

بنك الكويت المركزي  
CENTRAL BANK OF KUWAIT



# دليل حماية عملاء البنوك

## المحتويات

3	المقدمة:
4	التعريفات:
5	أولاً: حماية العملاء – الأهمية والمفهوم:
5	ثانياً: الإطار التنظيمي والرقابي:
6	ثالثاً: الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء:
7	رابعاً: نطاق التطبيق:
8	خامساً: المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك:
8	المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة
8	المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية
9	المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي
10	المبدأ الرابع: السلوك المهني
10	المبدأ الخامس: حماية العملاء ضد الاحتيال المالي
10	المبدأ السادس: حماية الخصوصية وسرية المعلومات
11	المبدأ السابع: معالجة شكاوى وتظلمات العملاء
11	المبدأ الثامن: التنافسية
11	المبدأ التاسع: حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي (Outsourcing)
12	المبدأ العاشر: تعارض المصالح
12	سادساً: الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية:
24	سابعاً: حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات:
26	ثامناً: التوعية المالية والمصرفية:
27	تاسعاً: الشمول المالي والمصرفي:
36	عاشراً: الإعلان والمواد الدعائية:
38	حادي عشر: موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك:
38	ثاني عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوى العملاء:
42	ثالث عشر: مسؤوليات والتزامات العميل:
45	ملحق (1): مثال توضيحي ببيان المعلومات الأساسية
46	ملحق (2): 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 5 يوليو 2015. 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، (21) 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 400 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 400 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 32 لسنة 1968 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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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:

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

2. 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.

3. يحل هذا الدليل محل ما أصدره بنك الكويت المركزي بتاريخ 2015/7/5 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 والتنقيف 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 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 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 الالكترونية.

## 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:

1. 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.
2. استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المصرفية.
3. 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.
4. مراعاة تطبيق كافة متطلبات الإفصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها.
5. أن تكون جميع القواعد والأحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك بشكل تفصيلي ويسهل الاطلاع عليها.

6. كبديل للكشوف الورقية الشهرية، فينبغي أن يكون الشكل الذي يتم من خلاله الحصول على المعلومات مناسب وسهل القراءة ويتضمن التفاصيل المناسبة.
7. 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.
8. الامتناع عن ممارسة الإلحاح على العملاء في التسويق، عند توجيههم للحصول على منتج أو خدمة مالية من البنك، أو من أي جهة أخرى.
9. 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.
10. مراعاة أن تكون الاجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالعملاء واضحة ومعلومة لديهم.
11. 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:

1. 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.

2. 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 (1) مثالاً توضيحياً لبيان المعلومات الأساسية الخاص بمنتج البطاقات الائتمانية، ويبيّن الحد الأدنى من المعلومات التي يجب تضمينها.

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

### ج. العقود:

1. 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 (12). كما يجب أن تكون النصوص واضحة، مع توفير نسخة باللغة العربية أو الإنجليزية حسب رغبة العميل.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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:

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

2. 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.

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

4. يجب على البنوك إشعار العملاء بتواريخ استحقاق ودائعهم، وذلك قبل (5) 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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 حاصلًا على بطاقة ائتمانية، يجب إصدار الشهادة خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل.

#### هـ. الحسابات الراكدة:

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

2. 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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:

1. 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.

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

3. 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.

4. 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:

1. 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.
2. في حال قيام العميل بإبلاغ البنك عن واقعة فقدان البطاقة، يتعين على البنك إيقاف استخدام البطاقة.
3. 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:

1. يتعين على البنوك، في هذا الشأن الالتزام بما ورد في التعليمات الصادرة بتاريخ 2018/11/11 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 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.

– 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 اخطار العملاء عبر الرسائل النصية أو الإشعارات عبر تطبيق البنك، عن نقاط المكافآت - إن وجدت - وذلك قبل 30 يوم من تاريخ نهاية صلاحيتها.

## 2. 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 المكافئات المستحقة له مقابل العمليات المنفذة باستخدام بطاقة الائتمان - إن وجدت -.

### 3. 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.

### 4. 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:

1. 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.

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

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

4. 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.

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

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

7. 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:

1. 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.

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

3. في حال إضافة مستفيد جديد، يجب على البنك إخطار العميل بذلك من خلال قنوات الاتصال المتاحة، مع توضيح اسم المستفيد وتنبيه العميل إلى ضرورة التواصل مع البنك في حال عدم معرفته بهذه الإضافة، ولا يجوز تفعيل المستفيد إلا بعد مرور 12 ساعة كحد أقصى، ما لم يتم تأكيد الإضافة من قبل العميل بشكل مباشر.

4. 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.

5. يتعين على البنوك أن تخطر عملائها 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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-2).

5. 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.

6. 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 5 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.

7. يُحظر على الطرف الثالث إعادة مشاركة بيانات العميل، ويستثنى من ذلك الحالات المشار إليها في البند رقم 5 أعلاه.

8. 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.

9. 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.

10. يتعين على البنوك فور علمها بحدوث أي تسريب لبيانات العملاء، إشعار العملاء المتأثرين دور تأخير غير مبرر، مع اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة أثر التسريب والتقليل من نتائجه قدر الإمكان.

### ثامناً: التوعية المالية والمصرفية:

1. 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.

2. 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، 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.

### 1. الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء القُصّر:

- في الحالات التي يتم فيها فتح حسابات للقصر الذين لم يبلغوا سن 18 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.

## 2. 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 لتمييزهم 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 الاستمارات والنماذج مع ترك قرار القبول من عدمه للعميل.

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

- يتعين 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 الخزانة فإنه يتعين عليه تلبية طلب العميل وبوجود موظفين اثنين، منهم الموظف المسؤول عن خزائن الأمانات.

يوضح الملحق رقم (2)، دليل استرشادي بالحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها عند التعامل مع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

### 3. 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 20 يونيو 2024.
- 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:

1. 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.
2. أن تحرص على أن تكون كافة المواد الإعلانية والدعائية لمنتجاتها وخدماتها سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور عامةً.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. 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:

1. 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.

2. 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 الموصفات 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:

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

2. أن يضع بمكان 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 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.
3. يقع على عاتق وحدات شكاوى العملاء في البنوك مسؤولية التحقق من مدى التزام كل بنك بدليل حماية العملاء والتعليمات والضوابط الأخرى ذات العلاقة بذلك.
4. 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.
5. يتعين أن تكون آلية تقديم الشكاوى واضحة للعملاء ومتوفرة بعدة لغات بما يضمن فهمها وسهولة استخدامها من قبل كافة فئات المجتمع.
6. 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 الشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو خدمة الرسائل النصية (SMS) على رقم الهاتف المسجل لدى البنك.
7. 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 إلكترونيًا من خلال التطبيق المذكور، على أن يكون كتاب الرد قابلاً للطباعة في حال رغبة العميل بالتقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي.

8. تلتزم الوحدة بالرد على العميل خلال مدة أقصاها (5) 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 (5) 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.

9. 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.

10. 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.

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

12. تقدم وحدة شكاوى العملاء في البنك رأي مكتوب للعميل بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الإجراءات

التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكوى، 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.

13. 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 الشكوى.

14. 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 (5 أيام عمل) ، وذلك قبل قيام هؤلاء العملاء بتقديم شكاويهم عبر التطبيق (Mobile App)، وأنه في حال استمرار قيام هؤلاء العملاء بتقديم الاستفسارات 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.

15. 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 (5 أيام عمل).

16. 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.

17. 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:

1. أن يكون صادقاً في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك المتعامل معه.
2. 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.
3. 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.
4. أن يلتزم بإجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك إجراءات التظلم إلى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.

5. 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.
6. أن يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية وبما يلبي احتياجاته الفعلية.
7. 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.
8. أن يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف آخر حفاظاً على أمواله.
9. 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.
10. أن يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو كلما حدث تغيير فيها.
11. 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.
12. 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.

13. عدم التوقيع على أي مستندات مالية أو عقود خالية أو غير مكتملة البيانات، ويتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك له قبل توقيعها.
14. ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع إليها وقت الحاجة.
15. 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 (1): 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	
نوع البطاقة	توضيح ما إذا كان السداد كامل أم مقسط
الحد الائتماني للبطاقة	
الرسوم السنوية للبطاقة	
أي رسوم أخرى متعلقة بالبطاقة	
الحد الأدنى لسداد البطاقة	توضيح المبلغ وفترة السداد
معدل النسبة السنوي APR	مع توضيح جميع الرسوم والفوائد التي تشكل هذه النسبة: (0.5% + بحد أقصى 2.5% + سعر الخصم) + الرسوم
المكافآت والاسترداد النقدي	توضيح النسبة وطريقة الاحتساب والحد الأقصى - إن وجد-
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 (2): 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 تهيئة 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 بلوحة مفاتيح بلغة بريل (Braille).
- توفير أجهزة صراف آلي (ATM) وأجهزة صراف تفاعلي (ITM) مزودة بلوحة 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: 1864444، أو من خلال زيارة الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي: [www.cbk.gov.kw](http://www.cbk.gov.kw).