

# بنك المشرق فرع الكويت

دليل حماية العملاء في البنك

المشرق  
mashreq

## حماية العملاء - الأهمية والمفهوم

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

يقصد بالعملاء، لغرض تطبيق التعليمات في هذا الدليل، أولئك العملاء من الأفراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك أو غيرهم من العملاء الاعتباريين، خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم بالقدر الذي ينطبق عليهم وفي ضوء طبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك.

المشرق  
mashreq

## المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك:

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

### **المبدأ الأول: المعاملة بعدل ومساواة:**

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

### **المبدأ الثاني: الإفصاح والشفافية:**

يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى ألا يتحمل العملاء عبء في سبيل الحصول على تلك المعلومات. ويتعين على البنوك مراعاة أن تشمل المعلومات التي تقدمها للعملاء أيضاً لحقوق ومسئوليات هؤلاء العملاء وتفاصيل الأسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها كل بنك نظير كل خدمة أو منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها آلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وذلك بما يسهل على العملاء اتخاذ قراراتهم. ويجب أن تكون النواحي المقدمة للعميل متناسبة مع قدراته وإمكانياته وأهدافه المالية، وفي ضوء ما لديه من خبرات بشأن تلك المنتجات والخدمات، ومراعاة حث العملاء على تقديم المعلومات شاملة ودقيقة عن أوضاعهم واحتياجاتهم بما يمكن البنوك من تقديم النواحي والخدمات المناسبة.

## المبدأ الثالث: التوعية والتثقيف المالي:

يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات مصرفية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها، ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسئولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.

## المبدأ الرابع: السلوك المهني

يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول مأخوذاً في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولاً عن حماية العميل فيما يقدم إليه من خدمات أو منتجات مصرفية. ويأتي على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصداقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعميل لإمكانياته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توافر التدريب الكافي لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات المصرفية لهم.

## المبدأ الخامس: حماية العملاء ضد الاحتيال المالي

يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك، وذلك من خلال أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية.

## المبدأ السادس: حماية الخطوية وسرية المعلومات

يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والاليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعلائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمم بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الامنة للتعاملات الالكترونية.

### **المبدأ السابع: معالجة شكاوي وتظلمات العملاء**

يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوي العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوي العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة ومتابعة ومعالجة تلك الشكاوي دون تأخير، وأن يتم إعطاء وحدات شكاوي 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 سهول التحويل والانتقال فيما بين البنوك وبين المنتجات والخدمات المختلفة دون عناء أو تعقيدات، وأن يكون ذلك بتكلفة معقولة، أهداً في الاعتبار أن يؤدي ذلك إلى رفع مستوى جودة ما تقدمه البنوك من خدمات لعلائها.

mashreq

## **المبدأ التاسع: حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي (Outsourcing)**

في حالة استعانة البنوك بخدمات تشغيلية من جهات خارجية، عمليات الإسناد الخارجي، يتعين عليها التأكد من التزام الجهات الخارجية بالمبادئ التي يشملها هذا الدليل، وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملاء البنوك وأنها تتحمل مسؤولية حمايتهم بما فيها المحافظة على السرية المصرفية لمعلوماتهم، مأخوذاً في الاعتبار استمرارية مسؤولية مقدمي الخدمات والمنتجات المصرفية من البنوك عن الإجراءات التي تتخذها تلك الجهات الخارجية، وأن تحصل البنوك على ما يعزز التزام تلك الجهات بتطبيقات حماية العملاء، وتتولى وحدة شكاوى العملاء في البنوك مسؤولية التأكد من ذلك.

## **المبدأ العاشر: تعارض المطالم**

يتعين أن يكون لدى كل بنك سياسة مكتوبة واضحة ومعتمدة من مجلس إدارته بشأن تعرض المطالم، والذي عليه التأكد وبشكل مستمر من كفاية الإجراءات المتبعة والسياسة المطبقة في كشف الحالات المحتملة لتعارض المطالم وأنها تطبق بشكل فعال. والتأكد من أنه يتم الإفصاح عن أية حالات تعارض مطالم وفقاً لما تحدده تلك السياسات وكذلك ما تفرضه قواعد ونظم الحوكمة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.

المشرف  
mashreq