إصدارات

الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الإحتياجات الخاصة

Services Provided by Kuwaiti Banks to Special Needs Customers

دولة الكويت - نوفمبر ٢٠١٩

السلسلة ٢٢ العدد ٢

نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية

محاور العدد:

- تعريف العميل ذي الاحتياجات الخاصة
- تعليمات عامة يتعين على البنوك مراعاتها مع جميع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- تعليمات خاصة بالعملاء الصم والبكم
- تعليمات خاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف البصر

في إطار ما يوليه بنك الكويت المركزي من اهتمام بالغ لكافة فئات وشرائح المجتمع لا سيما ذوي الاحتياجات الخاصة من عملاء القطاع المصرفي وحرصاً على تذليل كافة العقبات التي تحول دون إتاحة الخدمات المصرفية والمالية أمامهم، أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات شاملة بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة وقد تضمنت تلك التعليمات مجموعة من المبادئ والممارسات المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة لهم، ومجموعة من المبادئ والممارسات الخاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف السمع والبصر منهم، مما يتيح لهم الاستفادة من المنتجات والخدمات المصرفية عن طريق قيام البنوك بتوفير آليات العمل المصرفي التي تحقق ذلك ودون تحملهم أي تكاليف إضافية.

الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة

بدأت البنوك بتطبيق التعليمات الخاصة بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها لذوي الاحتياجات الخاصة اعتباراً من بداية العام ٢٠١٧، حيث خصصت البنوك الكويتية مالا يقل عن ٦٠ فرع من فروعها المنتشرة في كافة أنحاء محافظات دولة الكويت لاستقبال العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد باشر بنك الكويت المركزي مهامه الرقابية للتأكد من سلامة وشمولية تطبيق البنوك لتعليماته سالفة الذكر.

كما قام بنك الكويت المركزي بحث البنوك الكويتية على التعاون مع الجهات والمؤسسات المعتمدة من قبل الهيئة العامة لشئون ذوي الإعاقة وجمعيات النفع العام ذات الصلة للاستفادة من الخدمات التي توفرها تلك الجهات لخدمة عملاء البنوك من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في سبيل التطبيق الأمثل لتعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.

تعريف العميل ذي الاحتياجات الخاصة

يعرّف العميل ذو الاحتياجات الخاصة بأنه « كل عميل يعاني اعتلالات دائمة كلية أو جزئية تؤدي إلى قصور في قدراته

البدنية أو الحسية قد تمنعه من الحصول على الخدمات المصرفية بصورة كاملة على قدم المساواة مع العملاء الآخرين».

ويعني ذلك أنه العميل الذي لديه القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة به ولكنه بسبب ظروفه الخاصة قد يحتاج إلى المساعدة للقيام بذلك (على سبيل المثال: ضعف السمع، ضعف البصر، المكفوف، الاعاقات الجسدية). ولا يندرج ضمن هذا التعريف الأشخاص الذين لديهم قدرة محدودة على اتخاذ القرارات الخاصة بهم (على سبيل المثال: الأشخاص ذوي الأمراض العقلية).

تعليمات عامة يتعين على البنوك مراعاتها مع جميع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة:

- التعرف على العميل ومدى قدرته على اتخاذ القرار في إطار الإجراءات التي يتخذها البنك لمعرفة العميل «اعرف عميلك»، مع توفير وتزويد العميل بالترتيبات و/أو المساعدات التي قد تكون ضرورية لتسهيل تعامله مع البنك.
- تحديد فرع (كحد أدنى) في كل محافظة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع.
- يجب أن يخصص كل بنك جهاز سحب آلي واحد – على الأقل – في الفرع الذي تم اختياره في كل محافظة من محافظات دولة الكويت لتقديم خدمات مصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تقديم ذات الخدمات المصرفية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، بما في ذلك التسهيلات الائتمانية والتمويل، والتي تقدمها البنوك لأي عميل آخر وذلك دون زيادة أي أعباء عليهم، من فوائد/عوائد أو رسوم وغيرها، بسبب كون هؤلاء العملاء ذوي احتياجات خاصة، مع مراعاة قيام البنوك بتعريف وارشاد العملاء من هذه الفئة بالمخاطر التي قد ينطوي عليها تقديم هذه الخدمات أخذاً بالاعتبار الطبيعة الخاصة بأوضاعهم مقارنة بالعملاء الآخرين.
- اتخاذ جميع التدابير المناسبة والفعالة لضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أشكال الخدمات المالية.

- عدم المساواة في المعاملة بين العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة المتعلمين الذين يستطيعون استخدام لغة (Braille) أو لغة الإشارة في عملياتهم المصرفية مع العملاء الأميين.

- العمل على تسهيل مهمة ذوي الاحتياجات الخاصة والمساعد القضائي.

- السماح للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بتعيين شخص/ أشخاص كوكلاء لهم لتشغيل حساباتهم المصرفية في حال رغبة العميل، على أن يوضح البنك للعميل المخاطر المرتبطة بذلك واجراءات إنهاء الوكالة.

- إبلاغ العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة عن جميع الحقوق والالتزامات والمخاطر قبل تقديم أي خدمات مصرفية.

- تخصيص أرقام حسابات خاصة بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة لتمييزهم عن عملاء البنك الآخرين وذلك لسرعة وتسهيل الخدمات المقدمة سواء عن طريق الهاتف أو في حالة حضور العميل شخصياً إلى البنك.

- مراعاة أن تكون الوثائق المطلوبة من هؤلاء العملاء ذاتها المطلوبة من أي عميل آخر (فيما عدا اثبات حالة الإعاقة). حيث يتعين أن يتم تصنيف الحساب بأن «صاحب الحساب عميل ذو احتياجات خاصة».

- توفير منحدرات (Ramps) أو جهاز رفع آلي بحيث يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة الذين يستخدمون الكراسي المتحركة الوصول إلى أجهزة السحب الآلي وفروع البنوك بسهولة، مع مراعاة أن يكون ارتفاع أجهزة السحب الآلي مناسباً لهم وبما لا يخلق عائقاً في استخدامها من قبلهم.

- توفير إمكانية السحب النقدي من داخل الفرع لذوي الاحتياجات الخاصة دون اقتضاء أي رسوم.

- ينبغي توفير خزائن أمانات لعملاء هذه الفئة عند الطلب، وبحيث تكون هذه الخزائن مريحة وملائمة للاستخدام من حيث موقعها وسهولة الوصول إليها.

تعليمات خاصة بالعملاء الصم والبكم:

يتعين على كل بنك تدريب بعض موظفيه على لغة الإشارة أو تعيين مختصين بهذه اللغة في الفرع المخصص لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك من أجل تقديم المساعدة اللازمة لاجراء معاملات هؤلاء العملاء مع البنك.

تعليمات خاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف البصر

١. التعليمات العامة

- توفير تسجيلات صوتية آلية سواء في الموقع الالكتروني للبنك أو من خلال جهاز مزود بسماعات داخل البنك تشرح أهم الشروط والقواعد التي تتضمنها العقود والنماذج والمستندات التي يوقع عليها العميل المكفوف، مع تلاوة نصوص هذه العقود بشكل كامل للعميل قبل توقيع العقد.

- استخدام نماذج خاصة بفتح الحساب وعقود التسهيلات والمعاملات المالية الأخرى وكذلك مراعاة أن تكون خدمات وكشوف الحسابات والإشعارات المرسلة لهذه الفئة من العملاء مطبوعة وفقاً لطريقة (Braille) والتأكد من أن العميل قد استلم ما يخصه من نماذج فتح الحسابات وعقود التسهيلات وما يبرمه العميل من عقود أخرى مع البنك.

- مساعدة هؤلاء العملاء في ملء الاستمارات والنماذج، وعلى أن يتم ذلك من قبل اثنين من موظفي البنك معاً، بالإضافة إلى وجود الشهود، في حال طلب العميل ذلك.

- استيفاء المتطلبات القانونية لما يتم إبرامه من معاملات بين البنك والعميل، ويشمل ذلك ما يتعلق بوكلاء العميل والشهود عند إبرام الاتفاقيات وخاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء المكفوفين.

- يتعين على البنوك في حالة قيام هؤلاء العملاء بالتعامل النقدي مع البنك، أن يتم ذلك في وجود موظف آخر وليس

هناك حاجة لشهود خارجيين ما لم يطلب العميل ذلك.

٢. بطاقات الائتمان / السحب الآلي

- إصدار بطاقات الائتمان/السحب الآلي لهذه الفئة من العملاء في حال طلبهم ذلك.
- قيام موظفي البنوك بقراءة القواعد والأحكام الخاصة ببطاقات الائتمان/السحب الآلي لهذه الفئة من العملاء وأن يتم توضيح المخاطر المصاحبة لها.
- إصدار بطاقة الائتمان/السحب الآلي مصحوبة (أو مقترنة) مع الصورة، حيث تستخدم الصورة لمطابقة شخصية العميل والتحقق من هويته.

٣. أجهزة السحب الآلي

- يجب أن تكون أجهزة السحب الآلي بمميزات خاصة، مثل أن تكون متحدثة ومزودة بلوحة المفاتيح بريل (Braille) للمكفوفين ووضعها بشكل ملائم ومناسب في مقر الفرع.
- يتعين أن تتوفر في أجهزة السحب الآلي خدمات صوتية بالاستقبال أو الإرسال مع وضع هذا الجهاز في غرفة زجاجية توفر الخصوصية للمستخدم يتم فتحها من خلال البطاقة.

٤. الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول/إجراء المعاملات مع البنوك آليا

- استخدام البرامج التكنولوجية الحديثة والآمنة مثل قارئات الشاشة والبصمات الإلكترونية وبرامج الهواتف المحمولة لمساعدة هذه الفئة من العملاء على إجراء المعاملات المصرفية أخذاً بالاعتبار المتطلبات الأمنية في إدارة الحساب.
- يجب توفير أعلى درجات الأمان عند استخدام هؤلاء العملاء للخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف المحمول.

٥. خزائن الأمانات

- يجب أن تكون إجراءات وخطوات البنك التي تسبق تخصيص خزائن أمانات للعملاء من المكفوفين وضعاف البصر مناسبة لا تختلف كثيراً عن الإجراءات ذاتها الخاصة بأي عميل آخر.
- عند استخدام الخزائن، يجوز منح العملاء من المكفوفين وضعاف البصر الخيارات التالية:
  - الاستخدام الفردي للخزانة.
  - استخدام الخزانة بمعاونة مساعد قضائي.
- في حال طلب العملاء المكفوفين وضعاف البصر من الشخص المسؤول عن خزائن الأمانات أن يكون حاضراً عند فتح الخزانة فإنه يتعين عليه تلبيه طلب العميل وبوجود موظفين اثنين، منهم الموظف المسئول عن خزائن الأمانات.

تعليمات بنك الكويت المركزي بشأن الخدمات المقدمة من البنوك لذوي الإحتياجات الخاصة
توفير خدمات لجميع أنواع الإعاقة بما يسهم في تلبية إحتياجاتهم
• تم تطبيق تلك التعليمات في البنوك إعتباراً من بداية العام ٢٠١٧.
BANK
بنك
تخصيص فرع في كل محافظة في دولة الكويت لتقديم خدمات لذوي الإحتياجات الخاصة
توفير موظف مختص بلغة الإشارة في الفرع
تخصيص جهاز سحب آلي مزود بلغة بريل (Braille)
طباعة الكشوف والحسابات والإشعارات بلغة بريل (Braille)
Parking
توفير مواقف سيارات ومنحدرات لتسهيل دخول الكراسي المتحركة للفرع
بنك الكويت المركزي
CENTRAL BANK OF KUWAIT
بنك الكويت المركزي
centralbank_kw
وحدة حماية العملاء
1864444
www.cbk.gov.kw

المصادر:

بنك الكويت المركزي «تعليمات بنك الكويت المركزي بشأن الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الكويتية لذوي الاحتياجات الخاصة ٥/٧/٢٠١٥».

«جريدة الصباح» جريدة كويتية يومية سياسية شاملة مستقلة بتاريخ ٢٧/أغسطس ٢٠١٧.

معهد الدراسات المصرفية
INSTITUTE OF BANKING STUDIES

ص.ب: ١٠٨٠ الصفاة - ١٣٠١١ الكويت
Kuwait 13011 Safat 1080 P.O.Box
تلفون: ٢٢٩٠١١٠٠ ٩٦٥+ - فاكس: ٢٢٤٦٦٤٣٠ ٩٦٥+
البريد الإلكتروني: cs@kibs.edu.kw - www.kibs.edu.kw

ibs_kuwait IBSKuwait