

الملا للتمويل
almulla finance



دليل حماية العملاء



المحتويات

- ❖ المقدمة.
- ❖ أولاً: حماية العملاء – الأهمية والمفهوم.
- ❖ ثانياً: الإطار التنظيمي والرقابي.
- ❖ ثالثاً: الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء.
- ❖ رابعاً: نطاق التطبيق.
- ❖ خامساً: المبادئ العامة لحماية العملاء.
- ❖ سادساً: الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المالية.
- ❖ سابعاً: حماية سرية وخصوصية المعلومات.
- ❖ ثامناً: التوعية المالية والمصرفية.
- ❖ تاسعاً: برامج الشمول المالي والمصرفي.
- ❖ عاشراً: الإعلان والمواد الدعائية.
- ❖ حادي عشر: موظفو خدمة العملاء ومسوقو الخدمات المالية.
- ❖ ثاني عشر: القروض / عمليات التمويل الإستهلاكي والسكني.
- ❖ ثالث عشر: الخدمات المالية عبر شبكات الإنترنت والخدمات الهاتفية.
- ❖ رابع عشر: مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك وشركات التمويل.
- ❖ خامس عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء.
- ❖ سادس عشر: مسؤوليات وإلتزامات العميل.



المقدمة

في إطار مواصلة شركة الملا العالمية للتمويل جهودها نحو الإلتزام بتعليمات بنك الكويت المركزي المتعلقة بتعزيز حماية العملاء والهادفة الى التأكيد على تطبيق مفهوم الشفافية والإفصاح في الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، فقد تبنت الشركة دليل حماية عملاء البنوك الصادر عن بنك الكويت المركزي مع إجراء بعض التعديلات عليه بما يتناسب مع الخدمات المالية المقدمة من الشركة لمختلف العملاء في جميع القطاعات سواء من الأفراد الطبيعيين أو الإعتباريين.

إن تعزيز ثقة العملاء في سوق خدمات مالية يعمل بكفاءة ويتميز بحسن الأداء والشفافية في الخدمات التي تقدمها البنوك وشركات التمويل لمختلف العملاء في جميع القطاعات، يعتبر من المقومات الأساسية لتحقيق الإستقرار المالي، وتطور نمو هذه الأسواق وتشجيعها على الإبتكار بما يعزز إندماج هذه الأسواق مع الإقتصاد 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 المالي التي تهدف إلى تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية التي تقدمها البنوك وشركات التمويل إلى مختلف العملاء في جميع القطاعات والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المالي مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم إلتزام البنوك وشركات التمويل بضوابط السلوك المهني، بما يؤثر سلباً على تعامل العملاء مع تلك البنوك والشركات .

ومن ضمن التعليمات التي اصدرها بنك الكويت المركزي في هذا المجال، وعلى سبيل المثال، الضوابط المتعلقة بالعقود المبرمة مع العملاء من حيث قانونيتها وصياغتها بشكل واضح، والشفافية في تحديد نسب الأرباح والرسوم والعمولات، وتزويد العملاء بنسخ من العقود والشفافية المطلقة فيما تقدمه البنوك وشركات التمويل من خدمات لمختلف العملاء.

كذلك أصدر بنك الكويت المركزي مجموعة من التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء والأفراد، ومنها التعليمات في شأن قواعد وأسس منح البنوك وشركات التمويل للقروض / التمويل الإستهلاكي وغيرها من القروض السكنية (المقسطة)، وأصدر في شهر نوفمبر 2013 تعليمات بشأن ضوابط التمويل الممنوح للعملاء الأفراد بغرض شراء وتطوير العقارات الواقعة في مناطق السكن الخاص والسكن النموذجي، وأخذت هذه الضوابط بالإعتبار ما ينطوي عليه هذا التمويل من مخاطر يمكن أن يتعرض لها العملاء الأفراد ووحدات القطاع المالي والتي قد يكون لها آثار إقتصادية وإجتماعية، الأمر الذي جاءت معه تلك الضوابط في إطار سياسة تحوطية كلية تستهدف الحد من المخاطر النظامية.

وهناك تعليمات أخرى صادرة عن بنك الكويت المركزي في شهر مارس 2013 بشأن إنشاء وحدة لحماية العملاء في بنك الكويت المركزي تهدف إلى نشر الوعي المالي لدي العملاء وتلقي تظلماتهم، حيث شملت مهام هذه الوحدة تقديم الخدمة الهاتفية للرد على إستفسارات العملاء وشرح آلية تطبيق التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي وما تتضمنه من شروط وأحكام تتعلق بحقوق هؤلاء العملاء وإلتزامهم.

هذا وقد تزايد الإهتمام الدولي خلال السنوات الأخيرة بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المالية وذلك على أثر تداعيات الأزمة المالية العالمية، وما شهدته الأسواق المالية من تطور في هذه الخدمات والأدوات المالية، بما





في ذلك التوسع في الخدمات الإلكترونية، 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 العالمية على أن من بين أسباب تلك الأزمة ما يرجع إلى طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة أو المهيكلة التي تنطوي على مخاطر عالية لم يتمكن العملاء من إدراكها بالقدر الذي يمكنهم من اتخاذ قراراتهم وفقاً لأسس صحيحة ومدروسة ومن هنا جاء الإنتباه إلى ضرورة أن تكون المنتجات المالية مصممة وفقاً لإحتياجات العملاء في إطار واضح لما تنطوي عليه من مخاطر.

وقد أكدت تلك التطورات على ضرورة حماية المستهلك المالي (Financial Consumer Protection) ودمج ذلك بالشمول المالي وسياسة التثقيف والتوعية المالية وضمن الأطر القانونية التي تتوفر 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 مع حماية موجودات وبيانات العملاء من أي إنتهاك لسريتها في إطار سلوك مهني.

وفي إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المالي من خلال علاقة متوازنة في ما بين شركات التمويل وعملائها وإسترشادات بأفضل الممارسات المالية في هذا المجال وضمن إطار مبادئ حماية المستهلك المالي المعتمدة من وزراء مالية ومحافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرين في شهر أكتوبر 2011، يصدر بنك الكويت المركزي هذا الدليل لحماية عملاء البنوك وشركات التمويل في مختلف القطاعات ويتضمن هذا الدليل مجموعة من المبادئ التي تعتبر مكملة وليست بديلة لما اصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة في مجال حماية العملاء في تعاملهم مع البنوك وشركات التمويل.

أولاً: حماية العملاء - الأهمية والمفهوم

يقصد بحماية عملاء البنوك وشركات التمويل ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك وشركات التمويل 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 إنتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم.

وتعتمد عملية حماية العملاء على ثلاثة أبعاد تتمثل في ما يلي:

- 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 التي تشكل الإطار الإلزامي الذي يتعين العمل من خلاله بحيث يتعرض البنك أو شركات التمويل 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 إتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من أساليب حمايتهم وحصولهم على حقوقهم.





ثانياً: الإطار التنظيمي والرقابي

يأتي إهتمام البنك المركزي بحماية العملاء في البنوك وشركات التمويل في إطار ما يتضمنه القانون رقم 32 لسنة 1968 بشأن النقد وتنظيم المهنة المصرفية والمالية وتعديلاته من أحكام مختلفة في هذا المجال وإتساقاً مع ما تقضي به الممارسات الأساسية للرقابة الفعالة بين إمتداد الدور الرقابي إلى التأكيد من أن تتوافر لدى البنوك وشركات التمويل سياسات وإجراءات مناسبة تتضمن قواعد صارمة تتعلق بالعناية الواجبة لحماية العملاء بما يعزز تطبيق معايير مهنية عالية المستوى لمنتجاتها وخدماتها.

لذا يحتوي هذا الدليل على المبادئ والقواعد التي يتعين على البنوك وشركات التمويل الإلتزام بها ومراعاتها لدى تقديمها لخدماتها ولدى تقديم النصح والمعلومات المالية لهم وعند الإعلان والدعاية عن تلك المنتجات بالإضافة إلى معالجة حالات الشكوى والتظلمات وتسوية الخلافات والنزاعات.

ثالثاً: الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء

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

- أ- التأكيد على ما يوليه بنك الكويت المركزي من إهتمام في مجال حماية حقوق العملاء بما يضمن حصولهم على الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح وبما يمكن العملاء من إتخاذ قراراتهم على أسس سليمة مع التأكيد على أهمية مواكبة البنوك وشركات التمويل للتطورات المتعلقة بإحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية ومدى مناسبتها لهم وبما يحقق طموحاتهم.
- ب- إيجاد مجموعة المعايير والممارسات المتعلقة بحماية عملاء البنوك وشركات التمويل بحيث تمثل هذه المعايير والممارسات أساساً لتقييم أداء البنوك وشركات التمويل في مجال حماية العملاء وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال.
- ت- بلورة إطار عام لمفهوم حماية العملاء مع التركيز على قطاع البنوك وشركات التمويل وبما يساهم في تعزيز الأهداف الرقابية الداعمة للإستقرار 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 وشركات التمويل مع العملاء.
- ث- إن وجود دليل مكتوب يحتوي مبادئ عامة في حماية العملاء يؤكد على النزاهة والأمانة يتوقع أن يترك أثراً جيداً على القائمين بالعمل المالي، إنطلاقاً من أن ذلك يمثل توثيقاً لدعم جهود تطبيق هذه المبادئ.
- ج- يمثل الدليل أداة تثقيفية وتوعوية لعملاء البنوك وشركات التمويل بما يشمل عليه من عرض للحقوق والواجبات للمبادئ التي تحسن مستوى الإلمام بطبيعة العلاقة مع البنوك وشركات التمويل، وبما يساهم في الإرتقاء بالعملية التثقيفية مالياً وقانونياً للعملاء في معاملاتهم المالية، فوجود العملاء الذين يتمتعون بثقافة وفهم مالي سيؤدي إلى ترشيد تصرفاتهم وقراراتهم المالية وإلى تقليص فرص مشاركتهم في إحداث أزمات نتيجة تدني مستوى الوعي لديهم.
- ح- تأصيل الممارسات العادلة التي يتعين تبنيتها لدى تقديم الخدمات والمنتجات من خلال البنوك وشركات التمويل، والتي تمثل حدوداً دنيا من السياسات والإجراءات التي تتبعها البنوك وشركات التمويل لدى تعاملها مع عملائها، خاصة في مجال التركيز على الشفافية والإفصاح لمساعدة العملاء في إتخاذ القرارات في ضوء أوضاعهم الحقيقية.





خ- تعزيز أركان ودعائم الثقة في وحدات الجهاز المالي بإعتبار أن تلك الثقة من أهم عوامل نجاح ونمو وتطوير العلاقات مع العملاء، وخاصة في ظل وجود آليات فعالة وأطر واضحة للتعامل مع شكاوي وتظلمات العملاء وأية ممارسات لا تتسم بالعدالة والوضوح.

رابعاً: نطاق التطبيق

- أ- يطبق هذا الدليل على البنوك المحلية والأجنبية وشركات التمويل العاملة بدولة الكويت.
- ب- يقصد بالعملاء، لغرض تطبيق التعليمات الواردة في هذا الدليل، أولئك العملاء من الأفراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك وشركات التمويل سالفه الذكر، وغيرهم من العملاء الإعتباريين، خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بالقدر الذي ينطبق عليهم في هذه التعليمات وفي ضوء طبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك وشركات التمويل.
- ت- تعتبر المبادئ الواردة في هذا الدليل مكتملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة إلى البنوك وشركات التمويل في مجال حماية العملاء.

خامساً : المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك وشركات التمويل

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

- المبدأ الأول: المعاملة بعدل و مساواة
يتعين على البنوك وشركات التمويل، 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 الإهتمام والعناية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الإحتياجات الخاصة دونما تمييز بين الجنسين.
- المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية
يتعين على البنوك وشركات التمويل أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، وعلى أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى إلا يتحمل العملاء العناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات، ويتعين على البنوك وشركات التمويل مراعاة أن تشمل المعلومات التي تقدمها للعملاء أيضاً لحقوق ومسؤوليات هؤلاء العملاء وتفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها كل بنك وشركة تمويل نظير كل خدمة أو منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وذلك بما يسهل على العملاء إتخاذ قراراتهم، ويجب أن تكون النصائح المقدمة للعميل تتناسب مع قدراته وإمكانياته وأهدافه المالية، وفي ضوء ما لديه من خبرات بشأن تلك المنتجات والخدمات، ومراعاة حث العملاء على تقديم معلومات شاملة ودقيقة عن أوضاعهم وإحتياجاتهم بما يمكن البنوك وشركات التمويل من تقديم النصائح والخدمات المناسبة.
- المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي
يتعين على البنوك وشركات التمويل أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعرفة 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 مالية، ومن ثم المساعدة في إتخاذ قرارات مدروسة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها ويتعين على البنوك وشركات التمويل تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم وخاصة عملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.

• المبدأ الرابع: السلوك الفهمي

يتعين على البنوك وشركات التمويل أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسؤول مأخوذ في الإعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك أو شركة التمويل بإعتباره مسؤولاً عن حماية العميل فيما قدم إليه من خدمات أو منتجات مالية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكاناته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توفر التدريب الكافي لموظفي البنك وشركة التمويل الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات المالية لهم.

• المبدأ الخامس: حماية العملاء ضد الإحتيال المالي

يتعين على البنوك وشركات التمويل وضع أنظمة رقابة داخلية فعالة تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الإحتيال والإختلاس أو إساءة إستخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الإحتيالية.

• المبدأ السادس: حماية خصوصية وسرية المعلومات

يتعين على البنوك وشركات التمويل وضع الأنظمة الرقابية والاليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك وشركات التمويل تتمتع بسرية ولا يجوز الإطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك وشركات التمويل توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الالكترونية.

• المبدأ السابع: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء

يتعين على البنوك شركات التمويل إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسؤولياتها بفعالية، مع وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكوى دون تأخير وأن يتم إعطاء وحدات شكاوى العملاء الإشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك وشركات التمويل.

• المبدأ الثامن: التنافسية

يتعين توفير المعلومات المطلوبة لإجراء المقاربات بين أفضل الخدمات والمنتجات المتاحة للعملاء من البنوك وشركات التمويل ويشمل ذلك سهولة التحويل والإنتقال فيما بين البنوك وشركات التمويل وبين المنتجات والخدمات المختلفة دون عناء أو تعقيد، وأن يكون ذلك بتكلفة معقولة، أخذاً في الإعتبار أن يؤدي ذلك إلى رفع مستوى جودة ما تقدمه البنوك وشركات التمويل من خدمات لعملائها.

• المبدأ التاسع: حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي

في حالة إستعانة البنوك وشركات التمويل بخدمات تشغيلية من جهات خارجية (عمليات الإسناد الخارجي)، يتعين عليها التأكد من إلتزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي يشملها هذا الدليل، وإنما تعمل لما فيه مصلحة العملاء وأن تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على سرية التعاملات، وأن تحصل البنوك وشركات التمويل على ما يعزز إلتزام تلك الجهات بتطبيقات حماية العملاء، وتتولى وحدة شكاوى العملاء في البنوك وشركات التمويل مسؤولية التأكد من ذلك.





• المبدأ العاشر: تعارض المصالح

يتعين أن يكون لدى كل بنك وكل شركة تمويل 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 المالية

يتعين على البنوك في هذا الشأن الإلتزام بما يلي:

- أ- 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 تلي احتياجاته وتتناسب مع قدراته.
- ب- أن توفر لعملائها نسخة مكتوبة من الأحكام والشروط العامة والخاصة المرتبطة بكل منتج أو خدمة قبل حصولهم على ذلك المنتج أو الخدمة.
- ت- استخدام وسائل شفافة عادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المالية.
- ث- توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع العملاء بما يتناسب مع درجة التعقيد في المنتجات أو الخدمات التي تقدمها ويتعين حصول هؤلاء الموظفين على التدريب الكافي في الرد على كافة إستفسارات العملاء بمعلومات صحيحة.
- ج- مراعاة تطبيق كافة متطلبات الإفصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها.
- م- أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك وشركات التمويل على موقعها الإلكتروني بشكل يسهل الإطلاع عليها.

سابعاً : حماية السرية وخصوصية المعلومات

يتعين على البنوك وشركات التمويل في هذا الشأن الإلتزام بما يلي:

- أ- حماية العملاء من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها.
- ب- تمتد سياسة البنوك وشركات التمويل حول حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سريتها إلى تلك البيانات المحفوظة لديها أو تلك التي تتوفر لدى طرف ثالث تستعين به البنوك أو شركات التمويل في أنشطتها ذات العلاقة بالعملاء.
- ت- توفير البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الأمن والسرية لكافة المعلومات والبيانات المتاحة لديها عن عملائها وتعاملاتهم، ويتعين على البنوك وشركات التمويل أن تختبر بشكل مستمر هذه البيئة وتتأكد من صلاحيتها.
- ث- الإفصاح لعملائها بالشكل المناسب عن الحالات التي تستثنى فيها قاعدة المحافظة على سرية معلومات وبيانات العملاء وهي:
 - الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.
 - الحالات التي يتوجب الكشف عن معلومات إلزامياً بموجب القوانين والتشريعات.





ج- ضرورة إستيفاء لدى تعيين البنوك وشركات التمويل موظفيها أو الإستعانة بخدمات أطراف أخرى، النماذج التي تؤكد إلتزامهم بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعمل.

ثامناً : التوعية المالية والمصرفية

كنوع من التثقيف المالي والمصرفي يتعين أن يشمل الموقع الإلكتروني للبنك وشركات التمويل على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية، على أن تضم هذا الدليل، بالإضافة إلى حقوق ومسؤوليات العميل، وكيفية تقديم الشكاوى والإسئلة المتكررة التي يتوقع أن يثيرها عدد كبير من العملاء و ردود البنوك وشركات التمويل عليها.

تاسعاً: برامج الشمول المالي والمصرفي

يعني الشمول المالي والمصرفي مجموعة الإجراءات والسياسات التي تستهدف إتاحة الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات من ذوي الإحتياجات الخاصة، وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمائية والحرفية، وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة، مع مراعاة ما تتطلبه إحتياجاتهم وظروفهم وتتسم بالعدالة والشفافية. وفي هذا الشأن يتعين على البنوك وشركات التمويل ما يلي:

- بذل مزيد من الجهود في دراسة إحتياجات الفئات التي لا تتعامل مع البنوك وإتخاذ خطوة جادة نحو تسهيل حصولهم إحتياجاتهم وفق أساليب آمنة وميسرة.
- لدى قيام البنوك وشركات التمويل بتخطيط أنشطتها وبرامجها للشمول المالي والمصرفي، فإنه يتعين عليها إنتهاج أساليب مناسبة لجذب الفئات غير المعتادة على التعامل معها، مع توفير إجراءات إيجابية نحو التوجه لهذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والإستفادة من التطورات في مجالات عديدة خاصة التكنولوجية.

عاشراً: الإعلان والمواد الدعائية

أ- أن تتأكد 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 إتخاذ قرارات خاطئة.

ب- أن تحرص أن تكون كافة المواد الدعائية لمنتجاتها وخدماتها سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور عامة.

ت- أن تأخذ في الإعتبار المسؤولية القانونية التي يمكن أن تترتب على نتيجة وجود بيانات أو معلومات غير صحيحة في الإعلانات أو المواد الدعائية المستخدمة لبيع منتجاتها وخدماتها للعملاء.

ث- مراعاة عدم الاعلان عن المنتجات والخدمات التي تحتوي على مخاطر لا يدركها إلا المختصون، وكذلك عدم تشجيع العملاء على الإنتفاع بهذه الخدمات والمنتجات دون إيضاح مناسب عن المخاطر المتعلقة بها.

ج- تأكد وحدة شكاوى العملاء في البنوك وشركات التمويل من أن سياسة المواد الاعلانية والدعائية تتفق مع القواعد والممارسات الواردة في دليل حماية العملاء كحد أدنى، وأنها خالية من أية رسائل يمكن أن تفهم بشكل خاطئ أو مغلوط. في حالة تلقي تلك الوحدات إستفسارات أو إيضاحات تثيرها تلك المواد الدعائية، فيتعين إتخاذ الإجراءات الفورية المناسبة لإزالة أي لبس أو غموض فيها.





ج- عند إعلان البنوك وشركات التمويل عن حصولها على جوائز أو شهادة تميز أو أفضلية، يتعين عليها الإفصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والآلية والمنهجية التي تم بناء عليها منح الشهادة والمعايير التي أعتمدت عليها تلك الجهات.

حادي عشر: موظفي خدمة العملاء ومسوقو الخدمات

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

ب- يتعين على البنوك وشركات التمويل أن تراعي لدى إختيار 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 بهكذا منتجات وخدمات، 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: القروض/عمليات التمويل الإستهلاكية والسكنية

يتعين على البنوك وشركات التمويل الإلتزام بما يلي:

أ- الحصول على تفويض من العميل، يرفق بعقد القرض للإستعلام عن بيانات بطاقات الإئتمان وبيانات القروض / عمليات التمويل الإستهلاكي والسكني التي حصل عليها من البنوك وشركات التمويل والجهات الاخرى. 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.

ب- أن تقوم بإعطاء عملاء القروض / التمويل الإستهلاكي والسكني فترة للمراجعة (reflection period) ومدتها على الأقل يومي عمل (يستثنى من فترة مراجعة 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 بإستلام نسخة من عقد القرض / التمويل لغرض المراجعة، دون أن يترتب على العملاء أية إلتزامات خلال فترة المراجعة، وبحيث يتم توقيع العقد بعد إنتهاء تلك الفترة في حال موافقة الطرفين، ويراعى إطلاع العميل على جميع الآثار المالية المترتبة على القرض / التمويل الذي سيقدم له الشروط التعاقدية والإلتزامات المترتبة عليه وفقاً للعقد الذي سيتم إبرامه بشأن القرض / التمويل، وإحتفاظ البنك وشركات التمويل 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 العائد والمبلغ المسدد من أصل التمويل بإفتراض الإلتزام في السداد.
- إجمالي قيمة العوائد والمبالغ التي سيتم سدادها حتى نهاية أجل القرض / التمويل.
- ت- عدم إلزام أي من عملائها بشراء خدمة أو منتج آخر كشرط تقديم خدمة أو منتج مرتبط، كإشترط التأمين للحصول على قرض / تمويل، حيث يجب أن تتوفر للمقترضين حرية إختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليها.





ث- 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 موزعا بين أصل القرض / التمويل والعائد وكذلك المبالغ المسددة من القروض / عمليات التمويل موزعة على الأصل و العوائد.

ج- يجب أن تتضمن عقود القروض / عمليات التمويل الإستهلاكي والسكني كحد أدنى البنود الآتية:

- البيانات الأساسية للعميل (عنوان المراسلات - المهنة ومكان العمل - أرقام الهاتف)
- نوع القرض / التمويل إستهلاكي أو إسكاني (مقسط)
- قيمة القرض / التمويل
- الغرض من القرض / التمويل والكيفية التي يتم بها التحقق من استخدامه في هذا الغرض، المستندات المطلوبة من العميل والتي تؤيد استخدام التمويل في الغرض الممنوح من أجله، وموعد تقديمها.
- أجل القرض / التمويل وعدد الاقساط الشهرية ومواعيد سدادها، وقيمة القسط الشهري ونسبته إلى صافي الراتب الشهري (بعد الإستقطاعات) أو الدخل الشهري المستمر للعميل.
- الحساب الذي يتم الخصم منه قيمة الأقساط الشهرية.
- قيمة العائد على التمويل وطريقة إستيفائه، وبما يتفق مع ما تقضي به تعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص بحيث يكون إجمالي تكلفة التمويل (العائد) واضحا أمام العميل من قبل منح التمويل، مع الإحتفاظ بما يثبت إطلاع العميل على ذلك.

ح- توفير جميع المعلومات اللازمة عن القروض / عمليات التمويل الإستهلاكي والسكني على الحسابات الإلكترونية للعملاء المشتركين في الخدمات الإلكترونية (online). ويراعى في هذا الخصوص أن تتضمن كشوف حسابات القروض / عمليات التمويل المعلومات التفصيلية المتعلقة بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الإستحقاق مفصلة وفقا للعائد وأصل المبلغ.

ثالث عشر: الخدمات المالية عبر شبكة الإنترنت والخدمات الهاتفية

أ- يتعين على البنوك وشركات التمويل التي تقدم خدماتها لعملائها من خلال استخدام شبكة الإنترنت أو الهاتف أن تستخدم برامج الحماية التي تضمن لها التأكد مما يلي:

- المحافظة على خصوصية وسرية بيانات العملاء وحمايتها من الإختراق.
- توثيق المعاملات وإمكانية تحديد الأطراف المقابلة والرقابة على الدخول للأنظمة المستخدمة.
- قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها العملاء على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من قبل البنك وشركات التمويل في هذا الشأن
- وجود خطة إستمرارية الأعمال.
- إخطار العملاء قبل وقت كاف في حالة إضطرار أو إقبالها على وقف بعض خدماتها لأغراض الصيانة أو غير ذلك من الأسباب الأخرى.

ب- يتعين على البنوك وشركات التمويل أن تفرض نوعاً من الرقابة والمتابعة لأداء الأطراف الأخرى لدى الإستعانة بهم في تقديم الخدمات المصرفية والتمويلية عن طريق الإنترنت وأجهزة الهاتف.

ت- يتعين على البنوك وشركات التمويل إخطار العملاء الذين يرغبون في استخدام الإنترنت أو الهاتف في إجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف، إن وجدت، المتعلقة بالخدمات المقدمة بهاتين الوسيلتين ومقدارها.





ث- يتعين على البنوك وشركات التمويل أن تضع قواعد واضحة ومحددة لمعالجة أية حالات للخطأ أو الإحتيال في حالة وقوعه.

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

رابع عشر: مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك وشركات التمويل

يتعين على البنوك وشركات التمويل ألا تستخدم في مطالبتها بالسداد للعملاء الحاصلين على قروض / تمويل أساليب أو ممارسات غير مهنية بما فيها بيانات وأسباب غير صحيحة أو ممارسات غير عادلة.

خامس عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء

أ- الإلتزام بالتعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي بشأن حماية عملاء البنوك وشركات التمويل، ويتعين على مجلس إدارة كل بنك وشركة تمويل التأكد من ذلك.

ب- أن يتم وضع بمكان واضح ملخصاً كتابياً لإجراءات والخطوات التي يتم إتباعها من العملاء في حالة وجود شكوى لهم تخص معاملاتهم مع البنك أو شركة التمويل، على أن تتضمن هذه الإجراءات تحديد الخطوات التي يتم إتخاذها في حالة وجود شكوى للعميل بحيث تشمل تلك الخطوات ما يمكن إتخاذها بشكل متدرج حتى يتم البت بصفة نهائية في شكوى العميل بما في ذلك التقدم بتظلم إلى البنك المركزي.

ت- يقع على عاتق وحدات شكاوي العملاء في البنوك وشركات التمويل مسؤولية التحقق من مدى إلتزام كل بنك وشركة تمويل بدليل حماية العملاء والتعليمات والضوابط الأخرى ذات الصلة.

ث- يقع على مجلس إدارة كل بنك وشركة تمويل مسؤولية وضع السياسات والإجراءات التي تكفل لوحدة شكاوي العملاء لديها القيام بمهامها بشكل فعال، على أن تعرض تقريرها في هذا الشأن على مجلس الإدارة لإتخاذ ما يراه مناسباً وتعد هذه الوحدات تقريراً سنوياً حول الإلتزام بدليل حماية العملاء يعرض على مجلس إدارة كل بنك وشركة تمويل متضمناً مقترحاتها وتوصياتها، على أن يقدم هذا التقرير إلى بنك الكويت المركزي عند الطلب.

ج- في حالة عدم توصل العميل ومن خلال وحدة شكاوي العملاء في البنوك وشركات التمويل إلى إزالة أسباب شكواه فيتعين توجيه العميل للتقدم بتظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.

ح- يتعين على وحدة شكاوي العملاء في البنوك وشركات التمويل التحقق من إطلاع العميل على كافة المستندات التي قدمها إليه البنك وشركة التمويل عند الحصول على أية خدمة أو منتج، وأن العميل قد إستلم نسخة من تلك المستندات وذلك من خلال إستيفاء توقيع العميل على الاستلام.

سادس عشر: مسؤوليات وإلتزامات العميل

في إطار تحديد مسؤولية وإلتزامات العميل فإنه يتعين عليه ما يلي:

أ- أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك ولشركة التمويل.



- ب- أن يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها إليه البنك أو شركة التمويل عند الحصول على أية خدمة أو منتج، مع أهمية التعرف على رسوم أو عمولات أو أية إلتزامات أو مسؤوليات تترتب عليه، وعلى العميل أن يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء أي إلتزام مالي عليه.
- ت- في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط أو الإجراءات المرتبطة بالخدمة أو المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه أن يقدم إستفساراته لموظفي البنك أو شركة التمويل المعنيين، وذلك حتى يتمكن من إتخاذ قراراته بناء على رؤية واضحة وكاملة.
- ث- أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوي أو التظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.
- ج- أن يتعرف على المخاطر التي يمكن أن تترتب على إستخدامه خدمة أو منتج يقدمه البنك أو شركة التمويل، وذلك من خلال الإستفسارات الموجهة للمختصين حول الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه أن يتجنبها كلما كان ذلك ممكناً.
- ح- أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية بما يلبي إحتياجاته الفعلية.
- خ- أن يقوم بإبلاغ البنك أو شركة التمويل فور علمه بأن هناك بعض العمليات المالية التي تمت على قرضه / تمويله لا يعلم عنها وأسبابها أو تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- د- أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك أو شركة التمويل ولا يفصح عنها لأي طرف آخر.
- ذ- أن يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك وشركات التمويل المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الإلتزام بشروط التعاقد معه أو استخدام الخدمات والمنتجات المقدمة له.
- ر- أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمالية لدى البنك وشركات التمويل كلما طلب منه ذلك أو عند حدوث تغيير فيها.
- ز- تأكيد المحافظة على السرية المالية، وفي حالة حاجة العميل إلى مراسلة البنك أو شركة التمويل المتعامل معه أو معها عن طريق البريد العادي أو الالكتروني، فإنه يتعين عليه أن يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لإطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمالية إذا لجأ إلى إستخدام عنوان لا يخصه.
- س- في حالة حاجة العميل إلى منح تفويض أو توكيل للغير للتعامل على حساباته أو قروضه / تمويلاته في البنك أو شركات التمويل، عليه أن يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، وإتخاذ اللازم فور الرغبة في إلغاء هذه التوكيلات وإخطار البنك أو شركة التمويل بذلك.
- ش- عدم التوقيع على أية مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات، ويتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك أو شركة التمويل له قبل توقيعه.
- ص- ضرورة إحتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك أو شركة التمويل في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع إليها وقت الحاجة.