

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

- أ- إبلاغ البنوك بقرار مجلس إدارة البنك المركزي رقم ١٩٩٥/٢٢٠/٢، بشأن إلغاء العمل بالحدود القصوى المقررة للأجور والعمولات، التي تتقاضاها البنوك نظير تقديمها لخدمات مصرفية للعملاء. ١٩٩٥/١/٣١
- ب- تعليمات بشأن الإجراءات التي يتوجب العمل بها من قبل البنوك فيما يتعلق بالأجور والعمولات. ١٩٩٥/٢/١٢
- ج- تعميم بشأن معايير تنظيم العلاقة بين البنوك وعملائها. ٢٠٠٢/١٠/١٦
- د- تعميم بشأن شروط فتح حسابات للعاملين غير الكويتيين في الجهات غير الحكومية ٢٠٠٣/١١/١٦.
- هـ- تعليمات بشأن تنظيم الاقراض لموظفي البنوك. ١٩٨١/٤/٢٥
- 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. ٢٠٠٦/٩/٢٦
- ز- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٠٩/٢٠٠٧) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية بكافة أنواعها. ٢٠٠٧/٧/١٧
- ح- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٢٢/٢٠٠٨) بشأن التوقف عن تقديم حوافز نقدية أو عينية - سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحوبات أو أي صور أخرى - للعملاء عند حصولهم على تسهيلات أو بطاقات ائتمانية بكافة أنواعها. ٢٠٠٨/٦/٤
- ط- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٦٩/٢٠١١) بشأن إنشاء وحدة شكاوي. ٢٠١١/١/١٩
- ي- تعميم بشأن تحديد مهلة تقديم البيانات الإحصائية الشهرية المجمعة لعدد الشكاوي المقدمة من العملاء والإجراءات المتخذة بشأنها. ٢٠١١/٧/١٢
- 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. ٢٠١١/٩/٧

- ل- تعميم بشأن التوقف عن تقديم أية بيانات شهرية إحصائية تخص الشكاوى المقدمة بشأن صناديق الاستثمار إلى بنك الكويت المركزي. ٢٠١١/١١/٢٠
- 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. ٢٠١٢/٥/١٦
- ن- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٢٨٥/٢٠١٢) بشأن تسويق البنوك للخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين. ٢٠١٢/٦/١٤
- س- تعميم بشأن متابعة البنك المركزي لتطورات الخدمات والمنتجات المصرفية بقطاعي التجزئة (Retail Banking) والشركات (Corporate Banking). ٢٠١٢/٦/٢٠
- ع- تعميم بشأن الاعتماد ببطاقة الهوية الشخصية (البطاقة الذكية) لمواطني مجلس التعاون لدول الخليج العربية. ٢٠١٣/١٢/١١
- ف- تعميم بشأن عدم فتح أي حسابات بنكية للجهات الحكومية إلا بعد الحصول على موافقة خطية من وزارة المالية. ٢٠١٣/١٢/٢٤
- 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). ٢٠١٤/٨/٥
- 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. ٢٠١٥/٦/٢٥
- ر- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٤٩/٢٠١٥) بشأن دليل حماية عملاء البنوك. ٢٠١٥/٧/٥
- ش- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٣٥٠/٢٠١٥) بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة. ٢٠١٥/١١/٥
- ت- تعميم إلى جميع البنوك الكويتية بأن يتم التوضيح في الطلب المقدم للحصول على موافقة بنك الكويت المركزي لفتح فرع مصرفي أو إغلاقه أو تمديد الموافقة المبدئية، ما إذا كان الفرع المعني مخصص لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة من عدمه. ٢٠٢٠/١/٥

ث- تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن عدم إلقاء تبعية قرار البنك بالامتناع عن التعامل مع أي من العملاء إلى وجود تعليمات صادرة من بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص على خلاف حقيقة الأمر. ٢٠٢٠/١٠/٢٠

خ- تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن عدم جواز الحجز على المنحة المالية الممنوحة لأصحاب المعاشات التقاعدية والمستحقين عنهم. ٢٠٢٢/٨/٤

ذ- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء. ٢٠٢٢/٩/٨

ض- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٥٠/٢٠٢٤) إلى جميع البنوك المحلية بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع. ٢٠٢٤/٦/٢٠

ظ- تعميم للبنوك المحلية بشأن طلب عدم فتح أي حسابات بنكية إضافية للجهات الحكومية إلا بعد التأكد من وجود كتاب وزارة المالية يتضمن الرأي الفني بشأنه. ٢٠٢٤/٧/٢٥

غ- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٢/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع. ٢٠٢٥/٣/١٢

أ-أ- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٤/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن ما تمنحه البنوك من جوائز لعملائها على بعض الحسابات (المنتجات). ٢٠٢٥/٣/٢٥

ب-ب- تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن تنظيم شروط الحجز على المرتبات والأجور. ٢٠٢٥/٤/٢٤

ج-ج- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٦٠١/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن دليل حماية عملاء البنوك. ٢٠٢٥/١٠/١٣

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 الموضوعة 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 وموافاتنا 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 سحوبات 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 سحوبات 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 سحوبات 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 اعتباراً 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 ٢٠١٤/٨/٥ 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 أوقفت 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/أ/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/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) .

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

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 المحاسبية على عملاء البنوك المحلية في حال انخفاض الرصيد عن حد معين .

المحافظ

التاريخ : ٢٤ ذو الحجة ١٤٣٢ هـ

الموافق : ٢٠ نوفمبر ٢٠١١ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

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

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 إلزامها 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 مكملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة في مجال حماية العملاء .

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

١٥ - 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 الإلكتروني 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 العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية، من سياسات وإجراءات، التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، ومساءلة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية .

١٥ - 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 .

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 أ/٣٤٩/٢٠١٥) 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 كشف 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 تترتب على قيام العميل بسداد الحد الأدنى فقط. ويراعى أن يتضمن كشف عمليات بطاقات الائتمان أيضاً للحد الأدنى المطلوب سداده وإجمالي تكلفة الفائدة/ العائد (النسبة والمبلغ) - إن وجدت - الذي سيتم احتسابه على الرصيد القائم في حال قيام حامل البطاقة بسداد الحد الأدنى/ القسط الشهري .

خامس عشر : الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية :

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

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

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

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

١٥ - 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 المصرفي 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 ومنها المسؤوليات والحقوق والالتزامات .

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

٣) يتعين على البنوك التي تتلقى أو ترسل حوالات أو تجري تحويلات للأموال 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 الكتروني للأموال .

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

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

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

سابع عشر : مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك :

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

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

ثامن عشر : تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء :

يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما يلي :

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

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

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

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

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

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

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

تاسع عشر : مسؤوليات والتزامات العميل :

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

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

١٥ - 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 .

- 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 (١)

انطلاقاً مما يوليه بنك الكويت المركزي من أهمية لموضوع الشمول المالي (Financial Inclusion) واستفادة كافة فئات وشرائح المجتمع من الخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، وتأتي البنوك في مقدمتها، ومسايرة للتطورات العالمية في تدليل 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 من المجتمع، يتعين موافاتنا 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

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

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

١٥ - 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 وجود الشهود، في حال طلب العميل ذلك .
- استيفاء المتطلبات القانونية لما يتم إبرامه من معاملات بين البنك والعميل، ويشمل ذلك ما يتعلق بوكلاء العميل والشهود عند إبرام الاتفاقيات وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء المكفوفين .
- يتعين على البنوك في حالة قيام هؤلاء العملاء بالتعامل النقدي مع البنك، أن يتم ذلك في وجود موظف آخر وليس هناك حاجة لشهود خارجيين ما لم يطلب العميل ذلك .

(٢) بطاقة 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 برييل (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 .

المدير

التاريخ : ١٠ جمادى الأولى ١٤٤١ هـ

الموافق : ٥ يناير ٢٠٢٠ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك الكويتية بشأن الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

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

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

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام ،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

وليد محمود العوضي

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

ت - تعميم إلى جميع البنوك الكويتية بأن يتم التوضيح في الطلب المقدم للحصول على موافقة بنك الكويت المركزي لفتح فرع مصرفي أو إغلاقه أو تمديد الموافقة المبدئية، ما إذا كان الفرع المعني مخصص لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة من عدمه.

المدير التنفيذي

التاريخ : ٢٠ أكتوبر ٢٠٢٠ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك المحلية

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

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

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

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة

وليد محمود العوضي

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

ث - تعميم إلى جميع البنوك المحلية بشأن عدم إلقاء تبعية قرار البنك بالامتناع عن التعامل مع أي من العملاء إلى وجود تعليمات صادرة من بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص على خلاف حقيقة الأمر .

المدير

التاريخ : ٤ أغسطس ٢٠٢٢ م

السيد / الرئيس التنفيذي المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم إلى جميع البنوك المحلية

عطفاً على صدور القانون رقم (٤) لسنة ٢٠٢٢ الصادر بتاريخ ٢٠٢٢/٦/١٦ بشأن صرف منحة مالية مقدارها ٣٠٠٠ د.ك لأصحاب المعاشات التقاعدية والمستحقين عنهم والذي تضمن في الفقرة الرابعة من المادة الأولى "عدم جواز الحجز على هذه المنحة أو الخصم منها لأي سبب من الأسباب".

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

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام،،،

مدير إدارة الرقابة الميدانية

عبد الحميد داود العوض

المحافظ

التاريخ : ١٢ صفر ١٤٤٤ هـ

الموافق : ٨ سبتمبر ٢٠٢٢ م

الأخ / رئيس مجلس الإدارة المحترم ،

تحية طيبة وبعد ،

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٩٨٨/٢٠٢٢)

إلى كافة البنوك المحلية

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

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

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

اتحاد مصارف الكويت

Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

٢٥ ديسمبر ٢٠١٤ م

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

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

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

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

• مشاركة البيانات :

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

• فريق عمل إدارة المخاطر لدى شركة Knet :

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

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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ذ - تعميم (٢/رب، رب ٢٠٢٢/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء .

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

• لجنة معالجة عمليات الاحتيال :

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

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

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

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

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

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

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

اتحاد مصارف الكويت

Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

٢٧ مارس ٢٠١٩ م

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

تحية طيبة وبعد ،،،

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

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

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

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
ذ - تعميم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء .

اتحاد مصارف الكويت
Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

١٨ أغسطس ٢٠٢٠ م

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

تحية طيبة وبعد ،،،

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

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

مقترح الآلية المعدلة لشراء/ نقل المديونيات بين البنوك

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

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

ذ - تعميم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء.

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

ملاحظات

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

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة .
 ذ - تعميم (٢/رب، رب أ/٤٩٨/٢٠٢٢) إلى كافة البنوك المحلية بشأن كتب اتحاد مصارف الكويت حول آلية إصدار شهادة براءة الذمة للعملاء.

اتحاد مصارف الكويت Kuwait Banking Association

الأمين العام
Secretary General

١٦ نوفمبر ٢٠٢٠ م

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

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

وتفضلوا بقبول وافر التقدير والاحترام ،،،

د. حمد علي الحساوي

الأمين العام

المحافظ

التاريخ: ١٤ ذو الحجة ١٤٤٥ هـ

الموافق: ٢٠ يونيو ٢٠٢٤ م

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٥٠/٢٠٢٤)

إلى جميع البنوك المحلية

بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع

السيد رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

في إطار ما يوليه بنك الكويت المركزي من أهمية لموضوع الشمول المالي (Financial Inclusion) والذي يستهدف إتاحة الخدمات المالية والمصرفية لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك فتح حسابات لدى البنوك للفئات من ذوي الدخل المحدود أو الضعيف، وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة، والعمالة المنزلية.

فإن بنك الكويت المركزي يؤكد على أهمية سرعة قيام مصرفكم باتخاذ الإجراءات اللازمة نحو تذليل العقبات التي تحول دون إتاحة فتح الحسابات أمام الفئات المشار إليها، ووضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل مجالس الإدارة وتحديث أدلة إجراءات العمل لديها في سبيل تطبيق ما تقدم، وإفادة بنك الكويت المركزي بذلك.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

المدير التنفيذي

التاريخ: ١٩ محرم ١٤٤٦ هـ

الموافق: ٢٥ يوليو ٢٠٢٤ م

" تعميم إلى جميع البنوك المحلية "

السيد الرئيس التنفيذي المحترم

تحية طيبة وبعد،

نرفق مع هذا نسخة من كتاب وزارة المالية إشارة رقم (١٩٠٨٣) المؤرخ ٢١/٧/٢٠٢٤، بشأن طلب عدم فتح أي حسابات بنكية إضافية للجهات الحكومية إلا بعد التأكد من وجود كتاب من وزارة المالية يتضمن الرأي الفني بشأنه.

مع أطيب التمنيات،،،

المدير التنفيذي لقطاع الرقابة بالوكالة

د. محمد بدر الخميس

١٥ - المعايير والضوابط التي تنظم علاقة البنوك بعملائها في مجال تقديم الخدمات المصرفية المختلفة.
ظ- تعميم للبنوك المحلية بشأن طلب عدم فتح أي حسابات بنكية إضافية للجهات الحكومية إلا بعد التأكد من وجود كتاب وزارة المالية يتضمن الرأي الفني بشأنه.

وزارة المالية



التاريخ : Sun 21 Jul 2024
الموافق : الأحد، 14 محرم 1446
إشارة : REG_2024_19083

الأخ الكريم نائب محافظ بنك الكويت المركزي المحترم
تحية طيبة و بعد،،،

الموضوع: حسابات الجهات الحكومية في البنوك المحلية والاجنبية

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، واستنادا إلى أحكام المرسوم بقانون رقم (31) لسنة 1978 بقواعد إعداد الميزانيات العامة والرقابة على تنفيذها والحساب الختامي، وإلى تعاميم وزارة المالية رقم (2) لسنة 2005 بشأن فتح الحسابات ببنك الكويت المركزي والبنوك الأخرى المحلية والتعميم رقم (8) لسنة 2000 بشأن فتح الحسابات بالبنوك الاجنبية. وليتسنى للمختصين في وزارة المالية متابعة الحسابات البنكية المحلية والاجنبية والتي تم فتحها من قبل الجهات الحكومية وفقا للتعاميم الصادرة منها والمذكورة أعلاه. لذا يرجى التكرم بالإيعاز للمختصين لديكم بعدم فتح أي حسابات بنكية إضافية للجهات الحكومية لدى بنك الكويت المركزي والبنوك المحلية إلا بعد التأكد من وجود كتاب من وزارة المالية يتضمن الرأي الفني بشأنه، والتعميم على كافة البنوك المحلية بذلك.

مع أطيب التمنيات ،،،

وكيل وزارة المالية



- منى البديح _ إدارة التوجيه والتنظم.

	وكيل وزارة المالية أسيل سليمان السعد الميثقي	مجمع الوزارات - ص.ب: 9 (الصلفة) - 13001 الكويت - فاكس: 22404025 Ministries Complex - P.O. Box: 9 (Safat) - Postal Code 13001 Kuwait - 22404025 :Fax
		صفحة 1 من 1 @mofkw www.mof.gov.kw

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

ظ- تعميم للبنوك المحلية بشأن طلب عدم فتح أي حسابات بنكية إضافية للجهات الحكومية إلا بعد التأكد من وجود كتاب وزارة المالية يتضمن الرأي الفني بشأنه.

المحافظ

التاريخ: ١٢ رمضان ١٤٤٥ هـ

الموافق: ١٢ مارس ٢٠٢٥ م

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٢/٢٠٢٥)

إلى جميع البنوك المحلية

بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع

السيد رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى تعميم بنك الكويت المركزي المؤرخ في ٢٠/٦/٢٠٢٤ بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع، لتعزيز الشمول المالي في البلاد.

وفي ضوء ما يوليه بنك الكويت المركزي من اهتمام لتعزيز الشمول المالي لأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة والعمالة المنزلية، وفي إطار جهود دولة الكويت لمكافحة الإتجار بالبشر وتهريب الأشخاص المهاجرين، فإن البنك المركزي يؤكد على ضرورة تذليل العقبات التي تحول دون إتاحة فتح الحسابات أمام الفئات المشار إليها في كافة الفروع لديكم.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

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

غ- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٢/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن تسهيل إجراءات فتح حسابات لكافة فئات المجتمع.

المحافظ

التاريخ: ٢٥ رمضان ١٤٤٥ هـ

الموافق: ٢٥ مارس ٢٠٢٥ م

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٤/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية

السيد رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

في إطار الإجراءات التي يقوم بها بنك الكويت المركزي في مجال تنظيم أعمال المهنة المصرفية ولتأمين سير العمل المصرفي على وجه سليم، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء وفق علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي استناداً إلى المادة (٧١) من القانون رقم ٣٢ لسنة ١٩٦٨ في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته، وفيما يتعلق بسحوبات بعض البنوك على ما تمنحه من جوائز لعملائها على بعض الحسابات (المنتجات)، ونظراً لمرور فترة من التطبيق لهذه المنتجات، فإن الأمر يتطلب إعادة تقييم لتلك المنتجات بما يكفل أقصى درجات الشفافية وتحديد اشتراطاتها وسلامة العمل بها، وذلك ضمن منظور تطبيق الحوكمة السليمة.

وعليه، فإنه يتعين على مصرفكم تأجيل إجراءات أية سحوبات مقبله لهذه المنتجات اعتباراً من تاريخه لحين تزويد بنك الكويت المركزي بالنتائج التي خلص إليها مصرفكم من عملية التقييم المشار إليها، وذلك حتى يتسنى النظر فيها.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

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

أ- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٥٧٤/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن ما تمنحه البنوك من جوائز لعملائها على بعض الحسابات (المنتجات).

المحافظ

التاريخ: ٢٦ شوال ١٤٤٦هـ

الموافق: ٢٤ أبريل ٢٠٢٥م

تعميم إلى جميع البنوك المحلية

السيد رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

تجدون مرفقاً كتاب معالي وزير المالية ووزير الدولة للشئون الاقتصادية والاستثمار رقم (٣٦٧) المؤرخ ٢٠٢٥/٤/٢٤ المرفق به كتاب معالي وزير العدل رقم (٢٠٢٥٠٠٥٩٢٥) المؤرخ ٢٠٢٥/٤/٢٣ بشأن صدور المرسوم بقانون رقم (٥٩) لسنة ٢٠٢٥ بتعديل بعض أحكام قانون المرافعات المدنية والتجارية، وطلب معالي وزير العدل ضرورة التزام البنوك بأحكام المادة (٢١٦) من قانون المرافعات المدنية والتجارية وقانون الخدمة المدنية وبقية القوانين الخاصة المعنية بتنظيم شروط الحجز على المرتبات والأجور، وذلك بأن لا تتخذ إجراءات التنفيذ عليها إلا في الأحوال التي صرح فيها القانون وبالقدر المحدد.

وعليه، يرجى إتخاذ ما يلزم لتنفيذ ما جاء في كتاب معالي وزير العدل المشار إليه.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

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

ب-ب- تعميم الى جميع البنوك المحلية بشأن تنظيم شروط الحجز على المرتبات والأجور.

المحافظ

التاريخ: ٢١ ربيع الآخر ١٤٤٧هـ
الموافق: ١٣ أكتوبر ٢٠٢٥م

تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٦٠١/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن دليل حماية عملاء البنوك

السيد رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

في إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي، وترسيخ مبادئ الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك لكافة شرائح العملاء، والعمل على توفير بيئة مناسبة ومتوازنة تحفظ حقوق العملاء وتدعم الاستقرار في القطاع المصرفي، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

نرفق لكم "دليل حماية عملاء البنوك" المحدث والمعتمد من مجلس إدارة بنك الكويت المركزي في جلسته المنعقدة بتاريخ ١٣/١٠/٢٠٢٥، وذلك بما يتوافق مع المستجدات الرقابية والتقنية، ويعزز من كفاءة حماية العملاء في إطار تعاملاتهم مع البنوك المحلية. ويحل هذا الدليل محل التعميمات الصادرين بتاريخ ٥/٧/٢٠١٥ بشأن تعليمات بنك الكويت المركزي الخاصة بـ "دليل حماية عملاء البنوك"، و"الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة".

ويتعين على جميع البنوك المحلية العمل بمقتضاه في إطار تعاملاتها مع عملائها سواء الأفراد الطبيعيين أو الاعتباريين، والمبادرة في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق ما ورد في هذا الدليل من مبادئ وضوابط، بما في ذلك تحديث السياسات والإجراءات وأدلة العمل واعتمادها من قبل مجالس الإدارة، بحيث يتم الالتزام بهذا الدليل بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية شهر إبريل ٢٠٢٦.

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

ج-ج- تعميم رقم (٢/رب، رب أ/٦٠١/٢٠٢٥) إلى جميع البنوك المحلية بشأن دليل حماية عملاء البنوك.

هذا وفي إطار إجراءات بنك الكويت المركزي بشأن متابعة تنفيذ ما جاء في هذا الدليل، يتعين موافقتنا بتقرير شهري اعتباراً من نهاية شهر نوفمبر ٢٠٢٥، متضمناً الخطوات والإجراءات التي تمت من قبل مصرفكم في سبيل تطبيق ما جاء في هذا الدليل.

مع أطيب التمنيات،،،

المحافظ

باسل أحمد الهارون

دليل حماية عملاء البنوك

المحتويات

٣	المقدمة:
٤	التعريفات:
٤	أولاً: حماية العملاء - الأهمية والمفهوم:
٥	ثانياً: الإطار التنظيمي والرقابي:
٦	ثالثاً: الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء:
٧	رابعاً: نطاق التطبيق:
٨	خامساً: المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك:
٨	المبدأ الأول: المعاملة بعقل ومساواة
٩	المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية
٩	المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي
١٠	المبدأ الرابع: السلوك المهني
١٠	المبدأ الخامس: حماية العملاء ضد الاحتيال المالي
١٠	المبدأ السادس: حماية الخصوصية وسرية المعلومات
١١	المبدأ السابع: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء
١١	المبدأ الثامن: التنافسية
١١	المبدأ التاسع: حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي (Outsourcing)
١٢	المبدأ العاشر: تعارض المصالح
١٢	سادساً: الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية:
٢٤	سابعاً: حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات:
٢٧	ثامناً: التوعية المالية والمصرفية:
٢٨	تاسعاً: الشمول المالي والمصرفي:
٣٦	عاشراً: الإعلان والمواد الدعائية:
٣٨	حادي عشر: موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك:
٣٨	ثاني عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوى العملاء:
٤٢	ثالث عشر: مسؤوليات والتزامات العميل:
٤٥	ملحق (١): مثال توضيحي بيان المعلومات الأساسية
٤٦	ملحق (٢): دليل استرشادي للبنوك بالحد الأدنى من المتطلبات عند التعامل مع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

المقدمة:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، وحرصاً من بنك الكويت المركزي على مواكبة أفضل الممارسات العالمية في مجال حماية حقوق العملاء، يطلق بنك الكويت المركزي الدليل المحدث لحماية العملاء، ليكون مرجعاً شاملاً يحل محل التعليمات السابقة الصادرة في ٥ يوليو ٢٠١٥. ويعكس هذا الدليل التطورات الراهنة في طبيعة الخدمات المصرفية، خصوصاً في ظل التوسع الكبير في الخدمات الإلكترونية والرقمية، وما يصاحبها من تحديات تتعلق بأمن البيانات وحماية الخصوصية.

ويستند الدليل إلى مبادئ حماية حقوق العملاء، ويهدف إلى تعزيز ثقة المتعاملين مع القطاع المصرفي، مع التأكيد على أهمية الشمول المالي كأحد المحاور الأساسية لتوسيع استفادة المجتمع من الخدمات المالية. كما يعزز الدليل مبادئ الشفافية والإفصاح، مما يسهم في خلق بيئة مصرفية عادلة ومنصفة تتيح للعملاء اتخاذ قرارات مالية مدروسة ومتوازنة.

من خلال هذا الدليل، يواصل بنك الكويت المركزي جهوده في تعزيز الثقة بين القطاع المصرفي والعملاء، مع توفير بيئة تنافسية تتسم بالسلوك المهني، بما يضمن التزام البنوك بتقديم خدمات مالية تلبي احتياجات عملائها، مما يسهم في تحقيق شمول مالي يخدم كافة شرائح المجتمع.

التعريفات:

- **العملاء:** الأفراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك، وغيرهم من العملاء الاعتباريين.
- **معدل النسبة السنوية (Annual Percentage Rate):** مقياس يستخدم لبيان التكلفة، ويأخذ في الاعتبار الفائدة أو العائد والرسوم الأخرى التي قد تكون جزءاً من التكلفة.
- **القاصر:** وهو الشخص الذي لم يبلغ سن الرشد القانوني، (٢١) سنة ميلادية.
- **العميل ذو الاحتياجات الخاصة:** العميل الذي يعاني اعتلالات دائمة كلية أو جزئية تؤدي إلى قصور في قدراته البدنية أو الحسية قد تمنعه من الحصول على الخدمات المصرفية بصورة متساوية مع العملاء الآخرين، على الرغم من تمتعه بالقدرة على اتخاذ قراراته بنفسه (مثل ضعاف السمع أو البصر، أو ذوي الإعاقات الجسدية). ولا يشمل التعريف من لديهم قدرة محدودة على اتخاذ القرار، كذوي الأمراض العقلية.
- **ذوي الدخل المحدود والضعيف:** الأفراد العاملين في الجهات الحكومية أو غير الحكومية، ولا يتجاوز دخلهم الشهري عن ٤٠٠ د.ك.
- **أصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة:** تشمل الأفراد الذين يزاولون مهناً يدوية أو خدمية ويُعد مصدر دخلهم غالباً غير ثابت وبما لا يتجاوز ٤٠٠ د.ك.
- **العمالة المنزلية:** الأفراد الذين يزاولون أعمالاً داخل المساكن الخاصة (وما في حكمها) لحساب الأفراد.

أولاً: حماية العملاء - الأهمية والمفهوم:

يقصد بدليل حماية العملاء ما يتم تطبيقه من أطر تنظيمية وسياسات وإجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها عملاء البنوك في مجال تعاملهم مع البنوك. وتكفل السياسات والإجراءات حصول العملاء 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.

ويعتمد دليل حماية العملاء على ثلاثة أبعاد تتمثل في الآتي:

- **البعد التنظيمي والرقابي:** ويشمل التعليمات والضوابط والإجراءات 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 الشكاوى 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 البنوك للتطورات المصرفية المتعلقة باحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبتها لهم، وبما يحقق طموحاتهم.
٢. وضع مجموعة من المعايير والضوابط المتعلقة بحماية العملاء، وبحيث تمثل هذه المعايير والضوابط أساساً لتقييم أداء البنوك في مجال حماية العملاء وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال.
٣. بلورة إطار عام لمفهوم حماية العملاء بما يساهم في تعزيز الأهداف الرقابية الداعمة للاستقرار المالي من خلال تعزيز الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات المالية للعملاء وبما يدرء أي مخاطر نظامية كنتيجة لأي ممارسات غير سليمة عند تعامل البنوك مع العملاء.

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

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

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

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

رابعاً: نطاق التطبيق:

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

٢. يقصد بالعملاء، لغرض تطبيق التعليمات الواردة في هذا الدليل، أولئك العملاء من الأفراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك، وغيرهم من العملاء الاعتباريين خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بالقدر الذي ينطبق عليهم في هذه التعليمات، وذلك وفقاً لطبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك.

٣. يحل هذا الدليل محل ما أصدره بنك الكويت المركزي بتاريخ ٢٠١٥/٧/٥ بشأن دليل حماية العملاء وكذلك التعليمات بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة.

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، ويتعين على البنوك تطوير إجراءاتها الداخلية بشكل مستمر بما يتناسب مع طبيعة وحجم أعمالها، ووفقاً لأفضل الممارسات والمعايير ذات الصلة.

المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة

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

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، من خلال جميع قنوات الاتصال الخاصة بالخدمة والتي تشمل الفروع والخدمات المصرفية عبر تطبيقات البنك الهاتفية (Mobile App) أو المواقع الإلكترونية وحساباتها لدى وسائل التواصل الاجتماعي وتوفير موظف لتوضيح الأحكام والشروط الأساسية المتعلقة بالخدمة للعميل عند طلبه، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح والشفافية وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، وعلى ألا يتحمل العملاء عناءً في سبيل الحصول على تلك المعلومات. ويتعين على البنوك مراعاة أن تشمل المعلومات التي تقدمها إيضاحاً لحقوق ومسئوليات العملاء وتفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها كل بنك نظير كل خدمة أو منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وذلك بما يسهل على العملاء اتخاذ قراراتهم، وأن تكون جميع معلومات الإفصاح متاحة باللغتين العربية والإنجليزية. ويجب أن تكون 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 التوعية المالية والمصرفية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي المالي 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 من فئة محدود الدخل والتعليم.

المبدأ الرابع: السلوك المهني

يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول مأخوذاً في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسئولاً عن حماية العميل فيما يُقدم إليه من خدمات أو منتجات مصرفية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانياته 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، بالإضافة إلى الالتزام بما يصدره بنك الكويت المركزي من تعليمات في هذا الشأن.

المبدأ السادس: حماية الخصوصية وسرية المعلومات

يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، ويجب أن تحظى البيانات المالية والشخصية للعملاء بالحماية من خلال ضوابط وآليات واضحة ومُحكمة، تحدد أهداف جمع البيانات واستخدامها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الإلكترونية.

المبدأ السابع: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء

يتعين على البنوك إيلاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوى وتقديم أفضل الحلول وأنسبها دون تأخير، وأن يتم إيلاء وحدات شكاوى 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، أخذاً 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.

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 أي حالات تعارض مصالح وفقاً لما تحدده تلك السياسة وكذلك ما تفرضه قواعد ونظم الحوكمة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.

سادساً: الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية:

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

أ. الأحكام العامة لجميع المنتجات والخدمات:

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 المالية، ومراعاة عدم اقتراح منتجات لا تتناسب مع الوضع المالي وأهداف العميل.

٢. استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المصرفية.

٣. أن توفر للعميل نسخة مكتوبة سواء كانت ورقية أو إلكترونية من الأحكام والشروط العامة والخاصة، بالإضافة إلى بيان المعلومات الأساسية المرتبطة بكل منتج أو خدمة، وذلك قبل الحصول على أي منتج أو خدمة، وأخذ إقرار من العميل بالاستلام في حال تزويده بها ورقياً أو إلكترونياً والاحتفاظ بما يثبت ذلك.

٤. مراعاة تطبيق كافة متطلبات الإفصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها.

٥. أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك بشكل تفصيلي ويسهل الاطلاع عليها.
٦. كبديل للكشوف الورقية الشهرية، فينبغي أن يكون الشكل الذي يتم من خلاله الحصول على المعلومات مناسب وسهل القراءة ويتضمن التفاصيل المناسبة.
٧. 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.
٨. الامتناع عن ممارسة الإلحاح على العملاء في التسويق، عند توجيههم للحصول على منتج أو خدمة مالية من البنك، أو من أي جهة أخرى.
٩. يحظر ربط شراء منتج أو خدمة من البنك كشرط للحصول على منتج أو خدمة أخرى، على سبيل المثال اشتراط التأمين للحصول على قرض/تمويل، أو إلزام العميل باستخراج بطاقة ائتمانية كشرط لفتح الحساب، حيث يجب أن يتمتع العملاء بحرية اختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليه، ما لم يحصل البنك على موافقة مسبقة من بنك الكويت المركزي.
١٠. مراعاة أن تكون الاجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالعملاء واضحة ومعلومة لديهم.
١١. يجب عرض معدلات الفائدة/العائد المرتبط بالمنتجات التي يتم تقديمها للعملاء على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للبنك وتطبيق الهاتف المحمول بشكل يسهل الوصول إلى المنتجات ومعدلات الفائدة/العائد بشأنها، مع تحديث المعدلات فوراً عند إجراء أي تعديل أو تغيير عليها.

ب. بيان المعلومات الأساسية:

١. يجب أن يقدم بيان المعلومات الأساسية المرتبط بجميع المنتجات أو الخدمات بما في ذلك المنتجات الرقمية بشكل منفصل وواضح، وبلغة بسيطة وسهلة الفهم، وذلك قبل توقيع العقد. كما يجب الحصول على إقرار من العميل باستلام البيان سواء ورقياً أو إلكترونياً والاحتفاظ بما يثبت ذلك.

٢. ينبغي أن يكون بيان المعلومات الأساسية على شكل وثيقة مختصرة، ويحتوي على أهم المعلومات التي تساعد العميل على فهم المنتج أو الخدمة بسهولة ووضوح، على أن يتضمن بحد أدنى ما يلي:

– استخدام "الإنفوجرافيك" (Infographic) لتبسيط وتوضيح الخصائص الأساسية لكل منتج أو خدمة.

– بيان ما إذا كان للبنك الحق في إجراء تعديل على الشروط والأحكام مستقبلاً.

– تحديد فترة الإشعار الذي سيتم تقديمه قبل تطبيق أي تغييرات على الشروط والأحكام أو معدلات الفائدة/العائد، والرسوم، وغير ذلك من البنود الرئيسية.

– عرض الالتزامات الرئيسية، والرسوم، سعر الفائدة أو العائد السنوي، والقيود والمتطلبات الأساسية المتعلقة بالمنتج بخط واضح يسهل قراءته.

– وضع خانة خاصة لإبراز المخاطر الرئيسية المرتبطة بالمنتج أو الخدمة.

يوضح ملحق رقم (١) مثلاً توضيحياً لبيان المعلومات الأساسية الخاص بمنتج البطاقات الائتمانية، ويبين الحد الأدنى من المعلومات التي يجب تضمينها.

٣. لا يُعد بيان المعلومات الأساسية بديلاً عن العقود أو عن الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.

ج. العقود:

١. أن تكون جميع النماذج والعقود التي يوقع عليها العملاء سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع كافة أنواع وفئات العملاء، ومطبوعة بخط موحد وواضح ومقروء، وعلى ألا يقل حجم الخط عن (١٢). كما يجب أن تكون النصوص واضحة، مع توفير نسخة باللغة العربية أو الإنجليزية حسب رغبة العميل.

٢. أن يتم تزويد العملاء بجميع المستندات النهائية المتعلقة بالمعاملة، بما في ذلك أي مستند يحتوي على توقيع العميل أو يشير إلى موافقته، على أن يحصل العميل على نسخة مجانية من هذه المستندات فور إتمام المعاملة، بغض النظر عن طريقة تسليمها.

٣. تضمين بند مستقل في العقود المبرمة مع العملاء، يُوضح فيه أن للبنك الحق في تعديل الشروط والأحكام المرتبطة بالمنتج أو الخدمة، مشيراً فيه إلى الآلية التي سيتم بها إخطار العميل بأي تعديل، والمدة الزمنية التي تُمنح له قبل دخول التعديل حيز النفاذ، والحصول على موافقة صريحة من العميل على ذلك عند إبرام العقد.

٤. عند إجراء أي تغييرات على شروط وأحكام العقد، أو تعديل خدمة قائمة، يتعين على البنك تزويد العملاء بملخص واضح للتغييرات الجوهرية بلغة مبسطة وسهلة الفهم، إلى جانب نسخة من الشروط والأحكام المعدلة، كما يجب التأكيد على توضيح أي تغييرات قد تؤثر بشكل مباشر على حقوق العملاء أو تعاملاتهم المصرفية، وإخطارهم بها قبل سريان التغييرات بمدة مناسبة من خلال قنوات الاتصال المختلفة المعتمدة لدى البنك، مثل الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو التطبيقات المصرفية.

٥. في حال تضمن العقد المبرم مع العميل شرط التجديد التلقائي السنوي، يجب على البنك إرسال إشعار للعميل قبل موعد التجديد بمدة لا تقل عن ثلاثة أشهر من خلال قنوات الاتصال المختلفة المعتمدة لدى البنك، بحيث أن يتضمن الإشعار توضيح آليات ومواعيد إلغاء التجديد التلقائي، بالإضافة إلى الإفصاح للعميل بأي تكاليف أو رسوم قد تترتب على التجديد، مثل الرسوم السنوية أو أي رسوم إضافية قد تنطبق على الخدمة أو المنتج.

في حال اختيار العميل عدم تجديد الخدمة، يجب السماح له بالاستمرار في استخدام المنتج أو الخدمة حتى نهاية الفترة التعاقدية، ما لم يتم إلغاء الخدمة من قبل العميل.

٦. في حال طلب العميل إلغاء خدمة أو منتج، يتعين على البنك إعادة الرسوم المتعلقة بالمدة المتبقية من الفترة التعاقدية، بعد خصم التكاليف المباشرة، وذلك شريطة أن يكون منصوصاً عليه بوضوح ضمن الشروط والأحكام المعتمدة والموقع عليها من قبل العميل.

٧. أن يتضمن العقد بند يعرض المخاطر المتعلقة بأي منتج أو خدمة، بشكل بارز وواضح، وبخط عريض. مثال على ذلك، بيان تبعات عدم الالتزام بالسداد أو أي انعكاسات مالية محتملة على العميل عند الاختلال بالالتزامات.

د. الحسابات والودائع:

١. يتعين على البنوك أن تقدم لعملائها وبشكل دوري بيانات بشأن التفاصيل الرئيسية للمعاملات والتحويلات المالية وأرصدة الحسابات الخاصة بهم.

٢. 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، وذلك بالوسائل المتاحة للبنك وفق اختيار العملاء لطريقة الحصول على تلك الكشوف سواء من خلال الوسائل الإلكترونية أو الخدمة الهاتفية، ما لم يطلب العميل صراحة عدم استلام هذا الكشف.

٣. الاحتفاظ بسجلات تاريخية لمعاملات العملاء، وأن يكون الوصول إلى تلك السجلات بسهولة ويسر، بدون مقابل أو مقابل رسوم معقولة.

٤. يجب على البنوك إشعار العملاء بتواريخ استحقاق ودائعهم، وذلك قبل (٥) أيام عمل من تاريخ الاستحقاق، مع التنويه بأن سعر الفائدة/العائد المتوقع قابل للتغيير خلال هذه الفترة، مع إتاحة جميع المعلومات عبر القنوات الرقمية المتاحة.

٥. تضمين عقود الودائع أو نماذج فتح الحساب الموقعة مع العملاء، بنوداً واضحة ومميزة توضح أية أحكام خاصة تتعلق بطبيعة الحساب، ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

- شروط كسر الوديعة قبل موعد استحقاقها، والتكاليف المترتبة على العميل.
- إجراءات تجديد الوديعة وسعر الفائدة أو العائد المتوقع الذي سيطبق عليها في حينه.

- الإجراءات المتعلقة بالحسابات المشتركة.
- توضيح فترات وإجراءات تجميد الحسابات وتبعات ذلك.
- إجراءات إغلاق الحساب، وما يترتب عليها من تكاليف إن وجدت.

٦. عند استلام طلب إغلاق الحساب من العميل، يجب على البنك عدم ممارسة أي ضغوط لإلغاء الطلب أو تعطيل الإجراءات، خاصة في حال عدم وجود التزامات مالية على العميل مع البنك.

٧. يتعين على البنوك إصدار شهادة براءة ذمة للعميل خلال مدة لا تتجاوز يوم عمل واحد من تاريخ استلام الطلب، وذلك في حال عدم وجود أي التزامات مالية قائمة ومستحقة على العميل، وبغض النظر عن الغرض من الشهادة، وفي حال كان العميل حاصلاً على بطاقة ائتمانية، يجب إصدار الشهادة خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل.

هـ. الحسابات الراكدة:

١. يجب على البنوك وضع سياسة واضحة ومعلنة لعملائها، تتضمن الإجراءات المتبعة بشأن الحسابات الراكدة وآليات تفعيلها.

٢. يجب أن تخطر البنوك عملائها الذين مضى على حساباتهم فترات طويلة دون أن يتم تحريكها من جانبهم، من خلال الرسائل النصية القصيرة أو الإشعارات عبر التطبيقات المصرفية أو البريد الإلكتروني أو البريد المسجل للعملاء الذين لا يقومون باستخدام البريد الإلكتروني أو غير المشتركين في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك قبل شهر على الأقل من تصنيفه كحساب راكد، مع وضع هذه الحسابات تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول إليها وحمايتها.

و. الشيكات:

١. مراعاة أن تكون الاجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالشيكات واضحة ومعلومة للعملاء، بما فيها تحديد المدد التي يتم من خلالها تسوية مبالغ الشيكات المودعة بحساباتهم، وكذلك كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتحصيل الشيكات، مع تحديد المصادر التي تستند إليها تلك الاجراءات.

٢. 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.

٣. 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.

ز. الرسوم:

١. أن توضح للعملاء أية مصاريف أو رسوم متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها، وتزويدهم بنسخة من جدول الرسوم المعتمد عند تقديم المنتج أو الخدمة أو عند توقيع العقد، أو عند طلب العملاء في أي وقت، بما في ذلك أي رسوم قد تُفرض من قبل أطراف ثالثة، مع بيان قيمتها بشكل واضح، بما فيها خدمة الشيكات، سواء ما يتعلق بالحصول على دفاتر الشيكات أو اعتمادها أو تسويتها أو غيرها من الإجراءات ذات العلاقة.

٢. يجب الفصل بوضوح بين مبلغ الرسم الذي يتقاضاه البنك ومبلغ العملية المنفذة في كشف حساب العميل.

٣. يجب عرض لائحة الرسوم والعمولات الخاصة بالمنتجات والخدمات، في مكان واضح بجميع فروع البنك باستخدام الوسائل الحديثة، وكذلك نشره على الصفحة الرئيسية لموقع البنك الإلكتروني وتطبيق الهاتف المحمول بشكل يسهل الوصول إليه، كما يجب تحديثها فوراً عند إجراء أي تعديل أو تغيير عليها.

٤. أن تقوم بإخطار عملائها بشكل كتابي عن طريق الرسائل النصية القصيرة أو إشعارات التطبيقات المصرفية، قبل إجراء أي تغييرات في الرسوم أو العمولات أو فرض رسوم جديدة، وذلك قبل فترة لا تقل عن ثلاثة أشهر من تطبيق التغييرات.

ح. البطاقات المصرفية:

١. يجب على البنوك الإفصاح للعميل عن حدود عمليات الدفع التي تتم باستخدام البطاقات المصرفية لكل قناة دفع متاحة واستحداث آلية سواء من خلال الأفرع أو قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية تمكن العميل من اختيار وتعديل الحدود وفقاً لتصنيف العميل لدى البنك، مع مراعاة إخطاره بما يتم من تعديلات.

٢. في حال قيام العميل بإبلاغ البنك عن واقعة فقدان البطاقة، يتعين على البنك إيقاف استخدام البطاقة.

٣. يتعين على البنوك التأكيد على التجار بعدم فرض أي رسوم إضافية على العملاء عند الدفع باستخدام بطاقات الائتمان / الدفع المسبق / السحب الآلي، سواء تم الدفع عبر أجهزة نقاط البيع أو من خلال بوابات الدفع الإلكترونية، ويجب تضمين هذا الالتزام ضمن الاتفاقيات المبرمة مع التجار.

ط. القروض/ التمويل:

١. يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما ورد في التعليمات الصادرة بتاريخ ٢٠١٨/١١/١١ بشأن قواعد وأسس منح القروض وعمليات التمويل الشخصي للأغراض الاستهلاكية والإسكانية وإصدار البطاقات الائتمانية وتعديلاتها، بالإضافة إلى ما يلي:

▪ البطاقات الائتمانية:

- يتعين على البنوك، قبل التعاقد مع العملاء، أن تفصح عن كافة المتطلبات المتعلقة بإصدار بطاقات الائتمان كرسوم الإصدار والمصروفات بما فيها ما يتعلق بالتمويل، وحدود الائتمان، وأسعار الصرف، ومعدلات الفائدة/العائد المطبقة، وطريقة الاحتساب،

والحد الأدنى للقسط الشهري، وعدد الأشهر اللازمة لسداد الرصيد في حال سداد الحد الأدنى شهرياً، وعن أي تكلفة تُفرض عند التأخر في السداد أو عند تجاوز سقف البطاقة، بالإضافة إلى تكلفة السحوبات النقدية، وإبلاغ العميل بالمهلة المقررة للاعتراض على أي من الحركات المقيدة على البطاقة، وغيرها من المعلومات ذات الصلة، على أن تكون تلك المعلومات متاحة للعملاء من خلال القنوات الرقمية الخاصة بالبنك.

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

– يتعين على البنوك عند تمكين العميل من إيداع مبالغ إضافية على الحد الائتماني، عدم احتساب رسوم مقابل الإيداع، والسماح للعميل من استرداد المبلغ المضاف في أي وقت، ودون فرض رسوم على عملية الاسترداد.

– يحظر على البنك تحصيل أي رسوم عبر بطاقة الائتمان دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل.

– أن يتم إخطار العملاء عبر الرسائل النصية أو الإشعارات عبر تطبيق البنك، عن نقاط المكافآت - إن وجدت - وذلك قبل ٣٠ يوم من تاريخ نهاية صلاحيتها.

٢. حاسبة للمنتجات التمويلية والبطاقات الائتمانية:

يتعين توفير حاسبة للمنتجات التمويلية والبطاقات الائتمانية من خلال الموقع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية، تمكّن العملاء من احتساب سعر الفائدة/العائد والأقساط الدورية، ومعدل النسبة السنوي، وجميع العمولات والمصاريف المرتبطة، مع تحديد نوع المنتج أو البطاقة والحد الائتماني الأنسب بناءً على مدخلات العميل، بالإضافة إلى توفير حاسبة تقديرية يمكن للعميل احتساب المكافآت المستحقة له مقابل العمليات المنفذة باستخدام بطاقة الائتمان - إن وجدت -.

٣. معدل النسبة السنوية (Annual Percentage Rate):

- على البنوك الإفصاح عن معدل النسبة السنوي (APR) للعملاء وتضمينه فيما يلي:

- أ. الحملات الإعلانية والعروض التسويقية للبطاقات الائتمانية.
- ب. الشروط والأحكام المنشورة عبر القنوات الرقمية الخاصة بالبنك.
- ج. حاسبة المنتجات التمويلية والبطاقات الائتمانية.
- د. بيان المعلومات الأساسية.
- هـ. عرض القرض/التمويل.
- و. عقد القرض/التمويل.
- ز. الكشوفات الدورية المقدمة للعملاء.

- أن يتم شرح معدل النسبة السنوي (APR) بشكل واضح ومبسط للعملاء، مع توضيح الغرض من استخدام هذا المعدل والهدف منه، وشرح طريقة احتسابه، بما في ذلك تحديد النسب والرسوم التي تدخل في حسابه، على سبيل المثال: نسبة الفائدة/العائد، والرسوم السنوية للبطاقات الائتمانية. كما يجب توضيح الرسوم التي لا تدخل في احتساب هذا المعدل، على سبيل المثال: رسوم السحب النقدي وغرامات التأخير المتعلقة بالبطاقات الائتمانية، والخدمات الاختيارية كالتأمين وغيرها من الرسوم.

٤. مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك:

- 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، كما يجب على البنوك أن تبادر إلى مساعدة العملاء عند ملاحظة مؤشرات أولية على عدم الانتظام في السداد، وتشجيعهم على التواصل مع البنك لمناقشة التحديات المالية التي قد يواجهونها مع اقتراح الحلول المناسبة لهم.

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

ي. الخدمات المصرفية عبر القنوات الرقمية:

١. يتعين على البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية لعملائها من خلال القنوات الرقمية الالتزام بكافة التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي ذات الصلة، بما في ذلك متطلبات حماية العملاء من عمليات الاحتيال الإلكتروني، والاشتراطات والضوابط الأمنية المرتبطة بالأمن السيبراني.

٢. إخطار العملاء، قبل وقت كافٍ، في حالة اضطرار البنوك أو إقبالها على وقف بعض خدماتها لأغراض الصيانة أو غير ذلك من الأسباب الأخرى.

٣. يتعين على البنوك أن تفرض نوعاً من الرقابة والمتابعة لأداء الأطراف الأخرى لدى الاستعانة بهم في تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الوسائل الرقمية الحديثة.

٤. يتعين على البنوك إخطار العملاء الذين يرغبون في استخدام الوسائل الرقمية الحديثة في إجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف (إن وجدت) المتعلقة بالخدمات المقدمة عبر تلك الوسائل ومقدارها.

٥. يتعين على البنوك عند ارسال رمز التحقق أو المصادقة بكافة الوسائل الأخرى، تضمين الغرض الذي تم من أجله ارسال تلك الرسائل.

٦. يتعين على البنوك أن تضع قواعد واضحة ومحددة لمعالجة أي حالات للخطأ أو الاحتيال في حالة وقوعه.

٧. يتعين على البنوك أن تقوم بتنفيذ برامج توعوية مستمرة تهدف إلى رفع مستوى وعي العملاء في المعاملات المصرفية الالكترونية والمخاطر المرتبطة بها، وتقديم الإرشادات التي تساعدهم على استخدام هذه القنوات بشكل آمن. وأن تخطر العملاء بأي تغيرات أو تطوير في الأنظمة المعمول بها.

ك. الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال:

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

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

٣. في حال إضافة مستفيد جديد، يجب على البنك إخطار العميل بذلك من خلال قنوات الاتصال المتاحة، مع توضيح اسم المستفيد وتبنيه العميل إلى ضرورة التواصل مع البنك في حال عدم معرفته بهذه الإضافة، ولا يجوز تفعيل المستفيد إلا بعد مرور ١٢ ساعة كحد أقصى، ما لم يتم تأكيد الإضافة من قبل العميل بشكل مباشر.

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 إلكتروني للأموال.

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

سابعاً: حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات:

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

١. حماية العملاء من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها، مع ضرورة تضمين العقود ونماذج فتح الحساب بنداً ينص على أن البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من العميل، في إطار العلاقة التعاقدية، تخضع لأحكام السرية المصرفية.

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. يتعين على البنوك الالتزام بمبدأ "الحاجة إلى المعرفة" داخلياً وخارجياً، بحيث يُقتصر الاطلاع على المعلومات أو البيانات السرية أو الحساسة على الأشخاص أو الجهات المُخوَّلة ممن تقتضي طبيعة مهامهم ذلك فقط، وبالقدر الضروري لأداء مسؤولياتهم. كما يجب عدم مشاركة أو تداول أي معلومات خارج هذا النطاق إلا عبر قنوات آمنة ومعتمدة، مع مراعاة البند (سابعاً-٢).

٥. 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.

٦. في حال تقديم منتجات أو خدمات تفاعلية مباشرة مع العميل من خلال اطراف ثالثة، يشترط الحصول على موافقة صريحة ومسبقة من العميل قبل مشاركة أي من بياناته مع ضمان التزام البنك ومزود الخدمة بأعلى معايير الأمن والخصوصية وحماية البيانات مثل خدمات (Fintech, Open Banking service, E-wallet, EKYC, providers .. etc)، ولا يجوز تفعيل خيار الموافقة على مشاركة بيانات العميل بشكل

افتراضي، ومنح العميل حق الإلغاء في أي وقت مستقبلاً، ويستثنى من ذلك الحالات التالية:

- أ. الحالات المشار إليها في البند رقم ٥ أعلاه.
- ب. الحالات التي يقتصر فيها دور الأطراف الثالثة على تقديم خدمات أساسية أو تشغيلية مساندة لأنشطة البنك، مثل معالجة وتنفيذ التحويلات أو تسوية المدفوعات أو ما شابه، فيتم مشاركة البيانات وفق الأطر التعاقدية والاتفاقيات المبرمة بين البنك ومزود الخدمة، دون الحاجة إلى موافقة منفصلة من العميل، والاكتفاء بإدراج الموافقة ضمن شروط وأحكام التعاقد، مع التزام البنك التام بحماية حقوق وخصوصية عملائه.
٧. يُحظر على الطرف الثالث إعادة مشاركة بيانات العميل، ويستثنى من ذلك الحالات المشار إليها في البند رقم ٥ أعلاه.
٨. يتعين على البنوك، عند تعيين موظفيها أو الاستعانة بخدمات أطراف ثالثة، التأكد من استيفاء النماذج التي تضمن التزامهم بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء.
٩. عند ورود استفسارات من العميل، يجب على البنك عدم الإفصاح عن أي معلومات تتعلق بالعميل أو بحساباته إلا بعد التحقق من هويته الشخصية باستخدام وسائل تحقق معتمدة.
١٠. يتعين على البنوك فور علمها بحدوث أي تسريب لبيانات العملاء، إشعار العملاء المتأثرين دور تأخير غير مبرر، مع اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة أثر التسريب والنقليل من نتائجه قدر الإمكان.

ثامناً: التوعية المالية والمصرفية:

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

وفي هذا الإطار يتعين الآتي:

- أ. قيام كل بنك بوضع خطة سنوية شاملة 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.
- د. يجب أن تهدف البرامج والأنشطة التوعوية إلى رفع مستوى الثقافة المالية للعملاء وتعزيز قدراتهم المالية، وليس لغرض التسويق أو الترويج.

تاسعاً: 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، عمالة منزلية، 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، وحصص 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.

١. الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء المُصرّ:

- في الحالات التي يتم فيها فتح حسابات للقصر الذين لم يبلغوا سن ١٨ عامًا بشكل مباشر، يتعين على البنك إخطار الولي أو الوصي المعني بذلك بشكل فوري بالطرق المتاحة، مع الالتزام بحق الولي أو الوصي في الاطلاع على هذه الحسابات دون

التعامل عليها، وذلك بما يتفق مع أحكام القوانين واللوائح السارية في دولة الكويت ذات الصلة.

– على البنوك الالتزام بتقديم الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع تلك الفئة العمرية، والإفصاح عن كافة المخاطر المحتملة المرتبطة بها، وشرح الشروط والأحكام ذات الصلة بشكل مبسط يتلاءم مع المستوى الإدراكي للقُصّر.

– ضرورة التزام البنك بعدم تقديم الخدمات أو المنتجات المصرفية التي يترتب عليها التزامات مالية مثل القروض بجميع أنواعها والبطاقات الائتمانية، إلا في حالة وجود راتب أو دخل شهري، مع استيفاء كفالة ولي أمر القاصر لهذا الالتزام.

– مراعاة العمل على تنمية الوعي والثقافة المالية لفئة القُصّر من خلال تصميم وتنفيذ برامج توعوية مبسطة تتناسب مع تلك الفئة، بهدف تمكينهم من فهم المبادئ الأساسية للمعاملات المصرفية، وتعزيز مفاهيم التخطيط المالي والادخار والاستثمار، وكيفية اتباع سلوكيات مالية آمنة لتجنب الوقوع بالمخاطر المرتبطة.

– الحرص عند تنفيذ المواد الدعائية والإعلانية الموجهة لفئة القُصّر، الالتزام بما يلي:

- استخدام أساليب مبسطة تتناسب مع الفئة العمرية المستهدفة.
- حظر التسويق أو الترويج لأي منتجات مالية تنطوي عليها التزامات مالية مستقبلية، بما في ذلك الإعلانات الرقمية أو الحملات الدعائية.

٢. الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة:

■ تعليمات عامة:

يتعين على البنوك، بالنسبة لتعاملهم مع جميع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، مراعاة ما يلي:

- تهيئة البيئة الإنشائية لجميع أفرع البنوك بما يضمن سهولة وصول وحركة العملاء من ذوي الإعاقة الجسدية، وذلك من خلال توفير مداخل ومخارج مهيأة، وممرات واسعة، ومصاعد أو منحدرات مخصصة (Ramps) أو جهاز رفع آلي، بما يراعي احتياجات مختلف الإعاقات الحركية، بما يضمن الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي أو التفاعلي أو فروع البنوك بشكل عادل وميسر وآمن.
- تحديد فرع (كحد أدنى) في كل محافظة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع، ويُراعى في ذلك تقديم الخدمات للعملاء من هذه الفئة في الفروع الأخرى، متى ما كانت طبيعة المعاملة أو حالة العميل لا تستدعي ترتيبات أو متطلبات خاصة.
- التعرف على العميل ومدى قدرته على اتخاذ القرار في إطار الإجراءات التي تتخذها البنك لمعرفة العميل "اعرف عميلك"، مع توفير وتزويد العميل بالترتيبات و/أو المساعدات التي قد تكون ضرورية لتسهيل تعامله مع البنك.
- تخصيص أرقام حسابات خاصة بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة لتميزهم عن عملاء البنك الآخرين وذلك لسرعة وتسهيل الخدمات المقدمة سواء عن طريق الهاتف أو في حالة حضور العميل شخصياً إلى البنك.
- ينبغي توفير خزائن أمانات لعملاء هذه الفئة عند الطلب، وبحيث تكون هذه الخزائن مريحة وملائمة للاستخدام من حيث موقعها وسهولة الوصول إليها.
- أن يتم تدريب الموظفين وتأهيل كوادر متخصصة للتواصل الفعال مع جميع العملاء من هذه الشريحة، من أجل تقديم المساعدة اللازمة لإجراء المعاملات بطريقة سهلة وميسرة.
- 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".

- 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.

- يتعين على البنوك مراعاة تقديم المعاملات المصرفية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة بخصوصية تامة، على أن يتم عرض خيار الرغبة في وجود شهود - دون اشتراط - عند اجراء تلك المعاملات، مع ترك قرار القبول من عدمه للعميل. ويأتي ذلك ضماناً لمبدأ المساواة بين العملاء وتعزيزاً لاستقلالية هذه الفئة، على أن تقوم البنوك باستحداث واعتماد وسائل بديلة للتوثيق وإثبات الهوية، تضمن حفظ حقوق العميل وسلامة الإجراءات، وفق الضوابط المعتمدة في دولة الكويت. وذلك شريطة الحصول على إقرار من العميل يُبيّن فيه رغبته في إجراء المعاملة دون حضور شهود، وحفظ المستندات الدالة على ذلك.

- مراعاة توفير آلية تعامل تضمن تكافؤ الفرص في الحصول على الخدمات المصرفية بين العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، سواء ممن يمتلكون مهارات استخدام وسائل التواصل مثل لغة (Braille) أو لغة الإشارة، أو ممن لا يمتلكون تلك المهارات.

- 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.

- 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 العملاء

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.

- توفير إمكانية السحب النقدي من داخل الفرع لذوي الاحتياجات الخاصة دون اقتضاء أي رسوم.

- يتعيّن على البنوك تطوير مواقعها الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول بما يتوافق مع المعايير الدولية الخاصة "بإمكانية الوصول"، ونذكر منها على سبيل المثال إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (Web Content Accessibility Guidelines) الصادرة عن منظمة اتحاد شبكة الويب العالمية (World Wide Web Consortium)، وذلك لضمان تمكّن الأشخاص من ذوي الإعاقة من استخدام هذه القنوات الرقمية بشكل مستقل وآمن، ومراعاة هذا الأمر عند إجراء أي تحديث أو تعديل على الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف المحمول، بما يضمن استمرارية وصول هذه الفئة من العملاء إلى الخدمات الرقمية بشكل دائم ودون عوائق.

- يجب توفير أعلى درجات الأمان عند استخدام هؤلاء العملاء للخدمات المصرفية عبر الموقع الإلكتروني للبنك وتطبيق الهاتف المحمول.

- يتوجب على البنوك تطوير وتنفيذ برامج توعوية وآليات للتحقيق المالي تراعي طبيعة الإعاقة لدى الأفراد من تلك الشريحة، وذلك بهدف تعزيز قدرتهم في الوصول إلى خصائص ومخاطر المنتجات والخدمات المالية، وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مدروسة وفعّالة.

- مراعاة شمول الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن سياسة التسويق والإعلان بما يضمن وصول المعلومات إليهم بشكل فعّال، للاستفادة من المنتجات والخدمات المقدمة.

■ تعليمات خاصة بالعملاء الصم والبكم:

- يتعين على كل بنك تدريب بعض موظفيه على لغة الإشارة أو تعيين مختصين بهذه وذلك من أجل تقديم المساعدة اللازمة لإجراء معاملات هؤلاء العملاء مع البنك.
- توفير وسائل مساعدة تكنولوجية مثل استخدام تقنية (Text Relay) والتي تتيح تحويل المحادثات الصوتية إلى نصوص مكتوبة، بما يسهم في تسهيل تواصل هؤلاء العملاء مع البنك.

■ تعليمات خاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف البصر:

أ. تعليمات عامة:

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 الخاصة التي يوقع عليها العميل المكفوف، بالإضافة إلى جميع الحقوق والالتزامات والمخاطر التي قد تترتب على أي خدمة مصرفية، مع تلاوة تلك النصوص 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، مع ضمان أن تكون الأوراق المستخدمة في حالة جيدة وغير مهترئة.
- يتعين على البنوك الالتزام بتوفير أجهزة نقاط بيع (Point of Sale) تتوافق مع احتياجات العملاء من ذوي الإعاقة البصرية، وأن تكون مزودة بلوحة مفاتيح بلغة بريل (Braille)، بما يضمن سهولة الاستخدام وتمكين العملاء من إجراء معاملاتهم المصرفية باستقلالية وخصوصية.

- أن يتم عرض مساعدة هؤلاء العملاء في ملء الاستثمارات والنماذج مع ترك قرار القبول من عدمه للعميل.

ب. أجهزة الصراف الآلي (ATM) والصراف التفاعلي (ITM):

- يتعيّن على البنوك توفير أجهزة الصراف الآلي (ATM) أو أجهزة الصراف التفاعلي (ITM) مصممة بشكل يتوافق مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، بما يتيح لهم استخدامها بشكل مستقل وآمن. كما يجب مراعاة توزيع هذه الأجهزة في مواقع يسهل الوصول إليها، ولا سيما في الأماكن العامة والحيوية، مع الالتزام بالإعلان عن مواقعها بوسائل مناسبة تُمكن هذه الفئة من التعرف عليها والاستفادة منها.

- يتعين أن تتوفر في أجهزة السحب الآلي والصراف التفاعلي خدمات صوتية بالاستقبال أو الإرسال ومزودة بسماعات، على أن يتم وضع هذا الجهاز في غرفة زجاجية يتم فتحها من خلال وسائل توفر أعلى مستويات الأمان والخصوصية للمستخدم وبما يضمن لهم سهولة وصول.

ج. 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 الخزنة فإنه يتعين عليه تلبية طلب العميل وبوجود موظفين اثنين، منهم الموظف المسئول عن خزائن الأمانات.

يوضح الملحق رقم (٢)، دليل استرشادي بالحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها عند التعامل مع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء لذوي الدخل المحدود والضعيف وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة والعمالة المنزلية:

- يتعين على البنوك اتخاذ الإجراءات اللازمة نحو تذليل العقبات التي تحول دون إتاحة فتح الحسابات أمام الفئات المشار إليها، ووضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل مجلس الإدارة وتحديث أدلة إجراءات العمل لديها، وفق التعميم الصادر بتاريخ ٢٠ يونيو ٢٠٢٤.

- تقديم الخدمات المالية بما يتناسب مع قدرات واحتياجات تلك الفئة، على أن يتم إبلاغ العملاء بالشروط والأحكام والمخاطر ذات الصلة قبل المضي في توقيع العقود الخاصة بتلك الخدمات.

- وضع آلية لإخطار العملاء ومنحهم فترة زمنية مناسبة لتحديث بيانات البطاقة قبل قيام البنك بتقييد استخدام الحساب أو البطاقة المصرفية.

- تعزيز المبادرات التوعوية لرفع مستوى الثقافة المالية لدى الفئات المشار إليها، وذلك باستخدام كافة الوسائل المتاحة لدى البنوك وبلغات متعددة لضمان وصولها لتلك الفئات بشكل سهل ومبسط، على أن تشمل تلك المبادرات نشر آلية فتح الحسابات المصرفية، وطرق استخدام وإدارة تلك الحسابات، وكيفية التصدي وتجنب الوقوع في عمليات الاحتيال المالي.

عاشراً: 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 ايضاحات 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.

٨. إذا كان المنتج أو الخدمة المالية تتميز بخدمات مجانية لفترة زمنية محددة، يجب أن يذكر الإعلان بوضوح أن المنتج أو الخدمة لن تكون مجانية بعد انقضاء هذه الفترة، مع ضرورة تذكير العميل بذلك قبل ثلاث شهور من بدء تطبيق الرسوم أو نسب الفائدة أو العائد، كما يحظر فرض أي رسوم أو غرامات عند إلغاء المنتج أو الخدمة المجانية خلال فترة العرض.

٩. عند الإعلان أو الترويج لأي منتج أو خدمة، يجب أن يتيح الإعلان للعملاء وسائل سهلة للاطلاع على الشروط والمعايير التي يجب توافرها للحصول على المنتج أو الخدمة. وفي حال تم توفير هذه المعلومات عبر قناة رقمية، فيجب أن يُعيد توجيه العملاء إلى صفحة تحتوي على المعايير والشروط والاحكام ذات الصلة بذلك الإعلان أو العرض الترويجي مباشرة.

١٠. يتعين على البنوك توفير آلية تُمكن العميل من التحكم في إيقاف أو استلام الرسائل والاتصالات ذات الطابع الإعلاني أو التسويقي في أي وقت، على أن يتم إبلاغ العميل بوجود هذه الآلية من خلال القنوات والوسائل المعتمدة لدى البنك.

١١. يحظر على البنوك ترويج القروض/التمويل من خلال الاتصال المباشر عبر الهاتف.

١٢. ألا يتم تقديم حوافز نقدية أو عينية سواء كانت بشكل مباشر أو من خلال سحبات أو أي صورة أخرى للعملاء عند حصولهم على تسهيلات ائتمانية.

حادي 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.

ثاني عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوى العملاء:

يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

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

٢. أن يضع بـمكان واضح (من خلال وحدة شكاوى العملاء لدى البنك، الفروع، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي) ملخصاً كتابياً أو تصميم انفوجرافيك للإجراءات والخطوات التي يتم اتباعها من العملاء في حالة وجود شكاوى لهم تخص معاملاتهم مع البنك، على أن تتضمن هذه الإجراءات تحديد الخطوات التي يتم اتخاذها في حالة وجود شكاوى للعميل بحيث تشمل تلك الخطوات ما يمكن اتخاذه بشكل متدرج حتى يتم البت بصفة نهائية في شكاوى العميل بما في ذلك التقدم بتظلم إلى بنك الكويت المركزي.

٣. يقع على عاتق وحدات شكاوى 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 شكاوى 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.

٥. يتعين أن تكون آلية تقديم الشكاوى واضحة للعملاء ومتوفرة بعدة لغات بما يضمن فهمها وسهولة استخدامها من قبل كافة فئات المجتمع.

٦. يتعين على البنك تزويد العميل الشاكي بنسخة من الشكاوى المقدمة منه مؤشراً عليها بما يفيد استلام تلك الشكاوى وتاريخ الاستلام، وذلك في حال تلقي الشكاوى من العميل بشكل شخصي، أما في حال تقديم الشكاوى إلكترونياً، فإنه يتعين على البنك الاحتفاظ بإشعار استلام الشكاوى سواء عن طريق الاستلام بالبريد المسجل أو إلكترونياً المرسل

من العميل، وإخطار العميل باستلام الشكوى عبر البريد الإلكتروني أو خدمة الرسائل النصية (SMS) على رقم الهاتف المسجل لدى البنك.

٧. توفير خاصية تتيح للعملاء تقديم الشكاوى إلكترونياً من خلال تطبيق الهاتف وذلك بتوفير نموذج شكوى إلكتروني مع تمكين العميل من إرفاق المستندات المؤيدة لشكواه إلكترونياً، على أن يتم إخطار العميل إلكترونياً باستلام شكواه، وتزويده بكتاب الرد على شكواه إلكترونياً من خلال التطبيق المذكور، على أن يكون كتاب الرد قابلاً للطباعة في حال رغبة العميل بالتقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي.

٨. تلتزم الوحدة بالرد على العميل خلال مدة أقصاها (٥) أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى، وذلك إما بتسليم كتاب الرد للعميل باليد أو عن طريق البريد الإلكتروني أو البريد المسجل بعلم الوصول، وفي الحالات التي تتطلب دراستها فترة تزيد عن (٥) أيام عمل نظراً للحاجة لتلقي ردود من أطراف خارجية معنية بهذه الشكوى، فإنه يتعين إحاطة العميل بذلك - بشكل فوري - بموجب كتاب يسلم للعميل وفقاً للوسائل المشار إليها أعلاه، مع التزام البنك بإخطار العميل كتابياً فور الانتهاء من دراسة الشكوى وبعده أقصى يومي عمل من تاريخ رد الطرف المعني الآخر.

٩. في حالة عدم توصل العميل ومن خلال وحدة شكاوى العملاء في البنوك إلى إزالة أسباب شكواه فإنه يتعين توجيه العميل للتقدم بتظلم إلى قسم معالجة الشكاوى لدى بنك الكويت المركزي.

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

١١. يجب على البنك تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى البنك بشكل مباشر ومنها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى رئيس الجهاز التنفيذي.

١٢. تقدم وحدة شكاوى العملاء في البنك رأي مكتوب للعميل بشأن موضوع الشكاوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكاوى، أما بخصوص الشكاوى أو الاعتراضات الهاتفية فإن للبنك حرية إحالتها إلى وحدة الشكاوى بالبنك أو إلى غيرها من إدارات وأجهزة البنك المختلفة، مع ضرورة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوى والاعتراضات الهاتفية مستقبلاً.

١٣. لدى قيام البنك المشكو في حقه في 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 انتظار تقديم عملاء آخرين شكاوى في ذات موضوع الشكاوى.

١٤. يتعين على البنوك التعامل مع الشكاوى التي تقدم إليهم من عملائهم بذات الأسلوب الذي كانوا يتعاملون معهم بالسابق، هذا وفي حال رغبة البنوك إحكام عملية تقديم الشكاوى لديها من عملائهم، فإنه بإمكانهم وضع إرشادات توضح الفرق بين الاستفسارات والاقتراحات وبين الشكاوى التي يتم التعامل معها والرد عليها كتابياً خلال (٥ أيام عمل) ، وذلك قبل قيام هؤلاء العملاء بتقديم شكاويهم عبر التطبيق (Mobile App)، وأنه في حال استمرار قيام هؤلاء العملاء بتقديم الشكاوى والاستفسارات والاقتراحات من خلال التطبيق المذكور بالرغم من وضع البنوك لتلك الإرشادات، فإن البنوك لديها من الإجراءات ما يسمح لها باتخاذ ما يلزم في هذا الشأن.

١٥. بإمكان البنك إضافة خاصية تقديم الاستفسارات من خلال تطبيق (Mobile App) البنك بحيث تكون خاصية تقديم الشكاوى منفصلة ومستقلة عن خاصية تقديم الاستفسارات المقدمة من العملاء مما يساهم في تحسين معالجة كل منهما. على أن يصل رد البنك على الاستفسار خلال (٥ أيام عمل).

١٦. في حال تكرار تقديم الشكاوى ذاتها دون وجود أي مستجدات أو معلومات أو أدلة جديدة تستدعي إعادة النظر فيها، يجوز للبنك استبعادها، شريطة إخطار العميل كتابياً أو عبر وسيلة اتصال موثوقة بقرار الاستبعاد مع بيان أسبابه، والاحتفاظ بالمستندات الدالة على ذلك.

١٧. يتعين على البنوك مراعاة العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتيسير آلية تقديم الشكاوى بما يتناسب مع أوضاعهم.

ثالث عشر: مسؤوليات 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 أي خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على أي رسوم أو عمولات أو أي التزامات أو مسؤوليات تترتب عليه، وعلى العميل أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء أي التزام مالي أو مصرفي عليه.

٣. في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بناءً على رؤية واضحة وكاملة.
٤. أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك إجراءات التظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.
٥. أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على استخدامه خدمة أو منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
٦. أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية وبما يلبي احتياجاته الفعلية.
٧. أن يقوم بإبلاغ البنك المتعامل معه فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
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 تعيقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات 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 أي 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.
١٥. التزام العميل بتقديم الشكوى المتعلقة بموضوع محدد مرة واحدة، وانتظار الرد الرسمي خلال المدة المحددة للرد، ما لم تطرأ أي مستجدات أو معلومات أو أدلة جديدة تستدعي إعادة الإرسال.

ملحق (١): مثال توضيحي بيان المعلومات الأساسية

يبيّن المثال التوضيحي أدناه، الحد الأدنى من المعلومات التي يجب تضمينها في بيان المعلومات الأساسية الخاص بمنتج البطاقات الائتمانية.

بيان المعلومات الأساسية

	اسم البطاقة
توضيح ما إذا كان السداد كامل أم مقسط	نوع البطاقة
	الحد الائتماني للبطاقة
	الرسوم السنوية للبطاقة
	أي رسوم أخرى متعلقة بالبطاقة
توضيح المبلغ وفترة السداد	الحد الأدنى لسداد البطاقة
مع توضيح جميع الرسوم والفوائد التي تشكل هذه النسبة: (٠,٥% + بحد أقصى ٢,٥% + سعر الخصم) + الرسوم	APR معدل النسبة السنوي
توضيح النسبة وطريقة الاحتساب والحد الأقصى- إن وجد-	المكافآت والاسترداد النقدي
	مزايا البطاقة

توضيح الإجراءات والتبعات المترتبة في حال التأخر عن السداد

توضيح ما إذا كان للبنك الحق في إجراء تعديل على الشروط والأحكام، وتحديد فترة الإشعار الذي سيتم تقديمه قبل تطبيق أي تغييرات على الشروط والأحكام أو أسعار الفائدة أو العوائد، والرسوم، وغير ذلك من البنود الرئيسية.

ملحق (٢): دليل استرشادي للبنوك بالحد الأدنى من المتطلبات عند التعامل مع العملاء

من ذوي الاحتياجات الخاصة

- 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.
- تدريب الموظفين وتأهيل كوادر متخصصة للتواصل الفعال مع جميع العملاء من هذه الشريحة، من أجل تقديم المساعدة اللازمة لإجراء المعاملات بطريقة سهلة وميسرة.
- تطوير مواقع البنك الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول بما يتوافق مع المعايير الدولية الخاصة "بإمكانية الوصول"، ونذكر منها على سبيل المثال إرشادات إمكانية الوصول إلى محتوى الويب (Web Content Accessibility Guidelines).
- توفير المتطلبات التالية كحد أدنى:

الإعاقة الجسدية

- توفير منحدرات مخصصة (Ramps) أو جهاز رفع آلي بما يضمن الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي أو التفاعلي أو فروع البنوك.
- توفير بيئة إنشائية في جميع أفرع البنك بما يضمن سهولة الحركة مثل تهئية مداخل ومخارج، وممرات واسعة.
- توفير "عملية الإدخال البديلة" من خلال أدوات تقنية أو برمجية دون الحاجة للمس المباشر أو الكتابة التقليدية، بهدف تمكينهم من الوصول إلى الخدمات البنكية الرقمية، مع الامتثال للمعايير الدولية ذات الصلة، على سبيل المثال لا الحصر (WCAG)، مع مراعاة الجوانب الأمنية".
- توفير أجهزة صراف آلي (ATM) وأجهزة صراف تفاعلي (ITM) مع مراعاة الارتفاع المناسب.

الإعاقة البصرية

- توفير نماذج للعقود مطبوعة وفقاً لطريقة (Braille).
- توفير أجهزة نقاط بيع (Point of Sale) مزودة ببلوحة مفاتيح بلغة بريل (Braille).
- توفير أجهزة صراف آلي (ATM) وأجهزة صراف تفاعلي (ITM) مزودة ببلوحة مفاتيح بلغة بريل (Braille)، وتوزيعها في الأماكن الحيوية.
- توفير تسجيلات صوتية آلية وقارئات شاشات مزود بسماعات داخل البنك لشرح أهم المعلومات.
- توفير قارئات شاشات للموقع الإلكتروني وتطبيقات البنك، مع الامتثال للمعايير الدولية ذات الصلة، على سبيل المثال لا الحصر (WCAG)، مع مراعاة الجوانب الأمنية

الإعاقة السمعية

- تدريب بعض الموظفين على لغة الإشارة.
- استخدام تقنية (Text Relay) والتي تقوم بتحويل المحادثة الصوتية إلى نص مقروء والعكس، في الأفرع أو الموقع الإلكتروني أو تطبيقات الهاتف المحمول للبنك.

بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT



يمكن للعملاء التواصل مع قسم معالجة الشكاوى لدى بنك الكويت المركزي من خلال الاتصال على هاتف رقم: ١٨٦٤٤٤٤، أو من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي: www.cbk.gov.kw.