



# والالتزامات الدورة التدريبية: قانون حماية المستهلك المالي - الحقوق

Ref: #LEG2425



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

والشركات الصغيرة من لضمان الثقة والشفافية في الأسواق المالية، فهو يُعد قانون حماية المستهلك المالي ركيزة أساسية تُقدم هذه الدورة التدريبية من BIG BEN الممارسات غير العادلة أو المضلّة من قبل المؤسسات بهدف إلى حماية الأفراد تسوية شكاوى المايين والتزامات المؤسسات المالية، بدءاً من فهماً شاملاً لحقوق المستهلكين Training Center المالية. لحماية المستهلك المالي، الممارسات المستهلكين. سنتناول بالتفصيل التشريعات الوطنية مفاهيم الإفصاح المالي وصولاً إلى الأدوات اللازمة والتعامل مع المنتجات المالية المعقدة. تهدف الدورة العادلة لخدمات التمويل، الخصوصية المالية، والدولية القانونية، وبناء علاقات ثقة مع العملاء. إن فهم لضمان الامتثال القانوني، وتقليل المخاطر إلى تزويد المشاركين بالمعرفة أكاديميين بارزين مثل في الخدمات المالية، والجهات الرقابية. يمكن هذه الجوانب ضروري للمحامين، المصرفيين، العاملين ، الذي يُعد مرجعاً في قانون حماية (Armstrong) البروفيسور كريستوفر أرمسترونغ (Christopher) الإشارة هنا إلى أعمال للمتخصصين في المجال، والمسألة في القطاع المالي، مما يؤكد على ضرورة المستهلك ويسلط الضوء على أهمية الشفافية هذه الدورة

## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- المحامون والمستشارون القانونيون.
- العاملون في القطاع المصرفي والمالي.
- مسؤولو الامتثال والتدقيق في المؤسسات المالية.
- مديرو المنتجات المالية.
- خبراء شكاوى العملاء.
- الجهات الرقابية المالية.
- المهتمون بحقوق المستهلك المالي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المصرفي والبنوك.
- شركات التأمين.
- شركات الاستثمار وإدارة الأصول.
- شركات التمويل العقاري والشخصي.
- شركات التقنية المالية (FinTech).
- الجهات الحكومية والهيئات التنظيمية.
- مؤسسات الإقراض.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- الإدارات القانونية.
- إدارات الامتثال والالتزام.
- إدارات خدمة العملاء وشكاوى العملاء.
- أقسام تطوير المنتجات.
- إدارات المخاطر.
- أقسام المراجعة الداخلية.
- (الإعلاني). إدارات التسويق والمبيعات (لضمان الامتثال



## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية؛ بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- فهم الأسس القانونية لحماية المستهلك المالي.
- تحديد حقوق المستهلكين في الخدمات المالية.
- تطبيق التزامات المؤسسات المالية تجاه العملاء.
- التعامل مع شكاوى المستهلكين الماليين بفعالية.
- التعرف على قواعد الإفصاح والشفافية المالية.
- الامتثال لتشريعات حماية البيانات والخصوصية.
- المالية؛ تقييم الممارسات التسويقية والبيعية للمنتجات

## منهجية الدورة التدريبية:



شامل في قانون حماية التدريبية على منهجية تجمع بين العمق النظري يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة من خلال محاضرات تفاعلية، يليها تحليل المستهلك المالي. يتم تقديم المفاهيم القانونية والتطبيق العملي لضمان تأهيل سيشارك مالية ونزاعات قانونية، مما يوضح كيفية تطبيق معمق لدراسات حالة واقعية من شكاوى مستهلكين والتشريعات مؤسسات مالية، ومناقشة المتدربون في ورش عمل جماعية تتيح لهم فرصة تحليل القوانين والتعامل مع التحديات العملية. على الجلسات التفاعلية التي تشجع على حلول قانونية مبتكرة لضمان حماية حقوق المستهلك. عقود مالية، وتقييم ممارسات لضمان قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة في هذا القطاع النقاش وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما يعزز سيتم التركيز بفعالية في عملهم اليومي تحقيق أقصى استفادة، وتمكين المشاركين من تطبيق الحيوي. توفر الدورة تغذية راجعة فردية المهارات المكتسبة

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### المالي الوحدة الأولى: الإطار العام لحماية المستهلك



- مفهوم المستهلك المالي وخصائصه<sup>١</sup>
- أهمية حماية المستهلك المالي<sup>١</sup>
- التطور التاريخي لقانون حماية المستهلك المالي<sup>١</sup>
- مصادر القانون (تشريعات وطنية ودولية)<sup>١</sup>
- الأسواق المالية<sup>١</sup> دور الجهات الرقابية (البنوك المركزية، هيئات
- أهداف حماية المستهلك المالي<sup>١</sup>
- التحديات المعاصرة في حماية المستهلك<sup>١</sup>

## الوحدة الثانية: حقوق المستهلك المالي<sup>١</sup>

- الحق في المعلومات والإفصاح الكامل<sup>١</sup>
- الحق في الأمان والخصوصية المالية<sup>١</sup>
- الحق في الاختيار والحرية التعاقدية<sup>١</sup>
- الحق في المعاملة العادلة والنزاهة<sup>١</sup>
- الحق في التثقيف المالي<sup>١</sup>
- الحق في الحصول على منتجات وخدمات مناسبة<sup>١</sup>
- الحق في تسوية الشكاوى<sup>١</sup>

## الوحدة الثالثة: التزامات المؤسسات المالية<sup>١</sup>

- الالتزام بالإفصاح والشفافية<sup>١</sup>
- الالتزام بالمعاملة العادلة للعملاء<sup>١</sup>
- الالتزام بحماية بيانات العملاء وخصوصيتهم<sup>١</sup>
- الالتزام بمبادئ العناية الواجبة<sup>١</sup>
- الالتزام بتجنب تضارب المصالح<sup>١</sup>
- آليات التعامل مع شكاوى العملاء<sup>١</sup>
- سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب<sup>١</sup>



## وقضاياها القانونية. الوحدة الرابعة: المنتجات والخدمات المالية

- حماية المستهلك في القروض والتمويل.
- حماية المستهلك في منتجات التأمين.
- حماية المستهلك في الاستثمار والأسواق المالية.
- حماية المستهلك في الخدمات المصرفية الرقمية.
- التعامل مع الديون المتعثرة.
- الممارسات التسويقية والإعلانية للمنتجات المالية.
- المخاطر القانونية للمنتجات المعقدة.

## المستقبلية. الوحدة الخامسة: تسوية النزاعات والتحديات

- آليات تسوية النزاعات (التوفيق، التحكيم، القضاء).
- دور لجان فض المنازعات المالية.
- مسؤولية المؤسسات المالية عن الأضرار.
- (FinTech) التحديات القانونية للتكنولوجيا المالية.
- حماية المستهلك في العملات الرقمية.
- التحديات الدولية في حماية المستهلك المالي.
- مستقبل قانون حماية المستهلك المالي.

## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

لضمان حماية فعالة وظهور العملات المشفرة، كيف يمكن لقانون حماية في ظل التطور المتسارع للخدمات المالية الرقمية استقرار الأسواق المالية؟ للمستهلكين، مع الموازنة بين الابتكار والحفاظ على المستهلك المالي أن يتكيفاً

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



فريدة في مجالها. ما بتركيزها الشامل والعملي على قانون حماية المستهلك Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training الأساسية مع التطبيقات العملية لحالات حماية يميزها هو قدرتها على دمج المفاهيم القانونية المستهلك المالي، مما يجعلها يمكن المشاركين من فهم دراسات حالة واقعية لأبرز شكاوى المستهلكين المستهلك في القطاع المالي. تعتمد الدورة على وتسوية النزاعات بفعالية. يتم التركيز على تزويد كيفية تطبيق التشريعات، وإدارة المخاطر القانونية، والنزاعات القانونية، مما الدورة لا تقتصر على نقل المعلومات، الامتثال وبناء الثقة بين المؤسسات المالية المتدربين بالأدوات القانونية اللازمة لضمان قدرة المشاركين على العمل بفعالية في بيئة مالية بل تهدف إلى بناء كفاءات حقيقية تسهم في تعزيز وعمالها. هذه منظمة وموثوقة.