

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها

- أ - تعميم بشأن معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها.
- ب - تعليمات بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك الإسلامية فيما يتعلق بالأجور والعمولات.
- ج - تعليمات رقم (٢/رب/أ/١١٩/٢٠٠٣) بشأن المحافظة على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.
- د - تعميم بشأن شروط فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية.
- هـ - تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/١٩٣/٢٠٠٦) بشأن الإلتزام بتزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك وفقاً لما تقضي به المعايير المقررة من البنك المركزي والتي تنظم العلاقة بين البنوك وعملائها.
- و - تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/٢٠٩/٢٠٠٧) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية بكافة أنواعها.
- ز - تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/٢٢٢/٢٠٠٨) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية - سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحبات أو أي صور أخرى - للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية بكافة أنواعها.
- ح - تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/٢٦٩/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي.

- ط - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/ ٢٦٩ / ٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي .
- ي - تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها .
- ك - كتاب إلى اتحاد مصارف الكويت بشأن الإجراءات الواجب اتباعها بشأن الرسوم الشهرية المحتسبة على عملاء البنوك المحلية في حال انخفاض الرصيد عن حد معين .
- ل - تعميم بشأن التوقف عن تقديم أية بيانات شهرية إحصائية تخص الشكاوي المقدمة بشأن صناديق الاستثمار إلى بنك الكويت المركزي .
- م - تعميم بشأن إخطار البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل بأن بنك الكويت المركزي بصدد الانتهاء من تطوير نظام آلي لإدخال البيانات الخاصة بشكاوي العملاء وطلب تزويد البنك المركزي بأسماء موظفي وحدة الشكاوي المكلفين بالعمل على هذا النظام .
- ن - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/ ٢٨٥ / ٢٠١٢) بشأن تسويق البنوك للخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين .
- س - تعميم بشأن متابعة البنك المركزي لتطورات الخدمات والمنتجات المصرفية بقطاعي التجزئة (Retail Banking) والشركات (Corporate Banking) .
- ع - تعميم بشأن الاعتماد ببطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية .
- ف - تعميم بشأن عدم فتح أي حسابات بنكية للجهات الحكومية إلا بعد الحصول على موافقة خطية من وزارة المالية .

- ص - تعميم بشأن تطوير وبدء العمل بالنظام الآلي الخاص بإدخال كافة بيانات الشكاوى المقدمة إلى البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل إلكترونياً عن طريق النظام الآلي الجديد (CRS) .
- ق - تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن اعتماد بطاقات الضمان الصحي سارية المفعول مدون بها الرقم المدني، وذلك للحالات غير المسجلة لدى الجهاز المركزي لمعالجة أوضاع المقيمين بصورة غير قانونية .
- ر - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .
- ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .
- ت - تعميم إلى جميع البنوك الكويتية بأن يتم التوضيح في الطلب المقدم للحصول على موافقة بنك الكويت المركزي لفتح فرع مصرفي أو إغلاقه أو تمديد الموافقة المبدئية، ما إذا كان الفرع المعني مخصص لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة من عدمه.
- ث - تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن عدم إلقاء تبعية قرار البنك بالامتناع عن التعامل مع أي من العملاء إلى وجود تعليمات صادرة من بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص على خلاف حقيقة الأمر.
- خ - تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن عدم جواز الحجز على المنحة المالية الممنوحة لأصحاب المعاشات التقاعدية والمستحقين عنهم.
- ذ - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء.

المحافظ

التاريخ : ١٥ رمضان ١٤٢٤ هـ

الموافق : ١٠ نوفمبر ٢٠٠٣ م

تعميم رقم (٢/رب/أ/١٣٢/٢٠٠٣)

إلى كافة البنوك الإسلامية

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها

نود أن نشير إلى أهمية العلاقة التي تربط البنوك المحلية بعملائها والتي يتعين أن تستند إلى أقصى درجات المصداقية والشفافية في التعامل، كما لا يخفى ما يتطلبه ذلك التعامل من إيلاء الأهمية اللازمة لمتطلبات واحتياجات عملاء البنوك وبما يؤدي إلى شيوع حالة الرضا لدى العملاء بخصوص البنوك التي يتعاملون معها.

وفي هذا الصدد، نود الإفادة بأنه قد تم تحديد مجموعة من المعايير التي يتعين على البنوك الإسلامية الإلتزام بها كحد أدنى لعلاقتها بالعملاء، وهي على النحو التالي:

١) أن تتحدد حقوق وِالتزامات كل من البنك والعميل بموجب عقود واضحة الصياغة مفهومة المعنى ومتوافقة مع أحكام القوانين المحلية والقرارات الوزارية ذات الصلة، وتعليمات بنك الكويت المركزي، وكذلك الأعراف المصرفية السائدة.

٢) أن يتضمن العقد المبرم بين البنك والعميل تحديداً واضحاً للعائد و / أو أسس تحديده، وفقاً لطبيعة العمليات، وكافة الرسوم والعمولات المرتبطة بالعقد.

٣) أن يتم تزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك سواء لدى توقيعه، أو عند تجديده أو جدولته أو إجراء أي تعديل عليه^(١).

٤) بخلاف كشوفات الحسابات التي يقوم البنك بموافاة عميله بها على فترات دورية وفقاً لما جرى عليه العمل في البنوك، فإن على البنك تزويد عميله، عند طلبه، بنسخة من أي كشف حساب خاص به ولأي فترات يرغب بها، وأي شهادة أو بيان يخصه، ودون مغالاة من قبل البنك في احتساب رسوم مقابل طلب العميل.

(١) صدر التعميم المؤرخ ٢٦/٩/٢٠٠٦ والمدرج في البند (هـ) من هذا الفصل والذي يؤكد مراعاة أن يتضمن دليل إجراءات العمل بالبنك ما يفرض تزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك في بداية التعامل وكذلك في حالات التجديد أو إعادة الجدولة أو إجراء أي تعديل على العقد، مع توافر ما يفيد استلام العميل للنسخة الخاصة به.

- ٥) أن يتضمن نموذج طلب العميل أو الاتفاقية التي يبرمها مع البنك مقابل أي خدمة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك مثل بطاقات الإئتمان والتحويلات الإلكترونية وصناديق الأمانات وغيرها من الخدمات، بنوداً واضحة الصياغة ومفهومة المعنى، وتحدد بشكل صريح حقوق وإلتزامات العميل، وأية رسوم أو عمولات مرتبطة بتلك الخدمة، ومنها تلك التي تفرض على العميل في حالة إخلاله بشروط الخدمة المذكورة.
- ٦) أن تعكس الإعلانات التي يقوم بها البنك عن خدماته المصرفية سواء في الصحف أو المجلات أو الراديو أو التلفزيون أو لوحات الإعلانات أو بأي طريقة أخرى، الصورة الحقيقية للخدمة والمنافع التي سيحصل عليها العميل والإلتزامات التي قد تترتب عليه.
- ٧) أن يولي البنك العناية اللازمة والشفافية المطلقة لدى تقديم وشرح خدماته المختلفة لعملائه، مع ضرورة الرد على استفسارات العملاء بالدقة اللازمة.
- ٨) أن يقوم البنك بإيلاء الشكاوي التي ترد إليه من عملائه الأهمية اللازمة، وأن يتم بحث الشكاوي بصورة مهنية ودقيقة، وأن يتم الرد على العميل في أسرع وقت ممكن.
- ٩) أن يراعي البنك توفير الموظفين الأكفاء والعمالة الماهرة والمدربة لتقديم خدماته المختلفة لعملائه، أو الرد على استفساراتهم وتقديم الإيضاحات لهم.
- ١٠) أن يتوافر لدى البنك لائحة بالسلوك المهني لموظفيه متضمنة قواعد ومعايير محددة يجب الإلتزام بها، ومنها تلك المتعلقة بالعلاقة مع عملاء البنك.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

المحافظ

التاريخ : ١٥ رمضان ١٤٢٤ هـ

الموافق : ١٠ نوفمبر ٢٠٠٣ م

تعميم رقم (٢/رب/أ/١٣٤/٢٠٠٣)

إلى كافة البنوك الإسلامية

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

الإجراءات التي يتوجب العمل بها

من قبل البنوك الإسلامية فيما يتعلق بالأجور والعمولات

يجب أن تراعي البنوك الإسلامية أن تتناسب الأجور والعمولات التي تتقاضاها على الخدمات المصرفية مع تكلفة تقديم تلك الخدمات. وبهذا الصدد نود أن نحيطكم علماً بضرورة اتباع ما يلي :

(١) الإعلان عن أسعار الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لجمهور العملاء على لوحة مخصصة لذلك، في المركز الرئيسي لمصرفكم وكافة فروع العاملة في دولة الكويت. وذلك مع موافاة العملاء بنسخة موقعة بالاستلام بكافة أسعار الخدمات التي سيتم استيفاءها منهم مقابل كل خدمة.

(٢) تزويدنا بلائحة الأسعار المشار إليها، وأية تعديلات يتم إدخالها عليها.

(٣) من حيث المبدأ يجب عدم تحصيل أية مبالغ من العملاء، تحت أية مسميات، دون أن يقابلها خدمات فعلية مؤداة للعملاء، أو توافر مستندات تؤيد تحمل البنوك لتلك المبالغ نيابة عن العملاء وتبرر تقاضيها.

(٤) فيما يتعلق بعمليات التمويل، يجب الإلتزام بما يلي :

(أ) أن لا يتم استيفاء أجور تأمين مقابل عمليات التمويل بكافة أنواعها، إلا في حالة وجود عقد وإتفاق مع شركة تأمين متخصصة، يستوجب دفع أقساط تأمين لهذه الشركة، وشريطة أن لا يتم استيفاء أجور تأمين من العملاء إلا بمقدار ما يتم سداده للشركة المتعاقد معها مقابل التمويل الممنوح لهؤلاء العملاء.

ب) بالنسبة لأجور تقييم العقارات أو الأصول ذات الصلة بعمليات التمويل المقدمة للعملاء والتي تتطلب إجراء تقييم لها من قبل جهات متخصصة، فيتعين ألا تتجاوز أجور التقييم المحصلة من العميل عن ما تم دفعه للجهات المتخصصة.

وبالنسبة للبنوك التي يتوافر لديها أجهزة متخصصة في مجال تقييم العقارات / الأصول، فيتعين أن تتناسب الأجور المحصلة من العملاء مع الأسعار السائدة في السوق، مع الحصول على موافقة البنك المركزي المسبقة في هذا الشأن.

ج) باستثناء أجور التأمين والتقييم وفقاً للشروط المشار إليها في البندين (أ) و (ب) أعلاه، يتعين على البنوك عدم استيفاء أية أجور أو عمولات، تحت أية مسميات، في مجال عمليات التمويل إلا بعد موافاة البنك المركزي بطبيعة تلك الأجور والعمولات، وتكلفتها الفعلية على البنك مدعومة بالمستندات المؤيدة في هذا الشأن، ولا يعمل بهذه الأجور والعمولات إلا بعد الحصول على موافقة البنك المركزي.

٥) عدم قيام البنوك باستيفاء أي رسوم أو عمولات أخرى مرتبطة بكافة مجالات عمل البنوك تحت أي مسميات، إلا بعد استيفاء موافقة البنك المركزي الخطية المسبقة على ذلك الرسم أو العمولة، على أن يتضمن طلب الموافقة المرسل من البنوك ما يلي:

* إسم الخدمة مقابل الرسم أو العمولة.

* الحد الأقصى لقيمة الرسم أو العمولة.

* مبررات استيفاء الرسم أو العمولة.

* المصادر التي استرشد البنك بها في تحديده لقيمة الرسم أو العمولة في حال توافرها.

ونؤكد على أن قيام أي بنك باستيفاء أي رسم أو عمولة دون استيفاء موافقة البنك المركزي الخطية المسبقة سيترتب عليها إلزام البنك برد قيم تلك الرسوم والعمولات إلى العملاء الذين تم استيفاءها منهم.

٦) ضرورة توافر أي ترتيبات مسبقة بين البنوك لتحديد الرسوم والعمولات.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

المحافظ

التاريخ : ١٥ رمضان ١٤٢٤ هـ

الموافق : ١٠ نوفمبر ٢٠٢٣ م

تعليمات رقم (٢/رب/أ/١١٩/٢٠٠٣) إلى كافة البنوك الإسلامية

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

محافظة البنوك على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها (١)

كما تعلمون، فإن محافظة البنوك على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها، يعتبر ركناً أساسياً في أعمال المهنة المصرفية في كل دول العالم، بما فيها دولة الكويت.

وفي دولة الكويت، وردت نصوص في بعض التشريعات تؤكد على الإلتزام بسرية المعلومات والبيانات الخاصة بعملاء البنوك، وتعاقب كل من يقوم بإفشاء هذه المعلومات والبيانات دون مقتضى من القانون. وذلك على نحو ما تضمنته المادة (٢٨) من القانون رقم ٢٢ لسنة ١٩٦٨ في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته، وكذلك المادة (٤٣) من المرسوم بقانون رقم ٣٩ لسنة ١٩٨٠ بشأن الإثبات في المواد المدنية والتجارية. كما ننوه في هذا الصدد بنص المادة (٣٠) من دستور دولة الكويت التي تقرر أن "الحرية الشخصية مكفولة" والحرية الشخصية تعني كل ما يتعلق بشخص الإنسان في نفسه وماله.

ومن الجدير بالذكر أن إلتزام البنوك بالمحافظة على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بكل عميل من عملائها، قد قصد بها أيضاً تحقيق مصلحة عامة، وهي توفير الثقة في الجهاز المصرفي في الدولة، واطمئنان الناس إلى أن معاملاتهم مع البنوك لن تكون عرضة للذبيوع والكشف عن محتوياتها، إلا في الأحوال التي تصرح فيها القوانين بذلك.

وإنه بالإضافة إلى العقوبات التي يتعرض لها من أفشى معلومات خاصة بعملاء البنك، فإن البنك المعنى سوف يتعرض للمساءلة القانونية وما يترتب عليها من تعويضات مالية.

(١) تم إلغاء العمل بهذه التعليمات بموجب التعليمات رقم (٢/رب، رب/أ/٢٧٨/٢٠١٢) المؤرخة ٩/٢/٢٠١٢ والمدرجة في البند (ك) من هذا الفصل.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ج - تعليمات رقم (٢/رب/أ/١١٩/٢٠٠٣) بشأن المحافظة على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.

واستناداً إلى ما تقدم ، ومن أجل المحافظة على الثقة في البنوك الكويتية، فإننا نرجو التشديد على أعضاء مجلس إدارة مصرفكم وكافة العاملين فيه بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بعملاء مصرفكم، والبيانات والمعلومات الخاصة بعملاء المصارف الأخرى، والتي تكون قد وصلت إلى موظفي مصرفكم بحكم عملهم.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

المحافظ

التاريخ : ٢١ رمضان ١٤٢٤ هـ

الموافق : ١٦ نوفمبر ٢٠٠٣ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تعميم إلى كافة البنوك المحلية

بالإشارة إلى القرار رقم (٢٠٠٢/١٠٤٥) الصادر من مجلس الوزراء الموقر بشأن قواعد المعاملة الخاصة بالحسابات الشخصية لدى البنوك المحلية للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية، وفي إطار ما تبين لنا من خلال مراجعة السياسات والشروط الموضوعية من قبل البنوك في سبيل تفعيل أحكام قرار مجلس الوزراء رقم (٢٠٠٢/١٠٤٥) المشار إليه أعلاه، فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على ضرورة إلتزام مصرفكم، فور تسلمكم لكتابنا هذا، بالإجراءات التالية لدى فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية:

- ١) عدم إشتراط وجود حد أدنى لراتب العامل.
- ٢) عدم إشتراط إيداع مبلغ محدد من قبل رب العمل سواءً في صورة ودیعة مباشرة، أو مقابل كل عامل، أو بأية صور أخرى.
- ٣) عدم إشتراط مرور فترة محددة لفتح حساب رب العمل لدى البنك.
- ٤) صرف بطاقة سحب ألي للعامل عند فتح حساب له.
- ٥) عدم تطبيق أية سياسات أو شروط جديدة فيما يتعلق بفتح حسابات العاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية، إلا بعد الحصول على موافقة خطية من بنك الكويت المركزي.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

المحافظ

التاريخ: ٤ رمضان ١٤٢٧ هـ
الموافق: ٢٦ سبتمبر ٢٠٠٦ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة
المحترم
تحية طيبة وبعد،

تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/١٩٣/٢٠٠٦) إلى كافة البنوك المحلية

نود الإشارة إلى التعميم المؤرخ ١٦/١٠/٢٠٠٢ الصادر إلى البنوك المحلية والتعميم المؤرخ ١٠/١١/٢٠٠٣ الصادر إلى البنوك الإسلامية بشأن تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها، والمتضمنان المعايير التي يتعين على البنوك الإلتزام بها كحد أدنى في علاقتها بالعملاء. وإزاء ما لوحظ من خلال التفتيش الميداني من عدم الإلتزام من جانب بعض البنوك ببعض المعايير المشار إليها وبخاصة ما يتعلق بأن يتم تزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك.

فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على ضرورة الإلتزام الكامل بالمعايير المشار إليها، مع مراعاة أن يتضمن دليل إجراءات العمل بالبنك ما يفرض تزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك في بداية التعامل وكذلك في حالات التجديد أو إعادة الجدولة أو إجراء أي تعديل على العقد، مع توافر ما يفيد استلام العميل للنسخة الخاصة به.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.
هـ - تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/١٩٣/٢٠٠٦) بشأن الإلتزام بتزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك وفقاً لما تقضي به المعايير المقررة من البنك المركزي والتي تنظم العلاقة بين البنوك وعملائها.

نائب المحافظ

التاريخ: ٣ رجب ١٤٢٨ هـ
الموافق: ١٧ يوليو ٢٠٠٧ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/٢٠٩/٢٠٠٧)
إلى كافة البنوك المحلية بشأن التوقف عن تقديم
حوافز نقدية أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات
أو بطاقات إئتمانية بكافة أنواعها

نود الإفادة أنه إزاء ما لوحظ من قيام بعض وحدات الجهات المصرفية والمالي من المبالغة والتسابق من خلال الحملات الإعلانية فيما يتعلق بترغيب الجمهور للحصول على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية من خلال منحهم حوافز نقدية أو عينية عند قيامهم بالحصول على تلك التسهيلات. وأخذاً بالإعتبار لما لمثل تلك الممارسات من آثار إجتماعية سلبية على بعض العملاء.

فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على ضرورة توقّف البنوك المحلية فوراً عن القيام بمنح العملاء أية حوافز نقدية أو عينية مقابل حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية، وكذا وقف وإزالة كافة الحملات الإعلانية المصاحبة لها وموافقاتنا بما يفيد ذلك خلال أسبوع من تاريخه^(١).

مع أطيب التمنيات ،،،

نائب المحافظ

د. نبيل أحمد المناعي

(١) صدر التعميم المؤرخ ٤/٦/٢٠٠٨ والمدرج في البند (ز) من هذا الفصل بشأن التأكيد على ضرورة توقف البنوك المحلية فوراً عن القيام بمنح العملاء أية حوافز نقدية أو عينية - سواء بشكل مباشر أو من خلال سحوبات أو بأي صور أخرى - مقابل حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

و- تعميم رقم (٢/رب، رب/أ/٢٠٩/٢٠٠٧) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية بكافة أنواعها.

المحافظ

التاريخ: ٣٠ جمادي الأولى ١٤٢٩ هـ
الموافق: ٤ يونيو ٢٠٠٨ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تعميم إلى كافة البنوك المحلية

رقم (٢/رب، رب أ/٢٢٢/٢٠٠٨)

بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية-سواء كانت
بشكل مباشر أو من خلال سحبات أو أي صور أخرى-للعلماء
عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية بكافة أنواعها

إلحاقاً للتعميم الصادر بتاريخ ١٧/٧/٢٠٠٧ إلى كافة البنوك المحلية بشأن ضرورة توقف البنوك المحلية فوراً عن القيام بمنح العملاء أية حوافز نقدية أو عينية مقابل حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية، وكذا وقف وإزالة كافة الحملات الإعلانية المصاحبة لها. وإزاء ما لوحظ من قيام بعض وحدات الجهاز المصرفي والمالي بحملات إعلانية تتعلق بترغيب الجمهور للحصول على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية من خلال فرصة الدخول في السحب على جوائز عند قيامهم بالحصول على تلك التسهيلات.

فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على ضرورة توقف البنوك المحلية فوراً عن القيام بمنح العملاء أية حوافز نقدية أو عينية-سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحبات أو بأي صور أخرى-مقابل حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية، وكذا وقف وإزالة كافة الحملات الإعلانية المصاحبة لها وموافاتها بما يفيد ذلك خلال أسبوع من تاريخه.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ز - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٢٢/٢٠٠٨) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية - سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحبات أو أي صور أخرى -
للعلماء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات إئتمانية بكافة أنواعها.

المحافظ

التاريخ: ١٥ صفر ١٤٣٢ هـ

الموافق: ١٩ يناير ٢٠١١ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

” تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٦٩/٢٠١١) إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت بشأن إنشاء وحدة شكاوي“

في إطار إهتمام بنك الكويت المركزي بالعمل على إيجاد حلول عملية مناسبة لشكاوي العملاء (الأفراد) وبصفة خاصة المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والمقسطة والرسوم والعمولات التي تم تحصيلها من العملاء، نود الإفادة أنه قد تقرر قيام البنوك المحلية بإنشاء وحدة للتعامل مع شكاوي العملاء وإيجاد الحلول المناسبة لها وذلك من خلال آلية للتعامل مع شكاوي العملاء (مرفق صورة) كحد أدنى مطلوب وفقاً لرؤية بنك الكويت المركزي للإسترشاد بها لدى إنشاء وحدة الشكاوي والتي سوف يبدأ العمل بها اعتباراً من ١/٧/٢٠١١ .

أما بخصوص فروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت فإنه يمكن إسناد مهمة التعامل مع شكاوي العملاء لإحدى الإدارات القائمة لديها بالفعل على أن تلتزم هذه الإدارة بالعمل وفقاً لآلية التعامل مع شكاوي العملاء.

هذا ويتعين على البنوك التنسيق مع اتحاد مصارف الكويت بشأن الإرشادات والتوجيهات النمطية لاسلوب عمل وحدة الشكاوي بما يكفل توافر الحد الأدنى المقبول على الصعيد المهني للتعامل مع شكاوي العملاء وآليات إبداء الرأي بشأنها، وكذا العمل بالنموذج الموحد لشكاوي العملاء وذلك سعياً نحو تطبيق أفضل الممارسات في هذا الشأن.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ح - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٦٩/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي.

كما يتعين ضرورة الإلتزام بموافاة بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة من العملاء^(١) والإجراءات المتخذة بشأنها^(٢) وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة وكذا بيانات تفصيلية عنها وفقاً للنماذج المرفقة^(٣)(٤).

هذا وسوف يكون عمل وحدة الشكاوي بالبنوك محل متابعة مكتبية وميدانية من قبل بنك الكويت المركزي.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

(١) اعتباراً من شهر نوفمبر ٢٠١١ تم الطلب من البنوك المحلية بالتوقف عن تقديم أية بيانات شهرية إحصائية تخص الشكاوي المقدمة بشأن صناديق الاستثمار إلى بنك الكويت المركزي وذلك وفقاً للتعميم المؤرخ ٢٠/١١/٢٠١١ والمدرج في البند (ي) من هذا الفصل.

(٢) تم تحديد مهلة أقصاها عشرة أيام عمل من نهاية الشهر المعد عنه البيان لتقديم هذا البيان وفقاً للتعميم المؤرخ ١٢/٧/٢٠١١ والمدرج في البند (ط) من هذا الفصل.

(٣) صدر التعميم المؤرخ ١٦/٥/٢٠١٢ والمدرج في البند (م) من هذا الفصل بشأن إخطار البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل بأن بنك الكويت المركزي بصدد الانتهاء من تطوير نظام آلي لإدخال البيانات الخاصة بشكاوي العملاء وطلب تزويد البنك المركزي بأسماء موظفي وحده الشكاوي المكلفين بالعمل على هذا النظام.

(٤) صدر التعميم المؤرخ ٥/٨/٢٠١٤ والمدرج في البند (ص) من هذا الفصل بشأن تطوير وبدء العمل بالنظام الآلي الخاص بإدخال كافة بيانات الشكاوي المقدمة إلى البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل إلكترونياً عن طريق النظام الآلي الجديد (CRS).

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ح - تعميم رقم (٢/رب، رب، ٢٦٩/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي.

الآلية المقترحة للتعامل مع شكاوي عملاء البنوك

الهدف

وضع آلية يمكن من خلالها إيجاد حل أو تفسير لشكوى خاصة بعميل بنك في إطار تنفيذ شروط العلاقة التعاقدية بين العميل وبنكه أو إخلال أي من الطرفين في تنفيذ الالتزامات المترتبة على اشتراطات التعاقد بينهما. والمقصود بالعميل هو العميل الفرد أما العلاقة التعاقدية بين الطرفين فهي تلك العلاقة المنظمة لتعاملات العميل المصرفية والمالية مع البنك مثل : الحسابات المفتوحة بإسمه، التحويلات المالية الخاصة به، التمويل الشخصي الممنوح له، الرسوم والعمولات المرتبطة بالخدمات المالية والمصرفية المقدمة له وأية منتجات أو خدمات استخدمها أو استفاد منها العميل.

حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوي المقترح إنشاؤها لدى كل بنك (على النحو الذي سيرد لاحقاً) الشكاوي الخاصة بنظام الحصر المركزي للعملاء الذين أقفلت حساباتهم لدى البنوك المحلية بسبب إرتجاع شيكات لعدم وجود رصيد، على أن يستمر العمل في وجود قاعدة بيانات هذا النظام لدى بنك الكويت المركزي كما هو الوضع القائم حالياً.

كما تتلقى وحدة الشكاوي المقترح إنشاؤها لدى كل بنك (على النحو الذي سيرد لاحقاً) الشكاوي التي ترد من عملاء القروض الاستهلاكية والمقسطة الذين أُدرجت أسماؤهم على نظام شبكة المعلومات الائتمانية (Ci-net) من ضمن العملاء المتخذ ضدهم إجراءات قضائية، حيث تتعلق هذه الشكاوي الواردة من هؤلاء العملاء بالاستفسار عن أوضاعهم أو رفع أسماؤهم من هذا النظام عند إجراء التسوية المطلوبة بشأن مديونياتهم التي سبق وأن اتخذت إجراءات قضائية بشأنها . علماً بأن الجهة المعنية (بنك) لها الحق في رفع الاسم من النظام دون الرجوع لبنك الكويت المركزي وفقاً لما جاء بالتعميم رقم (٢/رب/٨٧/٢٠١١) بتاريخ ٩/٧/٢٠١١، وعلى أن يستمر العمل في وجود قاعدة بيانات هذا النظام لدى بنك الكويت المركزي كما هو الوضع حالياً (وفقاً لما تضمنه ذلك النظام من ضوابط).

الآلية المقترحة

- ١- ينشئ كل بنك وحدة مستقلة لديه مختصة بالتعامل مع شكاوي العملاء سالف الإشارة إليها.
- ٢- يعد نموذج موحد لشكاوي العملاء لكافة البنوك، يحدد فيه آلية عرض الشكوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكوى المقدمة.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ح - تعميم رقم (٢/رب/٨٧/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي.

- ٣- يحدد كل بنك وسائل تلقي الشكاوي من العملاء على أن تكون بحد أدنى ٣ وسائل : تقديم الشكاوي شخصياً، بالبريد أو إلكترونياً.
- ٤- تقوم وحدة الشكاوي ببحث الشكاوي المقدمة من العملاء الذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم.
- ٥- يجب أن لا يكون موضوع الشكاوي منظوراً أمام القضاء.
- ٦- يمتنع البنك عن تقديم العميل إلى القضاء طالما الشكاوي المقدمة من العميل لا تزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها أو تقديم الرأي بشأنها إلى العميل، وفي حال تقديم العميل شكواه إلى القضاء أثناء بحث الوحدة لموضوع الشكاوي، تتوقف الوحدة عن بحث موضوع الشكاوي.
- ٧- تقدم الوحدة رأي مكتوب للعميل بشأن موضوع الشكاوي القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكاوي. أما بخصوص الشكاوي أو الاعتراضات الهاتفية فإن للبنك حرية تقرير إحالتها إلى وحدة الشكاوي بالبنك أو إلى غيرها من إدارات وأجهزة البنك المختلفة، مع ضرورة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوي والاعتراضات الهاتفية مستقبلاً.
- ٨- يلتزم البنك بتنفيذ الإجراءات التصحيحية التي وضعتها الوحدة، دون أن يترتب على ذلك المساس بحق العميل لمباشرة أي إجراءات أخرى حال عدم قبوله بتلك الإجراءات التصحيحية.
- ٩- تلتزم الوحدة بتقديم رأيها للعميل خلال مدة أقصاها ٣٠ يوم عمل من تاريخ تقديم الشكاوي، وفي حالة تقاعس العميل عن إستلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على البنك إرسال الرد للعميل من خلال البريد المسجل بعلم الوصول.
- ١٠- يوفر البنك نموذج الشكاوي المعتمد لديه وعنوان مراسلات الوحدة في مكان ظاهر في القاعة المصرفية للمركز الرئيسي وكذا كافة فروعه التي تتعامل مع الجمهور، إضافة إلى تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة إلى العملاء لعنوان مراسلات الوحدة.
- ١١- إن الرأي المقدم من الوحدة هو رأي فني بحت ولا يمكن الاستناد إليه أو استخدامه كدليل إثبات في حال إحالة موضوع الشكاوي إلى القضاء.

تشكيل الوحدة

- ١- يضع البنك الهيكل التنظيمي للوحدة ويزودها بالكوادر البشرية المؤهلة لأداء المهام الموكلة إليها على أكمل وجه، وبشرط توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لدى أعضاء الوحدة.
- ٢- تتبع الوحدة رئيس الجهاز التنفيذي وترفع له تقارير دورية بشكل شهري عن أداؤها.
- ٣- ترفع الوحدة تقرير شهري إلى بنك الكويت المركزي يتضمن كحد أدنى، إحصائية مجمعة بعدد الشكاوي المقدمة إلى الوحدة والإجراءات المتخذة بشأنها وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوي المقدمة. [إعداد تقرير موحد تلتزم فيه البنوك بحيث يسهل لاحقاً إعداد تقرير مجمع على مستوى البنوك].
- ٤- الوحدة مسؤولة عن بحث الشكاوي وتقديم الرأي بشأنها دون أن ترتبط بخدمة الرد على استفسارات العملاء بخلاف موضوع الشكاوي، حيث يجب أن تقدم الأخيرة من جهة مختلفة في البنك (خدمة العملاء مثلاً).
- ٥- للوحدة الصلاحية المطلقة بالاطلاع المباشر على ملف وسجلات ومعاملات الشاكي في البنك ودون أن يتطلب الأمر أية موافقات مسبقة من جهات أخرى داخل البنك.
- ٦- يجب أن تتمتع الوحدة بالاستقلالية المطلقة لمزاولة أعمالها.

أمور أخرى

- يضع إتحاد مصارف الكويت إرشادات وتوجيهات نمطية لأسلوب عمل وحدات الشكاوي بما يكفل وجود حد أدنى مقبول على الصعيد المهني للتعامل مع الشكاوي المقدمة وآليات إبداء الرأي بشأنها.
- كما يمكن أن تتفق البنوك المحلية من خلال إتحاد مصارف الكويت على وضع نموذج موحد لشكاوي العملاء يتضمن إقرار العميل بأن كافة المعلومات التي أدلى بها صحيحة ومطابقة للواقع، مع تحمله أية مسئولية عما أدلى به من معلومات والتزامه كذلك بعدم أحقيته في إتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكاوي وتام تنفيذ البنك لهذا الاجراء التصحيحي والتزامه أيضاً بعدم جواز إعادة تقديم الشكاوي لبنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ح - تعميم رقم (٢/رب، رب، ١/٢٦٩/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي.

- لدى قيام البنك المشكو في حقه إتخاذ إجراءات تصحيحية بشأن شكوى أحد العملاء وبصفة خاصة المتعلقة بمخالفة تعليمات بنك الكويت المركزي والإجراءات الداخلية المعمول بها لديه، فإنه يتعين على البنك دراسة أوضاع باقي العملاء للتحقق من عدم وجود ذات المخالفات دون الانتظار تقديم عملاء آخرين شكاوي في ذات موضوع الشكوى.

المحافظ

التاريخ : ١١ شعبان ١٤٣٢ هـ
الموافق : ١٢ يوليو ٢٠١١ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة
المحترم
تحية طيبة وبعد،

” تعميم إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت“

بالإشارة إلى تعميم بنك الكويت المركزي الصادر بتاريخ ١٩ / ١ / ٢٠١١ إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت بشأن إنشاء وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وذلك اعتباراً من ١ / ٧ / ٢٠١١ .

وأخذاً بالاعتبار ما تضمنه التعميم المشار إليه من ضروره الالتزام بموافاة بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها وفقاً للنماذج المرفقة^(١).

فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على أهمية قيام مصرفكم بموافاة إدارة الرقابة الميدانية بالبيانات الإحصائية المطلوبة خلال مدة أقصاها عشرة أيام عمل من نهاية الشهر المعد عنه البيان، وذلك اعتباراً من نهاية شهر يوليو ٢٠١١ .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

(١) صدر التعميم المؤرخ ٥ / ٨ / ٢٠١٤ والمدرج في البند (ص) بشأن تطوير وبدء العمل بالنظام الآلي الخاص بإدخال كافة بيانات الشكاوى المقدمة إلى البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل إلكترونياً عن طريق النظام الآلي الجديد (CRS).

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ط - تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها.

بيان مجمع للشكاوي الواردة إلى بنك
 للفترة من / / إلى / /

ملاحظات	الإجراءات المتخذة للتعامل مع الشكاوي				العدد الإجمالي	نوع الشكاوي
	شكاوي قيد الدراسة	شكاوي انتهت إلى سلامة إجراءات البنك	شكاوي تم تسويتها	شكاوي تتعلق بخدمات وإجراءات عمل البنك #		
						القروض (عمليات التمويل) الاستهلاكية والقسمة*
						بطاقات الائتمان *
						صناديق الاستثمار *
						إدارة محافظ الغير *
						صندوق التعثرين *
						رسوم وعمولات *
						أي شكاوي أخرى بخلاف ما سبق *
						المجموع

* مرفق بيان تفصيلي يوضح هذه الحالات
 # على سبيل المثال (التحويلات المصرفية / السحب والإيداع / إصدار شهادات / خدمات الأون لاين / الحسابات المصرفية والودائع)

المدير التنفيذي

التاريخ : ٩ شوال ١٤٣٢ هـ
الموافق : ٧ سبتمبر ٢٠١١ م

السيد / أمين عام اتحاد مصارف الكويت المحترم ،

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى كتابكم المؤرخ ١٢/٧/٢٠١١، وعطفاً على ما تضمنه كتابنا المؤرخ ٩/٦/٢٠١١^(١) بشأن الرسوم الشهرية المحتسبة على عملاء البنوك المحلية حال انخفاض رصيد حساب العميل عن حد معين، وكذا حجز مبلغ يعادل الحد الأدنى المطلوب عند فتح الحساب لدى بعض البنوك.

نفيدكم أنه في إطار ما انتهت إليه الدراسة التي أجراها بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص فإنه يتعين على البنوك المحلية ما يلي:

- التوقف فوراً عن تحصيل الرسوم الشهرية المشار إليها أو حجز مبلغ عند فتح الحساب وذلك بالنسبة للحسابات التي لا تتمتع بأية برامج جوائز أو سحبات مثل الحساب الجاري / تحت الطلب (للأفراد) وحسابات التوفير بأنواعها أو حساب الراتب، وتشمل هذه الحسابات حسابات المتقاعدين وهؤلاء الذين يحصلون على مساعدات أو معونات شهرية بالإضافة إلى الحسابات التي يحول إليها راتب العميل.
- استيفاء توقيع العميل على إقرار بقبوله حجز حد معين من حسابه أو خصم رسوم مقابل انخفاض رصيد حسابه عن حد معين في حالة رغبته فتح حساب من تلك التي تتمتع ببرامج جوائز أو الدخول في سحبات دورية.
- ضرورة توفير الحسابات بأنواعها المختلفة للعملاء لإتاحة الفرصة لهم للاختيار فيما بينها.

(١) تم بموجب هذا الكتاب الموجه إلى اتحاد مصارف الكويت الطلب من البنوك مبرراتها وإيضاحاتها حول وضع حد أدنى لرصيد الحسابات وقيمة ذلك الحد والذي يتم بناءً عليه احتساب رسم شهري على العميل حال انخفاض رصيد الحساب عن ذلك الحد.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ي - كتاب إلى اتحاد مصارف الكويت بشأن الإجراءات الواجب اتباعها بشأن الرسوم الشهرية المحتسبة على عملاء البنوك المحلية في حال انخفاض الرصيد عن حد معين.

- قيام البنوك من خلال اتحاد مصارف الكويت بالإعلان عما سوف تتخذه من إجراءات على النحو المشار إليه أعلاه، مع التنويه بأن ذلك جاء بناءً على توجيهات بنك الكويت المركزي لتخفيف العبء على العملاء.

وعليه، يرجى اتخاذ اللازم والإفادة مع التنويه للبنوك بضرورة موافقتنا بالصفحات المعدلة للرسوم والعمولات لديها بعد إجراء التعديلات المنوه عنها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

يوسف جاسم العبيد

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ي - كتاب إلى اتحاد مصارف الكويت بشأن الإجراءات الواجب اتباعها بشأن الرسوم الشهرية المحتسبة على عملاء البنوك المحلية في حال انخفاض الرصيد عن حد معين.

المحافظ

التاريخ : ٢٤ ذو الحجة ١٤٣٢ هـ
الموافق : ٢٠ نوفمبر ٢٠١١ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم
تحية طيبة وبعد،

” تعميم إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت “

بإشارة إلى القانون رقم ٧ لسنة ٢٠١٠ بشأن إنشاء هيئة أسواق المال وتنظيم نشاط الأوراق المالية ولائحته التنفيذية، وأخذاً بالاعتبار انتقال مسؤولية الرقابة والإشراف على صناديق الاستثمار إلى هيئة أسواق المال اعتباراً من ١٣ / ٩ / ٢٠١١، وعطفاً على تعميم بنك الكويت المركزي المؤرخ ١٩ / ١ / ٢٠١١ بشأن إنشاء وحدة لتلقي شكاوى العملاء لدى مصرفكم والمتضمن ضرورة الالتزام بموافاة بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة وكذا بيانات تفصيلية لها وفقاً للنماذج المرفقة بالتعميم سالف الذكر.

وحيث أن تلك النماذج قد تضمنت بياناً يتعلق بالشكاوى الخاصة بصناديق الاستثمار، فإنه يتعين عليكم اعتباراً من شهر نوفمبر ٢٠١١ التوقف عن تقديم أية بيانات شهرية إحصائية تخص الشكاوى المقدمة بشأن صناديق الاستثمار إلى بنك الكويت المركزي.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ك - تعميم بشأن التوقف عن تقديم أي بيانات شهرية إحصائية تخص الشكاوى المقدمة بشأن صناديق الاستثمار إلى بنك الكويت المركزي.

المحافظ

التاريخ: ١٧ ربيع الأول ١٤٣٣ هـ
الموافق: ٩ فبراير ٢٠١٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تعليمات رقم (٢/رب، رب/أ/٢٧٨/٢٠١٢) إلى البنوك المحلية بشأن المحافظة على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها

بإشارة إلى تعليمات بنك الكويت المركزي المؤرخة ١٩٨٦/١٢/٢ الموجهة إلى البنوك المحلية وكذا التعليمات المؤرخة ٢٠٠٣/١١/١٠ الموجهة إلى البنوك الإسلامية بشأن المحافظة على سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.

وفي إطار حرص بنك الكويت المركزي على إستقرار الجهاز المصرفي من خلال محافظة البنوك على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها، وفي ضوء ما تضمنته المادة (٨٥ مكرر) من القانون رقم (٣٢) لسنة ١٩٦٨ في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته من أنه "على أي عضو مجلس إدارة في بنك، أو أي مدير أو موظف أو مستخدم في البنك، أن لا يفشي أي معلومات - أثناء عمله وبعد تركه للعمل - تتعلق بشئون البنك أو العملاء أو بشئون البنوك الأخرى، تكون قد وصلت إليه بسبب أعمال وظيفته، وذلك فيما عدا الأحوال التي يصرح فيها القانون بذلك. ومع عدم الإخلال بأي عقوبة أشد ينص عليها قانون آخر، يعاقب من يخالف الحظر الوارد في الفقرة السابقة بالحبس مدة لا تزيد على ثلاثة أشهر وبغرامة لا تتجاوز مائتين وخمسة وعشرين ديناراً، أو بإحدى هاتين العقوبتين، مع الحكم على الجاني بالعزل في جميع الأحوال".

ومن الجدير بالذكر أن التزام البنوك بالمحافظة على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بكل عميل من عملائها قد قصد به تحقيق مصلحة عامة، وهي توفير الثقة في الجهاز المصرفي في دولة الكويت،

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ل - تعليمات رقم (٢/رب، رب/أ/٢٧٨/٢٠١٢) إلى البنوك المحلية بشأن المحافظة على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها.

واطمئنان الناس إلى أن معاملاتهم مع البنوك لن تكون عرضة للذبيوع والكشف عن محتوياتها، وهو الحق الذي قرره دستور دولة الكويت من خلال نص المادة (٣٠) منه بأن "الحرية الشخصية مكفولة" والحرية الشخصية تعني كل ما يتعلق بشخص الإنسان في نفسه وماله.

وفي ضوء ما تقدم، فقد تقرر الآتي:

أولاً : يتعين على مصرفكم وضع سياسات وإجراءات عمل تكون معتمدة من مجلس الإدارة تحكم سرية تداول المعلومات والبيانات الخاصة بعملاء البنك.

ثانياً : ضرورة أن تتضمن تلك السياسات والإجراءات، كحد أدنى، على العناصر التالية :

(١) الصلاحيات الممنوحة لكل مستوى من المستويات الوظيفية للدخول على المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.

(٢) تحديد واضح لنوعية المعلومات والبيانات المسموح بالدخول عليها لكل مستوى من المستويات الوظيفية.

(٣) حظر قيام موظفي مصرفكم سواء أثناء أو بعد تركهم للعمل بإفشاء المعلومات والبيانات الخاصة بعملاء البنك، فيما عدا الأحوال التي يصرح فيها القانون بذلك.

(٤) أن يتم الإشارة من خلال سياسات وإجراءات العمل المقترحة إلى العقوبات المنصوص عليها في أحكام المادة (٨٥ مكرر) من القانون رقم (٣٢) لسنة ١٩٦٨ سالف الإشارة إليها، وكذلك تحديد العقوبات الإدارية التي ستطبق من جانب مصرفكم على كل من يثبت مخالفته للسياسات وإجراءات العمل الموضوعة في هذا الشأن، على أن تتناسب هذه العقوبات مع حجم هذا النوع من المخالفات والتي تعتبر من المخالفات الجسيمة.

(٥) إجراء مراجعة دورية حول مدى كفاية نظم الرقابة الداخلية لدى مصرفكم بما يضمن إلتزام العاملين بالبنك بالسياسة الموضوعة للمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالعملاء.

ثالثاً : يتعين على كافة العاملين بمصرفكم الإلتزام التام بمتطلبات تلك السياسات والإجراءات، ونؤكد على أن يقوم مصرفكم بتوثيق إجراءات إطلاع كافة العاملين على تلك السياسات والإجراءات كتابة واستيفاء توقيعهم على ما يفيد ذلك.

رابعاً: يعمل بهذه التعليمات اعتباراً من تاريخ صدورهما، وتُلغى تعليمات بنك الكويت المركزي الصادرة بتاريخ ١٩٨٦/١٢/٢ و ٢٠٠٣/١١/١٠ بشأن محافظة البنوك على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

المدير

الموافق: ١٦ مايو ٢٠١٢ م

السيد / المدير العام المحترم

تحية طيبة وبعد،

” تعميم إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل “

بإشارة إلى تعميم بنك الكويت المركزي الصادر بتاريخ ١٩ / ١ / ٢٠١١ إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار بشأن إنشاء وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وذلك اعتباراً من ١ / ٧ / ٢٠١١، وأخذاً بالاعتبار ما تضمنه التعميم المشار إليه من ضرورة الإلتزام بموافاة بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة لعدد الشكاوى المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها وفقاً للنماذج المعمول بها في هذا الخصوص.

نود الإفادة بأن بنك الكويت المركزي بصدد الانتهاء من تطوير نظام آلي لإدخال البيانات الخاصة بشكاوى العملاء، حيث ستقوم كل جهة معنية بإدخال البيانات عن طريق البوابة الإلكترونية لبنك الكويت المركزي.

هذا وفي سبيل استكمال الإجراءات الخاصة بهذا النظام، فإن الأمر يتطلب موافاتنا - خلال عشرة أيام عمل من تاريخه - بأسماء موظفي وحدة الشكاوى لديكم والذين سيتم تكليفهم بالعمل على النظام المذكور مع تحديد صلاحية كل منهم وفقاً لما يلي:

- مستفيد (User) وتكون صلاحياته :

(١) إدخال بيانات الشكاوى وتحديثها بالإجراءات التي انتهت إليها.

(٢) تحميل المستندات الخاصة بالشكاوى (شكاوى العميل، رد الجهة المشكوف في حقها) ضمن بيانات الشكاوى على النظام.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

م - تعميم بشأن إخطار البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل بأن بنك الكويت المركزي بصدد الانتهاء من تطوير نظام آلي لإدخال البيانات الخاصة بشكاوى العملاء وطلب تزويد البنك المركزي بأسماء موظفي وحدة الشكاوى المكلفين بالعمل على هذا النظام.

٣) إغلاق الشكوى بعد الانتهاء منها.

– مستفيد بوظيفة إشرافية (Supervisor User) وتكون صلاحياته :

١) يقوم بدور المستفيد (User)، إضافةً إلى :

٢) إعادة تحديث شكوى تم إغلاقها.

٣) إلغاء شكوى تم إدخال بياناتها بشكل خاطئ.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،،

مدير إدارة الرقابة الميدانية

عبد الحميد داود العوض

المحافظ

التاريخ : ٢٤ رجب ١٤٣٣ هـ

الموافق : ١٤ يونيو ٢٠١٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

إلى جميع البنوك المحلية

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٨٥/٢٠١٢)

بشأن تسويق البنوك للخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين

في إطار الإجراءات التي يقوم بها بنك الكويت المركزي في مجال تنظيم أعمال المهنة المصرفية والإشراف المصرفي، وإزاء ما لوحظ من قيام البنوك بالتوسع في طرح الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين وتسويقها لصالح هذه الشركات، وفي ضوء اختلاف جوهر ومضمون العمل المصرفي مع ذلك المتعلق بنشاط التأمين، وما انتهت إليه الدراسة التي أجراها بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص من الناحية المصرفية والقانونية، فإنه يتعين على البنوك المحلية ما يلي:

أولاً : التوقف عن تسويق أية خدمات تأمينية بخلاف تلك المتعلقة بشكل مباشر بالخدمات المصرفية التي يقوم بها البنك، بحيث تكون الخدمة التأمينية مكتملة لعملية مصرفية قام بها البنك، مثل التأمين على القروض أو مستندات الشحن أو غيرها من الخدمات ذات الصلة المباشرة بنشاط البنك، شريطة موافقة العميل على ذلك، وأن يكون ذلك في أضيق الحدود.

ثانياً : بالنسبة للتعاقدات القائمة حالياً لدى بعض البنوك وشركات التأمين على تسويق بعض الخدمات المقدمة من تلك الشركات - خلافاً لما سبق إيضاحه - وحفاظاً على المراكز القانونية لأطراف التعاقد، فإنه على البنوك الالتزام بعدم تجديد تلك التعاقدات حال انتهائها، مع التوقف فوراً عن إبرام أية تعاقدات جديدة في هذا الإطار سواء مع العملاء أو شركات التأمين.

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

المحافظ

التاريخ : ٣٠ رجب ١٤٣٣ هـ

الموافق : ٢٠ يونيو ٢٠١٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

”تعميم“

إلى جميع البنوك الكويتية

في إطار اهتمام بنك الكويت المركزي بتطوير الخدمات والمنتجات المصرفية التي يقدمها القطاع المصرفي لخدمة عملائه والمشاركة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فقد أدرج البنك المركزي ضمن المشروعات المتعلقة بخطة التنمية بالدولة مشروعين يتعلقان بتطوير الخدمات والمنتجات المصرفية بقطاعي التجزئة (Retail Banking) والشركات (Corporate Banking).

وسعيًا من البنك المركزي في متابعة تطورات الخدمات المصرفية المقدمة إلى القطاعين سالف الذكر، فقد تمت الكتابة لاتحاد مصارف الكويت لاستطلاع مرثيات البنوك في هذا الشأن، وبناءً على الدراسة التي أجراها بنك الكويت المركزي، في ضوء ما ورد من البنوك، نود الإفادة بما يلي:

١- ضرورة التعرف على إنجازات البنوك في خدمة هذين القطاعين بشكل دوري، حيث يرجى من مصرفكم، موافاتنا بتقرير نصف سنوي، عن الفترة المنتهية في ٣٠ يونيو و ٣١ ديسمبر من كل عام، بحيث يتضمن مجموعة من العناصر التي تقيس مدى التطوير والإنجاز في هذا الخصوص، مثل الجهود المبذولة من جانب البنك في سبيل التغلب على التحديات التي تعوق التطوير لقطاعي التجزئة والشركات، وكذلك التطور في عدد الخدمات والمنتجات المصرفية موزعة حسب أنواعها، والتطورات في سياسات البنك المتعلقة بالإفصاح والشفافية لعملاء القطاعين، وجهود البنك للارتقاء بمستوى الوعي والتثقيف للعملاء، والمستجدات في البحوث والدراسات التي يجريها البنك للنهوض بالقطاعين، وكذلك الآليات التي يعتمد عليها لقياس رضا العملاء والتعرف على احتياجاتهم دورياً. وعلى أن يقدم التقرير إلى قطاع الرقابة ببنك الكويت المركزي، موقعاً من رئيس الجهاز التنفيذي للبنك.

ويجب أن يتم موافاتنا بالتقرير سالف الذكر، بحد أقصى شهر من تاريخ انتهاء الفترة المعد عنها، أخذاً في الاعتبار أن أول تقرير يتعين تقديمه يغطي الفترة المنتهية في ٣١/١٢/٢٠١٢.

٢- ضرورة أن تُولي إدارات البنوك الاهتمام بإجراء البحوث والدراسات المرتبطة بقطاعي التجزئة والشركات، ووضع الآليات المناسبة لمواكبة المستجدات على الساحة المصرفية والمالية المحلية والعالمية في مجال الخدمات والمنتجات المقدمة للقطاعين المذكورين، مع تحليل انعكاسات الأحداث المختلفة على أنشطة البنك وبيئته أعماله بوجه عام وعلى نشاطه في مجال التجزئة والشركات بوجه خاص، وبما يصب في النهاية في تحقيق التطور المطلوب لقطاعي التجزئة والشركات بالبنوك ومن ثم تدعيم خطط التنمية الاقتصادية بالدولة.

٣- ضرورة تبني البنوك في سياساتها ومرئياتها لتطوير قطاع الشركات تشجيع وحث العملاء على تطبيق قواعد ومبادئ الحوكمة، وأخذ هذا الأمر في الاعتبار لدى تقييم عملاء الائتمان.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

المحافظ

التاريخ : ٨ صفر ١٤٣٥ هـ
الموافق : ١١ ديسمبر ٢٠١٣ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تعميم إلى جميع البنوك المحلية وشركات الاستثمار وشركات التمويل وشركات الصرافة بشأن الاعتراف ببطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية

نرفق لكم مع هذا صورة من كتاب الهيئة العامة للمعلومات المدنية المؤرخ ٣/١٢/٢٠١٣ بشأن قراري مجلس الوزراء الموقر رقمي (١٩٤ و ٤٦٦) بتكليف الجهات المعنية بإصدار القرارات الملزمة للقطاعين العام والخاص بقبول بطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) كإثبات هوية لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية في كافة التعاملات والاستخدامات لدى القطاعين العام والخاص. لذا يرجى الالتزام بما تقدم.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

التاريخ : ٢ ديسمبر ٢٠١٣ م

الأخ الفاضل / محافظ بنك الكويت المركزي المحترم

تحية طيبة وبعد،

الموضوع : الاعتماد ببطاقة الهوية الشخصية

لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية

بالإشارة إلى قرار المجلس الأعلى لمجلس التعاون لدول الخليج في دورته الثانية والثلاثين التي عقدت بالرياض بالملكة العربية السعودية خلال يومي ١٩، ٢٠/١٢/٢٠١١ بشأن استخدام البطاقة الذكية كإثبات هوية لمواطني دول المجلس والذي نص على :

(إعتماد استخدام البطاقة الذكية كإثبات هوية لمواطني دول المجلس في التعاملات والإستخدامات المتعلقة بالمواطن لدى القطاعين العام والخاص في الدول الأعضاء، وأن تقوم الجهات المعنية في الدول الأعضاء بإصدار التشريعات والقرارات الملزمة للقطاعين العام والخاص بقبول بطاقة الهوية الشخصية كإثبات هوية لمواطني دول المجلس، على أن يكون التطبيق بناءً على جاهزية الدول لذلك).

● أصدر مجلس الوزراء القرار رقم ٤٦٦ من إجتماعه رقم ٢١-٢/٢٠١٢ المنعقد بتاريخ ٢٢/٤/٢٠١٢ الذي ينص على التالي:

(تكليف الجهات المعنية بإصدار القرارات الملزمة للقطاعين العام والخاص بقبول بطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) كإثبات هوية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي في كافة التعاملات والإستخدامات لدى القطاعين العام والخاص).

● كما أصدر مجلس الوزراء القرار رقم ١٩٤ المتخذ بإجتماعه رقم ٨/٢٠١٣ المنعقد بتاريخ ١٢/٢/٢٠١٣ التالي نصه:

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ع - تعميم بشأن الاعتماد ببطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية .

(تكليف الهيئة العامة للمعلومات المدنية بمخاطبة كافة الوزارات والجهات الحكومية بشأن مدى إلتزامها وإلتزام جهات القطاع الخاضعة لإشرافها بتنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (٤٦٦) المتخذ في إجتماعه رقم ٢١-٢٠١٢/٢ المنعقد بتاريخ ٢٢/٤/٢٠١٢ والقاضي بـ : (تكليف الجهات المعنية بإصدار القرارات الملزمة للقطاعين العام والخاص بقبول بطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) كإثبات هوية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي في كافة التعاملات والإستخدامات لدى القطاعين العام والخاص).

على أن تتولى الهيئة رفع تقرير متكامل إلى مجلس الوزراء خلال ثلاثة أشهر من تاريخه يتضمن بياناً بكافة الجهات التي لم تلتزم بتطبيق القرار المشار إليه مع توضيح أسباب ومبررات عدم التطبيق).

لذا يرجى إفادتنا بمدى الإلتزام بتطبيق القرار المذكور لدى جهتكم الموقرة، وذلك حتى يتسنى للهيئة رفع تقرير شامل في هذا الشأن إلى مجلس الوزراء الموقر.

وتفضلوا بقبول وافر التحية ،،،

المدير العام

مساعد محمود العسوسي

المدير

التاريخ : ٢١ صفر ١٤٣٥ هـ
الموافق : ٢٤ ديسمبر ٢٠١٣ م

السيد / المدير العام المحترم

تحية طيبة وبعد،

**تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن
عدم فتح أي حسابات بنكية للجهات الحكومية
إلا بعد الحصول على موافقة خطية من وزارة المالية**

نرفق مع هذا صورة من كتاب وزارة المالية المؤرخ ١٩/١٢/٢٠١٣ ، بشأن فتح حسابات بنكية للجهات الحكومية بالبنوك المحلية، والذي تطلب بموجبه الوزارة المذكورة عدم قيام البنوك المحلية بفتح أي حسابات بنكية لأي من الجهات الحكومية إلا بعد حصولها على موافقة خطية من وزارة المالية، وذلك للعمل به.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،،

مدير إدارة الرقابة المكتبية

وليد محمود العوضي

التاريخ : ١٩ ديسمبر ٢٠١٣ م

سعادة الأخ الكريم د. محمد يوسف الهاشل
المحترم
(محافظ بنك الكويت المركزي)

تحية طيبة وبعد،

الموضوع : فتح حسابات بنكية للجهات الحكومية بالبنوك المحلية

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وانطلاقاً من طبيعة عمل وزارة المالية - قطاع شئون المحاسبة العامة المتمثلة في الإشراف والتوجيه والرقابة التي نصت عليها المادة الثانية من المرسوم الصادر في شأن وزارة المالية بتاريخ ١٢/٨/١٩٨٦.

واستناداً للمادة (٣٠ - الحسابات) من قواعد تنفيذ ميزانيات الجهات الحكومية للسنة المالية ٢٠١٣ / ٢٠١٤ التي تنص "على جميع الجهات الحكومية الحصول على موافقة وزارة المالية عند الحاجة لفتح حسابات في البنوك المحلية، وكذلك في البنوك الأجنبية بالخارج طبقاً لأحكام كل من تعميم وزارة المالية رقم (٨) لسنة ٢٠٠٠ بشأن فتح الحسابات بالبنوك الأجنبية، وتعميم وزارة المالية رقم (٢) لسنة ٢٠٠٥ بشأن فتح حسابات بنك الكويت المركزي والبنوك المحلية، والتفاوض معها بشأن الحصول على عائد ربحية على قيمة إيداعاتها لدى البنوك مقابل استفادتها من بقاء تلك المبالغ لديها قبل تحويلها لحساب الجهة لدى بنك الكويت المركزي طبقاً لما جاء بكتاب وزارة المالية الدوري رقم (٣٦٥١) بتاريخ ١١/٢/٢٠٠١".

ومن خلال متابعة الجهات الحكومية تبين قيام بعض الجهات بفتح حسابات بنكية دون أخذ موافقة وزارة المالية.

وبناءً عليه يرجى التعميم على البنوك المحلية بعدم الموافقة على فتح أي حساب بنكي بها إلا بعد الحصول على موافقة خطية من وزارة المالية.

ومع أطيب التمنيات ،،،

وكيل وزارة المالية

بدر مشاري الحماد

الوكيل المساعد لشئون الرقابة المالية

- إدارة التوجيه والنظم.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ف - تعميم بشأن عدم فتح أي حسابات بنكية للجهات الحكومية إلا بعد الحصول على موافقة خطية من وزارة المالية.

المحافظ

التاريخ : ٩ شوال ١٤٣٥ هـ
الموافق : ٥ أغسطس ٢٠١٤ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

”تعميم إلى جميع البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل“

بالإشارة إلى تعميم بنك الكويت المركزي بتاريخ ١٩ / ١ / ٢٠١١ إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وإلى كافة شركات الاستثمار بشأن إنشاء وحدة شكاوى، وإلى التعميم المؤرخ ١٢ / ٧ / ٢٠١١ بشأن المهلة الزمنية المحددة لموافاة بنك الكويت المركزي بالبيانات الإحصائية الخاصة بشكاوى العملاء، وإلى تعميم بنك الكويت المركزي المؤرخ ١٦ / ٥ / ٢٠١٢ بشأن طلب تزويده بأسماء الموظفين المكلفين بالعمل على النظام الآلي (CRS) Complaint Register System الخاص بإدخال شكاوى العملاء المقدمة إلى مصرفكم / شركتكم، وإلى ورش العمل التي تمت مع موظفي مصرفكم / شركتكم في هذا الخصوص.

وأخذاً بالاعتبار أنه قد تم الإنتهاء بنجاح من تطوير النظام الآلي المشار إليه ووضعه حيز التنفيذ، فإنه يتعين على مصرفكم / شركتكم اعتباراً من تاريخ ٣ / ٨ / ٢٠١٤ إدخال كافة بيانات الشكاوى المقدمة إليكم إلكترونياً عن طريق النظام المشار إليه. كما يتعين على مصرفكم / شركتكم الإلتزام بالإجراءات التالية :

- أن يتم إدراج الشكاوى في النظام خلال مدة أقصاها (٣) أيام عمل من تاريخ إستلامها من العميل.
- عند إدخال الشكاوى في النظام، يتعين تعبئة البيان الخاص بموضوع الشكاوى في خانة “Details”، بحيث تدرج بالنظام صورة عن نموذج الشكاوى المقدم من العميل (Attachment).

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ص - تعميم بشأن تطوير وبدء العمل بالنظام الآلي الخاص بإدخال كافة بيانات الشكاوى المقدمة إلى البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار وشركات التمويل إلكترونياً عن طريق النظام الآلي الجديد (CRS).

– عند الإنتهاء من دراسة الشكوى وتحديثها بالنظام يتعين تعبئة البيان الخاص بالإجراء المتخذ بشأن شكوى العميل في خانة “Details”، بحيث تدرج بالنظام صورة عن رد مصرفكم/شركتكم المعد للعميل بشأن شكواه (Attachment).

– في حال قيام مصرفكم/شركتكم بشطب أي من الشكاوى المدرجة بالنظام المذكور لأي سبب من الأسباب، فإنه يتعين على مصرفكم/شركتكم إدراج المستند الدال على أسباب شطب الشكوى (Attachment).

ومن جانب آخر، يؤكد بنك الكويت المركزي على أهمية قيام مصرفكم/شركتكم بالإستمرار بموافاة إدارة الرقابة الميدانية بالبيانات الإحصائية الشهرية المجمة لعدد الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأنها بشكل مستندي وفقاً لما جاء في تعميمي بنك الكويت المركزي الصادرين في ١٩ / ١ / ٢٠١١ و ١٢ / ٧ / ٢٠١١ سالف الإشارة إليهما وذلك حتى نهاية ديسمبر ٢٠١٤.

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

المحافظ

التاريخ : ٨ رمضان ١٤٣٦ هـ

الموافق : ٢٥ يونيو ٢٠١٥ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

" تعميم إلى جميع البنوك المحلية "

إيماءً إلى طلب الجهاز المركزي لمعالجة أوضاع المقيمين بصورة غير قانونية، بشأن تسهيل الإجراءات المعمول بها لدى البنوك لفتح حسابات مصرفية لبعض الحالات غير المسجلة لدى الجهاز المركزي ومسجلة لدى الهيئة العامة للمعلومات المدنية من حاملي بطاقات الضمان الصحي سارية الصلاحية ومدون بها الرقم المدني .

يرجى إتخاذ الإجراءات اللازمة نحو تسهيل فتح حسابات مصرفية للحالات سالف الإشارة إليها مع ضرورة مراعاة ما يلي :

- توافر بطاقة ضمان صحي سارية الصلاحية مدون بها الرقم المدني .
- ورود مخاطبة من الجهاز المركزي لمعالجة أوضاع المقيمين بصورة غير قانونية لكل حالة من الحالات المشار إليها، بحيث تكون معتمدة من قبل الرئيس التنفيذي للجهاز أو الأمين العام بالإنبابة .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ق - تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن اعتماد بطاقات الضمان الصحي سارية المفعول مدون بها الرقم المدني، وذلك للحالات غير المسجلة لدى الجهاز المركزي لمعالجة أوضاع المقيمين بصورة غير قانونية .

المحافظ

التاريخ : ١٨ رمضان ١٤٣٦ هـ

الموافق : ٥ يوليو ٢٠١٥ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم رقم (٢/ر، رب أ/٣٤٩/٢٠١٥)

إلى جميع البنوك المحلية

دليل حماية عملاء البنوك

في إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي من خلال التأكيد على تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك إلى مختلف العملاء وفي جميع القطاعات، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال .

نرفق لكم "دليل حماية عملاء البنوك" الذي يمثل تعليمات معتمدة من مجلس إدارة بنك الكويت المركزي في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٥/٧/٥ يتعين على جميع البنوك المحلية تطبيقها في إطار تعاملها مع جميع عملائها من الأفراد الطبيعيين أو الاعتباريين، وضمن ما جاء في نطاق التطبيق. وتعتبر مجموعة المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة في مجال حماية العملاء .

وعلى البنوك المبادرة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط، بما في ذلك وضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل مجالس الإدارة وتحديث أدلة العمل لديها. ويتعين على البنوك مباشرة تطبيق هذه التعليمات اعتباراً من تاريخه وبحيث يتم الالتزام بها بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية ديسمبر ٢٠١٦ .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب أ/٣٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

هذا وفي إطار إجراءات بنك الكويت المركزي بشأن متابعة تنفيذ ما جاء في هذا الدليل، يتعين موافقتنا بتقرير ربع سنوي اعتباراً من نهاية سبتمبر ٢٠١٥، متضمناً الخطوات والإجراءات التي تمت من قبل مصرفكم في سبيل تطبيق ما جاء في هذا الدليل .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل



بنك الكويت المركزي

دليل حماية عملاء البنوك

٢٠١٥/٧/٥

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب أ/٩/٣٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

المحتويات

رقم الصفحة	المقدمة	م
٤٩	المقدمة	
٥٠	أولاً : حماية العملاء - الأهمية والمفهوم	
٥١	ثانياً : الإطار التنظيمي والرقابي	
٥١	ثالثاً : الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء	
٥٣	رابعاً : نطاق التطبيق	
٥٣	خامساً : المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك	
٥٦	سادساً : الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية	
٥٦	سابعاً : التعامل مع حسابات العملاء بالبنوك	
٥٨	ثامناً : حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات	
٥٨	تاسعاً : التوعية المالية والمصرفية	
٥٩	عاشراً : برامج الشمول المالي والمصرفي	
٦٠	حادي عشر : الإعلان والمواد الدعائية	
٦١	ثاني عشر : موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك	
٦١	ثالث عشر : القروض / عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة	
٦٣	رابع عشر : بطاقات الائتمان	
٦٤	خامس عشر : الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية	
٦٥	سادس عشر : الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال	
٦٦	سابع عشر : مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك	
٦٦	ثامن عشر : تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء	
٦٧	تاسع عشر : مسؤوليات والتزامات العميل	

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، ر٢) ٢٠١٥/٣٤٩/ب بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

المقدمة :

إن تعزيز ثقة العملاء في سوق خدمات مالية يعمل بكفاءة، ويتميز بحسن الأداء والشفافية في الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لمختلف العملاء في جميع القطاعات، يعتبر من المقومات الأساسية لتحقيق الاستقرار المالي، وتطور ونمو هذه الأسواق، وتشجيعها على الابتكار بما يعزز اندماج هذه الأسواق مع الاقتصاد الحقيقي .

وفي إطار المنهجية التي يتبعها بنك الكويت المركزي بشأن تكريس دوره الرقابي في مجال حماية حقوق العملاء، فقد أصدر خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والتوجيهات إلى القطاع المصرفي التي تهدف إلى تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك إلى مختلف العملاء وفي جميع القطاعات، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم التزام البنوك بضوابط السلوك المهني المصرفي، بما قد يؤثر سلباً على تعامل العملاء مع تلك البنوك. ومن ضمن التعليمات التي أصدرها بنك الكويت المركزي في هذا المجال، وعلى سبيل المثال، الضوابط المتعلقة بالعقود المبرمة مع العملاء من حيث قانونيتها وصياغتها بشكل واضح، والشفافية في تحديد أسعار الفوائد والرسوم والعمولات، وتزويد العملاء بنسخ من العقود وكشوف حساباتهم، والشفافية المطلقة فيما تقدمه البنوك من خدمات لمختلف العملاء .

كذلك أصدر بنك الكويت المركزي مجموعة من التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء الأفراد، ومنها التعليمات في شأن قواعد وأسس منح البنوك للقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، وأصدر في شهر نوفمبر ٢٠١٣ تعليمات بشأن ضوابط التمويل الممنوح للعملاء الأفراد بغرض شراء و/أو تطوير العقارات الواقعة في مناطق السكن الخاص والسكن النموذجي، وأخذت هذه الضوابط بالاعتبار ما ينطوي عليه هذا التمويل من مخاطر يمكن أن يتعرض لها العملاء الأفراد ووحدات القطاع المصرفي على السواء والتي قد يكون لها آثار اقتصادية واجتماعية، الأمر الذي جاءت معه تلك الضوابط في إطار سياسة تحوطية كلية تستهدف الحد من المخاطر النظامية. وهناك تعليمات أخرى صادرة بشأن الضوابط المتعلقة بإصدار بطاقات الائتمان وغيرها من الضوابط الموجهة بشكل مباشر لحماية حقوق هؤلاء العملاء، ومنها، بشكل خاص، التعليمات الأخيرة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في شهر مارس ٢٠١٣ بشأن إنشاء وحدة لحماية العملاء في بنك الكويت المركزي تهدف إلى نشر الوعي المصرفي والمالي لدى العملاء وتلقي تظلماتهم، حيث شملت مهام هذه الوحدة تقديم الخدمة الهاتفية للرد على استفسارات العملاء وشرح آلية تطبيق التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي وما تتضمنه من شروط وأحكام تتعلق بحقوق هؤلاء العملاء والتزاماتهم .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

هذا وقد تزايد الاهتمام الدولي، خلال السنوات الأخيرة، بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المالية (Consumers Protection in the Field of Financial Services) وذلك على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية، وما شهدته الأسواق من تطور في هذه الخدمات والأدوات المالية، بما في ذلك التوسع في الخدمات الالكترونية، وتزايد فرص نقل المخاطر إلى العملاء في مختلف القطاعات، خاصة في حالة ضعف المعرفة والوعي المالي لدى هؤلاء العملاء. وفي هذا الشأن، كشفت الأزمة المالية على أن من بين أسباب تلك الأزمة ما يرجع إلى طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة أو المهيكلّة والتي تنطوي على مخاطر عالية لم يتمكن العملاء من إدراكها بالقدر الذي يمكنهم من اتخاذ قراراتهم وفقاً لأسس صحيحة ومدروسة. ومن هنا جاء الانتباه إلى ضرورة أن تكون المنتجات المالية والمصرفية مصممة وفقاً لاحتياجات العملاء وفي إطار واضح لما تنطوي عليه من مخاطر. وقد أكدت تلك التطورات على ضرورة حماية المستهلك المالي (Financial Consumer Protection) ودمج ذلك بالشمول المالي وسياسات التثقيف والتوعية المالية، وضمن الأطر القانونية التي توفر لهؤلاء العملاء حماية حقوقهم من حيث المعاملة العادلة، والإفصاح المناسب، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح الموضوعية، مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن أطر عمل تنافسية وفي إطار سلوك مهني، مع مراعاة حماية موجودات وبيانات هؤلاء العملاء من أي انتهاك لسريتها أو تزوير أو احتيال .

وفي إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي من خلال علاقة متوازنة فيما بين البنوك وعملائها، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وضمن إطار مبادئ حماية المستهلك المالي المعتمدة من وزراء مالية ومحافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرين في شهر أكتوبر ٢٠١١، يصدر بنك الكويت المركزي هذا الدليل لحماية عملاء البنوك في مختلف القطاعات. ويتضمن هذا الدليل مجموعة من المبادئ التي تعتبر مكملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة في مجال حماية العملاء في تعاملهم مع البنوك .

أولاً : حماية العملاء - الأهمية والمفهوم :

يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية، من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، ومساءلة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

وتعتمد عملية حماية العملاء على ثلاثة أبعاد تتمثل في الآتي :

- البعد التنظيمي والرقابي : ويشمل مجموعة الأساليب والتطبيقات والممارسات التي تمارسها السلطات الرقابية المعنية في سبيل تعزيز حماية العملاء .
- البعد التشريعي : ويشمل مجموعة التشريعات والضوابط المنظمة لحقوق العملاء وواجباتهم والتي تشكل الإطار الإلزامي الذي يتعين العمل من خلاله بحيث يتعرض البنك الذي يخالف هذه التشريعات لتوقيع الجزاءات المناسبة .
- البعد التوعوي والتثقيفي : ويشمل مجموعة الأنشطة والممارسات التي تستهدف رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية والمصرفية لهؤلاء العملاء وبما يرفع من قدرتهم على اتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من أساليب حمايتهم وحصولهم على حقوقهم .

ثانياً : الإطار التنظيمي والرقابي :

يأتي اهتمام بنك الكويت المركزي بحماية العملاء في البنوك في إطار ما يتضمنه القانون رقم ٣٢ لسنة ١٩٦٨ بشأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته من أحكام مختلفة في هذا المجال، واتساقاً مع ما تقضي به الممارسات الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة من امتداد الدور الرقابي إلى التأكد من أنه يتوافق لدى البنوك سياسات وإجراءات مناسبة تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالعبء الواجبة لحماية العملاء وبما يعزز تطبيق معايير مهنية عالية المستوى في القطاع المصرفي .

لذا يحتوي هذا الدليل على المبادئ والقواعد التي يتعين على البنوك الالتزام بها ومراعاتها لدى تقديمها لمنتجات أو خدمات مصرفية لعملائها، ولدى تقديم النصح والمعلومات المالية لهم، وعند الإعلان والدعاية عن تلك المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى معالجة حالات الشكاوي والتظلمات وتسوية الخلافات والنزاعات .

ثالثاً : الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء :

يرمي إصدار هذا الدليل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي :

- (١) التأكيد على ما يوليه بنك الكويت المركزي من اهتمام في مجال حماية حقوق العملاء، بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية والمصرفية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح، وبما يمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم على أسس سليمة، مع التأكيد على أهمية مواكبة

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٩/٣٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

البنوك للتطورات المصرفية المتعلقة باحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبتها لهم، وبما يحقق طموحاتهم .

(٢) إيجاد مجموعة من المعايير والممارسات المتعلقة بحماية عملاء البنوك، وبحيث تمثل هذه المعايير والممارسات أساساً لتقييم أداء البنوك في مجال حماية العملاء وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال .

(٣) بلورة إطار عام لمفهوم حماية العملاء مع التركيز على قطاع البنوك وبما يساهم في تعزيز الأهداف الرقابية الداعمة للاستقرار المالي من خلال تعزيز الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات المالية للعملاء وبما يدرء أي مشكلات على المستوى الوطني كنتيجة لأي ممارسات غير سليمة عند تعامل البنوك مع العملاء .

(٤) إن وجود دليل مكتوب يحوي مبادئ هامة في حماية العملاء، يؤكد على النزاهة والأمانة، يتوقع أن يترك أثراً جيداً على القائمين بالعمل المصرفي والمالي، انطلاقاً من أن ذلك يمثل توثيقاً لدعم جهود تطبيق مثل هذه المبادئ .

(٥) يمثل الدليل أداة تثقيفية وتوعوية لعملاء البنوك بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات والمبادئ التي تُحسن مستوى الإلمام بطبيعة العلاقة مع البنوك، وبما يساهم في الارتقاء بالعملية التثقيفية مالياً وقانونياً للعملاء في معاملاتهم المصرفية. فوجود العملاء الذين يتمتعون بثقافة وفهم مالي ومصرفي سيؤدي إلى ترشيد تصرفاتهم وقراراتهم المالية وبما يقلص من فرص مشاركتهم في إحداث أزمات نتيجة تدني مستوى الوعي لديهم .

(٦) تأصيل الممارسات العادلة التي يتعين تبنيها لدى تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية من خلال البنوك، والتي تمثل حدوداً دنياً من السياسات والإجراءات التي تتبعها البنوك لدى تعاملها مع عملائها، خاصة في مجال التركيز على الشفافية والإفصاح لمساعدة العملاء في اتخاذ القرارات في ضوء أوضاعهم الحقيقية .

(٧) تعزيز أركان ودعائم الثقة في وحدات الجهاز المصرفي باعتبار أن تلك الثقة من أهم عوامل نجاح ونمو وتطوير العلاقات مع العملاء، خاصة في ظل وجود آليات فعالة وأطر واضحة للتعامل مع شكاوي وتظلمات العملاء وأية ممارسات لا تتسم بالعدالة أو الوضوح .

رابعاً : نطاق التطبيق :

(١) يطبق هذا الدليل على البنوك العاملة بدولة الكويت وتشمل البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية .

(٢) يقصد بالعملاء، لغرض تطبيق التعليمات الواردة في هذا الدليل، أولئك العملاء من الأفراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك سلفة الذكر، وغيرهم من العملاء الاعتباريين، خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بالقدر الذي ينطبق عليهم في هذه التعليمات وفي ضوء طبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك .

(٣) تعتبر المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة إلى البنوك في مجال حماية العملاء .

خامساً : المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك :

تمثل المبادئ العامة لحماية العملاء الواردة أدناه، الحد الأدنى من القواعد التي يتعين على البنوك الالتزام بتطبيقها ومراعاتها لدى تعاملها مع العملاء .

المبدأ الأول : المعاملة بعدل ومساواة

يتعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة وأن تحرص على جعل هذا المنهج جزءاً من قواعد الحوكمة لديها. كما يتعين عليها أن تعطي مزيداً من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة دونما تمييز بين الجنسين .

المبدأ الثاني : الإفصاح والشفافية

يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى ألا يتحمل العملاء عناءً في سبيل الحصول على تلك المعلومات. ويتعين على البنوك مراعاة أن تشمل المعلومات التي تقدمها للعملاء أيضاً لحقوق ومسئوليات هؤلاء العملاء وتفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها كل بنك نظير كل خدمة أو منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وذلك بما يسهل على العملاء اتخاذ قراراتهم. ويجب أن تكون

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

النصائح المقدمة للعميل تتناسب مع قدراته وامكانياته وأهدافه المالية، وفي ضوء ما لديه من خبرات بشأن تلك المنتجات والخدمات، ومراعاة حث العملاء على تقديم معلومات شاملة ودقيقة عن أوضاعهم واحتياجاتهم بما يمكن البنوك من تقديم النصائح والخدمات المناسبة .

المبدأ الثالث : التوعية والتثقيف المالي

يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات مصرفية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها. ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسئولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم .

المبدأ الرابع : السلوك المهني

يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول مأخوذاً في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسئولاً عن حماية العميل فيما يُقدم إليه من خدمات أو منتجات مصرفية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانياته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توافر التدريب الكافي لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات المصرفية لهم .

المبدأ الخامس : حماية العملاء ضد الاحتيال المالي

يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية .

المبدأ السادس : حماية الخصوصية وسرية المعلومات

يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الإلكترونية .

المبدأ السابع : معالجة شكاوي وتظلمات العملاء

يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوي العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوي العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوي دون تأخير، وأن يتم إعطاء وحدات شكاوي العملاء العناية والإشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك، وأن تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء .

المبدأ الثامن : التنافسية

يتعين توفير المعلومات المطلوبة لإجراء المقارنات بين أفضل الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية المتاحة للعملاء من البنوك، ويشمل ذلك سهولة التحويل والانتقال فيما بين البنوك وبين المنتجات والخدمات المختلفة دون عناء أو تعقيدات، وأن يكون ذلك بتكلفة معقولة، أخذاً في الاعتبار أن يؤدي ذلك إلى رفع مستوى جودة ما تقدمه البنوك من خدمات لعملائها .

المبدأ التاسع : حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي (Outsourcing)

في حالة استعانة البنوك بخدمات تشغيلية من جهات خارجية، عمليات الإسناد الخارجي، يتعين عليها التأكد من التزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي يشملها هذا الدليل، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملاء البنوك وأنها تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على السرية المصرفية لمعلوماتهم، مأخوذاً في الاعتبار استمرارية مسؤولية مقدمي الخدمات والمنتجات المصرفية من البنوك عن الإجراءات التي تتخذها تلك الجهات الخارجية، وأن تحصل البنوك على ما يعزز التزام تلك الجهات بتطبيقات حماية العملاء، وتتولى وحدة شكاوي العملاء في البنوك مسؤولية التأكد من ذلك .

المبدأ العاشر : تعارض المصالح

يتعين أن يكون لدى كل بنك سياسة مكتوبة واضحة ومعتمدة من مجلس إدارته بشأن تعارض المصالح، والذي عليه التأكد وبشكل مستمر من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسة المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المصالح وأنها تطبق بشكل فعال. والتأكد من أنه يتم الإفصاح عن أية حالات تعارض مصالح وفقاً لما تحدده تلك السياسة وكذلك ما تفرضه قواعد ونظم الحوكمة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في هذا الشأن .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب أ/٩/٣٤/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

سادساً : الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية :

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- (١) أن تقوم بجمع معلومات كافية عن العميل قبل التوصية بما يتم تقديمه له من منتجات أو خدمات محددة، وذلك للتأكد من أن المنتج أو الخدمة تلبي احتياجاته وتتناسب مع قدراته .
- (٢) أن توفر لعملائها نسخة مكتوبة من الأحكام والشروط العامة والخاصة المرتبطة بكل منتج أو خدمة قبل حصولهم على ذلك المنتج أو الخدمة .
- (٣) استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المصرفية .
- (٤) توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع العملاء وبما يتناسب مع درجة التعقيد في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها، ويتعين حصول هؤلاء الموظفين على التدريب الكافي للرد على كافة استفسارات العملاء بمعلومات صحيحة .
- (٥) مراعاة تطبيق كافة متطلبات الإفصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها .
- (٦) أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك بشكل يسهل الاطلاع عليها .

سابعاً : التعامل مع حسابات العملاء بالبنوك :

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- (١) أن تقدم لعملائها وبشكل دوري بيانات بشأن التفاصيل الرئيسية للمعاملات والتحويلات المالية وأرصدة الحسابات الخاصة بهم .
- (٢) أن تقوم بإخطار عملائها وخلال وقت كافٍ، بشكل كتابي أو عن طريق الوسائل الإلكترونية وقبل إجراء أي تغييرات في أسعار الفائدة / العائد أو الرسوم أو العمولات أو فرض رسوم جديدة، أو غيرها من شروط المنتجات والخدمات التي يحصلون عليها أو المتعاقد بشأنها .
- (٣) الاحتفاظ بسجلات تاريخية لمعاملات العملاء، وأن يكون الوصول إلى تلك السجلات بسهولة ويسر، بدون مقابل أو مقابل رسوم معقولة .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٩/٣٤/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

- ٤ () مراعاة أن تكون الإجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالعملاء واضحة ومعلومة لديهم بما فيها تحديد المدد التي يتم من خلالها تسوية مبالغ الشيكات المودعة بحساباتهم، وكذلك كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتحصيل الشيكات وغيرها من أدوات الدفع. مع تحديد المصادر التي تستند إليها تلك الإجراءات .
- ٥ () تعريف العملاء بالإجراءات القانونية التي يمكن التعرض لها في حالة إصدار شيكات بدون رصيد كافٍ، وذلك قبل إقدامهم على إصدار مثل هذه الشيكات والعواقب المترتبة على هذا التصرف .
- ٦ () القيام بتعريف العملاء بالإجراءات المطلوب اتخاذها في حالة الاضطرار إلى وقف صرف الشيكات التي قام العميل بإصدارها في ضوء ما يستجد من ظروف تستدعي إبلاغ البنك بذلك .
- ٧ () أن توضح للعملاء أية مصاريف أو رسوم متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها، بما فيها خدمة الشيكات، سواء ما يتعلق بالحصول على دفاتر الشيكات أو اعتمادها تلك الشيكات أو تسويتها أو غيرها من الإجراءات ذات العلاقة .
- ٨ () في حالة عدم وجود تعليمات من العميل تنص على خلاف ذلك، فإنه يتعين على البنوك أن تقدم لعملائها كشف حساب شهري مجاني يوضح كافة معاملات العميل التي تمت خلال الشهر، وما تم قيده من فوائد/ عوائد أو رسوم على هذه الحسابات، وفي حالة اختيار العملاء للحصول على كشوف حساباتهم من خلال الوسائل الإلكترونية أو الخدمة الهاتفية كبديل للكشوف الورقية الشهرية، فينبغي أن يكون الشكل الذي يتم من خلاله الحصول على المعلومات مناسب وسهل القراءة ويتضمن التفاصيل المناسبة .
- ٩ () أن تخطر، وبشكل كتابي، عملائها الذين مضي على حساباتهم فترات طويلة دون أن يتم تحريكها من جانبهم، ووضع هذه الحسابات تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول إليها وحمايتها .
- ١٠ () أن تكون المصادقات والبيانات التي ترسل للعملاء لتوقيعها سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع كافة أنواع وفئات العملاء .

ثامناً : حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات :

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- (١) حماية العملاء من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها .
- (٢) تمتد مسؤولية البنوك حول حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها إلى تلك البيانات المحفوظة لديها أو تلك التي تتوفر لدى طرف ثالث تستعين به البنوك في أداء أنشطتها ذات العلاقة بالعملاء .
- (٣) توفير البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الأمن والسرية لكافة المعلومات والبيانات المتاحة لديها عن عملائها وتعاملاتهم، ويتعين على البنوك أن تختبر بشكل مستمر هذه البيئة وتتأكد من صلاحيتها .
- (٤) الإفصاح لعملائها بالشكل المناسب عن الحالات التي تستثنى فيها قاعدة المحافظة على سرية معلومات وبيانات العملاء، وهي :
 - أ - الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية .
 - ب- الحالات التي يتوجب فيها الكشف عن المعلومات إلزامياً بموجب القوانين والتشريعات المعمول بها .
- (٥) ضرورة استيفاء، لدى تعيين البنوك موظفيها أو الاستعانة بخدمات أطراف أخرى، النماذج التي تؤكد التزامهم بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء .

تاسعاً : التوعية المالية والمصرفية :

- (١) يتعين على البنوك القيام بتصميم ووضع آليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية للمعاملات التي يجرونها مع البنوك وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لهم، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك .
- (٢) وكنوع من التثقيف المالي والمصرفي، يتعين أن يشتمل الموقع الإلكتروني للبنك على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية، على أن تضم هذا الدليل، بالإضافة إلى حقوق ومسئوليات العميل، وكيفية تقديم شكوى، والأسئلة المتكررة التي يتوقع أن يثيرها كثير من العملاء وردود البنك عليها .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

وفي هذا الإطار يتعين الآتي :

- أ - قيام كل بنك بوضع خطة سنوية مشمولة ببرامج محددة لتدعيم نشر المعلومات المالية والمصرفية استهدافاً لزيادة الوعي المصرفي والمالي .
- ب- مشاركة البنوك مع مؤسسات وهيئات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية والمهنية التي تسعى إلى تعزيز الوعي المالي والمصرفي ورفع مستوى المعرفة وكذلك التعاون في وضع وتنفيذ برامج التوعية المالية والمصرفية .
- ج - مشاركة البنوك، من وقت لآخر، في إجراء دراسات خاصة بقياس الوعي المالي وأثر التدابير المتخذة في هذا الشأن على زيادة هذا الوعي والتثقيف المالي في إطار تقييم نتائج السياسات المطبقة لدى البنوك والنظر في تطويرها .

عاشراً : برامج الشمول المالي والمصرفي :

- يعني الشمول المالي والمصرفي** مجموعة الإجراءات والسياسات التي تستهدف إتاحة الخدمات المالية والمصرفية لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك تلك الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذات الدخل المحدود أو الضعيف، وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة، وأصحاب الأعمال متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مع مراعاة أن تكون وفق ما تتطلبه احتياجاتهم وظروفهم وتتسم بالعدالة والشفافية. وفي هذا الشأن يتعين على البنوك ما يلي :
- وضع برامج سنوية لتحقيق أهداف الشمول المالي والمصرفي مع وجود آليات تسمح بمتابعة تنفيذ هذه البرامج، وحصر المستفيدين منها وتنوعها لتشمل فئات عديدة من العملاء المحتملين وبما يحقق توسيع دائرة المتعاملين مع وحدات الجهاز المصرفي .
 - بذل مزيد من الجهود في دراسة احتياجات الفئات التي لا تتعامل مع البنوك واتخاذ خطوات جادة نحو تسهيل حصولهم على احتياجاتهم وفق أساليب آمنة وميسرة لهم .
 - لدى قيام البنوك بتخطيط أنشطتها وبرامجها للشمول المالي والمصرفي، فإنه يتعين عليها انتهاز أساليب مناسبة لجذب الفئات غير المعتادة على التعامل معها (مثال : ذوي الاحتياجات الخاصة، وأصحاب الدخل الضعيف) مع توفير إجراءات إيجابية نحو التوجه لهذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والاستفادة من التطورات في مجالات عديدة خاصة التكنولوجية .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

حادي عشر : الإعلان والمواد الدعائية :

يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

- (١) أن تتأكد من أن إعلاناتها وكافة المواد الدعائية التي تستخدمها في تقديم منتجاتها وخدماتها لا تتضمن معلومات غير حقيقية أو غير دقيقة تؤدي إلى فهم غير سليم لدى العملاء الحاليين أو المرتقبين بما قد يترتب عليه اتخاذ قرارات خاطئة .
- (٢) أن تحرص على أن تكون كافة المواد الإعلانية والدعائية لمنتجاتها وخدماتها سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور عامة .
- (٣) أن تأخذ في الاعتبار لدى إصدار أية إعلانات أو مواد دعائية المسؤولية القانونية التي يمكن أن تترتب عليها نتيجة وجود بيانات أو معلومات غير صحيحة في تلك الإعلانات أو المواد الدعائية المستخدمة لبيع منتجاتها وخدماتها للعملاء .
- (٤) مراعاة عدم الإعلان عن المنتجات أو الخدمات التي تحتوي على مخاطر لا يدركها إلا المختصون، وكذلك عدم تشجيع العملاء على الانتفاع بهذه الخدمات والمنتجات دون إيضاح مناسب عن المخاطر المتعلقة بها .
- (٥) أن تضع سياسة للدعاية والإعلان تعتمد من مجلس إدارتها، تراعي اشتمالها على المبادئ والقواعد والممارسات المقبولة مهنيًا وقانونيًا فيما يصدر عن البنك من إعلانات أو مواد دعائية .
- (٦) تأكد وحدات شكاوى العملاء في البنوك من أن سياسة المواد الإعلانية والدعائية تتفق مع القواعد والممارسات الواردة في دليل حماية العملاء، كحد أدنى، وأنها خالية من أية رسائل يمكن أن تفهم بشكل خاطئ أو مغلوطن. وفي حالة تلقي تلك الوحدات استفسارات أو إيضاحات تثيرها تلك المواد الدعائية، فيتعين اتخاذ الإجراءات الفورية المناسبة لإزالة أي لبس أو غموض فيها .
- (٧) عند إعلان البنوك عن حصولها على جوائز أو شهادات تميز أو أفضلية، فإنه يتعين عليها الإفصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والآلية والمنهجية التي تم بناء عليها منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهة .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

ثاني عشر : موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك :

(١) يتعين أن يكون موظفو خدمة العملاء وكذلك مسوقو خدمات ومنتجات البنوك على علم ودراية جيدة بالقواعد التشريعية والتنظيمية لحماية العملاء وما يتضمنه هذا الدليل من أحكام وضوابط تتعلق بممارساتهم لأعمالهم في خدمة العملاء، فضلاً عن الإلمام بكافة النواحي الفنية المتعلقة بالخدمة أو المنتج الذي يقدم للعملاء .

(٢) يتعين على البنوك أن تراعي لدى اختيار موظفي خدمة العملاء ومسوقي خدماتها ومنتجاتها مجموعة من المعايير التي تضعها ويشترط توافرها في هؤلاء الموظفين، سواء من ناحية مدة الخدمة في الأعمال المشابهة وكذلك مدى الإلمام بالمنتجات والخدمات المصرفية، وبما يتناسب ودرجة التعقيد فيها، مع توافر مهارات الاتصال وغيرها من المواصفات الشخصية المناسبة لطبيعة المهام المسندة إليهم، وكذلك حصولهم على الشهادات والتدريب اللازم .

ثالث عشر : القروض / عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة :

يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

(١) الحصول على تفويض من العميل، يرفق بعقد القرض، للاستعلام عن بيانات بطاقات الائتمان وبيانات القروض / عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط التي حصل عليها من البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل والجهات الأخرى. كما يتطلب الأمر الحصول على بيان موقع من العميل برصيد القروض / عمليات التمويل التي حصل عليها من الجهات المذكورة أعلاه والقائمة وقت طلب القرض / التمويل الجديد .

(٢) أن تقوم بإعطاء عملاء القروض/ عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة فترة للمراجعة (Reflection Period) ومدتها على الأقل يومي عمل (ويستثنى من فترة المراجعة القروض/ عمليات التمويل المقدمة لغرض العلاج)، بحيث يتم تزويدهم بنسخة - غير موقعة وغير نهائية - من عقد القرض/ التمويل لدى تقدمهم بطلب القرض/ التمويل، وعلى أن يقدم العملاء إقراراً كتابياً باستلام نسخة من عقد القرض/ التمويل لغرض المراجعة، دون أن يترتب على العملاء أية التزامات خلال فترة المراجعة، وبحيث يتم توقيع العقد بعد انتهاء تلك الفترة في حال موافقة الطرفين .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، ٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

ويراعى إطلاع العميل على جميع الآثار المالية المترتبة على القرض/ التمويل الذي سيقدم له والشروط التعاقدية والالتزامات المترتبة عليه وفقاً للعقد الذي سيتم إبرامه بشأن القرض/ التمويل، واحتفاظ البنك بالمستندات الدالة على ذلك، مع تسليم العميل - في بداية فترة المراجعة - جدول إحصائي واضح ومبسط يبين ما يلي :

- قيمة وعدد أقساط القرض/ التمويل .
- مكونات كل قسط من الفائدة/ العائد والمبلغ المسدد من أصل القرض/ التمويل بافتراض الانتظام في السداد .
- إجمالي قيمة الفوائد/ العوائد والمبالغ التي سيتم سدادها حتى نهاية أجل القرض/ التمويل .
- بيان التغيرات المحتملة في أعباء التمويل بالنسبة للقروض المقسطة بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الأقصى المقرر (٢٪) كل خمس سنوات .

٣) عدم إلزام أي من عملائها بشراء خدمة أو منتج آخر كشرط لتقديم خدمة أو منتج مرتبط، كاشتراط التأمين للحصول على قرض/ تمويل، حيث يجب أن تتوفر للمقترضين حرية اختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليه .

٤) بالنسبة لحسابات القروض/ عمليات التمويل الحاصل عليها العميل، فإنه يتعين أن يوضح البيان الشهري الأقساط أو المبالغ المدفوعة خلال الفترة التي يغطيها البيان، والرصيد القائم في حساب القرض/ التمويل موزعاً بين أصل القرض/ التمويل والفائدة/ العائد، وكذلك المبالغ المسددة من القروض/ عمليات التمويل موزعة على الأصل والفوائد/ العوائد .

٥) يجب أن تتضمن عقود القروض/ عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط - كحد أدنى - البنود الآتية :

أ - البيانات الأساسية للعميل (عنوان المراسلات - المهنة/ الوظيفة ومحل العمل - أرقام الهواتف - إلخ ...) .

ب- نوع القرض/ التمويل [استهلاكي - مقسط (إسكاني)] .

ج - قيمة القرض/ التمويل .

د - الغرض من القرض/ التمويل والكيفية التي بها التحقق من استخدامه في هذا الغرض، والمستندات المطلوبة من العميل والتي تؤيد استخدام القرض/ التمويل في الغرض الممنوح من أجله، وموعد تقديمها .

هـ- أجل القرض/ التمويل وعدد الأقساط الشهرية ومواعيد سدادها، وقيمة القسط الشهري ونسبته إلى صافي الراتب الشهري (بعد الاستقطاعات) أو الدخل الشهري المستمر للعميل .

و - الحساب الذي يتم الخصم عليه بقيمة الأقساط الشهرية .

ز - سعر الفائدة على القرض (قيمة العائد على التمويل) وطريقة استيفائه، وبما يتفق مع ما تقضي به تعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص، بحيث يكون إجمالي تكلفة التمويل (الفائدة/ قيمة العائد) واضحاً أمام العميل قبل منح التمويل، مع الاحتفاظ بما يثبت إطلاع العميل على ذلك .

ح - حصول العميل على نسخة من العقد، وتوقيعه بما يفيد ذلك .

٦) توفير جميع المعلومات اللازمة عن القروض/ عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة على الحسابات الالكترونية للعملاء المشتركين في الخدمات المصرفية الإلكترونية (Online Banking). ويراعى في هذا الخصوص أن تتضمن كشوف حسابات القروض/ عمليات التمويل المعلومات التفصيلية المتعلقة بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة وفقاً للفائدة/ العائد وأصل المبلغ .

رابع عشر : بطاقات الائتمان :

١) يتعين على البنوك أن تفصح عن كافة المتطلبات المتعلقة بإصدار بطاقات الائتمان كرسوم الإصدار والمصروفات بما فيها ما يتعلق بالتمويل، حدود الائتمان، وأسعار الصرف ومعدلات الفائدة/ العائد المطبقة، طريقة الاحتساب، والحد الأدنى للقسط الشهري وغيرها، وذلك قبل التعاقد مع العملاء .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، ٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

٢) يجب على البنوك أن تخطر عملائها كتابياً، أو من خلال إرسال رسائل الكترونية أو نصية (SMS)، في حالة فرض رسوم جديدة أو تغيير أي رسم أو مصاريف على البطاقات الائتمانية التي سبق أن أصدرتها للعملاء، مع مراعاة توجيهات بنك الكويت المركزي بشأن المهلة المحددة بين الإعلان والتطبيق الفعلي .

٣) يتعين على البنوك القيام بإبلاغ عملاء بطاقات الائتمان لديها بالحد الأدنى للمبلغ المطلوب سداده شهرياً، مع توضيح أية تكاليف خاصة بمعدلات الفائدة/ العائد التي سوف تترتب على قيام العميل بسداد الحد الأدنى فقط. ويراعى أن يتضمن كشف عمليات بطاقات الائتمان أيضاً للحد الأدنى المطلوب سداده وإجمالي تكلفة الفائدة/ العائد (النسبة والمبلغ) - إن وجدت - الذي سيتم احتسابه على الرصيد القائم في حال قيام حامل البطاقة بسداد الحد الأدنى/ القسط الشهري .

خامس عشر : الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية :

١) يتعين على البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية لعملائها من خلال استخدام شبكة الانترنت أو الهاتف المصرفي أن تستخدم برامج الحماية التي تضمن لها التأكد مما يلي :

- أ - المحافظة على خصوصية وسرية بيانات العملاء وحمايتها من الاختراق .
- ب - التوثيق للمعاملات، وإمكانية تحديد الأطراف المقابلة، والرقابة على الدخول للأنظمة المستخدمة .
- ج - قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها العملاء على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من قبل البنك في هذا الشأن .
- د - وجود خطة استمرارية الأعمال .
- هـ - إخطار العملاء، قبل وقت كافٍ، في حالة اضطرار البنوك أو إقبالها على وقف بعض خدماتها لأغراض الصيانة أو غير ذلك من الأسباب الأخرى .

٢) يتعين على البنوك أن تفرض نوعاً من الرقابة والمتابعة لأداء الأطراف الأخرى لدى الاستعانة بهم في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو أجهزة الهاتف .

٣) يتعين على البنوك إخطار العملاء الذين يرغبون في استخدام الانترنت أو الهاتف في إجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف (إن وجدت) المتعلقة بالخدمات المقدمة بهاتين الوسيلتين ومقدارها .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٩/٣٤/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

٤) يتعين على البنوك أن تضع قواعد واضحة ومحددة لمعالجة أية حالات للخطأ أو الاحتيال في حالة وقوعه .

٥) يتعين على البنوك أن تتخذ الإجراءات التي تستهدف رفع مستوى الفهم والتعامل مع الانترنت والهاتف المصرفي لدى عملائها، وأن تضع برامج توعية مستمرة، وأن تخطر العملاء بأية تغيرات أو تطوير في الأنظمة المعمول بها وبما يضمن حمايتهم، وتلتزم البنوك بتعريف العملاء بالمخاطر المصاحبة للتعاملات الالكترونية وتقديم الإرشادات التي تعزز الاستخدام الآمن لها وحمايتها .

سادس عشر : الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال :

١) يتعين على البنوك أن تقدم معلومات كافية لعملائها ممن يستخدمون خدمات الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال حول أسعار ومميزات تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها بسهولة ويسر وبأشكال مفهومة قدر الإمكان، وتشمل هذه المعلومات بشكل خاص الرسوم التي يتحملها العميل، أو الطرف المستفيد من الخدمة التي يطلبها العميل (الحوالة أو التحويل) وأسعار صرف العملات الأجنبية والمصرفيات، والوقت الذي يستغرقه إجراء الحوالة أو التحويل حتى وصول الأموال للمستفيد وغيرها من الشروط والأحكام المتعلقة بتحويل الأموال إلكترونياً ومنها المسؤوليات والحقوق والالتزامات .

٢) في حالة عدم تأكد البنك من التكلفة المتعلقة بالحوالة أو التحويل الالكتروني نظراً لاختلاف الظروف الخاصة بكل حالة فعلى البنك أن يفصح لعميله مسبقاً عن ذلك ودون أن يُملى شروطاً معينة على العميل، على أن يتم الحصول على موافقة العميل المسبقة على ذلك .

٣) يتعين على البنوك التي تتلقى أو ترسل حوالات أو تجري تحويلات للأموال إلكترونياً أن توثق كل المعلومات الأساسية المتعلقة بتلك العمليات، على أن تخطر عملائها بتفاصيل العمليات فور إتمامها وبدون فرض أية رسوم على ذلك .

٤) يتعين على البنوك أن تتيح للعملاء وبشكل سهل وواضح كافة المعلومات حول الإجراءات التي يتم اتخاذها في حالة الخطأ أو تعرض العميل للاحتيال خلال إجراء حوالات أو تحويل الالكتروني للأموال .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، ٢٠١٥/٣٤٩/أ) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

٥) يتعين على البنوك أن تخطر عملائها الذين يستخدمون خارج البلاد بطاقات الائتمان/ الدفع المسبق/ السحب الآلي، بالشروط والأحكام بما في ذلك رسوم المعاملات الخارجية وأسعار صرف العملات الأجنبية القابلة للتطبيق في تلك الحالات .

سابع عشر : مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك :

١) يتعين على البنوك ألا تستخدم في مطالبتها بالسداد لعملائها الحاصلين على قروض أو ديون، أساليب أو ممارسات غير مهنية بما فيها بيانات وأسباب غير صحيحة أو ممارسات غير عادلة .

٢) في حالة السداد من خلال مقاصة بين حسابات العميل، فإنه يتعين على البنوك أن تضمن هذا النص في العقود المبرمة مع العملاء. كذلك يتعين على البنوك إبلاغ عملائها بذلك بعد عملية السداد .

ثامن عشر : تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء :

يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

١) الالتزام بالتعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي بشأن حماية عملاء البنوك، ويتعين على مجلس إدارة كل بنك التأكد من ذلك .

٢) أن يضع بـمكان واضح ملخصاً كتابياً للإجراءات والخطوات التي يتم اتباعها من العملاء في حالة وجود شكوى لهم تخص معاملاتهم مع البنك، على أن تتضمن هذه الإجراءات تحديد الخطوات التي يتم اتخاذها في حالة وجود شكوى للعميل بحيث تشمل تلك الخطوات ما يمكن اتخاذه بشكل متدرج حتى يتم البت بصفة نهائية في شكوى العميل بما في ذلك التقدم بتظلم إلى بنك الكويت المركزي .

٣) يقع على عاتق وحدات شكاوي العملاء في البنوك مسؤولية التحقق من مدى التزام كل بنك بدليل حماية العملاء والتعليمات والضوابط الأخرى ذات العلاقة بذلك .

٤) يقع على مجلس إدارة كل بنك مسؤولية وضع السياسات والإجراءات التي تكفل لوحدة شكاوي العملاء لديها القيام بمهامها بشكل فعال، على أن تعرض تقاريرها في هذا الشأن على مجلس الإدارة لاتخاذ ما يراه مناسباً، وتُعد هذه الوحدات تقريراً سنوياً حول الالتزام بدليل حماية العملاء يعرض على مجلس إدارة كل بنك متضمناً مقترحاتها وتوصياتها، على أن يقدم هذا التقرير إلى بنك الكويت المركزي عند الطلب .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، ٢٠١٥/٣٤٩/٢) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

٥) في حالة عدم توصل العميل ومن خلال وحدة شكاوى العملاء في البنوك إلى إزالة أسباب شكواه فإنه يتعيّن توجيه العميل للتقدم بتظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي .

٦) يتعين على وحدة شكاوى العملاء في البنوك التحقق من إطلاع العميل على كافة المستندات التي قدّمها إليه البنك عند الحصول على أية خدمة أو منتج، وأن العميل قد استلم نسخة من تلك المستندات وذلك من خلال استيفاء توقيع العميل على الاستلام .

تاسع عشر : مسئوليات والتزامات العميل :

في إطار تحديد مسؤوليات والتزامات العميل، فإنه يتعين عليه، ما يلي :

- ١) أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك المتعامل معه .
- ٢) أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليه البنك عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أية التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه، وعلى العميل أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء أي التزام مالي أو مصرفي عليه .
- ٣) في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة .
- ٤) أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك إجراءات التظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي .
- ٥) أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً .
- ٦) أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية وبما يلبي احتياجاته الفعلية .
- ٧) أن يقوم بإبلاغ البنك المتعامل معه فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٤٩) بشأن دليل حماية عملاء البنوك .

- ٨ (أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف آخر حفاظاً على أمواله .
- ٩ (أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات المتعامل المقدمة له .
- ١٠ (أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها .
- ١١ (تأكيداً للمحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل إلى مراسلة البنك المتعامل معه عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني، فإنه يتعين عليه أن يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لاطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمصرفية إذا لجأ إلى استخدام عنوان لا يخصه .
- ١٢ (في حالة حاجة العميل إلى منح تفويض أو توكيل للغير للتعامل على حساباته أو أمواله طرف البنك، عليه أن يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في إلغاء هذه التوكيلات وإخطار البنك .
- ١٣ (عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات، ويتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك له قبل توقيعها .
- ١٤ (ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع إليها وقت الحاجة .



بنك الكويت المركزي

يمكن للعملاء التواصل مع وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي من خلال الاتصال على هاتف رقم : ١٨٦٤٤٤٤، أو من خلال زيادة الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي : www.cbk.gov.kw.

المحافظ

التاريخ : ١٨ رمضان ١٤٣٦ هـ

الموافق : ٥ يوليو ٢٠١٥ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥)

إلى جميع البنوك الكويتية

الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة (١)

انطلاقاً مما يوليه بنك الكويت المركزي من أهمية لموضوع الشمول المالي (Financial Inclusion) واستفادة كافة فئات وشرائح المجتمع من الخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، وتأتي البنوك في مقدمتها، ومسايرة للتطورات العالمية في تذليل العقبات التي تحول دون إتاحة تلك الخدمات أمام ذوي الاحتياجات الخاصة .

نرفق لكم مجموعة المبادئ والممارسات التي اعتمدها مجلس إدارة بنك الكويت المركزي في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٥/٧/٥ والتي يتعين على البنوك الكويتية تطبيقها في إطار تعاملها مع عملائها ذوي الاحتياجات الخاصة .

وعلى البنوك المبادرة إلى اتخاذ الاجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذه المبادئ، بما في ذلك وضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل مجالس الإدارة وتحديث أدلة اجراءات العمل لديها. ويتعين على البنوك مباشرة تطبيق هذه التعليمات اعتباراً من تاريخه وبحيث يتم الالتزام بها بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية ديسمبر ٢٠١٦ .

هذا وفي إطار اجراءات بنك الكويت المركزي بشأن متابعة تنفيذ هذه التعليمات والتأكد من تقديم الخدمات المصرفية اللازمة لهذه الشريحة الهامة من المجتمع، يتعين موافقتنا بتقرير ربع سنوي اعتباراً من نهاية سبتمبر ٢٠١٥، متضمناً الخطوات والاجراءات التي تمت من قبل مصرفكم في سبيل تطبيق ما جاء في هذه التعليمات .

ومع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

(١) صدر التعميم المؤرخ ٢٠٢٠/١/٥ والمدرج في البند (ت) من هذا الفصل والذي يشير إلى تضمين الطلب المقدم للحصول على موافقة بنك الكويت المركزي على قيام الفرع المعني للبنك بتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة من عدمه.

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .



بنك الكويت المركزي

تعليمات بنك الكويت المركزي
بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك
الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة

٢٠١٥/٧/٥

تعليمات بنك الكويت المركزي بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة

تعريف العميل ذي الاحتياجات الخاصة

لغرض تطبيق هذه التعليمات، يعرف العميل ذو الاحتياجات الخاصة بأنه " كل عميل يعاني اعتلالات دائمة كلية أو جزئية تؤدي إلى قصور في قدراته البدنية أو الحسية قد تمنعه من الحصول على الخدمات المصرفية بصورة كاملة على قدم المساواة مع العملاء الآخرين". ويعني ذلك أنه العميل الذي لديه القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة به ولكنه بسبب ظروفه الخاصة قد يحتاج إلى المساعدة للقيام بذلك (على سبيل المثال : ضعف السمع، ضعف البصر، المكفوف، الاعاقات الجسدية). ولا يندرج ضمن هذا التعريف الأشخاص الذين لديهم قدرة محدودة على اتخاذ القرارات الخاصة بهم (على سبيل المثال : الأشخاص ذوي الأمراض العقلية) .

تعليمات عامة :

في إطار تطبيق هذه التعليمات بما تشمله من مبادئ وممارسات، يتعين على البنوك، بالنسبة لتعاملهم مع جميع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، مراعاة ما يلي :

- التعرف على العميل ومدى قدرته على اتخاذ القرار في إطار الإجراءات التي يتخذها البنك لمعرفة العميل " اعرف عميلك "، مع توفير وتزويد العميل بالترتيبات و/أو المساعدات التي قد تكون ضرورية لتسهيل تعامله مع البنك .
- تحديد فرع (كحد أدنى) في كل محافظة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع .
- يجب أن يخصص كل بنك جهاز سحب آلي واحد - على الأقل - في الفرع الذي تم اختياره في كل محافظة من محافظات دولة الكويت لتقديم خدمات مصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة .
- تقديم ذات الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك التسهيلات الائتمانية والتمويل، والتي تقدمها البنوك لأي عميل آخر وذلك دون زيادة أي أعباء عليهم، من فوائد/ عوائد أو رسوم وغيرها، بسبب كون هؤلاء ذوي احتياجات خاصة، مع مراعاة قيام البنوك بتعريف وإرشاد العملاء من هذه الفئة بالمخاطر التي قد ينطوي عليها تقديم هذه الخدمات أخذاً بالاعتبار الطبيعة الخاصة بأوضاعهم مقارنة بالعملاء الآخرين .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .

- اتخاذ جميع التدابير المناسبة والفعالة لضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أشكال الخدمات المالية .
- عدم المساواة في المعاملة بين العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة المتعلمين الذين يستطيعون استخدام لغة (Braille) أو لغة الإشارة في عملياتهم المصرفية مع العملاء الأميين .
- العمل على تسهيل مهمة ذوي الاحتياجات الخاصة والمساعد القضائي .
- السماح للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بتعيين شخص/ أشخاص كوكلاء لهم لتشغيل حساباتهم المصرفية في حال رغبة العميل، على أن يوضح البنك للعميل المخاطر المرتبطة بذلك وإجراءات إنهاء الوكالة .
- إبلاغ العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة عن جميع الحقوق والالتزامات والمخاطر قبل تقديم أي خدمات مصرفية .
- تخصيص أرقام حسابات خاصة بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة لتمييزهم عن عملاء البنك الآخرين وذلك لسرعة وتسهيل الخدمات المقدمة سواء عن طريق الهاتف أو في حالة حضور العميل شخصياً إلى البنك .
- مراعاة أن تكون الوثائق المطلوبة من هؤلاء العملاء ذاتها المطلوبة من أي عميل آخر (فيما عدا اثبات حالة الإعاقة). حيث يتعين أن يتم تصنيف الحساب بأن "صاحب الحساب عميل ذو احتياجات خاصة" .
- توفير منحدرات (Ramps) أو جهاز رفع آلي بحيث يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الذين يستخدمون الكراسي المتحركة الوصول إلى أجهزة السحب الآلي وفروع البنوك بسهولة، مع مراعاة أن يكون ارتفاع أجهزة السحب الآلي مناسباً لهم وبما لا يخلق عائقاً في استخدامها من قبلهم .
- توفير إمكانية السحب النقدي من داخل الفرع لذوي الاحتياجات الخاصة دون اقتضاء أي رسوم .
- ينبغي توفير خزائن أمانات لعملاء هذه الفئة عند الطلب، وبحيث تكون هذه الخزائن مريحة وملائمة للاستخدام من حيث موقعها وسهولة الوصول إليها .

تعليمات خاصة بالعملاء الصم والبكم :

- يتعين على كل بنك تدريب بعض موظفيه على لغة الإشارة أو تعيين مختصين بهذه اللغة في الفرع المخصص لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من أجل تقديم المساعدة اللازمة لإجراء معاملات هؤلاء العملاء مع البنك .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .

تعليمات خاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف البصر

(١) التعليمات العامة

يتعين على البنوك في هذا الشأن ما يلي :

- توفير تسجيلات صوتية آلية سواء في الموقع الإلكتروني للبنك أو من خلال جهاز مزود بسماعات داخل البنك تشرح أهم الشروط والقواعد التي تتضمنها العقود والنماذج والمستندات التي يوقع عليها العميل المكفوف، مع تلاوة نصوص هذه العقود بشكل كامل للعميل قبل توقيع العقد .
- استخدام نماذج خاصة بفتح الحساب وعقود التسهيلات والمعاملات المالية الأخرى وكذلك مراعاة أن تكون خدمات وكشوف الحسابات والإشعارات المرسلة لهذه الفئة من العملاء مطبوعة وفقاً لطريقة (Braille) والتأكد من أن العميل قد استلم ما يخصه من نماذج فتح الحسابات وعقود التسهيلات وما يبرمه العميل من عقود أخرى مع البنك .
- مساعدة هؤلاء العملاء في ملء الاستمارات والنماذج، وعلى أن يتم ذلك من قبل اثنين من موظفي البنك معاً، بالإضافة إلى وجود الشهود، في حال طلب العميل ذلك .
- استيفاء المتطلبات القانونية لما يتم إبرامه من معاملات بين البنك والعميل، ويشمل ذلك ما يتعلق بوكلاء العميل والشهود عند إبرام الاتفاقيات وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء المكفوفين .
- يتعين على البنوك في حالة قيام هؤلاء العملاء بالتعامل النقدي مع البنك، أن يتم ذلك في وجود موظف آخر وليس هناك حاجة لشهود خارجيين ما لم يطلب العميل ذلك .

(٢) بطاقة الانتماء / السحب الآلي

يتعين على البنوك ما يلي :

- إصدار بطاقات الانتماء/ السحب الآلي لهذه الفئة من العملاء في حال طلبهم ذلك .
- قيام موظفي البنوك بقراءة القواعد والأحكام الخاصة ببطاقات الانتماء/ السحب الآلي لهذه الفئة من العملاء وأن يتم توضيح المخاطر المصاحبة لها .
- إصدار بطاقة الانتماء/ السحب الآلي مصحوبة (أو مقترنة) مع الصورة، حيث تستخدم الصورة لمطابقة شخصية العميل والتحقق من هويته .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .

(٣) أجهزة السحب الآلي

- يجب أن تكون أجهزة السحب الآلي بمميزات خاصة، مثل أن تكون متحدثة ومزودة بلوحة المفاتيح بريـل (Braille) للمكفوفين ووضعتها بشكل ملائم ومناسب في مقر الفرع .
- يتعين أن تتوفر في أجهزة السحب الآلي خدمات صوتية بالاستقبال أو الإرسال مع وضع هذا الجهاز في غرفة زجاجية توفر الخصوصية للمستخدم يتم فتحها من خلال البطاقة .

(٤) الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول / إجراء المعاملات مع البنوك آلياً

- استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة والأمنة مثل قارئـات الشاشة والبصمات الإلكترونية وبرامج الهواتف المحمولة لمساعدة هذه الفئة من العملاء على إجراء المعاملات المصرفية أخذاً بالاعتبار المتطلبات الأمنية في إدارة الحساب .
- يجب توفير أعلى درجات الأمان عند استخدام هؤلاء العملاء للخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول .

(٥) خزائن الأمانات

- يجب أن تكون إجراءات وخطوات البنك التي تسبق تخصيص خزائن أمانات للعملاء من المكفوفين وضعاف البصر مناسبة لا تختلف كثيراً عن الإجراءات ذاتها الخاصة بأي عميل آخر .
- عند استخدام الخزائن، يجوز منح العملاء من المكفوفين وضعاف البصر الخيارات التالية :
 - الاستخدام الفردي للخزانة .
 - استخدام الخزانة بمعاونة مساعد قضائي .
- في حال طلب العملاء المكفوفين وضعاف البصر من الشخص المسؤول عن خزائن الأمانات أن يكون حاضراً عند فتح الخزانة فإنه يتعين عليه تلبية طلب العميل وبوجود موظفين اثنين، منهم الموظف المسؤول عن خزائن الأمانات .

١٥ - علاقة البنوك مع عملائها.

ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .

المدير

التاريخ : ١٠ جمادي الأولى ١٤٤١ هـ

الموافق : ٥ يناير ٢٠٢٠ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك الكويتية

الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

بالإشارة إلى تعليمات بنك الكويت المركزي المؤرخة ٢٠١٥/٧/٥ بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة والتي تضمنت ضرورة " تحديد فرع (كحد أدنى) في كل محافظة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع " .

نود الإفادة بأنه يتعين على مصرفكم عند التقدم بطلب الحصول على موافقة بنك الكويت المركزي لفتح فرع مصرفي أو إغلاقه أو تمديد الموافقة المبدئية، أن يوضح في الطلب ما إذا كان الفرع المعني مخصص لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة من عدمه .

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

وليد محمود العوضي

المدير التنفيذي

التاريخ : ٢٠ أكتوبر ٢٠٢٠ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك المحلية

إزاء شكاوى بعض العملاء بشأن امتناع البنوك عن فتح حسابات لهم أو تنفيذ بعض المعاملات بذريعة وجود تعليمات صادرة من بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص على خلاف حقيقة الأمر.

فإنه يتعين على البنوك إذا توفرت لديها أسباب وجيهة للامتناع عن التعامل مع أي من العملاء أو عدم تنفيذ عملية ما ، أن تتوخى الدقة في تقديم المبررات للعملاء ، مع ضرورة إيضاح الأسباب الحقيقية لذلك، دون إلقاء التبعة على بنك الكويت المركزي ، ما لم يكن قرار البنك بالامتناع عن التعامل مستنداً فعلاً إلى تعليمات صادرة من البنك المركزي تمنع إجراء مثل تلك المعاملات .

علمًا بأن بنك الكويت المركزي سوف يوقع الجزاء المناسب في حال تكشف له حدوث مثل هذا الأمر مستقبلاً من جانب أي من البنوك .

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

وليد محمود العوضي

المدير

التاريخ : ٤ أغسطس ٢٠٢٢ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك المحلية

عطفاً على صدور القانون رقم (٤) لسنة ٢٠٢٢ الصادر بتاريخ ٢٠٢٢/٦/١٦ بشأن صرف منحة مالية مقدارها ٣٠٠٠٠ د.ك لأصحاب المعاشات التقاعدية والمستحقين عنهم والذي تضمن في الفقرة الرابعة من المادة الأولى "عدم جواز الحجز على هذه المنحة أو الخصم منها لأي سبب من الأسباب".

وعليه ، يتعين على مصرفكم الالتزام التام بأحكام القانون المشار إليه بعدم الحجز أو الخصم من مبلغ المنحة و صرفها كاملة للمستفيدين منها .

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

مدير إدارة الرقابة الميدانية

عبدالحميد داود العوض

المحافظ

التاريخ : ١٢ صفر ١٤٤٤ هـ

الموافق : ٨ سبتمبر ٢٠٢٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢)

إلى كافة البنوك المحلية

بالإشارة إلى كتب اتحاد مصارف الكويت المؤرخة في ٢٥/١٢/٢٠١٤ بشأن آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء، وفي ٢٧/٣/٢٠١٩ بشأن آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء من خلال الخدمة الإلكترونية، وفي ١٦/١١/٢٠٢٠ بشأن الآلية المعدلة لشراء/نقل المديونيات من البنوك وانتقال العملاء من بنك إلى آخر، والتي أكدت البنوك التزامها ببدء العمل بتلك الآليات المعدلة بتاريخ ١٥/١٢/٢٠٢٠.

وإزاء ما تبين لبنك الكويت المركزي من عدم التزام بعض البنوك بتنفيذ ما تضمنته الآليات المشار إليها أعلاه، فإننا نؤكد على ضرورة الالتزام بإصدار تلك الشهادات خلال المدد المحددة بالآليات المذكورة.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

اتحاد مصارف الكويت

Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

٢٥ ديسمبر ٢٠١٤ م

السيد / وليد محمود العوضي المحترم
مدير إدارة الرقابة المكتبية
بنك الكويت المركزي
تحية طيبة وبعد ،،،

بالإشارة إلى الاجتماع المنعقد معكم بتاريخ ١٨ ديسمبر ٢٠١٤ وممثلي البنوك الكويتية بشأن موضوع تزوير البطاقات ، تجدون أدناه الإجراءات التي اتفقت عليها البنوك في ذات الشأن :

اتفاقية عدم إفشاء المعلومات (NDA) (توحيد اتفاقية عدم إفشاء المعلومات) :

اتفقت كافة البنوك على عدم وجود حاجة لإبرام اتفاقية عدم إفشاء معلومات جديدة مع شركة Knet، حيث أن الاتفاقية الحالية المبرمة مع الشركة قادرة على الوفاء بكافة المتطلبات .

• مشاركة البيانات :

اتفقت البنوك على تبادل البيانات (استناداً إلى النموذج الحالي) ، في المستقبل في حال وجود أي ملاحظات أو أمور تتطلب ذلك ، يجوز للبنك تبادل البيانات مع شركة Knet بنفس النموذج المقدم.

• فريق عمل إدارة المخاطر لدى شركة Knet :

وافقت شركة Knet على النظر في إنشاء إدارة المخاطر تحت مظلة Knet والتي لن تغطي فقط جانب Issuing للبطاقات ولكن أيضاً جانب Acquiring بغرض فحص البيانات .

كما اقترحت البنوك الحصول على المساعدة قدر الإمكان من مختلف المصادر مثل شركتي الفيزا/ الماستركارد . وقد أبدت شركة Knet موافقتها على ذلك وأكدت على أنهم سوف يقومون بالنظر في كافة المقترحات .

• اقترحت البنوك أنه من خلال اتحاد مصارف الكويت ، البدء في إطلاق حملة توعية ، عن طريق توعية العملاء بتغيير أرقامهم السرية لبطاقات ATM بصفة دورية .

• لجنة معالجة عمليات الاحتيال :

وافقت شركة Knet على تأسيس لجنة لمعالجة عمليات الاحتيال يتم تزويدها بالمعلومات المتعلقة بالاحتيال من قبل البنوك ، ومن ثم يكون بمقدور كافة البنوك الأخرى الإطلاع على تلك المعلومات (مشابهة للتقارير الشهرية التي يتم إرسالها للفيزا/الماستركارد) .

وفي حالة طلب أعمال إضافية وكانت تتوجب الاستعانة بمتخصص أو شركة استشارية فإن الموافقة على التكاليف تؤخذ من رئيس مجلس إدارة شركة Knet .

وبناءً على طلب بنك الكويت المركزي لاعتماد نهج موحد لتسهيل إصدار شهادة براءة ذمة للعملاء الحاصلين على بطاقات ائتمان من البنوك فقد اتفقت البنوك على الإجراءات التالية :

(١) في حال قدرة العملاء على توفير الضمانات النقدية بنسبة ١٠٠٪ من الحد الائتماني – سيقوم البنك بإلغاء البطاقة وإصدار شهادة براءة ذمة في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي .

(٢) إذا كان العميل يرغب بتحويل راتبه إلى بنك آخر وقام بإحضار كتاب من البنك المحول له بقيمة ١٠٠٪ من الحد الائتماني للبطاقة سيقوم البنك الحالي بإصدار شهادة براءة الذمة في نفس اليوم أو في يوم العمل التالي بحد أقصى .

(٣) وفي غياب (١) & (٢) أعلاه – فإنه يتم إصدار شهادة براءة الذمة خلال عشرة أيام عمل من تاريخ إلغاء بطاقة الائتمان.

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

اتحاد مصارف الكويت

Kuwait Banking Association

الأمين العام

Secretary General

٢٧ مارس ٢٠١٩ م

السيد / وليد محمود العوضي المحترم
المدير التنفيذي لقطاع الرقابة
بنك الكويت المركزي

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع : آلية تقديم العملاء لطلب شهادة براءة الذمة من خلال الخدمة الإلكترونية

بالإشارة إلى كتابكم المؤرخ ٢٧ فبراير ٢٠١٩ بشأن الموضوع أعلاه ، وطلبكم قيام البنوك بإعادة دراسة الموضوع ووضع الحلول المناسبة ، تجدون أدناه ما اتفقت عليه البنوك في هذا الشأن :

- يمكن طلب شهادة براءة الذمة من خلال شبكة الإنترنت أو عبر وسائل الاتصال الرقمية ، إما مدمجة مع منصات البنك المصرفية عبر الهاتف المحمول و/أو عبر شبكة الإنترنت أو من خلال رابط مستقل .
- يتم إصدار شهادة براءة الذمة في غضون ٥ أيام عمل من تاريخ تقديم الطلب .
- يتم تسليم الشهادة للعملاء من خلال فرع المقر الرئيسي أو فرع البنك الأخرى .
- ستعمل المصارف على توفير هذه الخدمة قبل تاريخ ٣٠ سبتمبر ٢٠١٩ .

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

اتحاد مصارف الكويت
Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

١٨ أغسطس ٢٠٢٠ م

السيد / وليد محمود العوضي المحترم
المدير التنفيذي لقطاع الرقابة
بنك الكويت المركزي
تحية طيبة وبعد ،،،

بالإشارة إلى كتابكم المؤرخ ١٦ ديسمبر ٢٠١٩ بشأن آلية شراء/نقل المديونيات بين البنوك وانتقال العملاء من بنك إلى آخر ، مرفق لكم الآلية المشار إليها وذلك بعد إجراء بعض التعديلات عليها بناءً على طلبكم في الاجتماع المنعقد معكم بتاريخ ١٢ يوليو ٢٠٢٠.

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

مقترح الآلية المعدلة لشراء/ نقل المديونيات بين البنوك

عدد الأيام	الخطوات	التسلسل
2	يقوم العميل بزيارة البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه وتزويده بالمستندات اللازمة للحصول على الموافقة المبدئية لنقل المديونية. ويقوم العميل بتوقيع من البنك الذي يرغب بالتحويل إليه بطلب إرسال شهادة المديونية من بنك العميل الحالي. (مرفق النموذج الموحد).	1
1	يقوم البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه بإرسال النموذج الخاص بطلب شهادة المديونية (نموذج رقم 1 مرفق)، على أن يقوم بنك العميل الحالي بالرد عن طريق إرسال الشهادة إلى البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه (المراد التحويل إليه) وجميع المراسلات تتم عن طريق البريد الإلكتروني الموحد بين البنوك. يتم التحقق من هوية العميل صاحب الطلب من قبل بنك العميل الحالي عن طريق مركز الاتصال أو إحدى خدمات التواصل الإلكترونية.	2
2	بعد مرور يومي عمل من تقديم طلب شراء المديونية يقوم العميل بزيارة البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه ويقوم بتوقيع عقد القرض النهائي ومن ثم يقوم هذا البنك بإرسال شهادة تعهد بالسداد إلى بنك العميل الحالي عن طريق البريد الإلكتروني.	3
1	<p>النظام المتكامل :</p> <ul style="list-style-type: none"> يقوم بنك العميل الحالي بإرسال كتاب لا مانع من تحويل الراتب عن طريق البريد الإلكتروني، ورفع اسم العميل من النظام المتكامل وتبليغ العميل من خلال مركز الاتصال أو إحدى خدمات التواصل الإلكترونية. <p>القطاعات الحكومية خارج النظام المتكامل:</p> <ul style="list-style-type: none"> يقوم بنك العميل الحالي بإرسال كتاب لا مانع من تحويل الراتب عن طريق البريد الإلكتروني موجه للبنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه وجهة عمل العميل موضح فيه QR CODE للتحقق من صحة المستند وتسليمه للعميل مع كتاب رسمي من البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه أو زيارة العميل لبنكه الحالي لاستلام الكتاب الأصلي. 	4

عدد الأيام	الخطوات	التسلسل
	<p>القطاع الخاص :</p> <ul style="list-style-type: none"> يقوم بنك العميل الحالي بإرسال كتاب لا مانع من تحويل الراتب عن طريق البريد الإلكتروني موجه للبنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه وجهة عمل العميل ودعم العمالة موضح فيه QR CODE للتحقق من صحة المستند وتسليمهما للعميل مع كتاب رسمي من البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه أو زيارة العميل للبنك الحالي لاستلام تلك الكتب الأصلية. 	
1	عند إتمام عملية تحويل الراتب أو الحصول على استمرارية الراتب، يتم إرسال مبلغ المديونية من البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه إلى بنك العميل الحالي.	5

ملاحظات

- إجمالي عدد أيام إجراءات تحويل المديونية لا تتجاوز 7 أيام عمل.
- الخطوة الأولى تحتاج يومي عمل لسداد الالتزامات إن وجدت، وتحديثها في شبكة المعلومات الائتمانية.
- سيكون ذهاب العميل إلى البنك الذي يرغب بالتحويل إليه (المراد التحويل إليه) مرتين فقط وذهابه إلى بنكه الحالي في بعض الحالات مرة واحدة فقط إن وجدت.
- يتم الاعتماد بشكل اختياري على مبالغ المديونية الحالية على العميل من خلال شبكة المعلومات الائتمانية (حسب رغبة البنك الذي يرغب العميل بالتحويل إليه).
- بالإمكان إضافة QR CODE إلى الكتب الموجهة للبنوك وجهة عمل العميل ودعم العمالة للتحقق من صحة المستند حيث أنها منسوخة وليست أصل المستندات.

اتحاد مصارف الكويت

Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

١٦ نوفمبر ٢٠٢٠ م

السيد / وليد محمود العوضي المحترم
المدير التنفيذي لقطاع الرقابة
بنك الكويت المركزي

تحية طيبة وبعد ،،،

بالإشارة إلى كتابكم المؤرخ ١٠ نوفمبر ٢٠٢٠ بشأن الموافقة على قيام البنوك بتنفيذ الآلية المعدلة لشراء/نقل المديونيات بين البنوك وانتقال العملاء من بنك إلى آخر ، وبناءً على طلبكم نود الإفادة بأن البنوك أكدت التزامها ببدء العمل بهذه الآلية بتاريخ ١٥ ديسمبر ٢٠٢٠ .

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام