

الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة

- دراسة مقارنة -

د. نواف علي خليف الطائي
كلية القانون / جامعة نينوى

المستخلص

تقوم فكرة البحث على أنّ هناك فئة من الأشخاص يعانون من عاهات مستديمة تؤثر على أدائهم وعلى تصرفاتهم وإنّ هؤلاء الأشخاص كغيرهم من الأشخاص لهم تعاملاتهم مع المؤسسات المالية والمصرفية ولأجل تأمين الحماية القانونية لهم والمحافظة على حقوقهم وضمان التعامل معهم على وفق مبادئ العدالة والمساواة أسوةً ببقية الأشخاص لابد من تحقيق الوصف القانوني الدقيق لهؤلاء الأشخاص حيث اختلفت التشريعات في التسمية التي أطلقتها عليهم، وإنّ ضمان حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية المُقدّمة من المصارف يستلزم قيام هذه المؤسسات المالية ببعض المتطلبات التي تُسهّل حصولهم ووصولهم لتلك الخدمات، كما أنّ هناك جملة من الواجبات تقع على عاتق المصرف تجاه هؤلاء الأشخاص بشكلٍ يضمن حقوقهم من أيّ إنتقاص أو تمييز عما سواهم من الأشخاص. الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، ذوي الإعاقة، المستهلك المالي، المصرف، الخدمات المالية.

Abstract

The research idea is based on the fact that there is a category of individuals who suffer from disabilities that affect their performance and behavior. These individuals, like many others, engage with financial and banking institutions. Therefore, ensuring their legal protection and preserving their rights, along with guaranteeing fair treatment in accordance with the principles of justice and equality, is necessary. The accurate legal description of these individuals must include guaranteeing their access to financial and banking services. Although legislations differ in how they name these individuals, ensuring their access to financial services provided by banks entails the fulfillment of certain requirements that facilitate their access to these services. Additionally, banks have responsibilities towards these individuals to ensure that their rights are not violated in any way or that they are not discriminated against compared to others.

Keywords: legal protection, disability, financial consumer, bank, financial services.

المقدمة

أولاً- التعريف بموضوع البحث وأهميته:

يعد الأشخاص ذوي الإعاقة الفئة الأكثر إهمالاً في مجال الخدمات المصرفية وعدم العناية بهم لأجل إستفادتهم من خدمات المؤسسات المالية والمصرفية رغم أنّ حقهم في الإستفادة من هذه الخدمات تكفله النصوص العامة التي تنظم عمل المؤسسات المصرفية إلا أنّ هذه الفئة تتطلب حماية خاصة لرعاية حقوقهم نتيجة وضعهم الصحي الذي يوجد فيه خلل ما وهذه الحماية تقع على عاتق الجهات التشريعية وذلك من خلال إصدار قانون أو تعليمات تضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية على أساس المساواة مع كافة فئات المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز أو الإنتقاص لحقوق أي منها.

لذلك تكمن أهمية هذا البحث في ترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة وتحقيق مبادئ العدالة في الوصول إلى الخدمات المصرفية إضافةً إلى إلزام المصارف بالتوعية المصرفية وإشاعة الثقافة المالية بين أشخاص هذه الفئة وإنّ إلزام المصارف بذلك يستلزم القيام بمجموعة من المتطلبات التي تُسهّل ذلك لأجل الوصول إلى حماية قانونية للأشخاص ذوي الإعاقة في تعاملاتهم مع المؤسسات المصرفية بصفقتهم مستهلكي للخدمات المصرفية.

ثانياً- مشكلة البحث:

تكمن إشكالية البحث في أنّ الإهتمام بالأشخاص ذوي الإعاقة يعد من التحديات الكبيرة التي تواجه المؤسسات المصرفية لما يمثلونه من طاقة إستهلاكية تحتاج نوع من الرعاية والإهتمام من قبل المؤسسات المصرفية، لذلك لا بد من وجود حماية قانونية لهم بصفقتهم مستهلكين للخدمات المصرفية الأمر الذي يستلزم إيجاد نوع خاص من المتطلبات التي تقدمها المصارف والمؤسسات المالية إضافةً لذلك لا بد من تحديد واجبات المصرف تجاه هؤلاء الأشخاص.

وعلى هذا الأساس يتحتم علينا طرح التساؤلات التالية: -

- هل يوجد إتفاق تشريعي أو فقهي على تحديد المقصود بذوي الإعاقة؟
- ما المقصود بالمستهلك المالي ذي الإعاقة؟
- ما هي متطلبات حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة؟
- هل توجد في منظومة التشريع العراقي نصوصاً قانونية تلبي طموحات هؤلاء الأشخاص لحمايتهم في تعاملاتهم مع المؤسسات المالية والمصرفية؟

ثالثاً- منهجية البحث:

في سبيل معالجة الأحكام القانونية لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة فإننا سنتبع المنهج الوصفي التحليلي للنصوص القانونية المنظمة لموضوع البحث من خلال تحليل تلك النصوص ولا غنى لنا في ذلك

عن الدراسة المُقارِنة لبعض النُظم القانونية والإستفادة من تجاربهم في هذا الجانب ومن هذه النُظم القانونية (الأردني والسعودي والفلسطيني) ومقارنتها مع الوضع في التشريع العراقي الذي يفتقد إلى تنظيم هذا النوع من الحماية.

المبحث الأول

مفهوم المستهلك المالي ذي الإعاقة

إنّ تحديد مفهوم المستهلك المالي ذي الإعاقة يستلزم التعريف بالمستهلك المالي ذي الإعاقة وبيان الأساس القانوني لحماية هذا المستهلك ومن ثم التعرف على خصوصية هذه الحماية، وعلى هذا الأساس فإننا سوف نقسم هذا المبحث إلى مطلبين: الأول للتعريف بالمستهلك المالي ذي الإعاقة والثاني لبيان الأساس القانوني لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة.

المطلب الأول

التعريف بالمستهلك المالي ذي الإعاقة

لغرض التعريف بالمستهلك المالي ذي الإعاقة فإنّ الأمر يقتضي مَنّا تعريف ذي الإعاقة بصورة عامة ومن ثم تعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة، لذا سنقسم هذا المطلب إلى فرعين: الأول لتعريف ذي الإعاقة فيما يُخصّص الفرع الثاني لتعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة. وعلى النحو الآتي: -

الفرع الأول

تعريف ذي الإعاقة

وردت تعريفات عدة لذي الإعاقة وتباينت هذه التعريفات من حيث مدلولها لتحديد المقصود بذي الإعاقة، ولكن قبل تحديد المقصود بذي الإعاقة لابد من تحديد المقصود بالإعاقة ومن ثم التعريف بذي الإعاقة. وحسب التفصيل الآتي: -

أولاً- تحديد المقصود بالإعاقة:

إبتداءً فإنّ الإعاقة تعني عدم قدرة الشخص على القيام بأداء دوره في حياته اليومية وذلك لإصابته بعجزٍ في أحد أعضاء جسده أو عقله أو غيرها^(١).

كما عُرِّفت الإعاقة بأنها إصابة عقلية أو عضوية تُحد أو تُقلل بشكلٍ كبير من أنشطة الفرد في واحدة أو أكثر من المهارات الحياتية، فالشخص الذي يعاني من إصابة تحول دون قيامه بواحدة أو أكثر من الأنشطة والمهارات الحياتية فهو في ذات الوقت يحتاج إلى أجهزة تساعده على التنقل والحركة أو أنه يعتمد على الآخرين لتحقيق متطلبات حياته اليومية، لذا فإنّه يُصنّف على أنّه يعاني من إعاقة شديدة، وتشمل

(١) أيام محمد عبد حسن، دور هيئة الإعاقة في رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة، بحث منشور في مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، المجلد ٢٠ العدد ٨٢ السنة ٢٠٢٣، ص ١٧٤.

الإعاقة على تلك الإصابات المتعلقة بالحواس أو الجانب العقلي^(١).

والإعاقة تعني إستحالة قيام الشخص بعملٍ ما مقارنةً بمن هم في سنه ويتمكنون من القيام بهذا العمل كما أنّ الإعاقة عن العمل بما يثير الإحباط والتنشيط والعرقلة بإعتبار أنها (أي الإعاقة) تحول دون قيام الشخص بوظيفة ما من وظائفه اليومية أو تأخر القيام بها^(٢).

ومن الناحية التشريعية ذهبت بعض التشريعات إلى تعريف الإعاقة بأنها ((أي تقييد أو إنعدام قدرة الشخص بسبب عجز أو خلل بصورة مباشرة إلى أداء التفاعلات مع محيطه في حدود المدى الذي يُعد فيه الإنسان طبيعياً))^(٣)، هذا ما ورد في التشريع العراقي، في حيث عُرِّفت الإعاقة من قبل المشرع السعودي بأنها ((الإصابة بواحدة أو أكثر من الإعاقات الآتية، الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية والحركية، صعوبات التعليم، اضطرابات النطق والكلام، الإضطرابات السلوكية والإنفعالية، الإعاقات المزدوجة والمتعددة، التوحد وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة))^(٤).

ورغم تعدد التعريفات للإعاقة إلّا أنها قد تختلف من حيث إمكانية الإحاطة بكل حالات وصور العوق لذلك نرى بأنّ الإعاقة يمكن تعريفها على أنها (هي كل نقص أو قصور يصيب الفرد في حواسه أو عقله أو أطرافه بحيث يصعب معها القيام بالتصرفات القانونية أو الأعمال المادية التي يؤديها الفرد الطبيعي).

ثانياً- تحديد المقصود بذى الإعاقة:

لقد تعددت التسميات التي أُطلقت على الأشخاص ذوي الإعاقة فمن الطبيعي أن تتعدد التعريفات التي تتناول بيان هذا المفهوم. وذلك بحسب جهة الاختصاص التي تتبنى البحث في رعاية هذه الفئة من الأفراد^(٥).

فمن الناحية القانونية وهو مدار بحثنا فقد تم التطرق إلى تعريف ذوي الإعاقة من قبل الفقهاء إضافةً إلى بعض التشريعات الوطنية فهي الأخرى تناولت هذا المصطلح بالتعريف وذلك لأجل الوصول إلى تحديد دقيق للمقصود بذى الإعاقة والذي على أساسه سيتحدد المستفيد الفعلي من الحقوق والإمتيازات المقررة له. فعلى صعيد الفقه القانوني فقد عُرِّف ذي الإعاقة بأنه ((هو كل من ينحرف في مستوى أدائه في جانب أو أكثر من شخصيته عن مستوى أداء أقرانه العاديين إلى الحد الذي يتحتم معه ضرورة تقديم خدمات

(١) حسين خليل مطر، التنظيم القانوني لحقوق ذوي الإعاقة في التشريع العراقي ومدى مطابقته للمعايير الدولية، بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية القانون، جامعة بابل، المجلد ٩، العدد الأول، ٢٠١٧، ص ٦٤٤.

(٢) د. صفاء كاظم غازي الجياشي ود. ظفار عبد الواحد خشان، الأساس القانوني لحماية حقوق ذوي الإعاقة "محور التشريعات الجنائية"، بحث منشور في مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، عدد خاص، ٢٠٢٢، ص ٢٨٦.

(٣) البند أولاً من المادة (١) من قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة العراقي رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣.

(٤) البند ثانياً من تعليمات الخدمات المُقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي، كانون الثاني ٢٠٢٠.

(٥) د. صفاء كاظم غازي الجياشي ود. ظفار عبد الواحد خشان، مصدر سابق، ص ٢٨٦.

أو وجود رعاية خاصة كالخدمات التربوية أو الطبية أو التأهيلية أو الاجتماعية أو النفسية))^(١). وهناك مَنْ عرّف ذي الإعاقة بأنه هو الذي يستقر به عائق أو أكثر يُضعف من قدرته ويجعله في حاجة إلى عون خارجي ودعم مؤسسي على أسس علمية يعيده إلى المستوى الطبيعي أو أقرب ما يكون إلى هذا المستوى^(٢).

في حين عرّفه آخر بأنه كل مَنْ لديه قصور في أداء وظائفه اليومية بشكل كلي أو جزئي وذلك لإصابته بعوق بدني أو ذهني أو حسي وغيرها^(٣).

أما على صعيد التشريعات فقد تم التطرق لتعريف ذوي الإعاقة وبمسميات مختلفة في المواثيق الدولية والتشريعات الوطنية، حيث عرّف الإعلان الخاص بحقوق الأشخاص المعوقين والصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة سنة ١٩٧٥ المعوق بأنه ((أي شخص يعجز عن أن يؤمن لنفسه أو لنفسها كلياً أو جزئياً ضروريات الحياة الفردية أو العادية أو الحياة الاجتماعية العادية أو كليهما بسبب نوع سن القصور وقد يكون خلقياً وقد يكون في قدراته البدنية أو العقلية))^(٤).

في حين عرّفت إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة ٢٠٠٦ بأنّ ذوي الإعاقة هم ((كل مَنْ يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعّالة في المجتمع على قَدَم المساواة مع الآخرين))^(٥).

أما في التشريعات الوطنية فقد عرّف المشرع العراقي في قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة ذي الإعاقة بأنه ((هو كل مَنْ فقد القدرة كلياً أو جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع أسوة بالآخرين نتيجة إصابته بعاهة بدنية أو ذهنية أو حسية أدى إلى قصور في أدائه الوظيفي))^(٦)، بينما عرّف ذي الإعاقة في تعليمات الخدمات المُقدّمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودية بأنه ((كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو العقلية أو الذهنية أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعّالة في المجتمع على قَدَم المساواة مع الآخرين))^(٧).

(١) السيد عتيق، الحماية القانونية لذوي الإحتياجات الخاصة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ٣٩.
(٢) عبد المنصف حسن علي رشوان، ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الفئات الخاصة – ذوي الإحتياجات الخاصة، جامعة أسوان، مصر، ٢٠٠٦، ص ٤.

(٣) أيام محمد عبد حسن، مصدر سابق، ص ١٧٤.

(٤) غازي حسن صباريني، الوجيز في حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، مكتب الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، ١٩٩٧، ص ٢١٤.

(٥) المادة (١) من إتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة ٢٠٠٦ والتي صدرت بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة (٦١ / ١٠٦) ودخلت حيز النفاذ في ٣٠ / ٤ / ٢٠٠٨ م وانظم العراق إليها وصادق عليها بموجب قانون رقم ١٦ لسنة ٢٠١٢ والمنشور في جريدة الوقائع العراقية العدد (٤٢٥٧) في ١٢ / ١١ / ٢٠١٢ م.

(٦) البند أولاً من المادة (١) من قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ العراقي.

(٧) البند (١) من الفقرة أولاً من تعليمات الخدمات المُقدّمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودية الصادرة في كانون الثاني لسنة ٢٠٢٠ م.

في حين عرّف المشرع الأردني الشخص ذي الإعاقة بأنه ((كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو الحسية أو الذهنية أو النفسية أو العصبية يحول نتيجة تداخله مع العوائق المادية والحواجز السلوكية دون قيام الشخص بأحد نشاطات الحياة الرئيسية أو ممارسة أحد الحقوق، أو إحدى الحريات الأساسية باستقلال))^(١).

وبعدما تقدم من تعريفات فقهية وتشريعية نصل إلى نتيجة مفادها أنّ مفهوم الإعاقة هو نسبي يختلف من شخصٍ إلى آخر ومكانٍ إلى آخر، وحتى في النطاق المكاني يختلف بحسب الزاوية التي يُنظر إليها، ونرى أياً كان التعريف الذي يتم إختياره يجب أن يتناسب مع مظاهر الحماية القانونية لذوي الإعاقة بحيث لا تسمح بتداخل حقوق وإمتيازات ذوي الإعاقة مع غيرهم من الأشخاص من حيث الحاجة لتلك الحقوق والإمتيازات.

الفرع الثاني

تعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة

بعد أن تعرّفنا بالمقصود بالإعاقة بشكلٍ عام وتحديد المقصود بالشخص ذي الإعاقة وفق ما تقدم فإنه ينبغي هنا تحديد المقصود بالمستهلك المالي ذي الإعاقة والذي يُعدُّ المحور الرئيس في مدار بحثنا، ولأجل فهم ذلك فإنه ينبغي تعريف المستهلك المالي بشكلٍ عام ومن ثم تحديد المقصود بالمستهلك المالي ذي الإعاقة. وهذا ما سنتطرق إليه وفق ما يأتي: -

أولاً- تعريف المستهلك المالي:

إنّ فكرة المستهلك رغم قدمها إلّا أنه لا يوجد إتفاق أو إجماع حول تعريف المستهلك بشكلٍ عام حيث يتنازعها إتجاهان، الأول ضيق حيث يذهب أصحاب هذا الإتجاه في تعريفهم للمستهلك بالتركيز على الغرض من التعاقد للحصول على السلعة أو الخدمة، فينظرون إلى غاية الشخص التي يجب أن لا تتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه أي غير مختص بالسلعة التي يشتريها، فالمستهلك في نظرهم هو غير مهني^(٢). وبدأ نطاق حماية المستهلك في ظل هذا الإتجاه المقيّد ضعيفاً جداً لأنه كان يمثل البدايات في تحديد مفهوم المستهلك فقد عرّف ضمن هذا الإتجاه بأنه ((كل من يمتلك بشكلٍ غير مهني سلعةً إستهلاكية مخصصة لأغراضه الشخصية))^(٣)، كما عرّفه رأي آخر في الفقه بأنه ((كل شخص يتعاقد بقصد إشباع حاجاته الشخصية والعائلية))^(٤).

(١) المادة (٣ / أ) من قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ٢٠ لسنة ٢٠١٧ الأردني.

(٢) د. خالد عبد الفتاح محمد، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٢، ص ١٧.

(٣) عزت عبد المحسن إبراهيم، حماية المستهلك من الشروط الخفية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٣، ص ١٤٣.

(٤) د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧، ص ١٠.

وَعُرِّفَ أيضاً بأنه ((كل شخص يقوم بإبرام تصرفات قانونية من أجل الحصول على سلعة أو خدمة بهدف إشباع حاجاته الاستهلاكية الشخصية أو العائلية وليس لغرض تجاري))^(١).

ونجد بأنّ هذا الإتجاه يقرر الحماية القانونية للمستهلك في العقد كونه الأقل قدرة وكفاءة، فيقتصر بالشخص الذي يتزود بالسلع والخدمات للإستعمال الشخصي أو العائلي فقط وهذا موقف غير دقيق، إذ لا يوجد ما يمنع من أن يكون المهني الذي يقوم بعملية الإستهلاك خارج نطاقه المخصص أقل خبرة وقدرة وكفاءة، ويعتري المهني في غير مجاله المخصص ضعف في المركز القانوني كالمستهلك تماماً إلا أنه وفق هذا الإتجاه لا تشمل الحماية المقررة للمستهلك من القواعد القانونية.

أما الإتجاه الآخر وهو الإتجاه الموسع إذ يذهب أنصار هذا الإتجاه لتوسيع نطاق الحماية مراعاةً للمركز التعاقدى للمستهلك مع وجود إختلافات بين أنصاره في مستوى التوسع في المفهوم ونطاق الحماية المقررة، فيُعرِّفه رأيُّ بأنه ((الشخص الذي يبرم تصرفات قانونية لغرض إستخدام السلعة أو الخدمة لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو سد حاجاته المهنية))^(٢).

ويعرّف أيضاً بأنه ((كل من يحصل بواسطة التعاقد بالوسائل الإلكترونية على سلعة أو خدمة بمقابل أو بدون مقابل إشباعاً لحاجته الشخصية أو حاجات الآخرين)).

ويعرّف أيضاً بأنه ((كل من يقوم بإستعمال السلع أو الخدمات في إشباع حاجاته أو حاجات من يعولهم ويتم التعاقد بالوسائل الإلكترونية الحديثة))^(٣).

يُلاحظ بأنّ التعريفات المتقدمة تركز على حماية المستهلك سواء كان الغرض من الإستهلاك إشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو حتى المهنية منها طالما كان غير مختص وإن كان مهنيّاً بذاته، فلا بد من النظر إلى العملية الإستهلاكية بنظرة موضوعية بغض النظر عن الأشخاص ومراعاة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية والتقنية وزيادة الفجوة الحاصلة بين المستهلك والمُتعاقد معه وصولاً لتقدير حماية مناسبة لكل الأطراف بمقدمتها المستهلك.

لذلك يمكن أن نُعرّف المستهلك بأنه ((من يحصل على السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته الشخصية أو العائلية أو المهنية خارج إختصاصه بأية وسيلة كانت في أية مرحلة من التعاقد)).

وأياً كان الإتجاه السائد فإنّ المستهلك يمثل الطرف الضعيف في العلاقة العقدية وإنّ الغاية من حماية المستهلك هو من أجل إيجاد التوازن في العقد المبرم بين المستهلك ومقدم السلعة أو الخدمة. وفي مجال تعريف المستهلك المالي نجد أنّ الخدمات المالية أو المصرفية وفق الإتجاهات السابقة يمكن أن

(١) عامر قاسم أحمد، الحماية القانونية للمستهلك، الدار العلمية ودار الثقافة، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٠.

(٢) د. عبد النعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧، ص ١٩.

(٣) رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٨، ص ٤٣.

تكون محلاً لعقد الإستهلاك وبالتالي يعتبر متلقي الخدمة مستهلكاً بشرط أن لا يستخدم هذه الخدمات لأغراض مهنية، وبذلك يكون الغرض من الحصول على الخدمة هو المعيار الفاصل في اعتبار الشخص مستهلكاً أم لا^(١).

وهنا لا بد أن نشير بأن الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية يتم من خلال وجود إطار تشريعي واضح يُحدد العلاقة ما بين كل من مُقدمي الخدمات المالية والمصرفية ومستهلكي الخدمات المالية والمصرفية من جهةٍ أخرى، وذلك لضمان المحافظة على حقوق مستهلكي تلك الخدمات من حيث العدالة والشفافية فضلاً عن رفع وعي العملاء وتشجيعهم على تحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة أموالهم لتمكينهم من اتخاذ قراراتهم المالية بشكلٍ مدروس.

وبعد ما تقدم نجد أن الخلاف الفقهي حول تحديد المقصود بالمستهلك بشكلٍ عام قد ألقى بضلاله على تحديد المقصود بالمستهلك المالي على نطاق التشريعات محل المقارنة حيث نجد أنها اختلفت في وضع تعريف مُحدّد للمستهلك المالي من جهة، ومن جهة أخرى لم تتفق على مصطلح محدد له، فتارةً تسميه بالمستهلك المالي وتارةً أخرى المقترض أو العميل.

وبالرجوع إلى التشريعات المُقارنة نجد أن هذه التشريعات حددت مَنْ هو المستهلك المالي المشمول بالحماية المقررة في القوانين المصرفية، فوفقاً للتشريع السعودي نجد أن المشرع السعودي عرّف المستهلك المالي في ضوابط التمويل الإستهلاكي لسنة ٢٠١٤ وأطلق عليه تسمية (المستفيد) وعرّفه بأنه ((أي شخص طبيعي يحصل على تمويل بموجب المعاملات التمويلية التي تشملها هذه الضوابط لأغراض خارج نطاق تجارته أو مهنته))^(٢)، ومن خلال هذا التعريف نجد أن المشرع السعودي قد إعتنق المعيار الضيق في تعريف المستهلك المالي إذ حدّد الغرض من التمويل بأن يكون لأغراض خارج نطاق المهنة أو التجارة للمستهلك المالي.

وفي اتجاهٍ آخر نجد أن مؤسسة النقد العربي السعودية أصدرت مبادئ حماية عملاء شركات التمويل لسنة ٢٠١٥ وإستخدمت مصطلح العميل للدلالة على المستهلك المصرفي ذلك أن كل مَنْ يتعامل مع المصارف هو عميل أو زبون ويكون مستهلكاً مصرفياً ووفقاً لتلك المبادئ تمّ تعريف العميل بموجب المادة (١) منها بأنه ((الشخص الطبيعي الحاصل على أو مَنْ توجّه إليه منتجات وخدمات شركات التمويل))^(٣). أمّا مبادئ حماية عملاء المصارف السعودية فقد عرّفت العميل بأنه ((فرد طبيعي يشارك عبر الصفقات المنصوص عليها في الأنظمة مع المصارف المُرخّصة لغايات خارج نطاق عمله أو

(١) عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠٠٩، ص ٩.

(٢) المادة (١) من ضوابط التمويل الإستهلاكي السعودي لسنة ٢٠١٤.

(٣) المادة (١) من مبادئ حماية عملاء شركات التمويل السعودي لسنة ٢٠١٥.

مهنته^(١). مما تقدم نجد أنّ المشرع السعودي قد قصر في تحديده للمستهلك المالي على الشخص الطبيعي دون المعنوي حسبما أورده في مبادئ حماية عملاء شركات التمويل والمصارف وحددها بأن تكون خارج حدود المهنة أو التجارة وهو ما يؤكد تبنيه المعيار الضيق في تعريف المستهلك المالي.

أما عن المشرع الأردني فقد أطلق تسمية العميل على المستهلك المالي وذلك بموجب المادة (٢) من تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (١) لسنة ٢٠١٧ حيث عرّف العميل بأنه ((الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي حصّل أو يستخدم أيّاً من الخدمات أو المنتجات المُقدّمة من مزود الخدمة))^(٢).

وهنا نجد أنّ المشرع الأردني وعلى خلاف المشرع السعودي قد شَمَلَ كُلاً من الشخص الطبيعي والشخص المعنوي في الحماية المُقرّرة في هذه التعليمات إلا أنه لم يحدد موقفه من الإتجاهات الفقهية في تعريف المستهلك المالي سواء الضيق أم الواسع، وبالتالي يمكن القول بأنّه يُعدّ مستهلكاً مالياً مَنْ دَخَلَ في معاملة مالية أو مصرفية سواء لأغراض عائلية أو شخصية أو لأغراض تدخل في مهنة العميل أو خارج نطاق المهنة.

أما عن موقف المشرع العراقي فقد شهد تطوراً في تحديد المستهلك المالي في السنوات الأخيرة ففي سنة ٢٠١٦ أصدر البنك المركزي العراقي تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور رقم (٩ / ١ / ٧ / ٤٣٧) وإستخدم مصطلحي الزبون والعميل بدلاً من المستهلك دون أن تُبيّن المقصود بالمصطلحين، ثم صدر بعد ذلك دليل حماية المستهلك لسنة ٢٠١٦ الذي إستند في أكثر تفاصيله على تعليمات التوعية المصرفية ومكماً لها، ونجد أنّ غاية البنك المركزي العراقي من إصدار تعليمات التوعية المصرفية وتعليمات حماية المستهلك هو إيجاد مجموعة من المعايير والممارسات التي تساهم في بلورة إطار عام لمفهوم حماية المستهلك وبما يُسهّم في تقدير الأهداف الرقابية الداعمة للإستقرار المالي^(٣).

ومما يؤكد رأينا هو ما نصت عليه اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي العراقي لسنة ٢٠٢٢ حيث عرّفت المستهلك المالي (المستهلك بموجب المادة (٣ / أولاً) بأنه ((أي زبون يتلقّى المنتجات المالية من المؤسسات المالية))^(٤).

ومن خلال هذا التعريف نجد هناك تطور ملحوظ في تحديد المقصود بالمستهلك المالي ونعتقد أنّ المشرع العراقي قد تبنى المعيار الواسع في تحديد المستهلك المالي إذ لم يُحدّد الغرض من الحصول على

(١) القسم الأول من مبادئ حماية عملاء المصارف لسنة ٢٠١٣.

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

(٣) تقرير الإستقرار المالي لعام ٢٠١٧، البنك المركزي العراقي قسم الإستقرار النقدي، بغداد، ٢٠١٧.

(٤) المادة أولاً من اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي البنك المركزي العراقي، دائرة مراقبة المصارف، ٢٠٢٢.

المنتجات المالية وبذلك يمكن أن تكون لأغراض شخصية أو عائلية أو مهنية وقد تكون لأغراض إستهلاكية أو إستثمارية تدخل في مهنة المستهلك، كما شمل هذا التعريف كافة الأشخاص الطبيعية أو المعنوية أيًا كان المستفيد من تلك المنتجات المالية كما لم يلزم بأن تكون تلك المنتجات مُقدمة من المصارف حصراً بل شمل كافة المؤسسات المالية ونرى أنّ مصطلح المؤسسات المالية يشمل كلاً من المصارف وشركات التمويل المالي ومزودي خدمات الدفع الإلكتروني وهو ما حددته الفقرة ثانياً من المادة الأولى من اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي حيث عرّفت المؤسسات المالية بأنها ((المؤسسات المالية والمصرفية وغير المصرفية وشركات التوسط المالي في بيع وشراء العملات الأجنبية وشركات الدفع الإلكتروني والشركات المالية الأخرى المجازة رسمياً من البنك المركزي العراقي))^(١).

ثانياً- التعريف بالمستهلك المالي ذي الإعاقة:

بعد أن تطرقنا لتعريف المستهلك بشكل عام والمستهلك المالي بشكل خاص في الفقرة الأولى فإننا سنحاول في هذه الفقرة الوصول إلى تعريف وتحديد المقصود بالمستهلك المالي ذي الإعاقة. إنبدأً ووفقاً للقواعد العامة فإنّ المستهلك بشكل عام والمستهلك المالي بشكل خاص يمثل الطرف الضعيف في العلاقة العقدية بينه وبين المصرف فلا بد من إيجاد التوازن في هذه العلاقة، حيث يتمتع مُقدم الخدمة (المؤسسات المالية) بتفوق إقتصادي أو فني مما يترتب عليه إختلال في التوازن بين الطرفين. فإذا كان المستهلك السليم يكون طرفاً ضعيفاً في العقد فمن باب أولى أن يكون المستهلك ذي الإعاقة بدرجةٍ أضعف من المستهلك العادي نظراً لما يعانيه ذي الإعاقة من قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية أو العقلية أو الذهنية أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورةٍ فعّالة في المجتمع وعلى قدم المساواة مع الآخرين مما يجعله عُرضةً للإنتقاص من حقوقه أو إستغلال ضعفه من قِبَل الطرف القوي في العقد.

ورغم ما تقدم فإنه رغم ما يعانيه ذي الإعاقة من إصابات وقصور في أداءه فإنه تتوفر فيه صفة المستهلك من حيث أنّه يهدف من وراء التعاقد الإستعمال الشخصي أو العائلي أو حتى المهني وفقاً للإتجاه الموسع لتعريف المستهلك كما أنّ محل العقد يكون سلع أو خدمات وفي ميدان الإستهلاك المصرفي فإنّ محل العقد في الأغلب أن يكون خدمة تقدمها المؤسسات المالية وهي ما يُطلق عليه مُزود الخدمة والذي يقصد به جميع المصارف بكافة فروعها وشركاتها والمؤسسات المالية غير المصرفية التي تخضع لرقابة وإشراف البنك المركزي^(٢).

كما أنّ ذي الإعاقة يكون هو الطرف الثاني في عقد الإستهلاك المالي بإعتباره مستهلكاً للخدمة

(١) الفقرة ٢ من المادة الأولى من اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي العراقي، دائرة مراقبة المصارف لسنة ٢٠٢٢.

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

المُقَدِّمة من قِبَل مُزَوِّد الخدمة أو المؤسسات المالية وفقاً للتسمية التي إعتمدها المشرع العراقي في اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي العراقي^(١).

وإذا كانت المنتجات المالية والمتمثلة بالخدمات المُقَدِّمة من المؤسسات المالية بضمن الحدود التي تسمح بها القوانين والتعليمات التي تُحْكَم المؤسسات المالية هي محل عقد الإستهلاك المالي فهنا تكتمل صورة عقد الإستهلاك المالي الذي تكون فيه المؤسسات المالية أو مُزود الخدمة هي الطرف الأول في العقد وإنّ المنتجات المالية هي محل العقد وإنّ الشخص ذي الإعاقة هو الطرف الثاني في العقد.

وبعد أن حدّدنا معالم المستهلك المالي ذي الإعاقة وعقد الإستهلاك المالي سنحاول توضيح المقصود بالمستهلك المالي ذي الإعاقة. فمن خلال الرجوع إلى التشريعات محل المقارنة نجد أنّ المشرع الأردني قد إنفرد بتعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة وأطلق عليه تسمية العميل ذو الإعاقة حيث عرّفه بأنه ((الشخص ذو الإعاقة وفقاً للتعريف الوارد في قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة النافذ الذي تَحَصَّلَ على أو إستخدم إياً من الخدمات و/أو المنتجات المُقَدِّمة من مُزود الخدمة أو يرغب بالحصول على تلك الخدمات والمنتجات، ويُستثنى من التعريف الأشخاص ذوي الإعاقة النفسية والذهنية التي تُحوّل دون القدرة على إتخاذ القرارات بإستقلال)^(٢).

عند التدقيق في التعريف نجد أنّ المشرع الأردني قد توسّع في نطاق فكرة المستهلك المالي ذي الإعاقة حيث تضمن وصف لمن تتحقق فيه الإعاقة وفقاً للقانون النافذ وإنّ مصطلح المستهلك المالي ذي الإعاقة شَمَلَ كل مَنْ تحصل أو إستخدم الخدمات والمنتجات المُقَدِّمة من مُزود الخدمة أو حتى مَنْ يرغب بالحصول على هذه الخدمات والمنتجات يعد مستهلكاً مالياً، ونعتقد بأنّ المشرع الأردني قد إعتد الإتيان الموسع في تعريفه للمستهلك المالي ذي الإعاقة حيث لم يشترط أن يكون الغرض من الإستهلاك لأغراض شخصية أو عائلية بل قد يكون لأغراض مهنية كما أنّه شَمَلَ المنتجات والخدمات المُقَدِّمة من قِبَل المؤسسات المالية ولم يقتصر على المنتجات دون الخدمات سواءً تحصَّل عليها المستهلك أو يرغب بالحصول عليها أي أنّ مجرد الرغبة في الحصول على هذه الخدمات والمنتجات المُقَدِّمة من مُزود الخدمة تُعَدُّ مستهلكاً مالياً.

أمّا عن المشرع السعودي فإنّه لم يتطرق إلى تعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة بشكلٍ مباشر إلّا أنّه وضع معالم لهذا المستهلك من خلال التعليمات الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي، تعليمات الخدمات المُقَدِّمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية لسنة ٢٠٢٠، حيث حدّد في هذه التعليمات مَنْ هو الشخص ذو الإعاقة^(٣)، وإنّ هدف هذه التعليمات هو تحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول ذوي

(١) المادة أولاً / ٢ من اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي العراقي دائرة مراقبة الصيرفة / ٢٠٢٢.

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

(٣) المادة ثانياً / ١ من تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودية لسنة ٢٠٢٠.

الإعاقة إلى المنتجات والخدمات المالية المُقدَّمة من المؤسسات المالية وحماية حقوقهم كمستهلكين للخدمات المالية، وبذلك يكون المستهلك المالي ذي الإعاقة بحسب التشريع السعودي هو كل شخص تتحقق فيه الإعاقة وفقاً للتقارير الطبية المُعتمَدة أو المستندات الداعمة يرغب بالوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المُقدَّمة من المؤسسات المالية وإزالة كافة الحواجز المادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة وصول الخدمات المالية لهؤلاء الأشخاص ذوي الإعاقة.

أما بالنسبة للمشرع العراقي فقد عرّف المستهلك المالي بشكل عام في اللائحة التنظيمية لحماية حقوق المستهلك المالي لسنة ٢٠٢٢ بأنه أي زبون يتلقى المنتجات المالية من المؤسسات المالية، وهذا التعريف ينصرف مفهومه إلى أي مستهلك مالي قد يكون ذي إعاقة أو قد يكون سليماً معافى، وإذا كانت الحماية القانونية للمستهلك المالي تهدف إلى الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال وجود إطار قانوني واضح يُحدّد العلاقة ما بين المؤسسات المالية بإعتبارها الجهات التي تُقدّم الخدمات المالية والمستهلكين من جهةٍ أخرى، وذلك لضمان العدالة والشفافية لحقوق المستهلكين الماليين وضمان حقهم عند التظلم من أي إنتقاص لحقوقهم، فضلاً عن رفع مستوى وعي المستهلكين الماليين وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في إتخاذ قرارات مالية مدروسة وفعّالة من خلال إقامة دورات تطويرية وإستشارية لعملاء المؤسسات المالية إضافةً إلى إعداد مطبوعات وعمل إعلانات عبر وسائل الإعلام تتضمن شرحاً عن كيفية إستخدام المنتجات المالية المُقدَّمة من المؤسسات المالية. فضلاً عن تشجيعهم على تحسين المعرفة والمهارة اللازمتين لإدارة أموالهم لتمكينهم من إتخاذ قرارات مالية بشكلٍ مدروس^(١).

فإنّه نرى لابد من تحديد دقيق للمستهلك المالي ذي الإعاقة كونه أولى بالحماية القانونية والرعاية من المستهلك العادي لما يعانيه من إصابته بعاهات تُفقده القدرة كلياً أو جزئياً على المشاركة في حياة المجتمع أسوةً بالآخرين، وإذا كانت الإعاقة بحسب ما عرّفها المشرع العراقي في قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ بأنها ((أي تقييد أو إنعدام قدرة الشخص بسبب عجز أو خلل بصورة مباشرة إلى أداء التفاعلات مع محيطه في حدود المدى الذي يُعدّ فيه الإنسان طبيعياً))^(٢).

فإنّنا نرى لأجل الوصول إلى تحديد دقيق لتعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة فإن الأمر يتطلب وضع تعريف مُعبراً عن الإستهلاك والإعاقة لذا نقترح أن يتم تعريف المستهلك المالي ذي الإعاقة بأنه ((الزبون الذي تحققت فيه الإعاقة وفقاً لقانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة الذي يتلقى المنتجات المالية المُقدَّمة من المؤسسات المالية بضمن الحدود التي تسمح القوانين والتعليمات التي تحكم المؤسسات المالية وأياً كان الغرض من هذه المنتجات)).

(١) المواد أولاً وخامساً من اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي / البنك المركزي العراقي / دائرة مراقبة الصيرفة/ ٢٠٢٢.

(٢) المادة ١-أولاً من قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣.

المطلب الثاني

الأساس القانوني لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة

إنّ حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة يجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من الهيكل القانوني والتنظيمي بحيث تتماشى مع المتغيرات والظروف المحيطة سواءً في السوق المحلي أو العالمي مع مراعاة خصوصية ذوي الإعاقة في القطاع المالي بوجه عام، ولأجل بيان الأساس القانوني لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة لابد من التطرق للأساس القانوني لحماية ذوي الإعاقة بشكل عام وذلك لأجل الإطلاع على الأساس التشريعي والتنظيمي لهذه الحماية، ووفق ما تقدم سوف نقسم هذا المطلب إلى فرعين: الأول نبين فيه الأساس القانوني لحماية ذوي الإعاقة بشكل عام، أما الفرع الثاني نوضح فيه الأساس القانوني لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة. وعلى النحو الآتي: -

الفرع الأول

الأساس القانوني لحماية ذوي الإعاقة

حرصت دول العالم على الإهتمام بذوي الإعاقة ورعايتهم من خلال إجراء تشريعات تؤكد على حقوقهم في المجالات المختلفة حتى تزول كل العقبات التي تعترض مسيرتهم، بل أنّ قوانين هذه الدول تتضمن مجموعة من الحقوق والإمتيازات المالية التي يتفرد بها ذوي الإعاقة من أجل الوصول إلى الدمج الشامل ومساواتهم مع غيرهم، إلّا أنّ هذه المساواة والحماية تبقى كلاماً نظرياً لا أساس له من الواقع إذا ما بقي التفاوت في الإمكانات المادية لكلا طرفي المعادلة، ومن ثم تأتي الحماية القانونية لذوي الإعاقة لتصل بإمكانياتهم إلى الأشخاص الآخرين من غير ذوي الإعاقة.

إنّ الحماية القانونية لذوي الإعاقة ليست جديدة بل هي متأصلة في فكرة الحقوق الطبيعية للإنسان وفكرة البقاء والرخاء والسلام وفكرة التضامن بين الإنسانية^(١)، وإنّ هذه الحماية توزعت بين التشريعات الوطنية والإتفاقيات والمواثيق الدولية.

ففي نطاق التشريعات الوطنية نجد أنّ المشرع العراقي حدد أسس قانونية لهذه الحماية إبتدائها بأعلى وثيقة في الدولة متمثلة بالدستور العراقي لسنة ٢٠٠٥ حيث نصت المادة (٣٢) منه على (ترعى الدولة المعاقين وذوي الإحتياجات الخاصة، وتكفل تأهيلهم بغية دمجهم في المجتمع ويُنظّم ذلك بقانون) وبذلك وضع المشرع العراقي المبدأ العام لحماية ورعاية ذوي الإعاقة وترك تفصيل ذلك للتشريع العادي. وفعلاً صدر قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ حيث نُظّم هذا القانون الحماية القانونية لذوي الإعاقة من خلال الإهتمام برعايتهم، وحُدّدت أهداف هذا القانون في الفصل

(١) شهلاء سليمان محمد، الحماية القانونية للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة في العراق، دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى، المجلد السادس، العدد الثاني، ٢٠١٧، ص ٣٣٢.

الثاني منه والتي تباينت بين الرعاية الاجتماعية وإيجاد فرص عمل لذوي الإعاقة سواء في القطاع العام والمختلط والخاص إضافة إلى وضع الخطط والبرامج لضمان حقوق ذوي الإعاقة والإنضمام إلى الإتفاقيات والمواثيق الدولية الخاصة برعاية ذوي الإعاقة.

علماً أنّ هذا القانون ليس هو الوحيد الذي عُنِيَ بذوي الإعاقة في العراق، فهناك نصوص متفرقة في بعض التشريعات نُظِّمت بعض الأوضاع المتصلة بحقوق ذوي الإعاقة، منها قانون الحماية الاجتماعية رقم ١١ لسنة ٢٠١٤^(١)، وقوانين بعض الوزارات مثل قانون وزارة الصحة العراقية رقم ٨٩ لسنة ١٩٨١^(٢)،

وقانون وزارة التربية رقم ٢٢ لسنة ٢٠١١^(٣)، وقانون وزارة الشباب والرياضة رقم ٢٥ لسنة ٢٠١١^(٤). ولم تقتصر الحماية القانونية لذوي الإعاقة على التشريعات العراقية بل توجد تشريعات وقوانين لدى كثير من الدول تتضمن أحكام خاصة لرعاية ذوي الإعاقة وحماية حقوقهم وجاءت هذه التشريعات والقوانين متسقة مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان.

ففي الأردن مثلاً صدر قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ٢٠ لسنة ٢٠١٧ ويتكون من (٥٢) مادة قانونية تضمن الحماية الاجتماعية للأشخاص ذوي الإعاقة ورعايتهم وتنظيم أوضاعهم من خلال تأسيس مجلس في المملكة الأردنية يسمى (المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) يتولى إقترح السياسة العامة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتأمين وصول الخدمات لهم، والتنسيق مع الوزارات المختلفة فيما يخص ذوي الإعاقة من حيث رسم إستراتيجياتها وخططها، إضافة إلى ما تقدم نصت المادة (١٤) من ذات القانون على تشكيل لجنة تسمى لجنة تكافؤ الفرص تتولى متابعة وضع الأشخاص ذوي الإعاقة لإندماجهم في سوق العمل. وبشكل عام يتولى المجلس (المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) التنسيق مع الوزارات المختلفة كالتربية والتعليم ووزارة الصحة لضمان حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إضافة إلى التنسيق مع صندوق التنمية والتشغيل لضمان حقوقهم في القروض الميسرة وتنفيذ المشاريع وبرامج مكافحة الفقر، كما ألزَم القانون وزارات العدل والداخلية بالتنسيق مع المجلس لتنظيم أوضاعهم في كل ما يتعلق بعمل الوزارتين، فضلاً عن إلزام وزارة النقل وهيئة النقل البري وأمانة عمان الكبرى والبلديات وهيئة تنظيم الطيران المدني برعاية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

أما في مصر وفي إطار الحماية القانونية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة فقد تم تنظيم ذلك بموجب القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ حيث تُضَمَّن (٥٨) مادة قانونية حيث تُضَمَّن الباب الأول أحكام عامة وتحديد

(١) منشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٤٣١٦ في ٢٤ / ٣ / ٢٠١٤.

(٢) منشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٢٨٤٥ في ١٧ / ٨ / ١٩٨١.

(٣) منشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٤٢٠٩ في ١٩ / ٩ / ٢٠١١.

(٤) منشور في جريدة الوقائع العراقية العدد ٤٢١٣ في ١٧ / ١٠ / ٢٠١١.

أهداف هذا القانون بينما تَصْنَم الباب الثاني الحقوق الصحية للأشخاص ذوي الإعاقة من حيث إصدار بطاقة إثبات الإعاقة وإجراءات الوقاية من الإعاقة والخدمات الصحية للأشخاص ذوي الإعاقة، أما الباب الثالث نظم حق التعليم لذوي الإعاقة في التربية والتعليم العالي والتعليم الفني ومؤسسات التعليم الأزهرى، في حين خُصَّص الباب الرابع لتنظيم الحق في الإعداد المهني والتدريب والحق في العمل لأجل إتاحة فرص عمل للأشخاص ذوي الإعاقة حيث تلتزم الدولة بضمان حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على فرص متكافئة للعمل تتناسب مع مؤهلهم الدراسي وإعدادهم المهني، بينما نظم الباب الخامس المعاملة المجتمعية والحماية القانونية والجنائية للأشخاص ذوي الإعاقة في حين نظم الباب السادس الحقوق السياسية والنفابية لهؤلاء الأشخاص بينما خُصَّص الباب السابع لتنظيم الحقوق الثقافية والرياضة والترويح للأشخاص ذوي الإعاقة.

كما يمكن الإشارة هنا إلى موقف التشريع الجزائري من ذوي الإعاقة حيث تم تنظيم الرعاية الاجتماعية وإيجاد نوع من الحماية القانونية لهم بموجب قانون حماية الأشخاص المعوقين وترقيتهم الصادر سنة ٢٠٠٢، إذ حدد هذا القانون المقصود بالشخص المعاق ومن ثم تحديد أهداف هذا القانون والتي تباينت بين الرعاية الصحية وضمان تعليم ذوي الإعاقة إضافة إلى ضرورة مساهمتهم في الحياة الاقتصادية وتوفير فرص عمل وضمان حد أدنى من الدخل، إضافة إلى ضمان مجانية النقل وصَدَرَ بصدد ذلك المرسوم التنفيذي رقم ٠٦ - ١٤٤ لسنة ٢٠٠٦ والذي يحدد كيفية إستفادة الأشخاص المعاقين من مجانية النقل، كما صدر في ذات العام المرسوم التنفيذي رقم ٠٦ - ١٤٥ لسنة ٢٠٠٦ والذي يحدد تشكيلة المجلس الوطني للأشخاص المعوقين وصلاحياته^(١).

إنّ الحماية القانونية لذوي الإعاقة لم تتوقف عند التشريعات الوطنية بل تعداه إلى الإتفاقيات الدولية فكان الإعلان العالمي الخاص بحقوق المعوقين لسنة ١٩٧٥ يعد من أهم الخطوات على المستوى الدولي للإهتمام بالحماية القانونية للأشخاص ذوي الإعاقة^(٢). ثم جاءت نصوص الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لعام ٢٠٠٦ لتكرّس حقوق ذوي الإعاقة وإيجاد نوع من الحماية القانونية لهم إضافة إلى تحديد إطار عام لحصولهم على الرعاية الاجتماعية والصحية وتوفير الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة تلتزم به التشريعات الوطنية بحيث يكون هناك توافق بين ما تقرره هذه الإتفاقية وبين ما تتبناه التشريعات الوطنية للدول المنظمة لهذه الإتفاقية^(٣).

وبعد أن استعرضنا الحماية القانونية للأشخاص ذوي الإعاقة في التشريعات الوطنية وموقف

(١) عادل خوجة، مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة من الجانب النظري والتشريعي في الوسط الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ١٥ العدد ٠١ / مارس ٢٠٢١ جامعة المسيلة / الجزائر، ص ١٤٦ - ١٤٨.

(٢) الإعلان الخاص بحقوق المعوقين لعام ١٩٧٥.

(٣) الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لعام ٢٠٠٦.

الإتفاقيات الدولية من هذه الحماية بقي أن نعرف هل توجد هناك خصوصية لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة أي هل خطت التشريعات الوطنية خطوة لاحقة لإيجاد نوع من الحماية القانونية للمستهلك المالي من هذه الفئة من الأشخاص الذين وجدنا بأن لهم إهتمام خاص وحماية قانونية على المستويين الدولي والوطني، وهذا ما سنحاول عرضه والتطرق إليه في الفرع الثاني من هذا المطلب.

الفرع الثاني

الأساس القانوني لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة

يحظى المستهلك بشكل عام والمستهلك في مجال العمل المصرفي بشكل خاص بنوع الحماية التي تنتج عن خصوصية العمل المصرفي.

لذلك إكتسب موضوع حماية المستهلك في الخدمات المصرفية أهمية كبيرة وخاصة في ظل التحديات الراهنة التي تفرضها ظاهرة العولمة المتغيرة والمشاركة، والتي ألقت بظلالها على التعاملات المالية والمصرفية للعميل المستهلك، وتزداد تلك الأهمية في ضوء تنوع وتطور الأدوات والمنتجات المالية الإلكترونية الحديثة المتاحة، الأمر الذي تطلب معه النظر في مراجعة التشريعات والإجراءات بما يكفل حماية حقوق العميل أو المستهلك ومنع الضرر الذي قد يقع عليه جرّاء تعامله بتلك المنتجات، وخاصة العميل الفرد بإعتباره الطرف أو الحلقة الأضعف في العلاقة التعاقدية مع المصارف والمؤسسات المالية^(١). وحظي موضوع حماية المستهلك المالي بشكل عام بإهتمام المصارف المركزية والمؤسسات المالية الدولية والوطنية منذ سنوات عديدة، ومن المصارف المركزية العالمية السبّاقة في هذا الشأن البنك الفيدرالي الإحتياطي الأمريكي الذي أصدر في عام ١٩٦٨ قانون الإفصاح في عمليات التمويل حيث تناول فيه كل ما يتعلق بتعاملات العملاء مع المصارف والمؤسسات المالية، كما بادرت الحكومة البريطانية إلى إصدار قانون تناول حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية عام ١٩٧٤ أطلق عليه قانون التمويل الإستهلاكي.

وإنّ القوانين التي صدرت في عديد من الدول تمحورت حول وضع الأطر التنظيمية التي تكفل حماية (المستهلك / العميل) عند تعامله مع مقدمي الخدمة المالية أو المصرفية بما يحد من المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء في ظل إزدياد وتعقد المنتجات المالية التي تتم عبر وسائل الإتصال والتكنولوجيا الحديثة والمُقدّمة من البنوك والمؤسسات المالية.

وإذا كانت الجهود العالمية والوطنية تسعى لحماية المستهلك المالي بشكل عام فمن باب أولى إيجاد نوع من الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة وإعطائه نوع من الخصوصية لإيجاد الأطر القانونية

(١) صندوق النقد العربي، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، ورقة قُدمت للجنة في الاجتماع السنوي الثاني والعشرون للجنة / أبو ظبي / ٢٠١٢، ص ١.

التي تُمكن من حماية هذا المستهلك عند تعامله مع مقدمي الخدمات المالية أو المصرفية بما يجنبه المخاطر التي قد يتعرض لها.

وتستلزم حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة أن تكون التشريعات الرقابية منسجمة مع خصوصية هذا المستهلك وطبيعة المنتجات أو الخدمات المالية وأنواعها المختلفة وبالشكل الذي يحفظ حقوق العميل المستهلك وتعكس التزامات مقدمي الخدمة أو المنتج المالي مما ينبغي أن تتوفر آليات قانونية ورقابية قوية وفعالة لحماية هذا المستهلك المالي الذي يتصف بوضع خاص مما يتطلب حمايته من الإحتيال والإنتهاكات والأخطاء.

لذلك بادرت بعض السلطات المالية متمثلة بالمصارف المركزية إلى إصدار تعليمات خاصة لإيجاد نوع من الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة لأجل ترسيخ مبدأ العدل والمساواة بين كافة أفراد المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز أو الإنتقاص لحقوق أي فئة منها، وتحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية والمصرفية وإزالة كافة الحواجز المادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية من قبل العملاء ذوي الإعاقة، وذلك وفقاً للمبادئ الأساسية لحماية المستهلك المالي وأفضل الممارسات الدولية على أساس المساواة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وخصوصية تامة وحماية حقوقهم كمستهلكين للخدمات المالية.

وفي هذا الصدد وفيما يتعلق بحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة لم نجد في ميدان التشريعات العراقية أية عناية خاصة لحماية هؤلاء العملاء فلم يتم تشريع أية تعليمات أو ضوابط قانونية لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة مما يتطلب جهود حثيثة من قبل البنك المركزي العراقي بالتعاون مع الجهات والهيئات الرقابية ذات العلاقة لأجل زيادة الاهتمام بقضايا حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة للخدمات المالية والمصرفية والعمل على وضع المنهجيات الرقابية والإشرافية المناسبة من خلال إصدار تعليمات خاصة بحماية هذا المستهلك ذي الإعاقة أسوةً بالمصارف المركزية في الدول العربية التي تبنت إستراتيجية خاصة لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة حيث بادرت دول عربية عدة في السنوات الأخيرة إلى تبني إصدار تعليمات خاصة من قبل المصارف المركزية لأجل حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة.

فمثلاً أصدر البنك المركزي الأردني تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذي الإعاقة رقم ١٨ لسنة ٢٠١٨ حيث أشتملت على أربع عشر مادة قانونية تضمنت أوجه الحماية القانونية لهؤلاء العملاء ابتداءً من تحقيق إمكانية وصول العميل ذي الإعاقة إلى مبنى البنك المركزي ومرافقه وأي مكان آخر يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول والاستفادة من الخدمات المقدّمة دون أي صعوبات أو تعقيدات إضافةً إلى إلزام مُزوّد الخدمة بتسعير المنتجات والخدمات المالية والمصرفية للعملاء ذوي الإعاقة على أساس

المساواة مع العملاء الآخرين وعدم رفع التكاليف أو الرسوم على العملاء ذوي الإعاقة نتيجة الإجراءات التيسيرية التي يوفرها البنك. كما ألزمت هذه التعليمات بالتعامل وفق مبدأ العدالة والشفافية مع العملاء ذوي الإعاقة، إضافةً إلى فرض رقابة البنك المركزي على مُزوّدي الخدمة والبنوك الأخرى من خلال إلزامهم بتقديم كشوفات سنوية حول العملاء ذوي الإعاقة من حيث العدد ونوع الإعاقة والخدمات المنتجات المُقدّمة لهم والفروع التي يتعاملون معها.

يتضح من خلال هذه التعليمات نهج البنك المركزي الأردني في إيجاد حماية قانونية خاصة للمستهلك المالي ذي الإعاقة من خلال ضمان حقوقه وعدم الإنتقاص منها وإلزام المؤسسات المالية بتقديم الخدمات المالية والمصرفية لهؤلاء المستهلكين ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع بقية فئات المجتمع دون أي شكلٍ من أشكال التمييز.

وفي ذات السياق نجد أنّ مؤسسة النقد العربي السعودي إتجهت في نفس إتجاه البنك المركزي الأردني إذ أصدرت تعليمات خاصة بالخدمات المُقدّمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية في كانون الثاني ٢٠٢٠ تبنت الأهداف نفسها التي نصت عليها تعليمات البنك المركزي الأردني من حيث ضمان العدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة وعدم التمييز أو الإنتقاص بأي شكلٍ من الأشكال لحقوق أي فئةٍ منها. إضافةً إلى تحقق الشمول المالي من حيث الحصول على الخدمات المالية وإزالة كافة الحواجز السلوكية والمادية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة وصول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة.

ورسمت هذه التعليمات إطاراً قانونياً للحماية القانونية لحقوق العملاء من ذوي الإعاقة إبتداءً من إلزام المؤسسات المالية بتأسيس وحدة إدارية تُعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من أنّ سياسات وإجراءات المؤسسة المالية المُعتمّدة تشمل متطلبات وإحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، إضافةً إلى إلزام المؤسسات المالية بتوفير بيئة عمرانية ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المقرات والفروع بشكلٍ يوفر إمكانية الوصول وإستخدام المباني والمرافق للأشخاص ذوي الإعاقة.

كما ألزمت تلك التعليمات المؤسسات المالية بوضع سياسة تضمن مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع جميع أطراف المجتمع بتمكينهم من الحصول على المنتجات والخدمات وإدارة شؤونهم المالية، إضافةً إلى إعتداد مبدأ الشفافية والعدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والإلتزام بتحقيق العدل والمساواة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة مع التثقيف والتوعية المالية للأشخاص ذوي الإعاقة والإلتزام بإتاحة وصول هؤلاء الأشخاص إلى الخدمات الذاتية الإلكترونية^(١).

(١) تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية، مؤسسة النقد العربي السعودي، يناير، ٢٠٢٠.

وبعد ما تقدم من إستعراض لمواقف المؤسسات المالية لعدد من الدول ندعو البنك المركزي العراقي إلى تبني ذات النهج لضمان الحماية القانونية للعملاء من ذوي الإعاقة من خلال إصدار تعليمات تلزم كافة المؤسسات المالية من مصارف حكومية وخاصة وفروع المصارف الأجنبية وشركات التأمين وإعادة التأمين وشركات التمويل وكافة المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي العراقي لأجل إلزامها بتبني سياسة عادلة تجاه العملاء ذوي الإعاقة من حيث الخدمات المالية والمصرفية المُقدَّمة لهم وتوفير إمكانية الوصول من خلال توفير بيئة عمرانية تسهل وصول ذوي الإعاقة للاستفادة من خدمات المؤسسات المالية وإعتماد معايير الشفافية والإفصاح والتوعية والتثقيف للأشخاص ذوي الإعاقة.

المبحث الثاني

مظاهر حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة

يحظى المستهلك ذي الإعاقة في مجال العمل المصرفي بنوع من الخصوصية التي تستلزم إيجاد اطر قانونية خاصة لرعايته وبالشكل الذي يفوق الحماية المقررة للمستهلك العادي، ويستلزم ذلك ضرورة توفير متطلبات معينة تمكنه من الافادة من الخدمات المصرفية فضلا عن ذلك وجوب التزام المصرف بعدم القيام ببعض التصرفات او الممارسات التي قد تخل بالرعاية الواجبة لاتباع للمستهلك ذي الإعاقة، ولإحاطة بموضوع المبحث يقتضي تقسيمه لمطلبين يتناول المطلب الاول متطلبات حماية المستهلك ذي الإعاقة ويبحث المطلب الثاني التزامات المصرف تجاه المستهلك ذي الإعاقة وعلى النحو الاتي:-

المطلب الأول

متطلبات حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة

ان حماية المستهلك ذي الإعاقة يستلزم قيام المصرف بتهيئة متطلبات متعددة تكفل تقديم الخدمات المصرفية لذوي الإعاقة على نحو صحيح، وهذه المتطلبات تأخذ ابعاد متنوعة فمنها ذات طابع فني يتعلق بالبنى التحتية ومنها ذات طابع تقني يتعلق بالوسائل التقنية، لذا نقسم هذا المطلب الى فرعين وعلى النحو الآتي:-

الفرع الأول

المتطلبات الفنية

تخضع المصارف لنظام قانوني خاص بها ينسجم وطبيعة الاعمال التي تقوم بأدائها من جهة والمتعاملين معها من جهة اخرى^(١)، اذ ثمة مستلزمات يتعين على المصرف تهيئتها بوجه عام كشرط

(١) تخضع المصارف الخاصة لأحكام قانون المصارف رقم (٩٤) لسنة ٢٠٠٤ وتعليمات تسهيل تنفيذه رقم (٤) لسنة ٢٠١٠ وقانون البنك المركزي رقم (٥٦) لسنة ٢٠٠٤ وقانون المصارف الاسلامية رقم (٤٣) لسنة ٢٠١٥ وإلى جانب ذلك تخضع أيضاً للعديد من التعليمات والضوابط التي تنظم العمل المصرفي والتي تصدر عن الجهة القطاعية المختصة والتي تتمثل بالبنك المركزي العراقي، فيما تخضع المصارف العامة لأحكام القوانين الخاصة بها كمصرف الرافدين

لممارسة المصرف لأعماله والى جانب ذلك فان واجب الرعاية او العناية تجاه فئة من الافراد " ذي الاعاقة " يستلزم هو الآخر توافر متطلبات فنية معينة تمكنهم من الوصول الى الخدمات المصرفية كافة دون معوقات او قيود معينة وبالشكل الذي يحقق الافادة من الخدمات المصرفية^(١).

وقد اشارت تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني وتعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي الى مجموعة من المتطلبات الفنية نشير الى أبرزها وعلى النحو الاتي^(٢): -

أولاً: توفير منحدرات لتسهيل وصول المستهلك ذي الاعاقة الى بناية المصرف ومرافقه المختلفة، مع تهيئة مصاعد خاصة في حال الطوابق المتعددة واعتماد نظام فتح الابواب التلقائي.

ثانياً: توفير مواقف سيارات خاصة بالمستهلك ذي الاعاقة.

ثالثاً: توفير مكاتب مستقبلية لاستقبال المستهلك ذي الاعاقة.

رابعاً: توفير كاونترات ذات ارتفاع مناسب للتعامل مع المستهلك ذي الاعاقة.

خامساً: توفير خدمة الخزائن الحديدية بشكل مناسب لاستعمال المستهلك ذي الاعاقة.

سادساً: توفير اجهزة صراف آلي ناطقة وبارتفاع مناسب لاستعمال المستهلك ذي الاعاقة.

سابعاً: توفير شروحات الكترونية عن الخدمات المصرفية المقدمة للمستهلك ذي الاعاقة.

ثامناً: توفير الخدمة المصرفية المتنقلة " المصرف المتنقل " والذي يتمثل بالانتقال الى محل ذي الاعاقة وتقديم الخدمات المصرفية ان اقتضت الضرورة ذلك^(٣)، ونشير في هذا المجال بان البنك المركزي العراقي اجاز تقديم الخدمات المصرفية عبر سيارات متنقلة ومن ثم بالإمكان توجيه الخدمات المصرفية المتنقلة للعملاء بوجه عام بضمنهم المستهلك ذي الاعاقة بوصفهم الفئة الأكثر حاجة للرعاية المصرفية^(٤).

ويمكن القول، تتمثل المتطلبات الفنية بمجموعة من الاجراءات التي يعتين على المصرف تهيئتها ابتداءً لغرض تمكين المستهلك ذي الاعاقة بمراجعة المصرف والافادة من الخدمات المصرفية المقدمة، فهي متطلبات تسبق الحصول على الخدمات المصرفية الا انها تعد من المستلزمات الاساسية في مجال

ومصرف الرشيد والمصرف الصناعي والمصرف الزراعي والمصرف العقاري وتخضع ايضاً للعديد من التعليمات والضوابط التي تنظم العمل المصرفي والتي تصدر عن الجهة القطاعية المختصة والتي تتمثل بوزارة المالية .

(١) للتفصيل في شروط ومتطلبات تأسيس المصارف ينظر: نالان بهاء الدين عبدالله المدرس، التنظيم القانوني لتأسيس المصارف الخاصة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٦، ص ٢٤ وما بعدها.

(٢) ينظر الفقرة (اولا) من المادة (٥) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني والفقرة (ثالثاً/٢) من تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي.

(٣) ينظر الفقرة (رابعاً) من المادة (٥) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني.

(٤) اجازت الفقرة (٤) من ضوابط السيارات المصرفية المتنقلة الصادرة عن البنك المركزي العراقي/دائرة مراقبة الصيرفة/ قسم مراقبة المصارف/ شعبة التعليمات والضوابط بموجب كتابها ذي العدد (٤٥٥/٣/٩) في ٢٠٢١/١٢/١٢ الخدمات المصرفية المسموح بتقديمها عبر السيارات المصرفية المتنقلة والتي تتمثل (فتح الحسابات، خدمات السحب والايداع النقدي، بيع وشراء العملات الاجنبية، اصدار الصكوك، التحويل المالي الخارجي).

حماية المستهلك ذي الاعاقة، وترتبط هذا المتطلبات بالجوانب المتصلة بالبنى التحتية للمصرف بوصفها اوضحت معياراً لقياس مدى رعاية ذوي الاعاقة من عدمه.

ونظراً لأهمية المتطلبات الفنية وارتباطها بحماية المستهلك ذي الاعاقة فقد اصبحت من المستلزمات اللازمة لمنح الرخصة المصرفية بحيث يكون المصرف مهيباً للتعامل مع ذي الاعاقة على النحو المنشود^(١).

وبالرجوع الى موقف المشرع العراقي، فلا يوجد التزام قانوني يفرض على المصارف تهيئة المتطلبات الفنية الخاصة برعاية المستهلك ذي الاعاقة، اذ ان منح الرخصة بتأسيس المصرف لا يتطلب بالأصل توافر متطلبات فنية في بناية وموقع ومشتلات المصرف مما يشكل نقصاً تشريعياً يتعين معالجته^(٢).

الفرع الثاني

المتطلبات التقنية

واكب القطاع المصرفي التطورات التي تحصل في المجال التقني واستجاب لمتطلبات التحول للنظام الالكتروني خلال العقود الثلاث الاخيرة بهدف تكييف الاعمال المصرفية بما ينسجم ومستجدات العمل المصرفي^(٣)، والى جانب ذلك اقتضت حماية طائفة محددة من المستهلكين " ذوي الاعاقة" ايجاد انظمة تقنية اضافية لغرض تمكينهم من الافادة من الخدمات المصرفية وبما ينسجم وخصوصية وضعهم الشخصي.

وتختلف المتطلبات التقنية باختلاف نوع الاعاقة المتحققة للمستهلك (اعاقة سمعية، اعاقة بصرية واعاقة حركية) فلكل منهما مستلزمات تمثل بذاتها انظمة الكترونية او برمجية او اخرى مساعدة للمستهلك ذي الاعاقة على استخدام الخدمات المصرفية وتحقيق اهدافها بالشكل الصحيح.

وقد حرصت البنوك المركزية على ارشاد المصارف على تهيئة المتطلبات التقنية لغرض التعامل مع المستهلك ذي الاعاقة وحسب التفصيل الآتي:-

(١) ينظر الفقرة (ثالثاً) من المادة (٥) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني.
(٢) على الرغم من ازدياد عدد المصارف الخاصة في العراق الا انها تفتقر للمقومات الاساسية التي يجب توافرها لممارسة العمل المصرفي، اذ تفتقر للبنى التحتية اللازمة وان البعض منها يتخذ " بيوت، صالات عامة، مجموعة محلات" للعمل المصرفي وهي بذلك تبدو اقرب الى شركات او مكاتب الصرافة منها الى المصرف مما يستلزم بالضرورة وضع ضوابط خاصة بالبنى التحتية كشرط لمنح الترخيص المصرفي.
(٣) للتفصيل في ذلك ينظر: وضاح محمود علي، التنظيم القانوني للمعاملات الإلكترونية المصرفية، اطروحة دكتوراه، جامعة الاسراء، كلية الحقوق، ٢٠٢٠، ص ٢٨.

أولاً- الإعاقة السمعية:

تعرف الإعاقة السمعية بأنها " فقدان سمعي يؤثر بشكل ملحوظ على قدرة الفرد على استخدام حاسة السمع للتواصل مع الآخرين ويندرج خلالها جميع الفئات التي تحتاج الى برامج وخدمات التربية الخاصة بسبب وجود نقص في القدرات السمعية".

ويعد الشخص ذو إعاقة سمعية عند فقدان حاسة السمع كلياً أو جزئياً الى الحد الذي يؤثر على قدرته على سماع الاصوات المختلفة والمحيطه والتواصل والتعلم وتؤثر بشكل عام على ادائه لأنشطة الحياة اليومية المختلفة^(١).

ولغرض تمكين المستهلك ذي الإعاقة السمعية من الاستفادة من الخدمات المصرفية يتعين على المصارف تهيئة المتطلبات الآتية^(٢):-

١. استخدام تقنية "Text Relay" للتواصل مع المستهلك من خلال الهواتف او الحاسوب والتي تقوم بدورها بتحويل المحادثة الصوتية الى نص مقروء وبالعكس.

٢. استخدام تقنية "Induction Loops" والتي تقوم ببث اشارات لا سلكية مغناطيسية تلتقطها اجهزة المساعدة السمعية التي تستخدم من بعض ضعاف السمع.

٣. استخدام تقنية "Qywuing System" والذي يتيح عرض الارقام بشكل مرئي بهدف التنويه عن رقم المستهلك الذي سيتم خدمته مصرفياً.

٤. استخدام تقنية "Sign Video" والتي تتعلق باستخدام لغة الإشارة لتسهيل التواصل بشكل مباشر مع المستهلك ذي الإعاقة.

ثانياً- الإعاقة البصرية:

يقصد بالإعاقة البصرية تُعرف الإعاقة البصرية بأنها ضعف في أي من الوظائف البصرية الخمسة وهي كل من (البصر المركزي، البصر المحيطي، التكيف البصري، البصر الثنائي، ورؤية الألوان) وذلك نتيجة تشوه تشريحي أو إصابة بمرض أو جروح في العين^(٣).

ويعد الشخص ذي إعاقة بصرية متى ما نقصت بشدة قدرته على الرؤية وتندرج ضمن حالات فقد البصر الكلي الى حالات فقد البصر الجزئي والتي لا يمكن علاجها بالعمليات الجراحية او استخدام النظارات الطبية وتصنف على انها نتاج عوامل وراثية او امراض مزمنة او اصابات عيون وتؤثر على

(١) المادة (٤/ثالثاً) من اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨.

(٢) ينظر: الارشادات الاختيارية للبنوك لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة والملحقة بتعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الاردني.

(٣) المادة (٤/ثانياً) من اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصري.

ادائه لأنشطة الحياة اليومية^(١).

ولغرض تمكين المستهلك ذي الإعاقة البصرية من الاستفادة من الخدمات المصرفية يتعين على المصارف تهيئة المتطلبات الآتية^(٢):-

١. استخدام بطاقات خاصة للأشخاص الذين يعانون من مشاكل بصرية.
٢. استخدام أجهزة صراف الي مجهزة بإضاءة خاصة وتزويدها بلوحة مفاتيح تحتوي على أرقام بارزة ومتباعدة.
٣. توفير جميع المنشورات والنماذج والاشعارات البنكية بطباعة كبيرة أو بلغة بريل أو بشكل ملفات صوتية مع قابلية قراءة المواقع الإلكترونية باستخدام قارئات ومكبرات الشاشات.
٤. توفير نظام انتظار ناطق للتنويه عن رقم العميل الذي سيتم خدمته.

ثالثاً- الإعاقة الحركية:

وهي الإعاقة التي تُصيب الجهاز العصبي المركزي أو الهيكل العظمي أو العضلات أو إصابات صحية تحرم المصابون من القدرة على القيام بوظائفهم الجسمية والحركية ومن أنواعها استسقاء الدماغ وشلل الأطفال، ويعد الشخص ذي إعاقة حركية متى ما كان لديه خلل في الجهاز الحركي سواء كان عصبيا أو عضليا أو هيكليا بشكل مستقر بحيث يؤدي الى عدم قدرته على اداء الحركات الكبيرة أو الدقيقة الصغيرة بكفاءة تمكنه من اداء أنشطة الحياة اليومية المعتادة باستقلالية دون مساعدة فرد أو آلة مما يؤثر على قدرته على التكيف في المجتمع^(٣).

ولغرض تمكين المستهلك ذي الإعاقة الحركية من الاستفادة من الخدمات المصرفية يتعين على المصارف تهيئة المتطلبات الآتية^(٤):-

١. متطلبات تتعلق بالبنى التحتية والتي سبقت الإشارة إليها.
٢. تفعيل خدمة "online banking" من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.
٣. تفعيل خدمة "mobile bank" من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال.
٤. تفعيل خدمة الرسائل القصيرة من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر برامج هاتفية خاصة.
٥. "توفير خدمة "call assistance bell" والخاصة بتقديم المساعدة لذوي الإعاقة الحركية.

(١) المادة (٤/أولاً) من اللائحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصري.

(٢) الارشادات الاختيارية للبنوك لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة والملحقة بتعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الأردني.

(٣) د. صفاء كاظم و د. ظفار عبد الواحد، الأساس القانوني لحماية حقوق ذوي الإعاقة، بحث منشور في مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، عدد خاص، ٢٠٢٢، ص ٢٨٨.

(٤) الارشادات الاختيارية للبنوك لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الإعاقة والملحقة بتعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الأردني.

نستنتج مما تقدم، تؤدي التقنيات المستحدثة أهمية كبيرة في مجال العمل المصرفي من خلال دورها في تقديم الدعم والرعاية لذوي الإعاقة، إذ تسهم هذه التقنيات وعلى اختلاف أنواعها على إعانة ذوي الإعاقة على تلقي الخدمات المصرفية وبغض النظر عن نوع وطبيعة الإعاقة التي يعاني منها، لذا ندعو البنك المركزي إلى إلزام المصارف بتهيئة المتطلبات الفنية الخاصة بالبنى التحتية اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الإعاقة فضلا عن استخدام البرامج والتقنيات المستحدثة المساعدة واعتبار ذلك من مستلزمات تأسيس المصارف وشرط استمرار نشاطها.

المطلب الثاني

إلتزامات المصرف تجاه المستهلك المالي ذي الإعاقة

لا يقتصر دور المصرف على تهيئة المتطلبات كافة والتي من شأنها تمكين المستهلكين من ذوي الإعاقة من الاستفادة من الخدمات المصرفية بل يتعين عليها أداء بعض الإلتزامات التي تضمن وصول تلك الخدمات المصرفية على نحو صحيح وبالشكل الذي يحقق الحماية اللازمة للمستهلك ذي الإعاقة، لذا تم تقسيم المطلب لثلاث فروع على النحو الآتي: -

الفرع الأول

الإلتزام بتحقيق العدالة في التعامل مع المستهلك ذي الإعاقة

تلتزم المصارف بوجه عام بالأحكام المنظمة لنشاطها المصرفي وتخضع للضوابط الرقابية والتي تهدف بمجملها لحماية العميل بوصفه الطرف الأضعف في الرابطة التعاقدية^(١)، وإلى جانب ذلك فإن حماية المستهلك ذي الإعاقة فرض على المصرف التزامات إضافية والتي تهدف لتحقيق العدالة التي تعد من أهداف النظام المصرفي برمته وبما ينسجم مع خصوصية هذا الفئة، ومن مظاهر تحقيق العدالة في مجال العمل المصرفي هو حق المستهلك ذي الإعاقة بالوصول للخدمات المصرفية كافة فضلا عن حضر الممارسات التعسفية وسنوضح كل من ذلك وعلى النحو الآتي: -

أولاً- حق الوصول للخدمات المصرفية (الشمول المالي):

يعرف الشمول المالي بأنه " تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى قطاعات واسعة من الافراد بضمنهم ذوي الدخل المحدود" فالخدمات المصرفية هي خدمات عامة بطبيعتها لذ يكون من الضروري ان يكون الهدف الرئيس للسياسة المالية والمصرفية هو توفير الخدمات المصرفية مع وسائل الدفع للافراد كافة دون تمييز او استثناء^(٢).

(١) للتفصيل في حماية الطرف الضعيف في الرابطة التعاقدية ينظر: د. محمد حسين عبد العال، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١١، ص ٤٦؛ د. حسن عبد الباسط جميعي، أثر عدم التكافؤ بين = المتعاقدين على شروط العقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ٢٤.

ويندرج ضمن ذلك حق المستهلكين ذوي الاعاقة من الافادة من تلك الخدمات المصرفية وبما يتناسب مع حاجاتهم الشخصية او المهنية، وتأسيساً على ذلك لا يجوز للمصرف استبعاد او تقييد وصول الاشخاص ذوي الاعاقة الى اي من الخدمات المصرفية لأي سبب كان وتحت اي ذريعة على اساس الاعاقة او بسببها، وهذا ما اشارت اليه المادة (٩/ثانياً) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني اذ نصت "يحظر على مزود الخدمة استبعاد او تقييد وصول الاشخاص ذوي الاعاقة الى اي من الخدمات المالية المصرفية لأي سبب كان وتحت اي ذريعة على اساس الاعاقة او بسببها دون وجود مسوغ قانوني لذلك" (١).

ثانياً- حظر الممارسات التعسفية:

يتمتع الافراد بحرية ابرام العقود من عدمها وفي تضمنيها للشروط التي تكفل تحقيق مصالحهم، ومتى ما ابرم العقد فيلتزم اطرافه بتنفيذ الالتزامات الناشئة عنه اعمالاً لمبدأ القوة الملزمة العقد، واذا كانت الغاية من التعاقد هي اشباع حاجات شخصية او مهنية فيفترض ان يحقق العقد هدفه المنشود بشكل متوازن دون اخلال بحقوق والالتزامات الطرفين، إلا أن التطورات التي حصلت في الميدان الاقتصادي والتقني أدت إلى الإخلال بمبدأ التوازن والمساواة بين طرفي العقد بسبب ما يملكه أحد الاطراف - المصرف - من قوة اقتصادية وخبرة فنية تؤهله للانفراد بصياغة العقد لغرض تحقيق مصالحه دون الاكتراث بمصالح الطرف الآخر - العميل -، مما يؤدي الى الاخلال بالتوازن العقدي المنشود بين الطرفين وحدث هوة في نطاق الحقوق والالتزامات المقررة لطرفي العقد مما اوجب الزام المصارف بعدم جواز قيام المصارف بممارسات تعسفية تؤدي للإخلال بحقوق العميل ويعد من قبيل ذلك ادراجها لشرط شراء خدمة أو منتج مقابل تقديم الخدمات المصرفية أو إدراج شروط غير قابلة للتفاوض من قبل العميل المستهلك تجاه مقدمي الخدمة المالية.

وقد حضرت الفقرة (ب) من المادة (٩/ثانياً) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني على المصارف القيام بأية ممارسات تعسفية تجاه العملاء ذوي الاعاقة ووجب في الوقت ذاته بضرورة التعامل معهم بشكل عادل وعلى اساس المساواة مع العملاء الآخرين من دون اي تمييز فيما بينهما (٢).

(٢) د. محمد عبد الوهاب احمد، أثر الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة، بحث منشور في مجلة روح القوانين، جامعة المنصورة، العدد ٩٢، تشرين الاول، ٢٠٢٠، ص ٢١٩؛ وينظر ايضا: رعد ناظم مجيد، التنظيم القانوني للخدمات المصرفية الشاملة، اطروحة دكتوراه، جامعة تكريت، كلية الحقوق، ٢٠٢٣.

(١) وبنفس المعنى الفقرة (ثانياً/أ) من البند (٦) من تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي.

(٢) وبنفس المعنى الفقرة (ثانياً/ب) من البند (٦) من تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي.

الفرع الثاني

عدم الإغراق بالمديونية

يعد الائتمان المالي من أبرز الأعمال التي تقوم بها المصارف اذ يؤدي دوراً هاماً في تمويل مختلف الأنشطة التجارية من خلال التسهيلات المصرفية المتنوعة ويأتي في مقدمة ذلك القروض المصرفية بوصفها من أهم الأعمال التي تقوم بها المصارف لغرض تلبية متطلبات الافراد سواء في المجال الشخصي او المهني^(١).

وإذا كان دور المصرف يتمثل بتوظيف رأسمالها في الأعمال المصرفية المختلفة بهدف تحقيق الربح الا ان دورها في هذا المجال ينبغي الا يكون مطلقا وعلى حساب مصلحة المستهلك المالي، اذ يلتزم المصرف باتباع سياسة ائتمانية سليمة من خلال اعطاء الدراسات الائتمانية اهمية خاصة بما تتضمنه من تحليل مالي دقيق وما يتبعها من رقابة لغرض تحديد الجدوى من منح الائتمان والتحقق من جدارة طالب الائتمان وبما يضمن عدم تعثر الائتمان المصرفي^(٢).

وتأسيساً على ذلك لا ينبغي منح ائتمان لعميل غير مقتدر ماليا وتحيط به مؤشرات مالية سلبية او لغرض تمويل مشروع غير ذي جدوى اقتصادياً او بضمانات غير كافية بهدف الحصول على الربح من دون الاكتراث بجدوى الائتمان او حاجة العميل الفعلية لكون ذلك يمثل اغراقاً للمدين بالتزامات مالية يكون غير قادر على الوفاء بها وبالشكل الذي يمثل اخلاقاً بالتزامات المصرف في مجال منح الائتمان المصرفي^(٣).

ان حماية المستهلك ذي الإعاقة من "فرط المديونية" يعد من مقتضيات منح الائتمان المصرفي السليم، اذ ينبغي عدم إلزام المستهلك ذي الإعاقة بأعباء مالية تفوق قدرته وحاجاته الفعلية ومن دون الاهتمام بمصالحه التي اوجبت ايجاد نوع من الحماية تنسجم وخصوصية مركزه القانوني الذي يقتضي احاطته برعاية تفوق الرعاية التي يتمتع بها المستهلك العادي.

وعلى هذا الاساس فقد نصت المادة (١٠) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الاردني على " يجب على البنك حماية العملاء ذوي الإعاقة من مخاطر الافراط بالمديونية بحيث يتم تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية استناداً الى تقييم الملاءة المالية ومدى قدرة العملاء على السداد وعدم تجاوز

(١) د. علي غانم ايوب، الجوانب القانونية لإدارة الائتمان المصرفي المتعثر، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للحقوق، المجلد ٦، العدد ١، الجزء الاول، ٢٠٢١، ص ٩٣.

(٢) يعرف الائتمان المتعثر بأنه " الاضطراب المالي الذي يصيب العميل بحيث لا يستطيع ممارسة نشاطه بشكل طبيعي ومن ثم توقفه عن الوفاء بالتزاماته تجاه المصرف "، للمزيد من التفصيل ينظر: د. رشاد نعمان شايح، الخدمات المصرفية الائتمانية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ٢٠١٣، ص ٥١٥.

(٣) Ciby joseph, Advanced credit risk analysis and management, Wiley finance series, English, 2013, p.20 - 60.

نسبة عبء الدين المحددة في سياسة البنك الانتمائية" (١).

الفرع الثالث

إلتزام المصرف بالتوعية والثقافة المالية

إلى جانب الإلتزامات التي يتعين على المصارف القيام بها في مجال تقديم الخدمات المصرفية، فإن ثمة الإلتزامات فرعية أخرى يتعين أيضاً القيام بها والتي تندرج ضمن مسار التوعية المالية والثقافة المصرفية التي ينبغي ان يحظى بها المستهلك ذي الإعاقة (٢)، إذ تعد التوعية المصرفية جزء اساس من حماية المستهلك المالي من خلال تفعيل دور المصرف في هذا المجال من خلال الاعلان عن الخدمات المالية، الارشاد المصرفي، بيان المخاطر، الية ابرام العقود، الاحتيال المالي، الابتزاز، امن المعلومات، التعامل مع الشكاوى وتدريب الكوادر المصرفية، ومن هذا المنطلق قد فرضت البنوك المركزية على المصارف التزاماً بالتوعية ونشر الثقافة المصرفية السليمة بهدف حماية المستهلك المالي بوجه عام والمستهلك ذي الاعاقة بشكل خاص (٣). إذ اشارت المادة (١٢/اولا) من تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الاعاقة الاردني الى ضرورة نشر الثقافة المالية وزيادة الوعي المالي لدى العملاء ذوي الاعاقة. كما اشارت الفقرة (٧) من البند ثالثاً من تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي الى ضرورة قيام المؤسسات المالية بوضع البرامج والاليات المناسبة لتطوير مهارات الاشخاص ذوي الاعاقة ورفع مستوى الوعي والارشاد وتمكينهم من فهم مخاطر الخدمات المالية.

(١) ينظر: المادة (١٦) من ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء الصادرة عن مؤسسة النقد الفلسطيني بموجب التعليمات رقم (٥) لسنة ٢٠٢٣.

(٢) للتفصيل في حماية المستهلك المالي ينظر: اسراء صلاح عبد الرزاق، النظام القانوني لحماية المستهلك في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة بغداد، ٢٠٢٠.

(٣) تجدر الإشارة بان البنك المركزي العراقي أصدر العديد من الأدلة والضوابط ذي الصلة بحماية المستهلك المالي ينظر: دليل حماية المستهلك، اللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي، ضوابط التوعية المصرفية وحماية الجمهور والصادرة بموجب الكتاب ذي العدد (٤٢٧/٧/١/٩) في (٢٠٢١/١١/١٧) والكتاب ذي العدد (٣٩٢/٤/٩) في (٢٠١٧/٩/١١) متاحة على الموقع الالكتروني www.cbi.iq ، تاريخ الزيارة ٢٠٢٣/١١/١.

الخاتمة

بعد البحث في الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة فقد توصلنا إلى عددٍ من النتائج والتوصيات ويمكن إجمال أهمها بالآتي: -

أولاً- النتائج:

١. تباينت التسمية التي أطلقتها التشريعات محل المقارنة على الأشخاص مدار البحث بين ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة إلا أنّ المشرع العراقي دمج التسمية في القانون رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ وأطلق عليه قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة.

٢. رغم منح المشرع العراقي ذوي الإعاقة مجموعة متفرقة من الإمتيازات في القانون رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ إلا أنّه لم يتطرق إلى حمايتهم في حال تعاملهم مع المؤسسات المالية والمصرفية.

٣. رغم إهتمام الإتفاقيات والمواثيق الدولية بحقوق المستهلك المالي ذي الإعاقة إضافةً إلى قيام بعض الدول إلى إصدار تعليمات خاصة لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة (كما في الأردن والسعودية) إلا أنّه لم يحضّ المستهلك المالي ذي الإعاقة بالحماية والإهتمام الكافي في التشريع العراقي رغم إصدار البنك المركزي دليل لحماية المستهلك في القطاع المصرفي لسنة ٢٠١٦ وكذلك تعليمات التوعية المصرفية وحماية الجمهور لسنة ٢٠١٦ واللائحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي لسنة ٢٠٢٢ إلا أنّها جميعها جاءت خالية من أي إشارة لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة.

٤. حرصت القوانين المقارنة على تنظيم الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة من خلال إصدار تعليمات من قبل البنك المركزي تلزم المؤسسات المالية لإزالة كافة الحواجز البيئية، المادية والسلوكية التي تعيق وصول ذوي الإعاقة للخدمات المصرفية بما يضمن التعامل معهم على أساس المساواة مع كافة أفراد المجتمع.

٥. تتفق القوانين المقارنة على طبيعة الحماية المقررة للمستهلك المالي ذي الإعاقة من حيث العدالة والشفافية في التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة وحماية بياناتهم إضافةً إلى حمايتهم من الإفراط بالمديونية.

٦. أشارت التشريعات محل المقارنة إلى مجموعة من المتطلبات الفنية تتمثل بالآتي (توفير منحدرات خاصة تُسهّل وصول المستهلك المالي ذي الإعاقة إلى بناية المصرف وتوفير مواقف سيارات خاصة بالمستهلك المالي ذي الإعاقة وتوفير مكاتب مُستقبلة لهم وأجهزة صراف آلي خاصة وخدمات مصرفية متنقلة وغيرها من المتطلبات الفنية) التي يتعين على المصرف تهيئتها ابتداءً لغرض تمكين المستهلك المالي ذي الإعاقة بمراجعة المؤسسات المالية والإفادة من

الخدمات المالية المُقدَّمة، فهي متطلبات تسبق الحصول على الخدمات المصرفية إلا أنها تُعد من المستلزمات الأساسية في مجال حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة.

٧. أوجَدَت التشريعات محل المقارنة نوع من المتطلبات التقنية لغرض تمكين المستهلكين ذوي الإعاقة من الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية المُقدَّمة من المؤسسات المالية وبحسب نوع الإعاقة سواءً كانت إعاقة سمعية أو إعاقة بصرية أو إعاقة حركية حيث لكل إعاقة مستلزمات تمثل بذاتها أنظمة إلكترونية أو برمجية أو أخرى مُساعدة للمستهلك المالي ذي الإعاقة على استخدام الخدمات المالية والمصرفية وتحقيق أهدافها بالشكل الصحيح.

٨. وجدنا أنّ دور المؤسسات المالية والمصرفية لا يقتصر على تهيئة المتطلبات الفنية والتقنية بل يتعين على المؤسسات المالية أداء بعض الإلتزامات التي تضمن وصول تلك الخدمات المصرفية على نحوٍ صحيح وبالشكل الذي يحقق الحماية اللازمة للمستهلك ذي الإعاقة وتتمثل هذه الإلتزامات بالإلتزام بتحقيق العدالة في التعامل مع المستهلك ذي الإعاقة وعدم الإغراق بالمديونية وعدم إلزام هذا المستهلك ذي الإعاقة بأعباء مالية تفوق قدرته وحاجاته الفعلية إضافةً إلى إلزام المؤسسات المالية بالتوعية المصرفية من خلال الإعلان عن الخدمات المصرفية والإرشاد المصرفي وبيان المخاطر والإبتزاز المصرفي والإحتيال المالي وبيان آلية إبرام العقود.

ثانياً- التوصيات:

١. ندعو المشرع العراقي في حال عدم إصدار قانون ينظم الحماية القانونية للمستهلك المالي ذي الإعاقة إلى إلزام سلطة النقد والمتمثلة بالبنك المركزي العراقي بإصدار تعليمات خاصة لحماية المستهلك المالي ذي الإعاقة فحماية هذا المستهلك أولى من حماية المستهلك العادي لما يعانيه من قصور في أدائه نظراً لما يعانيه من عوق في حواسه أو أطرافه.

٢. نقترح على المشرع العراقي أن يحدد بدقة الشخص المشمول بالحماية (المستهلك المالي ذي الإعاقة) من خلال تعريفه بشكلٍ دقيق حتى لا يترك مجال للإجتهد والتأويل في ذلك.

٣. نلتزم من المشرع العراقي إلزام المؤسسات المالية بتهيئة المتطلبات الفنية والتقنية بشكلٍ مسبق وقبل منح الترخيص لهذه المؤسسات لأجل تمكين المستهلك المالي ذي الإعاقة من الاستفادة من الخدمات المالية التي تقدمها هذه المؤسسات.

٤. نصي المشرع العراقي بتحديد الخدمات المالية التي يجب حماية المستهلك المالي ذي الإعاقة عند تقديمها مع وضع ضوابط قانونية لحماية هذا المستهلك بشكلٍ يراعي خصوصية كل نوع من الإعاقة مع التركيز على الخدمات الأكثر طلباً من قِبَل المستهلك ذي الإعاقة.

٥. ينبغي الاهتمام بجانب التأهيل لموظفي المؤسسات المالية في التعامل مع المستهلكين ذوي الإعاقة عند مراجعتهم لهذه المؤسسات المالية بشكلٍ يراعي حالتهم الصحية والنفسية.
٦. نقترح على المشرع العراقي إلزام جميع المؤسسات المالية عند تقديم خدماتها للمستهلك المالي ذي الإعاقة بما يؤمن إستفادة هذا المستهلك من الخدمات المالية التي تقدمها هذه المؤسسات على قَدَم المساواة مع الآخرين.

المصادر

أولاً- الكتب:

١. نالان بهاء الدين عبد الله المدرس، التنظيم القانوني لتأسيس المصارف الخاصة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠١٦.
٢. السيد عتيق، الحماية القانونية لذوي الإحتياجات الخاصة، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥.
٣. د. حسن عبد الباسط جمعي، أثر عدم التكافؤ بين المتعاقدين على شروط العقد، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦.
٤. د. حمد الله محمد حمد الله، حماية المستهلك في مواجهة الشروط التعسفية في عقود الإستهلاك، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٩٧.
٥. د. خالد عبد الفتاح محمد، حماية المستهلك في القانون الدولي الخاص، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٢.
٦. د. رشاد نعمان شايع، الخدمات المصرفية الإنتمانية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠١٣.
٧. د. عبد المنعم موسى إبراهيم، حماية المستهلك، دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧.
٨. د. محمد حسين عبد العال، مفهوم الطرف الضعيف في الرابطة العقدية، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١١.
٩. عامر قاسم أحمد، الحماية القانونية للمستهلك، الدار العلمية ودار الثقافة، عمان، ٢٠٠٢.
١٠. عبد المنصف حسن علي رشوان، ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الفئات الخاصة ذوي الإحتياجات الخاصة، جامعة أسوان، مصر، ٢٠٠٦.
١١. غازي حسن صباريني، الوجيز في حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، مكتبة الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ١٩٩٧.

ثانياً- رسائل الماجستير والدكتوراه:

١. إسراء صلاح عبد الرزاق، النظام القانوني لحماية المستهلك في القطاع المصرفي، رسالة ماجستير، كلية القانون، جامعة بغداد، ٢٠٢٠.
٢. رشيدة أكسوم عيلام، المركز القانوني للمستهلك الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ٢٠١٨.
٣. رغد ناظم مجيد، التنظيم القانوني للخدمات المصرفية الشاملة، أطروحة دكتوراه، جامعة تكريت، كلية الحقوق، ٢٠٢٣.

٤. عبد الله ذيب محمود، حماية المستهلك في التعاقد الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، ٢٠٠٩.
٥. عزت عبد المحسن إبراهيم، حماية المستهلك من الشروط الخفية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة عين شمس، ٢٠١٣.
٦. وضاح محمود علي، التنظيم القانوني للمعاملات الإلكترونية المصرفية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة الإسراء، ٢٠٢٠.

ثالثاً- البحوث:

١. أيام محمد عبد حسن، دور هيئة الإعاقة في رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة، بحث منشور في مجلة المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، المجلد ٢٠ العدد ٨٢ السنة ٢٠٢٣.
٢. حسين خليل مطر، التنظيم القانوني لحقوق ذوي الإعاقة في التشريع العراقي ومدى مطابقته للمعايير الدولية، بحث منشور في مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، كلية القانون، جامعة بابل، المجلد ٩، العدد الأول السنة ٢٠١٧.
٣. د. صفاء كاظم غازي الجياشي ود. ظفار عبد الواحد خشان، الأساس القانوني لحماية حقوق ذوي الإعاقة محور التشريعات الجنائية، بحث منشور في مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، عدد خاص، ٢٠٢٠.
٤. د. علي غانم أيوب، الجوانب القانونية لإدارة الإنتمان المصرفي المتعثر، بحث منشور في مجلة جامعة تكريت للحقوق، المجلد ٦، العدد (١) الجزء الأول ٢٠٢١.
٥. د. محمد عبد الوهاب أحمد، أثر الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة، بحث منشور في مجلة روح القوانين، جامعة المنصورة، العدد ٩٢، تشرين الأول ٢٠٢٠.
٦. شهلاء سليمان محمد، الحماية القانونية للأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة في العراق، دراسة مقارنة، بحث منشور في مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية القانون والعلوم السياسية، جامعة ديالى، المجلد السادس، العدد الثاني، ٢٠١٧.
٧. صندوق النقد العربي، اللجنة العربية للرقابة المصرفية، حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية، ورقة قُدمت في الاجتماع السنوي الثاني والعشرين / أبو ظبي، ٢٠١٢.
٨. عادل خوجة، مفهوم ذوي الإحتياجات الخاصة من الجانب النظري والتشريعي في الوسط الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ١٥ العدد ١ / مارس ٢٠٢١.

رابعاً- التشريعات:

١. الإتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لعام ٢٠٠٦.
٢. الإعلان الخاص بحقوق المعوقين لعام ١٩٧٥.
٣. اللانحة التنظيمية لحماية المستهلك المالي، البنك المركزي العراقي / مراقبة المصارف لسنة ٢٠٢٢.
٤. اللانحة التنفيذية لقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة المصري رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨.
٥. تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء مزودي الخدمات المصرفية الأردني رقم (١) لسنة ٢٠١٧.

٦. تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية السعودي لسنة ٢٠٢٠.
٧. تعليمات حماية المستهلك المالي للعملاء ذوي الإعاقة الأردني رقم ١٨ لسنة ٢٠١٨.
٨. تعليمات ضوابط السوق وحماية حقوق العملاء الصادرة عن مؤسسة النقد الفلسطيني رقم ٥ لسنة ٢٠٢٣.
٩. ضوابط التمويل الإستهلاكي السعودي لسنة ٢٠١٤.
١٠. قانون البنك المركزي العراقي رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٤.
١١. قانون الحماية الاجتماعية العراقي رقم ١١ لسنة ٢٠١٤.
١٢. قانون المصارف الإسلامية رقم ٤٣ لسنة ٢٠١٥.
١٣. قانون المصارف رقم ٩٤ لسنة ٢٠٠٤.
١٤. قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم ٢٠ لسنة ٢٠١٧ الأردني.
١٥. قانون رعاية ذوي الإعاقة والإحتياجات الخاصة العراقي رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣.
١٦. قانون وزارة التربية العراقي رقم ٢٢ لسنة ٢٠١١.
١٧. قانون وزارة الشباب والرياضة العراقي رقم ٢٥ لسنة ٢٠١١.
١٨. قانون وزارة الصحة العراقي رقم ٨٩ لسنة ١٩٨١.
١٩. مبادئ حماية عملاء المصارف السعودي لسنة ٢٠١٣.
٢٠. مبادئ حماية عملاء شركات التمويل السعودي لسنة ٢٠١٥.

خامساً- المصادر الأجنبية:

1. Ciby joseph, Advanced credit risk analysis and management, Wiley finance series, English, 2013.

سادساً- المواقع الإلكترونية:

1. www.cbi.iq