

«المركزي»: 30 يوماً لتعامل البنوك مع الشكاوى قبل تحويلها إلى «سندك»



دبي: حازم حلمي

دعا المصرف المركزي المؤسسات المالية المرخصة إلى ضرورة حل شكاوى المستهلكين خلال 30 يوم عمل، قبل تحويلها إلى وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية «سندك»، المخولة بالنظر في النزاعات بين المتعاملين والشركات.

وإذا فشلت المؤسسة المالية المرخصة، في الردّ على هذه الشكاوى، أو عدم رضا المستهلك عن تسوية الشكاوى خلال هذه المدة، يحق له تقديم شكاوى إلى «سندك» للبت في النزاع القائم بين الطرفين.

ويتم قبول الشكاوى مجاناً من المستهلكين والمؤسسات الصغيرة إلى المتوسطة الحجم.

وأوضح المركزي أن المستهلكين يحتاجون إلى استيفاء 3 معايير أهلية، من أجل تقديم شكاوى ضد المؤسسات المالية إلى الوحدة التي بدأت مهامها التشغيلية مطلع مارس/آذار الجاري.

تقديم خدمة أو منتج أو عرض لتوفير خدمة أو منتج من قبل المؤسسة المالية المرخصة -1

فشل المؤسسة المالية المرخصة في تقديم خدمة أو منتج، معين طلبه المتقدم بالشكوى، لأسباب تمييزية تعتمد على -2
الوضع العائلي أو الاقتصادي الاجتماعي أو الجنس أو على كونه عضواً في مجموعة أقلية

خسارة مالية مزعومة أو ضرر للمتقدم بالشكوى، من خلال أي سلوك مضلل أو خادع أو احتيالي أو غير عادل من -3
قبل المؤسسة المالية المرخصة أو بالنيابة عنها

• استيفاء المعايير

وأشار المركزي إلى أنه بمجرد استيفاء المستهلك معايير الأهلية والتحقق من المعلومات الداعمة، سيتلقى إقراراً (عبر البريد الإلكتروني/ رسالة نصية قصيرة)، يشمل رقماً مرجعياً. ثم يتم تحويل الشكوى إلى المؤسسة المالية المعنية بالشكوى.

وطالب المركزي المؤسسة المالية بمراجعة الشكوى وتقديم حلّ، خلال 5 أيام عمل، وبعد تحديث حالة الشكوى في نظام «سندك» من قبل الشركة المعنية، سيتلقى المستهلك إشعاراً بالحلّ (عبر البريد الإلكتروني أو الرسالة النصية القصيرة)، كما سيقوم أحد مندوبي الوحدة بالاتصال به، شرط أن يقدم المستهلك كافة المعلومات والوثائق المطلوبة.

وقال المركزي: «يحق للمستهلك الاعتراض على الحل خلال 3 أيام عمل، وسيتم إغلاق الشكوى تلقائياً إذا لم يقدم المستهلك اعتراضه، وفي حال عدم الرضا عن تسوية الشكوى، يمكن التوجه إلى لجنة الطعن من خلال نظام «سندك» عن طريق استيفاء المعايير، إضافة إلى دفع 500 درهم رسوم طعن للقرار، وهي قابلة للاسترداد إذا كان القرار لصالحه».

• حالات رفض الشكاوى

وحدد المركزي 7 حالات تؤدي إلى رفض الشكاوى، التي يقدمها المستهلكون ضد المؤسسات المالية المرخصة لديه، وهي؛ عدم قيام المستهلك بتقديم شكوى أو مطالبة رسمية إلى المؤسسة المالية المرخصة المعنية قبل تقديمها إلى وحدة «سندك»، ولم ينتظر المستهلك 30 يوماً تقويمياً بعد تقديم شكواه إلى المؤسسة المالية المرخصة، وتطابق الشكوى المقدمة مع شكوى تم تقديمها سابقاً، وفي حال كانت الشكوى قيد المعالجة من قبل محكمة قانونية

كما قد ترفض وحدة «سندك» شكاوى المستهلكين ضد المؤسسات المالية إذا كانت الشكوى خارج نطاق عملها، أو تتعلق بشكل جوهري بإدارة مخاطر المؤسسة المالية المرخصة أو سياسة التسعير الداخلي أو سياسات وممارسات مكافحة غسل الأموال، أو تمت تسوية الشكوى بالفعل بين المتقدم بالشكوى والمؤسسة المالية المرخصة