BLACKBIRD FOR TRAINING

حماية المستهلك والإشراف على سلوك السوق في الخدمات المالية

1 – 5 نوفمبر 2027

كيب تاون (جنوب أفريقيا)



حماية المستهلك والإشراف على سلوك السوق في الخدمات المالية

المرجع: 344581_3255548 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** كيب تاون (جنوب أفريقيا) **الرسوم:** GBP 4200

مقدمة

تُعد حماية المستهلك والإشراف على سلوك السوق من الركائز الأساسية للحفاظ على الثقة والنزاهة والاستقرار في النظام المالي. ومع تزايد تعقيد المنتجات المالية، وتوسع القنوات الرقمية، أصبح من الضروري أن تضمن الجهات الرقابية قيام المؤسسات المالية بمعاملة المستهلكين بعدالة، والإفصاح بشفافية، وإدارة مخاطر السلوك المؤسسي بفعالية.

تم تصميم هذه الدورة التدريبية المكثفة لمدة أسبوع لتستهدف الجهات الرقابية، والمشرفين، وصانعي السياسات المسؤولين عن حماية المستهلك، وسلوك السوق، والشمول المالي. وتركز الدورة على أطر الإشراف الرقابي، وتقييم مخاطر السلوك، وإدارة شكاوى العملاء، ومخاطر المستهلك في الخدمات الرقمية، إلى جانب أدوات الإنفاذ المتبعة لدى أبرز الجهات الرقابية عالميًا.

تجمع الدورة بين المبادئ التنظيمية والتطبيقات العملية، بما يمكّن المشاركين من تعزيز الرقابة على نتائج حماية المستهلك في القطاعات المصرفية، والتمويل الأصغر، والتمويل العقاري، والخدمات المالية الرقمية.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم دور حماية المستهلك في تعزيز الاستقرار المالي وبناء الثقة في الأسواق.
- تحديد أبرز مخاطر سلوك السوق داخل المؤسسات المالية.
- تقييم عدالة وشفافية وملاءمة المنتجات والخدمات المالية.
- الإشراف على آليات معالجة الشكاوى، والتعويض، وتسوية النزاعات.
- معالجة تحديات حماية المستهلك في الأسواق الرقمية وأسواق التكنولوجيا المالية.
- تطبيق أدوات إشرافية وتنفيذية فعّالة للرقابة على سلوك السوق.



محاور الدورة

اليوم الأول: أسس حماية المستهلك وسلوك السوق

- مبادئ حماية المستهلك والمعاملة العادلة.
- الإشراف على سلوك السوق مقابل الإشراف الاحترازي.
- الأطر التنظيمية والاختصاصات الرقابية وأفضل الممارسات الدولية.
- نتائج حماية المستهلك وتوقعات الجهات الإشرافية.
- دور الإشراف في دعم الشمول المالي.

اليوم الثاني: حوكمة المنتجات والمعاملة العادلة

- تصميم المنتجات المالية واعتمادها وأطر الحوكمة.
- متطلبات الشفافية والإفصاح وتسعير المنتجات.
- تقييم ملاءمة المنتجات والقدرة على تحمل التكاليف.
- مراجعة الممارسات البيعية والحوافز.
- إدارة تضارب المصالح.

اليوم الثالث: إدارة الشكاوى وآليات التعويض

- التوقعات الرقابية لإدارة شكاوى العملاء.
- تحليل بيانات الشكاوى كأداة إشرافية.
- نماذج تسوية النزاعات البديلة وأدوار أمين المظالم.
- تحليل الأسباب الجذرية واتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- إجراءات الإنفاذ المرتبطة بالأضرار الواقعة على المستهلكين.

اليوم الرابع: التمويل الرقمي والتكنولوجيا المالية ومخاطر المستهلك

- تحديات حماية المستهلك في الخدمات المالية الرقمية.
- الشفافية في الإقراض الرقمي وأنظمة الدفع.
- حماية بيانات المستهلك، والخصوصية، والموافقة.
- إدارة مخاطر البيع غير الملائم، والاحتيال، والممارسات التعسفية.
- الأساليب الرقابية لمتابعة الابتكار والتكنولوجيا المالية.



اليوم الخامس: الإشراف والإنفاذ والانضباط السوقي

- الإشراف الميداني وغير الميداني على سلوك السوق.
- النهج القائم على المخاطر في حماية المستهلك.
- التقارير الرقابية ومؤشرات الإنذار المبكر.
- أدوات الإنفاذ، والعقوبات، وإجراءات المعالجة.
- قياس فعالية الإشراف وتحقيق النتائج المرجوة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعزيز الرقابة على مخاطر حماية المستهلك وسلوك السوق.
- تحسين تقييم العدالة والشفافية في المنتجات والخدمات المالية.
- رفع مستوى حماية المستهلك في الأسواق المالية الرقمية.
- اكتساب أدوات عملية لتحليل الشكاوى وتطبيق إجراءات الإنفاذ.
- دعم الشمول المالي وتعزيز الثقة في الأسواق.

الخاتمة

توفر دورة حماية المستهلك والإشراف على سلوك السوق في الخدمات المالية إطارًا متكاملاً وعمليًا لتمكين الجهات الرقابية من الإشراف الفعّال على المعاملة العادلة والسلوك الأخلاقي داخل المؤسسات المالية. ومن خلال الدمج بين المبادئ التنظيمية والتقنيات الإشرافية التطبيقية، تسهم الدورة في تحسين نتائج حماية المستهلك وتعزيز متانة الأسواق المالية.

وتعد هذه الدورة مناسبة بشكل خاص للبنوك المركزية، والهيئات الرقابية، والسلطات الإشرافية المسؤولة عن حماية المستهلك، وسلوك السوق، وتعزيز الشمول المالي.

