

**أمانة**

**مجلس محافظلي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية**

**"حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية"**

**اللجنة العربية للرقابة المصرفية**

**صندوق النقد العربي**

**أمانة**  
**مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية**

**"حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية"**

**اللجنة العربية للرقابة المصرفية**

ورقة قدمت في الاجتماع السنوي الثاني والعشرين للجنة الذي عقد في أبوظبي يومي  
25-26 نوفمبر 2012

**صندوق النقد العربي**

## تقديم

أرسى مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية تقليداً منذ عدة سنوات، بدعوة أحد أصحاب المعالي والسعادة المحافظين لتقديم ورقة عمل حول تجربة دولته في مجال السياسة النقدية. كذلك، يعد صندوق النقد العربي وفي السياق نفسه ضمن ممارسته لنشاطه كأمانة فنية لهذا المجلس، عدداً من التقارير والأوراق في مختلف الجوانب النقدية والمصرفية التي تتعلق بأنشطة المصارف المركزية ومؤسسات النقد. وتعد هذه التقارير والأوراق من أجل تسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي صدرها المجلس. وفي ضوء ما تضمنته هذه الأوراق والتقارير من معلومات مفيدة عن هذه الموضوعات، فقد رأى المجلس أنه من المصلحة أن تتاح لها أكبر فرصة من النشر والتوزيع. ولذلك، فقد باشر الصندوق بنشر هذه السلسلة التي تتضمن الأوراق التي يقدمها السادة المحافظين إلى جانب التقارير والأوراق التي يعدها الصندوق حول القضايا النقدية والمصرفية والتي تثير اهتماماً في مختلف الأوساط. وليس الغرض من هذه التقارير والأوراق طرح وجهة نظر معينة، وإنما إلقاء الضوء، بأكثر قدر من الموضوعية والتجرد حول هذه الموضوعات. فهذه السلسلة ليست لطرح الآراء والمواقف، وإنما لتوفير المعلومات وزيادة الوعي ببعض القضايا النقدية والمصرفية. لذا، فالهدف الرئيسي منها هو تزويد القارئ بأكثر قدر من المعلومات المتاحة حول الموضوع. ونأمل أن تساعد هذه السلسلة على تعميق الثقافة الاقتصادية العربية.

والله ولي التوفيق،،

د. جاسم المناعي

المدير العام رئيس مجلس الإدارة

## المحتويات

### الصفحة

1	أولاً: تمهيد .....
2	ثانياً: الجهود الدولية ذات الصلة بحماية المستهلك في الخدمات المصرفية .....
9	ثالثاً: دور ومسؤوليات المصارف المركزية .....
12	رابعاً: تجارب الدول العربية .....
14	خامساً: الخلاصة والتوصيات .....
15	الملحق (1): ملخص نتائج استبيان حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية في الدول العربية .....
19	الملحق (2): تجربة بنك الكويت المركزي .....
28	الملحق (3): تجربة بنك المغرب .....

## أولاً: تمهيد

يعزز توافر درجة عالية من ثقة المستهلك بالسوق المصرفي الذي يتميز بحسن الأداء والشفافية في توفير الخدمات المالية والمصرفية، من فرص المحافظة على الاستقرار المالي وتحقيق النمو من جهة، ويدفع من جهة أخرى للابتكار في الخدمات والمنتجات المالية. ويرتبط تعزيز الثقة، بوجود بيئة اقتصادية وتشريعات وهيئات رقابية فعّالة تهتم بحماية المستهلك. وتزداد أهمية ذلك في ظل التطور السريع في سوق المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، وما قد يتعرض له المستهلك من خطر الاحتيال أو سوء المعاملة كنتيجة لعدم وجود رقابة كافية على مزودي الخدمة أو المنتجات المالية.

وقد اكتسب موضوع حماية المستهلك في الخدمات المصرفية أهمية كبيرة وخاصة في ظل التحديات الراهنة التي تفرضها ظاهرة العولمة المتغيرة والمتسارعة، والتي ألقت بظلالها على التعاملات المالية والمصرفية للعميل المستهلك. وتزداد تلك الأهمية في ضوء تنوع وتطور الأدوات والمنتجات المالية الإلكترونية الحديثة المتاحة، الأمر الذي تطلب معه النظر في مراجعة التشريعات والإجراءات بما يكفل حماية حقوق العميل أو المستهلك ومنع الضرر الذي قد يقع عليه جرّاء تعامله بتلك المنتجات، وخاصة العميل الفرد باعتباره الطرف أو الحلقة الأضعف في العلاقة التعاقدية مع المصارف والمؤسسات المالية.

وقد سعت العديد من البنوك المركزية وغيرها من السلطات الرقابية في إطار عملها نحو تفعيل مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية، إلى العمل على توفير البيئة المناسبة لحفظ حقوق العملاء من جهة وحماية المصارف والمؤسسات المالية المقدمة لتلك الخدمات المالية - التي تعمل تحت إشرافها - وتجنّبها من أية مخاطر ترتبط بنشاطها كمخاطر السمعة (Reputational Risk). فقد تنشأ تلك المخاطر، حال توافر رأي عام سلبي

تجاه المصرف مقدم الخدمة المالية، نتيجة القصور في مراقبة سلوك الأعمال وعدم الالتزام بضوابط السلوك المهني المصرفي، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف وانحسار التعامل مع ذلك المصرف من قبل قاعدة كبيرة من العملاء، أخذاً في الاعتبار ما قد يترتب على ذلك من نتائج سلبية أخرى على سمعة النظام الرقابي الحاضن لتلك المصارف والمؤسسات المالية، إلى جانب المخاطر الناجمة عن عدم الالتزام باللوائح الإشرافية والرقابية (Compliance Risk) التي قد تتعرض لها المصارف والمؤسسات نتيجة تعاملاتها مع العملاء.

وانطلاقاً من أهمية موضوع حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية، وارتباطه الوثيق بالاستقرار المالي، فقد رأت اللجنة العربية للرقابة المصرفية التعريف بالجوانب المرتبطة به، وذلك على ضوء المبادئ الدولية الصادرة عن مجموعة العشرين من جهة، وتجارب بعض المصارف المركزية العربية في هذا الشأن من جهة أخرى.

### ثانياً: الجهود الدولية ذات الصلة بحماية المستهلك في الخدمات المصرفية

حظي موضوع حماية المستهلك باهتمام المصارف المركزية والمؤسسات المالية الدولية منذ سنوات عديدة. ومن المصارف المركزية العالمية السبّاقة في هذا الشأن، البنك الفدرالي الاحتياطي الأمريكي الذي أصدر في عام 1968 قانون الإفصاح في عمليات التمويل، تناول فيه كل ما يتعلق بتعاملات العملاء مع المصارف والمؤسسات المالية، وتحديداً مسائل الإفصاح عن التكلفة الفعلية للإقراض. كما أصدرت السلطات البريطانية، قانون مماثل في عام 1974 تمثل في قانون التمويل الاستهلاكي. كما صدرت قوانين مماثلة لدى العديد من الدول، تناولت جوانب حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية.

إلا أن تداعيات الأزمة المالية العالمية والتطور الكبير في الخدمات والأدوات المالية الإلكترونية والتوسع الكبير في هذه الخدمات، دفع بالمؤسسات والأطر المالية الدولية لزيادة الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع حماية المستهلك لخدمات وتسهيلات المصارف والمؤسسات المالية. وقد تمحورت الجهود حول وضع الأطر التنظيمية التي تكفل حماية (المستهلك / العميل) عند تعامله مع مقدمي الخدمة المالية أو المصرفية، بما يحد من المخاطر التي قد يتعرض لها العملاء في ظل ازدياد وتعقد المنتجات المالية التي تتم عبر وسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة والمقدمة من البنوك والمؤسسات المالية. كما سعت كذلك هذه الجهود إلى تطوير الأطر القانونية التي تمكن من وجود هيئة إشرافية قادرة على تطبيق آلية الرقابة على تلك الجهات، وعلى قدر من المهنية العالية التي تؤهلها على إتخاذ القرار المناسب وفرض العقوبات - إن تطلب الأمر ذلك - في حال وجود أي تجاوزات أو أخطاء قد ترتكب من مزودي الخدمة المالية أو المصرفية.

ومن أهم هذه الجهود، المبادئ العشرة الصادرة عن مجموعة العشرين، في أكتوبر 2011 حول هذا الموضوع. فقد تم اعتماد هذه المبادئ العامة حول حماية المستهلك في مجال الخدمات المالية، وذلك استجابة لدعوة وزراء المالية ومحافظي البنوك المركزية في مجموعة العشرين، بالتعاون مع المؤسسات المالية الدولية، وفي مقدمتها مجلس الاستقرار المالي. وفيما يلي تعريف بهذه المبادئ:

**المبدأ الأول: الهيكل القانوني والتنظيمي والرقابي :** يجب أن تكون حماية المستهلك جزءاً لا يتجزأ من الهيكل القانوني والتنظيمي والرقابي، وبحيث تتماشى مع المتغيرات والظروف المحيطة سواء في السوق المحلي أو العالمي، مع مراعاة أية تطورات قد تطرأ بين الحين والآخر في القطاع المالي بوجه عام.

ويتعين أن تكون تلك التشريعات الرقابية منسجمة مع طبيعة المنتجات أو الخدمات المالية وأنواعها المختلفة، وبالشكل الذي يحفظ حقوق العميل المستهلك وتعكس التزاماتهم من قبل مقدمي الخدمة أو المنتج المالي. وينبغي أن تتوافر آليات رقابية وقانونية قوية وفعالة لحماية المستهلك من الاحتيال والانتهاكات والأخطاء، وتطبيق العقوبات المناسبة في هذا الصدد.

كما يتعين استشارة الهيئات المعنية غير الحكومية كالمنظمات التي تعنى بحماية المستهلك والهيئات المهنية ومؤسسات الأبحاث – عند تطوير السياسة المتعلقة بحماية وتعليم المستهلك المالي. وكذلك تسهيل وتعزيز دخول تلك الهيئات المعنية وإشراكهم الرأي حين إعداد اللوائح والتشريعات المتعلقة بها.

**المبدأ الثاني : دور الهيئات الرقابية والإشرافية:** يتعين وجود هيئات رقابية ذات كيان قائم تعنى بحماية المستهلك في تعاملاته المالية، تتمتع باستقلالية وصلاحيات تؤهلها لإنجاز مهامها بحيث تتكفل هذه الهيئات بمسؤوليات واضحة ومحددة وتعمل بموضوعية وحوكمة مناسبة وأن تتمتع بسلطة إنفاذ اللوائح والتعليمات وموارد وقدرات تنظيمية مناسبة وأن تعمل في إطار تنظيمي وتشريعي واضح وشفاف. كما يتعين على هذه الهيئات مراعاة المعايير المهنية الرفيعة بما في ذلك المعايير المناسبة لسرية المعلومات الاستهلاكية والشخصية وعدم استغلال المعلومات الخاصة بالعملاء، وتجنب تضارب المصالح.

كذلك يجب تعزيز التعاون مع سلطات الرقابة المالية، وكذلك التعاون بين الهيئات أو الإدارات المسؤولة في الموضوعات أو القضايا على مستوى القطاع، علاوة على هذا ينبغي تشجيع الفرص المتكافئة عبر الخدمات المالية وتشجيع التعاون الدولي بين هيئات الرقابة المالية خاصة لقضايا حماية المستهلك الناشئة عن المعاملات المالية الدولية والعبارة للحدود لدى تسويق المنتجات أو الخدمات المالية.



**المبدأ الثالث: المعاملة المنصفة والعدالة للمستهلكين:** إن الإنصاف والصدق والعدل في التعامل مع جميع المستهلكين الماليين واجب في جميع مراحل تعاملهم مع مقدمي الخدمات المالية، ويجب أن يكون هذا العدل جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الجيدة وثقافة الشراكة لجميع مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين. كما يتعين كذلك إيلاء اهتمام خاص لاحتياجات المجموعات الضعيفة "Vulnerable Groups" (أصحاب الدخل الضعيفة، المسنين، ذوي الاحتياجات الخاصة، العاطلين عن العمل، المهاجرين، وغيرهم).

**المبدأ الرابع: الإفصاح والشفافية:** يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين تزويد المستهلك بالمعلومات الرئيسية التي تكفل إطلاع المستهلك بالمزايا والمخاطر والشروط الأساسية للمنتج. ويتعين عليهم أيضاً تزويدهم بمعلومات عن تضارب المصالح المتعلقة بالوكيل المعتمد الذي قام ببيع المنتج.

كذلك ينبغي توفير معلومات عن الجوانب المادية للمنتج المالي وأن يتم توفير المعلومات اللازمة في جميع مراحل التعامل مع المستهلك، ويجب أن تكون جميع وسائل الترويج للمنتج أو الخدمة المالية دقيقة وصادقة ومفهومة، غير مضللة. كما ينبغي اعتماد مقاييس أو معايير موحدة للاطلاع ما قبل التعاقد كالنماذج الموحدة وذلك عند الحاجة إليها وتسهيلها ما أمكن للمقارنة بين المنتجات والخدمات ذات نفس الطبيعة، ويجب تطوير آليات الكشف عن المعلومات بصورة واضحة ومحددة للعملاء، بما في ذلك التحذيرات المحتملة لتوفير المعلومات التي تتناسب مع المنتجات والخدمات المعقدة والمحفوفة بالمخاطر. كما يتعين كذلك إجراء بحوث حول المستهلك وذلك للمساعدة في تحديد وتحسين فعالية متطلبات الإفصاح.

كما ينبغي أن يتصف تقديم المشورة من جانب مقدمي الخدمة المالية بالموضوعية قدر الإمكان، وأن يستند إلى بيانات المستهلك الشخصية أحياناً بالاعتبار درجة أو تعقد نوع

الخدمة أو المنتج والمخاطر المرتبطة به، ومراعاة لرغبات المستهلك المالية وثقافته وقدراته وخبراته. وعلى هذا، ينبغي تنبيه المستهلكين بأهمية حصولهم على المعلومات الدقيقة المتوفرة لدى مقدمي الخدمات المالية ذات الصلة.

**المبدأ الخامس: الثقافة والوعي المالي :** يتعين على جميع الهيئات المعنية وذات الصلة تعزيز التنقيف والوعي المالي، وأن يكون المستهلك قادراً على الوصول بسهولة إلى كل المعلومات المتعلقة بحماية المستهلك وحقوقه وواجباته، وينبغي وضع آليات مناسبة لمساعدة المستهلكين الحاليين والمستقبليين لتطوير ثقافتهم ومهاراتهم من أجل فهم المخاطر بشكل مناسب - بما في ذلك المخاطر والفرص المالية - واتخاذ القرارات المدروسة، بالإضافة لمعرفتهم سبل طلب المساعدة وأخذ الإجراءات الفعالة لتحسين وضعهم المالي. كما يتعين كذلك تعزيز توافر معلومات وتنقيف مالي واسع النطاق وذلك لتعميق ثقافة المستهلك وقدرته، خاصة المجموعات الضعيفة.

كذلك ومع الأخذ بالاعتبار ظروف كل دولة، فإنه يجب التشجيع على أن يكون التنقيف والوعي المالي جزءاً من إستراتيجية واسعة لحماية المستهلك المالي وتنقيفه ونشرها بشكل واسع النطاق من خلال قنوات متنوعة ومناسبة، وأن يتم توفيره وتطبيقه في مراحل مبكرة وفي جميع مراحل الحياة، كما يتعين كذلك توفير برامج ومناهج مرتبطة بالتنقيف المالي تستهدف المجموعات الضعيفة من المستهلكين الماليين.

بالإضافة إلى ذلك يتعين تشجيع جميع الهيئات المعنية وذات الصلة على تطبيق المبادئ والتوجيهات الدولية المتعلقة بالتنقيف المالي والتي تم تطويرها من قبل الشبكة الدولية للتنقيف المالي (INFE) التابعة لـ (OECD). كما يتعين جمع المزيد من المعلومات المحلية والدولية المتشابهة حول الثقافة والوعي المالي من قبل المؤسسات الوطنية والمنظمات العالمية المعنية وذلك لتقييم وتعزيز فعالية منهجيات التوعية المالية.

**المبدأ السادس:** مسؤولية السلوك المهني لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين: يجب أن يضع مقدمو الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين خدمة ومصحة المستهلك نصب أعينهم كهدف يسعون لتحقيقه وأن يكونوا مسؤولين عن دعم وحماية المستهلك المالي. ويتعين على مقدمي الخدمات المالية أيضاً أن يكونوا مسؤولين ومحاسبين عن أعمال وكلائهم المعتمدين.

ويتعين وفقاً لطبيعة المعاملة وبناءً على المعلومات المقدمة أساساً من قبل المستهلكين، أن يقوم مقدمو الخدمات المالية بتقييم القدرات المالية وحالات واحتياجات عملائهم وذلك قبل الموافقة على تزويدهم بأي منتج أو مشورة أو خدمة. ويجب تدريب وتأهيل الموظفين بشكل جيد (خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء). بالإضافة إلى ذلك، يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين أن يسعوا لتجنب ومنع أي احتمال لنشوء تعارض للمصالح، وفي حال عدم القدرة على تجنبها، فيتعين عليهم ضمان سبل الكشف المناسب وأن يوفرُوا آليات داخلية لإدارة مثل هذا التعارض أو أن يرفضوا تقديم المنتج أو المشورة أو الخدمة المطلوبة.

كذلك يتعين تصميم هيكل أجور العاملين لكل من مقدمي الخدمات المالية أو الوكلاء المعتمدين بحيث يشجع على الالتزام بالسلوك المهني المسؤول والمعاملة المنصفة للمستهلكين وتجنب الاستغلال أو تضارب المصالح المحتملة.

**المبدأ السابع:** حماية أصول المستهلك من الاحتيال أو سوء الاستخدام : يجب أن تكون المعلومات وآليات الرقابة والحماية قادرة بشكل مناسب وبدرجة عالية من اليقين على حماية ودائع المستهلكين ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية المشابهة، بما في ذلك الحماية ضد الاحتيال والاختلاس وإساءة الاستخدام.

**المبدأ الثامن: حماية بيانات وخصوصية المستهلك:** يجب حماية بيانات المستهلك المالية والشخصية من خلال وضع آليات رقابة وحماية مناسبة على أن تحدد هذه الآليات أغراض وأسباب جمع ومعالجة وحجز واستخدام وكشف هذه البيانات (خاصة للطرف الثالث). ينبغي كذلك أن تكون هذه الآليات قادرة على استيعاب حقوق المستهلكين في الحصول على معلومات حول تبادل البيانات والدخول عليها والحصول على تصحيح فوري و/أو حذف للبيانات التي تم جمعها أو معالجتها بصورة غير مشروعة أو غير دقيقة.

**المبدأ التاسع: إدارة ومعالجة الشكاوى:** يتعين على السلطات القضائية أن تضمن حصول المستهلكين على آليات توفر معالجة للشكاوي وتسويتها بحيث تكون سهلة المنال، وبأسعار معقولة ومستقلة وعادلة ومناسبة وفعالة. ويجب ألا تفرض هذه الآليات تكلفة عالية أو غير معقولة وأن تسبب أي تأخيرات أو أعباء على المستهلك. ووفقاً لما ذكر أعلاه، يتعين على مقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين أن يتزودوا بالآليات التي توفر معالجة الشكاوي وتسويتها، ويجب توافر سبل اللجوء إلى عملية تسوية مستقلة وذلك لمعالجة الشكاوي التي لم يتم حلها بواسطة آليات تسوية المنازعات الداخلية لمقدمي الخدمات المالية والوكلاء المعتمدين وكحد أدنى، كما ينبغي الإعلان عن المعلومات المجمعدة وما يتعلق بها من شكاوي وحلول.

**المبدأ العاشر: المنافسة:** يتعين تشجيع الأسواق الوطنية والدولية على التنافسية، وذلك لتوفير المزيد من الخيارات للمستهلكين من بين الخدمات المالية ولخلق جو من التنافس بين المصارف والمؤسسات المالية حتى يقدموا منتجات تنافسية ويعززوا حس الابتكار والحفاظ على الخدمات ذات الجودة العالية. علاوة على هذا، يجب أن يكون المستهلك قادراً على البحث والمقارنة قدر الإمكان وعلى المفاضلة والاختيار بين المنتجات والخدمات المقدمة له بسهولة وبتكاليف معقولة وشفافة.

وبالإضافة إلى هذه المبادئ العشرة سابقة الذكر، كان البنك الدولي قد أصدر في مارس 2011 ورقة استرشادية تحت عنوان الممارسات السليمة في مجال حماية المستهلك في القطاع المصرفي. وقد ركزت هذه الورقة على موضوع جوانب الإفصاح عن معدل تكلفة التمويل المحتسبة على العملاء وأي تكاليف إضافية ملحقمة بعملية منح التمويل في صورة رسوم وعمولات محتسبة على عملاء التمويل الاستهلاكي، بالإضافة إلى الإفصاح عن معدل العوائد الفعلية المحتسبة للعملاء لحسابات التوفير والودائع الادخارية للأفراد، باعتبار أن تلك الإفصاحات تهم وتؤثر في قرار العميل في تعاملته مع المصارف والمؤسسات المالية التي يتعامل معها.

### ثالثاً: دور ومسؤوليات المصارف المركزية

تختلف الآراء حول مدى مسؤولية المصارف المركزية في قضايا حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية. فالبعض يرى أنها مسؤولة هيئات وجهات حماية المستهلك، وليست من مسؤوليات المصارف المركزية. ويرى البعض الآخر أنه على ضوء ما تحمله هذه القضايا من مخاطر على النظام المالي والمصرفي، فإن على المصارف المركزية إدخال قضايا حماية المستهلك كجزء مهم من الإجراءات الرقابية والإشرافية لها. وبغض النظر حول هذا الأمر، فإن المصارف المركزية معنية بصفقتها الجهة الرقابية والإشرافية على المؤسسات المصرفية، أن تعمل على قيادة الجهود الوطنية لتطوير القواعد اللازمة لتوفير الحماية الكافية للعملاء في الخدمات المالية والمصرفية، أما بصفة مباشرة أو بالتعاون مع الجهات وهيئات الأخرى.

وبصورة عامة وانطلاقاً من المبادئ الدولية المشار إليها، يمكن للمصارف المركزية في إطار سعيها لتطوير إرشادات وإجراءات لتوفير متطلبات حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية، النظر للقيام بما يلي:

أ- الاهتمام بقضايا حماية المستهلك في منظومتها الرقابية، وذلك بالاستفادة من المبادئ والإرشادات الدولية الصادرة عن المؤسسات المالية الدولية ولاسيما المبادئ الصادرة من مجموعة العشرين الخاصة بحماية المستهلك.

ب- العمل على توثيق العلاقة ما بين الجهات الرقابية المختلفة في مجال حماية المستهلك، مع إشراك المهتمين وممثلي الهيئات والمنظمات ذات الصلة في مجال البحوث الخاصة بحماية المستهلك. كذلك دعم الجهود والمؤتمرات والفعاليات التي تهتم بشئون حماية المستهلك وكذا البحوث والأنشطة والنشرات التوعوية ذات الصلة.

ج- الاهتمام بموضوع تطوير العنصر البشري وتدريب القائمين بالإشراف والرقابة ليكونوا بالقدر الكافي من الدراية والاطلاع بصورة مستمرة لأي مستجدات بالمنتجات المالية والخدمات المصرفية المستحدثة في السوق ولاسيما الخدمات المالية الالكترونية منها.

د- التأكد، إنطلاقاً من متطلبات انضباط السوق والإفصاح العام في الخدمات المالية والمصرفية وتوافقاً مع توجهات لجنة بازل في هذا الخصوص، التأكد من أن جميع الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسات المالية والمصرفية قد تم الإلمام بها ورقابتها بالشكل المناسب.

هـ- التأكد من التزام مقدمي المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بضوابط السلوك المهني المصرفي، ووضع ضوابط دنيا للإفصاح حين تسويقهم أو تقديمهم المنتج أو الخدمة المصرفية المؤداة للعملاء، وكذلك إيضاح جوانب التكلفة الحقيقية للخدمة بالشكل الذي يتناسب مع فهمهم واستيعابهم لها، درءاً للمخاطر التي قد تؤثر سلباً على عمل وسمعة المهنة المصرفية.

و- العمل على ضمان شفافية أسعار الخدمات المصرفية المالية في الإعلانات التي تروجها البنوك والمؤسسات المالية والإفصاح عنها للعملاء بشكل مناسب بحيث يتيح لهم إمكانية المقارنة والاختيار ما بين الخدمات المقدمة من المؤسسات المالية واختيار ما يناسبهم منها، مع التأكيد على حق العميل في معرفة معدلات الفائدة الفعلية والرسوم وغيرها من التكاليف المرتبطة بالخدمة. وتماشياً مع التوجهات الرقابية واللوائح المطبقة في العديد من الدول الخاصة بجزئية الإفصاح والشفافية وحماية العميل، يتعين على البنوك المركزية التأكد من التزام المصارف بالإفصاح عن معدل تكلفة الاقتراض الفعلية المحتسبة على العميل (معدل الفائدة أو الربح السنوي الفعلي APR)، وكذلك معدل العائد السنوي (APY) المحتسب على حسابات الودائع أو التوفير والادخار باعتبارهما أحد أهم العناصر الأساسية التي تؤثر في قرار العملاء والأفراد.

ز- إيلاء العناية اللازمة لضمان تحقيق التوازن ما بين الحقوق والالتزامات ما بين المصارف وعملائهم أطراف العقد ، وبحيث لا تشوبها شروطاً تعسفية كالتى ترد في عقود الإذعان النمطية والتي تحمل في طياتها شروطاً غير قابلة للمفاوضة من جانب العميل المستهلك تجاه مقدمي المنتج أو الخدمة المالية.

ح- وضع الإجراءات المناسبة التي تضمن حصول العملاء على حقوقهم كاملة عند التظلم ، مع تفعيل آليات الشكاوى بحيث تنظم علاقة العملاء مع المصارف التي يتعاملون معها وحلها والعمل على تقنين جهد وتكلفة تلك الشكاوى ، وتشديد العقوبة على الجهات المخالفة حال وجود أي قصور أو إنتهاك لحقوق العميل.

ط- العمل على إيلاء عناية خاصة لحماية عملاء التمويل الصغير أو ما يسمى بعمليات التمويل للعميل المنتج الحرفي أو الزراعي وغيرها من المشروعات الفردية الصغيرة،

والاهتمام بالعملاء المستهلكين ذو الاحتياجات المادية أو المجموعات الضعيفة (Vulnerable Group) باعتبارهم جزءاً مكملاً لتعزيز الثقة والاستقرار المالي وخاصة في أعقاب الأزمة المالية الأخيرة، بحيث تكفل حقوقهم المالية وإطلاعهم بالمخاطر المحيطة بالخدمة المالية والمزايا التي تتحقق من المنتج أو الخدمة المؤداة لهم، وتجنب إفراطهم بالمدىونية غير المتوائمة مع قدراتهم والعمل تحت شعار "نحو تمويل مسئول".

#### رابعاً: تجارب الدول العربية

وللتعرف على واقع وتعليمات حماية المستهلك (العميل) من الخدمات المصرفية، تم إعداد استبيان جرى توزيعه على المصارف المركزية العربية. هذا وبالاستناد إلى إجابات عشرة مصارف مركزية، يتضح أن هناك اهتماماً متزايداً وإدراكاً لأهمية موضوع "حماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية" لدى العديد من المصارف المركزية العربية. فقد أقدمت العديد من المصارف المركزية العربية على إصدار القرارات والتعليمات واللوائح التنظيمية التي من شأنها أن توفر الحماية الكافية للعميل الفرد (المستهلك). فعلى سبيل المثال، تم في البحرين إصدار "ميثاق أفضل الممارسات حول القروض الاستهلاكية ورسوم الخدمات المصرفية". وقد جرى إعداده بالتعاون بين جمعية المصرفيين البحرينية ومصرف البحرين المركزي. ويتضمن هذا الميثاق كل ما يتعلق بالتنوع العامة بالخدمات المصرفية والمالية المتعلقة بالتمويل وتكلفة الإقراض وكذا أسعار العمولات المتعلقة بالخدمات المالية الأخرى. وكذلك التوجيهات بشأن تعويض أصحاب القروض الاستهلاكية لأقساط التأمين المتبقية ورسوم السداد المبكر وتوجيهات متعلقة بسلوكيات العمل في المصارف وغيرها من متطلبات الإفصاح العام في العمل المصرفي والحدود الدنيا لإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء.



كما أصدر مصرف لبنان، تعميماً شاملاً في عام 2010 تناول كافة الجوانب التي تتعلق بتعاملات العملاء مع المصارف بما يعزز من الحماية لهم، حيث ألزم المصارف بالإفصاح عن كافة التكاليف المرتبطة بالائتمان. كذلك أصدر البنك المركزي الأردني في عام 2012، تعليمات التعامل مع العملاء، تناولت كيفية وإجراءات التعامل مع العملاء ومتطلبات الإفصاح والشفافية في هذا الشأن. كما أنشأت العديد من المصارف المركزية العربية، وحدات لتلقى الشكاوي من العملاء. كذلك هناك تعليمات تتناول بعض جوانب حماية المستهلك أو العميل في الخدمات المصرفية لدى كل من تونس وفلسطين وقطر وليبيا ومصر.

هذا وتتميز تجربة بنك الكويت المركزي لشمولها على تعليمات وقواعد تناولت مختلف جوانب حماية المستهلك في الخدمات المصرفية، بما في ذلك إنشاء وحدات لتلقى الشكاوي، وإصدار تعليمات تناولت مختلف الخدمات والأدوات المالية وكيفية الإفصاح عنها. وكذلك تجربة بنك المغرب، الذي أصدر مجموعة من التعليمات الشاملة تناولت جوانب حماية المستهلك، وذلك في إطار استراتيجية البنك لتعزيز الوصول للتمويل في المغرب. ويتضمن ملحق هذه الورقة تعريف بتفاصيل هاتين التجريبتين.

ومع ذلك ومع كل هذه الجهود، فإن هناك حاجة كبيرة لتطوير الإجراءات والممارسات المتعلقة بحماية المستهلك في الخدمات المالية والمصرفية في أغلب الدول العربية، وذلك في ظل التطور والتنوع الكبير في الخدمات المالية والمصرفية من جهة، والذي يقابله من جهة أخرى ضعف في الوعي المالي والمصرفي.

هذا ويلاحظ وفقاً لنتائج الاستبيان أن أغلب المصارف المركزية العربية، لا تراقب الحملات الترويجية والإعلانية للمصارف. كذلك، لا تقوم البنوك في عدد كبير من الدول العربية،

بالحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي بشأن الرسوم والعمولات التي تتقاضاها من عملاءها. كما أن البنوك غير ملزمة في العديد من الدول العربية، بتقديم تقارير دورية للمصارف المركزية، تتضمن عدد الشكاوي المستحقة وموضوعها وما تم اتخاذه من الاجراءات لمعالجة موضوع كل شكوى ومتابعتها والموقف الحالي لها.

ولعل أبرز الجوانب التي تحتاج للمزيد من الاهتمام، وفقاً لما جاء في نتائج الاستبيان، الحاجة لوجود استراتيجية وطنية لنشر وتعزيز الوعي والتعليم المالي لدى معظم الدول العربية.

#### خامساً: الخلاصة والتوصيات

يعتبر تعزيز حماية المستهلك (العميل) للخدمات المالية وتثقيفه من أولويات النظام الرقابي لما له من أثر على الاستقرار المالي وتحسين فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية. ويستدعي ذلك متابعة ووضع ضوابط قانونية لحماية المستهلك (العميل) لهذه الخدمات، وتمكين الهيئات الرقابية بالصلاحيات والموارد اللازمة لأداء مهامها. كما يتطلب تعاوناً بين المصارف المركزية ومختلف الجهات والهيئات الرقابية ذات العلاقة. وانطلاقاً من ذلك، فإن اللجنة العربية للرقابة المصرفية، تدعو المصارف المركزية العربية إلى زيادة الاهتمام بقضايا حماية المستهلك (العميل) للخدمات المالية والمصرفية، والعمل على وضع المنهجيات الرقابية والإشرافية المناسبة، استرشاداً بالمبادئ الدولية التي أصدرتها مجموعة العشرين وما تتضمنه هذه الورقة من أفكار.

الملحق (1)

ملخص نتائج استبيان حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية في الدول العربية

الإمارات	البحرين	قطر	الكويت	السعودية	الأردن	مصر	المغرب	موريتانيا	اليمن	الاستفسار	
√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	هل هناك قوانين أو تشريعات تعكس اهتماماً على مستوى الدولة يتم العمل بها وتنفيذها من خلال جهة معينة خاصة بحماية المستهلك؟	1
√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	هل هناك تعليمات أو لوائح صادرة من البنك المركزي تتعلق بحماية مستهلكي الخدمات المصرفية وخاصة متابعة ومعالجة الشكاوى؟	2
√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	هل يتم تطبيق عقوبات/ اجراءات تاديبية على المصارف، او يتم رفع تقرير للجهة المخولة بايقاع العقوبة على المصارف، في حال عدم تقيدها بالقوانين / اللوائح المتعلقة بحماية المستهلك؟	3
√	√	√	X	√	X	X	√	√	X	هل هناك تعليمات تلزم المصارف بإبلاغ واستيفاء موافقة البنك المركزي أولاً بأول بأي منتج أو خدمة مصرفية جديدة تقدمها المصارف للعملاء؟	4
√	X	√	X	√	X	X	X	√	X	هل هناك تعليمات تلزم المصارف بإبلاغ واستيفاء موافقة البنك المركزي على إعلانات المنتجات والخدمات المصرفية؟	5
√	X	√	X	√	X	X	X	X	X	هل هناك تعليمات تلزم المصارف بإبلاغ واستيفاء موافقة البنك المركزي على حملاتها الترويجية وإعلاناتها؟	6

X	X	X	√	X	X	√	√	(1)	X	هل يقوم البنك المركزي بتحديد كافة الرسوم والعمولات المسموح للبنوك باستيفائها من العملاء مقابل الخدمات والمنتجات المصرفية؟ إذا كان الجواب نعم، انتقل للسؤال رقم 9.	7
X	X	X	√	X	X	√	√	√	X	هل هناك تعليمات تلزم المصارف بالحصول على موافقة مسبقة من البنك المركزي في شأن كافة الرسوم والعمولات وغيرها التي يتم تقاضيها من العملاء؟	8
X	√	√	√	√	X	√	√	√	√	هل هناك تعليمات من البنك المركزي تلزم المصارف بالإعلان عن لائحة الرسوم والعمولات وأسعار الفائدة الفعلية، في مكان ظاهر وبصورة واضحة لجميع العملاء على حد سواء؟	9
X	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل يتم إلزام المصارف بالإفصاح عن معدل الفائدة أو الربح السنوي الفعلي (APR) على عمليات التمويل أو الإقراض للعملاء الأفراد، وكذلك بالنسبة للإفصاح عن معدل العائد الفعلي على حساب التوفير والودائع؟	10
X	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل يتم تدريب المعنيين بالإشراف والرقابة في البنك المركزي ليكونوا على اطلاع مستمر ودراية بأي مستجدات تطرأ في سوق الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية واستيعابهم لها؟	11
√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	هل يقوم البنك المركزي بأعمال الفحص والتفتيش على المنتجات والخدمات المصرفية، للتأكد من عدم مخالفتها للوائح الخاصة بها والنظم الموضوعه من قبل البنك المركزي؟	12

(1) هناك جدول نموذجي وحصري للعمولات موحد على مستوى القطاع، لا يحق للبنوك إدراج أي عمولات لم يتضمنها الجدول المذكور إلا وفقاً لإجراءات مقتنة تستند إلى إجماع أهل المهنة وموافقة البنك المركزي التونسي.

X	X	√	X	(2)	X	√	√	√	√	هل هناك جهة داخل كل مصرف يناط بها تلقي شكاوى العملاء ومتابعتها وتحليلها؟	13
		√	√	X	X	X	√	√	√	هل يوجد لكل مصرف / شركة تمويل، سياسات او إجراءات عمل معتمدة من قبل الإدارة العليا لمتابعة ومعالجة شكاوى العملاء؟	14
X	√	√		√	X	√	√	√	√	هل هناك دائرة / وحدة في البنك المركزي تتكفل بالإشراف ومتابعته شكاوى عملاء المصارف؟	15
X	√	√		X	√	√	√	√	√	هل تلتزم المصارف بتوفير وسائل ارشادية كافية داخل قاعاتها وعلى المواقع الالكترونية الخاصة بها، توضح للعميل كل حقوقه فيما يتعلق بتقديم الشكوى، وكيفية الاستفسار عن كافة جوانب المنتج أو الخدمة المصرفية المقدمة له؟	16
X	√	√		كتابياً فقط	(3)	√	√	√	√	هل تعتبر وسائل تقديم شكاوى العملاء تجاه المصارف التي يتعاملون معها، كافية ومتاحة؟	17
X	√	√		X	X	X	√	√	√	هل يتم إلزام المصارف بإرسال تقارير دورية للبنك المركزي تتضمن عدد الشكاوى المستحقة وموضوعها وما تم اتخاذه من الإجراءات لمعالجة موضوع كل شكوى ومتابعتها والموقف الحالي لها؟	18
X	(5)	X		(4)	X	√	√	√	√	هل هناك جهة مختصة - سواء داخل أو خارج البنك المركزي - يناط بها القيام بالدور التوعوي لتثقيف عملاء المصارف، حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية والمخاطر	19

(2) توجد بعض المصارف.

(3) يقوم المصرف المركزي بمعالجة الشكاوي الواردة في حدود ما تسمح به القوانين المرعية الأجراء.

(4) إلى حد ما عن طريق جمعية المصارف الليبية.

(5) يقوم المجتمع المدني بتوفير وتوعية زبناء المصارف.

										المرتبطة بها في تعاملهم مع الجهاز المصرفي والمالي، وطرق تقديم الشكاوى.
√	(6)	√		√	√	√	√	X	X	20 هل يكفل البنك المركزي حقوق العملاء بالحصول على تقاريرهم الائتمانية والاعتراض عليها؟
X	√	X		X	√	X	√	أحياناً	√	21 هل يقوم البنك المركزي بإلزام المصارف بمنح عملائها مستند معتمد من المصرف والمقرض ( Key Fact Statement ) يحتوي على ملخص عن المعلومات الرئيسية للمنتج/ أو الخدمة المقدمة لهم؟
X	√	√		√	√	√	√	X	√	22 هل يتوفر لدى المصارف سياسات وآليات واضحة ومحددة لحماية عملائها من التعرض للاحتيال والتزوير؟
X	√	X		√	√	√	√	√	√	23 هل يقوم البنك المركزي بإصدار تعليمات للمصارف لحماية بيانات العملاء المصرفية؟
X	√	√		√	(7)	X	√	√	√	24 هل هناك استراتيجية وخطط لدى البنك المركزي لتعزيز الاشتغال المالي من خلال تشجيع المواطنين على فتح حساب مصرفي أساسي بدون عمولات أو بعمولات متدنية للاستفادة من الخدمات والمنتجات المصرفية؟
X	X	X		X	(8)	√	√	X	√	25 هل هناك استراتيجية وطنية للتعليم المالي أو خطط تعاون مشتركة لدى البنك المركزي مع جهات حكومية أو مستقلة أو خاصة، لنشر وتعزيز التعليم المالي والوعي المصرفي وخاصة لدى الشباب والأطفال؟

(6) تنشر التقارير على المواقع الالكترونية للمصارف.

(7) موضوع الاشتغال المالي قيد البحث والدراسة.

(8) باستثناء بعض المبادرات من مؤسسات حكومية فاعلة في هذا المجال.

## الملحق (2)

### تجربة بنك الكويت المركزي

في إطار مواكبة بنك الكويت المركزي للتطورات والمستجدات النوعية في مجال الخدمات المصرفية وما يصاحبها من مخاطر قد يتعرض لها المستهلك، فقد دأب بنك الكويت المركزي على اعتبار موضوع حماية المستهلك من أهم أولوياته واهتماماته، وذلك من خلال إصداره تعليمات وتوجيهات إلى الوحدات الخاضعة لرقابته، تتضمن قواعد وأحكام وضوابط من شأنها حماية العميل الفرد (المستهلك)، هذا وقد رؤى أهمية عرض بعض منها، بما يعكس جانب من تجربة بنك الكويت المركزي في هذا المجال :

أ - التعليمات الخاصة بإنشاء وحدة لتلقي شكاوى العملاء لدى البنوك وشركات التمويل وآلية التعامل مع تلك الشكاوى:

في إطار اهتمام بنك الكويت المركزي بالعمل على إيجاد حلول عملية مناسبة لشكاوى العملاء (الأفراد) وبصفة خاصة المتعلقة بالقروض الاستهلاكية والمقسطة والرسوم والعمولات التي يتم تحصيلها من العملاء، فقد سبق أن أصدر بنك الكويت المركزي تعليماته المؤرخة 2011/1/19 إلى كافة البنوك المحلية وفروع البنوك الأجنبية العاملة بدولة الكويت وشركات التمويل بشأن إنشاء وحدة لتلقي شكاوى العملاء، وإيجاد الحلول المناسبة لها وذلك من خلال آلية مقترحة للتعامل مع مثل تلك الشكاوى والتي توفر الحد الأدنى من الإجراءات التي يتعين على الجهات المذكورة الاسترشاد بها في معالجة هذه الشكاوى. وقد تلخصت تلك الآلية بما يلي :

1) أن تنشئ كل جهة من الجهات سالف الإشارة إليها وحدة مستقلة مختصة لديها للتعامل مع شكاوى العملاء المنوه عنهم.

- (2) يعد نموذج موحد لشكاوى العملاء لكافة الجهات، يحدد فيه آلية عرض الشكاوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكاوى المقدمة.
- (3) تحدد كل جهة وسائل تلقي الشكاوى من العملاء على أن تكون بحد أدنى (3) وسائل: تقديم الشكاوى شخصياً، بالبريد، أو إلكترونياً.
- (4) تقوم وحدة الشكاوى ببحث الشكاوى المقدمة من العملاء الذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقاً للعقود المبرمة معهم.
- (5) يجب أن لا يكون موضوع الشكاوى منظوراً أمام القضاء.
- (6) تمتنع الجهة عن تقديم العميل إلى القضاء طالما الشكاوى المقدمة من العميل لا تزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها أو تقديم الرأي بشأنها إلى العميل، وفي حال تقديم العميل شكواه إلى القضاء أثناء بحث الوحدة لموضوع الشكاوى، تتوقف الوحدة عن بحث موضوع الشكاوى.
- (7) تقدم الوحدة رأي مكتوب للعميل بشأن موضوع الشكاوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الإجراءات التصحيحية إن وجدت لحل موضوع الشكاوى. أما بخصوص الشكاوى أو الاعتراضات الهاتفية فإن للبنك حرية تقرير إحالتها إلى وحدة الشكاوى بالجهة أو إلى غيرها من إدارات وأجهزة الجهة المختلفة، مع ضرورة وضع نظام رقابة داخلية يضمن التأكد من إيجاد الحلول المناسبة وعدم تكرار تلك الشكاوى والاعتراضات الهاتفية مستقبلاً.



8) تلتزم الجهة بتنفيذ الإجراءات التصحيحية التي وضعتها الوحدة ، دون أن يترتب على ذلك المساس بحق العميل لمباشرة أي إجراءات أخرى حال عدم قبوله بتلك الإجراءات التصحيحية.

9) تلتزم الوحدة بتقديم رأيها للعميل خلال مدة أقصاها 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى، وفي حالة تقاعس العميل عن استلام الرد خلال تلك المدة فيتعين على الجهة إرسال الرد للعميل من خلال البريد المسجل بعلم الوصول.

10) توفر الجهة نموذج الشكاوى المعتمد لديها وعنوان مراسلات الوحدة في مكان ظاهر في المركز الرئيسي وكذا كافة الفروع التي تتعامل مع الجمهور، إضافة إلى تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة إلى العملاء لعنوان مراسلات الوحدة.

11) إن الرأي المقدم من الوحدة هو رأي فني بحت ولا يمكن الاستناد إليه أو استخدامه كدليل إثبات في حال إحالة موضوع الشكوى إلى القضاء.

### تشكيل الوحدة

1- تضع الجهة الهيكل التنظيمي للوحدة وتزودها بالكوادر البشرية المؤهلة لأداء المهام الموكلة إليها على أكمل وجه، وبشرط توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لدى أعضاء الوحدة.

2- تتبع الوحدة رئيس الجهاز التنفيذي وترفع له تقارير دورية بشكل شهري عن أدائها.

- 3- ترفع الوحدة تقرير شهري إلى بنك الكويت المركزي يتضمن كحد أدنى إحصائية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة إلى الوحدة والإجراءات المتخذة بشأنها وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة (إعداد تقرير موحد تلتزم فيه الجهات بحيث يسهل لاحقاً إعداد تقرير مجمع على مستوى الجهات).
- 4- الوحدة مسئولة عن بحث الشكاوى وتقديم الرأي بشأنها دون أن ترتبط بخدمة الرد على استفسارات العملاء بخلاف موضوع الشكاوى، حيث يجب أن تقدم الأخيرة من جهة مختلفة في البنك (خدمة العملاء مثلاً).
- 5- للوحدة الصلاحية المطلقة بالإطلاع على ملف وسجلات ومعاملات الشاكي في الجهة ودون أن يتطلب الأمر أية موافقات مسبقة من جهات أخرى.
- 6- يجب أن تتمتع الوحدة بالإستقلالية المطلقة لمزاولة أعمالها.

### أمور أخرى:

- 1- لدى قيام الجهة المشكو في حقها بإتخاذ إجراءات تصحيحية بشأن شكوى أحد العملاء وبصفة خاصة المتعلقة بمخالفة تعليمات بنك الكويت المركزي والإجراءات المعمول بها لديه، فإنه يتعين على الجهة دراسة أوضاع باقي العملاء للتحقق من عدم وجود ذات المخالفات دون الإنتظار تقديم عملاء آخرين شكاوى في ذات موضوع الشكاوى.
- 2- وفي إطار الحرص على تفعيل الآلية التي تضمنها التعميم الصادر إلى البنوك وشركات التمويل بشأن إنشاء وحدة لتلقي شكاوى العملاء لديها ، فقد تضمنت الآلية المشار إليها

بأن الوحدة المذكورة سوف تكون محل متابعة مكتبية وميدانية من قبل بنك الكويت المركزي، وفي هذا المجال نود الإشارة إلى الإجراءات الخاصة بالمتابعة وذلك على النحو التالي :

### إجراءات المتابعة المكتبية :

1- حسب الآلية المعمول بها، تم توجيه الجهات المذكورة نحو تزويد بنك الكويت المركزي ببيانات إحصائية شهرية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة إليها من عملائها والإجراءات المتخذة بشأنها وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة وكذا البيانات التفصيلية الخاصة بها وذلك وفقاً للنماذج المعدة في هذا الخصوص.

2- كما تم إتاحة إمكانية قيام العملاء في حال عدم توصلهم إلى تسوية مع الجهة المشكو في حقها، للتقدم إلى بنك الكويت المركزي بنظم حول الشكوى، وذلك بعد إستيفاء الرد الرسمي من الجهة المشكو في حقها، حيث يقوم بنك الكويت المركزي بالتأكد من سلامة الإجراءات المتخذة من الجهة المشكو في حقها لمعالجة موضوع الشكوى من عدمه.

### إجراءات المتابعة الميدانية :

1- وفقاً للإجراءات الخاصة بالتفتيش الميداني الدوري على الجهات الخاضعة للرقابة، فقد تم إجراء تفتيش افتتاحي على هذه الجهات للتأكد من توافر العناصر الأساسية لعمل وحدة الشكاوى وآلية العمل بها، والتزامها بالتعليمات الرقابية ونظم وإجراءات العمل الخاصة بها، فضلاً عن توافر هيكل تنظيمي للوحدة وتحديد واضح للواجبات

والمسئوليات وتوافر الكوادر البشرية المؤهلة لأداء المهام الموكلة إليها على أكمل وجه ، وكذا التأكد من استقلالية مزاولتها لأعمالها.

2- كما يتم الأخذ بعين الاعتبار التحقق من صحة البيانات الواردة بالتقارير الإحصائية التي تقوم الجهات بموافاة بنك الكويت المركزي بها بشكل شهري سالف الإشارة إليها، وكذا الوقوف على أية ظواهر سلبية تتكشف من خلال متابعة تلك التقارير الشهرية أو ما قد يتكشف من خلال دراسة تظلمات العملاء.

ب- مجموعة المعايير التي يتعين على البنوك وشركات التمويل الإلتزام بها كحد أدنى في علاقاتها مع عملائها :

أنه في ضوء أهمية العلاقة التي تربط البنوك المحلية وشركات التمويل بعملائها والتي يتعين أن تستند إلى أقصى درجات المصادقية والشفافية في التعامل ، وفي إطار حرص بنك الكويت المركزي على تنظيم تلك العلاقة على أسس سليمة تحدد حقوق والتزامات الجهات المذكورة والعميل وبما يؤدي إلى زيادة درجة رضا العملاء. فقد أصدر بنك الكويت المركزي في مرحلة سابقة خلال الفترة من عام 2002 وحتى عام 2006، تعليماته إلى الجهات المشار إليها بشأن تحديد مجموعة من المعايير التي يتعين على تلك الجهات الإلتزام بها كحد أدنى في علاقاتها مع عملائها. نورد هنا على النحو التالي :

1) أن يتم تحديد حقوق والتزامات كل من الجهة والعميل بموجب عقود واضحة الصياغة مفهومة المعنى ومتوافقة مع أحكام القوانين المحلية والقرارات الوزارية ذات الصلة، وتعليمات بنك الكويت المركزي، وكذلك الأعراف المصرفية السائدة.

- (2) أن يتضمن العقد المبرم بين الجهة والعميل تحديداً واضحاً لسعر الفائدة وكافة الرسوم والعمولات المرتبطة بالعقد، ومنها التي تفرض على العميل لدى إخلاله بأي بند من بنود العقد.
- (3) أن يتم تزويد العميل بنسخة من العقد الذي يبرم مع الجهة سواء عند المنح ، التجديد ، إعادة الجدولة ، أو عند إجراء أي تعديل عليه.
- (4) بخلاف كشوفات الحسابات التي يقوم البنك بموافاة عميله بها على فترات دورية وفقاً لما جرى عليه العمل لدى البنوك ، فإنه يتوجب على البنك تزويد عميله – بناءً على طلبه - بنسخة من أي كشف حساب خاص به ولأي فترات يرغب بها ، وأي شهادة أو بيان يخصه، ودون مغالاة من قبل البنك في احتساب رسوم مقابل طلب العميل.
- (5) أن يتضمن نموذج طلب العميل أو الاتفاقية التي تبرم مع البنك مقابل أي خدمة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك مثل بطاقات الائتمان والتحويلات الإلكترونية وصناديق الأمانات وغيرها من الخدمات، بنوداً واضحة الصياغة ومفهومة المعنى، وتحدد بشكل صريح حقوق والتزامات العميل، وأية رسوم أو عمولات مرتبطة بتلك الخدمة، ومنها تلك التي تفرض على العميل في حالة إخلاله بشروط الخدمة المذكورة.
- (6) أن تعكس الإعلانات التي يقوم بها البنك عن خدماته المصرفية سواء في الصحف أو المجالات أو الراديو أو التلفاز أو لوحات الإعلانات أو بأي طريقة أخرى، الصورة الحقيقية للخدمة والمنافع التي سيحصل عليها العميل والالتزامات التي قد تترتب عليه.
- (7) أن يولي البنك العناية اللازمة والشفافية المطلقة لدى تقديم وشرح خدماته المختلفة لعملائه ، مع ضرورة الرد على استفسارات العملاء بالدقة اللازمة.

- 8) أن تقوم الجهة بإيلاء الشكاوى التي ترد إليها من عملائها الأهمية اللازمة ، وأن يتم بحث الشكاوى بصورة مهنية ودقيقة، وأن يتم الرد على العميل في أسرع وقت ممكن.
- 9) أن تراعي الجهة توفير الموظفين الأكفاء والعمالة الماهرة والمدربة لتقديم خدماتها المختلفة لعملائها والرد على استفساراتهم وتقديم الإيضاحات لهم.
- 10) أن يتوافر لدى الجهة لائحة بالسلوك المهني لموظفيها متضمنة قواعد ومعايير محددة يجب الالتزام بها، ومنها تلك المتعلقة بالعلاقة مع العملاء.

ج- تعليمات أخرى ذات صلة بحماية المستهلك:

#### حدود وقيود خاصة بالقروض الاستهلاكية والمقسطة:

في إطار حرص بنك الكويت المركزي على حماية عملاء القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، وتجنب حصولهم على قروض / تمويل غير متوائم مع قدراتهم المالية، وتفعيل العمل تحت شعار " نحو تمويل مسؤول "، فإنه يتم إجراء مراجعات دورية وشاملة لهذه النوعية من القروض وتعديل القواعد والأسس التي يضعها بنك الكويت المركزي بين الحين والآخر في هذا المجال ، ونشير بوجه خاص إلى ما يلي :

- 1) وضع حدود قصوى لمبلغ القرض / التمويل الاستهلاكي للعميل الواحد بأن لا يتعدى مبلغ (15) أمثال صافي الراتب الشهري للعميل وبعده أقصى 15 ألف د.ك للقرض الاستهلاكي و70 ألف د.ك للقرض الإسكاني المقسط يدخل من ضمنه الحد الأقصى المقرر للقرض الاستهلاكي المشار إليه.

- (2) عدم تجاوز مجموع الأقساط الشهرية للعميل عن 40% من صافي راتبه أو دخله الشهري (30% للمتقاعدين).
- (3) وضع حدود قصوى لأسعار الفائدة التي يتم تقاضيها من عملاء القروض الاستهلاكية المقسطة وبألا تزيد عن 3% فوق سعر الخصم الذي يعلنه بنك الكويت المركزي، وبحيث يتم تطبيق سعر فائدة ثابت على تلك القروض يتم مراجعته كل 5 سنوات خلال أجل القرض وبشرط أن لا يتجاوز مقدار التغيير في معدل الفائدة 2% (سواء بالزيادة أو النقص) عن سعر الفائدة الإتفاقية المطبق بمقتضى عقد القرض قبل التغيير.
- (4) أن يكون الحد الأقصى لفترة استرداد القرض 5 سنوات للقروض الاستهلاكي و15 سنة للقروض المقسط.
- (5) إلزام البنوك والجهات المانحة للقروض بالإفصاح عن سعر الفائدة الفعلي للقروض الاستهلاكية والمقسطة المقرر من بنك الكويت المركزي (3% فوق سعر الخصم).

#### الرسوم والعمولات :

- سبق لبنك الكويت المركزي إصدار تعميمين خلال عامي 1997 و 1998 إلى الجهات الخاضعة لرقابته في شأن الرسوم والعمولات المرتبطة بالقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، حيث تضمننا التعميمين المذكورين بضرورة التوقف عن تحصيل أية مبالغ من عملاء القروض الأفراد – تحت أية مسميات – دون أن يقابلها خدمات فعلية مقدمة لهم ، كما تم إلزام الوحدات الخاضعة بالإعلان عن كافة أسعار الخدمات المقدمة لجمهور العملاء على لوحة مخصصة لذلك بالمركز الرئيسي وكافة الفروع العاملة بدولة الكويت.

- سبق وأن قام بنك الكويت المركزي بإصدار تعليمات لاحقة في أبريل ومايو 2002 في شأن كافة الرسوم والعمولات سواء المرتبط بها بالتسهيلات الائتمانية وعمليات التمويل، أو تلك المرتبطة بالخدمات المصرفية وتلك تم بموجبها إلزام البنوك بالعمل بما جاء بتلك التعليمات، ولعل أهم ما يميز التعليمات المشار إليها أنها وضعت قيوداً وتحديداً واضح للعمولات التي يجوز للبنوك تقاضيها، وتلك التي يتعين التوقف عن تحصيلها من العملاء، فضلاً عن التأكيد بعدم استيفاء أية رسوم أو عمولات إلا بموجب موافقة مسبقة من بنك الكويت المركزي.

### بطاقات الائتمان :

سبق أن أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات بشأن البطاقات الائتمانية المصدرة من البنوك المحلية، وقد روعى فيها الحد من انتشار الميول الاستهلاكية للأفراد بقدر الإمكان، لما لذلك من أبعاد اقتصادية واجتماعية سلبية، وفي هذا الإطار فقد اشتملت التعليمات على بعض الضوابط والتي من أهمها ما يلي :

- 1- تحديد حد أقصى مسموح بتفسيطه للعميل عن بطاقات الائتمان (10 آلاف د.ك أو عشرة أمثال الراتب أو الدخل الشهري المستمر أيهما أقل).
- 2- مراعاة كافة الإلتزامات (النقدية وغير النقدية) القائمة على العملاء، بما في ذلك أقساط بطاقات الائتمان، وذلك لدى تحديد حجم القروض الاستهلاكية والقروض المقسطة التي تقدمها للعميل وبما لا يترتب عليه زيادة الإلتزامات الشهرية على العميل لجميع الجهات عن 40% (30% للمتقاعدين ) من صافي الراتب أو الدخل الشهري المستمر.



## التأمين :

- سبق لبنك الكويت المركزي إصدار تعليمات في يناير 2007 إلى الوحدات الخاضعة لرقابته، والتي أكدت على أن يكون التأمين المبرم مع عملاء القروض الاستهلاكية والمقسطة اختياري من العميل وليس إجباري، وفي حالة رغبة العميل بالتأمين، يتم استيفاء موافقته، وعلى أن تكون أجور التأمين منصفة بين البنك والعميل، وألا تتجاوز أجور التأمين التي يتحملها العميل عن 2% من قيمة القرض كحد أقصى، وتتحمل الجهة المانحة للقرض النسبة الباقية من قيمة أجور التأمين، والتي يتعين أن لا تقل عن النسبة التي يتحملها العميل، ولمزيد من الشفافية فقد نصت التعليمات المشار إليها ضرورة إحاطة العملاء بنطاق التغطية التي يشملها التأمين وذلك من خلال تزويد العميل بنسخة من الشروط والأحكام المنظمة لوثيقة التأمين التي تغطي تلك الأنواع من القروض ، وأن يتم استيفاء توقيع العميل بإطلاع عليه.
- أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات في يونيو 2012 إلى جميع البنوك المحلية بشأن قيامها بتسويق الخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين ، حيث أكدت التعليمات ضرورة التوقف عن تسويق أي خدمات تأمينية بخلاف تلك المتعلقة بشكل مباشر بالخدمات المصرفية التي يقوم بها البنك، وبحيث تكون تلك الخدمة التأمينية مكتملة لعملية مصرفية قام بها البنك، شريطة موافقة العميل على ذلك ، وأن يكون ذلك في أضيق الحدود.

## سرية بيانات ومعلومات العملاء لدى البنوك :

- في إطار حرص بنك الكويت المركزي على حماية سرية المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء لدى البنوك فقد تناولت المادة (85) مكرر من قانون بنك الكويت المركزي حظر

على البنوك والعاملين لديها بعدم إفشاء أي معلومات تتعلق بشئون البنك أو العملاء، وأن عدم الإلتزام بذلك يترتب عليه عقوبات موضحة بالقانون سالف الذكر ، كما أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات إلى البنوك بشأن المحافظة على سرية ما لديها من معلومات وبيانات خاصة بعملائها، حيث تضمنت الحد الأدنى من الأمور التي يتعين على البنوك الإلتزام بها للمحافظة على سرية معلومات وبيانات عملائها، ووضع سياسات وإجراءات معتمدة من مجلس إدارتها تحكم سرية تداول المعلومات والبيانات الخاصة بالعملاء.

- أما بخصوص العملاء الذين يحصلون على تسهيلات ائتمانية / عمليات تمويل، فقد تضمنت تعليمات بنك الكويت المركزي إلى الوحدات الخاضعة لرقابته التأكيد على أنه يجب على المؤسسة المالية المعنية ، في أي حالة من حالات الاستعلام الائتماني عن العميل (بنك الكويت المركزي – شبكة المعلومات الائتمانية)، أن تحصل على طلب خطي موقع من العميل نفسه، أو من ينوب عنه بمقتضى توكيل رسمي موثق، يبين فيه رغبته في الحصول على تسهيلات ائتمانية / عمليات تمويل من هذه المؤسسة المالية أو تجديد تلك التسهيلات / العمليات أو زيادتها، وذلك قبل إرسال مذكرة الاستعلام إلى البنك المركزي، ويكون قيام المؤسسة المالية صاحبة العلاقة بالاستعلام من البنك المركزي ، دون وجود مثل هذا الطلب الخطي من العميل، من شأنه أن يعرض تلك المؤسسة المالية لتوقيع إحدى الجزاءات المنصوص عليها بالقانون رقم 32 لسنة 1968 وتعديلاته على نحو ما سيرد ذكره في موضعه لاحقاً.

### التثقيف والتوعية المالية للعميل المستهلك :

- من اهتمامات بنك الكويت المركزي أن تكون المنتجات والخدمات المصرفية والمالية التي تقدمها المصارف للعملاء على درجة عالية من الشفافية مع الإفصاح عن كافة

الجوانب المتعلقة بها، وفي هذا الإطار فقد قام بنك الكويت المركزي بالتنسيق مع معهد الدراسات المصرفية على دعم إصدارات ونشرات دورية توعوية وتثقيفية تحت عنوان "إضاعات مصرفية"، حول المنتجات والخدمات المصرفية والمالية التي تقدم للعملاء وخاصة الأفراد، وإحاطتهم بالمخاطر المرتبطة بها، وذلك بالتنسيق مع اتحاد مصارف الكويت في هذا المجال، فضلاً عن ما يقوم به بنك الكويت المركزي بين فترة وأخرى من خلال الأجهزة المرئية والمسموعة والمقروءة بتثقيف العملاء حول بعض الموضوعات المرتبطة بالخدمات المصرفية المختلفة.

- يلزم بنك الكويت المركزي البنوك بضرورة أن تعكس الإعلانات وعمليات الترويج ، طبيعة المنتج أو الخدمة المؤداة للعميل والإفصاح عن كافة الجوانب المتعلقة بها .

#### د- دور بنك الكويت المركزي لمتابعة أوضاع الوحدات الخاضعة لرقابته :

في إطار ممارسة بنك الكويت المركزي دوره الرقابي المقرر بموجب أحكام المادة (15) من القانون رقم 32 لسنة 1968 في شأن النقد وبنك الكويت المركزي وتنظيم المهنة المصرفية وتعديلاته" الاختصاص في مراقبة أحكام قانونه والتعليمات أو التدابير التي يصدرها في هذا الخصوص"، يتم متابعة الوحدات الخاضعة لرقابته" مكتبياً وميدانياً، وأنه إذا ما أسفرت المتابعة عن وقوع مخالفات لدى الوحدات الخاضعة يتم النظر في توقيع الجزاءات المنصوص عليها وفقاً لأحكام المادة (85) من القانون المشار إليه والتي تدرج على النحو التالي :

(أ) التنبيه.

(ب) فرض جزاءات مالية على الوحدة تبعاً لجسامة المخالفة.

- (ج) الوقف المؤقت لكل أو بعض العمليات.
- (د) منع الوحدة من القيام ببعض الأعمال أو فرض قيود على مزاولة النشاط.
- (هـ) طلب عزل أو تغيير الموظف المسئول عن المخالفة.
- (و) اعتبار عضو مجلس الإدارة المسئول عن المخالفة فاقداً لصلاحيته العضوية في مجلس الإدارة.
- (ز) تعيين مراقب مؤقت لمتابعة سير العمل في الوحدة ، يحدد مجلس إدارة بنك الكويت المركزي اختصاصاته وصلاحياته.
- (ح) حل مجلس إدارة الوحدة.
- (ط) الشطب من السجل.

### الملحق (3)

#### تجربة بنك المغرب

لمواصلة الجهود لتحديث القطاع المالي وإدماجه في الفضاء الاقتصادي الإقليمي، وضع بنك المغرب، بعد دراسة معمقة تم انجازها سنة 2007، إستراتيجية للتنمية المتكاملة للقطاع المالي الوطني في أفق عام 2020 تركز على ثلاث دعائم رئيسية: (1) تعزيز وتعميق السوق المصرفي الداخلي بما في ذلك توفير الخدمات المصرفية للفئات المتواضعة، (2) ضمان تنمية سريعة ومضبوطة لأسواق الرساميل و(3) جعل من موقع الدار البيضاء مركز مالي إقليمي.

وتتطرق هذه الورقة بالخصوص إلى تقديم الدعامة الأولى التي تهدف بالأساس إلى تعزيز الشمول المالي و ذلك عبر دراسة المحاور الثلاثة الآتية:

- الإستراتيجيات المتبعة لتوسيع الولوج إلى الخدمات المالية؛
- القرارات والإجراءات التي اتخذها بنك المغرب لتشجيع تطور الشمول المالي على أسس متوازنة وشفافة؛
- التطلعات و الإجراءات المستقبلية.

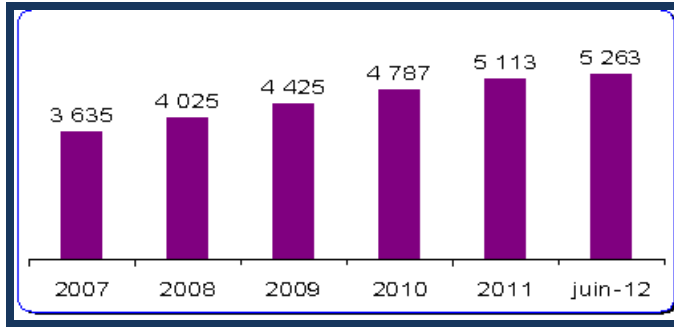
#### الجزء الأول: الإستراتيجيات المتبعة لتوسيع الولوج إلى الخدمات المالية

يولي بنك المغرب اهتماما كبيرا لرفع مستوى الاستبناك، في إطار تشاور و تعاون دائم مع النظام البنكي، و لا سيما أن بعض الدراسات خلصت إلى إمكانية استقطاب 8 ملايين عملاء جدد بواسطة خدمات تتلاءم و خصوصيات كافة شرائح المجتمع خاصة الطبقات ذات الدخل المحدود.

وهكذا وضع بنك المغرب أهدافا رقمية للبنوك لتحقيق 50٪ من الإستبناك في عام 2010 ورفع هذا المعدل إلى ثلثي السكان في أفق 2014. وبادرت البنوك إلى تعزيز شبكات التوزيع على الصعيد الوطني و تطوير عروض المنتجات والخدمات المصرفية المصممة وفق حاجيات كل فئة من الفئات المستهدفة (الأفراد، المقاولات الصغيرة والمتوسطة، المقاولات الصغيرة جدا و الجالية المغربية القاطنة في الخارج...).

### 1. توسيع الشبكة المصرفية

بفضل الجهود المبذولة، تمكنت البنوك من مضاعفة عمليات فتح الوكالات البنكية ما بين 2007 و يونيو 2012، حيث تم فتح في المعدل السنوي ما يناهز 325 وكالة جديدة. و في نفس السياق، خصصت المؤسسة البريدية ثلث شبكتها، أي ما يقارب 850 وكالة لعرض خدمات بنكية، و ذلك بعد منحها سنة 2009 رخصة من طرف بنك المغرب لإنشاء فرع بنكي. وهكذا ارتفع العدد الإجمالي للشبكة البنكية إلى 5263 وكالة في شهر يونيو 2012.



وفيما يخص مؤشر الكثافة البنكية و الذي يقاس بعدد الفروع لكل 10.000 مواطن، فقد تحسن من 0.6 في عام 2002 إلى 1.6 في نهاية يونيو 2012.

وبموازاة ذلك، واصلت البنوك جهودها لعصرنة الخدمات المصرفية المعروضة على عملائها، بتطوير شبابيكها الأوتوماتكية والتي وصل عددها إلى 5024 في نهاية 2011، أي بمعدل شباك أوتوماتكي لكل وكالة.

## 2. تنوع عرض المنتجات المصرفية و تكييفها لحاجيات شرائح العملاء المستهدفة

### 2.1 خدمات مصرفية لذوي الدخل المنخفض ( Low Income Banking : LIB ) :

قامت بعض البنوك خلال السنوات الأخيرة بتنفيذ سياسات مرتبطة بعرض خدمات مصرفية لذوي الدخل المنخفض اعتمادا على نماذج مصممة خصيصا لهذه الفئة من العملاء و ذلك عبر تطبيق سياسة تسعيرية مناسبة. إضافة إلى قنوات التوزيع الكلاسيكية، عملت البنوك على استعمال تقنيات التواصل التكنولوجية ذات التكاليف المنخفضة كالخدمات البنكية عبر الهاتف (Mobile Banking) أو إصدار بطائق بنكية ذات الدفع المسبق.

وبادرت كذلك إلى توقيع اتفاقيات مع بعض المؤسسات تسمح لها بفتح الحسابات و جمع الودائع لصالحها و ذلك في إطار ما يسمى بالوساطة في إنجاز العمليات البنكية (كشركات الاتصالات، جمعيات القروض الصغرى، شركات تحويل الأموال، ...).

كما تعززت هاته المنتجات بالخدمات البنكية التي يقدمها البنك البريدي حصريا لفائدة الأفراد وخصوصا ذوي الدخل المحدود. وقد وصل عدد الحسابات المفتوحة لصالح هذه الشريحة من العملاء لدى هذا البنك، إلى أكثر من 5.2 مليون حساب. ويقدر العدد الإجمالي للحسابات التي تم فتحها من طرف البنوك الأخرى في إطار المنتجات "LIB" ب 3.4 مليون حساب، ليرتفع العدد الإجمالي لهاته الحسابات إلى 8.6 مليون حساب، مما ساهم في رفع معدل الاستبناك من 40 في المائة سنة 2007 إلى 55 في المائة في يونيو 2012.

وفي نفس السياق، بدأت بعض البنوك المغربية في الآونة الأخيرة بالاهتمام بقطاع المقاولات الصغيرة جدا الذي لا يستفيد إلا بشكل قليل من الخدمات البنكية. و تم وضع إستراتيجية خاصة تجاه هذه المقاولات تتبنى سياسة القرب ومنتجات بنكية مكيفة تستجيب لحاجياتها. ومن المنتظر أن تستفيد هذه المقاولات بنسبة مهمة من الخدمات البنكية في إطار تنفيذ الإستراتيجية الوطنية التي أعدتها الحكومة مؤخرا. وترتكز هاته الإستراتيجية على أربع محاور تتعلق بالجبايات والتمويل والتغطية الصحية و المصاحبة و كذا الهيكلة المؤسسية لتفعيل الإستراتيجية جهويا و وطنيا.

**2.2 قطاع القروض الصغرى:** تعتبر جمعيات السلفات الصغرى من أهم قنوات LIB حيث تقدم منذ سنة 1997 قروض صغرى لأفراد يصعب عليهم الولوج إلى مؤسسات الائتمان لتمويل مشاريع مدرة للدخل. وعرف هذا القطاع نموا كبيرا، حيث وصل عدد الجمعيات المرخص لها إلى 13 جمعية، و عدد المستفيدين أكثر من مليون شخص.

إلا أن هذا القطاع، الذي وضع تحت مراقبة بنك المغرب منذ سنة 2007، واجه إبان سنة 2008 بعض الصعوبات مما حدا بالسلطات النقدية إلى اتخاذ عدد من الإجراءات لتصحيح مساره وذلك من خلال إعادة هيكلته بإدماج وضم بعض الجمعيات واتخاذ الإجراءات للحد من الاستدانة المفرطة وحث المؤسسات المعنية على احترام ممارسات الحوكمة.

**2.3 الجالية المغربية القاطنة في الخارج :** تمثل ودائع الجالية المغربية أكثر من 20 في المائة من الودائع البنكية و لهذا تولي البنوك اهتماما خاصا بها، حيث عززت تواجدها في البلدان المضيفة لها ووضعت العديد من الاستراتيجيات لاستبناكها مع استهداف أسره داخل المغرب. وقد تحقق ذلك من خلال عروض متكاملة تتعلق بمجموعة من العمليات المصرفية التقليدية وتقديم المشورة والدعم لتسهيل الاستثمار، وإدارة الأصول والتمويل....



نظرا لدور تحويل الأموال في المساهمة في ولوج الساكنة إلى الخدمات المصرفية و تمكين المغاربة المقيمين بالخارج على الخصوص من تحويل أموالهم إلى المغرب في ظروف مناسبة، تم تأطير هذا النشاط في إطار القانون البنكي ل2006. وهكذا تخضع شركات الوساطة في مجال تحويل الأموال (التي يصل عددها إلى 10 شركات تتوفر على شبكة تصل إلى أكثر من 1740 نقطة بيع) إلى إشراف بنك المغرب و ضوابط خاصة بها.

ولدعم هذه الجهود، عمل بنك المغرب على إزالة الحواجز لفتح المجال أمام منافسة أكبر في ما يخص تحويلات الجالية المغربية القاطنة في الخارج وذلك برفع الحصرية على بعض الفاعلين الدوليين مثل موني كرام وويسترن يونيون. وعمل كذلك على حثها على تخفيض العمولات المرتبطة بهذه العمليات. وقد لوحض تراجع نسبة هذه العمولات في السنوات الأخيرة.

**2.4 المقاولات الصغيرة و المتوسطة :** يولي بنك المغرب اهتماما خاصا لتحسين ظروف تمويل المقاولات الصغيرة و المتوسطة حيث قام منذ 2005، بعد إجراء فحص معمق لهذه الإشكالية، إلى اتخاذ بعض الإجراءات بالتنسيق مع النظام البنكي، نذكر من بينها خاصة ما يلي :

- اصدر بنك المغرب تعليمة تهدف إلى تحديد المعلومات الدنيا الواجب على مؤسسات الائتمان أن تطلبها في إطار دراسة ملفات القروض للمقاولات الصغرى والمتوسطة مع اشتراط أن تكون المستندات المالية موقعة من طرف المسؤولين عن الشركات المعنية وأن يشهد على صحتها مهنيون مؤهلون لذلك قانونا؛

- دعا بنك المغرب البنوك إلى اعتماد معايير موضوعية عند تبني قرارات منح القروض، وإلى تحديد قسط المخاطر حسب نوعية كل مؤسسة على حدة وبناء على نظام للتصنيف؛

- تنظيم بشكل دوري وبالتنسيق مع جميع الفاعلين المعنيين (بنك المغرب، المجموعة المهنية لبنوك المغرب، الكونفدرالية العامة لمقاولات المغرب، الوكالة الوطنية للنهوض بالمقاولات الصغرى والمتوسطة والصندوق المركزي للضمان) لحملات نحسية من أجل تحسين ظروف تمويلها و خلق مناخ ثقة بين هذه المقاولات والبنوك.

وتوجت هذه الجهودات برفع نسبة القروض المخصصة للمقاولات الصغرى والمتوسطة في حصة القروض الممنوحة لكل المقاولات حيث بلغت تقريبا 30 في المائة أي ضعف المعدل المسجل في منطقة MENA وذلك حسب ما جاء في التقرير الأخير للبنك الدولي المتعلق ب"Access to Finance".

### الجزء الثاني: الإجراءات التي اتخذها بنك المغرب لدعم الشمول المالي على أسس متوازنة وشفافة

قام بنك المغرب خلال السنوات الأخيرة باتخاذ مجموعة من القرارات تهدف إلى تسهيل ولوج المواطنين إلى الخدمات البنكية، وتعزيز حماية مصالحها وترسيخ الثقة والشفافية بين البنوك وعملائها.

#### 1- تسهيل الولوج إلى الخدمات البنكية وتخفيض سعرها

يخول القانون البنكي الحق لكل مواطن في فتح حساب بنكي وأعطى الصلاحية لبنك المغرب لإجبار أي بنك بفتح ذلك الحساب في حالة عدم تمكن المواطن من ذلك. و لتعزيز هذه المقتضيات، بادر بنك المغرب سنة 2011 بإصدار تعليمة تلزم البنوك بفتح حسابات بالمجان بدون دفع مسبق.

كما حدد بنك المغرب سنة 2010 الخدمات البنكية الدنيا التي يتعين على البنوك تقديمها لعملائها بالمجان، و هي كالتالي :

- فتح الحسابات؛
- تسليم دفتر الشيكات؛
- تسليم دفتر التوفير؛
- توطين الأجر؛
- طلب الحصول على شهادة كشف الهوية البنكية؛
- الدفع نقدا، دون احتساب أداء مبلغ الطابع الجبائي؛
- سحب النقود من شباك البنك حيث يوجد الحساب الذي سيتم تسجيل المبلغ في مدينته، باستثناء عمليات السحب بواسطة "شيك الشباك" بالنسبة للزبائن المتوفرين على دفتر الشيكات؛
- سحب النقود، بعد تقديم دفتر التوفير، من شباك البنك حيث يوجد الحساب الذي سيتم تسجيل المبلغ في مدينته؛
- سحب النقود من الشبايك البنكية الآلية التابعة للبنك حيث يوجد الحساب؛
- إصدار التحويل من حساب إلى حساب، بين الأفراد، داخل نفس البنك؛
- استقبال التحويلات الوطنية؛
- استقبال عمليات الوضع تحت التصرف الوطنية، داخل نفس المؤسسة البنكية؛
- إعداد وإرسال كشف الحساب للزبون؛
- الاطلاع على كشف الرصيد وتاريخ عمليات الحساب وطباعته عبر الشباك البنكي الآلي و/أو الانترنت، دون احتساب مصاريف الاشتراك في قنوات التوزيع هذه؛
- تغيير عناصر التعريف بهوية صاحب الحساب؛
- إقفال الحسابات.

## 2- تعزيز ممارسات الشفافية

من أجل تحقيق إستبناك أفضل للمواطنين، تم النص على مجموعة من الإجراءات التشريعية و التنظيمية تهدف إلى تحسين الخدمات البنكية و تعزيز الشفافية. وإن بنك المغرب يتتبع عن كثب مدى احترام البنوك لقواعد الشفافية حيث يقوم بتحريات دورية لدى وكالات وفروع البنوك في جميع أنحاء المغرب، لاسيما بواسطة فروعه لمراقبة مدى امتثالها للمقتضيات التنظيمية في هذا المجال.

نذكر من بينها الإجراءات التالية :

- اتفاقية فتح الحساب: نص القانون البنكي على وجوب إبرام اتفاقية فتح الحساب مكتوبة بين العملاء و البنوك. وتبين هذه الاتفاقية التي تسلم نسخة منها إلى العميل، بوجه خاص، الشروط المتعلقة بتسيير الحساب و إقفاله. وقد نص بنك المغرب على البنود الواجب توفرها في هذه الاتفاقية عن طريق إصدار تعليمة في 3 مايو 2010 تتعلق بالبنود الدنيا الواردة في الاتفاقية المتعلقة بحساب الودائع.

- نشر شروط تسعير الخدمات البنكية: ألزمت مقتضيات القانون البنكي مؤسسات الائتمان بضرورة تبليغ الجمهور، الشروط التي تطبقها البنوك على عملياتها، و لاسيما فيما يتعلق بأسعار الفائدة المدينة والدائنة والعمولات والنظام المتبع في تحديد التواريخ التي يبتدئ اعتبارا منها مفعول إيداع الأموال لدى مؤسسة الائتمان وسحبها منها. وقد حدد نص تنظيمي لبنك المغرب كليات إخبار العموم من طرف مؤسسات الائتمان بالشروط المطبقة على عملياتها.

- إرسال بيان مجمل للعمولات والمصاريف: بالإضافة إلى كشف الحساب الشهري، ألزم بنك المغرب البنوك إرسال بيان للعملاء مرة في السنة على الأقل، يتضمن جميع العمولات والمصاريف التي تم اقتطاعها خلال الفترة الزمنية المحددة مع الإشارة إلى المبلغ الإجمالي للمصاريف المحصلة وعدد المنتجات والخدمات المقابلة لها.
- وضع مؤشر لأسعار الخدمات البنكية: يهدف هذا المؤشر إلى تقييم النمو السنوي لأسعار العمولات المطبقة من طرف البنوك على الخدمات البنكية الأساسية.

### 3- تسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها

طبقا لمقتضيات المادة 119 من القانون البنكي فإن لكل شخص يدعي أنه تضرر من عدم تقيد إحدى مؤسسات الائتمان بالأحكام القانونية والتنظيمية المتعلقة بالميدان البنكي أن يرفع الأمر إلى بنك المغرب ليتخذ في شأنه القرار الملائم. وقد أحدث بنك المغرب مصلحة خاصة بتتبع العلاقات بين مؤسسات الائتمان و العملاء من ضمن صلاحياتها معالجة الشكايات ضد مؤسسات الائتمان.

من أجل تسريع و تسهيل تسوية النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها بطريقة ودية، عمل بنك المغرب بالتنسيق مع المجموعة المهنية لبنوك المغرب على وضع سنة 2009 آلية للوساطة البنكية تركز على ثلاثة مبادئ أساسية :

- عدم المساس بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء أو مساطر التحكيم؛
- اللجوء إلى هذه الآلية يتم بشكل إرادي و تطوعي،
- مجانية الاستفادة من الوساطة.

وقد التزمت البنوك المغربية بتنفيذ كل اقتراح يقدمه الوسيط فيما يتعلق بالنزاعات المرفوعة إليه والتي تعادل أو تقل المبالغ المعنية فيها عن 8500 دولار.

#### 4- إنشاء مكتب الائتمان

بمبادرة من بنك المغرب، تم إنشاء سنة 2009 مكتب للائتمان يكمن دوره في مركزة المعلومات الايجابية والسلبية المتعلقة بالقروض الممنوحة للأشخاص الذاتيين والطبيعيين. ويلزم على مؤسسات الائتمان الاطلاع على المعلومات المتوفرة من طرف هذا المكتب قبل منح القروض لتمكينها من تقييم المخاطر في ظروف مواتية.

وبعد ثلاث سنوات من إنشاء هذا المكتب، لوحظ تحسن في تسيير المخاطر المرتبطة بالائتمان وتراجع في نسبة نمو القروض المتعثرة.

#### الجزء الثالث: التطلعات والإجراءات المستقبلية

يتبين على ضوء تقييم الإجراءات المتخذة لتعزيز وتعميق السوق المصرفي الداخلي على أنه تم تحقيق انجازات مهمة في هذا المجال إلا أن التحديات ما تزال كبيرة لتحسين الشمول المالي.

وعلى سبيل المثال و بالرغم من أن نسبة الاستيناك ارتفعت إلى 55 في المائة فإن تلك النسبة لا تفوق 10 في المائة في المجال القروي. كما يلاحظ أن تطور وسائل الأداء الكتابية لم يؤدي إلى تخفيض استعمال الأوراق البنكية. وتجدر الإشارة إلى أن البطائق البنكية ما تزال تستعمل بنسبة كبيرة أي ما يناهز 80 في المائة في عمليات سحب النقود. لهذا يتطلع بنك المغرب إلى وضع إجراءات إضافية تهدف إلى تعميق الشمول المالي، نذكر من بينها ما يلي:

## 1- تطوير وسائل الأداء المعتمدة على التكنولوجيات الحديثة

في هذا الإطار، اقترح بنك المغرب في سياق تعديل القانون البنكي مقتضيات تتعلق بخلق نوعية جديدة من مؤسسات الائتمان تسمى "مؤسسات الأداء"، متخصصة في توفير وسائل أداء حديثة تعتمد على التكنولوجيات الجديدة كما يدرس حالياً مشروع قانون متعلق بوسائل الأداء بهدف عصرنتها و تطويرها.

## 2- تشجيع التنافسية

يعمل بنك المغرب بشكل مستمر على تعزيز التنافسية داخل الجهاز المصرفي. و في هذا الإطار، فإنه بصدد دراسة بعض الإجراءات لتقوية هذه التنافسية، نذكر منها :

- ترخيص البنوك بتطبيق فوائد دائنة على الودائع تحت الطلب؛
- مراجعة مقتضيات المتعلقة الحد الأقصى للفوائد المدونة لفتح المجال للبنوك للوصول إلى تغطية بعض الفئات من المجتمع المحرومة من القروض البنكية؛
- وضع آلية من أجل تمكين العملاء بتحويل حساباتهم و الخدمات المرتبطة بها من بنك إلى آخر في ظرف مناسبة و بأقل تكلفة.

## 3- تعزيز حماية المستهلك

اقترح بنك المغرب مقتضيات في إطار تعديل القانون البنكي لمنحه صلاحيات جديدة لتسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها عبر إلزام هاته الأخيرة الانضمام إلى آلية للوساطة وتكريس وجوب إنشاء من طرف كل بنك وحدة مكلفة بمعالجة شكايات العملاء. بالموازاة مع ذلك فان بنك المغرب بصدد دراسة، بالتنسيق مع النظام البنكي، تعديل آلية الوساطة الحالية لإعطائها فعالية أكثر و تعزيز مصداقيتها.

#### 4- ترسيخ الثقافة المالية

يلعب بنك المغرب دورا محفزا من اجل جعل التربية المالية قاطرة لإستراتيجية الشمول المالي وذلك بالعمل على توحيد الأنشطة المتفرقة التي يقوم بها المتدخلين في ميدان نشر الثقافة المالية. وفي هذا الإطار، نظم بنك المغرب و وزارة التربية الوطنية ووزارة الاقتصاد والمالية ومجلس القيم المنقولة ومديرية التأمينات و الاحتياط الاجتماعي وبورصة الدار البيضاء و الجمعية المهنية لبنوك المغرب والجامعة المغربية لشركات التأمين وإعادة التأمين خلال شهر مارس 2012، الأسبوع الأول للتربية المالية لفائدة الأطفال والشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و17 سنة. وهدف هذا النشاط إلى تعريف الأطفال والشباب ببعض المفاهيم المالية الأساسية.

من أجل ترسيخ ثقافة مالية دائمة و شمولية، فان بنك المغرب بالتنسيق مع جميع الفرقاء بصدد وضع اللمسات الأخيرة لإنشاء مؤسسة للثقافة المالية تأخذ على عاتقها مهمة تنفيذ إستراتيجية وطنية في هذا المجال.

وفي هذا السياق، قرر بنك المغرب بالتعاون مع البنك الدولي القيام بدراسة ميدانية تتعلق بالقدرة المالية للسكان تهدف إلى استيعاب تصرفاتهم ودوافعهم ومعلوماتهم ودرجة فهمهم للمواضيع المالية.

#### 5- وضع مؤشرات من أجل تتبع و قياس الانجازات فيما يخص الشمول المالي

مقتنعا بأن الشمول المالي لا يجب أن ينحصر في مفهوم كمي للسكان الواجب إدماجها في القطاع البنكي، فان بنك المغرب بالتعاون مع المنظمة الدولية الغير الحكومية "AFI" يعتزم وضع مجموعة من المؤشرات تسمح بقياس أحسن لمستوى الاستبانك وجودة الخدمات والمنتجات المالية بهدف وضع تقارير (reporting) في هذا الشأن.



## فريق العمل

يعد أوراق العمل الصادرة عن اللجنة العربية للرقابة المصرفية فريق العمل المنبثق عن اللجنة التالية  
أسماءهم:

### من المصارف المركزية العربية:

السيد صالح علاو الطنجي	مدير رئيس دائرة الرقابة على المصارف (الإمارات)
السيد أحمد البسام	مدير إدارة التراخيص والسياسات المصرفية (البحرين)
السيد الوليد الشيخ	مدير إدارة الإشراف البنكي (السعودية)
السيد هشام المناعي	مساعد مدير إدارة الرقابة على المصارف (قطر)
السيد أحمد الصفا	عضو لجنة الرقابة على المصارف (لبنان)
السيدة رفاهية رشدي	وكيل المحافظ لقطاع الرقابة والإشراف (مصر)
السيد زياد غنما	مدير تنفيذي دائرة الرقابة على المصارف (الأردن)

### من الأمانة:

السيد محمد يسر برنيه	رئيس قسم الأوراق المالية في صندوق النقد العربي
السيد غسان أبو موسى	اقتصادي



**سلسلة الكتيبات الصادرة عن  
أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية  
و مؤسسات النقد العربية**

1. التوجهات الدولية و الإجراءات و الجهود العربية لمكافحة غسل الأموال – 2002.
2. قضايا و مواضيع في الرقابة المصرفية – 2002.
3. تجربة السودان في مجال السياسة النقدية – 2003.
4. تطورات السياسة النقدية في جمهورية مصر العربية – 2003.
5. الوضعية النقدية و سير السياسة النقدية في الجزائر – 2003.
6. تطوير أسواق الأوراق المالية الحكومية في الدول العربية و دور السلطات النقدية- 2004.
7. الملامح الأساسية لاتفاق بازل II و الدول النامية – 2004.
8. تجربة السياسة النقدية في المملكة المغربية – 2004.
9. إدارة المخاطر التشغيلية و كيفية احتساب المتطلبات الرأسمالية لهل – 2004.
10. التقييم الداخلي للمخاطر الائتمانية وفقاً لمتطلبات ( بازل II ) – 2005.
11. تجربة السياسة النقدية و إصلاح القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية – 2005.
12. ضوابط عمليات الإسناد الخارجي للمؤسسات المصرفية – 2005.
13. مراقبة الامتثال للقوانين و التعليمات في المصارف – 2005.
14. أنظمة تحويلات العاملين – قضايا و توجهات – 2005.
15. المبادئ الأساسية لنظم الدفع الهامة نظامياً ومسؤوليات المصارف المركزية – 2006.
16. الدعامة الثالثة لاتفاق ( بازل II ) "انضباط السوق" – 2006.
17. تجربة مؤسسات نقد البحرين كجهاز رقابي موحد – 2006.
18. ترتيبات الإعداد لتطبيق مقترح كفاية رأس المال ( بازل II ) – 2006.
19. PAYMENTS AND SECURITIES CLEARANCE AND SETTLEMENTS SYSTEM IN EGYPT-2007

20. مصطلحات نظم الدفع و التسوية – 2007.
21. ملامح السياسة النقدية في العراق – 2007.
22. تجربة تونس في مجال السياسة النقدية و التوجهات المستقبلية – 2007.
23. الدعامة الثانية لاتفاق بازل II – المراجعة الرقابية 2007.
24. ضوابط العلاقة بين السلطات الرقابية في الدولة الأم و الدول المضيفة – 2007.
25. الإرشادات العامة لتطوير نظم الدفع و التسوية – 2007.
26. تطوير أنظمة الاستعلام الائتماني ومركزيات المخاطر – 2008.
27. استمرارية الأعمال في مواجهة الطوارئ – 2008.
28. نظم الدفع الخاصة بعرض و سداد الفواتير إلكترونياً – 2008.
29. مبادئ الإشراف على أنظمة الدفع و التسوية ومسؤوليات المصارف المركزية – 2008.
30. مقاصد الشيكات في الدول العربية – 2008.
31. برنامج إصلاح إدارة سوق الصرف و السياسة النقدية في مصر – 2008.
32. Information Sharing and Credit Reporting System in Lebanon
33. أنظمة الإنذار المبكر للمؤسسات المالية – 2009.
34. تنميط أرقام الحسابات المصرفية – 2009.
35. التمويل متناهي الصغر ودور البنوك المركزية في الرقابة والإشراف عليه – 2009.
36. برنامج الاستقرار المالي لمواجهة تداعيات الأزمة المالية في دولة الكويت – 2009.
37. تطوير السياسة النقدية و المصرفية في ليبيا – 2010.
38. Information Sharing and Credit Reporting System in Syria-2010
39. Information Sharing and Credit Reporting System in Yemen-2010
40. Information Sharing and Credit Reporting System in Oman-2010
41. Information Sharing and Credit Reporting System in Tunisia-2010
42. مبادئ إدارة مخاطر الائتمان - 2011.

43. قواعد ممارسات منح المكافآت المالية - 2011.
44. الإدارة السليمة لمخاطر السيولة والرقابة عليها - 2011.
45. إطار ربط محاولات الدفع الوطنية في الدول العربية - 2011.
46. الإطار القانوني لنظم الدفع وتسوية الأوراق المالية - 2012.
47. تجربة البنك المركزي التونسي في التعامل مع التداعيات الاقتصادية للتطورات السياسية الأخيرة - 2012.
48. السياسات النقدية والمصرفية لمصرف قطر المركزي في مواجهة تداعيات الأزمة العالمية - 2012.
49. توسيع فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية في الدول العربية ودور المصارف المركزية - 2013.
50. مبادئ اختبارات الجهد للمؤسسات المصرفية - 2013.
51. نظم الدفع عبر الهاتف المحمول- الأبعاد والقواعد المطلوبة - 2013.
52. تجربة بنك المغرب في مجال تعزيز الولوج إلى الخدمات المالية - 2013.
53. قضايا تطوير نظم الحفظ المركزي للأوراق المالية ودور المصارف المركزية.
54. أهمية ودور مجلس المدفوعات الوطني – تجارب الدول العربية.
55. حماية المستهلك (العميل) في الخدمات المصرفية.
56. مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية.
57. التجربة الفلسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي.