

# دليل حماية المستهلك المالي

بنك الشرق اليمني للتمويل الأصغر الاسلامي

NAJEEB

## سجل اعداد ومراجعة الوثيقة

النسخة	التاريخ	المسؤولية	التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم
1	25-09-2024	اعداد		مدير المخاطر والامثال	نجيب الشهاري
1	30-09-2024	مراجعة		مدير التدقيق	فتحي الحمادي
	30-09-2024	مراجعة		مدير التسويق	سمية المجيدي
		مراجعة		مدير التمويل والاستثمار	معد الحكيمي

## سجل مراقبة التغيير والموافقة على الوثيقة

النسخة	التاريخ	المسؤولية	التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم
1	30-09-2024	موافقة		المدير التنفيذي	محمد عبدالصمد

## سجل الاعتماد:

النسخة	التاريخ	المسؤولية	التوقيع	المسمى الوظيفي	الاسم
1		اعتماد		رئيس مجلس الادارة	صادق عبده ناجي

## قائمة المحتويات

3	مقدمة
3	أهداف الدليل
4	السياسات العامة
4	مصطلحات وتعريف
5	الإجراءات
5	إجراءات إدارة التصميم وتسويق المنتجات
6	إجراءات إدارة التمويل والفروع وقنوات تقديم الخدمات
9	المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات
11	تسويات الالتزامات
11	بيانات كشوفات الحساب
11	الاحترار بالتغييرات
12	السياسات والإجراءات
12	خصائص الشروط والاحكام
13	الرسوم والعمولات
13	ليات التعامل مع التظلمات والشكاوى
15	إجراءات وضوابط رقابية
15	الحسابات الخامة
17	حماية الأصول المالية ومعلومات العملاء

## دليل حماية المستهلك المالي

### مقدمة:

تعد حماية المستهلك المالي مهمة أساسية من مهام البنوك والمؤسسات المالية لضمان الوصول بالخدمات والمنتجات المالية الى جميع فئات المجتمع في القطاع المالي والمصرفي مع الحفاظ على حقوقهم عند التعامل مع هذا القطاع، الأمر الذي يتطلب تعزيز الشفافية والإفصاح، وتشجيع ممارسات البيع والتسويق الفعالة وغير المفرطة من قبل مقدمي الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية مع الحد من إمكانية اغراق العملاء في المديونيات وممارسات التحصيل المجحفة، وإنشاء آليات كفؤة وفعالة للتعامل مع شكاوى العملاء يؤدي الى تطوير العلاقة بين مقدمي تلك المنتجات والخدمات ومستهلكيها والرقابة على مدى الالتزام بالتعليمات النافذة، من ناحية أخرى تساهم برامج التوعية والتثقيف المالي في تمكين الأفراد من اتخاذ القرارات المالية السليمة بما في ذلك ما يخص استخدام المنتجات والخدمات المالية والمصرفية. يأتي هذا الدليل على ضوء التعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي اليمني بتاريخ 20-08-2023م وعلى ضوء أفضل الممارسات العادلة والمنصفة في المؤسسات المالية.

### أهداف الدليل:

- 1- تعزيز الممارسات العادلة والمنصفة في التعامل مع العملاء.
  - 2 - ضمان جودة الإفصاح الفعال وفي الوقت المناسب للمستهلكين بشأن المسائل و/أو المخاطر التي قد تؤثر على قرار المستهلك بشأن شراء منتج مالي و/أو خدمة مالية.
  - 3- تعزيز الثقة في قطاع الخدمات المالية.
  - 4- توفير الآليات الفعالة ذات الكفاءة للتعامل مع شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بتقديم المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الوصول إلى آليات الانتصاف لحل النزاعات.
  - 5- تحسين مستوى معرفة ووعي المستهلكين وقدرتهم على تقييم المنتجات و/أو الخدمات المالية.
- نطاق التطبيق:

- تنطبق هذه الإجراءات والتعليمات على جميع خدمات ومنتجات البنك وأساليب الدعاية والترويج والمنشورات والمطبوعات والعقود والنماذج البنكية والمشورات التي قدي قدمها البنك للعميل او قد يطلبها العميل من البنك.
- تقع المسؤولية على جميع المستويات الإدارية في البنك كلاً فيما يخصه وما يقع ضمن مهامه.

### السياسات العامة لحماية المستهلك المالي

الرقم	الجهة	المسؤولية
1	مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اعتماد السياسات المتعلقة بحماية المستهلك المالي.</li> <li>- الإشراف على تنفيذ سياسات حماية المستهلك المالي والامتثال لأحكام هذه التعليمات.</li> <li>- التأكد من امتلاك البنك الأنظمة الملائمة، ومن جاهزية الإجراءات لضمان التنفيذ الفعال لسياسات حماية المستهلك المالي.</li> <li>- التأكد من قدرة الإدارة العليا للبنك على تنفيذ الإجراءات المناسبة لتقديم المعلومات اللازمة لمراقبة وتقييم مبادرات الحماية للمستهلك.</li> <li>- تبني سياسات وإجراءات تضمن تمتع الموظفين بالمعرفة والخبرة الكافية لتنفيذ أنشطة حماية المستهلك.</li> </ul>
2	الإدارة العليا (التنفيذية)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إنشاء آليات التنسيق والتعاون الوظيفية لحماية المستهلك في وحدات الأعمال، وإعداد التقارير.</li> <li>- توفير الإرشاد والتوجيه بشأن الامتثال لمتطلبات حماية المستهلك بعد مراجعة الأنظمة القائمة والمقترحة، والمنتجات والمواد التسويقية.</li> <li>- الإشراف على أي وكيل و / أو طرف ثالث يقدم الخدمة او المنتج للمستهلك بواسطته أو من خلاله.</li> <li>- تحديد المنتجات والخدمات المالية التي تنطوي على مخاطر متعلقة بالامتثال لتعليمات حماية المستهلك.</li> <li>- تعيين موظفين يتمتعون باللباقة والخبرة في التعامل مع شكاوى المستهلكين.</li> <li>- إجراء الأبحاث والتحليلات حول الأنماط والتوجهات المرتبطة بشكاوى المستهلكين.</li> </ul>

<p>- وضع أنظمة إدارة المعلومات المناسبة لقياس مشاكل حماية المستهلك ومراقبتها وضبطها والابلاغ عنها والضوابط الداخلية وضمان جودتها من خلال وظائف المراجعة الداخلية والامتثال والوظائف الرقابية على مستوى الإدارات.</p> <p>- وضع السياسات والإجراءات المناسبة لحماية المستهلك المالي ومراجعتها سنوياً ويجب ان تكون متوافقة مع التعليمات التنظيمية النافذة.</p>		
<p>على جميع الإدارات الالتزام بالمبادئ التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المعاملة المنصفة والعادلة للمستهلكين.</li> <li>- التثقيف والتوعية.</li> <li>- الإفصاح والشفافية.</li> <li>- اتباع قواعد السلوك التجاري المسؤول.</li> <li>- حماية الأصول المالية والمعلومات للمستهلكين.</li> <li>- تحقيق البيئة التنافسية.</li> <li>- تمكين المستهلكين من التقدم بالتظلمات وتعريفهم بكيفية التعامل مع الشكاوى والتجاوب معها.</li> </ul>	الإدارات	3

### مصطلحات وتعريف

التعريف	البند
بنك الشرق اليمني للتمويل الأصغر الاسلامي	البنك
يقصد عميل البنك الذي يتم تسويق خدمات ومنتجات البنك له.	المستهلك المالي
هي التعليمات الصادرة عن البنك المركزي اليمني برقم /589-cby-2023 بتاريخ 20-08-2023م.	التعليمات التنظيمية لحماية المستهلك المالي

### الإجراءات:

#### أ- إدارة تصميم وتسويق المنتجات:

تقوم هذه الإدارة وهي بصدد تصميم المنتجات وتقديمها للعملاء بالالتزام بالجوانب التالية:

- 1- جمع المعلومات الكافية من المستهلك وتسجيلها وحفظها لتحديد ملائمة المنتج او الخدمة المالية المقدمة.

2- تصميم وتقديم المنتجات أو الخدمات المالية التي تلائم الاحتياجات المتباينة، وبيان المخاطر والاهتمامات لمختلف فئات المستهلكين.

3- تقديم المعلومات الكاملة والسليمة عند تسويق منتجاتهم وخدماتهم المالية والإعلان عنها باستخدام ما يلي:

- لغة سهلة الفهم وواضحة وشاملة.
  - أن تكون بخط مناسب من حيث المسافة والحجم.
  - أن تعرض في المكان الملائم لتسهيل عملية التواصل مع المستهلكين.
  - استخدام خاصية التظليل للمزايا الأساسية للمنتجات أو الخدمات المالية.
- 4- الأخذ في الاعتبار التنبيهات أو البيانات التحذيرية في مواد المبيعات المكتوبة وعدم التقليل من شأنها.

### الإعلانات والمواد الترويجية:

عند تنفيذ الحملات الدعائية والإعلانات والمواد الترويجية يتعين على البنك ما يلي:

- ترويج المبيعات بشكل أخلاقي ومهني.
- توفير قنوات لتقديم الاستفسارات والشكاوى للمستهلك.
- ضمان عدم احتواء الإعلانات والمواد الترويجية على أي معلومات مضللة أو خاطئة.
- عدم إغفال المعلومات التي تحتاج أن يتخذ العميل قرار معقول بشأنها.
- تحمل مسؤولية التصريحات المذكورة في الإعلانات والمواد الترويجية لما فيها من حماية للعميل.
- عدم استخدام استراتيجيات التسويق التي قد تؤدي إلى إلحاق ضرر بالمستهلك من خلال استغلال ظروفه.
- الامتناع عن الترويج والإعلان للمستهلكين عن خدمات ومنتجات مالية غير مرخص بها، وفقا للقوانين المعنية والتعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي.

### المساهمة في تحقيق بيئة تنافسية:

في سبيل تحقيق بيئة تنافسية غير قائمة على الاحتكار أو السلوكيات الضارة بالمستهلكين يقوم البنك القيام بما يلي:

- عدم المشاركة في الترتيبات الحصرية مع الوكلاء والتجار.
- استخدام الأنظمة القابلة للتشغيل المتبادل.
- عدم فرض رسوم على المستهلك لم يتم الإفصاح عنها مسبقا.

## التوعية والتثقيف:

- إعداد ووضع برامج تثقيف مالية باللغة العربية والإنجليزية بالتعاون والتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة في البنك تستهدف تعزيز المعرفة والوعي المالي، ومستوى الإدراك بالمزايا والفرص من الخدمات المالية والفهم للمخاطر المرتبطة بكل نوع من المنتجات المالية لاسيما إجراءات الامن اللازمة للمعاملات الرقمية التي يتم تنفيذها عبر الانترنت.

وان يتم في تلك البرامج مراعاة الموقع الجغرافي، والمستوى التعليمي والقدرات الجسدية والعقلية والمهن والوظائف المختلفة للمستهلكين، وينبغي أن تكون هذه البرامج:

- قدرة على التأثير على السلوك المالي للمستهلكين.
- استخدام لغة بسيطة تتناسب مع الجمهور المستهدف.
- لديها العديد من القنوات الممكن استخدامها وآليات التنفيذ.
- تستخدم قنوات التنفيذ التي تركز على العميل، والتي تعكس السياق الديموغرافي، والمادي والثقافي للمجموعة المستهدفة، واحتياجاتهم التعليمية وتفضيلاتهم.
- تقدم الاستشارة الموضوعية ولا تستخدم كمبادرات تسويقية.

6- متكررة ويتم تعزيزها من فترة الى أخرى.

7- شاملة لحملات توعية عامة وتوفر معلومات تمكن المستهلكين من الفهم والوعي بالجوانب الهامة في حياتهم المالية، وتساعدهم في التعرف على كيفية إعداد الموازنات للدخل الشخصي والتخطيط المالي، وعملية الإنذار، والاستثمار، والاقتراض واعداد خطط التقاعد والحماية الذاتية من الاحتيال وان يتم تحديث تلك المعلومات باستمرار، وتقديم بشكل سهل للفهم.

8- ان تتضمن التوعية للمستهلكين بعواقب عدم الالتزام بالسداد للائتمان الممنوح، وأهمية قراءة المستهلك للشروط والأحكام في الاتفاقيات الخاصة بالمنتجات والخدمات، إضافة الى التوعية بالمخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات كعمليات الاحتيال والتزوير، وإجراءات الأمن والحماية اللازمة على المستهلكين، مثل تحديث البيانات الشخصية للمستهلكين، وغيرها.

## ب- إدارة التمويلات والفروع وقنوات تقديم الخدمات:

تقع على هذه الإدارات والأقسام مسؤولية الالتزام بالإجراءات التالية:

- ملائمة المشورة ومراعاة ظروف واحتياجات المستهلك وان يكون المنتج أو الخدمة المالية التي يُنصح بها المستهلك تتلاءم مع احتياجاته.
- التأكد من عدم توفر أي منتج أو خدمة أخرى لدى البنك أكثر ملائمة لاحتياجات المستهلك.

- الاحتفاظ بسجلات كافية لجميع الاستشارات التي تم تقديمها إلى المستهلك، لإثبات الامتثال للتعليمات المنظمة لحماية المستهلك المالي.
- إيضاح أي تضارب مصالح قائم أو محتمل للمستهلك.
- الابتعاد عن الممارسات غير العادلة بحق المستهلك ومنها على سبيل المثال:  
تطبيق طريقة القسط الثابت أو أي طريقة أخرى لحساب فوائد التمويلات عدا تلك التي يقرها البنك المركزي.
- وضع سياسات وإجراءات رسمية لمبيعات المنتجات أو الخدمات الخاصة بها.
- عدم إخفاء المعلومات عند البيع، أو تشويه الحقائق، أو القيام بممارسات عدوانية، أو التمييز بين المستهلكين خلال عملية البيع.
- عدم التقييد غير المبرر لقدرة المستهلك على إلغاء أو نقل المنتج أو الخدمة المالية لمقدم خدمة آخر، بناءً على إشعار من المستهلك.
- توفير المعلومات الشاملة حول إجراءات الإلغاء وقابلية النقل للمستهلكين؛ والالتزام بإشعار المستهلك قبل الشروع في الإجراءات وعدم تحميل العميل غرامات أو عقوبات لم يشملها نص الاتفاقية.
- عدم التمييز بين المستهلكين بناءً على الوضع الاجتماعي، أو القدرة الجسدية، أو الحالة الاجتماعية، أو العرق، أو الجنس أو العمر، أو الدين، أو القبيلة.
- عدم القيام بالممارسات التي قد تشمل التهديدات، أو الترهيب، أو الإهانة، أو التحريف، أو الخداع، أو الحوافز غير العادلة.
- أن تنص اتفاقية المستهلك على أي غرامات أو رسوم؛ مع منح المستهلك فترة سماح معقولة بعد توقيع العقد لكل خدمة أو منتج مالي، بحيث يمكن للمستهلك خلال هذه الفترة إلغاء العقد دون فرض أي عقوبات عليه.
- لغة العقد يجب أن تكون باستخدام اللغة العربية أو الإنجليزية في كتابة العقد بناءً على رغبة المستهلك، وأن تكون اللغة بسيطة وسهلة للفهم، وتجنب المصطلحات الدقيقة أو الفنية، وأينما استخدمت هذه المصطلحات يجب أن يشرح المعنى للمستهلك بوضوح.
- تقديم عقد منصف يتضمن الأحكام والشروط العادلة التي تنص بوضوح على حقوق وواجبات جميع أطراف المعاملات ولا يكون من ضمنه الشروط التالية:  
أية شروط من شأنها الحد من مسؤولية البنك في حال عدم تنفيذ المسؤوليات التعاقدية كلياً أو جزئياً، أو استبعاد مسؤوليته في حال إهماله للضرر اللاحق بالمستهلك.
- \* إلزام المستهلك بحكم ما، في حين أن الإلزام الذي يقابله والواقع على البنك مشروطاً.

\* النص على إنهاء الاتفاقية أو إجراء التعديلات على بنودها دون الإخطار المسبق للمستهلك.  
\* الشروط التي شأنه الحد من مسؤولية البنك فيما يخص الأفعال أو الالتزامات التي يتعهد بها وكيه.

\* منح البنك أو وكيه، إمكانية نقل الحقوق والالتزامات بموجب الاتفاقية، بهدف تقليل حقوق المستهلك دون موافقته أو استبعاد حق المستهلك في اتخاذ الإجراءات القانونية.

### الجدارة الائتمانية للمستهلك (العميل):

يتعين على البنك قبل إبرام العميل لأي اتفاقية تتعلق بالمنتجات أو الخدمات المالية التي قد تشتمل على منح تمويل للعميل، أن يقوم بما يلي:

● تقييم الجدارة الائتمانية للعميل على أساس الطبيعة الشخصية، والقدرة المالية، والضمانات والظروف، والعوامل الأخرى.

● تقييم قدرة العميل على استيفاء الشروط والأحكام المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية.

● الحصول على معلومات عن الديون والالتزامات غير المسددة الخاصة بالعميل.

● قبل توقيع الضامن على الضمانات يجب ان يكفل البنك ما يلي:

\* توعية الشخص الضامن على حسب طبيعة ونوع المسؤوليات المحتملة.

\* نصح الشخص بأن يلتزم المشورة القانونية المستقلة قبل التصرف كضامن.

\* توعية الضامن بالغرض من الضمان أو الكفالة، ومقدار المبلغ الذي يتم ضمانه أو كفالته وفترة الكفالة أو الضمان.

\* الأحكام والشروط المتعلقة بالكفالة أو الضمان.

\* المخاطر المترتبة على الكفالة أو الضمان وما يترتب عليها من تبعات قانونية ومالية، في حالة عدم الوفاء بالتزامات الكفالة أو الضمان.

\* الإجراءات القانونية والإدارية التي يمكن اتخاذها في حالة الخلافات أو عدم الوفاء بالتزامات الكفالة أو الضمان.

\* الشروط والأحكام المتعلقة بتعديل الكفالة أو الضمان، حيث يجب توضيح إمكانية تعديل الكفالة أو الضمان في حالة حدوث أي تغييرات في الشروط أو المتطلبات.

\* إخطار الضامن بوقت مناسب في حالة ظهور أي مؤشرات تعثر أو اخلال من قبل العميل بالتزاماته المتعلقة بالتسهيل المضمون فقط والآثار المترتبة على ذلك.

\* استيفاء تعهد من الضامن بالحفاظ على سرية أي معلومات يطلع عليها خاصة بالمستهلك المالي المضمون، واستيفاء موافقة العميل على الإفصاح عن تلك المعلومات للضامن.

- تقديم الوثائق اللازمة للمستهلك، ومنها الاتفاقيات والنماذج والإيصالات والبيانات ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة المالية كتابيا.
- تقديم المعلومات الواضحة بشأن مزايا المنتج أو الخدمة المالية للمستهلك قبل تعاقدته على الخدمات.
- بيان العقوبات الممكن فرضها حالة الإخلال بالتزامات محددة وسبل الانتصاف الأخرى في حال انتهاك شروط الاتفاقية.
- توضيح بيانات التواصل الخاصة بقسم حماية المستهلك لدى البنك عند رغبة المستهلك بالتقدم بشكوى، مع الإشارة الى إمكانية التصعيد للشكوى الى البنك المركزي في حال عدم حلها من قبل البنك.

### ج- المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات:

يتعين على البنك من خلال ادارته المختلفة التي تقوم بتقديم الخدمة للعميل أن تقدم للمستهلك المالي المعلومات التالية:

- الرسوم والتكاليف الأخرى الخاصة بالتمويلات ومنحها.
- توقيت مواعيد دفع الأقساط.
- مسؤولية الأطراف في حالة القيام بالمعاملات غير المصرح بها في حسابهم.
- التكلفة الإجمالية للتمويل مع بيان مفصل لتكاليف كل قسط بما في ذلك معدل الارباح السنوية، ومجموع أصل الدين، والرسوم والمصاريف المفروضة على المستهلك للطرف الثالث.
- الشروط والأحكام الخاصة بجميع حزم الخدمات والمنتجات المالية أو الخدمات والمنتجات المالية التابعة المرتبطة بالمنتج الاساسي، أو الخدمات التي تباع مع المنتج.
- السياسات المتعلقة بنقل التمويلات، والتأخر في السداد، والمبالغ المدفوعة مقدما، ويشمل ذلك الإجراءات والتكاليف ذات الصلة.

### بيان المعلومات الأساسية للمنتج:

يجب على البنك اعداد بيان منفصل بالمعلومات الأساسية لكل منتج على حده، بلغة واضحة وسهلة الفهم للمستهلك، يسلط الضوء فيه على ما يلي:

- المعلومات الرئيسية المتعلقة بالمنتج او الخدمة، والمزايا التي يوفرها.
- الأسعار والرسوم والشروط والأحكام المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية المعروضة.
- الضمانات والتعهدات المقدمة من قبل مقدم الخدمة المالية.
- المخاطر المحتملة والعواقب المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية المقدمة.

- معلومات عن البنك بما فيها تفاصيل الاتصال ورقم التسجيل في السجل التجاري ورقم الترخيص.
- تقديم واطاحة بيان المعلومات الأساسية عبر القنوات الملائمة مثل الموقع الإلكتروني للبنك وغيرها
- إرفاق بيان المعلومات الأساسية موقع من المستهلك في اتفاقية تقديم المنتج أو الخدمة المالية:
- الاحتفاظ بنسخ من بيان المعلومات الأساسية الموقعة من العميل عند بيع المنتج أو الخدمة.

### حالات استرداد الديون:

عند استرداد مبلغ الدين المستحق، يجب مراعاة ما يلي:

- ألا يفرض رسوم لم يتم الإفصاح عنها مسبقاً للمستهلك.
- عدم فرض أي تكاليف أو نفقات غير معقولة على المستهلك.

### هـ- تسويات الالتزامات:

س- تسوية الالتزامات

يقوم البنك بتزويد العميل الذي يقوم بتسوية جميع التزاماته المالية، بإثبات خطي يثبت التسوية الكاملة للالتزامات المالية عند اكتمال إجراءات التسوية لدى البنك أو في غضون 30 يوماً من تاريخ التسوية أيهما أقل، وفك الحجز على الممتلكات التي تخضع للضمان وتسليمها للعميل.

### د- كشوفات الحسابات:

يجب على البنك تزويد العميل بكشف حساب يتضمن تفاصيل العمليات المالية التي تمت على حسابه لدى البنك، ويمكن عرض بعض الحالات التي يصدر فيها كشف حساب للعميل كالاتي:

- كشف حساب دوري لكل حساب للعميل لدى البنك، ويكون هذا الكشف مجاني ومتسق مع الاتفاقية التي أبرمها العميل في البداية.
- كشف ختامي مجاني عند إنهاء اتفاقية أو إيقافها.
- معلومات عن أرصدة الحساب بناءً على طلب المستهلك بشكل مجاني.
- كشف مالي مقابل رسوم مععلن عنها، في الحالات الأخرى غير المشار إليها اعلاه في النقاط السابقة من هذا البند.

### محتويات كشوفات الحساب

ينبغي أن يحتوي كشف الحساب المشار إليه بموجب هذه التعليمات التنظيمية على المعلومات التالية كحد أدنى:

- جميع أنواع المعاملات.

- القيم والتواريخ المتعلقة بالحساب خلال الفترة التي يغطيها الكشف.
- الأرصدة الافتتاحية والختامية.
- معدلات الأرباح أو العائد.
- الرسوم والغرامات المفروضة.

### و- الإخطار بالتغييرات الطارئة على الشروط والأحكام:

يقوم البنك بإخطار العميل خطياً، أو بأي وسيلة معتمدة ويشمل ذلك الإخطار عبر القنوات الإلكترونية قبل إدخال التغييرات على:

- أي رسوم أو عمولات تفرض على أي حساب من حسابات العملاء.
- أي خصائص أساسية أخرى للمنتج المالي، أو أي شروط وأحكام متفق عليها مسبقاً مثل إجراءات الإلغاء، أو الدفع المسبق للتمويلات، أو نقل خدمات التمويلات.

### ز- السياسات والإجراءات:

- يجب ان تحدد السياسات والإجراءات المختلفة في البنك ممارسات إدارة مخاطر الامتثال لحماية المستهلك، مما يسهل من تحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها وضبطها.
- أن تشترط عمليات الكشف فيما يتعلق بالمساءلة، والشفافية، وإجراءات التعامل مع الشكاوى وسبل الانتصاف الأخرى.
- أن تعقد مراجعات للمنتجات والخدمات المالية لتحديد المخاطر المتعلقة بحماية المستهلك ومراقبتها والتحكم بها.
- أن تحدد آليات الرقابة المناسبة لحماية الأصول المالية للمستهلكين من حالات الاحتيال، والاختلاس وسوء الاستخدام.
- أن تحدد إجراءات تهدف إلى حماية ودائع المستهلكين والأصول المالية الأخرى من حالات الاحتيال الداخلي أو الخارجي أو سوء الاستخدام.
- أن تحدد إجراءات لتسوية القضايا المتعلقة بسوء الاستخدام أو حالات الاشتباه في وقوع احتيال يتعلق بحسابات المستهلكين.
- أن تحدد عمليات المراجعة الدورية للأنظمة، للتحقق من مناسبة آليات حماية المستهلك وفعاليتها في الحماية ضد الاختراقات.

- أن تضمن إجراء تحديثات دورية على الأنظمة للحماية من أي هفوات أمنية محتملة.
- أن تحدد العمليات الدورية لتقييم المخاطر الداخلية وتقييم المخاطر المتعلقة بالبيانات التي تواجه الأنظمة، والضوابط اللازمة لتقييد إمكانية الوصول إلى قاعدة بيانات المستهلكين ومراقبتها.

### ح- خصائص الشروط والاحكام:

- عند وضع البنك لشروط واحكام المنتجات والخدمات يجب أن يتم مراعاة ما يلي:
- حقوق ومسؤوليات المستهلكين والظروف التي قد تؤدي إلى إنهاء الاتفاقية.
- حقوق ومسؤوليات البنك ووكلائه إن وجدوا.
- كافة معدلات الفائدة، والتكاليف، والرسوم، والمصاريف.
- إخطار المستهلكين بشأن التغييرات التي تطرأ على الاتفاقية.
- العقوبات الممكن فرضها حالة الاخلال بالتزامات محددة وسبل الانتصاف الأخرى في حال انتهاك شروط الاتفاقية.
- بيانات التواصل الخاصة بقسم حماية المستهلك لدى البنك عند رغبة المستهلك بالتقدم بشكوى، مع الإشارة إلى إمكانية التصعيد للشكوى إلى البنك المركزي في حال عدم حلها من قبل البنك.

### ط- الرسوم والعمولات:

- يجب أن يتم الإفصاح من قبل البنك للمستهلك بكل المعلومات ذات العلاقة بما يلي:
- رسوم فتح الحساب والحد الأدنى من الرصيد.
- معدلات الأرباح وطريقة احتسابها وتوقيتها.
- مسؤولية المستهلك في الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، ويشمل ذلك رقم التعريف الشخصي والأرقام السرية المرتبطة بالحساب.
- نوع وعدد المعاملات المسموح بها مجاناً
- القيود المفروضة على عمليات الحساب مثل عدد عمليات السحب.
- الإجراءات والتكاليف المفروضة على المستهلكين عند إغلاق الحساب.
- المهلة المطلوبة للمصادقة على كشف الحساب.
- خصائص الحسابات الخاملة والعواقب المترتبة على كونها كذلك.

- الرسوم والمصاريف المعتمدة من البنك أو بحسب تعليمات البنك المركزي في حال وجدت تعليمات بخصوصها.
- عرض أسعار المنتجات والخدمات المالية، بما يتوافق مع التعليمات الصادرة من البنك المركزي.

## آليات التظلم والتعامل مع الشكاوى

### الحق في تقديم الشكوى:

- يحق لكل عميل تقديم الشكوى الى البنك عند الشعور بعدم الرضا عن الخدمة أو التضرر بسبب سلوك أو إجراء يراه العميل غير عادل في حقه او لا يلبي مستوى توقعاته في الخدمة.
- ويقوم البنك بتوفير آليات لاستلام شكاوى العملاء ومعالجتها وتحديدتها من خلال العديد من القنوات، وتوضيح إجراءات استخدام كل من هذه القنوات، ويشمل ذلك صناديق الشكاوى وأرقام الهواتف المخصصة والبريد الإلكتروني المخصص، والمراسلات الإلكترونية او بالحضور الشخصي. وهذه الآليات مجانية، ومنصفة، ومتاحة، ومحددة الوقت، وتتسم بالشفافية، ومستقلة، كما يلي:
- وضع سياسة واضحة للتظلمات والشكاوى: يجب وضع سياسة واضحة تبين كيفية التعامل مع التظلمات والشكاوى، بما في ذلك إرشادات عن كيفية تقديم الشكاوى والتظلمات، وكيفية متابعتها وحلها.
  - توفير قنوات إبلاغ متعددة يجب توفير قنوات إبلاغ متعددة، مثل الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني، وتأكيد استلام الشكوى في غضون فترة زمنية محددة.
  - إعداد فريق خاص للتعامل مع التظلمات والشكاوى يتولى مهمة التعامل مع التظلمات والشكاوى وحلها.
  - توفير التدريب اللازم لهذا الفريق وتأهيلهم لمهمتهم.
  - التحقق من صحة الشكوى ومصادقيتها قبل البدء في تحليلها وحلها، وذلك لتجنب حدوث أي أخطاء أو انتهاكات.
  - تحليل الشكوى واستخراج البيانات اللازمة، مثل المشكلة المحتملة وسببها والإجراءات التي يجب اتخاذها لحلها.

- اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة أو الشكوى، وذلك بشكل سريع وفعال ومنطقي.
- متابعة حالة الشكوى أو التظلم بشكل دوري وتقديم تحديثات للمستهلك، مثل تاريخ وصول الشكوى والإجراءات التي تم اتخاذها والحالة الحالية.
- الاهتمام بالرد على الشكاوى والتظلمات بشكل محني ولبق، وإظهار الاحترام للمستهلك والحرص على حل المشكلة بشكل سريع ومنطقي خلال مدة 10 أيام عمل من تاريخ استلام الشكوى والوثائق المؤيدة، وبما لا يتجاوز 30 يوم من تاريخ استلام الشكوى.
- تحسين العملية باستمرار من خلال تقييم العملية عن طريق تحليل التظلمات والشكاوى السابقة وتحديد النقاط القوية والضعيفة في العملية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.
- الحرص على الشفافية يجب أن تكون الشفافية والنزاهة من أولويات العملية، وذلك من خلال توضيح الإجراءات التي تم اتخاذها لحل المشكلة والشكوى ومشاركة العميل بالتحديثات اللازمة.
- توفير مراقبة داخلية للعملية بشكل دوري لضمان احترام السياسة وتطبيق الإجراءات بشكل صحيح ومنتظم.
- الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة في عملية التعامل مع الشكاوى والتظلمات، مثل الوقت المستغرق للرد على الشكوى وتحديد المسؤوليات والإجراءات اللازمة لحل المشكلة.
- الاستجابة للشكاوى والتظلمات بشكل سريع ومنظم للحد من التأثير السلبي على المستهلك وتحسين العلاقة بين المقدم للخدمة والمستهلك.
- يجب تحديد المخاطر المحتملة للشكاوى والتظلمات واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للحد منها، وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالشكاوى والتظلمات السابقة.
- توفير التعويضات في حالة الخطأ أو التصرف غير السليم الذي يؤدي إلى تأخير أو فقدان الأموال، وفقاً للسياسة المتبعة والقوانين والتعليمات النافذة.

### توضيح تضارب المصالح:

يتعين على البنك التأكد من عدم وجود تضارب في المصالح من خلال عدم ايكال مهمة التحقق أو الرد على الشكوى لشخص يمثل طرفاً في الشكوى نفسها أو لديه مصلحة في الشكوى.

### إقرار تسوية الشكوى:

يتعين على البنك والعميل التوقيع على نموذج تسوية شكوى، ورفع البنك بصورة عن الشكوى ونموذج التسوية المكتمل الى البنك المركزي.

وفي الحالات التي يعجز البنك عن معالجة الامر موضوع الشكوى يجب عليه أن يخطر العميل والبنك المركزي بعدم قدرته على حل الامر موضوع الشكوى خلال المدة المحددة ويتم الاخطار خلال مدة لا تتجاوز نصف المدة المحددة لحل الشكوى وفي جميع الأحوال يجب ان لا تتجاوز مدة حل الشكوى 30 يوم من تاريخ استلام الشكوى وفي حال قام البنك بطلب مستندات مؤيدة او وثائق إضافية فإن مدة الانتظار لها لا تدخل ضمن الفترة.

### التصعيد الى البنك المركزي:

من حق العميل تصعيد الشكوى والرفع الى إدارة حماية العملاء في البنك المركزي في الحالات التي لم يجد فيها تجاوباً من البنك أو لم يتلقى رداً على شكواه من البنك خلال المدة المحددة للرد وذلك وفقاً للإجراءات المعمول بها لدى البنك المركزي.

### إجراءات وضوابط رقابية:

#### الحسابات الخاملة والجامدة

##### الحساب الخامل (غير النشط):

هو الحساب المالي الدائن لدى البنك الذي لم يتم عليه أي حركة سحب أو إيداع أو تحويل أو استعلام إلكتروني، لمدة سنة ميلادية بالنسبة للحسابات الجارية، وستتان بالنسبة لحسابات التوفير. وعندما يتم تصنيف الحساب كخامل، لا يسمح بقبول أي حركة سحب أو تحويل على الحساب الخامل، ويسمح خلال فترة تصنيف الحساب كخامل بقبول عمليات الايداعات للحساب بأنواعها، بدون ان يغير ذلك من حالة الحساب، كما لا تعتبر العمليات التي يقوم بها البنك على حسابات العميل مثل خصم اية رسوم على الحساب أو إضافة العوائد، اجراء يتم بموجبه تنشيط الحساب.

##### الحساب الجامد:

هو الحساب المالي الدائن لدى البنك الذي لم يتم عليه أي حركة سحب أو إيداع أو تحويل لمدة عشر سنوات ميلادية شاملة فترة تصنيف الحساب كخامل، مع تعذر إمكانية الاستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى، وبعد استنفاد كافة وسائل الاتصال الممكنة به، ويختلف حكم هذه الحسابات عن الحسابات التي يتم تجميدها بناء على الإجراءات المحددة في قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ولائحته التنفيذية.

### ضوابط وإجراءات التعامل مع الحسابات الخاملة:

- يجب على البنك الاحتفاظ بسجلات دقيقة للحسابات الخاملة، بما في ذلك تفاصيل حسابات العملاء والحركات المالية وتفاصيل معلومات الاتصال.

- يجب على البنك إعلام العملاء بشكل واضح ومفصل عن الشروط والإجراءات المتعلقة بالحسابات الخاملة، بما في ذلك المدة الزمنية لتصنيف حساب معين كخامل والضوابط الأخرى التي تطبق عند اعتبار الحساب خامل، وما يلزم العميل القيام به لاستمرار حسابه في حالة نشطة أو لتنشيطه في حال كان قد تم تصنيفه كحساب خامل.
- يجب على البنك التواصل بأصحاب الحسابات الخاملة وإبلاغهم بوضع حساباته الخاملة، وأية رسوم أو مصاريف قد يتم خصمها، وذلك بواسطة البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية أو القنوات الإلكترونية الأخرى، وتكرار ذلك الإبلاغ دورياً بشكل ربع سنوي.
- يتعين على مقدمي الخدمات المالية إخطار صاحب الحساب شهرياً لمدة ثلاثة أشهر قبل اعتبار الحساب خامل.
- ان يقوم البنك بتقديم تقارير دورية للبنك المركزي حول الحسابات الخاملة والحسابات الجامدة والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها.
- على البنك القيام خلال فترات منتظمة بعملية التحقق والتحديث للحسابات الخاملة للتأكد من صحة المعلومات المرتبطة بها وتحديثها.
- يجب على البنك توثيق جميع المعاملات المتعلقة بالحسابات الخاملة وضمان الحفظ الآمن لها، وإجراءات الرقابة الكافية والمناسبة.
- في حالة وجود التزامات مدينة على أصحاب الحسابات الخاملة، يتم إجراء التقاص بين الحسابات الخاملة لهم وأي حسابات مدينة أو التزامات قائمة لدى مقدم البنك
- بالنسبة للحسابات التي تدر عائداً، يستمر حساب العوائد المستحقة للمستهلك، وإضافتها وفقاً لنوع الحساب ودورية حساب العائد.

### آليات تنشيط الحسابات الخاملة

- يخضع تنشيط الحساب الحامل للرقابة الثنائية بصلاحيات أعلى، يشمل أحدهما مدير الفرع أو مدير العمليات.
- **التحقق من هوية صاحب الحساب:** يتعين على المالك الأصلي للحساب تقديم الوثائق اللازمة لإثبات هويته، والتي يمكن أن تشمل جواز السفر أو بطاقة الهوية الوطنية أو أي وسيلة يقرها ويوافق عليها البنك المركزي اليمني.

- **تحديث المعلومات الشخصية:** يجب على المالك الأصلي للحساب تحديث بيانات الشخصية والتأكد من أنها صحيحة ومحدثة.
- **تحديد حدود المعاملات بعد إعادة تنشيط الحساب:** يمكن أن يتم تحديد حدود للمعاملات المالية حتى يتم التأكد من أن الحساب قد تم إعادة تنشيطه بشكل صحيح.
- **استئناف العمليات المالية:** بعد إعادة تنشيط الحساب، يمكن لمالك الحساب القيام بالعمليات المالية اللازمة كالمعتاد.
- **تفعيل الحساب عبر الإنترنت:** يمكن تفعيل الحساب الخامل من خلال تسجيل الدخول عبر الإنترنت ويقوم البنك باتخاذ كافة الإجراءات التي تكفل توفير قدر كافي من التعرف على العميل وتحديد هويته بشكل صحيح. وبعدها يقوم العميل بإجراء عمليات مالية أو تحديث المعلومات الشخصية.

### ضوابط وإجراءات التعامل مع الحسابات الجامدة:

- في حالة عدم إعادة تنشيط الحساب الخامل خلال الفترة المحددة، يجب على مقدمي الخدمات المالية اتخاذ إجراءات آمنة لتجميد الحساب الخامل بعد انقضاء الفترة المحددة في هذه التعليمات، وتعذر على البنك، بشكل قاطع الاستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال المعلومات المتوفرة لدى البنك بالوسائل والطرق الممكنة.

### ويراعى بشأنها ما يلي:

- وضع السياسات والإجراءات الكافية للحفاظ على بيانات وملفات الحسابات الجامدة بشكل آمن، ووجود الضوابط التي تكفل الرقابة المناسبة عليها.
- يتم حجب توقيع العميل والرصيد للحسابات الجامدة من شاشات فروع البنك وحصر الرقابة عليها من الإدارة العامة (المركز الرئيسي).
- في حال مراجعة العميل للبنك لتنشيط الحساب الجامد أو سحب رصيده، يتم تخيير العميل بين تحديث بياناته والاستمرار في التعامل أو ان يتم صرف مبلغ الرصيد للعميل بعد التأكد من شخصية العميل أو الوكيل القانوني المفوض عنه أو عن ورثته.
- تعتبر الحسابات الجامدة في حكم الودائع غير المطالب بها بعد انقضاء فترة خمس سنوات من تاريخ تجميدها أي (خمس عشرة سنة من بداية تحولها الى خاملة) ويتم تحويلها الى حساب مجمع مخصص لذلك في الإدارة العامة (المركز الرئيسي) للبنك، وإبلاغ البنك المركزي، ويطبق بشأنها متطلبات المادة رقم (79) من قانون البنوك رقم (38) لسنة 1998م.

## حماية الأصول المالية والمعلومات للعملاء:

### أ. حماية الأصول المالية للعملاء:

- في سبيل حماية الأصول المالية للعملاء يتعين على البنك ما يلي:
- تحمل مسؤولية خسائر المستهلكين الناجمة عن حالات الاحتيال أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام التي تتعلق بالأصول المالية للمستهلكين التي يحتفظ بها البنك ويديرها ويراقبها.
- اتخاذ إجراءات تأديبية بحق الموظفين المتورطين في الاحتيال أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام للأصول المالية الخاصة بالعملاء، ورفع التقارير بذلك للبنك المركزي
- إعادة المبالغ الفعلية للمستهلك المفقودة نتيجة الاحتيال، أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام للأصول المالية للعملاء، إلا في حال إثبات تسبب إهمال العميل وسلوكه الاحتيالي في هذه الخسائر.
- مطالبة العملاء بتحديث بياناتهم وفقا للجدول الزمنية التي يحددها البنك المركزي.
- إعداد الوسائل الملانمة التي يمكن للعملاء من خلالها القيام بالتحديثات المطلوبة.
- التوعية المستمرة بشأن الممارسات الاحتيالية، ومسؤولية المستهلك في مواجهة التهديدات.
- مطالبة المستهلكين بتحديث سجلاتهم عندما تدعو الحاجة لذلك، لضمان دقة البيانات وتعزيز الحماية إلى أقصى حد.

### ب. حماية المعلومات للمستهلكين:

- يتعين على البنك القيام بما يلي:
- تنفيذ التدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء.
- التأكد من تنفيذ وكلائهم، إن وجدوا للتدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالعملاء.
- عدم مشاركة معلومات العملاء مع طرف ثالث إلا بإذن من المستهلك أو بموجب القوانين النافذة ذات العلاقة.
- إتاحة الحق للعميل بإلغاء موافقته التي سبق إعطائها بخصوص مشاركة بياناته الشخصية، والحق في الاعتراض على معالجة بياناته الشخصية أو طلب حذف بياناته الشخصية أو جزء منها إذا كانت غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت من أجلها أو كانت زائدة على متطلباتها أو مخالفة للتعليمات النافذة.

- إتاحة الحق للمستهلك في مراجعة بياناته الشخصية والاعتراض عليها وطلب تصحيحها مرفقا بجميع الوثائق والمستندات المؤيدة للطلب.

### جمع البيانات واستخدامها:

- يتعين على البنك التأكد من القيام بما يلي:
  - جمع بيانات المستهلكين ضمن الحدود التي تنص عليها هذه التعليمات التنظيمية ومتى يلزم ذلك، وبموافقة من العميل.
  - وضع قواعد الجمع البيانات واستخدامها، بما في ذلك وسائل جمع البيانات، والغرض منها وأنواع البيانات التي يجوز جمعها والاحتفاظ بها.
  - التعامل مع جميع البيانات التي جمعت وفقا للتعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي.
  - الامتثال لمتطلبات خصوصية البيانات وسريتها التي تقيد استخدام بيانات المستهلك إلا للغرض الذي جمعت البيانات من أجله.

### سرية وأمن معلومات المستهلكين:

- يتعين على البنك صياغة وتنفيذ السياسات والإجراءات اللازمة لضمان سرية معلومات المستهلك وأمنها، وسلامتها.
- إنشاء مستويات مختلفة من إمكانية الوصول المسموح بها لبيانات المستهلكين بحسب دور الموظفين في المؤسسة.
- صياغة وتنفيذ السياسات والإجراءات الكافية لضمان أمن الشبكات وقواعد البيانات.
- تحمل مسؤولية سوء استخدام بيانات العميل أي تحمل مسؤولية أي اختراق لأمن البيانات الذي يؤدي إلى الخسائر أو إلحاق أي ضرر آخر بالعميل.

### مشاركة بيانات المستهلكين:

- يتعين على البنك التأكد مما يلي:
  - وضع تعليمات تتعلق باستخدام أو نشر الأطراف الثالثة المعلومات المستهلك.
  - عدم مشاركة بيانات المستهلك مع طرف ثالث لأي سبب من الأسباب، ويشمل ذلك التسويق والترويج، والإعلانات، إلا في حال استخدام المعلومات لأغراض مماثلة للأغراض التي جمعت من أجلها.

- الحصول على موافقة خطية مسبقة من العميل، قبل استخدام هذه المعلومات للعروض الترويجية المستقبلية عبر البريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة، والمكالمات الهاتفية، وغيرها من القنوات.
- وضع تدابير مناسبة لحماية البيانات، وإعداد برامج تدريبية للموظفين لمنع الوصول غير المسموح به. أو التعديلات، أو الكشف عن المعلومات أو فقدان العارض للمعلومات، أو تدمير بيانات العميل.
- إخطار المستهلك باحتمالية وصول طرف ثالث إلى المعلومات الخاصة به في حال اعداد / انشاء المنتجات أو الخدمات المالية.

### الخاتمة

تم اصدار هذا الدليل من قبل بنك الشرق اليمني للتمويل الأصغر الإسلامي، على ضوء التعليمات التنظيمية لحماية المستهلك المالي الصادرة عن البنك المركزي اليمني للاسترشاد به من قبل الإدارات والاقسام المختلفة في البنك أثناء تقديم الخدمات والمنتجات البنكية المختلفة، ويخضع هذا الدليل للمراجعة الدورية و إمكانية التعديل عليه تأتي في صورة رفع مقترحات للإدارة المعنية ليتم دراستها مع بقية الإدارات ذات العلاقة ليتم صياغة التعديلات وتقديمها للموافقة والاعتماد.