نطاق حماية المستهلك في القطاع المصرفي

The scope of consumer protection in the banking sector

أ.د.أكرم محمد حسين الطالبة/اسراء صلاح عبد الرزاق

Akram Muhammad Husain Esraa Salah Abd Alrazaq

كلية القانون- جامعة بغداد

Sasraa725@gmail.com

الملخص

ان الاهتمام بالمستهلك والبحث عن الوسائل الملائمة لحمايته ليست حديثة العهد، فقد كانت حماية المستهلك محور اهتمام قانوني وقضائي وفقهي، منذ منتصف القرن الماضي، وقد نتج عن ذلك الاهتمام اقرار العديد من القواعد التي من شأنها ان توفر الحماية للمستهلك بوصفه الطرف الضعيف في العلاقة العقدية. فسعت القوانين المصرفية الى تحديد من هو المستهلك المصرفي المشمول بالحماية ، فضلاً عن تحديد المؤسسات المالية التي تلتزم بتوفير الحماية للمستهلك المصرفي عند تقديم الخدمات المصرفية. كما ان نطاق حماية المستهلك تستوجب تحديد الانشطة المصرفية التي تقدمها المصارف ؛من اجل حماية المستهلك المصرفي من المخاطر التي تحيط بهذه الخدمات.

الكلمات المفتاحية في اللغة العربية: نطاق الحماية، المستهلك المصرفي، المؤسسة المالية، الائتمان، الحسابات المصرفية.

Abstract

The interest in the consumer and the search for appropriate means to protect it is not recent. The consumer protection has been the focus of legal, judicial and juristic interest, since the middle of the last century, and this interest has resulted in the adoption of many rules that would provide protection to the consumer as the weak party in the contractual relationship .banking laws sought to determine who is the banking consumer covered by protection, as well as to indentify financial institutions that are committed to providing protection to the banking consumer when providing banking services, also ,the scope of consumer protection requires determining the banking activities provided by banks in order to protect the banking consumer from the risks surrounding.

الكلمات المفتاحية في اللغة الانكليزية:
protection range ,banking consumer, The financial institution، credit ,bank accounts

المقدمة
(introduction)

اولاً: موضوع البحث

سلطت الأزمة المالية الضوء على أهمية حماية المستهلك المصرفي من أجل استقرار النظام المالي العالمي على المدى الطويل، وفي الوقت ذاته أشارت الزيادات السريعة في استخدام الخدمات المصرفية إلى الحاجة إلى تعزيز التنظيم المالي، وتثقيف المستهلك لتمكينه من الحصول على الخدمات المصرفية، وفق أسس سليمة وصحيحة توفر الحماية الكافية للمستهلك المصرفي، سيما مع ازدياد مستهلكي الخدمات المصرفية، حتى بعد الازمة المالية في ٢٠٠٨.

حيث ان هذه الازمة والتي كانت كفيلة بانهيار النظام مصرفي، وعصفت باقتصاد عدد من الدول ولعل في مقدمتها الولايات المتحدة الامريكية عام ٢٠٠٨، وكان من أسباب حدوث هذه الازمة توسع المؤسسات المالية في منح الائتمان للمستهلك المصرفي، دون توفير حماية كافية مما أدى الى وقوع المستهلك المصرفي في دائرة الافراط في المديونية، وما نتج عنها من تعثر سداد الديون، فبدأت المصارف الامريكية بإعلان افلاسها بسبب عدم قدرتها على سداد التزاماتها، لما لحق بها من خسارة مالية كبيرة نتيجة للتوسع في توظيف اموالها في الرهن العقاري وعدم سداد الديون من قبل المستهلكين المصرفيين.

وعليه فان التوسع في تقديم الخدمات المصرفية المحاطة بالمخاطر، يكون ذو أثر سلبي على كل من المستهلك والمصرف ويعرض الطرفين الى مخاطر جمة، في الوقت الذي شهد فيه سوق الخدمات المصرفية تطورات هائلة دون الاهتمام بمخاطر هذه الخدمة المقدمة من قبل المصارف. مع امكانية تعرض المستهلك المصرفي لهذه المخاطر في حالة ضعف الوعي والثقافة المالية.

وإذا كان التفوق العلمي والتقني والاقتصادي للمهني كان الدافع الأساس وراء إقرار قواعد خاصة للطرف الضعيف (المستهلك)، فان حماية المستهلك في القطاع المصرفي تكتسب أهمية مزدوجة، فمن ناحية تهدف الى حماية المستهلك ذاته، ومن ناحية أخرى تهدف الى حماية القطاع المصرفي ككل.

ان المصارف بوصفها مؤسسات ربحية، قد ترتكب أخطاء ناجمة عن سعيها وراء تحقيق الربح على حساب المستهلك، وهو ما ينجم عنه على المدى البعيد ضرراً بالمصرف والنظام المصرفي ككل، نتيجة عدم ثقة المستهلك بتلك المؤسسات بسبب سلوكها انف الذكر وبذلك تتضرر سمعة المصرف والجهاز المصرفي، حيث تعد مخاطر السمعة من اهم المخاطر التي يتعرض لها

المصرف عند تقديم الخدمات المصرفية دون مراعاة السلوك المهني المصرفي وبالتالي يتعرض المصرف الى خسارة المستهلكين المتعاملين مع المصرف.

ثانياً: أسباب اختيار موضوع البحث

يرجع اختيارنا موضوع حماية المستهلك في القطاع المصرفي الى عدة أسباب منها:

١) عدم تحديد المشرع العراقي المستهلك المصرفي المشمول بالحماية بدقة، الامر الذي يثير الغموض بشأن تحديد التزام المصارف بحماية المستهلك.
٢) تشتت ونقص القواعد القانونية المقرة بشأن حماية المستهلك المصرفي في التشريع العراقي، الامر الذي ادى الى عدم توفر القواعد القانونية الكافية والمتكاملة لتعزيز حماية المستهلك المصرفي، ذلك ان الحماية التشريعية والمتكاملة تعتمد على خلق قواعد قانونية متكاملة تفي بالغرض، وان متوفر في المنظومة التشريعية العراقية لا يفي بالغرض، سيما دليل حماية المستهلك في القطاع المصرفي لسنة ٢٠١٦، الذي جاء بصياغة ركيكة لا تغطي جوانب الحماية المبتغاة.
٣) عدم وجود دراسة قانونية متخصصة تسلط الضوء على حماية المستهلك في القطاع المصرفي وتكشف عن خصوصيته.
٤) قلة الثقافة المالية والوعي المصرفي حول الخدمات المصرفية من قبل جمهور المستهلكين وتقصير المصارف في توعية المستهلك المصرفي حول مخاطر الخدمات المصرفية.

ثالثاً: اهداف البحث:

١) وضع تصور لتنظيم قانوني لحماية المستهلك في القطاع المصرفي، بالاستفادة من تجارب الدول الأخرى في هذا الصدد.
٢) تحديد نطاق حماية المستهلك في القطاع المصرفي، من خلال تحديد الأشخاص المشمولين بالحماية ممن ينطبق عليهم وصف المستهلك، وتحديد الأشخاص الملتزمين بقواعد الحماية المقرة بهذا الشأن، فضلاً عن الخدمات المصرفية التي تجري الحماية بشأنها.
٣) الوقوف على مواطن الضعف في التشريعات العراقية المنظمة لحماية المستهلك المصرفي، واقتراح الحلول المناسبة بشأنها.
٤) تسليط الضوء على دور البنك المركزي العراقي في حماية المستهلك، والدور الذي يمارسه بهذا الشأن، ومدى إمكانية توظيف السلطات والاختصاصات التي يتمتع بها لحماية المستهلك، وبما ينعكس ايجاباً على القطاع المصرفي ويخلق بيئة سليمة.

خامساً: منهج البحث

ان المنهج الذي سنقوم باعتماده هو المنهج الوصفي التحليلي المقارن، من خلال تحليل كافة جوانب الموضوع في ضوء النصوص التشريعية التي اهتمت بحماية المستهلك المصرفي، ومختلف الاتجاهات الفقهية؛ لنتناولها بالتحليل والمناقشة وايجاد الحلول الكفيلة بحماية المستهلك المصرفي، وذلك من خلال عرض مفصل لنصوص التشريعات المصرفية وقوانين حماية المستهلك موضع المقارنة، وقد اعتمدنا في ذلك على مقارنة موقف المشرع العراقي مع التشريع الامريكي والاوربي والفرنسي والجزائري والاردني والسعودي والكويتي والمصري، ذلك من خلال عرض النصوص وبيان مواطن القوة والضعف والقصور التشريعي ان وجد فيها.

سادساً: خطة البحث

من اجل بيان المفاهيم التي تدخل ضمن اطار هذه الدراسة ارتأينا معالجة الموضوع وفق خطة علمية تقوم على مبحثين نتناول في المبحث الاول النطاق الشخصي لحماية المستهلك في القطاع المصرفي والذي سنتتناوله في ثلاث مطالب نخصص المطلب الاول لتعريف المستهلك في القطاع المصرفي ونخصص المطلب الثاني لموقف المشرع العراقي من تعريف المستهلك في القطاع المصرفي، ونخصص المطلب الثالث الجهات الملتزمة بتوفير الحماية للمستهلك المصرفي، ونخصص المبحث الثاني للانشطة المصرفية المشمولة بالحماية وسنتناوله في مطلبين نخصص المطلب الاول الائتمان ونخصص المطلب الثاني الحسابات المصرفية.

المبحث الأول

(the first topic)

النطاق الشخصي لحماية المستهلك في القطاع المصرفي

Personal domain for consumer protection in the banking sector

في إطار السعي لتوفير اقصى حماية للمستهلك، فان اول المسائل التي شغلت الاهتمام هو وضع تعريف محدد للشخص الذي يعد مستهلكاً. الامر الذي أدى الى تباين التشريعات في تعريفها للمستهلك وقد انتقل هذا الامر الى التشريعات التي تولت حماية المستهلك في القطاع المصرفي. لذا فان التعريف بحماية المستهلك في القطاع المصرفي، يقتضي بنا ان نحدد تعريفه على الصعيد الفقهي والتشريعي في المطلب الأول، ونبحث موقف المشرع العراقي في تعريف المستهلك في القطاع المصرفي في المطلب الثاني ونبحث الجهات الملتزمة بتوفير الحماية للمستهلك المصرفي .

المطلب الأول

(first requirement)

تعريف المستهلك في القطاع المصرفي

Definition of the consumer in the banking sector

وفقا للقواعد العامة في حماية المستهلك ، لقد تنازع تحديد تعريف المستهلك اتجاهين احدهما ضيق ،بقصر مفهوم المستهلك على الأشخاص الطبيعية . والأخر واسع يضم الأشخاص بقصد اشباع الحاجات الشخصية الذين يتعاملون خارج نطاق تخصصهم المهني.

ووفقا للاتجاه الضيق فقد عرف المستهلك بانه (كل شخص يتعاقد بقصد اشباع حاجاته الشخصية والعائلية)[١] وبذلك يخرج من وصف المستهلك كل من يتعاقد من أجل اغراضه المهنية[٢].

ويعرف ايضاً بأنه (كل شخص طبيعي يقوم بإبرام تصرفات قانونية من أجل الحصول على حال أو خدمة بهدف اشباع حاجاتهِ الاستهلاكية)[٣].

وبذلك نلاحظ على هذا التعريف ان اعتبار الشخص مستهلكاً أم لا وبالتالي شموله بالحماية يعتمد بالدرجة الأساس على طبيعة النشاط الذي يمارسه بعد حصوله على الخدمات والسلع واستخدامها استخدام شخصي أو عائلي ولا يعتمد على كون الشخص طبيعي أو معنوي أو مهني أو غير مهني بل ان الغاية من الحصول على الخدمة هي الفيصل في تقرير ما إذا كان الشخص يعتبر مستهلكاً وبالتالي شموله بالحماية.

إن ما يدعو الفقه إلى الأخذ بالاتجاه الضيق لتعريف المستهلك هو قصر هذا المفهوم على من يستفاد من الخدمات في اغراضه الشخصية والعائلية واستبعاد استخدام هذه الخدمات ضمن نطاق نشاطه المهني، هو من أجل إيجاد التوازن في العقد المبرم بين المستهلك ومقدم الخدمة وهو يمثل المؤسسات المالية – محل دراستنا(٤).

سيما وان المستهلك يمثل الطرف الضعيف في العلاقة العقدية بينه وبين المصرف فلابد من إيجاد التوازن في هذه العلاقة العقدية(٥). في الوقت الذي يتمتع به مقدم الخدمة (المهني) بتفوق اقتصادي أو فني وما يتبع ذلك من اختلال التوازن والتكافؤ بين المتعاقدين(٦).

وتأسيساً على ذلك فإن الخدمات المالية أو المصرفية وفق هذا الاتجاه يمكن ان تكون محل عقد الاستهلاك وبالتالي يعتبر متلقي الخدمة مستهلكاً بشرط ان لا يستخدم هذه الخدمات لأغراض مهنية. وبذلك يكون الغرض من الحصول على الخدمة هو المعيار الفاصل في اعتبار الشخص مستهلكاً أم لا [٧]

وعلى هذا الأساس فإن عندما يتعاقد المهني من أجل الحصول على الخدمات يعد مستهلكاً ويكون مشمولاً بالحماية إذا استخدمها في أطار حاجاته الشخصية والعائلية (٨).

أما الاتجاه الموسع فقد ثار الخلاف الفقهي حول إمكانية التوسع في طائفة الأشخاص الذين يتدرجون تحت مفهوم المستهلك وبالتالي مد الحماية القانونية إلى كل أولئك الأشخاص.

فقد عرف المستهلك وفقاً للاتجاه الواسع بأنه (كل شخص يتعاقد بهدف الاستهلاك) وبالتالي فإن مفهوم المستهلك يشمل من يتعاقد لأغراض عائلية وشخصية أو لأغراض مهنية(٩).

وبذلك فإن كل من يتعاقد من أجل الحصول على الخدمات من أجل استخدامها في اغراضه المهنية هو مستهلك ومشمول بالحماية وتأسيساً على ذلك فإن المهني يعد مستهلكاً(١٠).

وذلك لكون من يعمل خارج نطاق تخصصه من المهنيين يجد نفسه في موقف ضعيف أمام الشخص المتعاقد معه من المحترفين من يملكون القوة الاقتصادية والفنية فيكون المهني والشخص العادي في موقف سواء – فيكون من الاجدر مد الحماية إلى طائفة

ويرجح الفقه الاتجاه الواسع لتعريف المستهلك حيث يمد نطاق الحماية إلى المهني عندما يتعاقد خارج نطاق المهنة فعلى سبيل المثال تاجر العقارات لا يمتلك ما يكفي من الخبرة عندما يقوم بشراء أي شيء وبذلك يتوفر فيه الغاية من حماية المستهلك بسبب ضعف الخبرة عندما يتعلق من أجل الحصول على سلع أو خدمات(١١).

وبدورنا نميل مع الاتجاه الواسع لكون أي شخص سواء كان طبيعي أو معنوي أو مهني تعاقد خارج نطاق تخصصه يفتقد إلى الخبرة والدراية في مقابل الطرف الأخر الذي تعاقد معه الذي يكون على العكس تماماً يمتلك ما يكفي من الخبرة وبالتالي يختل التوازن التكافؤ فيما بين المتعاقدين.

وبالرجوع الى التشريعات ، نجد انها اختلفت في وضع تعريف محدد للمستهلك من جهة، ومن جهة أخرى لم تتفق على مصطلح محدد له ، فتارة تسميه (بالمستهلك) وتارة أخرى (الزبون) او (العميل) .

حيث عرف قانون دود فرانك الأمريكي لعام ٢٠١٠ في المادة (٤/١٠٠٢)المستهلك المالي بانه ((الفرد او الوكيل او الوصي او الممثل القانوني الذي يتصرف لأجل مصلحة شخصية)).[١٢]

اما المشرع الفرنسي فقد نظم حماية المستهلك في القطاع المصرفي من تقنين الاستهلاك لسنة ٢٠١٦،واسماه ((المقترض او المستهلك))وعرفه بانه (المقترض أو المستهلك، أي شخص طبيعي على اتصال مع المقرض أو وسيط ائتمان في سياق معاملة ائتمانية يتم تنفيذها لأغراض خارج نطاق النشاط التجاري أو المهني)[١٣] .

ويعود السبب في استعمال المشرع الفرنسي مصطلح (المقترض) فضلا عن المستهلك، الى ان المشرع الفرنسي قد نظم حماية المستهلك في اطار الائتمان فقط دون العمليات المصرفية الأخرى .

نجد ان المشرع الفرنسي تبنى الاتجاه الضيق لتعريف المستهلك حيث شمل المستهلك الشخص الطبيعي فقط في نطاق الحماية الائتمانية للمستهلك، وبذلك يكون قد اخرج الأشخاص المعنوية من اعتبارها مستهلك ،حيث إن أي شخصية معنوية قد تكون شركة أو جمعية أو الخ من الشخصيات المعنوية عندما تحصل على خدمات ائتمانية لا تكون مشمولة بالحماية. ولعل السبب في تحديد نطاق الحماية بالمستهلك من الأشخاص الطبيعية، يرجع في تقديرنا إلى كون الشخصيات المعنوية كشركة على سبيل المثال لا يخفى بأنها تعد تاجر إذا مارس عملها باسمها ،وباحتراف ،واكتسبت صفة التاجر تكون قادرة على تحمل كافة التبعات والاضرار الناجمة عن أنشطتها ،فضلاً عن عبء الخدمات الائتمانية التي تحصل عليها من أجل أغراضها المهنية على عكس الفرد الطبيعي الذي يكون في مركز قوة اقتصادية ضعيفة مقابل مقدم الخدمة.[١٤]

وقد عرفت المادة (٣/أ) من التوجيه الأوربي بشأن عقود الائتمان الاستهلاكي رقم (٢٠٠٨/٤٨) لعام ٢٠٠٨ المستهلك بانه ((الشخص الطبيعي الذي يدخل في المعاملات المشمولة بأحكام هذا التوجيه ،ويتصرف لأغراض خارج نطاق تجارته او مهنته)).[١٥]

فبالنظر إلى التشريعات المقارنة نجد أن هذه التشريعات حددت من هو المستهلك المشمول بالحماية المقررة في القوانين المصرفية، حيث عرف المشرع السعودي المستهلك في ضوابط التمويل الاستهلاكي ٢٠١٤ وأطلق عليه تسمية (المستفيد) وعرفه بأنه (أي شخص طبيعي يحصل على تمويل بموجب المعاملات التمويلية التي تشملها هذه الضوابط لأغراض خارج نطاق تجارته أو مهنته)[١٦].

ويلاحظ على التعريف المتقدم ، استعماله مصطلح (المستفيد) دون المستهلك ،بالرغم من ان عنوان الضوابط هو (التمويل الاستهلاكي) فمن الطبيعي ان من يكون مشمولا بالحماية هو مستهلك . كما ان هذه الضوابط تتعلق بالتمويل فقط.

ثم أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودية مبادئ حماية عملاء شركات التمويل لسنة ٢٠١٥ . واستخدمت مصطلح العميل دون المستفيد او المستهلك وقد عرفته المادة (١) من هذه المبادئ بأنه ((
الشخص الطبيعي الحاصل على أو من توجه اليه منتجات وخدمات شركات التمويل)[١٧].

وكذلك عرف القسم الأول من مبادئ حماية عملاء المصارف العميل (فرد طبيعي يشارك عبر الصفقات المنصوص عليها في الأنظمة مع المصارف المرخصة لغايات خارج نطاق عمله أو مهنته)[١٨].

ان مصطلح العميل المستخدم في التشريع السعودي للدلالة على المستهلك المصرفي بالرغم من اختلاف المصطلحين . ذلك ان كل من يتعامل مع المصارف هو عميل او زبون .فهذان المصطلحان يشيران الى من يدخل في معاملة مصرفية ، وقد يكون مستهلكا مصرفيا او لا يكون ،حيث ان كل مستهلك مصرفي هو زبون وعميل والعكس غير صحيح.

ويعود سبب اهتمام المشرع السعودي بالتمويل الاستهلاكي الى ان تزايد التمويل الاستهلاكي ممكن ان يكون له تأثير سلبي يتمثل في ان يجد المستهلكين أنفسهم امام مشكلة ألا وهي التعثر في سداد الدين الاستهلاكي وهذه المشكلة تتضح عند اجراء المقارنة ما بين تزايد الطلب على القروض ونمو الدخل حيث ان نسبة الاقتراض شكلت نسبة تتراوح بين (١٠١,٤٠%) و (٣١,٣١%) خلال الفترة (١٩٩٨ – ٢٠٠٣) بينما نسبة نمو الدخل (١٤,٥٢%) و (١٣,٤٦%) خلال نفس الفترة[١٩].

أما بالنسبة للمشرع الكويتي فقد عرفت (الفقرة الثانية/رابعا)من دليل حماية عملاء البنوك الكويتي لسنة ٢٠١٥، العميل بانه (أولئك العملاء من الافراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك سالفة الذكر، وغيرهم من العملاء

الاعتبارين خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم بالقدر الذي ينطبق عليه في هذه العمليات وفي ضوء طبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك)[٢٠].

ويعرف المشرع الجزائري في المادة (١) من المرسوم التنفيذي رقم ١١٤/١٥ المؤرخ في ٢٣ رجب الموافق ١٢ مايو سنة ٢٠١٥ يتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي المستهلك الذي أطلق عليه (الخواص) وعرفه بأنه (كل شخص طبيعي يقتني سلعة لهدف خاص خارج عن نشاطاته التجارية، المهنية، أو الحرفية)[٢١].

عند التدقيق في التعريف نجد ان المشرع الجزائري قد تبنى الاتجاه الضيق في تعريفهُ للمستهلك (الخواص) حيث اعتبر الشخص الطبيعي فقط الذي يتعاقد من أجل احتياجات خارج نطاق التجارة، الحرفة، المهنة، وبالتالي يكون مشمولاً بالحماية المقررة للمستهلك.

أما المشرع الأردني في المادة (٢) من تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (١) لسنة ٢٠١٧.

فقد أورد تعريفاً للمستهلك وأطلق عليه (العميل) وعرفه بأنه (الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي حصل أو استخدم أياً من الخدمات أو المنتجات المقدمة من مزود الخدمة)[٢٢].

نلاحظ على المشرع الأردني في هذا التعريف شمل الشخص الطبيعي والشخص المعنوي في الحماية المقررة في هذه التعليمات، إلا أنه لم يوضح موقفه حول تبني أي اتجاه من الاتجاهين الفقهيين الضيق أو الواسع ،وبالتالي ممكن ان يعد مستهلكاً من تعاقد لأغراض عائلية أو شخصية أو من تعاقد لأغراض تدخل ضمن مهنة العميل أو خارج نطاق المهنة، ومما لا شك فيه ترك تعريف غير واضح المعالم لا يحدد من هو العميل المشمول بالحماية المقررة في القوانين المصرفية لا يخلوا من الأثر السلبي لذلك وهو الاخلال بأمن المستهلك.

إلا أنه هنالك نقطة إيجابية تحسب للمشرع الأردني حيث أنه اهتم ببرنامج الشمول المالي لذوي الإعاقة وأورد تعريفاً للعميل ذو الإعاقة وعرفه بأنه[٢٣] (الشخص ذو الإعاقة وفقاً للتعريف الوارد في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة النافذ الذي تحصل على أو استخدم أياً من الخدمات أو المنتجات المقدمة من مزود الخدمات والمنتجات المقدمة من مزود الخدمات والمنتجان ويستثنى من التعريف الأشخاص ذوي الإعاقة الشخصية والذهنية التي تحول دون القدرة على اتخاذ القرارات باستقلال.

المطلب الثاني

(the second requirement)

موقف المشرع العراقي من تعريف المستهلك في القطاع المصرفي

The position of the Iraqi legislator regarding the definition of the consumer in the banking sector

ان إقرار قانون حماية المستهلك رقم (١) لسنة ٢٠١٠ ، يعد الخطوة الأولى للمشرع العراقي باتجاه إقرار قواعد خاصة لحماية المستهلك اسوة بالتشريعات المقارنة، وفي اطار هذا القانون ، تم تعريف المستهلك في المادة (١)بانه ((الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يتزود بسلعة او خدمة بقصد الإفادة منها))[٢٤]

وعند النظر إلى التعريف الذي أورده المشرع العراقي نجد أنه وسع من نطاق فكرة المستهلك بل أنه ذهب إلى ابعد من ذلك متجاوزاً حتى الاتجاه الواسع لتعريف المستهلك فلا يدخل هذا التعريف الذي أورده في القانون ضمن أي من الاتجاهين لا من الاتجاه الضيق ولا الاتجاه الواسع لتعريف المستهلك وبذلك يكون قد ابتعد المشرع العراقي من الغاية التي تهدف القوانين التي نظمت حماية المستهلك اليها إلا وهي حسن النية باعتباره شخص ضعيف اقتصادياً أو معنوياً، فضلاً عن ان التعريف الذي أورده المشرع يجعل من مصطلح المستهلك مصطلح فضفاض يدخل ضمن اطاره العديد من الفئات على سبيل المثال المجهزين[٢٥].

وعلى صعيد حماية المستهلك في القطاع المصرفي ،فقد اصدر البنك المركزي تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (٤٣٧/٧/١/٩) لسنة ٢٠١٦،والملاحظ على هذه التعليمات استعمالها لمصطلح الزبون او العميل بدلا المستهلك ، وفي الوقت ذاته لم تبين المقصود بالمصطلحين المترادفين ثم تم اصدار دليل حماية المستهلك لسنة ٢٠١٦ وجاء مستندا الى تعليمات التوعية المصرفية ،ومكملا لها ومستمدة من مبادئ دول العشرين ،لغرض التأكيد على ما يوليه البنك المركزي العراقي من العناية في مجال حماية المستهلكين وضمان حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية ، وإيجاد مجموعة من المعايير والممارسات التي تساهم في بلورة اطار عام لمفهوم حماية المستهلك وبما يسهم في تقرير الأهداف الرقابية الداعمة للاستقرار المالي.[٢٦]

وعرفت الفقرة (أولا) من دليل حماية المستهلك ،بانها ((يقصد بحماية المستهلك ما يتم تطبيقه من إجراءات تهدف الى الحد من المخاطر التي يتعرض لها الزبائن في مجال تعاملهم مع المصارف من خلال وضع الأطر التنظيمية ' من سياسات وإجراءات تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في اطار متكامل من الإفصاح والشفافية في التعامل المالي بما يضمن حصولهم على

حقوقهم دون انتقاص وعدم الاضرار بمصالهم ،ومسائلة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية)).[٢٧]

ويلاحظ على النص أعلاه انه مجرد وصف لعملية حماية المستهلك دون وضع تعريف محدد للأشخاص المشمولين بالحماية ((المستهلكين))، كما يمكن ان نؤشر على هذا الدليل الملاحظات الاتية:

(1) ان استخدام مصطلح دليل ،للدلالة على فواعد قانونية ملزمة للمصارف ،امر مجل نظر ، ويثير الشك حول مدى الزاميتها . ذلك، ان من مهام البنك المركزي المنصوص عليها في المادة (٤) من قانون البنك المركزي رقم (٥٦) لسنة ٢٠٠٤ اصدار اللوائح او القواعد او الأوامر

المطلب الثالث

(the third requirement)

الجهات الملتزمة بتوفير الحماية للمستهلك في القطاع المصرفي

Bodies committed to providing consumer protection in the banking sector

يضم القطاع المصرفي عدداً من المؤسسات التي تقوم بالانشطة المصرفية، لذا فان تحديد نطاق حماية المستهلك في هذا القطاع من شأنه ان يبين الاشخاص الملتزمين بالحماية .

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا من هي الجهات التي تلتزم بتوفير ، الحماية للمستهلك ؟ هل تشمل المصارف فقط ، ام جميع المؤسسات المالية مصرفية كانت ام غير مصرفية ؟!

بالرجوع الى التشريعات المقارنة لا نجد موقفاً محدداً للأجابة عن هذا السؤال ، انما اختلفت تلك التشريعات بهذا العدد ويمكن ان نؤشر ثلاثة اتجاهات:

الاتجاه الاول: وفيه ينحصر الالتزام بالحماية على المصارف فقط. ومن الدول التي اخذت بهذا الاتجاه القانون السعودي ، حيث عرفت المادة (١) من ضوابط التمويل الاستهلاكي لسنة ٢٠١٤ جهة التمويل بانها ((اي بنك او مصرف مرخص ومصرح له من مؤسسة النقد العربي السعودي)) ويلاحظ على هذا التعريف انه حصر الجهات التي تلتزم بحماية المستهلك بالمصارف فقط ، من جهة ،ومن جهة اخرى نلاحظ عدم دقة التعريف ، بالقول ((اي بنك او مصرف)) ،((مرخص او مصرح)) رغم ان هذه المصطلحات مترادفة وكان الافضل الاكتفاء باحدها. وبالرجوع الى مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة ٢٠١٣ ، نجد انها لم تحدد الجهات الملتزمة بالحماية على نحو صريح . الا اننا يمكن ان نستنتج من خلال نصوص هذه المبادئ انها تقتصر على المصارف فقط من خلال استخدام مصطلحات ((ينبغي على المصارف))[٢٨].

كذلك ما اشارت اليه الفقرة (٤) من هذه المبادئ بالنص على ((حماية عملاء المصارف في المملكة هدف استراتيجي منشود تسعى المؤسسة دائما الى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم المصارف المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والامانة والشمول المالي ...))[٢٩].

وقد اخذ المشرع الاردني بهذا الاتجاه حيث قصر نطاق الحماية على المصارف فقط ، حيث اشارت المادة (١) من تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (٥٦) لسنة ٢٠١٢ [٣٠]

وكذلك تعليمات الحساب البنكي الاساسي رقم (١) لسنة ٢٠١٩ تنص على ((تهدف هذه التعليمات الى اتاحة وصول كافة فئات المجتمع وبالاخص المستبعدين مالياً الى الخدمات المالية والمصرفية وتحقيق الشمول المالي)) حيث اشارت المادة (١) على سريان احكام هذه التعليمات على البنوك العاملة في الاردن [٣١].

وقد اخذ المشرع الجزائري بهذا الاتجاه فقد نص على (البنوك المخولة دون سواها بالقيام بجميع العمليات المبينة في المواد ٦٦ إلى ٦٨ أعلاه بصفة مهنتها العادية) [٣٢]. وهنا المشرع يركز في بيان مفهوم البنك حسب النشاط المصرفي الذي يضطلع به فبالرجوع إلى المواد ٦٦ – ٦٨ فأنها تشير إلى العمليات المصرفية التي يمارسها المصرف، وتأسيساً على كون البنك هو من يمارس العمليات المصرفية بصورة دائمة لا بصورة عرضية وهذا ما تسير عليه المحاكم الفرنسية أي إن البنك هو من يمارس هذه العمليات المصرفية باحتراف واستمرار فضلاً عن إن المادة المذكورة أعلاه من الأمر ٠٣ – ١١ تشير إلى إن ممارسة الأنشطة المصرفية تكون حكراً لها دون غيرها من مؤسسات مالية وهذا ما يستفاد من عبادة (البنوك مخولة دون سواها...)[٣٣]

الاتجاه الثاني:وهو الاتجاه الواسع فينظر الى جميع المؤسسات المالية ، على انها ملتزمة بحماية المستهلك ، وبعبارة اخرى ان كل من يقدم خدمة مصرفية او مالية استهلاكية عليه ان يوفر الحماية للمستهلك .

وقد اخذ بهذا الاتجاه القانون الامريكي ، حيث عرفت المادة (٦/١٠٠٢) من قانون دود فرانك الشخص الملتزم بالحماية بانه (يعني مصطلح الشخص الملتزم :

أ- أي شخص ينخرط في تقديم أو عرض منتج أو خدمة مالية استهلاكية.

ب- أي شخص تابع للشخص الموصوف في الفقرة الفرعية (أ) إذا كان هذا التابع يتصرف كمقدم خدمة نيابة عن هذا الشخص)[٣٤].

ويلاحظ ان المشرع الامريكي لم يكتفي بمقدم الخدمة ، بل ان الفقرة (ب) من المادة اعلاه قد شملت حتى وكيل الشخص الذي يقدم او يعرض خدمة مالية استهلاكية اذا تصرف نيابة عن الاصيل .

وقد اخذت بهذا الاتجاه مبادئ مجموعة دول العشرين ، حيث تنص الفقرة (١) منها على ((يجب التنظيم والاشراف على مقدمي الخدمات المالية بشكل مناسب والوكلاء المعتمدين.

وعليه شملت المبادئ اعلاه جميع العاملين في القطاع المالي بضرورة حماية المستهلك ومصطلح ((الوكلاء او المعتمدين)) يعني الاشخاص الذين يعملون لصالح مقدمي الخدمات المالية من وسطاء ومستشارين .

الاتجاه الثالث: يعتمد على طبيعة الخدمة المقدمة للالتزام بتوفير الحماية ، حيث ان كل من يقدم خدمة معينة سواء كانت مصرف او مؤسسة مالية اخرى سوف يكون بتوفير الحماية للمستهلك . وقد تبنى هذا الاتجاه القانون الفرنسي حيث عرفت الفقرة (١) من المادة (L.311-1) من تقنين الاستهلاك المقترض بانه ((اي شخص يوافق او يتعهد بمنح ائتمان في اطار ممارسة انشطة تجارية او مهنية))[٣٥]

وقد اخذ المشرع الاوربي بهذا الاتجاه في المادة (٣/ب) من التوجيه الاوربي رقم (٢٠٠٨/٤٨) بشأن عقود الائتمان الاستهلاكي التي عرفت مانح الائتمان بانه ((الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يمنح او يتعهد بمنح ائتمان في اطار ممارسة نشاطه التجاري او المهني))[٣٦]

اما بالنسبة الى موقف المشرع العراقي فيتحدد بالاتي:

١-القانون العراقي لم يحدد بصراحة الاشخاص الملتزمين بالحماية .

٢-اشار دليل حماية المستهلك في الفقرة (رابعا) على تطبيق هذا الدليل على المصارف العاملة في العراق وشركات التحويل المالي وخدمات الدفع الالكتروني .

٣-كل ما ورد في الدليل موجه للمصارف بينما يذكر في الدليل الجهات الملتزمة بالحماية لا يقتصر على المصارف فقط وانما شركات التحويل المالي وخدمات الدفع الالكتروني وبالتالي نكون امام خلل.

٤- عند ذكر الجهات الملتزمة بتوفير الحماية ذكر (خدمات الدفع الالكتروني) كان الاجدر ان يذكر (مزودي خدمات الدفع الالكتروني) حيث انه لا يتكلم بصدد الانشطة وانما بصدد الجهات الملتزمة بتوفير الحماية .

٥- تكرر في ضوابط التوعية المصرفية توجيه الكلام للمصارف فقط فمثلا تنص الفقرة(اولا/٢/س)على ((ينبغي على المصارف توفير الية مناسبة للعملاء لتقديم شكواهم ...)) في حين ان هذه الضوابط لم توجه للمصارف فقط وانما الى المصارف وشركات التحويل المالي.

فوفقا لدليل حماية المستهلك العراقي فان الجهات الملتزمة بالحماية تتمثل في

اولا:المصارف

تنص (١) من قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ على تعريف المصرف بانه ((شخصاً يحمل ترخيصا او تصريحا بمقتضى هذا القانون لمباشرة الاعمال المصرفية بما في ذلك شركة حكومية منشأة وفق قانون الشركات الحكومية المرقم (٢٢) لسنة ١٩٩٧ المعدل))[٣٧]

ويعرف الفقه المصرف بانه (مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات التنمية، الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما يساهم في انشاء المشروعات، وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقاً للأوضاع التي يقررها البنك المركزي)[٣٨].

المصارف من أقدم المؤسسات المالية التي تعمل على توفير الخدمات المصرفية فتقوم بمنح الائتمان أو قبول الودائع أو فتح الحسابات البنكية وغيرها من العمليات المصرفية، هذه المصارف تهدف إلى تحقيق أغراض ربحية حيث أن ما تحققه من أرباح يعكس مدى نجاح الإدارة ومن أجل تحقيق هذا الغرض لابد من أن تكون الإيرادات أكثر من التكاليف وتتمثل هذه الإيرادات بما تفرضه المصارف على المتعاملين معها طالبي الخدمات المقدمة من المصارف من فوائد على التسهيلات الائتمانية التي تقدمها فضلاً عن العمولات التي تفرض مقابل ما تقدمه من خدمات[٣٩]. ومن أجل ان يصل المصرف إلى ما يصبوا اليه من اهداف لابد أن يطمئن المتعاملين معه ويكسب ثقتهم[٤٠]. هذه الثقة تكسب من خلال إيجاد بيئة مصرفية توفر الحماية للمستهلك المتعامل مع هذه المصارف

ثانيا:شركات التحويل المالي

بالرجوع إلى دليل حماية المستهلك الصادر عن البنك المركزي العراقي تجده يحدد نطاق هذا الدليل بالمصارف وشركات التحويل المالي وخدمات الدفع الالكتروني وبالتالي شركات التحويل والدفع الالكتروني تكون ملزمة بتقديم وتوفير الحماية للمستهلك المتعامل مع هذه المؤسسات المالية وتلتزم بكل ما ورد في الدليل من نصوص الحماية من خطر الخدمات المقدمة من قبلها وبتجنيبه خطر هذه الخدمات وتكفل له الحقوق التي نص عليها الدليل من معاملة عادلة وإفصاح وشفافية وتوعية وتثقيف مالي وحماية من الاحتيال المالي وتعارض المصالح، وبالتأكيد تكفل له هذه الحقوق وعند تقديمها الخدمات التي تسمح بها القوانين والتعليمات لهذه الشركات بممارستها.

هذه الشركات لا يسمح لها بالعمل وتقديم خدمات إلا بعد الحصول على إجازة حيث ينص المشرع العراقي على (لا يجوز ممارسة العمل في العراق من

قبل شركات التمويل المالي إلا بعد الحصول على إجازة من البنك المركزي العراقي)[٤١].

كذلك المشرع الجزائري لا يسمح للمؤسسات المالية تقديم الخدمات إلا بعد الحصول على ترخيص حيث إن الترخيص من الإجراءات الأساسية لعمل أي مؤسسة مالية في الجزائر مجلس النقد والقرض هو المخول بمنح الترخيص بعد أن يتم تقديم طلب من المؤسسين ويكون لمجلس النقد والقرض صلاحية رفض أو قبول الطلب[٤٢].

بينما المشرع العراقي أعطى صلاحية منح الرخصة أو الإجارة إلى البنك المركزي حيث ينص (لمجلس إدارة البنك المركزي العراقي منح إجازة ممارسة العمل لشركات التمويل المالي وفقاً لأحكام قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤ والتعليمات الصادرة بموجبه)[٤٣].

ويعود السبب في عدم جواز ممارسة المؤسسات المالية عملية تقديم الخدمات إلا بعد الحصول على إجازة أو ترخيص، هو من أجل حماية السوق أولاً ومن أجل فرض الرقابة اللازمة على المؤسسات[٤٤].

شركات التحويل المالي تتخذ شكل شركة مساهمة، وذلك بموجب نص القانون (تكون شركة التحويل المالي على شكل شركة مساهمة تؤسس وفق أحكام قانون الشركات رقم ٢١ لسنة ١٩٩٧ المعدل)[٤٥]. وتمارس هذه الشركة عمليات شراء وبيع العملات الأجنبية وشراء الصكوك

ثالثا: مزودي خدمات الدفع الالكتروني

تعرف المادة (١) من نظام خدمات الدفع الالكتروني للاموال رقم ٣ لسنة ٢٠١٤ مزود خدمة الدفع الالكتروني بانه ((الشخص الذي حصل على ترخيص من البنك لتقديم خدمات الدفع الالكتروني))[٤٦]

مزودي خدمات الدفع الالكتروني هي مؤسسة مالية تقوم بإصدار وسائل الدفع الالكتروني مثل (أمريكيان اكسبرس) ولا تمنح ترخيص لأي جهة بأن يقوم بالعملية أو قد تكون مؤسسة تجارية يمكن للمستخدمين الاستفادة من الخدمات في المؤسسة أو في الفروع التابعة لها في المطاعم أو محطات البنزين أو الفنادق ... الخ[٤٧].

وينطبق على مزود خدمات الدفع الالكتروني كل ما ورد في الدليل لحماية المستهلك المتعامل مع المؤسسات المالية من مخاطر الخدمات المقدمة من كل المؤسسات المالية.

المبحث الثاني
the second topic
الأنشطة المصرفية المشمولة بالحماية
Banking activities protected

سنتناول في هذا المطلب ما هي الأنشطة المصرفية التي اهتمت القوانين المصرفية في توفير الحماية من المخاطر التي تحيط بهذه الخدمات عند تقديمها ونتناول هذا المبحث في مطلبين، المطلب الأول (الائتمان) والمطلب الثاني (الحسابات المصرفية) وهذا ما سنتناوله تباعاً.

المطلب الأول
the first recquirement
الائتمان
credit

بالرجوع الى القوانين المصرفية نجدها انقسمت الى اتجاهين عند تحديد الانشطة المصرفية المشمولة بالحماية ، حيث يوجد اتجاه واسع يشمل بالحماية جميع الانشطة المصرفية ومن هذه القوانين قانون دود فرانك الامريكي لسنة ٢٠٠٨ في المادة (٥/١٠٠٢) حيث يعرف الخدمة او المنتج المالي بانها ((اي خدمة او منتج مالي موضح في واحدة او اكثر من الفئات في الاسفل:[٤٨]

ا- الفقرة(١٥) وتعرض او تقدم للاستخدام من قبل المستهلكين الافراد او الاسر او لأغراض عائلية .

ب- الفقرة (١ ،٣ ،٩، ١٠) من الفقرة (١٥/أ) ويتم تسليمها او تقديمها او توفيرها لمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية في الفقرة الفرعية (ا)

وتتمثل الانشطة المشمولة بالحماية وفق المادة ١٥/١٠٠٢ بما يأتي:[٤٩]

١- تقديم قروض وخدمات ائتمان .

٣- تقديم خدمات التسوية العقارية.

٩- جمع او تحليل او صياغة او دعم معلومات تقرير المستهلك بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالتاريخ الائتماني للمستهلكين .

١٠-تحصيل الديون المتعلقة باي مستهلك خدمة او منتج مالي .

وبذلك نجد ان المشرع الامريكي يوسع من نطاق الانشطة المشمولة بالحماية ولا يقتصر الامر على الائتمان فقط .

اما الاتجاه الضيق فانه يحصر نطاق الحماية بالائتمان فقط وهذا ما سار عليه المشرع الاوربي فبالرجوع إلى أحكام التوجيه الأوربي بشأن الائتمان الاستهلاكي الصادر عام ٢٠٠٨ نجده يحصر الحماية في حدود الائتمان

الاستهلاكي فقط ،حيث جاء في نطاق تطبيق هذا القانون في الفقرة الاولى من المادة الثانية بأنه ينطبق على اتفاقيات الائتمان ومن ثم أورد في الفقرة الثانية من ذات المادة استثناءات من تطبيق هذا القانون:[٥٠]

أ- اتفاقيات الائتمان التي تكون مضمونة برهن عقاري أو ممتلكات غير منقولة أو بحقوق ترد على ممتلكات غير منقولة.

ب- اتفاقيات الائتمان التي يكون الغرض منها الحصول على حق ملكية على أرض (عقار) سواء كان هذا العقار قد شيد عليه بناء أو يتم تشيد البناء عليه مستقبلاً.

ويتبنى المشرع الفرنسي ذات الاتجاه حيث يشير الى نطاق تطبيق القانون في المادة (L. 313-1) بانه ينطبق على عقود الائتمان حيث ينص (تطبق احكام هذا الفصل على عقود الائتمان المحددة في الفقرة(٦) من المادة(L. 311-1)[٥١]

اما المشرع العراقي فانه يأخذ بالاتجاه الضيق ايضا ، حيث يشير دليل حماية المستهلك العراقي الى النشاط المصرفي المشمول بالحماية واشار الى القروض ، وبطاقات الائتمان والحسابات المصرفية وهذه العمليات المصرفية تندرج تحت مفهوم الائتمان ، حيث ان الائتمان يأخذ شكلين :[٥٢]

١-ائتمان نقدي :ويتمثل في القروض والسلف وعمليات الخصم والدفع من تحت الحساب .

٢-ائتمان تعهدي: ويتمثل في بطاقات الائتمان وخطاب الضمان والاعتماد المستندي.

وسنتناول الائتمان وفق ما ورد في دليل حماية المستهلك العراقي حيث اشار الى عمليتين وهما:

١-القرض :حيث يشير الدليل في الفقرة (الثالثة عشر) الى مجموعة من الالتزامات التي ينبغي على المصرف الالتزام بها .

ومفهوم هذه العملية المصرفية – الإقراض – هو قيام المصرف بدفع مبلغ من النقود إلى المستهلك – أي أن يقوم المصرف بوضع هذا المبلغ تحت تصرف المستهلك – وهذا القرض الذي يأخذه المستهلك أما أن يحدد في عقد القرض الغاية المتوخاة من طلب مبلغ القرض أو لا يتم تحديد هذا الغرض وفي هذه المسألة يحق للمصرف أن يعترض على استخدامه في غير الغاية المذكورة في عقد القرض على عكس حالة ما إذا لم يتم تحديد الغاية من القرض حيث إنه ليس في وسع المصرف التدخل ويحق للمستهلك – المقترض – استخدامه في أي مجال يرغب به. هذا القرض يحدد له مدة أو أجل للوفاء به وخلال هذه المدة لا يجوز انهاء العقد يطلب المبلغ من جانب المصرف ولا يرد هذا المبلغ قبل الأجل المحدد من جانب المستهلك (المقترض)[٥٣].

الإقراض هذه العملية المصرفية قد تأخذ صورتين حيث إن القرض قد يكون قرض عقاري أو قد يكون قرض استهلاكي، فبالنسبة للقرض العقاري – التمويل العقاري – وهو في حقيقته رهن عقاري حيث إن مانح القرض يضمن حقه في استرداد مبلغ القرض يرهن العقار عند منح مبلغ القرض من أجل بناء عقار قابل للتملك من قبل الافراد أو من أجل اصلاح أو ترميم العقار[٥٤].

وتأسيساً على ذلك يعرف التمويل العقاري بأنه (تمكين المواطن من شراء عقارات اليوم بأموال الغد، ويقوم بتمويل هذه العملية ممولون لديهم السيولة اللازمة ولكن مقابل عائد يكفي لتغطية المخاطر التي يتعرض لها أصحاب هذه العملية تقرير تأمين عيني على العقار الذي يتم تمويله لضمان استرداد رأس المال وعائده)[٥٥].

أما القرض الاستهلاكي فنجد إن المشرع السعودي عرف التمويل الاستهلاكي حيث نص على (التمويل المقدم للمستفيد على الأساس الآتي[٥٦]:

١- أغراض التمويل غير المرتبطة بأعمال المستفيد التجارية أو المهنية ويشمل بوجه عام التمويل الشخصي، تمويل السيارات، ترميم المساكن أو أي منتجات مشابهة تعتمدها مؤسسة النقد العربي السعودي.
٢- التمويل الممنوح لشراء سلع وخدمات بغرض الاستهلاك أ أي متطلبات أخرى للمستفيد على النوعين أعلاه وعلى سبيل المثال شراء اثاث، شرار سلع استهلاكية معتمدة أو سيارات أو أغراض منزلية أو تمويل تعليم وغيرها).

والقرض الاستهلاكي يعرف بأنه (أحد اشكال الائتمان الاستهلاكي الشائعة يقدم المستهلك مقابل مبلغ اجمالي يتفق على سداده بطريقة معينة ولا يرتبط منح الائتمان بشراء سلعة معينة أو عدة)[٥٧].

وبالرجوع إلى دليل حماية المستهلك الصادر عن البنك المركزي العراقي نجد إن القروض بشكل عام تدخل ضمن نطاق الأنشطة المصرفية المشمولة بالحماية ،إلا إن المشرع العراقي في دليل حماية المستهلك لم يبين ما نوع القروض المشمولة بهذه الحماية هل القرض العقاري فقط أم القرض الاستهلاكي أو كلاهما إلا إن النص جاء مطلقاً وبذلك يحمل المطلق على اطلاقه وبذلك نستنتج إن المشرع يشمل القرض العقاري والاستهلاكي بالحماية، على عكس المشرع الكويتي الذي حدد بدايةً نوع القرض الذي يكفل الحماية للمستهلك ألا وهو القرض الاستهلاكي حيث جاء العنوان الذي ينظم الحماية للمستهلك بـ (القروض/عمليات التمويل الاستهلاكية)[٥٨].

ونعتقد إن المشرع العراقي أحسن صنعاً عند عدم تحديد نوع القرض المشمول بالحماية وبالتالي يتم العمل بالنص على اطلاقه ومما يعني ذلك اتساع دائرة الحماية للأنشطة المصرفية في العراق ومما ينعكس ذلك على اقتصاد البلد بأثر إيجابي.

٢-بطاقات الائتمان

تعد بطاقات الائتمان شكل من أشكال الائتمان المتكرر لعدة مرات بحد أقصى محدد ولا يجب على المستهلك أن يسدد المبلغ في عدد ثابت من المدفوعات ،بل يتم تسديد المبلغ وفق شروط متفق عليها في عقد الائتمان الذي يحدد فيه آليات سداد المبلغ وفق نسب مئوية إضافة إلى الرسوم والفوائد تكون مضافة إلى مبلغ الائتمان في نهاية العقد(٥٩).

بطاقة الائتمان (credit card) تمنح المستهلك حامل البطاقة تسهيلات ائتمانية تضاف إلى رصيده يستخدمها للحصول على سلع وخدمات ،يدفع ثمنها عن طريق هذه البطاقة ويقوم المصرف بتحديد مدة للوفاء بقيمة السلعة أو الخدمة التي يتم شرائها عن طريق هذه البطاقة ويخصم الثمن من المستهلك حامل البطاقة وفق اقساطاً تحدد بالاتفاق فضلاً عن قرض فائدة على الثمن من المستهلك حامل البطاقة، وهذه الفائدة تفرض من تاريخ الشراء للسلع والخدمات إلى تاريخ الوفاء وإن الوفاء عن طريق بطاقة الائتمان لا يفرق عن الوفاء بواسطة النقود العادية وإن بطاقات الائتمان تضمن وفاء فوري بمجرد انتقال قيمة المشتريات من حساب المشتري إلى حساب البائع(٦٠).

وتأسيساً على ذلك فإن بطاقة الائتمان تعد أداة وفاة وضمان في الوقت ذاته، حيث إن المصرف مانح البطاقة يلتزم بالوفاء الفوري لمن تعاقد مع المستهلك حامل البطاقة فضلاً عن كون المصرف يكون في مركز الضامن للمستهلك حامل البطاقة أمام من تعامل معه ويكون ذلك ضمن الحد الأقصى للضمان الذي توفره هذه البطاقة وفيما عدا ذلك يعد المصرف وكيلاً عن المستهلك حامل البطاقة في الوفاء(٦١).

وتكون هذه البطاقات في حكم القرض الممنوح من قبل المصرف(٦٢).

وفي أطار حماية المستهلك حامل البطاقة ينبغي في هذا الصدد حمايته في مسألتين الأول حمياته من عبء الفوائد وحمايته من الإفراط في المديونية ثانياً.

حيث إن العمليات المصرفية التي تزاولها المصارف لا يقوم بها بالمجان بل بفرض شروط ومن ضمن هذه الشروط هو شرط الفائدة من أجل تحقيق الهدف الأسمى للمصرف وهو الربح وتكون هذه الفوائد تمثل زيادة على المبلغ الأصلي(٦٣).

المطلب الثاني
the second recquirement
الحسابات المصرفيةBank accounts

ومن طرق ادخار المال لدى المستهلكين هو انشاء الحسابات المصرفية وبالتالي تنظيم الحياة المالية، وحيث تكون علاقة المستهلك الآمر يفتح الحساب مع المصرف من العلاقات الدائمية غير الوقتية من خلال تعامله مع وسائل التعامل في الحساب المصرفي مثل شيك وكمبيالة والخ... فقد يقوم المستهلك بصرف صك أو استبدال عملة بأخرى أو سداد قيمة كمبيالة له[٦٤].

نجد ان المشرع الاردني اصدر تعليمات الحساب البنكي الاساسي رقم (٢٠١٩/١) التي عرف فيها الحساب البنكي بانه ((حساب بنكي بالدينار الاردني للعملاء الاردنيين بشروط مميزة خاصة يستهدف الافراد المستبعدين الذين لا يملكون حسابات مصرفية وذلك لوفق احكام هذه التعليمات))[٦٥]

وتبين هذه التعليمات الخدمات الاساسية التي يقدمها الحساب و حيث تنص المادة ٤ على الخدمات الاساسية التي يقدمها الحساب ، تشمل ((الخدمات المصرفية التي يقدمها الحساب البنك الاساسي مايلي

أ- السحب والايداع النقدي
ب-ايداع الشيكات بالحساب
ت-الحوالات المصرفية الصادرة والواردة من الحساب
ث-بطاقة صراف الي (Atm)
ج- الخدمات البنكية الالكترونية

وبالرجوع الى قانون التجاري العراقي رقم (٣٠) لسنة ١٩٨٤نجده ينص على ثلاث انواع من الحسابات المصرفية وهي :

أولاً: الحساب الجاري: يعرف الفقيه (ريبير ورويلو) الحساب الجاري بأنه (الاتفاق الذي يقرر بموجبه شخصان بأن يدفعا في الحساب وبالتبادل كل العمليات القانونية الدائرة بينهما بحيث تجري بينهما مقاصات متشابهة ولا يدفع الرصيد إلا عند اقفال الحسابات). وهذا التعريف استناداً إلى النظريات التقليدية لتعرف الحساب الجاري أما النظرية الحديثة لتعريف الحساب الجاري فأنه عبارة عن تسوية للديون بين أطراف الحساب الجاري[٦٦].

وقد عرفه المشرع العراقي بأنه (عقد ينفق بمقتضاه شخصان على أن يقيدا في حساب عن طريق مدفوعات متبادلة ومتداخلة الديون الناشئة عن العمليات التي تتم بينهما من تسليم نقود أو أموال أو أوراق تجارية قابلة للتمليك وغير وأن يستعيضا عن تسوية هذه الديون عن كل دفعة على حدة بتسوية نهائية ينتج عنها رصيد الحساب عند غلقه)[٦٧] ونستشف من التعريف الذي أورده

المشرع العراقي بأنه أورد التعريف متأثراً بالنظرية الحديثة للحساب الجاري الذي اعتبرته بأنه تسوية للديون بين طرفيه.

ثانياً: حساب الودائع:

يفتح المستهلك في القطاع المصرفي حساباً في المصرف من أجل إيداع أمواله للحفاظ عليها ويستعمل المستهلك هذه الأموال المودعة عن طريق فتح حساب للتعامل مع الغير دون حاجة لنقل النقود، فيبرم عقد بين المستهلك والمصرف بموجب هذا العقد المبرم يضع المستهلك أمواله في المصرف ليقوم المصرف بفتح حساب إيداع له[٦٨].

وقد نص المشرع العراقي على هذه العملية في قانون التجارة حيث جاء في القانون (يفتح المصرف حساباً للمودع لغير العمليات التي تتم بينهما أو العمليات التي تتم بين المصرف والغير لذمة المودع)[٦٩].

ثالثاً: حساب التوفير:

إن فتح هذا الحساب يقوم على عدة مبادئ وتقوم المصارف بفتح دفاتر توفير للمستهلكين من أجل تجميع المدخرات عند فتح هذا الحساب بمنح المصرف دفتر توفير شخصي وبمنح هذا الدفتر للأشخاص ويكون دائماً دفتراً اسمياً وعندما يرغب المستهلك بسحب مبلغ من حسابه يسمح له المصرف بسحب النقود من فرع أخر غير الفرع الذي أصدر دفتر التوفير.

الخاتمة

conclusion

بعد الانتهاء من دراستنا لموضوع (نطاق حماية المستهلك في القطاع المصرفي)، فقد توصلنا من خلال دراسة الموضوع إلى عدة نتائج وتوصيات يمكن اجمالها بالآتي:

أولاً: النتائج:

١. لم تضع التشريعات المصرفية العراقية التي صدرت لتنظيم حماية المستهلك في القطاع المصرفي تعريفاً للمستهلك ، رغم اهمية هذا الامر كونه يحدد الاشخاص المشمولين بالحماية. كما انه لم يستقر على استعمال مصطلح محدد. فتارة يسميه ((المستهلك)) وتارة اخرى الزبون او العميل. في حين حددت القوانين المقارنة المستهلك في القطاع المصرفي بانه كل شخص طبيعي يتعاقد خارج تخصصه لاغراض غير مهنية.

٢. لم يحظ حماية المستهلك في القطاع المصرفي بالاهتمام الكافي في التشريع العراقي. اذ وجدنا تشتت القواعد الناظمة لهذا الامر . ومن جهة اخرى وضع دليل حماية المستهلك في القطاع المصرفي لسنة ٢٠١٦ وكذلك تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور لسنة ٢٠١٦ من قبل البنك المركزي . بصورة تفتقر الى الصياغة التشريعية السليمة

٣. وجدنا هنالك تبايناً في موقف التشريعات المقارنة بشأن المؤسسات المالية الملتزمة بحماية المستهلك ،بين من يقصرها على المصارف فقط، ومن يلزم جميع المؤسسات المالية مصرفية وغير مصرفية بضرورة التقيد بقواعد حماية المستهلك في القطاع المصرفي ، في حين اتخذ المشرع العراقي مسلكاً وسطاً. عندما حدد المؤسسات الملتزمة بالحماية بالمصارف وشركات الدفع الالكتروني وشركات التحويل المالي . فمن جهة لم يلزم جميع المؤسسات المالية ومن جهة اخرى لم يلزم جميع المؤسسات المالية ، ومن جهة اخرى كانت الاحكام التي تضمنها الدليل تتعلق بالمصارف.

٤. لم يحدد المشرع العراقي بدقة الخدمات المصرفية التي تلزم المصارف وبقية المؤسسات المالية بقواعد حماية المستهلك عند تقديمها ، وكل ما ورد بهذا الشأن تعداد لبعض الخدمات المتمثلة بالقروض وبطاقات الائتمان والحسابات المصرفية . ورغم ان هذه الخدمات اغلبها ذات طابع ائتماني. الا انه يجدر بالمشرع العراقي ان يحدد هذه الخدمات بدقة اسوة بالتشريعات المقارنة التي حددتها تحديداً دقيقاً، اما بشمول جميع الخدمات المصرفية، او باقتصار الحماية على الخدمات الائتمانية فقط باعتبارها الاكثر طلباً من قبل المستهلك بمفهومه الضيق.

ثانيا: التوصيات

١-نقترح على المشرع العراقي ان يحدد بدقة الشخص المشمول بالحماية (المستهلك) من خلال تعريفه. ونقترح التعريف الاتي(المستهلك المصرفي كل شخص طبيعي يستخدم احد الخدمات المصرفية لأغراض شخصية او عائلية خارج نطاق تخصصه المهني).

٢-نقترح على المشرع العراقي الزام جميع المؤسسات المالية عند تقديم خدماتها بحماية المستهلك ، وعدم قصر الالتزام بالحماية على عدد معين من تلك المؤسسات في هذا الشأن ، ونقترح استبدال مصطلح ((مصرف)) بمصطلح((المؤسسة المالية)) اينما ورد في القواعد المنظمة لحماية المستهلك في القطاع المصرفي.

٣-على المشرع العراقي تحديد الخدمات المصرفية التي يجب حماية المستهلك عند تقديمها مع وضع قواعد قانونية لحماية المستهلك تراعي خصوصية كل خدمة مصرفية . مع التركيز على الخدمات الاكثر طلباً من قبل المستهلك المصرفي ولعل في مقدمتها القروض الاستهلاكية.

الهوامش
footnotes

(١) د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧، ص١٠.

(٢) د. حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، ١٩٩٦، ص١١.

(٣) المصدر نفسه، ص١٣.

(٤) د. موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط١، ٢٠١١، ص١٤ وما بعدها.

(٥) د أكرم محمد حسين، التنظيم القانوني للمهني، منشورات الحلبي الحقوقية، ط١، ٢٠١٠، ص٢٢.

(٦) د. حسين عبد الله الكلابي، اختلال التوازن العقدي الناجمة عن الشروط التعسفية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية، المجلد٢٦، العدد٢، السنة ٢٠١١، ص٢١٧.

٧ عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، اطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين،٢٠٠٩،ص٩

(٨) عبد الله ذيب عبد الله ، مصدر سابق، ص١٣ وما بعدها.

(٩) د. حمد الله محمد حمد الله، مصدر سابق، ص١٧.

(١٠) د. حسن عبد الباسط جميعي، مصدر سابق، ص١٠.

(١١) د. محمد المرسي عبد الزهرة، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠، ص٧٨. وكذلك مصطفى أحمد عمرو، موجز احكام قانون حماية المستهلك ، منشورات الحلبي الحقوقية،٢٠١١، ص٣٤.

١٢ المادة (٤/١٠٠٢) من قانون دود فرانك الامريكي لسنة ٢٠١٠

(The term consumer means an individual or an agent trustee or representative acting on behaif of an individual)'

[١٣] المادة (٣١١) الفقرة الثانية من تقنين الاستهلاك الفرنسي لسنة ٢٠١٦ المعدل.

(Emprntue ou consammateur, toute personne physuaue qui esb en relation aveaun preteur, au uninterm ediaire de credit, dansle cadre d'une operation de credit realisee ou envis agee dans un but etranger a comer ciale ou prot essionnelle).

[14] Tsai – Jyh chen, An International comparison of financial consumer protection, springer, Nature singaporeltd, 2018, P.167.

[15] (Consumer mean anatural or legal person who grants in transactions covered by this directive is acting for purposes which are outside his trade business or profession)

([١٦]) المادة (١) من ضوابط التمويل الاستهلاكي السعودي لسنة ٢٠١٤.

([١٧]) المادة (١) من مبادئ حماية عملاء شركات التمويل السعودي لسنة ٢٠١٥.

([١٨]) القسم الاول من مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة ٢٠١٣.

([١٩]) محمد نجيب عزالي خياط، دالة الطلب على التمويل الاستهلاكي في مدينة جدة، بحث منشور في مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد ٢٠، السنة الأولى، ٢٠٠٦، ص٢٤ وما بعدها.

([٢٠]) رابعاً/ الفقرة الثانية من دليل حماية العملاء الكويتي لسنة ٢٠١٥.

([٢١]) المادة (١) من المرسوم التنفيذي رقم ١١٤/١٥ المؤرخ في ٢٣ رجب الموافق ١٢ مايو سنة ٢٠١٥ يتعلق بشروط وكيفيات العروض في مجال القرض الاستهلاكي.

([٢٢])المادة (٢) من تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (١) لسنة ٢٠١٧.

([٢٣]) المادة (٢) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة رقم (١٨) لسنة ٢٠١٨..

[٢٤] المادة (١) من قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠

[٢٥] د. أكرم محمد حسين، ملاحظات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠، بحث منشور في مجلة القانون للبحوث القانونية، عدد١٠، سنة ٢٠١٥، ص٥

[٢٦] تقرير الاستقرار المالي لعام ٢٠١٧ ،البنك المركزي العراقي ،قسم الاستقرار النقدي ،بغداد،٢٠١٧،

[٢٧] الفقرة (اولا)من دليل حماية المستهلك العراقي لسنة ٢٠١٦.

[٢٨]) الفقرة (٥/١،٢،٣،٤،٥،٦،٧) من مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة ٢٠١٣.

[٢٩])الفقرة (٤) من دليل حماية عملاء المصارف السعودي لسنة ٢٠١٣

[٣٠]) تنص المادة (١) على ((تسمى هذه التعليمات " تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية" وتسري احكامها على جميع البنوك العاملة في المملكة ، بعد مائة وثمانين يوما من تاريخ نشرها في الجريدة الرسمية))

[٣١]) المادة (١) من تعليمات الحساب البنكي الاساسي رقم (١) لسنة ٢٠١٩

[٣٢]) المادة (٧٠) من الامر رقم ٠٣-١١ المتعلق بالنقد والقرض الصادر سنة ٢٠٠٣ المعدل.

[٣٣]) د تدريست كريمة ، الحماية القانونية للمستهلك في العقود البنكية ، بحث منشور في المجلة الاكاديمية للبحث القانوني ،جامعة تيزي وزو،المجلد ١٥، العدد ١١، ٢٠١٧، ص ٢٤١.

[34] ((Covered person the term "covered person" means
A- any person that engages in offering or providing a con sumer financial product or service and
B- if such affiliate aehs as a service provider to such person)..(

[35](("preteu"r toute personne qui consent ou s engage a consenter un credit mentionne au present titre dans le cadre de l exercice de ses activites commerciales ou professionnelles)

[36] (("creditor" means a natural or legal person who grants or promises to grant credit in the course of his trade business or profession)

[٣٧]) المادة (١) من قانون المصارف رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤

([٣٨]) د. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، ادارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان،ط١،٢٠١٦، ص٦٧.

([٣٩]) د. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، مصدر سابق، ص١٣٧ – ١٤١.

([٤٠]) د. الياس ناصيف، العقود المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية،ط٢،٢٠١٢،ص٣٠.

([٤١]) المادة (١/أولاً) من تعليمات تنظيم شركات التحويل المالي لسنة ٢٠٠٧.

([٤٢]) شفارة عبد النور، حماية المستهلك في الخدمات المصرفية الالكترونية، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق – جامعة الجزائر، ٢٠١٥، ص٣٤.

([٤٣]) المادة (١/ثانياً) من تعليمات تنظيم شركات التحويل المالي لسنة ٢٠٠٧.

([٤٤]) شفارة عبد النور، المصدر نفسه، ص٣٦.

([٤٥]) المادة (٣) من تعليمات تنظيم شركات التحويل المالي لسنة ٢٠٠٧

[٤٦]) المادة (١) من نظام خدمات الدفع الالكتروني للاموال رقم ٣ لسنة ٢٠١٤

([٤٧]) عباس حمزة وجبايلي محمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة احمد دراية ادرار، ٢٠١٩، ص١٣.

[48](consumer financial product or service the term consumer financial product or service means any financial product or service that is described in one or more categories under
A- paragraph (15) and is offered or provided for use by consumers primarily for personal ,family ,or household purposes; or
B- clause (i),(iii,)(ix),(x) of paragraph (15)(a) and is drlivered offered or provided in connection with aconsumer financial product or service referred to in subparagraph(A)

[49](extending credit and servicing loans. i) (
Iii)providing real estate settlement services(
(Ix) collecting ,analyzing ,maintaining or providing consumer report information or other account in formation including information relating to the credit history of consumers

X) collecting debt related to any consumer financial product or service (

[50]((Article 2) (1- this directive shall apply to credit agreements.

-٢this directive shall not apply to the following:

a- credit agreement which are secured either by a mortgage or by another comparable security commonly used in a member stale on immovable property or secured by a right related to immovable property.

b- credit agreements the purpose of which is to acquire or retain property right sin land or in an existing or projected building.

[51] ((les dispositions du present chapites appliquent aux contrats de credit defines au 6 delarticle)

[٥٢])سعدي احمد حميد الموسوي ، البعد الفلسفي للائتمان وانعكاسه في الاستثمار المصرفي ، بحث منشور في مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية ، جامعة بابل ، المجلد ٨ ، الاصدار ١، ٢٠١٦، ص ٥٥ وما بعدها.

([٥٣]) د. علي جال الدين عوض، عمليات البنوك من الواجهة القانونية، بدون دار نشر، طبعة مكبرة، ١٩٩٣، ص٥٤١ ــ ٥٤٣.

([٥٤]) د. سلام عبد الزهرة الفتلاوي، النظام القانوني للتمويل العقاري، بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد الثالث، السنة السابعة، ٢٠١٥، ص١٨١.

([٥٥]) د. نبيل إبراهيم سعد، التمويل العقاري، دار الجامعة الجديدة، بدون ذكر رقم الطبعة، ٢٠١٢، ص١١٦.

([٥٦]) المادة (١) من ضوابط التمويل الاستهلاكي الصادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي سنة ٢٠١٤.

)[57](Patrice Muller, Shaan Devnani, Richard Heys, James Suter, P.62.

([٥٨]) الفقرة (١٣) من دليل حماية العملاء الصادر عن البنك المركزي الكويتي لسنة ٢٠١٥.

)[59](Patrice Muller, Shaan Devnani, Richard Heys, James Suter, P.61.

([٦٠]) د. ممدوح خليل البحر، المشكلات القانونية الناتجة عن استخدام البطاقات المصرفية، بدون دار نشر، بدون رقم طبعة، ٢٠٠٦، ص١٤ وما بعدها.

([٦١]) د. ذكرى عبد الرزاق محمد، النظام القانوني للبنوك الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، دون طبعة، ٢٠١٠، ص٦١.

([٦٢]) د. محمد الصيرفي، التجارة الالكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر، بدون طبعة، ٢٠٠٩، ص١١١.

([٦٣]) رزاق عائشة، حماية الزبون المفترض من الفوائد البنكية في التشريع الجزائري، بحث منشور في المجلة النقدية، المجلد٢، ٢٠١٧، ص٣٤٦.

([٦٤]) د. محي الدين إسماعيل علم الدين، موسوعة اعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعلمية، الجزء الأول، النسر الذهبي، بدون طبعة، بدون سنة، ص٣٨٣.

[٦٥] مادة ٢ من تعليمات البنك الاساسي الاردني رقم ١ سنة ٢٠٠٩

([٦٦]) د. الياس ناصيف، مصدر سابق، ص١٩٠.

([٦٧]) المادة (٢١٧) من قانون التجارة العراقي رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٤ النافذ.

([٦٨]) د. سميحة القيلوبي، مصدر سابق، ص٦٩٠.

([٦٩]) المادة (٢٤٠) أولاً من قانون التجارة العراقي رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٤ النافذ.

المصادر
references

اولا: الكتب

١. د.أكرم محمد حسين، التنظيم القانوني للمهني، منشورات الحلبي الحقوقية، ط١، ٢٠١٠
٢. د إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، ادارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان،ط٢٠١٦،١
٣. د الياس ناصيف، العقود المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية،ط٢٠١٢،٢
٤. د حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الاستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧،.
٥. د حسن عبد الباسط جميعي، حماية المستهلك الحماية الخاصة لرضا المستهلك في عقود الاستهلاك، دار النهضة العربية، ١٩٩٦،.
٦. د سميحة القيلوبي،الوسيط في شرح قانون التجارة المصري،الجزء الثاني،ط٧،دار النهضة العربية،القاهرة، ٢٠١٥
٧. د ذكرى عبد الرزاق محمد، النظام القانوني للبنوك الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، دون طبعة، ٢٠١٠،.
٨. د علي جال الدين عوض، عمليات البنوك من الواجهة القانونية، بدون دار نشر، طبعة مكبرة، ١٩٩٣
٩. د محمد المرسي عبد الزهرة، الحماية المدنية للتجارة الالكترونية، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠
١٠. د مصطفى أحمد عمرو، موجز احكام قانون حماية المستهلك ، منشورات الحلبي الحقوقية،٢٠١١
١١. د محمد الصيرفي، التجارة الالكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر، بدون طبعة، ٢٠٠٩،.
١٢. د محي الدين إسماعيل علم الدين، موسوعة اعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعلمية، الجزء الأول، النسر الذهبي، بدون طبعة، بدون سنة
١٣. د موفق حماد عبد الله، الحماية المدنية للمستهلك في التجارة الالكترونية، منشورات زين الحقوقية، ط١، ٢٠١١.
١٤. د ممدوح خليل البحر، المشكلات القانونية الناتجة عن استخدام البطاقات المصرفية، بدون دار نشر، بدون رقم طبعة، ٢٠٠٦.
١٥. د نبيل إبراهيم سعد، التمويل العقاري، دار الجامعة الجديدة، بدون ذكر رقم الطبعة، ٢٠١٢

ثانياً: البحوث

١. د. أكرم محمد حسين، ملاحظات في قانون حماية المستهلك العراقي رقم (١) لسنة ٢٠١٠، بحث منشور في مجلة القانون للبحوث القانونية، عدد١٠، سنة ٢٠١٥

٢. د. حسين عبد الله الكلابي، اختلال التوازن العقدي الناجمة عن الشروط التعسفية، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية، المجلد٢٦، العدد٢، السنة ٢٠١١
٣. رزاق عائشة، حماية الزبون المفترض من الفوائد البنكية في التشريع الجزائري، بحث منشور في المجلة النقدية، المجلد٢، ٢٠١٧
د تدريست كريمة ، الحماية القانونية للمستهلك في العقود البنكية ، بحث منشور في المجلة الاكاديمية للبحث القانوني ،جامعة تيزي وزو،المجلد ١٥، العدد ١١، ٢٠١٧
٤. د. سلام عبد الزهرة الفتلاوي، النظام القانوني للتمويل العقاري، بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد الثالث، السنة السابعة، ٢٠١٥
٥. سعدي احمد حميد الموسوي ، البعد الفلسفي للائتمان وانعكاسه في الاستثمار المصرفي ، بحث منشور في مجلة كلية الادارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية ، جامعة بابل ، المجلد ٨ ، الاصدار ١، ٢٠١٦

ثالثاً: الرسائل

١. شفارة عبد النور، حماية المستهلك في الخدمات المصرفية الالكترونية، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الحقوق – جامعة الجزائر، ٢٠١٥
٢. عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الالكتروني ، اطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين،٢٠٠٩
٣. عباس حمزة وجبايلي محمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة احمد دراية ادرار، ٢٠١٩

رابعاً:القوانين والانظمة والتعليمات

١. قانون المصارف رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤
٢. قانون الاستهلاك الفرنسي لسنة ٢٠١٦ المعدل
٣. قانون التجارة العراقي رقم ٣٠ لسنة ١٩٨٤ النافذ
٤. قانون حماية المستهلك رقم ١ لسنة ٢٠١٠
٥. قانون دود فرانك الامريكي لسنة ٢٠١٠
٦. تعليمات البنك الاساسي الاردني رقم ١ سنة ٢٠٠٩
٧. ضوابط التمويل الاستهلاكي الصادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي سنة ٢٠١٤.
٨. دليل حماية العملاء الصادر عن البنك المركزي الكويتي لسنة ٢٠١٥
٩. تعليمات تنظيم شركات التحويل المالي لسنة ٢٠٠٧
١٠. نظام خدمات الدفع الالكتروني للاموال رقم ٣ لسنة ٢٠١٤
١١. دليل حماية عملاء المصارف السعودي لسنة ٢٠١٣

١٢. تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة رقم (١٨) لسنة ٢٠١٨..
١٣. دليل حماية المستهلك العراقي لسنة ٢٠١٦.
١٤. مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة ٢٠١٣.