

إعلان عالمي لحقوق مستعملي الخدمات المصرفية والمالية

سالامنكا (إسبانيا). أيلول/ سبتمبر 30 29 2005

اعتبارا بأن وجود نظام مالي معقلن ومحرر يعد أداة حاسمة لتحقيق الرفاهية الاقتصادية والاجتماعية للأفراد.

واعتبارا بأن عولمة الأسواق المالية تعرف تزايدا مستمرا وبأنها تحدث ارتفاعا دلاليا في الترابط القائم بين مختلف الاقتصادات الأهلية.

وباعتبار أن وجود نظام مالي ثابت ولا تتدخل فيه السلطات العمومية يعد عنصرا أساسيا لا بد منه لصيرورة الاقتصاد.

واعتبارا بأن متانة الكيانات المالية تتوقف في غالب الأحيان على تطور الأنظمة والأنشطة المتعلقة بالقروض والادخار التي تتوقف بدورها وبالدرجة نفسها على ثقة المستعملين في هذه الأنظمة والكيانات.

وباعتبار أن قانون المنافسة اللامشروعة مهما يقوم بحماية الفاعلين الاقتصاديين بالخصوص لكن العمليات الجارية من طرفهم يمكن أن تؤثر في موضع وحقوق المستعملين.

واعتبارا بأن حرية إنشاء المؤسسات المالية لها أهداف لا تنحصر فقط في نمو الشركات بل أيضا في الرفع من إمكانيات أصحاب حق الاستعمال الذين يستقبلون هذه الخدمات لترجع عليهم وعلى الجماعة عموما بالربح والفائدة.

واعتبارا بأن تطور المواد والخدمات المالية ومعالجتها المناسبة وكذا أنظمتها المسخرة لأدائها تنتج زيادة في إرضاء المستعملين وتنعكس أيضا في ارتفاع عدد العقود مع المؤسسات والازدهار العام.

واعتبارا بأن دولة القانون تعد وسيلة ناجعة لاجتناب الخلل الذي يمكن أن ينتج عن سير الأسواق بشكل طبيعي وبأن فاعلية القوانين تتطلب بالضرورة تطبيعتها وملائمتها للواقع الذي تريد تنظيمه، وبأن وجود مؤسسات مالية تقدم منتجاتها وتعرض خدماتها في أكثر من دولة يسبب في كثير من الأحيان في وجود اختلافات كبيرة بخصوص قوانين الخدمات المالية وحماية مستعمليها.

واعتبارا لخاصية تعدد القوميات التي تعرفها العلاقات المالية في الكثير من الحالات، يتم طرح العديد من التساؤلات حول القانون الساري به العمل.

واعتبارا للمنفعة المتوخاة من قيام السلطات الدولية بإعداد قانون نقدي ومالي على المستوى العالمي.

وباعتبار أن الأنشطة المالية تكتسب أهمية بالغة بالنسبة للمواطنين، من المفيد أن يواكب تطوير الخدمات الحماية المناسبة لمصالح المستعملين في هذا المجال ذو الأهمية البارزة.

وباعتبار أن تطور تقنيات الإعلام والاتصال تقدم وسيلة ملائمة لتحقيق المعاملات الاقتصادية، ومن بينها العمليات المصرفية والمالية عموما، وبأن التزايد المروع لشبكات نقل

المعلومات الإلكترونية الإعلامية والخاصة بالمعطيات يقتضي بطبيعته ضرورة اتخاذ الوسائل اللازمة والمناسبة لأمن الصفقات.

واعتباراً بأن البنود المتعلقة بعقود المواد والخدمات المالية توجد في نصوص عامة أو في عقود انخرط تم إعدادها في كثير من الحالات من طرف واحد ومن طرف المؤسسات المالية وبأن الشروط العامة تنطوي أحياناً إذا لم تتوفر شروط معينة على نقص في تبادل العقود.

اعتباراً لتنوع المواد والخدمات المقدمة للمستعملين من طرف المؤسسات المالية وتزايدها المستمر بما فيها الخدمات ذات الطبيعة غير المالية، يتبين من هذا ضرورة تبني نظام خاص وإقامة واجبات ملموسة تتعلق بالإعلام والإعلان.

واعتباراً بأن الإعلام الواضح والدقيق والتمام هو الأداة الرئيسية التي يتوفر عليها المستعملون بأنفسهم وبحرية ومسؤولية لاختيار المواد والخدمات المالية الملائمة لمصالحهم وللتعرف على التزاماتهم وواجباتهم التي يضطلعون بها عند التعاقد مع المؤسسات المالية.

واعتباراً بأن الدعاية الخاصة بالمواد والخدمات المالية هي عنصر جوهري لاتخاذ القرار من طرف أصحاب حق الاستعمال، لهذا الغرض يجب أن تيسر لهم معرفة الالتزامات التي توجد على عاتقهم.

واعتباراً بأن معرفة وضع وقواعد المؤسسات المالية تعد عاملاً أساسياً لاتخاذ قرار متعلق بطلب خدمات أو مواد مالية وبأن المعلومات يجب أن تقدم، بكل ما في الإمكان، بشكل أكثر وضوحاً للفهم والاستيعاب.

واعتباراً بأن الأسواق المالية تتميز بتقلب قيمة تبادل الأموال ومن بينها النقد، وبما أن عنصر الحيرة والتردد الناتجين عن هذا الوضع يجب أن يقلص منه بتقديم أكبر شفافية وإعلام ممكنين، وحتى لو لم يكن في المستطاع تحديد معدل الصرف يجب تقديم آليات دقيقة لتحديد لاحقاً.

واعتباراً بأن العرض المناسب للخدمات المالية والتقويم الصحيح لمخاطرها يستوجب معالجة لائقة للمعطيات الشخصية للمستعملين من طرف الدولة ومن المؤسسات المالية نفسها وكذلك من طرف المؤسسات التي تسير المعلومات المتعلقة بالقدرة على الوفاء للممتلكات وتسديد الديون.

واعتباراً بأن تعزيز النفقات العامة كواجب كل مواطن ميسور، وهو واجب محدد بالقانون، ليس بمبدأ مطلق لا يعرف الحدود.

واعتباراً أن المعلومات المشتقة من الأنشطة المالية يمكن أن تشير إلى جوانب تتعلق بالمجال الخاص للمستعملين ومعرفتها كذلك يمكن أن تؤثر في شعورهم.

واعتباراً أن الظروف الاقتصادية الراهنة توصي المواطنين بالادخار كوسيلة لتغطية ضروريات المستقبل، وبما أن الظرفية الراهنة للأسواق المالية يمكن أن يصدر عنها تقلبات كبيرة قد تضر بالادخار وأخيراً بمصالح أصحاب حق الاستعمال.

واعتبارا بأن إمكانية الحصول على قروض، عندما يتوفر طالبها على شروطها اللازمة، تعد عاملا أساسيا لكل نشاط اقتصادي، لهذا يجب التصدي للعقبات التي لا مبرر لها والتي تقف كحجر عثرة دون بلوغ المستعملين لأهدافهم المشروعة والمتجلية في تحقيق رفاهيتهم وقدرتهم الاقتصادية.

وباعتبار أن المستعملون كأصحاب حسابات يودعونها في مؤسسة ما يحق لهم التصرف فيها تبعا للأنظمة القانونية، وأن من واجب المؤسسات الاستجابة لتعليماتهم بخصوص دفع ديونهم، لعدم وجود قانون أو أمر صادر عن السلطات المعنية ضدهم، وأن المؤسسات لا يمكن اعتبارها مسؤولة عن تنفيذ الأوامر والتعليمات التي تتوصل بها بطريقة شرعية.

واعتبارا بأن ملكية الادخار الخاص لا يمكن لها أن تضيع إلا عندما يبرر ذلك باسم المصلحة العامة وبدعم النظام المالي نفسه والاقتصادات الأهلية بواسطة تدخل السلطات الدولية، وبأن من واجب هذا الإجراء أن تكون له صفة حصرية يغلب عليها حق المدخرين لأنهم يساهمون كذلك في دعم وتنمية الاقتصاد والازدهار العام.

واعتبارا بأن مطالب وشكايات المستعملين تتطلب إيجاد حلول سريعة لها نظرا لسرعة السير المالي، وبأن حل هذه المشاكل يمكن إحرازها داخل المؤسسات المالية، بواسطة تدخل مانع للغير أو بمشاركة السلطات المختصة، كل هذا دون المساس بحقهم في اللجوء إلى الهيئات القضائية للدفاع عن حقوقهم الشرعية.

واعتبارا بأن الآليات الجموعية يمكن أن تعد أداة صحيحة ومكاملة لإنشاء قنوات للتواصل بين المستعملين الأفراد والمؤسسات المالية.

واعتبارا بأنه من الضروري الموازنة والتمييز بين الحالات العادية التي يصدر عنها عدم الوفاء للديون وتلك التي تتجلى من خلالها التصرفات اللامشروعة التي تستحق عقوبات أكبر.

واعتبارا بأن الطبيعة الإجمالية للجوانب المتعلقة بتقديم الخدمات المالية تسمح بالقيام بتحليل واقتراح لحلول إجمالية كذلك، وتفرض إعداد إعلان عالمي لحقوق مستعملي الخدمات المصرفية والمالية.

الباب الأول: مبادئ عامة.

الفصل الأول: المنافسة الحرة.

مادة 1- المنافسة الحرة وحرية الخدمات المالية.

للمستعملين الحق في أن تعرض المواد والخدمات المالية وسط سوق مفتوحة ومنافسة مشروعة لتحسن من جودتها ولتحدد ثمن كلفتها المناسبة.

للمستعملين التابعين لمؤسسة مالية الحق في الحصول على خدماتها المقدمة من طرفها أو من طرف مؤسسات متعاقدة معها للتعاون على تسييرها أو من أية مؤسسة من المؤسسات المختلفة المدرجة في نفس شبكتها مع تحمل التكاليف الملائمة.

مادة 2- حرية التعاقد.

للمستعملين الحق في التعاقد مع مختلف المؤسسات المالية المعترف بها قانونيا لطلب موادها وخدماتها في حرية تامة.

مادة 3- تحديد العمولات ومعدلات الفائدة.

سيقبل المستعملون بأن تكون العمولات ومعدلات الفائدة المفروضة أو المقدمة لهم مقرررة بحرية من طرف كل مؤسسة على حدة طبقا لقوانين المنافسة الحرة ورفضاً لجميع التعسفات.

مادة 4- عدم التمييز بين أصحاب حق الاستعمال.

يحق للمواطنين أن يصبحوا مستعملين للنظام المالي ولمؤسساته تبعاً للقوانين.

للمستعملين الحق في عدم التمييز بينهم بدون مبرر بواسطة فرض زيادة في تكلفة ما مهما كانت الوسيلة المستعملة لدفعها.

لهذا الغرض ستقوم السلطات بالسهل على أن تتمكن المصارف من ولوج أنظمة الدفع الأساسية لعملياتها تحت شروط يبرهن عليها موضوعياً وتطبق بدون تمييز.

كذلك ستسهل السلطات على عدم منع المؤسسات المصرفية التي تشارك في نظام دفع معين من مشاركتها في نظام دفع آخر منافس.

مادة 5- حق تحسين شروط طلب القروض.

للمستعملين الحق عندما تدعيهم ظروف مبررة وفي الحدود المسطرة في القانون، في تحسين شروط القروض المتعاقد عليها كيفما كان نوعها مع المؤسسة نفسها أو مع أخرى وذلك تحت مراقبة السلطة المختصة وفي إطار التشريع الأهلي والدولي.

الفصل الثاني: المنافسة اللامشروعة.

المادة 6- إصغاء. تمييز بين تكاليف وأفعال محضرة في قانون المنافسة اللامشروعة.

سيكون بإمكان المستعملين رفض قبول هدايا أو هبات قد تجعلهم يفكرون بأنها تعبير عن التزام لاختيار مادة أو خدمة مالية.

للمستعملين الحق في عدم التمييز بينهم بدون مبرر في مصلحتهم ومصلحة مستخدمي القطاع المالي.

بمقتضى القانون الذي يضمن الحق في التوصل بإعلام واضح وحقيقي، يمنع بث اللبس والغموض والخداع. إن عرض الخدمات المالية يجب في كل الأحوال أن يطابق مقتضيات الصدق وحسن النية والمتعلقة بضمان المنافسة الشريفة في الأسواق تبعا للقوانين الأهلية والدولية.

الفصل الثالث: تقديم الخدمات المالية والتشريع المالي.

المادة 7- تحسين تقديم الخدمات المالية. علاقات إنسانية.

ستقوم المؤسسات المالية بتوفير أحسن المواد والخدمات المالية والقيام بالإجراءات الهادفة إلى عقلنة الموارد البشرية والتقنية لتمكن من رفع مستوى جودة موادها وخدماتها.

للمستعملين الحق في فرض تعامل مناسب من جانب المؤسسات المالية عند أداء خدماتها تأخذ بعين الاعتبار كرامتهم الشخصية وإرضاء مصالحهم واجتناب تلك الممارسات التي قد تمس براحتهم أو تجرح شعورهم.

مادة 8- تطوير التشريع المالي.

يجب على السلطات العمومية أن تأخذ بعين الاعتبار مصالح وحقوق المستعملين عند تقنين الخدمات المالية وظروف الأسواق المالية والمميزات الخاصة بكل بلد.

من أجل ذلك على جمعيات المستعملين أن تقيم علاقات مناسبة مع السلطات ترمي إلى تقديم الاستشارة والعون لإعداد القوانين المنظمة حتى تتكيف مع الظروف الآنية.

مادة 9- القانون المالي الدولي.

سيتم إعداد مجموعة من القواعد المقننة لمختلف البلدان تمكن من منح التأمين القانوني لأصحاب حق الاستعمال في البلدان الخارجة عن الحدود الأهلية.

الباب الثاني: حقوق مستعملي الخدمات المالية.

الفصل الأول: حقوق تعاقد مستعملي الخدمات المالية.

مادة 10- قيمة عروض المؤسسات المالية.

تتمتع الشروط العامة المدرجة في الوثائق الإعلامية التابعة للمؤسسات المالية بعدم قابليتها للتصرف، إذا ما تم إبرام العقد على أساسها.

يحق للمستعملين مطالبة المؤسسات بعرض غير قابل للتصرف يحتوي على الشروط الخاصة التي تقرر المؤسسة تقديمها للمستعمل، تبعا للقانون الساري به العمل في كل بلد.

مادة 11- وثائق إبرام العقود. متطلبات شكلية.

يحق لأصحاب حق الاستعمال مطالبة المؤسسات المالية والحصول على الوثائق المعتمدة لإبرام العقود ومضمون العقود الموقعة من طرفها اتباعا للقوانين الأهلية لكل بلد.

تقوم المؤسسات المالية بالحث على حذف وإقصاء الشروط الشكلية المبالغ فيها لضمان أداء مناسب وعاجل للخدمات المالية. وعلى الرغم من ذلك يمكن الحفاظ على تلك الإجراءات الشكلية التي تبرر لغايات إثباتية.

مادة 12- التعاقد الإلكتروني.

يحق للمستعملين، عند الإمكان وتطبيقا لتعليمات المؤسسات المالية في كل حين، إبرام العقود الخاصة بالمواد والخدمات بالوسائل الإلكترونية، وسيكون لهذه العمليات نفس أثر ونتائج العقود المبرمة بالوسائل العادية.

مادة 13- بطاقات القرض والائتمان.

يحق للمستعملين في ظل الشروط والحدود المتفق عليها أن يستخدموا بطاقات القرض والائتمان المقدمة لهم من طرف المؤسسات المالية للحصول على ممتلكات وخدمات أو عند الاقتضاء على مبالغ نقدية.

مادة 14- آليات الضمان.

يحق لأصحاب حق الاستعمال مطالبة المؤسسات المالية باتخاذ الإجراءات التقنية الممكنة لضمان أمن معاملاتهم التجارية، كما يحق لهم كذلك أن تستعمل الآليات التقنية الملائمة لضمان صحة وشرعية الأفراد المشاركين ونزاهة المعلومات المتداولة.

وتقوم المؤسسة بتحمل المسؤولية اتجاه أنظمة الضمان المستعملة والقائمة على تسييرها واستعمالها.

مادة 15- إثبات العقود.

يحق للمستعملين المطالبة والحصول على وثيقة إثبات أو غيرها من طرف المؤسسات تمكن من التعرف على العقد المبرم والتأكد منه بالوسائل الإلكترونية وبمضمونه كذلك.

مادة 16- حقوق المستعملين قبل إبرام العقود.

يحق لأصحاب حق الاستعمال مطالبة المؤسسات المالية بإثبات التوصل والقبول من طرفهم وذلك في أقرب الأجال الممكنة حتى تتمكن من التأكد من صحة إبرام العقد.

مادة 17- شروط عامة لإبرام العقود. إرشادات وإدماج.

يحق لأصحاب حق الاستعمال طلب المعلومات من المؤسسات المالية حول وجود ومحتوى الشروط العامة التي سيتم إدماجها في العقد المبرم سواء بالوسائل العادية أو الإلكترونية.

مادة 18- شكل وتأويل الشروط العامة.

يجب أن تكون الشروط العامة المدمجة في عقد ما واضحة ودقيقة تجتنب قدر الإمكان الأغلاط التي قد تسببها لأصحاب حق الاستعمال. كما يجب أن يطابق مضمونه المبادئ العامة للقانون.

وعند وجود لبس في تأويل الشروط العامة، سيكون في صالح أصحاب حق الاستعمال. أما إذا كان هناك تضارب أو تعارض بين الشروط العامة والشروط الخاصة المتفق عليها مع المستعملين فسيتم ترجيح هذه الأخيرة.

مادة 19- تسجيل الشروط العامة.

لتيسير استعمال حق الدفاع جماعيا كان أو فرديا ستقوم السلطات بوضع الوسائل اللازمة لتدوين الشروط العامة في سجل مؤهل لهذا الغرض، وسيكون بإمكان أصحاب حق الاستعمال ولوجه ولغيرهم كذلك عندما تكون لهم مصلحة شرعية فيه وذلك تبعا للقوانين الأهلية.

الفصل الثاني: حقوق إعلام مستعملي الخدمات المالية.

مادة 20- حق الإعلام وواجب الشفافية.

يحق للمستعملين التوصل بمعلومات واضحة وملائمة ومفهومة وتامة حول المواد والخدمات المناسبة لحاجياتهم والتي تعرضها المؤسسات المالية بتكاليفها المطابقة وبمعلومات حول العقود الخاصة بهذه المواد والخدمات.

كما يحق لهم التوصل بالمعلومات المناسبة من طرف المؤسسات قبل وإبان وبعد إبرام العقود.

وستقوم المؤسسات بإعلان للأسواق وللسلطات المختصة، تبعا للقوانين الأهلية، حول وضعها المالي والمقاولاتي.

مادة 21- حق التعرف على تكاليف المواد والخدمات المالية قبل إبرام العقود.

يحق لأصحاب الاستعمال مطالبة المؤسسات المالية قبل إبرام عقد ما لشراء موادها أو خدماتها بإعلان سهل المنال، متجانس وواضح ودقيق ومفهوم حول نسبة العمولات المقترحة من طرفها وأسعار العمولات وحدها الأقصى المحدد من طرف السلطة المصرفية أو المالية للقيام بمقارنتها عندما يكون الأمر كذلك.

يحق لأصحاب حق الاستعمال التعرف على معدلات الفائدة والصرف المطبقة من طرف المؤسسات المالية، والتكاليف المباشرة وغير مباشرة المخصصة في كل حالة على حدة.

مادة 22- الضريبة البيسنوية المعادلة (TAE)

يحق لأصحاب حق الاستعمال عندما يعزمون على إبرام عقد يخص منتوجا أو خدمة مالية أن يتعرفوا على كيفية تقدير الضريبة البيسنوية المعادلة (TAE) وتغيراتها اللاحقة قصد تيسير معرفة تكاليف العقد في إطار المنافسة الحرة وتيسير إبرام العقود المتعددة القوميات.

مادة 23- معلومات تتعلق بجوانب أخرى من العقد قبل إبرامه.

يحق للمستعملين التوصل من طرف المؤسسات المالية بمعلومات مفهومة حول المنتج أو الخدمة المطلوبة وبنماذج العقود الخاصة بها كذلك.

يحق لأصحاب حق الاستعمال التوصل بالمعلومات المهيأة من طرف المؤسسات المالية والتي تعرف بطبيعة ومميزات المنتج أو الخدمة المعنيين.

يحق لأصحاب حق الاستعمال أن يلتمسوا من المؤسسات المالية معلومات حول القانون الضريبي المطبق حسب القوانين الجبائية على المواد والخدمات التي تقوم بعرضها، حتى يتمكنوا من معرفة التكاليف الضريبية الحقيقية للمادة أو الخدمة، وكل ذلك حسب القدرة المعقولة والخاصة بأنشطة المؤسسة المالية.

مادة 24- معلومات بعد إبرام العقود.

يحق لأصحاب حق الاستعمال المطالبة والتوصل بالمعلومات المنجزة والمتعلقة بكل الإجراءات التي تفترض تنفيذ العقود المبرمة. كما يمكن المطالبة والتوصل ببيانات العمليات ومبررات تصفية الحسابات والتكاليف، كما يحق لهم كذلك التوصل بإعلان دوري عن روايتهم المستحقة والمحاصيل التي تم تطبيقها على المدفوعات.

يحق لأصحاب حق الاستعمال أن يخبروا مسبقا بتغييرات الشروط القانونية والاقتصادية المعمول بها عند إبرام العقود بغية ممارسة الحقوق المسطرة في العقد والقانون. ويجب أن تحدد هذه التغييرات للتقديرات القانونية والعمل بها بالطريقة المتبعة لهذا الغرض أو على كل حال بالوضوح والشفافية اللازمتين.

مادة 25- الإصغاء للزبون

على المؤسسات المالية أن تتوفر على خدمة خاصة بالزبون حتى يتمكن أصحاب حق الاستعمال من الحصول على معلومات عاجلة وصحيحة حول المواد والخدمات وكذلك حول الطرق المتبعة والخاصة بها.

وتقدم خدمات الإصغاء هذه كاملة للزبون بالمجان من طرف المؤسسات المالية.

مادة 26- القيمة وصرف العملة.

يحق لأصحاب حق الاستعمال أن تعلمهم المؤسسات المالية بانخفاض قيمة العملة التي اتخذت لدفع القروض من طرف المستعمل أو سعر العملة التي يجب الرد بها لحساب إيداع هذا الأخير في حالة إذا ما كانت تختلف عن عملة البلد الذي أقيمت به العملية.

في نفس الحالة كذلك، يحق للمستعملين أن يعلمون بالبنود الخاصة باستقرار قيمة العملة التي تم اختيارها، عندما يتم تبني الأخرى في الشروط العامة أو في عقود الانخراط. وبالعكس ذلك، يمكن للمستعملين الاتفاق مع المؤسسات على إدماج تلك البنود عند الاقتضاء.

يحق لأصحاب حق الاستعمال أن يتوصلوا بالإعلان عن معدل الصرف الذي تم تطبيقه أثناء إبرام عقد الخدمة المالية والمعلم المتبع لتحديد لاحقاً.

مادة 27- الدعاية.

للمستعملين الحق في دعاية واضحة لا تحث على الخطأ، تجمع بصفة ملائمة الشروط الضرورية والمناسبة الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي يتم إشهارها، دون أن تحث هذا الأخيرة أو يمكن أن تحث على الخطأ لمتلقيها، وكل ذلك بغض النظر عن المعلومات التي تقدم لاحقاً.

الفصل الثالث: حماية المعلومات الشخصية للمستعملين. الحياة الخاصة والشرف.

مادة 28- حق حماية المعلومات.

يحق لمستعملي الخدمات المالية حماية معلوماتهم الشخصية التي تحصل عليها المؤسسات المالية أو مؤسسات تابعة لها عند عرض خدماتها لهم، وذلك طبقاً للقوانين الأهلية.

إن معالجة المعلومات الشخصية لأهداف أخرى غير التي عبر عنها أصحاب حق الاستعمال تتطلب موافقتهم الحرة والمحددة والجلية والمعلن عنها. إن معالجة المعلومات الشخصية المتعلقة بصحة وعافية المستعملين تتطلب موافقتهم الصريحة ما عدا إذا كان هناك ترخيص قانوني للقيام بذلك.

يجب أن تكون المعلومات الشخصية المعالجة متجددة وتتطابق بشكل حقيقي مع وضعية المستعملين.

مادة 29- حقوق الولوج والتعديل والحذف.

يحق للمستعملين ولوج السجلات التي تحتوي على معلوماتهم الشخصية والمطالبة العاجلة بتعديلها، وعند الاقتضاء بحذف تلك المعلومات التي لا تتطابق مع وضعهم الراهن.

يحق للمستعملين التعبير كتابياً عن معارضتهم لتسجيل أو تعليق له علاقة مع تكاليف لهم يمكن أن تكون غير مدفوعة، تبعاً للقواعد المسطرة في القوانين الأهلية. وبإمكانهم التعبير عن أسباب وظروف التعليق أو التسجيل بغرض تحديد أفضل ولاحق له عند الاقتضاء.

مادة 30- سلطة المراقبة وإجراءات الضمان.

من أجل تيسير ممارسة حقوق مراقبة المعلومات وسجلات المؤسسات المالية التي تحتوي على المعلومات الشخصية يجب إدراجها في مكتب تسجيل مراقب ومسير من طرف سلطة المراقبة، تبعاً للقوانين الجاري بها العمل. وستتمتع هذه السلطة بقدرة على التفتيش وإلزام العقوبات.

ستقوم الدول والمؤسسات المالية باتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سرية المعلومات ومعالجتها تماشياً مع المبادئ والحقوق المسطرة بهذا الإعلان.

مادة 31- حماية المعلومات الشخصية وخدمات الإعلام الخاصة بملاءة الممتلكات والقروض.

يحق لأصحاب حق استعمال الخدمات المالية حماية المعلومات الشخصية المتعلقة بوفائهم أو عدمه للالتزامات المالية المستحقة والمدرجة في السجلات التي تم إنشائها لتوفير هذه المعلومات.

يتمتع أصحاب حق الاستعمال بحقوق الولوج والتعديل والحذف العاجل عند الاقتضاء. ولممارسة هذه الحقوق يجب على صاحب الحق أو المسؤول على السجلات ومعالجتها القيام بإشعار المعني بالأمر على الأقل بمرجع لتدوين أو تعليق حتى يتم تيسير حقه في الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بها.

والقيام بدفع الديون من طرف المستعملين هو الذي يحدد حسب الإجراءات حذف التدوينات التي مورست بالسجلات.

كما يحق أيضاً للمستعملين الحذف العاجل للمعلومات التي لا تليق بهم والتي قد يكون لها أجل أطول من المحدد في القوانين الأهلية وذلك عندما تسقط أسبابها.

كل ذلك طبقاً للقوانين الأهلية.

مادة 32- حماية المعلومات الشخصية والمصرف الإلكتروني.

يخضع عرض الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية لمبادئ ومتطلبات حماية المعلومات الشخصية.

يجب أن تعتمد المؤسسات المالية على الوسائل التقنية الخاصة بالضمان والتي تتطلبها الوسائل الإلكترونية.

يتطلب إرسال المضامين الإعلانية للمستعملين عبر الشبكة قبولهم المسبق.

مادة 33- ولوج المعلومات الخاصة بالمستعملين من طرف خزينة الدولة.

يحق لأصحاب حق الاستعمال اعتراض المؤسسات المالية نقلها لخبزينة الدولة للمعلومات الخاصة بالحركات النقدية المتعلقة بعمليات مالية أو مهنية أو بالمتلكات أو الاقتصادية إجمالاً، إلا ما هو محدد في التشريع المعمول به وفي هذه الحالة يجب القيام وطلب القيام بجميع الإجراءات الشكلية والمتطلبية قانونياً من طرف السلطات المقدمة للطلب قبل نقل المعلومات، وكل ذلك دون الإخلال بقوانين الوقاية والزجر المتعلقة بتبييض الأموال.

مادة 34- ولوج المعلومات من طرف مفوضين معينين تابعين لخبزينة الدولة.

يحق للمستعملين اعتراض المؤسسات المالية لكي لا تحول لخبزينة الدولة المعلومات الخاصة بعمليات خاضعة للضرائب غرامتها ليست دائنة أو لا تمت بصلة لهم، وذلك طبقاً للقوانين الأهلية المتعلقة بتهرب رؤوس الأموال.

مادة 35- التعاون للقيام بالواجبات الضريبية.

يحق للمستعملين التوصل بالمعلومات المالية الخاضعة للضريبة والتي تسلمها المؤسسات المالية لخبزينة الدولة في إطار واجباتها الإعلامية وأن تقي هي الأخرى ببياناتها الضريبية.

كما يجب التوصل بالمعلومات الخاضعة للضرائب من طرف المستعملين في أجل مقبول حتى يتسنى لهم إدراجها في بياناتهم الخاصة بهم أمام خزينة الدولة.

مادة 36- حماية المعلومات ذات الطابع الضريبي.

يحق لمستعملي الخدمات المالية أن تكون المعلومات التي تنقلها المؤسسات المالية للخبزينة العمومية محصورة ومحددة في التي لها علاقة بالضرائب والتي تضطر للتصريح بها تماشياً مع القوانين.

مادة 37- الحياة الخاصة.

يحق لأصحاب حق الاستعمال حماية شرفهم وحياتهم الخاصة بهم وبذويهم.

لأصحاب حق الاستعمال الحق في أن تلتزم المؤسسات المالية بالسرية بخصوص تلك المعلومات المتعارف عليها من خلال مزاوله نشاط ما ليست له علاقة بالمتلكات أو بالاقتصاد وينتمي للحياة الخاصة، وعندما يمكن لانتشاره أن يسبب إساءة لشرف المستعملين وحياتهم الخاصة الشخصية والعائلية، ماعدا الإستثناءات المفروضة قانونياً.

الفصل الرابع: الحقوق الاقتصادية لمستعملي الخدمات المالية.

مادة 38- حق الادخار.

ستقوم السلطات العمومية بإنشاء نظام مالي يقدم مواد مختلفة وأدوات للادخار لا تحمل أي مخاطر للمحافظة على ممتلكاتهم.

عندما تكون للمواد أو للأدوات علاقة مع المضاربة، أو يمكن أن تسبب في نقص لممتلكات المستعمل، يجب أن يكون هذا الأخير على علم بطبيعتها وبالنتائج والأخطار المحتملة للتعاقد عليها.

مادة 39- ضمان الادخار.

ستقوم السلطات العمومية بالتشجيع على إنشاء نظام مالي مستقر يضمن استرجاع الأموال التي لها علاقة بالصراف والمدخرة في المؤسسات المالية.

للمستعملين الحق في وجود صندوق للضمان تابع للدولة أو عالمي يسهل قدر الإمكان استرجاع ادخارهم في حالة إفلاس أو في حالة عدم قدرة على الملاءة من طرف مؤسسة مالية.

مادة 40- استرجاع الادخار.

يحق للمستعملين ولوارثيهم استرجاع أموالهم المودعة بالمؤسسات المالية كانت على شكل وديعة أو عقدة خاصة بالمؤسسة المصرفية، وذلك بطريقة يسيرة وعاجلة واتباعا لطبيعة كل عقد.

أما عندما تصدر عملية حجز للمبالغ، فيجب الإعلان عنها للمستعمل بطريقة مبررة حتى يتمكن من ممارسة حقوقه. ولا يمكن حجز الأموال إلا لأسباب تعاقدية أو منصوص عنها شرعيا أو في حالة عدم الوفاء للديون من طرف المستعمل مع المؤسسة المعنية أو لوجود طلب مبرر من طرف السلطة الإدارية المختصة في عدم الوفاء للديون أو لالتماس قضائي مختص في نزاع يتعلق بالمستعمل.

مادة 41- حق الاقتراض.

يحق للمستعملين الحصول على قروض عادلة من طرف المؤسسات المالية عندما يفون للأنظمة القانونية وملائتهم الاقتصادية تسمح بردها.

لا يمكن أن يتوقف منح تسهيلات للقروض لصالح المستعملين على ظروف تتعلق بالجنس أو العرق أو الدين أو الرأي أو بظروف أخرى مماثلة شخصية كانت أو اجتماعية.

على السلطات الأهلية أن تمنع تلك المواد التي قد تكون مفرطة للمستعملين وخاصة تلك التي تقيم استحقات فائدة مفرطة على الفوائد.

ستقوم الدول بنهج سياسة عرض القروض الصغيرة لتيسر على الأفراد الحصول على مبالغ كافية ومناسبة تمكنهم من تحقيق مستوى عيش كريم لهم ولذويهم.

يجب على الدول أخذ الإجراءات اللازمة لبلوغ الإقصاء التام لممارسة الربا وذلك بتحديد المسؤولية الجزائية للذين ينهاجونها. وفي هذا السياق ستعد ممارسات للربا كل تلك المبالغ التي يتسلمها أولئك من طرف المستعملين والتي تعتبر مفرطة بوضوح، حسب القانون الساري به العمل وظروف الأسواق، كان ذلك كمعدل فائدة أو كمعدل آخر.

مادة 42- تعليمات الزبون.

يحق للمستعملين القيام بتعديل للمعلومات التي قدموها للمؤسسات بشأن دفع ديونهم وبصفة عامة لتحركات أموالهم.

عند قيام المؤسسات المالية بالتعديلات المشار إليها من طرف المستعملين ستكون غير مسؤولة عن عدم الوفاء للديون التي قد تنتج عند القيام بها.

يحق للمستعملين الأمر بتحويل مبالغ يحددونها للجمعيات وباقي المنظمات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم والتي يقومون بتعيينها، دون أن تحول المؤسسات دون تطبيق هذه الأوامر.

مادة 43- تحديد الملكية.

يعد حق الملكية أحد الآليات الأساسية لعيش وبقاء الإنسان، لذلك لا يمكن حصر ملكية المستعملين في الادخار إلا عندما تفرض ضرورات مبررة تابعة للاقتصاد الأهلي بتجميد أموال المؤسسات المالية. وهذا الإجراء المتخذ عموماً بواسطة صدور قانون يفتح المجال للقيام بتعويضات مناسبة أو بمكافآت للحرمان المؤقت من المبالغ والأموال.

ستقوم الدول بوضع أنظمة لحماية المفلس في إطار الحدود المنصوص عليها في القوانين.

الفصل الخامس: حماية حقوق المستعملين.

مادة 44- مطالب المستعملين.

يحق للمستعملين مطالبة المؤسسات المالية لعدم الوفاء بالشروط الخاصة وبالشروط العامة المحددة من طرفها وبالتوقعات المحددة بالقوانين بخصوص العمليات التي تخص المواد والخدمات المالية المقدمة.

لهذا الغرض ستقوم المؤسسات المالية بتقديم المعلومات للمستعملين بشكل مناسب حول عرض الطلبات و الشكايات وضد من والإجراءات المعنية بهذا الخصوص.

مادة 45- المؤسسات المستقبلية للمطالب.

يمكن تقديم المطالبات، تبعا للقوانين الأهلية المعمول بها في كل حالة، بمكتب الخدمة الخاص بها والذي يتم فتحه من طرف السلطة المصرفية أو المالية المعنية أو بمكاتب حماية الزبون التابعة لنفس المؤسسات المالية والسلطات العمومية التي تسهر على مراقبتها.

وبدون تغيير ما سبق، يمكن للمستعملين اتباع الآليات الخاصة بحل النزاعات الخارجة عن نطاق القضاء والتي قد تنفق عليها الأطراف أو التوجه للمحاكم لحماية حقوقهم.

مادة 46- الحماية الجماعية لحقوق المستعملين.

يمكن لجمعيات حماية المستعملين والهيئات العمومية المختصة في هذا المجال أن ترفع دعوى لحماية حقوقها المتعلقة بالشروط والظروف العامة للأسواق المالية، في حدود القوانين الساري بها العمل.

يمكن كذلك رفع دعوى مقررّة لبطلان البنود التي بفعل عدم مقابلتها بالمثل تحدث فقداناً للتوازن يتجاوز الحدود بين المستعمل والمؤسسة. وكل البنود التي تشكل عدم توازن مفرط في مواضع الأطراف سيتم اعتبارها مفرطة وسيتمكن للمستعملين والجمعيات طلب استبعادها أو إسقاطها والتفاضي عن الأضرار التي تكون قد أحدثتها، وذلك تبعا للقوانين الساري بها العمل.

مادة 47- حماية فردية من طرف المستعملين أنفسهم.

طبقا للقوانين الساري بها العمل يمكن للمستعملين بانفراد أن يرفعوا دعوى حتى يتمكنوا من اجتناب إدماج شرط عام في العقد المبرم يتناقض مع ما جاء في هذا الإعلان أو بإلغاء هذا الشرط إذا تم إدماجه.

مادة 48- شرعية فعالة بشأن المنافسة اللامشروعة.

عندما تمس حقوق ومصالح المستعملين من خلال تصرفات المنافسة اللامشروعة يمكن للجمعيات التي تقوم بحمايتهم أن تتدخل وتقوم بالإجراءات اللازمة تبعا للقوانين الساري بها العمل.

مادة 49- أذى وأضرار.

للمستعملين الحق في تعويضات خاصة برفع الأذى والأضرار التي قد تلحق بهم من طرف المؤسسات المالية عندما لا تقوم هذه الأخيرة بالإجراءات الضرورية، وفي تعويضات كذلك للأضرار الناجمة عن عدم الوفاء بما جاء في العقود.

كما يحق للمستعملين تعويضهم عن الأضرار المعنوية، المبررة كما يجب، والتي قد تلحق بهم من طرف المؤسسات المالية، وسيعوضون بعد وقوع أضرار ناتجة عن القضايا التي قد ترفع ضدهم عندما لا توجد مبررات للأضرار حسب القوانين الساري بها العمل. سيتم إعفاء الدول والمؤسسات المالية من مسؤولياتها عندما يكون الضرر سبباً مباشراً لخطأ لا يغفر له قام به المستعملون.

وتتحمل المؤسسات في كل الأحوال مسؤولية تسديد المبالغ التي يودعها مستعمل ما وتنقل أو تسلم لمستعمل آخر بطريقة غير شرعية.

مادة 50- الإثراء الجائر.

تقوم المؤسسات المالية بإعلام أصحاب حق الاستعمال حول أداء تكاليف المواد والخدمات المالية المقدمة، والتي تعاقدها عليها الطرفان. ويحق لهم معرفة الخدمات أو المواد التي يطالبون بأدائها دون مطالبتهم في أي حال من الأحوال بأداء مادة أو خدمة تم دفع أجرها مسبقاً.

مادة 51- الخصائص المدنية للواجبات المتفرعة عن عدم الأداء.

إن عدم أداء الواجبات المالية التي يتقلدها المستعملون لا تحدث مسؤولية جزائية. لهذا لا يمكن حرمان أي شخص من حريته لعدم القيام بأداء الديون، ولا يمكن منعه من حقه في التنقل داخل بلده أو خارجه.

مادة 52- مراقبة المؤسسات المالية.

تستلزم أنشطة المؤسسات المالية التقيد، حسب القوانين الأهلية المعمول بها، بقوانين حماية المستعملين، وفي علاقة معها، بالهيئات الأهلية والخارجة عن الحدود الأهلية المكلفة بحماية المستعملين. وستقوم هذه الهيئات بعملها في استقلال تام وطبقاً لمبدأ المهنية. ويمكن لجمعيات حماية المستعملين أن تشارك في تكوينها.

مادة 53- حق جمعيات المستعملين الماليين في التجمع.

يحق للمستعملين التجمع للدفاع عن حقوقهم ومصالحهم ذات الصبغة المالية. وستكون لهذه الجمعيات وظائف إعلامية وسيتمكنها أن تتصرف أمام المؤسسات المالية والمحاكم كممثلة لمصالح المستعملين.

مادة 54- وكالة دولية لحماية مستعملي الخدمات المالية.

ستتقدم الدول باقتراح لإنشاء وكالة دولية تركز عملها لحماية حقوق ومصالح مستعملي الخدمات المالية. ويتطلب التسيير الصحيح للوكالة أن تتشكل من ممثلين عن المستعملين وممثلين عن المؤسسات المالية و عن مختلف الدول.

كما سيتم إنشاء مرصد للخدمات المالية للتمكن من معرفة وضعها في كل حين.