

تواصل مؤسسة النقد العربي السعودي إعداد تنظيم متكامل لحماية عملاء البنوك بشكل متكامل، حيث قامت المؤسسة بتجهيز المسودة الأولية للتنظيم تحت مسمى "مبادئ حماية عملاء المصارف". ويتضمن التنظيم مع إلزام كل البنوك بتوفير نسخة ورقية من المبادئ الجديدة وتوزيعها على العملاء عند حصولهم على أي منتج اعتباراً من 22/7/1434 ومن أبرز بنود التنظيم إلزام البنوك بتحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء.

وقالت صحيفة المدينة: "المعلومات يجب أن تكون واضحة ومختصرة ودقيقة وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية، على أن تكون مكتوبة، مع إيضاح تفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف، وكذلك الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة". وأضافت: "ينبغي على المصارف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام".

وقد ألزمت البنود البنوك بالتقيد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في اللوائح المنظمة، كما شددت على ضرورة الحصول على عدم ممانعة المؤسسة من أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها المصرف مقابل تقديم الخدمات والمنتجات، ووضع قائمة الرسوم والعمولات للعملاء في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه وادراجها في موقع المصرف الإلكتروني.

وأردفت الصحيفة: "سيكون من الضروري تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم أي منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل، وعلى المصرف إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم أو العمولات قبل 30 يوماً من عمل اجراء التغيير، مع إبلاغ العميل بشرح واف عن طريقة احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل فيها المصرف".

وتابعت: "يجب كذلك إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال 5 ايام عمل من تاريخ اغلاق الحساب او نقله الى مصرف آخر، ويجب ان تتضمن بنود العقود الخاصة بالمنتجات والخدمات ما يشير للعميل الى ان مبالغ الرسوم والعمولات اكثر من 500 ريال التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج او الخدمة التي سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، الا في حال رغبة العميل خلاف ذلك".

وأشارت مصادر مطلعة إلى أنه لا يحق للبنك فرض أي رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل المصرف بما في ذلك بطاقة الائتمان الصادرة من المصرف، وعلى المصرف ايضاح المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتقاضاها مقابل الخدمات والمنتجات التي يتم تقديمها للعملاء، وتطرق التنظيم الجديد الى اهمية حماية بيانات العملاء وسريتها، حيث تقع على المصرف حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه او لدى طرف ثالث، وينبغي على المصرف توفير حماية آمنة وسرية في كل قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.

كاتب المقالة :

تاريخ النشر : 14/04/2013

من موقع : موقع الشيخ الدكتور/ محمد فرج الأصفر

رابط الموقع : www.mohammedfarag.com