

دليل حماية عملاء البنوك

● المحتويات

3	المقدمة
4	حماية العملاء – الأهمية والمفهوم
4	الاطار التنظيمي والرقابي
4	الاهداف من اصدار دليل حماية
5	نطاق التطبيق
5	المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك
6	الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية
7	التعامل مع حسابات العملاء بالبنوك
7	حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات
8	التوعية المالية والمصرفية
8	برامج الشمول المالي والمصرفي
9	الإعلان والمواد الدعائية
9	موظفو خدمة العملاء ومسوقو خدمات ومنتجات البنوك
9	القروض / عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة
10	بطاقات الائتمان
11	الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية
11	الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال
12	مطالبه العملاء بتسديد ديونهم للبنوك
12	تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء
13	مسئوليات والتزامات العميل

المقدمة

إن تعزيز ثقة العملاء في سوق خدمات مالية يعمل بكفاءة، ويتميز بحسن الاداء والشفافية في الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لمختلف العملاء في جميع القطاعات، يعتبر من المقومات الأساسية لتحقيق الاستقرار المالي، وتطور نمو هذه الاسواق، وتشجيعها على الابتكار بما يعزز اندماج هذه الاسواق مع الاقتصاد الحقيقي.

وفي إطار المنهجية التي يتبعها بنك الكويت المركزي بشأن تكريس دوره الرقابي في مجال حماية حقوق العملاء، فقد أصدر خلال السنوات الماضية العديد من التعليمات والتوجيهات إلى القطاع المصرفي التي تهدف إلى تعزيز مفهوم الشفافية والإفصاح في المعاملات المالية والمصرفية التي تقدمها البنوك إلى مختلف العملاء في جميع القطاعات، والعمل على توفير بيئة مناسبة لحفظ حقوق العملاء في إطار علاقة متوازنة توفر الحماية للقطاع المصرفي مع عدم تعريضه لمخاطر السمعة التي تنشأ في حالة عدم التزام البنوك بضوابط السلوك المهني المصرفي، بما قد يؤثر سلباً على تعامل العملاء مع تلك البنوك.

ومن ضمن التعليمات التي اصدرها بنك الكويت المركزي في هذا المجال، وعلى سبيل المثال، الضوابط المتعلقة بال عقود المبرمة مع العملاء من حيث قانونيتها وصياغتها بشكل واضح، والشفافية في تحديد أسعار الفوائد والرسوم والعمولات، وتزويد العملاء بنسخ من العقود وكشوف حساباتهم، والشفافية المطلقة فيما تقدمه البنوك من خدمات لمختلف العملاء.

كذلك أصدر بنك الكويت المركزي مجموعة من التعليمات الخاصة بحماية حقوق العملاء الأفراد، ومنه التعليمات في شأن قواعد واسس منح البنوك للقروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، واصدر في شهر نوفمبر 2013 تعليمات بشأن ضوابط التمويل الممنوح للعملاء الأفراد بغرض شراء و تطوير العقارات الواقعة في مناطق السكن الخاص والسكن النموذجي، واخذت هذه الضوابط بالاعتبار ما ينطوي عليه هذا التمويل من مخاطر يمكن ان يتعرض لها العملاء الأفراد ووحدات القطاع المصرفي على سواء والتي قد يكون لها اثار اقتصادية واجتماعية، الأمر الذي جاءت معه تلك الضوابط في اطار سياسة تحوطية كلية تستهدف الحد من المخاطر النظامية.

وهناك تعليمات اخرى صادرة بشأن الضوابط المتعلقة بإصدار بطاقة الائتمان وغيرها من الضوابط الموجهة بشكل مباشر لحماية حقوق هؤلاء العملاء، ومنها بشكل خاص، التعليمات الأخيرة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في شهر مارس 2013 بشأن انشاء وحدة لحماية العملاء في بنك الكويت المركزي تهدف الى نشر الوعي المصرفي والمالي لدى العملاء وتلقي نظمتهم، حيث شملت مهام هذه الوحدة تقديم الخدمة الهاتفية للرد على استفسارات العملاء وشرح آلية تطبيق التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي وما تتضمنه من شروط وأحكام تتعلق بحقوق هؤلاء العملاء والتزامهم.

وهذا وقد تزايد الاهتمام الدولي خلال السنوات الاخيرة، بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المالية (field of financial services consumers protection) وذلك على اثر تداعيات الأزمة المالية العالمية، وما شهدته الاسواق من تطور في هذه الخدمات والأدوات المالية، بما في ذلك التوسع في الخدمات الإلكترونية، وتزايد فرص نقل المخاطر إلى العملاء في مختلف القطاعات، خاصة حالة ضعف المعرفة والوعي المالي لدى هؤلاء العملاء.

وفي هذا الشأن كشفت الازمة المالية العالمية على ان من بين اسباب تلك الازمة ما يرجع إلى طرح العديد من المنتجات المالية المبتكرة او المهيكله والتي تنطوي على مخاطر عالية لم يتمكن العملاء من إدراكها بالقدر الذي يمكنهم من اتخاذ قراراتهم وفقاً لأسس صحيحة ومدروسة . ومن هنا جاء الانتباه الى ضرورة ان تكون المنتجات المالية، والمصرفية مصممة وفقاً لاحتياجات العملاء في إطار واضح لما تنطوي عليه من مخاطر.

وقد اكدت تلك التطورات على ضرورة حماية المستهلك المالي (Financial Consumer Protection) ودمج ذلك بالشمول المالي وسياسة التقنيف والتوعية المالية، وضمن الأطر القانونية التي تتوفر لهؤلاء العملاء حماية حقوقهم من حيث المعاملة العادلة، والإفصاح المناسب، وتحسين ثقافتهم المالية وتزويدهم بالنصائح الموضوعية مع تقديم الخدمات المالية لهم ضمن اطر عمل تنافسية مع حماية موجودات وبيانات هؤلاء العملاء من اي انتهاك لسريتها وفي إطار سلوك مهني، او تزوير او احتيال.

وفي إطار مواصلة بنك الكويت المركزي لجهوده الرامية الى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي من خلال علاقة متوازنة فيما بين البنوك وعملائها، واسترشادات بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وضمن إطار مبادئ حماية المستهلك المالي المعتمدة من وزراء مالية ومحافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرين في شهر اكتوبر 2011 .

يصدر بنك الكويت المركزي هذا الدليل لحماية عملاء البنوك في مختلف القطاعات . ويتضمن هذا الدليل مجموعة من المبادئ التي تعتبر مكملة وليست بديلة لما أصدره بنك الكويت المركزي سابقاً من تعليمات مختلفة في مجال حماية العملاء في تعاملهم مع البنوك.

أولاً: حماية العملاء - الأهمية والمفهوم

يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي يتعرض لها هؤلاء العملاء من مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية، من سياسات وإجراءات، التي 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 ومسائله من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية.

وتعتمد عملية حماية العملاء على ثلاثة أبعاد تتمثل في الآتي:

- **البعد التنظيمي والرقابي:** ويشمل مجموعة الأساليب والتطبيقات والممارسات التي تمارسها السلطات 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 تقتضيه الممارسات الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة - من امتداد الدور الرقابي إلى التأكد من أن تتوافر 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 والخدمات، بالإضافة إلى معالجة حالات الشكاوي والتظلمات وتسوية الخلافات والنزاعات.

ثالثاً: الأهداف من إصدار دليل حماية العملاء:

يرمي إصدار هذا الدليل إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:

- ١ - 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 أساس سليمة، مع التأكيد على أهمية مواكبة البنوك للتطورات المصرفية المتعلقة باحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية وتبصيرهم بمدى مناسبتها لهم، وبما يحقق طموحاتهم.
- ٢ - إيجاد مجموعة من المعايير والممارسات المتعلقة بحماية عملاء البنوك، وبحيث تمثل هذه المعايير والممارسات أساساً لتقييم أداء البنوك في مجال حماية العملاء وتطبيقات الحوكمة في هذا المجال.
- ٣ - بلورة إطار عام لمفهوم حماية العملاء مع التركيز على قطاع البنوك وبما يساهم في تعزيز الأهداف الرقابية الداعمة للاستقرار المالي من خلال تعزيز الممارسات المهنية في مجال تقديم الخدمات المالية للعملاء وبما يدرء أي مشكلات على المستوى الوطني كنتيجة لأي ممارسات غير سليمة عند تعامل البنوك مع العملاء.
- ٤ - إن وجود دليل مكتوب يحوي مبادئ -هامة في حماية العملاء، يؤكد على النزاهة والأمانة يتوقع ان يترك أثراً جيداً على القائمين بالعمل المصرفي والمالي، انطلاقاً من ان ذلك يمثل توثيقاً لدعم جهود تطبيق مثل هذه المبادئ.
- ٥ - يمثل الدليل أداة تثقيفية وتوعوية لعملاء البنوك بما يشتمل عليه من عرض للحقوق والواجبات-والمبادئ التي تحسن مستوى الإلمام بطبيعة العلاقة مع البنوك، وبما يساهم في الارتقاء بالعملية التثقيفية مالياً وقانونياً للعملاء في معاملاتهم المصرفية. فوجود العملاء الذين يتمتعون بثقافة وفهم مالي ومصرفي سيؤدي إلى ترشيد تصرفاتهم وقراراتهم المالية وبما يقلص من فرص مشاركتهم في إحداث أزمات نتيجة تدني مستوى الوعي لديهم.

٦- تأصيل الممارسات العادلة التي يتعين- تبنيها لدى تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية من خلال البنوك، والتي تمثل حدودا دنيا من السياسات والإجراءات التي تتبعها البنوك لدى تعاملها مع عملائها، خاصة في مجال التركيز على الشفافية والإفصاح لمساعدة العملاء في اتخاذ القرارات في ضوء اوضاعهم الحقيقية.

٧- تعزيز أركان ودعائم الثقة في وحدات الجهاز المصرفي باعتبار ان تلك الثقة من اهم عوامل نجاح ونمو وتطوير العلاقات مع العملاء ، وخاصة في ظل وجود آليات فعالة وأطر واضحة للتعامل مع شكاوي وتظلمات العملاء واية ممارسات لا تتسم بالعدالة والوضوح.

رابعا :نطاق التطبيق

١ - يطبق هذا الدليل على البنوك العاملة بدولة الكويت وتشمل البنوك الكويتية وفروع البنوك الاجنبية.

٢ - يقصد بالعملاء، لغرض تطبيق التعليمات الواردة في هذا الدليل، اولئك العملاء من الافراد الطبيعيين الذين يتعاملون مع البنوك سائلة الذكر، وغيرهم من العملاء الاعتباريين، خاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، بالقدر الذي ينطبق عليهم في هذه التعليمات وفي ضوء طبيعة عملياتهم وتعاملاتهم مع البنوك.

٣- تعتبر المبادئ الواردة في هذا الدليل مكملة وليست بديلة لما اصدره بنك الكويت المركزي سابقا من تعليمات مختلفة الى البنوك في مجال حماية العملاء.

خامسا :المبادئ العامة لحماية العملاء في البنوك

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

•المبدأ الاول :المعاملة بعدل ومساواة

يتعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، ومراعاة ان 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 دونما تمييز بين الجنسين.

•المبدأ الثاني :الإفصاح والشفافية:

يتعين على البنوك ان توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، وعلى ان تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى الا يتحمل العملاء عناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات، ويتعين على البنوك مراعاة ان تشمل المعلومات التي تقدمها للعملاء ايضا لحقوق ومسؤوليات هؤلاء العملاء وتفاصيل الاسعار والعمولات والرسوم التي يتقاضاها كل بنك نظير كل خدمة او منتج وكذلك إيضاح المزايا والمخاطر المرتبطة بها وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، وذلك بما يسهل على العملاء اتخاذ قراراتهم. ويجب ان تكون النصائح المقدمة للعميل تتناسب مع قدراته وامكانياته واهدافه المالية، وفي ضوء ما لديه من خبرات بشأن تلك المنتجات والخدمات، ومراعاة حث العملاء على تقديم معلومات شاملة ودقيقة عن اوضاعهم واحتياجاتهم بما يمكن البنوك من تقديم النصائح والخدمات المناسبة.

•المبدأ الثالث :التوعية والتثقيف المالي:

يتعين على البنوك ان 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 اليهم من خدمات او منتجات مصرفية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة، وتوجيههم الى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية اذا كانت لديهم حاجة اليها ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسئولياتهم وخاصة عملاء الافراد محدودي الدخل والتعليم.

•المبدأ الرابع :السلوك المهني

يتعين على البنوك ان تحرص على ممارسة واداء عملها بأسلوب مهني مسؤل مأخوذ في الاعتبار تحقيق افضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤلًا عن حماية العميل فيما يقدم اليه من خدمات او 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 الاصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك، وذلك من خلال وضع انظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس او اساءة استخدام الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الانظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الاساليب الاحتيالية.

•المبدأ السادس :حماية الخصوصية وسرية المعلومات:

يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها او كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الآمنة للتعاملات الإلكترونية.

•المبدأ السابع :معالجة شكاوي وتظلمات العملاء:

يتعين على البنوك اعطاء العناية الكافية لمعالجة شكاوي العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وان تتأكد من قيام وحدة شكاوي العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوي دون تأخير، وان يتم اعطاء وحدات شكاوي العملاء العناية والاشرف المناسبين من مجالس إدارات البنوك ، وان 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 او تعقيدات، وان يكون ذلك بتكلفة معقولة، اخذا في الاعتبار ان يؤدي ذلك الى رفع مستوى جودة ما تقدمه البنوك من خدمات لعملائها.

•المبدأ التاسع :حماية العملاء من مخاطر عمليات الإسناد الخارجي:

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

•المبدأ العاشر :تعارض المصالح

يتعين ان 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 وانها تطبق بشكل فعال. والتأكد من انه يتم الإفصاح عن أية حالات تعارض مصالح وفقا لما تحدده تلك السياسة وكذلك ما تفرضه قواعد ونظم الحوكمة الصادرة عن بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.

سادسا :الممارسات الخاصة بالإفصاح وتقديم الخدمات

والمنتجات المصرفية

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

١- ان تقوم بجمع معلومات كافية عن العميل قبل التوصية بما يتم تقديمه له من منتجات او خدمات محددة، وذلك للتأكد من ان المنتج او الخدمة تلبي احتياجاته وتتناسب مع قدراته.

ان توفر لعملائها نسخة مكتوبة من الاحكام والشروط العامة والخاصة المرتبطة بكل منتج او خدمة قبل حصولهم على ذلك المنتج او الخدمة.

- ٣- استخدام وسائل شفافة وعادلة في تسويق منتجاتها وخدماتها المصرفية.
- ٤- توفير موظفين مؤهلين للتعامل المباشر مع العملاء بما يتناسب مع درجة التعقيد في المنتجات او الخدمات التي تقدمها ويتعين حصول هؤلاء الموظفين على التدريب الكافي للرد على كافة استفسارات العملاء بمعلومات صحيحة.
- ٥ - مراعاة تطبيق كافة متطلبات الإفصاح للمنتجات والخدمات التي يتعين الإفصاح عنها.
- ٦ - ان تكون جميع القواعد والاحكام المتعلقة بكافة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك متوفرة على الموقع الإلكتروني للبنك بشكل يسهل الاطلاع عليها.

سابعا :التعامل مع حسابات العملاء بالبنوك

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

- ١- ان تقدم لعملائها وبشكل دوري بيانات بشأن التفاصيل الرئيسية للمعاملات والتحويلات المالية وارصدة الحسابات الخاصة بهم.
- ٢- ان تقوم بإخطار عملائها و خلال وقت كاف، بشكل كتابي او عن طريق الوسائل الإلكترونية وقبل إجراء اي تغييرات في اسعار الفائدة/العائد او الرسوم او العمولات او فرض رسوم جديدة او غيرها من شروط المنتجات والخدمات التي يحصلون عليها او المتعاقد بشأنها.
- ٣- الاحتفاظ بسجلات تاريخية لمعاملات العملاء، وان يكون الوصول الى تلك السجلات بسهولة ويسر، بدون مقابل او مقابل رسوم معقولة.
- ٤- مراعاة ان تكون الاجراءات المتبعة في المقاصة وتسوية المدفوعات الخاصة بالعملاء واضحة ومعلومة لديهم بما فيها تحديد المدد التي يتم من خلالها تسوية مبالغ الشيكات المودعة بحساباتهم، وكذلك كافة الشروط والأحكام المتعلقة بتحصيل الشيكات وغيرها من ادوات الدفع. مع تحديد المصادر التي تستند اليها تلك الاجراءات.
- ٥ - تعريف العملاء بالإجراءات القانونية التي يمكن التعرض لها في حالة اصدار شيكات بدون رصيد كاف، وذلك قبل اقدمهم على اصدار مثل هذه الشيكات والعواقب المترتبة على هذا التصرف.
- ٦- القيام بتعريف العملاء بالإجراءات المطلوب اتخاذها في حالة الاضطرار الى وقف صرف شيكات التي قام العميل بإصدارها في ضوء ما يستجد من ظروف تستدعي ابلاغ البنك بذلك.
- ٧- ان توضح للعملاء أية مصاريف او رسوم متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها بما فيه خدمة الشيكات، سواء ما يتعلق بالحصول على دفاتر الشيكات او اعتمادها تلك الشيكات او تسويتها او غيرها من الاجراءات ذات علاقة.
- ٨- في حالة عدم وجود تعليمات من العميل تنص على خلاف ذلك، فإنه يتعين على البنوك ان تقدم لعملائها كشف حساب شهري مجاني، يوضح كافة معاملات العميل التي تمت خلال الشهر، وما تم قيده من فوائد/عوائد او رسوم على هذه الحسابات، و في حالة اختيار العملاء للحصول على كشف حساباتهم من خلال الوسائل الإلكترونية او الخدمة الهاتفية كبديل للكشوف الورقية الشهرية، فينبغي ان يكون الشكل من خلال الحصول على المعلومات مناسب وسهل القراءة ويتضمن التفاصيل المناسبة.
- ٩- ان تخطر، وبشكل كتابي، عملائها الذين مضى على حساباتهم فترات طويلة دون ان يتم تحريكها من جانبهم، ووضع هذه الحسابات تحت العناية ووضع ضوابط رقابية للوصول اليها وحمايتها.
- ١٠- ان تكون المصادقات والبيانات التي ترسل للعملاء لتوقيعها سهلة القراءة والفهم وبما يتناسب مع كافة انواع وفئات العملاء.

ثامنا :حماية السرية المصرفية وخصوصية المعلومات:

يتعين على البنوك في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

- ١- حماية العملاء من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من اجلها يتم جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها.
- ٢- تمتد مسؤولية البنوك حول حماية بيانات ومعلومات العملاء والحفاظ على سربيتها إلى تلك البيانات المحفوظة لديها او تلك التي تتوفر لدى طرف ثالث تستعين به البنوك في أداء أنشطتها ذات العلاقة بالعملاء.

٣- توفير البيئة الداخلية التي تكفل تحقيق الأمن والسرية لكافة المعلومات والبيانات المتاحة لديها عن عملائها وتعاملاتهم، ويتعين على البنوك ان تختبر بشكل مستمر هذه البيئة وتؤكد من صلاحيتها.

٤- الإفصاح لعملائها بالشكل المناسب عن الحالات التي تستثنى فيها قاعدة المحافظة على سرية معلومات وبيانات العملاء وهي:

• الحالات التي يتم فيها الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.

• الحالات التي يتوجب الكشف عن معلومات إلزاميا بموجب القوانين والتشريعات المعمول بها.

٥- ضرورة استيفاء، لدى تعيين البنوك موظفيها او الاستعانة بخدمات اطراف اخرى، النماذج التي تؤكد التزامهم بالمحافظة على سرية البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء.

تاسعا: التوعية المالية والمصرفية

١- يتعين على البنوك القيام بتصميم ووضع آليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والارشاد وتمكنهم من فهم المخاطر الأساسية للمعاملات التي يجرؤونها مع البنوك وبما يمكنهم من اتخاذ القرارات المناسبة لهم ، وتوجيههم الى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

٢- وكنوع من التنقيف المالي والمصرفي أن يتعين ان يشتمل الموقع الإلكتروني للبنك على صفحة خاصة للتوعية المالية والمصرفية، على ان تضم هذا الدليل، بالإضافة الى حقوق ومسئوليات العميل، وكيفية تقديم الشكاوى والأسئلة المتكررة التي يتوقع ان يثيرها كثير من العملاء وردود البنك عليها.

وفي هذا الاطار يتعين الآتي:

• قيام كل بنك بوضع خطة سنوية مشمولة ببرامج محددة لتدعيم نشر المعلومات المالية والمصرفية استهدافا لزيادة الوعي المصرفي والمالي.

• مشاركة البنوك مع المؤسسات وهيئات المجتمع المدني والمؤسسات العلمية والمهنية التي تسعى الى تعزيز الوعي المالي والمصرفي ورفع مستوى المعرفة وكذلك التعاون في وضع وتنفيذ برامج التوعية المالية والمصرفية.

• مشاركة البنوك، من وقت الى آخر، في اجراء -دراسات خاصة بقياس الوعي المالي وأثر التدابير المتخذة في هذا الشأن على زيادة هذا الوعي والتنقيف المالي في اطار تقييم نتائج السياسات المطبقة لدى البنوك النظر في تطويرها.

عاشرا: برامج 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 او الضعيف، وأصحاب الوظائف والأعمال الخدمية والحرفية البسيطة، واصحاب الاعمال متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مع مراعاة ان 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 وتتوعدا 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 خطوة جادة نحو تسهيل حصولهم على احتياجاتهم وفق اساليب آمنة وميسرة لهم.

• لدى قيام البنوك بتخطيط انشطتها وبرامجها للشمول المالي والمصرفي، فإنه يتعين عليها انتهاز اساليب مناسبة لجذب الفئات غير المعتادة على التعامل معها مثال (ذوي الاحتياجات الخاصة، واصحاب الدخول الضعيفة) مع توفير إجراءات ايجابية نحو التوجه لهذه الفئات وتشجيعها على رفع مستوى التعاملات والاستفادة من التطورات في مجالات عديدة خاصة التكنولوجية.

حادي عشر :الإعلان والمواد الدعائية

يتعين على البنوك ، في هذا الشأن الالتزام بما يلي

- ١- ان تتأكد من ان اعلاناتها وكافة المواد الدعائية التي تستخدمها في تقديم منتجاتها وخدماتها لا تتضمن معلومات غير حقيقية او غير دقيقة تؤدي الى فهم غير سليم لدى العملاء الحاليين او المرتقبين بما قد يترتب عليه اتخاذ قرارات خاطئة.
- ٢- ان تحرص على ان تكون كافة الموادالإعلانية و الدعائية لمنتجاتها وخدماتها سهلة القراءة وقابلة للفهم من الجمهور عامة.
- ٣- ان تأخذ في الاعتبار لدى إصدار اية إعلانات أو مواد دعائية المسؤولية القانونية التي يمكن ان تترتب على نتيجة وجود بيانات او معلومات غير صحيحة في تلك الإعلانات او المواد الدعائية المستخدمة لبيع منتجاتها وخدماتها للعملاء.
- ٤- مراعاة عدم الإعلان عن المنتجات والخدمات التي تحتوي على مخاطر لا يدركها الا المختصون، وكذلك عدم تشجيع العملاء على الانتفاع بهذه الخدمات والمنتجات دون إيضاح مناسب عن المخاطر المتعلقة بها.
- ٥- ان تضع سياسة للدعاية والاعلان تعتمد من مجلس ادارتها، تراعي اشتمالها على المبادئ والقواعد والممارسات المقبولة مهنيا وقانونيا فيما يصدر عن البنك من إعلانات او مواد دعائية.
- ٦- تأكد وحدات شكاوي العملاء في البنوك من ان سياسة المواد الاعلانية والدعائية تتفق مع القواعد والممارسات الواردة في دليل حماية العملاء، كحد ادنى، وانها خالية من اية رسائل يمكن ان تفهم بشكل خاطئ او مغلوط. وفي حالة تلقي تلك الوحدات استفسارات او ابصاحات تثيرها تلك المواد الدعائية، فيتعين اتخاذ الاجراءات الفورية المناسبة لإزالة اي لبس او غموض فيها.
- ٧- عند اعلان البنوك عن حصولها على جوائز او شهادة تميز او افضلية، فإنه يتعين عليها الإفصاح بتقديم معلومات كافية حول الجهة المانحة والآلية والمنهجية التي تم بناء عليها منح الشهادة والمعايير التي اعتمدت عليها تلك الجهات.

ثاني عشر :موظفي خدمة عملاء و-مسوقو خدمات

ومنتجات البنوك

- ١- يتعين ان يكون موظفو خدمة العملاء وكذلك مسوقو خدمات ومنتجات البنوك على علم ودراية جيدة بالقواعد التشريعية والتنظيمية لحماية العملاء وما يتضمنه هذا الدليل من احكام وضوابط تتعلق بممارساتهم لأعمالهم في خدمة العملاء، فضلا عن الإلمام بكافة النواحي الفنية المتعلقة بالخدمة او المنتج الذي يقدم للعملاء.
- ٢- يتعين على البنوك ان 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 المواصفات الشخصية المناسبة لطبيعة المهام المسندة اليهم، وكذلك حصولهم على الشهادات والتدريب اللازم.

ثالث عشر :القروض/عمليات التمويل الاستهلاكية والمقسطة

يتعين على البنوك العمل في هذا الشأن الالتزام بما يلي:

- ١- الحصول على تفويض من العميل، يرفق بعقد القرض للاستعلام عن بيانات بطاقات الائتمان وبيانات القروض/عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط التي حصل عليها من البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل والجهات الاخرى .كما يتطلب الأمر الحصول على بيان موقع من العميل برصيد القروض/عمليات التمويل التي حصل عليها من الجهات المذكورة اعلاه والقائمة وقت طلب القرض/التمويل الجديد.

٢- ان تقوم بإعطاء عملاء القروض/التمويل الاستهلاكي والمقسط فترة للمراجعة (Reflection Period) ومدتها على الاقل يومي عمل (يستثنى من فترة مراجعة القروض/عمليات التمويل المقدمة لغرض العلاج)، بحيث يتم تزويدهم بنسخة - غير موقعة وغير نهائية - من عقد القرض/التمويل لدى تقديمهم بطلب القرض/التمويل، وعلى ان يقدم العملاء اقرارا كتابيا باستلام نسخة من عقد القرض/التمويل لغرض المراجعة، دون ان يترتب على العملاء اية التزامات خلال فترة المراجعة، وبحيث يتم توقيع العقد بعد انتهاء تلك الفترة في حال موافقة الطرفين.

ويراعى إطلاع العميل على جميع الآثار المالية المترتبة على القرض/التمويل الذي سيقدّم له الشروط التعاقدية والالتزامات المترتبة عليه وفقاً للعقد الذي سيتم إبرامه بشأن القرض/التمويل، واحتفاظ البنك بالمستندات الدالة على ذلك، مع تسليم العميل - في بداية فترة المراجعة - جدول احصائي واضح ومبسط يبين ما يلي:

•قيمة وعدد أقساط القرض/التمويل.

•مكونات كل قسط من الفائدة/العائد والمبلغ المسدد من اصل القرض/التمويل بافتراض الانتظام في السداد.

•اجمالي قيمة الفوائد/العوائد والمبالغ التي سيتم سدادها حتى نهاية اجل القرض/التمويل.

•بيان التغيرات المحتملة في اعباء التمويل بالنسبة للقروض المقسطة بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الاقصى المقرر % 2 كل خمس سنوات.

٣- عدم إلزام أي من عملائها بشراء خدمة أو منتج آخر كشرط تقديم خدمة أو منتج مرتبط، كاشتراط التأمين للحصول على قرض/تمويل، حيث يجب ان تتوفر للمقرضين حرية اختيار الخدمة أو المنتج الآخر والموافقة عليها.

٤- بالنسبة لحسابات القروض/عمليات التمويل الحاصل عليها العميل ، فإنه يتعين ان يوضح البيان الشهري الأقساط أو المبالغ المدفوعة خلال الفترة التي يغطيها البيان، والرصيد القائم في حساب القرض/التمويل موزعا بين اصل القرض/التمويل والفائدة/العائد وكذلك المبالغ المسددة من القروض/عمليات التمويل موزعة على الأصل والفوائد/العوائد.

٥- يجب ان تتضمن عقود القروض/عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسط - كحد ادنى البنود الآتية:

•البيانات الأساسية للعميل (عنوان المراسلات - المهنة/الوظيفة ومحل العمل - أرقام الهواتف)

•نوع القرض/التمويل استهلاكي - مقسط(إسكاني)

•قيمة القرض/التمويل

•الغرض من القرض/التمويل والكيفية التي يتم بها التحقق من استخدامه في هذا الغرض، المستندات المطلوبة من العميل والتي تؤيد استخدام القرض/التمويل في الغرض الممنوح من اجله، وموعد تقديمها.

•اجل القرض/التمويل وعدد الاقساط الشهرية ومواعيد سدادها، وقيمة القسط الشهري ونسبته الى صافي الراتب الشهري(بعد الاستقطاعات)او الدخل الشهري المستمر للعميل.

•الحساب الذي يتم الخصم عليه بقيمة الأقساط الشهرية.

•سعر الفائدة على القرض(قيمة العائد على التمويل) وطريقة استيفائه، وبما يتفق مع ما تقضي به تعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص بحيث يكون اجمالي التكلفة التمويل(الفائدة/العائد) واضحا امام العميل من قبل منح التمويل ، مع الاحتفاظ بما يثبت إطلاع العميل على ذلك.

•حصول العميل على نسخة من العقد، وتوقيعه بما يفيد ذلك.

٦- توفير جميع المعلومات اللازمة عن القروض/عمليات التمويل الاستهلاكي والمقسطة على الحسابات الالكترونية للعملاء المشتركين في الخدمات المصرفية الالكترونية (Online Banking) . ويراعى في هذا الخصوص ان تتضمن كشوف حسابات القروض/عمليات التمويل المعلومات التفصيلية المتعلقة بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة وفقاً للفائدة/العائد وأصل المبلغ.

رابع عشر: بطاقات الائتمان

١- يتعين على البنوك ان تفصح عن كافة المتطلبات المتعلقة بإصدار بطاقات ائتمان كرسوم الإصدار والمصروفات بما فيها ما يتعلق بالتمويل، حدود الائتمان، وأسعار الصرف ومعدلات الفائدة/العائد المطبقة، طريقة الاحتساب، والحد الأدنى للقسط الشهر ي وغيرها، وذلك قبل التعاقد مع العملاء.

٢- يجب على البنوك ان تخطر عملائها كتابيا، او من خلال ارسال رسائل الكترونية او نصية SMS في حالة فرض رسوم جديدة او تغيير اي رسم او مصاريف على البطاقات الائتمانية التي سبق ان أصدرتها للعملاء، مع مراعاة توجيهات بنك الكويت المركزي بشأن المهلة المحددة بين الاعلان والتطبيق الفعلي.

٣- يتعين على البنوك القيام بإبلاغ عملاء بطاقات الائتمان لديها بالحد الأدنى للمبلغ المطلوب سداده شهريا، مع توضيح اية تكاليف خاصة بمعدلات الفائدة/العائد التي سوف تترتب على قيام العميل بسداد الحد الأدنى فقط ويراعى ان يتضمن كشف عمليات بطاقات الائتمان ايضا الحد الأدنى المطلوب سداده وإجمالي تكلفة الفائدة/العائد (النسبة والمبلغ -) ان وجدت - الذي سيتم احتسابه على الرصيد القائم في حال قيام حامل البطاقة بسداد الحد الأدنى/القسط الشهري.

خامس عشر: الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت والخدمات الهاتفية

١- يتعين على البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية لعملائها من خلال استخدام شبكة الانترنت او الهاتف المصرفي ان تستخدم برامج الحماية التي تضمن لها التأكد مما يلي:

- المحافظة على خصوصية وسرية بيانات العملاء وحمايتها من الاختراق.
- التوثيق للمعاملات، وامكانية تحديد الاطراف المقابلة، والرقابة على الدخول للأنظمة المستخدمة.
- قبول وتنفيذ العمليات التي يجريها العملاء على حساباتهم من خلال النظم المتاحة من قبل البنك في هذا الشأن.
- وجود خطة استمرارية الاعمال.
- اخطار العملاء، قبل وقت كاف، في حالة اضطرار او اقبالها على وقف بعض خدماتها لأغراض الصيانة او غير ذلك من الاسباب الأخرى.
- ٢- يتعين على البنوك - ان تفرض نوعا من الرقابة والمتابعة لإداء الاطراف الأخرى لدى الاستعانة بهم في خدمة تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت وأجهزة الهاتف.
- ٣- يتعين على البنوك اخطار العملاء الذين يرغبون في استخدام الانترنت او الهاتف في اجراء معاملاتهم بالرسوم والمصاريف - ان وجدت - المتعلقة بالخدمات المقدمة بهاتين الوسيلتين ومقدارها.
- ٤- يتعين على البنوك ان تضع قواعد واضحة ومحددة لمعالجة اية حالات للخطأ او الاحتيال في حال وقوعه.
- ٥- يتعين على البنوك ان تتخذ الإجراءات التي تستهدف رفع مستوى الفهم والتعامل مع الانترنت والهاتف المصرفي لدى عملائها، وان تضع برامج توعية مستمرة، وان تخطر العملاء بأية تغييرات او تطوير في الأنظمة المعمول بها وبما يضمن حمايتهم، وتلتزم البنوك بتعريف العملاء بالمخاطر المصاحبة للتعاملات الالكترونية وتقديم الارشادات التي تعزز الاستخدام الآمن لها وحمايتها.

سادس عشر: الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال

- ١- يتعين على البنوك ان تقدم معلومات كافية لعملائها ممن يستخدمون خدمات الحوالات والتحويل الالكتروني للأموال حول أسعار ومميزات تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها بسهولة ويسر بأشكال مفهومة قدر الإمكان، وتشمل هذه المعلومات بشكل خاص الرسوم التي يتحملها العميل، او الطرف المستفيد من الخدمة التي يطلبها العميل (الحوالة او التحويل) واسعار صرف العملات الاجنبية والمصرفيات، والوقت الذي يستغرقه اجراء الحوالة او التحويل حتى وصول الاموال للمستفيد وغيرها من الشروط والأحكام المتعلقة بتحويل الأموال إلكترونيا ومنها المسؤوليات والحقوق والالتزامات.
- ٢- في حالة عدم تأكد البنك من التكلفة المتعلقة بالحوالة او التحويل الالكتروني نظرا لاختلاف الظروف الخاصة بكل حالة فعلى البنك ان يفصح لعميله مسبقا عن ذلك ودون ان يملى شروطا معينة على العميل، وعلى ان يتم الحصول على موافقة العميل المسبقة على ذلك.
- ٣- يتعين على البنوك ان تتلقى او ترسل حوالات او تجري تحويلات للأموال الكترونيا ان توثق كل المعلومات الأساسية المتعلقة بتلك العمليات، على ان تخطر عملائها بتفاصيل العمليات فور اتمامها بدون فرض اية رسوم على ذلك.
- ٤- يتعين على البنوك ان تتيح للعملاء وبشكل سهل وواضح كافة المعلومات حول الإجراءات التي يتم اتخاذها في حالة الخطأ او تعرض العميل للاحتيال خلال اجراء حوالات او تحويل الالكتروني للأموال.

٥- يتعين على البنوك أن تخطر عملائها الذين يستخدمون خارج البلاد بطاقات الائتمان/الدفع المسبق/السحب الآلي، بالشروط والاحكام بما في ذلك رسوم المعاملات الخارجية واسعار صرف العملات الاجنبية القابلة للتطبيق في تلك الحالات.

سابع عشر: مطالبة العملاء بتسديد ديونهم للبنوك

- ١- يتعين على البنوك ألا تستخدم في مطالبتها بالسداد للعملاء الحاصلين على قروض او ديون، اساليب او ممارسات غير مهنية بما فيها بيانات واسباب غير صحيحة او ممارسات غير عادلة.
- ٢- في حالة السداد من خلال مقاصة بين حسابات العميل، فإنه يتعين على البنوك ان تضمن هذا النص في العقود المبرمة مع العملاء . وكذلك يتعين على البنوك ابلاغ عملائها بذلك بعد عملية السداد.

ثامن عشر: تعزيز مهام وحدة شكاوي العملاء

يتعين على البنوك ، في هذا الشأن الالتزام بما يلي

- ١- الالتزام بالتعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي بشأن حماية عملاء البنوك . ويتعين على مجلس ادارة كل بنك التأكد من ذلك.
- ٢- ان يضع بمكان واضح وملخصا كتابيا للإجراءات والخطوات التي يتم اتباعها من العملاء في حالة وجود شكوى لهم تخص معاملاتهم مع البنك، على ان تتضمن هذه الاجراءات 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 الى البنك المركزي.
- ٣- يقع على عاتق وحدات شكاوي العملاء في البنوك مسؤولية التحقق من مدى التزام كل بنك بدليل حماية العملاء والتعليمات والضوابط الاخرى ذات علاقة بذلك.
- ٤- يقع على مجلس ادارة كل بنك مسؤولية وضع السياسات والاجراءات التي تكفل لوحدة شكاوي العملاء لديها القيام بمهامها بشكل فعال، على ان تعرض تقاريرها في هذا الشأن على مجلس الادارة لاتخاذ ما يراه مناسباً وتعد هذه الوحدات تقريرا سنويا حول الالتزام بدليل حماية العملاء يعرض على مجلس ادارة كل بنك متضمنا مقترحاتها وتوصياتها، على ان يقدم هذا التقرير الى بنك الكويت المركزي عند الطلب.
- ٥- في حالة عدم توصل العميل ومن خلال وحدة شكاوي العملاء في البنوك الى ازالة اسباب شكواه فعليه يتعين توجيه العميل للتقدم بتظلم الى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.
- ٦- يتعين على وحدة شكاوي العملاء في البنوك التحقق من اطلاع العميل على كافة المستندات التي قدمها اليه البنك عند الحصول على اية خدمة او منتج، وان العميل قد استلم نسخة من تلك المستندات وذلك من خلال استيفاء توقيع العميل على الاستلام.

مسئوليات والتزامات العميل

في اطار تحديد مسئوليات والتزامات العميل فإنه يتعين عليه، ما يلي:

- ١- ان يكون صادقا في كافة المعلومات التي يقدمها للبنك المتعامل معه.
- ٢- ان يطلع بعناية على كافة المستندات التي يقدمها اليه البنك عند الحصول على اية خدمة او منتج، مع اهمية التعرف على رسوم او عمولات او اية التزامات او مسئوليات تترتب عليه، وعلى العميل ان يحتفظ بنسخة من تلك المستندات وذلك قبل نشوء اي التزام مالي او مصرفي عليه.
- ٣- في حالة عدم فهم العميل لأي من الشروط او الاجراءات المرتبطة بالخدمة او المنتج الذي يرغب في الحصول عليه، يتعين عليه ان يقدم استفساراته لموظفي البنك المعنيين، وذلك حتى يتمكن من اتخاذ قرارته بناء على رؤية واضحة وكاملة.
- ٤- ان يلتزم باجراءات تقديم الشكاوى، بما في ذلك اجراءات التظلم الى وحدة حماية العملاء لدى بنك الكويت المركزي.

- ٥- ان يتعرف على المخاطر التي يمكن ان تترتب على استخدامه خدمة او منتج يقدمه البنك، وذلك من خلال الاستفسارات الموجه للمختصين حوال الآثار المترتبة على تلك المخاطر، وعليه ان يتجنبها كلما كان ذلك ممكنا.
- ٦- ان يختار من بين المنتجات والخدمات المعروضة عليه، الأكثر ملاءمة لظروفه وقدراته الحقيقية الواقعية بما يلبي احتياجاته الفعلية.
- ٧- ان يقوم بإبلاغ البنك المتعامل معه فور علمه بأن هناك بعض العمليات المصرفية التي تمت على حساباته لا يعلم عنها واسبابها او تلك التي لم يصدر تفويض منه لإتمامها.
- ٨- ان يتوخى الحذر والحرص في المحافظة على سرية معلوماته الخاصة بتعاملاته مع البنك ولا يفصح عنها لأي طرف اخر حفاظا على امواله.
- ٩- ان يستعين بالمشورة والنصح من موظفي البنك المختصين في حالة مواجهته لأي مصاعب مالية تعوقه عن الالتزام بشروط التعاقد معه او استخدام الخدمات والمنتجات المتعامل بها والمقدمة له.
- ١٠- ان يقوم بتحديث بياناته الشخصية والمصرفية لدى البنك كلما طلب منه البنك ذلك أو حدث تغيير فيها.
- ١١- تأكيد المحافظة على السرية المصرفية، وفي حالة حاجة العميل الى مراسلة البنك المتعامل معه عن طريق البريد العادي او الإلكتروني، فإنه يتعين عليه ان يستخدم العنوان البريدي الخاص به وذلك تجنباً لاطلاع غيره على معلوماته الشخصية والمصرفية اذا لجأ الى استخدام عنوان لا يخصه.
- ١٢- في حالة حاجة العميل الى منح تفويض او توكيل للغير للتعامل على حساباته او امواله من طرف البنك، عليه ان يتوخى الحذر بشأن الصلاحيات والمعلومات التي تمنح لهم، واتخاذ اللازم فور الرغبة في الغاء هذه التوكيلات واطار البنك.
- ١٣- عدم التوقيع على اية مستندات مالية او عقود خالية او غير مكتملة البيانات، يتعين عليه مراجعة كافة المستندات التي يقدمها البنك له قبل توقيعه.
- ١٤- ضرورة احتفاظ العميل بنسخ من مستندات التعاملات مع البنك في مكان آمن وبالشكل الذي يسهل عليه الرجوع اليها وقت الحاجة.