

«سندك»: 4 إجراءات لتسوية الشكاوى المتعلقة بالبنوك»



دبي: حازم حلمي

أكد مصرف الإمارات المركزي، أن إجراءات تسوية الشكاوى بين المستهلكين والمؤسسة المالية المرخصة، والتي تم تخويل وحدة تسوية المنازعات المصرفية والتأمينية - (سندك) النظر فيها، تضمن معاملة عادلة وشفافة لجميع الأطراف المعنية.

وأوضح المركزي أن إجراءات التسوية الـ4 التي حددتها الوحدة تشمل، تقديم الشكاوى، رد المؤسسة المالية المرخصة/إبلاغ بالقرار، إغلاق الشكاوى أو الانتقال إلى الطعن، الوثائق الإضافية/القرار النهائي. وقالت الوحدة: فيما يتعلق بالإجراء الأول، «تقديم الشكاوى»، يتوجب على المستهلك استيفاء معايير أهلية الشكاوى، وتقديم كافة المعلومات والوثائق المطلوبة، ثم تقبل الشكاوى أو ترفض استناداً إلى المعايير والمعلومات والوثائق المطلوبة، وسيتم إعلام المستهلك بالقرار كتابياً.

معايير الأهلية

تقديم خدمة أو منتج أو عرض لتوفير خدمة أو منتج من قبل المؤسسة المالية المرخصة أو شركة التأمين.

فشل المؤسسة المالية أو شركة التأمين المرخصة، تقديم خدمة أو منتج معين طلبه المتقدم بالشكوى، لأسباب تمييزية تعتمد على الوضع العائلي أو الاقتصادي الاجتماعي أو الجنس أو على كونه عضواً في مجموعة أقلية. خسارة مالية مزعومة أو ضرر للمتقدم بالشكوى، من خلال أي سلوك مضلل أو خادع أو احتيالي أو غير عادل، من قبل المؤسسة المالية المرخصة أو شركة التأمين أو بالنيابة عنهما.

معلومات إضافية

وفي ما يخص الإجراء الثاني، والذي يتعلق برد المؤسسة المالية والإبلاغ بالقرار، قالت، إذا تم قبول الشكوى، ستقوم الوحدة، بمراجعة وتحليل تفاصيل الشكوى، وقد يُطلب من الأطراف تقديم المزيد من الوثائق والمعلومات حسب الحاجة، وبعد إتمام المراجعة والتحقق من رد المؤسسة المالية، سيصدر القرار لجميع الأطراف كتابياً. وبحسب الوحدة، فإن الإجراء الثالث، هو إغلاق الشكوى أو الانتقال إلى الطعن، فإذا قبل المستهلك النتيجة، سيتم إغلاق الشكوى خلال 5 أيام عمل، وإذا لم يرض المستهلك أو المؤسسة المالية عن القرار، يمكن لأي منهم الطعن لدى لجنة الطعن، مقابل رسوم (500) درهم، قابلة للاسترداد إذا كانت نتيجة الطعن لصالحه، وإذا قبلت اللجنة الطعن، ستقوم بإجراء مراجعة وتحليل وإصدار القرار الذي سيكون النهائي من سندك.

الإجراء الأخير

ووفقاً للوحدة، فإن الإجراء الأخير المتعلق بالوثائق الإضافية للقرار النهائي، ستقدم خلاله رداً كتابياً للمتقدم بالشكوى، من خلال البوابة الإلكترونية، وإشعارات الرسائل النصية القصيرة، والبريد الإلكتروني. وأوضحت أن الشكوى قد تكون مؤيدة جزئياً أو مؤيدة بالكامل أو مرفوضة، ويمكن التحقق من حالة الشكوى من خلال البوابة الإلكترونية، وقد يتواصل فريق الوحدة مع المتقدم بالشكوى، في حال وجود وثائق مفقودة أو لمعرفة رأيه.

التسوية الزمنية

وحددت «سندك» الإطار الزمني المتوقع والمراحل الرئيسية، لتسوية شكوى من لحظة التقدم بها إلى حلها. وبحسب سندك، يجب تأكيد استلام الشكوى، خلال 3 أيام عمل، كما أن الوحدة ملزمة بتقديم الرد الأولي للعميل، والمؤسسة المالية المرخصة، أو شركة التأمين، خلال 30 يوم عمل. وفي مرحلة سحب الشكوى، تقوم المؤسسة بإخطار المؤسسة المالية أو شركة التأمين بسحبها من قبل المتقدم بها، خلال 5 أيام عمل، وفي حال طلبت معلومات وتفاصيل إضافية، يجب على المعنيين تقديمها حتى 10 أيام عمل. وقالت، بمجرد إعطاء إشعار بمراجعة الشكوى، ستقدم المؤسسة المالية أو شركة التأمين تقريراً أولياً خطياً، خلال فترة 3 أيام عمل.

ويحق للأطراف الطعن على الحكم، خلال 30 يوم عمل كامل، من إصدار القرار النهائي من قبل وحدة سندك. وخلال 14 يوم عمل، تخطر لجنة الطعن أو الوحدة، أصحاب الشكوى بالقرار النهائي كتابياً بالإجراءات المتخذة. للامتثال لتوجيهاتها أو توصياتها