الدورة التدريبية: قانون حماية المستهلك المالي - الحقوق والالتزامات



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #LEG2425_380014

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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.
- إدارات التسويق والمبيعات (لضمان الامتثال الإعلاني).

أهداف الدورة التدريبية:

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

- 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.
- تقييم الممارسات التسويقية والبيعية للمنتجات المالية.

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: الإطار العام لحماية المستهلك المالي.

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

الوحدة الثانية: حقوق المستهلك المالي.

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

الوحدة الثالثة: التزامات المؤسسات المالية.

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

الوحدة الرابعة: المنتجات والخدمات المالية وقضاياها القانونية.

- 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.

الوحدة الخامسة: تسوية النزاعات والتحديات المستقبلية.

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

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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