

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها
في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة

- أ - إبلاغ البنوك بقرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم ٢ / ٢٢٠ / ١٩٩٥ ،
بشأن إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات، التي
تتقاضها البنوك نظير تقديمها لخدمات مصرفية للعملاء .
- ب - تعليمات بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك فيما
يتعلق بالأجور والعمولات .
- ج - تعميم بشأن معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها .
- د - تعميم بشأن شروط فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في
الجهات غير الحكومية .
- هـ - تعليمات بشأن تنظيم الاقراض لموظفي البنوك .
- و - تعميم رقم (٢ / رب، رب أ / ١٩٣ / ٢٠٠٦) بشأن الالتزام بتزويد
العميل بنسخة من العقد الذي يبرمه مع البنك وفقاً لما تقضي به
المعايير المقررة من البنك المركزي والتي تنظم العلاقة بين البنوك
وعملائها .
- ز - تعميم رقم (٢ / رب، رب أ / ٢٠٩ / ٢٠٠٧) بشأن التوقف عن تقديم
حوافز نقدية أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات
انتمائية بكافة أنواعها .
- ح - 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
انتمائية بكافة أنواعها .
- 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 بشكاوى العملاء وطلب تزويد البنك المركزي بأسماء موظفي وحدة الشكاوى 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 الاعتراف 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 .

المحافظ

التاريخ : ١ رمضان ١٤١٥ هـ

الموافق : ٣١ يناير ١٩٩٥ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

إبلاغ البنوك بقرار

مجلس إدارة البنك المركزي رقم ٢ / ٢٢٠ / ١٩٩٥ ،

بشأن إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات *

أود الإفادة أن مجلس إدارة بنك الكويت المركزي قد قرر بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٩٩٥/١/٢٢ إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات التي تتقاضاها البنوك نظير تقديم خدماتها المصرفية للعملاء؛ وكذلك إلغاء الحدود الدنيا لأسعار الفائدة على الودائع وحسابات التوفير. ونرفق لكم مع هذا الكتاب نسخة من هذين القرارين للعمل بهما، اعتباراً من تاريخ نشرهما في الجريدة الرسمية " الكويت اليوم " .

ويود البنك المركزي أن يؤكد على أنه يتعين على البنوك تلافياً أية ترتيبات مسبقة لفرض أسعار فائدة على الودائع لا تعكس تفاعل قوى العرض والطلب، وأن تتناسب الأجور والعمولات المحصلة من الخدمات المصرفية مع تكلفة تقديم تلك الخدمات^(١)، بحيث لا يتم المبالغة في أسعارها، أخذاً في الاعتبار أن الهدف من إلغاء الحدود المشار إليها هو إعطاء مرونة أكبر للبنوك لمزاولة نشاطها وفقاً لقوى العرض والطلب في السوق، بما يؤدي إلى إذكاء روح المنافسة فيما بين البنوك، وزيادة قدرتها على ابتكار خدمات مصرفية جديدة وتحسين الخدمات القائمة، وحصول العملاء على مستوى أفضل من العمليات والخدمات المصرفية .

مع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

* أرسلت إلى جميع البنوك المحلية .

(١) صدر التعميم المؤرخ ١٩٩٥/٢/١٢ والمدرج في البند (ب) من هذا الفصل بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك فيما يتعلق بالأجور والعمولات .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

أ - إبلاغ البنوك بقرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم ٢ / ٢٢٠ / ١٩٩٥ ، بشأن إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات، التي تتقاضاها البنوك نظير تقديمها لخدمات مصرفية للعملاء .

قرار رقم ٢ / ٢٢٠ / ١٩٩٥
في شأن إلغاء الحدود القصوى للأجور والعمولات
التي تتقاضاها البنوك مقابل تقديم خدمات مصرفية

مجلس إدارة بنك الكويت المركزي

بعد الإطلاع على المادة (٧٣) من القانون رقم ٣٢ لسنة ١٩٦٨ في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية، والقوانين المعدلة له؛

وبعد الاطلاع على قرار مجلس إدارة بنك الكويت المركزي الصادر بتاريخ ١٨/٤/١٩٨٨، وقراره الصادر بتاريخ ١٦/١١/١٩٩٢ في شأن تعيين حدود قصوى للأجور والعمولات التي تتقاضاها البنوك مقابل تقديم خدمات مصرفية؛

وبعد موافقة وزير المالية؛

قرر :

مادة أولى

تُلغى الحدود القصوى للأجور والعمولات التي تتقاضاها البنوك مقابل تقديم خدمات مصرفية، والواردة في قراري مجلس إدارة بنك الكويت المركزي المشار إليهما في الديباجة .

مادة ثانية

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية، ويعمل به اعتباراً من تاريخ نشره .

مجلس إدارة بنك الكويت المركزي

صدر في : ٢٩ شعبان ١٤١٥ هـ

الموافق : ٣٠ يناير ١٩٩٥ م

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
أ - إبلاغ البنوك بقرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم ٢ / ٢٢٠ / ١٩٩٥، بشأن إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات، التي تتقاضاها البنوك نظير تقديمها لخدمات مصرفية للعملاء .

المحافظ

التاريخ : ١٣ رمضان ١٤١٥ هـ

الموافق : ١٢ فبراير ١٩٩٥ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعليمات بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك فيما يتعلق بالأجور والعمولات

بالإشارة إلى كتابنا المؤرخ في ١٩٩٥/١/٣١ بشأن قرار مجلس إدارة بنك الكويت المركزي في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٩٩٥/١/٢٢، لإلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات التي تتقاضاها البنوك نظير تقديم خدماتها المصرفية للعملاء، وكذا إلغاء الحدود الدنيا لأسعار الفائدة على الودائع وحسابات التوفير .

نود أن نعزز ما جاء في كتابنا المشار إليه أعلاه من ضرورة أن تتناسب الأجور والعمولات التي تتقاضاها البنوك على الخدمات المصرفية مع تكلفة تقديم تلك الخدمات. وبهذا الصدد، وتحقيقاً للأهداف المنشودة من وراء إصدار القرار سالف الذكر، فنود أن نحيطكم علماً بضرورة اتخاذ الإجراءات التالية خلال أسبوع من تاريخ هذا الكتاب * :-

١- يتوجب على مصرفكم أن يقوم بالإعلان عن أسعار الخدمات المصرفية التي يقدمها لجمهور العملاء على لوحة مخصصة لذلك، على أن يشتمل ذلك على المركز الرئيسي لمصرفكم وكافة فروعه العاملة في دولة الكويت .

٢- أن يتم تزويدنا بلائحة الأجور والعمولات على الخدمات المصرفية التي يقدمها مصرفكم، مع العمل على الاستمرار بتزويدنا بتلك اللائحة في حال إدخال أية تعديلات عليها .

مع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

* أرسل إلى جميع البنوك المحلية .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ب - تعليمات بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك فيما يتعلق بالأجور والعمولات .

المحافظ

التاريخ : ١٠ شعبان ١٤٢٣ هـ

الموافق : ١٦ أكتوبر ٢٠٠٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

« تعميم إلى كافة البنوك المحلية »

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 الالتزام بها كحد أدنى لعلاقتها بالعملاء، ابتداءً من تاريخه، وهي على النحو التالي :

(١) أن تتحدد حقوق والتزامات 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 لسعر الفائدة وكافة الرسوم والعمولات المرتبطة بالعقد، ومنها تلك التي تفرض على العميل لدى إخلاله بأي بند من بنود العقد .

(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 ٢٠٠٦/٩/٢٦ والمدرج في البند (و) 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 .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ج - تعميم بشأن معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها .

٥ (أن يتضمن نموذج طلب العميل أو الاتفاقية التي يبرمها مع البنك مقابل أي خدمة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك مثل بطاقات الائتمان والتحويلات الإلكترونية وصناديق الأمانات وغيرها من الخدمات، بنوداً واضحة الصياغة ومفهومة المعنى، وتحدد بشكل صريح حقوق والتزامات 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 التلفاز أو لوحات الإعلانات أو بأي طريقة أخرى، الصورة الحقيقية للخدمة والمنافع التي سيحصل عليها العميل والالتزامات 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 بإبلاغ 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 والمدرية 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 الالتزام بها، ومنها تلك المتعلقة بالعلاقة مع عملاء البنك .

مع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ج - تعميم بشأن معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها .

المحافظ

التاريخ : ٢١ رمضان ١٤٢٤ هـ

الموافق : ١٦ نوفمبر ٢٠٠٣ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

« تعميم لكافة البنوك المحلية وبيت التمويل الكويتي ما عدا البنك الصناعي »

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 التزام مصرفكم، فور تسلمكم لكتابنا هذا، بالإجراءات التالية لدى فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية :-

- (١) عدم اشتراط وجود حد أدنى لراتب العامل .
- (٢) عدم اشتراط إيداع مبلغ محدد من قبل رب العمل سواء في صورة ودیعة مباشرة، أو مقابل كل عامل، أو بأية صور أخرى .
- (٣) عدم اشتراط مرور فترة محددة لفتح حساب رب العمل لدى البنك .
- (٤) صرف بطاقة سحب آلي 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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

د - تعميم بشأن شروط فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية .

المحافظ

التاريخ : ١٩ جمادي الآخرة ١٤٠١ هـ

الموافق : ٢٥ ابريل ١٩٨١ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

مراسلات بشأن الأحكام والقواعد الخاصة بالقروض التي تقدمها البنوك إلى الموظفين والعاملين فيها*

نرسل لكم نسخة من التعليمات التي أصدرها البنك المركزي - استناداً إلى نص المادة (٧١) من قانون البنك المركزي - والتي تتضمن الأحكام والقواعد الخاصة بالقروض، التي تقدمها البنوك إلى الموظفين والعاملين فيها، وذلك للعمل بها ابتداءً من تاريخ ٣٠/٤/١٩٨١ .

وهذه التعليمات، وإن تركزت أمر تعيين الحد الأعلى للقروض التي يجوز تقديمها لموظفي البنوك إلى كل بنك حسب الحالات التي تعرض عليه من هذه القروض، إلا أنه من الضروري أن يراعي مصرفكم عند منح القروض المذكورة إلى موظفيه أن يتم ذلك في نطاق محدود، وبالقدر الذي يتناسب مع ما يفترض في استخدام هذه القروض من قضاء الحاجات الشخصية والعائلية للموظفين، طبقاً لما ورد بيانه في البند الرابع من هذه التعليمات .

هذا، وبالنسبة إلى التسهيلات الائتمانية القائمة في ذمة الموظفين قبل تاريخ العمل بهذه التعليمات، فقد نص البند الثامن على وجوب إخطار البنك المركزي عنها مرتين في السنة، وذلك على نموذج خاص يعده البنك المركزي لهذا الغرض، ونرفق لكم طيه نسخة من هذا النموذج** ، والمطلوب أن يقوم مصرفكم بإخطار البنك المركزي عن هذه التسهيلات الائتمانية ابتداءً من نهاية يونيو ١٩٨١ .

ويتم إرسال النموذج السالف الذكر إلى البنك المركزي في مغلف مختوم، ويكتب عليه " خاص وسري - أخطار مصرفية " .

مع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

حمزة عباس حسين

* أرسلت إلى جميع البنوك المحلية .

** تم الاعتداد في الوقت الحالي بالبيانات الخاصة بالتسهيلات الائتمانية المقدمة للموظفين والتي يتم إيضاحها على هامش بيانات القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة بموجب الكتاب الموجه للبنوك بتاريخ ١٩٩٨/٧/٩ والمدرج في البند (ز) من الفصل رقم (١٣) بشأن قواعد وأسس منح البنوك للقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، من هذا الدليل .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

هـ - تعليمات بشأن تنظيم الاقراض لموظفي البنوك .

تعليمات في شأن تنظيم الإقراض لموظفي البنوك

لقد نظم قانون البنك المركزي تقديم القروض إلى أعضاء مجالس إدارة البنوك، ولقد نصت على ذلك المادة (٦٩) منه، إذ جاء فيها :

« يحظر على البنوك أن تمنح - بأي شكل من الأشكال - قروضاً أو سلفاً بالحساب الجاري، أو تقدم كفالات لأعضاء مجلس إدارتها إلا بترخيص مسبق من الجمعية العامة ». كما أوجبت ذات المادة أن « تسري على هذه القروض والسلف والكفالات والشروط والقواعد التي يطبقها البنك بالنسبة للغير ». كذلك فقد نظم قانون البنك المركزي تقديم القروض إلى مراقبي الحسابات، وذلك عندما حظرت الفقرة (د) من المادة (٨٤) من أنه « لا يجوز لمراقب الحسابات أن يحصل على قروض - بضمان أو بغير ضمان - أو على كفالات من البنك الذي يراجع حساباته ». وحيث أن قانون البنك المركزي لم يتناول صراحة تنظيم القروض المقدمة إلى العاملين في البنوك من غير أعضاء مجلس الإدارة ومراقبي الحسابات، لذلك فقد رأى البنك المركزي واستناداً إلى نص المادة (٧١) من قانون البنك المركزي ضرورة تنظيم هذا الأمر، وذلك بإصدار التعليمات التالية لتنظيم تقديم التسهيلات الائتمانية إلى سائر العاملين في البنوك .

البند الأول

يقصد بالبنك أو البنوك : كل البنوك العاملة في الكويت، سواء كانت تجارية أم متخصصة .

البند الثاني

يقصد بالموظفين : جميع العاملين في البنك بدوام كامل، بأجر أو مرتب، سواء كانوا موظفين أم مستخدمين. ويستثنى من ذلك - وبقدر ما يتعلق الأمر بهذه التعليمات - أعضاء مجلس الإدارة ومراقبو الحسابات والمستشارون الذين يؤدون للبنك أعمالاً محددة بين وقت وآخر، والمستشارون الذين تنتهي عقودهم بانتهاء ما كلفوا به من أعمال .

البند الثالث

يقصد بالتسهيلات الائتمانية - وبقدر ما يتعلق الأمر بهذه التعليمات - : ما يقدمه البنك إلى موظفيه من تسهيلات ائتمانية نقدية، مثل خصم الأوراق التجارية والقروض المحددة الأجل، وتسهيلات السحب على المكشوف، وما يقدمه من تسهيلات ائتمانية غير نقدية، مثل كتب الاعتماد المستندي، والكفالات المصرفية والقبولات المصرفية، والكفالات الشخصية، التي يقدمها هؤلاء الموظفون لغيرهم من الموظفين أو من عملاء البنك. ويستوي في ذلك ما كان من هذه التسهيلات مضموناً أو غير مضمون .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

هـ - تعليمات بشأن تنظيم الإقراض لموظفي البنوك .

البند الرابع

يجوز للبنوك أن تمنح موظفيها تسهيلات ائتمانية فقط في الحدود التي تتناسب واستخدامها في أغراض محددة، تتطلبها الحاجات الشخصية أو العائلية للموظفين، مثل نفقات العلاج والتعليم وترميم المساكن الخاصة بهم، وشراء ما يحتاجون إليه من أجهزة منزلية وأثاث وسائر السلع الاستهلاكية، ونحو ذلك من الأغراض الشخصية والعائلية. ويجب أن تكون التسهيلات الائتمانية النقدية الممنوحة للموظفين في صورة قروض محددة الأجل، وذلك طبقاً للشروط الموضوعية من قبل البنك المركزي في شأن تنظيم وترشيد السياسة الائتمانية للبنوك .

البند الخامس

يختص مجلس إدارة البنك - دون غيره - بوضع القواعد والشروط المنظمة لمنح أو تجديد التسهيلات الائتمانية المقدمة إلى موظفي البنك. ويجوز لمجلس الإدارة تخويل لجنة مختصة بالقروض النظر في منح أو تجديد هذه التسهيلات الائتمانية، طبقاً للقواعد والشروط التي قررها مجلس الإدارة في هذا الشأن .

البند السادس

يدون في مستند أو أكثر الأسباب التي أوجبت تقديم تسهيلات ائتمانية إلى موظفي البنك، وكذلك أسباب تجديدها وأية بيانات أخرى ذات علاقة بهذه التسهيلات. وتحفظ هذه المستندات في ملف القرض .

البند السابع

فيما عدا الغرض الذي منحت من أجله التسهيلات الائتمانية، يجب تطبيق أحكام هذه التعليمات على التسهيلات الائتمانية المقدمة إلى الموظفين قبل تاريخ العمل بها، وذلك في حالة الموافقة على تجديد هذه التسهيلات، بعد انتهاء أجل العقود والاتفاقيات الخاصة بها. ويجب على البنوك أن تراعي في التسهيلات الممنوحة لغير الأغراض المنصوص عليها في البند الرابع سداد الدين بصورة تدريجية، خلال مدة لا تزيد على أربع سنوات من تاريخ العمل بهذه التعليمات .

البند الثامن

تقوم البنوك بإخطار البنك المركزي عن التسهيلات الائتمانية المذكورة في البند السابق - والتي تبلغ أو تزيد على خمسة آلاف دينار - مرتين في السنة، وذلك بتاريخ آخر يونيو وآخر ديسمبر من كل عام. ويتم الإخطار على نماذج خاصة يعدها البنك المركزي لهذا الغرض .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

هـ - تعليمات بشأن تنظيم الاقراض لموظفي البنوك .

البند التاسع

تعتبر هذه التعليمات مكملة ومتممة لما صدر عن البنك المركزي سابقاً من لوائح وتعليمات وأنظمة، ولا يجوز اعتبار هذه التعليمات لاغية لأي من تلك التعليمات واللوائح والأنظمة، خاصة ما يتعلق منها بتنظيم وترشيد السياسة الائتمانية لدى البنوك، والنظام الخاص بمركزية الأخطار المصرفية .

البند العاشر

المصطلحات المصرفية الواردة في هذه التعليمات تفهم على ضوء التعريفات الواردة في نظام مركزية الأخطار المصرفية ونظام ترشيد السياسة الائتمانية لدى البنوك .

البند الحادي عشر

يبدأ العمل بهذه التعليمات اعتباراً من ١٩٨١/٤/٣٠ .

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 ٢٠٠٢/١٠/١٦ الصادر إلى البنوك المحلية والتعميم المؤرخ ٢٠٠٣/١١/١٠ الصادر إلى البنوك الإسلامية بشأن تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها، والمتضمنان المعايير التي يتعين على البنوك الالتزام بها كحد أدنى في علاقتها بالعملاء. وإزاء ما لوحظ من خلال التفقيش الميداني من عدم الالتزام 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 الالتزام 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 .

ومع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

و - تعميم رقم (٢/ رب، رب / أ / ١٩٣ / ٢٠٠٦) بشأن الالتزام 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 جمادي الآخرة ١٤٢٨ هـ

الموافق : ١٧ يوليـــــو ٢٠٠٧ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم رقم (٢/ رب، رب أ/ ٢٠٠٧/٢٠٩)

إلى كافة البنوك المحلية بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية

أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية بكافة أنواعها

نود الإفادة أنه إزاء ما لوحظ من قيام بعض وحدات الجهاز المصرفي والمالي من المبالغة والتسابق من خلال الحملات الإعلانية فيما يتعلق بترغيب الجمهور للحصول على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية من خلال منحهم حوافز نقدية أو عينية عند قيامهم بالحصول على تلك التسهيلات. وأخذاً بالاعتبار لما لمثل تلك الممارسات من آثار اجتماعية 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 ائتمانية، وكذا وقف وإزالة كافة الحملات الإعلانية المصاحبة لها وموافاتها بما يفيد ذلك خلال أسبوع من تاريخه. (١)

مع أطيب التمنيات ،،،،

نائب المحافظ

د. نبيل أحمد المناعي

(١) صدر التعميم المؤرخ ٢٠٠٨/٦/٤ والمدرج في البند (ح) 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

المحافظ

التاريخ : ٣٠ جمادى 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 سحبيات أو أي صور أخرى - للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية بكافة أنواعها

إلحاقاً للتعميم الصادر بتاريخ ٢٠٠٧/٧/١٧ 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 ائتمانية، 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 ائتمانية 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 سحبيات أو بأي صور أخرى - مقابل حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية، وكذا وقف وإزالة كافة الحملات الإعلانية المصاحبة لها وموافقتنا بما يفيد ذلك خلال أسبوع من تاريخه .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ح - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/ ٢٢٢ / ٢٠٠٨) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية - سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحبيات أو أي صور أخرى - للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية 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 للاسترشاد بها لدى إنشاء وحدة الشكاوي والتي سوف يبدأ العمل بها إعتباراً من ٢٠١١/٧/١ .

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 لأسلوب 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ط - 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 ٢٠١١/١١/٢٠ والمدرج في البند (ك) من هذا الفصل .
- (٢) تم تحديد مهلة أقصاها عشرة أيام عمل من نهاية الشهر المعد عنه البيان لتقديم هذا البيان، وذلك وفقاً للتعميم المؤرخ ٢٠١١/٧/١٢ والمدرج في البند (ي) من هذا الفصل .
- (٣) صدر التعميم المؤرخ ٢٠١٢/٥/١٦ 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 يصدد الانتهاء من تطوير نظام آلي لإدخال البيانات الخاصة بشكاوى العملاء وطلب تزويد البنك المركزي بأسماء موظفي وحدة الشكاوى المكلفين بالعمل على هذا النظام .
- (٤) صدر التعميم المؤرخ ٢٠١٤/٥/٨/٥ والمدرج في البند (ص) من هذا الفصل 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ط - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٠١١/٢٦٩) 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 أوقلت حساباتهم لدى البنوك المحلية بسبب ارتجاج شبكات 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 أدرجت 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/٨٧/٢٠٠١) بتاريخ ٢٠٠١/٧/٩، 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ط - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٦٩/٢٠١١) 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 الكترونياً .
- ٤ - تقوم وحدة الشكاوي ببحث الشكاوي المقدمة من العملاء الذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للقرود 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 استلام 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 فروعها 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 .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 أدائها .
- 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 الشكوى، 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 مسؤولية عما أدلى به من معلومات والتزامه كذلك بعدم أحقيته في اتخاذ أي إجراء آخر في حالة الاتفاق مع البنك على إجراء تصحيحي لموضوع الشكوى وتام تنفيذ البنك لهذا الإجراء التصحيحي والتزامه أيضاً بعدم جواز إعادة تقديم الشكوى لبنك الكويت المركزي عن ذات الموضوع .
- لدى قيام البنك المشكو في حقه اتخاذ 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 لتقديم عملاء آخرين شكاوي في ذات موضوع الشكوى .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 ٢٠١١/١/١٩ إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت بشأن إنشاء وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وذلك إعتباراً من ٢٠١١/٧/١ .

وأخذاً بالاعتبار ما تضمنه التعميم المشار إليه من ضرورة 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 إعتباراً من نهاية شهر يوليو ٢٠١١ .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

سالم عبدالعزيز الصباح

(١) صدر التعميم المؤرخ ٢٠١٤/٨/٥ والمدرج في (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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ي - 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			
			تتعلق بخدمات وإجراءات عمل البنك #	تتعلق بمخالفة تعليمات بنك الكويت المركزي		
						القروض (صحيات التمويل) الاستهلاكية والمقسمة *
						بطاقات الائتمان *
						صناديق الاستئجار *
						إدارة محافظ الغير *
						صندوق المتقشرين *
						رسوم و عمولات *
						أي شكاوي أخرى بخلاف ما سبق *
						المجموع

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

بيان تفصيلي للشكاوي الواردة بشأن بطاقات الائتمان
للفترة من/...../..... إلى/...../.....

م	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الرد على الشكوى	اسم الشاكي	رقم البطاقة المدنية	موضوع الشكوى	الإجراء المتخذ

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ي - تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها .

بيان تفصيلي للشكاوي الواردة بشأن رسوم وعمولات
للفترة من / / إلى / /

رقم	تاريخ تقديم الشكوى	تاريخ الرد على الشكوى	اسم الشاكي	رقم البطاقة المدنية	موضوع الشكوى	الإجراء المتخذ

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ي - تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها .

بيان تفصيلي للشكاوي الواردة (أي شكاوي أخرى بخلاف ما سبق)
للفترة من / / إلى / /

المتخذ	الإجراء المتخذ	موضوع الشكوى	رقم البطاقة المدنية	اسم الشكاكي	تاريخ الرد على الشكوى	تاريخ تقديم الشكوى	م

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ي - تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها .

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 ٢٠١١/٧/١٢، وعطفاً على ما تضمنه كتابنا المؤرخ ٢٠١١/٦/٩^(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 بأيّة برامج جوائز أو سحبيات 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 سحبيات دورية .
- ضرورة توفير الحسابات بأنواعها المختلفة للعملاء لإتاحة الفرصة لهم للاختيار فيما بينها .
- قيام البنوك من خلال اتحاد مصارف الكويت بالإعلان عما سوف تتخذه من إجراءات على النحو المشار إليه أعلاه، مع التتويه بأن ذلك جاء بناءً على توجيهات بنك الكويت المركزي لتخفيف العبء على العملاء .

(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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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 .

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

مع أطيب التمنيات ،،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

يوسف جاسم العبيد

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 “

بالإشارة 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 ٢٠١١/٩/١٣، وعطفاً على تعميم بنك الكويت المركزي المؤرخ ٢٠١١/١/١٩ 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

المدير

التاريخ : 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 "

بالإشارة إلى تعميم بنك الكويت المركزي الصادر بتاريخ ٢٠١١/١/١٩ إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة في دولة الكويت وشركات الاستثمار بشأن إنشاء وحدة للتعامل مع شكاوى العملاء وذلك اعتباراً من ٢٠١١/٧/١، وأخذاً بالإعتبار 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 الالكترونية 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 المشكو في حقها) ضمن بيانات الشكاوى على النظام .
- (٣) إغلاق الشكاوى بعد الانتهاء منها .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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 .

- 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 خاطيء .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،،

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 سألني الذكر، فقد تمت الكتابة لاتحاد مصارف الكويت لاستطلاع مرئيات 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 يعتمدها 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 ٢٠١٢/١٢/٣١ .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

س - تعميم بشأن متابعة البنك المركزي لتطورات الخدمات والمنتجات المصرفية بقطاعي التجزئة (Retail Banking) والشركات (Corporate Banking) .

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 الاعتماد ببطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية

نرفق لكم مع هذا صورة من كتاب الهيئة العامة للمعلومات المدنية المؤرخ ٢٠١٣/١٢/٣ بشأن قرار 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 : ٣ ديسمبر ٢٠١٣ م

الأخ الفاضل / محافظ بنك الكويت المركزي ، المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

**الموضوع : الإعتداد 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 بالمملكة 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 :

(تكليف الهيئة العامة للمعلومات المدنية بمخاطبة كافة الوزارات والجهات الحكومية بشأن مدى إلتزامها وإلتزام جهات القطاع الخاص الخاضعة لإشرافها بتنفيذ قرار مجلس الوزراء رقم (٤٦٦) المتخذ في إجتماعه رقم ٢١-٢/٢٠١٢ المنعقد بتاريخ ٢٢/٤/٢٠١٢ والقاضي ب : (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) .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 جهتك 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 ٢٠١٣/١٢/١٩، 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 الاحترام ،،،

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 ١٩٨٦/٨/١٢ .

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 ببنك 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 ٢٠٠١/٢/١١ " .

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 .

مع أطيب التمنيات ،،،،

وكيل وزارة المالية

بدر مشاري الحماد

الوكيل المساعد لشئون الرقابة المالية

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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 ،

" سري "

" تعميم إلى جميع البنوك الكويتية وفروع البنوك الأجنبية
العاملة في دولة الكويت وشركات الإستثمار وشركات التمويل "

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

وأخذاً بالإعتبار أنه قد تم الإنتهاء بنجاح من تطوير النظام الآلي المشار إليه ووضعه حيز التنفيذ، فإنه يتعين على مصرفكم / شركتكم اعتباراً من تاريخ ٢٠١٤/٨/٣ 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) .
- عند الإنتهاء من دراسة الشكاوى وتحديثها بالنظام يتعين تعبئة البيان الخاص بالإجراء المتخذ بشأن شكاوى العميل في خانة " Details "، بحيث تدرج بالنظام صورة عن رد مصرفكم / شركتكم المعد للعميل بشأن شكواه (Attachment) .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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 الإستثمار وشركات التمويل إلكترونياً عن طريق النظام الآلي الجديد (CRS) .

- 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 الشكاوى (Attachment) .

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

ومع أطيب التمنيات ،،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاثل

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
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) .

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 بالإنابة .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
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/رب، 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 مكتملة 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

المحتويات

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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 المهيكلة 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 التنقيف 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 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٤٩/٢٠١٥) 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 يتوافر لدى البنوك سياسات وإجراءات مناسبة تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالعناية 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 تحسن 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 تبنيتها 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 .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 سائلة 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 مكاملة 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 وتفصيل 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/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 والمصداقية 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٣٤٩/٢٠١٥) 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

- ٤ (مراعاة أن تكون الاجراءات 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 الاجراءات .
- 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، و في 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 .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 التنقيف المالي والمصرفي، يتعين أن يشتمل الموقع الإلكتروني للبنك على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية، على أن تضم هذا الدليل، بالإضافة إلى حقوق ومسؤوليات العميل، وكيفية تقديم شكوى، والأسئلة المتكررة التي يتوقع أن يثيرها كثير من العملاء وردود البنك عليها .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٣٤٩/٢٠١٥) 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٤٩/٢٠١٥) 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 عامةً .
- (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 اشتغالها 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 مغلوط. 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/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 تقديمهم 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، 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 .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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 الإلكترونية 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

(٢) يجب على البنوك أن تخطر عملائها كتابياً، أو من خلال إرسال رسائل إلكترونية 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 تتوتب 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 والمصرفي لدى عملائها، وأن تضع برامج توعية مستمرة، وأن تخطر العملاء بأية تغييرات 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 مفهومه 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 والمصروفات، والوقت الذي يستغرقه إجراء الحوالة أو التحويل حتى وصول الأموال للمستفيد وغيرها من الشروط والأحكام المتعلقة بتحويل الأموال إلكترونياً، منها 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 الكترونياً 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب/٢٠١٥/٣٤٩) 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 علي 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 التأكيد من ذلك .

٢) أن يضع بمكان 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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

٦) يتعين على وحدة شكاوي العملاء في البنوك التحقق من إطلاع العميل على كافة المستندات التي قَدِّمها 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 يصدر تفويض منه لإتمامها .

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ر - تعميم رقم (٢/رب، رب ٢٠١٥/٣٤٩/٢) 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.

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

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

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 الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذه المبادئ، بما في ذلك وضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل مجالس الإدارة وتحديث أدلة إجراءات 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 إجراءات بنك الكويت المركزي بشأن متابعة تنفيذ هذه التعليمات والتأكد من تقديم الخدمات المصرفية اللازمة لهذه الشريحة الهامة الشريحة الهامة من المجتمع، يتعين موافقتنا بتقرير ربع سنوي اعتباراً من نهاية سبتمبر ٢٠١٥، متضمناً الخطوات والإجراءات التي تمت من قبل مصرفكم في سبيل تطبيق ما جاء في هذه التعليمات .

ومع أطيب التمنيات ،،،

المحافظ

د. محمد يوسف الهاشل

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ش - تعميم رقم (٢/ر، رب، أ/٢٠١٥/٣٥٠) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة .

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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

ش - تعميم رقم (٢/ر، رب ٢٠١٥/٣٥٠) 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 تدوير 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ش - تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٠١٥/٣٥٠) 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 وحود 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 الائتمان / السحب الآلي

يتعين على البنوك ما يلي :

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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .

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

٣) أجهزة السحب الآلي

- يجب أن تكون أجهزة السحب الآلي بمميزات خاصة، مثل أن تكون متحدثة ومزودة بلوحة المفاتيح بريل (Braille) للمكفوفين ووضعها 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 قارئات 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 - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ش - تعميم رقم (٢/ر، رب أ/٢٥/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لنوي الاحتياجات الخاصة .