

# نحن على رؤية

## الحملة التوعوية المصرفية



## نبذة عن الحملة:

"لنكن على دراية" حملة توعوية بمبادرة من بنك الكويت المركزي واتحاد مصارف الكويت، لتسليط الضوء على حقوق العملاء وتوعيتهم فيما يتعلق بالتعامل مع البنوك. هذه الحملة تتطرق إلى عدة مواضيع، كعملية الاقتراض والبطاقات المصرفية والتوعية بحقوق العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، كما تتناول النصائح المتعلقة بالأمن السيبراني وحماية حساباتك المصرفية، وصولاً إلى توضيح آليات تقديم الشكاوى وحماية حقوق العملاء، مع التعريف بمهام القطاع المصرفي ودوره في تحفيز الاقتصاد وتنميته. هدفنا أن نكون جميعاً على دراية بالمعاملات المالية والمصرفية.

### الرؤية:

تعزيز الثقافة الائتمانية والمالية والمصرفية لدى عملاء القطاع المصرفي والمجتمع.

### الرسالة:

إطلاق حملة وطنية تهدف إلى رفع الوعي المصرفي للمجتمع وللشريحة المستهدفة لدرجة تتحقق معها استفادتهم من جميع حقوقهم وتجنبهم الإخلال بما عليهم من واجبات وذلك من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

### أهداف الحملة:

- إدراك المبادئ والمفاهيم الأساسية في المجال المالي والمصرفي.
- تعزيز قدرة عملاء البنوك على استخدام الخدمات المصرفية الاستخدام الأمثل.
- تعزيز وعي عملاء البنوك لتجنب أي سوء استخدام للمنتجات والخدمات المصرفية.
- زيادة مستويات الشمول المالي وتعزيز الاستقرار المالي والاقتصادي.

### مواضيع الحملة:

- التعريف بما هو البنك ودوره في النظام الاقتصادي وأثره وأهميته.
- تعريف العملاء بآلية تقديم الشكاوى تجاه الجهات الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي.
- التوعية والتعريف بالقرض/ التمويل الاستهلاكي والإسكاني، والآثار المترتبة عليه.
- التعديلات على الأسس والقواعد التي تحكم منح التمويل الاستهلاكي والإسكاني.
- التعريف بأنواع البطاقات المصرفية والحماية من الجرائم الإلكترونية.
- تبيان الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز مفهوم الادخار وتشجيع العملاء على تنمية مدخراتهم.
- التحذير من مخاطر الاستثمار في المنتجات العالية المخاطر.

## دور البنوك:

تُعرف البنوك بأنها "مؤسسة مالية تجمع مدخرات أفراد ومؤسسات تجارية وتمول بها أفراداً ومؤسسات تجارية أخرى بكفاءة عالية، مما يحفز التجارة ويساهم في تنمية الاقتصاد التي تنعكس بدورها على حياتنا كأفراد ومجتمع".

كما تؤدي البنوك ثلاثة وظائف رئيسية: التوفير والاستثمار، إدارة الأموال، والتمويل. وتساهم البنوك في تسهيل حصول الأفراد على كثير من المنافع مثل: فرص التعليم، والعلاج الصحي، السكن، النقل، توفير فرص العمل، وغيرها من مظاهر جودة المعيشة وبالإضافة إلى الخدمات المصرفية الأساسية، اليوم يقدم البنك خدمات استشارية للأفراد والمؤسسات التجارية، ويمارس دور الوسيط في الأعمال التجارية والصناعية.

### الشمول المالي:

يعني الشمول المالي قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية مثل خدمات الدفع والادخار والائتمان والتأمين وغيرها بتكلفة معقولة بما يلبي احتياجاتهم على نحو مسؤول ومستدام. وبذلك يساعد الشمول المالي الأفراد والشركات سواء للتخطيط الحثيث للأهداف طويلة الأجل، أو للتعامل مع حالات الطوارئ غير المتوقعة. كما تساعد الخدمات المالية، مثل الائتمان والتأمين، على بدء الأعمال التجارية وتوسيعها، والاستثمار في التعليم أو الصحة، وإدارة المخاطر، والتغلب على الصدمات المالية، مما يساعد على تحسين جودة الحياة بالنسبة للأفراد.

وبعد الحصول على حسابات مصرفية الركيزة الأساسية في الشمول المالي، حيث تسمح لمستخدميها بالاحتفاظ بالأموال وإرسال واستلام مبالغ نقدية، وهو بذلك يعتبر بوابة للخدمات المالية الأخرى.

## عملية الاقتراض والتمويل:

وضع بنك الكويت المركزي سياسات واضحة ومحددة لتوجيه عمليات الاقتراض والتمويل، ولذلك أصدر للبنوك ولشركات التمويل تعليمات واضحة ومحددة لتزويد عملائها بتفاصيل القرض، مثل: قيمة وعدد الأقساط، مواعيد السداد، نسبة القسط إلى صافي الراتب وتبعات عدم السداد.

ويحق للعميل الحصول على مهلة يومية على الأقل، لمراجعة العقد بشكل شامل قبل التوقيع عليه، وبعد هذه الخطوة أي: (توقيعه على العقد) يُمكنه الحصول على مُسوِّدة العقد، التي تتضمن تفاصيل مثل: نوع القرض، مدة السداد، مقدار القسط والعائد.

وتتضمن تعليمات بنك الكويت المركزي للبنوك ولشركات التمويل ضرورة أن تقدم تلك المؤسسات المشورة المالية للعميل قبل التمويل وأثناءه، وتوضح مخاطر زيادة الالتزامات المالية على العميل، خاصة في حالة تغيير أوضاعه المالية سواء بسبب تغيير العمل أو التقاعد أو حتى تغيير سعر الفائدة المطبقة.

## تنقسم أنواع الاقتراض/ التمويل إلى:

### التمويل الاستهلاكي:

تمويل شخصي متوسط الأجل لا تتجاوز مدته خمس سنوات، ولا يتجاوز مقداره 25,000 دينار كويتي، ويُقدم للعميل بغرض تمويل الاحتياجات الشخصية الاستهلاكية، مثل شراء سيارة أو أثاث أو الحصول على خدمات تعليمية أو صحية.

### التمويل الإسكاني:

تمويل شخصي طويل الأجل لا تتجاوز مدته خمس عشرة سنة ولا يتجاوز مقداره 70,000 دينار كويتي، يُقدم للعميل بغرض شراء أو بناء أو ترميم سكن خاص.

ولتنظيم عملية منح القروض الشخصية بما يحقق للعميل الاستفادة من المزايا والتسهيلات التي توفرها تلك العمليات دون التعرض لمخاطر التعثر في السداد، ولتجنب إقبال كاهل العميل بالالتزامات المالية، فقد وضع بنك الكويت المركزي مجموعة من الضوابط التي ألزم بها البنوك عند منح التمويل سواء للموظفين أو المتقاعدين وذلك بما يراعي الأوضاع المالية لكل من هاتين الفئتين مع ضرورة تقديم المشورة المالية وتوفير جميع المعلومات حول عقد التمويل، وتوضيح جميع التفاصيل المتعلقة بعملية التمويل ومن بينها نسبة العائد/ الفائدة إلى مبلغ التمويل، عدد الأقساط التي يتعين على العميل سدادها ومكونات كل قسط وغيرها من المعلومات وذلك قبل توقيع العقد مع العميل، مع ضرورة منح العميل فترة يومي عمل لمراجعة العقد وقراءة الشروط والأحكام بتمعن، بحيث يكون العميل واعياً تماماً بحقوقه والتزاماته بموجب العقد قبل الموافقة على توقيعه.



dirayakw.com

@dirayakw



## البطاقات المصرفية:

تُعدّ البطاقات المصرفية من بين الخدمات المصرفية الأكثر انتشاراً، وتتفاوت تلك البطاقات فيما بينها بحسب طبيعة المميزات والتسهيلات التي تقدمها واستخداماتها. وتنقسم البطاقات المصرفية إلى الأنواع التالية:

### أ - بطاقات السحب الآلي:

تُعرف هذه البطاقات أيضا بالبطاقات المَدِينَة Debit Cards، وهي البطاقات المرتبطة بالحساب المصرفي للعميل، وبالتالي فإن حدود تلك البطاقة هي المبلغ المتوفر في حساب العميل.

### ب - البطاقات مُسبقة الدفع Pre-Paid Cards:

وهي بطاقات تحتوي فقط على المبالغ التي يحولها العميل إلى البطاقة، ومن ثم يتحكم العميل برصيد هذه البطاقة ولا تترتب عليه أي مديونية عند استخدامها. ومن خلال عدم تحويل مبالغ كبيرة إلى البطاقة يمكن للعميل حماية أمواله في حال تعرضت للاختراق.

### ج - البطاقات الائتمانية Credit Cards:

هي بطاقات تمنح تقسيماً بالدفع (أي يترتب على استخدامها مديونية على العميل يتم تقسيطها). ويمكن للعميل من خلال هذه البطاقات شراء السلع والخدمات عبر الإنترنت ونقاط البيع والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي، وذلك داخل الكويت وخارجها. وعند استخدام أي من البطاقات الائتمانية فمن الأفضل الأخذ بالنصائح التالية:

- تجنب كتابة الرقم السري على البطاقة.
- في حال رغبتك باستخدام البطاقة المصرفية أثناء السفر تأكد من طلب بيان بالرسوم والعمولات البنكية للبطاقة التي تستخدمها، حيث توجد رسوم على استخدام البطاقات المصرفية خارج البلاد.
- عند استخدام بطاقتك المصرفية خارج البلاد، قد يعتبر البنك المعاملات التي تتم عبر تلك البطاقة معاملات مشبوهة ومن ثم يوقف البطاقة حمايةً لحسابك. ولتجنب ذلك، فمن الأفضل إبلاغ البنك قبل السفر.
- عند استخدام أجهزة السحب الآلي خارج الكويت، تأكد من عدم وجود أجهزة غريبة بها، حيث تُستخدم بعض الأجهزة لسرقة بيانات البطاقة.

• توفر بطاقات الائتمان لمستخدميها مزايا خاصة سواء داخل الكويت أو عند السفر، مثل مزايا استخدام قاعات الانتظار في المطارات أو الحصول على تخفيضات من متاجر معينة، فاحرص على اللطالع على تلك المزايا للاستفادة منها.

• عند الشراء عبر الإنترنت، فإن بطاقات الدفع المسبق تعد وسيلة ملائمة مع مراعاة عدم إيداع مبالغ كبيرة في تلك البطاقات.

## نصائح أمنية:

- عمليات الاحتيال متنوعة، وتأتي عبّر عدة طرق مثل: الرسائل النصية، أو البريد الإلكتروني، أو حتى المكالمات الهاتفية.
- إنّ البنك لن يطلب معلوماتك الشخصية عن طريق البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية، لذلك تجنّب الردّ على تلك الرسائل، إذْ هي محاولات احتيال والهدف منها الحصول على معلوماتك المصرفية لسرقة أموالك أو سرقة بياناتك.
- تعاملْ بحذر مع الروابط الإلكترونية، لأن مجرد ضغطك على الرابط قد يُعرّض بياناتك المصرفية السرية للسرقة.

### بعض النصائح لحماية حسابك المصرفي:

- لا تحفظ أيّ معلومات سرية مثل: أرقام بطاقة السحب الآلي، أو بطاقة الائتمان، أو رقم التعريف الشخصي على الهاتف النقال.
- لا تكتبْ رقمك السري على البطاقة و لا تُشاركه مع أيّ جهة (ينطبق هذا أيضاً على كلمة المرور لمرة واحدة "OTP").
- سجل الخروج من التطبيق أو الموقع الإلكتروني للبنك فور انتهائك من المعاملة.

## الاستثمار والادخار:

الادخار هو توفير جزء من المال لاستخدامه لاحقاً، والاستثمار هو تخصيص مبلغ مالي ووضعه في منتج أو خدمة بغرض الحصول على أرباح. وتوفر البنوك الكويتية خدمات ومنتجات مختلفة للاستثمار الآمن تساعدك على إدارة استثماراتك وزيادة عائداتك، تتمثل في:

### الودائع الاستثمارية المختلفة:

الوديعة الاستثمارية هي مبلغ مالي يودعه العميل في حساب لدى البنك بحيث يحتفظ به البنك ويقوم باستثماره لتحقيق عوائد للعميل على ذلك المبلغ خلال فترات زمنية معينة. ويحق للعميل استرداد مبلغ الوديعة بعد مرور الفترة المحددة في العقد.

### الصناديق الاستثمارية:

صندوق الاستثمار هو أداة استثمار مشترك، تتيح استثمار أموال المشاركين بهدف تحقيق الأرباح لهم، ويدير الصندوق مدير مختص بهذا الدور مقابل رسوم محددة. وتتنوع مجالات استثمار هذه الصناديق، لتشمل الأسهم والسندات والبضائع وأسواق النقد وغيرها (تخضع الصناديق الاستثمارية للبنوك لرقابة وترخيص هيئة أسواق المال الكويتية).

### حسابات التوفير الاستثمارية:

حساب التوفير هو حساب يودع فيه العميل المبالغ التي يرغب بادخارها ويقوم البنك باستثمارها وإيداع العوائد في ذات الحساب خلال فترات زمنية محددة، ويختلف عن الوديعة في إمكانية السحب من الحساب والإيداع فيه بأي وقت.

### خطط الاستثمار قصيرة وطويلة الأجل:

خطط الاستثمار هي وسيلة للاستعداد لاحتياجات المستقبل مثل تعليم الأبناء أو إطلاق مشروع شخصي أو التقاعد أو غير ذلك، حيث تساعد هذه الخطط على ادخار الأموال في حساب مصرفي بشكل منتظم واستثمارها لتحقيق العوائد، التي تتجمع مع المبالغ التي يودعها العميل خلال الفترة المحددة للخطة، لتكون جاهزة عند انتهاء الفترة.

## الاستثمار والمخاطر:

تتنوع الاستثمارات بحسب درجة المخاطر التي تنطوي عليها، ومن بين الاستثمارات عالية المخاطر، تلك الاستثمارات التي لا تخضع لجهة رقابية تنظم عملها وتضع القوانين التي تضمن للمستثمر الحماية. من بين تلك الاستثمارات العملات الافتراضية، حيث لا تخضع لرقابة بنك الكويت المركزي، ولا لرقابة أي مؤسسة سواء على المستوى الوطني أو المستوى العالمي. تعتبر العملات الافتراضية أصلاً يستخدم كوسيلة للتبادل مقابل الخدمات أو السلع، وتتصف العملات الافتراضية باللامركزية وبصعوبة التحكم بعملياتها، ولا يمكن مراقبة ومتابعة العمليات التي تتم من خلالها.

وقد قام عديدون بالمضاربة بتلك العملات الافتراضية من خلال شرائها وبيعها أملكً في تحقيق أرباح مالية كلما ازدادت قيمة العملة الافتراضية مقابل العملات الرئيسية مثل الدولار الأمريكي. وزاد من الدافع لتلك المضاربات انتشار الإعلانات التي تعد بأرباح هائلة على هذا النوع من الاستثمارات، إلا أن الجانب الذي لا تغطيه هذه الإعلانات هو مدى التقلب الشديد لقيمة العملات الافتراضية، حيث تصعد وتهبط بشدة على نحو لا يمكن التنبؤ به، مما أدى إلى أن بعض المستثمرين قد صنعوا ثروات فيما خسر كثيرون ثرواتهم ومدخراتهم.

تعد المضاربة فيما يعرف بالفوركس "Forex" من بين الاستثمارات عالية المخاطر، ومصطلح فوركس هو صيغة مختصرة من "Foreign Exchange"، وبالتالي فهو عملية تجارية لتبادل العملات الأجنبية، تتم عبر تطبيقات إلكترونية تعمل ضمن سوق عالمي لتبادل العملات، ومع أن تبادل العملات يجري في كثير من الأحيان لأسباب تتعلق بالسفر والاستيراد والتصدير وغيرها، إلا أن هنالك من يقوم بالمضاربة في هذا السوق بهدف تحقيق الأرباح نتيجة تغير أسعار العملات.

وتأتي مخاطر الاستثمار في "الفوركس" نتيجة عدة أسباب من بينها عدم معرفة الأشخاص الراغبين بالاستثمار في "الفوركس" لطبيعة المعاملات التي تجري في هذا السوق، والعوامل المؤثرة في تحركات أسعار العملات العالمية، واستغلال كثير من شركات الوساطة عبر الإنترنت لذلك، بالإضافة إلى اعتماد كثير من المضاربين على التكهّنات، مما يزيد من المخاطر إلى درجة عالية، فضلاً عن انتشار كثير من الشركات الوهمية وعمليات الاحتيال عبر الإعلانات على الإنترنت التي تروج لأرباح سريعة وعالية.

## حماية عملاء البنوك:

في إطار الجهود الرامية إلى تعزيز حماية عملاء القطاع المصرفي من خلال إقامة علاقة متوازنة بين البنوك وعملائها، واسترشاداً بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وضمن إطار مبادئ حماية المستهلك المالي المعتمدة من وزراء مالية ومحافظي البنوك المركزية لدول مجموعة العشرين (G20) في شهر أكتوبر 2011، أصدر بنك الكويت المركزي دليلاً 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 عند تعاملهم مع البنك.

### آلية تقديم الشكاوى:

يمكن للعميل (الفرد) في حال حدوث خطأ من جانب البنك الذي يتعامل معه (أو أي جهة خاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي مثل شركات الصرافة، وشركات الاستثمار، وشركات التمويل) أن يتقدم بالشكوى عبر آلية محددة تبدأ من التواصل مع الجهة المشكو في حقها لتوضيح ما وقع للعميل ومعالجته، وصولاً إلى رفع الأمر إلى بنك الكويت المركزي في حال عدم استجابة البنك لشكوى العميل، وتتم معالجة الشكوى عبر المراحل التالية:

المرحلة الأولى:

يقدم العميل الشكوى إلى البنك على النموذج المخصص لذلك والمتوفر في جميع فروع ذلك البنك. عند استلام البنك للشكوى، يتوجب عليه أن يرد على العميل كتابةً خلال 15 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى، وإيضاح إذا ما شمل الرد تصويب ومعالجة ما ورد بالشكوى أو اطمئنان البنك إلى سلامة الإجراء المتبع بشأن الواقعة محل الشكوى.

المرحلة الثانية:

في حال عدم رد البنك على الشكوى خلال 15 يوم عمل، أو إن لم يكن الرد مُرضياً للعميل، فيمكنه التقدم بتظلم لدى بنك الكويت المركزي مرفقاً به نسخة من رد البنك المشكو في حقه، مع المستندات المتعلقة بالواقعة وسوف ينظر بنك الكويت المركزي في مدى سلامة الإجراءات المتخذة للتعامل مع هذه الشكوى.

## خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:

يعتني القطاع المصرفي بعملائه من ذوي الاحتياجات الخاصة، ويحرص على تذليل جميع العقبات التي تحول دون حصولهم على الخدمات المصرفية والمالية، وقد أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة تضمنت مجموعة من المبادئ والممارسات، تتيح لهذه الشريحة الاستفادة من المنتجات والخدمات المصرفية، عن طريق توفير البنوك الوسائل الكفيلة بحصولهم على الخدمات المصرفية دون تحملهم أي رسوم أو تكاليف إضافية، ويشمل ذلك:

• تخصيص فرع في كل محافظة لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع.

• تتوفر في الفرع المخصص لذوي الاحتياجات الخاصة مواقف سيارات ملائمة ومنحدرات ومصاعد بحيث تسهل لمستخدمي المقاعد المتحركة الدخول والخروج إلى الفرع واستخدام أجهزة السحب الآلي وغيرها من المرافق، كما يتوفر في الفرع عدد من المقاعد المتحركة.

• يوجد جهاز سحب آلي واحد على الأقل في الفرع الذي يقدم خدمات مصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة، يمكن الوصول إليه بسهولة عبر منحدر مناسب لاستخدام المقاعد المتحركة، ويوفر الخصوصية الكاملة للعميل عن طريق غرفة زجاجية تفتح بالبطاقة، كما تتوفر فيه خاصية استخدام السماعات.

• يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات، من بينها حقوق العميل والتزاماته بوسيلة ملائمة لحالة العميل، ولذلك يتوفر في كل فرع مخصص لخدمة العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، موظف يتقن لغة الإشارة، ونماذج خاصة بفتح الحساب وغيرها من العقود والمعاملات المالية مطبوعة بطريقة “برايل“.

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

يقدم الموقع الإلكتروني للبنك الخدمة صوتيًا مما يسهل للعميل الحصول على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

• تُقدم للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة ذات الخدمات المصرفية التي تُقدم لبقية العملاء، بما في ذلك التسهيلات الائتمانية والتمويل دون زيادة أي أعباء عليهم، من فوائد/عوائد أو رسوم وغيرها.