



الأطر التنظيمية والشرعية لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية

د. جابر هاشم أبو ضريس**

د. لايزر حسين الحجاجحة*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الأطر التنظيمية والامتثال لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية، انتهجت الدراسة المنهج الوصفي في استعراض الأطر التنظيمية والشرعية، والمنهج الاستقرائي في تحليل وثائق رسمية وتقارير الحوكمة والاستدامة الخاصة في المصارف الإسلامية الأردنية: البنك الإسلامي الأردني، والبنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك صفوة الإسلامي.

توصلت الدراسة إلى أن الأطر التنظيمية المعتمدة في الأردن تمثل خطوة متقدمة نحو تعزيز حماية المستهلك المالي، إلا أن فعالية هذه الأطر تختلف من بنك إلى آخر من حيث التطبيق والالتزام العملي، لا سيما في مجالات مثل التثقيف المالي، والتعامل العادل، والشفافية، وآليات الشكاوى، كما أظهرت الدراسة أن التحدي الأبرز يكمن في التوفيق بين الالتزامات الشرعية والتنظيمية، وأهم ما أوصت به تحديث تعليمات البنك المركزي بما يراعي خصوصية العمل المصرفي الإسلامي، إضافة إلى تمكين هيئات الرقابة الشرعية من أداء دور رقابي مستقل وفعال، وتوثيق نتائج تقاريرها ونشرها لتعزيز الشفافية.

الكلمات المفتاحية: الأطر التنظيمية، الامتثال، حماية المستهلك المالي، المصارف الإسلامية.

* أستاذ مشارك، قسم المصارف الإسلامية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

laizer.hjahja@wise.edu.jo

**دكتور.

1. مقدمة:

في ظل المستجدات وتعقد العمل المصرفي وزيادة المخاطر لم تعد حماية المستهلك المالي ترفاً تشريعياً بقدر ما هو ضرورة أخلاقية واجتماعية واقتصادية، خاصة مع التوجه العالمي نحو الشمول المالي، فقد أولت المؤسسات والهيئات الدولية كالبنك وصندوق النقد الدوليين، اهتماماً بالغ الأهمية لهذا الجانب، عبر إصدار توجيهات وتوصيات للدول لحماية المستهلكين في القطاعات المالية، ومع هذا يبقى للمصارف الإسلامية خصوصية تحتم عليها وعلى الجهات المشرفة البحث عن نماذج رقابية وتنظيمية تنطلق من مقاصد الشرع الإسلامي وتتكامل مع المتطلبات والتوجهات المعاصرة.

وتكمن أهمية الأطر التنظيمية للمصارف الإسلامية في الدور الذي تلعبه لتحقيق التوازن بين الامتثال الشرعي وتحقيق الكفاءة والاستقرار المالي، وهذه الأطر تشمل منظومات التشريع والرقابة، من قوانين وأنظمة ولوائح وأوامر تصدر من الجهات الرقابية، بالإضافة للمعايير الشرعية التي تصدرها الهيئات المعنية كهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، ومجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB)، وغيرها.

في ضوء ما تقدم، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل الأطر التنظيمية في المصارف الإسلامية من منظور حماية المستهلك المالي، واستكشاف مكان الضعف والقوة في هذه الأطر، بهدف تقديم توصيات من شأنها تطوير تلك الأطر بما يحقق أعلى درجات الكفاءة والعدالة التعاقدية والامتثال لأحكام الشريعة.

2. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

بالرغم من سعي الجهات الرقابية في الدول الإسلامية لتطوير أطر تنظيمية للمصارف الإسلامية، لا تزال فعالية حماية المستهلك المالي موضع نقاش، خاصة مع تعقيد المنتجات ورقمنة العمليات وما يصاحبها من مخاطر كالغموض والاحتيال، وبالنظر إلى خصوصية الالتزام الشرعي في هذه المصارف، يظل التكامل بين الأطر التنظيمية والامتثال الشرعي مع مبادئ حماية المستهلك الحديثة محل تساؤل في بعض الجوانب كعدالة العقود والشفافية والتظلم، وعليه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة من خلال أثار التساؤلات التالية:

1. ما الإطار الشرعي والتنظيمي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية؟
2. ما مدى توافق تعليمات البنك المركزي الأردني مع خصوصية العمل المصرفي الإسلامي؟
3. إلى أي مدى تلتزم المصارف الإسلامية الأردنية بتعليمات حماية المستهلك المالي؟

4. ما أبرز الممارسات التي تعزز حماية المستهلك المالي في هذه المصارف، والتحديات التي تواجهها في هذا المجال؟

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

1. بيان الإطار الشرعي والتنظيمي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية.
 2. تحليل تعليمات البنك المركزي الأردني المتعلقة بحماية المستهلك المالي ومدى ملاءمتها للقطاع الإسلامي.
 3. تقييم مدى التزام المصارف الإسلامية الأردنية بتطبيق تعليمات حماية المستهلك المالي.
 4. الكشف عن أبرز الممارسات والتحديات في مجال حماية المستهلك المالي لدى هذه المصارف.
 5. تقديم مقترحات لتعزيز الأطر الشرعية والتنظيمية لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية.
- ### 4. أهمية الدراسة:

على الصعيد النظري تسعى الدراسة إلى سد الفجوة في الأدبيات المتعلقة بالتكامل بين الحوكمة الشرعية وحماية المستهلك المالي في البيئة الإسلامية، إضافة إلى تقديم إطار يجمع بين الامتثال التنظيمي والالتزام الشرعي في تعزيز ثقة العملاء. وعلى الصعيد التطبيقي من خلال توفر مرجعية للمصارف الإسلامية وصناع القرار لتطوير أدوات رقابية وأخلاقية لحماية المستهلك المالي، وزيادة الوعي لدى المستهلكين الماليين بحقوقهم المالي.

5. منهجية الدراسة:

تسلك الدراسة المنهج الوصفي لتحليل الأطر التنظيمية والامتثال في المصارف الإسلامية، واستعراض السياسات والتشريعات ذات الصلة بحماية المستهلك المالي، وتوظف المنهج الاستقرائي لاستنتاج نتائج عامة من خلال تحليل تجارب حماية المستهلك في المصارف الإسلامية، للوقوف على مدى فاعلية تلك الأطر واقتراح تطويرها بما ينسجم وتعاليم الشريعة.

6. الأدبيات السابقة:

في هذا الجزئية سيتم استعراض الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية في اللغتين العربية والإنجليزية.

هدفت دراسة (Dou & Roh, 2024) لبحث الإفصاح العام وحماية المستهلك المالي، واعتمدت المنهجية على تحليل الانحدار ثلاثي الفروق لتقييم تأثير الإفصاح العلني عن شكاوى الرهن

العقاري على حجم طلبات الرهن العقاري، وتظهر نتائج الدراسة أن المصارف التي تتلقى المزيد من شكاوى الرهن العقاري في منطقة معينة تشهد انخفاضاً أكبر في عدد وقيمة طلبات الرهن العقاري في تلك المنطقة بعد الإفصاح العلني عن الشكاوي، وتشير نتائج الدراسة إلى أن الإفصاح العلني عن شكاوى المستهلكين يعزز حماية المستهلك في أسواق الرهن العقاري، ويوصي المؤلفون بإجراء مزيد من الأبحاث لتقييم التأثير الاجتماعي الأوسع نطاقاً لسياسة الإفصاح.

اجراء (Hasan , 2024) دراسة لاستكشاف كيف يُعزز الوعي المالي الرقمي الكافي حماية المستهلك في إندونيسيا من خلال تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية مدروسة وحماية أنفسهم من المخاطر المحتملة، والبحث عن العلاقة بين الثقافة المالية الرقمية وأمن المستثمرين، مُسلِّطاً الضوء على دور التعليم في التخفيف من نقاط الضعف المتعلقة بالاستثمار، إضافة إلى تحليل تأثير الثقافة المالية الرقمية على كفاءة المعاملات المالية وسلامتها، مُشددةً على أهمية التعليم في تعزيز الممارسات المالية الآمنة والفعالة. تُؤكد النتائج على الحاجة إلى برامج تعليمية مُستهدفة ومبادرات سياسية تهدف إلى تحسين الثقافة المالية الرقمية لتعزيز نظام مالي أكثر أماناً ومرونة في إندونيسيا.

وقام (Wardhani , 2024) بدراسة العوامل المؤثرة على حماية المستهلك في سياق الخدمات المالية الرقمية، مع التركيز على البيئة التنظيمية، وتكامل التكنولوجيا، ووعي المستهلك، وخصوصية البيانات، واعتمد البحث على نهج كمي، من خلال بيانات جُمعت من خلال استطلاعات الرأي، واستُخدم تحليل العوامل التأكيدية للتحقق من صحة نموذج القياس، وأظهرت النتائج التأثير الإيجابي والهام للبيئة التنظيمية، وتكامل التكنولوجيا، ووعي المستهلك، وخصوصية البيانات على حماية المستهلك، وتؤكد هذه الدراسة على أهمية اللوائح التنظيمية الصارمة، والتكامل السلس للتكنولوجيا، ومبادرات التوعية الفعالة للمستهلك في صون حقوقه وسلامته، وتكمن حداثة هذه الدراسة في استكشافها الشامل للعوامل الأساسية وتأثيرها العميق على حماية المستهلك في مشهد الخدمات المالية الرقمية، مما يُقدم رؤية قيّمة لوضع سياسات وممارسات مستنيرة في هذا المجال.

ولتحليل أثر تطبيق حماية المستهلك على الأداء المالي للبنوك التجارية الوطنية في إندونيسيا خلال الفترة 2017-2021 إجراء (Kusuma , 2023) دراسة سلك فيها المنهج الوصفي وتحليل الانحدار مع عينة من 92 بنكاً تجارياً وطنياً، وخلص إلى أن حماية المستهلك في هذه المصارف قد تحسنت بشكل ملحوظ، ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين، لا سيما في معالجة الشكاوى

وحلها، يتخذ هذا البحث نهجاً مبتكراً لشرح الدور الحيوي لحماية المستهلك في الحفاظ على الأداء المالي للقطاع المصرفي، من خلال التركيز على خمسة جوانب رئيسية لحماية المستهلك وهي سرية البيانات وأمنها، والتثقيف، والخدمة وحل الشكاوى، وتقديم المعلومات (تسويق المنتجات)، والاتفاقيات القياسية، وقدمت الدراسة جملة من التوصيات للجهات التنظيمية والعاملين في القطاع المصرفي لتعزيز سياسات وممارسات حماية المستهلك.

وقد سعى الباحثان (عبيد و علوان، 2023) إلى التعرف على أثر حماية الزبون في جودة الخدمات المالية المقدمة في المصارف الخاصة في مدينة بغداد، ولتحقيق ذلك، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانة كأداة لجمع البيانات، تم توزيعها على عينة عشوائية مؤلفة من (133) قيادياً إدارياً يعملون في المصارف الخاصة في بغداد، وتم تحديد حجم العينة بناءً على معادلة (ستيفن ثومبسون)، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً لحماية الزبون في جودة الخدمات المالية حيث إن المتغير المستقل فسر ما نسبته (66%) من التغيرات التي تحدث لجودة الخدمات، وأوصت الدراسة إدارات المصارف بضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المالية وتعزيز دورها في إرضاء العملاء.

هدفت دراسة (حم، لوبيس، و البلوي، 2023) لقياس تأثير الامتثال على الحوكمة في المصارف الإسلامية، من خلال الاعتماد على المنهج الكمي عن طريق استبانة تم جمعها (204) من موظفي المصارف الإسلامية في الأردن وليبيا، وتوصل الباحثون إلى وجود تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية وقوة ارتباط عالية بين الامتثال والحوكمة الشريعة عند مستوى دلالة 0.05، وأوصت بضرورة وضع إطار واضح لمبادئ حوكمة الشريعة والالتزام بالقوانين وتحديد الوظائف بوضوح، بالإضافة إلى تبني وتطوير وظائف الالتزام وإنشاء نظام إدارة فعال لتقييمه.

وتناول مقال (Johan & Ariawan, 2021) حماية المستهلك في المؤسسات المالية، حيث اعتمد البحث على منهجية قضائية معيارية لتحليل حماية المستهلك في المؤسسات المالية غير المصرفية، وخاصة شركات التمويل، مع التركيز على الاتفاقيات المعيارية والرسوم وسداد القروض. وخلصت الدراسة إلى ضعف حماية المستهلك الحالية في هذا المجال، إذ لا يغطي قانون حماية المستهلك الحالي شركات التمويل بشكل كامل، ويوصي البحث الجهات المعنية بوضع لوائح تنظيمية محددة لحماية المستهلكين في القطاع المالي بشكل أفضل.

هدفت دراسة (الطرزي، 2021) إلى تقييم دور دائرة حماية المستهلك المالي بالبنك المركزي الأردني في تحسين جودة خدمات المصارف الإسلامية الأردنية (البنك الإسلامي الأردني، العربي الإسلامي الدولي، صفوة الإسلامي). اعتمدت الدراسة المنهجين الوصفي والتحليلي، واستهدفت

عملاء المصارف الذين قدموا شكاوى للدائرة. بعد تحليل 85 استبانة صالحة من أصل 100، توصلت النتائج إلى وجود دور إيجابي ومهم لدائرة حماية المستهلك في تحسين جودة الخدمات المقدمة من المصارف الإسلامية، التي وُجدت مرتفعة، أوصت الدراسة ببحث عوامل أخرى قد تؤثر على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية.

ما يميز الدراسة الحالية:

على الرغم من الثراء المعرفي في أدبيات الحوكمة والامتثال بالمصارف الإسلامية، الذي تناول جوانب متعددة كالحوكمة الشرعية وإدارة المخاطر والإفصاح، يبرز قصور بحثي في الربط المتعمق بين هذه الأطر ومفهوم حماية المستهلك المالي. فمعظم الدراسات السابقة ركزت على الجوانب القانونية لحماية المستهلك أو فصلت بين الامتثال الشرعي وحقوق المستهلك، دون تقديم نموذج تكاملي يوضح مدى فاعلية الأطر التنظيمية والشرعية مجتمعة في ضمان العدالة والشفافية من منظور المستهلك المالي. تتميز الدراسة الحالية بسد هذه الفجوة من خلال تناول الأطر التنظيمية والشرعية وحماية المستهلك المالي كمتغيرات مترابطة في نموذج بحثي تكاملي، مما لم تتناوله الدراسات السابقة بشكل مجتمع.

7. خطة البحث:

يقسم البحث إلى ثلاثة مباحث رئيسة وكل مبحث يشمل عدد من المطالب كما يلي:

المبحث الأول: الإطار النظري والتنظيمي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية.

المبحث الثاني: الأطر التنظيمية لحماية المستهلك المالي في القطاع المصرفي الأردني.

المبحث الثالث: مدى التزام المصارف الإسلامية الأردنية بحماية المستهلك المالي

1. الإطار النظري والتنظيمي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية:

تُعد حماية المستهلك المالي حجر الزاوية في بناء قطاع مصرفي إسلامي مستدام وقائم على الثقة، ولا تقتصر أهميتها على الجوانب الاقتصادية فحسب، بل تمتد لتشمل الجوانب الأخلاقية والاجتماعية المستمدة من مبادئ الشريعة الإسلامية، يهدف هذا المبحث لتحليل للإطار النظري والتنظيمي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية، وذلك من خلال استكشاف المفاهيم الأساسية، وتجديدها في الأصول الشرعية، وتحليل تفصيلي للأطر التنظيمية والقانونية السائدة في البيئة المصرفية الأردنية.

1.1. مفهوم حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية:

في البداية سوف نتعرف بالمستهلك المالي ثم التعرف على حماية المستهلك المالي، عرف Johan, et al., (2021) المستهلك المالي بأنه العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية، مثل شركات التمويل، في علاقة طويلة الأمد للحصول على خدمات مالية، ويكون ملزماً بشروط الاتفاقيات المعيارية والرسوم المحددة، ويخضع لإجراءات استعادة الضمانات في حالة التخلف عن السداد، ويؤخذ على هذا التعريف التركيز على القروض/الضمانات ويغفل ضعف المستهلك التعاقدية.

وقد عُرف (Kerton, et al., 2018) المستهلكون الماليون بأنهم أفراد أو وكلاء اقتصاديون يشتركون أو يستخدمون المنتجات والخدمات المالية بهدف تحسين رفاهيتهم (Kerton & Ademuyiwa, 2018)، لكن هذا المفهوم أخذ بالعموم ويفتقر للتفاصيل العملية.

أما البنك المركزي الأردني فقد عرف حماية المستهلك المالي: هي الحفاظ على حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إطار تشريعي واضح ينظم العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية ومستهلكيها، ويضمن العدالة والشفافية وحق التظلم للمستهلكين (www.cbj.gov.jo) تشمل حماية المستهلك إطاراً شاملاً يتضمن تدابير قانونية وتنظيمية وأخلاقية مصممة لحماية حقوق المستهلكين ومصالحهم ورفاهيتهم في تفاعلاتهم مع السلع والخدمات والمعاملات المالية (Wardhani, 2024).

وعند النظر في تعريف البنك المركزي الأردني فقد ركز على الجانب التشريعي ويقلل من شأن التثقيف أو آليات حل النزاعات غير الرسمية، أما Wardhani فتناول حماية المستهلك بشكل عام وليس مخصصاً للمالي، ولا يحدد الجهات المسؤولة.

ويعرف الباحثان حماية المستهلك المالي في سياق المصارف الإسلامية: هي إطار شرعي-تنظيمي-أخلاقي يهدف لصون حقوق ومصالح العميل، بضمان العدالة والشفافية التامة ومنع الممارسات غير المشروعة (كالغرر والغبن)، مع التأكيد على المسؤولية الشرعية للمصرف في تقديم منتجات متوافقة مع الشريعة وتحقيق رفاهية العميل، تحت رقابة الهيئات الشرعية والتنظيمية.

1.2. الأصول الشرعية والمبادئ التوجيهية لحماية المتعاملين في المعاملات المالية الإسلامية:

تتميز المعاملات المالية الإسلامية بإطارها الأخلاقي والقانوني المستمد من التشريع الإسلامي، الذي يوفر بطبيعته أسساً قوية لحماية المتعاملين، يمكن تناول بعض الأصول والمبادئ الشرعية التي تمثل أركان العلاقة بين المصارف الإسلامية وعملائها على النحو التالي:

قاعدة "لا ضرر ولا ضرار" (النووي، ٢٠٠٩ م)¹

تعتبر هذه القاعدة الفقهية من أهم الأسس التي تحكم فقه المعاملات في الإسلام. وفي سياق العمل المصرفي، تقتضي هذه القاعدة اتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لتجنب إلحاق أي ضرر مطلقاً سواء أكان خاصاً أم عاماً وتشمل دفع الضرر قبل وقوعه من الوقاية والتحرز وأخذ التدابير لإزالة أثاره وعدم تكراره (وصفي، 2019) ويشمل تطبيق القاعدة في تصميم منتجات وخدمات آمنة ذات شفافية، وتقديم معلومات واضحة حول المخاطر المحتملة، وتوفير آليات فعالة للتعامل مع الشكاوى وحل النزاعات بشكل عادل وسريع.

قاعدة "الأصل في العقود الإباحة" (الزركشي، ١٩٨٥ م): تعني القاعدة أن الأصل في جميع المعاملات المالية الإباحة والجلّ، فالحرام منها ما قام دليل على حرمة وما لم يرد دليل على تحريمه الأصل يبقى والجلّ (وصفي، 2019)، على الرغم من إباحة العقود في الأصل، إلا أن هذه الإباحة مقيدة بشروط عدم التصادم مع الأدلة الشرعية من الكتاب، أو السنة، أو إجماع الفقهاء، أو القياس، وكان مما اقتضته حاجة الناس عامة ولم يشمل على مفسدة (الندوي، 1999) فصحة العقود في الإسلام مبنية على التراضي وتحقيق العدالة وتجنب المحرمات، ووضوح شروط العقد وتحديد الحقوق والواجبات بشكل دقيق، وتجنب أي غموض أو جهالة قد تؤدي إلى نزاعات أو استغلال أحد الطرفين، وخاصة المستهلك الذي قد يكون أقل خبرة بالشؤون المالية.

قاعدة "الغرر الكثير يفسد العقود دون يسيره": عرفة السرخسي "ما يكون مستور العاقبة" (السرخسي، ب. ت)، حيث يحتم على المصارف خلو العقود من الغرر الكثير لأنه مفسد للعقود ويفضي للنزاع والخصومة، أما اليسير غير المقصود فهو عفو، ومن صور المعاملات التي تحمل الغرر عقود التامين التجاري، ومعاملات شركات التسويق، شراء الالتزامات المتعثرة (محمود، 2017).

تجسيد مفهوم "الأمانة والمسؤولية": من سلوكيات العمل المصرفي الإسلامية التخلق بالإتقان والإحسان والصدق والأمانة، حيث تعتبر المؤسسات المالية الإسلامية أمناء على أموال عملائها ومصالحهم، تتطلب هذه الأمانة والمسؤولية الالتزام بأعلى معايير النزاهة والشفافية في تقديم

الخدمات، والوفاء بالوعود والالتزامات، وتقديم المشورة المالية الآمنة والموضوعية للعملاء (الشيخ، 2010).

تفعيل مبدأ "الشورى والنصيحة" في العلاقة مع العملاء: تشجع الشريعة على الحوار والتواصل الفعال بين الأطراف المتعاملة، في السياق المصرفي الإسلامي المصرف أكثر دراية من العميل في الأمور المالية، وهذا المبدأ يحث أهل المعرفة والخبرة على تقديم المشورة والنصح الصحيح (جرات، 2014) يعني ذلك ضرورة أن يكون البنك مستعداً للاستماع إلى استفسارات العملاء وتقديم التوضيحات اللازمة، وتقديم النصح المالي المناسب الذي يراعي مصالح العميل وقدراته.

إن عملية الالتزام بهذه الأصول والمبادئ الشرعية لا تقتصر على الواجب الديني فحسب، بل يعتبر عاملاً مهماً لتعزيز الثقة بين العميل والمصرف، والعمل المصرفي من أهم دعائمه السمة الطيبة والثقة التي تمثل ميزة تنافسية للمصارف الإسلامية والرقى في السمعة المصرفية.

1.3. الفرق بين حماية المستهلك في المصارف التقليدية والإسلامية:

ثمت فوارق جوهرية بين المصارف التقليدية والإسلامية تعود بالأساس إلى طبيعة النظام الاقتصادي الذي يتبع له كل طرف فالأولى نشأت في مظلة النظام الرأسمالي أما الأخيرة فتنبثق من النظام الاقتصاد الإسلامي، وسيقوم الباحث بعرض بعض هذا الاختلافات التي من شأنها أن تنعكس على حماية المستهلك المالي.

الخلفية الفكرية والتنظيمية لحماية المستهلك في المصارف التقليدية تركز على نظريات التعاقد الحر و"كفاءة السوق"، التي تفترض أن الأطراف المتعاقدة تتصرف بعقلانية تامة، وأن السوق يُصلح نفسه بنفسه، دون تدخل في طبيعة المنتج نفسه، وعدم تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية حال حدوث خلل، غير أن الأزمات المالية ومنها (أزمة 2008) كشفت قصور هذه التوجه في حماية المستهلك، حيث سعت المصارف التقليدية إلى زيادة الإقراض لمضاعفة أرباحها، الذي أدى إلى تضخم حجم الائتمان المصرفي، كما أنها لم تقيّم بشكل كاف قدرة المقترضين على السداد، وقدمت مصلحة المصارف على حساب العملاء، إضافة لذلك، ساهم غياب الشفافية والرقابة الفعالة من قبل المؤسسات المالية والمصرفية في تفاقم الأزمة، مما نتج عنه خسائر كبيرة للمستهلكين واهتزاز الثقة في النظام المالي (النجار، 2020). ومن الأمثلة على ذلك فرضت هيئة السلوك المالي البريطانية (FCA) بعد 2013 قيوداً على بيع بعض المنتجات المعقدة للعملاء الأفراد، بعد تقارير أثبتت أن المصارف تروج لها دون توضيح للمخاطر، وشملت هذه القيود

تعزيز مساءلة الإدارة العليا، وإجراء عمليات الرقابة والمراجعة الموضوعية، واتخاذ إجراءات إنفاذ في حالات سوء السلوك، وتطبيق قواعد سوق الرهن العقاري ومراقبتها، والتوجه نحو النهوض في الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة (FCA, 2015).

أما المصرفية الإسلامية تنطلق حماية المستهلك من نظام قيمي وتشريعي متكامل منبثق من النظام المالي الإسلامي، الذي يحرص على حماية المتعاملين باعتبارها جزءاً من الالتزام الشرعي، فالعقود في التشريع الإسلامي ليست مجرد توافق الإرادتين، بل يجب أن يكون العقد مشروعاً يخلو من الربا والغرر والغبن، وعادلاً لا يترتب عليه ظلم أو استغلال أحد الأطراف، وموثق موضح فيه الأركان والشروط (شواط و حميش، 2012)، وأمر سبحانه وتعالى بتوثيق تفصيلي في أطول آية في القرآن الكريم: {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ...} [سورة البقرة: 282]، وهذا يُظهر مركزية حماية الحقوق المالية في التصور الشرعي.

وفي تحليل آليات الحماية في التطبيق في المصارف التقليدية، يُقاس الإفصاح بكمية المعلومات المقدمة، لكنه لا يلزم المصارف بأن تكون المنتجات "مناسبة" للعميل، ما أدى إلى ظاهرة "إغراق العميل بالمعلومات دون تبسيطها"، وفي التأطير الشرعي للمصرفية الإسلامية الإفصاح لا يكفي بالكم، بل يجب أن يتضمن الغاية والمآل، فلا يجوز تقديم منتجات تترك العملاء أو يتضمن تحايلاً على المانع الشرعي، ومثال ذلك صيغة المربحة للآمر بالشراء، يلزم المصرف الإسلامي بإعلام العميل بسعر الشراء والربح صراحة كونه بيع أمانة، ولا يجوز له إخفاؤه بحجة "سرية العقود"، وهو ما يُعد ملزماً شرعاً وقانوناً (سطحي، 2007).

وفي قضية العقود والتسعير المصارف التقليدية، السعر هو قيمة المبادلة التي تتم بين البنك والزبون فيسمح التعاقد على أسعار فائدة متغيرة، وفرض غرامات حال تخلف العميل عن السداد، وفي بعض الأحيان رسوم مخفية كنسبة مئوية من قيمة التمويل، أما في تسعير المنتجات في المصارف الإسلامية فيتوجب عدالة السعر الذي يتحقق عندما تتساوى قيمة المبادلة مع قيمة جوهر الخدمة (منفعتها) المقدمة للعميل، فلا يجوز التعامل بالربا أخذاً وعطاءً ويشمل ربا الديون والبيوع أو فرض غرامات ربوية، ولا يجوز أن يُشتق الربح من "عنصر الزمن فقط" بمعنى آخر، التسعير في المصارف الإسلامية يهدف إلى تحقيق العدالة ومراعاة المنفعة الحقيقية للخدمة، بينما في المصارف التقليدية يركز على قيمة المبادلة النقدية (بودي، الصيفي، و بن يحيي، 2020).

وفي مسألة الرقابة المؤسسية وآثارها العملية؛ تخضع المصارف التقليدية للرقابة المصرفية التي تتولاها المصارف المركزية وهذا الرقابة تشمل الالتزام بالقوانين واللوائح والأنظمة والتعليمات الصادرة من البنوك المركزي والجهات الرقابة، بهدف سلامة النظام المصرفي وضمان استقراره (لعماري و بولحيس، 2018)، لكن هذا الرقابة تأتي لاحقة للمخالفة، وتعتمد على كشف الضرر بعد وقوعه، ما يجعلها حماية جزئية، أما العمل المصرفي الإسلامي فيخضع للرقابة المزدوجة والمتمثل في الرقابة المصرفية باعتبارها مؤسسة مالية يتوجب عليها الالتزام بالقوانين والتشريعات المصرفية في البلاد، إضافة للرقابة الشرعية الخاصة، ووفق لقانون البنوك الأردني (2000/28) ألزم المصارف الإسلامية بتعيين هيئة رقابة شرعية محدداً أهدافها ومهامها، رغم هذه المزايا، فإن ضعف استقلال بعض هيئات الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية قد يُضعف من فعاليتها، خصوصاً إذا لم تكن قراراتها ملزمة أو مدعومة من جهة تنظيمية شرعية مركزية.

وفي النظر إلى أثر الاختلافات على المستهلك النهائي، يواجه المستهلك منتجات المصارف التقليدية مصممة لتحقيق ربحاً للبنك في محاولة إظهار مراعاة حقيقية لاحتياجاته، الفوائد المركبة، أو قروض استهلاكية بشروط مجحفة، وعمليات جدولة القروض، في حين يُفترض في العمل المصرفي الإسلامي أن يكون المنتج مصمماً بناءً على "مشروعية الغاية والوسيلة" (عامر، 2024)، لكن بعض التطبيقات تُظهر تقليداً للمنتجات التقليدية، ما يُفقد الحماية معناها الأصيل.

حماية المستهلك ليست فقط ما يُمارس في العقد، وتحت الاختبار الحقيقي، يتبين أن التطبيق لا يزال يحتاج تطويراً في كلا النظامين، مع احتفاظ المصارف الإسلامية بميزة المبدأ. وفيما تم عرضه نستنتج بشكل تحليلي أن الحماية في المصارف الإسلامية مبدئياً أقوى من حيث الأساس الشرعي والأخلاقي، لكنها تحتاج ضبطاً تطبيقياً أكبر، وعند مقارنتها بالتقليدية تعتبر الأخيرة أكثر تطوراً تشغيلياً في آليات الشكاوى وخدمة العملاء، لكنها تفتقر إلى فلسفة "الحماية من الأصل" خاصة الأسس الأخلاقية والقيمية، وبالنظر إلى جهاز لرقابة الشرعية لو فُعل بفعالية واستقلال، يمثل درعاً مزدوجاً للمستهلك المالي الإسلامي، فيدمج البُعد القيمي في التعليمات التنظيمية وهذا يزيد من فعالية حماية المستهلك، لا سيما في الدول الإسلامية.

في الجدول التالي يستعرض الباحثان أوجه المقارنة بين المصارف التقليدية والإسلامية لحماية المستهلك المالي كما يلي:

الجدول رقم (1) مقارنة المصارف التقليدية في الإسلامية لحماية المستهلك		
وجه المقارنة	المصارف التقليدية	المصارف الإسلامية
الخلفية الفكرية/الأساس	- النظام الرأسمالي (التعاقد الحر، كفاءة السوق).	- النظام الاقتصادي الإسلامي (قيم شرعية متكاملة).
مفهوم الحماية	- افتراض عقلانية الأطراف، السوق يصح نفسه. - كشفت الأزمات (2008) قصورها (إقراض مفرط، غياب الشفافية).	- جزء من التزام شرعي (عدم الظلم، الاستغلال، الربا، الغرر، الغبن).
العقود	- توافق إرادتين.	- يجب أن يكون العقد مشروعاً، عادلاً، موثقاً تفصيلاً (الآية 282 من البقرة).
الإفصاح	- يُقاس بكمية المعلومات - لا يُلزم بأن تكون المنتجات "مناسبة" للعميل (إغراق بالمعلومات دون تبسيط).	- لا يكتفي بالكم، بل يتضمن الغاية والمآل. - يُلزم المصرف بإعلام العميل بسعر الشراء والربح في المراجعة (لا سرية).
التسعير (الربح)	- السعر هو قيمة المبادلة (فوائد متغيرة، غرامات تخلف، رسوم خفية) - الربح يُشتق من عنصر الزمن.	- عدالة السعر (قيمة المبادلة = قيمة جوهر الخدمة) - لا يجوز التعامل بالربا أو غرامات ربوية. - لا ربح من الزمن فقط.
الرقابة المؤسسية	- رقابة مصرفية (بنوك مركزية) تهدف لسلامة واستقرار النظام - رقابة لاحقة (كشف الضرر بعد وقوعه) وحماية جزئية.	- رقابة مزدوجة (مصرفية + شرعية خاصة) قانون البنوك الأردني يلزم بتعيين هيئة رقابة شرعية - قد تضعف بضعف استقلالية الهيئة الشرعية.
أثر على المستهلك النهائي	- منتجات مصممة لزيادة ربح البنك (فوائد مركبة، قروض مجحفة، جدولة). - قد تظهر اهتماماً بالعميل ظاهرياً.	- منتج مصمم على "مشروعية الغاية والوسيلة" - بعض التطبيقات قد تقلد التقليدية وتفقد الحماية معناها الأصيل.
الخلاصة التقييمية	- أكثر تطوراً تشغيلياً (آليات شكاوى، خدمة عملاء) - تفتقر إلى فلسفة "الحماية من الأصل" والأسس الأخلاقية والقيمية	- مبدئياً أقوى من حيث الأساس الشرعي والأخلاقي. - تحتاج ضبطاً تطبيقياً أكبر - الرقابة الشرعية الفعالة تمثل درعاً مزدوجاً.

من إعداد الباحثان

2. الأطر التنظيمية لحماية المستهلك المالي في القطاع المصرفي الأردني:

هذا المبحث يمثل نقطة ارتكاز أساسية في هذه الدراسة، حيث يسلط الضوء على الأطر التنظيمية التي وضعها البنك المركزي الأردني لحماية المستهلك المالي في القطاع المصرفي، ويشمل ذلك القوانين والتعليمات والضوابط التي تنظم العلاقة بين المصارف وعملائها، وتحدد حقوق والتزامات كل طرف.

1.4. القوانين والتشريعات النازمة للعمل المصرفي في الأردن:

يخضع العمل المصرفي في الأردن إلى مجموعة قوانين وتشريعات تهدف إلى تنظيم القطاع، وضمان استقراره، وحماية أموال المودعين، وتحقيق الشفافية والامتثال للمعايير الدولية.

1. قانون البنك المركزي الأردني رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته:

يُعتبر قانون البنك المركزي الأردني الإطار القانوني الأم الذي ينظم عمل البنك ويحدد أهدافه ومهامه وسلطاته، حيث يؤدي دوراً حيوياً في الإشراف والرقابة على المؤسسات المصرفية، وضمان سلامة النظام المالي واستقراره، ومن الجوانب التي يغطيها القانون وتنعكس على حماية المستهلك المالي: منح التراخيص للمصارف والمؤسسات المالية من وضع شروط ومعايير لمنح التراخيص للمؤسسات المصرفية، مما يضمن دخول مؤسسات ذات ملاءة مالية وكفاءة تشغيلية إلى السوق المصرفي، الأمر الذي يقلل من المخاطر التي قد يتعرض لها الاقتصاد الوطني والعملاء (المادة: 12، الفقرة (ز)).

وتلي عملية منح التراخيص الرقابة والإشراف على هذه المؤسسات، إذ يمنح القانون البنك المركزي سلطة الرقابة المستمرة والدورية على الجهاز المصرفي للتأكد من التزامها بالقوانين والتعليمات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حال وجود مخالفات أو تجاوزات، وهو ما يساهم في حماية حقوق المودعين والمتعاملين (المادة: 4، الفقرة (أ) البند: 3)، أيضاً يخول القانون البنك المركزي صلاحية إصدار التعليمات والأنظمة التي تنظم جوانب مختلفة من العمل المصرفي، وقد تتضمن هذه التعليمات بنوداً تتعلق بحماية حقوق العملاء، مثل متطلبات الإفصاح والشفافية في المنتجات والخدمات المصرفية (المادة: 43).

ومن مهام البنك المركزي تنظيم العلاقة بين العميل والبنك وإلزام المصارف بالتعامل بعدالة وشفافية، كما يسعى إلى زيادة وعي جمهور العملاء بالنشاط المصرفي والمالي (المادة: 4، الفقرة (ب) بند 13 و14).

2. قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000 وتعديلاته:

يُعتبر قانون البنوك الإطار التشريعي التفصيلي الذي ينظم عمل المصارف المرخصة في الأردن، يحدد هذا القانون الإجراءات المتعلقة بتأسيس المصارف وفروعها، وإدارتها، وعملياتها المختلفة، ويتضمن العديد من المواد التي تهدف على نحو مباشر أو غير مباشر إلى حماية حقوق المستهلك المالي، ومن أبرزها:

- السرية المصرفية: تلزم المصارف بالحفاظ على السرية التامة لجميع حسابات العملاء وودائعهم وأماناتهم وخزائهم وتحظر إعطاء أي بيانات عنها إلا بموافقة خطية من صاحب الحساب أو بموجب القانون (المادة: 72)
- متطلبات الإفصاح والشفافية: إلزام المصارف بالإعلان بوضوح عن نسب الفوائد والعمولات على الودائع والقروض (المادة: 32).
- هيئة الرقابة الشرعية: بالنظر إلى خصوصية عمل المصارف الإسلامية أوجب القانون تعيين هيئة رقابة شرعية، وقد تناولت المادة (58) من قانون البنوك مهام وواجبات الهيئة بما يشكل حماية للمستهلك المالي في المصارف الإسلامية وتتمثل هذه المهام في مراقبة التزام المصرف الإسلامي بالأحكام الشرعية، وهذا يحمي العملاء من التعامل بمنتجات أو خدمات قد تتعارض مع معتقداتهم الدينية ومبادئهم المالية الإسلامية، كما تبدي الهيئة الرأي الشرعي في صيغ العقود التي يستخدمها المصرف (الطراد و عباد، 2004) ما يحقق شفافية العقود وعدالتها وتوافقها الشرعي، ويحمي العملاء من العقود التي قد تتضمن بنوداً غير واضحة أو مخالفة للشرعية، إضافة للنظر في أي أمور تكلف بها، ويمكن تكليفها مهام تتعلق بالامتثال الشرعي، وهذا يمنح الهيئة دوراً أوسع في حماية المستهلك المالي والتأكد من أن البنك يلتزم بأعلى المعايير الشرعية في جميع تعاملاته، هذا يوفر اطمئنان العملاء بأن معاملاتهم المالية تتم وفقاً لمبادئ الشريعة الإسلامية.

2.2. تعليمات البنك المركزي الأردني المتعلقة بحماية المستهلك المالي:

أولى البنك المركزي الأردني اهتماماً كبيراً بحماية حقوق المستهلكين الماليين، إيماناً منه بأهمية بناء علاقة عادلة وشفافة بين المؤسسات المالية وعملائها، وتأتي تعليمات حماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي كإطار تنظيمي يهدف إلى وضع معايير واضحة للممارسات المالية، وضمان حصول المستهلكين على المعلومات الكافية لاتخاذ قرارات مستنيرة، وتوفير آليات فعالة

لتلقي الشكاوى ومعالجتها، وقد استحدثت دائرة لحماية المستهلك المالي، وفي هذا المطلب سنصف وتحليل تعليمات البنك المركزي الأردني المتعلقة بحماية المستهلك المالي في القطاع المصرفي (2024/14)، وذلك من خلال استعراض أهم الجوانب التي تغطيها هذه التعليمات، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والآليات التي تتبناها لضمان تطبيقها.

أهم جوانب تعليمات حماية المستهلك المالي رقم (2024/14):

1. **الإفصاح والشفافية:** تلزم التعليمات المصارف بتبني ممارسات إفصاح واضحة وشاملة للعملاء، حيث يجب على المصرف أن يضمن تضمين مدونة السلوك المهني بنداً يلزم الموظفين بتفسير الأحكام والشروط الأساسية للخدمات المصرفية عند طلب العميل، وفي حال منح أسعار فائدة تفضيلية، يجب الإفصاح عن مدة سريان هذا السعر، كما يجب على المصارف تزويد العملاء بنسخ من العقود وجداول السداد وأي نماذج موقعة، ونشر قوائم بأسعار الفوائد والعمولات بشكل واضح ويشمل ذلك توضيح الشروط والأحكام، والرسوم والعمولات، والمخاطر المحتملة بشكل مبسط وسهل الفهم (المادة 14-26).

2. **تسعير وتقديم المنتجات:** تؤكد تعليمات حماية المستهلك المالي على أهمية الشفافية والوضوح في تسعير وتقديم المنتجات المصرفية، ويتضمن ذلك الإفصاح الكامل عن جميع الرسوم والعمولات وأسعار الفائدة المتعلقة بالمنتجات، وذلك لتمكين العملاء من فهم التكاليف المرتبطة بالخدمات المصرفية واتخاذ قرارات مستنيرة، كما تحظر التعليمات الممارسات التسعيرية المضللة أو غير العادلة، وتشدد على ضرورة تصميم المنتجات وتقديمها بطريقة عادلة ومنصفة للعملاء جميعها، مع مراعاة احتياجاتهم وقدراتهم المالية، وتهدف هذه التعليمات إلى حماية المستهلكين من الاستغلال وضمان المنافسة العادلة في السوق المصرفي. (المادة: 41-53).

3. **التمويل المسؤول:** يعتبر التمويل المسؤول أحد المبادئ الأساسية التي تقوم عليها تعليمات حماية المستهلك المالي، حيث يهدف إلى تنظيم عملية تقديم التمويل من قبل المصارف بطريقة تحمي مصالح المستهلكين وتحافظ على الاستقرار المالي، من خلال قيام المصارف بتقييم دقيق لقدرة العملاء على سداد التمويل قبل منحه، وتجنب إقراضهم مبالغ تتجاوز قدرتهم على السداد، مما قد يعرضهم لمشاكل مالية، كما يشمل التمويل المسؤول التزام المصارف بالإفصاح الشفاف عن شروط التمويل وتكاليفه، وتجنب فرض رسوم أو عمولات مبالغ فيها، وتقديم منتجات تمويلية مناسبة لاحتياجات العملاء وظروفهم المالية. وتهدف هذه التعليمات إلى تعزيز

الممارسات التمويلية المسؤولة التي تخدم مصالح المصارف والمستهلكين على حد سواء، وتساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة (المادة: 54-63).

4. **التعامل العادل مع العملاء:** تشدد التعليمات على ضرورة التزام البنك بالتعامل بعدالة مع كافة العملاء في جميع مراحل العلاقة معهم، ويجب أن يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة البنك. كما تلزم التعليمات البنك ببذل العناية اللازمة وخاصة للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة. ويحظر على البنك التمييز بين عملائه على أساس الجنس أو الدين أو العرق أو لأي سبب آخر. ويهدف هذا المبدأ إلى ضمان المساواة في المعاملة وحماية الفئات الأكثر ضعفاً، ويمتد تأثيره ليشمل جميع جوانب العلاقة بين البنك والعميل التي تتعلق بنقل التسهيلات الائتمانية بين المصارف، حيث يجب أن يتم ذلك بما يحقق مصلحة العميل (المادة 3-13).

5. **آلية معالجة الشكاوى:** توجب التعليمات على المصارف أن تتضمن في عقودها ونماذج فتح الحساب بنداً يشير بوضوح إلى وجود وحدة مستقلة داخل البنك مخصصة لاستقبال ومعالجة شكاوى العملاء، مع تحديد وسائل الاتصال المتاحة لهذه الوحدة. يهدف هذا الإجراء إلى ضمان حق العملاء في تقديم شكواهم بسهولة ويسر، وتوفير آلية فعالة للتعامل مع هذه الشكاوى وحلها بشكل عادل وشفاف. (المادة 24 فقرة (ز)).

6. **حماية البيانات والخصوصية:** تنص المادة (40) من تعليمات حماية المستهلك المالي للقطاع المصرفي على التزام المصارف بحماية بيانات ومعلومات العملاء وخصوصيتها. ويتضمن ذلك تضمين العقود ونماذج فتح الحساب بنداً يؤكد خضوع هذه البيانات لأحكام السرية المصرفية، وإعداد إجراءات داخلية تضمن حماية البيانات والحفاظ على سريتها، وتوقيع الموظفين على نماذج تلزمهم بعدم إفشاء هذه البيانات. كما يتوجب على المصارف توفير بيئة تكنولوجيا معلومات آمنة وسرية لكافة معلومات العملاء، وتضمين مدونة السلوك المهني والأخلاقي للموظفين بنوداً حول حماية وسرية البيانات، بالإضافة إلى توثيق وتصحيح وتحديث البيانات بشكل صحيح.

7. **التوعية والتثقيف المالي:** تهدف التعليمات تعزيز التوعية والتثقيف المالي للمستهلكين كعنصر أساسي في حمايتهم وتمكينهم، ويتحقق ذلك من خلال عدة آليات. أولاً، تلزم التعليمات المصارف بالإفصاح الشفاف والواضح عن المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات المصرفية،

بما في ذلك أسعار الفائدة، والرسوم، والعمولات، وشروط العقود، وذلك لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة. ثانياً، تشدد التعليمات على ضرورة استخدام لغة واضحة ومبسطة في جميع الوثائق والعقود، وتجنب المصطلحات التقنية أو القانونية المعقدة التي قد تكون غير مفهومة للعملاء العاديين. ثالثاً، تتضمن التعليمات بنوداً تلزم المصارف بتزويد العملاء بالمعلومات الكافية حول حقوقهم ومسؤولياتهم، وكذلك المخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات المصرفية المختلفة، وتهدف هذه الإجراءات مجتمعة إلى تمكين المستهلكين الماليين وزيادة وعيهم وفهمهم للشؤون المالية (المادة: 64).

من خلال استقراء وتحليل البنود المختلفة لتعليمات حماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي الأردني، نجد أن هذا التعليمات تهدف بشكل رئيسي إلى تعزيز ثقة المستهلكين في القطاع المصرفي من خلال ضمان حقوقهم وتوفير بيئة تعامل عادلة وشفافة، والسعي إلى تحقيق توازن في العلاقة بين المؤسسات المالية والمستهلكين، وتقليل الفجوة المعلوماتية بينهم، كما تركز التعليمات على الجانب الوقائي من خلال إلزام المؤسسات بتقديم معلومات واضحة وتجنب الممارسات المضللة، بالإضافة إلى توفير آليات للحماية في حال وقوع نزاعات، ونلاحظ اتساق هذه التعليمات بالتكامل مع القوانين والتشريعات الأخرى النازمة للعمل المصرفي، وتساهم في بناء نظام مالي مستقر وموثوق، وتعكس حرص البنك المركزي على مواكبة أفضل الممارسات الدولية في مجال حماية المستهلك المالي، وتطوير الإطار التنظيمي بشكل متواصل.

تعتبر تعليمات حماية المستهلك المالي خطوة هامة نحو تعزيز حقوق المستهلكين وبناء علاقات أكثر عدالة وشفافية مع المؤسسات المالية، ومن خلال تطبيق هذه التعليمات بشكل فعال، يمكن تحقيق بيئة مالية مستدامة تخدم مصالح جميع الأطراف، وتساهم في التنمية الاقتصادية الشاملة.

2.3. دور هيئة الرقابة الشرعية والجهات الرقابية الأخرى في العمل المصرفي الإسلامي:

شهد القطاع المصرفي الإسلامي الأردني نمواً ملحوظاً، ما يستدعي وجود أطر إشرافية ورقابية فعالة تضمن الالتزام بأحكام التشريع الإسلامي والتشريعات واللوائح المنظمة للعمل المصرفي، وتتوزع هذه المسؤولية بين هيئات الرقابة الشرعية الداخلية والخارجية، إضافة إلى الجهات الرسمية كالبنك المركزي الأردني.

دور هيئة الرقابة الشرعية:

يعتبر جهاز الرقابة الشرعية مهماً يختص في عمل المؤسسات المالية الإسلامية، ويضطلع بدور رئيس في ضمان توافق معاملات وأنشطة المصرف من مبادئ الشريعة، يتولى مسؤولية إصدار الفتاوى والقرارات الشرعية والمعايير الشرعية المتعلقة بالمنتجات والخدمات المصرفية الإسلامية الجديدة، والتأكد من مطابقتها لأحكام الشريعة قبل طرحها للمستهلك، التأكد من سلامة تنفيذ المؤسسة لقرارات والأحكام الصادرة عن الهيئة (السيابية و المجاهد، 2023)، كما تراجع الهيئة وتدقيق مختلف المعاملات والعقود التي تجريها المؤسسة المالية الإسلامية بشكل دوري للتأكد من خلو أعمال المصرف من الأنشطة غير المشروعة أو المشبوهة، والتأكد من التزامها بالفتاوى والقرارات الشرعية الصادرة عنها (داود، 2014).

وفي مجال التعاون الداخلي تعمل الهيئة كمستشار شرعي لإدارة المؤسسة والعاملين فيها، وتقدم لهم التوجيهات والنصائح الشرعية اللازمة في مختلف جوانب العمل، ما يبعث الثقة بالمصرف، مساعدهم على تنفيذ العقود والمعاملات والأنشطة بالوجه المشروع، كما أن عملاء المصرف بحاجة على الإجابة عن الاستفسارات والتساؤلات لطمأننتهم على سلامة العقود الشرعية، ويزيد الثقة وسمعه المصرف (داود، 2014)، إضافة المشاركة في تطوير المنتجات فلا يقتصر عملها على إبداء الرأي في العقود والمنتجات، بل تساهم في تطوير منتجات وخدمات مالية إسلامية مبتكرة تتوافق مع أحكام الشريعة، وتلبي احتياجات العملاء، وإيجاد البدال للمعاملات المصرفية المشروعة بما يشبع حاجات العملاء ويحقق مصلحة المصرف (عبد القادر، 2020).

ولتنام عملها بشكل منظم تعد تقارير دورية تتضمن الفتاوى والأعمال التي قامت بها ومدى التزام المؤسسة بأحكام الشريعة والفتاوى والقرارات والمعايير الشرعية الصادرة منها والجهات المرجعية وتقديمها إلى مجلس الإدارة والجهات الرقابية الأخرى، ما يمكن من التعامل بشفافية مع العملاء والاطلاع على التقارير للوقوف على كفاءة الأداء ومساءلة إدارة المصرف، والاطلاع على أعمال هيئة الرقابة الشرعية (عبد القادر، 2020).

دور البنك المركزي الأردني: يعتبر البنك المركزي الجهة الرقابية الرئيسية على القطاع المصرفي بأكمله في الأردن بما فيها المصارف الإسلامية، ويقوم البنك المركزي بالعديد من المهام الرقابية لضمان سلامة واستقرار هذه المؤسسات وحماية حقوق المودعين والمساهمين، حيث يضع شروط الترخيص للمؤسسات المالية الإسلامية، ويصدر التعليمات واللوائح التي تنظم عملها، بما

يتماشى مع قانون البنوك وقانون البنك المركزي والمبادئ الشرعية (قانون البنوك رقم 2000/28 وتعديلاته) وفي ممارسة دوره الرقابي يقوم البنك المركزي بتحليل البيانات المالية والإحصائية التي تقدمها المؤسسات المالية الإسلامية (الرقابة المكتبية)، وإجراء زيارات تفتيشية للتحقق من التزامها بالقوانين والتعليمات ومدى سلامة عملياتها (الرقابة الميدانية) (العجلوني، 2017)، ويراقب المخاطر المختلفة التي تواجه المؤسسات المالية الإسلامية، ويتأكد من وجود أنظمة فعالة لإدارتها والتحوط منه (www.cbj.gov.jo)، وإلزام كل مصرف إسلامي بتشكيل هيئة رقابة شرعية فعالة ومستقلة تعتمد الآراء الفقهية للمذاهب دون التحيز لمذهب محدد وأن تتبع في عملياتها أسسًا شرعية واضحة، وتتمثل مسؤوليتها التأكد المباشر من الالتزام بالشرعية (قانون البنوك رقم 2000/28 وتعديلاته).

دور مدقق الحسابات الخارجي: الزم البنك المركزي المصاف بتعيين مدقق حسابات السنة المالية، يساهم مدقق الحسابات الخارجي في حماية العملاء من خلال عدة مهام وواجبات يقوم بها من مراجعة البيانات المالية للمصرف، والتحقق من كفاية المخصصات في مقابلة الديون المشكوك في تحصيلها، ومخصصات المحافظ المالية، وأي مخصصات للذمم المدينة، بالإضافة إلى التحقق من سلامة ودقة الإجراءات المحاسبية والرقابية. كما يتأكد من تقيد البنك بالقوانين والأنظمة والأوامر التي تنظم أعمال البنك، ويراقب مدى شمول التدقيق الخارجي لأعمال البنك، ويراجع ملاحظات البنك المركزي الواردة في تقاريره، ويدرس أي مسائل تعرضها لجنة التدقيق، أو يراها ضرورية (المادة: 59).

التكامل بين هيئة الرقابة الشرعية والجهات الرقابية الأخرى:

لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية، تتضافر جهود ثلاثة أطراف رئيسية في منظومة رقابية متكاملة؛ حيث تضطلع هيئة الرقابة الشرعية بدور أساسي في ضمان توافق جميع المنتجات والخدمات المصرفية مع أحكام الشريعة الإسلامية، مما يوفر للمستهلك الأمان والثقة بمشروعية تعاملاته، ويحميه من المخاطر المحتملة الناتجة عن المخالفات الشرعية. بالتوازي، يضع البنك المركزي اللوائح والقوانين التي تهدف إلى تنظيم عمل المصارف وحماية حقوق المستهلكين الماليين، بما في ذلك ضمان الشفافية في العقود والإفصاح عن المعلومات بشكل واضح وعادل، وآليات معالجة الشكاوى. أما مدقق الحسابات الخارجي، فيقوم فحص وتقييم البيانات المالية والضوابط الداخلية للبنوك بشكل مستقل، مما يعزز مصداقية التقارير المالية ويزيد من ثقة المستهلك في سلامة المؤسسة المالية واستقرارها، هذا التكامل بين الرقابة الشرعية،

والرقابة المؤسسية من قبل البنك المركزي، والتدقيق الخارجي المستقل، يشكل شبكة أمان شاملة تهدف إلى حماية حقوق ومصالح المستهلك المالي في القطاع المصرفي الإسلامي من مختلف الجوانب الشرعية والقانونية والمالية.

2.4. مدى توافق الأطر التنظيمية مع مبادئ الشريعة الإسلامية في العمل المصرفي الإسلامي في الأردن

يمثل توافق الأطر التنظيمية للعمل المصرفي الإسلامي ومبادئ التشريع الإسلامي تحدياً وفرصة في ذات الوقت لتطوير صناعة مصرفية إسلامية قوية ومستدامة في الأردن، تسعى الجهات التشريعية والرقابية، وعلى رأسها البنك المركزي الأردني، إلى وضع أطر تنظيمية تأخذ في الاعتبار خصوصية العمل المصرفي الإسلامي والتزامه بأحكام الشريعة، وستحاول الدراسة الوقوف على جوانب التوافق والتحديات كما يلي:

1. قانون البنوك والبنك المركزي:

يسمح قانون البنوك الأردني بتأسيس بنوك إسلامية مرخصة تخضع لرقابة البنك المركزي. كما أن تعليمات البنك المركزي تتضمن فصولاً خاصة أو إشارات إلى التعامل مع طبيعة عمل المصارف الإسلامية، مثل ضرورة وجود هيئات رقابة شرعية (قانون البنوك رقم 28/2000 وتعديلاته)، وقد تنشأ تحديات في تطبيق بعض المفاهيم المصرفية التقليدية على العمليات الإسلامية، مثل معالجة حالات التعثر أو الإفلاس بما يتوافق مع مبادئ الشريعة التي تحرم الربا وتشجع على التكافل.

2. هيئات الرقابة الشرعية وتعزيز التوافق:

تلعب هيئات الرقابة الشرعية دوراً محورياً في تعزيز التوافق بين الأطر التنظيمية ومبادئ الشريعة الإسلامية في المصارف الإسلامية الأردنية، من خلال إشرافها المستمر على مدى انسجام التعليمات الصادرة عن البنك المركزي مع الضوابط الشرعية، حيث تعمل هذه الهيئات على توجيه الإدارة والموظفين نحو الالتزام بأخلاقيات العمل الإسلامي، وتضمن أن تكون السياسات والممارسات المصرفية منبثقة من قيم العدالة والشفافية والصدق، بما يعكس طبيعة الخدمات المالية الإسلامية، كما تسهم الهيئات الشرعية في مراجعة التعليمات التنظيمية للتأكد من عدم تعارضها مع المبادئ الشرعية، وتملك السلطة الشرعية لرفض أي توجيهات قد تؤدي إلى مخالفة شرعية. إضافة إلى ذلك، فإن دورها يتجاوز الجوانب الرقابية إلى التأثير في بيئة العمل المؤسسي

من خلال ترسيخ ثقافة الامتثال الشرعي، وحماية حقوق أصحاب المصالح وفق الضوابط الإسلامية، وضمان الإفصاح عن المعلومات بشفافية تامة تماشياً مع مبادئ الشريعة (حم، لوبيس، و البلوي، 2023)، وتمثل التحديات في اختلاف مستوى التوحيد في فتاوى وقرارات الهيئات الشرعية بين المؤسسات المختلفة، مما قد يؤدي إلى بعض الاختلافات في تطبيق المنتجات والخدمات الإسلامية.

3. قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يطبق قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على جميع المؤسسات المالية في الأردن، بما في ذلك المصارف الإسلامية، دون تعارض مع مبادئ الشريعة، التي تحرم الأنشطة غير المشروعة التي قد تكون مصدرًا للأموال المغسولة أو المستخدمة في تمويل الإرهاب (قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (46) لسنة 2007 وتعديلاته)، لا توجد تحديات كبيرة في هذا الجانب، حيث تتفق المبادئ الشرعية مع أهداف القانون.

4. حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية:

تهدف تعليمات حماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي إلى ضمان الشفافية والعدالة في التعاملات المالية، وهو ما يتوافق مع مبادئ الشريعة التي تحث على الصدق والأمانة والوضوح في العقود والمعاملات، رغم أن الجزئية الكبيرة من التعليمات تخص عمل المصارف التقليدية (تعليمات حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك 2024/14)، ومن التحديات يتطلب الأمر توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المالية الإسلامية للمستهلكين بشكل فعال لضمان فهمهم لحقوقهم والتزاماتهم، وإضفاء الخصوصية في بعض التعليمات تنسجم مع مبادئ الشريعة التي تحتكم إليها المصارف الإسلامية.

نستنتج مما سبق أن على البنك المركزي الأردني بذل جهود مستمرة لتعزيز التوافق بين الأطر التنظيمية ومبادئ الشريعة الإسلامية، ينبغي على البنك المركزي الأردني إنشاء هيئة استشارية شرعية متخصصة، والتشاور معها بشكل منتظم (Faza & Badwan, 2024)، لوضع معايير شرعية لحماية المستهلك، وكذلك ورجوع البنك المركزي إلى العلماء والخبراء في الشريعة الإسلامية عند وضع أو تعديل التعليمات المتعلقة بالمصارف الإسلامية، ويمكن إيجاد دعم لهذه الممارسات في عمل المنظمات الدولية والمؤسسات التي تعمل على تطوير الصناعة المالية الإسلامية مثل مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB) وهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI). وعلى البنك المركزي مراقبة التطورات في مجال التنظيم المصرفي الإسلامي

على المستوى الدولي للاستفادة من أفضل الممارسات، على البنك المركزي الأردني أن يولي اهتماماً كبيراً بتعزيز الأطر التنظيمية والرقابية لحماية المستهلك المالي، وأن يدمج هذا الجانب بشكل فعال في استراتيجيات الشمول المالي. يتضمن ذلك تطوير سياسات وممارسات تنظيمية فعالة، والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة، والتركيز على حماية الفئات الضعيفة في سياق توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. كما يجب تشجيع مقدمي الخدمات المالية على تبني ممارسات تشغيلية تتمحور حول العملاء وتعزيز التمويل المسؤول، كما أن يدعم مبادرات التثقيف المالي لتمكين المستهلكين ومساعدتهم على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، بالإضافة إلى ذلك، من الضروري تبني المبادئ الدولية لحماية المستهلك المالي، مثل تلك التي طورتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، لتوجيه الجهود الوطنية نحو تحقيق حماية فعالة وشاملة للمستهلك المالي (Group, 2015).

وفي ظل المستجدات والتوجه نحو الابتكارات المالية، يتطلب الأمر من البنك المركزي الأردني أن يوازن بين تشجيع الابتكار في القطاع المالي وتوفير ضمانات قوية لحماية المستهلك، ويتضمن ذلك تشجيع الابتكار المسؤول من خلال وضع مبادئ توجيهية واضحة لتقييم المخاطر، وضمان أمن البيانات، ومراعاة الاعتبارات الأخلاقية. كما ينبغي على البنك المركزي تقييم تأثير التقنيات المالية الجديدة على المستهلكين قبل اعتمادها على نطاق واسع، وضمان حصول المستهلكين على سبل الانتصاف والدعم الفعال في حال حدوث أي مشكلات (KapilKhatte & Mathur, 2023)، كما أن للبنك المركزي حث المصارف الإسلامية على اعتماد الابتكارات الأساسية مثل تقنية البلوك تشن، والتشفير المتقدم، والمصادقة البيومترية، والذكاء الاصطناعي، وأمن الحوسبة السحابية، دور بالغ الأهمية لمواجهة التحديات الأمنية التي قد يتعرض لها المستهلكين الماليين (Adelaja, Ayodele, Umeorah, & Amosu, 2024).

ولضمان تنفيذ التعليمات وبما يخدم العملاء لا بد من امتلاك المعارف والمهارات المطلوبة لتقديم الخدمة، التي هي المعرفة بالنشاط أو المنتج أو العملية ومهارة الاتصال وتوفير موظفين للأسناد عند الحاجة (عبيد و علوان، 2023)، والبنك المركزي دور جوهري في تطوير كفاءة الموظفين في المصارف الإسلامية من خلال توفير برامج تدريبية وتعليمية متخصصة تعزز فهمهم لطبيعة العمل المصرفي الإسلامي ومتطلباته الشرعية، بما يساهم في حماية العملاء والحد من المخاطر الشرعية والتشغيلية، كما يبرز دور البنك المركزي في بناء أنظمة رقابية وإرشادية تضمن

التزام المؤسسات المالية بالضوابط الشرعية، وتقديم التوجيه المستمر للعاملين في القطاع حول كيفية تصميم وتطبيق منتجات مالية إسلامية متوافقة مع الشريعة. ومن خلال هذا الدور، يساهم البنك المركزي في تعزيز العدالة الاقتصادية ومنع تركّز الثروة، وتحقيق بيئة مالية أكثر أماناً وعدالةً، تنسجم مع مقاصد الشريعة الإسلامية في حفظ الحقوق وتحقيق المصلحة العامة (Anwer, Khan, & Abu Bakar, 2020).

يمكن القول إن الأطر التنظيمية للعمل المصرفي الإسلامي في الأردن تسعى بشكل جاد للتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، إلا أنه لا يزال هناك مجال لمزيد من التطوير والتفصيل في بعض الجوانب لضمان تطبيق أكثر دقة وشمولية لأحكام الشريعة في جميع العمليات المصرفية الإسلامية، ويتطلب ذلك استمرار الحوار والتعاون بين الجهات الرقابية والمؤسسات المالية الإسلامية والعلماء الشرعيين.

3. مدى التزام المصارف الإسلامية الأردنية بحماية المستهلك المالي:

1.3. تحليل مستوى الامتثال لتعليمات حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية:

يهدف هذا التحليل إلى تقييم مدى امتثال المصارف الإسلامية الأردنية لتعليمات "حماية المستهلك المالي لقطاع البنوك رقم" (14/2024)، الصادرة عن البنك المركزي الأردني، من خلال تطبيق تحليل نوعي منهجي مبني على مراجعة محتوى التقارير السنوية، تقارير الاستدامة، وأدلة الحوكمة الصادرة عن كل من البنك الإسلامي الأردني، البنك العربي الإسلامي الدولي، وبنك صفوة الإسلامي، يعتمد التحليل على مطابقة محاور التعليمات القانونية مع الإفصاحات الصادرة عن المصارف، استناداً إلى الأدلة النصية من ملفاتهم الرسمية، يُراعى في هذا التحليل أن التقارير المعتمدة هي تقارير إفصاح عامة قد لا تعكس العمق الكامل للممارسات الداخلية، لكنها تقدم مؤشراً هاماً على التزام المصارف بالشفافية.

أولاً: التحليل الموضوعي: (Thematic Analysis)

تم اختيار التحليل الموضوعي لأنه الأنسب لفحص المضامين النصية والاتجاهات العامة في الوثائق الرسمية، ويتيح استخلاص دلالات الالتزام من خلال تتبع ظهور "ثيمات" رئيسية تنبثق من تعليمات البنك المركزي الأردني المتعلقة بحماية المستهلك المالي. وتم اعتماد ست خطوات رئيسية كما يقترحها (Braun & Clarke, 2006):

1. الاطلاع المكثف على الوثائق: مراجعة تقارير الحوكمة، الاستدامة، والتقارير السنوية للبنوك الثلاثة.
 2. تحديد الرموز الأولية (Initial Coding): ترميز الفقرات التي تتضمن إشارات إلى ممارسات حماية المستهلك (مثل الشفافية، العدالة، الإفصاح، الشكاوى، التثقيف).
 3. تجميع الرموز في ثيمات: تصنيف الرموز ضمن ثيمات رئيسية، ومراجعتها، وتسميتها.
- ثانياً: الإطار التحليلي المستند إلى تعليمات البنك المركزي الأردني 2024/14:
- تم تحديد خمس ثيمات تحليلية أساسية تمثل أبعاد تعليمات حماية المستهلك المالي:

الجدول رقم (2) ثيمات تحليلية لأبعاد حماية المستهلك المالي		
الرقم	التيمة	التفسير التحليلي
1	الحوكمة المؤسسية	إدماج حماية العملاء ضمن نظام الحوكمة والعدالة في التعامل
2	الشفافية والإفصاح	وضوح المعلومات المالية والخدمات المقدمة للعملاء
3	جودة وتطوير الخدمات	تحسين الخدمات وتقديم حلول مبتكرة تلبي حاجات العملاء
4	التثقيف المالي	رفع الوعي المالي للعملاء بشكل مباشر أو غير مباشر
5	إدارة الشكاوى وتسوية النزاعات	إتاحة قنوات واضحة وفعالة لمعالجة شكاوى العملاء

من إعداد الباحثان

ثالثاً: التحليل الموضوعي:

التيمة 1: الحوكمة المؤسسية:

- البنك الإسلامي الأردني: أبرز مثال على الالتزام الصريح، حيث صَنَّفَ العملاء ضمن أصحاب المصالح في دليل الحوكمة المؤسسية، وأكد على العدالة والشفافية، مما يدل على دمج حماية المستهلك ضمن البنية الحوكمائية (دليل الحوكمة، الإسلامي الأردني).
- البنك العربي الإسلامي الدولي: التزم بإطار الحوكمة، ووسع نطاقه ليشمل مفاهيم الشمول المالي والعدالة (دليل الحوكمة، العربي الإسلامي).
- بنك صفوة الإسلامي: التزم بتعليمات الحوكمة ودمج مبادئ الشريعة في الإدارة، مما يدعم الحماية غير المباشرة للمستهلك (دليل الحوكمة، صفوة الإسلام).

نستنتج أن جميع المصارف أظهرت التزامًا جيدًا بمبادئ الحوكمة المؤسسية، بدرجات متفاوتة.

التيمة 2: الشفافية والإفصاح:

- الوثائق الثلاثة أظهرت اهتمامًا بالإفصاح المالي والاجتماعي (التقارير السنوية 2023، تقارير الاستدامة)
- تم التأكيد على تمكين العملاء من الوصول للمعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- أدرجت الإفصاحات في التقارير السنوية وأدلة الحوكمة بشكل واضح (التقرير السنوي للبنوك الثلاثة، 2023).

يتضح أن مستوى الشفافية والإفصاح متقارب بين المصارف الثلاثة، ويعد من نقاط القوة.

التيمة 3: جودة وتطوير الخدمات:

- البنك الإسلامي الأردني: حقق تقدمًا في التحول الرقمي وتسهيل تجربة العملاء (تقرير الاستدامة، 2023).
 - البنك العربي الإسلامي الدولي: قدم منتجات مرتبطة بالاقتصاد الحقيقي بالتعاون مع البنك المركزي (التقرير السنوي، الاستدامة، 2023).
 - بنك صفوة: ركز على الشراكة مع العملاء والابتكار، مع وجود آليات لحل الشكاوى (تقرير الاستدامة، 2023).
- يلاحظ أن هناك توجها ملحوظا نحو تحسين جودة الخدمات وتطويرها لتكون أكثر استجابة لاحتياجات المستهلكين.

التيمة 4: التثقيف المالي:

- لم يرد ذكر مباشر للتثقيف المالي في وثائق البنك الإسلامي الأردني والعربي الإسلامي (تقرير الاستدامة، 2023).
 - بنك صفوة أشار إلى برامج تثقيف شرعي لموظفيه، وقد يُفهم منها انعكاس غير مباشر على توعية العملاء (تقرير الاستدامة، 2023).
- يتضح أن مبدأ التثقيف المالي لا يزال غائبًا كممارسة موجهة للعملاء، ويشكل فجوة ينبغي معالجتها.

التيمة 5: إدارة الشكاوى وتسوية النزاعات:

- لم يتم التوسع في ذكر سياسات الشكاوى بشكل مفصل في الوثائق الثلاث، وقد أظهرت نتائج دراسة الطرزي من خلال الاستبانة تفوق البنك العربي الإسلامي على الإسلامي الأردني وصفوة في انخفاض عدد الشكاوى (الطرزي، 2021).
- بنك صفوة: أشار إلى وجود آليات للتعامل مع الشكاوى في إطار العلاقة مع المتعاملين (تقرير الاستدامة، 2023).
- ما يمكن استنتاجه وجد إشارات ضعيفة وغير تفصيلية لممارسات إدارة الشكاوى، مما يشير إلى ضرورة تعزيز هذا الجانب.

رابعاً: التقييم العام (التحليل المقارن)

الجدول رقم (3) تقييم عام للالتزام بتعليمات حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية			
التيمة	الإسلامي الأردني	العربي الإسلامي الدولي	صفوة الإسلامي
الحوكمة	ممتاز ✓	جيد ✓	جيد ✓
الشفافية	جيد ✓	جيد ✓	جيد ✓
تطوير الخدمات	ممتاز ✓	جيد ✓	جيد جداً ✓
التثقيف المالي	غائب ✗	غائب ✗	غير مباشر ⚠
إدارة الشكاوى	غير مذكور ?	غير مذكور ?	مذكور جزئياً ⚠

من إعداد الباحثان

التفسير التحليلي يظهر امتثالاً عاماً جيداً المصارف الثلاثة لتعليمات البنك المركزي الأردني، خاصة في مجالات الحوكمة، الشفافية، وتطوير الخدمات، وتظهر فجوتان واضحتان في مجال التثقيف المالي، وآليات إدارة الشكاوى، ويُعزى التفاوت في مستوى الالتزام إلى اختلاف السياسات الداخلية لكل بنك، ومدى انخراطه في برامج التوعية المجتمعية.

2.3. آليات تنفيذ الحماية في المصارف الإسلامية الأردنية:

تعتمد المصارف الإسلامية الأردنية على مجموعة من الآليات لتنفيذ تعليمات حماية المستهلك المالي، التي تتكامل مع مبادئ الشريعة الإسلامية، وفي هذا الطرح سنقوم بوصف الطرح ومدى الاتفاق الشرعي وآلية التنفيذ.

أحد أهم أبعاد حماية المستهلك هو تحسين الشفافية والافصاح من خلال متطلبات الكشف الكامل والكافي والواضح عن البيانات المالية (Rao, 2021) تقديم معلومات واضحة ومفصلة حول المنتجات والخدمات المالية الإسلامية، بما في ذلك طبيعة العقود (مثل المربحة والإجارة والمشاركة)، والرسوم، والأرباح المتوقعة (مع التوضيح بأنها غير مضمونة في بعض الحالات)، والمخاطر المحتملة، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي تشهده العمليات المصرفية، يجب أن يكون الإفصاح بلغة سهلة وواضحة ومتاحة للعملاء قبل وأثناء وبعد التعاقد، أشار تقرير مجموعة العشرين ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (G20/OECD) إلى أن الإفصاح الواضح والشفاف يعد من الدعائم الأساسية لحماية المستهلك المالي في البيئة الرقمية، حيث لا يكفي تقديم المعلومات فحسب، بل يجب أن تكون مفهومة وملائمة لطبيعة الوسائط الرقمية المختلفة. وفي ظل التوسع في استخدام البيانات والخوارزميات، تزداد الحاجة إلى نماذج إفصاح تركز على الفهم الفعلي للمستهلك، وتساعد على اتخاذ قرارات مالية مدروسة، مع تجنب التعقيد أو التضليل الذي قد ينشأ عن الإفراط في المعلومات أو استخدامها بطرق غير منصفة. لذلك، يشدد التقرير على أن الإفصاح الفعال هو أداة استراتيجية لحماية الحقوق المالية، وليس مجرد إجراء قانوني شكلي (G20/OECD, 2018)، وتتفق هذه الآلية من أحكام التشريع من حيث الالتزام بمبادئ الشفافية وتجنب الغرر (الجهالة المفضية للنزاع) في العقود الإسلامية، وتتم آليات التنفيذ من خلال نماذج العقود الواضحة، جداول الرسوم المفصلة، نشرات المعلومات التعريفية بالمنتجات، توضيح شروط وأحكام الخدمات عبر القنوات المختلفة (الفروع، الإنترنت، التطبيقات).

وقد صُممت آليات فعالة وسريعة لتلقي شكاوى العملاء المتعلقة بالمنتجات والخدمات المقدمة، والتحقيق فيها بشكل نزيه، وتقديم حلول عادلة ومناسبة. يجب توفير قنوات متعددة لتقديم الشكاوى وتحديد مدد زمنية واضحة للرد عليها، وأما فيما يخص النزاعات يُنصح المؤسسات المالية بتطبيق آلية داخلية فعالة لتسوية النزاعات والشكاوى، فعند مقارنتها بآلية التسوية الأخرى، تُعد حال النزاعات الداخلية ملائمة من حيث التكلفة والوقت، وهذا يتطلب

إطارًا قانونيًا ملزمًا من الجهات التنظيمية تُلزم المؤسسات المالية بإنشاء آليات داخلية لحل النزاعات ورفع تقارير عنها (Jiawen & Qianqiand, 2024)، ويمكن أيضا اعتماد نظام أمين المظالم كشخص أو هيئة مستقلة ومحايدة يتم تعيينها للتحقيق في الشكاوى ضد المؤسسات (المؤسسات المالية/ المصارف) وتقديم حلول عادلة، مماثل لما متبع في بعض الدول ومراقبته وتقييمه بانتظام لضمان فعاليته (Ilias, Zain, Rahmat, & Keumala, 2023) ومن حيث التوافق الشرعي يتفق هذا مع مبادئ العدل والإنصاف وحق المتضرر في التظلم واسترداد حقه، وآلية التنفيذ يتم من خلال وحدات متخصصة لمعالجة الشكاوى، نماذج موحدة لتقديم الشكاوى، قنوات اتصال متعددة (هاتف، بريد إلكتروني، فروع، نماذج عبر الإنترنت)، نظام لتتبع الشكاوى والرد عليها ضمن مدد محددة.

وفي جانب التثقيف المالي أظهرت دراسة (Gebbski & Daw, 2024) أن المعرفة المالية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالتركيبة الاجتماعية والديمقراطية للمستهلكين، تقديم برامج ومبادرات لتوعية العملاء حول المفاهيم المالية الإسلامية الأساسية، وكيفية استخدام المنتجات والخدمات المصرفية وبدرجة خاصة الخدمات الرقمية بشكل مسؤول، وفهم حقوقهم وواجباتهم كمستهلكين ماليين، وتثقيفهم بفوائد مخاطر التقنيات الناشئة، ويمكن إطلاق حملات التثقيف عبر المنصات الرقمية والتطبيقات والجلسات التقليدية في فروع المصارف، ما يضمن الوصول لأكبر شريحة من المستهلكين الماليين (Adelaja, Ayodele, Umeorah, & Amosu, 2024)، ومن حيث التوافق الشرعي يتوافق هذا مع مبادئ النصيح والإرشاد وتجنب الوقوع في معاملات غير واضحة أو ضارة، أما آليات التنفيذ يتم ذلك من ورش عمل، ندوات، مواد توعوية (كتيبات، منشورات، مقاطع فيديو)، محتوى تعليمي عبر المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي.

أما فيما يخص سرية وأمن المعلومات تتجلى آلية تنفيذ السرية وأمن المعلومات في المصارف الإسلامية من خلال الالتزام بمعاملة البيانات الشخصية وبيانات المعاملات والبيانات المالية التي يتم الحصول عليها من قبل المصرف باعتبارها معلومات ذات طابع سري، يجب الحفاظ عليها وعدم إفشائها أو استخدامها خارج الأغراض المخصصة لها. ويُعد هذا التوجه جزءاً من الحماية القانونية للبيانات الشخصية، ويعكس امتثال المصارف الإسلامية لمبادئ الشريعة التي تؤكد على صون خصوصيات الأفراد وعدم التعدي عليها. كما يرتبط ذلك بتوجهات الجهات التنظيمية مثل هيئة الخدمات المالية، التي تشدد على ضرورة اعتماد ضوابط واضحة تضمن أمن

المعلومات وسريتها، لا سيما في ظل استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة (Noptabi , Aprita , & Wulandari, 2022).

3.3. التحديات والمعوقات التي تواجه الامتثال لتعليمات حماية المستهلك المالي:

تواجه المصارف الإسلامية بعض التحديات والمعوقات في سعيها للامتثال الكامل لتعليمات حماية المستهلك المالي:

- فهم المستهلك للمنتجات الإسلامية: يُعد ضعف فهم المستهلك للمنتجات المصرفية الإسلامية أحد التحديات الجوهرية التي تُعيق تطبيق مبادئ الشريعة في العمليات المصرفية الإسلامية، كما أظهرت دراسة منفقروه وآخرين (2025) إذ يواجه العديد من العملاء صعوبة في التمييز بين المنتجات الإسلامية ونظيراتها التقليدية، بل يعتقد البعض أن المنتجات الإسلامية أكثر تعقيداً وأعلى تكلفة، ما يضعف من إقبالهم عليها. كما أن المفاهيم الشرعية الأساسية مثل تقاسم الأرباح، والملكية المشتركة، والمضاربة غالباً ما تكون غير مفهومة أو يُساء تفسيرها، خاصة لدى العملاء في الدول ذات الأغلبية غير المسلمة. ويزيد الأمر تعقيداً غياب الشفافية الكافية من قبل بعض المصارف بشأن آليات الرقابة الشرعية ومدى الالتزام بأحكام الشريعة، مما يؤدي إلى تراجع الثقة لدى العملاء، وللتغلب على هذا التحدي، توصي الدراسة بضرورة تعزيز جهود التثقيف المالي الشرعي، وتبسيط المحتوى التسويقي، وتوضيح دور الهيئات الشرعية، بما يُسهم في بناء وعي المستهلك وتعزيز تبني المنتجات الإسلامية (Munfaqiroh, Bunyamin, & Nugrahanti, 2025)، وهذا يستدعي أيضاً جهوداً أكبر في الإفصاح والتثقيف.

- تعقيد بعض المنتجات: قد تتسم بعض المنتجات المالية الإسلامية بالتعقيد في هيكلتها وشروطها، مما يجعل عملية الإفصاح الواضح والمبسط تحدياً، حيث إن المؤسسات المالية بعض الأحيان تصمم وتبيع منتجات مالية معقدة لا يستطيع المستهلكون فهمها بشكل كامل، ومن أمثلتها صيغ التمويل المركبة، الصكوك المهيكلية، المنتجات ذات المخاطر المتغيرة، هذا النقص في الفهم يعيق قدرتهم على اتخاذ قرارات مستنيرة قبل الاستهلاك، وقد يؤدي إلى خسائر مالية (Iheme, 2020).

- التوازن بين الالتزام الشرعي والتنظيمي: يُعد تحقيق التوازن بين الالتزام الشرعي والالتزام التنظيمي من أبرز التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية الأردنية. إذ تلتزم هذه المصارف من جهة بتعليمات البنك المركزي الأردني ومعايير الحوكمة الصادرة عنه، ومن جهة أخرى تسعى للامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية من خلال قرارات هيئات الرقابة الشرعية، هذا التداخل

أحياناً يؤدي إلى تعارض بين التزامات البنك الشرعية والتنظيمية، خاصة في حال صدور تعليمات تنظيمية لا تراعي خصوصية العمل المصرفي الإسلامي. مثل الاحتياط الإلزامي، نسبة كفاية رأس المال، المسعف الأخير، وفي مثل هذه الحالات، قد تضطر المصارف إلى رفع اعتراضات رسمية لعدم القدرة على التوفيق بين المتطلبات الشرعية والتعليمات الرقابية، مما يعرقل سير العمل أو يحد من مرونة التطبيق. ويبرز هذا التحدي بشكل أكبر عند غياب التنسيق المؤسسي بين الجهات التنظيمية والهيئات الشرعية، مما يستلزم وجود آليات واضحة وفعالة لفضّ هذا التعارض، بما يضمن الحفاظ على الطابع الإسلامي للبنك دون الإخلال بالتزاماته التنظيمية (Munfaqiroh, Bunyamin, & Nugrahanti, 2025).

• **تكلفة الامتثال:** تشكل تكلفة الامتثال الكامل لتعليمات حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية تحدياً اقتصادياً متعدد الأوجه، يمتد ليشمل تحديث الأنظمة التقنية، وتطوير السياسات والإجراءات الداخلية، وتوظيف وتدريب الكوادر المتخصصة لضمان الإفصاح الشفاف والمعاملة العادلة والإقراض المسؤول، إضافة إلى تكاليف التدقيق والرسوم الرقابية والتكاليف التشغيلية، ورغم هذه التكاليف المباشرة وغير المباشرة، مثل إبطاء الابتكار أو تعقيد العمليات، فإن الامتثال يُعتبر استثماراً ضرورياً يجنب المصارف الغرامات والعقوبات وأضرار السمعة الباهظة، ويعزز الثقة والولاء لدى العملاء، مما ينعكس إيجاباً على استدامة النمو الاقتصادي، ويؤكد على أن هذه التكاليف هي جزء لا يتجزأ من التزام المصارف الإسلامية بمبادئ العدل والشفافية التي تحكم طبيعة عملها.

• **توعية الموظفين:** يمثل ضعف تدريب الموظفين، خاصةً القادمين من المصارف التقليدية، تحدياً هاماً للبنوك الإسلامية، يمكن فهم هذا التحدي من منظور علمي يشمل الأبعاد المعرفية والسلوكية والتنظيمية، على المستوى المعرفي، يتطلب الانتقال إلى الصيرفة الإسلامية اكتساب الموظفين لمعارف جديدة وفهم دقيق للمفاهيم الشرعية. وعلى المستوى السلوكي، يحتاج الموظفون إلى تطوير مهارات مصرفية متخصصة. أما على المستوى التنظيمي، فيعكس ضعف التدريب قصوراً في إدارة الموارد البشرية. يؤدي هذا التحدي إلى تداعيات سلبية مثل عدم الالتزام الكامل بأحكام الشريعة، وضعف جودة الخدمات، وصعوبة تطوير منتجات مبتكرة (Ali Zaidi, Ahmed, 2020). أن ضمان فهم جميع موظفي المصرف لأهمية حماية المستهلك المالي وكيفية تطبيق التعليمات في تفاعلاتهم اليومية مع العملاء يمثل تحدياً مستمراً.

- الإفصاح والشفافية: يخضع المستهلكون الذين يتقدمون بطلبات تمويل إلى أنواع مختلفة من الرسوم تشمل التكاليف منها رسوم الضمانات ورسوم الاستبانات أو التحقق من البيانات ورسوم تحصيل الضمانات ورسوم التوثيق وغيرها (Johan & Ariawan, 2021) تفتقر بعض التمويلات إلى الشفافية الكافية، وعدم وضوح بعض المعلومات حول شروط التمويل والإقراض والرسوم ونسب العائد، مما يُصعّب على المستهلكين اتخاذ قرارات مدروسة، وفيما يخص التمويل الرقمي قد تفرض منصات التمويل والإقراض الرقمي رسوماً مخفية، لا يتم الإفصاح عنها بشكل واضح لمتلقي الخدمة (Mpogole, 2024).
- غياب منظومة رقابية داخلية متخصصة: أن كثيرًا من المصارف الإسلامية في الأردن لا تمتلك وحدات تنظيمية مستقلة لحماية المستهلك المالي، وإنما تُدمج هذه المهام ضمن إدارة خدمة العملاء أو الشكاوى دون وجود صلاحيات رقابية واضحة، هذا الوضع يؤدي إلى ضعف القدرة على الرصد المنهجي لشكاوى العملاء أو تحليلها بهدف تحسين الأداء، وهذا يدل على وجود فجوة في الهيكل المؤسسي الداخلي لهذه المصارف.

4.3. مقترحات لتعزيز الحماية في ضوء التجارب والممارسات الفضلى:

بناءً على التحليل الوصفي والاستقرائي للتحديات والمعوقات، يمكن تقديم المقترحات التالية لتعزيز حماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية الأردنية:

تعزيز الشفافية والإفصاح: لتعزيز الشفافية والإفصاح، يمكن إنشاء قاعدة بيانات عامة للشكاوى تتضمن تفاصيل حول الشكاوى الفردية وردود المصارف، مع تحديد آليات واضحة للرد على الشكاوى في إطار زمني محدد. يجب على المؤسسات المالية الإفصاح عن المعلومات المالية وغير المالية المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات والأداء المالي والمخاطر، واستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الوصول إلى هذه المعلومات. كما ينبغي العمل على تعزيز الثقافة المالية للمستهلكين لتمكينهم من فهم المعلومات واتخاذ قرارات مستنيرة (Kusuma, 2023)، تطوير نماذج عقود موحدة وواضحة للمنتجات، وتقديم ملخصات مبسطة بلغة واضحة للمنتجات والخدمات توضح المخاطر والمزايا والرسوم بشكل سهل الفهم.

تحسين آليات معالجة الشكاوى: آليات معالجة الشكاوى تتضمن إنشاء قاعدة بيانات للشكاوى العامة من قبل وحدة حماية المستهلك المالي التابعة للبنك المركزي، وآلية الرد على الشكاوى التي تتطلب من المصارف الرد وتحديد مدد زمنية قصوى للرد على الشكاوى وإبلاغ العملاء بآخر المستجدات، وتتبع ردود المصارف، واستخدام المعلومات من قبل الأطراف الخارجية، وتحفيز

المصارف على التحسين (Dou & Roh, 2024)، وتطوير أنظمة إلكترونية متكاملة لتلقي وتتبع ومعالجة الشكاوى.

توسيع نطاق التثقيف المالي: يمكن للتثقيف المالي بما فيه الثقافة المالية الرقمية أن تؤثر إيجاباً على الرفاه الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع من خلال توفير الأدوات وقنوات المعرفة اللازمة لإدارة الشؤون المالية الشخصية والتجارة بفعالية أكبر، وتقليص الفوارق الاقتصادية وتحسين جودة الحياة (Hasan, 2024) ولزيادة التثقيف المالي يمكن إطلاق مبادرات وطنية مشتركة لزيادة الوعي بالمفاهيم المالية الإسلامية وحقوق المستهلكين واستخدام قنوات متنوعة للوصول إلى مختلف شرائح العملاء، وتطوير محتوى تثقيفي جذاب وسهل الفهم يتناسب مع احتياجات العملاء المختلفة.

تبادل الخبرات وأفضل الممارسات: تشجيع المصارف الإسلامية الأردنية على تبادل الخبرات وأفضل الممارسات في مجال حماية المستهلك المالي مع مؤسسات أخرى على الصعيد الإقليمي والدولي.

تعزيز دور هيئات الرقابة الشرعية: يمكن لهيئات الرقابة الشرعية أن تلعب دوراً إضافياً في التأكد من أن المنتجات والممارسات المصرفية الإسلامية لا تتعارض فقط مع مبادئ الشريعة، بل تأخذ في الاعتبار أيضاً حقوق المستهلك وعدالته، والتركيز على حماية حقوق العملاء بما ينسجم مع تعاليم الشريعة الإسلامية.

يمثل التزام المصارف الإسلامية الأردنية بتعليمات حماية المستهلك المالي خطوة أساسية نحو بناء قطاع مصرفي إسلامي قوي وموثوق.

النتائج:

1. توفر الأساس الشرعي لحماية المستهلك المالي في المصارف الإسلامية، استناداً إلى مقاصد الشريعة مثل العدل، الشفافية، ووجوب حفظ الحقوق المالية للمتعاملين.
2. وجود تعليمات تنظيمية واضحة من البنك المركزي الأردني مثل (تعليمات حماية المستهلك المالي رقم 14/2024)، إلا أن بعض هذه التعليمات لا تراعي الخصوصية الشرعية بشكل كافٍ في بعض البنود.
3. تفاوت مستوى التزام المصارف الإسلامية الأردنية بتطبيق تعليمات حماية المستهلك المالي.
4. ضعف التنسيق أحياناً بين الأطر الشرعية والتنظيمية، مما يؤدي إلى بعض التحديات في التطبيق العملي، خصوصاً في الحالات التي تتطلب المواءمة بين الالتزام الشرعي والتعليمات الرقابية.

5. وجود تحديات متكررة مثل تعقيد بعض المنتجات؛ وضعف فهم العملاء لطبيعتها، وارتفاع تكلفة الامتثال التنظيمي، مما يؤثر على فعالية الحماية.

التوصيات:

1. تعزيز الثقيف المالي والشرعي من خلال تطوير برامج توعية رقمية وميدانية متخصصة بالتعاون مع البنك المركزي، تستهدف مختلف الفئات (بما في ذلك كبار السن وذوي الدخل المحدود) عبر قنوات اتصال مناسبة.
2. تحديث التعليمات التنظيمية بمواءمة شرعية من خلال اشراك لجنة استشارية شرعية دائمة تضم خبراء مستقلين بصلاحيات واضحة للمساهمة في صياغة ومراجعة تعليمات البنك المركزي، مع خطة زمنية للتنفيذ.
3. تعزيز استقلالية وفاعلية هيئات الرقابة الشرعية، ونشر ملخصات لتقاريرها في التقارير السنوية للمصارف مع ضوابط لحماية البيانات.
4. تبسيط المنتجات والعقود بلغة واضحة، وتدريب الموظفين على الشرح الوافي، وتبني التكنولوجيا المالية المسؤولة بضوابط شرعية وتنظيمية لحماية المستهلك.
5. إجراء تقييم مستمر لالتزام المصارف من قبل البنك المركزي، وربطه بنظام حوافز (ضريبية/ تشغيلية) أو تصنيف علني لتحفيز الامتثال.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية

- القرآن الكريم.
- أبو زكريا محيي الدين يحيى النووي. (٢٠٠٩ م). *الأربعون النووية* (المجلد 1). (1)، المحرر) لبنان - بيروت: دار المنهاج للنشر والتوزيع.
- إسماعيل إبراهيم الطراد، وجمعة محمود عباد. (2004). *التشريعات المالية والمصرفية في الأردن* (المجلد 3). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الحسين شواط، وعبد الحق حميش. (2012). *فقه العقود المالية*. إربد: دار الكتاب الثقافي.
- باسم أحمد عامر. (2024, 3, 23). الابتكار في معاملات البنوك الإسلامية ومنتجاتها المالية (دواعيه الموضوعية وتحدياته الواقعية ومحدداته الشرعية). *مجلة العلوم الإسلامية الدولية*، 8(1).
- doi:https://doi.org/10.63226/iisj.v8i1.216
- بدر الدين محمد بن عبد الله الزركشي. (١٩٨٥ م). *المنثور في القواعد الفقهية* (الإصدار 2، المجلد 1). الكويت: شركة دار الكويت للصحافة.
- جدي عبد القادر. (8, 6, 2020). دور الرقابة و التدقيق الشرعيين في تجويد عمل المصارف الإسلامية. *مجلة العلوم الإسلامية والحضارة*، 2، الصفحات 71-86.
- حسن يوسف داود. (2014). الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية. تأليف مجموعة مؤلفين، و المعهد العالمي للفكر الإسلامي (المحرر)، *موسوعة الاقتصاد الإسلامي* (المجلد 7، الصفحات 231-297). القاهرة: دار السلام.

- سعاد سطحي. (10 7, 2007). بيع المربحة للأمر بالشراء (دراسة فقهية مدعمة بقرارات مجمع الفقه الإسلامي). 7 (14)، 125-151.
- سمير رمضان الشيخ. (2010). *أساسيات العمل المصرفي الإسلامي*. مصرف الراعي.
- صباح عبيد، وقاسم علوان. (January, 2023). حماية الزبون وتأثيرها على جودة الخدمات المالية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة* (71)، 1-16.
- عبدالعزیز بن محمد وصفي. (يناير، 2019). القواعد والضوابط الفقهية وأثرها في ترشيد فقه المعاملات المالية المعاصرة نماذج وتطبيقات. *مجلة العلوم القانونية*، 9، الصفحات 310-380.
- عبد القادر بودي، عبد الله علي الصيفي، وحسين بن يحيي. (2020). حقيقة تسعير الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية: دراسة مقارنة بين السعر المعتمد في البنوك التقليدية والسعر في البنوك الإسلامية. *مجلة البشائر الاقتصادية*، 6 (2)، 265-279. doi:10.33704/1748-006-002-017
- علي أحمد الندوي. (1999). *موسوعة الضوابط والقواعد الفقهية الحاكمة للمعاملات المالية في الفقه الإسلامي* (الإصدار 1، المجلد 1).
- علي محمود الطرزي. (2021). دور دائرة حماية المستهلك المالي لدى البنك المركزي في تحسين جودة خدمات المصارف الإسلامية الأردنية. الأردن: جامعة عليجون الوطنية.
- علياء بنت حمود السيابية، ومحمد سعيد المجاهد. (2023). دور هيئة الرقابة الشرعية في المصارف الإسلامية والنماذج التطبيقية لها في سلطنة عمان. *مجلة كلية الدراسات الإسلامية والعربية للبنات بدمههور*، 2 (7)، الصفحات 784-846.
- كمال لدرع. (30 12, 2021). مراعاة القيم الأخلاقية في المعاملات المالية مقصد شرعي عظيم. *مجلة الشريعة والاقتصاد*، 2، الصفحات 11-48.
- محمد بن أحمد بن أبي سهل السرخسي. (ب. ت). *المبسوط* (المجلد 13). (مطبعة السعادة، المحرر) بيروت: دار المعرفة.
- محمد محمود العجلوني. (2017). *البنوك الإسلامية أحكامها ومبادئها تطبيقاتها المصرفية* (المجلد 4). عمان: دار المسيرة.
- محمود حامد محمود. (2017). *اقتصاديات البنوك والأسواق المالية* (المجلد 1). دار حميثرا للنشر والترجمة.
- مصلح بن عبدالحی النجار. (2020). أسباب الأزمة المالية العالمية ونتائجها من منظور فقهي. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية*، 28 (6)، 39-79. doi:DOI:10.4197/Art.28-6.2
- ناجي حم، أسموليدي لوبيس، ومحمد البلوي. (أكتوبر، 2023). أثر الامتثال على الحوكمة الشرعية في المصارف الإسلامية تأثير الامتثال على الحوكمة الشرعية في البنوك الإسلامية. *المجلة الإلكترونية للإدارة والتمويل الإسلامي*، الصفحات 61-73.

ناصر محمد جرادات. (حزيران، 2014). أثر الالتزام بنمط القيادة الإسلامية على فاعلية الأداء حالة دراسة: البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. *المجلة العربية للإدارة*، 1، الصفحات 97-122.

وليد لعماري، وسامية بولحيس. (2018). دور اللجان المصرفية في الرقابة على العمليات المصرفية. *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*، 5(3)، 409-426.

وهبة بن مصطفى الزحيلي. (1422هـ). *التفسير الوسيط* (المجلد ج 2). دمشق: دار الفكر.

المراجع الإنجليزية

- KapilKhatte , & Mathur , A. (2023). Evaluating the effectiveness of consumer protection policies in the Financial Services Industry. *14(9)*, pp. 291-305.
- Ali Zaidi, S., & Ahmed, M. (2020). How challenges transform banking behavior of Islamic banks' employees: A study in Pakistan. *AL-A WĀ*, 54, pp. 51-61.
- Braun, V., & Clarke , V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- FCA. (2015). *Annual Report and Accounts 2014/15*. London: Financial Conduct Authority.
- G20/OECD. (2018). *Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age*. G20/OECD Policy Guidance.
- Group, W. B. (2015). *Global Mapping of Financial Consumer Protection & Financial Literacy Initiatives*.
- Iheme, W. (2020). RETHINKING THE EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION POLICIES AND MEASURES IN THE FINANCIAL MARKETPLACE. *Conference Paper - Union University Law School*, (pp. 347-373).
- Wardhani , N. E. (2024). A Legal Perspective on the Antecedents of Consumer Protection in Digital Financial Services. *Shirkah: Journal of Economics and Business*, 9(1), 17-32. doi:https://doi.org/10.22515/shirkah.v9i1.667
- Kerton, R. R., & Ademuyiwa , I. (2018, June 23). Financial Consumer Protection in Canada: Triumphs and Tribulations. In *An International Comparison of Financial Consumer Protection* (pp. 85–131). Canada: World Bank. doi:10.1007/978-981-10-8441-6_4
- Kriese, M., Abor, J., & Agbloyor, E. (2019, July). Financial consumer protection and economic growth. *International Journal of Emerging Markets*, 14(5), 1060-1080. doi:DOI: 10.1108/IJOEM-05-2018-0229
- Anwer, Z., Khan, S., & Abu Bakar, M. (2020, March). Shari'ah-compliant central banking practices: lessons from Muslim countries' experience. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 1, pp. 7-26. doi:DOI 10.1108/IJIF-01-2019-0007
- Rao, R. R. (2021, March). A Study on Consumer Protection Framework in Indian Financial Sector. *Journal of Interdisciplinary Cycle Research*, XIII(III), 1611-1619.
- Johan, S., & Ariawan. (2021, September). Consumer Protection in Financial Institutions. *LEGALITY: JURNAL ILMIAH HUKUM*, 29(2), 173-183.

- Ilias, I., Zain, M., Rahmat, N., & Keumala, D. (2023, June). A Comparative Assessment of Alternative Dispute Resolution for Financial Consumer Protection in Malaysia and Indonesia. In U. Kedah (Ed.), *Kedah International Conference on Social Science and Humanities*, (pp. 23-29). Malaysia.
- Kusuma, F. W. (2023, July). THE EFFECT OF FINANCIAL SERVICES AUTHORITY REGULATORY IMPLEMENTATION CONCERNING FINANCIAL CONSUMER PROTECTION ON BANKING FINANCIAL PERFORMANCE. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 3(7), 1289-1302.
- Faza, M., & Badwan, N. (2024, June 30). Compliance of Sharia Audit in Banks and Islamic Financial Institutions in Palestine: A Literature Review. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 5(1), 42-66. doi: <https://doi.org/10.47700/jiefes.v5i1.7712>
- Dou, Y., & Roh, Y. (2024, Aug). Public Disclosure and Consumer Financial Protection. *59*(5), pp. 2164–2198. doi:10.1017/S0022109023000613
- Gebski, L., & Daw, G. (2024, August 23). Consumers' Financial Knowledge in Central European Countries in the Light of Consumer Research. *Risk Financial Manag*, 379, pp. 1-22.
- Adelaja, A., Ayodele, O., Umeorah, S., & Amosu, R. (2024, October 05). Enhancing consumer trust in financial services: the role of technological security innovations. *Finance & Accounting Research Journal*, 10, pp. 1746-1759.
- Jiawen, W., & Qianqiand, W. (2024, November). The Outlook of Financial Consumer Protection in China: Learning from the American Approach. *Technium Social Sciences Journal*, pp. 87-97.
- Hasan, Z. (2024, DEC). THE IMPACT OF DIGITAL FINANCIAL LITERACY ON CONSUMER PROTECTION, INVESTOR SECURITY, AND FINANCIAL TRANSACTIONS IN INDONESIA. *International Journal of Islamic Economics and Finance Research*, 7(2), 55-77. doi: <https://doi.org/10.53840/ijiefer165>
- Mpogole, M. (2024, December 8). The Examination of Consumer Protection and Digital Lending Law and Practice in Tanzania. *East African Journal of Law and Ethics*, 1, pp. 171-183. doi: DOI: <https://doi.org/10.37284/eajle.7.1.2496>
- Munfaqiroh, S., Bunyamin, & Nugrahanti, R. (2025, February 14). CHALLENGES IN IMPLEMENTING SHARIA PRINCIPLES IN THE OPERATIONS OF ISLAMIC BANKS: MANAGERIAL AND CUSTOMER PERSPECTIVES. *Multidisciplinary Output Research For Actual and International*, 4, pp. 1710-1717. doi: <https://doi.org/10.54443/morfai.v4i4.2493>
- Noptabi, I., Aprita, S., & Wulandari, M. (2022, 5 15). LEGAL PROTECTION OF PERSONAL DATA FINANCIAL TECHNOLOGY BASED ONLINE LOANS FROM THE CONSUMER PROTECTION ACT. *Walisongo Law Review (Walrev)*, pp. 121-134. doi: <https://doi.org/10.21580/walrev.2022.4.1.11135>

القوانين والتعليمات والتقارير:

- تعليمات حماية المستهلك المالي رقم (2024/14).
- تقرير الاستدامة لبنك صفوة الإسلامي 2023.
- تقرير الاستدامة للبنك الإسلامي الأردني 2023.
- تقرير الاستدامة للبنك العربي الإسلامي الدولي 2023.
- التقرير السنوي لبنك صفوة الإسلامي 2024.
- التقرير السنوي للبنك الإسلامي الأردني لسنة 2024.
- التقرير السنوي للبنك العربي الإسلامي الدولي 2024.
- دليل الحوكمة المؤسسية لبنك صفوة الإسلامي.
- دليل الحوكمة المؤسسية للبنك الإسلامي الأردني.
- دليل الحوكمة المؤسسية للبنك العربي الإسلامي الدولي.
- قانون البنك المركزي الأردني رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته.
- قانون البنوك رقم (28) لسنة 2000 وتعديلاته.
- قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (46) لسنة 2007 وتعديلاته.

المواقع الإلكترونية:

الموقع الإلكتروني للبنك المركزي الأردني (www.cbj.gov.jo)

الهوامش:

- ¹ النووي، أبو زكريا محيي الدين يحيى بن شرف (2009م)، **الأربعون النووية**، ط1، عُني به: قصي محمد نورس الحلاق، أنور بن أبي بكر الشبيخي، عن أبي سعيد سعد بن مالك بن سنان الخدري رضي الله تعالى عنه أن رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم قال: (لا ضرر ولا ضرار)، حديث رقم (32) حسن رواه ابن ماجه والدارقطني وغيرهما مسنداً، دار المنهاج للنشر والتوزيع، لبنان - بيروت، ص 97.

Regulatory and Shariah Frameworks for Financial Consumer Protection in Jordanian Islamic Banks

Abstract

This study aimed to analyze the regulatory and compliance frameworks for financial consumer protection in Jordanian Islamic banks. The study adopted the descriptive approach in reviewing the regulatory and Shariah frameworks, and the inductive approach in analyzing official documents, governance reports, and sustainability reports of Jordanian Islamic banks: Jordan Islamic Bank, Arab Islamic International Bank, and Safwa Islamic Bank.

The study found that the regulatory frameworks adopted in Jordan represent an advanced step toward enhancing financial consumer protection; however, the effectiveness of these frameworks varies from one bank to another in terms of application and practical commitment, particularly in areas such as financial education, fair treatment, transparency, and complaint mechanisms. The study also revealed that the most prominent challenge lies in reconciling Shariah and regulatory obligations. The most important recommendations included updating the Central Bank's instructions to take into account the specific nature of Islamic banking, empowering Shariah supervisory boards to perform an independent and effective supervisory role, and documenting and publishing the results of their reports to enhance transparency.

Keywords: Regulatory Frameworks, Compliance, Financial Consumer Protection, Islamic Banks.