

## تصريح صحفي حول تحديث دليل حماية عملاء البنوك

في إطار حرص بنك الكويت المركزي على تعزيز حماية عملاء البنوك، وترسيخ علاقة متوازنة بين البنوك وعملائها، فقد أصدر بنك الكويت المركزي خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والتوجيهات إلى القطاع المصرفي التي تهدف إلى تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية المقدمة لكافة العملاء، ومن بينها التعليمات الصادرة بتاريخ 2015/7/5 بشأن "دليل حماية عملاء البنوك" وكذلك التعليمات بشأن "الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة".

وفي هذا الشأن، صرح بنك الكويت المركزي أن مجلس إدارة بنك الكويت المركزي قد اعتمد بجلسته المنعقدة بتاريخ 2025/10/13 تحديث "دليل حماية عملاء البنوك"، وقد أوضح المحافظ أن هذه التعديلات جاءت استكمالاً لجهود بنك الكويت المركزي في تعزيز وتوفير بيئة مصرفية تضمن التعامل الشفاف لحقوق العملاء، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وبما يتوافق مع المستجدات الرقابية والتقنية، ويعزز من كفاءة حماية العملاء في إطار تعاملاتهم مع البنوك المحلية.

كذلك انطلقاً مما يوليه بنك الكويت المركزي من أهمية لموضوع الشمول المالي، وتمكين كافة فئات المجتمع وشرائحه من الخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها البنوك، ومسايرة للتطورات العالمية في تذليل العقبات التي تحول دون إتاحة تلك الخدمات أمام ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد ارتأى بنك الكويت المركزي أيضاً مراجعة التعليمات بشأن "الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة"، وتحديثها ودمجها ضمن دليل حماية عملاء البنوك، بهدف وضع إطار تنظيمي شامل يغطي جميع فئات المجتمع.

ويحل هذا الدليل محل ما أصدره بنك الكويت المركزي بتاريخ 2015/7/5 بشأن "دليل حماية عملاء البنوك" وكذلك التعليمات بشأن "الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة".

وفيما يلي أبرز التعديلات التي تمت على دليل حماية العملاء:

1) يتعين على البنوك تزويد عملائها بوثيقة "بيان المعلومات الأساسية" المرتبطة بالمنتج أو الخدمة عند تقديمها وقبل توقيع العقد، وهي وثيقة تتضمن أهم المعلومات وخصائص المنتج أو الخدمة من رسوم والتزامات، وأي متطلبات أساسية متعلقة بالمنتج، والتي تساعد العميل على الفهم واتخاذ القرارات المناسبة.

(2) تم ضممين بعض التوجيهات التي يتعين على البنوك اتباعها عند اعداد نماذج العقود، توقيعتها، وتعديل الشروط والأحكام الخاصة بها، وآليه اخطار العملاء بتلك التعديلات.

(3) إفصاح البنوك عن سعر الفائدة أو العائد على الودائع، وآلية اخطار العملاء بتواريخ استحقاقها، والإفصاح عن أي تحديث في معدلات الفائدة أو العائد على الودائع.

(4) إفصاح البنوك عن معدل النسبة السنوي (Annual Percentage Rate) للعملاء، وهو عبارة عن مقياس يستخدم لبيان تكلفة الخدمة على العملاء، ويأخذ في الاعتبار الفائدة والرسوم الأخرى التي قد تكون جزءاً من التكلفة.

(5) توفير البنوك حاسبة للمنتجات التمويلية والبطاقات الائتمانية تمكّن العملاء من احتساب الأقساط الدورية ومعدل الفائدة، ومعدل النسبة السنوي (APR)، وجميع العمولات والرسوم المرتبطة، مع تحديد نوع المنتج أو البطاقة والحد الائتماني الأنسب بناءً على مدخلات العميل.

(6) تم إضافة بعض المتطلبات تتعلق بحماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات وآلية مشاركة البنك معلومات العميل مع أي طرف ثالث.

(7) فيما يخص برامج الشمول المالي والمصرفي، اشتملت التعديلات على ما يلي:

أ. آلية التعامل مع العملاء القُصّر سواء فيما يتعلق بفتح الحسابات ودور البنك في اخطار الولي/ الوصي بذلك، وحق الولي/ الوصي في الاطلاع على هذه الحسابات، بالإضافة إلى تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الملائمة لاحتياجاتهم، وتنمية الوعي والثقافة المالية.

ب. تم تضمين التعليمات بالصادرة بتاريخ 2015/7/5 بشأن "الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة" ضمن الدليل، مع إضافة بعض البنود الجديدة، أبرزها ما يلي:

– تقديم المعاملات المصرفية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة بخصوصية تامة، دون اشتراط حضور شهود، ما لم يطلب العميل ذلك، وذلك ضماناً لحق الخصوصية والاستقلالية.

– إلزام البنوك بتطوير مواقعها الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول بما يتوافق مع المعايير الدولية الخاصة "بإمكانية الوصول".

ج. آلية التعامل مع العملاء من ذوي الدخل المحدود والضعيف والعمالة المنزلية.

8) الشروط الواجب اتباعها عند الإعلان عن الخدمات المجانية بحيث يكون العميل على دراية بشروط العرض.

9) تعديل المهلة المحددة لرد البنوك على **شكاوى العملاء**، وتقليلها من (15) إلى (5) أيام عمل، كما تم توجيه البنوك نحو تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى البنك بشكل مباشر ومنها (قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى)، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى رئيس الجهاز التنفيذي.

علماً بأنه يتعين على البنوك مباشرة تطبيق ما جاء في الدليل اعتباراً من تاريخه، بحيث يتم الالتزام بها بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية شهر إبريل 2026.

هذا، وقد تم نشر دليل حماية عملاء البنوك المحدث على الموقع الإلكتروني لبنك الكويت المركزي.

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

\*\*\*\*