

مساعدة المستهلكين على فهم الحوالات المالية



لعلك سمعت عن ممارسات التمييز في مجال إن القانون الفدرالي يحمي المستهلكين الذين يرسلون الحوالات المالية، ولأغراض القانون تشمل الحوالات المالية معظم التحويلات النقدية الإلكترونية التي تزيد عن ٥١ دولارا والتي يرسلها المستهلكين في الولايات المتحدة إلى مستلمين في بلدان أخرى.

ويمكن أن يكون المستلمون أصدقاءً أو أفراد عائلات أو أعمالا تجارية. كما أن الحوالات المالية معروفة باسم برقيات دولية أو تحويلات نقدية دولية أو بمجرد تحويلات.

التحويلات غير المغطاة

- إي تحويل نقدي مرسل إلى أحد في الولايات المتحدة عن طريق مقدم خدمة حوالات مالية لا يكون مغطى وذلك لأن التحويل لا يعتبر تحويلا نقديا دوليا.
- الشركات التي تقوم بشكل منتظم بإرسال ٥٠٠ حوالة مالية أو أقل سنويا لا تتأهل كمقدمي خدمة حوالات مالية وتكون غير مغطاة تحت القاعدة.

المستهلكون يرون التكاليف قبل الدفع

يرى المستهلكون معلومات بما فيها مبلغ المال الذي سيتم تحويله وسعر الصرف والرسوم التي يفرضها مقدم الخدمة والضرائب التي يحصلها مقدم الخدمة ومبلغ المال المتوقع تسليمه خارج البلاد (ولا يشمل ذلك الضرائب أو الرسوم التي يمكن تحصيلها في الجانب المتلقي). وقد يُطلب من الشركة توفير المعلومات باللغة التي استخدمتها في المواد التسويقية الخاصة بها أو عندما أُجرت المعاملة، بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية.

المعلومات تُقدّم مجانا والمستهلكون غير ملزمين إطلاقا بالاستمرار في المعاملة بعد حصولهم على المعلومات.

مقدمو خدمة الحوالات المالية

وفقا للقانون الفدرالي الذي يحمي المستهلكين الذين يرسلون حوالات مالية فإن مقدم خدمة الحوالات المالية هو شركة تقوم بتحويل المال إلكترونيا لمستهلكين موجودين في الولايات المتحدة إلى أشخاص وأعمال تجارية في بلدان أخرى.

ويشمل مقدمو خدمة الحوالات المالية العديد من القائمين بإرسال الأموال والبنوك والاتحادات الائتمانية ومن الممكن أيضا أن يشمل أنواعا أخرى من شركات الخدمات المالية.

ولا تُطبق ضمانات الحماية التي يوفرها هذا القانون إلا على التحويلات التي تتأهل كحوالات مالية والتي تكون مرسله بواسطة مقدمي خدمة الحوالات المالية.

التحويلات المغطاة

- يكون التحويل النقدي مغطى إذا كان مبلغه أكثر من ٥١ دولارا ويكون مرسلا من قبل مستهلك في الولايات المتحدة إلى أحد في بلد آخر عن طريق مقدم خدمة حوالات مالية.

فيمكن إلغاؤها إذا تلقى مقدم الخدمة طلب الإلغاء في خلال فترة لا تتعدى ثلاثة أيام عمل قبل التاريخ المحدد للتحويل.

إذا حصل خطأ في حوالة مالية

- يمكن للمستهلكين الاعتراض على الخطأ في خلال فترة لا تتجاوز ٨١ يوماً من التاريخ الذي قال فيه مقدم خدمة الحوالات المالية أن المال سيكون متوفراً.
- ثم تكون للشركة فترة ٩٠ يوماً للتحقيق في المسألة وبتعيين عليها أن تبلغ المستهلك بنتائج التحقيق. وإذا حدث خطأ فقد يكون بإمكان المستهلك استرداد المبلغ أو طلب إرسال المال مرة أخرى.
- إن هذه ليست قائمة شاملة بضمانات الحماية التي يوفرها القانون الفدرالي، فقد تتوفر أيضاً ضمانات حماية أخرى للمستهلكين وذلك يعتمد على القوانين السارية في ولاياتهم.

نبذة عن مكتب الحماية المالية للمستهلكين (CFPB)

هو (CFPB) مكتب الحماية المالية للمستهلكين وكالة القرن الحادي والعشرين التي تساعد الأسواق المالية الاستهلاكية على العمل بجعل القواعد والأسس أكثر فعالية عن طريق تنفيذها بشكل مستق وعادل وكذلك بتمكين المستهلكين لتكون لهم سيطرة أكبر على حياتهم الاقتصادية.

تعلم المزيد بالموقع consumerfinance.gov

تواصل معنا

قَدِّم شكوى

consumerfinance.gov/complaint

هاتفياً

consumerfinance.gov/your-story

اسأل مكتب الحماية المالية للمستهلكين (CFPB)

consumerfinance.gov/ask-cfpb

شاطرنا أفكارك

facebook.com/cfpb

twitter.com/cfpb

ما الذي يحدث قبل الدفع

بالنسبة لمعظم التحويلات يجب توفير المعلومات كتابياً قبل أن يدفع المستهلك قيمة التحويل. وأيضاً بالنسبة لمعظم التحويلات يجب أن تكون المبالغ المفصح عنها مضبوطة وتامة، ولكن في بعض الحالات يمكن أن تكون تقديرية. وتتضمن تلك المعلومات ما يلي:

- سعر الصرف
- الرسوم والضرائب التي يتم تحصيلها من قبل الشركة
- الرسوم الأخرى المرتبطة بعملية التحويل
- مبلغ المال المتوقع تسليمه، والذي لا يشمل ضرائب أجنبية أو رسوم معينة مفروضة على المستلم.
- إذا لزم الأمر فيُقدّم بيان بأنه يجوز اقتطاع ضرائب ورسوم أجنبية إضافية من الحوالة المالية.

ماذا يحدث في أثناء الدفع

مقدمو خدمة الحوالات المالية أيضاً مطالبون بتقديم المعلومات التالية في الإيصال المعطى للمستهلكين:

- المعلومات عن سعر الصرف والرسوم والضرائب التي تتطابق مع المبالغ التي وضعها مقدم خدمة الحوالات على الإفصاح السابق للدفع
- متى سيكون المال متوفراً للمستلم
- حق المرسل في إلغاء التحويل
- ماذا تفعل في حالة وجود خطأ
- كيف تقدم شكوى

كما أن لمقدمي خدمة الحوالات المالية عامة الخيار لتقديم كل المعلومات المطلوبة في شكل إفصاح واحد قبل إتمام الدفع. وإذا كانت معلومات التحويل الفعلي مختلفة وكان الإفصاح السابق للدفع غير دقيق فيجب أن يحصل المستهلك على إفصاح مصحح.

تكون للمستهلكين عامة فترة أقصاها ٣٠ دقيقة بعد دفع قيمة التحويل لإلغاء المعاملة طالما أن المال لم يتم استلامه من قبل المستلم أو لم يتم إيداعه في حساب المستلم. وإذا كانت هناك حوالة مالية تحدد موعدها مقدماً لأكثر من ثلاثة أيام