



مجلس الخدمات المالية الإسلامية

مسودة مشروع

المبادئ الإرشادية لسلوكيات العمل للمؤسسات

التي تُقدّم خدمات مالية إسلامية

يُرجى إرسال التعليقات على مسودة مشروع هذه إلى أمانة مجلس الخدمات المالية الإسلامية في أجل أقصاه

15/ مايو/2009م على عنوان البريد الإلكتروني: ifsb_sec@ifsb.org

أو عن طريق الفاكس: 00603.26984280

ديسمبر 2008م

نبذة موجزة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية

مجلس الخدمات المالية الإسلامية هو هيئة دولية، تضع معايير لتطوير وتعزيز صناعة الخدمات المالية الإسلامية، وذلك بإصدار معايير رقابية ومبادئ إرشادية لهذه الصناعة التي تضمّ بصفة عامة قطاع البنوك، وسوق المال، والتكافل (التأمين الإسلامي). إنّ المعايير التي يعدّها مجلس الخدمات المالية الإسلامية تتبّع إجراءات مفصّلة تمّ وصفها في وثيقة "الإرشادات والإجراءات لإعداد المعايير والمبادئ الإرشادية"، والتي تشمل، من بين أشياء أخرى، إصدار مسوّد مشروع، عقد ورش عمل، وفي حالة الضرورة، عقد جلسات استماع. يعدّ مجلس الخدمات المالية الإسلامية أبحاثاً تتعلق بهذه الصناعة، وينظّم ندوات ومؤتمرات علمية للسلطات الرقابية وأصحاب الاهتمام بهذه الصناعة. ولتحقيق ذلك، يعمل مجلس الخدمات المالية الإسلامية مع مؤسسات دولية، وإقليمية، ووطنية ذات صلة، ومراكز أبحاث، ومعاهد تعليمية ومؤسسات عاملة في هذه الصناعة.

لمزيد من المعلومات يرجى مراجعة موقع مجلس الخدمات المالية الإسلامية: www.ifsb.org

اللجنة الفنية

الرئيس

د. عبد الرحمن عبد الله الحميدي، مؤسسة النقد العربي السعودي

نائب الرئيس

د. موليا أفندي سيريجار، بنك إندونيسيا

الأعضاء*

السيد/ خالد حمد عبد الرحمن حمد	مصرف البحرين المركزي
السيد/ حميد تهرينفار	البنك المركزي لجمهورية إيران الإسلامية
الدكتور/ سامي إبراهيم السويلم	البنك الإسلامي للتنمية
السيد/ إبراهيم علي القاضي	بنك الكويت المركزي
السيد/ بكر الدين إسحق	بنك نيجارا ماليزيا
السيد/ معجب تركي آل تركي	مصرف قطر المركزي
السيد/ تشيا دير جيون	مؤسسة نقد سنغافورة
السيد/ عثمان حمد محمد خير	بنك السودان المركزي
السيد/ سعيد عبد الله الحامز	البنك المركزي للإمارات العربية المتحدة

* وفقاً لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء حسبما ورد في النسخة الإنجليزية

مجموعة عمل لسلوكيات العمل

الرئيس

د. موليا أفندي سيريجار، بنك إندونيسيا

نائب الرئيس

السيد/ أزهر القرشي، بنك باكستان المركزي.

الأعضاء*

السيدة/ ابتسام الرياد	مصرف البحرين المركزي
السيد/ حماد عبد الله عقاب	مجموعة دله البركة، مملكة البحرين
السيدة/ إلهام حسن	مملكة البحرين
السيد/ حاجه رفيضة حاج عبد الرحمن	وزارة مالية برنابي
السيدة/ يني واو	بنك الصين الشعبي
السيد/ شاقب مسكنل حكيم	بنك إندونيسيا
السيد/ علي سكتي	بنك إندونيسيا
السيد/ عبد العزيز عبد الله آل تركي	بنك الكويت المركزي
السيدة/ سلبحة عمران	بنك نيجارا ماليزيا
الدكتور/ نور الدين غادمن	هيئة الأوراق المالية ماليزيا
السيد/ جيمس شنق وي شاو	بيت التمويل الكويتي ماليزيا
السيد/ برفاز سعيد	بنك باكستان المركزي
السيد/ علي أحمد فرقون	سلطة النقد الفلسطينية
السيد/ ناصر جاسم آل ثاني	مصرف قطر المركزي
السيد/ محمد الربيعة	هيئة السوق المالية، المملكة العربية السعودية
السيد/ محمد عبد الله الصعب	هيئة السوق المالية، المملكة العربية السعودية
السيد/ محمد عبد الرحمن الحسن	بنك السودان المركزي
السيد/ سيمون غراي	سلطة دبي للخدمات المالية، الإمارات العربية المتحدة

* وفقاً لترتيب الدول التي يمثلها الأعضاء حسبما ورد في النسخة الإنجليزية

اللجنة الشرعية للبنك الإسلامي للتنمية

رئيس اللجنة

سماحة الشيخ محمد المختار السلامي

نائب الرئيس

معالي الشيخ صالح بن عبد الرحمن بن عبد العزيز الحصين

عضو	سعادة الدكتور/ عبد الستار أبوغدة
عضو	سعادة الدكتور/ حسين حامد حسان
عضو	سماحة الشيخ/ محمد علي التسخيري
عضو	سماحة الشيخ/ محمد هاشم بن يحي

* وفقاً للترتيب الأبجدي للأسماء، حسبما ورد في اللغة الإنجليزية.

لجنة صياغة النسخة العربية

رئيس اللجنة

السيد/ سليمان عبد الله السعيد، مؤسسة النقد العربي السعودي

الأعضاء

مصرف قطر المركزي	السيد/ علاء الدين محمد الغزالي
بنك السودان المركزي	السيد/ الهادي صالح محمد الصالح
مؤسسة النقد العربي السعودي	السيد/ أحمد آل الشيخ
البنك الدولي المتحد - مملكة البحرين	الدكتور/ محمد برهان أربونا
مجلس الخدمات المالية الإسلامية	الدكتور/ عبد السلام إسماعيل أوناغن

أمانة مجلس الخدمات المالية الإسلامية

الأمين العام	البروفسور/ رفعت أحمد عبد الكريم
مستشار	البروفسور/ سيمون آرتشر
مستشار	البروفسور/ مارك سنت غيلي
مساعد مدير المشروع	السيد/ اجرميزو حان إبراهيم

جدول المحتويات

1	المقدمة
1	خلفية المشروع
2	مجال التطبيق
3	فهم تطبيقات المبادئ الإرشادية
7	المبادئ الإرشادية
27	التعريفات
29	الملحق

بسم الله الرحمن الرحيم
اللهم صلّ وسلّم على سيدنا محمدّ وعلى آله وصحبه

المقدّمة

خلفية المشروع

- 1- إنّ متانة النظام المالي تعتمد على ثقة المستخدمين في هذا النظام فيما يتعلق بوجود سلوكيات عمل جيدة من قبل المشتركين في تقديم المنتجات والخدمات المالية، ووجود أنظمة كافية لمراقبتها. وهكذا، فإنّ إطار المبادئ والقواعد التي تُتّظّم فعلياً سلوكيات العمل للمشاركين في صناعة الخدمات المالية الإسلامية، سواء كانت إجبارية أم اختيارية، يمكن أن يؤدي دوراً مهماً في دعم نموّ صناعة الخدمات المالية الإسلامية. ولا يكفي الإطار المذكور بتشجيع مناخ الثقة والبيئة المساندة التي تحافظ على الشفافية والتعاملات العادلة مقارنة بالأطر التقليدية، بل يُقوّي كذلك الأخلاق الملائمة، والأبعاد الاجتماعية والدينية في سلوكيات العمل.
- 2- واعتباراً لما سبق، وتماشياً مع مهام مجلس الخدمات المالية الإسلامية في تعزيز متانة النظام المالي الإسلامي واستقراره، فقد أيدّ المجلس الأعلى لمجلس الخدمات المالية الإسلامية في اجتماعه التاسع المنعقد بجدة في المملكة العربية السعودية يوم 2006/11/29م فكرة تكوين مجموعة عمل لسلوكيات العمل تهدف إلى استكمال المعايير والمبادئ الإرشادية لمجلس الخدمات المالية الإسلامية الراهنة والمستقبلية. وعليه، فإنّ هذه الوثيقة تهدف إلى استكمال وإعطاء "قيمة مضافة" للأطر الأخرى الموجودة والمُعترف بها دولياً التي تضع المبادئ السليمة والممارسات الأفضل المتعلقة بسلوك العمل من قبل المشتركين والمؤسسات في قطاع الصناعة المصرفية التقليدية، والتأمين، وأسواق رأس المال، وذلك من خلال ملاحظة خصوصيات صناعة الخدمات المالية الإسلامية.

مجال التطبيق

3- تطبق هذه المبادئ الإرشادية على كل المؤسسات العاملة في مجال صناعة الخدمات المالية الإسلامية، أي المؤسسات القائمة بذاتها التي تُقدّم خدمات مالية إسلامية في المجال المصرفي الإسلامي، أو التكافل، أو سوق رأس المال، وعلى "النوافذ" الإسلامية للمؤسسات المالية التقليدية. وعلى هذا الأساس، فإنّ عبارة "مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية" الواردة فيما يلي تنطبق كذلك على "النوافذ" الإسلامية. وفقاً لأهداف مجلس الخدمات المالية الإسلامية، فإنّ المبادئ الإرشادية لن "تبدأ من نقطة الصفر"، بل سوف تُعزز المعايير الموجودة والمُعترف بها دولياً المتعلقة بسلوكيات العمل كلّما كان ذلك ممكناً، كي تتيح للمؤسسات المشمولة ضمن نطاق هذه المبادئ الإرشادية العمل على أرضية متكافئة مع مقابلها التقليدي. وحتى لا تجد المؤسسات الإسلامية نفسها في وضعية تضعف قدراتها التنافسية، مع الأخذ في الاعتبار خصوصياتها.

4- إضافة إلى مختلف معايير سلوكيات العمل الموجودة والمُعترف بها دولياً كما أصدرتها المنظمات الدولية الأخرى،¹ وإلى المعايير الأخرى التي أصدرها مجلس الخدمات المالية الإسلامية، فالمُتعارف عليه أن العديد من السلطات الرقابية قد تكون وضعت أنظمتها الخاصة بسلوكيات العمل وفرضتها إجبارياً على الكيانات التي تمّ الترخيص لها. ولذلك، فإنّ هذه المبادئ الإرشادية تسعى إلى استكمال موائيق سلوك العمل ودعمها، التي هي قائمة كجزء من التنظيم العام لمؤسسات خدمات المالية، وذلك من خلال التركيز على آراء مناسبة تتعلق ببعض مسائل سلوك العمل الخاصة بالتمويل الإسلامي.

5- إن فكرة مجلس الخدمات المالية الإسلامية هي تناول هذه المبادئ الإرشادية من خلال مبادئ رفيعة المستوى في سلوك العمل ستنجح لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تطوير الهياكل اللازمة للالتزام وتكييفها مع الظروف المحلية. كما أنّ هذه المبادئ الإرشادية تسعى لإرشاد السلطات الإشرافية في إشرافها على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. ويعتبر مجلس الخدمات المالية الإسلامية أنّه نظراً لأنّ السلطات الإشرافية تتفاوت في درجات مسؤولياتها في تنظيم سلوكيات

¹ (أ) المبادئ الدولية لسلوك العمل الصادرة عن المنظمة الدولية للأوراق المالية؛ (ب) مبادئ سلوك العمل التأميني في المنظمة الدولية لمشرفي التأمين.

العمل في دولها المعنية، فإنّ المبادئ الإرشادية سوف توفّر مساحة كافية للمشرفين كي تهبىء القواعد بطرق مختلفة مثل القوانين، والنظم، والقواعد الداخلية في الشركة أو المؤسسة، والمبادئ غير المكتوبة والأعراف.

فهم تطبيقات المبادئ الإرشادية

6- تُعرّف مبادئ سلوكيات العمل بوصفها مبادئ السلوكيات التي تحكم أنشطة مؤسسات الخدمات المالية فيما يتعلّق بـ (أ) حماية مصالح عملائها (ب) ونزاهة السوق. ومن منظور مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، فإنّ ميثاق أخلاق سلوكيات العمل مشتقّ من المبادئ الشرعية كما وردت في القرآن الكريم وفي الأحاديث الشريفة. ويتضمّن الملحق 1 عدداً من الاقتباسات الملائمة المأخوذة من هذين المصدرين والتي تشكل مصدراً لهذه المبادئ الإرشادية (الملخّصة في الفقرة 10 أدناه).

إنّ احترام مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لهذه المبادئ المتعلقة بسلوكيات العمل الحسنة ليس مرغوباً فيه فحسب من الناحية الاجتماعية، بل إنّ عدم احترامها قد يكون له نتائج غير مقبولة، بل إنّ ذلك بالنسبة للمؤسسات المالية الإسلامية يُعتبر واجباً شرعياً، وفي بعض الحالات هي يكون ذلك من المتطلبات اللازمة لأن يكون العقد صحيحاً أو قابلاً للتطبيق. والجدير بالذكر في هذا المقام، أنّ مبادئ ميثاق أخلاق سلوكيات العمل قد صرّح بها القرآن الكريم والأحاديث الشريفة منذ قرون مضت، في حين لم يتمّ الاعتراف العام بضرورة ميثاق سلوكيات العمل في مجال الأعمال التقليدية إلاّ في العقود الأخيرة. ويمكن القول إنّ احترام مبادئ سلوكيات العمل الجيدة أمر ضروري لأخلاقيات المهنة فيما يتعلّق بجميع المديرين والعاملين في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية جميعاً، دون النظر إلى معتقداتهم الدينية. وعلى الأخص، يكون الأمر ملائماً في حالة "النوافذ" الإسلامية.

7- إنّ تطبيق ميثاق سلوكيات العمل يكون أكثر جدوى باستخدام الأسلوب القائم على المبادئ على خلاف الأسلوب القائم على القواعد، إذ أنّ من شأن هذه الأخيرة أن تُنتج سلوكاً يعتمد على "وضع العلامات في الخانات". وهذا لا يعني أنّ هذا الأسلوب غير مهم، بل إنّ الهدف من هذه القواعد يعتبر أكثر أهمية من

مضمونها. إنّ مثل هو الأسلوب القائم على المبادئ العامة يشجّع المجهود الإختياري من قبل مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية كي تُطوّر أنظمتها الخاصة والمراقبة الداخلية المتعلقة بالضوابط وإدارة المخاطر ومتابعة الالتزام بالتعليمات الرقابية وتترك مساحة لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لاختيار الهياكل والإجراءات الأكثر ملاءمة لنماذج أعمالها دون المساس بالأهداف التي حددتها تلك المبادئ.

كما أنّ هذا الأسلوب سيوفّر لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية قاعدة مرنة من الخيارات عند وجود نقص في القوانين السارية فيما يتعلق بالمنتجات، والخدمات و/أو طرق البيع التي تمّ إدخالها حديثاً. فضلاً عن ذلك، فإنّ الأسلوب القائم على المبادئ يقود أكثر من غيره إلى الرقابة الذاتية،² كما سيتمّ مناقشة ذلك أدناه. وعلى هذا الأساس، يتمّ اعتبار إطار سلوكيات العمل الجيدة وتطبيقه متوازياً مع إطار ضوابط الإدارة الجيدة.

-8

يتفق مجلس الخدمات المالية الإسلامية مع وجهة نظر منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية التي تقول بأنّ هناك سببين محتملين يبرران إمكانية التزام المؤسسات بالقواعد الإختيارية.

أولاً: أنّ الشركات التي تتخذ إجراءات إختيارية لإصلاح مسألة لها علاقة بسياستها قد تتجنب إجراءات أعلى كلفة من قبل السلطة الإشرافية. وفي العديد من الدول المتقدمة، تُعوّل السلطات الرقابية والإشرافية إلى حدّ كبير على الرقابة الذاتية لكيانات القطاع الخاص مثل الصناعة والهيئات المهنية. إنّ السلطة الإشرافية التي يمكن أن تقوم بمعالجة ذات مصداقية لفرض نظمّ محتملة في المستقبل يمكن أن تُفنع الكيانات الصناعية بمعالجة المسألة بنفسها من خلال الرقابة الذاتية بدل من أن تبادر بفرض نظام رقابي.

ثانياً: يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تعزيز سمعتها ومن ثمّ اكتسابها حصة أكبر في السوق من خلال المشاركة في جمعيات الرقابة الذاتية.

² الرقابة الذاتية في هذا السياق تشير إلى الالتزام "الإختياري" لمؤسسة فردية على نقيض الرقابة الذاتية كما يُفهم عادة بصفتها إجراءات تُفوض من خلالها الجهة الرسمية للإشراف اليومي إلى منظمة رقابية ذاتية لها صفة شكلية ورسمية. وفي حالة مؤسسة الرقابية الذاتية يمكن للمنظّم الرسمي أن يختار الالتزام بالتعهد ببعض النظمّ أو تجاوز قرارات الجهة التي تقوم بالرقابة الذاتية. بينما تُعرّف عبارة "الإختياري" آلية تتفق من خلالها منظمات فردية أو مجموعة منظمات - عبر جمعية تجارية - على الالتزام بمبادئ معينة، مع كون هذه المبادئ غير خاضعة للتطبيق القانوني (رغم أنّ بعض المنظّمين قد يجعلون اعتماد قواعد إختيارية لجمعية تجارية مسألة إجبارية).

وفيما يتعلّق بالصناعة ككلّ، فإنّ الاتفاقيات التي توقعها وتنفذها مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية اختياراً توفّر مزايا السرعة، والإجماع، والمرونة على عكس صناعة القرارات الرسمية التي قد تكون مكلفة وطويلة وشاقة. إنّ الأسلوب القائم على الرقابة الذاتية يمكن أن يخفض تكاليف متابعة الالتزام مع تقديم حوافز للالتزام تكون أكثر فعالية من استخدام العقوبات في الأسلوب الإجباري.

9- إنّ آية سلطة إشرافية ترغب في مراقبة الالتزام بهذه المبادئ يمكن أيضاً أن تتابع مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بالاعتماد على (أ) نموذج أعمالها، أو (ب) طبيعة الأنشطة التي تعمل فيها، رغم أنّ مزيجاً من العنصرين يكون أفضل. وفي دول معينة، لا يخضع الإخلال بقواعد سلوكيات العمل للعقوبات بالمعنى الضيق للكلمة. بل تنتج عن ذلك ملاحظات (توصيات) تُوجّهها السلطات إلى الأطراف المعنية.

10- يتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تعتمد باستمرار الممارسات الأفضل، إذ إنها تتطور باستمرار، بما في ذلك الممارسات البديلة، شرط أن تُلبّي في مجملها الأهداف التي رسمتها هذه المبادئ الإرشادية وأن يتمّ بيانها بوضوح من خلال الإفصاحات الملائمة. كما يُنتظر أيضاً من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تبذل ما بوسعها مع مرور الزمن لاعتماد أفضل الممارسات الدولية وتطبيقها كي ترفع التزاماتها في سلوك العمل إلى مستوى يكون موازياً على الأقلّ لمستوى نظيرتها التقليدية.

11- تمّ تطوير المبادئ الدولية لسلوكيات العمل من قبل المنظمة الدولية للأوراق المالية، وهدفها الرئيس هو التركيز على سلوك الوسطاء الماليين (السماسرة، المصارف، مديري المحافظ، المحللين الماليين، مستشاري الاستثمار) وغيرهم من المشاركين في السوق. وقد تمّ التركيز على حماية مصالح العميل وتعزيز نزاهة السوق. وقد تمّ تبني هذه المبادئ بصفتها أحد المصادر للمبادئ الإرشادية السبعة الواردة أدناه، حيث يجب فهم مصطلح "العملاء" على أنه يعني أيضاً المستثمرين والمشاركين في التكافل (حملة الوثائق). ومع ذلك، فإنّ متطلبات أخلاق سلوكيات العمل فيما يتعلّق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لها

قواعدها في الشريعة الإسلامية، ويمكن ايضاح أنّ هذه المبادئ الإرشادية مستوحاة من المبادئ الشرعية كما هو وارد في الملحق 1. ويتطلب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الاحتفاظ بنزاهتها من خلال الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها في كلّ الأوقات. أمّا فيما يتعلّق بمسائل الضوابط الشرعية، ولأسباب عملية لتجنّب التكرار غير الضروري، فيتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الرجوع إلى التوصيات الواردة في معيار الضوابط الشرعية الصادر عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية واعتماده. وبصفة أكثر عمومية، تعتمد هذه المبادئ الإرشادية على الأسس التالية:

- السعي لاستكمال المعايير الأخرى التي أصدرها مجلس الخدمات المالية الإسلامية؛
- أخذ مكانها ضمن الإطار الدولي العام لسلوكيات العمل، ويجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُظهر التزامها بمبادئ سلوكيات العمل التي تُلبي أعلى المعايير التي تنتظرها الأوساط المالية الدولية.

تمّ وضع المبادئ الإرشادية السبعة في الفقرة التالية. وكما أُنْتَبِنا أعلاه، لاجتناب السلوك الذي يعتمد على أسلوب "وضع العلامات في الخانات" تجاه مسألة الالتزام، حيث يتوقع من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تتبنى الأسلوب القائم على المصادقة الذاتية للالتزام بهذه المبادئ الإرشادية. وتوفّر قائمة أسئلة التقييم الذاتي الواردة في الملحق أدناه مساعدة إضافية فيما يتعلّق بالالتزام. وفي المبادئ الإرشادية الواردة أدناه، يُستخدم مصطلح "العملاء" للإشارة إلى الزبائن والمشاركين في التكافل (حملة الوثائق) والمستثمرين. أمّا مصطلح "أصحاب المصالح" فله دلالة أوسع لا تشمل العملاء فحسب، بل الأطراف الأخرى التي لها مصالح أيضاً كما تمّ تعريفها في المبادئ الإرشادية لضوابط إدارة المؤسسات التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية، والصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية. وتشمل هذه الأطراف الموظفين، والسلطات الإشرافية، والأمة الإسلامية.

المبدأ 1: الأمانة والمعاملة العادلة

على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تطمح لبلوغ أعلى معايير الصدق والأمانة في كلّ تصرّياتها وتعاملاتها، ويجب أن تتعامل مع عملائها بعدالة.

12- إنّ المتطلّب الرئيس فيما يتعلّق بالأمانة والمعاملة العادلة هو أنّه يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن لا تصدر معلومات يُحتمل أن تضلل أصحاب المصالح أو السوق، سواء كان ذلك عن قصد أو بسبب إهمال، ولا يجوز أن تغشّ في الأسعار باستخدام أية وسيلة، حيث تتيح لها الظروف ذلك. وتشمل هذه الوسائل إنشاء سوق زائفة، وإصدار معلومات مضللة قد تؤثر على الأسعار، وتثبيت أسعار بمشاركة المؤسسات الأخرى العاملة في السوق. وإضافة إلى ذلك، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، سواء كان ذلك عن قصد أو إهمال، عدم إصدار معلومات تضلل أصحاب المصالح أو السوق فيما يتعلّق بمطابقة منتجاتها أو خدماتها أو الصكوك التي تصدرها لأحكام الشريعة. كما لا يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تضليل العملاء أو السوق بسبب حجبها لمعلومات ذات أهمية.

13- من المتطلّبات الرئيسة التي ينطوي عليها هذا المبدأ، وجود إجراءات ملائمة تتيح معاملة شهود الحسبة بأمانة وعدالة وعدم الكشف عنهم ولا التضحية بهم. وفيما يتعلّق بالمعاملة العادلة، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية اتّباع الممارسات الأفضل من خلال إنشاء إجراءات لمعالجة شكاوى العملاء.³

الممارسات الأفضل الموصى بها

14- من الموصى به أن تقوم مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بوضع إجراءات يمكن أن تكون واضحة أمام الجمهور وتنصّ على أنّ الموظفين والممثلين ملزّمون وفق العقد بتأدية واجباتهم والقيام بمسؤولياتهم وفقاً لميثاق سلوكيات العمل الذي يُطالبهم بالأمانة والمعاملة العادلة. ولكي يتمّ الامتثال بهذا الالتزام

³ راجع الملحق 1 بخصوص مفهوم الأمانة والمعاملة العادلة كما تُطالب بهما الشريعة.

الذاتي الملزم تُوصى مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بنشر "وثيقة العميل"⁴ التي تورد أجزاءً مُعينة من ميثاق سلوكيات عملها وتنصّ على أنها تعهد بتقديم خدمة أمينة وموثوقة لعملائها كما هو مطلوب شرعاً. وفي هذه الحالة يمكن لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الرجوع إلى التوجيهات الواردة في الملحق (3) لإنشاء وثيقة العميل الخاصة بها. وتشمل هذه الوثيقة مسائل مثل: إجراءات التعامل العادل والأمانة الفعالة مع شكاوى العملاء، والمستثمرين أو المشتركين في التكافل (حملة الوثائق)، ومع شهود الحسبة، ومعالجة آية مشاكل قد تجلب الانتباه إليها.

15- فضلاً عما سبق، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُطبّق معيار الإفصاحات لتعزيز الشفافية وانضباط السوق للمؤسسات التي تقتصر على خدمات مالية إسلامية عدا مؤسسات التأمين/التكافل، فيما يتعلق بإفصاحات الجمهور.

مثال توضيحي رقم 1

16- يُعرّف التلاعب بالسوق بصفة عامة على أنه كلّ الممارسات المشينة التي تؤثر على الأسعار أو حجم التداول في السوق بنيتة خداع الناس أو الكيانات التي تعتمد على المعلومات المتوفرة للجمهور، من أجل تحقيق أرباح من البيع بأسعار مضاعفة أو الشراء بأسعار بخسة وبشكل مصطنع. وفيما يتعلق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية توجد سيناريوهات أخرى قد توضح مجالات التلاعب بالسوق يمكن استخدامها لتضليل السوق. وعلى سبيل المثال، يمكن التلاعب بعملية الحصول على الموافقة الشرعية على منتجات أو خدمات جديدة باختيار عالم شرعي أو مجموعة من علماء الشريعة يميلون لتقديم الموافقة الجاهزة. في حين يصعب حدوث ذلك ضمن موثيق السلوك التقليدية، إلا أنّ ذلك يشبه "شراء وجهات النظر" من قبل عملاء مختلف المراجعين الخارجيين؛ ومن المعروف أنّ هذه ممارسة تجارية غير مقبولة.

⁴ وثيقة ميثاق العميل هي التزام كتابي تتعهد فيه المؤسسة بتقديم منتجاتها وخدماتها لعملائها (عملاء، مستثمرين، وحملة وثائق). وهي ضمان من قبل المؤسسة بأنّ المنتجات التي تقدمها والخدمات التي تسديها متوافقة مع المعايير المُصرّح بأنها معايير جودة وبصفة عامة، فإنّ معايير الجودة في المنتجات أو الخدمات هي معايير سوف تُلبّي احتياجات العملاء وتتوافق مع أدواقهم.

17- وفي مثال آخر، قد تغشّ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية في عملية الحصول على الموافقة الشرعية من خلال عدم الإفصاح عن معلومات جوهرية ضرورية في مساعدة علماء الشريعة على تقديم وجهة نظرهم بصفة كاملة، وعادلة، ومستقلة. ومما يُعقّد المسائل المبيّنة أعلاه بشكل أكبر أنّ إثبات عملية التلاعب في هذه الحالات صعب جداً، وهكذا، فإنّ حسن نوايا مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية والتزامهم بممارسة سلوكيات العمل الجيد أمر ضروري. انظر أيضاً المبدأ الثاني أدناه.

مثال توضيحي رقم 2

18- إن مفهوم الأمانة في التمويل الإسلامي يمكن ملاحظتها في المعاملة التي تقوم على الوعد. ففي هذا النوع من المعاملات، تعتبر الشريعة الإسلامية الوعد كالتزاماً أخلاقياً من طرف واحد. ولذلك يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الدخول في الوعد بإخلاص، وبذل كل ما في وسعها للوفاء به. ولا يُقبل التصرف في سلوكيات العمل في الوعد الذي يُعطى دون نية صادقة بالوفاء به نظراً لأنه ليس ملزماً قانونياً، إذ يُعتبر هذا التصرف شكلاً من أشكال الخداع.

مثال توضيحي رقم 3

19- في برامج الاستثمار الجماعي الإسلامي، قد يحدث أن يقوم مدير الأموال بممارسات تنتج عنها أرباح غير مفصح عنها على حساب المستثمرين، مثل تحويل الموجودات في محفظة الصندوق للحصول على نسب من الربح لنفسه أو للمؤسسات المرتبطة به، أو التعامل مع الصندوق كوحدة رئيسة مخالفة لمصالح المستثمرين، (انظر المبادئ الإرشادية المتعلقة بضوابط برامج الاستثمار الجماعي الإسلامي الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية). إنّ مثل هذه الممارسات مخالفة لهذا المبدأ.

المبدأ 2: العناية والحرص الواجب

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تولي العناية الكافية والحرص التام لجميع عملياتها وفيما يتعلق بالطريقة التي تُهيكل بها منتجاتها وتوفر وسائل تمويلها، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالتزامها بأحكام الشريعة، والبحث المتعمق وإدارة المخاطر.

-20 يتطلّب هذا المبدأ من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تعمل بما هو مطلوب من مهارة وعناية وحرص لمصلحة أصحاب المصالح فيها. ويشمل ذلك في معناه جميع مهام التنفيذ الأفضل. وفي سياق المؤسسات المالية التقليدية، قد تكون هناك فئة واحدة فقط من مستثمري الأسهم (مثل المساهمين) الذين تكون الإدارة ملتزمة تجاههم بالواجب الائتماني. وعلى عكس ذلك، هناك عادة في التمويل الإسلامي صنفان رئيسان من المستثمرين هما حملة الأسهم وأصحاب حسابات الاستثمار، أو المشتركرون في التكافل (حملة الوثائق) في حالة التكافل التأميني. إنّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مطالبة بالحرص التام على المحافظة على مصالح المستثمرين (انظر أيضاً المبدأ السادس).

-21 يجب أن يكون لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية إجراءات لمعالجة الحالات الفعلية أو المحتملة للتصرف المنحرف والإهمال. كما يجب الإفصاح عن هذه الإجراءات للجمهور.

-22 يتطلب كذلك من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تقدّم وسائل تمويل متّفقة مع أحكام الشريعة أن تحرص على توفير هذا التمويل لعملائها، وذلك خدمة لمصالح مموليها وعملائها على السواء. ويُعتبر تصرفاً غير مقبول في مجال سلوكيات العمل أن تتهاون مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية في تطبيق معايير للتقييم الائتماني اعتماداً على الضمانات لتخفيف الخسائر الائتمانية، وعلى وجه الخصوص عندما تمارس مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية حقوقها على المدين من خلال الضمانات التي تسبب الضرر للمدين. وإذا لم تمارس مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحرص الكافي في توفير وسائل التمويل، فإنّ لها نصيباً من المسؤولية عن أية ضائقة مالية تنتج عن ذلك. ويجب على

مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية تجنب اتخاذ خطوات لاسترجاع مبلغ مستحق لها من شأنه أن يضيق على مدين لا تعود أسباب ضائقته المالية إلى سوء تصرف من ناحيته شريطة أن لا تؤذي حقوق المؤسسة.⁵

الممارسات الأفضل الموصى بها

23- المطلوب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الحرص الشديد على استثمار أموال المستثمرين والمشاركين في التكافل، وفي تقديم التسهيلات التمويلية، وفي قبول المخاطر في التكافل، وفي أنواع النشاط الأخرى عندما يطلب التقييم الملائم للمخاطر وذلك بالحصول على المعلومات اللازمة وتحليلاتها.

24- وينطبق مبدأ الحرص الشديد الواجب أيضاً على إجراءات الحصول على الموافقة الشرعية والمحافظة على الالتزام بأحكام الشريعة المتعلقة بمحفظه الموجودات تحت الرقابة (انظر المبدأ السابع). ومع اجتناب أنماط السلوك الواردة في المبدأ الأول بصفتها غير مقبولة، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تتبّع وجهات النظر الشرعية التي تساندها أغلبية العلماء الشرعيين على المستوى الدولي، حيث إنه قلماً يوجد إجماع في إصدار الأحكام الشرعية.

مثال توضيحي رقم 4

25- قد تقبل المؤسسات المالية لأسباب مختلفة - لتعزيز حصتها في السوق - وبدراية منها مخاطر ائتمانية متدنية (مثل بيع الرهون العقارية). وإذا وقع المدين في ضائقة مالية، فإن المؤسسة المالية التقليدية قد تعتمد، من أجل تقليل خسائرها، إلى تصرفات تُلحق الضرر بالمدين، ويمكن تلافيها في واقع الأمر. إنّ هذا النوع من التصرفات غير مسموح به في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. ومع ذلك فإن مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية هي تعمل لجنى أرباح مشروعة، ويمكن أن تتوقع مقابلاً معقولاً لتمويلاتها المالية ووفق العقود المتفقّة مع أحكام الشريعة التي أبرمتها، شريطة أن تمارس مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية الحرص الواجب عند تقديم التمويلات المذكورة.

⁵ راجع الملحق (1) فيما يتعلق بمفهوم "الحرص الواجب" كما هو مطلوب شرعاً.

- 26- إنّ توافق هياكل بعض الصكوك لأحكام الشريعة أمر فيه اختلاف، لكن يمكن الأخذ في الاعتبار وجهة نظر الجمهور بصفة عامة. ومن بين خصائص هياكل الصكوك غير المتفق عليها على نطاق واسع ما يلي:
- اتفاقية شراء من المنشئ بإعادة شراء الموجودات من المصدر بسعر متفق عليه مسبقاً لدفع مبلغ الاستثمار الأصلي لحاملي الصكوك عند الاستحقاق.
 - ترتيبات في هيكل صكوك المضاربة تسمح في حالة انخفاض الأرباح المتحققة تحت مؤشر مُعيّن، بتقديم المضارب إلى المصدر قرضاً دون فائدة كي يدفع لحاملي الصكوك عائداً أعلى من الأرباح المتحققة، ومتساوية مع المؤشر المحدد إن أمكن.
 - هيكل شرائح الاستثمار الذي يكون لحاملي الشرائح الأعلى أولوية الحقوق في التدفق النقدي المتوفر من الاستثمار المعني، ويكون لحاملي الشرائح الأدنى حقوق أقل نسبياً في التدفقات النقدية المتوفرة .

- 27- فيما يتعلّق بهيكل إصدارات الصكوك وفي حين يتطلب المبدأ الأول التحلّي بالأمانة في طلب وتطبيق الآراء الشرعية مع الشفافية في مثل هذه المسائل، يتطلب المبدأ الثاني الحرص الواجب في طلب أو بحث الآراء الشرعية التي تمثّل رأي الأغلبية بين علماء الشريعة. وهذا الأمر مهمّ لأنّ الصكوك قد يتمّ شراؤها من قبل مستثمرين في عدد من الدول يعتقدون عادة أنّها متّفقة مع أحكام الشريعة. وإذا اكتشف المستثمرون أنّ اعتقادهم خاطئ فقد يجدون أنفسهم مجبرين على إدراج الصكوك ضمن الخسارة.

المبدأ 3: القدرات

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتأكد أنّ لديها الأنظمة والإجراءات الضرورية، وأن موظفيها لديهم المعارف والمهارات الضرورية للالتزام بهذه المبادئ وغيرها من المعايير الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية.

يتطلب هذا المبدأ أن تكون الإدارة التنفيذية، والموظفون، والممثلون (مثل الوكلاء) لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية قادرين على أداء واجباتهم بكفاءة. ويجب أن تشمل القدرات المطلوبة فهم أحكام الشريعة ومبادئها المتعلقة بمسؤولياتهم. وفيما يتعلق بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، يمكن أن يطبق المشرف على الصناعة اختبارات "الكفاءة والملاءمة". ويمكن أن تتعلق القدرات بتصميم المنتجات لبيعها وتوزيعها، أو بالكفاءات اللازمة لإنجاح أنشطة مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مثل إدارة المخاطر التي تشمل إدارة الموجودات والمطلوبات، وإدارة السيولة، وإدارة التأمين التكافلي، والإيداع وإدارة الصناديق. إن غياب القدرات اللازمة يمكن أن يؤدي إلى منتجات رديئة، وعقود ووثائق معيبة، وقرارات انتمائية خاطئة، واتخاذ قرارات في الاكتتاب غير صائبة ومكلفة، ومنتجات لا تلبي المتطلبات القانونية أو الرقابية، وخسائر تشغيل أو عجز في صندوق التكافل أو منتجات مباعة بصورة غير جيدة.⁶ يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تضمن حاجتها إلى هذه القدرات في الوصف الوظيفي والخصائص الوظيفية لأغراض تعيين الموظفين.

الممارسات الأفضل الموصى بها

إضافة إلى تأهيل الكفاءة المهنية اللازمة، وفهم القوانين ذات الصلة وقواعد وتنظيمات أية حكومة أو سلطة رقابية أو وكالة ترخيص أو مؤسسة مهنية ذات رقابة ذاتية، يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتأكد أن الأشخاص المؤتمنين على التصرف نيابة عنها مزودون بدرجة كافية من المعارف المتعلقة بخصائص المنتجات والخدمات المالية المنققة مع أحكام الشريعة المقدمّة من قبل المؤسسة. إن وجود الموظفين ذوي القدرات اللازمة أمر جوهري لتجنب مستويات عالية من مخاطر التشغيل في الأعمال المصرفية، وعلى هذا الأساس فإنّ هذه المسألة تدخل في إجراءات الرقابة الإشرافية (انظر الإرشادات المتعلقة بإجراءات الرقابة الإشرافية الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية).

⁶ راجع الملحق 1 فيما يتعلق بمفهوم القدرات كما هو مطلوب شرعاً.

-30

إنّ نقص القدرات اللازمة يجعل من المستحيل على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الالتزام الفعلي بهذه المبادئ الإرشادية فضلاً عن جعلها منافساً فعلياً في السوق. إنّ تطوير القدرات اللازمة أمر يتعلق بالتوظيف من ناحية، وبالتدريب من ناحية أخرى. في حين أن التوظيف يخضع لسوق تنافسية لموظفين لديهم المهارات اللازمة، فإنّ تدريب الموظفين وتنمية قدراتهم لا يخضعان لنفس قيود السوق. ويجب أن تتال اهتماماً كبيراً من قبل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، كما أنّها تتفق تماماً مع أحكام الشريعة التي تشجع التطوير الذاتي.

-31

إنّ توفير التدريب والتطوير الوظيفي أكثر أهمية في تعزيز القدرات اللازمة، وينبغي أن يشمل التركيز ميثاق سلوكيات العمل الذي وضعت مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، والذي يجب أن يكون متناسقاً مع هذه المبادئ الإرشادية. إنّ التدريب المستمرّ وتطوير وعي الموظفين على كلّ المستويات أمر مطلوب للوصول إلى إطار إرشادي واضح يبيّن التصرف المقبول والعقوبات التي تُطبّق على مخالفات الميثاق.

مثال توضيحي رقم 6

-32

يمكن أن تطالب مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية موظفيها وممثليها المعنيين بتقديم المشورة للعملاء - الراغبين في الاستثمار في المنتجات المالية المتّفّقة مع أحكام الشريعة - وأن يتلقوا دروساً واختبارات تنظّمها مؤسسة أكاديمية مُعترف بها، أو معهد خدمات مالية أو مؤسسة متخصصة في التدريب، بحيث تُحقّق هذه المؤسسات الأهداف التالية:

- توفير مؤهل مقبول دولياً يزود المرشحين بالفهم العملي للتمويل الإسلامي.
- توفير الاعتراف المهني للموظفين الذي من شأنه إثبات أنّ المرشحين الناجحين قد تابعوا تدريباً مكثفاً واجتازوا اختباراً مهنيّاً لبلوغ درجة الكفاءة التي أصبحوا يتمتّعون بها.

▪ تزويد المرشحين بمعلومات لفهم المتطلبات الشرعية في سياق العمل وإعدادهم لشغل مناصب رئيسة في صناعة التمويل الإسلامي والتكافل (التأمين الإسلامي).

إنّ غياب المؤسسات الأكاديمية المناسبة أو المنظمات التدريبية في دولة معيّنة يمكن معالجته في غالب الأحيان باللجوء إلى وسائل التعليم عن بُعد. وفضلاً عن ذلك، يمكن تطوير كتيبات تدريب شاملة للموظفين.

مثال توضيحي رقم 7

33- من المهمّ جدّاً أن يكون العاملون الذين يبيعون المنتجات المالية المقدّمة من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية - سواء أكانوا موظفين أم وكلاء أم سماسرة - قادرين على فهم المنتجات التي يبيعونها، وعلى وجه الخصوص المنتجات الأكثر تعقيداً، وعلى بيان خصائصها للعملاء المحتملين بوضوح، لكي يتمكنّ المعنيون من اتخاذ القرار الصائب بشأن ما إذا كان منتج معيّن هو المناسب لهم (انظر كذلك المبدأين الأوّل والخامس)، وينطبق المبدأ نفسه على المسائل الشرعية المتعلقة بالمنتجات.

المبدأ 4: المعلومات المتعلقة بالعملاء

يجب أن تتخذ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الخطوات لفهم طبيعة عملاتها وظروفهم، كي تقدّم لهم منتجات أكثر ملاءمة لاحتياجاتهم، بالإضافة إلى تقديم التمويل للمشاريع المتّفّقة مع أحكام الشريعة فقط.

34- إن المبدأ القائل "اعرف عميلك" مشهور في الدوائر المصرفية وله دلالة خاصة في سياق اجتناب غسل الأموال والمعاملات القائمة لتمويل المنظمات الإجرامية والإرهابية. وفي هذه المبادئ الإرشادية، فإن المبدأ المتعلّق بالمعلومات عن العملاء يشمل بالطبع مبدأ "اعرف عميلك" ولكن له مدى أوسع، إذ يشمل أيضاً القدرة على فهم احتياجات العميل بهدف اجتناب المبيعات الرديئة (انظر المبدأين الأوّل والثاني).⁷ وإضافة إلى ذلك، تحتاج مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تعلم إن كانت أعمال عملائها وأغراض التمويل المقدّم متّفقة مع أحكام الشريعة.

الممارسات الأفضل الموصى بها

35- تحتاج مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية إلى تقدير احتياجات عملائها بدقة لتتأكد أنّ المنتجات أو الخدمات التي تقدّمها تلبي تلك الاحتياجات بصفة معقولة. ومن بين الطرق المستخدمة عادة لتقدير احتياجات العملاء الاستبيانات والمقابلات مع العملاء، مع ضرورة توفير تقارير كتابية ويجب أن تتمّ الإجابة عن الاستبيان من قبل العميل نفسه أو أن يوقّعها، وحيث ينطبق، يجب تحرير موجز عن المقابلة يوقّعه العميل أيضاً. وينطبق مبدأ الحرص الواجب عند طلب أي معلومات.

36- وفي هذا الصدد، يجب تحذير المشتركين المحتملين في التكافل كتابة وبوضوح من أيّ وقائع جوهرية لتغطية البرامج المتوفرة، ومن المرجّح أن يؤدي هذا إلى بطلان العقد.

⁷ راجع الملحق (1) فيما يتعلّق بمفهوم المعلومات المقّمة إلى العملاء كما هو مطلوب شرعاً.

فيما يتعلق بالعميل الذي يطلب تمويلاً سكنياً متفقاً مع أحكام الشريعة لامتلاك منزل يرغب في شرائه كسكن عائلي. ويحتاج إلى تمويل سكني في حدود قدرته المالية وذي مخاطر أقل بسبب عدم قدرته على أداء التزاماته المالية المتعلقة بالمنتج المذكور، فلكي يتم تقديم الاستشارة الصائبة له واقتراح المنتج الملائم له، يحتاج الموظف أو ممثل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحصول على معلومات منه مثل: قيمة الدفعة المقدمة التي يمكن للعميل توفيرها، ومصدر ومقدار دخله السنوي، وكيفية ضمانه، والحد الأقصى لمبلغ المدفوعات الشهرية التي يقدر عليها بصفة معقولة مع مراعاة الالتزامات المالية الأخرى، وعمره وأجل التسهيل الذي يرغب فيه (عدد السنوات التي يريد تقسيم المدفوعات عليها).

المبدأ 5: المعلومات المقدّمة للعملاء

يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُقدّم لعملائها الحاليين والمحتملين المعلومة الواضحة والصادقة عن أية وثيقة عمومية تُصدرها طوال إجراءات البيع والاتصال والتقارير اللاحقة على السواء.

38- يتعلّق هذا المبدأ بالشفافية في التعامل مع العملاء الحاليين والمحتملين. وبالتوازي مع المبدأ الأوّل (الأمانة والمعاملة العادلة)، يتطلب من مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية تقديم المعلومات المناسبة والواضحة لكلّ عملائها الحاليين والمحتملين فيما يتعلّق بمنتجاتها وخدماتها، وبالحقوق والواجبات والمخاطر يتعرض لها للعميل. وتتنطبق هذه المتطلبات أيضًا على المعلومة المقدّمة للعملاء الحاليين والمحتملين والمتعلقة بالمنتجات والخدمات المتفقّة مع أحكام الشريعة.

39- إنّ قوانين حماية المستهلك أو المستثمر أصبحت عادية ومعروفة في اقتصاديات السوق المتقدمة، ومن شأنها أن تُوفّر للعملاء أو المستثمرين حق الرجوع مثلًا بجعل البائعين مسؤولين عن أية عيوب لا تكون ظاهرة للمشتري الفطن، أو بإعطاء "فترة الخيار" التي يمكن للعميل خلالها إعادة النظر أو إبطال اتفاق شراء بعض أنواع منتجات الخدمات المالية؛ وتُعتبر هذه فترة حماية ضد "البيع المسترسل". وفي غياب هذا النوع من القوانين، يُطبّق عادة مفهوم "دع المشتري واعيًا"، ويدل على أنّه يُنتظر من العملاء أن يحكموا بأنفسهم وبصفة مستقلة بالاعتماد على الممارسات المعقولة والنوايا الحسنة، ممّا يرفع عن البائعين أو المزودين مسؤولية أية عيوب تكون عادة واضحة للمشتري الفطن. وإذ يمكن أن يكون هذا المفهوم مقبولاً ضمن الأنظمة القانونية التقليدية (وفق قوانين حماية العميل أو المستثمر)، إلا أنّ الشريعة الإسلامية تضع حدودًا لتطبيقه. وبعبارة أخرى، فإنّ مبدأ "دع المشتري واعيًا" غير قابل للتطبيق دون توصيف في التمويل الإسلامي. وذلك لأنّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لا يمكن أن تخل نفسها من المسؤولية إلاّ بعد أن تكون قد استوفت كلّ وسائل الشفافية تجاه الأطراف المقابلة فيما يتعلّق بأية عيوب متعلقة بالموضوع معروفة لديها.⁸

⁸ راجع الملحق 1 فيما يتعلّق بمفهوم المعلومات المقدّمة إلى العملاء كما هو مطلوب شرعاً.

- 40 المثل النموذجي عن العمل بأمانة في التعاملات الشفافة من المنظور الشرعي يبرز في الشرط الوارد في عقد المرابحة ليكون صالحًا، يجب على البائع الإفصاح عن التكلفة الأصلية (بما فيها أية تخفيضات حصل عليها) وعن هامش/نسبة الأرباح. وتتطلب الممارسات الأفضل تطبيق الشفافية نفسها على العمولات ورسوم الوكالة في التمويل أو منتجات التكافل.
- 41 إن استخدام "الخط الصغير" لكتابة المعلومات الهامة لا يتلاءم مع سلوكيات العمل الحسن، ويجب اجتناب ذلك. وبالمثل، يجب أن لا تكون هناك "تكاليف مخفية" في التمويلات أو منتجات التكافل مثل العمولات أو رسوم الوكالة التي لا يتم الإفصاح عنها للعميل. وتتطلب الممارسة الجيدة الإفصاح الكامل للعملاء عن كل العمولات والترتيبات المماثلة، وأن يكون المعيار الغالب لدى اختيار المنتج الذي سوف يُوصى العميل بشرائه هي الفوائد التي سيجنيها العميل لا جاذبية العمولة التي ستقبضها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو ممثلها.
- 42 إن استخدام تقنيات "بيع المسترسل" بنيتة دفع العميل إلى اتفاق دون أن يقيم جيدًا المنافع والتكاليف هو تصرف لا يتماشى مع سلوكيات العمل الحسن. وإضافة إلى ذلك، ونظرًا لتعقيد عدة منتجات مالية، فإن سلوكيات العمل الحسن يتطلب في حالات معينة منح العميل "فترة الخيار" كي يكون له الوقت الكافي لتقييم منافع المنتج وتكاليفه قبل الالتزام النهائي.
- 43 يجب على أي مؤسسة خدمات مالية إسلامية تُوصي عميلًا بمنتج تكافل أن تُفصح له عن أية علاقة تربطها بشركة التكافل التي يمكن أن تكون مؤسسة زميلة أو تابعة لها. وتطبق متطلبات الشفافية نفسها عندما تُوصي مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية ببرامج استثمار جماعي إسلامي تديرها المؤسسة نفسها.

44- بالإشارة إلى الفقرة 36 أعلاه، يجب تحذير المشتركين المحتملين في التكافل كتابية وبوضوح عن كتمان أيّ وقائع ذات أهمية لتغطية البرامج المتوفرة، ومن المرجح أن يؤدي هذا إلى بطلان الوثيقة.

مثال توضيحي رقم 9

45- عندما يوصى وكيل أو وسيط شركة تكافل بمنتج توفير لعميل وتكون للمنتج خصائص التكافل العائلي الذي يشمل الأرباح، يدفع العميل مساهمات شهرية إلى أن يبلغ عمراً معيناً، ويكون له الحق وقتئذ في الحصول على مبلغ إجمالي ترتبط قيمته بأداء استثماره. ويمكن للعميل تصفية عقد التكافل خلال تلك الفترة، وفي هذه الحال يقبض مبلغاً معيناً يمثل مبلغ مساهماته التي يُضاف إليها أية أرباح استثمارية وتُطرح منها أية خسائر استثمارية وأية تكاليف. ويمكن أن يتكوّن الجزء الأكبر من التكاليف من تكاليف الشراء التي تمّ دفعها للوكيل أو الوسيط لبيع عقد التكافل، بما أنّ نتيجة قيمة تصفية العقد لعدة سنوات وضرورة انتظار عدد من السنين كي يكتسب العقد قيمة تصفية تتجاوز مبلغ المساهمات التي دفعها العميل. وتتطلب سلوكيات العمل الحسن تفسير كل ذلك بوضوح إلى العميل قبل أن ينخرط في عقد التكافل. كما يتطلب منح العميل "فترة الخيار" (أسبوعين على سبيل المثال) يمكن له خلالها إلغاء موافقته على عقد التكافل.

مثال توضيحي 10

46- تُقدّم مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية منتج حسابات الاستثمار المطلق إلى عملائها بالتفصيل، وهو يعتمد على عقد مضاربة يحقّ بمقتضاه لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، بصفتها مضارباً، أن تستخلص من الأرباح قبل خصم نصيب ربح المضارب نسبة أقصاها 25% لتحويلها إلى احتياطي معدل الأرباح، وأن تستخلص من نصيب صاحب الحساب الاستثمار نسبة أخرى أقصاها 20% لتحويلها إلى احتياطي مخاطر الاستثمار. إنّ المبالغ المحوَّلة إلى هذه الاحتياطيات فيما يتعلق بأرباح صاحب الحساب الاستثمار لن تكون متوفرة كي تُدفع للعملاء إذا سحبوا أموالهم. وفضلاً عن ذلك، فإنّ بنود منتج حساب الاستثمار تنصّ على أنّه نظراً لحقوق السحب المرتبطة بالمنتج، فإنّ نسبة

20% من أي مبلغ يودعه العميل في مثل هذا الحساب يتمّ التصرف فيه باعتباره حسابًا جاريًا ولا يحصل على أي نصيب من الربح أو من الخسارة. وتتطلب الممارسة الجيدة أن تبيّن بوضوح وبصفة كاملة هذه الخصائص للمنتج وتأثيراتها على العوائد التي قد يتوقعها العميل منطقيًا.

مثال توضيحي رقم 11

47- تُقدّم مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية إلى العميل تمويل مرابحة تشمل غرامات مالية في حال التأخير في تسديد الأقساط تصرف في وجوه الخير. من المهمّ جدًّا تبيان وجود هذه الغرامات بوضوح للعميل، وذلك بصياغتها ضمن العقد ولفت انتباه العميل إليها قبل توقيع العقد.

المبدأ 6: تعارض المصالح والواجبات⁹

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تتعرف على حالات تعارض المصالح بينها وبين عملاتها الناجمة عن نوع المنتجات التي تُقدّمها، وعليها أن تتجنب حالات تعارض المصالح، أو أن تُفصح عنها وتديرها.

-48 يركّز هذا المبدأ فيما يتعلّق بمسألة تعارض المصالح على أهمية أن تفعل المؤسسات كلّ ما بوسعها لاجتناب تعارض المصالح. وعندما لا يمكن تلافيه، يجب على المؤسسات أن تضمن المعاملة العادلة لأصحاب المصالح. ويعترف هذا المبدأ بأنه يمكن إدارة تعارض المصالح، وبأنّ الإدارة السليمة للتأكد من المعاملة العادلة لأصحاب المصالح قد تتطلّب الإفصاح، وقوانين داخلية تتعلق بسرية أو أي طرق أو مجموعة طرق أخرى مناسبة. وقد يظهر تعارض المصالح في إدارة الأموال التي تتطلب إدارة جيدة للتأكد من الأمانة والمعاملة العادلة وفق المبدأ الأوّل.

-49 يمكن أن يحصل تعارض الواجبات في مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية طالما أنّ الإدارة مُطالبّة بالتصرف لتحقيق أفضل المصالح لصنفين من أصحاب المصالح قد تكون مصالحهما مختلفة، مثل المساهمين وأصحاب حسابات الاستثمار، أو حملة الأسهم والمشاركين في التكافل. وهكذا يُترجم تعارض المصالح بين صنفين من أصحاب المصالح إلى تعارض واجبات مجلس الإدارة ومديري مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. ويثير ذلك مسائل تتعلّق بضوابط الإدارة تمّ تناولها ضمن معايير أو مسودّات مشروعات أخرى صادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية، والتي تشمل: المبادئ الإرشادية لضوابط إدارة المؤسسات التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية عدا مؤسسات التأمين الإسلامية/التكافل وصناديق الاستثمار، والمبادئ الإرشادية لبرامج الاستثمار الجماعي الإسلامي، ومسودة مشروع المبادئ الإرشادية لضوابط عمليات التأمين الإسلامي/التكافل.

⁹ راجع الملحق 1 فيما يتعلّق بمفهوم تعارض المصالح والواجبات كما هو مطلوب شرعاً.

50- ترتبط الممارسة الجيدة للأعمال بالضوابط الجيدة، وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق بالإدارة الملائمة لتعارض المصالح والواجبات. ويجب عدم إخفاء هذا التعارض، بل يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تكون شفافة بشأنها مع إيضاح الآليات المتوفرة لمعالجتها بالطريقة الصحيحة. وإضافة إلى ذلك، يجب أن تتأكد مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية من أن أنظمتها للتعويض والمكافأة لا تقدّم حوافز غير شريفة لمديريها، والهيئة العاملة، والوكلاء، والوسطاء وغيرهم من الممثلين، والتي من شأنها أن تؤدي إلى حالات تعارض المصالح.

مثال توضيحي رقم 12

51- إنّ أي مؤسسة خدمات مالية إسلامية تُقدّم حسابات الاستثمار المطلقة، يحقّ لها بصفتها مضارباً نسبة من الدخل على استثمارات حسابات الاستثمار المطلقة. وبما أنّ نسبة رؤوس أموال المساهمين لأموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة صغيرة في العادة، وأنّ نسبة نصيب ربح المضارب قد تكون مرتفعة، فإنّ النتيجة قد تكون أنّ نسبة العائد على رؤوس أموال المساهمين قد تكون أضعاف نسبة العائد على أموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، وعندما تُخلط أموال المساهمين وأموال أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة في مجموعة موجودات واحدة وتكون مُعرّضة للأخطار نفسها، وبما أنّ الإدارة تكون مسؤولة تجاه المساهمين لا تجاه أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، فإنّ ذلك يجعل الإدارة في وضع غير جيد لمعالجة حالات تعارض المصالح بين المساهمين وأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة.

52- وهناك طريقة من طرق تخفيف هذه المشكلة تماشياً مع الممارسة الجيدة للأعمال تتمثل في ربط عنصر مهمّ من مكافأة الإدارة المتعلقة بأدائها بنسبة عوائد أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة، لا عوائد المساهمين فحسب.

53- يمكن أن يظهر تعارض مماثل في الواجبات في التكافل العائلي، عندما تُدير مؤسسة التكافل حساب الاستثمار للمشاركين في التكافل بصفتها مُضارباً. يجب أن لا يرتبط واجب مؤسسة التكافل بإدارة أموال حساب الاستثمار للمشاركين في خدمة مصالح المشاركين في التكافل بواجب تعظيم القيمة للمساهمين من خلال نصيب ربح المُضارب من تلك الأموال.

المبدأ 7: الالتزام بأحكام الشريعة

يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تثبت أن عملياتها تحكم بنظام فعال للضوابط الشرعية، وأن سلوكيات عملها تمارس بطريقة مسؤولة اجتماعياً.

54- فيما يتعلق بالالتزام الرقابي فإنّ متطلّب سلوك العمل الجيّد يتمثّل في وجوب التزام مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية بكلّ المتطلبات القانونية والرقابية سارية المفعول. وتبقى الأولوية بالتأكيد للالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها أمر مهم لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية والذي قد يُثير مسائل صعبة على سبيل المثال، كما هو الحال في بعض هياكل الصكوك، كما ورد آنفاً في المبدأ الثاني أعلاه.¹⁰

الممارسات الأفضل الموصى بها

55- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن توظف مسؤولين عن متابعة الالتزام ذوي كفاءة عالية (انظر المبدأ الثالث المتعلق بالقدرات) لديهم المرجعية الكافية كي يجعلوا من مسألة الالتزام مع كلّ المتطلبات الشرعية والقانونية والرقابية عنصراً أساسياً في سياسة الإدارة، ويتمّ تطبيقها بفعالية في الممارسة العملية. وفيما يتعلق بالالتزام بأحكام الشريعة، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تُطبّق معيار مجلس الخدمات المالية الإسلامية بشأن نظام الضوابط الشرعية، وأن تتأكد أن لديها الآليات والإجراءات اللازمة للالتزام بأحكام الشريعة (الإجراءات اللاحقة والإجراءات السابقة) على السواء. ويرتبط واجب التوافق أيضاً بالمتطلبات الداخلية لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص ميثاق سلوكيات العمل الذي تعتمده.

56- يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية أن تكون مدركة لواجباتها الشرعية المتعلقة بسلوك عملها بطريقة مسؤولة من الناحية الاجتماعية، ويشمل ذلك الأنشطة الخيرية الملائمة.

¹⁰ راجع الملحق 1 فيما يتعلق بمفهوم الالتزام كما هو مطلوب شرعاً.

57- يجب أن تبحث مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية عن التوازن بين الحصول على الأرباح الكبيرة والحدود الموضوعة من قبل الشريعة الإسلامية التي يجب تناولها من خلال أهداف هذا المبدأ. فعلى سبيل المثال، يجب على مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تهتم بإدارة الاستثمار والخدمات الاستشارية، أو في التكافل العائلي، أن تُحدّد وتُطبّق إجراءات مناسبة لبلوغ التوازن بين تلبية توقعات عملائها واحترام الحدود المفروضة عليها، وذلك باكتفائها باستخدام الأدوات المتّقة مع أحكام الشريعة فقط. ويمكن أن يتضمن ذلك إجراءات تنقيف العملاء حتى يتمكنوا من فهم سبب عدم وجود خصائص المنتجات المالية التقليدية في المنتجات المالية المتّقة مع أحكام الشريعة.

58- وعلى هذا الأساس، يجب توعية أصحاب حسابات الاستثمار المطلقة بأنّ مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية بصفتها مُضارباً أو وكيلاً لا يمكن أن تضمن عدم خسارة أموالهم، رغم ذلك يمكن أن تضمن المؤسسة بأنّها ستولي الحرص الواجب لحماية الأموال من الخسائر وذلك من خلال توزيع الموجودات بشكل احترازي ومن خلال وسائل أخرى، مع السعي للحصول على عوائد تنافسية لأصحاب حسابات الاستثمار المطلقة.

59- بالمثل، يجب على مؤسسة التكافل العائلي أن توضح للمشاركين المحتملين في التكافل لماذا لا يمكن توفير المنتجات التقاعدية مع مصلحة محددة، بل تعمل على استثمار أموال المشاركين بشكل احترازي لكي تحصل على مبلغ إجمالي وقت الاستحقاق يمثّل عائداً عادلاً من مساهمات المشاركين، ويمكن التوقع بصورة معقولة أن ينتج دخلاً معيّناً عندما يتمّ استثماره.

التعريفات

إن التعريفات التالية هي بمثابة التفسير العام للمفردات المستخدمة في هذه الوثيقة ولا تُعتبر بأي حال قائمة شاملة.

<p>تُعرّف بوصفها مبادئ السلوكيات التي يجب أن تحكم أنشطة مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لحماية مصلحة عملائها ونزاهة صناعة التمويل الإسلامي.</p>	<p>سلوك العمل</p>
<p>مجموعة محددة من العلاقات بين إدارة شركة معينة، ومجلس إدارتها، وحملة أسهمها وغيرهم من أصحاب المصالح يتمّ من خلالها:</p> <p>(أ) تحديد أهداف الشركة.</p> <p>(ب) تحديد وسائل بلوغ تلك الأهداف ومتابعة الأداء.</p> <p>في سياق مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، يتعيّن أن تشمل الضوابط الجيدة للشركة:</p> <p>(أ) مجموعة من الترتيبات التنظيمية تتيح قدر الإمكان توافق أعمال إدارة مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية مع مصالح أصحاب المصالح فيها.</p> <p>(ب) تخصيص المخصصات الخاصة لكيان الضوابط مثل مجلس الإدارة، وهيئة الرقابة الشرعية، والإدارة كي تسعى لتحقيق الأهداف التي هي لفائدة أصحاب المصالح وتيسّر المتابعة الفعالة، وتشجع هكذا مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية على استخدام الموارد بأكثر جدوى.</p> <p>(ج) الالتزام بأحكام الشريعة ومبادئها.</p>	<p>ضوابط إدارة المؤسسات</p>
<p>هي عقد مشاركة في الربح بين رب المال والمضارب عن طريق مساهمة رب المال برأس مال في نشاط يديره المضارب (أو مقدّم العمل). ويتمّ توزيع الأرباح التي يحققها النشاط وفق النسب المحددة في شروط عقد المضاربة، ويتحمل رب المال وحده الخسارة ما لم تكن تلك الخسائر بسبب سوء سلوك المضارب، أو إهماله أو إخلاله بشروط العقد.</p>	<p>المُضاربة</p>
<p>هي حسابات يجيز بموجبها أصحابها للمؤسسة التي تقتصر على خدمات مالية إسلامية استثمار أموالهم سواء على أساس المضاربة</p>	<p>حسابات الاستثمار المقيدة</p>

<p>الودائع الاستثمارية (المقيّدة)</p> <p>بحصة عن الربح للمؤسسة أو الوكالة بالاستثمار بعمولة محددة للمؤسسة مع تحديد بعض القيود فيما يتعلق بمكان وطريقة وهدف استثمار أموالهم.</p>	
<p>أصحاب المصالح</p> <p>الذين لديهم مصلحة في سلامة وتوفيق مؤسسة أو شركة التكافل، وهم، دون حصر:</p> <p>(أ) الموظفون؛</p> <p>(ب) العملاء (بما فيهم أصحاب حسابات الاستثمار والمودعون العاديون).</p> <p>(ج) المزودون.</p> <p>(د) المجتمع (وعلى وجه الخصوص الأمة الإسلامية).</p> <p>(هـ) المشرفون والحكومات، استنادًا إلى الدور الفريد الذي تؤديه مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية في الاقتصاديات الوطنية والمحلية والأنظمة المالية.</p>	
<p>المشترك في التكافل</p> <p>طرف مشترك في منتج التكافل مع مؤسسة التكافل وله الحق في الفوائد طبق عقد التكافل (شبيهة بحملة الوثائق في التأمين التقليدي).</p>	
<p>مؤسسات التكافل</p> <p>أية مؤسسة أو كيان يدير أعمال التكافل</p>	
<p>التكافل التأميني</p> <p>هيكل مختلط يشمل حملة الأسهم (مؤسسة التكافل) وصندوق أموال تأمينية (صندوق التكافل) أو أكثر تعود ملكيته إلى المشتركين في التكافل.</p>	
<p>حسابات الاستثمار المطلقة (الودائع الاستثمارية المطلقة)</p> <p>هي حسابات يعطي أصحابها لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية الحق في استثمار أموالهم على أساس عقد المضاربة أو عقد الوكالة بالاستثمار دون تقييد تلك المؤسسة بأيّة شروط. ويمكن لتلك المؤسسات خلط تلك الأموال مع أموالها الخاصة أو أموال أكثر من صاحب حساب واستثمارها في وعاء استثماري مشترك.</p>	
<p>الوكالة</p> <p>عقد بموجبه يعين العميل (الموكل) مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية (الوكيل) للقيام بالأعمال نيابة عنه مقابل رسوم بمبلغ مقطوع أو بنسبة مئوية من المبلغ محل الوكالة أو بدون رسوم حسب العقد.</p>	

الملحق

آيات من القرآن الكريم وأحاديث نبوية شريفة تتناول مسألة سلوكيات

العمل:

1- حول الأمانة والمعاملة العادلة:

قال تعالى: {قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ... وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ}، (سورة المؤمنون: 8).

قال تعالى: {وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَّزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ}، (سورة المطففين: 1-6).

أمَّا تعاليم الرسول صلى الله عليه وسلم المتعلقة بالأعمال والمسائل الاقتصادية بصفة عامة فهي عديدة وتكاد تغطي كل جوانب الأعمال والاقتصاد. وقد أكد الرسول صلى الله عليه وسلم أن الأمانة والصدق ترفع درجات التاجر في الآخرة. ويقول صلى الله عليه وسلم في هذا الصدد:

[رحم الله رجلا سمحا إذا باع وإذا اشترى وإذا اقتضى] (البخاري، 1934).

وتعني المعاملة العادلة في الإسلام أن يضع المرء الشيء في موضعه الحق. وفي هذا السياق هناك ثلاثة جوانب مهمة جدا في المعاملة العادلة وهي: أولاً، وضع شخص معين في منصب أو وظيفة متوافقة مع قدراته. ثانياً، التصريح بحكم أو اتخاذ قرار ملائم للوضع أو الشخص المعني بالحكم أو القرار. وثالثاً، إعطاء المال أو الأملاك إلى الذين يستحقون ذلك بالعدل. وقال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ}، (سورة النساء: 29).

2- حول العناية والحرص الواجب

تدعو الأحاديث النبوية الشريفة المسلمين إلى أن يكون الدائن سمحاً وكريماً لدى استرجاع ماله من المدين. ويجب أن يسدد المدين من ناحيته دينه إلى الدائن في الأجل المحدد مع واجب الشكر والأدب. وكان رسول الله صلى الله عليه وسلم

أفضل الناس فيما يتعلّق بتسديد ديونه. يقول الله تعالى في محكم تنزيله: { وَإِنْ كَانَ
ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ } (سورة البقرة:
280).

3- حول القدرات

تؤكد المبادئ الشرعية بشدة على تحسين القدرات الذاتية. ويقول الله تعالى:
{ وَأَعِدُوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهَبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ
وَأَخْرَيْنَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ
إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تظَلُمُونَ } (سورة الأنفال: 60)

4- حول المعلومات التي يجب تقديمها للعملاء، والمعلومات المتعلقة بهم

من جملة الممارسات غير الأخلاقية الأكثر انتشاراً في عالم الأعمال الحديثة
استغلال جهل الآخرين بظروف السوق. وقد يحدث أحياناً أن يأتي بائع إلى مدينة
ما بسلع أساسية يحتاجها الجميع لبيعها في السوق. وقد يحدث أن يقنع تاجر محلي
القادم الجديد أن يحوّل له كل السلع كي يبيعهما لحسابه في السوق. ويحصل على
البضائع بسعر أدنى من سعر السوق ثم يبيعهما بأثمان عالية أو مُشطّة. يُنكر
الإسلام هذه الوساطة التي تحتوي على استغلال جهل الآخرين بظروف السوق.
وقد كانت هذه الممارسة سائدة في مجتمع ما قبل الإسلام. وقد منع الرسول صلى
الله عليه وسلم هذه الممارسة من خلال عدة أحاديث:
عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: نهى رسول الله صلى الله عليه وسلم
أن يبيع حاضر لباد. (صحيح البخاري ج: 2، رقم الحديث: 2051).

ويرى الفقهاء أنه يمكن للبائع تمديد هذا الأجل، كما يبقى له اختيار قبول استرجاع
السلع حتى بعد أن يجرب المشتري المنتج. وهذه المعاملة صحيحة ما دام هناك
اتفاق ثنائي بين البائع والمشتري. لكنه يُعدّ غير أخلاقيّ استغلال هذا الخيار،
ويجب تجربته فقط إذا كان الشخص غير راضٍ عن المنتج لسبب من الأسباب.
وهكذا، يجب عدم شراء السلعة بنية استخدامها ثم إعادتها لأن ذلك ليس غرض
هذا الخيار.

عن حكيم بن حزام رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "البيعان بالخيار ما لم يتفرقا، فإن صدقا وبينا بورك لهما في بيعهما وإن كذبا وكتما محقت البركة ببيعهما". (صحيح البخاري ج: 2 رقم الحديث 2008).

5- حول تعارض المصالح والواجبات

تتميز المعاملات المالية الإسلامية ببعض النظم التي تحفظ مصالح كل الأطراف المعنية. يقول الله تعالى: ﴿وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ﴾، (سورة البقرة: 188).

وتحرم الآيات الآنفه على المؤمنين، بدلالة قطعية، أكل أموال الآخرين بالباطل. ويظهر من الحديث أنف الذكر أن التاجر المسلم عازم على الكسب الحلال فقط. ولا يكفي أن يجتنب وسائل الربح المحرمة في كسبه وحياته، بل عليه أيضا أن يبتعد عن الأمور المشبوهة.

ويقول الله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوُوا أَوْ تَعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا﴾ (سورة النساء: 135).

6- حول الالتزام بأحكام الشريعة

قال تعالى: ﴿وَأَنزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِن لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ﴾، (سورة المائدة: 48).

وجاء في الحديث الشريف:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الحلال بيّن والحرام بيّن، وبينهما مشتبهات لا يعلمها كثير من الناس، فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه وعرضه، ومن وقع في الشبهات وقع في الحرام، كالراعي حول الحمى يوشك أن يرتع فيه، ألا وإن لكلّ ملك حمى، ألا وإن حمى الله محارمه، ألا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كلّهُ، وإذا فسدت فسد الجسد كلّهُ، ألا وهي القلب". (صحيح البخاري ج1، رقم الحديث: 50).

اقترح نموذج استبيان للتقييم الذاتي

يمكن أن تستخدم هذا الاستبيان مؤسسة خدمات مالية إسلامية تعتمد الأسلوب الطوعي للالتزام بمعيار سلوكيات العمل الذي أصدره مجلس الخدمات المالية الإسلامية، أو من قبل المنظم الذي قرّر جعل الالتزام مسألة إجبارية. وحتى إن لم تختار السلطة الرقابية جعل الالتزام إجبارياً، فقد يقرّر أن يطلب الاطلاع على استبيان التقرير الذاتي كجزء من عمليات إشرافه الروتينية. ومع أنه من المؤكد أن هذا الاستبيان يحتمل الكثير من الإصلاح والتحسين، فالمأمول على أية حال أن يشكّل انطلاقة مبدئياً.

[هذا الاستبيان مُصمّم لتقييم الالتزام بمعيار سلوكيات العمل، وليس معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية الأخرى. لكن، من الممكن تمديده ليشملها عند الطلب، أو تحويله إلى استبيان شامل للتقييم الذاتي في مسألة التوافق مع كلّ معايير مجلس الخدمات المالية الإسلامية]

1 - الأمانة والمعاملة العادلة

- 1.1 هل تمّ تحرير ميثاق العميل ونشره؟ اذكره.
- 1.1.2 تثبت من الإجراء كي تضمن أنّ جميع العملاء حصلوا على نسخة منه.
- 1.1.3 هل يحتوي الميثاق على توصيف شكاوى العملاء وإجراءات الرد عليها؟
- 1.1.4 اذكر أية أمثلة لعدم احترام الميثاق، أو أية شكاوى حول عدم الالتزام بمعايير التي تمّ استلامها.
- 1.1.5 هل تتمّ مراجعة الميثاق وتحديثه بانتظام؟ في حالة الإيجاب، قدّم تاريخ آخر مراجعة.
- 1.2 خلال عملية الحصول على الموافقة الشرعية، هل تمتّ استشارة أكثر من عالم شرعي أو أكثر من مجموعة علماء شرعيين؟ في حالة الإيجاب، اذكر الأسباب.
- 1.2.1 هل يمثلّ الرأي الشرعي الذي تمّ على أساسه اعتماد المنتج الرأي الغالب لعلماء الشريعة على النطاق الدولي؟ وإلا ففيما يختلف عنه؟
- 1.2.2 ما هي المعلومات المتعلقة بالمنتجات التي تمّ تقديمها للعلماء؟
 - أ) كل الوثائق التأسيسية
 - ب) طلب الترخيص من المنظم إن وُجد.
 - ج) كتيّب وثيقة التقديم.

د) البروشورات والمواد الجوهرية

هـ) جميع المواد المتوفرة

هل تمّ إعطاء أيّة وعود للعملاء أو تقديم أيّة ضمانات فيما يتعلق بأيّ منتج؟
هل تمّ الوفاء بكلّ الوعود؟ وإلا، اذكر التفاصيل، والأسباب، والتوضيحات التي تمّ تقديمها للعملاء.

هل تعاملت شركة إدارة الأموال أو أية مؤسسة تابعة تتعامل مع الأموال أو الحساب بصفتها أصيلاً سواء كانت بائعة أو مشتريّة من الأموال أو الحساب؟
وإن كان الحال كذلك، اذكر المعاملات، وبجانب كل واحدة منها أثبت أنها تمّت بسعر سوق يمكن التثبت منه (أو بسعر عادل) في الفترة التي تمّت فيها المعاملة.
وإن لم يكن السعر هو سعر السوق (أو سعراً عادلاً) في الفترة التي تمت فيها المعاملة، وضّح لماذا؟

اذكر حجم المعاملات في الأموال أو الحساب وقدم قائمة المعاملات للفترة تحت المراجعة وحجم المعاملات المختصر للفترة السابقة القابلة للمقارنة بحيث يكون: (معاملات الشراء + معاملات البيع) / (القيمة في بداية الفترة + القيمة في نهاية الفترة) / 2 * 100
اذكر نسبة المعاملات التي قامت بها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أية مؤسسة تابعة، ومع كل وسيط خارجي فاقت قيمتها [%] من مجمل المعاملات.

2- الحرص

- 2.1 وفرّ إثبات البحث وتقييم المخاطر لكلّ معاملة موصى بها أو معاملة تمّت.
- 2.2 إن كانت هناك مبادئ إرشادية للجنة الاستثمار حول تخصيص الموجودات لمختلف أصناف الأموال أو الحسابات، اذكر ما هي في كلّ مرحلة طوال الفترة تحت المراجعة.
- 2.2.1 هل توجد إجراءات ثابتة لإدارة المخاطر وهل يتم حساب القيمة عند حدوث المخاطر بانتظام للحسابات الفردية أو مجموعة الحسابات التي تتمّ إدارتها؟
- 2.3 هل تخضع جميع الحسابات أو المحافظ لعملية مراجعة رسمية منتظمة لمراجعة أدائها وتوافقها مع الأهداف المرسومة والمبادئ الإرشادية لتخصيص الموجودات؟
- 2.4 هل يُعدّ الالتزام المستمرّ بأحكام الشريعة عنصراً مهماً في هذه المراجعات؟ وفي حالة الإيجاب، كم من مرة تتمّ المراجعات؟

2.5 وقرّ مثلاً لمحاضر لجنة المراجعة. وفي حالة النفي، وضّح كيف تتم إدارة موجودات العميل ومراجعتها بوسائل أخرى.

2.5.1 اذكر الأموال أو الحسابات التي لم تستجب للمبادئ الإرشادية للجنة الاستثمار والتي حصلت لها تغييرات مهمة في نسبة تقييم المخاطر، ووضّح ذلك.

2.5.2 نتيجة النقطة 2.3، اذكر الاستثمارات التي كان لها أداء شديد التدنّي أو خسائر كبيرة، أو تلك التي اكتُشف أنها لم تكن، أو لم تُعدّ متفّقة مع أحكام الشريعة، ووضّح إن كانت الأبحاث والتحليل الأصلية غير ملائمة، أو إن تمتّ مخاطرة كبيرة عن دراية، أو غيرها من الأسباب التي تبرّر الأداء المتدنّي.

2.6 اذكر هياكل الصكوك غير العادية حيث حدث على سبيل المثال:

(أ) اتفاق المنشئ لإعادة شراء الموجودات من المُصدر بسعر متفّق عليه (أي الضمان) مُسبقاً؛

(ب) ترتيب للمضارب لتسهيل العوائد بواسطة قرض دون فائدة في حال نزول الأرباح دون السقف المحدد (وذلك في واقع الأمر هو ضمان للفائدة)؛
(ج) هيكل تحصل من خلاله بعض الشرائح على أولوية على الشرائح الأخرى؛

(د) أيّ مثال آخر له خصائص غير اعتيادية أو غير مقبولة عموماً.

3- القدرات

3.1 هل لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية سياسة لتدريب كل الموظفين المعنيين على فهم أحكام الشريعة ومبادئها في التمويل الإسلامي عموماً وكيف تنطبق على أعمال مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية؟

3.1.1 إذا كان التدريب يتمّ وفق برنامج محدّد أو تأهيل مرجعي دولي يُغطّي التمويل الإسلامي، قدّم مزيداً من التفاصيل.

3.1.2 هل تمّ تقديم التدريب من قبل منظمة تدريب معتمدة أو داخل المؤسسة؟ في حال منظمة التدريب، قدّم المزيد من التفاصيل.

3.2 قدّم جدول الموظفين المعنيين الذين يُفترض أن يكونوا قد تلقّوا التدريب، مع ذكر التفاصيل، وتاريخ الدورات؛ وفي حال وجود موظفين يُفترض أن يكونوا قد تلقّوا التدريب لكنهم لم يحصلوا عليه بعد، فسّر الأسباب.

3.2.1 إذا كان هناك امتحان أو اختبار تلى التدريب، قدّم قائمة الموظفين الذين اجتازوا الاختبار والذين لم يفعلوا ذلك.

3.3 هل توفر مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية تدريباً خصوصياً للموظفين لفهم طبيعة المنتجات الخصوصية التي تُقدّمها ومخاطرها؟ وقر التفاصيل المتعلقة بكل منتج أو كل نوع من المنتجات.

4- معلومات عن العملاء

4.1 هل لدى مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية إجراء معياري لجمع المعلومات المتعلقة بالعميل؟ في حالة الإيجاب، قدّم مثلاً عن الاستبيان الذي يُطلب ملؤه.

4.1.1 هل يتمّ ملء الاستبيان من قبل موظف مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية بمعية العميل أم من قبل العميل دون مساعدة؟ هل تُعدّ النتائج مرضية وكافية كي تلبي مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية احتياجات العميل؟ اذكر أمثلة.

4.1.2 تأكد هل أنّ الإجراء المعتمد تمّ اتّباعه مع كلّ عميل جديد وهل تمّ توقيعه من قبل العميل والموظف كذلك، وذلك من خلال التثبّت في عيّنة من ملفات العميل.

4.2 ما هي المراقبات التي تمّ إجراؤها للتثبّت من أنّ العميل كان مُناسباً ومن أنّ الاستثمار أو التمويل كان لأغراض الالتزام بأحكام الشريعة؟ قدّم أمثلة توضيحية عن الإجراءات.

4.2.1 قدّم الدليل على أنّ التثبّت المطلوب في النقطة 4.2 تمّ بالفعل وأنّه تمّ توقيعه من أحد كبار المديرين.

4.3 قم بالتثبّت في عيّنة للتأكد أنّ النصيحة التي قدّمت للعملاء كانت متماشية مع ظروف العميل واحتياجاته الواردة في استبيان جمع المعلومات وفي الوثيقة التي تُظهر ما هي النصيحة الخصوصية المقدّمة للعميل والتي آلت إلى الاستثمار (انظر 5).

4.4 سجّل كل التغييرات في ظروف العميل، وطلبات العملاء لتغيير بيانات المخاطر لديهم أو احتياجاتهم. قم بالتثبّت في عيّنة من ملفات العميل للتأكد من أنه تمّ إتمام هذا الإجراء.

5- معلومات للعملاء

5.1 هل حصل كلّ عميل قام باستثمار على وصف كامل للاستثمار، سواء من خلال كتيب أو وثيقة أخرى أو شفاهياً، وعلى تصريح بأية مخاطر، وتكاليف

إضافية، وگرامات، أو قيود على الأرباح، بما في ذلك أية غرامات معنية تتعلق بالتصفية أو بالمطالبة المبكرة بالاستحقاقات؟

5.1.1 هل يتم تحديث هذه الكتيبات أو الوثائق التعريفية بانتظام؟ وهل تتم مراجعتها للتأكد من صحة بياناتها ولإجراء التعديلات عليها كي تتماشى مع أحدث المتطلبات الرقابية؟ قدم الآلية وثبتت منها.

5.2 هل تم إشعار العميل كتابياً بالأرباح والعمولات التي قد تتقاضاها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أية شركة تابعة بما في ذلك شركات التكافل، وشركات إدارة الأموال، أو الوطاء لدى تنفيذها المعاملة؟

5.2.1 تأكد من خلال التثبت في عينة من ملفات العميل التي تحمل تصريحاً موقعاً من طرفه أنّ هذا الأخير حصل على كلّ المعلومات اللازمة، بما فيها تلك الواردة في النقطة 5.1 و 5.2 وأنه فهم طبيعة الاستثمار ومخاطره، وأنّ الاستثمار كان ملائماً لاحتياجاته.

5.3 هل يحصل كلّ عميل على تقارير منتظمة حول مسار استثماره أو وضع حسابه، بما في ذلك أية تكاليف أو مصاريف إدارة يتم خصمها، أو تحويلات إلى الاحتياطي أو حسابات المعدل للفترة تحت المراجعة؟

5.3.1 هل يشمل التقرير سجلّ المعاملات التي جرت على الحساب في تلك الفترة، وأسبابها؟

5.3.2 هل يذكر التقرير مبررات خصم التكاليف والتحويلات إلى الاحتياطي وحسابات التسوية؟ في حالة النفي، قدم التفسير.

5.3.3 هل يورد التقرير المنهجية المعتمدة لتقييم موجودات العميل أو الحساب (تكلفة، وضع العلامة من أجل التسويق، القيمة العادلة، مقيم مستقل، تقدير مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو غيرها)؟

5.3.3.1 إذا ما كان احتساب الحساب قائماً على التكلفة فحسب، هل تمّ إعلام العميل أنّ قيمة السوق أو الاستحقاق قد تكون مختلفة (أعلى أو أدنى).

5.3.4 في حالة الردّ بالإيجاب على النقاط 5.3 و 5.3.1 و 5.3.2، قدم عينات من التقارير للتثبت من أنّه تمّ اتخاذ الإجراءات المناسبة. وفي حالة النفي، وفرّ التوضيح.

تعارض المصالح والواجبات

- 6.1 هل يغطّي ميثاق العميل الحالات التي قد تواجه فيها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية تعارضات، وما هي الإجراءات المتخذة لإدارة التعارضات وحلّها؟
- 6.2 إذا كانت مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو أيّ من الشركات التابعة تعمل بصفتها أصيلاً أو إن كانت لها مصالح مالية أو غيرها في أيّ من المعاملات التي حصلت لحساب العميل، هل تمّ الإفصاح عن ذلك وقت المعاملة؟
- 6.2.1 راجع وفسر كلّ المعاملات التي كانت لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو لأية شركة فرعية لها مصلحة فيها، للثبوت من أنّه تمّ الإفصاح عن ذلك في كلّ مناسبة.

الالتزام بأحكام الشريعة

- 7.1 يجب على كلّ مؤسسة خدمات مالية إسلامية أن يكون لها مسؤول منتدب يُعنى بالتوافق ويُنح الصلاحيات والسلطة الكافية، ويجب أن يُقدّم تقاريره لعضو منتدب من مجلس الإدارة أو لأحد كبار موظفي الإدارة.
- 7.1.1 يجب على مسؤول الالتزام (مع كونه مسؤولاً عن الالتزام بأيّة متطلبات الترخيص العامة) أن تكون له درجة عالية من الخبرة في المسائل الشرعية وتطبيقاتها في التمويل الإسلامي وفي مجال العمل الخصوصي لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية.
- 7.1.2 يجب أن يكون القائم على التوافق مسؤولاً عن التقييم الذاتي المستمرّ لتوافق مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية، وعلى وجه الخصوص الالتزام بأحكام الشريعة، كما يجب أن يُقدّم نتائج تقييمه بانتظام إلى مجلس الإدارة. اذكر أمثلة من التقارير إلى المجلس.
- 7.2 يجب أن يكون القائم على التوافق مسؤولاً عن التأكد من أنّ كلّ أهداف العملاء وكلّ إجراءات الاستثمار والاستثمارات الفعلية متّفقة مع أحكام الشريعة، ويكون ذلك جزءاً من التقييم المذكور في النقطة 7.2.1. ويجب أن يتمّ التثبت من ذلك ثم توقيعه من طرف المسؤول عن التوافق وعضو من مجلس الإدارة. أورد مثلاً.
- 7.2.1 يجب على وجه الخصوص أن يتثبت مسؤول الالتزام من أن اقتراحات المنتجات الجديدة تم فحصها جيداً من قبل علماء الشريعة والموافقة عليها (انظر 1 أعلاه). تأكد من ذلك بمراجعة وجهة نظر العالم الشرعي في الملف.

7.3 يجب أن يحافظ مسؤول الالتزام على سجلّ شكاوى العملاء، ويجب أن يسجل على الأقل: تاريخ وطبيعة الشكوى؛ الإجراء الذي تمّ اتخاذه لحلّ المشكلة؛ هل كانت الشكوى تتعلق بخرق لأحكام الشريعة ومبادئها أم للمتطلبات العامة لسلوكيات العمل؛ قبول المشتكي بالحلّ والتاريخ؛ الإجراء التنظيمي عند الضرورة. أظهر أمثلة من الشكاوى وفق سجلّ الشكاوى.

إرشادات لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية لتطوير ميثاق العميل الخاص بها

من المتوقع أن يتضمن ميثاق العميل العديد من التحسينات لسلوكيات عمل مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية. وبالفعل، فإنّ التأكيدات الواردة في الميثاق من شأنها أن تتأكد من حصول مؤسسات خدمات مالية إسلامية أكثر انضباطاً، وإعداداً ومسؤولية. وسوف تحصل العديد من المنافع من تأسيس ميثاق العميل.

المنافع للجمهور:

- تمكّن الجمهور من أن يعرف بوضوح جودة الخدمات التي يتوقّعها من مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية.
- تمكّن الجمهور من تقييم أداء الخدمات المقدّمة.
- تخفض درجة عدم التأكد من الحصول على الخدمات.
- تسهّل المقارنة فيما بين مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية التي تقدّم خدمات مماثلة.
- تسمح للجمهور بزيادة الوعي التزام كلّ مؤسسة خدمات مالية إسلامية بقواعد السلوك الحسن.

المنافع لمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية:

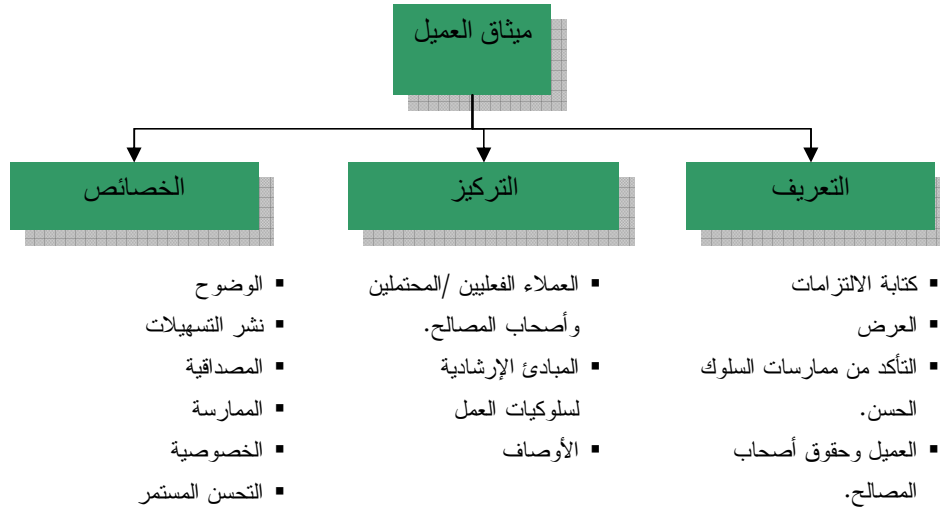
- أن تعمل بوصفها مؤشراً للأداء ممّا يتيح لمؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تقيّم ممارساتها في إدارة الأعمال.
- تحديث المهنة، ومسؤولية مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية ومحاسبتها، ممّا يسهم بدوره في زيادة شفافية صناعة التمويل الإسلامي.

مفهوم ميثاق العميل

التعريف

ميثاق العميل التزام كتابي تقدمه مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو منظمة أخرى تتعهد بمقتضاه بتقديم منتجاتها أو خدماتها لعملائها (بما فيهم أصحاب المصالح). وهو ضمان من قبل مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أو المنظمة بأنّ المنتجات أو الخدمات المقدّمة تلتزم مع المعايير المُصرّحة بأنها معايير جودة. وفيما يتعلق بمؤسسات الخدمات المالية الإسلامية، وإلى جانب إنجاز الالتزام المذكور أعلاه، فمن المهم أن يتناول ميثاق العميل، على أقلّ تقدير، الأهداف الواردة في المبادئ الإرشادية لسلوكيات العمل الصادرة عن مجلس الخدمات المالية الإسلامية. ويتكوّن مفهوم شامل لميثاق العميل من ثلاثة أوجه، كما هو مبين في الرسم 1، وهي على التوالي: (أ) تعريف ميثاق العميل، (ب) نقاط التركيز، و (ج) الخصائص اللازمة لإنشاء الميثاق.

الرسم 1: ثلاثة جوانب أساسية لميثاق العميل



نقاط التركيز

يركز ميثاق العميل على العملاء الفعليين والمحتملين وأصحاب المصالح بوصفهم متقبلي المنتجات والخدمات التي تقدمها مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. ومن حقهم أن يتم تأمين منتجات وخدمات جيدة لهم تلبي المتطلبات الشرعية. وتعدّ مؤسسات الخدمات المالية الإسلامية مسؤولة في الوقت نفسه عن توفير خدمات لها الميزات التالية مثل النجاعة، والسلامة، ودقة البيانات، ومأمونة، ويسهل الوصول إليها، وتتميز أيضًا بالودّ وصدق الحساسية كما يُطالب بها العملاء.

ويوضّح ميثاق العميل الصادر عن مؤسسة خدمات مالية إسلامية مُعيّنة للعملاء وأصحاب المصالح أصناف ودرجات الخدمات التي يمكن أن ينتظروها. وهي التزام كتابي يُعلمهم بحقوقهم في هذه الخدمات. واستنادًا إلى ذلك، يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تستجيب لمثل هذه الاحتياجات والمتطلبات وأن تكون حساسة تجاهها.

يجب أن تعتمد جودة المنتجات والخدمات على احتياجات العملاء ومتطلباتهم. وتكون المعايير التي يتم وضعها وفقًا لقدرات مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. وبالتالي، فإنّ ميثاق العميل ليس تصريحًا جامدًا، بل هي قابلة للتحسين من حين لآخر.

ولا يركز تنفيذ ميثاق العميل على الجودة وتقديم المنتجات والخدمات فحسب، بل هو مُوجّه أيضًا لتغيير سلوك مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية. فهو يتأكد من الوصول إلى مؤسسة أكثر انضباطًا، وقابلية للمحاسبة، وحساسية تجاه العميل. وإنّ التركيز على هذه العناصر الثلاثة يُحسن ثقة الجمهور واثمّانه لتقديم منتجات مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية وخدماتها.

تنفيذ ميثاق العميل

لدى تنفيذها ميثاق العميل، يجب على مؤسسة الخدمات المالية الإسلامية أن تمرّ بخمسة مراحل رئيسية. وترد هذه المراحل أدناه، وهي مبينة في الرسم 2.

▪ صياغة ميثاق العميل.

- ترويج ميثاق العميل.
- تقديم الخدمات.
- المراقبة.
- التقييم والتحسين.

الرسم 2: المراحل الرئيسية في تنفيذ ميثاق العميل

