

المركزي « يلزم البنوك بعدم المبالغة في رسوم المنتجات والخدمات »



دبي: عبير أبو شمالة

ألزم مصرف الإمارات المركزي، البنوك وشركات التمويل المرخصة، بالامتناع عن فرض رسوم غير معقولة على المنتجات والخدمات التي تقدمها للمشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، والامتناع عن منح ائتمان بمبالغ تتجاوز قدرة العميل على خدمتها.

وأكد «المركزي» في تعميم للبنوك وشركات التمويل العاملة في الدولة، حصلت «الخليج» على نسخة منه، أنه يجب على المؤسسات المالية ألا تمنح العملاء أي شكل من أشكال الائتمان من دون طلب مسبق وصريح وموثق من العميل، ووجوب حظر ممارسات البيع والتسويق والتسعير الاستغلالية والسيئة، وأهمية تجنب الممارسات المخلة بالتنافسية والتمييزية، وأن تحرص على أن تكون لديها في جميع الأوقات ضوابط لتحديد وإدارة تضارب المصالح، كما أكد أهمية ألا تعتمد البنوك والمؤسسات المالية المرخصة شروطاً تعاقدية استغلالية أو غير معقولة

منع البنوك من تقديم أي تمويل دون طلب موثق وصريح من العميل

توضيح سبب رفض المعاملة أو الخدمة ما لم تتعلق بجريمة مالية
تزويد العملاء بعقود موثقة بشفافية خلال فترة زمنية معقولة

وأشار التعميم إلى أن على المؤسسات المالية ألا تفرض ممارسات أو حواجز تمنع العملاء من تغيير علاقاتهم بسهولة
فيما بين المؤسسات المالية بتكاليف معقولة ومعلن عنها وضمن إطار زمني معقول.
وطالب المؤسسات المالية بالتأكد من امتثال كافة الوكلاء المفوضين للأحكام الواردة في هذا النظام الذي من المنتظر
البدء بالعمل به بعد شهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية، أي مع منتصف شهر مارس المقبل

السلوك الأخلاقي

وقال «المركزي» في التعميم المتعلق بنظام السوق للمشاريع والمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم إن على البنوك
والمؤسسات المالية المرخصة أن تضمن السلوك الأخلاقي للموظفين، من خلال استحداث قواعد داخلية للسلوك
المهني للموظفين، وتوفير تدريب منتظم ذي صلة بمحتوى هذه القواعد ومراقبة الشكاوى، وإن المؤسسات المالية
مسؤولة عن سلوك موظفيها، ويجب عليها أن تحتفظ بمراقبة ملائمة للموظفين فيما يتعلق بمعاييرهم لسلوكيات
الأعمال.

وإنه يتعين على المنشآت المالية أن تقدم المعلومات على نحو استباقي وشفاف، لتتيح للعميل وقتاً كافياً لفهم
المعلومات، بما في ذلك الشروط والأحكام، كما نص على ضرورة أن تكون المعلومات واضحة وشفافة ومتسقة
ومتوافقة مع متطلبات التوثيق المعمول بها، وأن تكون اللغة المستخدمة واضحة والمعلومات يمكن الوصول إليها
وتوصيلها بعبارات ومصطلحات يسهل فهمها.

ويتعين على المؤسسات المالية أن تستخدم آليات إفصاح محددة، بما في ذلك التحذيرات، لتبلغ العملاء بالخصائص
الرئيسية والقيود المفروضة على الحسابات أو المنتجات أو الخدمات المالية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر،
المخاطر والتكاليف والرسوم وأسعار الفائدة أو الربح والجزاءات والالتزامات بالتبرع والمدة والشروط غير المرنة ذات
الصلة بأي منتج أو خدمة مالية

إفصاحات فعالة

ونص «النظام» على أنه يتعين على المؤسسات المالية أن توفر إفصاحات فعالة في كافة مراحل العلاقة مع العميل،
ووجوب إخطار العملاء مقدماً بأي تغيير مسموح به قد يطرأ في الشروط والأحكام خلال كافة مراحل العلاقة، وأوجب
أن تقوم المؤسسة بالإفصاح للعميل عن أسباب رفضها طلبه للحصول على منتج أو خدمة مالية، إلا في حال كان
الرفض متعلقاً بمخاطر جريمة مالية أو حسبما يكون محظوراً بموجب القانون.

وأكد «المركزي» أنه لا يجوز أن تقدم المنشآت المالية إفصاحاً جزئياً أو منحازاً من أجل جذب المستهلك، وذلك من
خلال الإفصاح المبدئي، بحيث تعرض الجوانب الإيجابية فقط من المنتج أو الخدمة، ويتم تأجيل الإفصاح عن كامل
خصائص المنتج إلى مرحلة البيع أو ما بعد البيع، وهي مرحلة قد يشعر فيها العميل بأنه مطالب بإتمام المعاملة أو بأنه
لا يملك حق العدول عن شراء المنتج أو اكتمال الخدمة

شفافية تسعير العقود

وقال «المركزي» في التعميم المتعلق بنظام السوق للمشاريع والمنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم، إنه يتعين على

المؤسسة المالية أن تزود العملاء بالوثائق والعقود الموقعة خلال مدة زمنية معقولة، وأن تكون شفافة في تسعيرها وبشأن هيكل المنتج، كما يجب أن يكون مجلس إدارة المؤسسة المالية وإدارتها العليا مسؤولين عن توفير التوجيه والإشراف للتحقق من الالتزام بممارسات الإفصاح الجيدة للمنتجات والخدمات المالية المتعلقة بالمشاريع المتوسطة والصغيرة في كافة أقسام المؤسسة.

وطالب المؤسسات المالية كذلك بأن تقدم مشورات ائتمانية غير متحيزة لعملائها المقترضين الذي يواجهون مصاعب في خدمة الدين، وأن ترسي معايير وإجراءات واضحة تمنع الضغوط المفرطة على العملاء خلال تحصل المدفوعات أو الديون مستحقة السداد.

فتح حساب

وبحسب النظام، على البنوك والمؤسسات المالية المرخصة أن تسعى لأن يكون لديها نظام ملائم للتحقق من إمكانية استكمال فتح حساب بنكي للعملاء، من المشاريع المتوسطة والصغيرة خلال 3 أيام عمل، في الحالات التي تكون المؤسسة قد قامت بتقييم ملف الطلب، باعتباره يعكس مخاطر غسل أموال وتمويل إرهاب منخفضة. وأوضح أنه لا يشكل شرط فتح الحساب للتعامل إلزاماً بإجراء أي نوع من المعاملات. وقال إنه يجوز للمؤسسة المالية تلقي أموال لفتح حساب بنكي، لكن يحق لها حجز الأموال حتى يتم استيفاء كافة متطلبات فتح الحسابات البنكية.

أهداف النظام

ويهدف النظام بحسب التعميم، إرساء ثقافة في أوساط المنشآت المالية المرخصة للعامل، مع المشاريع والمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحجم، من خلال تحديد التزامات المنشآت المالية المرخصة، عند تعاملها مع العملاء، من المشاريع المتوسطة والصغيرة، والتي تتضمن وضع معايير وسلوكيات الأعمال والسوق من قبل المنشآت المالية المرخصة، وتقوية الحوكمة والإشراف على تصميم وترويج وبيع المنتجات والخدمات المالية، وتشجيع وتعزيز ممارسات التمويل المسؤولة، والتحقق من جودة وحسن توقيت إفصاح المنشآت المالية والرخص الفعالة للعملاء من فئة المشاريع المتوسطة والصغيرة بشأن الأمور أو المخاطر التي قد تؤثر في قرار العميل بشراء منتج أو خدمة مالية. كما يهدف إلى تمكين عملاء المشاريع الصغيرة والمتوسطة من الحصول على المعلومات الصحيحة في الوقت الملائم، لاتخاذ قرارات مدروسة، وتعزيز إمكانات حصولها على التسهيلات البنكية وتطبيق آليات واضحة ومعقولة من قبل المنشآت المالية لمعالجة وحل شكاوى العملاء من فئة المشاريع المتوسطة والصغيرة، وتطبيق آلية ملائمة لاستشارات الدين للعملاء من هذه الفئة.

تعريف المتوسطة والصغيرة

وبحسب «النظام»، تعرف الشركات المتوسطة في قطاع التجارة بأنها الشركات التي يعمل بها من 51 إلى 200 موظف، أو تقل عائداتها السنوية عن 250 مليون درهم، وفي قطاع الصناعة تصنف بأنها المشاريع أو الشركات التي يعمل بها عدد من 101 إلى 250 موظفاً، أو تقل عائداتها السنوية عن 250 مليون درهم، أما في قطاع الخدمات، فالمقصود بالشركات المتوسطة الشركات التي يعمل بها من 51 إلى 200 موظف، أو تقل عائداتها السنوية عن 200 مليون درهم.

ووفقاً للنظام، فإن تعريف المشاريع الصغيرة في قطاع التجارة يتمثل في الشركات التي يعمل بها من 6 إلى 50 موظفاً، أو تقل عائداتها السنوية عن 50 مليون درهم، وفي القطاع الصناعي فهي الشركات التي يعمل بها من 10 إلى 100

موظف، أو تقل عائداتها السنوية عن 50 مليون درهم، وفي قطاع الخدمات هي الشركات التي يعمل بها من 6 إلى 50 موظفاً أو تقل عائداتها السنوية عن 20 مليون درهم. وتعرف الشركات أو المشاريع متناهية الصغر، بحسب النظام، بكونها الشركات التي يعمل بها أقل من 5 موظفين، أو تقل عائداتها السنوية عن 3 ملايين درهم، وذلك على مستوى قطاع التجارة، أما في قطاع الصناعة فهي الشركات التي يعمل بها أقل من 9 موظفين، أو تقل عائداتها السنوية عن 3 ملايين درهم، وفي قطاع الخدمات فهي الشركات التي يعمل بها أقل من 5 موظفين، أو تقل عائداتها السنوية عن مليوني درهم.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024