 51 بلداً من البلدان المنخفضة الدخل. المصدر: [قضايا الاستقرار المالي في اقتصادات الأسواق الصاعدة والنامية. تقرير وزراء مالية مجموعة العشرين ومحافظي بنوكها المركزية. إعداد فريق العمل التابع لمجلس الاستقرار المالي وموظفي صندوق النقد الدولي والبنك الدولي.](#)

<sup>3</sup> في هذه الوثيقة، يُستخدم مصطلح "البلدان المنخفضة الدخل" بديلاً للأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية التي تعاني من قصور حاد في الموارد والقدرات الرقابية؛ وهذه البلدان والمناطق تواجه أيضاً معوقات أخرى، مثل قصور الأطر القانونية، وأنظمة المحاكم غير الفاعلة نسبياً.

<sup>4</sup> من المؤكد أن عدداً قليلاً من الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية أو غيرها من البلدان والمناطق يغطي القطاع المالي بأكمله. وواقع الحال أنه في العديد من البلدان والمناطق، فإن عدداً كبيراً من مقدمي الخدمات المالية قد يعمل خارج نطاق أي جهة رقابة مالية. ولا يقدم هذا الدليل الفني توصيات محددة لهذه القضية الخاصة بالتغطية، نظراً لأن الحلول تتباين تبايناً كبيراً من بلد إلى آخر.

أن هذا الدليل يعتمد على أبحاث سابقة عن لوائح وضوابط حماية المستهلك،<sup>5</sup> فإنه يركز في الوقت نفسه بصورة منفردة على الرقابة. ويقوم هذا الدليل بتجميع واستخدام إيضاحات من أبحاث عن الممارسات الرقابية في 44 بلداً.<sup>6</sup>

ويتضمن نظام<sup>7</sup> الرقابة على حماية المستهلك العديد من العناصر التي تم تناولها بتسلسل في هذا الدليل: (1) الترتيبات المؤسسية والتنسيق المؤسسي؛ (2) النهج الرقابي؛ (3) التخطيط الرقابي؛ (4) التنظيم الداخلي، (5) الأدوات والأساليب الرقابية، (6) الإجراءات الرقابية الموحدة؛ (7) أنواع ومصادر وجودة المعلومات؛ (8) ملاحظات من الرقابة تصب في الضوابط والتنظيم. وعلى الرغم من أن هذا الدليل يغطي كل عنصر من هذه العناصر الخاصة بالنظام الرقابي، فإنه لا يتناول على نحو متعمق القضايا التي تقع خارج نطاق المسؤولية المنفردة للجهة الرقابية، مثل الولاية ونطاق الاختصاص القانوني، أو التنظيم نفسه، أو الترتيبات المؤسسية الأوسع نطاقاً للإشراف في البلد المعني أو المنطقة.<sup>8</sup>

وسيمت تلخيص دليل كل قسم في نهاية هذا الموجز الوافي. ويختتم هذا الدليل بتقديم مشورة ربما تكون ذات أهمية بصورة خاصة للجهات الرقابية في البلدان المنخفضة الدخل بشأن كيفية تسلسل وترتيب العناصر الرئيسية للرقابة على حماية المستهلك المالي حسب الوقت في البلدان والمناطق التي تكون فيها القدرات البشرية أو المالية للجهات الرقابية على البنية التحتية. وتتضمن المصادر التي اعتمد عليها هذا الدليل أمثلة قطرية (الملاحق الأول) يتضمن قائمة البلدان التي تم بحثها لأغراض هذه المطبوعة، و (الملاحق الثاني) يصف السلطات الحكومية المشاركة في حماية المستهلك في البلدان المختارة)، وكذلك روابط إلى وثائق ذات صلة بكل دور ومرحلة من عملية الرقابة (انظر "المواد المرجعية من بلدان ومناطق عديدة").

**وعلى المستوى التشغيلي، يتم تطبيق النظام الرقابي من خلال مزيج من (1) العمل الرقابي الأساسي، (2) والأنشطة التكميلية، (3) والأنشطة الأخرى.** والعمل الرقابي الأساسي هو استخدام الأدوات الرقابية (أي مراقبة السوق، وأعمال التفتيش الميدانية والمكتبية، وإجراءات الإنفاذ)، وأساليب تطبيق هذه الأدوات. أما الأنشطة التكميلية فهي تلك التي تدعم أو تثير بصورة مباشرة أو غير مباشرة العمل الرقابي بدرجات متفاوتة (مثل النظر في الشكاوى والتظلمات، والإجابة عن الاستفسارات، وتقديم المعلومات للجمهور بوجه عام أو للهيئات الحكومية). والأنشطة الأخرى هي تلك التي لا ترتبط ارتباطاً مباشراً بالنواتج الرقابية (مثل تثقيف وتعليم المستهلك).<sup>9</sup> والفرضية الرئيسية التي يستند إليها هذا الدليل هي أن جهات الرقابة تكون أكثر كفاءة عندما تركز جهودها على النوع الأول من هذه الأنشطة، أي العمل الرقابي الأساسي.

ومعظم الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، حتى تلك الموجودة في البلدان المنخفضة الدخل، لديها خيارات عملية متاحة لها لتحسين الرقابة على حماية المستهلك. كما أن بمقدور معظم الجهات الرقابية الاستفادة من المفاهيم والتصورات المماثلة والمبادئ المستقرة والإجراءات المستخدمة في الرقابة التحوطية لتحسين فاعليتها بشأن حماية المستهلك. وفي حالات عديدة، من الممكن تحقيق رقابة فاعلة حتى في غياب سلطة قانونية صريحة ولوائح وضوابط محددة لحماية المستهلك. أي أنه بمقدور الجهات الرقابية البدء بالاستفادة من القدرات المتاحة، والاعتماد على ما تتمتع به من فاعلية وقدرة وخبرة عملية لتحقيق ممارسات سوق أفضل بحق المستهلكين. ونجد أن قيام الجهات الرقابية بتبني الممارسات الجيدة بشأن حماية المستهلك، مثل التخطيط المنهجي والإرشادات القياسية لموظفي الرقابة سيساعد في ضمان اتساق العملية الرقابية وفعاليتها.

وستواجه بعض الجهات الرقابية تحديات عملية عند تطبيق النطاق الكامل من الإرشادات والممارسات الواردة في هذا الدليل. وفي مواجهة الأولويات المتعارضة، والمعوقات الحادة فيما يتعلق بالقدرات، والقيود في البيئة التنظيمية بوجه عام لا سيما ما يخص الرقابة على القطاع المالي، فإن الجهات الرقابية أحياناً ما تركز على الأنشطة التكميلية، مثل النظر في الشكاوى بدلاً من العمل الرقابي الأساسي، مثل أعمال التفتيش الميدانية والمكتبية.

ومن المرجح أن وجود نهج تدريجي للتطبيق يتضمن التسلسل ووضع الأولويات بناءً على المخاطر الفعلية وفرص الرقابة في السوق سيساعد الجهات الرقابية على مواجهة هذه التحديات.

ويجب أن تتجنب الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية جلب لوائح وضوابط، أو أطر مؤسسية أو ممارسات رقابية من بلدان أخرى بغرض ترسيخها بدون تعديل وتكييف ملائم لها حسب الأولويات، ويشمل ذلك النظر بعين الاعتبار إلى المخاطر المحددة، وسياق السوق فيما يتعلق بدورها الرقابي. وقد ينجم عن جلب الممارسات بصورة شاملة ضعف الرقابة وتدني مستويات الامتثال للوائح والضوابط التنظيمية، كما قد يعرض سمعة ومصداقية الجهات الرقابية للمخاطر. وتعتبر حماية المستهلك مجالاً جديداً نسبياً من مجالات الرقابة على القطاع المالي لا سيما خارج الاقتصادات المتقدمة. وثمة دروس جديدة أخذة في الظهور من الخبرات والتجارب المتنامية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية يمكن أن يستفيد منها الأقران.

<sup>5</sup> انظر بريكس وماكي (2010)، ودياس وماكي (2010)، وتشين (2012)، وكولينز وآخرين. (2011) انظر أيضاً البنك الدولي (2012).

<sup>6</sup> تم إجراء مقابلات مع خبراء وجهات رقابية من 22 بلداً من البلدان موضوع البحث البالغ عددها 44، وتم إجراء أبحاث مكتبية فقط بشأن البلدان الأخرى. انظر قائمة البلدان المبحوثة في الملحق الأول.

<sup>7</sup> في حين أن بعض المؤلفين والسلطات المالية الوطنية يميزون بين "حماية المستهلك" و "سلوك السوق"، فإن هذه الوثيقة تستخدم حماية المستهلك بصورة حصرية. على وجه التحديد، لا يحاول هذا الدليل تحديد ترتيب مؤسسي مثالي منفرد للرقابة على حماية المستهلك المالي. ويأتي تحليل مزايابا وعيوب الترتيبات المختلفة خارج نطاق هذه الوثيقة.

<sup>9</sup> كثير من الجهات الرقابية (جهات الرقابة المصرفية) تعتبر تثقيف المستهلك ضرورياً لتحقيق أهداف الرقابة، والإشراك في الأنشطة ذات الصلة بالتثقيف والتعليم. وربما يستند نطاق التثقيف والتعليم المالي على اعتقاد مفاده، على سبيل المثال، أن إتاحة التثقيف والتعليم يدعم التمويل المسؤول، ومن ثم يتحقق المزيد من الاستقرار على المدى الطويل. ويشير هذا الدليل بصورة عابرة إلى برامج تثقيف وتعليم المستهلك، وفعاليتها، وأثرها على الجهود الرقابية (في المناقشة الخاصة بالنشاط الأخر).

## ملخص دليل الجهات الرقابية بشأن الرقابة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية

### الدليل 1. الترتيبات المؤسسية والتنسيق المؤسسي (القسم 2.1)

يجب أن تعزز الجهات الرقابية موقعها في المشهد المؤسسي الحالي للنهوض بحماية المستهلك المالي. ويتضمن ذلك تطبيق نطاق اختصاصها وصلاحياتها ومصداقيتها على نطاق واسع، واتخاذ التدابير اللازمة التي تحسن النواتج الرقابية فيما يتعلق بحماية المستهلك. ويجب صياغة أهداف الرقابة على حماية المستهلك بصورة واضحة في أعمال التواصل مع الجمهور من جانب الجهات الرقابية، كما يجب صياغتها بصورة مثالية أيضاً في نطاق اختصاصها الرسمي. ويجب كذلك ترسيخ آليات التنسيق والتعاون العملي مع الجهات الحكومية وغير الحكومية المعنية بحماية المستهلك، ودعم جهودها الرامية إلى تحسين ممارسات السوق في القطاعات غير الخاضعة لتنظيم.

### الدليل 2. النهج الرقابي (القسم 2.2)

يجب أن تستفيد الجهات الرقابية من الفرص المتاحة لإضافة موضوعات خاصة بحماية المستهلك في ممارسات الرقابة الحالية. وعند القيام بذلك، عليها أن تركز على عملها الرقابي الأساسي (وليس الأنشطة التكميلية) من خلال مزيج من الأدوات والأساليب يتم اختيارها على نحو إستراتيجي. كما يجب أن تنتقل نحو نهج يستند إلى المخاطر لتحديد مجالات الأولوية بصورة أكثر دقة، وتعظيم الاستفادة من الموارد، ويجب أيضاً أن تقوم بحصر أنشطتها الخاصة بحماية المستهلك.

### الدليل 3. التخطيط الرقابي (القسم 2.3)

يجب على الجهات الرقابية استخدام التخطيط الشامل والمنهجي أساساً للرقابة على حماية المستهلك. كما يجب عليها أيضاً إعداد برنامج رقابي تفصيلي بشأن حماية المستهلك بالنسبة لكل دورة/سنة بناءً على تقييم مخاطر المستهلك ذات الصلة فيما يتعلق بالموارد الرقابية المتاحة.

### الدليل 4. التنظيم الداخلي (القسم 2.4)

في حين أن الإطار الشامل لحماية المستهلك يتباين كثيراً من بلد إلى آخر، يجب أن تكون الجهات الرقابية قادرة على إعداد نهج إزاء التنظيم الداخلي يتناسب مع وضعها الحالي. وقد تكون هناك حاجة إلى إدخال تعديلات على النهج إذا أصبح غير مثالي أو في حال تغير الظروف المحيطة (على سبيل المثال من خلال الإصلاح التنظيمي). وبغض النظر عن الهيكل التنظيمي الشامل للجهات الرقابية، عليها العمل نحو تكوين فريق يتمتع بخبرة في مجال حماية المستهلك لضمان التعاون الفعال، وتدفق المعلومات بين الجهات الرقابية التحوطية وتلك المعنية بحماية المستهلك.

### الدليل 5. الأدوات والأساليب الرقابية (القسم 2.5)

يجب على الجهات الرقابية استخدام مجموعة من الأدوات للرقابة على حماية المستهلك. وعلى الرغم من أن الأساليب الرقابية المعتادة للرقابة التحوطية يتم تطبيقها تطبيقاً واسعاً على حماية المستهلك، فإنها قد تكون بحاجة إلى بعض التعديلات كي تتواءم مع أهداف ولوائح وضوابط الرقابة على حماية المستهلك، وقد يستلزم الأمر إعداد أدوات أخرى (لا سيما تلك التي تركز على الرقابة على الطريقة التي يُعامل بها المستهلكون). ومن المحتمل أن تتباين المعايير المستخدمة في وضع الأولويات الرقابية بشأن حماية المستهلك عن تلك التي تنطبق على الرقابة التحوطية.

### الدليل 6. الإجراءات الرقابية الموحدة (القسم 2.6)

يجب أن يكون لدى الجهات الرقابية أدلة وكتيبات جيدة التصميم تحدد الإجراءات الموحدة بشأن الرقابة على حماية المستهلك لزيادة اتساق أعمال المراجعة الرقابية وجودتها.

#### الدليل 7. أنواع، ومصادر، وجودة المعلومات (القسم 2.7)

يجب أن تستخدم الجهات الرقابية مجموعة متنوعة من المصادر لجمع المعلومات للأغراض الرقابية، وبذل جهود منتظمة لتحسين نطاق ودقة وموثوقية المعلومات بمرور الوقت. وكحد أدنى، يجب أن تقوم الجهات الرقابية بجمع معلومات إحصائية عن الشكاوى دورياً من خلال وضع نموذج موحد لوضع التقارير والإبلاغ لمقدمي الخدمات المالية التي تقوم بالرقابة عليها، والحصول على آراء تقييمية بشأن السوق من مصادر المعلومات الأخرى.

#### الدليل 8. ملاحظات من الرقابة تصب في الضوابط والتنظيم (القسم 2.8)

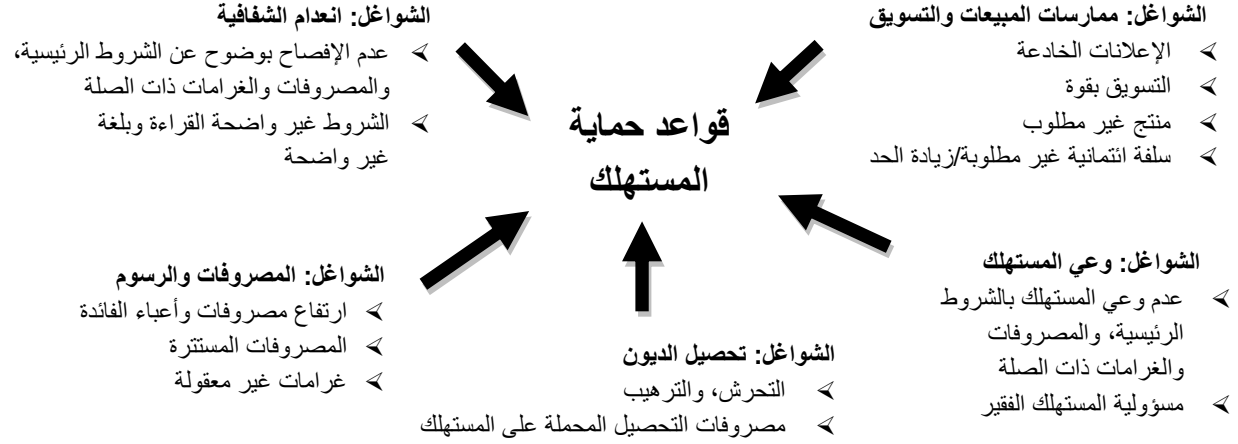
يجب أن تصب الخبرات والتجارب والمعارف التي يتم الحصول عليها من خلال أعمال الرقابة والمراجعة بشأن حماية المستهلك في العملية التنظيمية من خلال مقترحات لإدخال تحسينات في اللوائح والضوابط الخاصة بحماية المستهلك، وكذلك في الإطار التنظيمي الأوسع نطاقاً للرقابة على حماية المستهلك. وعلى نحو مماثل، يجب أن يعمل ذلك على إثراء البرامج المصممة لتعزيز الإمكانات المالية للمستهلكين من حيث فهم الأمور المالية.



## 1 مقدمة

يعكس تنظيم حماية العميل المالي شواغل صانعي السياسات والجهات التنظيمية بشأن العلاقة بين المؤسسات المالية وعمالها. وقد تستند هذه الشواغل إلى مشكلات قائمة ناجمة عن ممارسات السوق أو الرغبة في تجنب المشكلات المستقبلية. ولإيضاح ذلك، فإن الشكل 1 يلخص الشواغل التي أعرب عنها بنك نيجارا ماليزيا (البنك المركزي)، والتي انعكست في نهج إزاء الرقابة على حماية المستهلك.

الشكل 1: شواغل حماية المستهلك بحسب تصورات بنك نيجارا ماليزيا



المصدر: عرض تقديمي من كويد سوي ليان من بنك نيجارا ماليزيا أثناء دورة تدريبية أقامتها سيجاب/البنوك المركزية لمنطقة جنوب شرق آسيا حول تنظيم التمويل الأصغر ورقابته في سري لانكا في أكتوبر/تشرين الأول 2010.

وقامت معظم الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية التي تم بحثها لأغراض هذا الدليل بتنظيم موضوع واحدٍ على الأقل يخص حماية العميل المالي. ونجد أن الإفصاح لا سيما في أسواق التجزئة الخاصة بالقروض والتسهيلات الائتمانية أحد شواغل السياسات التي غالباً ما تُترجم إلى لوائح وضوابط. كما أن جميع الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية تقريباً لديها قواعد للإفصاح تتراوح ما بين مجموعة من الخطوط في الجانب التنظيمي إلى معايير إفصاح شاملة وتفصيلية. وفي بعض البلدان، يمتد تنظيم حماية المستهلك ليتجاوز قواعد الإفصاح ويغطي، على سبيل المثال، النظر في الشكاوى والتقارير المقدمة من المؤسسات المالية، والمشاركة في خطط وبرامج ديوان المظالم، وممارسات المبيعات والتسويق، والشروط التعاقدية، ومنع المعاملة الجائرة وغير العادلة، ومعايير التثقيف والتعليم والتدريب لقوة عمل المبيعات، وممارسات التحصيل، ومعايير الاكتتاب والضمان، إلخ.

وتؤثر كل تفصييلة من التفاصيل في المتطلبات التنظيمية على كيفية قيام الجهة الرقابية بإنفاذها عملياً، وكذلك على أي الأدوات والأساليب التي تعمل على أفضل وجه. على سبيل المثال، ستقوم جهة الرقابة الميدانية بفحص القاعدة التي تتطلب ببساطة الإفصاح عن بند بطريقة تختلف عن القاعدة التي تتطلب الإفصاح عن بند في لحظة محددة وبصيغة معينة. ومن الممكن أن يؤدي إغفال البعد الزمني لهذه القاعدة إلى تعريض هدفها الأساسي للخطر. وبالإضافة إلى المزيد من التفاصيل في المعايير التنظيمية عند مقارنتها بالتنظيم التحوطي في بعض الحالات، نجد أن اللوائح والضوابط المنظمة لحماية المستهلك تستخدم كلمات مثل "مضلل" و"جانر" و"قسري" و"محمل بأعباء" و"تميزي" و"لغة بسيطة" و"واضح وعادل" وهذه الكلمات وغيرها من الكلمات المماثلة - مع اعتبار أن حماية المستهلك ينبغي أن تأخذ في الحسبان

فردى المستهلكين، وظروفهم الفردية - قد تتطلب المزيد من الحكم الشخصي بناء على ما يترأى لجهة الرقابة الميدانية، وهو ما يزيد من درجة التعقيد. وهذا الدليل بمثابة محاولة لمساعدة جهات الرقابة<sup>10</sup> على إنفاذ هذه اللوائح والضوابط. وينقسم هذا الدليل إلى قسمين رئيسيين: **القسم 2** يتناول بالتفصيل النقاط الإرشادية (الخاصة بالدليل) في ثمانية مجالات اهتمام لموظفي وهيئات الرقابة، في حين يشير **القسم 3** إلى إطار الأولوية للجهات الرقابية - لا سيما تلك الموجودة في البلدان المنخفضة الدخل التي تعاني من قيود في الموارد والقدرات - التي تتبنى نهجاً تدريجياً عند تطبيق هذا الدليل.

ونجد المواد المرجعية في **القسم الذي يحمل عنوان "مواد مرجعية من بلدان ومناطق متعددة"** وقد تم تجميع هذه المواد بصورة رئيسية من اقتصادات متقدمة وأحياناً من مؤسسات رقابة على التأمين.<sup>11</sup> ومن الضروري للغاية تعديل هذه الوثائق المرجعية كي تتواءم مع السياق القطري. ولا يجب جلب وترسيخ المواد بصورة مجملة، أو اعتبارها إرشادات رقابية أو من أفضل الممارسات.

## 2 دليل حول الرقابة الفاعلة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية

### 2.1 الدليل 1: الترتيبات المؤسسية والتنسيق المؤسسي

يجب أن تعزز الجهات الرقابية موقعها في المشهد المؤسسي الحالي للنهوض بحماية المستهلك المالي. ويتضمن ذلك تطبيق نطاق اختصاصها وصلحياتها ومصداقيتها على نطاق واسع، واتخاذ التدابير اللازمة التي تحسن النواتج الرقابية فيما يتعلق بحماية المستهلك. ويجب صياغة أهداف الرقابة على حماية المستهلك بوضوح في أعمال التواصل مع الجمهور من جانب الجهات الرقابية، كما يجب صياغتها على نحو مثالي أيضاً في نطاق اختصاصها الرسمي. ويجب كذلك ترسيخ آليات التنسيق والتعاون العملي مع الجهات الحكومية وغير الحكومية المعنية بحماية المستهلك، ودعم جهودها الرامية إلى تحسين ممارسات السوق في القطاعات غير الخاضعة لتنظيم.

وتتباين الترتيبات المؤسسية التي تحدد نطاق عمل الجهات الرقابية تبايناً كبيراً عبر البلدان. ويقدم الشكل 2 نظرة عامة محددة حول كيفية تباين نطاق عمل الجهة الرقابية فيما يتعلق بنشاط أعمالها (أي القطاعات أو أنواع المؤسسات) والأهداف القانونية التي تغطيها. والغالبية العظمى من البلدان موضوع البحث، دعماً لهذا الدليل، تقع بين طرفي نقيض في هذا الطيف.<sup>12</sup> وينبغي أن يستفيد الجميع من العمل الإضافي في إطار الترتيبات المؤسسية القائمة (من الصعب تنفيذ مثل هذه التغييرات لعدة أسباب). وعلى الرغم من أن بعض الاقتصادات المتقدمة والصاعدة تقوم حالياً بتنفيذ "النموذج المزدوج" أو قامت بأعداد أشكال مختلفة منه والذي بموجبه تتم الرقابة على حماية المستهلك والرقابة التحوطية من خلال جهات منفصلة<sup>13</sup>، فإن النموذج شبه المتكامل أكثر شيوعاً في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية.<sup>14</sup> ولا تتوفر أدلة وشواهد تفيد أن هناك نموذجاً محدداً سيكون على درجة متساوية من الفاعلية في جميع الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، وبالتالي، يجب عدم جلب وترسيخ أي نموذج بصورة كلية من بلد إلى آخر. وسيعتمد البناء المؤسسي الأفضل والأكثر جدوى في المدى القصير وال المدى المتوسط والمدى الطويل على السياق القطري.

<sup>10</sup> كما ذكرنا، في عدد كبير من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، فإن السلطة الرقابية على البنوك (التي يُشار إليها فيما بعد "بالجهة الرقابية"، على الرغم من أن نطاق هذه الجهة قد يمتد إلى المؤسسات المالية غير المصرفية والخدمات المالية غير المصرفية مثل التأمين ومدفوعات التجزئة) تقوم بدور أساسي في حماية المستهلك المالي.

<sup>11</sup> قد تكون الخبرات والتجارب من الرقابة على أسواق رأس المال وثيقة الصلة، على سبيل المثال، مواد ذات صلة بتقييم مدى ملاءمة المنتجات لفردى المستهلكين أو قطاع من المستهلكين، غير أنها لم تُدرج في هذا الدليل.

<sup>12</sup> اختيار مكان في هذا الطيف، أي مستوى التكامل والاندماج المؤسسي للرقابة المالية ظهر مجدداً باعتباره موضوعاً ساخناً بعد الأزمة المالية العالمية. للحصول على المناقشة (ما قبل الأزمة ولكنها لا تزال ذات صلة بدرجة كبيرة) الكاملة حول البناء المؤسسي للرقابة المالية، انظر **كارميكايل وآخرين (2004)**.

<sup>13</sup> على سبيل المثال، أنشأت الولايات المتحدة **مكتب حماية المستهلك المالي** في 2010، وأنشأت المملكة المتحدة **سلطة الأداء المالي** في 2013، وأنشأت بلجيكا **سلطة الخدمات والأسواق المالية** في 2011. وفي المملكة المتحدة وبلجيكا، فإن سلطتي حماية المستهلك الجديدتين كانتا جزءاً من جهة رقابة تحوطية منفردة أو هيئة كبرى (سلطة الخدمات المالية، ولجنة القطاع المصرفي والمالي، على التوالي). وفي كلتا الحالتين، فإن الكيان الجديد مسؤول أيضاً عن الرقابة التحوطية على الكيانات الأصغر حجماً، في حين تكون الرقابة التحوطية على البنوك الكبرى والمؤسسات غير المصرفية من نصيب البنك المركزي.

<sup>14</sup> في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، نجد أن المكسيك وجنوب أفريقيا فقط ليهما نماذج تتماثل في بعض النواحي مع النموذج المزدوج. وفي حالة المكسيك، فإن مؤسسة كوندوسيف **Condusef** هي الهيئة المسؤولة عن حماية المستهلك، لكنها تتمتع بسلطة قانونية تمكنها من القيام بأعمال تفتيش ميدانية في قطاع واحد فقط. والجهة الرقابية وهي **اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية (CNBV)** هي الجهة المخول لها القيام بأعمال تفتيش ميدانية في جميع المؤسسات المالية التي تقع تحت مسؤوليتها. ولا تغطي لوائح وضوابط كوندوسيف جميع الخدمات المالية. وفي جنوب أفريقيا، فإن **الهيئة الوطنية لتنظيم القروض والتسهيلات الائتمانية (NCR)** تغطي جميع جهات تقديم القروض والتسهيلات الائتمانية بغض النظر عن خضوعها للرقابة من جانب **بنك الاحتياطي (البنك المركزي) الجنوب أفريقي**.

## الشكل 2: الهيكل الوطني للرقابة الذي تستند إليه الرقابة على حماية المستهلك المالي

من الممكن أن يعرض الهيكل الوطني للرقابة درجات مختلفة من التكامل في الأهداف التنظيمية (تحوطية، وحماية مستهلك، واستقرار في النظام، ومنافسة) وأنواع المؤسسات التي تتم تغطيتها (مصرفية، تأمين، أوراق مالية) وسيتم تحديد دور جهة الرقابة المالية في الرقابة على حماية المستهلك في كل بلد في إطار هذا السياق الأوسع نطاقاً.

الحد الأدنى من التكامل والاندماج	الحد الأقصى من التكامل والاندماج
<p><b>نموذج مجزأ</b></p> <p>جهة لكل شركة وكل هدف تنظيمي</p>	<p><b>نموذج شبه متكامل</b></p> <p>جهات رقابية مختلفة لشركات مختلفة، وعدم وجود جهة لحماية المستهلك المالي (على سبيل المثال، معظم البلدان)</p>
<p><b>نموذج مزدوج</b></p> <p>جهة رقابة تحوطية واحدة، وجهة رقابة معنية بحماية المستهلك المالي واحدة (على سبيل المثال أستراليا، والمملكة المتحدة، وبلجيكا)</p>	<p><b>نموذج علاقة</b></p> <p>جهة منفردة للرقابة التحوطية وتلك الخاصة بحماية المستهلك في جميع أنواع الشركات (على سبيل المثال، السويد، وفنلندا)</p>

المصدر: بتصرف من [كارميكايل وأخرين، \(2004\)](#).

وبغض النظر عن تنوع الترتيبات المؤسسية، ففي معظم الحالات تحتفظ الجهات الرقابية ببعض أو جميع المسؤوليات عن حماية المستهلك المالي في الأسواق الخاضعة للتنظيم. وعلاوة على ذلك، فإنها في العادة تغطي معظم أسواق التجزئة ذات الصلة بحماية المستهلك، ويشمل ذلك الودائع والقروض والتسهيلات الائتمانية. وقد يغطي بعضها مقدمي خدمات الدفع (كثير منها بنوك مركزية) وشركات تقوم بدور بارز في الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية، مثل التعاونيات المالية، ومقدمي خدمات الائتمان الأصغر. ولهذه الأسباب، يجب على الجهة الرقابية بذل جهود لتعزيز الرقابة على حماية المستهلك، وتعزيز مكانتها في المشهد المؤسسي الحالي، بالإضافة إلى تعزيز ولايتها القانونية واسعة النطاق.

ويؤثر الإطار القانوني الداعم للترتيب المؤسسي على نطاق تغطية الرقابة - أي ما هي نوعية مقدمي الخدمات وأسواق المنتجات التي تغطيها الضوابط واللوائح التي تنفذها السلطات الرقابية. ومما لا شك فيه، أن الغالبية العظمى من الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لا تغطي القطاع المالي تماماً، ولا يزال عدد من الكيانات خارج نطاق أي سلطة رقابية مالية. ومن الممكن أن تقوم هذه الكيانات بتقديم خدمات لعدد كبير من المستهلكين منخفضي الدخل الأكثر حرماناً، واعتماداً على ممارسات السوق السائدة، فإن هذا الموقف قد يثير مخاوف بشأن حماية المستهلك. ومن هنا ربما تحتاج الجهات الحكومية وغير الحكومية الأخرى إلى تضافر الجهود لاستكمال عمل الجهة الرقابية، وعلى الجهة الرقابية دعم هذه الجهود إن تطلب الأمر ذلك. فعلى سبيل المثال، نجد أن السلطات المالية في شيلي تقوم بالتنسيق سعياً إلى تغيير التشريع وإدخال متاجر الأجهزة المنزلية ضمن نطاق الرقابة، نظراً لأنها - كما هو الحال في العديد من بلدان أمريكا اللاتينية الأخرى - قد أصبحت مقدماً مهماً للقروض الاستهلاكية.

وتتطلب كل من الرقابة التحوطية والرقابة على حماية المستهلك مستوى معيناً من التنسيق والتعاون بين الجهات والأجهزة حسب الترتيبات المؤسسية القائمة. ويعتبر التنسيق أمراً وثيق الصلة بالنسبة للعديد من البلدان التي بها جهات رقابة تحوطية متعددة (جهات رقابة على التأمين، والقطاع المصرفي، والأوراق المالية). وعلاوة على ذلك، قد تكون الجهة الرقابية بحاجة إلى التنسيق مع جهات وأجهزة أخرى، مثل الهيئات العامة لحماية المستهلك، وهيئات حماية المستهلك المالي، ومؤسسات إنفاذ القوانين والأحكام، وأجهزة العدالة والتشريع وصانعي السياسات (انظر الأمثلة في الإطار 1). وقد شددت لجنة بازل على الحاجة إلى وجود إطار للتعاون والتنسيق وتضافر الجهود.<sup>15</sup> وهذا الإطار قد يتضمن ما يلي:

- تبادل المعلومات، ويتضمن ذلك إحصاءات عن الشكاوى، وتقارير عن الاحتيال، والمطالبات القانونية ضد المؤسسات الخاضعة للرقابة والإشراف أو إدارة تلك المؤسسات
- القيام بعمل مشترك، مثل أعمال التفتيش، والبحث، والتحريات، والتوافق التنظيمي أو فيما يتعلق بالتقارير وحالات الإبلاغ، وتعليم وتنقيف المستهلك، أو زيادة وعيه، أو كليهما.

<sup>15</sup> انظر المبادئ الرئيسية للإشراف المصرفي الفعال، المبدأ 3.

- تنسيق الاستجابات التنظيمية والرقابية لقضايا المستهلكين في جميع أنحاء السوق أو فيما يتعلق بمجموعة بأسرها
- إصدار بيانات عامة مشتركة والمشاركة في القضايا التي تخص هذه الصناعة أو المستهلك لتحقيق الأهداف المشتركة الخاصة بالسياسات والرقابة

#### الإطار 1: أمثلة على التنسيق بين الجهات والهيئات في مجال حماية المستهلك المالي

- **البرازيل.** [البنك المركزي البرازيلي](#) لديه اتفاقيات تعاون مع هيئة المنافسة والهيئات العامة لحماية المستهلك. وتتبادل هذه المؤسسات المعلومات بشأن شكاوى العملاء، وتقوم بأبحاث مشتركة بشأن ما يخص المنافسة.
  - **نيجيريا.** [البنك المركزي النيجيري](#) يساعد الهيئة العامة لحماية المستهلك بالضغط على المؤسسات المالية لحسم شكاوى فرادى المستهلكين المقدمة للهيئة.
  - **المكسيك.** [اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية \(CNBV\)](#) تقدم المساعدة الفنية لهيئة حماية المستهلك كوندبوسيف [Condusef](#)، وتشارك معها في أعمال التفتيش المشتركة. وتتلقى اللجنة تقارير عن الشكاوى من المؤسسات المالية وتشارك مع كوندبوسيف في تحليلها.
  - **بيرو.** [هيئة الرقابة على البنوك والتأمين في بيرو](#) تقوم بالتنسيق بصورة مكثفة مع الهيئة العامة لحماية المستهلك [Indecopi](#)، ويشمل ذلك استخدام رقم تعريفى مشترك لشكاوى المستهلكين للحد من ازدواجية الشكاوى ضد المؤسسات المالية.
  - **الولايات المتحدة الأمريكية.** [مكتب حماية المستهلك المالي \(CFPB\)](#) قام بالتوقيع على [مذكرة تفاهم](#) مع جهات رقابية فيدرالية أخرى في الولايات المتحدة بهدف التنسيق، ويشمل ذلك تبادل المعلومات السرية حول الكيانات الخاضعة للرقابة. وتهدف هذه الاتفاقية أيضاً إلى الحد من العبء التنظيمي الخاص بأعمال التفتيش ومتطلبات رفع التقارير والإبلاغ التي تضعها الجهات الرقابية المختلفة.
- يُلاحظ أن كل بلد من هذه البلدان قد يكون لديه أمثلة أخرى على التنسيق بين الجهات والمؤسسات لم يتم تناولها هنا.*

وعلى الرغم من عدم جواز توقع أن تكون الجهات ذاتية التنظيم والجمعيات (الرابطات) المعنية بهذه الصناعة بديلاً عن الرقابة الرسمية، فإنها قد تقوم بدور تكميلي؛ وقد تجد الجهة الرقابية أنه من المفيد التنسيق معها أيضاً. كما أنها يمكن أن تساعد في رصد الامتثال التنظيمي، وتنفيذ إجراءات غير تنظيمية، مثل حملات التوعية. على سبيل المثال، قام [البنك المركزي البرازيلي](#) بالتنسيق مع [رابطة البنوك البرازيلية \(الاتحاد\)](#) في حملة وطنية لتعليم المستهلكين أن يحاولوا أولاً فض المنازعات مباشرة مع مقدم الخدمة قبل اللجوء إلى الغير. [أما بنك موزامبيق](#) فيشارك مع رابطة البنوك لإعداد مواد تثقيفية وتعليمية. ويقوم [البنك المركزي الفلبيني](#) بالتنسيق مع [مجلس التمويل الأصغر](#)، وهو جمعية معنية بهذه الصناعة لتطبيق معايير الإفصاح في صناعة التمويل الأصغر غير الخاضعة للتنظيم. وهناك العديد من هذه الأمثلة في العينة التي أخذناها.

وفي بعض البلدان والمناطق، ومن بينها البلدان المنخفضة الدخل، قد تقوم الجهات ذاتية التنظيم بدور رسمي في وضع الحد الأدنى من معايير الأداء المسموح بها أو حتى المقررة بموجب تنظيم (لوائح وضوابط) أو تشريع. وهذا هو الحال في ملاوي، وذلك على الرغم من أن هذه الترتيبات لم تطبق بعد عملياً. ومع بعض التباين، فهذا هو الحال أيضاً في الهند حيث يدعم بنك الاحتياطي جهة رقابية مستقلة (انظر الإطار 2) لتعزيز الامتثال مع القوانين الخاصة بهذه الصناعة. ويتمتع عدد قليل من الجهات الرقابية (مثل، [وكالة المستهلكين الماليين الكندية](#)) بسلطة صريحة لإنفاذ الامتثال، من جانب المؤسسات المالية، لقوانين هذه الصناعة الصادرة من الجهات ذاتية التنظيم. وعلى الرغم من هذا، ففي معظم الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية نجد أن الهيئات ذاتية التنظيم والجمعيات (الرابطات) المعنية بهذه الصناعة ربما تعاني من ضعف أو انعدام سلطات الإنفاذ، وقد يكون الامتثال لقوانين الصناعة متدنياً للغاية في الواقع العملي. وفي معظم الحالات، يجب ألا تعتمد الجهات الرقابية على هذه المؤسسات كي تكون بديلاً عن الرقابة القانونية والتشريعية، ما لم تكن هناك آلية إنفاذ فاعلة مطبقة.

## الإطار 2: دور الجهات ذاتية التنظيم في إطار حماية المستهلك المالي في الهند

يقوم بنك الاحتياطي الهندي بالرقابة على البنوك وتنظيمها، كما أنه يمثل الجهة التي يمكن اللجوء إليها لفض المنازعات والنظر في الشكاوى من خلال ديوان المظالم لديه. وتعتبر رابطة البنوك الهندية جهة ذاتية التنظيم، ويمثل مكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند جهة رقابة مستقلة. وتتيح محاكم المستهلكين سبلاً للانتصاف القانوني أمام المستهلكين. وبنك الاحتياطي الهندي مسؤول عن ضمان الامتثال للوائح والضوابط، لكن هذا العمل يتم تعزيزه في مجال حماية المستهلك من خلال مكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند. ويتمتع مكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند بسلطة قانونية لإنفاذ قوانينه وقواعده في المؤسسات صاحبة العضوية فيه (على الرغم من أن العضوية ليست إلزامية). ولضمان الامتثال لقوانينه وقواعده، فإنه يستعين بأدوات رقابية، مثل الزيارات الميدانية والرقابة المكتبية للأسواق. ويتلقى مكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند أيضاً شكاوى ويقوم بتحليل المعلومات الخاصة بها من خلال برنامج رد المظالم لتحديد المخالفات لقوانينه وقواعده، والوقوف على تطور القضايا العامة التي تخص المستهلكين. وعلاوة على أعمال الرقابة، يزاول المكتب نشاط التوعية للمستهلكين، وينسق مع ديوان المظالم لدى بنك الاحتياطي الهندي في برامج التواصل.

ويختلف دور المكتب عن دور رابطة البنوك الهندية في أن غرضه الرئيسي هو تعزيز القوانين والقواعد الخاصة بهذه الصناعة، في حين أن المناصرة والتمثيل يأتيان في نطاق اختصاص رابطة البنوك الهندية فقط. وقوانين وقواعد ومعايير رابطة البنوك الهندية طوعية وليست إلزامية للبنوك الأعضاء لديها.

ومن المهم أن نلاحظ أن عمل مكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند لا يتم القيام به نيابة عن بنك الاحتياطي الهندي، وهو ما يمكن أن يتسم به برنامج رقابة "معتمد" أو "إضافي". ومع ذلك، يحصل المكتب على مساندة مالية كبيرة من بنك الاحتياطي الهندي لما يقوم به من دور معاون. وثمة دور مماثل يقوم به [مجلس معايير الإقراض](#) الذي حل محل مجلس القوانين والمعايير المصرفية في المملكة المتحدة.

المصادر: [موقعا الويب الخاصان ببنك الاحتياطي الهندي ومكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند، والتقارير السنوي لمكتب القوانين والمعايير المصرفية في الهند 2011 - 2012، وسرينيفازان \(2010\).](#)

## 2.2 الدليل 2: النهج الرقابي

يجب أن تستفيد الجهات الرقابية من الفرص المتاحة لإضافة موضوعات خاصة بحماية المستهلك في ممارسات الرقابة الحالية. وعند القيام بذلك، عليها أن تركز على عملها الرقابي الأساسي (وليس الأنشطة التكميلية) من خلال مزيج من الأدوات والأساليب يتم اختيارها على نحو إستراتيجي. كما يجب أن تنتقل نحو نهج يستند إلى المخاطر لتحديد مجالات الأولوية على نحو أكثر دقة، وتعظيم الاستفادة من الموارد، ويجب أيضاً أن تقوم بحصر أنشطتها الخاصة بحماية المستهلك.

### 2.2.1 الرقابة على حماية المستهلك بناءً على المخاطر

على الرغم من تعقد لوائح وضوابط حماية المستهلك وعدم وجود معايير للرقابة على حماية المستهلك، تنطبق المبادئ المعروفة بشأن الرقابة التحوطية بوجه عام، كما أنها تتوافق مع نهج فاعل إزاء الرقابة على حماية المستهلك.

فعلى سبيل المثال، نجد أن كلا من جهات الرقابة التحوطية والرقابة على حماية المستهلك تتوقع أن يكون لدى المؤسسات المالية معايير قوية للحوكمة، وذلك نظراً لأن المؤسسات التي تتسم بالشفافية والحوكمة الجيدة تكون أكثر ترجيحاً لتبني ممارسات العمل الجيدة التي لا تضر بالمستهلكين.

وتعتبر [مبادئ بازل الأساسية لفاعلية الرقابة على البنوك](#) وثيقة الصلة بهذا الأمر نظراً لأنها تشدد على الحاجة إلى ضمان ما يلي:

- وجود عمليات وإجراءات شاملة لإدارة المخاطر لدى المؤسسة تغطي معظم المخاطر المهمة
- رقابة مجلس الإدارة والإدارة العليا على المخاطر وتفهمها على نحو كافٍ
- تناسب إدارة المخاطر لدى المؤسسة مع أوضاع المخاطر لديها ودرجة تعقيدها
- وجود أنظمة معلومات كافية لدى المؤسسات (على سبيل المثال، أنظمة للتعامل مع شكاوى المستهلكين)

- وجود رقابة داخلية، ومراجعة داخلية، ووظائف امتثال كافية لدى المؤسسة<sup>16</sup>، وكذلك سياسات وهيكل للحوكمة تعمل على التشغيل الملائم وإيجاد البيئة السليمة<sup>17</sup>
- اتساق برنامج التعويضات لدى المؤسسة مع أهدافها المعلنة، وأوضاع المخاطر لديها، ومبادئ القيام بالعمل الخاصة بها<sup>18</sup>

وتعتبر تقييمات المخاطر التي يتم القيام بها لتحقيق الأهداف الستة التي وردت أعلاه مفيدة لتحقيق الهدف المتمثل في الرقابة على حماية المستهلك. وإضافة الرقابة على حماية المستهلك إلى أنشطة الجهة الرقابية ربما يساعد في تعزيز أعمال الفحص الرقابية الحالية الخاصة بهذه المجالات. فعلى سبيل المثال، نجد أن المؤسسة التي عملت على تهيئة بيئة مؤسسية سليمة لإدارة المخاطر بهدف التخفيف من المخاطر التحوطية قد تكون أكثر احتمالاً لتبني معايير أعلى لأداء العمل أيضاً. وعلى الرغم من وجود أهداف إضافية، واتباع مبادئ واسعة النطاق مماثلة، فإن الرقابة التحوطية والرقابة على حماية المستهلك قد تصل، في حالات نادرة، إلى قرارات متضاربة. على سبيل المثال، فإن إصدار توجيه لنك لسحب منتج مربح من السوق بسبب عدم كفاية الإفصاح أو نقاط ضعف أخرى ذات صلة بالمستهلك قد يكون له تداعيات مالية مهمة ربما تؤثر على الحد الأدنى من المعايير التحوطية. وفي حين أن هذه المواقف النظرية قد تكون نادرة في الواقع العملي، يتعين على الجهات الرقابية الاستعداد للتعامل معها بفاعلية وفي الوقت المناسب.

وكما هو الحال في الرقابة التحوطية، نجد أن إطار الرقابة على حماية المستهلك الذي يعظم من تخصيص الموارد الرقابية ينبغي أن يستند إلى المخاطر. ويجب توجيه المزيد من الجهود والموارد للمؤسسات الأكثر مخاطر أو لخصاي المستهلك الأوثق صلة (مثل المشكلات الشاملة للنظام بأكمله، ونقاط الضعف في المؤسسات الفردية التي قد يكون لها أثر قوي على السوق الخاضع للرقابة بأكمله). وقامت العديد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية بتطبيق رقابة تحوطية تستند إلى المخاطر، لكن بعض البلدان المنخفضة الدخل على وجه الخصوص لا تزال تحاول التعاطي مع هذا المفهوم، ولا تزال تقوم بتطبيق إجراءات تراعي الامتثال وإن كانت أقل كفاءة. وعلى الرغم من الاعتراف بهذه الصعوبات، إلا أن الجهات الرقابية ينبغي أن تبذل جهوداً للتغلب على التحديات وتطبيق نهج يستند إلى المخاطر من أجل حماية المستهلك. وفي بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، يمكن القيام بذلك في الوقت نفسه مع تطبيق الرقابة المستندة إلى مخاطر لأغراض تحوطية.

وحتى يتسنى تحديد الموضوعات أو المؤسسات الأكثر مخاطر، ينبغي على الجهات الرقابية تحديد معايير ومؤشرات يمكن تقييمها في جزء كبير منها من خلال أدوات رقابية، مثل مراقبة الأسواق وأعمال التفتيش. ولما كانت حماية المستهلك معنية بالعلاقة بين الكيان الخاضع للرقابة وعماله، فإن بعض المعايير المحددة تختلف عن تلك المستخدمة في تقييم المخاطر على نحو تحوطي. وقد يتضمن ذلك ما يلي:

- عدد عملاء التجزئة الفرديين (مع استبعاد الشركات أو العملاء أصحاب المعاملات العالية بالصافي)
- عدد الحسابات (على سبيل المثال، القروض والودائع والبطاقات)
- حجم شكاوى المستهلكين بالنسبة لقياس حجم إجمالي المودعين أو المقترضين أو رقم الأعمال أو الأصول
- إجمالي رقم الأعمال السنوي
- طبيعة شكاوى المستهلكين (على سبيل المثال، قد تعتبر الشكاوى التي ترتبط بالاحتيال والسلوكيات الجائرة أكثر أهمية من تلك التي لها صلة بارتكاب خطأ)
- خط المنتجات الرئيسي (على سبيل المثال، درجة التعقيد) وحصص السوق
- قنوات التوزيع، (على سبيل المثال، الوكلاء أو الوسطاء الخارجيين)
- وضعية القطاع المستهدف
- سمعة المؤسسة
- التقييم السابق للرقابة الداخلية وجودة الإدارة بالمؤسسة
- التغطية الجغرافية

ومع زيادة دراية ومعرفة الجهات الرقابية بالرقابة المستندة إلى المخاطر، فإنها قد تجد من المفيد استخدام مصفوفات وتصنيفات (تقييمات) للمخاطر لتجميع مؤشرات مخاطر المستهلك، ونتائج التقييمات في قياس واحد. وكما هو الحال في مصفوفات المخاطر التحوطية، يتم إعطاء كل مؤشر وزناً ترجيحياً وفقاً لأهميته، ويتم إدخاله في المصفوفة للوصول إلى التصنيف العام والشامل للمخاطر.

والتصنيف طريقة لمقارنة مخاطر حماية المستهلك على نحو سريع عبر مؤسسات مختلفة لأغراض وضع أولويات رقابية والقيام بتقييمات للامتثال للنظام بجمع أركانه. وعلى الرغم من أن مصفوفات وتصنيفات المخاطر شائعة في الرقابة التحوطية المستندة إلى المخاطر، فإنها لا تزال نادرة في الرقابة المعنية بحماية المستهلك. ويبدو وحدها، من بين الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية موضوع بحثنا، هي التي تستخدم نظام تصنيف المخاطر الخاصة بحماية المستهلك (انظر الإطار 3). وقام كل من ماليزيا والبرازيل بوضع مؤشرات للمخاطر بشأن حماية المستهلك، لكنهما لم يقوما

<sup>16</sup> كما تبين [المبادئ الأساسية](#)، فإن مصطلحي *وظيفة الامتثال* و*وظيفة المراجعة الداخلية* لا يشيران بالضرورة إلى وحدة تنظيمية لكنهما قد يشيران إلى موظفين مكلفين للقيام بهذا الدور.

<sup>17</sup> وفق [المبادئ الأساسية](#)، فإن الحوكمة المؤسسية الجيدة تدعم الإدارة الفاعلة للمخاطر وثقة الجماهير. ويجب أن يدعم هيكل الحوكمة المؤسسية السياسات والإجراءات الخاصة بقضايا حماية المستهلك. للاسترشاد بشأن الحوكمة المؤسسية (حوكمة الشركات)، انظر بنك التسويات الدولية (2010ب).

<sup>18</sup> انظر [بنك التسويات الدولية \(2010أ\)](#).

بتجميعها في نظام تصنيف. وتستخدم اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية في المكسيك **CNBV** بعض المؤشرات التي تغذي التصنيف العام والشامل للمخاطر لكل مؤسسة (تواجه مخاطر تشغيل وعمليات)، لكنها ليس لديها نظام تصنيف محدد لمخاطر حماية المستهلك.

### الإطار 3: مثال على مؤشرات مخاطر حماية المستهلك المستخدمة في بيرو

الرقابة على البنوك والتأمين والمعاشات لدى إدارة المنتجات وخدمات المستهلكين في بيرو
تستخدم إدارة المنتجات وخدمات المستهلكين في بيرو مصفوفة تفصيلية للمخاطر لتقييم المخاطر العامة والشاملة لحماية المستهلك لدى الكيانات الخاضعة للرقابة، وتحديد إجراءات الرقابة ذات الأولوية. وتساعد هذه المصفوفة الجهة الرقابية على تحديد قوة الرقابة، كما أنها تصب بمدخلات في التقييم العام والشامل للمخاطر التحوطية لدى المؤسسات. وتتضمن هذه المصفوفة مؤشرات المخاطر والمؤشرات الفرعية التالية (ومستوى الأهمية ذات الصلة الذي يُترجم فعلياً إلى أوزان ترجيحية مختلفة للمخاطر):
<b>المؤشر 1 - الإفصاح</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ في الفروع (مهم)</li> <li>○ معايير الإفصاح على موقع الويب (مهم)</li> <li>○ إتاحة المواد للمستهلكين (مهم للغاية)</li> <li>○ إدارة ملفات العملاء (مهم)</li> <li>○ الامتثال التنظيمي للتعاقدات (مهم للغاية)</li> </ul>
<b>المؤشر 2 - مسؤول خدمة العملاء</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ السياسات والقواعد (مهم)</li> <li>○ التزام مجلس الإدارة (مهم للغاية)</li> <li>○ مسؤول خدمة العملاء - لمحة عامة (مهم)</li> <li>○ مسؤول خدمة العملاء - التنسيق مع الرئيس التنفيذي (مهم)</li> <li>○ مسؤول خدمة العملاء - الأداء (مهم للغاية)</li> <li>○ مسؤول خدمة العملاء - البرنامج السنوي والتقرير (مهم)</li> </ul>
<b>المؤشر 3 - إدارة علاقات العملاء</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ وجود موظفين مسؤولين عن خدمة العملاء - الأداء (مهم للغاية)</li> <li>○ تدريب الموظفين وتقييمهم (مهم للغاية)</li> <li>○ سياسات وإجراءات النظر والتحقيق في الشكاوى (مهم للغاية)</li> <li>○ البنية التحتية لوحدة النظر والتحقيق في الشكاوى وخدمة العملاء (مهم)</li> <li>○ النظر في الشكاوى (مهم)</li> <li>○ نظام معلومات النظر في الشكاوى والتحقيق فيها (مهم للغاية)</li> <li>○ نشر المعلومات على موقع الويب (مهم)</li> <li>○ الإفصاح عن إجراءات النظر في الشكاوى وقنوات الانتصاف الأخرى (مهم)</li> </ul>
<b>المؤشر 4 - الشكاوى</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ عدد الشكاوى بالنسبة لحجم العمليات في الفترة ربع السنوية (مهم للغاية)</li> <li>○ إجمالي عدد الشكاوى التي تم حسمها لصالح المؤسسة بالنسبة <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ لعدد حاملي بطاقات الائتمان (مهم)</li> <li>▪ عدد حاملي بطاقات الخصم/السحب (مهم)</li> <li>▪ عدد عملاء القروض (مهم)</li> <li>▪ عدد أصحاب حسابات التوفير (مهم)</li> </ul> </li> </ul>
يتم تقييم جميع المؤشرات في نطاق الامتثال التنظيمي (من صفر في المائة إلى 100 في المائة). ويتم تقييم المؤشر 4 وفق عدد من الانحرافات المعيارية عن متوسط الصناعة المحتسب لكل مؤشر فرعي.

وهناك أمثلة أخرى على النحو التالي:

- قامت **وكالة المستهلكين الماليين الكندية** مؤخراً بتطبيق نموذج تقييم المخاطر الخاص بها للسماح بتقييم المخاطر المقارنة لمؤسسة ما بالنسبة لجميع المؤسسات الأخرى وكذلك مجموعات الأقران.

- تستخدم جهة الرقابة المالية الفيدرالية بالولايات المتحدة **نظام تصنيف موحد** اعتمده **المجلس الفيدرالي للتفتيش على المؤسسات المالية (FFIEC)**، وبموجب هذا النظام يعتبر الامتثال فيما يتعلق بالمستهلك مجال تخصص، ويتم التعامل معه خارج النظام المعتاد لتصنيف كفاية رأس المال وجودة الأصول والإدارة والأرباح والسيولة (CAMELS).<sup>19</sup> ويتم تصنيف هذا النوع من الامتثال على مقياس من 1 إلى 5. ويتضمن التصنيف تقييم الامتثال التنظيمي، وكفاية وكفاءة أنظمة التشغيل لدى المؤسسة المصممة لضمان الامتثال على أساس مستمر ومتواصل، ورغبة وقدرة والتزام الإدارة بشأن الامتثال للمستهلك. ويصف الإطار 4 بإيجاز النهج المستند إلى المخاطر الذي اعتمده **مكتب مراقب العملة** في الولايات المتحدة.

#### الإطار 4: الرقابة على امتثال المستهلك في مكتب مراقب العملة بالولايات المتحدة (OCC)

يشمل امتثال المستهلك أربعة مجالات عملية في قوانين ولوائح حماية المستهلك: (1) الإقراض العادل، (2) الإقراض، (3) الودائع، (4) اللوائح والضوابط الأخرى المعنية بحماية المستهلك.

وبالنسبة للبنوك أياً كان حجمها، يجب أن تكون الإستراتيجيات الرقابية لامتثال المستهلك مستندة إلى المخاطر. وفي البنوك التي تقوم بخدمة المجتمعات المحلية التي لديها إستراتيجيات رقابية متكاملة، يقوم المفتشون في العادة بالتفتيش على جوانب الامتثال في إطار التقييم الأساسي. ويجب أن يعكس نطاق اختبار المعاملات وضعية البنك بشأن مخاطر الامتثال، وتغطية ونتائج أعمال المراجعة، والوقت المنقضي منذ آخر اختبار. وفي البنوك الكبيرة، فإن نطاق أعمال التفتيش بشأن امتثال المستهلك تتضمن فحص نظام إدارة مخاطر الامتثال لدى البنك، كما يمكن أن يركز هذا على خطوط المنتجات ومراكز القرار التي تتحمل معظم المخاطر. وأثناء كل دورة رقابية، يقوم المفتشون بتقييم مخاطر الإقراض العادل في كل بنك وطني. وبناء على تقييم المخاطر، قد يبادر المفتشون بأنشطة رقابية مناسبة لضمان الامتثال لقوانين ولوائح وضوابط الإقراض العادل. ويحدد مكتب مراقب العملة أيضاً البنوك للقيام بأعمال التفتيش الشامل فيما يتعلق بالإقراض العادل باستخدام عملية فحص وفرز وعينة عشوائية تكمل التقييمات المستمرة لمكتب الرقابة.

**المصدر:** مكتب مراقب العملة، دليل المراقب، إجراءات الرقابة على البنك، تم التحديث في سبتمبر/أيلول 2012

## 2.2.2 دور الجهات الرقابية على البنوك في التعامل مع شكاوى المستهلكين والعملاء

على المستوى التشغيلي، تتم ترجمة النهج الرقابي من خلال مزيج من (1) العمل الرقابي الأساسي، (2) والأنشطة التكميلية، و(3) الأنشطة الأخرى. والعمل الرقابي الأساسي هو استخدام الأدوات الرقابية أي مراقبة السوق، وأعمال التفتيش الميدانية والمكتبية، وإجراءات الإنفاذ. أما الأنشطة التكميلية فهي تلك التي تدعم أو تثري العمل الرقابي بدرجات متفاوتة وعلى نحو مباشر أو غير مباشر (مثل النظر في الشكاوى والتظلمات، والإجابة عن الاستفسارات، وتقديم المعلومات للجمهور بوجه عام أو للهيئات الحكومية). والأنشطة الأخرى هي تلك التي لا ترتبط ارتباطاً مباشراً بالنواتج الرقابية (مثل تثقيف وتعليم المستهلك).<sup>20</sup> ويجب أن تحدد كل جهة رقابة على البنوك مزيجاً كافياً من هذه العناصر الثلاثة عند الانخراط في الرقابة على حماية المستهلك لتعظيم استخدام الموارد النادرة.

وكثير من الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية تتخبط في حماية المستهلك، غير أن جزءاً لا يستهان به قد يوظف موارده على نحو لا يرقى إلى المثالية من خلال التركيز على نشاط مكمل واحد فقط كثيف العمالة ألا وهو: النظر في شكاوى المستهلكين والتحقق فيها. وحتى عند القيام بهذا النشاط من خلال وحدات منفصلة في الجهة نفسها أو من خلال جهة أخرى (مثل هيئة عامة لحماية المستهلك)، ففي بعض الحالات تتخبط جهات الرقابة المحتملة في حل الشكاوى عندما لا تتمتع هذه الوحدات أو الهيئات بالخبرة العملية الكافية. وفي نهاية المطاف قد تكون بعض الجهات الرقابية على البنوك هي الخط الرئيسي أو الأوحد للدفاع عن المستهلكين لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل التي لا تتمتع المؤسسات المالية فيها بأنظمة جيدة للنظر في الشكاوى والتحقق فيها، أو لا تتوفر فيها آليات انتصاف من خلال اللجوء إلى الغير من المتخصصين، أو هيئات لحماية المستهلك، أو محاكم تعمل على النظر في المطالبات والدعاوى الصغيرة. ونتيجة لذلك، نجد أن مواردها النادرة في حالة إجهاد مفرط.

<sup>19</sup> يُستخدم نظام (CAMELS) على نطاق واسع باعتباره إطاراً للرقابة التحوطية يستند إلى المخاطر. والاسم الكامل لهذا الاختصار هو كفاية رأس المال وجودة الأصول والإدارة والأرباح والسيولة والحساسية إزاء مخاطر السوق.

<sup>20</sup> يتخبط كثير من الجهات الرقابية في تعليم وتثقيف المستهلكين إما لاستكمال جهود حمايتهم أو حتى لأن عملية التعليم والتثقيف مضافة إلى نطاق اختصاصها ولايتها. وفي بعض الحالات، يستند نطاق التثقيف والتعليم المالي، على سبيل المثال، إلى اعتقاد مفاده، على سبيل المثال، أن إتاحة التثقيف والتعليم يدعم التمويل المسؤول، ومن ثم يتحقق المزيد من الاستقرار على المدى الطويل. ولا يناقش هذا الدليل برامج التعليم والتثقيف، كما لا يناقش فاعليتها أو حتى تأثيرها على الجهود الرقابية.



وعلاوة على ذلك، عندما لا يتم استخدام المعلومات الناجمة عن النظر في الشكاوى والتحقيق فيها لإثراء عملية الرقابة والتنظيم، عندئذ يكون تخصيص الموارد أقل كفاءة. وسواء أكان ينبغي على الجهة الرقابية النظر في الشكاوى أم لا، فإن هذا الأمر سيعتمد على السياق الفطري. وفي بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، تكون جهة الرقابة هي الجهة القانونية الوحيدة التي يمكن أن تضطلع بهذه المسؤولية على الأقل في المدى القصير أو المتوسط. وقد يكون هذا هو الحال في معظم البلدان المنخفضة الدخل. ولما كان العديد من الاتصالات من جانب المستهلكين في واقع الحال عبارة عن استفسارات عن معلومات وليس شكاوى، فإذا كانت الجهة الرقابية تنظر وتحقق في الشكاوى، فمن المحبذ تطبيق نظام أكثر بساطة للتعامل مع هذه الأمور، مثل نماذج لخطابات ورسائل أو كتيبات تحتوي على معلومات.

وبغض النظر عما إذا كانت الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية تنظر في الشكاوى أم لا، يتعين عليها اغتنام الفرصة لتعزيز أدوات وأساليب الرقابة بشأن حماية المستهلك بدلاً من التركيز على النظر في الشكاوى فقط. كما يجب عليها مساءلة المؤسسات المالية بشأن النظر في شكاوى المستهلكين، مع التركيز في الوقت ذاته على تقييم جودة آليات النظر في الشكاوى وفعاليتها. وحتى تكون هذه الجهات فاعلة، يتعين عليها استخدام إحصاءات الشكاوى التي تصدرها المؤسسات والأجهزة الأخرى (مثل هيئات حماية المستهلك) لإثراء عملية تحديد مخاطر المستهلكين، وتحديد الأولويات الرقابية، وإثراء عملية الإصلاحات التنظيمية. ويجب أن تعمل الرقابة الجيدة على تحسين عملية النظر في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية مع مرور الوقت، وبالتالي تكتسب المزيد من الثقة باعتبارها أقدر على تحقيق الانتصاف بشأن تظلمات المستهلكين. وقد يتراجع دور الجهة الرقابية بشأن هذه الوظيفة مع الوقت أو ينتقل إلى جهة أخرى.

ويجب أن يركز الأفراد ذوو الخبرة في مجال الرقابة المالية، إلى الحد الممكن، على تطبيق الأدوات الرقابية لا سيما في حالة نقص الموظفين المؤهلين. وعادة ما يتطلب النظر في الشكاوى مجموعة مختلفة من المهارات، ويمكن أن يقوم بهذا الأمر أنواع أخرى من الخبراء المهنيين. وسويدي التركيز على المهارات التحليلية الأساسية في مجال الرقابة على تعظيم الاستفادة من وقت المراقبين (الجهات الرقابية)، وتعزيز خبرات الموظفين.

#### الإطار 5: أمثلة على التعامل مع شكاوى المستهلكين في بلدان مختارة

- جرت العادة أن تقوم جهات الرقابة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية بموضوع بحثنا بتوظيف عدد من الناس للنظر في الشكاوى واستفسارات المستهلكين أكبر من عدد الموظفين المكلفين بالرقابة على حماية المستهلك.
- لدى [البنك المركزي البرازيلي](#) أكثر من 100 محل (يتمتعون بمؤهلات المفتشين المصرفيين نفسها) يقومون بالنظر في شكاوى واستفسارات المستهلكين. وتقوم الهيئة العامة لحماية المستهلك (Procon) أيضاً بالنظر في شكاوى المستهلكين الماليين، وثمة تنسيق بين الجهتين بشأن تبادل المعلومات. وعلاوة على ذلك، هناك فريق عمل متفرغ يضم سبعة مفتشين للقيام بأعمال الرقابة على حماية المستهلك. ويقوم هذا الفريق بتقييم، على سبيل المثال، فاعلية مكاتب النظر في المظالم في المؤسسات المالية وموظفي هذه المكاتب<sup>21</sup>، وكذلك الامتثال لمعايير الإفصاح.
- لا تقوم هيئة الرقابة التحوطية في المكسيك (CNBV) بالنظر في شكاوى المستهلكين والعملاء. بل يتم ذلك من خلال هيئة حماية العملاء الماليين [كونديوسيف](#). وفي حين أن هيئة الرقابة التحوطية ليس لديها فريق عمل لحماية المستهلكين، نجد أن كونديوسيف لديها 600 موظف منهم 35 موظفاً يقومون بالرقابة، ويقوم باقي الموظفين بالنظر في الشكاوى والاستفسارات.
- يُطلب من المؤسسات المالية في فرنسا والسويد أن يكون لديها مكتب (موظف) داخلي للنظر في المظالم كي يعمل بمثابة آلية للانتصاف بهدف تحسين عملية النظر في الشكاوى داخلياً. تقوم [هيئة الأسواق المالية الفرنسية](#) و [هيئة الرقابة السويدية](#) بأعمال الفحص والرقابة بشأن حماية المستهلكين.<sup>أ</sup>
- في أستراليا، وكندا، وسنغافورة، وجنوب أفريقيا، والولايات المتحدة، وغيرها من البلدان التي لا تتحمل فيها الجهة الرقابية المسؤولية الأولى عن شكاوى المستهلكين، نجد أن هذه الجهة لا تزال منخرطة في قضايا حماية المستهلك، وتستخدم تقارير وبلاغات الشكاوى بوصفها مدخلات لإثراء عملية الرقابة.

أ. في حالة فرنسا، يقوم المكتب (الموظف) الداخلي المسؤول عن النظر في المظالم برفع تقرير سنوي للجنة الوطنية المسؤولة عن تقييم فاعلية نظام النظر في المظالم بأكمله (بترأس محافظ [بنك فرنسا المركزي](#) هذه اللجنة التي تضم ممثلين من هذه الصناعة، وخبيراً قانونياً، وجمعيات مستهلكين). وفي السويد، تتولى [هيئة الرقابة السويدية](#) مسؤولية تقييم فاعلية الإجراءات الداخلية للنظر في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية ونظام النظر في المظالم.

<sup>21</sup> وجود مكتب (موظف) داخلي لتلقي المظالم يمثل آلية انتصاف لدى كل مؤسسة مالية حيث يمكن للعملاء اللجوء إليه في حالة عدم معالجة شكاوهم على نحو مرض من جانب وحدة النظر في الشكاوى أو وحدة خدمة العملاء لدى المؤسسة المعنية. وبعض البلدان، مثل فرنسا البرازيل، تشترط أن تقوم المؤسسات المالية بتطبيق نظام ديوان المظالم إضافة إلى وحدات خدمة العملاء. وهذه الوحدات قد تكون مسؤولة عن تقييم جودة العمل الذي تؤديه وحدة النظر في الشكاوى، وبالتالي فهي تعمل بمثابة مراجع داخلي متخصص قد يطلب منه رفع تقارير منتظمة للجهة الرقابية.

## 2.3 الدليل 3: التخطيط الرقابي

يجب على الجهات الرقابية استخدام التخطيط الشامل والمنهجي أساساً للرقابة على حماية المستهلك. كما يجب عليها أيضاً إعداد برنامج رقابي تفصيلي بشأن حماية المستهلك بالنسبة لكل دورة/سنة بناءً على تقييم مخاطر المستهلك ذات الصلة فيما يتعلق بالموارد الرقابية المتاحة.

وفي الأنظمة الرقابية الجيدة، لا تقتصر الرقابة على القيام بأعمال تفتيش ميدانية ومكتبية، وإصدار تقارير التفتيش. بل إن الرقابة الفاعلة تنطوي على الفهم المستمر للسياسات والثقافة المؤسسية الداعمة لممارسات نشاط المؤسسات الخاضعة للرقابة، وكذلك السوق الذي تعمل فيه. وتنطوي أيضاً على ضمان تصحيح أوجه القصور التي تتم ملاحظتها ورصد التقدم المحرز. وحتى يتسنى تحقيق ذلك، تتطلب الرقابة تخطيطاً جيداً، وإدارة فاعلة، ورقابة الأنشطة في جميع مراحل دورة الرقابة، وإيصال النتائج والتوقعات الرقابية بوضوح للمؤسسات المالية والإدارة العليا المعنية بالرقابة. ويجب أن يكون لدى الجهات الرقابية على البنوك المشاركة في الرقابة على حماية المستهلك تخطيط شامل ومنهجي. فالتخطيط يساعد الجهات الرقابية على التركيز بقدر أكبر على أوجه القصور. كما يساعد الإدارة المعنية بالرقابة على ضمان الاتساق في استخدام الموارد وتطبيق السياسات الرقابية.

وفي النهج المستند إلى المخاطر، يتعين أن تتضمن دورة الرقابة على الأقل ما يلي:

- تحديد المخاطر
- وضع أولويات للمخاطر
- البت بشأن الاستجابة الرقابية للمخاطر الأساسية
- تخصيص الموارد الرقابية
- رصد المخاطر المهنية
- تقييم الأداء الرقابي
- الآراء والملاحظات التقييمية (الارتقاء بالإطار الرقابي أو التنظيمي وإدخال تحسينات عليه)

وبعد التقييم الدقيق لمخاطر المستهلك ذات الصلة بالإطار التنظيمي القائم وكذلك الموارد المتاحة، ينبغي على جهة الرقابة أن تحدد بوضوح الأهداف القانونية، والنهج العام، والسياسات المطلوبة لتحقيق هذه الأهداف. وهذا يساعد جهات الرقابة التنفيذية، والإدارة المعنية بالرقابة أيضاً على الفهم الأفضل للنهج الخاص بالرقابة ووضعه نصب الأعين، وترجمة هذا الفهم إلى واقع عملي.<sup>22</sup> وعلى أدنى تقدير، يجب إعداد برنامج أو خطة عمل رقابية سنوية من خلالها يتم الحصر التفصيلي للأنشطة التي من خلالها سيتم تحقيق كل هدف رقابي. ويجب أن تقابل نوعية وعمق ومعدلات تكرار الأنشطة التي يتم القيام بها مستوى المخاطر في كل مؤسسة. ويتضمن البرنامج التفصيلي على الأقل المؤسسات التي ستتم مراجعتها، وهدف ونطاق كل عملية مراجعة بناءً على أوضاع المخاطر في المؤسسة المعنية، وكذلك التوقيت، وتخصيص الموارد، والأدوات الرقابية التي ستستخدم في كل عملية تقييم.<sup>23</sup> وهذا التخطيط ينبغي أن ينطبق على أعمال الفحص والمراجعة النوعية الشاملة للسوق بأكمله وكذلك على أعمال رصد ومراقبة السوق.

وفي بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لا سيما في حالة عدم تطبيق الرقابة المستندة إلى المخاطر تطبيقاً تاماً، ربما يُطلب من جهة الرقابة القيام بمراجعة سنوية كاملة لكل مؤسسة منفردة تقع ضمن نطاق اختصاصها لأغراض تحوطية. وهذا الموقف الذي قد يؤثر على الرقابة على عملية الحماية يحد من جدوى البرنامج التفصيلي المصوغ على نحو جيد بناءً على المخاطر، ويثير مخاوف خطيرة بشأن الاستخدام الكفء للموارد الرقابية. وعلى الجهات الرقابية التي تواجه هذا الموقف العمل على معالجته، ويتضمن ذلك الانخراط مع السلطات المعنية إذا تطلب الأمر تغييراً في التشريع مستقبلاً.

<sup>22</sup> قد تجد الجهات الرقابية أنه من المفيد تمثيل الدورة الرقابية والإستراتيجية والسياسات ذات الصلة في صورة مرئية (مثل، خرائط سير العمليات) وتعميمها على الموظفين المعنيين وجهة الإدارة. ومثال على ذلك [إطار الامتثال](#) الذي تستخدمه [وكالة المستهلكين الماليين الكندية](#). وعلى الرغم من أن هذا الإطار يرشد وكالة متخصصة في حماية المستهلك المالي، فإنه لا يختلف من حيث التصورات والمفاهيم عن كيفية قيام جهة رقابة بنكية بتمثيل أعمالها الرقابية الخاصة بحماية المستهلك.

<sup>23</sup> كمرجع، انظر [برنامج الرقابة السنوي](#) (بالإسبانية) الخاص بمؤسسة كونديوسيف المكسيك.

## 2.4 الدليل 4: التنظيم الداخلي

وفي حين أن الإطار الشامل لحماية المستهلك يتباين كثيراً من بلد إلى آخر، يجب أن تكون الجهات الرقابية قادرة على إعداد نهج إزاء التنظيم الداخلي يتناسب مع وضعها الحالي. وقد تكون هناك حاجة إلى إدخال تعديلات على النهج إذا أصبح غير مثالي أو في حال تغير الظروف المحيطة (على سبيل المثال من خلال الإصلاح التنظيمي). وبغض النظر عن الهيكل التنظيمي الشامل للجهات الرقابية، عليها العمل نحو تكوين فريق يتمتع بخبرة في مجال حماية المستهلك لضمان التعاون الفعال، وتدفق المعلومات بين الجهات الرقابية التحوطية وتلك المعنية بحماية المستهلك.

وهناك طائفة متنوعة من الترتيبات الداخلية الممكنة للتعامل مع حماية المستهلك. هذا ولم يثبت تفوق أي من هذه الترتيبات في جميع البلدان. وربما يكون فريق الرقابة على حماية المستهلك منخراطاً في رقابة تحوطية أيضاً، أو اعتماداً على حجم المنتج من أعمال حماية المستهلك، أو توافر الموارد البشرية، أو الأهمية المعطاة لهذا الموضوع، فإن هذا الفريق قد يتفرغ لحماية المستهلك بصورة حصرية. وتمثل كل من بوليفيا والبرازيل وغانا وإيرلندا وماليزيا وموزامبيق وبيرو والبرتغال وسنغافورة والولايات المتحدة والمملكة المتحدة أمثلة على وجود فرق العمل أو الوحدات المتفرغة، أو كليهما. أما إثيوبيا وفيجي وإندونيسيا ونيجيريا وباراغواي والفلبين وسري لانكا وأوغندا فهي أمثلة على البلدان التي يتم فيها القيام بتقييمات حماية المستهلك من جانب فرق العمل المعنية بالرقابة التحوطية. وللإيضاح، يمكن الاطلاع على حالة غانا في الإطار 6.

### الإطار 6: مكتب التحقيقات والتحريرات والتعامل مع بلاغات المستهلكين في بنك غانا (ICRO)

**مكتب التحقيقات والتحريرات والتعامل مع بلاغات المستهلكين**، هو مكتب تابع لبنك غانا مسؤول عن حماية عملاء المنتجات/الخدمات المالية وتعليمهم وتثقيفهم. ومقر هذا المكتب هو إدارة الرقابة البنكية. وتم إنشاء هذا المكتب بهدف تشجيع الثقة والانضباط والاتساق في القطاع المصرفي. وبمجرد أن يصدر بنك غانا التراخيص للبنوك، يعمل المكتب على ضمان التزامها بالقواعد واللوائح والضوابط المعمول بها. ويتضمن نطاق عمل المكتب المسؤولية عن القيام بما يلي:

- تلقي شكاوى والتماسات وتظلمات العملاء للنظر فيها وتحقيق الانتصاف
- العمل بوصفه جهة مراقبة لضمان الجودة العالية للخدمات
- حماية حقوق المستهلكين والعمل بوصفه جهة استشارية لتعليمهم وتثقيفهم
- تحقيق انضباط الأسعار في هذا القطاع
- تلقي وفحص تقارير الاحتيال والاختلاس من البنوك
- التحقيق في جميع أشكال الشكاوى والمخالفات المزعومة
- الاحتفاظ بقاعدة بيانات عن الموظفين المصرفيين السابقين الذي تم طردهم من الخدمة أو أجبروا على الاستقالة لأسباب تتعلق بالاحتيال

ويضم هذا المكتب ثلاث وحدات فرعية:

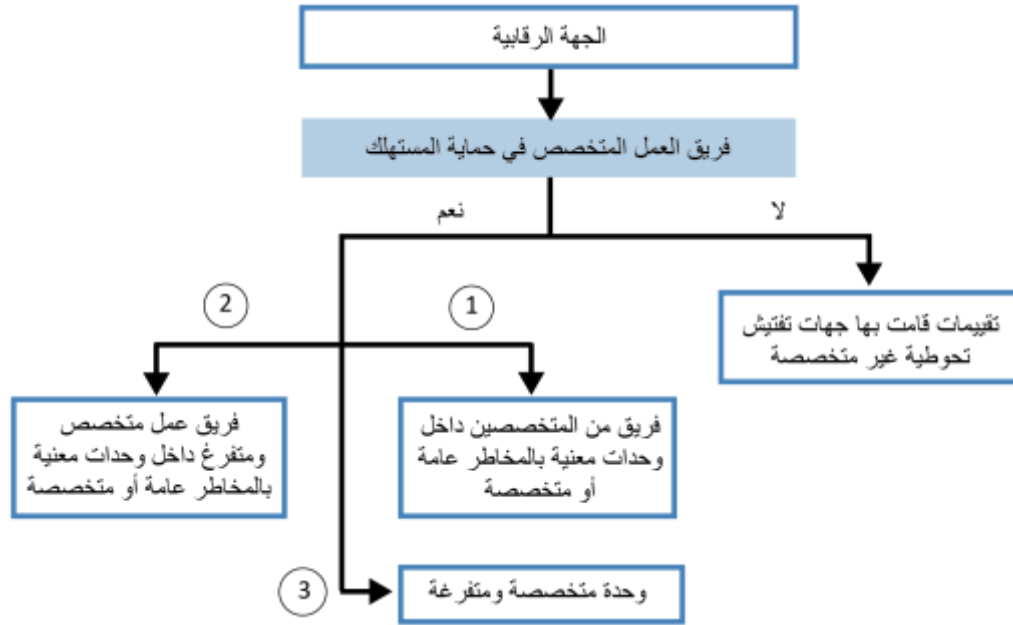
1. وحدة التقارير والبلاغات الخاصة بالمستهلكين – وهي مسؤولة عن تعليم وتثقيف المستهلكين والنظر في الشكاوى.
2. وحدة التحقيق في أعمال الاحتيال – وهي مسؤولة عن التحقيق في أعمال الاحتيالات والاختلاسات والسرقات المصرفية.
3. وحدة الإنفاذ والمراقبة – وهي مسؤولة عن أعمال الاستخبارات والتحريرات المالية والتعاون مع الأجهزة الأمنية.

المصدر: موقع الويب الخاص ببنك غانا، والوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) – (2012).

ولا تتوفر أدلة وشواهد تجريبية تدعم النتائج الخاصة بأفضل هيكل تنظيمي للرقابة على حماية المستهلك. ويجب على الجهات الرقابية أن تكون قادرة على تحديد النموذج الذي يناسب وضعها في المدى القصير، وإعداد الخطط اللازمة لإدخال تحسينات تدريجية في حالة ألا يرقى هذا النموذج إلى المستوى المثالي في السياق الخاص بها وعلى ضوء أهدافها المعلنة وإستراتيجيتها بشأن الرقابة على حماية المستهلك.

وسواء أكان فريق العمل المسؤول عن تطبيق الأدوات الرقابية الخاصة بحماية المستهلك داخل وحدة متفرغة أو داخل وحدة عامة أو متخصصة في الرقابة التحوطية (على سبيل المثال، **اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية** [هيئة الرقابة التحوطية] في المكسيك تخصص هذا الموضوع ضمن مخاطر التشغيل)، فيجب تدريبه بصورة محددة على أعمال حماية المستهلك. كما نلاحظ أن الحاجة إلى خبرة عملية متخصصة أمر شائع في جميع البلدان والمناطق، وعلى جميع الجهات الرقابية بذل الجهود اللازمة لبناء هذه الخبرات عند الانخراط في أعمال الرقابة على حماية المستهلك. وهذه الخبرة مهمة في التعامل مع الاختلافات بين المخاطر التحوطية والمخاطر الخاصة بالمستهلك لا سيما وأن تركيز الأخيرة ينصب على العلاقة بين المؤسسة المالية والعميل، وهو مفهوم ليس معروفاً بالضرورة لدى جميع المفتشين المعنيين بالرقابة التحوطية. ولا تتعرض فرق العمل المتخصصة كثيراً لمواجهة تحديات في تحديد أولويات الأهداف، كما أنها أكثر ترجيحاً لاتخاذ القرارات بناءً على فهم فني جيد. وهي أيضاً في وضعية أفضل لتقديم تحسينات في ممارسات الرقابة والتنظيم بناءً على معرفة وخبرات وتجارب أكثر عمقاً.

الشكل 3: الترتيبات الداخلية الممكنة للرقابة على حماية المستهلك في جهة الرقابة البنكية



في العديد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لا سيما تلك التي تواجه معوقات من حيث الموارد، قد ترغب جهة الرقابة في القيام أولاً بتجربة عدد قليل من جهات (أفراد) الرقابة التحوطية على أدوات وأساليب محددة ذات صلة بحماية المستهلك (الخيار 1 في الشكل 3)، قبل البت في إعادة ترتيب هيكلها الداخلي. وإدراج حماية المستهلك في أعمال الرقابة التحوطية الروتينية لفريق عمل قائم يتطلب جهوداً أقل وتكلفة أقل من إنشاء وحدات متخصصة وفرق عمل متفرغة. ومع الوقت، فإن هذا البناء يمكن أن ينطور إلى فريق عمل متفرغ لحماية المستهلك بصورة حصرية (الخيار 2)، أو حتى إنشاء وحدة منفصلة (الخيار 3) إن اقتضى الأمر في سياق محدد. والنقطة الرئيسية هي وجود أفراد ذوي تأهيل جيد ومدربين بصورة محددة كي يكونوا مسؤولين عن الرقابة على حماية المستهلك.

ولا يأتي القرار الخاص بوجود وحدة متفرغة بصورة مباشرة. فمن الناحية الجدلية، نجد أن وضع حماية المستهلك ضمن الرقابة التحوطية يهدد بخلق موقف يتم فيه إعطاء أولوية في غير محلها للتقييمات التحوطية بحيث تأتي قبل حماية المستهلك، والنظر إلى تخصيص الوقت والموارد البشرية بطريقة تقوض إنجاز أهداف الرقابة على حماية المستهلك. وواقع الحال أن حماية المستهلك قد تتطلب عدداً من الموارد بصفة مستمرة أقل مما تتطلبه الرقابة التحوطية، لكن فاعليتها تعتمد على نسبة كافية من القدرات المتاحة. ونلاحظ أن وجود وحدة متفرغة وأكثر استقلالاً ولها مواردها البشرية وميزانيتها الخاصة بها يجعلها في وضعية أفضل لتخصيص الموارد وفق فهم مخاطر المستهلكين التي يتعين معالجتها. ومن ناحية أخرى، قد ينطوي إنشاء وحدة منفصلة على تكاليف إدارية مرتفعة تتضمن تلك الناجمة عن صراع الاختصاصات والصلاحيات.

## 2.5 الدليل 5: الأدوات والأساليب الرقابية

يجب على الجهات الرقابية استخدام مجموعة من الأدوات للرقابة على حماية المستهلك. وعلى الرغم من أن الأساليب الرقابية المعتادة للرقابة التحوطية يتم تطبيقها تطبيقاً واسعاً على حماية المستهلك، فإنها قد تكون بحاجة إلى بعض التعديلات كي تتواءم مع أهداف ولوائح وضوابط الرقابة على حماية المستهلك، وقد يستلزم الأمر إعداد أدوات أخرى (لا سيما تلك التي تركز على مراقبة ورصد الطريقة التي يُعامل بها المستهلكون). ومن المحتمل أن تتباين المعايير المستخدمة في وضع الأولويات الرقابية بشأن حماية المستهلك عن تلك التي تنطبق على الرقابة التحوطية.

وأدوات الرقابة الثلاث تتضمن ثلاثة نُهج رئيسية لكل من الرقابة التحوطية والرقابة على حماية المستهلك: (1) مراقبة ورصد السوق (2) أعمال التفتيش المكتبية والميدانية، (3) إجراءات الإنفاذ وتتضمن الأساليب جمع مختلف البيانات، وإجراءات تحليلية وبحثية تلجأ إليها الجهات الرقابية عند تطبيق هذه الأدوات الثلاث الأساسية. وكما هو الحال في الرقابة التحوطية، تقوم الجهة الرقابية على البنوك باستخدام مجموعة مناسبة من الأدوات والأساليب لتطبيق النهج الرقابي، وتوزيع الموارد على نحو مناسب مع الأخذ في الاعتبار وضعية المخاطر وأهمية البنوك بالنسبة للنظام بأكمله. وعلى نحو مماثل، يجب أن يعمل تقييم المخاطر والدرجة النسبية لهذه المخاطر على دعم الرقابة على حماية المستهلك.

وحتى يتسنى ضمان فاعلية الرقابة، يجب على الجهات الرقابية تعديل أساليب الرقابة، ومعايير تحديد الأولويات الرقابية، وأحيانا استخدام مصادر مختلفة من المعلومات لإثراء العمل الرقابي (مثل إحصاءات الشكاوى أو الآراء التقييمية من جمعيات المستهلكين أو وسائل الإعلام). وفي حين أن بعض أساليب الرقابة تختلف عن تلك المستخدمة في الرقابة التحوطية، فإن كثيراً منها سيكون مألوفاً للجهات الرقابية على البنوك. وتتضمن الأمثلة تحليل الدورة المستندية، وفحص ممارسات المؤسسة في مقابل سياساتها، وفحص مدى اتساق وقوة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، وتقييم جودة الإدارة لدى المؤسسة، وبيئة إدارة المخاطر، وهيكلة الحوكمة المؤسسية. ويتضمن الجدول 1 بعض الأساليب التي يمكن استخدامها في الرقابة على حماية المستهلك.

الجدول 1: أمثلة على أساليب الرقابة على حماية المستهلك المالي

إجراءات الإنفاذ (أعمال التصحيح والعقوبات)	أعمال التفتيش		مراقبة ورصد السوق
	الميدانية	المكتبية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ المطالبة بوضع خطة ومتابعتها لتصحيح مسار عدم الامتثال للقواعد التنظيمية، أو لسياسات المؤسسة. وقد تتضمن الخطة إجراءات تصحيحية، مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>أ. تطبيق أو تحسين نظام النظر والتحقيق في الشكاوى</li> <li>ب. تدريب الموظفين أو أطراف خارجية مكلفة بتقديم خدمات في مجالات معرفية محددة</li> <li>ج. تحسين ممارسات الإفصاح</li> <li>د. تحسين أنظمة اكتشاف الاحتيال والحد منه واكتشاف السرقة (يتم القيام بذلك في الغالب بالتنسيق مع فريق الرقابة على نظم المعلومات)</li> <li>هـ. تعديل المواد التسويقية</li> <li>و. تغيير سياسات وممارسات التعويضات</li> </ul> </li> <li>■ وقف بعض العمليات أو تقييد الموافقة على عمليات جديدة</li> <li>■ المطالبة بسحب منتج من السوق</li> <li>■ فرض عقوبات، مثل الغرامات على المؤسسة أو الإدارة، وإصدار خطابات لوم وتوبيخ أو إشعارات بوجود مخالفات، أو وقف أو إلغاء الترخيص، أو شطب جهة تقديم خدمة</li> <li>■ المطالبة برد مبالغ للمستهلكين نتيجة لعدم الامتثال للقواعد والضوابط التنظيمية</li> <li>■ منع أفراد من تقلد وظائف إدارة في مؤسسات مالية</li> <li>■ إحالة جهة تقديم الخدمة للنائب العام أو سلطات أخرى مختصة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ أعمال فحص وتفتيش ميدانية في المكاتب الرئيسية لمؤسسات مختارة تغطي الرقابة الداخلية والإدارة ورفع التقارير والمراجعة الداخلية والنظر في الشكاوى والامتثال لمدونات قواعد السلوك الخاصة بهذا المجال وغيرها من القوانين والمدونات الأخرى التي تشترك فيها جهة تقديم الخدمة</li> <li>■ أعمال تفتيش ميدانية للفروع والمنافذ الأخرى (ماكينات الصراف الآلي، والوكلاء) بهدف تقييم قضايا المستهلكين، مثل الإفصاح</li> <li>■ مشاورات خاصة مع المؤسسات للتصدي لمخاوف محددة</li> <li>■ التسوق المقنع (زيارات مستترة حيث تقوم الجهات الرقابية أو أطراف ثالثة مستعان بها بالتفاعل مع الأفراد التابعين لجهة تقديم الخدمة)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تحليل إحصاءات الشكاوى من المؤسسات أو هيئة حماية المستهلك أو مكتب (ديوان) المظالم</li> <li>■ تحليل العائدات المتأتبة من الامتثال (تقييم جهة تقديم الخدمة لمدى امتثالها للقواعد المنظمة وهو ما قد يتضمن تقارير مراجع داخلي ورقابة داخلية)</li> <li>■ رصد المتطلبات القانونية من المستهلكين ومن جمعيات المستهلكين ذات الصلة بالأداء الضعيف (تقييم المخاطر القانونية)</li> <li>■ مراجعة صحائف الحقائق والمعلومات، وعقود الإذعان الموحدة<sup>ب</sup> للقروض والمذخرات (في بعض البلدان، تستلزم هذه الوثائق موافقة مسبقة من الجهة الرقابية)</li> <li>■ الرصد الإعلامي للأخبار ذات الصلة بالمؤسسة</li> <li>■ رصد موقع الويب الخاص بالمؤسسة للمطابقة مع النتائج الميدانية (مثل الأسعار والشروط المعلنة)</li> <li>■ تحليل السياسات المكتوبة التي تتناول قضايا حماية المستهلك: الرقابة الداخلية والحوكمة والمراجعة والتعويضات ورفع التقارير والبيانات النظر في الشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تحليل إحصاءات الشكاوى من المؤسسات أو هيئة حماية المستهلك أو مكتب (ديوان) المظالم</li> <li>■ أعمال فحص ومراجعة نوعية وشاملة للقطاع بأكمله لتقييم قضايا مثل الإفصاح عن الأسعار، أو الإفراط في المديونية، أو الإعلان، أو النظر في الشكاوى (قد تتضمن أعمال فحص ومراجعة ميدانية ومكتبية)</li> <li>■ مشاورات خاصة مع المعنيين بالقطاع للتصدي للمخاوف المحددة وإيضاح التوقعات الرقابية</li> <li>■ الرصد الإعلامي للأخبار ذات الصلة بشأن الأسواق الخاضعة للتنظيم أو بشأن موضوعات محددة</li> <li>■ رصد الإجراءات من الجمعيات المعنية بهذا القطاع فيما يتعلق بحماية المستهلك، مثل إعداد مدونات لقواعد السلوك أو برامج للنظر في المظالم</li> <li>■ إصدار إرشادات مكتوبة للسوق بشأن توقعات الامتثال</li> </ul>

<sup>أ</sup> المطالبات القانونية من المستهلكين في بعض الحالات قد تؤدي إلى إعاقة السلامة المالية للمؤسسة كما أوضح ذلك بنك التسويات الدولية (2008)  
<sup>ب</sup> تُعرف عقود أو اتفاقيات الإذعان في هذا الدليل على أنها وثائق موحدة وقياسية بدرجة كبيرة للغاية وتتطوي على شروط عادة لا يكون لدى المستهلك أي قدرة على وجه التريب على تغييرها قبل التوقيع عليها.

## 2.5.1 مراقبة ورصد السوق

على المستوى الكلي، تساعد هذه الأداة في فهم البيئة الأوسع نطاقاً التي تعمل فيها الكيانات الخاضعة لتنظيم، ويشمل ذلك الظروف الاقتصادية والاجتماعية والديموقراطية والسياسية والتنظيمية. وعلى المستوى الجزئي، تساعد الجهات الرقابية على فهم المشهد التنافسي، وقطاعات المستهلكين، والابتكارات في مجال التكنولوجيا، والمنتجات، واستراتيجيات التسويق. ومع وضع هذين المستويين في الاعتبار، ينبغي لجهة الرقابة البنكية أن تحدد وترصد قضايا حماية المستهلك المالي في هذه الصناعة بأكملها، وتناول بعدين اثنين هما:<sup>24</sup>

1. تطور المخاطر على مستوى النظام بأكمله مع الوقت (البعد الزمني)
2. توزيع المخاطر في النظام في نقطة زمنية محددة (البعد متعدد الأقسام/القطاعات)

ويجب مراقبة الأسواق من أجل أعمال الرقابة على حماية المستهلك. وتستخدم بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية بالفعل ذلك على أساس مستمر ومتواصل في إطار أعمالها الخاصة بحماية المستهلك. ومن بين هذه الأسواق والاقتصادات كندا، وماليزيا، وجنوب أفريقيا، والمملكة المتحدة، وأخيراً الولايات المتحدة من خلال مكتب حماية المستهلك المالي (CFPB). وهناك كثيرون آخرون يستخدمون مراقبة الأسواق لأغراض تحوطية فقط. وعلى جهات الرقابة على البنوك التي لا تستخدم هذه الأداة أن تتخذ خطوات لتطبيقها تطبيقاً تاماً، وتحديد وتقييم مخاطر حماية المستهلك ووضع الأولويات بشأنها.

وجميع أساليب مراقبة ورصد الأسواق ليست ممكنة أو حتى ضرورية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية كافة، على الأقل في المراحل الأولى من تطور السوق. وتطبيقها جميعاً يتطلب زيادة جمع البيانات الأكثر اكتمالاً (والأكثر تكلفة)، ويتطلب موارد بشرية ماهرة ونظم إدارة معلومات جيدة. وفي البلدان المنخفضة الدخل، قد لا تُتاح البيانات الموثوقة. وقد تبدأ جهة الرقابة في مراقبة ورصد نطاق محدود من الموضوعات باستخدام المعلومات المتاحة المحدودة، وهذا يؤدي إلى تحديد فجوات المعلومات، ويعمل على التحسين المستمر لجودة وموثوقية ونطاق البيانات. فعلى سبيل المثال، نجد أن أحد المصادر الرئيسية للمعلومات هو تقارير وبلغات الشكاوى من الكيانات الخاضعة لتنظيم. وحتى يتسنى الوصول إلى هذه البيانات، على جهة الرقابة إنشاء وإنفاذ واستخدام نماذج موحدة لتقارير الشكاوى (انظر الأمثلة).

وتتضمن الأساليب المحددة ما يلي:

- تحديد حالات وطبيعة شكاوى المستهلكين. ويفيد هذا في تحديد مجالات المشكلات ونطاق النمو والاتجاهات (على سبيل المثال، ممارسات التحصيل القسرية، والمبيعات الجائرة)، أو القطاعات التي تنطوي على مشكلات (مثل التأمين/القروض، والإيجار التمويلي)، أو النطاق الجغرافي للمشكلات (مثل المناطق الحضرية التي تنتشر بكثرة فيها القروض الاستهلاكية)، أو المنتجات التي تنطوي على مشكلات (مثل بطاقات الائتمان، والقروض بضمان المرتبات).
- وضع معايير استرشادية لهذه الصناعة تُستخدم في الرقابة المؤسسية وحتى في المقارنات الدولية. على سبيل المثال، قد تستخدم جهة الرقابة مقارنات تشمل البلد بأكمله فيما يتعلق بعدد الشكاوى بالنسبة لإجمالي عدد المودعين والمقترضين النشطاء، ومعاملات التجزئة باعتبارها مؤشراً لمستوى مخاطر المستهلك.<sup>25</sup>
- رصد مستوى ديون الأسر المعيشية، من خلال تجميع (حسب التوفر) الإحصاءات الوطنية المنفصلة، والرصد الإعلامي، والتحليلات المالية، وشكاوى المستهلكين، والتقارير المرفوعة من جمعيات المستهلكين، واستطلاعات المستهلكين والأسر المعيشية، والمعلومات المقدمة من مكاتب الاستعلام الائتماني.
- القيام بأعمال الفحص للتحقق من الامتثال على مستوى الصناعة مع متطلبات جديدة أو قائمة، مثل قواعد الإعلان والإفصاح. ومن الممكن القيام بذلك من خلال تحليل المواد التسويقية، وقنوات المعلومات (مثل مواقع الويب للمؤسسات المالية، والجرائد، والمنشورات، والتلفزيون، إلخ). وثمة مثال آخر هو الفحص للتحقق من الامتثال بموجب معايير الآليات الداخلية لرفع الشكاوى. وللإيضاح، فإن البنك المركزي البرازيلي قام بعملية مراجعة شاملة على مستوى هذه الصناعة لآليات الانتصاف الداخلية بعد إصدار المعايير الجديدة ببضعة شهور.<sup>26</sup>
- فحص أثر تدابير تنظيمية محددة في مقابل النواتج المتوقعة. ربما تتوقع جهة الرقابة نقصاً في عدد شكاوى المستهلكين ذات الصلة برسوم البطاقات الائتمانية غير المعتمدة من خلال إنفاذ لوائح وضوابط الإفصاح. وقد يساعد رصد الأسواق في قياس الأثر التنظيمي.

<sup>24</sup> بتصرف من مجلس الاستقرار المالي، وصندوق النقد الدولي، وبنك التسويات الدولية (2011).

<sup>25</sup> ثمة مثال على المعيار الاسترشادي لهذه الصناعة في قطاع المعاشات التقاعدية في المكسيك: تقوم هيئة تنظيم المعاشات التقاعدية، كونسار Consar بإدخال مؤشر لجودة الخدمة بغرض تشجيع تحسين الخدمات في هذه الصناعة، وتصنيف المؤسسات وفق أدائها.

<sup>26</sup> تشير التقارير إلى وجود هذه الممارسة في بلدان أخرى متوسطة الدخل، ولكن ليس في أي بلد متوسط الدخل من البلدان التي تضمنتها هذه الدراسة.

وفي نهاية المطاف، فعلى الرغم من أن هدف مراقبة ورصد الأسواق ليس تقييم مخاطر فرادى المؤسسات، فإنه يساعد جهات الرقابة على تحديد المشكلات الخاصة بمؤسسات بعينها. كما أنه يعمل على تحسين مقارنات الأقران في حالة استخدام المعايير الاسترشادية (مثل إجمالي عدد الشكاوى بالنسبة لقياس الحجم، مثل عدد المودعين/المقترضين أو حجم محفظة القروض). وجرت العادة أن تُوضع المعايير الاسترشادية باستخدام بيانات من فرادى المؤسسات، وتجميعها مع النتائج المتأتية من رصد أعمال هذه الصناعة. وقد تجد الجهات الرقابية أيضاً أن رصد قضايا النظام والقضايا التي تركز على المؤسسات يساعدها في الوقوف على المخاطر التحوطية، مثل تدهور منهجيات الإقراض الذي يمكن أن يؤثر على أوضاع مخاطر الائتمان (مثل الإعلانات التي تنسم بارتفاع نسب القروض إلى القيمة)، وزيادة مخاطر أسعار الفائدة نتيجة المبيعات الجائرة للقروض طويلة الأجل ذات أسعار الفائدة الثابتة.

## 2.5.2 أعمال التفتيش المكتبية والميدانية

تُستخدم أعمال التفتيش سواءً أكانت مكتبية أم ميدانية على نحوٍ شائع في كل من الرقابة التحوطية المستندة إلى المخاطر، كما يجب أن تُستخدم في الرقابة المعنية بحماية المستهلك. ومن الممكن القيام بأعمال التفتيش المؤسسية على جهات تقديم الخدمات بجميع أحجامها، لكن ينبغي أن تخضع الجهات الأكبر حجماً في العادة للمزيد من أعمال الفحص والمراجعة الدورية والأكثر شمولاً بهدف تعظيم الاستفادة من الموارد. وبالمثل، يجب أن تخضع المؤسسات الأصغر حجماً وتنطوي على مشكلات أو الأكثر مخاطر لعدد أكبر من الفحص والتمحيص والمراقبة. وقد تأتي أعمال الفحص والمراجعة الخاصة بحماية المستهلك في إطار أعمال الفحص والمراجعة السنوية للمؤسسة، أي بوصفها بنداً في برنامج التفتيش أو بوصفها عملية مراجعة خاصة ومنفصلة بشأن قضية محددة (مثل فحص ومراجعة نظام النظر والتحقيق في الشكاوى لدى بنك ما).

**وأعمال التفتيش المكتبية** يجب أن تُستخدم بهدف (1) فحص الامتثال لمتطلبات حماية المستهلك الرئيسية؛ (2) وتقديم معلومات تحضيرية لأعمال التفتيش الميدانية القادمة؛ (3) رصد المؤشرات التي قد تستدعي أعمال تفتيش ميدانية (مثل الزيادة الحادة في الشكاوى بشأن الاحتيال في معاملات الإنترنت التي قد تستدعي أعمال تفتيش ميدانية على نظم المعلومات). وعندما تكشف أعمال الفحص والمراجعة الميدانية عدم امتثال للمتطلبات التنظيمية أو انحرافات خطيرة عن المعايير الاسترشادية الخاصة بهذه الصناعة، فإن الأمر يستدعي أن تقدم الجهة الرقابية استفسارات للمؤسسة بهدف الاستيضاح أو اتخاذ تدابير تصحيحية أو حتى القيام بأعمال متابعة ميدانية.

وتتمثل عملية جميع البيانات ومصادر المعلومات من أجل أعمال الفحص والمراجعة المكتبية مع تلك الخاصة بأعمال رصد ومراقبة الأسواق، لكن في هذه الحالة ينبغي أن تركز التحليلات على مؤسسة بعينها. ومن ثم، ينبغي تجميع طائفة من الوثائق والمعلومات أوسع نطاقاً على نحو كبير للغاية من مصادر خارجية، كما يجب أن تُطلب مباشرة من المؤسسة المعنية. وقد تتطلب المعلومات التي يتم مراجعتها (نلاحظ أن توفر المعلومات يتباين بين البلدان موضوع البحث) ما يلي:

- إحصاءات عن الشكاوى في فترة محددة (من المفيد فحص تطور الشكاوى مع الوقت)
- تقارير إدارة تشير إلى قضايا المستهلكين، مثل النظر والتحقيق في الشكاوى، والامتثال للشروط والمتطلبات التنظيمية بشأن قضايا أخرى تخص حماية المستهلك
- تقارير المراجع الداخلي ومراقب الحسابات الخارجي التي تشير إلى قضايا المستهلكين
- تقارير ديوان/مكتب المظالم
- سياسات مكتوبة وأدلة عمل بشأن النظر والتحقيق في الشكاوى، والرقابة الداخلية، وتعويضات وأجور الموظفين، واسترداد القروض
- بيانات مالية، مثل أداء القروض
- مدونات قواعد السلوك لدى المؤسسة وموثيق العمل المهني التي انضمت إليها المؤسسة
- المواد الإعلانية والتسويقية
- الاتفاقيات/العقود الموحدة للقروض وحسابات التوفير

وتواجه الجهات الرقابية على البنوك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية عدداً قليلاً من المعوقات والتكاليف للوصول إلى معظم هذه المعلومات، وبعض هذه المعلومات يتم تجميعه بالفعل لأغراض الرقابة التحوطية (على سبيل المثال تقارير المراجع الداخلي، والبيانات المالية، والسياسات والإجراءات المكتوبة). ومع ذلك، من غير المحتمل توفر مصدر رئيسي للمعلومات لأغراض الرقابة على حماية المستهلك في معظم الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، ألا وهو: إحصاءات الشكاوى. ويرجع السبب في هذا إلى أن معظم الجهات الرقابية على البنوك لا تطلب من المؤسسات المالية إعداد تقارير بشأن هذه المعلومات، كما أن المؤسسات المالية ربما لا يكون لديها نظم كافية لرفع هذه المعلومات للجهة الرقابية. وعلى جميع الجهات الرقابية بذل جهود لتحسين ثروة وجودة المعلومات المتاحة لدعم أعمال التفتيش المكتبية. وعلى وجه الخصوص، ينبغي تطبيق نموذج موحد لرفع التقارير للحصول على إحصاءات دورية عن شكاوى المستهلكين، ويجب مطالبة المؤسسات المالية بتعديل نظم معلوماتها كي تكون قادرة على تقديم تقارير دقيقة وأولا بأول.

**وأعمال التفتيش الميدانية** يجب أن تستخدم في الرقابة على حماية المستهلكين، نظراً لأنها تسمح لجهة الرقابة على البنوك بفحص الحقائق على أرض الواقع مقابل المعلومات التي يتم تحليلها أثناء أعمال الفحص والمراجعة المكتبية، ومعرفة المزيد عن الإدارة الفعلية بالمؤسسة، ومعايير العمل. ويتيح هذا نظرة شاملة عن موقف مخاطر المستهلكين بالمؤسسة، ومدى رغبة والتزام الإدارة العليا ومجلس الإدارة في الحفاظ على معايير مهنية رفيعة. ويجوز القيام بأعمال التفتيش الميدانية في العديد من مجالات المخاطر مرة واحدة أو في مجال اهتمام واحد، كما يمكن إلحاقها بأعمال الفحص والمراجعة الميدانية التحوطية.

ويجب أن تتضمن أعمال التفتيش الميدانية زيارات إلى المركز الرئيسي، كما قد تتضمن زيارات إلى الفروع والمنافذ الأخرى أو حتى أطراف يُعهد إليها بتقديم خدمات (مثل وكلاء التجزئة). ولتفادي الإفراط في التكاليف بسبب القيام بعدد كبير من الزيارات، يجب استخدام المعلومات التي يتم جمعها أثناء التحليل المكتبي وزيارة المركز الرئيسي لتحديد عما إذا كانت هناك حاجة إلى زيارات ميدانية وعددها، وتركيزها على الفروع التي بها مشكلات، أو القضايا المثارة، أو المشكلات مع الغير. ويتمثل هذا الترشيح مع ما تقوم به جهات الرقابة التي تستخدم نهجاً يستند إلى المخاطر إزاء الرقابة التحوطية. ويجب أن تتضمن أعمال التفتيش الميدانية اجتماعات فنية مع الإدارة العليا، وعلى الأقل مع مجلس الإدارة في حالة ظهور مشكلات.<sup>27</sup>

وينبغي أن تكون الجهات الرقابية قادرة على فهم التزام الإدارة ومجلس الإدارة إزاء قضايا المستهلكين، لأن العادة قد جرت أن تكون هذه الأمور في مرتبة ثانية من الاهتمام لا سيما في غياب جهود على مستوى المؤسسة بأسرها للنظر بعين الاعتبار إلى الامتثال للمتطلبات التنظيمية وممارسات العمل. وربما يكون فريق العمل المعني بالرقابة التحوطية المكلف بفحص الحوكمة المؤسسية (إن وجد) مصدراً قيماً للمعلومات والخبرات بالنسبة لفريق العمل المعني بالرقابة على حماية المستهلكين.

## الجدول 2: أمثلة على الأساليب الميدانية والمؤسسية التي يمكن استخدامها في الرقابة على حماية المستهلك المالي

في الفروع والمنافذ الأخرى	في المركز الرئيسي
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ لقاءات شخصية مع موظفي الفرع لفحص مدى معرفتهم بسياسات المؤسسة، وفهم ما يقومون به من إجراءات معتادة بالنسبة لعمليات محددة، مثل طلبات الحصول على قروض.</li> <li>▪ فحص مدى الامتثال لمتطلبات الإفصاح (مثل نشر الرسوم والأسعار في الفروع، وماكينات الصراف الآلي، ولدى الوكلاء، ونشر المعلومات الخاصة بتقديم الشكاوى، إلخ).</li> <li>▪ الشراء/التسوق المقنع لفحص ومراجعة الممارسات والواقع الفعلي مقابل ما يقال أو يكتب من جانب المركز الرئيسي، ويشمل ذلك محاكاة شكاوى المستهلك، أو بيع قرض لفحص كيف ومتى يتم تقديم وشرح المعلومات للعميل، ويشمل ذلك استخدام صحائف الحقائق واتفاقيات القروض الموحدة.</li> <li>▪ لقاءات شخصية مع مرتبة مع العملاء لتحديد القضايا الأخرى. وهذه الممارسة ليست شائعة بدرجة كبيرة، لكن عدداً قليلاً من البلدان أفاد القيام ببعض المقابلات مع المستهلكين في سياق الزيارات الميدانية إلى الفروع والوكلاء، أو أثناء تمرين الشراء/التسوق المقنع. على سبيل المثال، قد تقوم الجهات الرقابية (المراقبون) بتوجيه سؤال للعملاء المنتظرين في صالة البنك بشأن ممارسات تحصيل القروض لدى المؤسسة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ لقاء افتتاحي مع مجلس الإدارة والإدارة العليا لمراجعة أهداف التفتيش والشواغل التي تمخض عنها التحليل المكتبي، ويشمل ذلك أي إجراء مطلوب قيد التنفيذ بناء على أعمال التفتيش السابقة (مثل معايير الشفافية وممارسات النظر والتحقيق في الشكاوى). ويمكن الاستعانة بهذه المقابلة حتى يتسنى لمجلس الإدارة والإدارة العليا توضيح إستراتيجيتهما بشأن قضايا المستهلكين.</li> <li>▪ لقاء فني مع الإدارة العليا أو الوسطى المسؤولة عن قضايا المستهلكين.</li> <li>▪ لقاءات شخصية مع مرتبة مع المراجع الداخلي لمناقشة نتائج أعمال التفتيش المكتبية، وتحديد علامات انعدام الاستقلال (مثل قيام الإدارة العليا "بتعديل" تقارير المراجعة قبل وصولها إلى مجلس الإدارة)، وآرائه بشأن البيئة العامة للامتثال للوائح وضوابط حماية المستهلك.</li> <li>▪ لقاءات شخصية مع مرتبة مع الموظفين المعنيين بالنظر في الشكاوى وخدمة العملاء لفحص مدى معرفتهم بالسياسات، والعمل على أرض الواقع في مقابل هذه السياسات.</li> <li>▪ اختيار عينة للشكاوى لفحص اتساق النظام والإجراءات.</li> <li>▪ لقاءات شخصية مع مرتبة مع الإدارة الوسطى المسؤولة عن رفع التقارير ذات الصلة لمجلس الإدارة والإدارة العليا لفحص كيفية إصدار التقارير، ويتضمن ذلك المعلومات المستخدمة لإصدارها.</li> <li>▪ لقاءات شخصية مع مرتبة مع مكتب/مسؤول المظالم الداخلي (إن وجد) لمعرفة رأيه بشأن نظام النظر والتحقيق في الشكاوى، والامتثال للوائح وضوابط حماية المستهلك، وكذلك أي علامة لأي قيود على استقلاليته.</li> </ul>

<sup>27</sup> لا تتبنى جميع الأسواق الصاعدة والأسواق النامية الممارسة الخاصة بإجراء مقابلات شخصية. وبعض الجهات الرقابية، لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل، تميل إلى التركيز على تعبئة قوائم فحص، مع إيلاء أهمية محدودة للمقابلات الشخصية، وإجراء المزيد من التقييمات الذاتية، مثل تقييم الإدارة وفاعلية رقابة مجلس الإدارة. وعلاوة على ذلك، قد يكون من الصعب لقاء أعضاء مجلس الإدارة (وجهاً لوجه أو من على بعد) إن لم تصر الجهة الرقابية على ذلك. وقد يصعب ذلك على وجه الخصوص في حالة المؤسسات التي لديها مجالس إدارة تضم منظمات دولية أو خبراء يعيشون في الخارج.



وعلى الرغم من أن معظم أساليب الرقابة على حماية المستهلك تتطلب تغييراً في مجال تركيزها، يتم استخدامها بالفعل من قبل جهات الرقابة التحوطية التي ينبغي أن تكون على دراية بها. وأحد الاستثناءات هو الشراء المقنع، وهو مفيد على نحو خاص في حماية المستهلك، لكنه غير مألوف لجهات التفتيش التحوطي. وينطوي الشراء المقنع على قيام المراقب بدور عميل للمؤسسة المالية (أو تكليف الغير [عملاء فعليين] للقيام بهذا الدور)، لفحص ممارسات العمل ومدى الامتثال للمتطلبات التنظيمية. ولعل هذا الأسلوب يفيد في أعمال الفحص على مستوى الصناعة بأكملها ولمؤسسة بعينها، لكنه ذو قيمة كبيرة فيما يتعلق بمتطلبات الإفصاح مع عنصر الوقت، ومعايير جودة الخدمة، وممارسات المبيعات. كما يمكن أن يفيد في محاكاة المعاملات لفحص أمن البيانات، ومعايير الخصوصية (وهو ما اعتادت أن تقوم به جهات الرقابة المعنية بمخاطر التكنولوجيا). على سبيل المثال، قد يزور من يقوم بالشراء المقنع وكلاء، وعمل إيداع لمعرفة هل هذا الوكيل (1) يفرض رسوماً غير معتمدة، (2) يسأل عن كلمة السر (المورر) الخاصة بالعميل أو أية معلومات شخصية أخرى، (3) لم يقدم الإيصال المطلوب.

وعلى غرار **البنك المركزي الماليزي**، نجد **البنك المركزي الأيرلندي** يستخدم أيضاً الشراء المقنع<sup>28</sup> وقد قام بمراجعة وفحص مستوى الامتثال للكود التطوعي لتحويل/مبادلة الحسابات الشخصية لدى الاتحاد المصرفي الأيرلندي باستخدام هذا الأسلوب لإصدار **تقرير بحثي**. وبهذا البحث، قامت الجهة الرقابية بتقييم مدى دقة المعلومات المقدمة من المؤسسات المالية، والمعلومات التي لدى موظفي البنوك واستعدادهم لتقديم المساعدة. وفي مثال آخر من أيرلندا، تم استخدام الشراء المقنع لمراجعة مدى الامتثال بقواعد الشفافية والمتطلبات التنظيمية بشأن **الرسوم والأتعاب في أنشطة تحويل ونقل الأموال**. وفي هذه الحالة قامت الجهة الرقابية بتكليف أفراد للقيام بالمعاملات. واستخدمت هيئة حماية المستهلك/العميل المالي في المكسيك، **Condusef** هذا الأسلوب لتقييم جودة ودقة الإفصاح عن المدخرات الأساسية ومنتجات التسهيلات الائتمانية والقروض. وتم تكليف عملاء فعليين لتحديد كيف يمكن أن يتباين فهم الإفصاح الشفهي بناءً على وضعية المستهلك.

ويتم استخدام أعمال التفتيش الميدانية والمكتبية بصورة أكثر شيوعاً لتقييم مؤسسات بعينها، لكن يمكن بل ينبغي استخدامها في أعمال الفحص والمراجعة النوعية، أي تقييم محور تركيز مشترك بين القطاعات في سوق خاضع بصورة تامة لتنظيم أو جزء منه (مثلاً، قواعد التسويق والإعلان في البنوك أو إجراءات المطالبات في شركات التأمين). ويختلف هذا عن الرصد المستمر للأسواق نظراً لأنه أكثر استهدافاً عند موضوع محدد، وعادة ما ينطوي على زيارات ميدانية. وأعمال الفحص والمراجعة النوعية ليست بالأمر الشائع في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. لكن ينبغي أن تقوم الجهات الرقابية على البنوك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية بأخذها في الاعتبار نظراً لأنها قد تساعد في تعظيم الاستفادة من الموارد من خلال زيادة حدة التركيز على أعمال التفتيش القادمة لدورة رقابية محددة على مجالات تنطوي على مشكلات. كما يجب تطبيقها مع فتح قطاعات جديدة في السوق في إطار إصلاحات القطاع المالي أو بوصفها نتيجة للابتكارات في السوق.

#### الإطار 7. أمثلة على أعمال الفحص والمراجعة النوعية في بلدان مختارة

**البرازيل.** بناء على نداءات وصياحات في وسائل الإعلام عن الرسوم البنكية منذ بضع سنين مضت، قام **البنك المركزي البرازيلي** بأعمال فحص ومراجعة على مستوى هذه الصناعة بأكملها للتحقق من الامتثال لقواعد شفافية الأسعار. ومن خلال مزيج من أعمال التفتيش المكتبية والميدانية، رأت الجهة الرقابية أن ثمة حاجة إلى مطالبة مجموعة من المؤسسات بإدخال تحسينات. كما ارتأت أنه من الضروري إضافة متطلبات تنظيمية أخرى.

**أيرلندا.** قام **البنك المركزي الأيرلندي** بأعمال فحص ومراجعة نوعية بشأن قضايا حماية المستهلك بصورة مستمرة، ونشر خطابات إلى المعنيين بأمر هذه الصناعة تتضمن نتيجة هذه الأعمال. **انظر الأمثلة.**

**بيرو والمكسيك.** قامت كل من بيرو والمكسيك بأعمال فحص ومراجعة لإحصاءات شكاوى المستهلكين في الكيانات الخاضعة لتنظيم. وفي حالة المكسيك، كان الغرض هو تقييم فاعلية تقرير جديد موحد عن الشكاوى أعدته قبل شهور **اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية [هيئة الرقابة التحوطية]**. وفي بيرو، تمثل أعمال الفحص والمراجعة التي قامت بها **هيئة الرقابة على البنوك** جزءاً من أعمال فحص ومراجعة مستمرة لشكاوى المستهلكين للوقوف على القضايا الخاصة بهذه الصناعة بأكملها. وفي هذه الحالة، يتم تحليل البيانات بما يسمح لجهة الرقابة بتحديد أين تنشأ المشكلات المحددة وأسبابها.

**المملكة المتحدة.** في 2010، قامت **هيئة الرقابة المالية في المملكة المتحدة FSA** (التي حلت محلها الآن **FCA**) **بمراجعة وفحص طريقة النظر والتحقيق في الشكاوى** من جانب البنوك والمجموعات البنكية، بغرض تقييم مستوى الامتثال للمتطلبات التنظيمية على مستوى الصناعة بأكملها وتحديد الفجوات في الجوانب التنظيمية، وتوَّج هذا العمل **بتغييرات تنظيمية والمزيد من الإرشادات** للكيانات الخاضعة لتنظيم بشأن كيفية تطبيق هذه القواعد.

**المصادر:** مواقع الويب الخاصة بالمؤسسات الرقابية، ومقابلات شخصية، و **التقرير السنوي لبنك نيجارا ماليزيا 2011.**

<sup>28</sup> يرصد البنك المركزي الأيرلندي مستوى الامتثال للوائح وضوابط حماية المستهلك من خلال أربعة أساليب: (1) أعمال الفحص والمراجعة، (2) أعمال التفتيش النوعي، (3) الشراء المقنع، (4) رصد الإنجازات.

وحتى يتسنى إثراء عملية التقييم الخاصة بمؤسسة ما أو التركيز عليها، قد تستخدم الجهة الرقابية مقارنات الأقران. ويتم القيام بمقارنات الأقران وأعمال القياس الاسترشادي على نحو أكثر شيوعاً في الرقابة التحوطية، نظراً لكونها مجالاً جديداً بالنسبة للرقابة على حماية المستهلك. وفي حالة إتاحة المعلومات الضرورية، من الممكن أن تكون تحليلات الأقران والمعايير الاسترشادية ذات جدوى في البلدان المنخفضة الدخل على ضوء تدني مستويات التعقيد (بالنسبة للنظم المالية الأكثر تقدماً). ومهما يكن من أمر، يجب القيام بذلك فقط في حالة توافر الموارد والخبرات المطلوبة. على سبيل المثال، يمكن تحديد مستوى وسيط أو متوسط لمؤشرات مثل عدد إجمالي الشكاوى على إجمالي الأصول، أو محفظة القروض، أو مقاييس أخرى ترتبط بحجم ودرجة تعقيد عناصر مجموعات الأقران. وعلاوة على المساعدة التي تنتجها المعايير الاسترشادية لأعمال التفتيش المركزة، فإنها قد تساعد جهات التفتيش على البنوك في أن تطالب مؤسسة ما بإدخال تحسينات وإجراء تصحيحات بدون تسمية الأقران المستخدمين باعتبارها مرجعاً. وقد يكون من الأسهل فرض إجراءات تصحيحية من خلال إبراز الأداء الضعيف نسبياً مقارنة بعمل تقييم سلبي بدون أي أساس للمقارنة. ومع ذلك، فإن تحديد المعايير الاسترشادية وحدها هو إجراء مبسط، ومن ثم يمكن استخدامه لإتمام التحليلات المتعمقة الأخرى وليس بوصفه بديلاً لها.

### 2.5.3 إجراءات الإنفاذ (الإجراءات التصحيحية والعقوبات)

كما يتبين على نحو جلي في مبادئ بازل الأساسية للرقابة الفاعلة على البنوك، يجب على الجهات الرقابية أن تستخدم طائفة من أدوات الإنفاذ من أجل الرقابة على حماية المستهلك، ويتضمن ذلك صلاحية القيام بما يلي:

- اتخاذ إجراء تصحيحي أو المطالبة بإجرائه في الوقت المناسب، أو كلاهما
- فرض عقوبات
- إغلاق مؤسسة ما

ويجب أن تمكن أعمال الرصد المؤسسية للأسواق وكذلك أعمال الرقابة جهة الرقابة من التصرف في مرحلة مبكرة لمعالجة حالات عدم الامتثال للمتطلبات التنظيمية، والممارسات غير الكافية التي يمكن أن تؤدي إلى مخاطر على المستهلكين. وهذه التدخلات المبكرة تساعد في تصحيح الاتجاهات غير المرغوبة في هذه الصناعة من خلال تقديم الأمثلة التي لها آثار رادعة. وهذه الأعمال (التفتيش والمراجعة) قد تكون أكثر أهمية في الرقابة على حماية المستهلك بالمقارنة بالرقابة التحوطية.

وبالتماثل مع الرقابة التحوطية، على جهة الرقابة أن تثير الشواغل مع الإدارة العليا للمؤسسة أو مجلس إدارتها في الوقت المناسب، وتطلب تصحيح المسار في إطار زمني معلوم أو البدء في إجراءات فرض العقوبات المعمول بها. ويجب أن تطلب جهة الرقابة من المؤسسة أن تعد خطة تصحيح مكتوبة في إطار زمني واضح لكل إجراء تصحيحي، مع تحديد الشخص المسؤول عن التنفيذ. ومن المهم للغاية أن تقوم جهة الرقابة بمراقبة ورصد عملية التنفيذ عن كثب من خلال متابعة ميدانية ومكتبية (مثل تقارير سير العمل من المؤسسة، وزيارات ميدانية، ومكالمات هاتفية). وقد تتضمن خطة التصحيح، على سبيل المثال، ما يلي:

- تطبيق نظام جديد لمعلومات إدارة الشكاوى
- سحب منتجات معينة من السوق
- تدريب وكلاء القروض وغيرهم من الموظفين الآخرين
- تحسين ممارسات الإفصاح
- سحب وتعديل المواد التسويقية
- تغيير سياسات التعويضات والأجور (مثل عمولات الموظفين أو الوسطاء)
- مراجعة المطالبات السابقة في قضية محددة

وبعد القيام بأعمال البحث والتحري لتحديد المخالفات التنظيمية المشتبه فيها أو عدم تطبيق الخطة التصحيحية، على الجهات الرقابية اتخاذ ما يلزم نحو تطبيق عقوبات مثل ما يلي (تتباين الشروط والتعريفات تبايناً كبيراً من بلد إلى آخر):

- إصدار خطابات لوم وتوبيخ، وإشعارات عامة أو خاصة بشأن المخالفات
- فرض غرامات على الإدارة أو المؤسسة
- المطالبة برد المبالغ المستحقة للمستهلكين
- تقييد الموافقة على الأنشطة الجديدة أو وقف المدفوعات للمساهمين حتى حل المشكلة
- منع أفراد من تقلد وظائف إدارة في القطاع المالي
- رفع دعوى مدنية
- إحالة جهة تقديم الخدمة للنائب العام أو سلطات أخرى مختصة
- وقف أو إلغاء الترخيص أو شطب مقدم الخدمة

ويجب على جهة الرقابة النظر بعين الاعتبار إلى ممارسة ضغوط على المؤسسات من خلال نشر إجراءات الإنفاذ (تنفيذ الأحكام)، إن أجاز القانون ذلك. ويتم استخدام ذلك على نحو أكثر شيوعاً خارج الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، لكن الأمر قد يكون مفيداً لجميع جهات الرقابة على البنوك بسبب تأثيره الإيجابي. وتقوم جهات الرقابة في الولايات المتحدة، وسنغافورة، والمملكة المتحدة، وأيرلندا، وجنوب أفريقيا بنشر إجراءات الإنفاذ (تنفيذ الأحكام) ضد المؤسسات المالية مع الأخذ في الاعتبار قضايا الحماية (على الرغم من أن القضايا التحوطية تكون أكثر شيوعاً).

وبغض النظر عن أهمية إجراءات الإنفاذ، فإن تطبيقها قد يمثل تحدياً في بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وقد تتماثل الأسباب مع التحديات التي تواجهها جهات الرقابة التحوطية، مثل عدم المساندة من جانب الإدارة الرقابية، وانعدام الحماية القانونية للمراقبين، غير أن عقبة محددة أمام حماية المستهلك قد تتمثل في عدم وجود ولاية قانونية صريحة لجهة الرقابة البنكية للقيام بإنفاذ القواعد في هذا المجال. وعلى المدى القصير، فإن جهات الرقابة البنكية التي لا تتمتع بالولاية الصريحة قد تحاول إقناع المؤسسات بتغيير ممارساتها غير المرغوبة وإجراء تصحيحات للمسار بدلاً من فرض عقوبات رسمية. فعلى سبيل المثال، قد يتم إقناع مؤسسة ما بتغيير ممارسة ما إذا قامت الجهة الرقابية بتخفيض تصنيفها فيما يتعلق بالمخاطر التحوطية (على سبيل المثال في المؤشر الخاص بالرقابة الداخلية) بناء على نقاط الضعف فيما يتعلق بحماية العميل. وقد يكون تفادي استخدام العقوبات حلاً عملياً لعدد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وأيضاً نجد أن نشر المعايير الاسترشادية للخدمات المتوقعة على الجمهور سيساعد العملاء في تقييم الخدمات التي يحصلون عليها، وقد يساعدهم في تفادي المؤسسات التي لا تفي بمعايير حماية المستهلكين التي تتوقعها جهة الرقابة.

ومهما كان الأمر، فإن هذا النهج قد يكون غير مستدام على المدى الطويل في بعض البلدان والمناطق لا سيما عندما لا تتمتع جهة الرقابة البنكية بمصادقية كافية، أو لا تجد المساندة السياسية، أو إذا كانت غير قادرة على تحديد ومعالجة عدد كبير من قضايا المستهلكين معالجة كافية وفي الوقت المناسب، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى إثارة وسائل الإعلام. وستحتاج جهة الرقابة إلى المزيد من التأمين القانوني على المدى الطويل من أجل اللجوء إلى إجراءات الإنفاذ (تنفيذ الأحكام) وفي مثل هذه الحالات، يتعين على جهة الرقابة العمل مع السلطات المعنية لتعديل نطاق ولايتها القانونية كي يسمح لها على نحو صريح باستخدام أدوات الإنفاذ لغرض الرقابة على حماية المستهلك. وفي معظم الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، فإن تغيير ولاية ونطاق اختصاص مؤسسة حكومية ينطوي على إصلاحات قانونية، وقد يكون ذلك مكلفاً ويستغرق وقتاً.

## 2.6 الدليل 6: الإجراءات الرقابية الموحدة

يجب أن يكون لدى الجهات الرقابية أدلة وكتيبات جيدة التصميم تحدد الإجراءات الموحدة بشأن الرقابة على حماية المستهلك لزيادة اتساق وجودة أعمال المراجعة الرقابية.

لم يتم سوى عدد قليل فقط من جهات الرقابة على البنوك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية التي تم بحثها لأغراض هذا الدليل بإعداد أدلة عمل للرقابة بصورة محددة لموضوعات حماية المستهلك.<sup>29</sup> وفي غياب الإجراءات القياسية، نجد أن الدليل الرئيسي لجهة التفتيش هو اللانحة نفسها. وتقوم جهة التفتيش بتفسير اللانحة وتقرر أفضل طريقة لتقييم أمثال المؤسسات المالية. ووجه القصور هنا أن هذا الموقف يخلق مجالاً واسعاً للغاية أمام الأحكام الذاتية التعسفية في التقييمات، ومن ثم عدم الاتساق في تقييم وقرارات وإجراءات الأفراد. وقد يؤدي هذا إلى خلق مخاطر تتعلق بالسمعة لهيئة الرقابة البنكية.

ويجب على جهات الرقابة على البنوك إعداد أدلة عمل جيدة التصميم للرقابة لتحقيق الاتساق والجودة في أعمال الرقابة على حماية المستهلك. ولما كان معظم الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية ليس لديها خبرات موسعة في استخدام الإجراءات القياسية التي تترجم إلى أدلة عمل، لذا ينبغي لها إعداد هذه المواد على الأقل لموضوعات حماية المستهلك ذات الصلة إن لم يكن لجميع الموضوعات، وإدخال التحسينات مع الوقت.<sup>30</sup>

وسيتبين نطاق وعمق وشكل ومستوى تفاصيل أدلة الرقابة تبايناً كبيراً من بلد إلى آخر، ولا يتوفر نهج منفرد يصلح لجميع الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. وبوجه عام، يجب أن تصف الأدلة بصورة موضوعية ودقيقة كل خطوة من عملية جمع البيانات، والتحليل، وصنع القرار، وعملية الاتصال لكل أداة رقابية مستخدمة في أعمال الرقابة على حماية المستهلك وفق الأهداف والسياسات الأوسع نطاقاً التي تحددها الجهة الرقابية. والأمر الأكثر شيوعاً أنها قد تكون محددة لموضوع رقابي محدد، مثل مراجعة النظر والتحقق في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية، أو الامتثال لقواعد وضوابط الإفصاح. وفي إجراء بديل، قد تترشح الجهات الرقابية إلى الأدلة التي تتناول بالتفصيل جميع إجراءات موضوعات حماية المستهلك. ولا يتوفر نهج منفرد نوصي به لجميع الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، وذلك على الرغم من أن الأدلة الأكثر شمولاً تكون بطبيعتها أكثر تعقيداً، وتتطلب المزيد من الخبرات والتجارب من جانب فريق العمل الذي يقوم بصياغتها. ويقدم الإطار 8 مثلاً على المحتوى الممكن لدليل ما، ليكون مرجعاً فقط. ويورد الملحق الثالث مراجع أخرى.

<sup>29</sup> في بعض الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، لا يوجد لدى جهة الرقابة البنكية أدلة عمل تغطي أعمال الرقابة التحوطية. يتم تحديد درجة الصلة والارتباط بموجب تقييم مخاطر المستهلكين في بلد معين، في مقابل اللوائح والضوابط القائمة بشأن موضوعات حماية المستهلك. وهذا التقييم مهم في تعريف النهج الرقابي، كما أنه يحدد التخطيط الرقابي أيضاً (انظر القسم 2.2 و القسم 2.3).

## الإطار 8: المحتوى الممكن في أدلة الرقابة

1. المراجع - أدلة أو مواد مرجعية أخرى (مثل أعمال التفتيش السابقة ذات الصلة)
2. الهدف - الغرض من الرقابة على الموضوع
3. نوع التحليل - طبيعة التحليل، على سبيل المثال نوعي، أو تحقق من نوع خاص، أو عادي (تتباين اللغة)
4. الأساس القانوني - القوانين واللوائح التي يستند إليها التحليل
5. المصطلحات - شرح المصطلحات المستخدمة في الدليل
6. التوثيق/المعلومات - المعلومات التي يجب جمعها ومراجعتها، والنماذج التي يجب استخدامها في أعمال التفتيش، مثل تقارير التفتيش، وإرشادات الفحص والمراجعة، وطلب الوثائق والمستندات، إلخ.
7. التحليلات المكتوبة - التركيز على توصيف الإجراءات الخاصة بالتحليل المكتبي
8. التحليلات الميدانية - التركيز على توصيف الإجراءات الخاصة بالتحليل الميداني
9. الاتصال ورفع التقارير - وصف السياسات والإجراءات التي يجب اتباعها لإيصال النتائج الرقابية إلى المؤسسة المالية وكبار المراقبين، ويشمل ذلك طلب أي إجراء تصحيحي. وكذلك توصيف السياسات بشأن تقرير التفتيش، ويشمل ذلك الإطار الزمني المتوقع، والموافقة عليه، وحفظه، وتعميمه.
10. المتابعة والرصد - وصف للإجراءات المتوقعة لرصد ومراقبة تنفيذ المعايير والإجراءات التصحيحية أو الملاحظات الخاصة بأعمال الفحص والمراجعة التالية.

ويجب على جهة الرقابة إتاحة أدلة العمل، وكذلك المواد الإرشادية (مثل تقارير أعمال التفتيش، والتقارير، والملاحظات الإرشادية، والتفسيرات التنظيمية، إلخ) لجميع المراقبين، والأفضل أن يكون ذلك في صورة إلكترونية (مثل الإنترنت أو نظام حفظ مشترك). ويجب باستمرار تحديث أدلة الرقابة والمواد الإرشادية كي تتضمن التغييرات التنظيمية، وديناميكيات السوق، والتغيرات في تفسيرات اللوائح، والتغيرات في السياسات الرقابية، والتحسينات في استخدام الأساليب الرقابية. ويجب على جهة الإدارة لدى الهيئة الرقابية إنفاذ الامتثال للمعايير الراسخة والمعمول بها.

## 2.7 الدليل 7: أنواع، ومصادر، وجودة المعلومات

يجب أن تستخدم الجهات الرقابية مجموعة متنوعة من المصادر لجمع المعلومات للأغراض الرقابية، وبذل جهود منتظمة لتحسين نطاق ودقة وموثوقية المعلومات بمرور الوقت. وكحد أدنى، يجب أن تقوم الجهات الرقابية بجمع معلومات إحصائية عن الشكاوى دورياً من خلال وضع نموذج موحد لوضع التقارير والإبلاغ لمقدمي الخدمات المالية التي تقوم بالرقابة عليها، والحصول على آراء تقييمية بشأن السوق من مصادر المعلومات الأخرى.

### 2.7.1 مصادر وأنواع المعلومات

تأتي المعلومات الجيدة في صلب أعمال الرقابة التحوطية وتلك الخاصة بحماية المستهلك المالي. وهي ضرورية لمراحل التخطيط والتنفيذ والرصد والمراقبة. وعلى جهات الرقابة استخدام طائفة متنوعة من مصادر المعلومات فيما يخص الأعمال التي تقوم بها لحماية المستهلك، مثل المعلومات المتاحة بالفعل داخلياً لدى الجهة الرقابية، ويشمل ذلك تلك المتاحة في الإدارة الأخرى؛ والإقرارات التنظيمية<sup>31</sup> التي تم وضعها لأغراض الرقابة على حماية المستهلك؛ والمعلومات المطلوبة من مؤسسة ما أثناء أعمال الفحص والمراجعة؛ والمعلومات المطلوبة من الغير؛ والمعلومات المتاحة للجمهور. ويعطي الجدول 3 بعض الأمثلة على المعلومات التي يمكن استخدامها في الرقابة على حماية المستهلك المالي.

<sup>31</sup> الإقرارات التنظيمية هي معلومات ترسلها المؤسسات المالية إلى جهة الرقابة امتثالاً لمتطلبات رفع التقارير.

الجدول 3. المصادر المحتملة للمعلومات لأغراض الرقابة على حماية المستهلك

المعلومات المتاحة للجمهور	المعلومات التي تطلب من الغير	معلومات المؤسسة التي تُطلب أثناء الفحص والمراجعة <sup>أ</sup>	الإقرارات التنظيمية الدورية	المعلومات المتاحة بالفعل لدى الجهة الرقابية
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تقارير سنوية عقود/اتفاقيات القروض الموحدة</li> <li>■ صحائف الحقائق الأساسية</li> <li>■ مواقع الشركات على شبكة الإنترنت</li> <li>■ تقارير وسائل الإعلام</li> <li>■ المواد التسويقية</li> <li>■ البحث العام</li> <li>■ مدونات قواعد السلوك التي حددتها النقابة المهنية (الجمعية المعنية بالصناعة)</li> <li>■ تقييمات وتحليل السوق من جانب النقابة المهنية (الجمعية المعنية بالصناعة) أو غيرها</li> <li>■ استطلاعات الأسر المعيشية التي تقوم بها دائرة الإحصاءات الحكومية</li> <li>■ الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ معلومات الشكاوى من أطراف خارجية مكلفة للنظر في المظالم، وهيئات عامة لحماية المستهلك</li> <li>■ بيانات وتقارير من جمعيات المستهلكين ونقابات وجمعيات معنية بهذه الصناعة</li> <li>■ معلومات عن المطالبات القانونية/الإجراءات القضائية ذات الصلة بقضايا المستهلكين</li> <li>■ إحصاءات من مكاتب الاستعلام الائتماني (إن وجدت)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تقارير الشكاوى للأغراض الداخلية</li> <li>■ تقارير من وحدة خدمة العملاء</li> <li>■ تقارير من آليات أخرى لفض المنازعات، مثل مكتب/موظف فض المظالم داخلياً</li> <li>■ تقرير المراجع الداخلي</li> <li>■ تقارير مسؤول الامتثال</li> <li>■ إحصاءات الاحتيال</li> <li>■ السياسات والإجراءات المكتوبة: النظر والتحقيق في الشكاوى، وسياسات الإقراض والتحصيل، والمراجعة الداخلية، وإدارة مخاطر الاحتيال، والحوكمة المؤسسية، وتعويزات وأجور الموظفين، ومراقبة الأطراف الخارجية المكلفة بأداء أعمال، مثل الوكلاء غير المصرفيين<sup>ب</sup></li> <li>■ مدونات قواعد السلوك والأخلاقيات الداخلية</li> <li>■ أدلة وشواهد التدريب للموظفين المعنيين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تقارير وإحصاءات الشكاوى</li> <li>■ التقييمات الذاتية السنوية للامتثال</li> <li>■ الرسوم والمصروفات الموحدة للقروض بصفة دورية</li> <li>■ تقارير/ إحصاءات الاحتيال والخطأ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ البيانات المالية ومؤشرات الأداء</li> <li>■ الشكاوى المقدمة لجهة الرقابة البنكية</li> <li>■ إجراءات الإنفاذ الجاري اتخاذها</li> <li>■ تقارير أعمال التفتيش السابقة</li> <li>■ السياسات وأدلة العمل، والتفسيرات القانونية، والمواد الإرشادية الأخرى</li> <li>■ تقارير البحث السرية التي تكلف الجهة الرقابية بإعدادها من الناحية المثالية، يجب أن تتاح المعلومات الخاصة بجهة الرقابة إلكترونيا لجميع جهات وأفراد التفتيش.</li> </ul>
<p><sup>أ</sup> قد يخضع بعض مما ذكر لتقارير تنظيمية منتظمة ترفع إلى الجهة الرقابية في بعض البلدان.</p> <p><sup>ب</sup> يشير هذا إلى سياسات وإجراءات مطبقة لإدارة ورصد الغير ممن يقدمون الخدمات نيابة عن المؤسسة المالية، مثل الوكلاء غير المصرفيين.</p>				

ولا يتسنى لجميع الجهات الرقابية على البنوك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية الوصول إلى العديد من مصادر المعلومات. فعلى سبيل المثال، كثير من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية ليس لديها مصادر من الغير يمكن أن تقدم لها معلومات مفيدة لأغراض الرقابة. وقد تكون لأبحاث المستهلكين بعض القيمة لأغراض التحليل الرقابي، وذلك على الرغم من أنها قد تكون أكثر فائدة للأغراض التنظيمية. وكذلك نجد أن جهات الرقابة التحوطية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية (وفي الاقتصادات المتقدمة) في العادة تكون أقل دراية بأبحاث المستهلكين، وهي تعتبر مجال جديد نسبياً في عملية صنع السياسات والرقابة. وفي بعض الاقتصادات المتقدمة، قد تقوم الجهات الرقابية بإنشاء إدارات متفرغة للقيام بأبحاث المستهلكين وأبحاث أخرى على أساس مستمر (انظر مكتب الأبحاث التابع لمكتب حماية العميل المالي بالولايات المتحدة). ولا يتاح لمعظم الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية الموارد المالية الضرورية للقيام بدراسات عن المستهلكين.

وعلى الرغم من صعوبة الوصول إلى طائفة واسعة من مصادر المعلومات في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، ينبغي للجهات الرقابية استخدام المتاح والعمل على توسيع نطاق هذه المصادر، وجودتها مع الوقت. وهناك مجال أولوية يتمثل في جمع معلومات عن شكاوى المستهلكين. ويجب أن تطلب وتتلقى جهات الرقابة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية إحصاءات عن الشكاوى من المؤسسات المالية بصفة دورية من خلال إعداد نموذج موحد لتقارير الشكاوى والإبلاغ عنها. وتستخدم هذه التقارير، على سبيل المثال، في كندا،<sup>32</sup> وهندوراس، وماليزيا، والمكسيك، وبيرو. وبوجه عام، نجد أن نموذج التقرير يتبع نظام تصنيف للشكاوى وفق معايير، مثل طبيعة وموقف معاملة العميل والمكان الذي تمت فيه، ونوعية المنتج/الخدمة محل الشكاوى، إلخ. ويجب تعديل إجراءات وأنظمة معلومات آليات التحقيق والنظر في الشكاوى لدى المؤسسات كي تتوافق مع هذا النموذج. وسيسمح استخدام نظام عام للتصنيف بتحليل المعلومات من أجل رصد ومراقبة الأسواق، ولأغراض المقارنات، كما أنه سيعمل على تسهيل التحليلات التي تقوم بها جهات وأفراد التفتيش. ويورد الملحق الثالث بعض الأمثلة لتكون مرجعاً فقط. ومن الممكن تطبيق بروتوكول التصنيف المشار إليه وكذلك قواعد تبادل المعلومات على أية جهة (مثل نقابة/جمعية مهنية أو أمين/موظف مظالم رسمي) تتعامل مع شكاوى المستهلك المالي.

وربما تتباين درجة تواتر التقرير من بلد إلى آخر حسب مستوى تطور السوق، وانتشار مشكلات المستهلكين، وتوافر الموارد الرقابية للتعامل مع هذه المعلومات، وجودة نظم معلومات آليات النظر والتحقيق في الشكاوى المستخدمة من جانب المؤسسات المالية. وفي العادة يكفي إعداد تقرير ربع سنوي في معظم الحالات، وذلك على الرغم من أن بعض الجهات الرقابية تفضل درجة من التواتر أدنى أو أقل.

وبالمثل مع الإقرارات التنظيمية الأخرى، نجد أن التقارير الجيدة عن الشكاوى تعتمد على المعلومات المتأنية من نظم المعلومات التي تستخدمها المؤسسات المالية، والمدمجة في نموذج التقرير مع الحد الأدنى من التدخل اليدوي. وسيعمل هذا على الحد من الأخطاء، والحد من الإفراط أو التفریط في الإبلاغ أو التقرير عن الحالات، وكذلك الحد من عدم الاتساق في تصنيف الشكاوى، وازدواجية الإدخال.

ولن تكون جميع الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية قادرة على تطبيق برنامج جيد للتقرير والإبلاغ عن الشكاوى على الفور. وفي الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية التي لا يُطلب فيها من المؤسسات المالية متابعة شكاوى المستهلكين أو القيام بهذا الأمر يدوياً، ينبغي لجهة الرقابة البنكية وضع إطار زمني حقيقي للتطبيق، وعمل التعديلات الضرورية في الأنشطة المخطط لها لرصد التقدم المحرز. وفي الحالات التي لا تطبق فيها المؤسسات المالية أية آلية لتلقي وإدارة الشكاوى، ناهيك عن عدم وجود نظم معلومات لمتابعتها، عندئذٍ على الجهة الرقابية جعل هذا الأمر مجال أولوية بالنسبة لإدخال التحسينات. وفي بعض البلدان والمناطق، فإن اشتراط أن يكون لدى المؤسسات المالية آليات فاعلة للنظر والتحقيق في شكاوى العملاء سيتطلب إصلاحات تنظيمية.

## 2.7.2 نوعية وجودة المعلومات

أي نوعية من المعلومات تنطوي على أخطاء. وعلى الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية إصدار توجيهات عند استخدام المعلومات المقدمة من الغير والمتاحة للجمهور. كما أن المعلومات التي توردها المؤسسات المالية تنطوي أيضاً على أخطاء، لكن في هذه الحالة يكون دور الجهة الرقابية هو الضغط لإدخال تحسينات على جودتها النوعية وموثوقيتها. وفي سياق أعمال التفتيش المكتبية والميدانية، ينبغي للجهات الرقابية استخدام ثلاثة أساليب على الأقل لزيادة جودة وموثوقية الإقرارات التنظيمية:

1. **التوحيد القياسي، ورفع التقارير الإلكترونية، والتحقق الآلي.** نجد أن الانتظام والتوحيد القياسي في الإقرارات التنظيمية، مع استخدام نظم المعلومات المحوسبة لأغراض رفع التقارير يحد من وقوع الأخطاء، والتباين، وعدم الاتساق. وتتضمن أساليب التحقق التحديد الآلي للأخطاء من خلال نظام المعلومات لدى الجهة الرقابية،<sup>33</sup> وكذلك المقارنات (اليديوية) مع مصادر المعلومات، والإقرارات السابقة، والمؤشرات الأخرى. وقد لا تكون الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية معتادة على أداء هذه المهام، كما أنها قد لا تزال تتلقى التقارير في صورة ورقية، وهو ما يتطلب إدخال البيانات في قاعدة البيانات أو أي نظام آخر لدى الجهة الرقابية. وهذا لا يزيد فقط من احتمال وقوع الأخطاء؛ ولكن أيضاً يستنزف الوقت من الجهات الرقابية. وبالتالي، على الجهات الرقابية البنكية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية المطالبة بتلقي تقارير محوسبة من المؤسسات المالية.<sup>34</sup> ويجب أن تصدر هذه التقارير آلياً من خلال استخراج البيانات من نظم المعلومات لدى المؤسسات المالية.

<sup>32</sup> من جانب الهيئة المختصة بحماية العميل المالي، وهي [وكالة المستهلكين الماليين الكندية](#).

<sup>33</sup> في العديد من البلدان، نلاحظ أن التقارير التي لا تتجاوز مرحلة التحقق من صحتها يتم رفضها آلياً من جانب نظام المعلومات الجهة الرقابية، وقد تقوم الجهة الرقابية بفرض عقوبات على المؤسسة المالية.

<sup>34</sup> في معظم الحالات، لا حاجة إلى الاستثمار في برمجيات باهظة التكاليف للتعامل مع القضايا ذات الصلة بحماية المستهلك. فعلى سبيل المثال، حتى يتسنى حفظ وتحليل معلومات الشكاوى، قد تحتاج جميع الجهات الرقابية إلى جدول إلكتروني باستخدام برنامج إكسيل.

2. *التحقق الميداني*. يجب تخصيص جزء من أعمال التفتيش الميداني لأغراض حماية المستهلكين لفحص كيفية إعداد التقارير التنظيمية (مثل تقارير الشكاوى، والرسوم والمصروفات)، وتقارير الإدارة (مثل تقارير المراجع الداخلي وتقارير الامتثال)، واختبار مدى دقتها واكتمالها وسلامتها واشتمالها. ومن الممكن القيام بهذه الأعمال التفتيشية بالاشتراك مع متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات، لكن ينبغي القيام بأعمال أخرى كثيرة بدون هؤلاء المتخصصين إن كانوا غير متوفرين (وقد يكون هذا هو الحال في معظم البلدان المنخفضة الدخل وفي الكثير من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية). وتتضمن أعمال التفتيش، على سبيل المثال، محاكاة ما يلي<sup>35</sup>:

- المعاملات (مثل الموافقة على قرض، وإنشاء عميل جديد في النظام)، والشكاوى، لفحص تدفق المعلومات في النظم، والقواعد بشأن الدخول إلى النظام
- الأخطاء، بوضع بيانات غير صحيحة أو غير متسقة في نظام معلومات المؤسسة، واختبار مدى سلامتها
- الوصول وإجراء تغييرات على نحو غير مصرح به لاختبار قوة الوصول إلى النظام وقواعد التأمين (القواعد الرخوة يمكن أن تقوض سلامة وصلاحية البيانات)

3. *المقابلات الشخصية والاجتماعات*. بالإضافة إلى اختبار معلومات الإدارة العليا ومجلس الإدارة بشأن سياسات وإجراءات المؤسسة (على سبيل المثال، بشأن النظر والتحقيق في الشكاوى، ومبيعات القروض، وممارسات التحصيل، وغير ذلك من الأمور الأخرى)، نجد أن الاجتماعات والمقابلات الشخصية تساعد في تحديد عدم الاتساق بين آراء المؤسسة ونتائج أعمال التفتيش المكتبية والميدانية. فعلى سبيل المثال، من خلال مقابلة مع هيئة الإدارة، يمكن أن يجد المراقب زيادة في عدد الشكاوى المرتبطة بوكلاء تجزئة في منطقة جغرافية (بتم التحديد أثناء التحليل المكتبي) وقد نتج هذا عن خطأ في النظام الذي يقوم بإدخال العدد الفعلي للشكاوى مرتين.

وكما هو الحال في مجالات الرقابة الأخرى، نجد أن التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة التابعة لجهة الرقابة مهم في تقديم المعلومات الجيدة وإدارتها على نحو فاعل. وعندما تتلقى التقارير التنظيمية إدارات أخرى بخلاف الإدارات الرقابية، نجد أن الإخفاق في التنسيق قد ينجم عنه قصور يتمثل في ازدواجية طلبات المعلومات المقدمة للمؤسسات المالية وعدم اكتمال التحليلات. وربما تجد الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية أنه من المفيد التنسيق مع الهيئة العامة لحماية المستهلك وغيرها من الجهات الأخرى، مثل آليات الانصاف من قبل الغير (مثل ديوان/مسؤول المظالم). وهذه الجهات ربما يكون لديها معلومات مفيدة تتضمن معلومات عن القطاعات التي لا تخضع لرقابة الجهة الرقابية على البنوك. وعندما يتوفر مستوى جيد من التنسيق، ربما تقترح الجهة الرقابية اعتماد نظام عام لتصنيف الشكاوى حتى ييسر مقارنة إحصاءات هذه الجهات مع إحصاءات جهة الرقابة.

## 2.8 الدليل 8: ملاحظات من الرقابة تصب في الضوابط والتنظيم

يجب أن تصب الخبرات والتجارب والمعارف التي يتم الحصول عليها من خلال أعمال الرقابة والمراجعة بشأن حماية المستهلك في العملية التنظيمية من خلال مقترحات لإدخال تحسينات في اللوائح والضوابط الخاصة بحماية المستهلك، وكذلك في الإطار التنظيمي الأوسع نطاقاً للرقابة على حماية المستهلك. وعلى نحو مماثل، يمكن أن يعمل ذلك على إثراء البرامج المصممة لتعزيز الإمكانات المالية للمستهلكين.

ويمكن للجهات الرقابية تحديد التغييرات المطلوبة تحديداً دقيقاً في اللوائح والتشريعات، مثل تحسين أو وضع أو الحد من المتطلبات، وكذلك التحسينات والإيضاحات في نطاق ولاية واختصاص الجهة الرقابية ووظائفها وصلاحياتها. ويعتبر اقتراح تغييرات تنظيمية جزءاً مهماً من دورة الرقابة، كما يجب القيام به على نحو مستمر وعلى أساس منهجي منظم. وسيؤثر تحسين اللوائح والضوابط بدوره على الأهداف الرقابية، والإستراتيجية المصممة لتحقيقها، ويتضمن ذلك الأدوات والأساليب الرقابية المستخدمة. وتتطلب الآراء التقييمية الفاعلة التنسيق والتعاون بين الإدارات التنظيمية والرقابية داخل الهيئة المعنية بالرقابة على البنوك. وفي حالات عديدة، تنطوي الآراء التقييمية على تنسيق بين الهيئات نظراً لأن الأجهزة الأخرى، مثل وزارة المالية من المرجح أن تنخرط في تصميم وتحسين العديد من التغييرات المقترحة. ويمكن أن تعمل الآراء التقييمية المتأنيبة من عملية الرقابة على إثراء أولويات بناء القدرات المالية والإجراءات التدخلية، والعكس صحيح.

<sup>35</sup> أعمال المحاكاة المشار إليها يمكن أن تخدم الهدف المتمثل في فحص جودة المعلومات المعدة من جانب المؤسسة المالية بدلاً من اعتبارها إجراءً أو عيناً رقابياً إضافياً، كما يمكن أن تخدم هدفاً محدداً، مثل الالتزام بقواعد الإفصاح أثناء توقع عقد/اتفاقية القرض.

### 3 إستراتيجية تدريجية لتطبيق هذا الدليل

يصف هذا الدليل التدابير التي يمكن أن تتخبط فيها الجهات الرقابية على البنوك في أعمال الرقابة على حماية المستهلك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية حتى يتسنى لها أن تكون أكثر فاعلية وتستخدم الموارد استخداماً أكثر رشاداً. ومع ذلك، فليس جميع الجهات الرقابية قادرة على تطبيق مجموعة كاملة من النقاط الاسترشادية (النقاط الواردة في الأدلة)، على الأقل في المدى القصير، نظراً لأنها تواجه طائفة متنوعة من المعوقات العملية. وبدلاً من هذا، يجب على هذه الجهات أن تحدد أولويات لأي إصلاحات إستراتيجية ومؤسسية وإجرائية وتنظيمية ضرورية لتطبيق الإرشادات. وبهذه الطريقة، ستكون قادرة على تحديد مستوى الجهود التي تستطيع وترغب في توجيهها على نحو دقيق في كل مرحلة من مراحل التطوير، وبالتالي تكون التحسينات بالوتيرة المناسبة لها وفق واقعها العملي، وفق أهداف رقابية محددة على نحو جيد في المدى القصير، والمدى المتوسط، والمدى الطويل.

وبوجه عام، ينبغي لجهات الرقابة على البنوك التي تسعى إلى تحديد نهج عملي أن تعترف بالمزايا المتأتمية من التركيز على حشد خبراتها ومهاراتها المتخصصة. ولما كان النظر والتحقيق في الشكاوى يجهد قدرات عدد كبير من الجهات الرقابية في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، فعليها البحث عن أساليب لتخفيف هذا العبء مع الوقت حتى يتسنى تهيئة الموارد التي يمكن تخصيصها لأعمال الرقابة. والافتراض هو أن آليات النظر في الشكاوى على المستوى الداخلي لدى المؤسسات المالية تتحسن، وتقوم جهة الرقابة بتعزيز إنفاذ الإجراءات والأحكام بقدر عال من الرقابة، ومن ثم يتبع ذلك ممارسات سوقية أفضل. ويتم تعزيز ذلك من خلال توقع أن يستشعر المستهلك المالي أنه أكثر قوة عند البحث عن سبل للالتصاف ورد المظالم بصورة متزايدة، وهذا من شأنه أن يعمل على زيادة الشكاوى، وتعزيز بيئة الرقابة على المؤسسات المالية.

ونلاحظ أن الأولويات المحددة في شكل 4 تمثل وجهة نظر مبسطة لعملية معقدة. كما نلاحظ عدم توصيفها جميع الخطوات، وعدم تناولها جميع التحديات في كل خطوة. ومن الممكن أيضاً أن تتداخل الأولويات مع الوقت. وكما هو الحال مع الإرشادات (الأدلة) نفسها، فإن هذا الإطار يمثل مرجعاً وبالتالي يتعين تعديله على نحو تام وفق السياق المحدد. وقد تجد فرادى الجهات الرقابية (المراقبين) في أوقات أن قائمة مختلفة تماماً من الأولويات ملائمة بصورة أكبر لواقعها العملي مع ضرورة قيامها بمعالجة القضايا ذات الأهمية الخاصة.

الشكل 4. أولويات الإستراتيجية التدريجية



#### الأولوية رقم 1. خطة التغيير وإعداد الموظفين

قبل اعتماد أي إرشادات أو إصلاحات، من المهم أن تقوم جهة الرقابة البنكية بتقييم موقفها تقييماً دقيقاً. وفي مقابل هذا، عليها تحديد هدف طويل الأجل بشأن الرقابة على حماية المستهلك، وما ينبغي القيام به لتحقيق ذلك. وينبغي أن يتضمن هذا التقييم مراجعة شاملة للوائح والضوابط، والموارد المالية والبشرية والخبرات المتاحة، وممارسات السوق الحالية، وتقديراً لكل مجال تتناوله الإرشادات (الدليل). ومن خلال مقارنة الهدف طويل الأجل مع الموقف الحالي، ستكون جهة الرقابة قادرة على تحديد الفجوات التي يتعين عليها معالجتها من خلال عدد من الإجراءات والتدابير في الأجل القصير والمتوسط والطويل. كما يمكن أن تجد أنه من المفيد عمل تعديلات في الهدف طويل الأجل لتجنب وجود مقاصد غير واقعية أو أطر زمنية غير حقيقية.



ومع تحديد الأهداف والمقاصد والأنشطة، يتعين على جهة الرقابة أن تنظم نفسها على المستوى الداخلي، وتدريب موظفيها الذين سيقومون بأعمال المراقبة على حماية المستهلك (انظر [الدليل 4](#)). وبناء على هذه الخطة واسعة النطاق، والاستعداد للتغيير، يتعين على جهة الرقابة إعداد أول برنامج سنوي لها للقيام بأعمال الرقابة على حماية المستهلك (انظر [الدليل 3](#)).

## الأولوية رقم 2. المطالبة بتقارير عن الشكاوى باعتبارها مدخلات أساسية لعملية الرقابة

ثمة خطوة أساسية نحو تحسين جودة أعمال الرقابة على حماية المستهلك تتمثل في الوصول إلى معلومات ذات جودة. ولما كان تحسين النظر والتحقيق في الشكاوى هدفاً أساسياً في أي نهج تدريجي، يتعين على جهات الرقابة على البنوك في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية البدء بمطالبة المؤسسات المالية بإعداد تقارير تتضمن معلومات عن الشكاوى دورياً مع اتباع نموذج عام كما ورد في [الدليل 7](#). ويجب مراجعة جودة التقرير وفق [الدليل 7](#). ويجب أن تحدد هذه الخطوة المبدئية أساس العمل الذي تقوم عليه التحسينات في قنوات وإجراءات الشكاوى التي وضعتها المؤسسات المالية، مع دعم تبني العديد من أدوات الرقابة الواردة في [الدليل 5](#).

وجرت العادة أن يتضمن أي تقرير تنظيمي جديد لوائح جديدة (تنظيماً جديداً) قد تكون داخل أو خارج نطاق اختصاص جهة الرقابة البنكية حسب مستوى تدرج هذا التنظيم. وفي العديد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية، يكفي وجود منشور في صورة رسالة بسيطة أو وثيقة مماثلة لإعداد تقارير عن الشكاوى.

## الأولوية رقم 3. تبني إجراءات تفتيش للمجالات والقطاعات ذات الأولوية وتوسيع نطاقها مع الوقت

من المهم البدء في تطبيق إجراءات رقابية موحدة ([الدليل 6](#)) بالنسبة لمجالات الأولوية بدلاً من محاولة التعامل مع جميع شواغل ومخاوف المستهلكين دفعة واحدة. وبرغم السياق المحدد للبلد المعني، يجب أي يقوم أي نهج تدريجي يدرك قيمة تحسين آليات النظر والتحقيق في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية بالبدء في أعمال المراجعة والفحص الرقابية في هذا المجال. ويجب على جهات الرقابة على البنوك - التي ستزيد لديها المعلومات المحسنة عن الشكاوى - مراجعة جودة آليات وإجراءات النظر والتحقيق في الشكاوى في القطاعات ذات الأولوية (مثل البنوك). وبوصفها خطوة أولى ربما، تركز جهة الرقابة على أعمال التفتيش (والإنفاذ إلى أقصى حد ممكن) في البداية، وتضيف رصد ومراقبة الأسواق فيما بعد. وعلى من يستطيع البدء في مراقبة ورصد الأسواق في الوقت نفسه القيام بذلك. وفي كل الأحوال، من المهم إعداد أدلة رقابة جيدة وتنفيذ استخدامها، وعلى جهات الرقابة اختيار أساليب رقابة تكون معروفة بدرجة كبيرة لها.

ويجب توسيع نطاق الرقابة مع الوقت لتغطية مقدمي الخدمات الإضافيين بالنسبة لمجالات الأولوية نفسها أو لمجالات أولوية أخرى في القطاعات نفسها. وقد يتضمن هذا متطلبات تنظيمية أخرى (مثل معايير الإفصاح)، أو حتى متطلبات تنظيمية جديدة. وستسمح زيادة الخبرات والتجارب لجهة الرقابة بتوسيع نطاق الأدوات والأساليب المستخدمة في أعمال الفحص والمراجعة الرقابية ([الدليل 5](#)).

## الأولوية رقم 4. التقليل التدريجي لدور النظر في الشكاوى بصورة مباشرة

مع تحسن النظر والتحقيق في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية بسبب تحسين الرقابة (وتحسين متطلبات الحد الأدنى)، كما ينبغي أن يكون الوضع، يتعين على الجهة الرقابية التقليل التدريجي لدورها في النظر والتحقيق في الشكاوى بصورة مباشرة. وعلى الرغم أنه من المرجح أن يستمر العديد من جهات الرقابة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية في القيام بدور جهة انتصاف خارجية يلجأ إليها المستهلكون، على الأقل في السنوات القادمة، ينبغي أن تساعد الخطوات المذكورة أعلاه هذه الجهات في التقليل التدريجي لدورها في هذا الشأن، وتحويل الموارد الرقابية للأدوات والأساليب الرقابية. كما يجب عليها النظر بعين الاعتبار في خيارات أن يحل خبراء مهنيون مؤهلون تأهيلاً مناسباً من غير المراقبين (يتضمن ذلك تعهيد هذا الأمر إلى أطراف خارجية) محل المراقبين المتخصصين للنظر والتحقيق في الشكاوى.

ومن المهم أن يكون تقليص دور جهة الرقابة البنكية متزامناً مع التحسينات الملحوظة من جانب المؤسسات المالية، أو مع إنشاء آلية فاعلة للانتصاف لدى طرف خارجي (مثل ديوان/مسؤول المظالم)، أو مع كليهما<sup>36</sup> كما أن هناك إجراءً ضرورياً في هذه العملية الانتقالية يتمثل في القيام بجهود توعية لإحاطة المستهلكين أن بمقدورهم بل عليهم تقديم شكاواهم مباشرة لدى مقدم الخدمة.

## الأولوية رقم 5. تحسين الإطار القانوني والتنظيمي

في حين أنه يتعين على جهات الرقابة البنكية البدء في إدخال تحسينات لا تتطلب تغييرات تنظيمية، ستكون هناك أمثلة على ضرورة صياغة لوائح وضوابط جديدة أو إدخال تغييرات جديدة على اللوائح والتشريعات القائمة. وبمرور الوقت، يتعين على جهة الرقابة العمل على اقتراح ودعم هذه التغييرات التي قد تكون أو لا تكون خارج نطاق سيطرتها الكامل. وعند انخراط هيئات حكومية أخرى، يجب أن تنسق جهة الرقابة البنكية معها. ولا يجب القيام بالإصلاحات كلها دفعة واحدة. ويجب تحديد الأولويات، كما يجوز إعداد خطة طويلة الأجل للإصلاحات القانونية والتنظيمية وإدراجها في الخطة الواردة في الأولوية رقم 1.

<sup>36</sup> لم يتناول هذا الدليل السمات المحددة لآليات الانتصاف الفاعلة لدى طرف خارجي. وهناك دراسات محدودة حول فاعلية النماذج المختلفة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية. ويمكن الحصول على بعض التحليلات في دراسة لـ [توماس وآخرين 2011أ](#)، و [توماس وآخرين 2011ب](#)، ودراسة لـ [البنك الدولي 2012](#).

ويجب أن تستند الإصلاحات في المتطلبات القانونية لحماية المستهلك (مثل قواعد الإفصاح ومعايير النظر والتحقيق في الشكاوى من جانب المؤسسات المالية) إلى ممارسات تنظيمية جيدة<sup>37</sup> وآراء تقييمية تأتي من عملية المراقبة (انظر [الدليل 8](#)). وليس لدى العديد من الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية سوى عدد قليل من الموضوعات التي تخص حماية المستهلك في اللوائح والضوابط المعمول بها، ويحاول آخرون مع صلاحيات رقابية محدودة تغيير النهج الخاص بهم في عملية الرقابة على حماية المستهلك.

#### الإطار 9. الإصلاحات التنظيمية المحتملة في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية لتحسين الرقابة على حماية المستهلك

- تغيير نطاق الولاية والاختصاص القانوني لجهة الرقابة البنكية لضمان عدم الطعن بأعمال الرقابة على حماية المستهلك. وإدراج صلاحيات وسلطات لاستخدام طائفة من إجراءات الإنفاذ.

- تحسين المعايير التنظيمية المحددة، مثل:

- الحد الأدنى من المعايير الشائعة لقنوات وإجراءات النظر والتحقيق في الشكاوى
  - نماذج الإفصاح الموحدة في منتجات التجزئة ذات الصلة، مثل القروض والودائع
  - التسويق والإعلان
  - ممارسات المبيعات
  - ممارسات تحصيل القروض
  - خصوصية البيانات، وأمن المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك ما يتم لدى وكلاء التجزئة
- مطالبة المراجع الداخلي ومراقب الحسابات الخارجي بمراجعة وفحص الامتثال لمعايير حماية المستهلك

<sup>37</sup> يمكن الاطلاع على مناقشة مفيدة حول لوائح وضوابط حماية المستهلك المالي في الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية في دراسة لـ [بريكس وماكي \(2010\)](#)، ودياس وماكي (2010)، وتشين (2012).

## المراجع والمصادر

- بنك نيجارا ماليزيا. 2012. ["التقرير السنوي لبنك نيجارا ماليزيا 2011"](#). كوالا لامبور: بنك نيجارا ماليزيا، مارس/أذار.
- بنك التسويات الدولية. 2008. [Customer Suitability in the Retail Sale of Financial Products and Services](#). بازل: المنتدى المشترك، بنك التسويات الدولية، أبريل/نيسان.
- 2010أ. ["مبادئ تعزيز حوكمة الشركات"](#) بازل: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف، بنك التسويات الدولية، أكتوبر/تشرين الأول.
- 2010ب. ["مبادئ التعويضات ومنهجية التقييم"](#) بازل: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف، بنك التسويات الدولية، يناير/كانون الثاني.
2011. [Macro Prudential Regulation and Supervision. BIS Papers No 60](#). بازل: بنك التسويات الدولية، ديسمبر/كانون الأول.
2012. ["مبادئ بازل الأساسية لفاعلية الرقابة على البنوك"](#) بازل: لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف، بنك التسويات الدولية، سبتمبر/أيلول.
- بريكس، لورا. 2009أ. ["تقرير تشخيصي لسياسات حماية المستهلك: كمبوديا"](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، يناير/كانون الثاني.
- 2009ب. ["تقرير تشخيصي لسياسات حماية المستهلك: ماليزيا"](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، أكتوبر/تشرين الأول.
- بريكس، لورا، وكاثرين ماك كي. 2010. ["تنظيم حماية المستهلك/العميل في بيئات الوصول المتدني للخدمات: فرص لتشجيع التمويل المسؤول"](#). [مذكرة نقاش مركز رقم 60](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب).
- Carmichael, Jeffrey, Alexander Fleming, and David T. Llewellyn. 2004. ["Aligning Financial Supervisory Structures with Country Needs"](#). واشنطن العاصمة: معهد البنك الدولي.
- البنك المركزي الأيرلندي. 2010. ["إستراتيجية الإنفاذ 2010 – 2012"](#). دبلن، أيرلندا: البنك المركزي الأيرلندي.
- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب). 2011. ["الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير والاشتمال المالي للفقراء: نحو إرشادات ومعايير متناسية"](#). دراسة منشورة نيابة عن الشراكة العالمية من أجل الاشتمال المالي. واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، سبتمبر/أيلول.
- تشرين، جينيفر. 2012. ["تصميم أنظمة الإفصاح للاشتمال المالي المسؤول"](#). [مذكرة نقاش مركز رقم 78](#) واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، مارس/أذار.
- كولينز، داريل؛ ونيكولا جينترتش؛ ورفائيل مازر. 2011. ["دمج أبحاث المستهلكين في عملية صناعة السياسات الخاصة بحمايتهم"](#). [مذكرة نقاش مركز رقم 74](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب)، نوفمبر/تشرين الثاني.
- دياس ودينيز وكاثرين مكي. 2010. ["حماية مستهلكي الخدمات البنكية المقدمة دون فروع بنكية: أهداف السياسات والخيارات التنظيمية"](#). [مذكرة نقاش مركز رقم 64](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سيجاب).
- Duke, Elizabeth A. 2009. [The Systemic Importance of Consumer Protection](#). Presented at the 2009 Community Development Policy Summit, Cleveland Ohio, 10 June.
- مجلس الاستقرار المالي. 2011. ["الحماية المالية للمستهلك مع التركيز الخاص على الائتمان"](#). بازل: مجلس الاستقرار المالي، أكتوبر/تشرين الأول.

مجلس الاستقرار المالي، وصندوق النقد الدولي، وبنك التسويات الدولية، 2011. [Macro Prudential Policy Tools and Frameworks](#): [تحديث لتقرير وزراء مالية مجموعة العشرين ومحافظي بنوكها المركزية](#). بازل: مجلس الاستقرار المالي، وصندوق النقد الدولي، وبنك التسويات الدولية، فبراير/شباط.

مجلس الاستقرار المالي، وصندوق النقد الدولي، والبنك الدولي. 2011. ["فضايا الاستقرار المالي في اقتصادات الأسواق الصاعدة والنامية"](#). [تقرير وزراء مالية مجموعة العشرين ومحافظي بنوكها المركزية](#). بازل: مجلس الاستقرار المالي، وصندوق النقد الدولي، والبنك الدولي، أكتوبر/تشرين الأول.

إعلان زعماء دول مجموعة العشرين في قمة سول 2010. 12 نوفمبر/تشرين الثاني.

الوكالة الألمانية للتعاون التقني (GTZ). "دراسة موقف حماية المستهلك المالي في غانا" بون: الوكالة الألمانية للتعاون التقني، مارس/آذار.

Hirtle, Beverly, Til Schuermann, and Kevin Stiroh. 2009. ["Macro Prudential Supervision of Financial Institutions: Lessons from the SCAP"](#) New York: بنك الاحتياطي الفيدرالي في نيويورك، نوفمبر/تشرين الثاني.

صندوق النقد الدولي. 2012. ["آفاق الاقتصاد العالمي: التكيف مع ارتفاع الديون وتباطؤ النمو"](#). واشنطن العاصمة: صندوق النقد الدولي، أكتوبر/تشرين الأول.

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. 2011. ["مبادئ مجموعة العشرين رفيعة المستوى بشأن حماية المستهلك المالي"](#). باريس: منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، أكتوبر/تشرين الأول.

بريال، وجيوفانا، ودينيس دياس. 2010. ["الاشتمال المالي وحماية المستهلك في بيرو"](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء/سجباب، فبراير/شباط.

مؤسسة برايس ووتر هاوس كوبرز. ["Banking in 2050: How Big Will Emerging Markets Get?"](#) نيويورك: مؤسسة برايس ووتر هاوس كوبرز.

سرنيفاسان، إن. 2010. ["تقرير تشخيصي لسياسات حماية المستهلك لسجباب: الهند"](#). واشنطن العاصمة: المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (سجباب)، يناير/كانون الثاني.

Tarullo, Daniel K. 2010. ["Equipping Financial Regulators with the Tools Necessary to Monitor Systemic Risk"](#). Presented before the Subcommittee on Security and International Trade and Finance, Committee on Banking, Housing, and Urban Affairs, U.S. Senate. Washington D.C., 12 February.

توماس، ودافيد، وفرانز فريزون. 2011. ["فض المنازعات بين المستهلكين والشركات المالية: أساسيات لمسؤول المظالم المالية"](#) واشنطن العاصمة: البنك الدولي.

2011ب. ["فض المنازعات بين المستهلكين والشركات المالية: الترتيبات الحالية في شرق ووسط أوروبا"](#) واشنطن العاصمة: البنك الدولي.

البنك الدولي. 2012. ["الممارسات الجيدة لحماية المستهلك المالي"](#) واشنطن العاصمة: البنك الدولي، يونيو/حزيران.

## الملحق الأول: البلدان موضوع البحث

تمت المقابلة؟	التصنيف حسب صندوق النقد الدولي (EMDE): الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية؛ AE: الاقتصادات المتقدمة)	تصنيف البنك الدولي لمستوى الدخل	البلد	
	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	إثيوبيا	01
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	الأرجنتين	02
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	أرمينيا	03
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	أستراليا	04
	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	إكوادور	05
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	إندونيسيا	06
نعم	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	أوغندا	07
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	أوكرانيا	08
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	أيرلندا	09
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	باراغواي	10
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	باكستان	11
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	البرازيل	12
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	البرتغال	13
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	بوليفيا	14
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	بيرو	15
	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	تنزانيا	16
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	الجمهورية التشيكية	17
	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	جمهورية الدومينيكان	18
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	جنوب أفريقيا	19
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	السلفادور	20
نعم	AE	البلدان مرتفعة الدخل	سنغافورة	21
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	السنغال	22
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	السويد	23
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	غانا	24
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	غواتيمالا	25
نعم	AE	البلدان مرتفعة الدخل	فرنسا	26
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	الفلبين	27
	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	فنزويلا	28
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	فيجي	29
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	كندا	30
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	كولومبيا	31
	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	كينيا	32
	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	لاتفيا	33
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	ماليزيا	34
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	المكسيك	35

تمت المقابلة؟	التصنيف حسب صندوق النقد الدولي (EMDE): الأسواق الصاعدة والاقتصادات النامية؛ AE: الاقتصادات المتقدمة	تصنيف البنك الدولي لمستوى الدخل	البلد	
نعم	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	ملاوي	36
نعم	AE	البلدان مرتفعة الدخل	المملكة المتحدة	37
نعم	EMDE	بلدان منخفضة الدخل	موزامبيق	38
نعم	EMDE	الشريحة العليا من البلدان متوسطة الدخل	ناميبيا	39
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	نيكاراغوا	40
	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	الهند	41
نعم	EMDE	الشريحة الدنيا من البلدان متوسطة الدخل	هندوراس	42
	EMDE	البلدان مرتفعة الدخل	هنغاريا	43
	AE	البلدان مرتفعة الدخل	هونغ كونغ	44
نعم	AE	البلدان مرتفعة الدخل	الولايات المتحدة الأمريكية	45

## الملحق الثاني: السلطات الحكومية المعنية بحماية المستهلك في البلدان موضوع البحث

هل تتوفر جهة رقابة عامة لحماية المستهلك؟ <sup>39</sup>	هل تتوفر جهة رقابة متخصصة في الرقابة على حماية المستهلك؟	هل جهة الرقابة المالية منخرطة في الرقابة على حماية المستهلك المالي؟ <sup>38</sup>	البلد
لا	لا	لا. <a href="#">بنك إثيوبيا الوطني</a>	إثيوبيا
نعم. <a href="#">وكيل الوزارة للدفاع عن المستهلكين</a>	لا	نعم. <a href="#">بنك المركزي لجمهورية الأرجنتين</a>	الأرجنتين
لا	لا	نعم. <a href="#">البنك المركزي الأرميني</a>	أرمينيا
نعم. <a href="#">لجنة الأوراق المنافسة والمستهلكين الأسترالية</a>	لا	نعم. لجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية	أستراليا
لا	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة على البنوك</a>	إكوادور
نعم. الهيئة الوطنية لحماية المستهلك	لا	نعم. <a href="#">بنك إندونيسيا</a>	إندونيسيا
لا	لا	نعم (جاري التطبيق). <a href="#">بنك أوغندا</a>	أوغندا
نعم. هيئة التفتيش الأوكرانية على حماية حقوق المستهلك	لا	نعم. <a href="#">بنك أوكرانيا الوطني</a>	أوكرانيا
نعم. <a href="#">إدارة الوظائف والمشتريات والابتكار</a>	لا	نعم. <a href="#">البنك المركزي الأيرلندي</a>	أيرلندا
نعم. <a href="#">وزارة الصناعة والتجارة</a>	لا	نعم. <a href="#">بنك باراغواي المركزي</a>	باراغواي
لا	لا	نعم. <a href="#">بنك باكستان المركزي</a>	باكستان
نعم. <a href="#">وزارة العدل</a>	لا	نعم. <a href="#">البنك المركزي البرازيلي</a>	البرازيل
نعم. <a href="#">المنيرة العامة لشؤون المستهلكين</a>	لا	نعم. <a href="#">بنك البرتغال</a>	البرتغال
نعم. <a href="#">نائب الوزير للدفاع عن حقوق المستهلكين</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة على النظام المالي</a>	بوليفيا
نعم. <a href="#">مؤسسة إندوكوبي</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة على البنوك، والتأمينات، والمعاشات</a>	بيرو
نعم. <a href="#">مكتب مجلس حماية المستهلك</a>	لا	نعم. <a href="#">بنك تايلاند</a>	تايلاند
لا	لا	لا. <a href="#">بنك تنزانيا</a>	تنزانيا
نعم. <a href="#">وزارة الصناعة والتجارة</a>	لا	نعم. <a href="#">البنك الوطني التشيكي</a>	الجمهورية التشيكية
نعم. <a href="#">مؤسسة بروكوسيو ميديور</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة على البنوك</a>	جمهورية الدومينيكا
<a href="#">اللجنة الوطنية لشؤون المستهلكين</a>	نعم. <a href="#">الجهاز الوطني لتنظيم الائتمان</a>	نعم. <a href="#">بنك الاحتياطي الجنوب أفريقي، ومجلس الخدمات المالية</a>	جنوب أفريقيا
نعم. <a href="#">حماية المستهلك</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة المالية</a>	السلفادور
نعم. <a href="#">وزارة التجارة والصناعة</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة النقد في سنغافورة</a>	سنغافورة
لا	لا	نعم. <a href="#">البنك المركزي لدول غرب أفريقيا</a>	السنغال
<a href="#">الهيئة السويدية لشؤون المستهلكين، والمجلس الوطني لشكاوى المستهلكين</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة المالية</a>	السويد
لا	لا	نعم. <a href="#">بنك غانا</a>	غانا
نعم. <a href="#">مديرية رعاية ومساعدة المستهلك</a>	لا	نعم. <a href="#">هيئة الرقابة على البنوك</a>	غواتيمالا

<sup>38</sup> كلمة "منخرطة" في هذا العمود واسعة المعنى وتتضمن أنشطة تكميلية، مثل النظر والتحقيق في الشكاوى.

<sup>39</sup> لا تتضمن منظمات غير حكومية وجمعيات معنية بالصناعة (نقابات)، وهيئات مسؤولة عن التعليم والتقييد المالي والمشورة والاستشارات، وهيئات معنية بشؤون المنافسة.

هل تتوفر جهة رقابة عامة لحماية المستهلك؟ <sup>39</sup>	هل تتوفر جهة رقابة متخصصة في الرقابة على حماية المستهلك؟	هل جهة الرقابة المالية منخرطة في الرقابة على حماية المستهلك المالي؟ <sup>38</sup>	البلد
نعم. وزارة الاقتصاد والمالية	لا	نعم. <u>هيئة الرقابة التحوطية (بنك فرنسا)</u>	فرنسا
نعم. وزارة التجارة والصناعة	لا	نعم. <u>البنك المركزي الفلبيني</u>	الفلبين
نعم. مؤسسة الدفاع عن حقوق الناس في الوصول إلى السلع والخدمات (INDEPABIS)	لا	نعم. <u>هيئة الرقابة على البنوك</u>	فنزويلا
نعم. مكتب شؤون المستهلكين	نعم. وكالة المستهلكين الماليين الكندية	نعم. مكتب مراقب المؤسسات المالية	كندا
نعم. <u>هيئة الرقابة على الصناعة والتجارة</u>	لا	نعم. <u>هيئة الرقابة المالية</u>	كولومبيا
لا	لا	نعم. <u>البنك المركزي الكيني</u>	كينيا
نعم. مركز حماية حقوق المستهلك	لا	لا. لجنة الأسواق المالية وأسواق رأس المال	لاتفيا
نعم. وزارة التجارة الداخلية وشؤون المستهلكين	لا	نعم. <u>بنك نيجارا ماليزيا</u>	ماليزيا
نعم. مؤسسة بروفيكو	نعم. مؤسسة كونديوسيف	نعم. اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والأوراق المالية	المكسيك
نعم (غير نشطة). إدارة حماية المستهلك.	لا	لا. <u>بنك الاحتياطي في ملاوي</u>	ملاوي
<u>مكتب التجارة العادلة</u>	لا. هيئة جديدة يجري إنشاؤها في 2013	نعم. <u>هيئة الخدمات المالية (حتى 2013)</u>	المملكة المتحدة
لا	لا	نعم. (جاري التطبيق). بنك موامبيق	موزامبيق
لا	لا	لا. <u>بنك ناميبيا</u>	ناميبيا
نعم. وزارة الصناعة والتجارة	لا	نعم. <u>هيئة الرقابة على البنوك</u> ومؤسسات أخرى، واللجنة الوطنية للتمويل الأصغر	نيكاراغوا
نعم. وزارة شؤون المستهلكين	لا	نعم. <u>المصرف الاحتياطي الهندي</u>	الهند
نعم. الإدارة العامة لحماية المستهلك	لا	نعم. <u>اللجنة الوطنية للقطاع المصرفي والتأمين</u>	هندوراس
نعم. <u>هيئة حماية المستهلك الهنغارية</u>	لا	نعم. <u>هيئة الرقابة المالية</u>	هنغاريا
<u>مكتب حماية المستهلك (لجنة التجارة الفيدرالية)</u> وهيئات أخرى	نعم. <u>مكتب حماية العميل المالي</u> ، وهيئات الرقابة المتخصصة، ووكالات متخصصة على مستوى الولايات	نعم. العديد من جهات الرقابة المالية	الولايات المتحدة الأمريكية

المصدر: بحث مكتبي ومقابلات مع شخصيات مهمة



## مواد مرجعية من العديد من البلدان وجهات الاختصاص

### توصيف النهج والبرامج الرقابية، والدليل التنظيمي

- أستراليا: الإفصاح عن رسوم المعاملات الجيدة بالنسبة للقطاع المصرفي وجمعية البناء وودائع الاتحاد الائتماني ومنتجات الدفع (حسابات المعاملات)
- أستراليا: الرقابة الإشرافية ونظام الاستجابة
- أستراليا: نظام تصنيف الأثر والاحتمال
- كندا: إطار الامتثال الخاص بوكالة المستهلكين الماليين الكندية
- المملكة المتحدة: تقييم الأقران من جانب هيئة الخدمات المالية باستخدام إطار أرو (إطار عملي متقدم يتسم بالاستجابة للمخاطر)
- الولايات المتحدة: عملية الرقابة والتفتيش لدى مكتب حماية المستهلك المالي
- كندا: تنظيم التأمين استناداً إلى المخاطر
- المكسيك: برنامج كوندوسيف للرقابة (بالإسبانية)

### أدلة التفتيش وكتيبات العمل وغيرها من المواد الداعمة للجهات الرقابية التنفيذية

- أرمينيا: دليل التفتيش على أداء الأسواق
- أرمينيا: مصفوفة مخاطر أداء الأسواق
- البرازيل: النسخة الجماهيرية لدليل الرقابة الصادر عن البنك المركزي البرازيلي
- هونغ كونغ: دليل السياسات الرقابية
- هونغ كونغ: الإفصاح عن المعلومات
- هونغ كونغ: مدونة قواعد السلوك المهني
- المملكة المتحدة: التقييم الذاتي للنظر والتحقيق في الشكاوى
- المملكة المتحدة: مذكرة حول التقييم الذاتي للنظر والتحقيق في الشكاوى
- بلد في الشريحة العليا من البلدان المتوسطة الدخل: برنامج الرقابة على مكتب التحقيق في المظالم الداخلي
- الولايات المتحدة: دليل عملية الرقابة والتفتيش لدى مكتب حماية المستهلك المالي – تام
- الولايات المتحدة: إجراءات عملية الرقابة والتفتيش لدى مكتب حماية المستهلك المالي
- الولايات المتحدة: إجراءات التفتيش على نشأة الرهون العقارية لدى مكتب حماية المستهلك المالي
- الولايات المتحدة: إجراءات التفتيش على القروض بضمان الرواتب لدى مكتب حماية المستهلك المالي
- الولايات المتحدة: الإنفاذ الآمن والمضمون لإجراءات التفتيش على الرهون العقارية لدى مكتب حماية المستهلك المالي
- الولايات المتحدة: دليل التفتيش على الامتثال لدى المؤسسة الفيدرالية للتأمين على الودائع
- الولايات المتحدة: نظام تصنيف امتثال المستهلكين لدى المؤسسة الفيدرالية للتأمين على الودائع

### نموذج التقارير والإبلاغ

- أستراليا: شهادة الامتثال السنوية الصادرة عن لجنة الأوراق المالية والاستثمارات في أستراليا

## إجراءات الإنفاذ

- [أستراليا: الإفصاح عن المخالفات المستمرة للالتزامات](#)
- [أستراليا: نهج لجنة الأوراق المالية والاستثمارات إزاء الإنفاذ](#)
- [كندا: تدابير الإنفاذ](#)
- [جنوب أفريقيا: تدابير الإنفاذ](#)
- [المكسيك: الغرامات المفروضة على المؤسسات المالية \(بالإسبانية فقط\)](#)
- [الولايات المتحدة: أوامر مكتب مراقب العملة بإعادة 2.5 مليون دولار للمستهلكين](#)

## التقارير وأعمال الفحص والمراجعة الرقابية

- [أيرلندا: الشراء المقنع - تحويل/مبادلة الحسابات](#)
- [أيرلندا: الشراء المقنع - تحويل/نقل الأموال](#)
- [أيرلندا: الشراء المقنع - التأمين بشأن النظر في الشكاوى](#)
- [أيرلندا: الشراء المقنع - شفافية الحساب الجاري](#)
- [أيرلندا: مراجعة مصروفات الحساب الجاري](#)
- [البرتغال: تقرير تجميعي عن الرقابة السلوكية \(بالبرتغالية\)](#)
- [المملكة المتحدة: آفاق مخاطر أداء المستهلكين 2013 - 2014](#)
- [الولايات المتحدة: التقارير الرقابية عن أداء الأسواق الصادرة عن إدارة التأمينات في كاليفورنيا](#)

## مذكرات التفاهم بين السلطات والجهات المعنية

- [أستراليا: مذكرة تفاهم بين هيئة التنظيم التحوطي الأسترالية ولجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية](#)
- [أستراليا: مذكرة تفاهم بين هيئة التنظيم التحوطي الأسترالية ولجنة المنافسة والمستهلكين الأسترالية](#)
- [أيرلندا: مذكرة تفاهم بين السلطة التنظيمية للخدمات المالية في أيرلندا وديوان المظالم المسؤول عن الخدمات المالية وديوان المظالم المسؤول عن المعاشات التقاعدية](#)
- [الولايات المتحدة: مذكرة تفاهم بين مكتب حماية المستهلك المالي وهيئات فيدرالية أخرى](#)

## أدوات ومعلومات أخرى متاحة على شبكة الإنترنت من جانب الجهات الرقابية

- [أستراليا: Moneysmart website](#)
- [كندا: أدلة للبحث عن النظر والتحقيق في الشكاوى](#)
- [غانا: أسئلة متكررة](#)
- [الهند: ملخص موجز عن حالات المستهلكين](#)
- [الهند: ملخص موجز عن قضايا المستهلكين في القطاع المصرفي](#)
- [المكسيك: تصنيف المؤسسات المشكو في حقها بأكبر قدر من الشكاوى](#)
- [زامبيا: المصروفات البنكية](#)
- [سنغافورة: Money sense website](#)
- [إسبانيا: معلومات الاتصال الخاصة بوحدات خدمة العملاء في المؤسسات المالية \(بالإسبانية\)](#)

- [الولايات المتحدة: أدوات وحاسبات من الرابطة الوطنية للاتحادات الائتمانية](#)
- [الولايات المتحدة: "مكافحة سرقة الهوية" موقع ويب للجنة التجارة الفيدرالية](#)
- [الولايات المتحدة: وثائق مكتب حماية المستهلك المالي المقدمة للمشاورات الجماهيرية](#)
- [الولايات المتحدة: إرشادات لمسؤول المظالم التابع لمكتب حماية المستهلك المالي](#)
- [الولايات المتحدة: قاعدة بيانات شكاوى المستهلكين لدى مكتب حماية المستهلك المالي](#)
- [الولايات المتحدة: موقع الويب الخاص بمساعدة المستهلكين لدى مكتب مراقب العملة](#)

#### **مواد أخرى**

- [زامبيا: مدونة القطاع المصرفي - رابطة المصرفيين في زامبيا](#)