



البنك الأهلي المتحد

ahli united bank

دليل حماية
عملاء البنوك

١٨ رمضان ١٤٣٦
٥ يوليو ٢٠١٥
/١٠٥/٢

تعميم رقم (٢/رب/رب أ/٣٤٩/٢٠١٥)

إلى جميع البنوك المحلية

الأخ الكريم رئيس مجلس الإدارة المحترم

تحية طيبة وبعد،

دليل حماية عملاء البنوك

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

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

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

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

مع أطيب التمنيات،،،

د. محمد يوسف الهاشل



دليل حماية عملاء البنوك

٢٠١٥/٧/٥

المحتويات

| رقم الصفحة | المقدمة | م |
|------------|---|-----------|
| ٢ | | المقدمة |
| ٤ | حماية العملاء - الأهمية والمفهوم | أولاً: |
| ٥ | الإطار التنظيمي والرقابي | ثانياً: |
| ٦ | الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء | ثالثاً: |
| ٧ | نطاق التطبيق | رابعاً: |
| ٨ | المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك | خامساً: |
| ١٢ | الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية | سادساً: |
| ١٢ | التعامل مع حسابات العملاء بالبنوك | سابعاً: |
| ١٤ | حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات | ثامناً: |
| ١٥ | التوعية المالية والمصرفية | تاسعاً: |
| ١٦ | برامج الشمول المالي والمصرفي | عاشراً: |
| ١٧ | الإعلان والمواد الدعائية | حادي عشر: |
| ١٨ | موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك | ثاني عشر: |
| ١٩ | القروض/عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة | ثالث عشر: |
| ٢٢ | بطاقات الائتمان | رابع عشر: |
| ٢٢ | الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية | خامس عشر: |
| ٢٤ | الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال | سادس عشر: |
| ٢٥ | مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك | سابع عشر: |
| ٢٥ | تعزيز مهام وحدة شكاوى العملاء | ثامن عشر: |
| ٢٦ | مسئوليات والتزامات العميل | تاسع عشر: |

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 يتبناها 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.

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 تتطوي 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 تتطوي عليه من مخاطر. وقد أكدت تلك التطورات على ضرورة حماية المستهلك المالي

(Financial Consumer Protection) ودمج ذلك بالشمول المالي وسياسات التثقيف والتوعية المالية، وضمن الأطر القانونية التي توفر لهؤلاء العملاء حماية حقوقهم من حيث المعاملة العادلة، والإفصاح المناسب، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح الموضوعية، مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن أطر عمل تنافسية وفي إطار سلوك مهني، مع مراعاة حماية موجودات وبيانات هؤلاء العملاء من أي انتهاك لسريتها أو تزوير أو احتيال.

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

أولاً : حماية العملاء – الأهمية والمفهوم:

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

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 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 يمكّن 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) إيجاد مجموعة من المعايير والممارسات المتعلقة بحماية عملاء البنوك، وبحيث تمثل هذه المعايير والممارسات أساساً لتقييم أداء البنوك في مجال حماية العملاء وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال.
- (٣) بلورة إطار عام لمفهوم حماية العملاء مع التركيز على قطاع البنوك وبما يساهم في تعزيز الأهداف الرقابية الداعمة للاستقرار المالي من خلال تعزيز الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات المالية للعملاء وبما يدرء أي مشكلات على المستوى الوطني كنتيجة لأي ممارسات غير سليمة عند تعامل البنوك مع العملاء.
- (٤) إن وجود دليل مكتوب يحوي مبادئ هامة في حماية العملاء، يؤكد على النزاهة والأمانة، يتوقع أن يترك أثراً جيداً على القائمين بالعمل المصرفي والمالي، انطلاقاً من أن ذلك يمثل توثيقاً لدعم جهود تطبيق مثل هذه المبادئ.
- (٥) يمثل الدليل أداة تثقيفية وتوعوية لعملاء البنوك بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات والمبادئ التي تُحسن مستوى الإلمام بطبيعة العلاقة مع البنوك، وبما يساهم في الارتقاء بالعملية التثقيفية مالياً وقانونياً للعملاء في معاملاتهم المصرفية. فوجود العملاء الذين يتمتعون بثقافة وفهم مالي ومصرفي سيؤدي إلى

ترشيد تصرفاتهم وقراراتهم المالية وبما يقلص من فرص مشاركتهم في إحداث أزمات نتيجة تدني مستوى الوعي لديهم.

(٦) تأصيل الممارسات العادلة التي يتعين 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 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 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 مكتملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة إلى البنوك في مجال حماية العملاء.

خامساً : المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك:

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

المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة

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

المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية

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

المبدأ السابع: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء

يتعين على البنوك إعطاء 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 دون تأخير، وأن يتم إعطاء 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، 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 شكاوى 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.

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.

(٤) مراعاة أن تكون الاجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالعملاء واضحة ومعلومة لديهم بما فيها تحديد المدد التي يتم من خلالها تسوية مبالغ الشيكات المودعة بحساباتهم، وكذلك كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتحصيل الشيكات وغيرها من أدوات الدفع. مع تحديد المصادر التي تستند إليها تلك الاجراءات.

(٥) تعريف العملاء بالإجراءات القانونية التي يمكن التعرض لها في حالة إصدار شيكات بدون رصيد كافٍ، وذلك قبل إقدامهم على إصدار مثل هذه الشيكات والعواقب المترتبة على هذا التصرف.

(٦) القيام بتعريف العملاء بالإجراءات المطلوب اتخاذها في حالة الاضطرار إلى وقف صرف الشيكات التي قام العميل بإصدارها في ضوء ما يستجد من ظروف تستدعي إبلاغ البنك بذلك.

(٧) أن توضح للعملاء أية مصاريف أو رسوم متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها، بما فيها خدمة الشيكات، سواء ما يتعلق بالحصول على دفاتر الشيكات أو اعتمادها تلك الشيكات أو تسويتها أو غيرها من الإجراءات ذات العلاقة.

٨) في حالة عدم وجود تعليمات من العميل تنص على خلاف ذلك، فإنه يتعين على البنوك أن تقدم لعملائها كشف حساب شهري مجاني يوضح كافة معاملات العميل التي تمت خلال الشهر، وما تم قيده من فوائد/عوائد أو رسوم على هذه الحسابات، و في حالة اختيار العملاء للحصول على كشوف حساباتهم من خلال الوسائل الالكترونية 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 مضى على حساباتهم فترات طويلة دون أن يتم تحريكها من جانبهم، ووضع هذه الحسابات تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول إليها وحمايتها.

١٠) أن تكون المصادقات والبيانات التي ترسل للعملاء لتوقيعها سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع كافة أنواع وفئات العملاء.

ثامناً : حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات:

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

١) حماية العملاء من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها.

٢) تمتد مسئولية 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 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 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 الدخول الضعيفة) مع توفير إجراءات إيجابية نحو التوجه لهذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والاستفادة من التطورات في مجالات عديدة خاصة التكنولوجية.

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 تميّز أو أفضلية، فإنه يتعيّن عليها الإفصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والآلية والمنهجية التي تم بناء عليها منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهة.

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 الاستهلاكية والمقسط التي حصل عليها من البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل والجهات الأخرى. كما يتطلب الأمر الحصول على بيان موقع من العميل برصيد القروض/عمليات التمويل التي حصل عليها من الجهات المذكورة أعلاه والقائمة وقت طلب القرض/التمويل الجديد.

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

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

- قيمة وعدد أقساط القرض/التمويل.
 - مكونات كل قسط من الفائدة/العائد والمبلغ المسدد من أصل القرض/التمويل بافتراض الانتظام في السداد.
 - إجمالي قيمة الفوائد/العوائد والمبالغ التي سيتم سدادها حتى نهاية أجل القرض/التمويل.
 - بيان التغيرات المحتملة في أعباء التمويل بالنسبة للقروض المقسطة بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الأقصى المقرر (٢%) كل خمس سنوات.
- (٣) عدم إلزام أي من عملائها بشراء خدمة أو منتج آخر كشرط لتقديم خدمة أو منتج مرتبط، كاشتراط التأمين للحصول على قرض/تمويل، حيث يجب أن تتوفر للمقترضين حرية اختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليه.
- (٤) بالنسبة لحسابات القروض/عمليات التمويل الحاصل عليها العميل، فإنه يتعين أن يوضح البيان الشهري الأقساط أو المبالغ المدفوعة خلال الفترة التي يغطيها البيان، والرصيد القائم في حساب القرض/التمويل موزعاً بين أصل القرض/التمويل والفائدة/العائد، وكذلك المبالغ المسددة من القروض/عمليات التمويل موزعة على الأصل والفوائد/العوائد.
- (٥) يجب أن تتضمن عقود القروض/عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط - كحد أدنى - البنود الآتية:

- أ- البيانات الأساسية للعميل (عنوان المراسلات- المهنة/ الوظيفة ومحل العمل-)
أرقام الهواتف- إلخ (...).
- ب- نوع القرض/التمويل [استهلاكي- مقسط (إسكاني)].
- ج- قيمة القرض/التمويل.
- د- الغرض من القرض/التمويل والكيفية التي يتم 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.

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

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

خامس عشر: الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية:

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

أ- المحافظة على خصوصية وسرية بيانات العملاء وحمايتها من الاختراق.

ب- التوثيق للمعاملات، وإمكانية تحديد الأطراف المقابلة، والرقابة على الدخول للأنظمة المستخدمة.

ج- قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها العملاء على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من قبل البنك في هذا الشأن.

د- وجود خطة استمرارية الأعمال.

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

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

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

(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 الإلكتروني للأموال:

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

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

(٣) يتعين على البنوك التي تتلقى أو ترسل حوالات أو تجري تحويلات للأموال إلكترونياً أن توثق كل المعلومات الأساسية المتعلقة بتلك العمليات، على أن تخطر عملاتها 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 إلكتروني للأموال.

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

مسئوليات 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 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.



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