

تصريح صحفي لمحافظة بنك الكويت المركزي حول إدخال تعديلات على أسس وقواعد منح القروض الاستهلاكية والمقسطة، وإصدار دليل حماية عملاء البنوك، وإصدار تعليمات بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة

في إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي والمالي من خلال التأكيد على ترسيخ مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المصرفية والمالية، وانطلاقاً مما يوليه بنك الكويت المركزي من أهمية لموضوع الشمول المالي من خلال إيصال الخدمات المصرفية والمالية إلى كافة فئات المجتمع بشرائحه المختلفة، صرح محافظ بنك الكويت المركزي الدكتور محمد يوسف الهاشل أن مجلس إدارة بنك الكويت المركزي قد اعتمد بجلسته المنعقدة بتاريخ ٢٠١٥/٧/٥ إدخال تعديلات على تعليمات أسس وقواعد منح القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، وإصدار دليل لحماية عملاء البنوك، بالإضافة إلى إصدار تعليمات بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة.

وحول التعديلات التي تم إدخالها على تعليمات قواعد وأسس منح القروض وعمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط، أوضح المحافظ أن هذه التعديلات قد جاءت في ضوء ما خلصت إليه الدراسات التي يجريها بنك الكويت المركزي بصفة مستمرة لتقييم مدى كفاية القواعد والضوابط المعمول بها في هذا الشأن مقارنة بأحدث التطبيقات المعمول بها في هذا الخصوص على الصعيد الإقليمي والعالمي. وتتمثل أهم هذه التعديلات وأهدافها فيما يلي:

(١) تعزيز الشفافية والوضوح في المعاملات التي تجريها البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل مع عملائها في هذا الخصوص وبما يكفل التأكيد على إطلاع العملاء على الآثار المالية المترتبة عليهم نتيجة الحصول على هذه النوعية من القروض. وتقضي هذه التعديلات بأن يتم إعطاء هؤلاء العملاء فترة مراجعة مناسبة، ومدتها على الأقل يومي عمل، لإطلاعهم على جميع الآثار المالية المترتبة على القروض التي ستقدم

إليهم والشروط التعاقدية والالتزامات المترتبة عليهم، وهو ما يتطلب تسليم العميل في بداية فترة المراجعة نسخة غير موقعة وغير نهائية من عقد القرض دون أن يترتب على العملاء أو البنوك أية التزامات خلال فترة المراجعة، وكذلك تسليم العميل جدول إحصائي واضح ومبسط يبين كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالقرض الذي سيحصل عليه العميل وكيفية السداد والفوائد أو العوائد المحتسبة عليه حتى نهاية أجل القرض.

(٢) توفير المزيد من الشفافية والوضوح في بنود العقود التي تبرمها البنوك والشركات مع عملائها بشأن هذه النوعية من القروض، بحيث تكون حقوق والتزامات كل طرف في هذه العقود واضحة الصياغة ومفهومة ومتوافقة مع القوانين المحلية والقرارات ذات الصلة وتعليمات بنك الكويت المركزي.

(٣) تلبية احتياجات عملاء هذه النوعية من القروض بالسماح للعميل الذي انتظم في سداد ما لا يقل عن ٣٠% من عدد الأقساط المحددة للقرض في تواريخ استحقاقها، بطلب إعادة ترتيب شروط العقد القائم بما يمكنه من الحصول على قرض جديد بنفس نوعية القرض الحالي (استهلاكي أو مقسط) سواء من الجهة الدائنة الحالية أو من جهة دائنة أخرى (البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل).

كذلك سمحت التعديلات للعملاء المنتظمين في السداد - في أي وقت خلال أجل القرض - بطلب تعديل أجل القرض وقيمة القسط الشهري، وذلك دون الإخلال بالحد الأقصى المقرر لأجل القرض اعتباراً من تاريخ المنح الأساسي والنسبة المحددة للقسط الشهري وفقاً للتعليمات السارية. وسوف يتيح هذا التعديل للعملاء غير المستفيدين من الحدود القصوى المقررة لقيمة القروض (١٥ ألف دينار للقرض الاستهلاكي، ٧٠ ألف دينار للقرض المقسط) الحصول على قروض جديدة سواء من الجهة مانحة القرض أو من أي جهة أخرى، بالقدر الذي يصل إلى الحدود القصوى المقررة في هذا الخصوص.

علماً بأنه يتعين على البنوك الالتزام بتطبيق التعديلات المتعلقة بأجل القرض والقسط الشهري وإعادة ترتيب شروط التعاقد للحصول على قرض جديد اعتباراً من تاريخه. أما باقي التعديلات فيتم العمل بها بعد ثلاثة شهور من تاريخه، بما يتيح المجال للجهات الدائنة لتعديل أنظمتها للالتزام بهذه التعليمات.

وحول دليل حماية عملاء البنوك، أوضح المحافظ بأن إصدار هذا الدليل يأتي أيضاً استكمالاً لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات إلى البنوك بشأن تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية، والعمل على ترسيخ المقومات اللازمة لتوفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي وعدم تعريضه لمخاطر السمعة التي قد تنشأ في حالة عدم إلتزام البنوك بضوابط السلوك المهني المصرفي. ونوّه المحافظ في هذا المجال إلى تزايد الاهتمام الدولي، خلال السنوات الأخيرة، بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المالية وذلك على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية الأخيرة وما شهدته الأسواق من تطور في 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، ومنوهاً إلى أن إصدار هذا الدليل يأتي في مواكبة تلك التطورات، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال.

وقد أوضح المحافظ بأن هذا الدليل قد تضمن مجموعة من المبادئ العامة لحماية عملاء البنوك والتي يتمثل أهمها في معاملة هؤلاء العملاء بعدل ومساواة وفي إطار من الإفصاح والشفافية مع مراعاة أهمية التوعية والتنقيف المالي للعملاء، وتقديم الخدمات المالية لهم في إطار سلوك مهني يراعي الأسس التنافسية ومصالح هؤلاء العملاء ويحمي خصوصية وسرية معلوماتهم، والتأكيد على معالجة شكاوى العملاء. كذلك يتضمن هذا الدليل الضوابط المتعلقة بالممارسات الخاصة بتلك المبادئ بالإضافة إلى ضوابط تعامل البنوك مع حسابات العملاء لديها، والإعلان عن الخدمات والمنتجات وتسويقها، وتقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت والخدمات الهاتفية والتحويل الالكتروني للأموال، وممارسات البنوك عند

مطالبة العملاء لتسديد ديونهم، وتعزيز مهام وحدة شكاوى العملاء بالبنوك، بالإضافة إلى مسؤوليات والتزامات العملاء في تعاملهم مع البنوك.

وحول التعليمات الصادرة إلى البنوك الكويتية بشأن الخدمات التي تقدمها لذوي الاحتياجات الخاصة، بيّن المحافظ أن هذه التعليمات تشمل مجموعة من المبادئ والممارسات المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة لجميع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام، ومجموعة من المبادئ والممارسات الخاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف السمع والبصر. ويمكن إيجاز أهم ما جاء في تلك التعليمات من مبادئ، على النحو التالي:

(١) تحديد فرع في كل محافظة (كحد أدنى) لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع، على أن يخصص كل بنك في هذا الفرع جهاز سحب آلي واحد - على الأقل - يكون بميزات خاصة، مثل أن تكون متحدثة ومزودة بلوحة المفاتيح بريل (Braille).

(٢) تقديم ذات الخدمات المالية 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 ورسوم وغيرها، مع مراعاة قيام البنوك بتعريف وإرشاد العملاء من هذه الفئة بالمخاطر التي قد ينطوي عليها تقديم هذه التسهيلات أخذاً بالاعتبار الطبيعة الخاصة بأوضاعهم مقارنة بالعملاء الآخرين.

(٣) ضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أشكال الخدمات المالية.

(٤) تسهيل وصول العملاء الذين يستخدمون الكراسي المتحركة إلى أجهزة السحب الآلي وفروع البنوك.

٥) تدريب بعض موظفي البنوك 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.

٦) تقديم تسهيلات إضافية مثل قيام موظف الفرع بقراءة الضوابط والشروط والأحكام المتعلقة بالمعاملات التي يجريها البنك مع عملائه من المكفوفين وضعاف البصر.

٧) مراعاة أن تكون خدمات وكشوف الحسابات والإشعارات المرسلة لهذه الفئة من العملاء مطبوعة وفقاً لطريقة بريل (Braille) والتأكد من أن العميل قد استلم ما يخصه من نماذج فتح الحسابات وعقود التسهيلات وما يبرمه العميل من عقود أخرى مع البنك.

٨) 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.

٩) السماح لهؤلاء العملاء بفتح الحسابات المصرفية، وتوفير إمكانية السحب النقدي من داخل الفرع دون اقتضاء أي رسوم، وإصدار بطاقات الائتمان لهم، وتوفير خزائن الأمانات عند الطلب وبوجود موظفين اثنين.

علماً بأنه يتعين على البنوك مباشرة تطبيق ما جاء في كلٍ من دليل حماية العملاء والتعليمات الخاصة بالخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة اعتباراً من تاريخه بحيث يتم الالتزام بها بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية ديسمبر ٢٠١٦، وعلى أن تقوم البنوك بموافاة بنك الكويت المركزي بتقرير متابعة ربع سنوي اعتباراً من نهاية سبتمبر ٢٠١٥ متضمناً الخطوات والإجراءات التي تمت في سبيل الإلتزام بهذه التعليمات.

هذا، وقد نوه المحافظ إلى أنه تم نشر كل من دليل حماية عملاء البنوك والتعليمات الصادرة بشأن الخدمات التي تقدمها لذوي الاحتياجات الخاصة والتعديلات التي تم إدخالها على

تعليمات قواعد وأسس منح القروض/ التمويل الاستهلاكي والمقسط على الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي.

واختتم المحافظ تصريحه بالتأكيد على أن بنك الكويت المركزي سيظل مواصلاً لجهوده الرامية لتعزيز بيئة مواتية للارتقاء بأداء القطاع المصرفي بما يخدم جميع عملاء البنوك ويحفظ حقوقهم في إطار علاقة متوازنة لتعاملاتهم مع البنوك، وكذلك مواصلة تعزيز الشمول المالي بحيث تشمل الخدمات المصرفية كافة أفراد المجتمع ، وبما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات في العمل المصرفي.

٢٠١٥/٧/٥