

بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT



الإصدار الثالث - مايو 2023

لمحة حول

جهود بنك الكويت المركزي في
مجالي مكافحة غسل الأموال
وتمويل الإرهاب وحماية العملاء

الفهرس

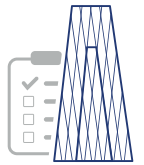
1	أولاً: في مجال مكافحة غسل الأموال
1	○ الدور الرقابي لبنك الكويت المركزي
2	○ جهود بنك الكويت المركزي في مجال مكافحة المطلبوبة
3	○ التعاون على المستوى الوطني فيما بين الجهات المعنية بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
4	ثانياً: في مجال حماية العملاء
4	○ الدور الرقابي لبنك الكويت المركزي إطار حماية حقوق عملاء الخاضعة لرقابته
5	○ مراحل معالجة شكاوى العملاء الأفراد
5	○ جهود بنك الكويت المركزي في إطار تعزيز الخدمات المقدمة لجمهور العملاء
7	○ البيانات الإحصائية للشكاوى والتظلمات الواردة من عملاء المؤسسات المصرفية والمالية ضد الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي
8	إطار توضيحي: المفاضلة بين هدفي الاستقرار النقدي والاستقرار المالي في البنوك المركزية



أولاً:

في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

الدور الرقابي لبنك الكويت المركزي



يعد بنك الكويت المركزي أحد الجهات الرقابية المسؤولة عن التزام الوحدات الخاضعة له بأحكام القانون رقم (106) لسنة 2013 بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في البنوك وشركات الصرافة وشركات التمويل ، والمذكورة بأحكام المادة (1) من القانون المشار إليه .

وقد حددت المادة (14) من القانون المذكور المهام المناط القيام بها بالنسبة للجهات الرقابية ومن بينها التحقق من التزام الوحدات الخاضعة لرقابتها من خلال مهام الفحص الميداني ، إصدار التعليمات والقرارات التي يتعين تنفيذها والمتعلقة بالضوابط والمتطلبات التي يجب مراعاتها في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والتعاون وتبادل المعلومات مع الجهات المختصة أو الجهات الأجنبية المعنية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

كما تناولت المادة (15) من القانون التدابير والجزاءات التي يمكن فرض واحد أو أكثر منها في حال مخالفة أي من الوحدات الخاضعة للرقابة (سواءً لرقابة البنك المركزي أو غيره من الجهات الرقابية) لأي من التعليمات أو القرارات أو أحكام هذا القانون أو لائحته التنفيذية ، حيث تدرجت هذه التدابير والجزاءات بدءاً من الإنذار الكتابي مروراً بالغرامات المالية التي تصل إلى نصف مليون د.ك عن كل مخالفة إلى سحب الترخيص.



جهود بنك الكويت المركزي في مجال مكافحة المظلوبة :

في نطاق ما نصت عليه أحكام القانون رقم (106) لسنة 2013 وفقاً لما سبق ، فقد قام بنك الكويت المركزي بالآتي :

إصدار تعليمات بشأن متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إلى كل من البنوك المحلية وشركات الصرافة وشركات التمويل بتاريخ 2013/7/23 ، وقد تم إجراء تعديلات على التعليمات الصادرة إلى البنوك بتاريخ 2019/5/14 ، كما تم مؤخراً تحديثها بتاريخ 2023/2/16 ، وذلك حرصاً وسعيًا لمواكبة متطلبات التوصيات والمعايير الصادرة من مجموعة العمل المالي (FATF) في هذا الخصوص ، وما تكشف عبر المتابعة السابقة التي قام بها بنك الكويت المركزي للوحدات الخاضعة من الحاجة إلى إيضاح أو تعزيز أي من المتطلبات التي تحتويها التعليمات ، وتم أيضاً إجراء تعديلات على التعليمات الصادرة لشركات الصرافة بتاريخ 2020/6/9 ، وتحديثها بتاريخ 2023/2/16 إزاء ما تكشف عنه المتابعة التي قام بها بنك الكويت المركزي مكتبياً وميدانياً .

تطوير المنهجية المتبعة لإجراء مهام التفتيش ليتم تنفيذ هذه المهام بالتركيز على المخاطر وإعداد آلية يتم من خلالها استخدام مصفوفة لتحديد المخاطر المرتبطة بنشاط كل من الوحدات الخاضعة ، وتحديد نوعية المتابعة المطلوبة تجاه المتطلبات الرقابية عليها.

القيام بمهام التفتيش على وحداته الخاضعة (البنوك، شركات الصرافة، شركات التمويل) للتحقق من مدى الالتزام بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفق خطة سنوية معتمدة تستند إلى المخاطر المرتبطة بنشاط كل من هذه الوحدات الخاضعة.

إلزام الوحدات الخاضعة بوضع النظم التقنية المتطورة التي تساهم في تحقيق المتابعة المطلوبة للمعاملات المنفذة للعملاء من خلال إصدار تنبيهات تلقائية وفق سيناريوهات متعددة بغرض التنويه إلى المعاملات التي تتطلب جمع معلومات عنها للتحقق من عدم وجود ارتباط في شبهة غسل أموال أو تمويل إرهاب ، الأمر الذي يتطلب القيام بإخطار وحدة التحريات المالية الكويتية فور توفر الدلائل الكافية للاشتباه فيها.

في مجال زيادة وتنمية قدرات العاملين لدى الوحدات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، فقد تضمنت التعليمات التأكيد على التزام تلك الوحدات بوجود برامج تدريبية مستمرة متخصصة في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفق خطة قائمة لدى كل من هذه الوحدات بما يؤهل موظفيها من القيام بالمهام المطلوبة منهم في هذا المجال ومواكبة التطورات التي تحدث في عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وأيضاً لزيادة الوعي بمتطلبات مكافحة لدى أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا لدى أي من هذه الوحدات.

فضلاً عن قيام بنك الكويت المركزي بتقديم ورش عمل بشكل دوري للمعنيين بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لدى الجهات الخاضعة لرقابته بالتعاون مع المعنيين لدى وحدة التحريات المالية الكويتية سعيًا لزيادة المعرفة والقدرات اللازمة لدى موظفي الجهات الخاضعة لرقابته .

التعاون على المستوى الوطني فيما بين الجهات المعنية بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب



في مجال التعاون المطلوب فيما بين الجهات المعنية بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ، فإنه وفق ما نص عليه القرار الوزاري رقم (37) لسنة 2013 بشأن اللائحة التنفيذية لقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم (106) لسنة 2013 وتعديلاته، تم تشكيل لجنة بمسمى " اللجنة الوطنية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب "، تختص على سبيل المثال بالمهام التالية :

● وضع وتطوير استراتيجية وطنية لمكافحة جرمي غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالتنسيق مع الجهات المختصة ومتابعة تنفيذها.

● تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل أنشطة أسلحة الدمار الشامل على الصعيد الوطني.

● متابعة التطورات العالمية والإقليمية ذات العلاقة في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتقديم التوصيات بشأن السياسات العامة والقواعد الاسترشادية واقتراح التعديلات المناسبة للتشريعات القائمة.

حيث شارك بنك الكويت المركزي في عضوية اللجنة المذكورة من خلال ممثل له لحضور اجتماعاتها الدورية ، كما حرص على المشاركة في عضوية الفرق الفنية المشكلة باللجنة للقيام بالمجالات المطلوبة اتساقاً مع المهام المذكورة ، ومن بينها عضويته في فريق تقييم مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب على المستوى الوطني لدولة الكويت ، والجهود التي تمت في هذا الخصوص والتي انتهت إلى إعداد التقرير الوطني.

كما يشارك بنك الكويت المركزي في عضوية اللجنة المشكلة بوزارة الخارجية " لجنة تطبيق قرارات مجلس الأمن التابعة للأمم المتحدة الصادرة على النحو المذكور بالمادة (25) من القانون رقم (106) لسنة 2013 بموجب الفصل السابع من ميثاق الأمم المتحدة المتعلق بمكافحة الإرهاب وتمويل أسلحة الدمار الشامل " ، والمناطق بها وضع الإجراءات في مجال التزام المؤسسات المالية وغير المالية المحددة بمتطلبات مكافحة الإرهاب.

كما تم إبرام اتفاقيات ثنائية فيما بين بنك الكويت المركزي وكلّ من وزارة التجارة والصناعة، هيئة أسواق المال، ووحدة التحريات المالية الكويتية بغرض التعاون مع تلك الجهات في مجال متطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

كما نود التنويه إلى أنه في مجال التعاون الدولي فقد شارك بنك الكويت المركزي بحضور الاجتماعات التي تنظمها المنظمات الإقليمية (مينافاتف) أو المنظمات الدولية (فاتف) أو اللجان المشتركة المشكلة ببعض المناطق الإقليمية .



ثانياً:

في مجال حماية العملاء

الدور الرقابي لبنك الكويت المركزي في إطار حماية حقوق عملاء الجهات الخاضعة لرقابته



في إطار تكريس جهود بنك الكويت المركزي في مجال حماية العملاء الأفراد ، وبصفة خاصة عملاء القروض الاستهلاكية والقروض المقسطة (الإسكانية) ، فقد تم إصدار تعميم بتاريخ 2011/1/19 إلى كافة البنوك وشركات الاستثمار العاملة بدولة الكويت بشأن إنشاء وحدة لديها للتعامل مع شكاوى العملاء ومعالجتها.

المرحلة الأولى

يقوم عملاء المؤسسات المصرفية والمالية (الأفراد) بتقديم الشكاوى إلى الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي (بنوك ، شركات التمويل) ، وكذلك أي شكاوى تقدم ضد شركات الاستثمار فيما يتعلق بمنح قروض أو تمويل على نموذج الشكاوى المخصص لذلك والمتوفر بكافة الأفرع لديها ، وعند استلام الجهة المشكو في حقها لتلك الشكاوى يتوجب عليها عملاً بالتعليمات الصادرة في هذا الشأن ، أن تقوم بالرد كتابةً على الشكاوى خلال (15 يوم عمل) من تاريخ تقديمها ، وإيضاح إذا ما شمل الرد تصويب ومعالجة ما ورد بالشكاوى أو اطمئنان الجهة لسلامة الإجراء المتبع للواقعة محل الشكاوى.

المرحلة الثانية

في حال عدم رضا العميل على رد الجهة المشكو في حقها ، يمكنه التقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد الجهة مع المستندات المطلوبة وذلك للنظر في مدى سلامة الإجراءات المتخذة من جانب هذه الجهة من عدمه.

كما يقوم بنك الكويت المركزي باستقبال الشكاوى من العملاء بشكل مباشر في الحالات التالية:

- الشكاوى المقدمة من المؤسسات أو الشركات ضد الوحدات الخاضعة.
- الشكاوى المقدمة ضد شركات الصرافة.
- الشكاوى الخاصة بعدم قيام الجهات الخاضعة بالرد على شكاوى عملائها الأفراد خلال المهلة المحددة أو تلك المتعلقة بعدم قيام الجهات الخاضعة بالسماح للعملاء الأفراد بتقديم شكاوى إليها.

جهود بنك الكويت المركزي في إطار تعزيز الخدمات المقدمة لجمهور العملاء:



أطلق بنك الكويت المركزي نظام إلكتروني لتلقي شكاوى وتظلمات عملاء البنوك المحلية للاستعاضة عن زيارة العملاء شخصياً إلى مبنى بنك الكويت المركزي من خلال تعبئة النموذج المخصص لهذا الغرض والمتوفر على موقع بنك الكويت المركزي الإلكتروني (WWW.CBK.GOV.KW) ، ويستخدم نموذج الشكاوى الإلكتروني في حال عدم قيام البنك بتزويد العملاء بنموذج شكاوى أو عدم قيام البنك بالرد كتابياً على الشكاوى التي تقدم بها العملاء لدى البنك خلال المدة المحددة (15 يوم عمل) من تاريخ استلام الشكاوى ، أما فيما يخص نموذج التظلم الإلكتروني فإنه يستخدم في حال عدم رضا العميل على رد البنك المشكو بحقه ، بحيث يتم إرفاق المستندات المطلوبة إلكترونياً وذلك للنظر في مدى سلامة الإجراءات المتخذة من جانب هذه الجهة من عدمه.

توفير خدمة هاتفية للرد على استفسارات عملاء المؤسسات المالية والمصرفية بشأن المنتجات والخدمات التي تقدمها تلك الجهات وذلك على الرقم المخصص (1864444) بهدف إتاحة معلومات وافية لعملاء المؤسسات المصرفية والمالية (البنوك ، شركات التمويل وشركات الاستثمار التي تمارس نشاط القروض أو التمويل) من الأفراد بما تقضي به التعليمات الصادرة من بنك الكويت المركزي المنظمة للمنتجات والخدمات التي يتم تقديمها للعملاء خاصة تلك المتعلقة بالقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض الإسكانية وبطاقات الائتمان والرسوم والعمولات، وما تتضمنه تلك التعليمات من شروط وأحكام يتعين الالتزام بها ومراعاتها لدى تعامل العملاء الأفراد مع تلك الجهات ، وذلك في إطار حرص بنك الكويت المركزي على نشر الوعي لدى هؤلاء العملاء.

إطلاق عدداً من الإرشادات (إنفوجرافيك) حول آلية تقديم الشكاوى/التظلمات تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي عبر منصات التواصل الاجتماعي، بما فيها الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي (WWW.CBK.GOV.KW) ، في ضوء اهتمام بنك الكويت المركزي بعملاء المؤسسات المالية والمصرفية الخاضعة لرقابته ، والحرص على تكتيف الوعي لدى هؤلاء العملاء.



لمزيد من المعلومات حول آلية تقديم الشكاوى يمكنك الاتصال خلال ساعات العمل (8 صباحاً إلى 2 ظهراً) على: **وحدة حماية العملاء 1864444**

نستقبل استفسارات عملاء الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي حول التعليمات الرقابية المنظمة لأعمال تلك الجهات.

بنك | شركة استثمار | شركة تمويل | شركة صرافة

www.cbk.gov.kw | 1864444 وحدة حماية العملاء

آلية تقديم الشكاوى تجاه شركات الاستثمار و شركات التمويل (الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي)

شركة استثمار | شركة تمويل

اتبع الخطوات التالية:

1. تقديم شكوى مكتوبة لدى تلك الجهات على نموذج الشكوى المرفق.
2. عمل من تاريخ تقديمها.
3. في حال عدم رد الجهة أو عدم رضى العميل عن رد الجهة يمكن تقديم شكوى لدى وحدة حماية العملاء.

www.cbk.gov.kw | 1864444 وحدة حماية العملاء

آلية تقديم الشكاوى تجاه شركات الصرافة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

في حال رغبة العميل تقديم شكوى ضد شركة صرافة

يمكن للعميل مراجعة القاعة المصرفية في المبنى الرئيسي لبنك الكويت المركزي وتقديم شكوى في هذا الشأن على النموذج المرفق لهذا الغرض.

www.cbk.gov.kw | 1864444 وحدة حماية العملاء

آلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

في حال عدم قيام الجهة المشكو في حقها بتزويد العميل بنموذج الشكوى

يمكن للعميل مراجعة القاعة المصرفية في المبنى الرئيسي لبنك الكويت المركزي وتقديم شكوى في هذا الشأن على النموذج المرفق لهذا الغرض.

www.cbk.gov.kw | 1864444 وحدة حماية العملاء

آلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي

في حال عدم رد الجهة المشكو بحقها خلال 15 يوم عمل

15 DAYS

يمكن للعميل مراجعة القاعة المصرفية في المبنى الرئيسي لبنك الكويت المركزي وتقديم شكوى في هذا الشأن على النموذج المرفق لهذا الغرض.

www.cbk.gov.kw | 1864444 وحدة حماية العملاء

البيانات الإحصائية للشكاوى والتظلمات الواردة من عملاء المؤسسات المصرفية والمالية ضد الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي:



تمثلت المهام التي تم إنجازها من قبل وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي خلال عام 2022 فيما يلي:

بلغ إجمالي عدد الاتصالات الهاتفية الواردة إلى وحدة حماية العملاء (2915) اتصال هاتفي.

تلقت وحدة حماية العملاء عدد (236) تظلم ، منها عدد (38) تظلم تم تصويبه ، عدد (182) تظلم انتهت دراسته إلى سلامة إجراءات الجهة المتظلم ضدها ، وعدد (16) تظلم تم استبعاده لعدم التزام العميل بآلية تقديم التظلمات .

تلقت وحدة حماية العملاء عدد (227) شكوى منها عدد (22) شكوى تم تصويبها ، عدد (113) شكوى انتهت دراستها إلى سلامة إجراءات الجهة المشكو في حقها ، وعدد (92) شكوى تم استبعادها لعدم التزام العميل بآلية تقديم الشكاوى .



المفاضلة بين هدفي الاستقرار النقدي والاستقرار المالي في البنوك المركزية

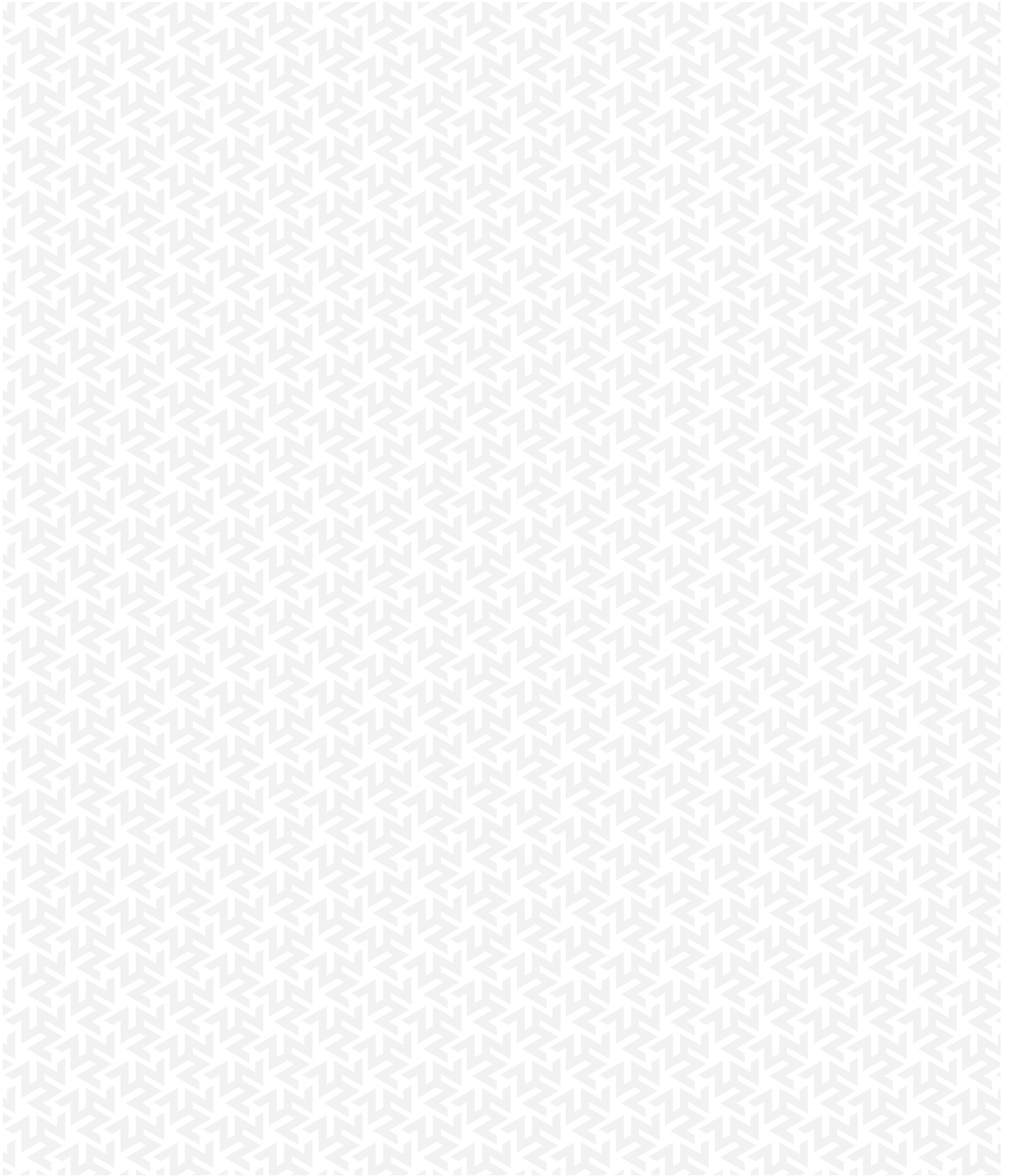
الاستقرار المالي كمفهوم يُشير إلى الحالة التي يكون فيها القطاع المالي قادرًا على التحوط ضد الأزمات الداخلية والخارجية، والاستمرار، في حالة وقوع الأزمات، في أداء وظيفته المتمثلة في توجيه الموارد المالية إلى الفرص الاستثمارية بكفاءة، وكذلك الاستمرار في أداء المدفوعات بكفاءة. وبنفس الوقت، عدم الإخلال بعمل الآليات المتعلقة بالحد من المخاطر المرتبطة بعملية منح الائتمان والسيولة، أو مخاطر السوق والمخاطر التشغيلية، مع مراعاة تناسب النمو في قيم الأصول المالية مع النمو في الاقتصاد الحقيقي، ونمو فرص العمل المستدامة.

ويتطلب تحقيق الاستقرار الاقتصادي المستدام بالضرورة وجود قطاع مالي متطور ومستقر وقادر على توجيه المدخرات لتمويل فرص الاستثمار المنتجة القادرة على توفير المزيد من فرص العمل، ورفع مستويات الإنتاجية للمستويات القصوى الممكنة، ومن ثم فإن تحقيق الاستقرار في القطاع المالي يمكن اعتباره نقطة انطلاق نحو تحقيق الاستقرار الاقتصادي. وكما هو معلوم أن تشديد السياسة النقدية لمكافحة جماح التضخم يؤدي إلى مزيد من الانخفاض في القيمة السوقية للأوراق المالية طويلة الأجل الموجودة في ميزانيات العديد من البنوك.

وفي حال اندلاع أزمة سيولة تمويلية، في وقت يكون فيه التضخم أعلى من المستوى المستهدف، فيجب على صانعي السياسة من إجراء مقارنة بين مفاعيل الهدفين الرئيسيين للبنوك المركزية وهما "الاستقرار النقدي" و"الاستقرار المالي". وفي مثل هذه الحالات، **فإن الاستقرار المالي يجب أن يأتي أولاً**، لأنه شرط مُسبق للسعي بشكل فعال إلى تحقيق استقرار الأسعار. وفي هذه الحالة ينبغي على البنوك المركزية أن تكون بصفتها مقرض الملاذ الأخير وصانع السوق، جاهزةً لأداء مسؤولياتها المتعلقة بالاستقرار المالي عندما يصبح نقص السيولة تُشكل مخاطر نظامية للقطاع المصرفي.

يتطلب الاستقرار المالي استقراراً نقدياً يتمثل في القدرة على تحقيق الاستقرار في المستوى العام للأسعار عند المستويات المستهدفة، علوة على وجود هيكل واضح لأسعار الفائدة، ويستطيع بدرجة مناسبة من الكفاءة تنظيم كمية وأسعار شروط الائتمان بشكل يدعم النمو الاقتصادي ويحول دون تركيز وتراكم مخاطر الائتمان وخاصة فيما يتعلق بالقطاعات الأكثر عرضة للتقلبات. وتتضح العلاقة بين السياسة النقدية والاستقرار المالي من خلال تأثير الأدوات المستخدمة في السياسة النقدية كسعر الفائدة، على قدرة الشركات العاملة بالاقتصاد على خدمة مديونياتها للبنوك، وكذلك تأثير التطورات في أسعار الفائدة على أسعار الأصول المالية والسلع. هذا بالإضافة إلى أن تفعيل دور أدوات السياسة النقدية لتعزيز النمو الاقتصادي، كاستخدام سعر الفائدة لتحفيز النمو الاقتصادي، ووجود سياسة لسعر الصرف تحدّ من التقلبات غير المبررة وتمنع عمليات المضاربة على العملة، ويدعم جهود تحقيق الاستقرار الاقتصادي.

وختامًا، تجدر الإشارة إلى أن السياسة النقدية لبنك الكويت المركزي تأخذ بعين الاعتبار المفاضلة بين هدفي الاستقرار النقدي والاستقرار المالي، وتعتمد النهج المتوازن والمتدرج في تشديد السياسة النقدية من خلال ضبط المتغيرات والمجاميع النقدية المرتبطة بتنامي معدلات الطلب المحلي والسيولة والائتمان، وبما يُساعد على الحفاظ على الدخل متاح للأفراد، وذلك دون إبطاء معدلات النمو الاقتصادي والخطط التنموية للدولة، وعدم الإخلال بنمو الودائع.



بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT



T: +(965) 1814444 | P.O. Box: 526, Safat 13006, Kuwait
cbk@cbk.gov.kw | www.cbk.gov.kw

 @centralbank_kw |  Central Bank of Kuwait