CORE CONCEPT

دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي: المعاملة العادلة ومنع البيع غير الملائم

2 – 6 أغسطس 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس

دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي: المعاملة العادلة ومنع البيع غير الملائم

المرجع: 30803_2128 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي، بتركيز على المعاملة العادلة ومنع البيع غير الملائم، دورة تمتد أسبوع لوحدات السلوك والامتثال والشكاوى في المؤسسات المالية والجهات الرقابية، وتنتهي بإعداد خطة للرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة. فالمؤسسات تتحمل تعويضات وتفقد ثقة عملائها حين تصل القروض والبطاقات ووثائق التأمين إلى عملاء لا تناسبهم، وتبقى الرسوم مخفية، ولا تقرأ أنماط الشكاوى. ويعمل المشاركون أصلا في مراجعة ملفات البيع أو بيانات الشكاوى أو التقارير الرقابية، ويتعلمون عبر دراسات حالة مبنية على ملفات المنتجات وأدلة التفتيش. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تطبيق مبادئ G20/OECD High-Level Principles، وهي المبادئ الدولية رفيعة المستوى لحماية المستهلك المالي، على ملف مخاطر السلوك في الإقراض والبطاقات والودائع والتأمين
- تشغيل بوابات حوكمة المنتجات التي تحدد السوق المستهدفة وتختبر قيمة المنتج وتقر استراتيجية التوزيع قبل الإطلاق
- تقييم سجلات الملاءمة والقدرة على السداد وبيانات الحقائق الرئيسية وجداول الرسوم من حيث الوضوح وشفافية التكلفة وعدالة التسعير
- تحليل بيانات الشكاوى حسب المنتج والقناة والسبب لتحديد أنماط البيع غير الملائم المتكررة وحساب تعويض العملاء
- تصميم مؤشرات مخاطر السلوك وسيناريوهات التسوق الخفي والمراجعات الموضوعية التي تكشف النتائج غير العادلة مبكرا
- إعداد خطة للرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة تحدد نطاق التفتيش وإجراءات المعالجة والمسؤولين عنها

الفئة المستهدفة:

- مديرو مخاطر السلوك والامتثال المسؤولون عن متابعة المعاملة العادلة في مصارف الأفراد وشركات التمويل الاستهلاكي والتأمين
- مديرو الشكاوى وتعويض العملاء المسؤولون عن قرارات الحالات وتقارير الشكاوى وبرامج المعالجة
- مديرو حوكمة المنتجات والتسعير الذين يقرون المنتجات المالية الجديدة وتعديلات الرسوم وقنوات التوزيع
- المديرون الرقابيون في وحدات حماية المستهلك لدى البنوك المركزية الذين يخططون لتفتيش السلوك السوقي والمراجعات الموضوعية
- مديرو التدقيق الداخلي وخط الدفاع الثاني الذين يختبرون ممارسات البيع والإفصاحات ومعالجة الشكاوى

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس حماية المستهلك المالي وخط الأساس لمخاطر السلوك

- نظرة عامة على مبادئ G20/OECD High-Level Principles لحماية المستهلك المالي
- حقوق المستهلك المالي في المعلومة والاختيار والإنصاف
- خريطة أضرار المنتجات المالية للأفراد في الائتمان والودائع والتأمين
- تصنيف مخاطر السلوك وربط نموذج العمل بالضرر الواقع على العميل
- تقييم ذاتي لخط الأساس لمخاطر السلوك من بيانات نتائج المؤسسة

اليوم 2: أطر المعاملة العادلة وحوكمة المنتجات ونماذج الرقابة على السلوك السوقي

- إطار نتائج المعاملة العادلة ومساءلة مجلس الإدارة عن السلوك
- بوابة إقرار المنتج مع السوق المستهدفة وتقييم القيمة
- مراجعة نظام حوافز المبيعات من حيث تعارض المصالح والإضرار بالعميل
- مقارنة نموذج القمتين Twin Peaks والنموذج الموحد في صلاحيات الرقابة على السلوك
- دورة الرقابة القائمة على المخاطر من التقارير المكتبية إلى التفتيش الميداني

اليوم 3: الإفصاح والملاءمة والرسوم ومعالجة الشكاوى في التطبيق

- تصميم بيان الحقائق الرئيسية واختبار وضوح اللغة
- فحص الإفصاح عن معدل النسبة السنوي والتكلفة الإجمالية
- مراجعة ملفات الملاءمة والقدرة على السداد مقابل ملف العميل
- إجراء معالجة الشكاوى من الإقرار بالاستلام إلى التحقيق والرد النهائي
- ترميز بيانات الشكاوى حسب المنتج والقناة والسبب الجذري

اليوم 4: كشف البيع غير الملائم ومؤشرات السلوك والتسوق الخفي والتفتيش

- مؤشرات التحذير من البيع غير الملائم في التأمين الإضافي والبطاقات الائتمانية
- لوحة مؤشرات مخاطر السلوك مع حدود الإنذار المبكر
- تصميم سيناريوهات التسوق الخفي وطريقة تصنيف الأدلة
- العمل الميداني لتفتيش السلوك السوقي مع اختيار عينات ملفات البيع
- حساب تعويض العملاء وطريقة مراجعة الأعمال السابقة

اليوم 5: دراسة حالة لمراجعة سلوك شركة تمويل استهلاكي

- ملفات منتجات وسجلات شكاوى شركة التمويل في الحالة
- تحليل نتائج التسوق الخفي وملاحظات الإفصاح في الحالة
- ترتيب الأسباب الجذرية للشكاوى وتقدير فئة العملاء المستحقين للتعويض في الحالة
- خطاب نتائج التفتيش واختيار مستوى التصعيد الرقابي في الحالة
- استكمال خطة الرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد ملف مخاطر السلوك
- تقييم قيمة المنتج المالي
- اختبار شفافية الرسوم
- مراجعة ملفات الملاءمة
- ترميز الأسباب الجذرية للشكاوى
- تصميم التسوق الخفي
- حساب تعويض العملاء
- العمل الميداني لتفتيش السلوك

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة للرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة إلى رئيس الامتثال أو لجنة السلوك أو رئيس وحدة الرقابة على حماية المستهلك
- تحديد المنتجات التي تحتاج إلى إعادة تسعير أو سحب أو إفصاح جديد، ومجموعات الشكاوى التي تستدعي تعويضا استباقيا للعملاء
- تجنب التعويضات الكبيرة والعقوبات الرقابية والضرر بالسمعة الناتج عن أنماط بيع غير ملائم تبقى دون كشف
- نقل لوحة المؤشرات ونصوص التسوق الخفي ونماذج مراجعة الملفات المعدة في الدورة إلى فرق المبيعات والشكاوى والمنتجات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك رئيس الامتثال أو لجنة السلوك أو رئيس وحدة الرقابة على حماية المستهلك خطة للرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة. وتعتمد الإدارة على الخطة في إقرار تعديلات المنتجات وإفصاحات الرسوم وفئات العملاء المستحقين للتعويض وإصلاحات إجراءات الشكاوى، بينما يستند إليها المشرفون في ترتيب أولويات التفتيش وخيارات التصعيد. وبعد أول دورة مراجعة تقارن الوحدة أعداد الشكاوى ونسب قبولها ودرجات التسوق الخفي والتعويضات المدفوعة بالخطة، ثم تعدل المؤشرات التي لم تنبه إلى الضرر مبكرا.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي؟

يحتاج المشارك إلى خبرة عملية في مراجعة ملفات البيع أو تقارير الشكاوى أو إقرار المنتجات أو التقارير الرقابية في مصرف أو شركة تمويل أو شركة تأمين أو جهة رقابية، دون حاجة إلى مؤهل قانوني. ويفيده إحضار ملخص شكاوى أو بيان حقائق رئيسية مجهول الهوية لتطبيق دراسة الحالة على مؤسسته.

بم تختلف دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي عن دورة قانون حماية المستهلك العام؟

تركز هذه الدورة على المنتجات المالية والمؤسسات والجهات التي تشرف عليها: حوكمة المنتجات والملاءمة والإفصاح عن الرسوم وتحليل الشكاوى ومؤشرات السلوك والتسوق الخفي والتفتيش. أما دورات قانون المستهلك العام فتتناول عقود البيع بالتجزئة والإعلان والإرجاع في كل القطاعات، ولا تمس الخدمات المالية إلا قليلا.

لماذا يهم البيع غير الملائم في حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي؟

لأن البيع غير الملائم يترك العميل بقرض أو بطاقة أو وثيقة لا تناسب حاجته أو قدرته على السداد، فتظهر المتأخرات والإلغاءات والشكاوى. ثم تواجه المؤسسة تعويض فئات كاملة من العملاء، ويعد المشرفون تكرار هذه الأنماط دليلا على ضعف حوكمة السلوك.

ماذا يعود به المشارك من دورة حماية المستهلك المالي والرقابة على السلوك السوقي؟

يعود المشارك بخطة للرقابة على السلوك السوقي ومعالجة المعاملة العادلة لشركة تمويل استهلاكي افتراضية، ومعها لوحة لمؤشرات السلوك وسيناريوهات للتسوق الخفي ونموذج لمراجعة ملفات الملاءمة ونظام لترميز الأسباب الجذرية للشكاوى، قابلة للتكييف مع مؤسسته.