

# مبادئ حماية عملاء المصارف

## ١. المبادئ العامة:

١.١. في عام ٢٠١١م طورت مجموعة العشرين مبادئ حماية العميل المالية لتصبح عالية المستوى، يستعان بهذه المبادئ من قبل الهيئات المالية في جميع أنحاء العالم لتطوير أنظمتها المالية خاصة تلك ذات الصلة بالعميل.

### المبدأ ١: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على المصارف التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

### المبدأ ٢: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة إلى العملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة الفهم ودقيقة غير مُضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المصرف.

### المبدأ ٣: التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على المصارف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

### المبدأ ٤: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على المصرف العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما حيث يعتبر المصرف المسؤول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

### المبدأ ٥: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على المصارف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالي من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

### المبدأ ٦: حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالي تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم المؤسسة رقم م أ ت / ١٥٠/ وتاريخ ١٤٢٢/٦/٢٩ هـ ورقم م أ ت / ٩٧/ تاريخ ١٤٢٤/٣/١٣ هـ ورقم م أ ش / ٢٠٧/ تاريخ ١٤٣٠/٣/٠٥ هـ ورقم م أ ت / ١٥٩٦٩/ تاريخ ١٤٣١/٠٧/٠٣ هـ ورقم م أ ت / ٦٤٤٢/ تاريخ ١٤٣٢/٠٣/١٩ هـ.

### المبدأ ٧: معالجة الشكاوى

ينبغي على المصارف توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات المؤسسة ذات العلاقة.

### المبدأ ٨: المنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

### المبدأ ٩: الأطراف الثالثة

على المصارف التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها بمتطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن المصارف أو العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المؤسسة.

### المبدأ ١٠: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المصرف والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

## ٢. مسؤوليات العملاء:

ينبغي على المصارف تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من المصارف مجتمعة فضلا عن المبادرات التي يقوم فيها كل مصرف لعملائه. تشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

### ١,٢ كن صادقا عند تقديم المعلومات

قدم دائما المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف، وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

### ٢,٢ اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.

### ٣,٢ اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصرف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه، وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعدك في اتخاذ القرار.

### ٤,٢ معرفة كيفية تقديم الشكوى

سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

### ٥,٢ استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقا للأحكام والشروط المرتبطة فيها، وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

### ٦,٢ عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور أن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

### ٧,٢ قدم طلب الحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

عند تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملائمة احتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك على قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

### ٨,٢ أبلغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية

في حال اكتشافت عمليات مجهولة على حسابك، عليك إبلاغ مصرفك بذلك على الفور.

### ٩,٢ لا تفصح عن معلوماتك المصرفية

لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.

### ١٠,٢ استشر المصرف في حال مواجهة صعوبات مالية

تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.

### ١١,٢ تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقوم بتزويد المصرف بها.

### ١٢,٢ عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال الخاصة بك عند طلبها من المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لا تخصك كالأصدقاء أو الأقارب حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء المعلومات المالية لهم.

### ١٣,٢ الوكالة الرسمية

كن حذرا عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. اعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلع عليها.

### ١٤,٢ لا توقع على النماذج غير المكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدمه لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

### ١٥,٢ استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد. التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

### ١٦,٢ أحقيتك في الحصول على نسختك

ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.