



الأكاديمية المالية
THE FINANCIAL ACADEMY

شهادة أساسيات مصرفية الأفراد

منهج تعليمي صادر عن الأكاديمية المالية

ديسمبر ٢٠٢٣ م

النسخة الرابعة

يحتوي هذا المنهج التعليمي على عشرة فصول وهو المرجع الأساسي لاجتياز

اختبار شهادة (أساسيات مصرفية الأفراد)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مرحباً بكم في المنهج التعليمي الصادر عن الأكاديمية المالية. صُمم هذا الكتاب لتأهيل المختبرين لاختبار شهادة "أساسيات مصرفية الأفراد" الذي تنظمه الأكاديمية المالية.

يعدّ هذا الكتاب دليلاً تعليمياً وقد بذلت الأكاديمية قصارى جهده للتأكد من دقة محتوى الكتاب. جميع الحقوق محفوظة للأكاديمية، ولا يسمح بإعادة نشر أي جزء من هذا الكتاب أو تخزينه عن طريق نظام استرجاع المعلومات، كما يحظر نقله بأي شكلٍ أو بأي وسيلة سواء إلكترونياً أو بالتصوير أو التسجيل أو خلافه من دون الحصول على إذن مسبقٍ من الأكاديمية المالية.

تظهر خارطة المنهج، التي تشمل خطة دراسية مفصلة، في نهاية هذا الكتاب التعليمي، كما يُمكن الاطلاع على الخطة الدراسية عن طريق زيارة الموقع الإلكتروني للأكاديمية www.fa.org.sa أو الاتصال بالأكاديمية على رقم الهاتف +966114662688، فاكس: +966114662368.

يجب التنويه أن الاختبار يقوم على أساس هذه الخطة، لذا نوصي المتقدمين لاختبار شهادة "أساسيات مصرفية الأفراد" بالتأكد من حصولهم على آخر المُستجدات المتعلقة بالمنهج.

صُممت الأسئلة الواردة في محتوى هذا الكتاب التعليمي لتكون بمثابة وسيلة تساعد المتقدم للاختبار على مراجعة شتى المجالات الواردة في المنهج ولتعزيز التعلّم فصلاً تلو الآخر، ولا ينبغي عد هذه الأسئلة بأنها أسئلة اختبار "تجريبية" أو التّظر إليها على أنها مؤشر على مستوى الأسئلة التي ستأتي في الاختبار الموافق لهذه المادة التّعليمية.

الناشر: الأكاديمية المالية 2021م

صندوق بريد 10820 الرياض 11434 المملكة العربية السعودية

الهاتف: +966114662688

الفاكس: +966114662368

جميع حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة

الفصل الأول: هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية

يبدأ الكتاب باستعراض هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية وتعريف النظام البنكي وتصنيف المؤسسات في القطاع المصرفي وأنواع البنوك. ويعرض الفصل أيضاً الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية والأطر التنظيمية للقطاع وتأثير القواعد والمعايير الاتفاقيات الدولية على القطاع المصرفي في نهاية الفصل نستعرض نشأة وتطور النظام المصرفي السعودي.

الفصل الثاني: المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية

يُقدّم هذا الفصل المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية وأنظمة المدفوعات والخدمات التقنية في القطاع المصرفي ومنها نظام المدفوعات السعودية وأجهزة الصراف الآلي.

الفصل الثالث: مبادئ التمويل المسؤول

يتناول هذا الفصل مفهوم التمويل المسؤول والأحكام المتعلقة به والطرق الكميّة لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وقدرته على السداد. حيث تعد حماية عملاء البنوك هدف استراتيجي يسعى البنك المركزي السعودي دائماً إلى تحقيقه من خلال تحفيز البنوك على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي.

الفصل الرابع: مبادئ الشريعة الإسلامية وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد

يقدم هذا الفصل نظرة عامة عن قطاع المصرفية الإسلامية، والفرق بينه وبين المصرفية التقليدية. ثم التعرّف على نشاط المصرفية الإسلامية من خلال عمليات النوافذ الإسلامية. كما يتناول الفصل منظمات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية وهيئاتها. وأخيراً، التعرف على أدوات وصيغ التمويل الإسلامي ومفهوم الصكوك الإسلامية وعمليات التوريق.

الفصل الخامس: مبادئ خدمة العملاء الفاعلة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

يستعرض هذا الفصل المبادئ الأساسية لخدمات الفعالة للعملاء والمهارات الواجب توافرها في موظفي خدمات العملاء، وإدارة علاقات العملاء بفعالية والتعرف على مشاكلهم والاتفاق على حل يرضي الأطراف.

الفصل السادس: مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية

يتناول هذا الفصل تحديداً ووصفاً للحماية المالية للعميل في المملكة، وتوضيح الأهداف الاستراتيجية للبنك المركزي السعودي التي تتمثل في حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. كذلك يستعرض الفصل المتطلبات الرئيسية الخاصة بمبادئ حماية عملاء المصارف والمسئوليات التي تقع على العملاء تجاه البنك المتعامل معه.

الفصل السابع: قواعد سلوك الأعمال

يستعرض هذا الفصل قواعد سلوك الأعمال في القطاع البنكي بسبب أن الجوانب الأخلاقية في العمل البنكي تعد عاملاً مشتركاً بين كافة البنوك، بما فيها انعكاس للسمعة الطيبة لهذه البنوك، في حين وجود خلل في تطبيق هذه الجوانب الأخلاقية في أي من البنوك يؤدي بالتأكيد إلى الإساءة إلى سمعة هذا البنك.

الفصل الثامن: مبادئ الالتزام وتأثيرها على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

يقدم هذا الفصل مفهوم وظيفة الالتزام ودور مسؤول الالتزام الرقابي، والعوامل الواجب تديرها عند اتخاذ قرار بشأن هيكل الالتزام الرقابي الملائم، وكذلك عمليات وإجراءات الالتزام الرقابي الرئيسية. هذا الفصل كذلك يوضح قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية، ودليل الالتزام.

الفصل التاسع: تحديد مفهوم الاحتيال ووصفه، وتأثير ذلك على الخدمات المصرفية للأفراد

يقدم هذا الفصل وصفاً لمفهوم الاحتيال وتأثيره على مصرفية الأفراد. تعدّ الجرائم المالية -بشكل عام - وجرائم الاحتيال المالي - بشكل خاص - من أخطر الجرائم التي ترتكب في الوقت الحالي، لما لها من آثار سلبية على القطاع المالي وعلى الاقتصاد بصفة عامة، ومن أخطر أنواع الجرائم المالية جريمة الاحتيال التي يمكن أن تُرتكب من خلال البنوك، ولذا يجب على الموظفين بالبنوك وعلى مسؤول إدارة المخاطر والالتزام التأكد من تحديد كافة الجرائم المالية المحتملة التي يمكن أن تُرتكب بواسطة، أو من خلال، بنكهم كي يتسنى التمكن من إدارة المخاطر المرتبطة بها.

الفصل العاشر: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية

يستعرض هذا الفصل موضوع غسل الأموال باعتباره من أهم القضايا التي تشكل تهديداً حقيقياً لعالم البنوك. كذلك يقدم هذا الفصل الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال والإجراءات اللازمة للأخطار عن العمليات التي يشتهب في أنها غسل أموال أو تمويل إرهاب، ونستعرض جهود المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

مَسَرَدُ الْمُصْطَلَحَاتِ وَالِاخْتِصَارَاتِ

الأسئلة مُتعدِّدة الاختيارات

خارطة المنهج

من المتوقع أن تستغرق دراسة هذا المنهج 70 ساعة تقريباً

هيكل قطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية

يحتوي هذا الفصل على ٨ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، والبنوك التجارية والجهاز المصرفي بصفة عامة، ودور هذه البنوك في المجال الاقتصادي والمالي، وأهم المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية. بالإضافة إلى التعرف على دور البنك المركزي السعودي في الإشراف والرقابة على المصارف بكافة أنواعها.

١-١ طبيعة القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية:

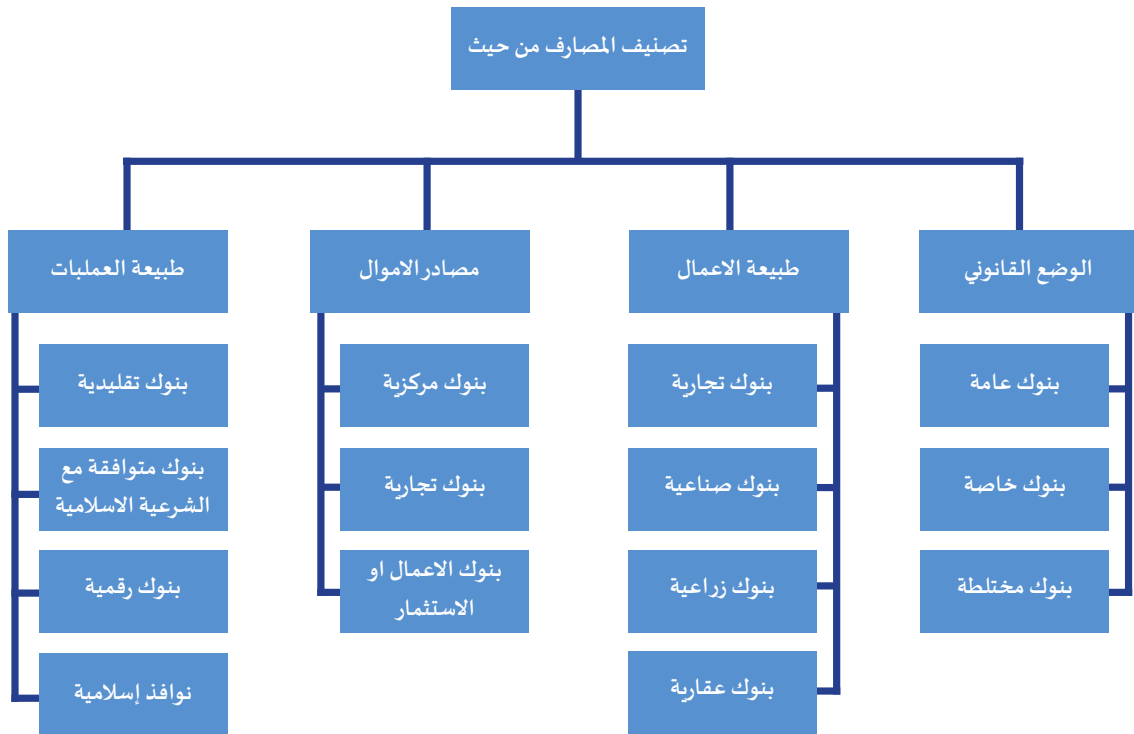
الهدف التعليمي

١- التعرف على النظام المصرفي في المملكة، والهيكل التنظيمي ومكونات هذا النظام، ووصف الأطراف المكونة لهذا الهيكل ودور كل من هذه الأطراف.



١-١-١ ماهية ومكونات النظام المصرفي:

يقصد بالنظام المصرفي مجموعة المصارف التي تمارس العمليات المصرفية، ويؤدي النظام المصرفي مهمته في الاقتصاد عبر توفير الائتمان للمؤسسات والأفراد الذين يحتاجون إليه. ويتكون النظام المصرفي في أي دولة من البنوك التي تختلف وفقاً لتخصصها والدور الذي تؤديه في تلك الدولة، ويعدّ تعدد أشكال البنوك من الأمور الناتجة عن التخصص الدقيق والرغبة في إيجاد هياكل تمويلية مستقلة تتلاءم مع حاجات العملاء والمجتمع، وتصنف المصارف بصفة عامة وفقاً للآتي:



شكل (١-١): تصنيف البنوك

أ- التصنيف من حيث الوضع القانوني للبنك:

١. بنوك عامة Public Banks:

نوع من أنواع المصارف تمتلك الدولة كامل رأس مالها التي تخدم نوعاً من النشاط الاقتصادي وتنفرد بالقيام بالعمليات المصرفية لهذا النشاط الاقتصادي بالذات، ولا يكون قبول الودائع من أنشطتها ونظامها الأساسي، وهي تخدم قطاعات أساسية وتساهم في الاقتصاد الوطني مثل القطاع العقاري أو الزراعي أو الصناعي أو الإسكاني، وليس من أهداف هذه المصارف الاستثمار قصير الأجل.

٢. بنوك خاصة Private Banks:

هي البنوك التي يمتلكها أشخاص سواء كانوا طبيعيين أو اعتباريين غير تابعين لهيئات حكومية، ويتولون إدارة شؤونها، ويتحملون كافة مسؤولياتها القانونية والمالية - وهي بنوك مخصصة لذوي الدخل المرتفع أو المالكين للأصول الكبيرة، ويشير مصطلح خاص إلى الخدمات المتقدمة على أساس شخصي وعادة ما يكون ذلك عبر مستشاري مصرفية متخصصين، ويختلف الحد الأدنى للمبلغ المطلوب لفتح حساب في مثل هذه البنوك من بنك لآخر. وتخضع أيضاً لإشراف ورقابة البنك المركزي.

٣. بنوك مختلطة Mixed Banks:

هي البنوك التي تشترك في ملكيتها وإدارتها كل من الدولة والأفراد والهيئات، ولكي تحافظ الدولة على سيطرتها على هذه البنوك فإنها تعتمد على امتلاك نسبة من رأس المال بما يسمح لها بالإشراف عليها وتوجيهها بما ينسجم والسياسة المالية والاقتصادية للدولة.

ب- التصنيف من حيث طبيعة الأعمال التي تزاولها البنوك:

١. بنوك تجارية Commercial Banks:

هي البنوك التي تمثل الودائع المصدر الأساسي لمواردها، فهي تقبل أموال المودعين التي تستحق عند الطلب أو بعد مدة من الزمن، وهي بنوك مخصصة في الأساس في تقديم خدمات مصرفية للشركات، وبشكل خاص الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم، وتمنح التجار ورجال الأعمال والصناعة قروضاً قصيرة الأجل بضمانات مختلفة. تعد مثل هذه البنوك خياراً مثالياً للشركات لفتح حساب مصرفي، أو الحصول على قرض من أي نوع، أو تحويل الأموال للخارج. وهذه البنوك تقوم بعمليات مكملة لحساب عملائها، منها: تحصيل الأوراق التجارية، وخصم الكمبيالات، وشراء وبيع العملات الأجنبية، وفتح الاعتمادات المستندي، وإصدار خطابات الضمان، وشراء وبيع الأوراق المالية، وتحصيل الكوبونات، وغير ذلك.

٢. بنوك صناعية Industrial Banks:

هي البنوك التي تساهم في عملية التنمية الصناعية، ويعدّ صندوق التنمية الصناعي السعودي مثلاً على ذلك.

٣. بنوك زراعية Agricultural Banks:

هي البنوك التي تتعامل مع المؤسسات الزراعية، ويعدّ صندوق التنمية الزراعية مثلاً على ذلك.

٤. بنوك عقارية Mortgage Banks:

هي البنوك التي تقدم كافة التسهيلات العقارية والسكنية، ويعتبر صندوق التنمية العقارية مثلاً على ذلك.

ج- التصنيف من حيث مصادر الأموال:

١. بنوك مركزية Central Banks:

هي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والتوجيه والرقابة على الجهاز المصرفي، ولها حق إصدار العملة، والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة، كالذهب والعملات الأجنبية. ويعدّ البنك المركزي قمة الجهاز المصرفي، فهو يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام، ويشرف على السياسة الائتمانية في الدولة، ويصدر أوراق النقد، ويعمل على المحافظة على استقرار قيمتها. ويعدّ البنك المركزي بمثابة بنك الحكومة، إذ يتولى تنفيذ الخدمات المصرفية للحكومة، ووضع السياسة النقدية وتنفيذها والمشاركة في رسم السياسة المالية، ويحتفظ بحسابات البنوك لديه، وينفذ إجراءات المقاصة بينها.

٢. بنوك تجارية Commercial Banks:

هي البنوك التي تتكون مصادر أموالها من رأس المال المملوك للشركاء وتعتمد على الودائع التي يقدمها الأفراد والمؤسسات لغرض الاستثمار أو الحسابات الجارية.

٣. بنوك الأعمال أو الاستثمار Investment Banks:

وهي البنوك التي تصدر الأوراق المالية الخاصة بالشركات والسندات الحكومية، لكي تضمن الشركات تغطية الأسهم والسندات المعروضة على الجمهور في فترة عرضها للاكتتاب العام.

د- التصنيف من حيث طبيعة العمليات:

١. بنوك تقليدية:

وهي البنوك التجارية العامة التي لا تنحصر أنشطتها في الأنشطة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

٢. بنوك متوافقة مع الشريعة الإسلامية:

هي البنوك التي تتوافق جميع معاملاتها وخدماتها المصرفية وفق الأحكام والقواعد المالية في الشريعة الإسلامية.

٣. النوافذ الإسلامية:

وهي أقسام متخصصة وغير مستقلة لدى البنوك التقليدية معنية بدراسات المنتجات الإسلامية المقدمة من قبل المصرف تحت إشراف ورقابة اللجنة الشرعية.

٤. البنوك الرقمية:

وهي البنوك التي تزاوّل الأعمال المصرفية بشكل أساسي عن طريق القنوات الرقمية كشبكة الانترنت وتطبيقات الجوال، كما تعد البنوك الرقمية خدمات جديدة في القطاع المالي تعمل من خلال شبكة الإنترنت إلكترونياً دون الحاجة إلى مراجعة فروع البنوك التقليدية، وتهدف إلى تسهيل العمليات ولخدمات البنكية للعملاء وتوظيف التقنية في المملكة العربية السعودية بما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتقليل الاعتماد على النقد.

٢-١-١ الهيكل الخاص للقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية:

يتكون النظام المصرفي في المملكة العربية السعودية من: البنك المركزي السعودي (SAMA)، والبنوك التجارية. وقد تم تنظيم القطاع المصرفي وفق نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم (٥/م) وتاريخ ٢٢/٠٢/١٣٨٦ هـ. ويصدر مجلس الوزراء تراخيص لإنشاء البنوك بناء على توصيات من وزير المالية بعد الاطلاع عليها من قبل البنك المركزي السعودي.

٢-١ الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد والتعامل بداخله:

الهدف التعليلي

٢- أن يتعرف المختبر على المبادئ الأساسية للمنافسة الفعالة في نظام مالي مستقر ومتقدم، ووصف سوق وعملاء كل قطاع في نظام الخدمات المالية.



١-٢-١ مفهوم الخدمة المصرفية:

تقوم البنوك بتقديم العديد من الخدمات المصرفية لعملائها، مما ييسر عليهم إتمام أنشطتهم ومعاملتهم التجارية والصناعية والخدمية ويسهل عليهم، إجراء تحويلاتهم والانتها من أعمالهم ومهامهم على وجه سريع ودقيق ومنها على سبيل المثال تحصيل الشيكات وفتح الاعتمادات ومنح الكفالات المصرفية وعمليات الصرف الأجنبي والقيام بالكثير من الأعباء نيابة عن العملاء... وغيرها من الخدمات.

وتعرف الخدمة المصرفية على أنها: «نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، ويقوم بتقديمها البنك لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته». وقد يكون تقديمها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية.

٢-٢-١ خصائص الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك:

تتعدد الخصائص المميزة للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك، ومن بينها ما يلي:

١. الافتقار إلى هوية خاصة:

وتعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة أو متطابقة، وعليه فإن البنك سيسعى إلى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه وسمعته وكفاءة موظفيه وزيادة الجهود الإعلانية وأحياناً ابتكار منتجات جديدة لمواجهة حدة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء العملاء.

٢. الخدمات المصرفية غير ملموسة:

فالخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك تعد خدمات غير ملموسة، شأنها شأن كافة الخدمات، مما يلقي على المصرف عبئاً أكبر في إظهار أهميتها ومنفعتيها بالنسبة للعملاء، إذ غالباً لا يتضح للعميل كافة الجوانب المتعلقة بالخدمة إلا بعد الاتصال المباشر بالمصرف وتحقيق الاستفادة.

٣. تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية أيضاً بتعدد وتنوعها باعتبار أن البنوك تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتراصة مثل الاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى.

٤. تقلبات الطلب:

يعد القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية التي تشهد تقلبات في الطلب على خدماتها (كانخفاض الطلب على الائتمان في حالات الركود مثلاً). كما لا يمكن التنبؤ بالطلب على الخدمات المصرفية مستقبلاً علي وجه دقيق، حيث إن العميل هو الذي يمسك بزمام المبادرة في الإقدام على الاستفادة من الخدمات المصرفية.

٥. التوازن بين النمو والمخاطر:

وتعني أنه لا بد من مراعاة وجود نوع من التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وبين المخاطر التي يمكن أن تنجم عن ذلك التوسع باعتبار أن البنك هو مؤسسة تمارس نشاطها على أساس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل.

٦. الارتباط بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة:

ترتبط البنوك أكثر من غيرها من المنشآت الأخرى بالسياسة الاقتصادية للدولة، حيث يتأثر كل واحد منهما بالآخر، فعلى أساس الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي مجموعة من القرارات ويستخدم مجموعة من الأساليب والأدوات كأسعار الصرف، أسعار الفائدة، السوق الائتمانية، نسبي السيولة والاحتياطي... إلخ، وذلك من أجل التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على سياسات البنوك.

٣-٢-١ مفهوم قنوات التوزيع للخدمات المصرفية وأنواعها:

قناة التوزيع في النشاط المصرفي تعني أية وسيلة من الوسائل التي تهدف إلى توصيل الخدمة المصرفية إلى العملاء بشكل ملائم، وبصورة تساعد على زيادة التعامل بها وبالتالي زيادة الإيرادات المتولدة عنها. إن نجاح المصرف يتوقف على اختيار منافذ التوزيع لتقديم خدماته المصرفية بالشكل المناسب لكي تفي بحاجات ورغبات العميل، حيث يمكن تقسيم منافذ التوزيع إلى منافذ مباشرة ومنافذ غير مباشرة كما يأتي:

١. القنوات المباشرة لتوزيع الخدمات المصرفية، وتتمثل في فروع البنك:

وتعد من أهم قنوات التوزيع، حيث يتم من خلالها إتاحة كافة الخدمات المصرفية التي تتطلبها المنطقة وعملائها وخدماتها مصرفياً بالشكل المناسب، ونظراً لأنّ الفرع يعمل في مكان ثابت فيجب الاعتناء باختيار موقع الفرع جيداً حيث يكون مناسباً لخدمة العملاء الحاليين والمرتقبين.

٢. القنوات غير المباشرة لتوزيع الخدمات المصرفية:

لقد أدى تطور خدمات المصارف واتساعها إلى استخدام الوسطاء في بعض الخدمات المصرفية، حيث تتمثل المنافذ غير المباشرة فيما يأتي:

- وحدات التعامل الآلي: وتستخدم هذه الوحدات للتعامل في المناطق التي يصعب افتتاح فرع فيها أو لاستخدامها في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه أو للتخفيف عن الفروع في الأعمال المصرفية العادية.

• نظام التوكيلات المصرفية: وفيها يقوم البنك بتوكيل بعض الأفراد أو الشركات بالقيام نيابة عنه بتقديم بعض الخدمات المصرفية وباسمه، وذلك عندما يكون هناك نقص لدى البنك في العمالة أو الفروع، أو قصور في نظام شبكة توزيع الخدمات المصرفية.

• نظام التعامل بالمقاصة: تقوم البنوك وفروعها بتسوية مديونياتها لدى البنوك الأخرى آلياً عن طريق البنك المركزي السعودي وذلك من حيث معاملات عملائها معهم، وفقاً لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى البنك الآخر.

• تقديم الخدمة المصرفية المتطورة تقنيًا: وهي مرحلة حديثة تتم باستخدام كل من الحاسب الآلي، والأجهزة المحمولة (الهاتف الجوال، آيباد... إلخ). حيث يمكن للعميل استخدام شبكة الإنترنت أو خدمة الهاتف المصرفي لإجراء معاملاته المصرفية المختلفة دون الحاجة لزيارة الفرع. وفي هذا الصدد، فقد أصدر البنك المركزي السعودي مبادرة يطلق عليها «فنتك السعودية» في إطار برنامج تطوير القطاع المالي في المملكة (FSDP)؛ لتكون بمثابة حافز لتطوير صناعة تكنولوجيا الخدمات المالية في المملكة العربية السعودية من خلال تحويل المملكة إلى وجهة للابتكار في مجال التقنية المالية. والفنتك هو، اختصاراً لمصطلح Fintech الذي يحتوي على كلمتين Financial + Technology وهي استخدام التكنولوجيا الجديدة في الخدمات المالية، وتسعى فنتك السعودية إلى دعم تطوير البنية التحتية التي تتطلبها صناعة الفنتك، وبناء المهارات والمعرفة اللازمة لنمو نشاط الفنتك، وكذلك دعم رواد الأعمال في كل مرحلة من مراحل تطوّرهم.

٣-١ الإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية والقواعد المنظمة له:

الهدف التعليلي

٣- التعرف على المصادر الرئيسية للأنظمة واللوائح المتعلقة بالخدمات المالية، ودور الجهة الرقابية (البنك المركزي السعودي).



تعد سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه الوطن عامة ومستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه على عاتق البنك المركزي السعودي (SAMA) وفقاً لنظام البنك المركزي السعودي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٦) لعام ١٤٤٢ هـ.

١-٣-١ أهداف البنك المركزي السعودي ومهامه ومسؤولياته:

أهداف البنك المركزي السعودي:

وفقاً للمادة الثالثة من نظام البنك المركزي السعودي، يهدف البنك إلى الآتي:

١. المحافظة على الاستقرار النقدي.

٢. دعم استقرار القطاع المالي، وتعزيز الثقة به.

٣. دعم النمو الاقتصادي.

مهام وصلاحيات واختصاصات البنك المركزي السعودي:

وفقاً للمادة الرابعة من نظام البنك المركزي السعودي، يمكن للبنك ممارسة المهام والصلاحيات والاختصاصات الآتية:

- إصدار النقد، وتنظيمه (بما في ذلك: سك وطباعة وإصدار العملة الوطنية، وطرحها وسحبها، وإلغائها، وإدارتها، وحمايتها)، والأعمال الأخرى ذات العلاقة، بما لا يخالف أحكام نظام النقد العربي السعودي.
 - الرقابة والإشراف على المؤسسات المالية وفقاً للأنظمة ذات العلاقة.
 - إصدار اللوائح والتعليمات ذات الصلة بالمؤسسات المالية وأعمالها.
 - وضع وإدارة السياسة النقدية، وتنظيم سوق صرف العملات الأجنبية.
 - إدارة واستثمار احتياطي النقد الأجنبي.
 - القيام بوظيفة مصرف الحكومة، ووظيفة مستشار الحكومة في الشؤون النقدية والمصرفية والمالية.
 - إنشاء وتطوير وتشغيل البنية التحتية لنظم المدفوعات الوطنية والتسويات والمقاصة، وإصدار القواعد والتعليمات والتراخيص، والرقابة والإشراف على نظم المدفوعات والتسويات والمقاصة في مجال اختصاصه.
 - إنشاء وتطوير وتشغيل منصات التقنيات المالية، وإصدار القواعد والتعليمات والتراخيص، والرقابة والإشراف عليها.
 - وضع التعليمات والإجراءات الكفيلة بحماية عملاء المؤسسات المالية.
 - اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة للحد من ارتكاب الجرائم المرتبطة بالمؤسسات المالية.
 - وضع وإدارة السياسات الاحترازية واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للمؤسسات المالية، واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة للمساهمة في مواجهة الاضطرابات والأزمات الاقتصادية والمالية، المحلية والإقليمية والعالمية.
 - التمثيل والمشاركة في المنظمات والهيئات والمحافل والمؤتمرات الإقليمية والدولية التي يشارك فيها بعضويته.
 - التعاون وتبادل الخبرات مع البنوك المركزية الأخرى والجهات المناظرة له والمنظمات الإقليمية والدولية، وبيوت الخبرة المتخصصة داخل المملكة وخارجها.
 - وضع الاختبارات والاشتراطات المهنية المتصلة بالمؤسسات المالية وأعمالها.
 - إعداد البحوث والدراسات ونشر الإحصائيات في مجال اختصاصه.
 - تأسيس شركات تابعة له، والمساهمة في تأسيس شركات، تقوم بإداء نشاطات ذات علاقة بطبيعة أعماله.
 - اقتراح مشاريع الأنظمة ذات العلاقة بالمؤسسات المالية والقطاع المالي، واقتراح تعديل القوائم منها.
- الأعمال المحظور على البنك المركزي السعودي مزاولتها:

وفقاً للمادة السادسة من نظام البنك المركزي السعودي، لا يجوز للبنك القيام بأي من الأعمال الآتي:

1. الاشتغال بالتجارة أو المساهمة في الأعمال التجارية أو أن يكون له مصلحة في أي مشروع تجاري أو صناعي أو زراعي، عدا ما هو ضروري لتحقيق أهدافه.
2. شراء العقارات أو امتلاكها عدا ما يحتاجه للقيام بأعماله، أو لغرض تنويع استثماراته الأجنبية.
3. تمويل الحكومة وإقراضها.
4. تمويل أو إقراض أي شخص ذي صفة طبيعية أو اعتبارية. ويستثنى من ذلك المؤسسات المالية لغرض إدارة السيولة أو مواجهة الأزمات بقرار من محافظ البنك المركزي وفق ضوابط يضعها مجلس إدارة البنك المركزي.

٢-٣-١ القواعد التنظيمية للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية:

يقوم البنك المركزي السعودي بمراقبة البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية سواء كانت بنوكاً وطنية أو فروعاً لبنوك أجنبية، حيث تبدأ رقابتهما طوال فترة مزاولة البنك نشاطه. وفيما يأتي القواعد التنظيمية التي تحكم نشاط البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية وفقاً لنظام مراقبة البنوك الصادر برقم (٥/م) وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢ هـ:

١. منح الترخيص:

أوجبت المادة الثالثة من نظام مراقبة البنوك أن يقدم البنك طلب منح الترخيص إلى البنك المركزي السعودي، بحيث يقوم بدراسة الطلب ومن ثم يقدم توصياته بشأن منح الترخيص أو عدم منحه إلى الجهة المختصة.

٢. تحديد نسب معينة:

وفقاً لنظام مراقبة البنوك فقد تم تحديد نسب معينة لضمان حقوق العملاء والمودعين، على النحو الآتي:

• تنص المادة السادسة على أنه لا يجوز أن تزيد التزامات البنك من الودائع على خمسة عشر مثلاً من مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.

• أوجبت المادة السابعة على كل بنك بأن يحتفظ لدى البنك المركزي السعودي بوديعة نظامية لا تقل عن (١٥٪) من التزامات ودائعه، ويمكن للبنك المركزي أن يعدل هذه النسبة بحيث لا تقل عن (١٠٪) ولا تزيد عن (١٧,٥٪). بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يحتفظ كل بنك لدى البنك المركزي باحتياطي سيولة لا يقل عن (١٥٪) من التزامات ودائعه، ويجوز البنك المركزي زيادة هذه النسبة بحيث لا تزيد عن (٢٠٪).

٣. وضع قواعد تنظيمية عامة:

وفقاً للمادة السادسة عشرة من نظام مراقبة البنوك فإنه يجوز للبنك المركزي السعودي بعد موافقة وزير المالية والاقتصاد الوطني أن يضع قواعد عامة لتنظيم المسائل الآتية:

- الحد الأعلى لمجموع القروض التي يجوز لبنك أو أكثر تقديمها.
- منع أو تحديد أنواع معينة من القروض أو المعاملات الأخرى.
- تحديد الأوضاع والشروط التي يجب على البنك مراعاتها عند تعامله في أنواع معينة من الأعمال.
- التأمينات النقدية التي يجب أن يحتفظ بها البنك مقابل أنواع معينة من الاعتمادات أو الكفالات.
- الحد الأدنى لنسب الضمان في أنواع معينة من القروض.
- تحديد الموجودات التي يجب على البنك الاحتفاظ بها داخل المملكة.

٤. تعيين مراقبين للحسابات:

أوجبت المادة الرابعة عشرة من نظام مراقبة البنوك على كل بنك سنويًا تعيين مراقبين للحسابات من القائمة المسجلة بوزارة التجارة، لتقديم تقرير يتضمن رأيهم في الميزانية السنوية وحساب الأرباح والخسائر للبنك.

٥. تقديم بيانات دورية للبنك المركزي:

تقوم البنوك بتقديم بيانات دورية للبنك المركزي السعودي وذلك حتى يتسنى له مراقبة الوضع المالي للبنوك، لذلك أوجبت المادة الخامسة عشرة من نظام مراقبة البنوك على كل بنك أن يرسل شهرياً للبنك المركزي بياناً موحداً عن مركزه المالي، وأن يرسل صورة من الميزانية وحساب الأرباح والخسائر خلال الستة أشهر التالية لانقضاء السنة المالية مصدقاً عليها من مراقبي الحسابات.

٦. التفتيش على البنوك:

أجازت المادة الثامنة عشرة من نظام مراقبة البنوك للبنك المركزي أن يقوم بعد موافقة وزير المالية والاقتصاد الوطني بإجراء تفتيش على أي بنك عن طريق فحص سجلات وحسابات البنك في مقره، ويجب على موظفي البنك تقديم ما يطلب منهم من سجلات وحسابات ووثائق ومعلومات تتعلق بالبنك.

٧. مراقبة الائتمان:

حرصاً على حماية البنوك وأموال المودعين فإنه يجب على البنوك عدم تركيز الائتمان في فئة معينة وإنما يجب توزيع الائتمان بين عدد كبير من العملاء، لذلك حظرت المادة الثامنة من نظام مراقبة البنوك أي بنك من إعطاء قرض أو منح تسهيلات ائتمانية أو تقديم كفالة أو ضمان أو تحمل أي التزام مالي بمبالغ تتجاوز (٢٥٪) من مجموع احتياطات البنك ورأس ماله المدفوع أو المستثمر، ويمكن للبنك المركزي أن يزيد هذه النسبة إلى (٥٠٪) وفقاً للصالح العام. وأيضاً حظرت المادة التاسعة من نظام مراقبة البنوك على أي بنك من إعطاء قرض بضمان أسهمه أو منح تسهيلات ائتمانية أو تقديم كفالة أو ضمان أو تحمل أي التزام مالي.

كما حظرت المادة التاسعة البنوك من منح القروض والتسهيلات الائتمانية بدون ضمان للأطراف التالية: أعضاء مجلس إدارة البنك أو مراقبي حساباته، والمنشآت غير المتخذة شكل شركات مساهمة إذا كان أحد أعضاء مجلس إدارة البنك أو أحد مراقبي حساباته شريكاً فيها أو مديراً لها أو له فيها مصلحة مالية مباشرة أو كفيلاً لها، أو لصالح أحد موظفي البنك أو مستخدميه بمبالغ تزيد على رواتبه مدة أربعة أشهر.

٨. حظر ممارسة البنوك لبعض الأعمال:

يحظر على البنوك القيام بالأعمال التي لا تتوافق مع وظائف البنك، فقد حظرت المادة العاشرة من نظام مراقبة البنوك أي بنك من القيام بالأعمال الآتية:

- الاشتغال بتجارة الجملة أو التجزئة أو الاستيراد أو التصدير.
- امتلاك أسهم أي شركة مساهمة في المملكة بقيمة تزيد على (١٠٪) من رأس مالها المدفوع ويشترط ألا تتجاوز القيمة الاسمية لهذه الأسهم (٢٠٪) من رأس مال البنك المدفوع واحتياطياته.
- أن تكون له مصلحة مباشرة كمساهم أو شريك أو مالك أو بصفة أخرى في أي مشروع إلا في الحدود المشار إليها في الفقرة السابقة.
- امتلاك عقار أو استنجاره إلا إذا كان ذلك ضرورياً لإدارة أعمال البنك أو لسكن موظفيه أو وفاء لدين للبنك تجاه الغير أو بوجود ظروف خاصة لها ما يبررها بشرط موافقة البنك المركزي وألا تزيد قيمته على (٢٠٪) من رأس مال البنك المدفوع واحتياطياته.
- شراء أسهم أي بنك يعمل في المملكة من دون موافقة البنك المركزي.

٩. الترخيص الكتابي من البنك المركزي السعودي لمزاولة بعض الأعمال:

أوجبت المادة الحادية عشرة من نظام مراقبة البنوك على أي بنك أن يحصل على ترخيص كتابي من البنك المركزي قبل قيامه بالأعمال التالية: تعديل تكوين رأس ماله المدفوع أو المستثمر، والاتفاق على الاندماج مع بنك آخر، وامتلاك أسهم أي شركة مؤسسة خارج المملكة، والتوقف عن مزاولة الأعمال المصرفية، وفتح فروع للبنوك في المملكة أو فروع للبنوك الوطنية خارج المملكة.

١٠. اتخاذ الإجراءات في حالة مخالفة البنك للقواعد والاحكام:

- أجازت المادة الثانية والعشرون من نظام مراقبة البنوك للبنك المركزي إذا خالف أي بنك القواعد والأحكام التي تحكم العمل المصرفي في المملكة أن تتخذ بعد موافقة وزير المالية والاقتصاد الوطني أي من الإجراءات الآتية:
- تعيين مستشار أو أكثر لتقديم المشورة للبنك.
 - إيقاف أو عزل أي عضو من أعضاء مجلس إدارة البنك أو أي من موظفيه.
 - تحديد أو منع البنك من منح القروض أو قبول الودائع.
 - إلزام البنك باتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية.

٣-٣-١ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي:

- يسعى القطاع المصرفي في أي دولة إلى الالتزام باللوائح والتشريعات الدولية المتعلقة بالعمل المصرفي، وتبني المعايير الدولية الخاصة بتنظيم العمل المصرفي، وأهم الأسباب الدافعة إلى ذلك ما يأتي:
- ضمان وجود معايير ثابتة في مجالات الاهتمام المشترك ووضع معايير حماية العملاء والمستثمرين وتعزيز نزاهة السوق.
 - تسهيل الأعمال التجارية والمالية عبر الحدود، وهو الهدف الرئيسي لبعض الاتفاقيات التجارية والمالية.
- ونظراً لعدم وجود إطار قانوني أو تنظيمي دولي محدد يمكن من خلاله تنفيذ التشريعات والمعايير الدولية؛ لذا يتعين على الدول الموقعة على المبادرات والاتفاقات الدولية اعتماد المعايير المتفق عليها وإدراجها رسمياً في النظام القانوني الداخلي الخاص بها لتصبح سارية المفعول.
- وقد عززت المملكة العربية السعودية وجودها الاقتصادي كأحد الفاعلين الرئيسيين المؤثرين في الاقتصاد العالمي بتوقيعها اتفاقيات تعاون مع منظمات دولية ومنها: مجلس التعاون الخليجي (GCC)، واتفاقية الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية (WTO)، والاتفاقيات التجارية مثل: اتفاقية تعزيز الاستثمارات وحمايتها، اتفاقيات منع الازدواج الضريبي، اتفاقيات التعاون في التجارة والمجالين الاقتصادي والفني. ويعد البنك المركزي السعودي أحد أعضاء بنك التسويات الدولية (BIS)، وتمثل المهمة الاساسية لبنك التسويات الدولية في خدمة البنوك المركزية في سعيها لتحقيق الاستقرار النقدي والمالي، وتعزيز التعاون الدولي في تلك المجالات والعمل كبنك للبنوك المركزية. ويستضيف بنك التسويات الدولية أمانة لجنة بازل للإشراف المصرفي، وقد ساهم معها بدور رئيسي في تأسيس اتفاقيات بازل عام ١٩٨٨، وإطار عمل بازل الثاني ٢٠٠٤ ومؤخراً اتفاقية بازل ٣.

٤-التعرف على نشأة وتطور النظام المصرفي في المملكة العربية السعودية.



١-٤-١ نشأة النظام المصرفي السعودي:

عرفت المملكة نظام الصرف منذ مئات السنين، فقد كان متمركزاً في كل من جدة ومكة والمدينة المنورة بهدف استبدال العملات المختلفة التي يجلبها الحجاج والمعتمرون معهم خلال موسم الحج والعمرة.

• تم إنشاء البنك المركزي السعودي باسم مؤسسة النقد العربي السعودي في عهد جلالة الملك عبد العزيز طيب الله ثراه (بموجب مرسومين ملكيين صدرتا بتاريخ ١٣٧١/٠٧/٢٥ هـ الموافق ١٩٥٢/٠٤/٢٠ م الأول برقم ١٠٤٦/١/٤/٣٠ وقضى بإنشاء البنك المركزي السعودي، وأن تكون مدينة جدة مقراً له وتفتح له فروعاً في المدن والأماكن التي تدعو إليها الحاجة. والثاني برقم ١٠٤٧/١/٤/٣٠ باعتماد وثيقة النظام الأساسي للبنك المركزي السعودي الملحقة بالمرسوم والأمر بوضعها موضع التنفيذ. وبدأ البنك المركزي السعودي مزاولة أعماله في مدينة جدة ١٣٧٢/٠١/١٤ هـ الموافق ١٩٥٢/١٠/٠٤ م.

• وتولى البنك المركزي السعودي منذ إنشائه أعمال بنك الدولة، ويقوم بدوره في دعم الاقتصاد الوطني من خلال مهامه السابق ذكرها.

وفي غضون ثمانية أعوام ونصف من إنشاء البنك المركزي، لم يتم إقامة نظام نقدي وطني فحسب، بل تحولت المملكة من نظام قاعدة المعدنين الذهب والفضة إلى نظام العملة الورقية.

٢-٤-١ التطور الذي حدث بالنظام المصرفي السعودي:

كانت المهمة الأخرى التي أعطاها البنك المركزي السعودي اهتماماً فورياً بعد تأسيسها هي تشجيع نمو الجهاز المصرفي، حيث لم تكن هناك بنوك سعودية حينئذ وكانت الأعمال المصرفية تمارس على الغالب بواسطة بنوك أجنبية، ومع التوسع في النشاط الاقتصادي، زادت الحاجة بشكل كبير للخدمات المصرفية، فسمح البنك المركزي بفتح المزيد من البنوك في المملكة، ورغبة في إضفاء صبغة وطنية على النظام المصرفي، ولتعزيز قاعدة رأسماله، تبنى البنك المركزي السعودي خلال الفترة من ١٣٩٦-١٤٠٢ هـ الموافق (١٩٧٦-١٩٨٢ م) تنفيذ برنامج لسعودة البنوك الأجنبية حيث طلب منها أن تتحول إلى شركات مساهمة تطرح أسهمها للاكتتاب العام على أن تكون غالبية حقوق الملكية لمساهمين سعوديين.

وأنشأ البنك المركزي السعودي بالتعاون مع البنوك التجارية عدداً من نظم المدفوعات والتسويات المتقدمة والمتطورة، وتشمل غرف المقاصة الآلية، وشبكة مدي (MADA) التي تساند أجهزة الصرف الآلية والنهايات الطرفية لنقاط البيع، والنظام الآلي لتداول الأسهم (TADAWUL) وتم ربط هذه النظم مع بعضها بواسطة النظام الآلي للتحويلات المالية السريعة (SARIE) الذي بدأ تشغيله في محرم ١٤١٨ هـ الموافق (مايو ١٩٩٧ م). ويقوم نظام سريع بتسوية صافي مراكز عمليات المقاصة، ونظام تداول الأسهم ونظام الصرف الآلي. كذلك يسمح للبنوك بإجراء المدفوعات واستلامها مباشرة من حساباتها

لدى البنك المركزي فوراً، وإجراء قيود العمليات لحساب المستفيد وتحويل الأموال في اليوم نفسه. وساعدت هذه التطورات التقنية بشكل كبير في تحسين مستوى الجودة النوعية لخدمة العملاء، وتخفيض النفقات، وتعزيز الفعالية، وتقوية الضوابط الرقابية. كما أوجدت قاعدة تقنية متقدمة وآمنة لتحقيق قفزة نوعية في الخدمات المصرفية والمالية الرقمية.

٣-٤-١ البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية:

وفقاً للإرشادات والمعايير الإضافية لطلب منح الترخيص للبنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية الصادرة عن البنك المركزي السعودي بتاريخ فبراير ٢٠٢٠م، يقصد بالبنوك الرقمية هي: « البنوك التي تزاوّل الأعمال المصرفية بشكل أساسي عن طريق القنوات الرقمية كشبكة الانترنت وتطبيقات الجوال».

١. الشروط الواجب توافرها في طلب الترخيص للبنوك الرقمية:

يشترط لتقديم طلب ترخيص بنك رقمي في المملكة استيفاء الآتي:

أ- ان يتخذ البنك الرقمي شكل شركة مساهمة محلية.

ب- أن يتوافر لدى المؤسسين ما يأتي:

• خبرة ومعرفة في مجال القطاع المالي.

• خبرة ومعرفة مناسبة ذات صلة بالتقنية.

• الأهلية والقدرة والملاءة المالية لدعم تأسيس البنك الرقمي.

ج- يجب أن يكون المتقدمون فريقاً من الأفراد من ذوي الخبرات في مجالاتهم وذلك لمناقشة الجوانب ذات العلاقة بالطلب المقدم.

٢. خطة العمل:

يتعين في طلب الترخيص إرفاق خطة عمل واضحة تغطي بحد أدنى ما يأتي:

• خطة البنية التحتية لتقنية المعلومات والتقنيات المبتكرة التي سيتم طرحها.

• التوقعات المالية.

• الفئة المستهدفة شاملة الدراسة والتحليل الأساسي.

• المنتجات والخدمات المقترحة بما يتفق مع الفئات المستهدفة.

٣. متطلبات رأس المال والسيولة:

على المتقدمين تقديم خطة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال وخطة التقييم الداخلي لكفاية السيولة مع طلب الترخيص للبنك. وسوف يقوم البنك المركزي بإجراء تقييم لمدى كفاية رأس المال لمقدم الطلب وفقاً لكل حالة على حده، استناداً إلى حجم العمليات وطبيعتها ودرجة تعقيدها حسب ما هو مقترح في خطة العمل، وخطة التقييم الداخلي لكفاية رأس المال وخطة التقييم الداخلي لكفاية السيولة.

٤. التواجد المكاني:

على طالبي الترخيص لإنشاء بنك رقمي إيجاد وتخصيص مقر لمزاولة البنك الرقمي عمله، ويكون هذا المقر المركز الرئيس له، على أنه ليس متطلباً أن تقوم البنوك الرقمية بفتح فروع لها، وذلك مع مراعاة بعض الحالات الاستثنائية التي قد يشترط البنك المركزي على البنك الرقمي تأسيس مراكز لتسهيل الوصول للعملاء للتعامل مع الاستفسارات والشكاوى.

٥. مخاطر التقنية والأمن السيبراني:

• على طالبي الترخيص الأخذ بعين الاعتبار أن أمن المعلومات ومتانة النظم وتوفرها من المكونات الرئيسة للبنك الرقمي، ويجب أن يتناسب اختيار التقنيات والترتيبات الأمنية مع المنتجات والخدمات المصرفية المستهدفة تقديمها.

• يتعين أن يُرفق في طلب الترخيص ما يُثبت توافق تصميم وتطبيق التقنية وإطار الأمن السيبراني مع جميع المتطلبات ذات الصلة الصادرة عن البنك المركزي أو غيرها من الجهات ذات العلاقة، ومن ذلك على سبيل المثال لا الحصر، إطار عمل الأمن السيبراني، وإطار إدارة استمرارية الأعمال الصادرين عن البنك المركزي. والتعليمات الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

٦. التقييم المستقل:

للبنك المركزي أن يشترط على طالبي الترخيص تعيين جهة تقييم مؤهلة وذات خبرة «المقيّم» لإجراء تقييم لمجالات فنية محددة على نفقة طالب الترخيص، ومنها على سبيل المثال: التقنية والأمن السيبراني وترتيبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حسب الآتي:

• مرحلة التصميم: بعد تقديم الطلب إلى البنك المركزي، يتعين على جهة التقييم إجراء تقييم لمدى كفاءة الحوكمة والعمليات والأنظمة المقترحة للتصميم المقترح وفق طلب الترخيص. وسيطلب البنك المركزي من المتقدم تزويدها بتقرير تقييم مرحلة التصميم المقترح مرفق به خطة لمعالجة الملاحظات/التحفظات) إن وجدت (، وعلى المتقدم معالجة الملاحظات/التحفظات الرئيسة بالشكل المناسب.

• مرحلة التنفيذ: يجب على جهة التقييم إجراء تقييم مفصل قبل بدء العمليات، وسوف يطلب البنك المركزي من المتقدم تزويده بتقرير تقييم مرحلة التنفيذ وفقاً للتصميم المعتمد بالإضافة إلى خطة معالجة الملاحظات/التحفظات (إن وجدت)، وعلى المتقدم معالجة الملاحظات/التحفظات الرئيسة بالشكل المناسب للحصول على موافقة البنك المركزي على الإطلاق الرسمي.

٧. المتطلبات الاحترازية والإشرافية:

• تخضع البنوك الرقمية للمتطلبات الاحترازية ذاتها التي تخضع لها باقي البنوك.

• نظراً لطبيعة عمل البنك؛ يتوقع أن تكون البيانات الإشرافية بصيغة إلكترونية، ويتعين أن تتميز الحلول التقنية لدى البنك الرقمي بالوصول السهل والسريع إلى المعلومات بشكل دقيق وكامل لتمكين البنك المركزي من أداء مهامه الإشرافية والرقابية.

٨. الحوكمة:

يجب على البنوك الرقمية اتباع المبادئ الرئيسة للحوكمة في البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية.

٩. إدارة المخاطر والرقابة:

يجب على البنوك الرقمية ان تثبت للبنك المركزي بأن سياساتها المقترحة لإدارة المخاطر والرقابة كافية ومناسبة للعمل عليها

١٠. الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يتعين ان يرفق في طلب الترخيص الضوابط المحددة لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب بما يتفق مع الخدمات الرقمية المستهدف تقديمها.

١١. اسناد المهام الى طرف ثالث:

ان تحقق عمليات الاسناد الخارجي المتوقعة للعمليات والموظفين والانظمة الجوهرية متطلبات الاسناد الصادرة عن البنك المركزي السعودي.

١٢. خطة الخروج:

يجب تقديم خطة خروج في حال كان هناك صعوبات في تحقيق أهداف العمل المنشودة، وأن تكون تلك الخطة واضحة وتبين الخطوات التي سيتم اتخاذها لإدارة أموال العملاء والأعمال القائمة.

١٣. حماية العملاء:

تطبق مبادئ حماية العملاء على البنوك الرقمية والصادرة عن البنك المركزي السعودي، وأن يرفق ذلك في طلب الترخيص مع ذكر الترتيبات والقنوات الضرورية لحماية ودعم العملاء بشكل كاف خلال جميع مراحل الخدمات المصرفية.

أسئلة نهاية الفصل الأول

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

- ١- ما هي أنواع البنوك من حيث طبيعة الأعمال التي تزاولها (أذكر أربعة أنواع على الأقل)؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-١
- ٢- ما هي أهم وظائف البنوك المركزية؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-١
- ٣- وضح باختصار مفهوم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك وخصائصها؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٢-١ والقسم ٢-٢-١
- ٤- ما الفرق بين البنوك المركزية والبنوك التجارية؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-١
- ٥- وضح باختصار مهام ومسؤوليات البنك المركزي السعودي في الاشراف والرقابة على النظام المصرفي؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٣-١
- ٦- وضح باختصار أهم القواعد التنظيمية للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-٣-١
- ٧- وضح أهمية وتأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-٣-١
- ٨- ما المقصود بالبنوك الرقمية موضحاً أهم المعايير والارشادات الخاصة بطلب منح الترخيص للبنوك الرقمية؟
مرجع الإجابة: القسم ٣-٤-١

المنتجات والخدمات المصرفية داخل المملكة العربية السعودية

يحتوي هذا الفصل على ٢٥ سؤال من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل شرحاً وتوضيحاً لبعض المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وأنواع الحسابات المختلفة التي يتم فتحها وفقاً لنوعية العملاء داخل المملكة العربية السعودية وكيفية التعامل مع كل منها.

١-٢ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية:

الهدف التعليمي

١- التعرف على السمات الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية والفئات المستهدفة.



تؤدي البنوك أعمالاً مختلفة جرى الاصطلاح على تسميتها بالعمليات أو الأعمال المصرفية، وهي تشمل فتح الحسابات (الجارية والادخار)، والإيداع والوساطة المالية بين المقرضين والمقترضين، والمساهمة في تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية، وتقديم الكفالات، وخطابات الضمانات المصرفية، بالإضافة إلى خصم السندات والكمبيالات وغيرها من الأوراق التجارية، وأعمال الصرف الأجنبي، وإيجار الخزائن الخاصة، وتقديم الخدمات المالية الأخرى مثل البطاقات الائتمانية، والتمويل الإلكتروني، والتحويلات المالية، وغيرها من الخدمات الأخرى.

١-١-٢ الخدمات المصرفية للأفراد:

• الحسابات:

تنقسم أنواع الحسابات لدي البنوك التجارية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

١. حسابات جارية Current Accounts:

وهي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر، وقد يتمثل الطرف الآخر في شخص أو أشخاص طبيعيين (أفراد) أو في أشخاص اعتباريين (شركات وهيئات وبنوك أخرى). وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية:

• أرصدة دائنة تتمثل في المبالغ المستحقة للطرف الآخر بمجرد طلبها، ويستطيع من لديه حساباً جارياً لدى البنك إصدار الشيكات عند تنفيذه عملية الشراء دون الحاجة إلى حمل النقد، كما يزود صاحب الحساب بكشف حساب شهري يبين له فيه الرصيد والعمليات التي تمت خلال الشهر.

• أو قد تكون أرصدة بعض الحسابات مدينة تتمثل في المبالغ المستحقة للبنك التجاري على الطرف الآخر مثل:

النقدية لدي المراسلين وفروع البنوك الأخرى.

وتعد الحسابات الجارية الدائنة لدى البنوك التجارية من مصادر الأموال المهمة لدى هذه البنوك، وذلك لأنها لا تحصل على فوائد في معظم الأحوال غير أن بعض البنوك قد تمنح فوائد متغيرة على الحسابات الجارية المفتوحة من طرفها، ولذلك تسعى البنوك التجارية إلى جذب قدر كبير من إيداعات الأفراد والهيئات في صورة حسابات جارية دائنة. وتعمل جميع البنوك على تدريب موظفيها على عمليات تسويقية مكثفة من أجل إقناع الأشخاص بفتح حسابات جارية. كذلك تعمل البنوك التجارية على زيادة عدد فروعها لتكون قريبة من محلات إقامة وعمل عدد كبير من العملاء أو قريبة منهم

افتراضياً من خلال وسائل التقنية الحديثة، وتتنافس البنوك أيضاً في تعدد الخدمات المصرفية التي تقدم إلى العملاء وتتنوعها مع تبسيط إجراءات الحصول عليها وسرعة تلبية رغبة هؤلاء العملاء.

٢. حسابات الادخار Saving Accounts:

تلجأ البنوك التجارية إلى تشجيع العملاء على الادخار بفتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء، بحيث تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة عائد سنوي محدد لا تتجاوز ٣٪ عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات الادخار، وتحدد قيمة العائد الذي يحصل عليه العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها، والمدة التي يحتفظ فيها بهذه المبالغ، ومعدل الفائدة السنوية الذي يتعهد البنك بدفعه إلى العملاء على إيداعاتهم. وتستخدم حسابات الادخار للعمل على جذب صغار المدخرين وتنمية الوعي الادخاري لدى فئة كبيرة من المجتمع.

٣. حسابات الودائع الثابتة Fixed Deposits (الودائع لأجل):

تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها، حيث تتنوع حسابات الودائع للأفراد بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم. فمن العملاء من يجد نفسه في غير حاجة إلى مبلغ معين من المال مدة زمنية معينة مقابل فائدة ويرغب في استثمار هذه المبالغ طوال مدة عدم حاجته إليها، ولذا يودع هذا المبلغ في أحد حسابات الودائع الثابتة مقابل الحصول على عائد معين. وغالباً ما يكون هذا العائد أعلى من العائد الذي يحصل عليه صاحب حساب الادخار، والسبب في ذلك أن صاحب حساب الادخار يستطيع السحب متى ما أراد، أما صاحب الوديعة فإنه من المفترض ألا يستطيع سحب مبلغه قبل التاريخ المتفق عليه. ولكي يتمكن البنك التجاري من دفع عوائد بنسب مرتفعة فإنه يعمل على استثمار هذه الأموال بما يعود عليه بأرباح مرتفعة تزيد على قيمة العوائد التي يدفعها على العملاء.

٤. الودائع بإخطار Call Deposits:

تختلف الودائع بإخطار عن الودائع الثابتة في أن العميل في حالة الودائع بإخطار يكون من حقه سحب الأموال المودعة لدى البنك عند الحاجة إليها بشرط إشعار البنك قبل سحب الوديعة بمدة معينة غالباً ما تكون أسبوعاً أو أقل (المدة الزمنية الشائعة هي ٢٤ ساعة أو ٤٨ ساعة). وتكون العوائد على أرصدة الودائع بإخطار بنسب أقل من نسب الودائع الثابتة.

• بطاقة الصراف الآلي Automated Teller Card:

هي بطاقة تمكن صاحب الحساب من الحصول على النقد من جهاز الصراف الآلي دون الحاجة إلى الدخول على البنك في جميع الأوقات، ويمكن السحب من الرصيد طالما كان الرصيد كافياً لعملية السحب، مع وجود حد يومي للسحب باستخدام البطاقة. كما أن بطاقة الصراف الآلي تمكن صاحب الحساب من تنفيذ عمليات شراء بالحسم المباشر من حسابه لمصلحة المتاجر دون الحاجة للنقد من خلال نقاط البيع المتوفرة لدى المتاجر التي توفرها شركات متخصصة في المدفوعات، مع وجود حد يومي أيضاً لعمليات الشراء من خلال نقاط البيع، كما أن بطاقة الصراف الآلي أصبحت تقدمها المصارف والبنوك على شكل الكتروني من خلال تطبيقاتها الإلكترونية.

• بطاقة الائتمان Credit Card:

تمنح البنوك بعض عملائها بطاقات ائتمان مثل: Visa، American Express، Master Card، وهي بطاقة تصدرها البنوك بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية. وتستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مسبق - بموجب ضمان الجهة المصدرة - على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي

تقبل هذه البطاقة محلياً أو دولياً، وتسديد الدين ذي الصلة بعد ذلك أو وفقاً لترتيبات أخرى. كما أن هناك بطاقات مسبقة الدفع يحدد فيها العميل مقدار ما يود إنفاقه بها من خلال الإيداع في رصيدها، وذلك من خلال تحويل مسبق من حسابه الجاري إلى حساب هذه البطاقات التي قد تكون بأكثر من عملة بحيث يختار العميل العملة التي يرغب تحويل المبلغ إليها.

• التمويل الاستهلاكي:

تمويل مقدم للمستفيد لتلبية احتياجاته المعيشية ومنه التمويل الشخصي - تمويل السيارات - ترميم المساكن - تمويل شراء السلع والخدمات بغرض الاستهلاك.

• التحويل المستمر Standing Order:

هو أمر أو مجموعة أوامر يقوم بجدولتها العميل بتحديد مبلغ وتاريخ محدد يتم فيه الاستقطاع الشهري لصالح مستفيد دون الحاجة للدخول إلى القنوات الإلكترونية لإتمام عملية التحويل أو زيارة الفرع.

• الحوالات وإصدار الشيكات المصرفية:

يستطيع العميل من خلال الحوالات تحويل ما يريد من المال إلى أي جهة وشراء العملات الأجنبية والشيكات المصرفية.

• صناديق الأمانات:

صناديق الأمانات عبارة عن خزائن آمنة تتيح للعملاء الحفاظ على سلامة ممتلكاتهم الثمينة والقيمة أو المستندات المهمة في منطقة آمنة داخل فروع البنك.

٢-١-٢ الخدمات المصرفية للشركات:

تختلف احتياجات الشركات عن احتياجات الأفراد تبعاً للاختلاف الكبيرين ما يؤديه الفرد من أعمال، وما تؤديه الشركات من أعمال. ففي الوقت الذي يكون للشخص الفرد حساب جارٍ واحد مع البنك أو حسابان على الأكثر (جاري/ استثمار)، فإن للشركة حسابات كثيرة حسب الخدمات التي يقدمها البنك لها، ومن أهم هذه الخدمات ما يأتي:

١. حسابات جارية بالعملة المحلية: Current accounts in local currency

تستخدم الشركة الحساب في جميع عمليات الشراء والدفع المحلية وتستخدمه أيضاً لإيداع الشيكات والنقد الوارد إليها.

٢. حسابات جارية بالعملات الأجنبية: Current accounts in foreign currency

خدمة تتيح للشركات فتح حساب مصرفي بأي عملة حسب احتياجاتها وإدارة أموالها وإدارة المدفوعات بالعملات الأجنبية دون الحاجة إلى التحويل من وإلى الريال السعودي.

٣. فتح الاعتمادات المستندية: Documentary letter of credit

تتم معظم عمليات الاستيراد والتصدير عن طريق البنوك، ويعد الاعتماد المستندي إحدى الوسائل التي تستطيع بها الشركة أن تستورد بضاعتها من الخارج.

٤. التمويل:

تعد هذه الخدمة من الخدمات الرئيسية والمهمة المقدمة من قبل البنوك إلى الشركات حيث تلجأ غالبية الشركات إلى

التوسع في أعمالها أو تحقيق المزيد من أهدافها التطويرية لذا اللجوء إلى التمويل هو هدف رئيسي لكثير من الشركات.
٥. الاستثمار:

تقوم إدارة الاستثمار في البنوك التجارية على استقبال أموال الشركات الراغبة في تنمية ثرواتها لتولي مهمة «تحريك» تلك الأموال، سواء في شراء الأصول، أو الأسهم والسندات، أو في الاستثمار العقاري أو المعادن الثمينة، والصناديق الاستثمارية وأشكال أخرى متعددة، بما يحقق للشركات أكبر قدر من المنفعة المادية الاستثمارية.
٦. دفع مرتبات وأجور الموظفين:

خدمة تتيح للشركات إمكانية تحويل أجور موظفيها في تاريخ محدد من كل شهر بكل سرعة وسهولة إلى حسابات موظفيها في جميع البنوك المحلية.
٧. الاستثمار قصير الأجل للفائض من السيولة:

خدمة تقدم للشركات الراغبة في الاستثمار في أموال فائضة غير مخصصة للأعمال التشغيلية لتحقيق مكاسب وأرباح إضافية سريعة.

٣-١-٢ الخدمات المصرفية المتنوعة:

تناول هذه الخدمات عمليات متعددة، أهمها ما يأتي:

١. التحويل البنكي:

هو عملية نقل مبلغ نقدي من حساب مصرفي إلى حساب آخر عن طريق القيد، وتستند عملية النقل أو التحويل إلى أمر من العميل لمصرفه يحدد فيه مبلغ التحويل، واسم المستفيد، ورقم حسابه، ومحلّه. وقد تكون عملية التحويل البنكي في البنك الواحد إذا كان للأمر بالتحويل والمستفيد منه حساب في البنك نفسه، ويسمى ذلك بالتحويل الداخلي. أو تكون بين مصرفين، عندما يكون حساب كل واحد منهما في مصرف مختلف ويسمى التحويل عندئذ بالتحويل الخارجي.

٢. خطابات الضمان البنكية

يقصد بخطاب الضمان هو عقد بمقتضاه يكفل شخص تنفيذ التزام بأن يتعهد للدائن بأن يفي بهذا الالتزام إذا لم يفي به المدين نفسه، ومتى أوفى الكفيل بالدين جازله الرجوع على المدين المكفول بما وفاه عنه. ويعتبر الاشتراك في المناقصات من أهم أسباب استخدام الكفالة، حيث يختلف وصف الكفالة حسب المرحلة التي تمر بها المناقصة على النحو التالي:

- خطاب الضمان الابتدائي: وتصدر هذه الكفالة للدخول في المناقصات، وهي تنتهي باستحقاقها أو عند إحالة المناقصة أيهما أسبق. ويلتزم البنك بوفاء قيمتها عند تخلف مقدمها - إذا رست عليه المناقصة- عن توقيع العقد، وتمثل قيمة هذه الكفالة ٥٪ من قيمة التعهد أو المناقصة.
- خطاب الضمان النهائي: وتكون بنسبة ١٠٪ من قيمة التعهد وتصدر مقابل حوالة حق وتنازل عن استحقاقات المتعهد للبنك.
- خطاب ضمان الدفعة المقدمة: حيث يحق للجهة صاحبة المشروع حجز نسبة مئوية من استحقاقات المتعهد، وله أن يتقدم بكفالة مقابل صرف هذه المبالغ له.

٣. خدمة الحوالات والشيكات:

أ- الحوالات الصادرة والشيكات المبيعة: يحظر على البنوك تقديم خدمة الحوالات الصادرة والشيكات المبيعة إلا للعملاء الذين لديهم حسابات معها فقط. ويكفي رقم العميل في نظام الحوالات السريعة كبديل عن الحساب البنكي للعملاء المتعاملين بهذه الخدمة فقط، شريطة أن يستوفي البنك عند استحداث العضوية البيانات الشخصية للعملاء على نموذج خاص بهذه الخدمة وملف مستقل ونموذج توقيع وهوية سارية المفعول ومصادق عليها من العميل ومن موظف البنك، وأن يبني رقم العميل على رقم الهوية وأن يراعى تطبيق الجوانب الرقابية للحسابات على نظام الحوالات كالتجميد وسريان الهوية ومطابقة الاسم وحدود التعامل للعملاء الذين ينطبق عليهم ذلك وربط حساب العضوية في أنظمة مراقبة العمليات.

ب- الحوالات الواردة والشيكات المشتراة:

يسمح بقبول الحوالات الواردة والشيكات في الحالات الآتية:

- إذا كانت الحوالة أو الشيك من حساب بالبنك إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروعها، فيسمح بصرف الحوالة أو الشيك نقداً إلى المستفيد أو وكيله الشرعي.
- إذا كانت الحوالة أو الشيك من بنك محلي إلى بنك محلي آخر، فيتطلب أن تكون من حساب المحول إلى حساب المحول إليه.
- إذا كانت الحوالة واردة من خارج المملكة باسم المستفيد الشخصي، فلا يسمح بصرفها إلا من خلال حساب بنكي.

٢-٢ قواعد الحسابات البنكية:

الهدف التعليمي

٢- أن يعرف المختبر قواعد فتح وتشغيل الحسابات الصادرة عن البنك المركزي السعودي.



وفقاً للتحديث الأخير لقواعد الحسابات البنكية الصادرة عن البنك المركزي السعودي بتاريخ مايو ٢٣ ٢٠٢٠م، يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو الآتي:

• الحساب البنكي: هو سجل محاسبي لدى بنك مرخص في المملكة، ينشأ بموجب عقد يسمى «اتفاقية فتح حساب» بين البنك وصاحب الحساب (العميل) أو من يفوضه. وينشأ عن هذا العقد حقوق والتزامات لكلا الطرفين، وتشمل هذه الحقوق والالتزامات قيوداً محاسبية يقوم بها البنك طبقاً للأنظمة والأعراف البنكية المتبعة، والإجراءات التي يتم الاتفاق عليها في العقد والاتفاقيات الأخرى التي يتم توقيعها بين الطرفين وغير ذلك من الأوامر التي يصدرها صاحب الحساب إلى البنك.

• تجميد الحساب: وقف مؤقت لحركة السحب أو التحويل أو ما في حكمها من الحركات المدينة من الحساب البنكي/ العلاقة البنكية بسبب انتهاء مدة سريان مفعول إثبات هوية العميل أو عدم تحديث العميل أو المفوض على الحساب البيانات الخاصة بمبدأ اعرف عميلك (Know Your Customer - KYC) أو إخلاله بأحكام اتفاقية فتح الحساب.

- مصادقة البنك: وضع ختم البنك الرسمي المعتمد أو ما يقوم مقامه، وتوقيع وختم موظف البنك على صورة الهوية أو الوثيقة للتأكد بأنها مطابقة للأصول.
- القاصر: كل ذكر أو أنثى دون سن الثامنة عشرة هجرية.
- الوصي: شخص محدد بموجب صك وصاية صادر من المحاكم المختصة الوصاية على القاصر.
- الولي: والد القاصر أو من تقيمه المحكمة بموجب صك ولاية.
- الحاضن: شخص محدد بموجب صك حضانة يخوله استلام المبالغ التي تصرف للمحضون من إعانات أو مكافآت من الجهات الحكومية والأهلية لا بد أن ينص الصك على أحقية الحاضن باستلام المبالغ والإعانات عن المحضون.
- المحجور عليه: الممنوع بموجب صك شرعي يثبت الحالة المانعة من التصرف في ماله إما لسفه أو ذهاب عقل.

٢-٢-١ فتح الحسابات البنكية:

١. إثبات الشخصية للعميل:

- على البنك الحصول على نسخ الوثائق والمستندات المطلوبة والتأكد من مطابقتها للأصول. ومصادقة هذه النسخ.
- على البنك أن يستوفي إقرار العميل على صورة هويته بصحة الأصل والصورة. والتأكد من عدم إجراء أي عملية لأي عميل إلا بعد التحقق من هوية العميل.
- يتعين على البنك التعرف والتحقق من المفوضون التوقيع على الحسابات البنكية.
- ٢. المستندات المطلوبة لفتح حساب بنكي:

أ- نسخة طبق الأصل من وثيقة إثبات الهوية للعميل الطبيعي أو الاعتباري.

ب- الصيغة النموذجية لاتفاقية فتح حساب جاري للعملاء الأفراد والشخصيات الاعتبارية:

- أصدر البنك المركزي السعودي صيغة موحدة لاتفاقية فتح حساب بنكي جاري للعملاء الأفراد والشخصيات الاعتبارية وهي موحدة لجميع البنوك العاملة في المملكة وذلك بموجب تعميم رقم ٤٢٠٢٤٥١٨ و تاريخ ١٦-٤-١٤٤٢ هـ وتشمل الآتي كحد أدنى:

- المعلومات الشخصية: الاسم والجنسية ونوع الهوية ورقم الهوية وتاريخ الاصدار والانتهاى والعنوان الوطني وأرقام التواصل

- المعلومات الوظيفية: اسم جهة العمل والمسئ الوظيفي وتاريخ الالتحاق بالعمل

- المعلومات المالية: نوع الدخل الأساسي ومقداره وحجم الحركة المتوقعة على الحساب والغرض من فتح الحساب ونوع

الحساب ومعلومات الملاك وأعضاء مجلس الإدارة

- شروط وأحكام الاتفاقية بين الطرفين (البنك وصاحب الحساب) مع إقرار العميل في خانة مخصصة لذلك

- نموذج التوقيع وصورة الهوية الشخصية

- معلومات وهوية الولي / الوصي / الوكيل / الحاضن.

ج- إقرار من العميل بالآتي:

- أنه غير ممنوع نظاماً من التعامل معه، وأن جميع البيانات التي قدمها صحيحة وموثوقة وأنه أدرك أحكام وشروط

ونصوص اتفاقية فتح الحساب.

- أنه مسئول أمام الجهات المختصة عن الأموال التي يودعها شخصياً أو التي يودعها الغير في حسابه بعلمه أو دون علمه إذا ما تصرف بها هو شخصياً فيما بعد أو لم يتصرف بها ولكنه لم يبلغ عنها رسمياً عند علمه بوجودها في حسابه.
- التزامه القيام تحديث بياناته حال طلب البنك ذلك، أو كل فترة (يحددها البنك) على ألا تزيد عن خمس سنوات، وكذلك تقديم تجديد للهوية قبل نهاية سريان مفعولها.
- حق البنك في تجميد الحساب أو إحدى المبالغ المقيّدة فيه في حال اشتباه البنك استخدام الحساب أو أن المبالغ ناتجة عن عمليات احتيال مالي.
- أنه المستفيد الحقيقي من الحساب والتحقق من ذلك.

٣. ضوابط فتح الحسابات البنكية للأشخاص الطبيعيين عن بعد:

- السماح بفتح الحساب البنكي عن بُعد للعملاء الذين لديهم حسابات بنكية قائمة لدى البنك نفسه.
- تقدم الخدمة للأفراد المواطنين (حامل وثيقة الهوية الوطني) والمقيمين (حامل وثيقة الإقامة) كما يسمح للوافد بموجب الإقامة المؤقتة (مدتها ٩٠ يوماً) بفتح حساب مصرفي.
- يتعين التحقق من هوية العميل عن طريق استخدام وثائق أو بيانات أو معلومات من مصدر موثوق ومستقل، وتقع مسؤولية التحقق على عاتق البنك نفسه.
- يتعين تقييم المخاطر المرتبطة بهذه الحسابات ووضع السياسات والإجراءات لتخفيف المخاطر المرتبطة بها بشكل دوري، وتطوير وتنفيذ تدابير وقائية للتخفيف عن المخاطر تتناسب مع نتائج تقييم المخاطر.
- وضع آلية واضحة وأمنة لتفعيل بطاقة الصراف الآلي للحساب البنكي.

٤. بطاقة التعريف بالحساب:

على البنك أن يزود العميل (بأي وسيلة ملائمة) ببيانات تعريف الحساب موضعاً فيها اسم العميل ورقم حسابه ورقم الأيبان بما يؤكد فتح الحساب.

٥. فتح الحساب من دون إيداع:

على البنك قبول طلب فتح حساب لأي عميل يطلب ذلك في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، كما يجب عليه قبول فتح الحساب دون اشتراط إيداع أي مبالغ فيه، وفي حال عدم إيداع أي مبالغ خلال مدة (٩٠) يوماً فيجب على البنك قفل الحساب، ويستثنى من ذلك حسابات الجهات الحكومية التي تنص موافقة وزارة المالية على فتحها دون إيداع أي مبالغ للمدة التي تحددها الوزارة أيّاً كانت.

٦. خدمة وتعامل الكفيف والأمي:

- على البنك فتح حساب لأي عميل كفيف أو أمي يطلب ذلك، ومنحه بطاقة صرف آلي ودفتر شيكات عند طلبه، وللعامل الكفيف أو الأمي الحق في الحصول على أي من الخدمات البنكية (الهاتف المصرفي والانترنت)، يُقدّم كل من الكفيف والأمي قارئاً لهما للإجراءات البنكية المتخذة والمستندات والأوراق التي يستوفها البنك، على كل من العميل (الأمي والكفيف) أن يقدم بصمه لإبهامه وختماً شخصياً كنموذج لتوقيعه، وفي حال ما إذا رغب أيٌّ منهما في استخدام التوقيع الشخصي (اليدوي) كنموذج للتوقيع؛ فإنه يسمح له ذلك.

٧. الحسابات البنكية بالعملة الأجنبية:

يمكن للعملاء فتح حسابات بالعملات الأجنبية المتاحة، وللعميل الإيداع والسحب بالعملة الأجنبية، وفي حالة عدم توافر تلك العملة؛ فيكون للعميل طلب الصرف بالريال السعودي مع تحمله الرسوم والمصاريف الاعتيادية المترتبة على مثل تلك المعاملات.

٨. تعدد الحسابات البنكية:

يسمح بأن يكون للعميل عدة حسابات لدى البنك، على أن تكون تحت رمز تعريفي واحد (CIF) لكافة الحسابات، على أنه يحظر استخدام نفس رقم الحساب لعميل جديد.

٩. مقابلة العميل:

لا يسمح فتح حسابات لعملاء جدد إلا بعد مقابلاتهم من قبل البنك، ما عدا ما كان وكالة شرعية منصوص فيها على فتح الحسابات البنكية ومشملة على المعلومات الشخصية للطرفين، كما تطبق هذه القاعدة أيضا عند تحديث بيانات (اعرف عميلك) للحسابات.

١٠. الفترة الزمنية لفتح الحسابات البنكية:

على البنوك فتح الحسابات البنكية للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين التي لا تتضمن متطلبات فتحها أي موافقات خاصة من الإدارات المعنية البنك خلال يوم عمل من استكمال متطلبات فتح الحساب، وخلال يومي عمل لتلك الحسابات التي يستوجب لفتحها موافقات خاصة. مع ضرورة إشعار طالب فتح الحساب أي نواقص أو متطلبات إضافية فور التقدم بطلب فتح الحساب وتوثيق ذلك كتابيًا.

٢-٢-٢ القواعد الخاصة بفتح حسابات بنكية للأشخاص الطبيعيين:

١. الأشخاص الطبيعيين المقيمون في المملكة:

يسمح لهؤلاء الأشخاص بفتح الحسابات البنكية والاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك العاملة في المملكة وفقًا للشروط المنظمة لتلك الخدمات، وذلك على النحو الآتي:

أ الأشخاص الطبيعيين السعوديين:

• المواطنون والمواطنات: تفتح الحسابات البنكية للمواطنين والمواطنات بموجب بطاقة الهوية الوطنية أو سجل الأسرة للقصر.

• الأشخاص الطبيعيين السعوديين المعفيون من الصورة الشخصية: لا يسمح بفتح حسابات بموجب وثيقة الهوية الوطنية المدون فيها أنّ حاملها معفو من الصورة إلا بموجب خطاب رسمي من وزارة الداخلية يبلغ عن طريق البنك المركزي.

• القاصرون: تفتح الحسابات البنكية لهذه الفئة على النحو الآتي:

• بواسطة الولي أو الوصي أو الحاضن.

• يكون الحساب باسم القاصر بينما يتم تشغيله من قبل الولي أو الوصي أو الحاضن.

• استيفاء صورة من صك الوصاية الصادر من المحكمة المختصة النسبة للوصي، أو صك الولاية في حال كان الولي

خلاف الأب، أو صورة من صك الحضانة النسبة للحاضن.

• الحصول على بيانات سجل الأسرة المضاف فيه العميل وبيانات الهوية الوطنية للولي أو الوصي أو الحاضن والتحقق من صحتها.

• في حال بلغ القاصر سن (١٨) سنة هجرية وكان فاقداً للأهلية، يجب على البنك استيفاء صورة من الصك الشرعي الذي يثبت حالة القاصر، وصورة من صك استمرار الولاية للولي أو صورة من صك الوصاية للوصي.

• استثناء من الفقرة الأولى والثانية يمكن للقاصر البالغ (١٥) هجرية ولديه هوية وطنية فتح الحساب بواسطته وتشغيله بنفسه على أن يستوفي موافقة ولي الأمر أو الوصي على فتح الحساب ولايمنح دفتر شيكات إلا بعد بلوغه سن (١٨) هجرية.

• حسابات الأشخاص ذوي الإعاقة: تفتح الحسابات البنكية لهؤلاء الأشخاص الذين لا يمكنهم الكتابة والتوقيع وفق الشروط والمتطلبات الآتية:

- الحصول على صورة وثيقة الهوية الوطنية أو وثيقة الإقامة.

- اعتماد ختم العميل بدلاً عن التوقيع الشخصي على جميع المستندات والتعاملات البنكية.

- يتم السحب من الحساب حضور العميل شخصياً إلى فروع البنك، وفي حالة طلب العميل إعطائه بطاقة صرف آلي أو خدمات مصرفية إلكترونية أو خدمات الهاتف المصرفي أو دفتر شيكات أو جميعها، فيتم منحه تلك الخدمات ويستوفي منه في هذه الحالة إقرار وتعهد مختوم موجب ختمه وشهادته (اثنين) من موظفي الفرع أحدهما مدير الفرع أو نائبه أن تلك الخدمات تحت مسؤوليته.

- يتم تعريف العميل الإجراءات إن تطلب الأمر من قبل (اثنين) من موظفي الفرع أحدهما مدير الفرع أو نائبه ويستوفي توقيعهما على كل معاملة أو علاقة تعاقد أو مستند صرت أو إيداع.

• المحجور عليه: تفتح الحسابات البنكية باسم المحجور عليه وذلك من قبل ممثله الشرعي على أن يكون التوقيع وتشغيل الحساب لهذا الأخير. ويجب أن يقدم الممثل الشرعي أصل المستندات المؤيدة لتمثيله إياه مع أصول الوثائق الشخصية له وللمحجور عليه.

• نزلاء السجون: تفتح الحسابات البنكية لنزلاء السجون عند تقديمهم للبنوك رفقة خفراء أمنيين تابعين للإدارة العامة للسجون، وعلى البنك الحصول من الخفراء على خطاب من إدارة السجن في المدينة التي يقع في السجن موجه إلى الفرع موضح فيه اسم السجين ورقم هويته أو إقامته ورغبته في فتح الحساب، وعلى البنك تكليف الصراف الأول بالفرع أو المسؤول عن خدمات العملاء أو أي مسؤول أعلى بالشخص للسيارة الأمنية خارج مقر الفرع ومقابلة السجين واستيفاء إجراءات فتح الحساب وتمكين العميل من إجراء العمليات والخدمات التي يقدمها البنك. كما يسمح للسجين بإدارة وتشغيل حسابه بنفس الآلية والإجراءات، وفي حال كون السجين امرأة فيقبل أن يكون خطاب إدارة السجن معرفاً لها إذ لم تبرز وثيقة الهوية الرسمية كهوية لها.

• الأطفال من ذوي الظروف الخاصة:

يقصد بهم الأطفال مجهولو الأبوين ممن يولدون في المملكة من أبوين مجهولين، والأطفال الذين يولدون لأب غير شرعي، والأطفال الذين يحرمون من رعاية الوالدين أو أحدهما أو الأقارب بسبب الوفاة أو الانفصال بين الزوجين،

أو سجن الأم أو إصابتها بمرض عقلي أو جسدي مستعص أو معدٍ أو أي سبب آخر مشابه يحول دون رعايتها لطفلها رعاية سليمة، وهم يقيمون لدى الفروع الإيوائية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مثل الحضانه، والتربية الاجتماعية، ومؤسسة التربية النموذجية، والجمعيات الخيرية المعنية برعاية الأيتام أو لدى الأسر البديلة موجب شهادة تعريف من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وهم سعوديو الجنسية، ويمنحون شهادات ميلاد، كما يمنحون وثيقة هوية وطنية عند بلوغهم سن الخامسة عشرة من العمر.

تفتح الحسابات البنكية لهؤلاء الأطفال بموجب خطاب من مدير عام رعاية الأيتام أو من مدير عام الشؤون الاجتماعية بالوزارة، مرفق به صورة من شهادة الميلاد للطفل، مصادق على مطابقتها للأصل من قبل الدار أو الوزارة أو البنك إذا ما أحضرت إليه، وعلى ألا يتم الصرف (السحب) من الحساب إلا بموجب خطاب من أحد اثنين؛ إما وكيل الوزارة للتنمية الاجتماعية أو وكيل الوزارة المساعد لشؤون الرعاية.

أما للأطفال المقيمين لدى الأسر البديلة (الكافلة لهم) فإنه عند تقدم تلك الأسر لفتح حساب للطفل يسمح بفتح الحساب باسم الطفل بعد الحصول على شهادة من الوزارة صادرة من مدير عام رعاية الأيتام أو من مدير عام الشؤون الاجتماعية في مختلف مناطق المملكة، تحدد اسم الطفل والأسرة الراعية (الكافلة) له، واسم المواطن وزوجته وصورة مصادق عليها بالمطابقة للأصل لشهادة الميلاد، وصورة وثيقة الهوية للأسرة والمعلومات الشخصية لهم، على أن يدار الحساب من قبل الأسرة سحباً وإيداعاً إلى حين بلوغ الطفل لسن (الثامنة عشرة) وتقبل وثيقة الهوية الوطنية عند بلوغ الطفل سن (الخامسة عشرة هجرية) إذا ما قدمت بديلاً لشهادة الميلاد.

ب- الأشخاص الطبيعيون مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية:

تفتح الحسابات البنكية لهم بعد استيفاء البنك صورة من طاقة الهوية الوطنية بالإضافة إلى العنوان في المملكة بموجب فاتورة خدمة أو عقد تأجير سكن أو صك ملكية عقار أو تعريف من شخص سعودي يشهد بإقامته في المكان المحدد وعنوانه في بلده، كما يسمح للخليجي (الشخص الطبيعي) أن يقوم بتوكيل سعودي أو خليجي آخر فتح وإدارة حساباته البنكية.

• الحسابات البنكية الخاصة بالورثة: في حال ما إذا استلم البنك إخطاراً رسمياً بوفاة صاحب الحساب أو ثبتت

لديه واقعة الوفاة فإنه استناداً إلى الأنظمة ذات العلاقة يتوجب على البنك تطبيق الضوابط التالية:

- تحويل مسمى الحساب إلى حساب (ورثة) أو فتح حساب جديد بهذا الاسم.
- اعتماد صك (أو صورة طبق الأصل) حصر الإرث إثباتاً للهوية لاستمرار الحساب أو لفتح الحساب الجديد للأرصدة.
- اعتماد رقم صك حصر الإرث رقماً لهوية الحساب، وتاريخه هو تاريخ الهوية ومكان الإصدار هي المحكمة التي أصدرت الصك.
- يكون صاحب الصلاحية بالتوقيع الورثة أصالة أو وكيلهم/وكلاءهم مجتمعين أو منفردين، ويتطلب من البنك أن يوثق بيانات الورثة الشخصية وكذلك الوكلاء المفوضون وكذلك الوكالة/الوكالات الشرعية في ملف الحساب بالبنك واستيفاء صور هوياتهم.
- يحدد تاريخ سريان الحساب بمدة سنة من تاريخ تحديد المفوضون، حيث يحدث الحساب بصفة سنوية.

- يسمح بإصدار شيكات لهذه الحسابات ولا يسمح بإصدار بطاقات صراف آلي أو بطاقة ائتمان.

• الحارس القضائي:

تفتح الحسابات البنكية الخاصة بالحارس القضائي بعد استيفاء الشروط والمستندات والإجراءات الآتية:

- صورة من قرار الجهة القضائية القاضي بتعيين الحارس القضائي وتحديد صلاحياته.

- صورة من وثيقة الهوية للحارس القضائي.

- صورة من ترخيص الحارس القضائي مالم يتم تعيينه من ذوي الشأن.

- صورة من المستندات الخاصة بمحل النزاع القائم عليه الحراسة القضائية الصادر حقه قرار الجهة القضائية

(مثل صك حصر الإرث إذا كان محل النزاع قائماً على تركة وعقد التأسيس وملحقاته إذا كان محل النزاع قائماً

على شركة).

ج- الأشخاص الطبيعيون والوافدون والمقيمون في المملكة:

• الشخص الطبيعي الوافد الحاصل على إقامة:

تفتح الحسابات البنكية لهذه الفئة بعد استيفاء البنك صورة من وثيقة هوية الإقامة سواءً تلك الصادرة من

إدارة الجوازات برسوم مالية، أو دون رسوم كالإقامات الممنوحة لطلبة الجامعات والكليات العسكرية والمعاهد

الحاصلين على منح دراسية أو دورات تدريبية، أو الإقامات الصادرة عن إدارة شعبة المراسم وزارة الخارجية أو

غيرها، وعنوانه الوطني في المملكة وعنوانه في بلده.

• الوافد المرافق (المدون في بطاقة إقامته عبارة تابع «غير مصرح له بالعمل»):

تفتح الحسابات البنكية لهم، وعلى البنك أن يتقيد بالتعليمات الواردة في شأن حسابات الوافدين، وعند الاشتباه

باستخدام تلك الحسابات بطريقة غير نظامية أو اتضح أن مصادر الأموال المودعة ناتجة عن عمل أصحاب تلك

الحسابات (غير المصرح لهم بالعمل) وليست من عائلهم فيجب على البنك إشعار الإدارة العامة للتحريات المالية.

• الوافد المقيم بموجب الإقامة المؤقتة في تأشيرة العمل (تسعين يوماً) في جواز السفر:

تفتح الحسابات البنكية للأشخاص الطبيعيين الوافدين، ويكون أرباب أعمالهم أفراداً أو مؤسسات أو جهات

رسمية أو شركات لهم؛ لغرض تحويل أو إيداع مرتباتهم ومستحقاتهم المالية خلال فترة الإقامة المؤقتة.

• الأشخاص الطبيعيون الوافدون بتأشيرة زيارة لأداء مهام لجهات في المملكة:

تفتح الحسابات البنكية الريال السعودي للوافد تأشيرة زيارة لجهات حكومية أو شبه حكومية أو جهات اعتبارية

متعاقدة مع جهات حكومية أو شبه حكومية لأداء مهام محددة، أو تأشيرة زيارة تجارية (شركات أو مؤسسات) أو

زيارة علمية أو مهنية وما شابهها،

• الشخص الطبيعي الحاج الأجنبي:

لا يسمح للحاج (الشخص الطبيعي) الأجنبي الممنوح له بطاقة تعريف خاصة بالحاج الصادرة من وزارة الحج

والعمرة أو مؤسسات الطوافة وغيرها بفتح حسابات بنكية.

• الوافدون العاملون لدى أشخاص في المملكة بدون إقامة:

لا يسمح فتح حسابات بنكية للوافد الذي يعمل مع شركات في المملكة أو جهات أخرى موجب عقود (شهرية أو سنوية) بدون وثيقة إقامة، حيث يتطلب ذلك وجود موافقة من وزارة الداخلية لكل حالة على حدة، وتبلغ للبنك عن طريق البنك المركزي ويبلغ عن الإجراءات اللازم استيفاؤها.

• حاملو الإقامات سارية المفعول بدون جواز سفر:

بالنسبة للوافدين الذين يحملون إقامة ومحدد في خانة الجنسية كلمة « بدون » فإنه يسمح بفتح أو استمرار حساباتهم البنكية بموجب الإقامة فقط وعدم مطالبتهم بتقديم جواز السفر أو صورة منه أو رقمه.

• الوافدون حاملو جواز السفر السعودي:

لا يسمح فتح حسابات بنكية بموجب جواز السفر السعودي الذي يعطى لبعض الأشخاص الطبيعيين الوافدين إلا بعد إحصار وثيقة الإقامة، ولا يشترط لهذه الحالة أن يكون جواز السفر السعودي لحامل الإقامة ساري المفعول. وفي الحالات التي لا يوجد مع الوافد سوى جواز السفر السعودي فقط يتطلب فتح الحساب الحصول على موافقة البنك المركزي لفتح الحساب المشار فيها إلى موافقة وزارة الداخلية، حيث يزود البنك المركزي برقم الحساب وعنوان الوافد فور فتح الحساب، ويتطلب من البنك أن يصنف الحساب ضمن الحسابات عالية المخاطر ليخضع للرقابة المستمرة.

د- أفراد القبائل: القبائل النازحة/ قبائل الربع الخالي:

تفتح الحسابات البنكية لهؤلاء الأشخاص المقيمين في المملكة مدة إقامتهم، وعلى البنوك أن تحصل على وثيقة هوية الإقامة والمدون في خانة الجنسية (أفراد القبائل أو القبائل النازحة أو قبائل الربع الخالي). ويطبق على هذه الفئة من العملاء المتطلبات الإشرافية والرقابية الخاصة بالوافدين الأفراد المقيمين في المملكة.

هـ- البلوشيون والتركستانيون:

تفتح الحسابات البنكية للعملاء من هاتين الفئتين من الوافدين بموجب الإقامة، دون مطالبتهم بأصل جواز السفر أو صورة منه. ويتعين قبل فتح الحساب أو تحديث الحساب القديم أو إجراء أي تعاملات بنكية أخرى مطالبة العميل إيضاح مكان الإقامة داخل المملكة وإحضار تعريف من الجهة التي يعمل لديها بحيث يكون مصدقاً من الغرفة التجارية أو الجهة الرسمية المشرفة التي يعمل تحت إشرافها. وإذا لم يكن يعمل وخلت الإقامة من وجود جهة يعمل لديها فيتطلب تقديم تعريف من عمدة الجهة المقيم فيها (الحي، المحافظة أو البلدة) مصدق عليه من قسم الشرطة التي يتبعها العمدة، وأن تكون العناوين واضحة حيث تمكن من الوصول إليه وقت الطلب. ويتطلب تحديث هذه المتطلبات سنوياً.

و- مضيف ومضيفات الخطوط الوطنية وبحارة السفن الوافدون ومثيلهم:

تفتح الحسابات البنكية لهذه الفئة بموجب التأشيرة سارية المفعول المسجلة على جوازات السفر بعد مطابقة التأشيرة مع البطاقة التعريفية الممنوحة من جهة العمل. وتحدد مدة الحساب بمدة التأشيرة أو مدة تجديدها.

ز- الحسابات البنكية الخاصة برواتب العاملين لدى المنشآت الراغبة صرف رواتب عمالها من خلال سجلات إلكترونية مسبقة الدفع:

يسمح للبنوك تمكين عملائها من صرف رواتب العاملين لديها من خلال سجلات إلكترونية مسبقة الدفع، مع الالتزام

تطبيق أحكام قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة.

ح- البطاقات الائتمانية للوافدين غير المقيمين العاملين لدى شركات سعودية مقيمة:

يسمح للبنك أن يصدر بطاقات ائتمانية (بطاقة أعمال) لفئة مختارة ومحدودة فقط من الوافدين غير المقيمين العاملين لدى فئة محدودة من كبار الشركات السعودية التي لها تعامل والذين تتطلب طبيعة أعمالهم (مثل طياري ومضيبي الطيران الخاص) التنقل من مكان أو بلد لآخر دون أن يحملوا طاقات إقامة في أي بلد من أماكن تنقلاتهم بما في ذلك المملكة، وتقوم الشركة السعودية بتأمين وتغطية مصاريف تنقلاتهم محلياً ودولياً موجب بطاقات ائتمانية. يجب على المصرف/البنك تطبيق الشروط الآتية:

- إصدار بطاقات ائتمانية من الشركة السعودية المقيمة التي يعمل لديها أولئك العاملون.

- أن تتمتع الشركة بسمعة ائتمانية ووضع مالي جيد.

- أن يكون جميع الأشخاص المطلوب إصدار البطاقات الائتمانية أو الخصم يعملون لديها، واستيفاء المستندات التي تثبت ذلك.

- أن تضمن الشركة خطياً الاستخدام الجيد للبطاقة الممنوحة لهم وأن تتحمل ما يترتب على استخدامها من قبل العاملين لديها.

- أن تكون الشركة هي الملتزمة بتسديد جميع مستحقات البطاقات وليس العاملين المسلمة لهم.

- ألا يتجاوز الحد الائتماني للبطاقة الواحدة الذي يضعه البنك لبقية العملاء كل بحسب فئة بطاقته.

- أن يتم التعامل بموجب اتفاقية رسمية بين البنك والشركة قبل إصدار هذه البطاقة.

- أن نزود الشركة البنك بالاتفاقية الموقعة بينها وبين موظفيها التي نحدد المسؤولية لإصدار هذه البطاقة والتعامل بها.

٢. الأشخاص الطبيعيون غير المقيمين في المملكة:

أ- المواطنون السعوديون المقيمون خارج المملكة:

تفتح الحسابات البنكية للأفراد السعوديين المقيمين خارج المملكة للدراسة أو العلاج أو العمل الرسمي (سفارات، قنصليات، منظمات متعددة الأطراف) وفق الشروط التالية:

• الحصول على صورة جواز السفر.

• الحصول على صورة وثيقة الهوية الوطنية.

• نموذج التوقيع.

• تعبئة نموذج فتح الحساب أو وكالة لشخص طبيعي سعودي بفتح الحساب.

• مصادقة السفارة أو القنصلية السعودية في البلد الأجنبي على تلك المستندات.

ب- مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية غير المقيمين في المملكة:

تفتح الحسابات البنكية لهذه الفئة وذلك من قبلهم شخصياً أو بموجب وكالة خاصة لشخص طبيعي سعودي أو خليجي فقط. وعلى البنوك أن تحصل على الآتي:

• صورة الهوية الوطنية.

• صورة جواز السفر (إن وجد).

- تعريف من جهة عمله أو نشاطه الشخصي.
- طلب فتح الحساب.
- نموذج توقيع.

يشترط استيفاء المستندات من قبل موظفي البنك المحلي مباشرة، أو من خلال بنك مراسل خليجي مقيم في الدولة الخليجية التي يقيم بها على أن يقوم البنك الخليجي بالمصادقة على كافة المستندات المستوفاة عن طريقه وعلى أن يتم الإيداع والسحب والتحويل عن طريق البنك المراسل. كما يسمح باستيفاء المستندات والإيداع والسحب والتحويل من خلال بنك مراسل مقيم في البلد الخليجي الذي يقيم فيه الشخص الطبيعي الخليجي، ولا يسمح بقبول الإيداعات النقدية للحساب من قبل طرت ثالث.

ج- الأشخاص الطبيعيون غير السعوديين وغير الخليجين غير المقيمين في المملكة:
يحظر على البنوك أن تفتح حساباً بالريال السعودي أو بالعملة الأجنبية أو أي حساب آخر لهم إلا موافقة خطية من وزارة الداخلية أو وزارة الخارجية عبر البنك المركزي، ويكون ذلك موجب جواز السفر.

٢-٣ القواعد الإشرافية والرقابية على الحسابات البنكية:

١. السجل الإلكتروني (الآلي):

لغرض إنشاء قاعدة بيانات آلية موحدة للحسابات البنكية. على البنوك تأسيس نظام سجل إلكتروني (آلي)، وذلك كأساس لفتح الحسابات البنكية وتشغيلها ومتابعتها على النحو الآتي:

أ- الأشخاص الطبيعيون السعوديون:

• ينشئ البنك سجلاً إلكترونيًا خاصًا بالمواطنين السعوديين يتضمن – بحد أدنى- البيانات الآتية:

- الاسم الرباعي وفقاً لوثيقة الهوية.
- رقم السجل المدني.
- تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة الهوية.
- العنوان الوطني وبيانات التواصل.
- جهة العمل (إن وجدت).

• يكون الحصول على المعلومات استناداً إلى المعلومات الواردة في وثيقة الهوية الوطنية أو سجل الأسرة للقصر أو شهادة الميلاد لدوي الظروف الخاصة النزلاء لدى الفروع الإيوائية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ومن مصادر موثوقة.

ب- الأشخاص الطبيعيون مواطنو دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية:

• ينشئ البنك سجلاً إلكترونيًا خاصاً بمواطني دول مجلس التعاون يتضمن – بحد أدنى- البيانات الآتية:

- الاسم الرباعي وفقاً لوثيقة الهوية.
- رقم وثيقة الهوية الوطنية.
- تاريخ انتهاء صلاحية وثيقة الهوية الوطنية.

- الجنسية

- العنوان وبيانات التواصل.

- جهة العمل (إن وجدت).

• يكون الحصول على المعلومات استناداً إلى المعلومات الواردة في وثيقة الهوية الوطنية، أو سجل الأسرة للقصر أو شهادة الميلاد لذوي الظروف الخاصة النزلاء لدى الفروع الإيوائية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، ومن مصادر موثوقة.

ج- الأشخاص الطبيعيون غير السعوديين:

• ينشئ البنك سجلاً إلكترونياً خاصاً بالأشخاص الطبيعيين المقيمين غير السعوديين يتضمن - بحد أدنى- البيانات الآتية:

- الاسم كاملاً المدون في جواز السفر أو وثيقة الإقامة.

- الجنسية

- رقم هوية الإقامة وتاريخ سريانها.

- العنوان الوطني وبيانات التواصل.

- جهة العمل (إن وجدت).

• بالنسبة لمن يحملون بطاقات إقامة ذات الخمس سنوات الصادرة لبعض أفراد القبائل، يدون الاسم الوارد فيها كاملاً ورقمها وتاريخ سريان مفعولها.

• الوافدون الحاملون جوازات سفر سعودية لا يسمح فتح حسابات بنكية لهم موجب تلك الجوازات إلا موافقة وزارة الداخلية عن طريق البنك المركزي.

٢. متطلبات أغراض التفتيش:

على البنوك توفير نظام بحث آلي لإجراء البحث الروتيني داخل البنوك حسب المعلومات المطلوبة في السجل الإلكتروني في كل فئة، على أن تغطي عملية البحث كافة العمليات والعلاقات وجميع المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء إضافة إلى الحوالات العاجلة والودائع الاستثمارية.

٣. تجميد الحسابات البنكية عند انقضاء صلاحية الوثائق:

كقاعدة للتعامل بين البنوك وعملائها يجب أن تبدأ العلاقة وتستمر في كافة التعاملات موجب وثائق وهويات سارية المفعول سواء في ذلك التعاملات التي يشملها تعريف الحساب البنكي أو خلافه من العلاقات التعاقدية أو الخدمات ذات العلاقة الحسابات.

أ- الأشخاص الطبيعيون السعوديون:

على البنوك تجميد كافة الحسابات الخاصة بالأشخاص الطبيعيين السعوديين عند انتهاء صلاحية الوثائق، ما لم يقدم العميل تجديداً لها، أو وثيقة هوية وطنية سارية المفعول بديلاً عن أي منها، ويمكن للبنك التحقق من تجديد هوية العميل دون حضوره لمقر البنك باستخدام مصدر موثوق ومستقل وتوثيق ذلك. وفيما يلي حصر للوثائق المسموح لهذه الفئة فتح الحساب البنكي أو استمرار حساباتهم القائمة بموجبها:

• وثيقة الهوية الوطنية: يجمد الحساب بموجبها عند انقضاء (٩٠) يوم يوماً من تاريخ نهاية صلاحية الهوية ولا يعاد

تفعيل الحساب إلا بتجديد الهوية.

- سجل الأسرة للقصر: يجمد الحساب المفتوح للقصر بموجب سجل الأسرة عند انقضاء خمس سنوات من تاريخ بداية فتح الحساب او انقضاء خمس سنوات من تاريخ تحديث الحساب، ولا يشترط حضور القاصر، ويكتفى بحضور وليه أو وصيه وعلى البنك قبل بلوغ القاصر (١٥) سنة هجرية بمدة (٩٠) يوم أن يقوم بإبلاغ الولي أو الوصي بضرورة تحديث بيانات حساب العميل والحصول على بيانات الوثيقة الهوية الوطنية الخاصة بالقاصر.
- شهادة الميلاد الخاصة بذوي الظروف الخاصة: يجمد الحساب عند بلوغ القاصر سن الخامسة عشرة هجرية ويجدد تفعيل الحساب إذ قدم له وثيقة هوية وطنية سارية المفعول أو خطاباً من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية تطلب فيه استمرار الحساب إلى حين بلوغ القاصر سن الثامنة عشرة هجرية.

ب- الأشخاص الطبيعيون غير السعوديين:

على البنوك تجميد كافة الحسابات والتعاملات للأفراد غير السعوديين عند انقضاء (٩٠) يوماً من تاريخ نهاية صلاحية الوثائق. وبعد مرور (١٨٠) يوماً من انقضاء صلاحية وثيقة الهوية، يتم نقل الأرصدة إلى حساب موحد لدى البنك خاص بتلك الفئة من الحسابات، وفي حال مرور مدة خمس سنوات على آخر عملية أو تعامل أجراها العميل على الحساب، يتم نقل الرصيد إلى الحساب التجميعي الخاص بالحسابات غير المطالب بها، ومراعاة استيفاء أية التزامات قائمة على العميل أثناء وبعد هذه المدة. كما يجب إقفال حسابات الوافدين عند خروجهم النهائي.

٤. تحديث بيانات الحسابات البنكية:

تبدأ عملية تحديد هوية العميل في بداية التعامل، وكعملية رقابية يتوجب على البنوك الطلب من كافة عملائها تحديث معلومات الحساب المحتفظ به في البنك حسب الحالات والمدة المحددة. وتشمل عملية تحديث الحساب هوية العميل والمعلومات الشخصية والعنوان الوطني والمعلومات المالية بما في ذلك المعلومات الشخصية لمن يعمل نيابة/وكيلاً عن العميل. ومعلومات المستفيد الحقيقي للأشخاص الاعتباريين. وعلى البنوك وضع إجراءات وسياسات دائمة لتحقيق ذلك.

٥. التعاملات المصرفية غير المتحركة:

هي الحسابات والعلاقات والتعاملات التي أكملت سنتين ميلادية من تاريخ آخر عملية مالية أجراها العميل أو المفوض عنه أو ورثته، وتهدف هذه القاعدة إلى متابعة العمل على إبقاء التعامل نشطاً، وحفظ أصول (أموال) العملاء التي لم يُجر عليها العملاء عملية مالية مدينة مسجلة أو بمراسلة موثقة خلال المدد الزمنية، وتهدف أيضاً إلى التواصل مع العملاء، وإلى إعادة الحقوق إلى أصحابها عند طلبهم لها مباشرة بعد استيفاء الوثائق والمستندات والإجراءات اللازمة.

ويمكن تصنيف الفترات والمدد الزمنية ومتطلبات المعالجة للتعاملات المصرفية غير المتحركة على النحو الآتي:

- الحسابات النشطة (Active): تعدّ التعاملات نشطة (Active) إذا لم يمض على آخر عملية مالية (سحب أو إيداع - حسب طبيعة العلاقة) نفذها العميل أو وكيله المفوض عنه أو ورثته مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً مسجلة أو مراسلة موثوقة موثقة.

- الحسابات الراكدة (Dormant): تعدّ التعاملات راکدة إذا أكملت مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل أو وكيله المفوض أو ورثته مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة. وتتمثل متطلبات معالجة الحسابات الراكدة في الآتي:

- يخضع تنشيط الحسابات الراكدة للرقابة الثنائية بصلاحيات أعلى، على أن يشمل أحدهما مدير الفرع أو مدير عمليات الفرع.

- لا يسمح قبول أي حركة سحب أو تحويل على الحساب الراكد إلا بحضور العميل (الشخص الطبيعي) شخصياً أو الوكيل الشرعي المنصوص في وكالته على التعامل على الحسابات البنكية للعميل أو وكيل ورثته.

- يسمح خلال فترة الحسابات الراكدة بقبول الإيداعات بأنواعها والحوالات المحلية والدولية وأرباح الأسهم وغيرها التي تتم من شخص غير صاحب الحساب، ولا يسمح بتغيير حالة الحساب إلى حسابات نشطة بسبب تلك العمليات.

- تطبق هذه المرحلة على كافة العملاء والتعاملات، بما في ذلك العملاء الذين لديهم حسابات أخرى نشطة، حيث يتطلب من البنك التواصل مع العميل وإبلاغه بالإجراء الذي سوف يتم على حسابه قبل بلوغ حسابه مدة (خمس

سنوات) إذا كان له حسابات نشطة أخرى، والطلب منه إجراء عملية من قبله تكفل تحريك الحساب.

• **الحسابات غير المطالب بها (Unclaimed):** تعدّ التعاملات غير مطالب بها إذا أكملت مدة (خمس سنوات) ميلادية (ستين شهراً) شاملة مرحلة الحسابات الراكدة دون تنفيذ أي عملية مالية مدينة مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة، ولم يتمكن البنك من الاستدلال على العميل واستنفاذ جميع وسائل الاتصال به. وتتمثل متطلبات معالجة الحسابات غير المطالب بها في الآتي:

- على البنك أن يحول الرصيد خلال الشهر اللاحق لمضي مدة الخمس سنوات إلى حساب مجمع على مستوى البنك خاص بهذه التعاملات فقط يسمى (الحسابات غير المطالب بها).

- يجب أن تصنف هذه الحسابات في حساب مجمع، يسهل التعامل معها وإدارة كل كيان حسب سياسة وإجراءات التواصل المختلفة وحسب جوانب الرقابة.

- يسمح خلال مدة الحسابات غير المطالب بها بقبول الإيداعات والحوالات المحلية والدولية، وأرباح الأسهم، التي تتم من غير صاحب الحساب.

- على البنك حجب توقيع العميل ورصيده من شاشات الفروع نهائياً خلال هذه المرحلة، وحصص الرقابة على هذه الحسابات في الإدارة العامة (المركز الرئيسي).

- في حال مراجعة العميل للبنك لإعادة تنشيط الحساب أو سحب الرصيد، فيخبر بين فتح حساب جديد وتحويل الرصيد القائم في سجلات البنك إليه، أو أن يصرف له الرصيد بشيك مصرفي أو حوالة مصرفية بعد التأكد من شخصية العميل أو الوكيل الشرعي له أو وكيل ورثته أو المفوض إدارة وتشغيل الحساب.

- يتم إبقاء أرصدة هذه الحسابات كالتزام في المركز المالي، ويحظر إجراء أي تصرف من البنك على رصيد الحسابات أيضاً كان حد الرصيد الأدنى والمدة اللاحقة ونوع الحساب.

- للبنك أن يقفل حسابات العملاء التي تعادل أرصدها (١٠٠) ريال وأقل، على أن يحتفظ جميع بيانات العملاء ومبالغ أرصدهم في الحساب المجمع، وفي حال مراجعتهم للمطالبة بأرصدهم لاحقاً فيتم إعادة المبالغ إليهم.

• **الحسابات المتروكة المنقطع أصحابها عن البنك (Abandoned):** تعدّ التعاملات متروكة وصاحبها منقطعاً عن البنك إذا أكملت المدد والمراحل الزمنية الموضحة في هذه الفقرة من تاريخ تصنيفها أنها حسابات غير مطالب بها، وتعدر على البنوك بشكل قاطع إمكانية الاستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال حركة حساباته أو تعاملاته الأخرى

مع البنك، واستنفد وسائل الاتصال به كافة وفق سياسة وإجراءات التواصل المحددة في القواعد، وفيما يأتي إيضاح المدد والمراحل الزمنية لهذه الحسابات:

- مدة عشر سنوات ميلادية غير مطالب بها (أي مجموع خمس عشرة سنة ميلادية من تاريخ آخر عملية) وذلك للحساب الجاري الدائن، وحساب التوفير، والودائع الاستثمارية، وأرصدة الأشخاص المتوفين. والمبالغ الدائنة في البطاقات الائتمانية.

- مدة خمس سنوات غير مطالب بها (أي مجموع عشر سنوات ميلادية من تاريخ آخر عملية) في شأن الحوالة المصرفية، وصناديق الأمانات، وأرباح المساهمين المحتفظ بها، والمبالغ والأرباح غير المدفوعة المستحقة للعملاء عن استثماراتهم، والأسهم والسندات و صكوك العقارات المرهونة لصالح البنك لقاء التسهيلات المصرفية التي سددت مديونيات أصحابها ولم يراجعوا البنوك بعد ذلك لاستعادة ملكيتها، والمبالغ المحجوزة مقابل خطابات الضمانات والاعتمادات المستندية من تاريخ انتهاء صلاحيتها، وحساب تسوية الإيجار التمويلي وحساب خدمات الدفع المسبق، والمبالغ الأخرى للعملاء لدى البنك أو المستحقات عليه.

وتتمثل متطلبات معالجة الحسابات المتروكة المنقطع أصحابها عن البنك في الآتي:

• على البنوك أن تعدل تصنيف الحساب خلال الشهر اللاحق للمدد الموضحة لهذه الحسابات إلى حساب متروك منقطع صاحبه عن البنك

• تكون هذه الحسابات تحت الإشراف المباشر لأحد المسؤولين المخولين في الإدارة العليا للبنك.

٦. تطبيق مبدأ «أعرف عميلك» (Know Your Customer – KYC) ومتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: يتعين على البنوك الالتزام التام بتطبيق مبدأ (اعرف عميلك)، على أن يكون الهدف والغرض الأساسي من تطبيق هذا المبدأ: أن يكون البنك-وقبل بدء علاقة العمل أو فتح الحساب، أو خلالهما، أو قبل تنفيذ عملية لعميل لا تربطه به علاقة عمل-على إلمام تام وتصور كامل عن ماهية العميل وطبيعة نشاطه وتعاملاته، من خلال تقييم مدى ما قد يُشكله العميل من مخاطر على البنك ومستوى تلك المخاطر، على أن يتزامن بناء هذا التصور والتقييم مع استيفاء جميع المتطلبات النظامية المتعلقة بفتح الحساب أو بدء العلاقة.

٧. الأوصياء والوكلاء والأمناء والمفوضون (طبيعيون أو اعتباريون):

على البنوك التأكد من طبيعة العلاقة للأوصياء والوكلاء والأمناء والمفوضون (الأشخاص الطبيعيون) عند فتحهم الحسابات، والتحقق من صحة المستندات المقدمة.

٨. المراقبة المستمرة للحسابات البنكية والعمليات:

ينبغي أن تتوافر لدى البنك أنظمة مناسبة تمكنه من متابعة عمليات وأنشطة العميل وتحديد أي سلوك مشبوه أو لا يتناسب مع النهج المتوقع أو المعتاد للعميل، على ألا يتم الاكتفاء بمتابعة العمليات يدويًا. وأن يستثمر البنك في الأنظمة الإلكترونية-وفق أفضل المعايير في المتابعة وأمن المعلومات والحماية-لمتابعة عمليات العملاء بصفة مستمرة.

٩. الكشف عن الحسابات والأرصدة والعلاقات المصرفية والتنفيذ عليها:

مع مراعاة تعليمات البنك المركزي الخاصة بتزويد الجهات الحكومية وغير الحكومية بالمستندات والمعلومات والبيانات

ذات الصلة الحسابات البنكية للعملاء، يكون الكشف عن الأرصدة والحسابات والعلاقات المصرفية والتنفيذ عليها (كالحجز والاستقطاع الجبري) بأمر من البنك المركزي بناءً على طلب من الجهات المخولة نظاماً بذلك.

• يقصد بالتنفيذ على العلاقات المصرفية الحجز، والاستقطاع الجبري، وإصدار الشيكات وتحويل المبالغ من حساب عميل البنك.

• تحاط إجراءات الكشف عن الأرصدة والحسابات والعلاقات المصرفية والتنفيذ عليها في كافة المراحل بالسرية التامة، ويقتصر استقبال هذه الطلبات من البنك المركزي إلا ما استثني بالتعليمات الصادرة عنه.

• على البنوك تنفيذ طلبات الكشف عن الأرصدة والحسابات والعلاقات المصرفية والتنفيذ عليها وفق الشكل والطريقة والمدد التي يحددها البنك المركزي.

١٠. خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وإعطاؤهم الأولوية في تقديم الخدمات:

• على البنوك إعطاء الأولوية والعناية القصوى للعملاء من ذوي الإعاقة وبالشكل الذي يكفل تسهيل استقبالهم وتسريع إجراءات تقديم الخدمات البنكية لهم.

• على البنك إتاحة إصدار الوثائق البنكية إلكترونياً باللغة العربية، وباللغة الإنجليزية عند رغبة العميل. تشمل هذه الوثائق:

• الشهادة البنكية: وهي إثبات وجود علاقة قائمة بين البنك والعميل، وتتضمن رقم الحساب وتاريخ فتحه ومجموع رصيده بحسب طلب العميل.

• إثبات مديونية: وهي وثيقة تبين وجود دين قائم على العميل لصالح البنك، ومبلغه، والمتبقي منه.

• كشف الحساب: وهو بيان برصيد الحساب والحركات المجرية عليه خلال فترة زمنية يحددها العميل.

• إخلاء طرف: وهي وثيقة يُقرّ البنك فيها بعدم وجود أي التزامات مالية تجاهه على العميل شهادة برقم الحساب.

• رقم الحساب الدولي (الآيبان) (International Bank Account Number – IBAN): إثبات رقم الحساب الدولي (الآيبان) الخاص بالعميل.

٢-٤ القواعد العامة لتشغيل الحسابات البنكية:

• تقع مسؤولية تشغيل الحساب في الأساس على صاحب الحساب أو على الأشخاص الآخرين الذين يفوضهم صاحب الحساب ويوافق عليهم البنك. ويظل التفويض صالحاً حتى يبلغ صاحب الحساب البنك بإلغائه أو انتهاء المدة النظامية للتفويض (خمس سنوات) أو عند انتهاء سريان مفعول هوية المفوض ولم يقدم تجديداً لها. حيث ينشأ التفويض بتشغيل الحساب أو إلغائه عن طريق وكالة شرعية أو بموجب توكيل مُعد داخل البنك، ويمكن استخدام الخدمات الإلكترونية للتحقق من صحة الوكالة.

• لا يسمح للأفراد السعوديين (سواءً أصحاب الحساب أو المفوضين) بتشغيل الحسابات البنكية وصرف الشيكات الشخصية والحوالات والعمليات الدائنة الأخرى لأمرهم أو لأمر الغير إلا بموجب وثيقة هوية وطنية سارية المفعول في النظام الآلي في البنك، ويستثنى من ذلك عملاء فروع البنوك في المطارات المسافرين إلى خارج المملكة فقط، حيث يكتفى

بطلب تقديم جواز السفر وتذكرة صعود الطائرة، ومطابقتها مع اسم العميل.

• يجب أن يكون الأشخاص المفوضون بتشغيل الحسابات البنكية للشخصيات الاعتبارية مفوضين من قبل أفراد ذوي صلاحية ومخولين بذلك بموجب موافقة رسمية من الجهة سواء عامة أو خاصة كأن تكون من مجلس الإدارة أو الشركاء أو صاحب العمل أو أي شخص يحدده صاحب أو مسئول المنشأة أو الجهة أو حسبما حدد في الاتفاقية بين البنك والجهة أو حسب الاختصاص.

• لا يسمح للبنك بأن يقبل تفويضاً من المواطن السعودي لغير السعودي أو لغير الخليجي بتشغيل حساباته الشخصية باستثناء مواطن سعودي يفوض زوجته غير السعودية أو والده أو والدته أو ابنه أو ابنته غير السعوديين أو مواطنة سعودية تفوض زوجها غير السعودي أو والدها أو والداتها أو ابنتها أو ابنتها غير السعوديين، شريطة أن يكون المفوض يحمل وثيقة إقامة سارية المفعول.

قواعد تتعلق بالإيداع في الحساب البنكي:

• الإيداع لدى صرافي البنك:

يجب على البنوك إبقاء الإيداعات النقدية والشيكات في الحسابات أهمية تتناسب مع الأهمية ذاتها للسحوبات المماثلة منها. وكحد أدنى لضوابط هذا الجانب يجب استيفاء البيانات الشخصية للعميل المودع كاملة وتوقيعه، ومراعاة مقدار المعلومات الأخرى وطبيعتها التي يتوجب على البنك استيفاؤها من المودعين بحسب نوع وطبيعة كل من المبالغ المودعة وحجمها وتكرارها في مختلف الأحوال وعلاقة المودع العميل المودع له أو أعماله. ويجب أن يطبق البنك كمبدأ ومثالا لذلك الحالات الآتية:

١- عند تقديم شخص طبيعي بالإيداع شخصياً باسمه أو اسم شخص طبيعي آخر خلافه في حساب بنكي له شخصياً أو لشخص طبيعي أو اعتباري آخر فإنه يتوجب على البنك استيفاء البيانات الشخصية لذلك الشخص الطبيعي المودع المتقدم للبنك وهي رقم هويته الشخصية والاسم كاملاً والعنوان ورقم الهاتف وتوقيعه.

٢- في حال تقديم شخص طبيعي للإيداع نيابة عن شخص اعتباري (مؤسسة أو شركة أو محل أو جهة ما... الخ) لا يملكها هو أو غير مفوض بإدارة حساباتها، فإنه يتوجب على البنك استيفاء ما يلي -إضافة إلى المتطلبات المذكورة في الحالة السابقة.

أ- الغرض من الإيداع في قسيمة الإيداع.

ب- اسم المودع الأساس (الشخص الاعتباري) واسم المندوب وبياناته كما هو موضح أعلاه وتسجيلها على نموذج الإيداع وعدم الاكتفاء اسم الشركة والمندوب فقط.

ت- أن يقدم المودع (الشخص الطبيعي) تفويضاً له من المودع الأساس (الشخص الاعتباري).

• الإيداع عن طريق أجهزة قبول النقد (CAM) وأجهزة الصراف الآلي (ATM):

الإيداع عن طريق أجهزة الصرف الآلي ببطاقة الإيداع الخاصة (بطاقة الإيداع النقدي الخاصة):

يسمح للبنوك إصدار طاقات ذكية تستخدم للإيداع النقدي عن طريق أجهزة الصرف الآلي للبنك المصدر فقط وبالرقم السري.

يسمح لجميع الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين بقفل حساباتهم أو الحسابات المفوضون عليها المجمدة بسبب انتهاء سريان هوياتهم أو عدم تحديث بياناتهم إجراء عملية واحدة فقط بشرط تقديم العميل طلباً كتابياً بذلك وفق نموذج يعده البنك، وأن يتم تطبيق الإجراءات التي تنص عليها تعليمات قفل الحسابات الخاصة بالبنك بشرط تقديم العميل طلباً كتابياً بذلك وفق نموذج يعده البنك، وأن يتم تطبيق الإجراءات التي تنص عليها تعليمات قفل الحسابات الخاصة بالبنك.

- في حالة تعرض الحساب بعد فتحه لمشاكل التحقق من العلاقة البنكية وتعذر حل الاشكال أو استخدمت العلاقة مع البنك لغير الغرض منها فإنه يتوجب على البنك قفل العلاقة وإعادة المال/الرصيد إلى مصدره، أما في حال كانت مشاكل التحقق واستخدام العلاقة في غير الغرض منها ذات صلة اشتباه في تعاملات العميل (غسل أموال أو تمويل الإرهاب أو نحوها) فيطبق البنك التعليمات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك التبليغ.
- في حال فتح الحساب وقام العميل بالإيداع فيه ومن ثم السحب منه وأصبح رصيده صفراً واستمردون رصيداً أو تعامل لمدة ٤ سنوات؛ فيجب على البنك - بعد التحقق من عدم وجود أي ارتباطات أو التزامات على الحساب - قفل الحساب بعد إشعار العميل قبل شهر من تاريخ قفله وإشعاره عند الإقفال وتوثيق الإشعارات وحفظها في ملف العميل. وعلى البنك إضافة البنود المتعلقة بإقفال الحساب ضمن بنود اتفاقية فتح الحساب أو في ورقة ملحقة الاتفاقية إذا كان يصعب على البنك تعديل اتفاقيات فتح الحساب.

٣-٢ الأوراق التجارية في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

٣- أن يتعرف المختبر على الأوراق التجارية وأحكام الشيكات والسمات القانونية لها والتعرف على بعض الحالات الخاصة بالشيكات، لمعرفة كيفية التعامل مع كل حالة وفقاً للأعراف المحلية والقواعد المصرفية المعمول بها.



١-٣-٢ أنواع الأوراق التجارية وخصائصها ووظائفها:

الأوراق التجارية هي صكوك محررة وفق أشكال معينة قابلة للتداول بالطرق التجارية وتمثل حقاً في مبلغ معين من النقود يستحق الوفاء لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير وجرى العرف على قبولها كأداة وفاء.

وقد أورد نظام الأوراق التجارية السعودي ثلاثة أنواع من الأوراق التجارية: الكمبيالة والسند لأمر والشيك، ولم يورد النظام تعريفاً لكل ورقة من هذه الأوراق -شأنه في ذلك شأن معظم القوانين الأجنبية- تاركاً هذه المهمة لفقهاء القانون وأحكام القضاء.

• أهم خصائص الأوراق التجارية:

- أنها قابلة للتداول بين الأفراد بطريق التظهير أو بطريق المناولة المباشرة.
- تمثل قدرًا مستحقًا من المال؛ لأنها تتضمن دفع مبلغ معين من أصل معين وفي وقت محدد لصالح مستفيد آخر.

• تمثل دينًا مستحقًا للدفع بمجرد الطلب أو بعد أجل بحيث يستطيع حاملها أن يضعها في أحد البنوك بغرض تحصيلها لصالحه.

• وظائف الأوراق التجارية:

- هي أداة لإبرام عقد الصرف ونقل النقود في مكان آخر.
- هي أداة وفاء فهي وسيلة لتسوية الديون بين التجار.
- بعضها أداة ائتمان فهي عادة ما تتضمن أجلًا للاستحقاق.

٢-٣-٢ الكمبيالة Bill of Debt:

تتضمن أمرًا صادرًا من الساحب وموجهًا إلى المسحوب عليه بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص ثالث، فأطراف الكمبيالة ثلاثة هم الساحب والمسحوب عليه والمستفيد، والكمبيالة ترد بصيغة الأمر بالدفع.

وفقاً للمادة رقم (١) من نظام الأوراق التجارية، تشتمل الكمبيالة على البيانات الآتية:

أ. كلمة (كمبيالة) مكتوبة في متن الصك وباللغة التي كتب بها.

ب. أمر غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود.

ج. اسم من يلزمه الوفاء (المسحوب عليه).

د. ميعاد الاستحقاق.

هـ. مكان الوفاء.

و. اسم من يجب الوفاء له أو لأمره.

ز. تاريخ ومكان إنشاء الكمبيالة.

ح. توقيع من أنشأ الكمبيالة (الساحب). لا يعد الصك الخالي من البيانات المذكورة في المادة السابقة كمبيالة إلا في الأحوال الآتية (مادة ٢):

- إذا خلت الكمبيالة من بيان ميعاد الاستحقاق اعتبرت مستحقة الوفاء لدى الاطلاع عليها.

- وإذا خلت من بيان مكان الوفاء أو من بيان موطن المسحوب عليه اعتبر المكان المبين بجانب اسم المسحوب عليه مكان وفائها وموطناً للمسحوب عليه.

- وإذا خلت من بيان مكان إنشائها اعتبرت منشأة في المكان المبين بجانب اسم الساحب.

٢-٣-٣ السند لأمر Promissory Note:

صك محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن تعهداً من محرر السند بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص يسمى المستفيد، فالسند له طرفان فقط هما محرر السند وهو المسحوب عليه، ويترتب على هذا أن السند لأمر لا يقدم للقبول؛ لأن محرره هو الذي يلتزم بالوفاء، كما أنه لا وجود لمقابل الوفاء في السند لأمر ويرد السند لأمر بصيغة التعهد بالوفاء.

وقد عالج نظام الأوراق التجارية السند لأمر في أربع مواد من ٨٧ إلى ٩٠ حيث يشتمل السند لأمر على البيانات الآتية:
(وفقاً للمادة ٨٧ – الباب الثاني-نظام الأوراق التجارية):

أ- شرط الأمر أو عبارة (سند لأمر) مكتوبة في متن السند وباللغة التي كتب بها.

ب- تعهد غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود:

ج- موعد الاستحقاق (الوفاء):

إذا خلا السند لأمر من تاريخ الاستحقاق لا يفقد السند صفة وجوب الوفاء به بمجرد الاطلاع.

د- مكان الوفاء (استحقاق):

وفي الغالب يعد مكان الوفاء هو موطن المحرر، وفي حال عدم ذكر مكان للوفاء أو موطن المحرر فيعتبر مكان إنشاء السند مكاناً للوفاء ومكاناً للمحرر.

هـ- اسم من يجب الوفاء له أو لأمره.

و- تاريخ إنشاء السند ومكان إنشائه.

ز- توقيع من أنشأ السند (المحرر).

٢-٣-٤ الشيك Check:

صك محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى المسحوب عليه (وهو بنك) بأن يدفع بمجرد الاطلاع مبلغاً معيناً من النقود للساحب نفسه أو لشخص معين أو لأمره أو للحامل ويسمى كل منهم بالمستفيد.

١. شروط إنشاء الشيك وأحكامه:

تُعد البنوك نماذج للشيك، وتسلمها إلى عملائها، وتتضمن كل «ورقة شيك» اسم العميل، ورقم حسابه المفتوح له في البنك، أما باقي البيانات (مثل تاريخ الشيك، واسم المستفيد، والمبلغ المسحوب على البنك، ومكان توقيع الساحب)، فتترك فارغة، ليملأها العميل نفسه؛ يجب أن يحتوي الشيك على البيانات الإلزامية الآتية:

أ- أن يذكر كلمة شيك في متن الصك باللغة التي كتب بها.

ب- أمر غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود، يصدره الساحب للمسحوب عليه، وهذا الأمر ينصب على مبلغ محدد من النقود، ويجب أن يكون الأمر غير معلق على شرط لأن طبيعة الشيك كأداة وفاء تقوم مقام النقود وتستحق بمجرد الاطلاع، تقتضي أن ينصب الأمر بالدفع على مبلغ محدد من النقود وأن يكون غير معلق على شرط أو مرتبط بحلول أجل معين، وإلا فقد الصك صفته كشيك.

فلا يصح أن يذكر في الشيك عبارة «ادفعوا المبلغ المتفق عليه بيننا»، أو عبارة «رصيد حسابي لديكم» لأن في ذلك تجهيل بالمبلغ المستحق الوفاء به وهو ما يتعارض مع طبيعة التعامل بالنقود. أما إذا كانت العبارة لا تعني تعليق الوفاء على شرط موقف أو مفسخ، مثل عبارة «راتبه عن شهر يناير ٢٠١٦ م» مثلاً، فإنها لا تبطل الصك وتعتبر بياناً «بوصول القيمة» أو سبب الإصدار.

ويجري العمل على كتابة مبلغ الشيك بالحروف والأرقام معاً، وقد يختلف المبلغ المدون بالحروف عن المبلغ المدون بالأرقام، وفي هذه الحالة تكون العبرة بالمبلغ المكتوب بالحروف، وإذا كتب المبلغ عدة مرات (أكثر من مرة) بالحروف أو بالأرقام تكون العبرة عند الاختلاف بالمبلغ الأقل وفق النظام.

ج- اسم من يلزمه الوفاء (المسحوب عليه) فلا بد أن يتضمن الشيك اسم البنك المسحوب عليه وإذا جاء الصك خالياً من هذا البيان لا يعد شيكاً صحيحاً وبالتالي يجب عدم صرفه.

د- مكان الوفاء، إذا خلا الشيك من بيان مكان الوفاء كان الشيك واجب الأداء في المكان الذي يقع فيه المحل الرئيسي للمسحوب عليه.

هـ- تاريخ ومكان إنشاء الشيك، وفقاً للنظام فإنه يتم رفض الشيك الذي لا يحمل تاريخاً، علماً بأن صلاحية الشيك ٧ أو ٩ شهور حسب مكان إنشائه داخل المملكة (٧) أم خارجها (٩)، وتكمن أهمية التاريخ في أنه يبدأ منه احتساب التقادم وكذلك في تحديد مدى أهلية الساحب وقت إنشاء الشيك والتثبت من وجود مقابل الوفاء.

ومكان الإنشاء هو المكان الذي حرر فيه الشيك وفي حالة عدم ذكر المكان اعتبر أنه حرر في المكان المبين إلى جانبه اسم الساحب، وبالنتيجة لا يفقد الشيك قيمته إذا خلا من مكان الإنشاء (متى ما ذكر المكان في جانب الساحب).

و- توقيع الساحب ويجب أن يشمل الشيك على توقيع الساحب وبدون هذا التوقيع لا تعدّ الورقة شيكاً لفقدائها أحد أهم الأركان، لا بد أن يحمل الشيك توقيع ساحبه تعبيراً عن إرادته بالالتزام بدفع قيمة الشيك.

ويتم توقيع الشيك توقيعاً مماثلاً لنموذج توقيع العميل المحفوظ لدى البنك على بطاقة نموذج التوقيع، ويجوز توقيع الشيك من قبل وكيل الساحب المفوض.

ويجوز أن يكون التوقيع بالإمضاء أو الختم أو بهما معاً، أما التوقيع ببصمة الإصبع فوضع استثنائي لا بد أن يتم في حضور موظف البنك المسؤول الذي يقوم بالتصديق على ختم البصمة) تعليمات البنك المركزي السعودي تنص على ضرورة التوقيع بالبصمة وختم العميل معاً (ويجب أن يكون التوقيع في نهاية الشيك وليس بمكان آخر، ويجدر الإشارة إلى أنه إذا لم يحدد بالشيك اسم المستفيد اعتبر الشيك شيكاً لحامله وفق النظام.

وفي ضوء العرض السابق يمكننا أن نحدد أطراف الشيك كالآتي:

أ- الساحب Drawer:

هو الشخص الذي يقوم بإصدار الشيك، وهو صاحب الحساب طرف البنك الذي يسحب الشيك عليه، ويجب أن يتضمن الشيك توقيع محرره، والذي يعدّ من أهم البيانات، التي يجب أن يتضمنها صك الشيك؛ وإلا فقد كل قيمة قانونية له.

ب- المسحوب عليه Drawee:

وهو البنك الذي يحتفظ صاحب الشيك بحسابه لديه ويقوم بدفع قيمته للمستفيد (المدفوع له).

ج- المستفيد من الشيك Payee:

هو الشخص الذي حرر الشيك لأمره، هو الدائن، ويجب عند كتابة اسمه أن يكتب بوضوح؛ حتى لا يقع خطأ في تحديد شخصيته، عند تقديم الشيك إلى البنك، للوفاء بقيمته واسم المستفيد، يجب أن يكون مصحوباً بشرط الأمر، أي أن يكون مقروناً بعبارة «لأمر»، أو «للاذن» على الصك نفسه، سواء قبل اسم المستفيد أم بعده.

١. تقديم الشيك والوفاء به Presenting the check and its payment:

• الشيك مستحق الوفاء بمجرد الاطلاع عليه وكل بيان مخالف لذلك يعد كأن لم يكن وإذا قدم الشيك للوفاء قبل اليوم المعين فيه كتاريخ لإصداره وجب وفاؤه في يوم تقديمه.

• إذا سحب الشيك بين مكانين مختلفي التقويم ارجع تاريخ إصداره إلى اليوم المقابل في تقويم مكان الوفاء.

• للمسحوب عليه أن يوفي قيمة الشيك ولو بعد انقضاء ميعاد تقديمه ولا تقبل المعارضة من الساحب في وفاء الشيك قبل انقضاء ميعاد تقديمه إلا في حالة ضياعه أو إفلاس حامله أو طراً ما يخل بأهليته، وإذا توفي الساحب أو أفلس أو فقد أهليته بعد إنشاء الشيك فلا يعدل ذلك من الآثار المترتبة عليه.

• إذا قدمت عدة شيكات في وقت واحد وكان مقابل الوفاء لا يكفي لوفائها جميعاً وجبت مراعاة تواريخ سحبها. فإذا كانت الشيكات المقدمة مفصولة من دفتر واحد وتحمل تاريخ إصدار واحد فضل الشيك الأسبق رقماً.

• إذا اشترط وفاء الشيك في المملكة بنقد غير متداول فيها وجب وفاء مبلغه في ميعاد تقديم الشيك بالنقد المتداول في المملكة حسب سعره في يوم الوفاء. فإذا لم يتم الوفاء يوم التقديم كان للحامل الخيار بين المطالبة بمبلغ الشيك مقوماً بالنقد المتداول في المملكة حسب سعره يوم التقديم أو يوم الوفاء. فإذا قدم الشيك للمرة الأولى بعد انقضاء ميعاد تقديمه كانت العبرة بسعر اليوم الذي انتهى فيه ميعاد التقديم ويتبع العرف السائد في المملكة لتقويم النقد الأجنبي وإنما يجوز للساحب أن يعين في الشيك السعر الذي يحسب على أساسه المبلغ الواجب دفعه، وإذا عين مبلغ الشيك بنقود تحمل اسماً مشتركاً ولكن تختلف قيمتها في بلد الإصدار عن قيمتها في بلد الوفاء كان المقصود نقود بلد الوفاء.

عند تحقق أي من حالة من حالات التي يتعذر معها صرف الشيك تحرير ورقة اعتراض تسلم لحامل الشيك، وعدم المماثلة لأي سبب كان، وهناك نموذج معد للاعتراض على الشيك من البنك المركزي السعودي ويجب ارفاقه عند إعادة الشيك إلى غرفة المقاصة أو إلى العميل مقدم الشيك وذلك لكل شيك على حدة، ويجب استيفاء معلومات وبيانات الساحب كافة اللازم تدوينها في ورقة الاعتراض قبل تسليمها للمستفيد حتى لا تسبب في إعاقة سير العدالة عند معالجة تلك الحالات.

• ينص نظام الأوراق التجارية على أن «للمسحوب عليه أن يوفي بقيمة الشيك ولو بعد انقضاء ميعاد تقديمه، وذلك في حالة ضياعه أو إفلاس حامله أو طراً ما يخل بأهليته» والحالات التي يعتبر الشيك مفقوداً هي:

(١) إذا فقد الشيك الشخصي من الساحب قبل أن يقوم بتسليمه إلى المستفيد منه.

(٢) إذا فقد الشيك المصرفي من الأمر بإصداره قبل أن يقوم بتسليمه إلى المستفيد منه.

(٣) إذا فقد الشيك سواء الشخصي أو المصرفي من المستفيد قبل أن يقبض ثمنه من البنك.

في هذه الحالة يتوجب على البنك في حال تقدم له العميل الساحب للشيك للإبلاغ عن فقدته لشيك سبق تحريره لأحد المستفيدين أن يطلب من البنك تحرير ورقة اعتراض في وفاء الشيك المفقود تشمل على رقم الشيك وتاريخه ومبلغه واسم المستفيد والظروف التي أحاطت بفقدانه وإقرار منه بأنه متى ما تبين للبنك أن الشيك في حيازة المستفيد الأول وليس مظهراً لغيره وقدمه للبنك للصرف في ميعاد تقديمه وتؤكد من اكتمال الشروط الشكلية للشيك وصحة توقيع الساحب وتوفر قيمة الشيك في حساب العميل (الساحب) فإنه سيصرف قيمة الشيك للمستفيد مباشرة دون الرجوع إلى الساحب وأن تتضمن ورقة الاعتراض تذكير الساحب بما ورد في نص المادة رقم ١١٨ من نظام الأوراق التجارية.

٢. تظهير الشيكات Endorsement:

الشيك أداة قابلة للتداول، ولذلك يجوز أن يتنازل المستفيد من الشيك عنه لصالح شخص آخر، وهذا التنازل يعد بمثابة نقل للملكية ويختلف باختلاف الشكل الذي يتخذه الشيك على النحو الآتي:

- ففي الشيك الاسمي أو الشيك الذي عليه عبارة ليس لأمر أو أي عبارة أخرى تفيد عدم التظهير مثل (لا يظهر) ينتقل الحق في الشيك عن طريق الحوالة المدنية (حوالة الحق).

• وفي حالة الشيك لحامله check is for its bearer ينتقل الحق في الشيك عن طريق التسليم أو المناولة من شخص لآخر دون اتخاذ إجراء معين.

• أما الشيك الصادر إلى / أو لأمر المستفيد فإنه يتداول بطريق التظهير ويلزم لتظهير الشيك ما يأتي:

أ- وجود شرط الأمر في الشيك.

ب. توقيع المظهر في الشيك.

• أنواع التظهير:

أ- التظهير على بياض Blank Endorsement:

حيث يوقع المستفيد الأول على ظهر الشيك دون أن يدون اسم المظهر إليه ويسمى هذا التظهير عندئذ التظهير على بياض (وهو غير شائع/ غير محبذ بالمملكة).

ب- التظهير الخاص Special Endorsement:

إذا دون المظهر اسم المظهر إليه سمي تظهيراً خاصاً، وهذا التظهير هو الأكثر شيوعاً بالمملكة العربية السعودية.

ج- التظهير المقيد أو التوكيلي Restricted Endorsement:

ويحدث عندما يودع العميل في حسابه شيكاً للحصول مسجوباً على بنك آخر، فإن تظهير المستفيد في هذه الحالة يسمى تظهيراً توكيلياً أو تظهيراً مقيداً الغرض منه تحصيل قيمة الشيك وإيداعها بحساب العميل.

ويجب على موظف الاستقبال (الصراف) عند فحصه للتظهير مراعاة ما يأتي:

• إذا كان المستفيد في الشيك أكثر من شخص (شخصين مثلاً) فلا بد من أن يوقع كل منهما على ظهر الشيك إلا إذا كان لأحدهما وكالة عن الآخر، وفي هذه الحالة يوقع مرة عن نفسه ومرة أخرى بصفته وكيلاً عن الشخص الآخر.

• إذا كان التظهير محددًا لشخص وذلك بذكر كلمة فقط أو لحساب معين، يجب إيداعه في هذا الحساب بذاته أو صرفه لهذا الشخص دون غيره، فلا يحق لهذا الشخص أن يقوم بتظهير هذا الشيك مرة أخرى.

٣. الشيك المسطر:

هو الذي يرسم على صدره خطان متوازيان بينهما فراغ والغاية من رسم هذين الخطين، لفت نظر البنك المسحوب عليه إلى وجوب الامتناع عن دفع مبلغ الشيك إلا إذا كان مقدمًا من أحد البنوك أو من عميل للبنك المسحوب عليه تبعاً لما كان التسطير عاماً أم خاصاً.

والغاية من تسطير الشيك هي وسيلة للتقليل من المخاطر كضياع الشيك أو سرقة ونتيجة لذلك فقد أوجب النظام أن يكون وفاء الشيك المسطر لأحد البنوك لا لفرد أو شخص آخر وبعبارة أوضح، فإنه لا يجوز تحصيل قيمة الشيك إلا بمعرفة أحد البنوك، فيتعذر على من يعثر على الشيك إذا فقد أو سرق أن يحصل قيمته بنفسه،

كما يتعذر عليه تكليف أحد البنوك لتحصيل مبلغه، لأنها لا تقوم بالتحصيل عادة إلا لحساب عملائها الذين تتأكد من شخصياتهم، أي أنها لا ترتضي تحصيل مبلغ الشيك لحساب الغير إلا إذا تأكدت من شخصية حامل الشيك. والتسطير يكون من قبل صاحب الشيك أو الشخص الذي يحمل الشيك، والتسطير يأخذ أحد شكلين خاص أو عام:

أ- التسطير الخاص:

وهو الشيك الذي يتم تحديد اسم البنك بين الخطين المتوازيين وفي هذه الحالة يتعين على المسحوب عليه عدم وفاء قيمة الشيك إلا للبنك الذي سمي بين الخطين.

ب- الشيك المسطر تسطيراً عاماً:

يعدّ التسطير عاماً إذا ترك ما بين الخطين فارغاً أو كتب فيه لفظ بنك أو أي لفظ آخر بهذا المعنى، ومن أهم أحكام التسطير ما يأتي:

- يجوز تحويل التسطير العام إلى تسطير خاص بكتابة اسم بنك محدد بين الخطين.
- أما التسطير الخاص فلا يستحيل إلى تسطير عام.
- يعتبر كأن لم يكن شطب التسطير أو اسم البنك المكتوب فيما بين الخطين.
- لا يجوز للمسحوب عليه أن يوفي شيكاً مسطراً تسطيراً عاماً إلا إلى أحد عملائه أو إلى بنك.
- لا يجوز أن يوفي شيكاً مسطراً تسطيراً خاصاً إلا إلى البنك المكتوب اسمه فيما بين الخطين وإلى عميل هذا البنك إذا كان هذا الأخير هو المسحوب عليه.
- يجوز للبنك المكتوب اسمه بين الخطين أن يعهد إلى بنك آخر بقبض قيمة الشيك.
- لا يجوز للبنك أن يحصل على شيك مسطر إلا من أحد عملائه أو من بنك آخر ولا أن يقبض قيمته لحساب أشخاص آخرين غير من ذكر.

٤. الشيك المقيد في الحساب:

وفق المادة ١١٣ من نظام الأوراق التجارية فإنه:

- يجوز لساحب الشيك أو لحامله أن يشترط عدم وفائه نقداً بأن يضع على صدره عبارة (للقيد في الحساب) أو أية عبارة أخرى تفيد نفس المعنى.
- لا يعتد بشطب بيان (للقيد في الحساب).

٤-٢ أنظمة المدفوعات والخدمات التقنية المقدمة في القطاع المصرفي السعودي:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على الخدمات الإلكترونية في البنوك مثل: النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة، ونظام سويفت (SWIFT)، وقواعد التحويل عن طريق الانترنت أو الهاتف.



الفصل
الثاني

١-٤-٢ نظام المدفوعات السعودية:

تعد "مدى" النسخة الجديدة لشبكة المدفوعات السعودية (SPAN)، التي أنشأت عام ١٩٩٠م، شبكة المدفوعات الآلية الوحيدة في المملكة العربية السعودية، حيث تعد حالياً شبكة مدى «MADA» النسخة المطورة لخدمات الدفع الإلكتروني داخل المملكة، وتعمل وفقاً لمعايير عالمية على إعادة ربط كافة أجهزة الصرف الآلي وطرفيات نقاط البيع في كافة أنحاء المملكة بشبكة مدفوعات مركزية، تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، ويتيح هذا النظام قبولاً محلياً وإقليمياً وعالمياً واسعاً، فهو يرتبط بكل من الشبكة الخليجية للمدفوعات وشركات البطاقات العالمية فيزا (VISA) أو أمريكان اكسبريس (AMEX) أو ماستركارد (MasterCard)، ويطلب البنك المركزي السعودي من كافة البنوك إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات، وتقدم جميع الخدمات للعميل النهائي بدون رسوم، بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل. لكي يستطيع عميل البنك استخدام مكائن الصرف الآلي للبنوك الأخرى.

وتوفر هذه الشبكة للمواطنين والمقيمين من عملاء البنوك السعودية إمكانية الحصول على النقد من أي مكان داخل المملكة بصرف النظر عن البنك صاحب الماكينة (سواء كان بنك الساحب أو غيره) وبصرف النظر عن المكان الموجود فيه الماكينة.

كما أنها تخفف على البنوك عملية تغذية مكائن الصرف بالنقد، ويقوم الحاسب الكبير الموجود لدى البنك المركزي السعودي أو ما يسمى ب (SWITCH) أيضاً بتسوية العمليات بين البنوك آلياً ودون أن تحتاج البنوك إلى تسوية العمليات مع بعضها.

مواصفات مكائن الصراف الآلي:

- السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد.
- الحد الأقصى المسموح به للسحب (٥٠٠٠) ريال يومياً.
- عدد العمليات غير محدد.
- خدمات الشبكة تقدم مجاناً للعملاء.
- جميع البنوك أعضاء في الشبكة.
- المواصفات تطابق مواصفات المنظمة الدولية للمواصفات ISO

٢-٤-٢ النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة:

تم تشغيل النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ «سريع» بتاريخ ١٨/٠١/١٤١٨ هـ، وهو من أحدث نظم المدفوعات والتسويات المصرفية متوجاً بذلك عقداً من الإنجازات الكبيرة التي شهدتها المملكة العربية السعودية في مجال الأعمال المصرفية (الإلكترونية) وقد أحدث نظام «سريع» الذي صمّم وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآنية ثورة في مجال الأعمال المصرفية الآلية والمعاملات التجارية في المملكة، حيث يشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة، وتشمل هذه الأنظمة غرف المقاصة الآلية (ACH) وهو نظام لمقاصة الشيكات آلياً، والشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) التي تربط شبكات أجهزة الصرف الآلي، كما يستخدم حالياً شبكة مدى (MADA) وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع (EFTPOS)، كما أنها تشمل أيضاً نظام تسوية الأوراق المالية (تداول). إن النقلة التقنية والخدمات المصرفية الحديثة التي أحدثها نظام «سريع» في القطاع المصرفي السعودي تعد علامة مميزة في تاريخ تطور نظم المدفوعات في المملكة منذ إصدار أول ريال معدني سعودي في عهد المغفور له جلالته الملك عبد العزيز عام ١٣٤٦ هـ وقد تم اقتباس شعار نظام «سريع» من هذا الريال لربط سلسلة تطور المدفوعات في المملكة.

الأهداف الرئيسية لنظام «سريع»:

- إجراء التحويلات المالية آلياً وضمان وصولها إلى المستفيد فوراً.
- تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة.
- تقليل المخاطر المالية والاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر.
- خفض تكاليف الخدمات المالية المصرفية.
- تعزيز الأداء المالي وتنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي.
- إرساء الأسس التقنية والإجرائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

٣-٤-٢ التنظيم الرقمي لحسابات العملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان):

بدأ القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية بالعمل بالتنظيم الجديد لأرقام حسابات عملاء البنوك ليصبح متوافقاً مع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية أو ما يعرف بـ آيبان (IBAN) وهو اختصار لمفهوم الرقم الدولي للحساب البنكي (International Bank Account Number).

وهذا التنظيم مبني على المواصفات الدولية المتعارف عليها والخاصة برقم الحساب البنكي (ISO Standard ١٣٦١٦)، حيث يحقق هذا التنظيم توحيداً دولياً لترميز وطول عدد خانات رقم الحساب البنكي مما يجعل الأنظمة التقنية والتشغيلية لدى البنوك تتمكن من قراءة هذه الأرقام ببساطة وسهولة ومن ثم تتم معالجة التحويلات المالية دون أخطاء، وبوأكب ذلك سرعة في التنفيذ خلال المراحل المتعددة التي تمر بها عمليات التحويل المالي محلياً ودولياً، وتساعد تقنية وتنظيم (IBAN) على استخدام تقنيات التنفيذ الآلي المباشر (Straight Through Processing) وهو ما يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ويحسن من أدائها ويختصر الفترة الزمنية للإجراءات التنفيذية لكل عملية تحويل، كما يوجد عدد خانات أرقام الحسابات المصرفية الخاصة بعملاء البنوك في المملكة العربية السعودية ليصبح طولها متماثلاً لدى كافة عملاء القطاع المصرفي بصرف النظر عن البنك الذي ينتهي إليه العميل.

٤-٤-٢ الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع (Electronic Funds Transfer at Point Of Sale – EFTPOS)

يسمح هذا النظام للعملاء بالدفع الإلكتروني عند شراء البضائع من المحلات التجارية، ويتم الدفع ببطاقة إلكترونية يدخلها موظف المحل التجاري بشاشة (نهاية طرفية) في المحل التجاري مربوطة بحاسب آلي رئيسي في البنك المركزي السعودي، وهذا الحساب موصل بالحاسبات الآلية في البنوك بحيث عند إدخال بطاقة المشتري يتم خصم المبلغ من حسابه لدى بنكه إلى حساب المحل التجاري لدى بنكه فوراً وآلياً.

مواصفات نقاط البيع:

- استخدام نفس بطاقات الصراف الآلي.
- مطابقة الرقم السري والتوقيع مع إتمام كل عملية.
- مبلغ العملية غير محدد بما لا يتجاوز رصيد العميل أو ٦٠,٠٠٠ ريال أيهما أقل.
- يتم خصم المبلغ من حساب العميل مباشرة.
- العمليات المسموح بها: بيع – استعلام عن رصيد – استرجاع.

٥-٤-٢ نظام سويفت SWIFT

تقوم شبكة سويفت بتزويد مستخدمي نظامها بخدمة اتصال آمنة من خلال شبكة إلكترونية تغطي مختلف أنحاء العالم، وقد صمم هذا النظام ليحل محل البريد والكوابل والتلكس في إجراء المراسلات المصرفية، حيث يقوم هذا النظام على تسهيل إرسال واستقبال بشكل موثق وآمن مختلف أنواع الحوالات وأوامر الدفع والمراسلات الأخرى فيما بين البنوك أو مراكز تحويل الأموال.

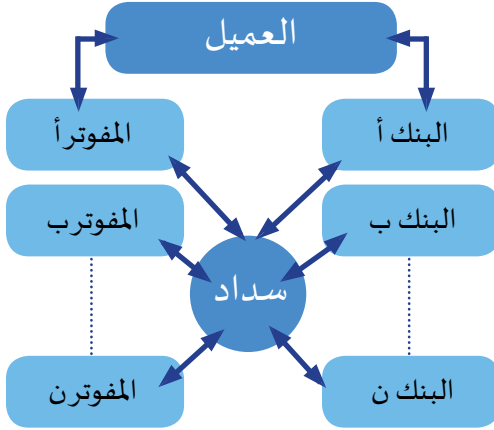
مزايا نظام سويفت:

- توحيد طريقة إرسال التحويلات والرسائل عالمياً بين مراكز تحويل الأموال.
- السرعة في التحويل حيث تتم العملية في أقل من ٢٠ ثانية.
- يوفر النظام الأمن والسرية أثناء تبادل الرسائل آلياً بين مراكز تحويل الأموال.
- يسهل لكل بنك الوصول إلى ودائعه ببسروسهولة أينما كانت.
- قلة تكلفة عمليات تحويل الأموال والرسائل.

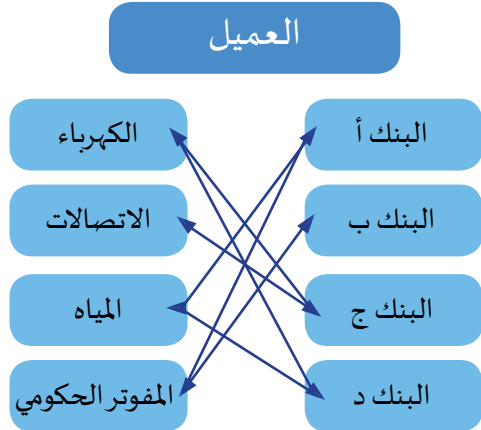
٦-٤-٢ نظام سداد المدفوعات

نظام سداد المدفوعات هو أحد أنظمة البنك المركزي السعودي، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في المملكة العربية السعودية، حيث إن مهمته الأساسية هي تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت المصرفية).

نظام سداد للمدفوعات



شبكة تسديد الفواتير قبل نظام سداد للمدفوعات



شكلت عملية دفع الفواتير في المملكة قبل وجود سداد عبئاً ثقيلاً على البنوك حيث كانت غير عملية وبطيئة، وقد قام البنك المركزي بالتعميم على جميع بنوك المملكة بقبول تسديد الفواتير في جميع فروعها من قبل أي شخص سواءً كان من عملاء هذا البنك أو غيره، فلم يكن من الضروري أن يكون الشخص عميلاً للبنك الذي يتم تسديد الفاتورة لديه وكانت البنوك تغطي بعضاً من تكاليفها عن طريق الاحتفاظ بالمبالغ المسددة لمدة ٧-٣٠ يوماً.

وقد أجرى البنك المركزي دراسة على آلية تسديد الفواتير في المملكة ووجدت أن حوالي ٦٠ - ٧٠٪ من الفواتير تدفع حالياً نقداً في فروع البنوك، وبسبب العدد الكبير للفواتير المصدرة في المملكة، يتسبب هذا في تكاليف عالية على البنوك من ناحية مكاتب الاستقبال، ومعالجة المدفوعات، وتكنولوجيا المعلومات ومطابقة الفواتير. بالإضافة إلى أن المستهلكين يستغرقون وقتاً طويلاً من الزمن أمام مكاتب الدفع في البنوك قبل أن يتمكنوا من دفع فواتيرهم.

ونظراً لتقديم البنوك المحلية خدمات السداد لشركة الاتصالات السعودية وشركة الكهرباء عن الطريق الربط المباشر مع أنظمتها فقد سعت جهات أخرى (حكومية وغير حكومية) للاستفادة من هذه الترتيبات، وواجهت هذه الرغبة المعارضة من البنوك المحلية مع قيام عدد قليل من البنوك المحلية بتقديم بعض الخدمات المحدودة لقطاعات حكومية وغير حكومية من أجل كسب السبق في تقديم هذه الخدمات وتحقيق بعض الفوائد المحدودة.

ونتيجة لهذه المعطيات برزت الحاجة إلى نظام مركزي يضمن الكفاءة التشغيلية والعدالة لجميع الأطراف لحل هذه التحديات وليكون قاعدة صلبة لأي تطورات مستقبلية، وبناء عليه طور البنك المركزي رؤيته لبناء هذا النظام والذي يجعل الحل الفني أسهل لجميع الأطراف، وذلك بتقليص الارتباطات المتعددة إلى ارتباط واحد سواءً للبنوك أم الشركات المفوترة، حيث يعمل سداد كوسيط بين الطرفين، ويضمن التنظيم المالي توزيع التكاليف والفوائد لذا فإن نظام سداد سوف يتجاوز الخدمات التي توفرها الأنظمة الحالية؛ لأنه يوفر آلية لسداد فواتير مختلفة ولجهات متنوعة، ويحتوي على آلية الإبلاغ المباشر بالسداد، وسوف يساهم هذا النظام في تشجيع المستخدمين على التحول للقنوات الإلكترونية؛ لأنها سوف تشمل على قائمة أوسع من المدفوعات المالية المستحقة وعبر خطة تنظيمية وتسويقية لتشجيع المستخدمين بالتحول لهذه القنوات المصرفية.

٢-٤-٧ الإنترنت المصرفي:

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تسمح لعملاء البنوك إجراء المعاملات المالية في موقع آمن على شبكة الإنترنت يديره البنك، للوصول إلى التسهيلات المصرفية على الإنترنت، يجب على العميل أن يسجل مع البنك لهذه الخدمة، ويضع كلمة المرور، ثم يتوجه بعد ذلك إلى موقع البنك على الإنترنت، ويدخل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام اسم أو رقم المستخدم وكلمة السر، ثم يتوجب على العميل زيارة الموقع الإلكتروني للبنك والدخول إلى الخدمات البنكية باستخدام اسم أو رقم المستخدم وكلمة السر.

٢-٤-٨ الهاتف المصرفي:

الهاتف المصرفي هي خدمة الرد الصوتي التفاعلي وهي التكنولوجيا التي تسمح للعملاء بالتفاعل مع نظام البنك عبر لوحة مفاتيح الهاتف أو من خلال التعرف على الكلمات، وبعد ذلك يمكن خدمة الاستفسارات الخاصة بالعميل من خلال اتباع خطوات الحوار، وألزم جميع البنوك بتوفير: ١- عنوان (IP Address) لجميع العمليات الإلكترونية ٢- (رقم المتصل) لجميع العمليات المنفذة عن طريق الهاتف المصرفي.

٢-٤-٩ أجهزة الصرف الآلي ATM

جهاز الصرف الآلي هو جهاز اتصالات آلي يوفر لعملاء البنوك الحصول على المعاملات المالية في الأماكن العامة دون الحاجة لزيارة فرع البنك.

في أجهزة الصراف الآلي الحديثة، يتم التعرف على العملاء عن طريق إدخال بطاقة الصراف الآلي البلاستيكية والمزودة بالشريط المغناطيسي أو البطاقة البلاستيكية المزودة بالشريحة الذكية، التي تحتوي على رقم بطاقة فريدة من نوعها وبعض المعلومات الأمنية مثل تاريخ انتهاء الصلاحية ثم يتم توفير المصادقة من العميل بعد إدخال الرقم السري الخاص به. باستخدام أجهزة الصراف الآلي، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل السحب النقدي أو التحقق من أرصدة حساباتهم وكذلك تسديد فواتيرهم، ويجب توفير أقصى درجات الدعم الفني اللازم لأجهزة الصرف الآلي وتغذيتها بالنقد المتوقع سحبه من قبل عملاء البنوك على مدار الساعة وطوال أيام السنة وبشكل خاص أوقات المناسبات والأعياد وصرف الرواتب.

٢-٥ المنتجات التمويلية التي تقدمها البنوك للأفراد:

الهدف التعليمي

التعرف على المنتجات التمويلية التي تقدمها البنوك للأفراد (بطاقات الائتمان والتمويل الاستهلاكي (الشخصي) والتمويل العقاري).

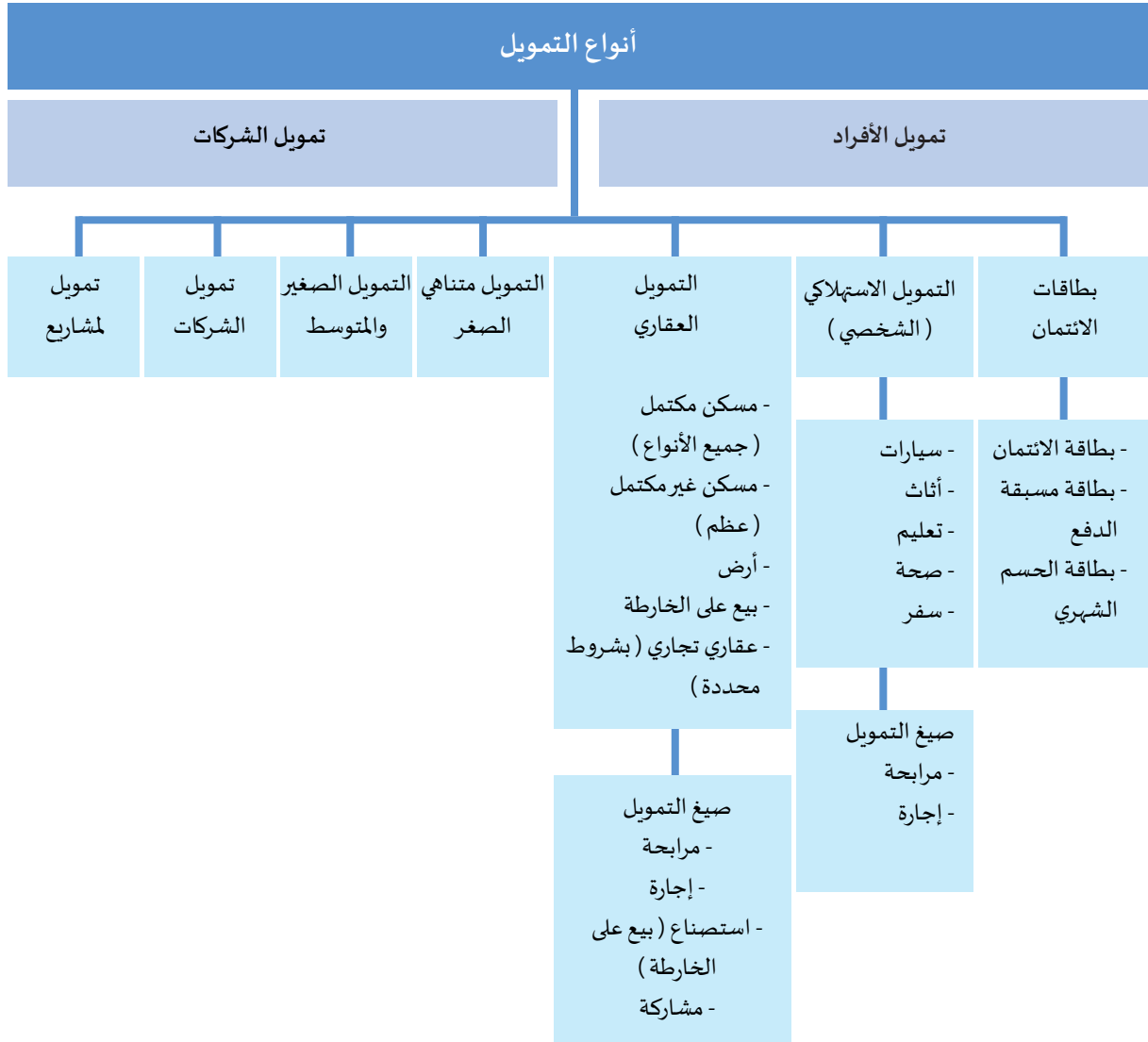


تنوع الخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية حسب متطلبات العملاء واحتياجاتهم.

وتلبية للطلب المتزايد من العملاء على الخدمات والمنتجات البنكية وتماشياً مع التطور التكنولوجي في القطاع البنكي؛ فقد

تنافست البنوك على تقديم أفضل الخدمات المصرفية للعملاء بأسعار تنافسية ومعقولة، وكذلك توسعت في تقديم برامج الخدمات الاجتماعية التي أسهمت بشكل ملموس في تحسين المستوى المعيشي والمادي لعدد كبير من أفراد المجتمع. تختلف وتتعدد أهداف العميل من الحصول على التمويل وفقاً للأغراض الخاصة به، ويمكن أن يكون الهدف لغرض استثماري (طويل الأجل) أو تجاري (تمويل النشاط التشغيلي)، أو لتمويل الاحتياجات الاستهلاكية أو التمويل العقاري.

يستعرض هذا الفصل أهم المنتجات والخدمات التمويلية المقدمة من البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد، ومن أهم الخدمات التي تقدمها البنوك وشركات التمويل في المملكة العربية السعودية للعملاء الأفراد ما يأتي:



ملاحظات:

- بطاقات الائتمان متوافقة مع احكام وشروط الشريعة الاسلامية من خلال الاحكام والشروط التي تعمل بها البطاقة.

- في التمويل العقاري بدمج صيغتين اسلاميتين في عملية التمويل يعني قد تكون صيغة التمويل (استصناع + إجارة) أو (مشاركة + إجارة).

• البطاقات الائتمانية:

هي بطاقة تُمكن حاملها محلياً ودولياً من الحصول بشكل مُسبق على النقد أو السلع أو الخدمات من المؤسسات التجارية، على أن يُسدد حامل البطاقة لاحقاً أو حسب الاتفاقية المبلغ المُستحق على البطاقة. ولا يشمل هذا التعريف أنواعاً أخرى من البطاقات الصادرة مثل بطاقات الحسم، أو بطاقات السحب والبطاقات مُسبقة الدفع. ومن الأمثلة على بطاقات الائتمان: (فيزا، ماستر كارد، أمريكان إكسبريس، إلخ)، ويكون قبول عمليات الشراء والسحب النقدي بحد ائتماني معين متفق عليه مسبقاً بين العميل والمُصدر للبطاقة بحيث يتطلب من العميل تسديد المبلغ المطلوب لاحقاً (حين صدور كشف حساب البطاقة) إما تسديد المبلغ المطلوب دفعة واحدة، وإما تسديد الحد الأدنى؛ إذ يحق للعميل سداد الحد الأدنى 5٪ أو أي مبلغ أعلى من الحد الأدنى من إجمالي المبلغ المُستحق.

• التمويل الاستهلاكي:

يمنح هذا التمويل للأفراد بغرض إشباع احتياجات العملاء، وغالباً ما يكون هذا التمويل بضمان الراتب أو رهن الودائع أو التنازل عن إيرادات أخرى منتظمة وذلك حسبما ورد في ضوابط التمويل الاستهلاكي الصادر عن البنك المركزي في يوليو ٢٠١٤ التحديث الأول.

• التمويل العقاري:

التمويل العقاري هو التمويل الممنوح للعميل لأغراض بناء الوحدات السكنية والتجارية أو شرائها، أو شراء الأراضي السكنية وتطويرها، وغيرها من الأنشطة ذات الصلة. ولقد أصدر البنك المركزي السعودي تحديثاً للصيغ النموذجية لعقد التمويل العقاري بصيغة المرابحة للأفراد، وعقد التمويل العقاري بصيغة الإجارة للأفراد بتاريخ جمادى الآخرة ١٤٤١هـ، ويؤكد البنك المركزي السعودي على الممولين العقاريين كافة الالتزام بهذه الصيغ المحدثة وعدم إبرام أي عقود مخالفة لهذه الصيغ النموذجية، أو إجراء أي تعديل عليها بعد هذا التاريخ. وسوف يأتي شرحها بالتفصيل لاحقاً في هذا الفصل.

٢ - ٥ - ٢ مفهوم بطاقات الائتمان

كما عُرِّفت سابقاً فإنها «بطاقة تصدرها المصارف بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية. ويستخدم البطاقة حاملها للحصول بشكل مُسبق - بموجب ضمان الجهة المُصدرة - على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً أو دولياً».

بطاقة الائتمان
(Credit Card)

بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المُستحق عند تسلُّم كشف الحساب، أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب.

بطاقة الحسم الشهري
(Charged Card)

يشيع استخدام مثل هذه البطاقات بشكلٍ ملحوظ، وتعتمد على مبدأ الاحتفاظ بوجود وتوفير مبلغ مالي محدد للبطاقة واستخدامها.

بطاقة الدفع المُسبق
(Prepaid Card)

• يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو الآتي:

- حامل البطاقة: يمكن أن يكون حامل البطاقة شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية، وقد يكون:

• حامل البطاقة، أو مُتقدم ليحصل على بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة من قبل جهة إصدار البطاقة أو:

• حامل بطاقة، أو مُتقدم ليحصل على بطاقة اتفق مع جهة إصدارها على دفع كافة الالتزامات الناجمة عن إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري إضافية إلى شخص محدد، ويعد حامل البطاقة الرئيسي.

- جهة إصدار البطاقة: جهة مرخص لها القيام بإصدار بطاقات ائتمان أو حسم شهري أو بطاقة مسبقة الدفع.

- شركات البطاقات الدولية: يقصد بها مشغلو أنظمة الدفع مثل فيزا، ماستركارد، أمريكان إكسبرس، يونيون باي وداينرز كلوب أو الجهات الأخرى المشابهة.

• حد البطاقة: إجمالي الحد الائتماني المتاح في بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم.

• الائتمان: الحق في تأجيل سداد دين أو تحمل دين مع تأجيل سداده. ويتم تمديد الائتمان من قبل الجهة المُصدرة للبطاقة بموجب الآتي:

١. قيام جهة إصدار البطاقة بدراسة وتنظيم العمليات المتكررة.

٢. يمكن للجهة المُصدرة للبطاقة فرض عمولة من وقت لآخر على الرصيد المستحق غير المسدد.

٣. السقف المتاح لحامل البطاقة من قبل جهة إصدار البطاقة خلال فترة سريان الاتفاقية سيكون متاحاً حسب ما يقوم حامل البطاقة بدفعه مقابل مستحقات البطاقة.

• السحب النقدي: عملية سحب نقدي يُنفذها حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري باستخدام البطاقة. ويكون حامل البطاقة مستملاً لسلفة نقدية في الحالات الآتية:

- سحب النقد من جهاز صراف آلي.

- سحب النقد من أي مصدر آخر.

- تنفيذ عملية تحويل.

- أي صورة أخرى من صور السحب النقدي بحسب ما تحدده جهة إصدار البطاقة.

• معدل الربح: يسري على خدمة الائتمان المقدمة بموجب عقود متوافقة مع أحكام الشريعة، ويُقصد به المعدل المستخدم لتحقيق الأرباح ويعبر عنه بنسبة المعدل السنوي (Annual Percentage Rate -APR).

• معدل النسبة السنوي (APR): هو معدل الحسم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الدفعات والأقساط المستحقة على حامل البطاقة (التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق على حامل البطاقة) مساوية للقيمة الحالية لجميع دفعات الائتمان المتاحة لحامل البطاقة.

• تكلفة الأجل: كُل ما يُطبق من رسوم العمولة أو الربح والرسوم المتكررة غير العمولة والربح التي ينبغي دفعها من قبل حامل البطاقة، ويمكن أن تكون ثابتة أو نسبة متغيرة من الرصيد القائم في حساب بطاقة الائتمان.

• التعثر: عدم التزام حامل البطاقة بأحكام وشروط اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم مما ينتج عنه عدم سداد حامل

البطاقة للقسط الشهري لمدة (٩٠) يوماً تقويمياً من تاريخ الاستحقاق.

• فترة السماح: التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد مبلغ الائتمان المُقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية بسبب احتساب عمولة دورية أو معدل ربح. وإذا لم تكن هناك فترة سماح، فينبغي الإفصاح عن ذلك. وإذا كان طول فترة السماح متفاوتاً، تُفصح الجهة المُصدرة للبطاقة عن الأيام أو الحد الأدنى من الأيام في فترة السماح، في حال كان الإفصاح يحدد بالمدى أو الحد الأدنى.

١. إجراءات إصدار البطاقات:

• عند تقييم نموذج طلب البطاقة ينبغي لجهة الإصدار الآتي:

١. التحقق من صحة المعلومات المالية والمعلومات الشخصية المقدمة في نموذج طلب البطاقة.

٢. تقييم مدى قدرة المتقدم على سداد مبلغ أي مديونية.

٣. تحديد حجم المبلغ الذي يستطيع المتقدم سداده.

• ينبغي أن يكون الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي (الراتب)، في حال طلب إصدار بطاقة جديدة مبلغ (٢٤,٠٠٠) ريال لعملاء البنك ومبلغ (٣٠,٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك.

• تتحمل الجهة المُصدرة للبطاقات مسؤولية التأكد من استيفاء الجهات التي تقوم بطباعة البطاقات بالمعايير الصادرة من البنك المركزي السعودي وشركات البطاقات الدولية.

• في حالة تم رفض إصدار بطاقة ائتمان أو حسم شهري جديدة أو بطاقة بديلة أو إضافية لمتقدم جديد أو سابق، فعلى جهة إصدار البطاقات أن تبين أسباب الرفض من خلال وسيلة اتصال موثقة في غضون أسبوع من تاريخ اتخاذ قرار الرفض.

٢. حقوق والتزامات حامل البطاقة:

• يحق لحامل البطاقة إنهاء اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري إذا لم يوافق على التعديلات أو التغييرات وذلك بإخطار الجهة المُصدرة برغبته في إنهاء الاتفاقية خلال (١٤) يوم من استلامه لإشعار التغيير بواسطة وسيلة اتصال مضمونة. مع مراعاة تسوية جميع الأرصدة القائمة في حساب البطاقة.

• ينبغي على حامل البطاقة تزويد الجهة المُصدرة للبطاقة بمعلوماته المُحدثة وبيانات عنوانه وسرعة إشعار الجهة المُصدرة عن طريق وسيلة اتصال موثقة بأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به.

• يحق للجهة المُصدرة أن تسمح لحامل البطاقة بالسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بحد أقصى نسبته ٣٠٪ من حد البطاقة الائتماني، مع مراعاة الحد الأقصى للسحب اليومي عن طريق أجهزة الصراف الآلي حسب أنظمة المكان الموجود فيه جهاز الصراف المستخدم.

• يحق لحامل البطاقة إلغاء اتفاقية بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري خلال (١٠) أيام من استلام بطاقة الائتمان أو الحسم الشهري، ولا يحق للجهة مُصدرة البطاقة مُطالبتة بأي رسم خلال هذه الفترة ما لم يتم بتنشيط البطاقة.

• ينبغي على الجهة المُصدرة إرسال رسائل الكترونية قصيرة لحامل البطاقة في الحالات الآتية:

- عند إجراء عمليات مدينة بحيث يتم إيضاح اسم التاجر، تاريخ ومبلغ عملية الخصم، الرصيد المتوفر بالبطاقة

بعد تسجيل عملية الخصم.

- عند إجراء عمليات دائنة على حساب البطاقة بحيث يتم إيضاح اسم المودع، تاريخ ومبلغ العملية الدائنة، الرصيد المتوفر بالبطاقة بعد إضافة المبلغ المودع في حساب البطاقة.

- رفع الحجز عن مبالغ العمليات الموافق عليها مسبقاً.

- لا يحق للجهات المصدرة للبطاقات زيادة تكلفة الأجل على الرصيد القائم بسبب التأخر في السداد أو التعثر.
- ينبغي ألا تتجاوز رسوم السداد المتأخر مبلغ (١٠٠) ريال سعودي، على ألا تتجاوز الرسوم المبلغ القائم المستحق.
- ينبغي على الجهة المصدرة للبطاقة إشعار حامل البطاقة بمبالغ العمليات المستحقة عليه ومطالبتة بالسداد خلال (٩٠) يوم من تاريخ تنفيذ العملية كحد أقصى، ولا يحق لها الخصم من حساب حامل البطاقة بعد هذه الفترة إلا بعد الحصول على موافقة حامل البطاقة المسبقة والموثقة.
- تاريخ سداد المبالغ المستحقة على بطاقات الائتمان أو الحسم الشهري ينبغي أن يكون في نفس التاريخ من كل شهر، وينبغي معاملة المبالغ المدفوعة حتى منتصف الليل من تاريخ الاستحقاق على أنها سددت دون تأخير. ولا يحق للجهات المصدرة للبطاقات فرض رسوم سداد متأخر إلا بعد منح حامل البطاقة فترة سماح مدتها (٢١) يوم على الأقل لسداد المبالغ المستحقة.
- ينبغي ألا تتجاوز رسوم السحب النقدي:

- ٧٥ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠٠) ريال سعودي وأقل.

- ٣٪ من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠٠) ريال سعودي، وبحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.

- لا يحق للجهات المصدرة للبطاقات احتساب رسوم على عمليات التحويل بين حساب حامل البطاقة الجاري وحساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري في نفس البنك.
- ينبغي على جهة إصدار البطاقة إشعار حامل البطاقة عن نقاط المكافآت قبل شهر من نهاية تاريخ صلاحيتها، وإعادة إشعاره مرة أخرى قبل أسبوع من نهاية هذا التاريخ وذلك عن طريق إرسال رسائل قصيرة باستخدام وسائل اتصال مضمونة.

٣-٥-٢ مفهوم التمويل الاستهلاكي (الشخصي):

الهدف التعليمي

التعرف على ضوابط التمويل الاستهلاكي



ضوابط التمويل الاستهلاكي:

التمويل الاستهلاكي هو الإقراض الممنوح للأفراد المتعاملين مع المؤسسات المالية لأغراض غير تجارية؛ أي خارج مجال النشاط التجاري أو المهني الرئيس للمقترض، ويشمل بوجه عام القروض الشخصية، وتسهيلات السحب على المكشوف، وقروض تمويل شراء السيارات، وقروض مدفوعات بطاقات الائتمان، وغيرها من الأنشطة ذات الصلة، ويدخل ضمن هذا التعريف القرض الممنوح لتمويل شراء سلع وخدمات بغرض الترفيه، أو الاستهلاك أو أي متطلبات أخرى للأفراد كما ورد أعلاه؛ وعلى سبيل المثال شراء أثاث، أو مواد منزلية أخرى، أو لتغطية مصاريف إجازة، أو التعليم. ويشمل الإقراض الاستهلاكي تمويل ترميم العقارات -رغم استثناء قروض الرهن العقاري-.

أصدر البنك المركزي العربي السعودي التحديث الأول لضوابط التمويل الاستهلاكي، ومن أبرز ما تضمنته الضوابط المحدثة الآتي:

١. الشفافية والإفصاح: وضع حد أدنى للبيانات الواجب توفرها في عقود التمويل الاستهلاكي، وتشمل:

- الإعلان عن منتجات التمويل الاستهلاكية. ومن ضوابط التمويل الاستهلاكي التي يجب على الممول الالتزام بها الآتي:
- يجب على جهة التمويل في حالة إعلانها عن منتج أن يتضمن الإعلان اسمها وشعارها وأي بيان مميز لها؛ كبيانات الاتصال بها، كما يجب أن يكون الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للمستفيد، ولا يجوز تضمين الإعلان معدلات أخرى مثل كلفة الأجل.

- يجب على جهة التمويل تزويد المستفيد ببيان إفصاح مكتوب يوضح المعلومات المطلوبة، ويفضل أن يكون بيان الإفصاح جزءاً من عقد التمويل الاستهلاكي، أو طلب الحصول على تمويل استهلاكي، وقد يكون ملحقاً بوثائق العقد.
- تبادل المعلومات بين الممولين والمستفيدين: يجب على المقرض تزويد المقترض بالمعلومات الدقيقة الكاملة اللازمة بخصوص اتفاقية التمويل، وينبغي للمقترض والضامن الإجابة بدقة بشكل كامل عن أي معلومات قد تُطلب في هذا الصدد.

- المنتجات القائمة على مبدأ تجنب الفوائد، فيجب أن يكون التوثيق الذي يغطي الشراء الأساسي للسلع وبيعها وفقاً لمتطلبات اللجنة الشرعية في البنك.

- يتعين على الممول تزويد العملاء بالوثائق الكاملة التي تغطي اتفاقيات القروض، وبرامج السداد، وخطابات إقرار المقترضين.

- على الممول تسجيل الغرض من القروض الشخصية كافة، واتخاذ الإجراءات للتأكد من استخدامها للأغراض التي منحت لأجلها.

٢. سرية معلومات العملاء أو خصوصيتها:

- يجب المحافظة على سرية المعلومات الشخصية التي يُحصل عليها من المستفيدين، أو الضامنين، أو أي أشخاص آخرين بخصوص إبرام اتفاقيات التمويل وإدارتها، ولا يجوز معالجة البيانات الخاصة بالمستفيدين إلا لغرض تقويم الوضع المالي لهم وللضامنين وقدرتهم على تسديد التمويل المتفق عليه.

- تقوم الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) بتشغيل قاعدة بيانات مركزية لغرض تسجيل بيانات الائتمان الخاصة بالمستفيدين والضامنين وحفظها، ويجب على البنوك الرجوع إلى قاعدة البيانات قبل إجراء أي التزام تجاه المقترض أو الضامن، كما لا يجوز استخدام البيانات الشخصية التي يُحصل عليها إلا لغرض تقويم الوضع المالي للمقترض والضامن وقدرتهما على السداد.

٣. المعلومات التي يجب أن تشملها اتفاقيات التمويل الاستهلاكي واتفاقيات الضمان ذات الصلة:

- أسماء الأطراف المتعاقدة المعنية كالممول، والمستفيد، والضامن وعناوينهم.
- معدل النسبة السنوية للعمولة وسعر عمولة الإقراض أو الربح محسوبة ومحددة في الوقت الذي أبرمت فيه اتفاقية التمويل، وينبغي بيان التكلفة الحقيقية للاقتراض وإمكانية المقارنة. ويشمل معدل النسبة السنوي جميع التكاليف الإلزامية التي تندرج تحت أي تمويل استهلاكي، كما يظهر في الإشعارات أو المواد الإعلامية ذات الصلة.

• يجب أن ينص عقد التمويل على استخدام طريقة القسط المتناقص في توزيع كلفة الأجل على مدة الاستحقاق، بحيث توزع كلفة الأجل تناسبياً بين الأقساط على أساس قيمة الرصيد المتبقي من مبلغ التمويل في بداية المدة التي يستحق عنها القسط.

• لا يجوز أن تتجاوز الرسوم وتكاليف الخدمات الإدارية التي تتحصل عليها جهة التمويل من المستفيد ما يعادل (١٪) من مبلغ التمويل أو (٥٠٠٠) خمسة آلاف ريال، أيهما أقل.

• كشف حساب على هيئة جدول سداد، إذا كانت الاتفاقية تنطوي على إطفاء رأس المال، وبيان الدفعات المستحقة والأوقات والشروط المرتبطة بالسداد كذلك.

• بيان يوضح الأوقات والشروط لتسديد عمولة الاقتراض أو الربح والرسوم المتكررة وغير المتكررة المرتبطة بها، إذا كان يتعين دفع رسوم أو عمولات خاصة أرباح دون إطفاء رأس المال.

• إجراءات السداد المبكر أو السداد الجزئي وأحكامهما، والرسوم -إن وجدت- التي يجب أن يسدها المستفيدون لممارسة هذا الحق؛ إذ يجب على جهة التمويل أن تقبل أي سداد بموجب عقد التمويل قبل تاريخ استحقاقها بوصفه سداداً جزئياً بما يعادل قسطاً واحداً أو مضاعفاته.

• الأحكام والشروط والإجراءات التي ستطبق والرسوم التي ستدفع إذا مارس المقترض حق السحب من الائتمان أو قام بتسديد دفعات جزئية، أو دفعات مؤخرة أو مؤجلة. في حال إنهاء العقد بموجب المادة ١٠-١ لا يجوز لجهة التمويل فرض أي كلفة أجل أو رسوم، أو المطالبة بأي عمولات من المستفيد إلا إذا انطبقت الشروط الواردة في الفقرة ١٠-١ (أ) أو (ب) وهي:

(أ) سحب أي جزء من مبلغ التمويل.

(ب) استخدام بطاقة ائتمان أو أي وسيلة أخرى للحصول على السلع أو الخدمات التي سيقدم تمويل مقابلها بموجب عقد التمويل.

• في حالة التمويل المضمون يجب بيان وصف الأصل الذي يضمن التمويل، ويجب أن يتعهد المستفيدون بالاحتفاظ بالأصل المعني الضامن للتمويل بصورة مناسبة حتى يكون متاحاً للممول في حالة التخلف عن السداد.

• حق الانسحاب: باستثناء المعاملات القائمة على مبدأ تجنب الفوائد، يكون للمستفيد الحق خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام عمل في إلغاء قبوله لاتفاقية التمويل الاستهلاكي دون إبداء أي مسوغات، وتبدأ هذه المدة من اليوم الذي تبرم فيه اتفاقية التمويل الاستهلاكي. وتُلزم ممارسة حق الانسحاب المستفيد أن يعيد إلى الممول المبالغ النقدية التي حصل عليها بموجب اتفاقية التمويل، ويدفع المستفيد العمولة المستحقة أو الربح المستحق عن المدة التي سُحب الائتمان فيها محسوبة على أساس معدل النسبة السنوية المتفق عليها للعمولة، ولا يجوز المطالبة بأي تعويض آخر بخصوص السحب، وتُعاد للمقترض أي دفعة مقدمة دفعها سلفاً بموجب اتفاقية التمويل دون أي تأخير.

٤. معدل النسبة السنوية للعمولة، وسعر عمولة الاقتراض ومعدل الربح:

• معدل النسبة السنوية للعمولة أو الربح: وُضِعَتْ معايير لطريقة احتساب معدل النسبة السنوي (Annual Percentage Rate-APR) وهو مؤشر متعارف عليه دولياً للإفصاح عن التكلفة الفعلية للتمويل، ويدخل في حسابه التكاليف والرسوم الإدارية كافة. ويجب أن يعكس معدل النسبة السنوية للعمولة المصاريف الإلزامية كافة، أو التكاليف التي لا

يمكن تجنبها التي تنطوي عليها عملية ما على النحو الذي يظهر في الإعلانات أو بوسائل أخرى. أما المنتجات المتوافقة مع مبدأ تجنب الفوائد فيجب استخدام منهجية مشابهة؛ أي للتدفقات النقدية ذات الصلة والمماثلة وعمليات السحب، والتسديد والرسوم الأخرى التي لا يمكن تجنبها؛ لغرض حساب معدل النسبة السنوية للعمولة، ويُحدّد إجمالي تكلفة التمويل للمقترض، ويشمل ذلك التكاليف التي لا يمكن تجنبها كافة، باستثناء الرسوم المستحقة الدفع على المقترض لعدم التزامه بأي من الشروط المحددة في اتفاقية التمويل. ويُحسب معدل النسبة السنوية للعمولة على أساس الافتراض أن اتفاقية التمويل ستظل سارية للمدة المتفق عليها، وأن المقرض والمقترض سينفذان التزاماتهما بموجب الأحكام والشروط المتفق عليها.

• **سعر عمولة التمويل:** يمكن أن يكون سعر عمولة التمويل ثابتاً أو متغيراً، ويجب إشعار المقترض بأي تغيير في سعر عمولة التمويل كتابياً أو بأي وسيلة أخرى موثوقة، ويجب أن يتضمن ذلك معدل النسبة السنوية الجديد للعمولة، وسعر عمولة التمويل الإجمالي الجديد الذي وضعه المقرض، وكذلك الجدول الجديد لاستهلاك الدين في حالة تطبيق ذلك.

• **معدل الربح:** يسري معدل الربح على أنواع الإقراض الممنوح كافة بموجب عقود تمويل قائمة على مبدأ تجنب الفوائد، ويُقصد به المعدل المستخدم للحصول على أرباح على مبالغ مستثمرة وهو يمثل معدل نسبة سنوي.

تحويل المديونية:

• **التمويل الاستهلاكي:**

على جهات التمويل (بائعة المديونية) تنفيذ طلب العميل الراغب في تحويل المديونية باستكمال النماذج الخاصة بتحويل مديونية التمويل الاستهلاكي خلال مدة لا تتجاوز يوم عمل واحد من تاريخ تلقي الطلب.

٥. الشروط غير العادلة:

تُعدّ اتفاقية التمويل الاستهلاكي أو اتفاقية الضمان غير عادلة إذا كان الغرض منها أو يترتب عليها إجحاف للمصالح الاقتصادية للمقترض أو غير ذلك في المضمون أو الشكل، وعلى وجه الخصوص إذا طُبِّقَت أي من الشروط الآتية:

- تغيير أي مصاريف تعاقدية، أو تعويضات، أو رسوم غير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح.
- إدخال شروط على إمكانية تغيير سعر عمولة التمويل أو معدل الربح من شأنها الإجحاف بحق المستفيد.
- إيجاد نظام ينطوي على سعر عمولة تمويل أو معدل ربح متغير ليس له صلة بصافي سعر عمولة التمويل الأولي أو معدل الربح المقترح عندما أُبرِمت اتفاقية التمويل.
- إلزام المقترض بالتعامل مع المقرض نفسه لإعادة تمويل القيمة المتبقية، أو لتمويل الدفعة الأخيرة من اتفاقية تمويل عملية شراء ممتلكات منقولة أو خدمة ما.
- إلزام المستفيد - باستثناء هامش المتاجرة- كشرطٍ للسحب، بأن يترك ضماناً المبالغ المقرضة أو الممنوحة، بكاملها أو جزء منها، أو يستخدمها بكاملها أو جزء منها؛ لتكوين وديعة أو شراء أوراق مالية أو أدوات مالية أخرى، إلا إذا حصل المقترض على سعر العمولة للوديعة نفسه، أو الشراء أو الضمان كمعدل النسبة السنوية للرسم المتفق عليه.
- لا يُلزم المقترض أو الضامن بتوقيع شيك يضمن تسديد المبلغ المستحق بكامله أو جزئياً.

مفهوم التمويل العقاري وطبيعته:

وفقاً لنظام التمويل العقاري الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٥٠) وتاريخ ١٣/٨/١٤٣٣هـ، ولائحته التنفيذية الصادرة بتاريخ ١٠/٤/١٤٣٤هـ، يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو التالي:

- التمويل العقاري: "منح الائتمان لتملك المستفيد للسكن".
 - عقد التمويل العقاري: «عقد الدفع الاجل لتملك المستفيد للسكن».
 - حقوق عقود التمويل العقاري: «التدفقات النقدية والرهن والضمانات وغيرها من الحقوق الناشئة عن عقود التمويل العقاري».
 - الممول العقاري: «البنوك التجارية، وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري».
 - المستفيد: «الشخص ذو الصفة الطبيعية الحاصل على التمويل العقاري».
 - المستهلك: «كل شخص توجه له خدمات التمويل العقاري».
 - السوق الأولية للتمويل العقاري: «هي السوق التي يتم فيها نشأة وتسوية وخدمة قروض التمويل العقاري بواسطة مؤسسات التمويل العقاري، والتي تتمثل في البنوك التجارية وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري».
 - السوق الثانوية للتمويل العقاري: «هي السوق التي يتم فيها تداول حقوق الممول العقاري الناشئة من عقود السوق الأولية، والأوراق المالية المضمونة بالرهن العقاري، حيث يقوم المستثمرون في رأس المال الثانوي بشراء تلك الأصول من مؤسسات التمويل العقاري المختلفة».
 - وتمر عملية التمويل العقاري بالمراحل الآتية:
١. حصول المشتري على التمويل المطلوب لشراء منزل من الممول العقاري في السوق الأولية مقابل رهن حق ملكية العقار الممول.
 ٢. قيام الممول العقاري ببيع قروض الرهن العقاري إلى مؤسسات متخصصة مقابل الحصول على التمويل اللازم، وأن يطلب الممول العقاري من شركات التوريق القيام بتحويلها إلى أوراق مالية مضمونة برهن العقارات مقابل عمولة، والاحتفاظ بها وبيعها وقت الحاجة.
 ٣. في حالة شراء المؤسسات المتخصصة للرهن العقاري من السوق الثانوية وتحويلها إلى أوراق مالية مضمونة برهن عقاري، فإنها تقوم بإعادة بيعها لمستثمرين يرغبون في شرائها للاحتفاظ بها مقابل دفع قيمتها للوسطاء المستثمرين في هذه الأوراق.
- وتنص المادة الحادية عشرة من نظام التمويل العقاري على أنه للممولين العقاريين إعادة التمويل العقاري من خلال ما يأتي:
- شركات إعادة التمويل العقاري المرخص لها من البنك المركزي السعودي.
 - إصدار الأوراق المالية وفقاً لأحكام نظام السوق المالية بعد الحصول على خطاب من البنك المركزي السعودي يتضمن عدم ممانعتها.

١. المتطلبات الإجرائية لتوثيق الرهن العقاري:

ألزم البنك المركزي السعودي، البنوك والمصارف وشركات التمويل بمتطلبات إجرائية لتوثيق الرهن العقاري وتسجيل الرهن العقاري وفقاً لنماذج التسجيل المحددة من قبل وزارة العدل، وتتمثل المتطلبات الإجرائية في الآتي:

- حضور الراهن أو من يمثله بوكالة تخوله الإجراء المطلوب.
- حضور ممثل الممول العقاري (البنك أو شركة التمويل) بوكالة تخوله الإجراء المطلوب.
- أن يكون المرتهن بنكاً أو شركة تمويل مرخصة، ويكون لدى الممول العقاري رخصة سارية المفعول من البنك المركزي السعودي لمزاولة التمويل العقاري.
- أن يكون العقار المرهون مملوكاً للراهن، ويجوز أن يكون العقار المرهون لكفيل عيني يقدم عقار برهنه لمصلحة المدين.
- أن يكون العقار المرهون معيناً موجوداً أو محتمل الوجود مما يصح بيعه.
- أن يقدم الممول العقاري ما يثبت أن العقد المحرر بينه وبين الراهن لا يتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، بموجب خطاب من الهيئة الشرعية بإجازة المنتج التمويلي، وليس بإجازة كل عقد على حدة.
- أن يكون إنهاء الإفراغ والرهن في إجراء واحد حسب تعميم وزارة العدل رقم ١٣/ت/٦٩٧٣ وتاريخ ١٩/١/١٤٣٩ هـ وذلك لعمليات تصحيح الرهن السابق.

• أن يكون العمل وفق النماذج المعدة من البنك المركزي السعودي ووزارة العدل.

أصدر البنك المركزي في يونيو ٢٠٢٠ تعليمات تقديم منتج التمويل العقاري للأفراد:

تهدف هذه التعليمات إلى وضع الحد الأدنى من الأحكام الذي يتعين على جهات التمويل الالتزام بها عند تقديم منتج التمويل العقاري للأفراد؛ للمساهمة في مساعدة العملاء على اتخاذ القرار المناسب عند طلبهم التمويل العقاري، وكذلك حماية حقوق الأطراف وتعزيز سلامة قطاع التمويل العقاري.

كما تسري هذه التعليمات على البنوك والمصارف وشركات التمويل العقاري الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي.

يتعين على البنوك والمصارف وشركات التمويل عند تقديم منتج التمويل العقاري للأفراد الالتزام بالآتي:

١. عند تقديم العميل بطلب أحد منتجات التمويل العقاري، يجب على الممول طلب ودراسة المعلومات اللازمة لفهم ظروف العميل المالية ولتكوين صورة واضحة حول قدرة العميل على الوفاء بالالتزامات التي ستنتج عن التمويل المطلوب، بما يُمكن الممول من وضع تصور حول ملاءمة المنتج للعميل. ولا يجوز للممول تقديم عرض تمويل عقاري إذا كانت نتائج دراسة قدرة العميل على الوفاء بالالتزامات التي ستنتج عن التمويل المطلوب لا تتوافق مع السياسات المعتمدة لدى الممول لمنح الائتمان.

٢. تقديم شرح للعميل عن منتج التمويل العقاري المقترح، يوضح فيه شروط وأحكام عقد التمويل المزمع توقيعه وخاصة المخاطر التي تصاحب المنتج، ويكون تقديم هذا الشرح ومناقشته مع العميل والإجابة على جميع استفساراته من قبل موظف مسؤول ومختص، ويجب أن يكون الشرح والمناقشة بلغة يفهمها العميل وبشكل مبسط وواضح، ويجب على الممول توثيق تقديم ذلك الشرح. ولا يجوز للممول تقديم عرض تمويل عقاري إلا إذا تبين له أن العميل يدرك شروط وأحكام التمويل المطلوب وأي مخاطر مصاحبة.

٣. يقدم الممول إلى العميل عرضاً تمويليًا عقاريًا لا تقل مدة صلاحيته عن خمسة عشر يوماً عمل من تاريخ تسليمه للعميل، ويمكن تقديم العرض للعميل ورقياً أو إلكترونياً حسب رغبة العميل، على أن يتضمن العرض جميع البيانات والمستندات وبنفس الصيغة والشكل الذي سيوقع لو أبرم عقد التمويل العقاري، ويجب أن يكون من ضمن العرض المقدم المستندات الآتية:

- عقد التمويل العقاري ومرفقاته.

- نموذج الإفصاح لعرض التمويل العقاري وفق الصيغة المرافقة (صورة توضيحية - أ).

- نموذج الإقرار بقبول المخاطر الائتمانية للتمويل العقاري ذي كلفة الأجل المتغيرة وفق الصيغة المرافقة (صورة توضيحية - ب) وذلك لمنتجات التمويل العقاري ذات التكلفة المتغيرة.

ويجب أن يوثق الممول استلام العميل لهذه المستندات، سواء كان تقديمها له ورقياً أو إلكترونياً، وأن يُمكن العميل في حال اختيار تقديم العرض ورقياً من إخراج هذه المستندات من مقر الممول، وللعرض عرضها على من يشاء لطلب الرأي والمشورة. ولا يجوز للممول إبرام أي عقد تمويل عقاري ما لم يقدم هذه المستندات إلى العميل ويمكنه من إخراجها من مقره.

٤. يُكلف الممول قبل انتهاء صلاحية العرض بفترة كافية مستشاراً ائتمانياً مؤهلاً ولديه دراية كافية بمنتجات التمويل العقاري للأفراد؛ ليقدم إلى العميل حضورياً أو هاتفياً شرحاً واضحاً عن طبيعة التمويل العقاري المقترح وما يحتويه من مخاطر، وعن أحكام وشروط العقد، وعن آلية إعادة التسعير (إن وجدت)، وللإجابة بكل شفافية ووضوح على كافة استفسارات العميل بهذا الشأن، ولا يجوز أن يكون المستشار الائتماني هو الموظف نفسه الذي تواصل مع العميل قبل تقديم العرض أو الذي قدم العرض له. ويكون توثيق التواصل مع المستشار الائتماني متطلباً أساسياً لإتمام العقد، ويوثق التواصل باستخدام التسجيل الصوتي أو بتوقيع نموذج إثبات مقابلة العميل للمستشار، ولا يجوز للممول إبرام أي عقد تمويل عقاري إلا إذا قدم المستشار الائتماني الشرح المطلوب إلى العميل وأجاب عن جميع استفساراته ووثق ذلك. ٥. تكون هناك فترة انتظار لا تقل عن خمسة أيام عمل من تاريخ استلام العميل لعرض التمويل العقاري، لتمكين العميل من مراجعة العرض والتحدث مع المستشار الائتماني واستشارة من يشاء، ويجب على الممول حث العميل على عدم القيام بأي تصرف بخصوص العقار خلال فترة الخمسة أيام عمل مثل تقديم دفعة مقدمة أو عربون، ولا يجوز للممول إبرام أي عقد تمويل عقاري قبل انقضاء فترة الانتظار.

٦. يحظر على البنوك وشركات التمويل العقاري إبرام أي عقد تمويل عقاري للأفراد إلا بعد استيفاء ما ورد في الفقرات المشار إليها أعلاه وتوثيق ذلك في ملف التمويل.

شعار جهة التمويل			
نموذج إفصاح عرض تمويل عقاري للأفراد			
بيانات العميل			
	اسم العميل	تاريخ تقديم العرض	
	رقم الهوية وطنية / مقيم	تاريخ انتهاء العرض	
	رقم الجوال	الرقم المرجعي للطلب (رقم الملف) (ريال)
	إجمالي الدخل الشهري	صافي الدخل الشهري المتاح (%)
	نسبة إجمالي الالتزامات الائتمانية إلى إجمالي الدخل الشهري (قبل منح التمويل)	نسبة إجمالي الالتزامات الائتمانية إلى إجمالي الدخل الشهري (في حالة منح التمويل) (%)
بيانات التمويل			
	مبلغ التمويل	نوع التمويل: إجارة، مرابحة، استصناع، أخرى (ريال)
	(+) مبلغ كلفة الأجل	معدل النسبة السنوية (APR) (%)
	رسوم التقييم العقاري	مبلغ الدفعة المقدمة (ريال)
	التأمين*	مدة العقد (شهر)
	أي رسوم أو تكاليف أخرى*	عدد دفعات السداد (دفعة)
	الرسوم الإدارية	مبلغ الدفعة الشهرية: قسط / اجرة (ريال)
	(=) إجمالي المبلغ المستحق	نوع كلفة الأجل (ثابت / متغير)
	كلفة الأجل المتغيرة* %	الجزء الثابت: % (%)
		الجزء المتغير: %	
	الحد الأدنى لمبلغ الدفعة الشهرية طوال مدة العقد*	مدة الفترة الأولى* (شهر)
	الحد الأعلى لمبلغ الدفعة الشهرية طوال مدة العقد*	تاريخ أول إعادة احتساب لقيمة الدفعات*	
	توقيع العميل على فهمه للفرق بين كلفة الأجل الثابت (ثابت / متغير)	مبلغ الدفعة الأخيرة* (ريال)
		الملاحظات الإضافية
أبرز بيانات العقار			
	نوع العقار: شقة، فيلا، أرض، ..	قيمة العقار	
	المدينة	الحي	
	رقم الصك	تاريخ إصدار الصك	
	مكان إصدار الصك	رقم العقار	
	مساحة الأرض	مساحة البناء*	
	جاهزية العقار للسكن*	عدد الغرف*	
	عمر العقار	مدة ضمان المطور العقاري*	
تنويه: الاطلاع على هذا النموذج لا يعني عن قراءة كافة محتويات عقد التمويل وملحقاته ولا يعفي من الالتزامات الواردة فيه.			
توقيع العميل بالاستلام وإقراره بقيام مستشار الائتمان بالإجابة على كافة استفساراته (التوقيع لا يلزم بالموافقة على عقد التمويل)		توقيع الشخص المفوض بجهة التمويل والختم (التوقيع مُلزم بالتمويل حسب البيانات أعلاه ما لم يتبين وجود معلومات مضللة أو تغير ظروف العميل).	

(نموذج)

إقرار بقبول المخاطر الائتمانية للتمويل العقاري ذي كلفة الأجل المتغيرة

أقر أنا (اسم العميل رباعياً) بأني تقدمت إلى (اسم الممول مطبوعاً) (الممول) بطلب تمويل عقاري على صيغة (صيغة التمويل العقاري) وأن الممول قدم لي شرحاً وافياً عن (صيغة التمويل العقاري) ووضح لي من خلاله شروط وأحكام عقد التمويل هذا، ووضح لي المخاطر التي تصاحب "صيغة التمويل العقاري" وأجاب على جميع استفساراتي وعلى الأخص:

١ - شرح لي أن كلفة الأجل المرتبطة بـ (صيغة التمويل العقاري) متغيرة مما يعني أنها قد ترتفع أو قد تنخفض خلال مدة التعاقد، وأن القسط المتفق على دفعه سيتغير ارتفاعاً أو انخفاضاً وقد أطلعني الممول على أمثلة توضح أن مبلغ القسط قد يرتفع ارتفاعاً كبيراً (مثال: القسط المتفق عليه في العقد: ٣٥٠٠ ريال قد يصبح ٥٥٠٠ ريال وقد يصبح ٧٥٠٠ ريال) وشرح لي الممول آلية إعادة احتساب كلفة الأجل من حيث السعر المرجعي، وتواريخ إعادة احتساب كلفة الأجل.

٢ - اطلعت على نموذج إفصاح لعرض التمويل العقاري موضحاً فيه نسبة كلفة الأجل المرتبطة بـ (صيغة التمويل العقاري) والحد الأدنى لمبلغ القسط الشهري طول مدة العقد والحد الأعلى الذي يمكن أن يصل إليه القسط الشهري.

٣ - قدم لي الممول عرض التمويل العقاري وتضمن العرض نُسخاً واضحة تحتوي على جميع البيانات من عقد التمويل العقاري ومرفقاته ومن نموذج الإفصاح لعرض التمويل العقاري ومن نموذج الإقرار هذا وقد أخذت هذه المستندات لمراجعتها خارج مقر الممول لعرضها على من أشاء لطلب الرأي والمشورة ولم تقل صلاحية العرض عن خمسة عشر يوم عمل.

٤ - وقَّرتي الممول مستشاراً ائتمانياً تواصلت معي وقدم لي (هاتفياً / حضورياً) شرحاً وافياً عن (صيغة التمويل العقاري) وضح لي من خلاله شروط وأحكام عقد التمويل هذا ووضح لي المخاطر التي تصاحب (صيغة التمويل العقاري) وأجاب على جميع استفساراتي.

وبعد أن اطلعت على كافة تفاصيل عرض صيغة التمويل العقاري وفهمتها فهما نافياً للجهالة. وبعد أن درستُ كافة التزاماتي وأخذت في الاعتبار كافة الاحتمالات المستقبلية وما يترتب عليها من أعباء والتزامات غير تلك التي أحملها قبل توقيع العقد، فإنني بهذا، وبكامل إرادتي، أقبل الالتزامات المترتبة على هذا النوع من التمويل العقاري عند توقيع العقد وكامل مرفقاته.

٥-٥-٢ قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية:

تهدف هذه القواعد إلى توفير الشفافية في السوق فيما يخص معدل النسبة السنوي/المعدل السنوي المكافئ، لمختلف المنتجات التي تطرحها البنوك للأفراد والمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر، وكذلك التي تطرحها شركات التمويل للعملاء الأفراد حسبما يحدده البنك المركزي السعودي. وهذا سيسمح للعملاء الأفراد والمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر بمقارنة هذه النسب بين منتجات التمويل والادخار المختلفة، التي تقدمها البنوك وشركات التمويل.

١. نطاق التطبيق

جميع البنوك وشركات التمويل الحاصلة على ترخيص البنك المركزي السعودي في المملكة العربية السعودية والخاضعة لإشرافه.

٢. التعريفات:

<p>هو معدل الخصم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الأقساط والدفعات الأخرى المستحقة على المستفيد، التي تمثل للقيمة الحالية لدفعات إجمالي المبلغ المستحق سداده من المستفيد، مساوية مبلغ التمويل المتاحة للمستفيد، وذلك في التاريخ الذي يكون فيه مبلغ التمويل أو أول دفعة منه متاحًا للمستفيد (وفقًا للمادة ٨١ من اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التمويل).</p>	<p>معدل النسبة السنوي Annual Percentage Rate (APR)</p>
<p>المعدل لحساب الادخار أو المنتج الاستثماري الذي يحتوي على أكثر من فائدة/ربح مركبة خلال السنة. ويحسب على افتراض أن أي فائدة/ربح مدفوعة يتم تضمينها في الرصيد الأساسي، وفي تاريخ الاستحقاق التالي؛ يتم دفع الفائدة/الربح على الرصيد المرتفع قليلاً بسبب إضافة الفائدة/الربح المدفوعة إلى الرصيد الأساسي.</p>	<p>المعدل السنوي المكافئ Annual Equivalent Rate (AER)</p>
<p>المعدل المطبق على العمليات (النقدية أو الائتمانية) التي تمت عبر بطاقة الائتمان. ويطبق المعدل على الأرصدة غير المسددة بالكامل بنهاية دورة إصدار الفاتورة.</p>	<p>معدل الشراء لبطاقة الائتمان</p>
<p>مبلغ التمويل المسجل في الميزانية العمومية الممنوح للعميل.</p>	<p>مبلغ التمويل</p>
<p>الاستحقاق التعاقدية للتمويلات المسجلة في الميزانية العمومية الممنوحة للعميل: هو تاريخ السداد النهائي لمنتجات القروض والتمويلات الذي يستحق فيه سداد أصل التمويل وجميع الفوائد/الأرباح المستحقة. الاستحقاق التعاقدية مقابل المنتجات الادخارية: هو تاريخ السداد النهائي لمنتجات الادخار الذي يستحق فيه سداد أصل الوديعة والفوائد/الأرباح المستحقة للعميل.</p>	<p>الاستحقاق</p>

مبلغ القسط الذي يتعين على العميل سداده للبنك أو شركة التمويل كل شهر حتى سداد التمويل بالكامل.	مبلغ القسط الشهري
أقل مبلغ يمكن للعميل دفعه على بطاقة الائتمان؛ لتجنب غرامات التأخر في السداد. ويحسب الحد الأدنى كنسبة مئوية من الرصيد المستحق، بالإضافة إلى أي رسوم تمت إضافتها.	الحد الأدنى للسداد
عدد الأشهر المتبقية إذا دفع العميل الحد الأدنى لسداد بطاقة الائتمان كل شهر.	لأشهر حتى سداد الرصيد
السعر المتفاوض عليه بين المشتري والبائع في عملية تجارية، بعد استيفاء معايير التقييم المحددة من قبل البنك. وقد يكون السعر المتفق عليه لا يساوي سعر العرض الحالي أو مبلغ آخر عرض شراء للعقار.	القيمة السوقية للعقار
نسبة التمويل المقدم من البنك أو شركة التمويل إلى قيمة العقار المشتري، المحددة على أنها القيمة السوقية للعقار.	نسبة التمويل إلى القيمة
سداد الفوائد/الأرباح فقط أو الفوائد/الأرباح وأصل التمويل أو غير ذلك.	نوع السداد
رسوم يتعين على العميل دفعها لجهة التمويل عند السداد المبكر للتمويل، قبل نهاية فترة الاستحقاق المجدولة للتسهيل الائتماني، ويشار إليها أيضاً كغرامة السداد	رسوم السداد المبكر
المبلغ المودع لدى البنك في منتجات الادخار أو الاستثمار.	مبلغ الإيداع

٦-٥-٢ متطلبات الإفصاح:

- يجب على البنوك وشركات التمويل الإفصاح عن معلومات كافة المنتجات التمويلية والادخارية (إن وجدت) للأفراد بشكل مفصل وواضح في الموقع الإلكتروني والقنوات والمواد التسويقية وفقاً لجدول الإفصاح.
- يجب على البنوك وشركات التمويل الإفصاح عن معلومات كافة المنتجات التمويلية والادخارية (إن وجدت) للمنشآت الصغيرة ومتناهية الصغر بشكل مفصل وواضح في الموقع الإلكتروني والقنوات والمواد التسويقية، وذلك بالإفصاح عن نطاق السعر لكل منتج وفقاً لجدول الإفصاح.

ج. في حال تعذر تضمين جداول الإفصاح في بعض القنوات والمواد التسويقية كالمنشورات الورقية، فإنه يحظر تضمين أو الإشارة إلى أي أسعار أو مزايا تنافسية بشكل مضلل للمستهلك، ويتم الإشارة إلى الموقع الإلكتروني لمزيد من التفاصيل حيال المنتج.

د. يجب تطوير آلة حاسبة لكل منتج تمويلي أو ادخاري تبين السعر والأقساط الدورية بناءً على مدخلات المستهلك، وفي حال تعذر ذلك، يتم الإفصاح بوضع عدة أمثلة للأسعار بحسب مبلغ التمويل أو المبلغ الادخاري والمدة وفئة المستهلك، بحيث لا تقل عن ثلاثة أمثلة.

هـ. يجب تطوير آلة حاسبة خاصة بالبطاقات الائتمانية تقوم بحساب معدل النسبة السنوي وجميع العمولات المصاريف التي أوسيتحملها المستهلك مقدما بشكل شهري، كما توضح نوع والحد الائتماني للبطاقة المناسب بناءً على مدخلات المستهلك. ويجب أن تخضع حدود التمويل والرسوم والتعرفة للأنظمة، واللوائح، والمتطلبات التنظيمية الأخرى ذات الصلة.

ز. يجب عدم استخدام أي أسعار أو نسب أو معدلات لا تتوافق مع جداول الإفصاح ونتائج الآلة الحاسبة في الموقع الإلكتروني ضمن الحملات التسويقية.

ح. يجب توضيح عملية الحساب والعوامل المؤثرة في التسعير لغرض الشفافية، على سبيل المثال إذا تم استخدام أسعار فائدة/ربح متغيرة، فإنه يجب ذكرها وتوضيح ذلك.

ط. الإفصاح عن الحد الأدنى أو الحد الأعلى للمنتجات التي لا يمكن تحديد سعرها. على سبيل المثال المنتجات الادخارية التي يرتبط السعر بمتوسط المبلغ في حساب العميل.

ي. إذا كان أحد متطلبات الإفصاح في نماذج الإفصاح لا ينطبق على منتج، فيجب ذكر أنه «لا ينطبق» مع تقديم مبرر منطقي.

ك. لمنتجات التمويل العقاري التي تتضمن ميزات متعددة؛ على البنوك وشركات التمويل تطوير حاسبة للتمويل العقاري على مواقعها الإلكترونية، مع مراعاة المدخلات المنصوص عليها في قواعد الإفصاح بالنسبة إلى المواد المطبوعة الأخرى، كما يجب استخدام مثال واحد لكل نوع.

ل. يجب التنويه كتابيًا على أن الإفصاح سواء من خلال جداول الإفصاح أو الآلة الحاسبة يعد على سبيل المثال، وأن الأسعار قابلة للتغير لبعض العملاء في حال وجود عوامل مؤثرة كالسجل الائتماني للمستهلك.

م. حيثما ينطبق، يجب حصر جداول الإفصاح والآلة الحاسبة الخاصة بالمنتجات التمويلية والادخارية (إن وجدت) في صفحة واحدة في الموقع الإلكتروني للبنك أو شركة التمويل تحت أيقونة باسم «أسعار المنتجات التمويلية والادخارية»، مع تفعيل الوصول المباشر لتلك الصفحة من خلال وضع الأيقونة في أعلى اليمين من الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني؛ ليسهل للمستهلكين الوصول للأسعار. هذا بالإضافة إلى إضافة جداول الإفصاح والآلة الحاسبة في الصفحة الخاصة بوصف كل منتج.

ن. يجب مراجعة الأسعار بشكل دوري وبحد أدنى شهريًا، مع عكس أي تعديل يطرأ على الأسعار في جداول الإفصاح والآلة الحاسبة خلال يوم عمل، وذكر تاريخ آخر تحديث في أعلى الصفحة.

٧-٥-٢ نماذج جداول الإفصاح للأفراد

يجب على البنوك وشركات التمويل استخدام الأمثلة أدناه؛ لتوضيح الحد الأدنى من المعلومات التي يجب أن تتضمنها نماذج الإفصاح. ويمكن تضمين معلومات إضافية إلى الحد الأدنى من المتطلبات المذكورة في هذا القسم.

أ. المنتجات التمويلية بمختلف الأنواع

(الإفصاح عن المنتجات المسجلة في الميزانية العمومية مثل: التمويلات، دون الحاجة إلى الإفصاح عن المنتجات خارج الميزانية العمومية).

مثال: تمويل لأجل

مبلغ التمويل	الاستحقاق بالسنوات	معدل النسبة السنوي	مبلغ القسط الشهري
١٠٠,٠٠٠	٥ سنوات	٥,٥٪	١,٩٠١

ب. جميع أنواع وفئات بطاقات الائتمان

مثال: بطاقة تحويل رصيد بلاتينية

معدل % السنوي*	معدل الشراء لبطاقة الائتمان	% الحد الأدنى للسداد	الأشهر حتى سداد الرصيد**
١٩٪	١٧٪	٥٪	٦٠ شهراً

* على البنوك وشركات التمويل؛ الإفصاح في العقود بشكل واضح عن كافة عناصر معدل النسبة السنوي والعمولات، والفصل بين العمولات والمصاريف التي سيتحملها المستهلك والتي سيتحملها شهرياً مقدماً على المبلغ القائم.

* إذا تم سداد الحد الأدنى الشهري، فسيستغرق الأمر حوالي ٦٠ شهراً لسداد المبلغ بالكامل مع مراعاة الفائدة المركبة/ الأرباح المضافة كل شهر.

ج. التمويل العقاري السكني

مثال: شراء أول منزل*

القيمة السوقية للعقار	نسبة التمويل إلى القيمة	سعر فائدة/ ربح ثابت أو متغير**	معدل النسبة السنوي	استحقاق السنوات	نوع السداد	مبلغ القسط الشهري	رسوم السداد المبكر
٥٠٠,٠٠٠	٩٠٪	سعر فائدة/ والفائدة/ الأرباح	٤,٥٪	٢٥ سنة	أصل التمويل	١٩,٣٧٨	ربح ثلاثة أقساط مستقبلية

* على البنوك وشركات التمويل؛ الإفصاح في حاسبة التمويل العقاري عن فترة السداد لمنتجات البيع على الخارطة والبناء الذاتي.

** بما في ذلك معدل الفائدة/الربح الأولي) معدل فائدة/ربح ثابت في بداية التمويل العقاري لبضع سنوات (ومعدل المتابعة) معدل الفائدة/الربح الذي سيستخدم بعد انتهاء مدة معدل الفائدة/الربح الأولي (مثال: استخدام معدل فائدة/ربح ثابت عدة سنوات ثم استخدام معدل فائدة/ربح متغير مثل: معدل الفائدة بين البنوك السعودية (السايبور) فترة ثلاثة أشهر + ٢٠ نقطة أساس).

د. منتجات الإيجار التمويلي لكل نوع من الأصول

مثال: تمويل مركبات

نوع الأصل	مبلغ التمويل	الاستحقاق بالسنوات	معدل النسبة السنوي	مبلغ القسط الشهري	القيمة المتبقية
سيارة	٢٠٠,٠٠٠	٥ سنوات	٥%	٤,٠٥١	٢٠,٠٠٠

الفصل
الثاني

هـ. الادخار لكل فئة ونوع من المنتجات

مثال: ودیعة محددة المدة (سنتان)

الحد الأدنى لمبلغ الأيداع	الاستحقاق بالسنوات	المعدل السنوي المكافئ	عدد مرات السحب المسموح بها في السنة الأولى	عدد مرات السحب المسموح بها في السنة الثانية
٢٠,٠٠٠	سنتان	١,٥%	٠	٢

• تحويل المديونية التمويل العقاري:

١. على جهات التمويل (بائعة المديونية) تنفيذ طلب العميل الراغب في تحويل المديونية باستكمال النماذج الخاصة بتحويل مديونية التمويل العقاري خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب.

ب. على جهات التمويل (بائعة المديونية) إتمام معالجة طلب العميل خلال مدة لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ تلقي موافقة جهة التمويل (الراغبة في شراء المديونية) على تحويل المديونية.

• نسبة التمويل العقاري: لا يجوز للممول العقاري منح ائتمان بأي صيغة من صيغ التمويل بما يزيد عن (٧٠٪) من قيمة

المسكن محل عقد التمويل العقاري. وللبنك المركزي السعودي تغيير هذه النسبة وفقاً لأوضاع السوق السائدة.

ووفقاً للتعميم رقم (٤٨٣٦٢/٣٩١٠٠٠٠ الصادر بتاريخ (١٤٣٩/٠٤هـ)، فقد قرر البنك المركزي السعودي زيادة الحد

الأقصى لنسبة التمويل لترتفع من (٨٥٪) إلى (٩٠٪) من قيمة المسكن الأول للمواطنين فقط، مع استمرار البنوك والمصارف

بمنح التمويل العقاري عن (٧٠٪) وشركات التمويل العقاري عند (٨٥٪) من قيمة المسكن الثاني فأكثر ولكافة المستفيدين.

• يستثنى برنامج التمويل المدعوم والمقدم بالتعاون مع برامج صندوق التنمية العقاري الذي يهدف إلى تخفيف عبء الدفعة

المقدمة التي تشترطها جهات التمويل عند شراء عقار بموجب تمويل عقاري حيث يتم زيادة نسبة التمويل لتصل إلى (٩٥

٪) حسب الشروط الآتية:

• أن تنطبق على المستفيد شروط الدعم السكني وهي أن يكون لديه عائلة وعمره تجاوز ٢٥ سنة ولا يملك مسكناً وسعر

العقار المراد شراؤه لا يتجاوز ٨٥٠ ألف ريال.

أسئلة نهاية الفصل الثاني

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١. وضح باختصار الفرق بين الحسابات الجارية، حسابات الادخار، وحسابات الودائع لأجل؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-٢
٢. اذكر ثلاثاً من الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-١-٢
٣. ما هو الفرق بين بطاقة الصرف الالكتروني وبطاقة الائتمان؟
مرجع الإجابة: القسم ١-١-٢
٤. ما هي ضوابط فتح الحسابات البنكية للأشخاص الطبيعيين عن بعد؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٢-٢
٥. ما هي أنواع الأوراق التجارية موضحاً أهم خصائصها؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٣-٢
٦. وضح باختصار الفرق بين الكمبيالة والشيك؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-٣-٢ والقسم ٤-٣-٢
٧. اذكر ثلاثة من الأهداف الرئيسية لنظام «سريع».
مرجع الإجابة: القسم ٢-٤-٢
٨. ما الفرق بين السوق الأولية والسوق الثانوية كأسواق للتمويل العقاري؟
مرجع الإجابة: القسم ١-٥-٢
٩. ما هي المتطلبات الإجرائية لتوثيق وتسجيل الرهن العقاري؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-٧-٢
١٠. ما الفرق بين كل من: بطاقة الائتمان، بطاقة الحسم الشهري؟
مرجع الإجابة: القسم ٢-٥-٢
١١. اذكر المدد اللازمة لتنفيذ تحويل مديونية التمويل الاستهلاكي.
مرجع الإجابة: القسم ٢-٦-٢

أسئلة نهاية الفصل الثاني

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١٢. وضح النقاط الست اللازم تطبيقها قبل منح منتج التمويل العقاري.

مرجع الإجابة: القسم ٢ - ٧ - ٢

١٣. من قواعد الإفصاح إبلاغ العميل عن:

- نسبة التمويل العقاري إلى القيمة.

- القيمة السوقية للعقار.

مرجع الإجابة: القسم ٢-٧-٣

١٤. اذكر المدد اللازمة لتنفيذ تحويل مديونية التمويل العقاري.

مرجع الإجابة: القسم ٢-٧-٥

مبادئ التمويل المسؤول

يحتوي هذا الفصل على ٦ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل مفهوم التمويل المسؤول والأحكام المتعلقة به والطرق الكمية لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وقدرته على السداد. حيث تعتبر حماية عملاء البنوك هدف استراتيجي يسعى البنك المركزي السعودي دائماً إلى تحقيقه من خلال تحفيز البنوك على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي.

١-٣ مبادئ التمويل المسؤول للأفراد:

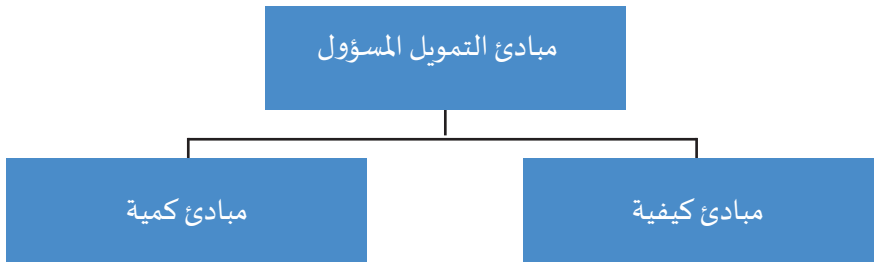
الهدف التعليمي

١- التعرف على مبادئ التمويل المسؤول والأحكام المتعلقة به.



١-١-٣ طبيعة مبادئ التمويل المسؤول:

أصدر البنك المركزي السعودي تعميماً بعنوان «مبادئ التمويل المسؤول للأفراد» في شهر رمضان من العام ١٤٣٩ هـ، يهدف تشجيع التمويل المسؤول الذي يلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء خصوصاً تلك المتعلقة بالحصول على المساكن والأصول بدلاً من الأغراض الاستهلاكية، كما تهدف هذه المبادئ إلى تعزيز الشمول المالي من خلال توفير التمويل المناسب لجميع فئات المجتمع، ومراعاة نسب التحمل ضمن نطاق يمكن للعميل تحمله. وتهدف هذه المبادئ أيضاً إلى ضمان العدالة والتنافسية بين الممولين بما يحافظ على فاعلية الإجراءات والآليات المتبعة من البنوك وشركات التمويل وضمان كفاءتها.



شكل (١-٣): مبادئ التمويل المسؤول للأفراد

ويمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو الآتي:

- الممول: البنوك وشركات التمويل الخاضعة لإشراف البنك المركزي والمرخص لها بمزاولة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل.
- العميل: الشخص الطبيعي الحاصل على التمويل أو الذي يتقدم إلى الممول طالباً التمويل أو من يوجه إليه التمويل.
- مبلغ التمويل: الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب عقد التمويل.
- تكلفة الأجل: قيمة الأجل المقررة على العميل بموجب عقد التمويل، ويمكن التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة من مبلغ التمويل المقدم للعميل.
- كلفة الأجل المتغيرة: تكلفة الأجل التي تحدد بناءً على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتتغير بتغير المؤشر.

• إجمالي المبلغ المستحق سداده من العميل: مبلغ التمويل مضافاً إليه جميع ما يلتزم العميل بأدائه من تكاليف وفق أحكام عقد التمويل، وتشمل تكلفة الأجل، والرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية، والتأمين، وأي نفقات لازمة للحصول على التمويل، مع استبعاد أي نفقات يمكن للعميل تجنبها مثل التكاليف أو الرسوم التي تستحق على العميل نتيجة إخلاله بأي من التزاماته الواردة في عقد التمويل.

• الالتزامات الائتمانية الشهرية: إجمالي المبالغ مستحقة السداد من العميل وفقاً للتقرير الائتماني الصادر عن شركات المعلومات الائتمانية المرخصة والإفصاح الشخص ي للعميل، وتحسب على أساس شهري.

• إجمالي الراتب: الراتب الأساس الشهري (بعد حسم مستحقات التقاعد أو التأمينات (مضافاً إليه جميع البدلات الثابتة التي تعطى للموظف من جهة عمله بصفة شهرية.

• إجمالي الدخل الشهري: المتوسط الشهري للمبالغ المالية التي يحصل عليها العميل من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى، ويشمل ذلك إجمالي الراتب أو أي دخل آخر بما في ذلك أي بدلات أو مكافآت تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو أي عوائد لاستثمارات أخرى، أو غير ذلك، التي يمكن التحقق منها بصورة معقولة.

• صافي الدخل الشهري المتاح: المبلغ المتبقي من إجمالي الدخل الشهري للعميل للإنفاق، أو للاستثمار، أو للدخار بعد حسم المصاريف الأساسية الحالية أو المتوقعة مستقبلاً، والالتزامات الائتمانية الشهرية، ويُحسب على أساس شهري.

• نسب التحمل: نسب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل إلى إجمالي الدخل الشهري للعميل، محسوبة وفق الأحكام والشروط الواردة في المبادئ الكمية للتمويل المسئول.

• الاستقطاع: الحسم من إجمالي الراتب للعميل أو من معاشاته الشهرية.

٢-١-٣ الأحكام العامة لمبادئ التمويل المسئول:

• تطبيق المبادئ على جميع الممولين وتخضع لها أنشطة التمويل الموجهة إلى العملاء التي تتضمن جميع المنتجات والبرامج الائتمانية الموجهة إلى الأفراد ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر التمويل الشخصي وتمويل المركبات والبطاقات الائتمانية والتمويل العقاري.

• على الممول وضع الضوابط والإجراءات الداخلية الملائمة لضمان متابعة الالتزام بهذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة وإعطاء اهتمام خاص لتوثيق المعلومات والمستندات المقدمة من العميل بما يضي عليها درجة مقبولة من الموثوقية.

• إذا أسند الممول بعض الأعمال ذات العلاقة إلى طرف أو أطراف أخرى، يتعين عليه التأكد من التزام تلك الأطراف بهذه المبادئ وعدم مخالفتهم أحكام هذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة.

• على الممول اتخاذ ما يلزم لضمان فهم موظفيه الكامل لهذه المبادئ والتزامهم بتطبيقها، ومشاركتها مع العملاء وإطلاعهم عليها والأخذ في الاعتبار عند إعداد برامج تحفيز لموظفيه بمراعاة هذه المبادئ وعدم وضع برامج تؤدي إلى التمويل غير المسئول وعدم الاكتفاء بالاعتماد على عدد أو قيمة التمويل الممنوح.

• على الممول الاحتفاظ بسجلات كافية لإثبات التزامه بهذه المبادئ والأنظمة واللوائح والتعليمات الأخرى ذات العلاقة.

٢- أن يتعرف المختبر على المبادئ الكيفية للتمويل المسؤول.



١. على الممول اتباع أسلوب علمي ومعايير وإجراءات واضحة وشفافة ومكتوبة لتقييم الجدارة الائتمانية للعميل وقدرته على السداد، وعلى مجلس إدارة الشركة اعتماد هذه المعايير ومراجعتها سنوياً وتحديثها عند الحاجة. وعلى الممول تطبيق هذه الإجراءات قبل منح التمويل وتوثيق ذلك في ملف التمويل.

٢. على الممول فحص السجل الائتماني للعميل، بعد موافقته، للتحقق من ملاءته المالية وقدرته على تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية وسلوكه الائتماني، وتوثيق ذلك في ملف التمويل. وعلى الممول أن يطلب من العميل الإفصاح كتابياً عن أي التزامات ائتمانية أخرى عليه مثل القروض من جهة العمل أو الأصدقاء أو الأقارب أو غيرها من الالتزامات الأخرى، سواء كانت حالية أو متوقعة، وتوثيق ذلك في ملف التمويل.

٣. على الممول أن يخضع جميع عملائه لتقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية، خصوصاً في الظروف التي تقترب فيها نسب التحمل للعميل من الحدود العليا، ويعتمد تقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية في الأساس على تقييم صافي الدخل الشهري المتاح للعميل الممكن استخدامه في الوفاء بالتزاماته الائتمانية الشهرية.

٤. على الممول استخدام نماذج وأدوات مالية لقياس إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية ومدى ملاءمة التمويل لاحتياجات وظروف العميل، ومن أبرز هذه النماذج حصرتصنيف المصاريف الأساسية المعتادة لفئات العملاء المختلفة. وتشمل المصاريف الأساسية بحد أدنى المجموعات الآتية:

- مصاريف الأغذية، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
- مصاريف السكن (الإيجار) والخدمات، وتعتمد على ما إذا كان العميل مالكاً لمنزله أو مستأجراً له أو غيرها.
- أجور العمالة المنزلية.
- مصاريف التعليم، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
- مصاريف الرعاية الصحية، وتتأثر بعدد الأفراد المعالين.
- مصاريف النقل ومصاريف الاتصالات.
- مصاريف التأمين للفرد شخصياً ومن يعولهم، بحسب الحال.
- أي تكاليف أو مصاريف مستقبلية متوقعة.

بالإضافة إلى التحقق من الالتزامات الائتمانية الشهرية القائمة من خلال شركات المعلومات الائتمانية المرخصة. والتمويل الممنوح من قبل جهة العمل أو الأصدقاء والأقارب أو غيرها من التمويلات الأخرى والتي تسدد عن طريق أقساط شهرية أو نصف سنوية أو غيرها.

٥. على الممول أن يضمن الموازنة بين الكفاءة والفعالية في النماذج والأدوات المالية المستخدمة لقياس إمكانية التحمل، ويستفاد مما لدى الممول من معلومات وبيانات وكذلك من مصادر الإحصاءات العامة المتوافرة بالشكل القانوني، وينبغي أن تتضمن منهجية تلك النماذج والأدوات بحد أدنى ما يأتي:

- آلية حساب وتحليل إجمالي الدخل الشهري.
- آلية حساب وتحليل الالتزامات الائتمانية الشهرية.
- آلية حساب وتحليل المصاريف الأساسية، بما في ذلك:
- قائمة مؤشرات المصاريف الأساسية بالمقارنة مع البيانات المتحقق منها.
- إمكانية تغيير المصاريف الأساسية وفقاً لمستويات الدخل.
- إمكانية تغيير المصاريف الأساسية وفقاً لعدد المعالين.

٣-٣ المبادئ الكمية للتمويل المسؤول:

الهدف التعليمي

٣-٣ أن يتعرف المختبر على المبادئ الكمية للتمويل المسؤول.



١. يجب الالتزام بشروط احتساب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل على النحو الآتي:
 - يكون الالتزام الائتماني الشهري للبطاقة الائتمانية مساوياً للحد الأدنى للسداد من السقف الائتماني لكل بطاقة ائتمان مصدرة للعميل.
 - تشمل الالتزامات الائتمانية الشهرية جميع الالتزامات الائتمانية تجاه الممولين ومؤسسات الإقراض الحكومية المتخصصة وأي التزامات ائتمانية أخرى مثل القروض من جهة العمل أو الأصدقاء والأقارب أو غيرها من التمويلات الأخرى.
 - على الممول أن يراعي قبل منح التمويل ذي تكلفة الأجل المتغيرة إضافة هامش افتراضي على تكلفة الأجل عند حساب الالتزامات الائتمانية الشهرية لهذا التمويل، وذلك لمواجهة مخاطر التغير في تكلفة الأجل.
 - بعد منح التمويل يكون الممول مسؤولاً عن تجاوز نسبة تحمل الالتزامات الائتمانية للعميل عن الحد المسموح به إذا كان ذلك التجاوز نتيجة لتغير تكلفة الأجل، وإذا حدث ذلك تعين على الممول إعادة جدولة فترات السداد الخاصة بالتمويل ولا يجوز للممول حينذاك احتساب تكلفة أجل تؤدي إلى تجاوز هذه الحدود.
 - تكون الالتزامات الائتمانية الشهرية للتمويل الذي لا تكون فيه جميع الأقساط متساوية محسوبة بافتراض ثبات القسط الشهري عند مستوى المتوسط الشهري لكافة الأقساط وبغض النظر عما إذا كان التمويل المستحق السداد من خلال دفعات متساوية أو يستوجب سداد دفعة أخيرة.
٢. يجب الالتزام بشروط احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل على النحو الآتي:
 - يحسب من إجمالي الراتب ما يكون موثقاً بأي وسيلة من جهة العمل.

• يحتسب من الدخل الآخر نصف المتوسط الشهري لإجمالي المبالغ المالية التي يحصل عليها الشخص من أي مصدر دخل دوري سواء شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى، بما في ذلك البدلات أو المكافآت التي تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو عوائد الاستثمارات، أو توزيعات أرباح الشركات أو غير ذلك، التي يمكن التحقق منها بناءً على كشف حساب العميل لمدة سنتين على الأقل أو بموجب وثائق رسمية تثبت استمراريتها.

• لا يجوز احتساب ما يحصل عليه العميل من الإعانات الحكومية مثل برنامج حساب المواطن أو الضمان الاجتماعي ضمن إجمالي الدخل الشهري للعميل، إلا أنه يجوز احتساب الدعم الحكومي المقدم-من وزارة الإسكان أو صندوق التنمية العقارية-ضمن إجمالي الدخل الشهري للعميل وذلك لمنتجات التمويل العقاري.

٣. تخضع نسب التحمل للعملاء حسب إجمالي دخلهم الشهري للقيود الآتية:

إجمالي الدخل الشهري أكبر أو يساوي ٢٥,٠٠٠ ريال	إجمالي الدخل الشهري أكبر من ١٥,٠٠٠ ريال وأقل من ٢٥,٠٠٠ ريال	إجمالي الدخل الشهري أقل أو يساوي ١٥,٠٠٠ ريال	القيود
٣٣,٣٣٪ من إجمالي الراتب للعميل	٣٣,٣٣٪ من إجمالي الراتب للعميل	٣٣,٣٣٪ من إجمالي الراتب للعميل	١- ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل والمرتبطة فقط بالاستقطاع الشهري ما نسبته
٢٥٪ من إجمالي الراتب للعميل	٢٥٪ من إجمالي الراتب للعميل	٢٥٪ من إجمالي الراتب للعميل	للعلماء المتقاعدين ما نسبته
تخضع الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل لسياسات شركة التمويل الائتمانية، وعلى الشركة مراعاة أن يخضع جميع عملائها لتقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية وفقاً لهذه المبادئ.	٤٥٪ من إجمالي الدخل الشهري للعميل	٤٥٪ من إجمالي الدخل الشهري للعميل	٢- ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية خلاف الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل العقاري ما نسبته

<p>تخضع الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل لسياسات شركة التمويل الائتمانية، وعلى الشركة مراعاة أن يخضع جميع عملائها لتقييم إمكانية تحمل الالتزامات الائتمانية الشهرية وفقاً لهذه المبادئ.</p>	<p>٧٥٪ من إجمالي الدخل الشهري العميل</p>	<p>٥٥٪ من إجمالي الدخل الشهري العميل، إلا أنه فيما يخص عملاء التمويل العقاري المستفيدين من وزارة الإسكان أو صندوق التنمية العقارية، فيجب ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته (٦٥٪) من إجمالي الدخل الشهري للعميل.</p>	<p>٣-ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل ما نسبته</p>
---	--	--	---

- يجب ألا تتجاوز مدة التمويل (٥) سنوات أو (٦٠) شهراً من تاريخ منح التمويل، ويستثنى من ذلك التمويل العقاري والبطاقات الائتمانية.
- للبنك المركزي السعودي مراجعة نسب التحمل للعملاء الواردة في القواعد السابقة بصفة دورية وتعديلها أخذاً في الاعتبار سلامة النظام المالي واستقراره وتوقعات النمو الاقتصادي.

٤-٣ ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد.



- تهدف ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد الصادرة عن البنك المركزي السعودي في رجب ١٤٣٩هـ، إلى تنظيم آلية التحصيل والتواصل مع العملاء الأفراد وضمانهم بشكل يتيح لجهات التمويل اتباع إجراءات واضحة ومحددة بما يحمي حقوق أطراف العلاقة. ووفقاً لتلك الضوابط يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو الآتي:
- **العميل:** شخص طبيعي حاصل على منتج تمويلي من جهة تمويل.
 - **جهة التمويل:** البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي.
 - **التحصيل:** قيام جهة التمويل باستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل في تواريخ استحقاقها.
 - **التعثر:** عدم التزام العميل بسداد الأقساط الشهرية المتفق عليها في عقد التمويل لمدة ثلاثة أشهر متتالية، أو أكثر من خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل.

- الطرف الثالث: جهة متعاقد معها بالعمل نيابة على جهة التمويل بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها جهة التمويل أو خدمة جديدة تزمع البدء في تنفيذها، ويمكن أن تكون وحدة من وحدات جهة التمويل نفسها أو شركة تابعة لجهة التمويل أو مستقلة عنها.
- شكوى: كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابةً أو شفويًا.
- الاتصال الموثق: وسيلة اتصال مسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو إلكتروني.
- تغيير ظروف العمل إجبارياً: حدث يؤدي إلى تغيير ظروف العمل بشكل إجباري على سبيل المثال: العجز عن العمل (جزئياً أو كلياً) أو تقاعده (إجبارياً) أو فقدانه وظيفته أو فقدانه بعض البدلات الثابتة التي تعطى للموظف من جهة عمله بشكل شهري.
- تغيير ظروف العمل اختيارياً: حدث يؤدي على تغيير ظروف العمل بشكل اختياري على سبيل المثال: التقاعد (الاختياري) أو تغيير وظيفة العميل.
- الضامن: أي شخص طبيعى أو اعتباري يضمن سداد العميل أو يعد بالوفاء بالتسديد عنه في حالة عدم قدرة العميل على السداد بموجب إقرار كتابي.
- التضامن: قد يشترى شخصان أو أكثر عقاراً من خلال عقد تضامن، وقد يتم استحقاق الأقساط بنسب متساوية أو بنسب غير متساوية حسب الاتفاق.

٣-٤-١ ضوابط التواصل مع العملاء:

- يجب على جهة التمويل بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدم للجهات القضائية المختصة، مع الالتزام بما يأتي:
١. تنحصر وسائل الاتصال الموثقة التي يحق لجهة التمويل استخدامها عند التواصل مع العملاء أو ضامنهم بما يأتي:
 - البريد الإلكتروني
 - البريد المسجل
 - العنوان الوطني
 - الرسائل النصية
 - الاتصال الهاتفي
 ٢. يجب أن يشمل نص التواصل كحد أدنى ما يأتي:
 - اسم جهة التمويل والإدارة المعنية بتحصيل المتعثرات.
 - أوقات العمل ورقم التواصل مع الإدارة المعنية أو الطرف الثالث.
 - اسم الموظف، جهة التمويل أو اسم الطرف الثالث في حالة ما إذا كان الاتصال هاتفيًا.
 ٣. يجب على جهة التمويل الالتزام بما يأتي:
 - لا يزيد عدد محاولات الاتصال الهاتفي مع العميل عن عشر مرات كل ثلاثين يوماً. كما يجب أن يتاح للعميل إمكانية معاودة الاتصال على الرقم الذي تم الاتصال منه.
 - توثيق جميع المكالمات الهاتفية مع العملاء (الواردة أو الصادرة) والاحتفاظ بسجلاتها لمدة لا تقل عن عشر سنوات

من تاريخ الاتصال، كما يجب التوضيح للعميل عند بداية المكاملة الهاتفية بأنها مسجلة.

- تمكين العملاء من تقييم رضاهم عند الانتهاء من المكاملة الهاتفية (الصادرة أو الواردة)، وتوثيق ذلك ألياً.
- وضع المعايير اللازمة لضمان التزام الموظفين بتزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة بكل مهنية عن وضعهم الحالي في التعثر والإجراءات النظامية التي يحق لجهة التمويل اتخاذها.
- عدم إفادة العميل بمعلومات غير صحيحة أو غير نظامية إزاء العواقب المترتبة على عدم السداد.
- عدم التواصل مع العميل عن طريق استخدام مغلفات مكتوب على ظاهرها كلمات تشير إلى أنها تحتوي على معلومات تحصيل ديون متعثرة أو ما شابهها.
- حماية معلومات العملاء المالية والشخصية والحفاظ على خصوصيتها وعدم استخدامها إلا لأغراض مهنية محددة ونظامية وبموافقة العميل.

٤. في حالة اعتراض العميل على المبلغ المطالب به، فيجب على جهة التمويل اتباع الآتي:

- توثيق هذا الاعتراض وتسجيل شكوى للعميل بناءً على تعليمات البنك المركزي السعودي.
- تزويد العميل بالفترة الزمنية المتوقعة لمعالجة شكواه، على ألا تتجاوز المدد النظامية لمعالجة الشكوى.
- عدم التواصل مع العميل لتذكيره بوجود متعثرات إلى حين معالجة الشكوى.
- في حالة عدم رضا العميل عن نتيجة شكواه ورغبته في تصعيدها، فعلى جهة التمويل تزويد العميل بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة بهذا الشأن.
- تطوير سياسة لتحليل الشكاوى والاعتراضات والأنماط الخاصة بها والتعامل مع أسبابها ومصادر نشوئها.
- تطوير إجراءات عمل الإدارات ذات العلاقة تشمل اتفاقيات مستوى الخدمة وآلية التصعيد لضمان معالجة اعتراضات وشكاوى العملاء خلال الفترة النظامية، على أن يتم توثيق هذه الآلية.
- يجب أن تخضع الإدارة المعنية بإجراءات التحصيل والتواصل وكذلك الطرف الثالث، للمراجعة والتدقيق من قبل إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الالتزام بجهة التمويل باستمرار للتأكد من سلامة الإجراءات وتوافقها مع هذه الضوابط والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.

٣-٤-٢ إجراءات التحصيل من حسابات العملاء:

١. يحظر على البنوك والمصارف كجهة تمويل القيام بالآتي:

- استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو أن يشتمل عقد التمويل على ذلك.
- الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت دون وجود حكم أو قرار قضائي.
- استقطاع أكثر من قسط شهري واحد لكل تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحدة ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.
- استقطاع أو حجز القسط الشهري في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المتفق عليه.
- حجز أو خصم مستحقات نهاية الخدمة للعملاء المواطنين ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي.

٢. يجب على جهة التمويل تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري، على أن محددًا في جدول السداد أو متفقاً عليه لاحقاً مع العميل من خلال إحدى وسائل الاتصال الموثوقة.
٣. يجب على جهة التمويل الالتزام بخصم القسط الشهري في تاريخ الاستقطاع المتفق عليه، وفي حالة ثبوت التقصير في عدم قيامها بالاستقطاع في التاريخ المتفق عليه، فإن جهة التمويل ملزمة بإضافة مدة مماثلة في نهاية فترة التمويل دون احتساب أي تكلفة أجل أو رسوم إضافية مع إشعار العميل بذلك من خلال وسائل الاتصال الموثوقة.
٤. تلتزم البنوك والمصارف كجهة تمويل - بناء على طلب العميل - بإعادة جدولة المديونية في حالة ثبوت تغير ظروف العميل إجبارياً، دون منح تمويل جديد ودون أي رسوم إضافية ودون أي تغيير في تكلفة الأجل، وعلى البنوك والمصارف تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.
٥. تلتزم البنوك كجهة تمويل - بناء على طلب العميل - بإعادة جدولة المديونية في حالة ثبوت تغير ظروف العميل اختياريًا، مع إمكانية تغيير تكلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية، على أن يتم تنفيذ الجدولة خلال فترة لا تتجاوز الثلاثين يوماً من تاريخ تزويد العميل بالمستندات اللازمة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل الممنوحة بضمان الأصل.

٣-٤-٣ إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد:

١. يحق لجهة التمويل البدء في اتخاذ الإجراءات النظامية على العميل المتعثر عن السداد مع الجهات القضائية المختصة مع ضرورة إخطار العملاء بذلك عند تخلف العميل عن السداد لأكثر من ثلاثة أشهر متتالية أو خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل، على أن تكون آخر محاولة تواصل مع العميل من خلال العنوان الوطني.
٢. يجب على جهة التمويل عند صدور حكم أو قرار قضائي ضد العميل المتعثر عن السداد الالتزام بالقرار الصادر عن الجهات القضائية، ما لم يتفق الطرفان (جهة التمويل والعميل) على خلاف ذلك (على سبيل المثال: تسوية المديونية بين الطرفين، أو إعادة جدولة المديونية).
٣. يجب على جهة التمويل مراعاة ظروف العملاء الصادر بحقهم قرارات تنفيذ قضائية لصالحها، وذلك عند تقديمهم للضمانات اللازمة، بحيث تلتزم بإتاحة خيار إعادة جدولة المديونية مع إمكانية تغيير تكلفة الأجل ودون أي رسوم إضافية.
٤. بالنسبة للعقود المبرمة من تاريخ ١٠/١٠/٢٠١٨م، يجب على جهة التمويل إعفاء العميل من المبالغ المطالب بها بموجب عقد التمويل في حالة الوفاة أو العجز الكلي وذلك خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً من تاريخ استلام المستندات ذات العلاقة، ويستثنى من ذلك عقود التمويل التجارية وحالات الوفاة أو العجز الناتجة عن:
 - تعمد العميل إصابة نفسه، أو محاولته للانتحار.
 - الكوارث الطبيعية.
 - قرارات المحكمة أو السلطة القضائية المختصة.
 - تعاطي الكحول أو المخدرات أو العقاقير غير النظامية.
 - الاشتراك أو التدريب على أي رياضة أو منافسة خطيرة كالاشتراك في سباقات الخيل أو سباقات السيارات
 - وفاة أو إصابة ناشئة عن طبيعة العمل.

• ما ينتج بسبب أو ينشأ عن الأسلحة أو الإشعاعات النووية، والحرب أو أعمال العدوان الأجنبي، وأعمال التخريب والإرهاب التي يرتكبها شخص أو أشخاص بصفة منفردة أو على صلة بأي منظمة إرهابية.

٥. لا يحقّ لجهة التمويل فرض غرامات تأخير أو رسوم تحصيل تزيد عن المبلغ المستحق ويحد أعلى قيمة قسط واحد لكامل فترة التمويل.

٦. يجب على جهة التمويل التأكد من فهم العميل للمخاطر المحتملة في حالة عدم الالتزام بأحكام المنتجات التمويلية.

٧. يجب على جهة التمويل قبل منح أي منتج تمويلي، تقييم وضع العميل الائتماني والتأكد من قدرته على الوفاء بالتزاماته طوال فترة العقد مع الأخذ في الاعتبار مقدرة العميل على سداد الدفعة الأخيرة في حالة تضمينها في عقد التمويل، والتغيرات التي قد تطرأ على وضع العميل الائتماني (مثل سن التقاعد والبدلات غير الثابتة).

أسئلة نهاية الفصل الثالث

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١. ما هي أهداف مبادئ التمويل المسؤول؟

مرجع الإجابة: القسم ١-١-٣

٢. اذكر ثلاثة من أنشطة التمويل الخاضعة لمبادئ التمويل المسؤول؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-١-٣

٣. اذكر ثلاثة أمثلة لمصاريف أساسية لعميل تمويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٣

٤. اذكر ثلاثة من شروط احتساب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٣

٥. اذكر ثلاثة من شروط احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٣

٦. اذكر القيود التي تخضع لها نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري ١٥,٠٠٠ ريال فأقل؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٣

٧. يجب على جهة التمويل بذل العناية اللازمة للتواصل مع العملاء قبل التقدم للجهات القضائية المختصة، وضح ضوابط

تواصل البنوك مع عملاء التمويل؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-٣

٨. اشرح باختصار إجراءات التحصيل من حسابات العملاء موضحاً الأعمال المحظور على البنوك القيام بها كجهات تمويل؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٤-٣

مبادئ الشريعة الإسلامية وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد

يحتوي هذا الفصل على ١١ سؤال من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يقدم هذا الفصل نظرة عامة عن قطاع المصرفية الإسلامية، والفرق بينه وبين المصرفية التقليدية. ثم التعرف على نشاط المصرفية الإسلامية عبر عمليات النوافذ الإسلامية. كما يتناول الفصل منظمات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية وهيئاتها. وأخيراً، التعرف على أدوات وصيغ التمويل الإسلامي ومفهوم الصكوك الإسلامية وعمليات التوريق.

١-٤ الملامح العامة لقطاع المصارف الإسلامية:

الهدف التعليمي

١- التعرف على الملامح العامة لقطاع المصرفية الإسلامية، والفرق بينه وبين المصرفية التقليدية.



١-٤-١ مفهوم المصارف الإسلامية:

بالبحث في الأنظمة واللوائح المنظمة لعمل المصارف وقرارات وتعميمات البنوك المركزية، لم نصل إلى تعريف محدد للمصرف الإسلامي وإنما كانت هذه الأنظمة واللوائح تذكر مهام وأعمال المؤسسات المالية وضوابط إنشاء البنوك وطبيعة أعمالها دون أن يكون هناك تعريف واضح لمفهوم المصرف الإسلامي. وقد عرفت الكتابات المصرف الإسلامي بتعريفات متعددة نذكر منها على سبيل المثال ما يأتي:

• يعرف المصرف الإسلامي بأنه « مؤسسة مالية نقدية تقوم بالأعمال والخدمات المالية والمصرفية وجذب الموارد النقدية وتوظيفها توظيفاً فعالاً يكفل نموها وتحقيق أقصى عائد منها وبما يحقق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إطار أحكام الشريعة الإسلامية ».

• وعرفت اتفاقية إنشاء الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية في الفقرة الأولى من المادة الخامسة للبنوك الإسلامية: « هي تلك البنوك أو المؤسسات التي ينص قانون إنشائها ونظامها الأساسي على الالتزام بمبادئ الشريعة وعلى عدم التعامل بالفائدة أخذاً وعطاء ».

• كما عرف المصرف الإسلامي بأنه « مؤسسة مالية تقوم بدور الوساطة المالية بين فئتي المدخرين والمستثمرين في إطار صيغة المضاربة الشرعية المبنية على مبدأ المشاركة في الربح والخسارة، والقاعدة الشرعية الغنم بالغرم، فضلاً عن أدائها للخدمات المصرفية في إطار العقود الشرعية، وبالشكل الذي يسهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البيئة التي تعمل فيها ».

من التعريفات السابقة، يمكن استخلاص العديد من النقاط وإن كان أهمها ما يأتي:

• أن المصارف الإسلامية هي مؤسسات مالية وجزء من نظام مصرفي متكامل، إلا أنها تطبق مبادئ الشريعة في وظائفها وأنشطتها بعكس الأنشطة المصرفية التقليدية.

• أن المصرف الإسلامي ليس فقط وسيطاً بين المدخرين والمستثمرين، وإنما يعمل على تحقيق مبادئ الاقتصاد الإسلامي من حيث دوره التنموي وتحقيق العائد الاجتماعي بجانب العائد الاقتصادي والعمل على تحقيق أسس درجات التكافل الاجتماعي.

• دفع عمليات الاستثمار والمشاركة في المخاطرة والعائد سواء ربحاً أو خسارة، ورفع الحرج عن المسلمين من خلال أنظمة مالية تتوافق مع المتطلبات الشرعية.

بناءً على ما سبق، يمكن تقديم تعريف يشتمل على العناصر المميزة للمصرف الإسلامي بأنه:

« مؤسسة مالية اقتصادية تلتزم بأحكام ومقاصد الشريعة الإسلامية في تعبئة الموارد وتوظيفها وفقاً لصيغ تمويلية واستثمارية تتوافق مع المتطلبات الشرعية وبما يخدم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع الإسلامي.»

٤-١-٢ خصائص المصارف الإسلامية:

المصارف الإسلامية هي مؤسسات مالية لجمع الأموال وتوظيفها في إطار الشريعة الإسلامية ومقاصدها، ورغم تشابه كل من المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية في الطبيعة المصرفية إلا أنه توجد خصائص تميز عمل المصارف الإسلامية، نورد أهمها فيما يأتي:

١. الالتزام بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية:

يتمثل جوهر عمل المصارف الإسلامية في الالتزام التام بمقاصد الشريعة وضوابطها، باعتبار أن المصارف الإسلامية هي جزء من النظام الاقتصادي الإسلامي الذي تحكمه كافة القيم والمبادئ الإسلامية. ويترتب على هذه الخاصية أن تتحرى المصارف الإسلامية التوجهات الشرعية في جميع أعمالها.

٢. عدم التعامل بالفائدة باعتبارها من الربا المحرم:

تشكل هذه الخاصية من خصائص عمل المصارف الإسلامية الركن الرئيسي للمعاملات والأنشطة المالية، فالبعد عن المعاملات الربوية هو أساس المعاملات المالية المتوافقة مع الضوابط الشرعية. ومن الناحية الفقهية، الربا نوعان هما ربا الديون وربا البيوع، ويمكن تعريفهما كما يأتي:

• ربا الديون: ويطلق على الزيادة المشروطة التي يتقاضاها صاحب المال من المدين على رأس ماله نظير أجل معلوم يتفقان على تحديده. وتعد الفائدة سواء المدينة أو الدائنة، البسيطة أو المركبة التي تقوم عليها المعاملات المالية ربا ديون لأنها زيادة عن أصل الدين في مقابل الأجل في السداد.

• ربا البيوع: ويطلق على الربا الذي يكون في الأصناف الستة التي جاءت في الحديث الشريف وهي: الذهب، والفضة، والقمح، والشعير، والتمر، والملح. فإذا بيع الشيء بمثله مع الزيادة في أحدهما من دون مقابل، فيسمى ربا الفضل، وأما إذا تم تبادل الشيء بمثله أو بغير مثله مع تأخير تسليم أحدهما، فيسمى ربا النساء. ولاجتناب الوقوع في ربا البيوع يشترط التساوي والتقابض في مبادلة صنف بصنفه، أما إذا كانت المبادلة بين صنفين مختلفين، فيمكن عدم التساوي لكن يبقى شرط التقابض قائماً.

إن المضمون الاقتصادي لتحريم كل من ربا الديون وربا البيوع هو ربط العملية التمويلية بإنتاج السلع والخدمات وتداولها، وبذلك يصبح كل من الإنتاج والتداول نشاطاً اقتصادياً تنموياً نافعاً ومفيداً.

٣. المشاركة في الربح والخسارة:

الأساس الذي تقوم عليه المصارف الإسلامية هو المشاركة في الأرباح والخسائر، تطبيقاً للقاعدة الشرعية «الغنم بالغرم»، أي أن الحق في الحصول على الربح مرتبط بالمخاطر واحتمالات الخسائر، وباعتبار أن المصرف والعميل شركاء لهم حق

مشاركة الربح (الغنم) بقدر الاستعداد لتحمل الخسارة (الغرم).

٤. الرقابة الشرعية:

يتضمن الهيكل التنظيمي للمصارف الإسلامية لجنة شرعية، تتصف بالاستقلال التام عن الإدارات التنفيذية وتقوم بدور الإفتاء، وعادة تكون هناك إدارة خاصة تقوم بمتابعة ومراجعة ما تم من أعمال تنفيذية للتأكد من التزام كافة إدارات المصرف بالفتاوي والقرارات الشرعية التي صدرت من اللجنة الشرعية، وتسمى هذه الإدارة في بعض البنوك إدارة التدقيق الشرعي، وفي بنوك أخرى بالالتزام الشرعي أو الرقابة الشرعية، وتكون مهمتها أيضاً مراجعة الإجراءات وأدلة العمل والنماذج التي اعتمدها اللجنة.

٤-١-٣ أوجه الاتفاق والاختلاف بين كل من المصارف التقليدية والإسلامية:

تتفق المصارف التقليدية والإسلامية في بعض المعاملات والمراكز القانونية أمام الأجهزة الرقابية، ونوضح فيما يلي أوجه الاتفاق كما نقدم في نقاط موجزة أوجه الاختلافات الجوهرية الأخرى في أسلوب العمل والفلسفة والأهداف.

١. أوجه الاتفاق في الخدمات المصرفية:

قد يذهب البعض بالمعاملات المصرفية الإسلامية باعتبارها مختلفة كلياً في كافة المعاملات المصرفية التقليدية، وإن كان هذا صحيحاً على حد كبير، إلا أن هناك بعض المجالات التي تشترك فيها المصارف التقليدية والإسلامية نوجزها على النحو الآتي:

- تخضع كافة المصارف لإشراف ورقابة البنوك المركزية والالتزام بتعليماتها سواء فيما يتعلق بمصادر الأموال أو التوظيف أو الاستثمار.
- تتفق كافة المصارف العاملة سواء تقليدية أو إسلامية في تقديم خدمات مصرفية خالية من الربا وتجزئها مبادئ الشريعة الإسلامية مثل فتح الحسابات والتحويلات.
- تهدف جميع المصارف سواء التقليدية والإسلامية إلى الحفاظ على الأموال واستثمارها.

٢. أوجه الاختلاف بين كل من المصارف التقليدية والإسلامية من واقع الحال والتطبيق:

يختلف أسلوب عمل كل من النظامين كلياً عن الآخر، حيث يخضع المصرف التقليدي في أعماله للضوابط القانونية دون أعمال للضوابط الشرعية، بينما يتمثل جوهر عمل المصرف الإسلامي في الالتزام بالضوابط والأولويات الشرعية، والجدول التالي يلخص أهم أوجه الاختلاف بين المصرف التقليدي والإسلامي:

مفاهيم عامة

تتلقى الودائع وتمنح التمويلات (بشكل متوافق مع ضوابط الشريعة)، فهي تجمع الأموال وتمول المشروعات والأفراد مقابل ربح معين.	تتلقى الودائع وتمنح القروض (الاتجاري)، فهي تجمع الأموال وتمول المشروعات والأفراد مقابل فائدة محددة.	النشاط الأساسي
تعظيم حقوق المساهمين من خلال الربح والخسارة الناجمة عن ممارسة الأعمال الشرعية.	تعظيم حقوق المساهمين من خلال اقتراض المال من المدخرين وإقراضه بفارق يمثل ربح المصرف مع التركيز على عاملي المخاطر والربحية في جميع تعاملاتها.	الأهداف العامة
إدارة الأصول والالتزامات بأفضل ربحية ممكنة على أسس اقتصادية مضبوطة بأسس شرعية تقرها اللجنة الشرعية للمصرف.	إدارة الأصول والالتزامات بأفضل ربحية ممكنة على أسس اقتصادية من خلال سعر الفائدة.	الضوابط المهنية
ضرورة وجود لجنة شرعية، تصدر الفتاوي في المسائل الجديدة ووجود رقابة تراقب التطبيق الشرعي.	لا توجد لجنة للرقابة الشرعية	الرقابة الشرعية
- أرباح الودائع المستثمرة شرعياً. - حقوق الملكية - أجور الخدمات المصرفية	- الودائع بغرض الاستثمار عن طريق الإقراض - حقوق الملكية - أجور الخدمات المصرفية	موارد المصرف عموماً
تنفذ كمقرض ومقترض مع تفادي الربا، وقد تكون بالوكالة.	تنفذ كمقرض ومقترض	الوساطة المالية بين العميل والمصرف

علاقة مدين ودائن بين المودع والمصرف من جهة مع تفادي الربا وبين المقترض والمصرف من جهة أخرى تنشأ عن عمليات بيع بالأجل وسعر الربح يحدد وفقاً للمؤشرات.	علاقة مدين ودائن بين المودع والمصرف من جهة وبين المقترض والمصرف من جهة أخرى وسعر الفائدة يمثل سعر الدين ويعكس تكلفة الفرصة البديلة للنقود.	الأنشطة المالية
لا تختلف عن البنوك التقليدية شريطة ان تكون الأوراق المالية والضمانات متوافقة مع الشريعة.	عقارية، تجارية، شخصية، أوراق مالية، وأوراق تجارية وغيرها	الضمانات المطلوبة
موجود عن طريق خصم الدين بالعين.	موجود مقابل فائدة ربوية	حسم وتحصيل السندات
لا يصدر أسهم ممتازة.	يصدر أسهم ممتازة محددة الفائدة.	الأسهم الممتازة
الاستثمار وفق صيغ الاستثمار المجازة شرعاً، وغالباً عن طريق منح التمويل بشكل متوافق مع الشريعة	توجه الغالبية العظمى من استثمارات المصارف التقليدية إلى القروض، وتحصل على فائدة مقابل ذلك.	استثمار الأموال

الربحية

الربح، وهو العائد على عمليات التمويل والتي غالباً تكون عبر البيع بالأجل وبذلك يضمن المصرف العائد حيث تنشأ قيمة السلعة مديونية على العميل.	الفائدة، وهي عائد المال الذي يقترضه المشروع، وتكون محددة القيمة يتعين سدادها في مواعيد محددة، سواء حقق المشروع أرباحاً أو لم يحقق.	العائد هو:
الربح من عمليات التمويل.	الفائدة من تكاليف المشروع.	الفروق الجوهرية بين الفائدة والربح
لا توجد خسائر ناتجة عن المشاريع حيث يضمن البنك حقه عن طريق تمويل العميل بصيغة المرابحة أو التورق، وتوجد احتمالية خسائر الائتمان.	لا توجد خسائر بل ربح أكيد، يوزع حسب سعر الفائدة السائد، مع احتمالية وجود خسائر الائتمان	توزيع الربح والخسارة بين المصرف والمدخرين

صبيغ التمويل

صبيغ مرابحة ومشاركة ومضاربة وسلم واستصناع وإجارة ومزارعة ومساقاة وغيرها مما يناسب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الحجم.	الإقراض والاقتراض.	صبيغ التمويل
--	--------------------	--------------

إدارة المخاطر

يتحملها المتمول لوجود المديونية، ويمكن أن تنشأ على المصرف عند استخدام صبيغة المشاركة	يتحملها المقترض لأن للمقرض ضمانات.	المخاطر
أكبر بسبب طبيعة صبيغ التمويل، ووجود المخاطر التي تتعلق بالتعامل بالسلع	أقل لأن للمقرض ضمانات مقابل قرضه.	نسبة الخطر على أساس نوع التمويل

جدول رقم (٢-١): أوجه الاختلاف بين البنوك التقليدية والاسلامية

٢-٤ عمليات النوافذ الإسلامية:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على ممارسة نشاط المصرفية الإسلامية من خلال عمليات النوافذ الإسلامية.



تعد النوافذ الإسلامية خطوة تمهيدية لممارسة البنوك التقليدية للعمل المصرفي الإسلامي، فقد أسهمت بشكل جيد في الصناعة المالية الإسلامية، وبشكل يتناسب مع البنوك التقليدية التي لم تقرر بعد التحول بشكل كامل إلى النظام المصرفي الإسلامي، وترغب بالمحافظة على العملاء الحاليين، وجذب المزيد من العملاء الجدد والذين يرفضون العمل بالنشاط المصرفي التقليدي.

٤-٢-١ مفهوم النوافذ الإسلامية:

عرّف مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB) النوافذ الإسلامية على أنها «جزء من مؤسسة مالية تقليدية تقوم بالاستثمار والتمويل بشكل يتوافق مع منهج الشرع الإسلامي، وقد تكون وحدة متخصصة أو فرعاً في المؤسسة ولكنها لا تتمتع باستقلالية من الناحية القانونية».

الأصل في النوافذ الإسلامية أنها تعتبر نوافذ كاملة أو قائمة بذاتها، وذلك فيما يتعلق بالوساطة المالية، وتقوم تلك النوافذ باستثمار أموال الاصول في المؤسسة بشكل يتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية، مع ضرورة الفصل بين أصولها وأموال المؤسسة التقليدية الأم.

٤-٢-٢ مزايا إنشاء النوافذ الإسلامية:

للبنوك التقليدية إنشاء نوافذ إسلامية تابعة لها في حال كونها منضبطة شرعاً، وهناك العديد من المزايا للنوافذ الإسلامية، منها:

- فتح نوافذ إسلامية يعد أحد الطرق المستخدمة في البنوك التقليدية للتخلص من المعاملات المصرفية غير المتوافقة مع احكام الشريعة الإسلامية.
- الاستفادة قدر الإمكان من البنوك التقليدية بحكم خبرتها الطويلة في المجال المصرفي، بما يدعم القطاع المصرفي الإسلامي وبالتالي تطويره وتحسين أدائه بشكل أفضل.
- نجاح النوافذ الإسلامية يعد حافزاً جيداً ودافعاً لدى إدارات البنوك التقليدية للتحوّل بشكل كامل فيما بعد.
- تعاني بعض الدول من صعوبات في فتح بنوك إسلامية وترخيصها وبالتالي تعتبر النوافذ الإسلامية من الحلول الجيدة والبديلة التي من الممكن أن تسهم في سد هذه الفجوة.
- يشجع وجود النوافذ الإسلامية داخل البنوك التقليدية على التعايش بشكل مشترك بين نظامين مصرفيين مختلفين بدلاً من استمرار المواجهة بينهما، كما أن ذلك كان محفزاً للبنوك الإسلامية لتقديم الأفضل.
- الاعتراف من البنوك التقليدية بأهمية العمل المصرفي الإسلامي، وبمصداقية صيغ التمويل الإسلامي والعمل المصرفي الإسلامي ككل.

٤-٢-٣ حوكمة عمليات النوافذ الإسلامية:

وفقاً لنص المادة السابعة عشرة من إطار الحوكمة الشرعية للمصارف والبنوك المحلية العاملة في المملكة الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ (فبراير ٢٠٢٠م)، فإنه يتعين على المصرف عند ممارسة نشاط المصرفية الإسلامية من خلال عمليات النوافذ الإسلامية، ضمان وجود أنظمة وأدوات رقابية داخلية كافية للفصل بشكل سليم بين الأصول ومصادر التمويل المتوافقة مع أحكام ومبادئ الشريعة من جهة، والموجودات ومصادر التمويل غير المتوافقة مع أحكام الشريعة ومبادئها من جهة أخرى، بالإضافة إلى المتطلبات الأخرى من إطار الحوكمة الشرعية. وعند ممارسة نشاط المصرفية الإسلامية من خلال عمليات النوافذ الإسلامية؛ يجب على المصرف الالتزام بالمتطلبات الآتية:

١. الاحتفاظ بسجل حسابات مستقل للعمليات المصرفية الإسلامية وكذلك ضمان وجود سجلات محاسبية مستقلة للعمليات المصرفية الإسلامية بشكل ملائم
٢. يجب أن يعد المصرف -بصفة شهرية على الأقل-قوائم مالية مستقلة لعملياته المصرفية الإسلامية علاوة على القوائم المالية الدورية للمصرف.
٣. إجراء تدقيق داخلي يكون مرة واحدة في السنة على الأقل لتقييم درجة التزام المصرف بالمتطلبين السابقين.

٣-٤ الهيئات الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي:

الهدف التعليلي

٣- التعرف على الهيئات الداعمة للصناعة المصرفية الإسلامية.



نجاح المنظمون والقائمون على أمور الصناعة المصرفية الإسلامية في إنشاء مجموعة من الهيئات غير الهادفة للربح لدعم مسيرة العمل المصرفي الإسلامي، ومن أهم هذه الهيئات ما يأتي:

١-٣-٤ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (أيوبي) (AAOIFI) :

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (أيوبي) هي منظمة دولية غير هادفة للربح تقوم بإعداد وإصدار معايير المحاسبة المالية والمراجعة والضبط وأخلاقيات العمل، وكذلك المعايير الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية. كما تنظم الهيئة عدداً من برامج التطوير المهني سعياً إلى رفع مهارات الموارد البشرية العاملة في الصناعة المصرفية الإسلامية وتطوير الضوابط والحوكمة لدى مؤسساتها.

وقد تأسست الهيئة بموجب اتفاقية التأسيس التي وقعها عدد من المؤسسات المالية الإسلامية بتاريخ (فبراير ١٩٩٠م) في الجزائر، وقد تم التسجيل في (مارس ١٩٩١م) في مملكة البحرين. وتحظى الهيئة بصفتها منظمة دولية مستقلة، بدعم كبير من المؤسسات ذات الصلة الاعتبارية حول العالم منها المصارف المركزية والمؤسسات المالية الإسلامية وغيرها من الأطراف العاملة في الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية الدولية.

٢-٣-٤ المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية (CIBAFI):

بدأ المجلس عمله نهاية عام ٢٠٠١م، وهو إحدى المنظمات التابعة لمنظمة المؤتمر الإسلامي، ويعد هيئة عالمية ذات شخصية مستقلة لا تسعى إلى الربح، ويضم في عضويته ما يزيد عن ١٣٠ بنكاً ومؤسسة مالية إسلامية وينص نظامه الأساسي إلى الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية، ويمارس جميع أنشطته فعلياً وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية.

وتتمثل أهداف المجلس في حماية صناعة الخدمات المالية الإسلامية والحفاظ على سلامة منهجها ومسيرتها على الصعيدين النظري والتطبيقي، والتعريف بالخدمات المالية الإسلامية ونشر المفاهيم والقواعد والأحكام والمعلومات المتعلقة بها. كما يعمل على تعزيز التعاون بين أعضاء المجلس، والمساهمة في نمو صناعة الخدمات المالية الإسلامية من خلال تشجيع

البحوث وتطوير المنتجات وضمان جودتها الفنية والشرعية، والارتقاء بالموارد البشرية.

٣-٣-٤ مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB):

تأسس مجلس الخدمات المالية الإسلامية في ماليزيا بتاريخ (نوفمبر ٢٠٠٢م). ويضم المجلس ١٨٨ عضواً يمثلون البنوك المركزية، وصندوق النقد الدولي، البنك الدولي، والبنك الإسلامي للتنمية، والبنك الآسيوي للتنمية، والعديد من المؤسسات المهنية. ويعد البنك المركزي السعودي عضواً مؤسساً في مجلس الخدمات المالية الإسلامية، ومن أهم أهداف المجلس ما يأتي:

- صياغة معايير منضبطة وشفافة للخدمات المالية الإسلامية بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية.
- تزويد المؤسسات المالية الإسلامية بضوابط إشرافية فعالة، وتطوير الأدوات والإجراءات لزيادة كفاءة العمليات وإدارة المخاطر.
- التعاون مع المؤسسات المماثلة التي تشرف على وضع المعايير التي تحافظ على سلامة ومتانة السياسة النقدية الدولية والنظام المالي.
- تشجيع التعاون بين الأعضاء على مستوى مختلف الدول لتطوير الصناعة المالية الإسلامية من خلال الاهتمام بالبحوث ونشر الدراسات العلمية، وإنشاء قاعدة معلومات للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية.
- تسهيل تدريب وتطوير مهارات الافراد في مجالات ذات العلاقة بالضوابط الفعالة في الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية.

٤-٣-٤ السوق المالية الإسلامية الدولية (IIFM):

السوق المالية الإسلامية الدولية هي منظمة عالمية غير هادفة للربح، أنشئت كمؤسسة داعمة لرأس المال الإسلامي وسوق النقد في صناعة التمويل الإسلامي. ويتركز دورها في تطوير الأسواق الأولية والثانوية، وتوفير ما تحتاج إليه المصارف الإسلامية من سيولة ومنتجات مصرفية إسلامية.

٥-٣-٤ الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف (IIRA):

تعد الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف من أقدم مؤسسات التصنيف الإسلامية، وقد تم تأسيسها من خلال عدد من البنوك الإسلامية ومؤسسات التصنيف الائتماني بقيادة البنك الإسلامي للتنمية. ويعتبر دورها مكملاً للأنشطة المالية الإسلامية، حيث تعد الوكالة متخصصة في تصنيف المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ومنتجاتها، وتحديد مدى اعتمادها على مؤسسات مالية دولية تقليدية.

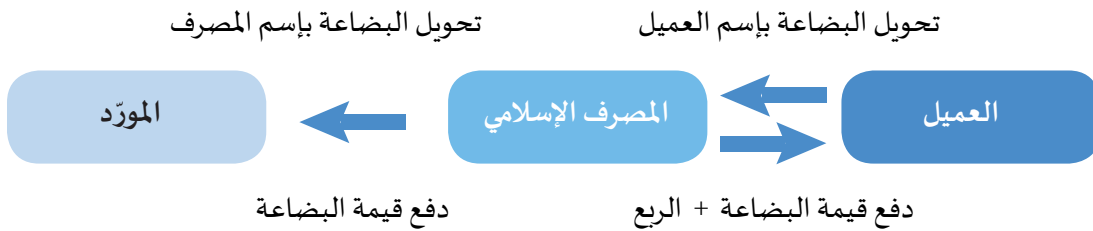
٤-٤-١ التعرف على طبيعة أدوات وصيغ التمويل الإسلامي، وبيان أحكام الأنواع المختلفة لتلك الصيغ من حيث التعريف بها والضوابط الشرعية التي يجب مراعاتها من قبل المصارف الإسلامية.



أصبح التمويل الإسلامي واقعاً اقتصادياً لا بد منه، حيث فرض نفسه في السوق المالية العالمية، من خلال قدرته على تلبية احتياجات قطاع كبير من المستثمرين، سواء حكومات أو شركات أو مؤسسات مالية. وقد قدم الفقه الإسلامي صيغ تمويل متعددة، يمكن استعراضها بإيجاز على النحو الآتي:

٤-٤-٢ مفهوم المراجعة:

المراجعة هي عقد يبيع بموجبه المصرف الإسلامي لعميله نوعاً معلوماً من الأصول بسعر التكلفة مضافاً إليها هامش ربح متفق عليه. وتستخدم المصارف الإسلامية المراجعة لمقابلة متطلبات التمويل مثل تمويل المواد الخام، الآلات وتمويل التجارة قصيرة الأجل. ولتوضيح مبدأ المراجعة؛ يتقدم العميل إلى البنك بطلب تمويل لتمويل حاجات محدودة مثل بضائع، ومواد خام، والآلات وغيرها. يقوم العميل بوضع مواصفات للسلعة التي يرغب بشرائها من حيث السعر، والنوع وما شابه ذلك. عندئذٍ يقوم المصرف الإسلامي وبعد قناعته بمدى جدوى المشروع بإعلام العميل بمقدار ربحه زيادة عن سعر السلعة. وإذا تم الاتفاق، فإن البنك يشتري السلعة ومن ثم يبيعها للعميل بالسعر الذي تم الاتفاق عليه. وهذا النوع من المراجعة يسمى المراجعة للأمر بالشراء حيث يقوم المصرف الإسلامي ببساطة بإبرام عقد مع عميله ببيع أصول كان قد اشتراها بناء على طلب العميل وبسعر التكلفة مضافاً إليه هامش ربح متفق عليه بناءً على وعد من العميل. ومن الجدير بالملاحظة أن البضاعة ستكون في ملكية البنك قبل بيعها للعميل على أساس مبدأ المراجعة. ويمكن توضيح عملية المراجعة بالشكل الآتي:



شكل رقم (٤-٣): عملية المراجعة

يوضح الشكل السابق أن البنك يشتري البضاعة من المورد ثم يشتريها العميل من البنك بسعر متفق عليه، يتم دفعه مؤجلاً حيث تحول البضاعة باسم العميل في وقت شرائها من البنك، ويقدم العميل ضماناً للبنك عادة تكون رهن البضاعة لصالح البنك، وتسمى عملية المراجعة في هذه الحالة بالمراجعة للأمر بالشراء.

• مراحل عملية البيع بالمرابحة:

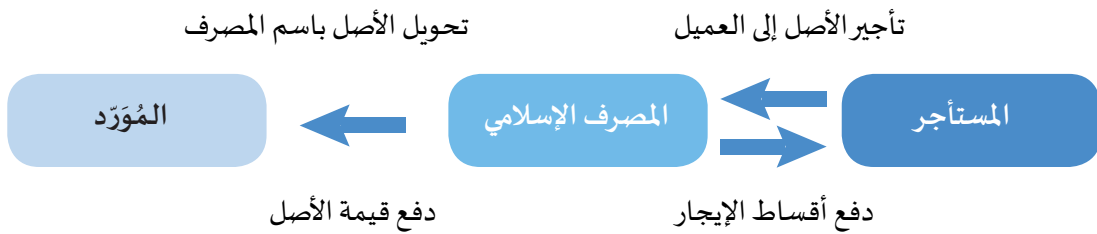
- يعد بيع المرابحة للأمر بالشراء من أهم صيغ التمويل التي تطبقها المصارف الإسلامية على الإطلاق، نظراً لما فيها من ربح مضمون وأجل قصير (في الغالب). ويتم البيع بالمرابحة وفق الخطوات الآتية:
- أ- مرحلة الوعد: وتبدأ من طلب العميل شراء السلعة وحتى شراء المصرف لها.
 - ب- مرحلة التملك: وتبدأ من شراء المصرف للسلعة وحتى بيعها للعميل.
 - ج- مرحلة البيع والسداد: وتبدأ من بيع المصرف للسلعة للعميل وحتى نهاية سداده للأقساط.

٤ - ٤ - ٣ الإجارة:

مفهوم الإجارة وأنواعها:

الإجارة هي عبارة عن تملك المنافع مقابل الأجرة، وهناك عدة أنواع من الإجارة منها:

١. الإجارة التشغيلية: وهي اتفاق يتم بمقتضاه استئجار أصل معين أو استخدامه بواسطة مستأجر مقابل قيام هذا الأخير بسداد مبالغ دورية لفترة زمنية محددة في العقد إلى مالك الأصل (المؤجر).
 ٢. الإجارة المنتهية بالتمليك: وهي شكل من عقود الإجارة التي تقدم للمستأجر خياراً بامتلاك الأصل عند نهاية فترة الإجارة إما بشراء الأصل مقابل ثمن رمزي، أو يدفع القيمة السوقية أو بموجب عقد هبة، أو دفع قسط الإجارة خلال فترة الإجارة شريطة أن يتم الوعد بشكل منفصل ومستقل عن عقد الإجارة الأساسي، أو يتم إبرام عقد هبة معلق على الوفاء بجميع التزامات الإجارة فتنتقل الملكية تلقائياً عند تحقق ذلك.
 ٣. الإجارة الموصوفة في الذمة: عقد على منفعة مباحة، متعلقة بذمة المؤجر، مدة معلومة، بعوض معلوم، وتستخدم هذه الصيغة غالباً في تمويل الخدمات أو الأعيان التي سيتم إنشاؤها مستقبلاً، وتتميز الإجارة الموصوفة في الذمة أنها تعطي للمؤجر حق استلام الأجرة مقدماً تحت الحساب قبل تسليم العين.
- ويمكن توضيح آلية عقد الإجارة بالشكل الآتي:



كل رقم (٤-٤): آلية عقد الإجارة

يتضح من الشكل السابق أن المصرف يقوم بشراء الأصل من المورد، ثم يؤجر المصرف الأصل إلى العميل لقاء دفعات أقساط منتظمة حيث يبقى الأصل باسم المصرف. أما في حالة الإجارة المنتهية بالتمليك فإن الأصل يحول باسم العميل إما بشكل تدريجي طيلة مدة العقد أو عند انتهاء العقد.

• الإجارة الموصوفة بالذمة:

من صيغ التمويل التي استثمارها الصناعة المالية الإسلامية في تطبيقات عدة: صيغة الإجارة الموصوفة بالذمة، ويقصد بها أن يتفق المتمول (العميل) مع الممول (البنك) على أن يقوم الممول ببناء فلة مثلاً بأوصاف يحددها المتمول، على أن يقوم المتمول باستئجارها بعد انتهاء التنفيذ، وبعد سداد الأقساط تؤول الملكية إلى المستأجر بإحدى صيغ التمليك المتفق عليها، ومن هنا جاء التعبير بأنها إجارة موصوفة في الذمة؛ لأن المنفعة المستوفاة متعلقة بذمة المؤجر، ولهذا يُعرفها بعض الفقهاء المعاصرين: ببيع منافع مستقبلية بثمن حال، أو هي: سلم في المنافع.

وسبب اللجوء إلى هذه الصيغة واعتبارها من أهم أنواع صيغ التمويل لأنها تحقق المرونة للمتمولين وتلبي احتياجات شريحة كبيرة منهم من خلال تنفيذ العين - سواء كانت عقاراً أم غيره- وفقاً ل:

- المواصفات التي يريدها العميل.

- تسليم العميل للقيمة على شكل أقساط.

- تملك العميل العين بعد سداد الأقساط.

وهذه العناصر الثلاثة هي أهم ما يسعى إليه المتمول، وأما الممول فالصيغة تكفل له أكبر ضمانات لحفظ مديونته وهي:

- أنه المالك الحقيقي للعين.

- لا تنتقل الملكية إلى المتمول إلا بسداد كامل الأقساط.

- كما أن الممول يستفيد من هذه الصيغة بكونه يستلم أقساطاً من المتمول على اعتبار أنها قسط من الأجرة ولولم

ينته التنفيذ.

أهم الفروقات بين التمويل بصيغة المرابحة والإجارة

عناصر التمويل	المرابحة	الإجارة
ملكية الأصل	الأصل (سيارة أو عقار) تنقل الملكية الأصل إلى العميل ويتم رهنه (خصوصاً العقار) إلى الجهة الممولة. بعد سداد كامل المديونية يتم فك الرهن.	تبقى ملكية الأصل باسم الجهة الممولة حتى سداد كامل مبلغ التمويل
هامش الربح	ثابت طول مدة التمويل	متغير ما لم يتفق الطرفان على غير ذلك.
الأقساط	ثابتة (عدد وقيمة)	متغيرة القيمة ما لم يتفق الطرفان على غير ذلك.
التأمين	تتحملها جهة التمويل	تتحملها جهة التمويل
الصيانة	تتحملها العميل سواء كانت صيانة تشغيلية أو أساسية	يتحمل العميل الصيانة التشغيلية وتتحمل الجهة التمويلية الصيانة الأساسية.

السداد المبكر (كلي / جزئي)	مسموح	مسموح
نقل الملكية (بعد سداد كامل قيمة التمويل)	يتم فك الرهن من قبل الجهة الممولة ويصبح الأصل حراً.	يتم نقل الملكية حسب الاتفاق بالعقد أما هبة أو بعد سداد الدفعة الأخيرة.

٤ - ٤ - ٤ التورق:

مفهوم التورق وأنواعه:

يقصد بالتورق هو شراء سلعة بثمن أجل مساومة أو مراهجة من العميل ثم بيعها لطرف ثالث غير من اشترى العميل منه للحصول على النقد بثمن حال. ويمكن التفرقة بين نوعين من التورق هما:

١. التورق الفردي (الفقهي): وهو التورق الذي بحثه الفقهاء، وعرفه مجمع الفقه الإسلامي برابطة العالم الإسلامي على أنه: «شراء سلعة بالأجل ثم بيعها المشتري نقداً لغير البائع، ليحصل بذلك على النقد». ويتضح من هذا التعريف أن عملية التورق هذه تتميز بما يأتي:

- من حيث العلاقة التعاقدية: وجود ثلاثة أطراف مختلفة.
- من حيث الضوابط الشرعية للتعاقد: وجود عقدين منفصلين دون تفاهم أو تواطؤ بين الأطراف.
- من حيث الغاية والقصد: الحصول على السيولة النقدية.

٢. التورق المصرفي (المنظم): وهو ما تقدمه البنوك الإسلامية كتمويل مصرفي لعملائها ضمن آليات وخطوات إجرائية وتعاقدية مرتبة ومنظمة تيسر للعميل حصوله على النقد بعملية تورق يكون المصرف طرفاً وسيطاً إضافياً فيها، ولذلك يمكن تسمية هذا النوع بالتورق المنظم أو المؤسسي أو التورق المصرفي. وفي هذا النوع يقوم المصرف:

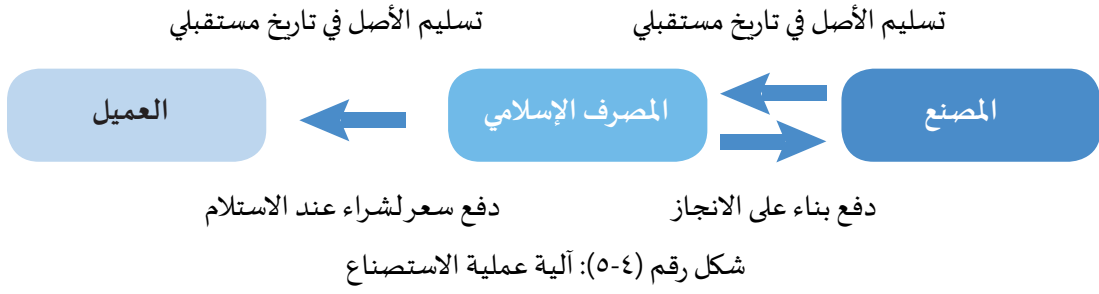
- أ- بشراء السلعة المحددة من البائع الأصلي بكميات كبيرة - أسبوعياً - دون وجود وعد مسبق بالشراء من العميل.
- ب- ثم يبيع المصرف تلك السلعة المشتراة أو كميات محددة منها للعميل بالأجل بثمن محدد (بالمساومة أو المراهجة).
- ج- وفي مرحلة تالية يبيع المصرف تلك السلعة التي أصبحت مملوكة للعميل إلى من يرغب شراءها نقداً بناءً على توكيل العميل له بذلك.

٤ - ٤ - ٥ الاستصناع:

مفهوم الاستصناع:

يقصد بعقد الاستصناع على أنه اتفاق مع عميل على بيع أو شراء أصل ربما لم يتم انشاؤه بعد، على أن تتم صناعته أو بناؤه وفقاً لمواصفات المشتري النهائي وتسليمه له في موعد مستقبلي محدد بسعر بيع محدد سلفاً. وتستخدم صيغة الاستصناع في المصارف في تمويل العقارات وتمويل المشاريع وغالباً ما يصاحبها عقد الإجارة الموصوفة في الذمة، أو عقد استصناع موازي، حيث يقوم البنك بالدخول مع العميل في عقد استصناع ويدخل مع مقاول في عقد استصناع موازي.

والشكل التالي يوضح الآلية التي تتم فيها عملية الاستصناع:



١. أركان عقد الاستصناع:

هناك أركان يقوم عليها عقد الاستصناع وهي المستصنع، الصانع، الشيء المصنوع، الثمن، والصيغة.

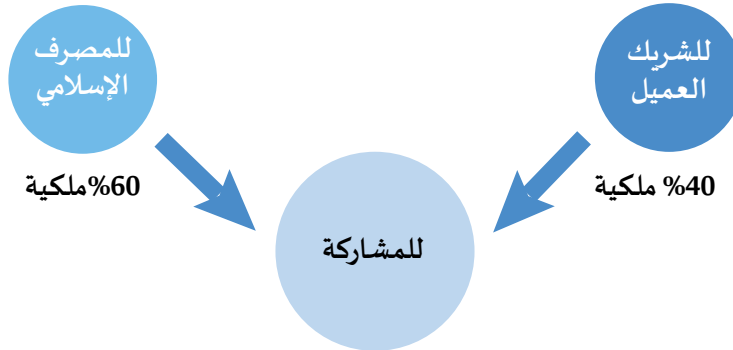
- المستصنع: هو العميل الذي يطلب من المصرف صنع سلعة له وفق عقد بينهما.
- الصانع: هو المصرف الذي ينفذ طلب العميل.
- السلعة المصنوعة: هو الشيء الذي يتفق على صنعه كل من الصانع والمستصنع، ويقدر بثمن معلوم.
- الثمن: هو قيمة السلعة المصنوعة المتفق عليه بين الصانع والمستصنع.
- الصيغة: هي صيغة الإيجاب والقبول من قبل المصرف (الصانع) والعميل (المستصنع) على الشيء المصنوع.

٤ - ٤ - ٦ المشاركة:

مفهوم المشاركة:

وهي اتفاقية أو عقد بين المصرف الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة لتمويل إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم، أو في تملك عقار، أو أصل منقول، وقد تكون على أساس متناقص بحيث يشتري العميل حصة المصرف بشكل متزايد) مشاركة متناقصة).

وتتم المشاركة في الأرباح التي يحققها المشروع أو العقار أو الموجودات وفقاً لشروط اتفاقية المشاركة، ويمكن توضيح آلية نشاط المشاركة بالشكل التالي:



شكل رقم (٤-١): آلية عمل المشاركة في نشاط المشاركة

يساهم كل من المصرف والعميل في رأس مال المشروع وبنسب قد تكون متساوية أو متفاوتة. وفي حالة المشاركة المتناقصة فإن العميل سيدشترى حصة المصرف في المشروع لاحقاً تدريجياً على مدى مدة العقد. ويكون "البيع والشراء" مستقلاً عن عقد الشراكة ويجب ألا يتم اشتراطهما في عقد الشراكة.

• أنواع المشاركات في العمل المصرفي:

تطبق المصارف صيغة المشاركة بأي من الصور الآتية:

أ- المشاركة المستمرة: تعني قيام المصرف بالمشاركة مع شخص طبيعي أو اعتباري أو أكثر في مشروع تجاري أو عقاري أو زراعي أو خدمي أو غير ذلك من مجالات الاستثمار المختلفة، وذلك عن طريق التمويل المشترك في المشروع (أي المشاركة بالمال) فيستحق كل واحد من الشركاء نصيبه من عائد ذلك المشروع. وتكون المحاسبة للأرباح والخسائر بعد نهاية الفترة المالية التي يتفق عليها الطرفان. وتبقى فيها حصة كل طرف في رأس المال والربح على حالها مادامت الشركة قائمة، ولا تتغير هذه النسبة إلا بعقد جديد.

ب- المشاركة المتناقصة أو المنتهية بالتمليك: حيث يساهم فيها المصرف في رأس مال شركة تعمل بأي قطاع من قطاعات الأعمال مع شريك أو أكثر، ويستحق كل طرف من أطراف هذه الشركة نصيبه في الربح وفقاً لما يتفق عليه بالعقد، مع وعد المصرف الإسلامي بالتنازل عن جزء من حصته في رأس المال أو كل حصته من خلال بيع أسهمه أو نصيبه في رأس المال إلى هؤلاء الشركاء، على أن يلتزم الشركاء بدورهم أيضاً بشراء تلك الحصة والحلول محل المصرف في الملكية، مع سداد المقابل دفعة واحدة أو على دفعات حسب ما اتفق عليه من شروط.

٤ - ٤ - ٧ المضاربة:

مفهوم المضاربة:

من صيغ التمويل التي تمارسها المصارف الإسلامية هي المضاربة، وتوصف المضاربة بأنها عملية استثمارية تقوم على اتفاق بين طرفين هما رب المال والمضارب أو العامل (أي الطرف المختص باستثمار المال). يقوم فيه رب المال بالمساهمة برأس المال في مؤسسة أو نشاط يديره رب العمل بصفته مضارباً (أو مقدم العمل). ويتم توزيع الأرباح التي يتم تحقيقها وفق شروط عقد المضاربة، ويتحمل رب المال الخسارة وحده ما لم تكن تلك الخسائر بسبب سوء سلوك المضارب، أو إهماله أو إخلاله بالشروط المتعاقد عليها. ويوضح الشكل التالي طبيعة عقد المضاربة:

عوائد منتظمة على رأس المال



دفعات رأس المال

شكل رقم (٤-٢): طبيعة عقد المضاربة

من الشكل أعلاه يتضح أن آلية عمل عقد المضاربة تتمثل في قيام المصرف بتزويد المضارب بالمال اللازم لنشاط معين ولا يقوم الأخير بالمساهمة بالمال بل ينحصر دوره فقط في إدارة المشروع مقابل أجر يؤخذ كنسبة من أرباح المشروع ويدفع المتبقي من الأرباح إلى المصرف. وفي حالة تكبد المشروع للخسائر، فإن المصرف يتحمل كافة المبالغ ما لم تكن ناجمة عن إهمال من طرف المضارب.

ومن ناحية أخرى، توجد حالياً في بعض المصارف الإسلامية حسابات استثمارية وفق صيغة المضاربة (تسمى حساب المضاربة لأجل) تتيح للعملاء الدخول في كل أعمال المصرف أو بعضها، ويكون العميل رباً للمال والمصرف مضارباً، ويلزم

المصرف العميل بمدة محددة لا يسمح له الفسخ فيها، فإن أراد العميل الفسخ فإنه يخسر ربح المدة الماضية أو جزءاً منه، وتحدد نسبة توزيع الربح بناء على اتفاقهما عند التعاقد، وبناء على المدة والمبلغ المدفوع على أن تكون معلومة وقت التعاقد، ويعمل المصرف في هذا الحساب في أنشطته. ولا يضمن رأس المال للعميل.

• أنواع المضاربة:

تنقسم المضاربة من حيث شروط المضاربة إلى قسمين هما مضاربة مطلقة ومضاربة مقيدة على النحو الآتي:

أ- المضاربة المطلقة: وهي التي يفوض فيها رب المال المضارب في إدارة عمليات المضاربة دون أن يقيد بقيود. وإنما يعمل فيها بسلاطات تقديرية واسعة وذلك اعتماداً على ثقته في أمانته وخبرته. ومن قبيل المضاربة المطلقة ما لوقال رب المال للمضارب: اعمل برأيك. والإطلاق مهما اتسع فهو مقيد بمراعاة مصلحة الطرفين في تحقيق مقصود المضاربة وهو الربح، وأن يتم التصرف وفقاً للأعراف الجارية في مجال النشاط الاستثماري موضوع المضاربة.

ب- المضاربة المقيدة: هي التي يقيد فيها رب المال المضارب بالمكان أو المجال الذي يعمل فيه وبكل ما يراه مناسباً بما لا يمنع المضارب عن العمل. بمعنى آخر أن يسمح رب المال للمضارب بالقيام باستثمارات خاضعة لمقاييس استثمارية محددة أو قيود معينة. ومن أمثلة ذلك حجم التعرضات للمخاطر القطاعية أو السيادية.

٤ - ٤ - ٨ القرض الحسن:

• مفهوم القرض الحسن:

هو عقد بين طرفين أحدهما المقرض والآخر المقترض، يتم بمقتضاه دفع مال مملوك للمقرض إلى المقترض على أن يقوم هذا الأخير (المقترض) برده أو رد مثله إلى المقرض في الزمان والمكان المتفق عليهما.

• أركان القرض الحسن وشروطه:

- ينعقد القرض بالإيجاب والقبول بلفظ القرض والسلف، وبكل ما يؤدي معناهما من قول أو فعل.
- يشترط في المقرض أهلية التبرع.
- يشترط في المقترض أهلية التصرف.
- يشترط في محل القرض أن يكون مالاً متقوماً معلوماً.
- يحصل المقترض على المال المقرض، ويثبت في ذمته. ويجب رد مثل القرض في مكان تسليمه.

٤-٥ الصكوك الإسلامية وعمليات التوريق:

الهدف التعليمي

٤ - ٥ - ١ التعرف على مفهوم الصكوك الإسلامية والفرق بينها وبين الأسهم والسندات، بالإضافة

إلى فهم عمليات التوريق وأحكامها الشرعية.



٢-٥-٤ مفهوم الصكوك الإسلامية:

تُعدّ الصكوك البديل الإسلامي للسندات التقليدية، فهي أدوات دين متوافقة مع الشريعة. وتكتسب الصكوك رواجاً متزايداً كمصدر من مصادر التمويل، خاصةً في الدول الإسلامية أكثر من السندات التقليدية، نظراً إلى المزايا الكامنة لكل من المصدر والمستثمر.

ويمكن تعريف الصكوك على أنها: «أوراق مالية ذات مدة قابلة للتداول تثبت ملكية حاملها لأصل مولد لدخل دوري»، وتتميز الصكوك من الناحية المالية عن الأوراق الأخرى المتداولة في الأسواق بأنها:

- ذات مخاطر متدنية (مقارنة بالأسهم)، إذ إن سعرها في التداول قليل التغير، ولذلك يمكن لحاملها الحصول على السيولة من بيعها في سوق التداول في أي وقت دون خسارة.
- ذات إيراد قابل للتوقع (مقارنة بالأسهم)، فالدخل الدوري الذي يتحقق لحملة الصكوك يكون مصدره أصلاً أو استثماراً يولد تدفقات نقدية ثابتة، مثل الإيجارات الدورية في الصكوك التي يكون أساس إصدارها أصولاً مؤجرة، أو أنواع الصكوك الأخرى يكون للدخل الدوري مصادر تحقق له الاستقرار النسبي بحيث تجعله قابلاً للتوقع.
- ينتهي استرداد حامل الصك لرأس ماله في نهاية المدة المحددة للصكوك. وفي التطبيقات العملية، لا يكون ذلك على أساس الضمان (أي أن يضمن مصدر الصكوك رأس المال)، وإنما يرجع لطبيعة الاستثمار وهيكلة الإصدار ويستثنى من ذلك حالات التعدي والتفريط.

الفصل
الرابع

الفصل
الرابع

٣-٥-٤ الصكوك والأسهم والسندات التقليدية:

الأسهم هي الأوراق المالية الأساسية في هيكل رأس مال الشركات المساهمة، وتمثل الأسهم وثائق ملكية الشركة، فحملة الأسهم هم ملاك الشركة المصدرة لتلك الأسهم. وأسهم الشركات المساهمة العامة تتداول في أسواق منظمة (هي الأسواق المالية) وتحدد قوى العرض والطلب المتأثرة بالمعلومات عن الشركة وعن الوضع العام للاقتصاد سعر السهم في السوق، أما العائد الدوري المتحقق لحملة الأسهم فهو يعتمد على نتائج نشاط الشركة. ويتم شراء الأسهم للحصول على ذلك العائد، وكذلك الاستفادة من تغير السعر للسهم في السوق بالزيادة، وكلاهما يصعب توقعه بصورة دقيقة مما يجعل أسعار الأسهم عرضة للتقلبات. ولذلك يوصف الاستثمار في الأسهم بأنه عالي المخاطر.

أما سندات الدين التقليدية أوراق مالية قابلة للتداول لتوثيق قرض بفائدة، حامل الورقة هو المقرض ومصدرها هو المقرض، وهي تصدر عن الشركات والحكومات والبنوك ويكون رأس المال (القيمة الاسمية) والفائدة مضمونة على المصدر، فالعلاقة بين الحامل والمصدر علاقة دائن بمدين.

ويمكن توضيح الفرق بين الصكوك والسندات وكذلك الأسهم العادية من خلال الجدول الآتي:

وجه المقارنة	الصكوك	السندات	الأسهم العادية
نوع الورقة المالية	مشاركة في الإيرادات	أدوات دين	أدوات ملكية

العوائد	أرباح مشتركة	نسبة مئوية وبشكل سنوي	أرباح غير محددة
حق التصويت	لا يحق لها التصويت	لا يحق لها التصويت	يحق لها التصويت
الأولوية في التسديد في حالة التصفية	أولوية	أولوية	بعد تسديد جميع الديون والأسهم الممتازة
تاريخ الاستحقاق	محدد	محدد	غير محدد

جدول (٤-٢): مقارنة بين الصكوك والسندات والأسهم العادية

٤-٥-٤ التوريق الإسلامي (التصكيك):

عملية إصدار الصكوك تسمى التصكيك وكذلك تسمى التوريق وهي جميعها بمعنى واحد. ويستخدم مصطلح التوريق في الاقتصاد التقليدي، ويقتصر مفهومه على توريق الدين النقدي (التوريق التقليدي)، بينما يستخدم مصطلح «التصكيك» في الاقتصاد الإسلامي، ومفهومه أعم وأشمل، إذ يشمل توريق كل من الدين النقدي (الأصول المالية) والدين السلعي (الأصول العينية).

ويمكن التفرقة بين التوريق التقليدي والتوريق الإسلامي، وفقاً لقرار مجلس مجمع الفقه الإسلامي الدولي المنبثق من منظمة المؤتمر الإسلامي، المنعقد في دورته التاسعة عشرة (٢٠٠٩م)، بخصوص موضوع الصكوك الإسلامية (التوريق)، على النحو الآتي:

- التوريق التقليدي: هو تحويل الديون إلى أوراق مالية (سندات) متساوية القيمة قابلة للتداول، وتمثل هذه السندات ديناً بفائدة لحاملها في ذمة مصدرها، ولا يجوز إصدار هذه السندات ولا تداولها شرعاً.
- التوريق الإسلامي: هو إصدار وثائق أو شهادات مالية متساوية القيمة، تمثل حصصاً شائعة في ملكية موجودات (أعيان أو منافع أو حقوق أو خليط من الأعيان والمنافع والنقود والديون) قائمة فعلاً، أو سيتم إنشاؤها من حصيلة الاكتتاب، وتصدر وفق عقد شرعي وتأخذ أحكامه.

ويمكن توضيح أهم الفروق بين التوريق التقليدي والتوريق الإسلامي بما يأتي:

- يملك المستثمرون في الصكوك الإسلامية (القابلة للتداول) أصولاً حقيقية، سواء كانت أعياناً أو منافع أو خدمات.
- يتحمل المستثمرون في الصكوك الإسلامية جميع المخاطر المرتبطة بالأصل، كونها شركة قائمة على الربح والخسارة.
- لا يمكن تداول الصكوك الإسلامية التي تستثمر بصيغ مولدة لديون، مثل: عقود المراهجة.

أسئلة نهاية الفصل الرابع

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- ماهي خصائص المصارف الإسلامية؟ (اذكر ثلاثة خصائص على الأقل)

مرجع الإجابة: القسم ٤-١-٢

٢- « تتفق البنوك التقليدية والمصرفية الإسلامية في بعض المعاملات والمراكز القانونية أمام الأجهزة الرقابية»، اشرح هذه

العبارة، موضحاً المجالات التي تتفق فيها البنوك التقليدية والمصارف الإسلامية؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١-٣

٣- اذكر ثلاثة من أوجه الاختلاف بين كل من البنوك التقليدية والمصارف الإسلامية فيما يتعلق بالربحية؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-١-٣

٤- وضح كيفية ممارسة نشاط المصرفية الإسلامية من خلال عمليات النوافذ الإسلامية؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٢

٥- اذكر أهم الهيئات الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٣

٦- وضح باختصار الشروط والضوابط الشرعية للمرابحة خلال مراحلها المختلفة؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٢

٧- ما الفرق بين الإجارة التشغيلية والإجارة المنتهية بالتمليك؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٣

٨- وضح المقصود بالتورق وأنواعه والضوابط الشرعية للتورق؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٤

٩- ما الفرق بين المشاركة الدائمة والمشاركة المنتهية بالتمليك؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٦

١٠- ناقش باختصار مفهوم المضاربة وأنواعها والشروط والضوابط الشرعية لعقود المضاربة؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٤-٧

مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

يحتوي هذا الفصل على ٧ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل المبادئ الأساسية لخدمة العملاء، من خلال التعرف على مهارات التواصل الفعال مع العملاء بمختلف أنواعهم والأساليب الحديثة؛ لتلبية احتياجات العملاء، وتقديم الخدمات والمنتجات في أفضل صورة وبما يتناسب مع أفضل الأساليب العلمية الحديثة لحل المشكلات والتوصل إلى أفضل الاتفاقات لمصلحة العملاء، بالإضافة إلى توضيح ضرورة العمل على زيادة الوعي المالي للعملاء بطبيعة المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك.

١-٥ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء في البنوك:

الهدف التعليمي

١- أن يتعرف المختبر على مهارات التواصل الفعال مع العملاء، وفهم الأساليب الحديثة لتلبية احتياجات العملاء وبناء علاقات عمل قوية معهم.



يمكن تحقيق رضا العملاء إذا تمكن الموظف من توفير شروط معينة لمعايير تقديم الخدمة المتميزة، حيث يتوقع العملاء من مقدم الخدمة فهمه الجيد لمهام وظيفته وإتقانه مهاراتها المهنية والسلوكية، وكذلك مهارات التعامل مع الآخرين من العملاء والمستفيدين. ولذلك ينبغي أن يكون موظف البنك المسؤول عن خدمة العملاء من الموظفين الذين يتم انتقاؤهم بعناية فائقة، وبعد أن يجتاز العديد من المقابلات والاختبارات المتخصصة ليس فقط في معرفته بطبيعة عمل البنك وأنشطته ومنتجاته والمعلومات الفنية والتقنية الخاصة بالبنوك، ولكن أيضاً في المهارات السلوكية حتى يمكن للبنك التأكد من أنه واجه مشرفة له للتعامل مع العملاء، فموظف خدمة العملاء هو مرآة المركز أمام عملائه، وهو السفير الرسمي المتحدث باسم البنك فإن كانت طريقته ورسالته تتناسب مع مسؤوليته الخاصة في تمثيل البنك كان هذا مؤشراً إيجابياً على نجاح البنك وجذب مزيد من العملاء والحفاظ على العملاء الحاليين.

١-١-٥ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء:

وتتمثل الخدمة المتميزة في الأمانة والصدق واللباقة وحسن التعامل، والدقة في تقديم المعلومات، والسرعة في الأداء والإنجاز والمحافظة على أسرار العملاء. ولذا يجب على موظف البنك أن يتقن مهارات متعددة لكي ينجح في تقديم خدمات متميزة للعملاء، ومن أهم هذه المهارات ما يأتي:

أ- المهارات الفنية:

تتمثل المهارات الفنية لأداء العمل في إتقان الأسلوب الاحترافي لجوانب العمل ومتطلباته وشروطه وواجباته، وأن يكون لدى الموظف معرفة جيدة بطبيعة عمله في البنك من إجراءات وشروط خاصة بخدمات البنك التي تتناسب مع طبيعة كل عميل. وعلى موظف البنك أن يكون ملمّاً بنظام مراقبة البنوك في المملكة ونظام البنك المركزي السعودي والقواعد المنظمة لمزاولة العمل المصرفي في المملكة، وكذلك الظروف الاقتصادية والمالية والنقدية المحلية ومواكبة ذلك مع البيئة الرقابية العالمية، خاصة وأن المملكة قد قامت بالتصديق على العديد من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي تحكم العمل المصرفي، وحتى

يمكن للموظف أن يلبي استفسارات عملائه في كافة المجالات المتعلقة بمجال عمله.
ومن الأمور الأساسية التي يتعين على موظف البنك معرفتها:

- الأسعار
- الشروط
- طريقة احتساب النسب
- طريقة تحديد الدفعات

• الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك بما في ذلك إجراءاتها وأسعارها وشروطها.

ولكي يكتسب الموظف المعرفة المهنية، فيجب أن توجد لديه الرغبة الذاتية الملحة لاكتساب المعرفة، ويدرك مصادر المعرفة التي تتمثل في الآتي:

- زملاؤه في العمل الأقدم منه.
- سياسات وإجراءات تقديم الخدمة.
- البرامج التدريبية.
- المطبوعات التي تعطي للعملاء.
- المشاريع المستقبلية.
- الاطلاع الدائم على كل ما يخص القطاع المصرفي.

ب- المهارات السلوكية:

تتمثل المهارات السلوكية لموظفي خدمات العملاء في إدراكهم أهمية فهم حاجات ورغبات وتوقعات العملاء والمستفيدين، وتبدأ من أسلوب استقبالهم والترحيب بهم وانتقاء عبارات لبقة عند التعامل معهم، والتبسم في وجوههم، والتعرف عليهم، ومع أن انتقاء العبارات اللبقة يترك أثراً طيباً في نفوس العملاء، ومع أن التبسم في وجوههم والبشاشة أثناء التعامل معهم تجتذبهم، إلا أن مفهوم الاعتناء بالعملاء يتعدى ذلك إلى معرفة احتياجاتهم، والاستجابة لها بسرعة، فالشخص الذي يتوانى أو ينشغل عن العملاء بأوراقه أو يضعهم في الانتظار أو خلافه يثير سخط العملاء، وعلى الموظف أن يشعر العملاء بأنه مستعد لخدمتهم وحل ما يواجههم من مشكلات أثناء تعاملهم مع البنك، والوفاء بما يعطى لهم من وعود.

١. اللباقة في التعامل وتحقيق الاحتياجات:

تعني اللباقة أن يكون الموظف إيجابياً مع العميل وألا يتحدث بنبرة عالية بل يكون هادئاً مع العميل، ولا يجادله كثيراً أو يعارض آراءه، مع إظهار الاهتمام والإصغاء الجيد للعميل وعدم الانشغال عنه.

٢. فهم شكاوى العملاء وحلها بسرعة وفاعلية:

يجب على الموظف التعامل مع شكاوى العملاء بصدق وفاعلية ودقة، فلبي يستطيع الموظف الحفاظ على عميله وكسب ثقته عليه أن يكون صادقاً معه وملتفهاً لاحتياجاته وشكواه ويعمل على حلها بسرعة، كما يجب التواصل مع العميل للتأكد من حل الشكاوى ورضا العميل عن أدائه في حل أي مشكلة قد يواجهها العميل خلال تعامله مع خدمات البنك.

٣. التحلي بالصبر وضبط النفس:

ينبغي على الموظف التحلي بالصبر والإخلاص عند تعامله مع العملاء ليرضي عملاءه، وعليه عدم الانفعال والتحكم والسيطرة على انفعالاته تجاه تصرفات العملاء.

٤. جمع معلومات عن العملاء الحاليين: من حيث

- مكانة العميل لدى البنك.
 - القطاع الذي ينتمي إليه العميل.
 - معرفة طباعهم المزاجية.
 - التسهيلات الممنوحة لهم وضماناتها وشروطها.
- ### ٥. جمع معلومات عن البنوك المنافسة: من حيث
- نقاط القوة ونقاط الضعف.
 - الخدمات والمنتجات التي تقدمها تلك البنوك.
 - أسعار الخدمات والمنتجات في هذه البنوك.
 - القطاعات التي تخدمها هذه البنوك.

٥-١-٢ دور الموظف تجاه العميل:

يتمثل دور الموظف تجاه العميل أو المستفيد من الخدمة في الآتي:

- الترحيب بالعميل.
- مراعاة الجانب النفسي له.
- الإنصات للعميل وفهم ما يريد.
- إعطاء العميل معلومات دقيقة وكافية.
- مساعدة العميل على تحقيق ما يريد.
- تقديم بدائل في حال تعذر الاستجابة لطلبه الأول.
- إقناع العميل بالمنتج أو الخدمة الملائمة لاحتياجه.
- وضع الموظف نفسه دائماً مكان العميل؛ لتقدير موقفه والإحساس بما يشعر.
- الحرص على تحقيق رضا العميل.
- متابعة طلب العميل حتى انتهائه.

٢- أن يتعرف المختبر على كيفية استطلاع توقعات العملاء من ناحية الجودة لزيادة درجة رضا العملاء.



لحفاظ على العملاء يجب العمل على تحديد ومعرفة توقعاتهم والعوامل المؤثرة فيها لتقديم خدمات ذات جودة تتوافق مع توقعات العميل، وينجلي مفهوم جودة الخدمة في أنها «هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أم المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعد في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تؤدي إلى تعزيز مستوى الجودة في خدماتها». وللتعرف على توقعات العميل يجب أن يكون هناك اتصال دائم بالعملاء من خلال تطبيق أساليب تساعد في ذلك، بالإضافة إلى معرفة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة عن طريق قياسه على فترات لتحديد الخلل في عملية تقديم الخدمة ومعالجته.

١-٢-٥ كيفية تحقيق توقعات العميل:

يمكن للبنوك إدارة توقعات عملائها من خلال التزامها بوعودها حول الخدمات التي تقدمها بالإضافة إلى اعتمادها على الاتصال الفعال مع عملائها، ومن أجل ذلك لابد من التركيز على العوامل الآتية:

١. التأكد من أن الوعود واقعية:

- ويعني ذلك أن تعكس وعود البنوك ما تقدمه في الواقع وألا تعطي وعوداً زائفة، وحتى يمكن للبنك أن يضمن التوافق بين الوعود والأداء الفعلي للخدمة فلا بد من مراعاة ما يأتي:
- التعرف على ردود الأفعال تجاه الحملات الترويجية قبل القيام بها عن طريق استبيان آراء العملاء عن الخدمة المقدمة للتأكد من صحة الوعود التي سوف تطلقها الحملات.
- القيام ببحوث دورية تهدف إلى تقييم تأثير الحملات الترويجية للبنك على مستويات توقعات العملاء.

٢. الاتصال الدائم مع العملاء:

الهدف من الاتصال الدائم مع العملاء يكون لفهم توقعات واهتمامات العملاء وشرح طبيعة خدمات البنك وتجنب الوقوع في مشاكل محتملة عند تقديم الخدمات. وحتى يمكن للبنك تقديم خدمات تفوق مستوى التوقع لدى العملاء يجب أن يكون هناك تميز في تقديم الخدمة حتى يستطيع العميل أن يعرف مدى مهارة مقدمي الخدمة، مما يتيح الفرصة للبنك بالعمل على زيادة درجة ثقة العملاء بخدماتها من خلال إيجاد طريقة في تقديم الخدمات تميزه عن غيره من البنوك المنافسة في السوق.

٢-٢-٥ نظام تقييم رضا العملاء:

يمكن للبنك من خلال تقييم رضا العميل، استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاته، وتحديد توقعات العملاء والتعرف على آرائهم تجاه الخدمات المقدمة لهم والعمل بإيجابية نحو الحفاظ على العملاء، بالإضافة إلى:

- استقبال وتحليل شكاوى العملاء.
- البحوث الخاصة برضا العملاء.
- التواصل مع العملاء القدامى.
- اختبار جودة الخدمات المقدمة.

٣-٥ كيفية المحافظة على العملاء:

الهدف التعليمي

٣- أن يتعرف المختبر على العناصر الرئيسية لحقوق العملاء بخصوص منتجات وخدمات البنوك.



للمحافظة على العملاء يجب أن يتم تركيز اهتمام المسؤولين في البنوك على جودة الخدمات المقدمة لما لها من أهمية كبيرة في الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، ولتحقيق ذلك في تقديم خدمات البنوك يجب اتباع الخطوات الآتية:

١-٣-٥ الاهتمام بالعملاء:

ويمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية التالية:

- استعداد موظفي البنك النفسي والذهني لاستقبال العملاء والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- حسن المظهر، والابتسامة والروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، والعمر، والمظهر.
- الدقة التامة في إعطاء المواصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة.
- إشعار العملاء بأن البنك الذي يتعاملون معه يمثل أفضل البنوك من حيث جودة الخدمات.
- التركيز على أن البنك يبدأ بالعمل وينتهي به في توفير الخدمات.

٢-٣-٥ تلبية رغبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم:

يعتمد خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء على مهارات مقدم الخدمة، ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يأتي:

- العرض السليم لمزايا الخدمات المقدمة والتركيز على خصائصها.
- إتاحة الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها، وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على الاستفسارات بموضوعية ودقة.
- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل مثل الترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

٣-٣-٥ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه:

تتطلب عملية إقناع العميل من مقدم الخدمة، خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند التعاقد، وتوجد مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ومن أهمها ما يأتي:

- أن يلتزم مقدم الخدمة بقاعدة أن العميل دائماً على حق وذلك في التعامل مع العملاء.
- يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعاً جيداً للعميل وأن يظهر الاهتمام وتسجيل آراء وملاحظات العميل.
- يجب على مقدم الخدمة ألا يجعل العميل يشعر بانتهزاه في المناقشة مما قد يؤدي إلى فشل عملية التعاقد.

٤-٣-٥ التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع البنك:

- يمكن التأكد من استمرارية التعامل مع البنك وخلق الولاء لدى العملاء من خلال بعض الخدمات التسويقية ومنها:
- التواصل المستمر مع العملاء، ولا سيما خدمة ما بعد البيع.
 - الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم، واتخاذ الإجراءات التي من خلالها يمكن معالجة الشكوى.
 - تعويض العملاء عن الخسارة الناتجة عن الشكاوى.

٥-٣-٥ إدارة فترات انتظار العملاء:

تؤثر الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة أو في انتظار إنجاز معاملاته، تأثيراً سلبياً على تقديره للأداء الفعلي للبنك ومستوى الجودة في خدماته، ولذلك ينبغي على البنك تقليل فترة الانتظار إلى أقل حد ممكن، والعمل على استثمار فترة انتظار عملائه بجعلهم ينشغلون بشيء مفيد خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع شاشات لمتابعة تداول الأوراق المالية، أو وضع الجرائد والمجلات، ونشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالبنك.

٦-٣-٥ معالجة الأخطاء في أداء الخدمة:

تعدّ معالجة الأخطاء التي تحدث في أداء الخدمات المقدمة فرصة البنوك لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء، فمبادرة البنك بالمعالجة الفورية للخطأ في تقديم الخدمة، تساعد في تحويل النقاط السلبية إلى إيجابية لصالح البنك. فالعميل يمكن أن يصبح أكثر اهتماماً بالخدمة في مرحلة العلاج من اهتمامه في مرحلة تقديم الخدمة أول مرة، فوجود نظام جيد لعلاج جوانب النقص في أداء الخدمة يشعر العميل بالرضا، ويحسن من إدراكه لجودة الخدمة ذاتها. وحتى يكون هناك نظام لعلاج مشاكل الخدمة لا بد من توفر المكونات الآتية:

- تحديد المشكلات الموجودة في الخدمة من خلال تتبع شكاوى العملاء، وإجراء بحوث تتعلق بالعملاء وكذلك متابعة عملية تقديم الخدمة وإجراءات القيام بها.
- المبادرة بحل المشكلات بشكل فعال عن طريق إعداد العاملين وتأهيلهم، وإصلاح العناصر التي تؤدي إلى فشل في أداء الخدمة.

• التعلم من خلال عملية علاج الأخطاء، أي أنه على البنك أن يتعلم من المواقف العلاجية التي يمر بها حتى لا يقع في الأخطاء نفسها مرة أخرى، ويتطلب ذلك البحث عن أسباب حدوث الخلل والعمل على تصحيحها، وتعديل نظام مراقبة أداء الخدمة وتوفر نظام للمعلومات الذي يعمل على حصر ومتابعة المشكلات.

٤-٥ أسس الخدمة المتميزة (الفعالة):

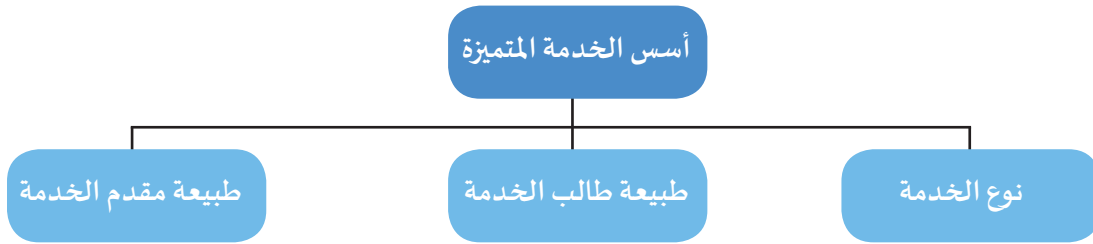
الهدف التعليمي

٤- التعرف على أسس الخدمات المتميزة التي تقدمها البنوك.



تشير كلمة التميز إلى وجود فروق معينة ينفرد بها موظف عن الآخر، أما مفهوم الخدمة المتميزة فيشير إلى تقييم الخدمة بشكل يفوق توقعات العميل.

٤-٥-١ أسس التميز: وتتحدد أسس خدمة العملاء في ثلاثة عناصر تشكل أساساً للخدمة المتميزة وهي:



شكل (٥-١): أسس الخدمة المتميزة

• الأساس الأول: نوع الخدمة:

يعد نوع الخدمة المقدمة بمثابة الأساس الذي ينطلق منه القائمون على تطوير تلك الخدمة، فالخدمة التي تمثل أهمية كبيرة من جانب طالبها يجب أن يقابلها نفس الدرجة من الأهمية من جانب المسؤولين عن تقديمها خاصة إذا كانوا يرغبون في تحقيق التميز في أداء وتقديم الخدمات.

• الأساس الثاني: طبيعة طالب الخدمة:

تشكل التغيرات الثقافية والاجتماعية ومستوى التعليم لطالبي الخدمة الملامح الرئيسية التي تحكم سلوك طالب الخدمة عند تعامله مع مقدمي الخدمة ومن ثم معايير حكمه على تميز وفعالية أداء تلك الخدمة. ولذا يجب على البنوك التي ترغب في تحقيق مستوى عالٍ من التميز والفعالية أن تأخذ من المتغيرات الثقافية والاجتماعية ومستوى التعليم لطالبي الخدمة المحرك الأساسي لتطويرها الخدمات التي تقدمها.

• الأساس الثالث: طبيعة مقدم الخدمة:

يساهم المستوى الثقافي والتأهيل العلمي المناسب وكذلك التدريب في إعداد مقدمي الخدمات ليقوموا بتقديم الخدمة إلى طالبها بمستوى من التميز والفعالية يساهم في إشباع حاجات العملاء من طالبها الخدمة، ومن ثم تحقيق رضا العملاء. ولذلك يجب مراعاة الدقة في اختيار مقدمي الخدمة بحيث يتم اختيارهم وفقاً لضوابط تسمح بأن تتوافق مهاراتهم وقدراتهم مع متطلبات شغل مثل هذه الوظائف.

٥-٤-٢ التسويق أساس الأداء المتميز للخدمة والعناية بالعملاء:

يتمثل النشاط التسويقي في إظهار التميز في كل مما يأتي:

١. التميز في مجال المنتج (الخدمة):

- أنواع وأشكال مختلفة من الخدمات.
- تطوير وتحسين إجراءات تقديم هذه الخدمات.
- إنشاء سجل / نظام الأرقام المسلسلة.
- ملاءمة وقت تقديم الخدمات.
- تطوير / تميز الخدمات.
- البحث عن استخدامات جديدة للخدمات.
- إضافة خدمات مصرفية غير محلية.
- سلامة إجراءات تقديم الخدمة بما يحقق السرية والأمان.

٢. مجالات التميز التسويقي في مجال المكان:

- تقديم الخدمات في الأماكن المختلفة.
- إنشاء الفروع.
- ملاءمة مواقع فروع البنك.
- تواجد الفروع في مكان تواجد الخدمات ومنها أماكن انتظار السيارات مثلاً.
- التأثيث ملائم للفرع/ الشكل الخارجي.
- وجود استراتيجيات ملائمة للرجال والسيدات.
- ملاءمة أوقات العمل للظروف المختلفة.
- ملاءمة التنظيم الداخلي للبنك.
- أساليب تأمين السلامة للمبنى والعملاء.
- توفير جو صحي ملائم، إلى جانب توفير رعاية طبية أولية (إسعافات أولية) للعملاء.
- إعداد دليل داخلي للعملاء يتضمن (الهيكل التنظيمي، مواقع الإدارات، إجراءات تقديم الخدمة، الوثائق والمستندات المطلوبة)

- ملاءمة المكان لتقديم خدمات المعوقين.
- تجهيز مكان خاص لخدمة كبار العملاء وتنظيم دخولهم سواء ببطاقات أم تخصيص باب خاص لهم.
- توفير كافة الخدمات الإدارية للعملاء في أماكن تقديم الخدمة لهم (مثل التصوير/ الهاتف/ الفاكس).
- التهيئة المادية الملائمة لمكان تقديم الخدمة (جوترفيبي).
- التنظيم الداخلي للعمل داخل البنك.

٣. مجالات التميز في مجال تسعير الخدمات المصرفية:

- تقديم الخدمة بأقل تكلفة ممكنة.
- تقديم خدمات مصرفية مجانية.
- تطبيق سياسة الأسعار الخاصة.

• تمييز كبار العملاء في مجال تسعير الخدمات.

٤. مجالات التمييز في مجال الترويج:

العمل على توفير ما يريده العميل من البنك من خلال الآتي:

- جودة الخدمة وتشمل الوفاء بالوعد، استمرار الأفراد في وظائفهم، الأداء المتصل، الدقة، السرعة في الإنجاز.
- توافر الخدمات التي يحتاجها.
- معدات وتجهيزات تفي بالغرض.
- الاطمئنان ويشمل القدرة على خلق الثقة والأمان لدى العملاء.
- النظافة ومراعاة المظهر، وسهولة التعامل داخل البنك.
- التعاطف وتشمل التصرفات التي تعكس الاحترام والعناية وإظهار الاهتمام الشخصي.
- الاستجابة وتشمل الرغبة والاستعداد من جانب الموظف للمساعدة وأداء الخدمة في الوقت المطلوب.

٥-٥ آليات التعامل مع شكاوى العملاء:

الهدف التعليمي

٥- التعرف على آليات التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال.



تهدف البنوك إلى إرضاء عملائها من أجل اكتساب ولائهم، ولتجنب الآثار السلبية نتيجة فقدان العملاء، لذلك فمن الضروري تحديد العملاء غير الراضين ومعرفة الدوافع وراء عدم الرضا. وتعد شكاوى العملاء من بين الأدوات التي تستعمل لمعرفة عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، حيث تعرف الشكاوى على أنها: « كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرر أو غير مبرر، كتابة أو شفاهة.» وذلك حسبما ورد في ضوابط إنشاء إدارة العناية بالعميل في البنوك مارس ٢٣٠٢٠.

ومن خلال هذا التعريف نستنتج أن العميل يعتمد على عدة طرق للتعبير عن عدم رضاه، وحسب المكان الذي توجد فيه المعاملة. ومن أهم أسباب شكاوى العملاء ما يأتي:

• عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقيت، السلوك، أنماط الاتصال مما يتسبب في وجود مشاكل لدى العميل.

• ضعف المصداقية أو الثقة في البنك نتيجة لضعف مهارة الموظفين أو عدم قدرتهم على فهم احتياجات العميل.

• مقاومة التغيير من طرف العميل فقد تقوم البنوك بتغيير السياسات أو الإجراءات أو أنظمة العمل أو شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة، مما يؤدي إلى مشاكل للعميل ورفضه للتغيير.

• الحالة النفسية للعميل أو لمقدم الخدمة، فقد يواجه العميل أو مقدم الخدمة ظروف غير مرغوبة تؤثر في حالته النفسية، وبالتالي تؤثر على استجابته للطرف الآخر، وقد يترتب عن ذلك مشكلات في التعامل بين الطرفين.

• التمييز بين العملاء فيما يتعلق بزمن أو أسلوب أو طريقة الحصول على الخدمة.

• نقص الوعي وعدم توافر المعلومات لدى العميل.

• عدم توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل.

ولمعالجة شكاوى العملاء أصدر البنك المركزي مبادئ وقواعد حماية عملاء المؤسسات المالية في ٢٠٢٢ م وكان المبدأ السابع يتطرق إلى :

- معالجة الشكاوى ، لما لها من أهمية حيث اوجب على المؤسسات المالية توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم الشكاوى وان تكون واضحة وفعالة كما يجب على المؤسسات المالية ان تقوم بدراسة الشكاوى واتباع التدابير والاجراءات اللازمة لمعالجتها بشكل عادل وفعال ، مع تقديم افضل الحلول و انسبها دون تاخير وفقا للانظمة و التعليمات ذات العلاقة من خلال: - توفير قنوات متعددة لاستقبال الشكاوى و الاستفسارات والطلبات بحيث تمكن العملاء من تقديم الشكاوى بكل يسر وسهولة وفي اي وقت وبعدها ادنى من خلال : الهاتف المجاني ، الفروع ، الموقع الالكتروني ، تطبيقات الهواتف الذكية و البريد الالكتروني

- وضع آلية معالجة الشكاوى في مكان واضح بمبنى المؤسسة المالية وفروعها كافة وموقعها الإلكتروني وتطبيقات الهواتف الذكية

كما يجب أن تتضمن آلية معالجة الشكاوى والاستفسارات الآتي:

- أ. إجراءات تقديم الشكاوى و/أو الاستفسار.
 - ب. توثيق استلام الشكاوى و/أو الاستفسار وتزويد العميل برقم مرجع رئيس وبالمدة المحددة للمعالجة عبر رسالة نصية إلى هاتفه المحمول المعتمد لدى المؤسسة المالية.
 - ج. تزويد العميل بالإدارة المختصة بمعالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الذي من خلاله يمكن للعميل التواصل مع المؤسسة المالية عند الحاجة لمتابعة الشكاوى و/أو الاستفسار.
 - د. توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع العميل والاحتفاظ بسجلاتها لمدة خمس سنوات كحد أدنى.
 - هـ. معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار الوارد مباشرة للمؤسسة المالية لما يصدر من تعليمات من البنك المركزي.
 - و. تزويد العميل بنتائج معالجة الشكاوى و/أو الاستفسار بشكل مفصل والمستندات اللازمة التي تؤيد صحة المعالجة من خلال أحد القنوات الموثقة، بالإضافة إلى الرد على استفساراتهم بشكل واضح وجودة عالية.
 - ز. في حال عدم رضا العميل عن نتيجة معالجة شكواه ورغبته بتصعيدها، يجب تزويده بالآلية المتبعة للتصعيد لمستوى أعلى داخل المؤسسة المالية أو توجيهه إلى الجهة المختصة حسبما يريد.
- ويجب على المؤسسة المالية تطوير مؤشرات أداء لقياس معالجة الشكاوى الواردة إلى المؤسسة المالية بشكل مباشر ومنها قياس رضا العملاء، قياس جودة معالجة الشكاوى، ورفع نتائج المؤشرات بشكل ربع سنوي إلى أعلى منصب تنفيذي في المؤسسة المالية ويجب على المؤسسة المالية توفير رقم هاتف مجاني داخل المملكة يمكن العملاء من الاتصال عليه من الهاتف الثابت أو المحمول، كذلك رقم هاتف للاتصال من خارج المملكة لتقديم الشكاوى والاستفسارات، على أن يتم نشره في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني الخاص بالمؤسسة المالية والقنوات الأخرى.
- وقد يرفض بعض العملاء تقديم الشكاوى للبنك رغم عدم سعادتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة وذلك للأسباب الآتية:
- اعتقاد العميل أن الشكاوى لا تغير من الأمر شيئاً.
 - اعتقاده بأنه سيضيع الوقت في ذلك.
 - اعتقاده بأن ثقافته وتربيته لا تسمح بالإفصاح عما يفكر فيه خاصة في حضور الأشخاص المعنيين.
 - اعتقاده بأن هذا المسعى سيجعل الآخرين يشعرون بأنه متكبر أو أنها نزوة.
 - يعتقد العميل بأن تغيير البنك أسهل من تقديم شكوى.

٦- التعرف على التقنيات والأساليب الحديثة لحل المشاكل التي تواجه العملاء في المواقف المختلفة

بطريقة فعالة.

٧- تعزيز وعي العملاء فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها البنوك والجهات الرقابية والإشرافية

الخاضعة لها.



مع تطور التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال، وصناعة المعلومات وخدمات حلول الأعمال الإلكترونية، وفي سوق يعد فيها الحصول على ولاء العملاء من التحديات التي تواجه موظفي خدمة العملاء بسبب كثرة الخيارات أمام العملاء فإن التحدي لا يكمن في البحث عن عملاء جدد فقط، ولكن في فهم وإدراك متطلبات العملاء الحاليين والاحتفاظ بهم، لذلك ظهرت التقنيات الحديثة التي تهدف إلى توفير حلول كاملة لإدارة جهود موظفي البنوك وتنفيذ قرارات تعتمد على العملاء الحاليين والمحتملين ومدى تجاوبهم مع ما تقدمه هذه البنوك من خدمات.

فالكثير من المنتجات والخدمات المصرفية تتشابه في طبيعتها عملها، ولكن تختلف في طبيعتها إدارتها وقائمة أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، والعملاء يعتبرون من العوامل الهامة والركائز الأساسية في كل عمل تجاري أو خدمي فمن غيرهم تختفي الأهداف وتتلاشى الأفكار والاستراتيجيات، ولتعزيز وتوسيع قاعدة العملاء والمحافظة عليها يجب وضع إستراتيجيات لتحقيق هذا الهدف عن طريق وجود فرع إداري يهتم بالعملاء يطلق عليه إدارة علاقات العملاء.

ومما لا شك فيه أيضاً أن المنافسة وما تحمله من ضراوة قد باتت السمة البارزة في عالم الأعمال اليوم ومن هنا فإنه كان لزاماً على البنوك البحث عن المميزات ونقاط القوة التي تعينها على هذه المنافسة وبالتالي يعتبر معرفة البنوك لعملائها وتفضيلاتهم إحدى أهم المميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها البنوك، ومن هنا جاءت أهمية إدارة علاقات العملاء. تعرف إدارة علاقات العملاء بأنها: «استراتيجية شاملة ونظام متكامل لتحديد العملاء المرشحين أكثر من غيرهم، وفهم متطلباتهم ورغباتهم وأولوياتهم والعمل على إشباعها من خلال الاتصالات الفعالة بهم وتحليل بياناتهم، وذلك لزيادة ولائهم وربحياتهم». ومن أهم أهداف إدارة علاقات العملاء:

- زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم وربحياتهم.
- توفير معلومات ومدخلات لبحوث التسويق وللخطة الإستراتيجية من خلال دراسة ميول العملاء وتوجهاتهم ووضع افتراضات حول تعاملاتهم المستقبلية.
- جذب عملاء جدد.
- توحيد الرؤية التسويقية للبنك، وإقرار نقاط الاتفاق حول المفاهيم الاستراتيجية الهامة بالبنك.
- جعل التفاعلات مع العملاء تتطبع بالطابع الشخصي.

١-٦-٥ الاتصال الأولي بالعميل:

يمثل الاتصال المبدئي بالعميل نقطة بداية تقديم الخدمة فعلياً له، وربما لا تستغرق هذه المرحلة في كثير من حالات تقديم الخدمات إلا ثواني معدودة، ولكنها هامة للغاية بل وقد يتوقف عليها النجاح في تقديم الخدمة الحالية. إن مرحلة الاتصال المبدئي هي عملية تعارف بالعميل وجذب انتباهه لتقديم الخدمة التي يطلبها أو تعرض عليه، وبالتالي فهي تكون الانطباع الأولي لدى العميل عن البنك وخدماته عامة وعن مقدم الخدمة شخصياً، فمعظم العملاء في هذه المرحلة قد يركزون قبل طلب الخدمة على ما يأتي:

- مظهر مقدم الخدمة وثقته بنفسه والنظافة الشخصية للموظف وأناقته وبساطته في التعامل والتحدث.
- طريقة مقابلة مقدم الخدمة ومدى اتسامه بالرغبة في تقديم الخدمة.
- الأسلوب الذي يستخدمه مقدم الخدمة في جذب انتباه العميل.

وعلى الموظف أن يعرف: ماذا يرغب منه العميل؟ ماذا يحتاج العميل؟ بماذا يفكر العميل؟ بماذا يشعر العميل؟ هل العميل راضٍ؟ هل العميل سعيد؟

٢-٦-٥ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم:

التعرف على احتياجات العميل من أهم العمليات التي يجب الانتباه إليها أثناء التعامل مع العملاء، فهي تساعد مقدم الخدمة في عرض خدماته بشكل يتوافق مع هذه الحاجات وتكون مدخلاً لتحقيق مفهوم الخدمة المتميزة. كيفية اكتشاف وتحديد احتياجات العملاء لتحديد حاجات العملاء يجب الانتباه إلى النقاط الآتية:

- أن الأسئلة الاحترافية هي أفضل وسيلة للوصول إلى تحديد حاجات العميل فمن خلالها يكتشف منافع العميل من الخدمة أو المنتج.
- قبل أن تسوق خدمتك يجب أن تسوق نفسك فإذا ما شعر العميل بالارتياح والقبول لشخص الموظف تراه يستمع جيداً له.
- الإنصات الجيد وإشعار العميل بأهمية أقواله تعطي الثقة للعميل مما يؤدي إلى الوصول إلى حاجاته.
- إن استخدام الأسئلة المفتوحة للعميل بهدف جمع المعلومات تتيح للعميل الفرصة للتعبير عن رغباته وتفكيره مما يساعد الموظف على خلق حوار يؤدي إلى معرفة الحاجات الواضحة والكامنة لدى العميل.
- استخدام الأسئلة المغلقة لتأكيد ما تم التوصل إليه.
- يجب أن يكون ٨٠٪-٩٠٪ من وقت الحديث يجب أن يكون للعميل لأنك تريد استكشاف ما لديه من رغبات وحاجات بعضها كامن.
- يمكن لمقدم الخدمة أن يكتشف دوافع عملائه من خلال خبرته السابقة معهم: حيث إن تكرار تعامل العميل مع البنك يكشف عن نماذج سلوكه، فقد تكشف خبرة مقدمي الخدمة في تعامله مع عميل ما أنه يفضل إنجاز الخدمة بأقصى سرعة، وبالتالي يعمل مقدم الخدمة على تحقيق توقعاته ليضمن استمرار حكمه على خدمات المركز بأنها خدمات متميزة.

- يلجأ كثير من مقدمي الخدمة إلى البيانات المنشورة في اكتشاف دوافع العملاء، اللجوء إلى ما يأتي:
- الأبحاث المنشورة عن نظريات الدوافع وكيفية اكتشافها.
- المجالات العلمية المتخصصة التي تتناول نظريات سلوك العملاء.
- الأبحاث التي تقوم بها المنظمات المختلفة لتفهم دوافع العملاء.
- الإعلانات التي توجهها مختلف المنظمات حيث قد تكشف بوضوح عن الدوافع المحتملة لكثير منهم.

٣-٦-٥ الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة:

أصدر البنك المركزي التعميم رقم (٤١٠٣٩٠٥١) بتاريخ ١٤٤١/٠٦/٠٣ هـ، والخاص بتعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية، بهدف ترسيخ مبدأ العدالة بين كافة فئات المجتمع دون التمييز بأي شكل من الأشكال لحقوق أي فئة منها. وتحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية. وقدم التعميم التعاريف الآتية:

• الشخص ذو الإعاقة: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

• الإعاقة: هي الإصابة بوحدة أو أكثر من الإعاقات البصرية، السمعية، العقلية، الجسمية والحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والكلام، وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة.

وتتمثل تعليمات خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة في الآتي:

١. وحدة العناية بالأشخاص ذوي الإعاقة:

تؤسس المؤسسة المالية وحدة إدارية تعني بالأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من أن سياسات وإجراءات المؤسسة المالية المعتمدة تشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وأن الخدمات تقدم لهم ببساطة وسهولة.

٢. البيئة العمرانية:

على المؤسسة المالية توفير البيئة العمرانية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المقرات والفروع بشكل يوفر إمكانية الوصول واستخدام المباني والمرافق والاستفادة من الخدمات المقدمة دون أي صعوبات أو تعقيدات.

٣. التحقق من الإعاقة:

للمؤسسة المالية استخدام كافة الوسائل المتاحة للتحقق من وجود الإعاقة كالاطلاع على التقارير الطبية المعتمدة أو المستندات التي تثبت نوع وحالة الإعاقة، أو بمعاينة الحالة على أن يتم التحقق مرة واحدة فقط.

٤. المنتجات والخدمات:

على المؤسسة المالية وضع سياسة وإجراءات تضمن مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع جميع فئات المجتمع بتمكينهم من الحصول على المنتجات والخدمات وإدارة شؤونهم المالية. وتلتزم المؤسسة المالية بالآتي:

- توفير نماذج الاتفاقيات والعقود المبرمة مع الأشخاص ذوي الإعاقة وفق الوسائل المتاحة بحسب الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر الطباعة بلغة برايل «بأرقام وحروف بارزة» للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
- تكليف أحد موظفي المؤسسة المالية بقرأة الشروط والأحكام الأساسية للاتفاقيات والعقود المبرمة مع الأشخاص ذوي الإعاقة مثل المكفوفين وضعاف البصر.

• تكليف أحد موظفي المؤسسة المالية لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تعبئة النماذج والطلبات والعقود.

٥. أجهزة الخدمة الذاتية والخدمات الالكترونية:

على المؤسسة المالية إتاحة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الذاتية والالكترونية، وذلك على النحو الآتي:

• توفير أجهزة الخدمة الذاتية ومزودة بالأدوات المتوافقة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، والإعلان عن أماكن توافر هذه الأجهزة بالطرق المتاحة.

• تطوير الخدمات الالكترونية لملاءمة استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر المواد التوعوية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والمكفوفين.

٦. الشفافية والعدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

• الإعلان والتسويق:

- على المؤسسة المالية تحديث السياسات التسويقية بحيث تتضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من المنتجات والخدمات المقدمة منها.

- على المؤسسة المالية توفير الشروحات التي تتلاءم مع الأشخاص ذوي الإعاقة للمنتجات والخدمات المقدمة.

• الالتزام بتحقيق العدل والمساواة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

- يحظر على المؤسسة المالية استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية لأي سبب كان دون وجود السند النظامي لذلك.

- يحظر على المؤسسة المالية التعامل بممارسات تعسفية مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ويجب التعامل معهم باحترام وعدالة مع الآخرين دون تمييز.

٧. التثقيف والتوعية المالية للأشخاص ذوي الإعاقة:

على المؤسسة المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم مخاطر المنتجات والخدمات المالية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات فعالة وتوجيههم على الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.

٥-٦-٤ حل مشاكل العملاء:

تختلف الشكاوى التي يمكن أن يتلقاها البنك من عميل إلى آخر، في البداية يجب أن تدرك أن هناك قواعد أساسية في مجال تقديم الخدمات، ومن أهم هذه القواعد ما يأتي:

• أن العميل (طالب الخدمة) دائماً على حق.

• أن التمييز في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على جعل العميل في حالة من الرضا الكامل.

• الشكاوى هي أشياء طبيعية ومن ثم يجب عدم مقاومتها.

ومن هذا المنطلق فمقدم الخدمة الذي يحتفظ بعلاقات مستمرة مع عملائه تكون الفرصة مهيأة له بدرجة كبيرة لتكرار طلب هؤلاء العملاء للخدمة منه شخصياً، وبالتالي فإن الشعور بالرضا والود لدى العملاء يمثل شيئاً ثميناً لمقدم الخدمة فهو الضمان لاستمرار نجاحه.

ويستلزم التعامل مع شكاوى العملاء كلاً من: التعرف على أسباب شكاوى العملاء واتباع الطرق الفعالة عند التعامل مع هذه الشكاوى. وهناك أسباب عديدة لشكاوى العملاء بعضها يرجع إلى البنك والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.

- من أمثلة النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في البنك.
- من أمثلة النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
- من أمثلة النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل إنهاءها بهذه الصورة.

وبالرغم من ذلك فإن العملاء الذين يشعرون بعدم العناية بهم لا يعلنون جميعاً شكواهم، ونسبة ضئيلة منهم هم الذين يبلغون عن مشكلاتهم والتي قد يتم معالجتها بشكل يرضيهم. ولكن كلهم ترقب لحدوث مشكلات أخرى، أما إذا لم تحل مشكلاتهم فسينضمون إلى الغالبية الذين لم يبلغوا عن مشكلاتهم من الأصل، فالمشكلة خطيرة. إن حساسية الخدمات التي يقدمها البنك للعميل تجعل الشكاوى التي يبلغ عنها العملاء مصدراً عاج يلاحق مقدم الخدمة وبالتالي يعمل جاهداً على ألا يسمع من مشرفة عبارة «هناك شكوى».

٥-٦-٥ الإفصاح عن التراخيص:

أصدر البنك المركزي السعودي التعميم رقم (٦٧/٦٨٦٣١) بتاريخ ١٥/١١/١٤٤٠هـ، الخاص بتعليمات الإفصاح عن التراخيص بهدف توعية العملاء عن معلومات المؤسسات المالية التي تمكنهم من معرفة الجهات الرقابية والإشرافية الخاضعة لها، من خلال إلزام المؤسسات المالية بالإفصاح عن البيانات والتراخيص اللازمة لتعزيز ثقة العملاء والمستثمرين. وتتضمن التعليمات الالتزام بالآتي:

١. يجب أن تحتوي مكاتبات المؤسسة المالية، المطبوعات المكتبية، البريد الإلكتروني، والموقع الإلكتروني، تطبيقات الهاتف، الأدلة التجارية، الإعلان في وسائل الإعلام، وغيرها، على هوامش تذكر أنها مرخصة وخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي.

٢. يجب أن يكون اسم المؤسسة المالية المعلن مطابقاً للاسم الصادر به الترخيص.

٣. يجب على المؤسسة المالية المرخصة أن تذكر في مكاتباتها والوثائق الأخرى (كالعقود والاتفاقيات) المعلومات التالية:

- اسم المؤسسة المالية ونوعها ومركزها الرئيسي ورقم السجل التجاري.

- جهة ورقم الترخيص.

- أنها خاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي.

- العنوان الوطني.

٤. في حال عدم إمكانية الإفصاح عن كافة البيانات المطلوبة في الإعلانات، يتم الاكتفاء بالإفصاح أن المؤسسة المالية خاضعة لإشراف ورقابة البنك المركزي.

أسئلة نهاية الفصل الخامس

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- ما هي المهارات التي يجب توفرها في الموظف البنكي لتقديم خدمة متميزة للعملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ١-١-٥

٢- ما هي العوامل التي يجب على البنوك التركيز عليها لتحقيق توقعات العميل؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٢-٥

٣- ما هي الخطوات التي يجب على البنوك اتباعها للمحافظة على العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٥

٤- ما هي أسس خدمة العملاء المتميزة؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٤-٥

٥- اذكر ثلاثة من أسباب شكاوى العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٥-٥

٦- اذكر ثلاثة من النقاط الواجب الانتباه لها لتحديد حاجات العملاء.

مرجع الإجابة: القسم ٢-٦-٥

٧- ما هي القواعد الواجب مراعاتها عند التعامل مع شكاوى العملاء؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٦-٥

مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية

يحتوي هذا الفصل على ١١ سؤال من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل تحديداً ووصفاً للحماية المالية للعميل في المملكة، وتوضيح الأهداف الاستراتيجية للبنك المركزي السعودي التي تتمثل في حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة، وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. كذلك يستعرض الفصل المتطلبات الرئيسية الخاصة بمبادئ حماية عملاء المصارف والمسئوليات التي تقع على العملاء تجاه البنك المتعامل معه.

١-٦ الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية:

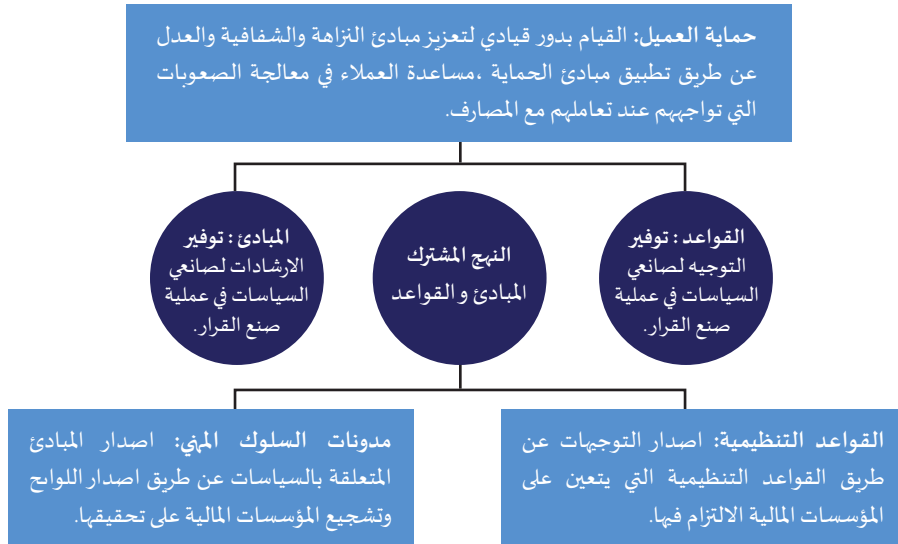
الهدف التعليمي

١- التعرف على دور البنك المركزي السعودي في حماية عملاء المؤسسات المالية، ونموذج تطبيق الحماية المالية للعميل



يعدّ البنك المركزي السعودي المراقب والمشرّف على المؤسسات المالية المرخصة من قبله والمصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التمويل بما في ذلك شركات الإيجار التمويلي وشركات التمويل العقاري وشركات التأمين وشركات الصرافة وشركات المعلومات الائتمانية).

منذ صدور نظام البنك المركزي الأساسي في العام ١٩٥٢ م ونظام مراقبة المصارف في العام ١٩٦٦ م وهو يعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة مهنية عادلة. تطور دور البنك المركزي تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبح في العام ٢٠٠٥ م مسئول عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، وفي العام ٢٠١٢ م أصبح كذلك مسؤولاً عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها مما وسع دوره في مجال تعزيز حماية العميل. ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن البنك المركزي مستمر في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. ومن ضمن أهداف البنك المركزي الاستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة بشفافية وصدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. ويمكن توضيح نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل من خلال الشكل الآتي:



شكل رقم (١-٦): نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل

ويوضح النموذج آلية العمل المستخدمة من البنك المركزي السعودي لحماية عملاء المؤسسات المالية في المملكة، ودور المصرف الريادي لتشجيع ممارسات الشفافية والعدل والحرص على سهولة وصول العملاء للخدمات والمنتجات المالية. والأداء المتوقع من المؤسسات المالية يحدده ما ورد في ضوابط العمل الحالية والسابقة والتعليمات المستقبلية وكذلك التأكد من التزام هذه المؤسسات بهذه الضوابط.

٢-٦ مبادئ حماية عملاء البنوك:

الهدف التعليمي

٢- أن يتعرف المختبر على المبادئ الأساسية للمحافظة على العملاء في البنوك.



تعد حماية عملاء البنوك هدف استراتيجي يسعى البنك المركزي السعودي دائماً إلى تحقيقه من خلال تحفيز البنوك على تقديم المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. وتساعد مبادئ حماية العملاء على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة الأنشطة المرخصة من البنك المركزي. وتعتبر هذه المبادئ ملزمة للبنوك ومكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من البنك المركزي، وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء.

١-٢-٦ المبادئ العامة:

طورت مجموعة العشرين عام ٢٠١١ مجموعة من المبادئ عالية المستوى والتي تهتم بحماية العميل المالية. وتعد هذه المبادئ مكملة للأنظمة المالية القائمة لا سيما تلك اللوائح التنظيمية المرتبطة بحماية العميل.



شكل رقم (٢-٦): المبادئ العامة للمحافظة على العملاء في البنوك

المبدأ (١): المعاملة بعدل وإنصاف:

يجب على المؤسسة المالية التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة المالية. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ (٢): الإفصاح والشفافية:

ينبغي على المؤسسة المالية تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة وسهلة الفهم ودقيقة وغير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء وبخاصة شروطها ومميزاتها الرئيسية. وينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها البنك والغرامات والمخاطر وألية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من البنك.

المبدأ (٣): التثقيف والتوعية المالية:

ينبغي على المؤسسات المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حالة حاجتهم لذلك.

مثال:

تقدم المؤسسات المالية والمؤسسات المالية حملات توعوية لعملائهم لحمايتهم، ومثال على ذلك الرسائل النصية التي تصل عن عدم

إفشاء الرقم السري والمعلومات البنكية. كذلك يجري تقديم حملات توعوية عن طريق فروع البنوك والمصارف ومن تلك الجهود إصدار كتيب لحماية عملاء البنك الذي يكون متوفراً في الفروع غالباً.

المبدأ (٤): سلوكيات وأخلاقيات العمل:

ينبغي على المؤسسات المالية العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما. حيث تعد المؤسسة المالية المسؤول الأول عن حماية مصالح عملائها كما يجب على المؤسسة المالية توفير الموارد البشرية اللازمة لتحقيق ما سبق، وتنفيذ أعمالها وخدمة عملائها في كافة مناطق المملكة، وتوفير مراكز مناسبة لخدمة عملائها والقنوات الموثوقة للتواصل معهم.

المبدأ (٥): الحماية ضد عمليات الاحتيال وسوء الاستخدام:

ينبغي على المؤسسات المالية حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عال من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

مثال:

طبقت العديد من المؤسسات المالية وسائل متطورة للتحقق من شخصية العميل عند استخدام الخدمات الإلكترونية منها على سبيل المثال، معيار التحقق الثنائي وفيها يتم التحقق من هوية المستخدم بطلب الرقم السري للدخول وطلب الرمز المرسل لجوال العميل.

المبدأ (٦): حماية خصوصية المعلومات:

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عال تشتمل على آليات

مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، والالتزام بما تضمنته تعاميم البنك المركزي السعودي.
المبدأ (٧): معالجة الشكاوى:

ينبغي على المؤسسات المالية توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاواهم بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.
المبدأ (٨): المنافسة:

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح، وعلى المؤسسة المالية تقديم أفضل المنتجات والخدمات والأسعار بما يلي احتياجات العميل ورغباته وتعزيز الابتكار والحفاظ على جودة الخدمات والمنتجات.

المبدأ (٩): خدمات الإسناد:

على البنوك التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمو الخدمات المالية هم المسؤولون عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة عن البنك المركزي.

المبدأ (١٠): تضارب المصالح:

ينبغي أن يكون لدى المؤسسة المالية سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين البنك والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

٦-٢-٢ مسؤوليات العملاء:

ينبغي على البنوك تعزيز مسؤولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة المقدمة من البنوك مجتمعة فضلاً عن المبادرات التي يقوم بها كل بنك لعملائه. وتشمل مسؤوليات العملاء الآتي:

١. الصديق عند تقديم المعلومات:

يجب على العميل تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالبنك. والامتناع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

٢. القراءة بدقة لكافة المعلومات التي يقدمها البنك:

يجب على العميل الاطلاع على التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليه عند حصوله على الخدمة أو المنتج، ولذا يلزم التأكد من فهم تلك التفاصيل والقدرة على الالتزام بها.

مثال:

يلجأ الكثير من العملاء للبنوك للحصول على تمويل لشراء سلع استهلاكية مثل شراء سيارة مثلاً ولكن اندفاعهم للشراء قد يجعلهم يوافقون على بنود اتفاقية التمويل مع البنك دون المأمم بتلك البنود أو دون وعي للالتزامات المستقبلية المترتبة على الموافقة على تلك البنود مما يعرضهم لمخاطر مالية مستقبلية.

٣. طرح الأسئلة:

من المهم قيام العميل بطرح الأسئلة على موظفي البنك بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم يتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعد العميل في اتخاذ القرار.

٤. معرفة كيفية تقديم الشكوى:

سيوفر البنك للعميل التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاته بالنتيجة، ويمكن للعميل رفع الشكوى إلى المستويات العليا عند الضرورة.

٥. استخدام الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط:

يلزم على العميل عدم استخدام الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بها، وذلك بعد التأكد من فهمها بصورة كاملة.

٦. عدم التعرض للمخاطر:

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على البنك شرحها للعميل بوضوح. ولذا فعلى العميل عدم شراء أي خدمة أو منتج عند الشعور بأن المخاطر لا تلائم وضعه المالي.

مثال:

بعض المنتجات التمويلية التي تقدمها البنوك لعملائها يترتب على استخدامها التزامات مالية طويلة الأجل على العميل ومن أمثلة تلك المنتجات القروض العقارية وبالتالي تلجأ البنوك إلى إعطاء العميل مهلة خمسة أيام لمراجعة عقد التمويل.

٧. تقديم طلب للحصول على الخدمات أو المنتجات الملائمة لاحتياجات العميل:

عند قيام العميل بتقديم طلب الحصول على الخدمة أو المنتج، ينبغي عليه التأكد من ملائمة الخدمة أو المنتج لاحتياجاته وعليه الإفصاح عن كافة الالتزامات المالية مع كافة الجهات.

٨. إبلاغ البنك بشأن العمليات غير النظامية:

يجب على العميل في حالة اكتشاف عمليات مجهولة تمت على حسابه، فعليه إبلاغ البنك على الفور.

٩. عدم الإفصاح عن المعلومات المصرفية الشخصية:

لا ينبغي أن يقدم العميل، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن معلوماته المصرفية الخاصة به إلى أي طرف آخر.

١٠. استشارة البنك في حالة مواجهة صعوبات مالية:

ينبغي على العميل التحدث مع البنك الذي يتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كان يواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع البنك، يستطيع العميل مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليه والتي من خلالها يستطيع سداد هذه المبالغ.

١١. تحديث المعلومات:

ينبغي على العميل القيام بتحديث المعلومات الشخصية الخاصة به، بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث تحديثاً مستمراً ومتى ما طلب البنك ذلك.

١٢. عنوان البريد:

يجب على العميل تزويد البنك بعنوان البريد (سواء البريد العادي أو البريد الإلكتروني) وأرقام الاتصال عند طلبها من البنك الذي يتعامل معه، وعليه عدم استخدام عناوين أخرى لا تخصه حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماته المالية.

١٣. الوكالة الرسمية:

يجب على العميل توخي الحذر عند منح وكالة رسمية لطرف آخر لإنجاز التعاملات المالية.

١٤. عدم التوقيع على النماذج غير المكتملة:

يجب على العميل التأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدم له للتوقيع. ولا يتم التوقيع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

١٥. مراجعة كافة المعلومات:

ينبغي على العميل مراجعة جميع المعلومات التي سجلها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد. حيث يعتبر التوقيع الخاص بالعميل هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٦. أحقية العميل في الحصول على نسخته:

ينبغي على البنك تزويد العميل بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك والاحتفاظ بها في مكان آمن.

٣-٢-٦ الالتزامات الرئيسية:

يتضمن هذا القسم التفاصيل بشأن الالتزامات والأنظمة الخاصة بالخدمات المصرفية التي تدعم «المبادئ العامة» لحماية العميل.

أ- الأحكام والشروط:

• ينبغي توفير الأحكام والشروط المحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المتاحة من البنك حسب ما يفضله العميل من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات.

• ينبغي أن يبلغ البنك العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال ٣٠ يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

• ينبغي أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

• ينبغي أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.

ب- الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار:

١. على البنك التقيد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في لائحة التعرفة البنكية الصادرة عن البنك المركزي. وينبغي الحصول على عدم ممانعة البنك المركزي عن أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها البنك مقابل تقديم الخدمات والمنتجات

٢. على البنك تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.

٣. على البنك إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٣٠ يوم من إجراء هذا التغيير، بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المسند إليها بعض الأعمال.

٣. على البنك إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٣٠ يوم من إجراء هذا التغيير، بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المسند إليها بعض الأعمال.

٤. ينبغي على البنك إيضاح تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل معها البنك.
٥. ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال ٥ أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر.

٦. ينبغي أن تتضمن العقود الخاصة بالخدمات ومنتجات التمويل ما يوضح للعميل أن مبالغ الرسوم والعمولات (أكثر من ٥٠٠ ريال) التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة التي سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج، ولن يتم خصمها مرة واحدة إلا في حال ما إذا رغب العميل خلاف ذلك.

٧. في حال ما إذا قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الاستفادة منه خلال (عشرة أيام عمل)، فينبغي على البنك إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.

٨. لا يحق للبنك فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل البنك بما في ذلك حسابات بطاقات الائتمان الصادرة من البنك.

٩. على البنك إيضاح المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتقاضاها مقابل الخدمات والمنتجات التي يتم التعامل فيها.

١٠. ينبغي على البنك إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة البنكية الصادرة عن البنك المركزي.

ج- حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية:

• تقع على البنك مسؤولية حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لديه أو لدى طرف ثالث.
• ينبغي على البنك توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.

• تقع على البنك مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء الآتي:

• عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً تفرضه السلطات المختصة (مثل وزارة الداخلية، المحاكم... إلخ).

• عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة العميل كتابياً.

• ينبغي أن يكون لدى البنك إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقعة حدوثها.

• ينبغي على موظفي البنك، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء، والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها، واقتصره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

د- التواصل عبر الإعلان والتسويق:

انطلاقاً من جهود البنك المركزي المستمرة لحماية عملاء المؤسسات المالية، وتعزيزاً لمبدأ الإفصاح والشفافية في القطاع المالي ورفع مستوى ثقة المتعاملين مع المؤسسات المالية، ولتحديد الحد الأدنى من المعايير والإجراءات التي يجب على المؤسسات المالية الالتزام بها عند الإعلان عن المنتجات والخدمات المالية، أصدرت ساما ضوابط الإعلان عن المنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسات المالية في تعميم رقم ٤٤٠٦٤٣٤٣ و تاريخ ١٣/٠٨/١٤٤٤ هـ حيث عرفت الإعلان على أنه: «رسالة تجارية تروج بأي وسيلة كانت، بشكل مباشر أو غير مباشر»، حيث أن تلك الوسيلة تكون مرئية أو مسموعة أو مقروءة، وتمثل الضوابط والإجراءات في الآتي:

· على المؤسسات المالية بذل العناية اللازمة عند الإعلان عن المنتجات والخدمات من حيث محتوى الإعلان وطريقته، مع تجنب استخدام الأساليب المضللة أو غير الدقيقة، والابتعاد عن المبالغة في عرض المميزات، كما يجب الحرص على أن تكون كافة الأرقام والعبارات سهلة الفهم وبخط واضح ومقروء حتى تلك الموجودة في الهوامش العلوية والسفلية.

· أن تكون اللغة العربية هي اللغة الأساسية المستخدمة في الإعلان عن المنتجات والخدمات المقدمة من المؤسسات المالية، مع مراعاة الاعلان الموجه لغير الناطقين باللغة العربية.

· على المؤسسات المالية استيفاء الحد الأدنى من متطلبات الإعلان:

١. اسم وشعار وبيانات الاتصال بالمؤسسة المالية
٢. اسم المنتج أو الخدمة المعلن عنها
٣. الشروط والأحكام الأساسية
٤. شريحة العملاء المستهدفين
٥. كافة مبالغ الرسوم والعمولات المتعلقة باستخدام الخدمة أو المنتج شاملة ضريبة القيمة المضافة، مع إيضاح كامل الرسوم في وثائق التأمين.
٦. الحد الأدنى من العمليات أو المتطلبات اللازمة للاستفادة من المنتج أو الخدمة.
٧. شرح للرموز المختصرة

٨. بيان معدل النسبة السنوية APR ومدة التمويل بوضوح في إعلانات المنتجات التمويلية، مع تجنب الإعلان أي معدلات أخرى لكلفة الأجل، مع توضيح أن كلفة الأجل ثابتة أو متغيرة في حال الإعلان عن منتج تمويل عقاري.
٩. يجب أن يشير الإعلان إلى أن المؤسسة المالية خاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي.

· في حال وجود عروض ترويجية، على المؤسسات المالية تضمين آلية الاستفادة من تلك العروض بطريقة واضحة تسهل على العملاء تلقيها مع توضيح فترة بداية العرض ونهايته.

· في حال كان المنتج أو الخدمة المعلن عنها مسعرة بالعملات الأجنبية أو في حال تأثرها بسعر صرف العملات الأجنبية، فيجب أن يحتوي الإعلان على عبارة «يمكن لسعر المنتج / الخدمة التأثير بالتغيرات في سعر صرف العملات الأجنبية وتكون بخط واضح ومقروء.

· يجب على المؤسسات المالية عند تقديم منتج أو خدمة مجاناً، توضيح ذلك بوضوح مع تحديد الجهة المستفيدة.

· يجب على المؤسسات المالية مراعاة عدم الإضرار بسمعة القطاع المالي ومصالح المؤسسات المالية الأخرى أو التقليل منها أو الإخلال بمبدأ المنافسة.

· الحصول على موافقة العميل كتابياً أو إلكترونياً في حال رغبته باستقبال الإعلانات المرسلة له كما له الحق في رفض ذلك بكل يسر وسهولة.

· تكون الإعلانات ملزمة على المؤسسات المالية كما يجب تضمين المواصفات المعلن عنها ضمن العقد أو الاتفاقية أو الوثيقة.

· تكون الإعلانات من خلال القنوات الرسمية والموثوقة أو عبر طرف ثالث مرخص له، كما يتعين على المؤسسات المالية التأكد من التزام الطرف الثالث بهذه الضوابط والتعليمات وتحمل المسؤولية في حال عدم الالتزام.

· تطوير سياسة خاصة بالإعلانات والتحقق من تطبيقها وتحديثها بحد أدنى مرة واحدة كل ثلاث سنوات.

· على إدارة الالتزام أو من يقوم بعملها مراجعة المواد الإعلانية والموافقة عليها كتابياً قبل نشرها.

تكون المؤسسة المالية مسؤولة في حال تضمن إعلانها أي مخالفة.
• للبنك المركزي سحب الإعلانات المخالفة خلال يوم عمل واحد من إخطار المؤسسة المالية بالمخالفة.
يحظر على المؤسسات المالية عند الإعلان القيام بالتالي:

١. تقديم عرض أو بيان أو إدعاء غير صحيح أو يكون مصوغا بعبارات من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل للعملاء.
٢. تقديم إعلان يتضمن انتهاك لحقوق الملكية الفكرية أو استعمال علامة مقلدة.
٣. استخدام اسم وشعار البنك المركزي في إعلانها.
٤. تقديم إعلان يؤدي إلى لبس مع منتجات أو خدمات أو أسماء أخرى.
٥. المساس بالنظام العام والآداب العامة أو الإساءة لقيم وعادات المجتمع.
٦. الإشارة في معنى الإعلان إلى التحريض على ارتكاب الجرائم أو تمييز عنصري.
٧. الإعلان عن خدمات أو منتجات غير مشروعة.
٨. استخدام صور تمثل وجه أو مظهر أو جزء من وجه أو مظهر لعملة ورقية أو معدنية أو بلاستيكية متداولة نظاما في السعودية دون الحصول على موافقة من الجهات المختصة.
٩. استخدام المعلومات والبيانات الشخصية التي تخص العملاء ضمن المواد الاعلانية إلا بعد الحصول على الموافقة الكتابية منهم.
١٠. إرسال إي إعلان لمنتجات تأمينية أو ائتمانية غير مناسبة للعملاء الأفراد الذين تقل أعمارهم عن ثمانية عشرة عاما هجرياً.

هـ- فتح وإغلاق حساب:

- ينبغي على البنك قبول وتنفيذ طلبات فتح الحسابات الجديدة في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، ماعدا الحالات الواردة في قواعد فتح الحسابات وتشغيلها الصادرة من البنك المركزي.
- ينبغي على البنك عدم اتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير عملية فتح حساب للعميل.
- ينبغي على البنك إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه البنك في حال إغلاق حسابه قبل ٦٠ يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك، ويمكن للبنك إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطة فيه.
- لا يحق للبنك أن يشترط على العميل إيداع مبلغ لفتح حساب مصرفي، ويحق للبنك إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة ٩٠ يوماً من تاريخ فتحه.
- ينبغي على البنك إبلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكين طرف ثالث من الوصول للحساب.

و- تحويل (نقل) حساب:

- ينبغي على البنك توفير نماذج طلب تحويل الحساب من بنك إلى آخر في كل فرع وعلى موقعه الإلكتروني على أن تتضمن المعلومات الآتية:
- وصف لعملية تحويل الحساب بما في ذلك الإجراءات التي ينبغي أن يتبعها العميل لتحويل حسابه إلى بنك آخر.
- إجراءات فتح الحساب بما في ذلك المتطلبات التي ينبغي على العميل توفيرها لفتح الحساب.

• نموذج تحويل الحساب والذي يشمل الآتي:

- التاريخ المحدد لتحويل (نقل) الحساب.
- الموافقة على إغلاق الحساب القائم في المصرف وتحويل الرصيد إلى الحساب الجديد في البنك الآخر.
- موافقة العميل على تحويل بياناته ذات العلاقة من المصرف الحالي إلى المصرف الجديد.
- على البنوك تنفيذ طلب العميل بتحويل الحساب خلال مدة لا تتجاوز يوم عمل واحد من تاريخ تلقي الطلب.
- ينبغي على البنك تقديم كشف حساب نهائي وخطاب عدم وجود التزامات للعميل الذي يرغب بتحويل حسابه من مصرف إلى آخر وذلك خلال ٧ أيام عمل من إغلاق الحساب.

ز- البطاقات المصرفية وبطاقات الائتمان وخدمات نقاط البيع:

- يوفر البنك للعميل بطاقة صرف آلي جديدة بناء على طلب مكتوب من العميل صاحب الحساب أو بناء على طلب شخص مخول لديه وكالة شرعية، ويعيد إصدارها قبل انتهاء فترة الصلاحية إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.
- ينبغي أن يتأكد البنك من أن البطاقات تم إصدارها وتسليمها إلى العميل أو إلى الشخص المخول لديه وكالة شرعية وفق تعليمات المصرف ذات العلاقة.
- ينبغي أن يوفر البنك القنوات الإلكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لمساعدة العملاء في الإبلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات المصرفية أو سرقتها أو سوء استخدامها.
- ينبغي على البنك بحث الشكاوى والمشاكل والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات أجهزة الصراف الآلي أو عمليات نقاط البيع الغير سليمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وفق تعليمات البنك ذات العلاقة.
- لا ينبغي للبنك إصدار بطاقة ائتمان أو زيادة الحد الائتماني لها إلا بناء على طلب مكتوب مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من البنك المركزي.
- على البنك عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناء على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات، ولا يحق للبنك التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناء على أسباب أخرى.
- ينبغي على البنك إبلاغ العميل بأهمية حماية بطاقات الصرف الآلي وبطاقات الائتمان وأرقامها السرية ودفاتر الشيكات. كما ينبغي إحاطة العملاء بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة والفقدان وحالات الاحتيال.
- يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغه البنك المصدر الذي يتعامل معه، ويتحمل البنك المصدر مبالغ العمليات المنفذة بطريقة احتيالية (نقل بيانات البطاقة) دون علم حامل البطاقة سواء تمت قبل أو بعد إبلاغ حامل البطاقة للبنك بشأن ذلك، ما عدا الحالات التي يثبت فيها البنك مسئولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.
- على البنك التأكيد على عملائه التجاريين بعدم تمرير/فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع، وعلى البنك مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لبيئة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية اللازم الالتزام بها.
- لا يحق للتاجر (مثل وكالات السفر، محلات تأجير السيارات، محلات الذهب والمجوهرات) فرض رسوم إضافية على مبلغ العملية في حال استخدام العميل بطاقات الائتمان (مثل بطاقة فيزا، ماستر كارد، أمريكان إكسبريس) وبطاقات مدي البنكية عند الدفع عبر أجهزة نقاط البيع لإتمام عملية الشراء.

• ينبغي على البنك إبلاغ العملاء بحد السحب اليومي لعمليات نقاط البيع والصراف الآلي عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير حد السحب.

• ينبغي حث العملاء على تفادي اختيار أرقام سرية سهلة للخدمات المصرفية أو أرقام مرتبطة بتاريخ شخصية وتشجيعهم على تغيير هذه الأرقام دورياً.

ح- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي:

• ينبغي على البنك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من أن كافة القنوات المصرفية الآلية عبر الإنترنت آمنة، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة ضعف الضوابط الأمنية لهذه القنوات، فإنه يتم تعويض العملاء عن أي خسائر.

• ينبغي على البنك توفير خط هاتف مجاني لمساعدة العملاء على سهولة الإبلاغ عن العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.

• ينبغي على البنك إحاطة العملاء بكافة العمليات على حساباتهم (عمليات مدينة أو دائنة) فور حدوثها عن طريق إرسال رسائل قصيرة إلى الهاتف الجوال وتطبيق أكثر من معيار من معايير التحقق من الهوية للخدمات الإلكترونية واتخاذ الحيطة والحذر بشأن عمليات الاحتيال الإلكتروني وفق تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة.

• ينبغي على البنوك التحقق من أن كافة أجهزة الصرف الآلي والخدمات الإلكترونية الأخرى تلي احتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات المصرفية وفق أحدث السبل.

• ينبغي على البنك معالجة المطالبات المرتبطة بعمليات معترض عليها منفذة عن طريق أجهزة الصرف الآلي وفق تعليمات البنك المركزي الصادرة في هذا الشأن.

• ينبغي على البنك إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات، ويفضل استبدال أجهزة الصرف التي مضى على خدمتها أكثر من تسع سنوات.

• ينبغي على البنك استخدام تقنيات حديثة ومتطورة في مراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بعد.

• ينبغي على البنك تداول النقد السليم واستبدال التالف وسحبه من التداول في كافة الأوقات، خاصة عند تغذية أجهزة الصرف الآلي.

ط- التمويل الشخصي:

• يلتزم البنك بضوابط التمويل الشخصي والضوابط الأخرى ذات العلاقة الصادرة من البنك المركزي.

• على البنك قبل الموافقة على منح قرض أو أي نوع من أنواع التسهيلات الائتمانية للعميل، تقييم وضع العميل الائتماني والتأكد من قدرته على سداد مبلغ التمويل بناء على الوضع الحالي القائم للعميل.

• على البنك الالتزام بخصم مبلغ القسط في التاريخ المتفق عليه مع العميل المقترض وبما يتلاءم مع تاريخ إيداع راتب العميل في حسابه لدى البنك.

• على البنك تعيين موظف مختص (مستشار ائتمان) في كل فرع من فروع لتقديم النصيح والاستشارة الائتمانية للعملاء الراغبين في الحصول على تمويل أو بطاقة ائتمان.

ي- إصدار خطاب إخلاء الطرف:

على جهات التمويل تنفيذ طلب العميل بإصدار خطاب إخلاء الطرف – أي كان الغرض منه بما في ذلك تحويل الراتب-في حال عدم وجود أي التزامات مالية قائمة ومستحقة على العميل، وذلك خلال مدة لا تتجاوز يوم عمل واحد من تاريخ تلقي الطلب، وسبعة أيام عمل للعميل الحاصل على البطاقة الائتمانية و/أو بطاقة الحسم الشهري ما عدا الحالات الصادر بشأنها قرارات قضائية.

ك- الموظفون:

- ينبغي على البنك التأكد من موظفيه ذوي العلاقة بالعملاء، وأنهم يتمتعون بالآتي:
- القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقدرتهم على تقديم الخدمات المصرفية المنوطة بهم.
- تقديم السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المحتملين في جميع الأوقات.
- لديهم الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المصرفية حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
- ينبغي على البنك التأكد من حصول موظفيه على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة من خلال إلحاقهم في برامج متخصصة للحصول على شهادة مهنية تؤهلهم للتعامل مع العملاء.

ل- التحويل والصرف الأجنبي:

- يحق للبنك فرض رسوم على العميل مقابل تحويل أموال إلى خارج المملكة. يكون مبلغ الرسم ثابتاً كنسبة مئوية من المبلغ المحول، وينبغي أن تشمل الرسوم رسم البنك المستفيد إضافة إلى أي رسم متعلق بالعملية يتم فرضه من البنك المراسل، وينبغي إبلاغ العملاء بمبلغ الرسوم كافة قبل تأكيد عملية التحويل.
- ينبغي على البنك التحقق من بيانات العميل المسجلة في نموذج التحويل، خاصة رقم حساب الأيبان ورقم حساب تعريف البنك قبل تحويل المبلغ.
- ينبغي على البنك وقبل تنفيذ عملية التحويل إبلاغ العملاء بالتاريخ المتوقع لوصول المبلغ المحول للمستفيد ومبلغ الرسوم والعمولات وصافي المبلغ الذي يستلمه المستفيد بعد خصم الرسوم والعمولات.
- ينبغي على البنك إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من البنك المراسل، وينبغي على البنك إيداع مبلغ الحوالة المعادة في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في البنك يصرف له المبلغ نقداً خلال يومي عمل، أو يحرر له شيك مصدق بنفس المبلغ.
- ينبغي على البنك التوضيح للعميل أن مبلغ السحب النقدي بعملة أجنبية منفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي يخضع لسعر صرف العملة المطلوبة في تاريخ تنفيذ العملية.
- ينبغي أن يحتوي الإعلان على التحذير الآتي «يمكن لسعر المنتج/الخدمة التأثر بالتغيرات في سعر صرف العملات الأجنبية» في حال كان المنتج أو الخدمة المعلن عنها مسعرة بالعملات الأجنبية أو في حال أن قيمة المنتج أو الخدمة المعلن عنها تتأثر بسعر صرف العملات الأجنبية.

م- أحكام عامة:

- ينبغي على البنك توفير نسخة ورقية من مبادئ حماية عملاء البنوك ونشرها على الموقع الإلكتروني للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد.
- يوفر البنك خلال ٧ أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العميل، المستندات الآتية في حال طلب العميل ذلك:
- صورة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.
- صورة من الأحكام والشروط المحدثة.
- صورة من عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.
- ينبغي على البنوك الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.
- على البنك تقديم النصيح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.

• ينبغي على البنك وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقع المصرف الإلكتروني، ويفتح البنك ويغلق بحسب الساعات المعلن عنها.

• لا ينبغي للبنك وموظفيه عدم التمييز في التعامل بين عملائه (الحاليين والمستقبليين) بشكل مجحف وغير عادل بناءً على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو اللون أو السن أو الإعاقة أو الحالة الاجتماعية أو أي شكل من أشكال التمييز الأخرى وذلك في مختلف التعاملات بما فيها منتجات التمويل.

٤-٢-٦ الأخطاء والشكاوى:

١. الأخطاء (الأعطال):

• لا يحق للبنوك الاستفادة من أي مبالغ معادة قد تنشأ بسبب خطأ (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها.

• في حال اكتشاف البنك خطأ، أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، ينبغي على البنك عندئذ تعويض العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا للخطأ نفسه، وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون ٦٠ يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي، كما ينبغي على البنك الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.

• ينبغي على البنك التحقق من استمرارية عمل أنظمتها المصرفية وجاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في الأنظمة.

٢. الشكاوى:

• على البنك التقيد بتعليمات البنك المركزي في شأن ضوابط معالجة الشكاوى وفق تعليمات البنك المركزي ذات العلاقة، مع التأكيد على توثيق استلام الشكاوى وتزويد الشاكي برقم مرجع رئيس يرسل إلى هاتفه الجوال لاستخدامه في متابعة شكواه.

• على البنك وضع آلية تقديم الشكاوى في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه كافة وإدراجها في موقع البنك الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة.

• ينبغي أن تتضمن آلية تقديم الشكاوى الآتي:

- للعميل الحق في تقديم الشكاوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع البنك الإلكتروني أو عن طريق أي قناة أخرى مناسبة يحددها البنك.

- الإدارة المسؤولة في البنك عن دراسة الشكاوى.

- اسم المسئول ورقم الهاتف الذي يتصل عليه العميل عند الحاجة إلى متابعة الشكاوى.

- الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعارض في شأن شكواه على ألا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى.

- على البنك التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته في موعد أقصاه (١٠ أيام عمل) بأخر مستجداتها.

- ينبغي على البنك توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والاحتفاظ بسجلاتها.

• في حال عدم رضا الشاكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل البنك أو إلى جهة خارجية، على البنوك تزويد الشاكي بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة في هذا الشأن.

أسئلة نهاية الفصل السادس

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١. في عام ٢٠١١ م طورت مجموعة العشرين مبادئ حماية العميل المالية اذكر ثلاثة من تلك المبادئ؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-١
٢. اذكر ثلاثاً من مسؤوليات عملاء البنوك؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٢
٣. ما هي الحالات التي يستثنى فيها البنك من مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٣ ج
٤. ما هي البيانات الواجب توفرها عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٣ د
٥. ماهي الالتزامات والأنظمة التي يجب على البنك الالتزام بها فيما يخص البطاقات المصرفية وبطاقات الائتمان وخدمات نقاط البيع؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٣ ز
٦. ماهي الالتزامات والأنظمة التي يجب على البنك الالتزام بها فيما يخص شكاوى العملاء؟
مرجع الإجابة: القسم ٦-٢-٤

قواعد سلوك الأعمال

يحتوي هذا الفصل على ٤ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



السلوك هو النشاط الذي يعبر عنه الفرد من خلال علاقاته بمن حوله، وقواعد السلوك هي عبارة عن مجموعة مبادئ ومعايير تهدف إلى ضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في جميع ما يتعلق بأنشطة ومعاملات البنوك بما في ذلك الموظفين والعملاء. وتعدّ الجوانب الأخلاقية في العمل المصرفي عاملاً مشتركاً بين كافة البنوك، بما فيها انعكاس للسمعة الطيبة لهذه البنوك، في حين وجود خلل في تطبيق هذه الجوانب الأخلاقية يؤدي بالتأكيد إلى الإساءة إلى سمعة البنك.

١-٧ الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال:

الهدف التعليلي

١- التعرف على الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال والإطار العام لمحتوياتها.



قواعد سلوك الأعمال هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم، ونشأت الحاجة إلى وجود أخلاقيات العمل من احتكاك عدد من الأطراف (المساهمون – أصحاب المصلحة – الرؤساء – الموظفون – العملاء) في منظومة العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المختلفة، وتضارب مصالحهم وأهدافهم ومتطلباتهم معاً، لذلك كان من الضروري إرساء عدد من المعايير الأخلاقية لتنظيم هذه العلاقة من أجل إشباع احتياجات كل من الأطراف والمحافظة على حقوقهم وتحديد واجباتهم ومسؤولياتهم.

وفي مجال العمل المصرفي تحدد قواعد سلوك الأعمال الطريقة التي يجب أن يسير العمل بها على أساس يومي، وهي تركز على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتحلّى بها العاملون بالبنوك، وتلك الجوانب التي تحكم العلاقة مع العملاء. ويمثل الهدف الرئيسي لقواعد سلوك العمل في حماية العملاء والمحافظة على سمعة النظام المالي في الدولة، ولذا يلزم أن تفرض البنوك على كافة موظفيها التحلي بهذه الجوانب الأخلاقية والجوانب المهنية، وقد يؤدي مخالفتها أحياناً إلى فصل الموظف المخالف من الخدمة.

من ناحية أخرى، تهدف قواعد السلوك الوظيفي إلى إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي البنك أثناء تأديتهم واجباتهم ومهامهم الوظيفية. وكذلك تهدف إلى غرس مكارم الأخلاق لدى الموظف ليبعد نفسه عن مواطن الشبهات التي قد تنال من كرامة الوظيفة وهيبته، كما تهدف إلى توجيه الموظفين إلى ضرورة تقديم خدمات سريعة وبجودة عالية للعملاء والمستثمرين وبأعلى درجات المهنية والحيادية وبما لا يحول دون تشجيع المستفيدين من خدمات البنوك إلى الإبلاغ عن أية تجاوزات لهذه القواعد من قبل موظفي البنك، حيث إن ترسيخ هذه القواعد السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة البنك وترسيخ مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك للموظفين ومكافأة الموظف المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة البنوك.

- ٢- التعرف على مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية.
- ٣- وصف للسياسات التي يتضمنها نموذج مدونة سلوك الأعمال لدى البنك.

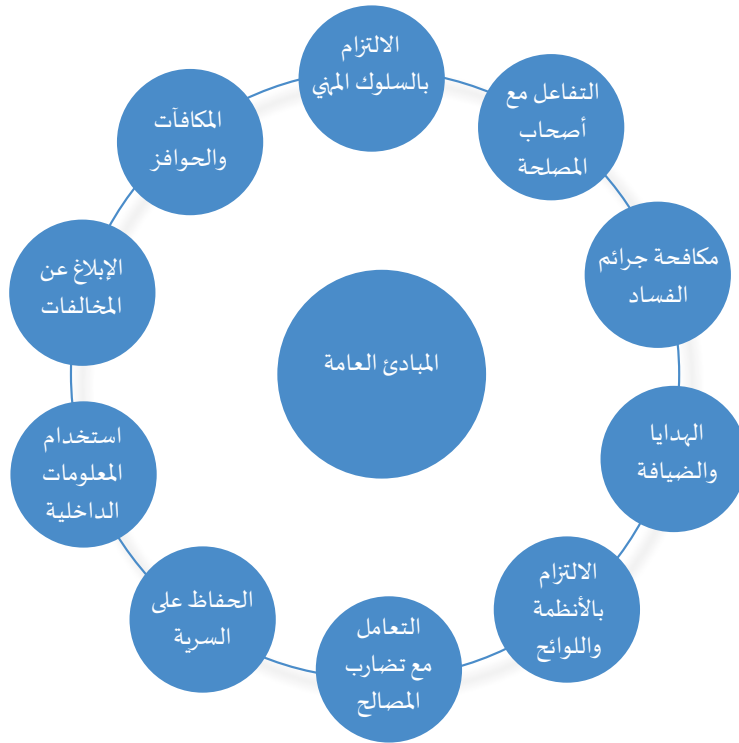


تهدف مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية التي أصدرها البنك المركزي السعودي بتاريخ أغسطس ٢٠١٩م، إلى أن يكون أداء منسوبي المؤسسة المالية في إطار منظومة من القيم والمبادئ الأخلاقية وبما يعزز الانضباط الوظيفي والنزاهة والشفافية والموضوعية والكفاءة والولاء والفاعلية في سلوك موظفي المؤسسة المالية أثناء تأديتهم لواجباتهم ومهامهم الوظيفية. بالإضافة إلى أن ترسيخ هذه المبادئ السلوكية والأخلاقية من شأنه تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة المالية، وحماية سمعتها والتأكد من امتثال موظفيها لمبادئ السلوك الحكيم، وتحقيق مفهوم الإدارة الرشيدة وتعزيز الأداء الوظيفي والسلوك المهني لمنسوبيها ومكافأة المجتهد ومساءلة المقصر وتحسين صورة المؤسسة المالية بشكل عام.

ووفقاً لمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية، يمكن تعريف بعض المصطلحات على النحو الآتي:

- **أخلاقيات العمل:** هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين وتجاه المجتمع ككل.
- **السلوك المهني:** القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأدية العمل بدون مخالفة الأنظمة والتعليمات، وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية.
- **أصحاب المصلحة:** كل من له مصلحة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.
- **المعلومات الداخلية:** أي معلومات أو بيانات أو أرقام سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو اطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.
- **تعارض المصالح:** الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمه أو تهم أحد معارفه، أو عندما يتأثر أداؤه لوظيفته باعتباريات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

وتتمثل مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل الصادرة عن البنك المركزي في الآتي:



شكل (٧-١): مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل

١-٢-٧ الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة:

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:

- التحلي بأعلى المعايير الأخلاقية من خلال الشفافية والنزاهة والأمانة والأخلاق الحميدة في جميع التعاملات بين بعضهم البعض ومع أصحاب المصلحة.
- الترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة سواء كان ذلك داخل مقر العمل أو خارجه أو كان في غير أوقات العمل، والامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات تنتهك الآداب أو التقاليد والأعراف العامة، والابتعاد عن الخوض في الأمور السياسية أو المعتقدات الدينية أو المذهبية للآخرين أو التحريض ضدها، أو أي شكل من أشكال العنصرية.
- عدم إعاقة سير العمل أو الاضرار أو التحريض عليهما.
- أداء العمل بكل دقة وبما يحقق مصلحة العمل، والارتقاء بمهارات العمل من خلال التعلم والتدريب المستمر.
- المحافظة على سمعة المؤسسة المالية وذلك بعدم الإساءة إليها من خلال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- المحافظة على وقت العمل (الدوام الرسمي أو الإضافي أو المهمات الرسمية) لأداء وإنجاز مهام العمل.
- المحافظة على الأسرار المهنية المتعلقة بالعمل، وعدم الإفصاح عن أي معلومة قد يترتب على إفشائها الإضرار بمصلحة المؤسسة المالية سواء كان ذلك خلال فترة العمل أو بعد تركه للعمل.
- الحرص على الإمام بالأنظمة وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال.

- الالتزام بالزي الرسمي والآداب العامة بما يتلاءم مع أنظمة المملكة العربية السعودية وذلك خلال أوقات العمل الرسمية والدورات التدريبية وجميع المناسبات والمشاركات التي يمثل فيها الموظف المؤسسة المالية.
- يجب أخذ الموافقة المسبقة من المؤسسة المالية في حال نشر معلومات أو تصريحات أو تعليقات خاصة بها من خلال استخدام وسائل الإعلام أو الاتصال المختلفة أو بأي وسيلة أو طريقة كانت.
- الاستخدام الأمثل والمسموح للبنية التحتية لتقنية المعلومات والموارد التقنية المملوكة والتابعة للمؤسسة المالية بما لا يتعارض مع سير العمل.

٢-٢-٧ التفاعل مع أصحاب المصلحة:

لأصحاب المصلحة أهمية كبيرة في المؤسسة المالية، ويجب أن يُعاملوا بما يحقق الشفافية والنزاهة والتعاون بأعلى معايير المهنية. وتحدد سياسة أصحاب المصلحة المعدة من قبل المؤسسة المالية المبادئ العامة والتوجيهية لعلاقاته معهم من خلال:

١. الطموح: أن تكون المؤسسة المالية الشريك الأكثر ثقة، والأفضل تجربة لأصحاب المصلحة، بجعل الأعمال سهلة وسريعة.
٢. الارتباط: أن تكون مسؤولية المؤسسة المالية شريكاً بنائاً لأصحاب المصلحة من خلال تقديم المشورة الواضحة والصادقة، وتقديم المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات لاتخاذ قرارات سليمة.
٣. الاستجابة: أن تعطي المؤسسة المالية أهمية لشكاوى وملاحظات أصحاب المصلحة وإدارتها بشكل فوري وفعال وفقاً للأنظمة واللوائح المعمول به وبما يحقق أعلى معايير المهنية.
٤. تعزيز مبدأ الثقة: أن توفر المؤسسة المالية معلومات واضحة ومفهومة ودقيقة ومحدثة لأصحاب المصلحة في إطار الثقة المتبادلة في جميع خدماتها وعملياتها، وأداء خدمات أصحاب المصلحة في الوقت المناسب.

٣-٢-٧ مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري:

- لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمعاملات المشبوهة، يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:
- تطبيق نظام مكافحة غسل الأموال ونظام مكافحة الإرهاب وتمويله، وتعليمات البنك المركزي السعودي في شأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - أداء الموظف واجبات وظيفته ومهامها متوخياً الأمانة والنزاهة والدقة والمهنية.
 - عدم الدخول في أي أنشطة جنائية أو معاملات غسل أموال أو تمويل إرهاب.
 - مبادرة الإدارة المعنية بالمؤسسة المالية بالتبليغ فوراً للإدارة المختصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المؤسسة المالية التي تقوم بدورها بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية في رئاسة أمن الدولة عن جميع المعاملات المشبوهة التي يتم إجراؤها من قبل أصحاب المصلحة أو منسوبي المؤسسة المالية.
 - عدم التنبيه أو التلميح لأصحاب المصلحة أو المنسولين أو غيرهم بأنه تم الاشتباه بأنشطتهم التي تكون تحت التحقيق من قبل المؤسسة المالية أو التي تم أو سيتم التبليغ عنها للجهات المختصة.

أما فيما يتعلق بالرشوة والفساد، فيجب منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:

- إبلاغ المديرين أو الإدارات المختصة في المؤسسة المالية في حال الشك بوجود شبهة فساد أو رشوة.
- عدم قبول المحسوبية أو الوساطة في أداء مهمات العمل ومسؤولياته، والذي قد يؤثر سلباً على ثقة المتعاملين مع المؤسسة المالية.
- عدم اللجوء إلى أي شكل من أشكال الفساد الأخلاقي أو الإداري واستخدام وسائل مشبوهة أو غير مشروعة لإنجاز الأعمال.
- عدم إساءة استعمال السلطة الوظيفية واستغلال النفوذ وإبلاغ الإدارات المختصة في المؤسسة المالية عند وجود حالة إساءة أو استغلال.

٤-٢-٧ الهدايا والضيافة:

يجب على منسوبي المؤسسة المالية الالتزام بالآتي:

١. عدم طلب أو قبول أي هدية أو دعوة أو خدمة أو أي شيء ذي قيمة مادية أو معنوية سواء كانت له أو لأحد أقاربه من شخص، أو منظمة لها علاقة أو تسعى إلى أن يكون لها علاقة مع المؤسسة المالية، بحيث يمكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على موضوعية منسوبي المؤسسة المالية في تنفيذ مهامهم الوظيفية.
٢. تجرى المسائل النظامية على كل من يثبت عليه القيام أو المشاركة أو المساعدة في تجاوز الأنظمة المتعلقة بطلب أو قبول الهدايا والدعوات.
٣. يجوز قبول الهدية بشرط مراعاة ما يأتي:
 - ألا تكون نقدية بأي حال من الأحوال، أو على هيئة قروض، أو أسهم أو مشتقات مالية.
 - أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها كالدروع على سبيل المثال لا الحصر.
 - في حال كانت الهدية عبارة عن تخفيض أو تنازل عن رسوم، فيجب أن تتعلق بدعوة لحضور مؤتمر أو اجتماع يعزز المعرفة وينعكس إيجابياً على أعمال المؤسسة المالية ولا ينشأ عنه تضارب في المصالح.
 - أن تكون الهدية المقدمة غير مرتبطة بمنصب متلقي الهدية في المؤسسة المالية أو قدمت نتيجة للعمل في المؤسسة المالية.
 - ألا يكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة يربو الحصول عليها من المؤسسة المالية أو أحد منسوبيها.
٣. على متلقي الهدية تقديم إفصاح مكتوب مباشرة لإدارة الالتزام بعد تلقي الهدية من خلال نموذج إفصاح في الحالات الآتية:

• إذا كانت الهدية لها قيمة ولها ثمن يمكن أن تباع به.

• إذا كانت الهدية قابلة للتلف وتتجاوز قيمتها (١٠٠٠) ريال.

٤. يحظر على منسوبي المؤسسة المالية تقديم الهدايا والهبات والدعوات لمن تربطه علاقة عمل بصفة شخصية مع المؤسسة المالية إلا إذا قدمت من خلال الإدارة المختصة وفقاً للسياسة المعتمدة من المؤسسة المالية بهذا الشأن.

٥. يحظر قبول أو طلب الهدايا والهبات التي تنطوي على إمكانية إلحاق الضرر بسمعة المؤسسة المالية.

٥-٢-٧ الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات:

يُعد الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات أحد أهم أسس وعوامل نجاح المؤسسة المالية والمحافظة على سمعتها ومصداقيتها، وعلى أن يحرص منسوبيها على الاطلاع والتقيد والإمام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات النافذة ذات العلاقة بالعمل والمهام المنوطة بهم وتطبيقها دون أي تجاوز أو مخالفة أو إهمال، وعدم إجراء أي تعامل باسم المؤسسة المالية يمكن أن يخالف الأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات المتعلقة بالمؤسسة المالية.

٦-٢-٧ التعامل مع تضارب المصالح:

لحماية المؤسسة المالية وأصحاب المصلحة، يتحمل جميع منسوبي المؤسسة المالية تحديد أي تضارب محتمل أو فعلي في المصالح يمكن أن يؤثر سلبيًا على المؤسسة المالية أو أصحاب المصلحة، وفي الحالات التي لا يمكن فيها منع حدوث تضارب في المصالح، يجب إدارتها بشكل مناسب، بحيث تدير المؤسسة المالية تضارب المصالح من خلال مجموعة من الضوابط والسياسات والإجراءات

٧-٢-٧ الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات:

تعد المعلومات من الأصول الهامة لأعمال المؤسسة المالية كما أن حفظها عامل مهم لنجاح المؤسسة المالية واستمرارها. وتعد جميع المعلومات المتعلقة بأصحاب المصلحة لدى المؤسسة المالية أو منسوبيها ملكاً للمؤسسة المالية. على المؤسسة المالية إعداد مجموعة من الضوابط والإجراءات الخاصة بإتلاف المستندات والأجهزة الغير مستخدمة أو التالفة.

٨-٢-٧ استخدام المعلومات الداخلية وتسريبها للتلاعب في السوق:

على منسوبي المؤسسة المالية عدم القيام بأي فعل أو المشاركة أو تشجيع الآخرين في أي سلوك قد يُحدث انطباعاً خاطئاً عن أي استثمار أو سعر أو قيمة شيء ما من خلال استخدام المعلومات الداخلية أو تسريبها للحصول على منافع شخصية لحسابه الخاص أو لأطراف أخرى.

٩-٢-٧ الإبلاغ عن المخالفات الفعلية أو المحتملة:

على المؤسسة المالية أن توفر وسائل تواصل فعّالة لاستقبال البلاغات عن المخالفات الفعلية أو المحتملة، ويجب على أي من منسوبي المؤسسة المالية الإبلاغ عن الشكوك التي تراوده حول التعاملات التي تتم من قبل منسوبيها آخرين لديهم معلومات داخلية وسرية، وكذلك الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو أي فقدان لمبالغ أو أوراق تجارية أو أي مخالفات محتملة للأنظمة واللوائح والتعليمات أو السياسات الخاصة بالمؤسسة المالية، بالإضافة إلى الإبلاغ عن أي تعاملات غير عادية يرى الموظف من وجهة نظره أنها لا تتوافق مع الوضع المالي لأصحاب المصلحة وذلك عبر خطوط الإبلاغ المختلفة التي توفرها المؤسسة المالية.

٢-٧-١٠ المكافآت والحوافز:

للمؤسسة المالية أن تمنح منسوبها مزايا خارج نطاق نصوص عقد العمل الرسمي المبرم معهم لتحفيزهم لتحقيق أفضل النتائج وفق سياسة المكافآت والحوافز المعدة من قبل المؤسسة المالية، على أن تراعي الآتي:

- ضمان إدارة مخاطر سليمة وفعالة من خلال هيكل إدارة فعالة لتحديد الأهداف ومشاركتها مع الموظفين.
- ضمان إدارة مخاطر فعالة للمكافآت والحوافز من خلال وضع سياسة تضمن عدم تركيز المكافآت والحوافز على فئة محدودة من الموظفين.
- التوافق مع استراتيجية العمل الخاصة بالمؤسسة المالية والقيم والأولويات الرئيسية والأهداف طويلة المدى.
- عواقب عدم الالتزام بمبادئ السلوك وأخلاقيات العمل:

على المؤسسة المالية التحقق من تطبيق سياسة السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسة المالية، ورصد وضبط أي انتهاكات لها، وكذلك تطويرها وتحديثها بما يتوافق مع هذه المبادئ، وإيقاع العقوبات المترتبة على مخالفتها وفق الأنظمة والتعليمات ذات العلاقة، وحسب لائحة تنظيم العمل والجزاءات الخاصة بكل مؤسسة مالية.

٣-٧ التزام الموظفين تجاه بعضهم البعض:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على التزامات موظفي البنوك تجاه بعضهم.



يجب على الموظف احترام رؤسائه وزملائه في العمل، والتصرف بلباقة وحكمة وموضوعية وحيادية وتجرد أثناء مخاطبتهم شفهياً، وذلك وفقاً لما تقتضيه العادات الاجتماعية والأعراف المهنية.

١-٣-٧ التعامل مع الرؤساء والمسؤولين:

• التقيد بتنفيذ أوامر الرؤساء وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفق التسلسل الإداري، وإذا كانت تلك الأوامر والتعليمات مخالفة للأنظمة واللوائح فعلى الموظف أن يعلم مديره خطياً بالمخالفة، وألا يلتزم بتنفيذ هذه الأوامر والتعليمات إلا إذا أكدها مديره خطياً، ويجب في هذه الحالة أن يعلم الرئيس التنفيذي بالمخالفة، وفي جميع الأحوال على الموظف أن يرفض تنفيذ التعليمات إذا كانت مخالفتها تشكل مخالفة أو جنحة أو جناية يعاقب عليها قانون العقوبات أو أي تشريع آخر وإخطار المدير بذلك.

• التعامل مع المديرين والمسؤولين باحترام وعدم محاولة كسب أي معاملة تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع، أو من خلال الوساطة والمحسوبية.

• عدم خداع أو تضليل المديرين والامتناع عن إخفاء أي معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة، أو إعاقة سير العمل، وعلى الموظف أن يتعاون مع رؤسائه وأن يزودهم بالرأي والمشورة والخبرة التي يتمتع بها بكل موضوعية وصدق، وأن يضع تحت تصرفهم المعلومات التي بحوزته لما فيه مصلحة العمل.

- إعلام المدير عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.
- إطلاع المدير أو المسؤول المباشر الذي تم تعيينه حديثاً وبشكل كامل ودقيق على كل المواضيع والوثائق بما في ذلك الأمور العالقة، لضمان استمرارية العمل.

٢-٣-٧ التعامل مع الزملاء:

- التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملاء العمل، والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز، والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياتهم الخاصة بقصد الإساءة.
- التعاون مع الزملاء ومشاركتهم الرأي بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم كلما أمكن ذلك لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الإيجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين بيئته.
- الامتناع عن أية تصرفات أو ممارسات أو أعمال لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم، والتزام الرجل باحترام المرأة كزميلة وشريكة في العمل، والعكس صحيح.

٣-٣-٧ التعامل مع المرؤوسين:

على مدير الإدارة:

- تنمية قدرات مرؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم، وأن يكون قدوة حسنة لمرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات.
- نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى مرؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
- الإشراف على مرؤوسيه ومساءلتهم عن أعمالهم، وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص التدريب والتطوير لهم وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات العلاقة.
- رفض أية ضغوطات من طرف ثالث تؤدي إلى التعامل مع المرؤوس معاملة تفضيلية.
- احترام حقوق مرؤوسيه والتعاون معهم بمهنية عالية دون تمييز.
- الالتزام بأن تكون التوجيهات لمرؤوسيه خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من مرؤوسه بأن أوامره أو توجيهاته التي أصدرها مخالفة للتشريعات المعمول بها.

٤-٧ التزام البنوك تجاه موظفيها:

- ينبغي أن تلتزم البنوك بإيجاد بيئة عمل سليمة توفر لكافة الموظفين جميع المتطلبات التي تمكنهم من تحقيق طموحاتهم الوظيفية وذلك وفقاً لما يلي:
- تعريف الموظفين وإطلاعهم على قواعد السلوك الوظيفي وعلى قيمها الأساسية، وإخطارهم بأن السلوك الأخلاقي القويم واجب والتزام، وأنه يعد جزءاً من الطريقة التي يؤدون بها أعمالهم.
- التعامل مع الموظفين بعدالة وإنصاف بدون تمييز غير مبرر.

- تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة للموظفين تلي متطلباتهم الأساسية واحتياجاتهم وأهدافهم الشخصية والعملية.
- تشجيع روح المبادرة والابتكار بين الموظفين، وتوفير الآليات التي تشجعهم على تقديم الاقتراحات المتعلقة بتحسين وتطوير مختلف جوانب العمل في البنك.
- تشجيع الموظفين على التواصل والاتصالات المفتوحة للنقاش الهادف لحل المسائل ذات العلاقة التي تشغلهم أثناء تأدية واجبات وظيفتهم والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها.

٧-٤-١ الجزاءات التأديبية:

إذا ارتكب الموظف مخالفة للقوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات المعمول بها في البنك، وقواعد السلوك هذه، أو في تطبيقها، أو أقدم على عمل أو تصرف من شأنه الإخلال بالمسؤوليات والصلاحيات المنوطة به، أو عرقلتها، أو الإخلال بواجباته، فتوقع عليه العقوبات المنصوص عليها في دليل سياسات الموارد البشرية المعمول به.

٧-٤-٢ التبليغ والاستفسار:

إذا ساور الموظف الشك في أن هنالك شيئاً غير قانوني، أو أُطلب منه شيء ما يعتقد أنه غير قانوني وغير ملائم، أو قد يؤدي إلى تضارب المصالح بشكل مباشر أو غير مباشر، أو استخدام أموال بغرض غير قانوني أو شبهة غسيل أموال أو تمويل إرهاب، ويتعارض مع محتوى وثيقة قواعد سلوك العمل، وينطوي عليه مخالفة للقوانين واللوائح والقرارات والإجراءات المطبقة، على الموظف أن تثير هذه المسألة بالسرعة الممكنة مع رئيسه المباشر، وإذا تعذر ذلك، ترفع المسألة إلى مدير الإدارة المعني أو إلى الرئيس التنفيذي والذي بدوره يتخذ الإجراءات المناسبة، سواء بإحالة الموضوع إلى الشؤون القانونية أو اللجنة المختصة للتحقيق في الأمر، ويتم ذلك بسرية تامة ودون تأخير. والموظف الذي يعلم بمسألة ما وإن لم يكن له علاقة بها وجب عليه أن يثيرها، بشرط:

- أن يكون لديه دليل أو أدلة عن المسألة المثارة، سواء جنائية أو من الأنشطة المحظورة.
- يعتقد أن هناك إساءة، أو سلوكاً لا أخلاقياً أو مخالفة واضحة.
- أن تثار مثل هذه الأمور بوجود حسن نية.

إذا ما تبين أن هناك سوء نية وراء البلاغ، فيتحمل الموظف المبلغ وكافة المسؤوليات المترتبة على ذلك. ويجب على الإدارة أن تشجع جميع الموظفين في جميع المستويات الإدارية على عدم التردد في الاستفسار وطلب النصيحة فيما يتعلق بتطبيق قواعد السلوك وبأداء العمل والتعامل مع الآخرين من المسؤول المباشر أو المسؤول الأعلى.

٧-٤-٣ الاتفاق مع العميل:

تشمل عملية البيع ستة مراحل أساسية ينبغي على موظف البنك تفهمها والاستعداد الجيد لمتطلبات كل مرحلة وما يفرضه ذلك من معلومات ومهارات وتتمثل هذه المراحل فيما يأتي:

١. البحث عن العملاء المرتقبين:

حيث تمثل نقطة البداية في عملية البيع للعملاء، وينبغي توافر ثلاثة شروط في العميل لكي يصبح عميلاً مرتقباً هي:

• أن تكون لديه حاجة لشراء الخدمة المصرفية.

• أن يكون قادراً على الدفع.

• أن تكون لديه صلاحية اتخاذ قرار الشراء.

ومن المصادر التي تساعد البنك في التوصل إلى العملاء المرتقبين، المعارف، الأصدقاء وغيرها.

٢. الوصول إلى العميل والالتقاء به:

عند الالتقاء بالعميل يكون الهدف الأساسي لمقدم الخدمة ما يأتي:

• جذب الانتباه.

• إبراز المنافع المترتبة على الخدمة.

• إتمام الصفقة البيعية.

ويتطلب من موظف البنك الإعداد المسبق بالحصول على معلومات عن خلفية العميل والخدمات المصرفية المتوقع أن يحتاجها وغير ذلك، بالإضافة إلى توفير بعض المنشورات والكتيبات والمعلومات التي تستخدم أثناء عرضه للخدمة أمام العميل.

٣. عرض الخدمات المصرفية للعميل:

إن العملاء في الواقع لا يشترطون الخدمات المصرفية ذاتها، وإنما يشترطون منافع وحلولاً لمشاكلهم المالية والمصرفية ولذلك ينبغي على مديري التسويق بالبنك ربط خصائص ومواصفات الخدمة المصرفية بالمنافع والفوائد المترتبة عليها.

٤. الرد على استفسارات العملاء:

يجب على موظف البنك أن يستخدم بعض الأساليب مثل اللباقة والحرص على اتباع مدخل إيجابي في الرد على استفسارات العميل، وكذلك توجيه أسئلة بطريقة تجعل العميل يجيب على استفساراته بنفسه.

٥. إتمام الصفقة البيعية:

كلما كان عرض وتقديم الخدمة المصرفية بصورة جيدة كان العميل مقتنعاً بالردود على أية استفسارات قد تثار على تلك الخدمة، مما يؤدي إلى إتمام عملية البيع بطلب من العميل للحصول على الخدمة المصرفية.

٦. المتابعة:

وهي مرحلة ضرورية إذا أراد موظف البنك التأكد من رضا العملاء وتكرار التعامل مع المركز، حيث تشمل هذه المرحلة على استكمال النواحي المتعلقة بمواعيد إنهاء الخدمة وشروط التعاقد وغيرها.

٥-٧ سياسة السلوك المهني لأعضاء مجلس الإدارة:

يضع مجلس الإدارة سياسة للسلوك المهني والقيم الأخلاقية في البنك، تراعي بصفة خاصة ما يأتي:

• التأكيد على كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وموظفي البنك ببذل واجبات العناية والولاء تجاه

المركز، وكل ما من شأنه المحافظة على مصالح المركز وتعظيم قيمته، وتقديم مصالحه على المصالح الشخصية.

• تمثيل عضو مجلس الإدارة لجميع المساهمين في البنك، والالتزام بما يحقق مصلحة المركز ومصالح المساهمين

ومراعاة حقوق أصحاب المصالح الآخرين.

- ترسيخ مبدأ التزام أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين فيها بجميع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة.
- منع استغلال عضو مجلس الإدارة أو عضو الإدارة التنفيذية لمنصبه الوظيفي بهدف تحقيق مصلحة خاصة به أو بغيره.
- التأكيد على قصر استعمال أصول البنك وموارده على تحقيق أغراض المركز وأهدافه، وعدم استغلال تلك الأصول أو الموارد لتحقيق مصالح خاصة.
- وضع قواعد دقيقة ومحكمة وواضحة تنظم صلاحية وتوقيت الاطلاع على المعلومات الداخلية الخاصة بالبنك بما يحول دون استفادة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وغيرهم منها أو الإفصاح عنها لأي شخص، إلا في الحدود المقررة أو الجائزة نظاماً.

أسئلة نهاية الفصل السابع

أجب عن الأسئلة الآتية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- وضّح الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٧

٢- وضّح باختصار مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٢-٧

٣- « تنص قواعد السلوك المهني والآداب العامة على وجوب أداء العمل بكل دقة وبما يحقق مصلحة العمل » ناقش هذه العبارة موضحاً كيفية الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة.

مرجع الإجابة: القسم ١-٢-٧

٤- وضّح بإيجاز كيفية مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري؟

مرجع الإجابة: القسم ٣-٢-٧

٥- وضّح كيفية تعامل الموظف مع رؤسائه والمسؤولين؟

مرجع الإجابة: القسم ١-٣-٧

٦- وضّح بالشرح كيف توفر البنوك بيئة عمل سليمة للموظفين لتحقيق طموحاتهم الوظيفية؟

مرجع الإجابة: القسم ٤-٧

مبادئ الالتزام وتأثيرها على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

يحتوي هذا الفصل على ٧ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل مفهوم الالتزام، والتعرف على أهمية تحقيق الالتزام في البنوك، ودور مسؤول الالتزام الرقابي. والعوامل الواجب اتباعها عند اتخاذ قرار بشأن هيكل الالتزام الرقابي الملائم، وكذلك عمليات وإجراءات الالتزام الرقابي الرئيسية.

١-٨ الالتزام في المؤسسات المالية:

الهدف التعليمي

١- أن يتعرف المختبر على مفهوم الالتزام.

٢- التعرف على أهمية الالتزام في قطاع الخدمات المصرفية.



يعد الالتزام بالأنظمة والقوانين والتعليمات أحد أهم أسس وعوامل نجاح المؤسسات المالية. ويحافظ على سمعتها ومصداقيتها وعلى مصالح المساهمين والملاك، ويوفر لها الحماية من العقوبات النظامية. حيث يؤدي الفشل في الالتزام بتطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات إلى الأضرار بسمعة ونزاهة البنك وتعرضه للعقوبات وفرض الغرامات، بالإضافة إلى احتمال فقدان عملائه والتأثير على أرباحه. ويعد الالتزام مسؤولية شاملة ومتعددة الجوانب، وتقع على جميع الأطراف في المؤسسة المالية بدءاً من مجلس الإدارة والإدارة العليا وانتهاء بجميع الموظفين كل حسب صلاحياته والمهام الواجب القيام بها. ولتحقيق ما تقدم قامت لجنة بازل للإشراف على البنوك بإصدار ورقة عمل رئيسية خاصة بالالتزام ووظيفة الالتزام في البنوك. وقد تضمنت الورقة المبادئ الأساسية للالتزام بالأنظمة، وحددت إطار عمل فاعلية الالتزام ومسؤولية واستقلالية وواجبات القائمين عليها وكيفية وحدود الدعم الواجب تلقيه من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. ولتدعيم ثقافة الالتزام وتطبيقاته في المؤسسات المالية السعودية، أصدر البنك المركزي السعودي مبادئ الالتزام للبنوك في سبتمبر ٢٠٢٠م ليساعد البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية على التمشي مع التطبيقات الدولية التي تهدف لبناء فاعلية التزام قوية.

١-١-٨ مفهوم الالتزام:

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي. وتصدر متطلبات الالتزام من مصادر مختلفة ويمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة. ويمكن أن تنشأ من التشريعات والهيئات الرقابية والتنظيمية (مثل البنك المركزي السعودي، هيئة السوق المالية، ونظام الشركات)، وتعليمات بازل والمعايير والممارسات والاتفاقيات بين البنك وعملائه. ويحتاج تطبيق الالتزام إلى تنظيم وترتيب ليس فقط بسبب العدد الكبير والمتزايد في الأنظمة والمتطلبات الصادرة من السلطات التنظيمية وإنما أيضاً لتنوع وتعقد هذه المتطلبات. وبالتالي، فإن إدارة الالتزام الشامل والأمثل تتركز في دعم الالتزام في جميع مراحل الدورة المستندية والعملية لكل المنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك.

٢-١-٨ مفهوم وظيفة الالتزام:

وظيفة الالتزام هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقيم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك، المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة. ويتم تطبيق هذه الوظيفة من قبل إدارات الالتزام. ونظراً لأهمية مسؤوليات ومتطلبات وظيفة الالتزام فإنها تتطلب الدعم المباشر والكامل من الإدارة العليا، وكذلك تخصيص الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة لتأدية تلك المسؤوليات.

وتعد وظيفة الالتزام في البنوك أحد أسس وعوامل نجاحها، كونها تلعب دوراً أساسياً في المحافظة على سمعتها ومصداقيتها وعلى مصالح العملاء والمساهمين، وتوفير الحماية من العقوبات، وذلك من خلال قيامها ومساهمتها بما يأتي:

- التخطيط والتنظيم الدقيق بالتعاون مع الإدارة العليا لإرساء مبادئ نهج الإدارة السليمة بما يساعد في تحقيق وإنشاء بيئة التزام في إدارة الأعمال.

- تجنب مخاطر عدم الالتزام، وبوجه خاص المخاطر النظامية ومخاطر السمعة ومخاطر العقوبات المالية.

- تقديم المشورة بشأن مخاطر عدم الالتزام داخل البنك والعمل مع الإدارة العليا على تضمين الالتزام في السياسات والإجراءات وخطوات العمل لكل المنتجات والخدمات المقدمة.

- إيجاد وتطبيق الآليات والأطر التي تكفل مواجهة الجرائم، وبوجه خاص مسؤوليتها عن مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

- توطيد العلاقة مع الجهات الرقابية، والمحافظة على القيم والممارسات المهنية في العمل المصرفي.

٣-١-٨ أهمية الالتزام في قطاع الخدمات المصرفية:

نجاح المؤسسات المالية يعتمد على مصداقيتها ونزاهتها واحترامها للتعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية. والإخفاق في التقيد بتطبيق التعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية يؤدي إلى:

- المخاطرة بسمعة ونزاهة البنك.

- احتمالية تعرض البنك للعقوبات النظامية والغرامات المالية.

- احتمال فقدان عملائه وتأثر أرباحه ومبيعاته نتيجة تأثر سمعته وتعرضه للعقوبات النظامية والغرامات المالية.

لذا يجب على جميع البنوك من أجل حماية سمعتها ونزاهتها، الالتزام الكامل والتقيد بتطبيق كافة التعليمات والأدلة والأنظمة الصادرة عن الجهات النظامية والرقابية والمعايير الأخلاقية واجبة التطبيق أثناء أدائها لأعمالها سواء في المملكة

العربية السعودية أم في أي من البلدان التي تؤدي فيها أعمالها.

- فوائد للعميل: مبادئ حماية العملاء-التمويل الاستهلاكي.

- فوائد لحوكمة الشركات: الرقابة وفعالية الأنظمة الداخلية وتحديد المسؤولية على جميع المستويات.

- فوائد مالية: زيادة الفعالية وتخفيض المصاريف التشغيلية وعدم دفع غرامات أو مصاريف قضايا وزيادة ولاء العملاء

وبالتالي زيادة الأرباح.

• فوائد سمعة/تنظيمية: رضا الجهات التنظيمية عن قدرة البنك والتزامه بتطبيق التعليمات والأنظمة وقلة شكاوى العملاء ورضا العملاء عن التزام البنك بالتعرف المصرفية والتزامه بالتعليمات التي تخدم العميل في المقام الأول. ولكي نصل إلى أعلى درجات الالتزام، يتوجب تجنب المخاطر بكافة أنواعها في المقام الأول بإيجاد واتخاذ الخطوات والإجراءات التي تكفل التحكم في المخاطر عند حدوثها، وتنفيذ الخطوات التصحيحية التي سوف تخفف كل المخاطر والمشكلات التي قد تنشأ، مما يعني حماية المساهمين في البنوك والموظفين والعملاء، من الأضرار المحتملة، وترسيخ قيم الأخلاق والنزاهة والمساءلة والقيادة القوية التي تشكل ثقافة الالتزام دوراً رئيسياً فيها.

٤-١-٨ مخاطر عدم الالتزام:

يعرف اصطلاحاً «مخاطر عدم الالتزام» بأنها المخاطر التي تنجم عنها عقوبات وإجراءات نظامية أو خسائر مالية أو إساءة لسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في تطبيق الأنظمة والتعليمات والقواعد والتعاميم والقيم السلوكية والأخلاقية التي يعمل البنك من خلالها. ويمكن إيجاز تكلفة عدم الالتزام وتداعياتها على البنوك في العناصر الآتية:

- الغرامات والخسائر المالية.
- الأضرار التي تلحق بالسمعة وعدم القدرة على المنافسة.
- فقدان العملاء وخسارة في الحصة السوقية.
- الدخول في دعاوى قضائية مع الجهات الرقابية والتنظيمية.
- فقدان ترخيص مزاولة المهنة وعدم الحصول على التراخيص والموافقات من الجهات الرقابية والتنظيمية.
- في حال أن الجهات التنظيمية اكتشفت مخالفات نظامية لدى أي بنك، فمن الممكن وجود تداعيات غير مالية مثل:
 - عدم إمكانية الحصول على موافقة الجهات التنظيمية لشراء أو الدمج مع مؤسسة مالية أخرى.
 - قيام الجهات التنظيمية والرقابية بفحص جميع أنواع العمليات بالبنك بخلاف المخالفات النظامية.
 - انخفاض سعر أسهم البنك في الأسواق المالية.
- عدم جذب عملاء جدد أو موظفين أكفاء لتدني سمعة البنك.

٢-٨ إدارة الالتزام ومسؤول الالتزام:

الهدف التعليمي

- ٣- أن يتعرف المختبر على أهمية اتباع عمليات المؤسسات المالية لإجراءات محددة لتحقيق الالتزام.
- ٤- فهم مسؤوليات موظفي البنوك تجاه الالتزام.



إدارة الالتزام هي إدارة رقابية تنشأ من أجل التأكيد لمجلس الإدارة بقيام الإدارة التنفيذية وجميع الإدارات في البنك بالالتزام بتطبيق جميع التعليمات الصادرة من الجهات الرقابية والتنظيمية وإدارة المركز نفسه، بالإضافة إلى التزام البنك بالقواعد واللوائح التي تنظم أعماله وقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.

٢-٨-١ الوضع التنظيمي لإدارة الالتزام:

يكون لإدارة الالتزام وضع رسمي داخل البنك يمنحها المكانة المناسبة والاستقلالية ومرجعيتها إلى مجلس الإدارة، وإعطاها الصلاحيات الكاملة، ومنها على سبيل المثال: إمكانية الوصول إلى كل المعلومات والمستندات مهما بلغت سريتها، وتعيين مسؤول تنفيذي على مستوى الإدارة العليا ليتولى مهام إدارة الالتزام، وتعيين كوادر بشرية مؤهلة ومعتمدة لمساعدته للتأكد من تطبيق المهام المطلوبة، هذا بالإضافة للدعم المالي والتقني، على أن يكون ذلك واضحاً في سياسة الالتزام الخاصة بالبنك أو أية وثيقة رسمية أخرى، وأن تعمم هذه الوثيقة على كافة العاملين في البنك.

وينبغي ملاحظة أنه سيكون هناك اختلاف في تنظيم مهام إدارة الالتزام تبعاً لاعتبارات متعددة منها: حجم البنك وهيكله التنظيمي، ونوعية المنتجات والخدمات المقدمة، وجغرافية النشاط وعدد الفروع، وفئات العملاء المستهدفة. فالبنوك التي تمتلك فروع متعددة وتتعامل مع أعداد كبيرة من العملاء وتقدم خدمات متنوعة، وبالتالي فهي معرضة لقدر أكبر من المخاطر مقارنة بغيرها من البنوك الأقل من حيث الأنشطة وعدد الفروع. وأياً كان هذا الاختلاف فإنه يجب أن يتسق تنظيم ومهام إدارة الالتزام مع استراتيجية وهيكل إدارة المخاطر بالبنك.

ويجب أن تتضمن الوثيقة التنظيمية لإدارة الالتزام البنود التالية كحد أدنى:

أ- دور ومسؤوليات إدارة الالتزام.

ب- المعايير والإجراءات اللازمة لضمان الاستقلالية.

ج- علاقة إدارة الالتزام بإدارات مراقبة المخاطر الأخرى وأيضاً إدارة المراجعة الداخلية.

د- قدرة إدارة الالتزام في الحصول على المعلومات اللازمة للقيام بمسؤولياتها.

هـ- سلطة إدارة الالتزام في إجراء التحقيقات اللازمة لأي عمليات مخالفة محتملة في سياسة الالتزام.

و- التزام إدارة الالتزام برفع التقارير مباشرة إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة والإدارة العليا.

ز- القدرة في الوصول بشكل مباشر إلى المدير العام أو الرئيس التنفيذي وإلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة.

٢-٨-٢ مبادئ إدارة الالتزام:

نظراً لأهمية مسؤوليات ومتطلبات إدارة الالتزام، فقد حدد دليل الالتزام بالأنظمة للبنوك الصادر عن البنك المركزي السعودي مجموعة المبادئ التالية التي تقوم عليها إدارة الالتزام:

١. الاستقلالية:

يجب أن تكون إدارة الالتزام مستقلة تماماً عن الإدارة التنفيذية، بمعنى «استقلالية إدارة الالتزام من التدخل الخارجي من إدارات أخرى في أداء مهام الالتزام». ويشتمل مفهوم الاستقلالية على أربعة عناصر ترتبط ببعضها على النحو الآتي:

أ. أن يكون لوحدة الالتزام صفة رسمية في البنك.

ب. أن يرأس وحدة الالتزام في البنوك المحلية مسؤول تنفيذي في المستوى الإداري الأول وفي فروع البنوك الأجنبية مسؤول في المستوى الإداري الأول التابع للمسئول الأول في الفرع، تتضمن مسؤوليته العامة تنسي إدارة مخاطر الالتزام لدى البنك.

ت. ألا يوضع منسوبي وحدة الالتزام – وخاصة رئيس الالتزام – في مركز وظيفي ينطوي عليه إمكانية أي تعارض في المصالح

بين مسؤولياتهم المتعلقة بالالتزام وأي مسؤوليات أخرى قد يحملها المركز الوظيفي.
ث. أن يتمتع منسوبو وحدة الالتزام جميعاً في نطاق القيام بمهامهم الوظيفية بحق وصلاحيات الاطلاع والوصول لكافة المعلومات، والسجلات، والملفات ومخاطبة موظفي البنك بالقدر الذي يلزم لتنفيذ مسؤولياتهم.

٢. الموارد:

تستوجب مهمة إدارة الالتزام حصولها على الموارد اللازمة للقيام بمهمتها بفاعلية تامة، كما أن المهارات المتخصصة اللازمة لموظفي الالتزام في مجال الأنظمة والقواعد والمعايير يمكن اكتسابها من خلال التعليم والتدريب المستمرين، ولذا فمن الضروري أن تكون الموارد لوظيفة الالتزام كافية ومناسبة لضمان:

- التحكم في المخاطر التي قد تنشأ في البنك.
- أن يكون للموظفين القائمين على وظيفة الالتزام المؤهلات اللازمة والخبرة والصفات الشخصية التي تؤهلهم للقيام بمهام الالتزام.
- أن يكون لدى موظفي الالتزام الفهم التام بأنظمة الالتزام وقواعده ومعاييره وأثرها على عمليات البنك.
- وتقع مسؤولية توفير الموارد المالية والبشرية الفنية اللازمة لإدارة الالتزام على عاتق مجلس الإدارة أو من يمثله.

٨-٢-٣ المسؤول عن الالتزام:

١. مؤهلات مسؤول الالتزام وسماته وقدراته:

ينبغي أن يكون مسؤول الالتزام على درجة عالية من الكفاءة، وأن تتوفر لديه خبرة واسعة في العمل المصرفي وقدرة على فهم مراقبة الالتزام.

أ- المؤهلات:

- يجب أن يتوفر فيمن يتولى مهام مسؤولية الالتزام كحد أدنى المؤهلات الآتية:
- الحصول على شهادة جامعية أو مهنية ذات علاقة.
- أن تكون له خبرة مصرفية واسعة.
- المعرفة التامة بجميع العمليات الخاصة بالبنوك والتعليمات والأنظمة ذات العلاقة.
- خبرة وقدرة على إعداد وتطبيق السياسات والإجراءات ذات العلاقة، بما في ذلك القدرة على تدريب الموظفين في مجال الالتزام بالأنظمة.
- إتقان اللغتين العربية والإنجليزية.
- لديه خبرة في الإشراف الإداري ومجالات الرقابة والمراجعة.
- لديه إلمام جيد بالبيانات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ب- السمات الشخصية:

يلزم أن يتصف المسؤول عن الالتزام بالسمات الشخصية الآتية:

- النزاهة والاستقامة.
- العقلية الواعية.

- الحياد واستقلالية الرأي.
- حسن التعامل واللباقة.
- الإقناع ومواجهة الآخرين.

ج- القدرات الشخصية:

يجب أن يتوفر في المسؤول عن الالتزام القدرات القيادية والفنية الآتية:

- القدرة على التعامل مع جميع إدارات البنك، وحل المشاكل، والتصرف بشكل سليم في حالة وجود تضارب بين الخطط العملية والقيود النظامية أو مع النظم في البنك.
- القدرة على التخطيط والتنظيم بما يمكن من إرساء قنوات اتصال وتوفير المشورة اللازمة لأغراض تطوير خطط الالتزام.
- قدرات اتصال استثنائية لبناء وتوطيد علاقات جيدة مع إدارات البنك والجهات الرقابية والإشرافية.

٢. دور مسؤول الالتزام:

تعيين مديراً تنفيذياً لتولى مهام الالتزام يتم من قبل مجلس الإدارة لمساعدته ومساعدة الإدارة العليا للتأكد من تطبيق قواعد الالتزام، ومعالجة قضايا عدم الالتزام. كما يتعين أن تكون لديه صلاحيات كافية ودعم لكي يتمكن من أداء مسؤولياته، ويتولى مسؤول الالتزام القيام بالمسؤوليات الآتية:

- تقديم النصيحة والتوجيه بشأن التطبيق والتفسير الأمثل للقوانين واللوائح التنظيمية واجبة التطبيق.
- وضع سياسة الالتزام الرقابي، وتوفير التوجيه بشأن تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات الداخلية التي تغطي الأنشطة محل الرقابة.
- توفير التدريب ورفع الوعي للإدارة والموظفين بشأن متطلبات الالتزام الرقابي واجبة التطبيق.
- التنفيذ والاحتفاظ ببرنامج مراقبة الالتزام الرقابي لتزويد الإدارة العليا بتأكيدات معقولة بأن إدارات الأعمال المعنية تقوم بإدارة المخاطر الرقابية الأساسية على نحو كاف.
- توفير المعلومات المنتظمة والدقيقة إلى الإدارة العليا، وتقديمها في شكل تقارير لمجلس الإدارة، مع الإبلاغ عن الموضوعات والانتهاكات والمخاوف المهمة.
- التنسيق مع وظائف الرقابة وإدارة المخاطر الأخرى، مثل الرقابة الداخلية، وكذلك تنسيق الأعمال التي يتم تنفيذها بواسطة تلك الوظائف.
- تحديد أوجه التطوير والتغيير المستقبلية في البيئة الرقابية، وأثرها المحتمل على أعمال البنك.
- دعم الإدارة العليا في إقامة والحفاظ على علاقات جيدة مع الجهات الرقابية، وعادة ما يمثل مسؤول الالتزام الرقابي نقطة الاتصال الرئيسية مع الجهات الرقابية.
- المساعدة في تطوير ثقافة التزام رقابي داخلية قوية، من خلال تعزيز المزايا التي تحققها وظيفة الالتزام الرقابي، والمنهج الأخلاقي، والمعايير الثقافية القوية في جميع سلوكيات العمل التجاري داخل البنك.
- مراجعة كافة النماذج والعقود المستخدمة من قبل كافة إدارات البنك، بالإضافة إلى مواد الدعاية والاعلانات، للتأكد من تماشيها مع قواعد وتعليمات الالتزام.

- مراجعة كافة المنتجات والخدمات الحالية والجديدة للبنك، والتأكد من توافقها مع ما ورد من تعليمات من البنك المركزي السعودي.
- التعاون مع كافة أقسام البنك، والمدققين الخارجيين، والبنك المركزي السعودي، فيما يتعلق بالقواعد والتعليمات المتضمنة في التقارير ذات الصلة، والتأكد من اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.
- التنسيق بين البنك المركزي السعودي والبنك بشأن الالتزام، وبين كافة إدارات البنك والمراجعين الداخليين والخارجيين.
- إعداد تقرير سنوي شامل، وتقديم هذا التقرير لرئيس مجلس الإدارة، ولجنة المراجعة، ولجنة الالتزام، والبنك المركزي السعودي.

٣-٨ قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

٥- أن يتعرف المختبر على قواعد الالتزام والتي يتوجب على البنوك التأكد من تطبيقها والالتزام بها.



وفقاً لدليل الالتزام بالأنظمة الصادر عن البنك المركزي السعودي، فإن قواعد الالتزام والتي يتوجب على البنك التأكد من تطبيقها والالتزام بما ورد فيها هي:

١. الأنظمة والتشريعات الإشرافية والرقابية، والنقدية والتنظيمية السارية على القطاع المصرفي، وقواعد تطبيقها، وما يتعلق بها من تعاميم وتعليمات ومنها:

- نظام مراقبة البنوك، وقواعد تطبيق أحكامه.
- نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية.
- نظام النقد، ونظام مكافحة التزوير.
- التعليمات والإرشادات المتعلقة بالعمليات البنكية، والبيانات المالية.
- دليل الأمن والسلامة.
- دليل مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- دليل مكافحة عمليات الاختلاس والاحتيال المالي.
- دليل وإرشادات الرقابة الداخلية.
- الدليل الإرشادي لأمن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- متطلبات التعيين في الوظائف القيادية.
- ضوابط معالجة الشكاوى.
- ضوابط استنساخ العملات في المملكة العربية السعودية.
- تعليمات الإفصاح عن الترخيص.

• الحد الأدنى من المتطلبات الواجب توافرها في مقار البنوك.

٢. الأنظمة والتعليمات التي تصدرها الجهات الحكومية ذات الاختصاص مثل نظام الشركات، وأنظمة هيئة السوق المالية، ونظام وإرشادات الاستثمار الأجنبي، واللوائح الداخلية في الشركات وغيرها.

٣. المبادئ الصادرة عن لجنة بازل للإشراف على البنوك الخاصة بالالتزام، وأوراق العمل والتقارير والتوصيات الأخرى الصادرة من مجموعة العمل المالي (FATF).

٤. الأنظمة الداخلية للبنوك والصادرة عن مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

٥. قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.

وينبغي إدراك أن إدارة الالتزام قد لا تكون مسؤولة مباشرة عن التأكد من تطبيق كافة قواعد الالتزام الموضحة أعلاه، وإنما يقتصر دورها على تطبيق القواعد ذات العلاقة بمخاطر عدم الالتزام، وعلى إبلاغ كافة الإدارات في البنك بالقواعد التي ليس لها علاقة بمخاطر عدم الالتزام، والتأكد من إدراجها في السياسات والإجراءات الخاصة بتلك الإدارات، وعلى المراقبة والإبلاغ في حالة مخالفة أي من تلك القواعد.

٤-٨ مسؤوليات الالتزام في البنوك:

الهدف التعليمي

٦- أن يتعرف المختبر على فحص العمليات والإجراءات الأساسية التي تندرج ضمن مسؤولية الالتزام

الرقابي.



٧- تقديم أمثلة لقضايا التزام رئيسة تواجه موظفي القطاع المصرفي.

يبدأ تطبيق الالتزام بالأنظمة من المستويات العليا في البنك، ويكون الالتزام جيداً وفعالاً عندما يكون أعضاء مجلس الإدارة وموظفي الإدارة العليا في البنك أمثلة يحتذى بها في إدارة العمل والالتزام. كما أن الالتزام الجيد يتطلب من الإدارة العليا تأكيداً مستمراً على وجوب أن تسود البنك ثقافة مبنية على معايير عالية من الأمانة والنزاهة المهنية. وأن يراعى أن الالتزام ليس مقصوراً على موظفي إدارة الالتزام فقط، حيث تقع مسؤولية الالتزام على عاتق كل فرد من العاملين في البنك، وأن تكون هذه المسؤولية جزءاً لا يتجزأ من أعمال البنك وكافة أنشطته التشغيلية.

١-٤-٨ مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام:

١. الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام:

انطلاقاً من مسؤوليات مجلس إدارة البنك فإنه تقع على عاتقه مسؤولية الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام، وللقيام بهذه المسؤولية ينبغي القيام بالآتي:

أ- اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بالبنك.

ب- اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.

ج- تقييم برنامج الالتزام مرة واحدة على الأقل خلال العام للتعرف على مدى فاعلية البنوك في القيام بالالتزام.

٢. سياسة الالتزام الفعالة:

إن سياسة الالتزام المعتمدة التي يتبعها البنك لن تكون ذات فاعلية ما لم تشمل ضمن بنودها على تعزيز ثقافة

الالتزام ومسؤوليات الموظفين، وما لم يقيم مجلس الإدارة بالآتي:

أ- دعم وتعزيز قيم الأمانة والنزاهة في كافة إدارات البنوك.

ب- وضع تعهد كلي وشامل بكافة الأنظمة والقواعد والمعايير ذات العلاقة ودمجها في سياسات البنك.

ج- التأكد من وجود السياسة المناسبة لإدارة الأمور المتعلقة بمخاطر عدم الالتزام.

د- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.

هـ- إعطاء الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام قدراً كافياً من الاستقلالية.

و- مراجعة أنشطة الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام بصورة دورية وبمراقبة مستقلة من قبل إدارة المراجعة الداخلية.

ز- الإشراف المستمر على الجهود المبذولة لتنفيذ ما ورد في دليل الالتزام بالأنظمة ومستوى الأداء الذي تم تحقيقه من

خلال تقارير دورية، وتقييم أنشطة إدارة الالتزام، والتعرف على نقاط الضعف، والجهود المبذولة في مجال التدريب.

٣. تفويض المسؤوليات والمهام:

يمكن لمجلس الإدارة تفويض لجنة من أعضائه للقيام بهذه المسؤوليات والمهام، أو تفويض بعض اللجان المنبثقة من

المجلس أو التي يشارك فيها أحد أعضائه مثل لجنة المراجعة.

٨-٤-٢ مسؤوليات الإدارة العليا بشأن الالتزام:

يقصد بالإدارة العليا في البنك كل من الرئيس التنفيذي، العضو المنتدب، المدير العام، ورئيس الفرع بالنسبة لفرع

البنوك.

١. الإدارة الفعالة لمخاطر عدم الالتزام:

تقع مسؤولية الإدارة الفعالة لمخاطر عدم الالتزام بالأنظمة على عاتق الإدارة العليا في البنك. وعلى الإدارة العليا التأكيد

على أن جميع موظفي البنك مسؤولون عن تصرفاتهم، وأنه توجد عقوبات لمعالجة حالات عدم تطبيق سياسة الالتزام.

٢. دعم وتطبيق سياسة الالتزام:

تحمل الإدارة العليا في البنك مسؤولية دعم كافة سياسات الالتزام، من حيث التطبيق والمراقبة ورفع التقارير لمجلس

الإدارة والتي توضح كيفية معالجة مخاطر عدم الالتزام.

٣. المسؤولية عن إبلاغ سياسة الالتزام:

تقع على عاتق الإدارة العليا بالبنك مسؤولية إبلاغ سياسة الالتزام المعتمدة من مجلس الإدارة، على أن تشمل على ما يأتي:

أ- مبادئ الالتزام التي يجب أن يلتزم بها المدبرون والموظفون.

ب- تفسير الإجراءات والعمليات التي يتم عن طريقها إدارة مخاطر عدم الالتزام في جميع إدارات البنك.

ج- التفرقة بين المعايير والإجراءات العامة التي ينبغي إتباعها وتطبيقها من قبل كافة الموظفين، والقواعد والإجراءات

الخاصة التي يقتصر تطبيقها على مجموعة معينة من الموظفين.

٤. الرقابة والتقارير:

على الإدارة العليا وبمساعدة إدارة الالتزام في البنك، القيام بما يأتي:

- أ- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه البنك ووضع الخطط التصحيحية في حالة وجود أي قصور في تطبيق الالتزام.
- ب- إحاطة مجلس الإدارة أو إلى اللجنة المكلفة من المجلس بالإشراف على الالتزام بصورة فورية بأية إخفاقات أو قصور في الالتزام.

٥. دعم وظيفة (إدارة) الالتزام:

كمطلب أساسي من متطلبات الالتزام، تقع على الإدارة العليا مسؤولية ما يأتي:

- أ- إنشاء ودعم إدارة دائمة وفعالة للالتزام تتولى تطبيق مهام الالتزام وتتمتع بصلاحيات ومسؤوليات كافية لمتابعة الالتزام.
 - ب- وضع الإجراءات اللازمة للتأكد من أن كافة المستويات والوظائف الإدارية بالبنك تعتمد على إدارة الالتزام بصفة دائمة.
 - ج- خلق بيئة من الثقة والتجانس في العلاقة بين إدارة الالتزام وبقية الإدارات بالبنك، ووضع الإجراءات اللازمة للتنسيق بينها.
 - د- اختيار مسؤول وموظفي الالتزام الكفاء وتوفير التدريب المناسب لهم.
- وقد أكد التعميم رقم (٤٢٠١٠٦٩٣) الصادر عن البنك المركزي بتاريخ ٢٥/٠٢/١٤٤٢هـ، على وجوب اتخاذ المؤسسات المالية كافة اللازم حيال تعديل سياساتها الداخلية بما يضمن ضرورة حصول منسوبها من شاغلي المناصب القيادية على موافقة المؤسسة المالية واستيفاء عدم ممانعة البنك المركزي قبل قبول الترشيح أو التكليف أو إعادة التكليف أو التعيين أو إعادة التعيين لدى أي جهة عامة أو خاصة، أو تولي أي مسؤوليات أخرى كالعضويات في مجالس الإدارات، أو اللجان، أو ما شابهها. وأوضح البنك المركزي أن نطاق تطبيق التعليمات الواردة في التعميم يخص شاغلي المناصب القيادية من الإدارة العليا فقط دون مجلس الإدارة.

٣-٤-٨ مسؤوليات إدارة الالتزام:

حسب ما ورد من تعليمات من لجنة بازل ودليل الالتزام بالأنظمة والصادر من البنك المركزي السعودي، فإن إدارة الالتزام عليها مسؤوليات محددة تتمثل في الآتي:

١. مساعدة الإدارة العليا في تطبيق الالتزام:

تعد إدارة البنك المسؤولة عن تطبيق الالتزام، ولذا فإن مسؤولية إدارة الالتزام هي مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام التي يواجهها البنك والتعامل معها بفاعلية، وذلك من خلال ما يأتي:

- وضع سياسة الالتزام واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- إعداد برنامج الالتزام والذي يوضح بالتفصيل مسؤوليات ومهام مسؤولي الالتزام.
- تحديد المتطلبات التنظيمية لكل إدارة بالبنك، وإنشاء قاعدة بيانات لها وتصنيفها حسب الإدارات والمنتجات والخدمات.

- إنشاء قاعدة بيانات لجميع القواعد واللوائح المعمول بها في جميع البلدان التي تعمل فيها وتبويبها وتصنيفها.
- التواصل مع إدارات الأعمال والإدارة العليا والتنفيذية وتبليغهم بالمتطلبات النظامية بصفة مستمرة للتأكد من فهمهم واستيعابهم لتلك القواعد والأنظمة واستعدادهم لتطبيقها.
- إعداد برامج متابعة للتأكد من تطبيق إدارات البنك تلك الأنظمة والتعليمات.
- كشف المخالفات ومناقشتها مع الإدارات المخالفة، والاتفاق معهم على الخطط التصحيحية.
- متابعة حل جميع مشاكل عدم الالتزام المكتشفة من قبل الجهات التنظيمية وإدارة المراجعة.

٢. التنظيم:

ليس من الضروري تنفيذ كافة مسؤوليات الالتزام بواسطة إدارة الالتزام، حيث يمكن القيام بمهام الالتزام عن طريق موظفي جميع الإدارات في البنك، ويقوم مدير إدارة الالتزام بالإشراف على عمل هؤلاء الموظفين من خلال توفير التدريب وبرامج التوعية لكل العاملين بالبنك وتدريبهم على كل الأدلة والأنظمة والتعليمات الصادرة من الجهات التنظيمية.

٣. الاستشارات:

على إدارة الالتزام تقديم المشورة للإدارة العليا فيما يتعلق بأنظمة وقواعد ومعايير الالتزام وإفادتها بأخر التطورات المحلية والإقليمية والدولية. وتتضمن المهمة الاستشارية تعاون مسؤولي إدارة الالتزام مع الإدارات الأخرى في البنك، وتقديم الدعم لتلك الإدارات في عملياتها اليومية.

٤. الإرشاد والتثقيف والتدريب:

إن بناء ونشر ثقافة للالتزام داخل البنك يعد ركناً أساسياً في تطبيق الالتزام بكفاءة وفاعلية، ولذا يكون على إدارة الالتزام مساعدة الإدارة العليا فيما يأتي:

- إعداد برنامج تثقيف وتوعية وتدريب عن الالتزام لكافة أفراد الإدارة العليا ومديري الإدارات والموظفين الذين يمكن الاعتماد عليهم في تطبيق الالتزام.
- إعداد دليل مكتوب موجه منسوبي البنك عن التطبيق الملائم لأنظمة وقواعد ومعايير الالتزام.

٥. تحديد مخاطر عدم الالتزام وقياسها وتقييمها ومتابعتها:

على إدارة الالتزام أن تكون سباقة في تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة البنك على النحو الآتي:

أ- تحديد المخاطر:

على إدارة الالتزام أن تكون سباقة في تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة البنك (مخاطر نظامية، أو مخاطر سمعة، أو مخاطر استراتيجية، وغيرها)، ويشمل ذلك تطوير المنتجات والخدمات الجديدة، وممارسات العمل والأنواع الجديدة من الأعمال أو علاقات العملاء أو التغييرات المادية في طبيعة هذه العلاقات. وإعداد سجل للمخاطر المحتملة من جراء عدم تطبيق التعليمات والأنظمة وتحديد احتمالية حدوثها وتأثيرها على البنك.

ب- قياس المخاطر:

على إدارة الالتزام أن تقوم بدراسة طرق قياس مخاطر عدم الالتزام كمياً ونوعياً (مثل مؤشرات الأداء) واستخدام هذه المقاييس لتحسين تقييم مخاطر عدم الالتزام. ويمكن استخدام برامج التقنية الحديثة لمعالجة البيانات كوسيلة

لوضع مؤشرات الأداء التي يمكن أن تكون مؤشراً على مشاكل الالتزام المحتملة (مثل تزايد عدد شكاوى العملاء، أو تزايد حالات الاحتيال، ... وغيرها).

ج- تقييم المخاطر:

أن تقوم إدارة الالتزام بتقييم ملاءمة سياسة الالتزام وأدلة السياسات والإجراءات بالبنك، والمتابعة الفورية لأي أوجه قصور يتم تحديدها، ووضع مقترحات للتعديل عند الضرورة، وحث الإدارات المعنية بوضع مقترحات التعديل.

د- متابعة المخاطر:

ينبغي أن تقوم إدارة الالتزام بالمراقبة المستمرة للالتزام واختباره عن طريق عينات كافية ورفع تقارير بشأن الجودة والملاءمة.

٨-٥ سياسة الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية:

الهدف التعليمي

٨- أن يتعرف المختبر على ماهية دليل الالتزام والجوانب التي يجب مراعاتها عند إعداد دليل الالتزام.



وفقاً لمبادئ الالتزام للبنوك والمصارف التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية الصادرة في سبتمبر ٢٠٢٠م، يقصد بسياسة الالتزام هي السياسة المعتمدة من مجلس إدارة البنك ورئيس فرع البنك الأجنبي التي تحدد وتوضح المسؤوليات الشاملة للالتزام وصلاحيات إدارة الالتزام والمبادئ الرئيسة والركائز والمنهجية التي يتبعها البنك لإدارة مخاطر عدم الالتزام. ويلزم عند إعداد سياسة الالتزام مراعاة الجوانب الآتية:

- ينبغي أن تشمل سياسة الالتزام على متطلبات الالتزام التي وضعها واعتمدها البنك في سياساته الداخلية، وبحيث يوضح مسؤولية الالتزام، دور إدارة الالتزام في المركز والواجبات المكلف بها، علاقته مع الوحدات الرقابية الأخرى وقطاعات أعمال البنك المختلفة، كما تبين السياسة المنهجية التي يتبعها البنك للمحافظة على ترخيصه.
- ينبغي أن تصف سياسة الالتزام الدور الذي تقوم به إدارة الالتزام ونطاق قواعدها التنظيمية، إلى جانب ميثاق السلوك المهني الذي يراد بمنسوبي البنك انتهاجه على الدوام ومن ذلك (نظام التعامل، معالجة تعارض المصالح، معالجة الشكاوى، الاستثمار، السرية، الإغراءات).
- يتوجب تحديث السياسة بصفة مستمرة، ويكون متاحاً لجميع الموظفين على شبكة الإنترنت.
- يتوجب على جميع الموظفين الجدد التوقيع على إقرار يفيد قيامهم بقراءة وفهم دليل الالتزام واستعدادهم لتطبيق ما جاء به.

- ١٠- أن يتعرف المختبر على مبادئ حوكمة المؤسسات المالية العاملة في المملكة العربية السعودية.
- ١١- التعرف على دور البنك المركزي السعودي وهيئة السوق المالية في تعزيز الأطر العامة للحوكمة الفعالة للقطاعات المالية في المملكة.



أصدر البنك المركزي المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي الصادرة في شهر يونيو ٢٠٢١م، بما يتفق مع أفضل الممارسات المتعارف عليها دولياً. وعلى أعضاء مجلس إدارة البنك وجهازه التنفيذي تطبيق هذه المبادئ، إضافة إلى فهم المخاطر ذات العلاقة والتأكد من كفاية معدلات رأس المال والمخصصات وتناسبها مع حجم المخاطر ومعدلات السيولة والإقراض وبما يكفل حماية العملاء وحقوق المودعين وأصحاب المصالح

١-٦-٨ أهمية حوكمة المؤسسات المالية وفوائدها:

أصبحت حوكمة الشركات من القضايا الضرورية في عالم الأعمال. حيث تعد حوكمة الشركات عنصراً رئيسياً في تحسين الكفاءة الاقتصادية والنمو، فضلاً عن تعزيز ثقة المستثمرين. وتنطوي حوكمة الشركات على مجموعة من العلاقات بين إدارة الشركة ومجلس إدارتها وبين مساهمها وأصحاب المصالح الأخرى.

وتعني حوكمة الشركات عند تطبيقها على المؤسسات المالية، ضرورة تولى مجلس الإدارة والإدارة العليا، المهام الآتية:

• وضع إستراتيجية وأهداف البنك.

• حماية مصالح العملاء والمساهمين والمستثمرين.

• الالتزام بالإفصاح والشفافية.

• عدم تعارض أنشطة البنك مع الأنظمة واللوائح والتعليمات للجهات الرقابية والإشرافية.

ويجب على أعضاء مجلس الإدارة في المؤسسات المالية إدراك أن العمل في القطاع المالي يختلف عن العمل في القطاعات الأخرى للأسباب التالية:

١- تعد المخاطر في القطاع المالي أعلى من القطاعات الأخرى، وأكثر تعقيداً وأصعب فهماً عند المستثمرين وفي بعض

الأحيان عند أعضاء مجلس الإدارة.

٢- تتحمل المؤسسة المالية التزامات تجاه عملاءها، وقد يؤدي حجم التزامات المؤسسة المالية والمخاطر التي تواجهها عند

اقترابها بأنظمة ضعيفة للرقابة الداخلية إلى أزمات مالية.

وتهدف مبادئ حوكمة البنوك والمؤسسات المالية إلى مساعدة البنوك على تعزيز الأطر العامة للحوكمة والإدارة الفاعلة،

إضافة إلى مساعدة أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا في الإشراف على أنشطة المؤسسة المالية سواء كانت بنكا أو مركز

صرافة. ويحقق توافر مبادئ جيدة للحوكمة العديد من الفوائد من أهمها:

• تطوير الكفاءة التشغيلية والمساعدة في صنع القرار.

- جذب الاستثمارات الخارجية.
- بناء أو استعادة الثقة بين أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- تعزيز العلاقة مع المستفيدين.
- زيادة استقرار الأسواق المالية والمساهمة في التوظيف والنمو الاقتصادي.

٦-٦-٨ المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية:

ووفقاً للمبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف البنك المركزي السعودي الصادرة عن البنك المركزي في شهر يونيو ٢٠٢١ م، فقد اكتسبت مبادئ الحوكمة أهمية دولية بعد إصدار عدد من الهيئات والمنظمات المختصة تعليمات إرشادية لمبادئ الحوكمة متعارف عليها دولياً، ومن أهم هذه الهيئات:

- لجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS).
- منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).
- مجلس الخدمات المالية الإسلامية (IFSB).
- البنك الدولي (WB).
- الهيئة الدولية لمشر في التأمين (IAIS).
- لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق المالية (CPMI).

ويمكن استعراض المبادئ الرئيسية للحوكمة بإيجاز على النحو الآتي:

١. مؤهلات أعضاء مجلس الإدارة:

ينبغي أن يكون أعضاء مجلس الإدارة مؤهلين للقيام بالأعمال الموكلة إليهم، وأن يكون لديهم فهم واضح للدور المطلوب منهم ولديهم القدرة على ممارسة الحكم السليم بموضوعية في جميع شئون البنك. وعلى الأعضاء مجتمعين أن يملكوا مهارات مهنية وعملية وإدارية مختلفة وخبرات مالية وصفات شخصية ملائمة، ولا سيما الأمانة والالتزام، والتمتع بقدر عالي من السمعة والكفاءة والمسؤولية، ويكون لديهم القدرة على الإشراف والمتابعة وتوجيه شئون البنك لتحقيق أهدافه الاستراتيجية.

ينبغي أن يتمتع أعضاء مجلس الإدارة بمستوى عال من المعرفة والخبرة والمهارة، إضافة إلى الرغبة المستمرة في التعلم والتطور. وينبغي أن تتضمن مؤهلات عضو مجلس الإدارة الصفات الآتية:

- أ- القيادة: ينبغي أن يتمتع العضو بمهارات قيادية وأن يكون لديه القدرة على منح الصلاحيات وبما يؤدي إلى تحفيز الأداء وتطبيق أفضل الممارسات في مجال الإدارة الفاعلة.
- ب- الاستقلالية: تعني قدرة العضو على أن يكون محايداً وموضوعياً في اتخاذ القرارات دون أي تأثير من الإدارة أو من جهات أخرى خارجية.
- ج- الكفاءة: ويعكسها التعليم والتدريب والمهارات والرغبة في مواصلة التعلم، إضافة إلى توافر خبرة متنوعة لا تقل عن عشر سنوات في مجالات متعددة مرتبطة بالإدارة والاقتصاد والمحاسبة والبنوك.
- د- التوجيه: القدرة على التوجيه الاستراتيجي والتخطيط بعيد المدى والرؤية المستقبلية الواضحة.

ه- المعرفة المالية: القدرة على قراءة البيانات والتقارير المالية وفهمها، وكذلك النسب المالية المستخدمة لقياس الأداء.
و- اللياقة الصحية: الصحة الجيدة وعدم وجود مانع صحي يعيق العضو عن ممارسة مسؤولياته.

٢. التشكيل، التعيين، وشؤون المجلس:

على مجلس الإدارة وضع حدود واضحة للمسؤولية والمساءلة والالتزام بها في جميع مستويات البنك، وينبغي الفصل التام للمسؤوليات على مستوى الإدارة العليا. وعلى الأعضاء اختيار رئيس غير تنفيذي لرئاسة مجلس الإدارة الذي عليه التأكد من عدالة تمثيل الأعضاء المستقلين وغير المستقلين بما يتفق مع حجم البنك ونشاطه.

٣. مسؤوليات مجلس الإدارة:

على مجلس الإدارة القيام بالإشراف على عمل البنك، بما في ذلك الموافقة على الأهداف الإستراتيجية للبنك والإشراف على تنفيذها. وكذلك الموافقة على استراتيجية المخاطر وتعليمات الحوكمة ومبادئ السلوك المهنية، إضافة إلى الإشراف على الإدارة العليا. وينبغي على أعضاء مجلس الإدارة القيام بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم من خلال توافر سياسات وإجراءات مناسبة للإشراف والرقابة على أداء البنك.

٤. اللجان المنبثقة عن المجلس:

لكي يتمكن المجلس من تادية مهامه بشكل فعال والحصول على الرأي والمشورة من المختصين في هذه اللجان، فإن عليه تشكيل عدد مناسب من اللجان حسب حجم المؤسسة المالية وتنوع أنشطتها. ومن اللجان المتخصصة التي ينبغي على المجلس تكوينها، اللجان الآتية:

أ- لجنة المراجعة: وهي المسؤولة عن ضمان الالتزام بالأنظمة والإشراف على عمليات البنك والتأكد من توافر نظام رقابي ومن دقة وعدالة البيانات المالية المعلنة.

ب- لجنة الترشيح والمكافأة: تهتم هذه اللجنة بالبحث واقتراح مرشحين لاختيارهم أعضاء تنفيذيين وغير تنفيذيين وتحديد نظام الحوافز واعتماد المكافأة.

ج- اللجنة التنفيذية: يحدد مجلس الإدارة صلاحيات ومسؤوليات هذه اللجنة.

د- لجنة إدارة المخاطر: تهتم بمساعدة المجلس في الإشراف على عملية إدارة مخاطر الائتمان والوفاء بالمسؤوليات الأخرى ذات العلاقة التي قد تكلف بها من قبل المجلس.

٥. حقوق المساهمين:

ينبغي التأكد من أن مبادئ الحوكمة المتبعة تحمي حقوق المساهمين، وتسهل ممارسة حقوقهم، وتساهم في توفير قنوات اتصال فعالة ووسائل متنوعة للتواصل مع جميع مساهمي البنك، والتأكد من معاملتهم بالعدل، بمن في ذلك المساهمون الأقلية. وكذلك المساعدة على حثهم باستمرار على المشاركة في اجتماعات الجمعية العامة العادية وتقديم المقترحات المتعلقة بأداء البنك وتطوير عملياته.

٦. الإفصاح والشفافية:

ينبغي اتباع مبدأ الإفصاح والشفافية في عمليات وأنشطة البنك جميعها، وعلى مجلس الإدارة نشر المعلومات المالية وغير المالية التي تهم العملاء والمساهمين والمستثمرين والمتعاملين بالسوق وتزويد الجهات الإشرافية والرقابية والأطراف الأخرى أصحاب المصلحة بها.

علاوة على المبادئ الرئيسية السابقة، فقد أصدر البنك المركزي السعودي خلال السنوات الماضية مجموعة من الإرشادات والتعليمات ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بمبادئ الحوكمة، من ضمنها إرشادات الرقابة الداخلية ومبدأ اعرف عميلك، وأنظمة وقواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومكافحة الاحتيال، وميثاق أخلاقيات المهنة للموظفين. وينبغي على أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية الاطلاع والتأكد من التزام البنك بجميع التعليمات والإرشادات التي تصدر من البنك المركزي والجهات الأخرى ذات العلاقة، سواء كانت محلية أم دولية.

أسئلة نهاية الفصل الثامن

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- وضح المقصود بمفهوم الالتزام في المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-١-١

٢- «تعد وظيفة الالتزام في المؤسسات المالية أحد أسس وعوامل نجاحها» اشرح العبارة موضحاً الدور الذي تلعبه وظيفة الالتزام في المحافظة على سمعة البن ومصالح العملاء والمساهمين.

مرجع الإجابة: القسم ٨-١-٢

٣- وضح بإيجاز مخاطر عدم الالتزام وانعكاسها على البنك؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-١-٤

٤- ما هي المبادئ التي يجب الالتزام بها عند إنشاء إدارة الالتزام بأحد البنوك؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-٢-٢

٥- وضح الدور الذي يقوم به مسؤول الالتزام للتأكد من تطبيق قواعد الالتزام؟

مرجع الإجابة: ٨-٢-٣ الفقرة ٢

٦- اذكر مسؤوليات كل من مجلس الإدارة والإدارة العليا بشأن الالتزام؟

مرجع الإجابة: القسمان ٨-٤-١ و ٨-٤-٢

٧- اشرح كيف تقوم إدارة الالتزام بتحديد وقياس وتقييم ومتابعة مخاطر عدم الالتزام في البنوك؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-٤-٣

٨- وضح أهمية وفوائد حوكمة المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-٦-١

٩- اشرح باختصار المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية؟

مرجع الإجابة: القسم ٨-٦-٢

تحديد ووصف مفهوم الاحتيال وتأثير ذلك على الخدمات المصرفية للأفراد

يحتوي هذا الفصل على ٨ أسئلة من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



تعد الجرائم المالية -بشكل عام- وجرائم الاحتيال المالي -بشكل خاص- من أخطر الجرائم التي ترتكب في الوقت الحالي، لما لها من آثار سلبية على القطاع المالي وعلى الاقتصاد بصفة عامة، ومن أخطر أنواع الجرائم المالية تلك الجريمة التي يمكن أن تُرتكب من خلال البنوك، على المنتجات والخدمات وقنوات التوزيع والأنشطة الأخرى التي يقدمها البنوك. ولذا يجب على الموظفين بالبنوك وعلى مسؤول إدارة المخاطر والالتزام التأكيد من تحديد كافة الجرائم المالية المحتملة التي يمكن أن تُرتكب بواسطة، أو من خلال مؤسساتهم كي يتسنى التمكن من إدارة المخاطر المرتبطة بها.

١-٩ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد:

الهدف التعليمي

١- أن يتعرف المختبر على تعريف الاحتيال وأمثله في قطاع الخدمات المالية.

٢- فهم مؤشرات مرتكبي عمليات الاحتيال ومفاهيم شائعة خاطئة حول ذلك.



١-١-٩ تعريف الجرائم المالية:

لا يوجد تعريف واحد متفق عليه دولياً للجريمة المالية، ويعرّف المصطلح بشكل متباين في مختلف البلدان. وفي بعض السياقات، تعرّف على نطاق واسع بأنها تعني أي جريمة تؤدي إلى خسارة مالية. ولكنها أكثر شمولاً للإشارة إلى الجرائم التي لها صلة خاصة بالقطاع المالي، على سبيل المثال:



شكل (١-٩): أنواع الجرائم في القطاع المالي

ومع تطور الخدمات المصرفية المستمر والتوسع في التقنيات المستخدمة وتسارع وتيرة التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي أصبح مناخاً جذاباً للجريمة المالية ومرتكبيها، وتنامى مع هذا التطور أنواع الجرائم المالية المختلفة، ويتضح جلياً من درجة مخاطر الاحتيال التي تواجهها البنوك وعملائها، من حيث التكلفة المالية وتضرر سمعتها التجارية، أن البنوك لا بد وأن تتخذ كل جهد ملائم للحد من تعرضها للاحتيال.

الاحتيال هو واحد من التحديات التي تواجه المؤسسات المالية، فهو يعيق الأداء ويهدد الأموال والموارد النادرة ويلحق الأذى بالمؤسسة وبسمعتها وبقدرتها التنافسية، والاحتيال المالي هو أي عمل يهدف للحصول على فائدة غير مشروعة عن طريق استغلال وسائل تقنية أو مستندية أو علاقات أو سبل اجتماعية أو إصلاحيات وظيفية أو تعمد إهمال أو اقتناص نقاط ضعف في نظم أو معايير رقابية بشكل مباشر أو غير مباشر.

وغالبا ما تتصل الخسارة الفعلية الناتجة عن الاحتيال في البنوك بالأصول السائلة مثل العملات النقدية والأوراق المالية. وليس من الضروري أن يقتصر الاحتيال على المنافع النقدية والمادية.

تعريف الاحتيال الوارد في المراجع هو «التحريف المتعمد للحقيقة لإغراء أحدهم بالتنازل عن شيء ذي قيمة أو عن حق قانوني». ويشمل هذا التعريف الكسب المالي إلى جانب منافع أخرى مثل حق الدخول أو الحصول على معلومات يمكن اكتسابها بالخداع أو بأي سلوك اخر غير شريف، وسواء كانت الخسارة مادية أو كانت تتصل بشيء غير ملموس، مثل حقوق الملكية الادبية، فغالبا ما ينطوي الاحتيال على خسارة للبنك أو للمساهمين فيه أو للعملاء ومحاولة إخفاء تلك الخسارة.

كما يمكن تعريف الاحتيال هنا بأنه: استخدام الخداع للحصول على منفعة دون وجه حق ويشتمل هذا التعريف على:

- السرقة أو إساءة استخدام أصول البنك بشكل متعمد.
- أي عمل كاذب أو احتيالي.
- المحاسبة بشكل خاطئ أو إعداد بيانات كاذبة للحصول على منفعة (مثلاً: قيام موظف بالمطالبة بعلاوة لا يستحقها أو قيام مورد بتقديم فواتير خاطئة ليتم صرفها).
- تقديم أو قبول هدايا لغرض التأثير على اتخاذ القرارات أو الأعمال المتعلقة بشخص آخر.
- الاستخدام غير المصرح به لاسم أو لسلطة البنك للحصول على منفعة شخصية.
- إتلاف السجلات أو حذفها أو إساءة استخدامها.
- الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات التي تم الحصول عليها خلال العمل مع البنك.
- لا يتعلق الاحتيال بالمنافع النقدية فقط، قد تكون المنافع المكتسبة عن طريق الاحتيال على شكل أموال، بضائع، خدمات، معلومات. وقد يتم الحصول على المنافع إما في الوقت الحالي أو في المستقبل، وقد يتم الحصول عليها بواسطة شخص آخر، مثل أحد الأقرباء أو الأصدقاء.
- ويمكن أن يرتكب الاحتيال المالي أشخاص من خارج البنك (الغير)، أو من الداخل (الموظفون)، أو بالتواطؤ بما يشمل الموظفين المتآمرين (من الداخل) الذين يعملون مع الغير (من الخارج). لقد أفادت استطلاعات عديدة أجريت خلال السنوات الأخيرة أن التهديد الرئيسي الذي يواجه المؤسسات المالية إنما يأتي في الغالب احتيال داخلي أي من خلال «المطلعين»، أي تحديداً من الموظفين أو المديرين؛ فهم يتمتعون بصلاحيات الدخول إلى ومعرفة الأنظمة.

٣-١-٩ أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال:

تتعدد الأسباب التي أدت إلى انتشار ظاهرة الاحتيال، ومن أهمها ما يأتي:

- غياب الوازع الديني والأخلاقي لدى المحتال.

- الرغبة في المكسب السريع والربحية العالية من مزاوله هذه الظاهرة.
- ضعف نظام العقوبات الذي يطبق على المحتالين.
- ندرة الكوادر المؤهلة في الكشف عن الاحتيال.
- طول الإجراءات المتبعة في قضايا الاحتيال التجاري.
- ضعف أنظمة الرقابة والتفتيش.
- التبرير الخاطئ للاحتيال.

٩-١-٤ خطورة جرائم الاحتيال المالي وأهمية مكافحته:

وتعد الاحتيال من الجرائم الأكثر خطورة على النظام المالي والمصرفي، وما زاد من خطورة تلك الجرائم هو كونها قد أصبحت تتم بصورة منظمة من خلال شبكات واسعة إلى درجة كادت تهدد العلاقات الاقتصادية والتجارية بين كثير من الشركات الكبرى في العالم، وهذا ما دفع الدول الأوروبية على الدعوة إلى ضرورة احترام أخلاقيات العمل الاقتصادي من جانب المسؤولين ورجال الأعمال، وضرورة عقد ميثاق أخلاقي للحدّ من الجريمة بعد انتشار فضائح الفساد والرشوة والاحتيال المالي والإداري. وترجع أيضاً خطورة جرائم الاحتيال إلى الآتي:

- التطور المتسارع في الأساليب المستخدمة في عمليات الاحتيال، فقد أدى تزايد التعامل الإلكتروني في البنوك على تزايد حالات الاحتيال باستخدام الكمبيوتر.
- تعاطف الخسائر الفادحة الناتجة من جراء عمليات الاحتيال، فهناك جرائم أدت إلى انهيار مؤسسات مالية ضخمة وأحدثت خسائر هائلة، مما جعل معظم دول العالم تتجه إلى وضع سياسات وقائية للتعامل مع هذه الجرائم، إذ إنه في حالة اكتشاف مثل هذه الجرائم بعد وقوعها يصعب إعادة الأموال التي تمّ الاحتيال عليها وتسبب خسائر فادحة.

٩-٢ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال في قطاع الخدمات المصرفية:

الهدف التعليمي

٣- أن يتعرف المختبر على الأنواع والأشكال المختلفة للاحتيال في قطاع الخدمات المصرفية.



يعدّ الاحتيال المالي من أهم الأخطار التي تواجه المجتمعات في جميع بلدان العالم وإن اختلفت طرقه وأساليبه ونتائجه وممارساته التي تعد غير أخلاقية وغير قانونية، مثل السرقة والرشوة والغش والتلاعب جميعها أمراض تصيب المجتمع وإن اختلفت أعراضها. وتتعدد أنواع الاحتيال في البنوك، ويمكن تقسيم الأعمال الاحتيالية وفقاً للعديد من الأسس على النحو التالي:

- الوسائل المستخدمة لتنفيذ الاحتيال (الاحتيال المادي، الاحتيال الإلكتروني)
- الشخص القائم بالاحتيال (خارج البنك، داخل البنك، التواطؤ بين الموظفين وأطراف خارجية).

١. الاحتيال المادي (التقليدي):

تتعدد مظاهر الاحتيال وطبيعته وأشكاله حسب الخدمة المقدمة، فالبنك وهو يقدم الخدمات المتعددة والمتنوعة لعملائه معرض بشكل كبير لعمليات الاحتيال التي تتم بوسائل مادية. ويمكن القول بأن جميع الخدمات والأعمال التي تقوم بها البنوك يمكن أن تتعرض إلى عمليات احتيال.

وسوف نستعرض الخدمات الرئيسية للمؤسسات المالية وأهم تطبيقات الاحتيال التي يمكن أن تتعرض لها:

أ- احتيال بطاقة الائتمان:

تنجح عمليات احتيال بطاقة الائتمان بسبب تضائل فرص إلقاء القبض (على مرتكبها)، مع عدم ضمان المحاكمة. لقد عزز ابتكار تكنولوجيا «الشريحة ورقم التعريف الشخصي» في كثير من الدول من تأمين البطاقة عند نقطة البيع في كثير من دوائر الاختصاص، غير أنها اقتضت زيادة في عمليات «الاحتيال بعدم وجود البطاقة» وهناك أنواع مختلفة كثيرة من مخططات احتيال بطاقة الائتمان، بما يشمل بيع البطاقات إلى سارقين، استخدام بطاقات الائتمان بواسطة أفراد الأسرة دون تفويض، وعمليات الاحتيال باعتراض الرسائل البريدية.

• الاستخدام غير المفوض لبطاقة مفقودة أو مسروقة:

يظهر الفعل الاحتيالي عادة خلال ساعات فقدان أو السرقة وذلك قبل أن يتصل معظم الضحايا للإبلاغ عن فقدان، وعلى نحو متزايد، لا يدرك الضحايا حتى إن بطاقاتهم الائتمانية قد استخدمت بطريقة احتيالية لحين استلامهم كشف الحساب الشهري الخاص بهم.

• الكشط واللصق:

يتم قص أي عدد أحادي أو متعدد الرموز من سطح البطاقة، على أن تُلصق رموز أخرى بسطح البطاقة، ويمكن عمل ذلك لوضع رقم حساب مختلف تماماً ولكنه سليم، أو لتغيير الاسم على البطاقة.

ب- احتيال خطاب الاعتماد المستندي:

تنشأ معظم عمليات احتيال خطابات الاعتماد المستندي من التجارة والتعاقدات الخارجية، وقد يرتكب أعمال احتيال خطاب الاعتماد المستفيدون مستخدمين مستندات مزورة أو احتيالية تقدم إلى البنك المصدر مع طلب أداء الدفع، غير أن المستندات لا بد وأن تتوافق مع شروط اتفاقية خطاب الاعتماد المستندي. إنما يعتمد ذلك الاحتيال بشكل جوهري على أعراف متعارف عليها تطبق في تمويل التجارة لتسهيل التجارة العالمية، ومرعية على وجه الخصوص في مجال التمويل البحري.

ج- التزوير المحاسبي:

التزوير المحاسبي هو تعمد إعداد قوائم مالية لحساب، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها. ففي معظم قوانين الاختصاص الشائعة، يعد التزوير المحاسبي نوعاً من الاحتيال. لقد استرعى التزوير المحاسبي مزيداً من الانتباه عقب فضائح المحاسبة المالية لشركة إنرون ٢٠٠٢م.

٢. الاحتيال المالي الالكتروني:

لقد أدى استخدام التقنيات المستحدثة في القطاع المصرفي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. ولكن في نفس الوقت أدى إلى ظهور نوع جديد من المخاطر نتيجة ظهور أنواع مستحدثة من الجرائم الناشئة عن استغلال البعض لهذا التطور،

وعلى رأسها عمليات التلاعب والاحتيال في العمليات المصرفية بغرض اختلاس أموال بعض الأشخاص المتعاملين مع البنوك.

ويمكن القول إنه لا شيء قد سهل الاحتيال أكثر من الانتشار الواسع لأجهزة الحاسب الآلي زهيدة الثمن وعالية القدرة والمتوفرة بسهولة، وما يتصل بها من تقنيات أخرى. فتقنيات المستندات الحالية مثل: الماسحات البصرية، وطابعات الليزر، والناسخات والبرامج المختلفة قد سمحت بأعمال تزوير يصعب اكتشافها. إن التحول إلى النشاط المصرفي عن طريق الانترنت يعرض البنوك إلى مخاطر جديدة. فالمحتالون مطلعون على أحدث التقنيات بعمق وعلى نقاط الضعف الكامنة في إجراءات الرقابة الداخلية لدى البنك وهم يمثلون خطراً متنامياً من مخاطر الجريمة الإلكترونية.

أ- مخططات احتيال التحويل الإلكتروني:

تضم عمليات احتيال التحويل الإلكتروني الشائعة ما يأتي:

• موظفو البنك غير الأمناء:

حيث يمكن للموظفين-المخوليين بصلاحيته الوصول إلى معلومات تعريف الحساب الصحيحة-تحويل الأموال بطريقة مخالفة حيث يحول الأطراف المطلعون الأرصدة الكترونياً إلى أنفسهم أو إلى الأطراف ذوي الصلة.

• انتهاكات كلمة مرور أمان النظام:

حيث قد يقوم الأشخاص المخولون بصلاحيته الدخول المرخص إلى المعلومات الحساسة للحساب والرمز اليومي لفترة زمنية محدودة، بعمليات تحويل مخالفة عبر الدخول غير المفوض.

• التفويضات المزورة:

الحصول بشكل مخالف أو تزوير تفويض مسؤولي البنك والعملاء، الشفهي والخطي، حيث يزور الأشخاص أوامر لتحويل الأموال إلى حساباتهم الخاصة في حين يكون حساب المستلم الأصلي فعلياً باسم شخص آخر.

• الدخول غير المفوض واعتراض البث:

يكتسب الأشخاص غير المفوضين صلاحية الدخول إلى غرفة التحويل الإلكتروني ومعداتنا، أو اعتراض وتبديل البث الفعلي.

ب- منع واكتشاف احتيال التحويل الإلكتروني:

يجب أن تنظر البنوك في تنفيذ الإجراءات الوقائية التالية عند تحويل الأرصدة من خلال التحويل الإلكتروني:

- تزويد العملاء بمفاتيح فريدة على نحو ما يلزم لتفويض أو طلب إتمام عمليات التحويلات الإلكترونية.
- الاحتفاظ بقوائم الموظفين المفوضين بتنفيذ معاملات التحويل الإلكتروني وتحديثها، مع مراعاة تذكّر تحديثها بتفاصيل الموظفين المغادرين للعمل.
- تجميع مسار المراجعة لمعاملات التحويل الإلكتروني الواردة والصادرة، وكذلك تسجيل بيانات الموظف المسؤول عن كل جزء من المعاملة.
- مراجعة جميع معاملات التحويل الإلكتروني في نهاية كل يوم للتأكد من تنفيذ تعليمات التحويل الأصلية بشكل صحيح.

- التأكيد من الاتصال بالبنوك التجارية التي تم تحويل الأرصدة إليها للتأكد من صحة طلبات تحويل الأرصدة. إذا تم الاتصال بالبنوك التجارية عبر الهاتف، يجب أن تكون أرقام الهاتف المستخدمة هي ذاتها الأرقام الأصلية التي يحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف التي يحددها المتصلون الذين يطلبون إتمام التحويلات.
- عدم تنفيذ التحويلات الإلكترونية فقط بناء على التعليمات المرسلة عبر الفاكس. والقيام مجدداً بالتحقق من صحتها بالاتصال على أرقام الهاتف الأصلية التي سبق وحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف التي يحددها المتصلون الذين يطلبون إتمام التحويلات.
- مطابقة جميع الحسابات التي تأثرت بالتحويلات الإلكترونية بواسطة موظفي البنك الذين لم يشاركوا في عملية التحويل الإلكتروني.
- التأكيد من إتاحة دليل عمليات التحويل الإلكتروني الداخلية للأفراد المفوضين فقط، والعمل على تأمينها حينما لا تُستخدم.
- تسجيل جميع المكالمات الواردة والصادرة بشأن تعليمات التحويل الإلكتروني.
- فحص هوية الأفراد مقدمي طلبات التحويل الإلكتروني بعناية، ومن ثم لاحقاً هؤلاء الموظفين، للوقوف على التغيرات في حجم المخاطرة.
- التأكيد من عدم إفصاح موظفي البنك عن معلومات حساسة عبر الهاتف لحين التحقق من هوية المتصل وصلاحيه التفويض، وفقاً لملف بيانات العميل.
- الفصل بين واجبات موظفي التحويل الإلكتروني الذي يرسلون أو يتلقون طلبات الأرصدة. لا يجب على هؤلاء الموظفين القيام أيضاً بالتحقق من دقة المعاملات.
- تدريب الموظفين على الرقابة الداخلية الملائمة، وإدراك الاحتيال، وأهمية حماية المعلومات.

٢-٢-٩ أنواع الاحتيال وفقاً للشخص القائم به:

تتنوع عمليات الاحتيال بتنوع من قام بها سواء كان شخص من خارج البنك أم من داخله، وهي قد تكون:

• عمليات الاحتيال من أشخاص من خارج البنوك.

• عمليات احتيال من أشخاص من داخل البنوك (الموظفين).

• التواطؤ من قبل موظفي البنك مع أطراف خارجية.

١. الاحتيال الخارجي (عمليات الاحتيال من أشخاص من خارج البنك):

الاحتيال الخارجي أو ما يشار إليه باحتيال العميل يرتكبه أشخاص من خارج البنك (عادة ما يكونوا مجرمين محترفين)، وهناك العديد من أمثلة الاحتيال الخارجي منها:

• تزوير أو تحريف المستندات بما في ذلك مستندات الهوية أو بطاقات الصرف الآلي أو البطاقات الائتمانية.

• تزوير التوقيعات والاختام.

• تزييف الأوراق النقدية.

• إدخال تعليمات وبيانات غير سليمة من خلال الحاسب الآلي.

• تحويل أموال لعملاء وهميين.

• الحصول عن طريق الاحتيال على منافع أو مستندات لا يحق للمستلم أن يحصل عليها.

٢. الاحتيال الداخلي (عمليات الاحتيال من أشخاص من داخل البنك):

وتتم هذه العمليات من قبل موظفي البنك نفسه سواء كانوا من موظفي الإدارة العليا للبنك أو من الموظفين الأقل مستوى. وقد وجد أن صغار الموظفين يقومون بالاحتيال لأسباب ذاتية في معظم الحالات كالرغبة في الحصول على المال. أما كبار الموظفين أو موظفي الإدارة العليا فيقومون بالاحتيال بصورة أكثر تعقيداً ولأسباب متعلقة بالبنك، كأن يكون البنك يمر بمرحلة صعبة أو حرجة فيحاولون تغيير الأرقام لعناصر قائمة المركز المالي لتحسينها، من ثم تحسين صورة البنك حتى يكون ذلك سبباً لاستمرار نشاط المركز، وبالتالي بقائهم في وظائفهم.

وقد تشمل عمليات الاحتيال التي يقوم بها موظفو البنك على الآتي:

• السرقة المباشرة لأصول البنك، والشكل الشائع لذلك هو الاختلاس من نقدية الصندوق.

• استخدام أوامر التحويل المزورة من خلال الحاسب الآلي، والقيام بتحويل مبالغ من حسابات العملاء إلى حسابات أخرى سواء تخصصهم أو تخص شركاءهم.

• استخدام صلاحيات لا تخص الموظف، من خلال معرفة الموظف المحتمل بتواقيع كافة المسؤولين بالبنك، واستغلال هذه المعرفة في تمرير بعض العمليات التي لا يختص بها عن طريق التوقيع عليها بتوقيع المسؤول الأعلى منه بطريقة التزوير.

• قبول الرشاوي أو الهدايا أو العمولات السرية لتقديم منافع أو تجاهل الإجراءات المتبعة.

• سوء استخدام المعلومات المتاحة للموظف وتسريبها بطرق غير شرعية.

• التزوير المحاسبي من خلال تعمد إجراء قيود يومية خاطئة، أو إعداد قوائم مالية مزيفة، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها.

٣. التواطؤ من قبل موظفي البنك مع أطراف خارجية:

يتخذ مثل هذا التواطؤ عدة أشكال إلا أننا بصورة عامة يمكن تحديده بأنه أية تعاون بين موظفي البنك وطرف خارجي يكون نتيجته معرفة الأخير بأسرار البنك أو ما يتعلق بإجراءات العمل فيه، وبالتالي استغلال هذه المعلومات لتحقيق هدف احتيالي موجه ضد البنك.

٣-٩ أساليب مكافحة الاحتيال ومواجهته:

الهدف التعليمي

٤- أن يتعرف المختبر على أساليب مكافحة الاحتيال، ودور البنوك في مواجهة الاحتيال.

٥- استعراض الوسائل والتقنيات الحديثة لمنع الاحتيال في عمليات الخدمات المصرفية.



أصدر البنك المركزي السعودي دليل مكافحة الاحتيال المالي في البنوك والمصارف العاملة في المملكة العربية

السعودية بتاريخ أغسطس ٢٠٢٠م ويحل هذا الدليل محل دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المال وإرشادات الرقابة الصادر عام ٢٠٠٨م، من الضروري أن يضع كل بنك خطة متكاملة لمكافحة الاحتيال لمعالجة جميع جوانب الاحتيال. ويقترح دليل مكافحة الاحتيال المالي، تسعة شروط أساسية لتطوير خطة فاعلة لمكافحة الاحتيال لدى البنوك السعودية، وذلك بالاستناد إلى مراجعة واعتماد أفضل الممارسات الدولية في هذا المجال. وهذه الشروط التسعة المقترحة هي كالآتي:

١- استراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة.

٢- الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية.

٣- تقييم مخاطر الاحتيال.

٤- نشر الوعي بشأن الاحتيال.

٥- إجراءات المراقبة.

٦- الرقابة والمتابعة.

٧- أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال.

٨- معايير التحقيق.

٩- معايير السلوك والتأديب.

وتقع على عاتق البنك مسؤولية تطوير الإجراءات والمعايير والأنظمة والعمليات اللازمة؛ لتطبيق هذه الشروط بصورة فاعلة ومتابعتها كجزء من حملة مستمرة للبنك لمكافحة الاحتيال. وتناقش الأجزاء التالية بإيجاز تلك الشروط مع وضع إرشادات محددة لتطبيق كل منها:

١-٣-٩ وضع استراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة:

يتعين على كل بنك أن يكون لديه سياسة مكتوبة شاملة ومتكاملة لمكافحة الاحتيال ومراقبته. ويجب أن ترسم هذه السياسة كافة إجراءات العمل الخاصة بكل بنك، إلى جانب الإجراءات المضادة للاحتيال. ويجب أن تتبنى هذه السياسة أسلوب إدارة المخاطر لمكافحة و مراقبة الاحتيال، كما يجب أن يكون الهدف الرئيسي لهذه السياسة هو نشر الوعي والالتزام بين الموظفين، وأن تحدد من المسؤول في البنك عن مكافحة ومراقبة الاحتيال وعن تطبيق مختلف جوانب خطة مكافحة ورقابة الاحتيال.

إرشادات التطبيق:

- على البنك أن يضع سياسة مكتوبة لمكافحة الاحتيال ومراقبته ويتم توزيعها على الموظفين.
- تتضمن هذه السياسة توضحاً لأهداف وسياسات وإجراءات مكافحة الاحتيال والفساد.
- يمكن أن ترد السياسة في وثيقة واحدة أو في مجموعة من التوجيهات والتعاميم والإرشادات التي توضح في مجملها استراتيجية البنك.
- تقوم السياسة على أساس تحليل مخاطر البنك من حيث بيئته الداخلية والخارجية، وأن تتبنى أسلوب إدارة المخاطر.
- تكون السياسة شاملة ومتكاملة وتغطي العناصر الحيوية للبنك ونشاطاته، دون أي تضارب بين العناصر المستقلة.

- تحدد سياسة مكافحة الاحتيال بالتفصيل أعضاء لجنة مكافحة الاحتيال ونطاق عملها وأغراضها. وتتألف اللجنة من موظفين رئيسيين من مختلف أقسام البنك.
- يجب على المسؤولين التنفيذيين أن يكونوا قدوة بالتصرف بنزاهة والالتزام بسياسة مكافحة الاحتيال ومراقبته، كما يجب أن يدركوا بأنهم مسؤولون وخاضعون للمحاسبة مما يؤدي الى إحباط الاحتيال وتشجيع الإبلاغ عن أي خرق للمعايير المقبولة.
- تخصيص ما يكفي من الكوادر البشرية والموارد الأخرى لضمان نجاح سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال.
- على جميع الموظفين أن يدركوا مسؤولياتهم المتعلقة بمكافحة الاحتيال والكشف والإبلاغ عنه.
- يلزم إشراك المستويات التشغيلية في وضع سياسة مكافحة الاحتيال لتحديد مناطق وجود فرص الفساد ومحاولة تقليصها للحد الأدنى.
- تحديث سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال بحيث تعكس التغيرات في البنك وبيئته التشغيلية. ولهذا الغرض يتم مراجعة السياسة دورياً كل سنتين مثلاً أو عند حدوث تغييرات في البيئة التشغيلية تؤدي لإضعاف قدرة تلك السياسات على مكافحة ومراقبة الاحتيال.

٢-٣-٩ الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية:

يجب تطوير إطار تنظيمي شامل وفعال وهيكلية المسؤوليات؛ لتنفيذ سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال الشاملة التي يعتمدها البنك، بما تضمنه من أنظمة مراقبة داخلية سليمة. وينبغي تكوين لجنة لمراقبة الاحتيال لوضع السياسة وتنسيق ومتابعة تنفيذها وتوفير المساندة اللازمة لها وإشراك جميع مستويات الإدارة في تنفيذ هذه السياسة. إرشادات التطبيق:

- تحديد المسؤولية التنظيمية لاستراتيجية البنك الشاملة لمكافحة الاحتيال، ولكل عنصر من عناصرها بكل وضوح وإبلاغ إدارة البنك وموظفيه بكل ذلك.
- ينبغي أن تكون هناك لجنة مستقلة معنية بمكافحة ومراقبة الاحتيال لدي البنك، وتكون مهمتها القيام بالأمور التالية:
 - وضع وتنسيق ومتابعة سياسة الكشف عن الاحتيال والتحقيق بشأنه.
 - تحديد مسؤولية مراقبة الاحتيال بكل وضوح.
 - تنفيذ هيكلية واضحة للإبلاغ عن الاحتيال.
- توثيق أدوار ومسؤوليات جميع الموظفين بوضوح في سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال، وكيفية التصرف عند الاشتباه بنشاط احتيالي.

ويتكون الإطار التنظيمي الشامل والفعال لتنفيذ سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال من العناصر الآتية:

أ- مسؤوليات الإدارة:

الإدارة تكون هي المسؤولة عن مكافحة الاحتيال؛ لذلك تتحمل الإدارة بشكل تام مسؤولية وضع وتحديد المسؤولية التنظيمية لمكافحة الاحتيال ومنعه.

ب- لجنة مراقبة الاحتيال:

تلعب لجنة مراقبة الاحتيال لدى البنك دوراً رئيسياً في وضع السياسة والتأكد من أن السياسات والإجراءات والتدابير التي تتضمنها الاستراتيجية الشاملة لمراقبة الاحتيال يتم تطبيقها بصورة فعالة. ويجب ألا تكون مهمة مكافحة ومراقبة الاحتيال محصورة بهذه اللجنة، بل يجب أن تشترك جميع مستويات الإدارة والموظفين في تنسيق سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال ومتابعتها باستمرار.

ج- وحدة التحقيق بشأن الاحتيال:

يتمثل دور وحدة التحقيق بشأن الاحتيال في تقصي حالات الاحتيال المحتملة ضد البنك. وتشمل هذه المسؤولية جمع وتقديم الأدلة اللازمة لمساندة الإجراءات الإدارية أو التأديبية والملاحقة القضائية ومحاولة استرداد الأموال موضع الاحتيال.

د- المكافحة والاكتشاف:

التأكد من وجود نظام فاعل لمراقبة الاحتيال يتصدى بحزم لمخاطر الاحتيال من حيث اكتشاف ومتابعة ومراقبة النشاطات الاحتيالية لاتخاذ الإجراءات اللازمة وبشكل عاجل بهدف التقليل من خسائر الاحتيال المحتملة والحفاظ على السرية.

هـ- مسؤوليات الموظفين:

تقيداً بسياسة مراقبة الاحتيال لدى البنك، يتعين على الموظفين الاطلاع على مفاهيم ومسؤوليات مراقبة الاحتيال. وكذلك اتخاذ القرارات المالية والنظامية والأخلاقية السليمة أثناء قيامهم بمهامهم ومسؤولياتهم اليومية، بالإضافة إلى تحمل المسؤولية عن مراقبة الاحتيال في مجال عملهم.

٣-٣-٩ تقييم مخاطر الاحتيال:

يشكل الاحتيال جزءاً من الخطر التشغيلي. وفي سبيل التأكد من أن الإدارة تملك المعلومات اللازمة لمعالجة الاحتيال، يجب إجراء مراجعة هيكلية دورية لتقييم مخاطر الاحتيال تشمل جميع وظائف وعمليات البنك، وتعالج هذه المراجعة مخاطر الاحتيال الداخلي والخارجي على حد سواء، وأن تحدد مستوى وطبيعة اكتشاف البنك لمخاطر الاحتيال، وعندها تستطيع الإدارة أن تقرر التدابير المضادة التي تدعو الحاجة إليها.

إرشادات التطبيق:

إجراء مراجعة تقييم مخاطر الاحتيال دورياً بحيث تشمل جميع الوظائف ووحدات التشغيل في البنك، على أن تعالج هذه المراجعة مخاطر الاحتيال الداخلية والخارجية على السواء لتحديد مستوى وطبيعة تعرض البنك لهذه المخاطر. وتنطوي عملية تقييم مخاطر الاحتيال عادة على عدة مراحل كما يأتي:

- تحديد المجالات الوظيفية الرئيسية في البنك.
- تقييم وتصنيف الطبيعة العامة لكل قطاع ومدى قابليته للاختراق.
- التعرف على الأشكال المحددة لمخاطر الاحتيال في كل قطاع.
- تقييم احتمال حدوث المخاطر المحددة في ضوء الضوابط الداخلية.

- تقييم الأثر المحتمل على البنك من جراء حدوث المخاطر المحددة.
- اقتراح وتطوير إستراتيجيات للتخفيف من المخاطر المحددة أو التخلص منها كلياً.
- توجيه المسؤولية عن كل استراتيجية للتقليل من المخاطر الى فرد معين أو لجنة أو مجموعة معينة داخل البنك.
- وضع جدول زمني مفصل لكل بند يحتاج إلى إجراء معين.
- تسجيل عملية تقييم مخاطر الاحتيال وتوثيقها بشكل صحيح للاستفادة منها مستقبلاً ولأغراض المحاسبة.

٤-٣-٩ نشر الوعي بشأن الاحتيال:

على الإدارة أن تدرك بأن مساهمة الموظف في مكافحة الاحتيال هو أمر أساسي وأن معظم حالات الاحتيال لن تكتشف أو تراقب دون تعاون الموظفين. وفي سبيل زيادة وعي الموظفين وتعزيز التزام البنك بمكافحة الفساد، تدعو الحاجة الى سلسلة من المبادرات المستمرة لوضع قضايا مكافحة الاحتيال واكتشافه والإبلاغ عنه أمام جميع الموظفين. ويكون التدريب على مراقبة ومكافحة الاحتيال عنصراً إلزامياً من عناصر تدريب الموظف. من ناحية أخرى، هناك حاجة لنشر الوعي بين العملاء بأن الاحتيال المرتكب ضد البنك يعدّ أمراً مرفوضاً وأن مرتكب الاحتيال سيحال الى الجهات المختصة.

إرشادات التطبيق:

أ- توعية الموظفين:

يقتضي لفت انتباه جميع الموظفين إلى قضايا مكافحة الاحتيال ومراقبته، وضع برنامج توعية متكامل يتكون من حلقات تدريب لنشر الوعي حول الاحتيال، وأن تستخدم بقدر الإمكان أمثلة واقعية مستخلصة من حالات فعلية سواء في البنك ذاته أو في بنوك أخرى.

ب- توعية العملاء:

يلعب العميل دوراً هاماً في المساعدة على مكافحة الاحتيال الخارجي والكشف عنه من خلال التعاون في التبليغ فوراً في حالة الاشتباه في عملية احتيالية. وتساعد التقارير السنوية والرسائل الإخبارية، على جعل العميل مطلع دائماً على الوضع. كما يمكن استخدام المعلومات الدورية والحملات الإعلانية لاطلاع العملاء على أشكال الاحتيال التي تواجه البنوك وعلى أساليب اكتشافها.

ج- توعية الأطراف ذات العلاقة:

على البنك أن يعزز الفهم في أوساط الأطراف ذات العلاقة الذين يتعاقد البنك معهم بأن قواعد السلوك وسياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال وغيرها من سياسات ومعايير البنك المرتبطة بالاحتيال والفساد هي أدوات لتعزيز العدالة والنزاهة.

٥-٣-٩ إجراءات الرقابة الداخلية:

الضوابط الداخلية هي العنصر الرئيسي في مكافحة الاحتيال. لذلك يجب وضع أنظمة رقابة داخلية موثقة، في سياسة مكتوبة وبيانات وإجراءات واضحة وشاملة لتقليل انتهاك فرص الاحتيال. كما يجب تكامل إستراتيجية المكافحة والمراقبة بالإجراءات التشغيلية والمستندات التي تحكم أنشطة جميع الإدارات ومرافق تسليم واستلام النقدية والوظائف والموظفين.

وتعدّ الضوابط بمثابة إجراءات تستخدم لخفض المخاطر إلى الحد الأدنى داخل العمل وهي مصممة لمنع الأخطاء واكتشافها وتصحيحها في الوقت المناسب عن طريق تطبيق التعليمات المتعلقة بما يلي يأتي:



شكل (٩-٢): عناصر تطبيق إجراءات الرقابة الداخلية

ويمكن تصنيف الضوابط على النحو التالي:

- أ- الضوابط الوقائية: لمنع وقوع الأحداث غير المرغوب فيها مثل كلمات السر.
 - ب- الضوابط الكشفية: لكشف وتصحيح الأحداث غير المرغوب فيها التي حدثت بالفعل.
 - ج- الضوابط التوجيهية: لحث وتشجيع وقوع الأحداث المرغوب فيها مثل السياسات والإجراءات وقواعد السلوك.
- إرشادات التطبيق:

تنفيذ أنظمة للرقابة الداخلية موثقة في سياسة مكتوبة وبيانات إجرائية واضحة وشاملة من أجل تقليل فرص الاحتيال. وإجراء تكامل بين إستراتيجية الرقابة الداخلية الشاملة والمستندات التشغيلية التي تحكم جميع الإدارات. وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز المعلومات بشأن إجراءات الرقابة الداخلية:

أ- مبادئ الرقابة الداخلية الفاعلة:

تحكم الضوابط الداخلية المكتوبة الفعالة ما يأتي:

- الوصول المقيد والمراقب إلى مناطق الخطر.
- صيانة وتأمين الأصول القيمة بشكل فعلي.
- التعميد السليم ومستويات الصلاحيات لجميع الموظفين.
- الفصل الصحيح بين المسؤوليات، وخاصة تسليمة واستلام النقدية أو الأوراق المالية.
- تسجيل جميع الصفقات والأحداث ونتائج التحقيقات.
- نتائج التحقيقات غير العادية أو غير المتوقعة.
- أساليب الإبلاغ.
- المساءلة عن النتائج على كافة المستويات.

ب- ممارسات التوظيف:

تبين الإحصائيات أن خطر الاحتيال الأكبر الذي يواجه البنك يأتي من موظفيه أنفسهم أو بتعاونهم مع أشخاص

من الخارج. وتعد نزاهة الموظف شرطاً مسبقاً لنجاح أي نظام رقابي، ولذا يلزم إجراء اختبار النزاهة قبل التعاقد مع الموظف لضمان الحصول على موظفين جديرين بالثقة والاعتماد عليهم. ومن الأهمية قبل التعاقد مع موظف جديد التأكد من أنّ هذا الموظف لم يسبق له أنّ اشترك في حالات احتيال أو اختلاس في منشأة مالية داخل أو خارج المملكة من خلال مراجعة المعلومات المقدمة من الموظف الجديد والتأكد من صحتها. من الضروري مراجعة السلوك النزاهة دون توقف، ويمكن الاعتماد على العناصر السلوكية والاجتماعية التالية لاكتشاف الأفراد المحتمل ارتكابهم لأعمال احتيالية:

- الإثراء غير المبرر والتغير المفاجئ في مستوى المعيشة.
- الموظف الذي يعمل دوماً بعد ساعات العمل الرسمية.
- فقدان المستندات الأصلية واستبدالها بصور عنها.
- الاستعمال المفرط لوسائل التصحيح.
- التردد في أخذ الإجازة.
- رفض الترقية.
- استقالة الموظف الجديد بسرعة.
- إصرار العملاء أو الموردين أو المقاولين على التعامل مع موظف معين.

وتشمل أساليب المتابعة والرقابة ما يأتي:

- الاتفاقيات السرية.
- الإجازات الإلزامية.
- تبديل برامج الموظف ومهام عمله على فترات غير متوقعة.
- مراجعة حسابات الموظف الذي يقوم بإجازة.
- عدم السماح للموظفين من ذوي القرابة أن يعملوا معاً، لاسيما في المجالات المالية والمحاسبة وتسليم واستلام النقدية أو الأوراق المالية.

ج- فصل الواجبات:

- يتطلب هذا المبدأ أساساً فصل الموظفين الذين يؤدون واجبات تشغيلية عن أولئك الذين ينفذون الضوابط ويتولون مهمة الرقابة. كذلك الأمر فصل الرقابة على الأصول عن رقابة المستندات المتعلقة بهذه الأصول. وتوضح الأمثلة الآتية من مختلف مجالات العمل لإيضاح مبدأ فصل الواجبات:
- فصل مهمة جدول الرواتب عن مهام إدارة الموظفين.
 - فصل عمليات المتاجرة في المكتب الأمامي والمكتب الخلفي. فمع أن المطلوب من المتعاملين-مثلاً- أن يلتزموا بالحدود عند تبديل العملات أو تحويل الأموال، لا بد وأن يخضعوا للرقابة المستقلة من المكتب الخلفي.
 - فصل وظائف طلب شراء المواد والمعدات عن وظيفة استلام السجلات والاحتفاظ بها وتعميد الدفع.

د- الرقاب المزدوجة:

حيث تخضع أساليب الأمن مثل: (المفاتيح، ومبادئ وأساليب الإنذار، وأمن أماكن الاحتفاظ بالنقدية) لتقنيات الرقابة

المزدوجة بكل شدة، ويلزم وضع إجراءات لاسترداد المفاتيح وأساليب الدخول الأخرى بشكل دوري، كما يتم وضع إجراءات للتأكد من تبديل المفاتيح وكلمات السر وأدوات الحراسة المزدوجة الأخرى بشكل دوري.

هـ- سياسة قبول الهدايا:

حيث إن الموظف يكون معرضاً للرشوة عن طريق الهدايا، ولذا يجب وضع سياسة مكتوبة تمنع ذلك وتضمن ذلك في سياسة البنك لمكافحة الاحتيال، بحيث تمنع هذه السياسة بشكل عام الموظف من الأمور الآتية:

- قبول أي هدايا أو إغراءات أو ضيافة مقابل تقديم خدمة نظامية أو غير نظامية.
- إعطاء معلومات رسمية أو سرية مقابل أي إغراء.
- سوء استخدام الموظف لوظيفته السابقة والحالية للحصول على أسعار مميزة للصفقات الخاصة.

و- تسليم واستلام (مناولة) النقدية:

هناك العديد من حالات التعرض للمخاطر في مجال تسليم واستلام النقدية تحكمها مجموعة من الإجراءات، ويشمل اكتشاف مخاطر النقدية والأنشطة المتصلة بها ما يأتي:

- أن تكون قواعد مناولة النقدية لأمناء الصناديق في فروع البنك والموظفين الآخرين العاملين في مجال مناولة النقدية واضحة و متماسكة.
- تطبيق الإرشادات المتعلقة بأختام أمين الصندوق والمفاتيح وقواعد الدخول ومتابعتها وتقييمها بصورة منتظمة لاستمرار فعاليتها.

- إغلاق الأماكن المخصصة لأمناء الصندوق وتحديد الأشخاص المصرح لهم بالدخول على تلك المناطق.

وقد أكد التعميم رقم (٤٢٠٥٢٧٠١) الصادر من البنك المركزي السعودي بتاريخ ١٧/٠٧/١٤٤٢هـ، على تعزيز إجراءات فحص الأوراق النقدية، والتأكيد على جميع المختصين ببذل العناية القصوى للتحقق من سلامتها، وإبلاغ الجهات الأمنية فوراً في حال الاشتباه بأي ورقة نقدية، وإشعار البنك المركزي السعودي بذلك.

وكذلك أكد البنك المركزي السعودي من خلال التعميم رقم (٥٥٨٩٦/٦٧) بتاريخ ٠٦/٠٩/١٤٤٠هـ، على ضرورة اطلاع والتزام البنوك بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحركة نقل الأموال النقدية، وما ورد في دليل السلامة الأمنية والمتطلبات الخاصة بالعربات لنقل النقود والبنود ذات القيمة التي يتجاوز مبلغها عن ٢٠٠,٠٠٠ ريال. وأن من يثبت قيامه بنقل الأموال أو استلام المبالغ النقدية المنقولة بطريقة غير نظامية سوف يكون عرضة لتطبيق العقوبات النظامية.

ز- إدارة تضارب المصالح:

على البنك أن يضع وينفذ سياسات وإجراءات لمنع حدوث تضارب المصالح، ويجب توثيق هذه الإجراءات ضمن كتيب الموظف وقواعد السلوك. وينشأ تضارب المصالح عندما يقع موظفو البنك تحت تأثير المصالح الشخصية أثناء عملهم. ويعد تحديد مجالات تضارب المصالح المحتمل كجزء من تقييم خطر الاحتيال. وتشمل أعمال البنك حيث يمكن حدوث تضارب مصلحة فيما ما يأتي:

- تعيين الموظفين.
- مجال العطاءات والمشتريات.
- العمل دون أجر والتوظيف الثانوي (مختبرين).

• الهدايا والمنافع والضيافة.

• التعامل بالأوراق المالية.

ح- حماية الملكية الفكرية:

يجب حماية بيانات البنك وبيانات عملائه، وكذلك حماية الأماكن التي تخزن فيها هذه البيانات من أي مخاطر داخلية أو خارجية، ويجب أن يقتصر حق الوصول إلى هذه البيانات على من يحتاج إليها، وأن يضبط الوصول إليها عن طريق أنظمة دخول بالمفاتيح والبطاقات والأرقام السرية.

ويقتضي تخزين البيانات والسياسات الاحتياطية التأكد من تطبيق ترتيبات أمن البيانات على نسخ الأقراص الاحتياطية وغيرها من الوسائط المادية المخزنة في مناطق آمنة.

ط- أمن أنظمة المعلومات:

على البنك أن يضمن سياسة مكافحة ومراقبة الاحتيال وأن تتضمن سياسة أو قاعدة سلوك لاستعمال الحاسب الآلي. ويجب أن تحدد هذه السياسة معايير استعمال معدات الحاسب الآلي لدى البنك، ويجب أن تتضمن إرشادات وضوابط حول استعمال شبكة الإنترنت الخاصة بالبنك والبريد الإلكتروني وحق الدخول إلى شبكة الإنترنت.

ويجب استخدام أدوات صالحة لإدارة الأمن لضمان نزاهة وسرية المعلومات. وتعني كلمة «نزاهة» أن تكون المعلومات دقيقة ومحمية ضد التعديل العرضي أو المتعمد. وتعني «السرية» أن المعلومات لا تصل إلا على المفوضين بالاطلاع عليها.

٦-٣-٩ المتابعة:

على الإدارة أن تتأكد من وجود عملية متابعة مستقلة وموثوقة. وأن تحظى المتابعة الداخلية وأنشطة الرقابة على مساندة منتظمة من مقيمين خارجيين مستقلين مثل مراجع الحسابات الخارجي.

الإرشادات:

على الإدارة أن تعمل على تطبيق ملاحظات تقارير مراجعي الحسابات الخارجيين؛ لإصلاح نقاط الضعف في الرقاب ومتابعتها والتأكد من تطبيقها.

وتهدف الإرشادات الآتية إلى تعزيز المعلومات بشأن إجراءات المتابعة:

أ- المتابعة الداخلية:

تبدأ متابعة الضوابط الداخلية بقيام الإدارة التنفيذية والمديرين والمشرفين بأنشطتهم اليومية في مجالات الإشراف والفحص والرقابة والتوجيه. وتوفر المراجعة الداخلية نقطة التركيز المستمر على الضوابط الداخلية والمراقبة الدورية لجميع جوانب أعمال البنك. وعلى المراجع الداخلي للحسابات أن يراجع التزام البنك بالسياسات والأنظمة المعتمدة. وكلما زاد حجم العمل في البنك أو مخاطرة أو تعقيداته أو انتشاره الجغرافي زادت الحاجة لمراجعي حسابات داخليين من ذوي الخبرة الذين يتمتعون بقدرات فنية ومهارات في قطاعات السوق ذات الصلة.

تجدر الإشارة بأن مراجعي الحسابات الداخليين لا يمنعون الاحتيال بصورة آلية، فهم يعملون أولاً كمراقبين مهمتهم التأكد من أن معايير المحاسبة تطبق بصورة سليمة، وأن الإجراءات الإدارية تنفذ بشكل صحيح وأن البنك يلتزم بالأنظمة والتعليمات؛ لهذا السبب فإن تطوير خطط العمل والإجراءات التشغيلية لمعالجة الاحتيال المحتمل يجب أن يكون

مسؤولية إدارة المخاطر ويساعدها إدارة المراجعة الداخلية وغيرها من الإدارات المعنية مثل وحدة الالتزام، حيث ينتظر من مسؤول الالتزام أن يصدر التوجيهات بشأن الالتزام بالقوانين والأنظمة الخاصة بالاحتيال على أعمال البنك وإجراءاته.

ب- المتابعة الخارجية:

تتولى مكاتب مراجعة الحسابات الخارجية تنفيذ مسؤولية تقييم ضوابط البنك الداخلية. كما يقوم البنك المركزي بتقييم فاعلية أنظمة الضوابط الداخلية لدى البنك كجزء من برنامج فحص البنك من قبل البنك المركزي، حيث يعد التقييم الخارجي أمراً أساسياً لتوفير تأكيد مستقل ومجرد لفاعلية الضوابط التشغيلية الداخلية وصلاحيات الأنظمة الإدارية، وضوابط المحاسبة وصحة المعلومات المالية.

ج- سياسة متابعة مراقبة الاحتيال ومكافحته:

تتولى لجنة مراقبة الاحتيال متابعة تنفيذ سياسة مراقبة ومكافحة الاحتيال، وإبلاغ نتائج هذه المتابعة إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. وتشكل الإجراءات التالية أمثلة على المؤشرات التي يمكن استخدامها لمتابعة فاعلية سياسة البنك لمراقبة الاحتيال:

- مدى الاختلاف بين المخاطر التي يقيمها البنك ذاته التي تقيمها الجهات الخارجية.
 - مدى الاختلاف بين قيمة فاعلية الضوابط التي يقيمها البنك نفسه وتلك التي تقيمها الجهات الخارجية.
 - عدد حالات الاحتيال المشتبه بها، وعدد مثل هذه الحالات التي لم تبرز أثناء تقييم الاحتيال.
 - عدد أيام العمل بين البدء بمعالجة الاحتيال والانتهاؤه منه.
 - عدد وقيمة الاستردادات بالنسبة إلى عدد وقيمة حالات الاحتيال المحالة للتحقيق.
- على لجنة مراقبة الاحتيال أن تزود الإدارة التنفيذية بتقارير منتظمة حول العمليات الوارد أعلاه وتحديث هذه المعلومات كل ربع سنة على الأقل.

٧-٣-٩ أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال:

يلزم وضع نظام رسمي للإبلاغ الداخلي عن الاحتيال الفعلي والمشتبه به موضع التنفيذ. وضرورة إبلاغ جميع الموظفين بالبنك بوضوح بهيكلية هذا النظام وإجراءات التعامل مع الإبلاغ عن النشاط الاحتيالي. وتطوير آليات لتسهيل وتشجيع العملاء على الإبلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه به داخلياً وخارجياً. وتطبيق سياسة رسمية بشأن الإبلاغ الخارجي مثل البنك المركزي والجهات الأمنية المختصة.

الإرشادات:

تتأثر الترتيبات المطلوبة للإبلاغ بحجم البنك وهيكلته (مثل عدد الفروع ومواقعها)، حيث يجب إعداد سياسة واضحة عن ترتيبات الإبلاغ عن الاحتيال وتوزيعها على جميع الموظفين وتنشر بانتظام على لوحات الإعلان وفي الرسائل الإخبارية الداخلية وتدريب الموظفين على ما يأتي:

- كيفية التصرف في حالة مشاهدة سلوك غير سليم في موقع العمل.
- ما هي آليات الإبلاغ الداخلي المتاحة وكيفية عمل هذه الآليات.

• ما هي الإجراءات الوقائية لحماية الذين يستخدمون آليات الإبلاغ.

• ما هي قنوات الإبلاغ الخارجة المتاحة.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز إجراءات الإبلاغ عن الاحتيال:

أ-قنوات الإبلاغ:

ترفع شكاوى الموظفين وتقاريرهم، بوجه عام، إلى رئيس الموظف المباشر. وعلى الرئيس، بدوره أن يرفع الأمر مباشرة إلى الإدارة العليا. وإذا كان الرئيس هو المعني بالشكوى، يجب أن يكون هناك قناة بديلة لرفع تقرير سري مباشرة إلى أحد أعضاء الإدارة العليا المعنية.

ب- حماية البلاغ:

ينبغي تطوير آليات وسياسات مناسبة لمساندة من يقوم بالإبلاغ عن الاحتيال وحمايتهم من الانتقام نتيجة الإبلاغ عن الأنشطة الاحتيالية. ويجب إيصال هذه الرسالة إلى جميع الموظفين بصورة واضحة ومنتظمة عبر الرسائل الإخبارية وغيرها من وسائل الاتصالات الداخلية.

ج- الإبلاغ الخارجي:

يحتاج كل بنك لوضع سياسة رسمية واضحة وإجراءات تفصيلية للإبلاغ عن النشاط الاحتيالي والفساد إلى البنك المركزي والسلطات الأمنية المختصة. ولا يقلل إبلاغ البنك المركزي من مسؤولية البنك عن إحالة قضايا الاحتيال إلى الشرطة أو الجهات الأمنية الأخرى ذات الاختصاص مثل وحدة التحريات المالية.

ووفقاً للتعميم رقم (٤١/٢٧٢١) الصادر عن البنك المركزي بتاريخ ١٤٤٠/٥/٠١ هـ، والخاص بالالتزام بالتبليغ عن عمليات الاختلاس والاحتيال المالي، فإنه يجب إبلاغ الجهات الأمنية والبنك المركزي عند وقوع أي عملية احتيال أو اختلاس وذلك لضمان اتخاذ الإجراءات المناسبة في أسرع وقت ممكن تجنباً لوقوع أي خسائر مالية، إضافة إلى تفعيل مبدأ الشفافية في التعامل بين المؤسسات المالية والجهات ذات العلاقة، إلى جانب تعبئة نموذج التبليغ عن حالات الاحتيال وتزويد شعبة الرقابة على البنوك في البنك المركزي بنسخة منه.

د- استلام التقارير من العملاء:

ينبغي تطوير آليات لتسهيل وتشجيع قيام العملاء بالإبلاغ عن حالات الاحتيال المشتبه بها والاحتيال الخارجي. وعلى البنوك أن تفكر بالطريقة المثلى لاستلام الشكاوى والتقارير المتعلقة بالاحتيال من العملاء. ويمكن للبنوك أن تستخدم موقعها على الانترنت لهذا الغرض.

٩-٣-٨ معايير التحقيق:

ينبغي تزويد موظفي التشغيل وموظفي التحقيق الداخلي بإرشادات وإجراءات رسمية واضحة للتأكد من معالجة واستقصاء الاحتيال بكفاءة متى تم اكتشافه. وأن تكون أدوار جهاز التحقيق وواجباته محددة بوضوح ومفهومة. ويجب أن تضمن المعايير التي يضعها البنك موضع التنفيذ إجراء التحقيقات بسرعة وفعالية بحيث يمكن في كل حالة احتيال مشتبه بها اتخاذ القرار المناسب بالشكل السريع.

الإرشادات:

على الإدارة الاحتفاظ بسجل لجميع حالات الاحتيال المكشوف عنه والتحقيقات التي أجريت، ووضع أنظمة لمتابعة التحقيق والإبلاغ عن وضعه ونتائجه وتحديثه بشكل مستمر، وأن تستخدم التقارير لمتابعة التحقيقات وتسليم تقارير منتظمة ومبرمجة حول وضع وسير التحقيقات إلى الإدارة العليا أو لجنة مراقبة الاحتيال.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز معايير التحقيق:

أ- استلام بلاغ بالاحتيال:

ينبغي إيضاح مسؤوليات الشخص الذي يتلقى بلاغاً عن احتيال مشتبه به أو مكشوف عنه في إجراء ضمن إرشادات مراقبة ومكافحة الاحتيال لدى البنك. وأن يسجل مستلم البلاغ جميع تفاصيل البلاغ بأسرع وقت ممكن، وتشمل التفاصيل الواجب تسجيلها ما يأتي:

- تاريخ ووقت البلاغ أو الحادث أو الاشتباه.
- اسم المبلغ أو الحادث أو الاشتباه.
- طبيعة البلاغ.
- ظروف وموقع الجريمة وأسماء المتهمين.
- مبلغ الاحتيال المزعوم.

ب- التقييم الأولي للاحتيال:

الغرض من التقييم الأولي لاحتيال مشتبه به هو تقرير ما إذا كان يستدعي أساساً للبلاغ، وأفضل الوسائل الواجب اتخاذها، واستناداً إلى المعلومات المتوفرة يتم اتخاذ القرار اللازم بشأن الإجراء الواجب اتخاذه، الذي يشمل التوصل إلى أحد الاستنتاجات الآتية:

- لا أساس للشكوى ولا لزوم لأي إجراء لاحق.
- أنّ القضية يجب أن تحال الى وحدة التحقيق في أعمال الاحتيال لدى البنك للمزيد من التحقيق.
- أنّ القضية تحتاج الى مشورة من البنك المركزي أو من الشرطة أو من أية هيئة قانونية أخرى.

ج- تحديث تقارير القضية:

ينبغي تحديث تقرير القضية عند حدوث تغيير هام في القضية أو كل ربع سنة أهمها أسبق، وتقع مسؤولية تحديث تقارير القضية على إدارة البنك. كما لا يلزم إجراء تحديث متى أقفل الملف، مع ضرورة الاحتفاظ بتقارير القضايا المقفلة لمدة خمس سنوات في البنك وإبلاغ البنك المركزي عن إقفال أية قضية.

د- تطبيق خطة التحقيق:

التحقيق الفعال والمؤثر في عمليات الاحتيال الكبيرة يقتضي خبرة متخصصة، وموارد وقد يحتاج الى فريق عمل من عدة تخصصات مثل تقنية المعلومات والمحاسبة والأنظمة بالتعاون مع الشرطة. لذلك من الضروري أن يتولى التحقيق مسؤولون يتمتعون بالمهارات والمعرفة المطلوبة، وأن يتم تعزيز مهاراتهم بصورة مستمرة عن طريق التدريب والتطور المهني.

هـ- حماية الأدلة:

من الضروري التأكد من عدم ضياع أي شكل من أشكال الأدلة أو إتلافها خلال المراحل الأولى للتحقيق، كما يلزم الاحتفاظ بسجل الجهات والمواقع التي يتم الحصول منها على الأدلة. ويلزم حماية المستندات الأصلية وحفظها في مكان آمن واستبدال المستندات الهامة منها بنسخ عنها في ملفات رسمية. وعند تقييم جوانب الاحتيال المتعلقة بالحاسب الآلي، فيجب أن تكون أولويات فريق التحقيق حماية معدات الحاسب الآلي والشبكة النظامية التي قد يكون المتهم قد دخل إليها أو من خلالها، وذلك لضمان استمرارية العمليات والخدمات ولحماية وسائط التخزين وشفرة البرامج وغيرها من العناصر التي قد تستخدم كأدلة.

و- استرداد عائدات الاحتيال:

يمكن ملاحقة استرداد عائدات الاحتيال والخسائر الأخرى من خلال الملاحقة الجزائية أو من خلال وسائل أخرى مثل العمل الإداري والعقوبات التأديبية، كما يجب إعادة تقييم أنظمة الرقابة بعد العملية لتجنب تكرارها.

٩-٣-٩ معايير السلوك والإجراءات التأديبية:

على البنوك أن تطور معايير ملائمة للسلوك وتوزيعها على الموظفين والعملاء. وإرسال رسالة واضحة بأنه لا تساهل مع الاحتيال وأن مرتكبيه يتعرضون لإجراءات تأديبية. وتشكل قواعد السلوك نقطة البداية بهذا الشأن تدعمها معايير وسياسات تنشر مناهجاً من السلوك الأخلاقي داخل البنك.

الإرشادات:

يمكن تفصيل معايير سلوك مختلفة أو معايير وإجراءات تأديبية على كامل نطاق البنك، ويمكن أن تطبق هذه المعايير على حالات خاصة في إدارات أو أقسام معينة.

وتهدف الإرشادات التالية إلى تعزيز معايير السلوك والإجراءات التأديبية:

أ- قواعد السلوك:

يساعد وضع قاعدة للسلوك على تحديد المعايير الأخلاقية والسلوكية للبنك. وأن تعبر قواعد السلوك السليم وأن تصف نزاهة العاملين في البنك وقيمهم الأخلاقية وكفاءتهم والسلوك الشخصي والمهني المتوقع من جميع الموظفين وفلسفة البنك وأسلوبه التشغيلي والطريقة التي تحدد فيها إدارة البنك الصلاحيات والمسؤوليات. وكذلك الطريقة التي تنظم بها الإدارة وتطور موظفيها والاهتمام والتوجيه الذي يوليه مجلس الإدارة لهذه المعايير.

ب- معايير التأديب:

يحدد كتيب الإجراءات التأديبية التي يقوم بها البنك ضد الموظفين الذين تثبت عليهم تهم الاحتيال.

ج- المعايير المطبقة على الموظفين المؤقتين وموظفي الجهات الخارجية المتعاقد معها:

ينبغي أن تنطبق ذات المعايير المنطبقة على إدارات البنك وموظفيه على الموظفين المؤقتين وموظفي الجهات الخارجية المتعاقدة مع البنك. على البنك، عندما يعتمد على موارد بشرية وفنية من الخارج لتأدية بعض الخدمات له، أن يتأكد من تقييم ومراقبة موظفي الجهات المتعاقدة معها ومستوى أدائهم لتحديد خطر الاحتيال وإجراءات مراقبة الاحتيال اللازمة لمكافحة واكتشاف الاحتيال. ولذلك فعند إجراء عقود مع أطراف خارجية يجب أن تضمن الإدارة القانونية لدى البنك أن الإجراءات والإرشادات وتعليمات البنك المركزي في هذا الخصوص قد أخذت في الاعتبار.

٦- التعرف على طبيعة ومهام وحدة مكافحة الاحتيال المالي.



وفقاً لدليل مكافحة الاحتيال المالي في البنوك والمصارف العاملة في المملكة العربية السعودية الصادر في شهر أغسطس ٢٠٢٠م، تؤسس البنوك وحدة إدارية مستقلة لمكافحة الاحتيال المالي وتتبع تنظيمياً لإدارة الالتزام.

١-٤-٩ مهام وحدة مكافحة الاحتيال المالي:

تتولى وحدة مكافحة الاحتيال المالي بشكل عام مكافحة ومعالجة جميع الموضوعات التي تندرج وتتعلق بالاحتيال المالي ومن أبرز مهامها ما يأتي:

١. اقتراح إستراتيجية البنك لمكافحة الاحتيال المالي وتقييمها بشكل دوري بحد أدنى كل سنتين.
٢. اقتراح السياسات والأدلة وإجراءات العمل المتعلقة بمكافحة الاحتيال المالي ومهام الوحدة بما يكفل كفاءتها على أن تتضمن بحد أدنى الآتي:
 - آلية لتبادل المعلومات مع البنوك الأخرى ذات العلاقة بعمليات الاحتيال بما لا يتعارض مع السرية.
 - إجراءات للتعامل مع الحسابات والمبالغ المجمدة بسبب الاشتباه بعلاقتها بعمليات الاحتيال المالي.
 - الإجراءات التي تتخذ قبل وأثناء عملية التحقيق مع الموظفين.
 - آلية لحفظ وتحريز الأدلة وفق أفضل الممارسات.
 - الصلاحيات اللازمة لموظفي خدمات العملاء (موظفي الصوف الامامية) بما يضمن قدرتهم على اتخاذ اللازم عند تلقي أي بلاغ احتيال مالي.
٣. الاستفادة من التوصيات والتحديثات الصادرة من المنظمات الدولية وأفضل الممارسات ذات العلاقة بمكافحة الاحتيال المالي.
٤. المشاركة في التوعية بأساليب الاحتيال المالي.
٥. استخدام نظام رقابة آلي للكشف والحد من عمليات الاحتيال الداخلي والخارجي، وقياس مدي فعالية النظام بشكل دوري والالتزام بتحديث السيناريوهات بما يتفق مع المستجدات في الأساليب المستخدمة في عمليات الاحتيال المالي.
٦. تطبيق تدابير العناية المعززة الواردة في الدليل الإرشادي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما يتلاءم مع طبيعة حالات الاحتيال المالي.
٧. المشاركة في تقييم مخاطر الاحتيال للمنتجات والخدمات البنكية مع الإدارات ذات العلاقة.
٨. وضع الإجراءات اللازمة لمراقبة الأطراف المتعاقدة مع البنك بشكل مستمر خصوصاً الأطراف المسند لها مهام ذات طبيعة حساسة والتأكد من التزامها بسياسة البنك لمكافحة الاحتيال المالي.
٩. إنشاء قاعدة بيانات تتضمن كافة التفاصيل عن حالات الاحتيال المالي الفعلي والمشتبه به.

١٠. تولي عمليات التحقيق في حالات الاحتيال المالي المرتكبة من قبل موظفي البنك بكافة مستوياتهم الإدارية، وللوحدة الاستعانة بالجهات ذات الخبرة عند الحاجة.

١١. إبلاغ الجهات الأمنية فوراً عند ثبوت أي عملية احتيال مالي وكان البنك طرفاً فيها سواء نتج عنها خسائر مادية أو لم ينتج.

١٢. إشعار البنك المركزي خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أيام عمل عن الآتي:

- أي أسلوب أو ظاهرة احتيالية جديدة نتج أو لم ينتج عنها خسارة مالية.
- أي عملية احتيال داخلي.

١٣. إعداد تقرير منفصل لكل حالة احتيال مالي على أن يتضمن بحد أدنى (نشأة الواقعة، الأطراف ذات العلاقة، الإدارات المعنية، الإجراءات التصحيحية، الخسائر إن وجدت، الأساليب المستخدمة).

٩-٤-٢ الموارد البشرية والتدريب:

يعد العنصر البشري أحد الأدوات الأساسية في عملية مكافحة الاحتيال المالي ويساهم اختيار البنك للكوادر البشرية ذات الكفاءة، ودعم هذه الكوادر بالبرامج التدريبية الملائمة، في تكامل عملية مكافحة الاحتيال المالي. ويتعين على البنك في هذا الشأن الالتزام بالآتي:

- توفير الموارد البشرية اللازمة لضمان قيام وحدة مكافحة الاحتيال بأداء مهامها بكفاءة وفاعلية.
- وضع المتطلبات والمعايير اللازم توفرها في موظفي وحدة مكافحة الاحتيال المالي بما يضمن القيام بالمهام الموكلة للوحدة.
- تحديد احتياجات وبرامج التدريب والتأهيل المناسبة بشأن مكافحة الاحتيال المالي.
- تدريب وتأهيل منسوبي وحدة مكافحة الاحتيال المالي بشكل دوري في المجالات ذات الصلة.
- السعي لحصول منسوبي وحدة مكافحة الاحتيال المالي على شهادات مهنية ذات الصلة.
- تدريب موظفي خدمات العملاء (موظفي الصفوف الامامية) بما يضمن قدرتهم على اتخاذ اللازم في حال تلقي أي بلاغ احتيال مالي.
- تنفيذ برامج تدريبية متخصصة في مكافحة الاحتيال المالي تناسب كل فئات الموظفين بحسب أدوارهم ومسؤولياتهم.

أسئلة نهاية الفصل التاسع

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

- ١- ما المقصود بمفهوم الاحتيال في قطاع الخدمات المصرفية؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-١-٢
- ٢- اذكر بعض أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-١-٣
- ٣- «أدى استخدام التقنيات المستحدثة في القطاع المصرفي إلى تحسين الأداء وزيادة الاحتيال الإلكتروني» هل توافق على هذه العبارة، موضحاً الفرق بين الاحتيال المادي والاحتيال الإلكتروني.
مرجع الإجابة: القسم ٩-٢-١
- ٤- ما الفرق بين الاحتيال الخارجي والاحتيال الداخلي في البنوك؟ وضح إجابتك بأمثلة عملية؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-٢-٢
- ٥- وضح كيفية وضع وتطبيق إستراتيجية مكافحة الاحتيال في البنوك؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-٣-١
- ٦- وضح إرشادات تطوير إطار تنظيمي شامل وفعال في البنوك لمكافحة الاحتيال؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-٣-٢
- ٧- اشرح كيفية قيام البنوك بنشر الوعي بشأن الاحتيال؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-٣-٤
- ٨- «تعدّ إجراءات الرقابة الداخلية العنصر الرئيسي في مكافحة الاحتيال» هل توافق على هذه العبارة؟ موضحاً كيفية تنفيذ أنظمة الرقابة الداخلية لتقليل فرص الاحتيال؟
مرجع الإجابة: القسم ٩-٣-٥

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في القطاع المصرفي

يحتوي هذا الفصل على ١٣ سؤال من بين ١٠٠ سؤال في الاختبار



يتناول هذا الفصل موضوع غسل الأموال وتمويل الإرهاب باعتباره من أهم القضايا التي تشكل تهديداً حقيقياً للقطاع المصرفي، نظراً لتزايد معدلات الجريمة والأموال الناتجة عنها. وتقع المسؤولية عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه مستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه على عاتق البنك المركزي السعودي.

١-١٠ عمليات غسل الأموال:

الهدف التعليمي

١- فهم طبيعة عمليات غسل الأموال ومراحلها ومخاطرها وأساليب مكافحتها في القطاع المصرفي.



١-١-١٠ تعريف غسل الأموال:

تعرف عملية غسل الأموال بأنها:

«ارتكاب أي فعل أو الشروع فيه يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع أو النظام وجعلها تبدو وكأنها مشروعة المصدر».

وعرفت المادة الأولى من نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٢٠) وتاريخ ٢٠٥/٠٢/١٤٣٩هـ، الأموال بأنها: الأصول أو الموارد الاقتصادية أو الممتلكات أيًا كانت قيمتها أو نوعها أو طريقة امتلاكها سواء كانت مادية أو غير مادية، ملموسة أو غير ملموسة، منقولة أو غير منقولة، والوثائق والصكوك والمستندات والحوالات وخطابات الاعتماد أيًا كان شكلها بما في ذلك النظم الإلكترونية أو الرقمية.

أما المتحصلات فقد عرفها النظام بأنها: الأموال الناشئة أو المتحصلة – داخل المملكة أو خارجها- بشكل مباشر أو غير مباشر من ارتكاب جريمة من الجرائم المعاقب عليها وفقاً لأحكام الشريعة أو الأنظمة في المملكة، بما في ذلك الأموال التي تحولت أو بدلت كلياً أو جزئياً إلى ممتلكات أو عائدات استثمارية.

ويقصد بالمؤسسات المالية: أي منشأة في المملكة تزاوّل واحداً (أو أكثر) من الأنشطة أو العمليات المالية، وتوضح اللائحة التنفيذية لنظام غسل الأموال، الأنشطة أو العمليات التي تزاوّلها المؤسسات المالية لمصلحة عميل أو نيابة عنه.

ووفقاً للمادة الثانية من نظام مكافحة غسل الأموال في المملكة العربية السعودية، يعد مرتكباً جريمة غسل الأموال كل من قام بأي من الأفعال الآتية:

١. تحويل أموال أو نقلها أو إجراء أي عملية باستخدامها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع.
٢. اكتساب أموال أو حيازتها أو استخدامها، مع علمه بأنها من متحصلات جريمة أو مصدر غير مشروع.
٣. إخفاء أو تمويه طبيعة الأموال أو المتحصلات، أو مصدرها أو حركتها أو ملكيتها أو مكانها أو طريقة التصرف بها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع أو غير نظامي.
٤. الاشتراك عن طريق الاتفاق أو المساعدة أو التحريض أو تقديم المشورة أو النصح أو التسهيل أو التواطؤ أو التستر أو الشروع في ارتكاب أي فعل من الأفعال المنصوص عليها في هذه المادة.

ووفقاً للمادة الثالثة من نظام مكافحة غسل الأموال، يعد الشخص الاعتباري (المنشأة) مرتكباً لجريمة غسل الأموال إذا ارتكب أياً من الأفعال الواردة في المادة الثانية من النظام، وذلك مع عدم الإخلال بالمسؤولية الجنائية لرؤساء وأعضاء مجالس إدارات المؤسسات المالية وغير المالية أو ملاكها أو موظفيها أو مراجعي حساباتها، أو أي شخص طبيعي يتصرف باسم المنشأة أو لحسابها.

١٠-٢ أهداف عملية غسل الأموال:

يهدف المجرمون من وراء غسل الأموال المكتسبة بطريقة غير مشروعة إلى تحقيق الآتي:

- تغيير الصفة الأصلية لهذه الأموال.
- زيادة صعوبة معرفة مصدر الأموال.
- زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية.
- إعادة تدوير هذه الأموال لتبدو أنها مشروعة ومتحققة من مصدر مشروع.
- إعادة دمج واستثمار هذه الأموال في أعمال اقتصادية مشروعة.

١٠-٣ مراحل عمليات غسل الأموال:

يشتمل غسل الأموال في الغالب على سلسلة معقدة من العمليات التي يصعب في العادة فصلها عن بعضها، غير أنه في العادة تمر عمليات غسل الأموال بثلاث مراحل على النحو الآتي:



شكل (١٠-١): مراحل عمليات غسل الأموال

• المرحلة الأولى: الإيداع (الإحلال) Placement

تقتصر هذه المرحلة على إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي عبر البنوك ومراكز الصرافة وتحويل الأموال، ويتحقق هذا الأمر من خلال الإيداعات النقدية، وشراء الأوراق المالية مقابل النقد، وتبديل العملات، وشراء عقود التأمين، وخدمات صرف الشيكات، والبيع بالتجزئة (من خلال عمليات الشراء النقدية)، ونقل النقد عبر الحدود. ويمكن أن تشمل هذه المرحلة الإجراءات أو العمليات الآتية:

- تجزئة المبالغ النقدية الكبيرة إلى مبالغ صغيرة وإيداعها مباشرة في حسابات مصرفية.
- نقل النقد عبر الحدود وإيداعه في مؤسسات مالية أجنبية أو استعماله في شراء البضائع غالية الثمن، مثل (الأعمال الفنية عالية القيمة، التحف والأحجار الثمينة) التي يمكن إعادة بيعها مقابل الشيكات أو التحويل المصرفي.
- تأسيس أعمال قائمة على التعامل بالنقد واستخدامها غطاءً للتعامل بأموال غير مشروعة.

• المرحلة الثانية: التغطية Layering

وهي مرحلة إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفائها، وغالبًا ما تكون هذه العملية عبارة عن سلسلة حركات معقدة تنقل الأموال عبر عدة دول، مما يجعل معرفة المصدر الأصلي للأموال صعباً وتشمل العمليات المشار إليها في هذه المرحلة الآتي:

- الحوالات البنكية للأموال من حساب إلى حساب آخر، وفي بعض الأحيان يتم ذلك من مؤسسات مالية أخرى.
- تحويل النقد المودع إلى أدوات نقدية (مثل) الشيكات السياحية وإعادة بيع البضائع الثمينة والمنتجات المدفوع قيمتها مسبقاً، والاستثمار في العقارات والأعمال التجارية (المشروعة).
- وضع الأموال في استثمارات كالأسهم، أو السندات المالية، أو التأمين على الحياة؛ بهدف حجب ملكية الأصول أو إخفائها.
- استخدام الشركات الوهمية أو كيانات أخرى، والتحويلات الإلكترونية.
- التحويلات البرقية بما فيها الدفعات عبر الدول.
- فتح العديد من الحسابات الجارية وحسابات الودائع وتحريك الأموال بينها.

• المرحلة الثالثة: الدمج Integration

وهي المرحلة الأخيرة وتشمل إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بمعنى إضفاء شرعية ظاهرية على الثروات غير المشروعة من خلال إعادة إدخال الأموال في دورة الاقتصاد عن طريق ما يبدو كأعمال طبيعية أو عمليات شخصية وتستلزم هذه المرحلة:

- استخدام الأموال المغسولة في عمليات تبدو طبيعية للإيحاء بمشروعية تلك الأموال، على سبيل المثال: يمكن أن يختار غاسل الأموال أن يستثمر أمواله في العقار أو المشاريع المالية أو الأصول المرتبطة بالترف والرفاهية.
- في مرحلة الدمج تزداد صعوبة التمييز بين الأموال المشروعة والأموال غير المشروعة، وتكون الفرصة مؤاتية لغاسل الأموال كي يزيد من ثروته التي جناها من الجريمة والمصادر غير المشروعة.
- بصفة عامة تصعب عملية تحديد دمج الأموال غير المشروعة في دورة الاقتصاد العادية إلا إذا كان هناك تباين واضح ما بين حجم العمالة وأعمال أو استثمارات الشخص أو الشركة وبين ثروة وأصول ودخل الشخص أو الشركة.
- وضع العقارات المشتراة بأموال غير مشروعة كضمانات على قروض.

١٠-٤ الطرق (الأنماط) المستخدمة في عمليات غسل الأموال:

الهدف التعليمي

٢- أن يتعرف المختبر على الأنماط المختلفة والطرق والوسائل المتبعة في غسل الأموال وأمثلتها في القطاع المصرفي.



يشار إلى التقنيات أو الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب عادة بعبارة الأنماط (Typologies).

وتعد دراسة الأنماط أداة مفيدة للبحث بعمق في مسألة معينة بقصد تقديم رؤية ومعرفة عن المخاطر المتداخلة الناشئة من غسل الأموال وكيفية معالجتها. ومن أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال ما يأتي:

• خدمات التحويل البديلة (الحوالة، السند الأذني، وغيرها): وهي وسائل تحويل أموال غير رسمية تعتمد على شبكات تقوم على الثقة لتحويل الأموال. وتعد وسائل تحويل غير نظامية، قد تستغل في غسل الأموال وتمويل الإرهاب لنقل الأموال بدون أن يتم تتبعها وإخفاء هوية المسيطرين على تلك الأموال.

• التنظيم (التركيب أو التجزئة): وهي طريقة تشمل عمليات عديدة (إيداعات، وسحوبات، وتحويلات)، وغالباً ما تضم مجموعة من الأشخاص، وأعداداً هائلة من العمليات الصغيرة القيمة، وأحياناً حسابات متعددة تتم بهذا الشكل لتفادي التزامات المؤسسات المالية بالتبليغ عن العمليات المالية التي تتجاوز حدود معينة.

• تبديل العملة: تستخدم هذه الطريقة للمساعدة في عملية تهريب الأموال بين الدول أو استغلال ضعف التزامات التبليغ المتبعة من مؤسسات تبديل العملات وللتقليل من مخاطر الكشف عن هذه العمليات، ومن أمثلتها شراء الشيكات السياحية لنقل الأموال بين الدول.

• نقل العملات: من خلال نقل العملات بطريقة خفية عبر الحدود لتفادي إجراءات الإفصاح عن العمليات أو الأموال النقدية.

• استخدام بطاقات الائتمان: تستخدم بطاقات الائتمان على نطاق واسع كوسيلة آمنة للإنفاق غير المباشر للأموال ذات المصدر الجنائي، ويمكن الحصول على بطاقات الائتمان باسم أفراد أو مؤسسات ويمكن استخدامها فقط على أساس مطابقة التوقيع أو بشكل متزايد على أساس غير مباشر دون مقابلة وجهاً لوجه (مثل أن تستخدم عبر الهاتف أو على الإنترنت) بدون أي حاجة للتحقق من الهوية في نقطة الاستخدام، ومن ثم يمكن دفع فواتير بطاقات الائتمان باستخدام أموال تم الحصول عليها من عائدات الجريمة، التي تم إيداعها في بنوك غير البنوك المصدرة للبطاقة.

• شراء أصول ذات قيمة عالية (مثل العقارات، والسيارات، والأسهم، وغيرها): حيث تستثمر عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع العالية القيمة التي يمكن تداولها بسهولة للاستفادة من انخفاض متطلبات التبليغ الخاصة بها مما يساعد في إخفاء مصدر هذه العائدات.

• استخدام التحويلات البرقية (الالكترونية): من خلال تحويل الأموال إلكترونياً بين البنوك وغالباً ما يكون إلى دولة أخرى لتفادي الاكتشاف والمصادرة.

• غسل الأموال عن طريق التجارة: يشمل عادة التلاعب بالفواتير واستخدام طرق التمويل التجاري والسلع لتفادي قوانين وأنظمة الشفافية المالية.

• الاستخدام السيء للمنظمات غير الهادفة للربح: من خلال جمع الأموال لأغراض إرهابية، وإخفاء مصدر وطبيعة الأموال لتمويل الإرهاب.

• الاستثمار في أسواق المال: عن طريق إخفاء مصدر عائدات الأنشطة الإجرامية من خلال شراء السندات القابلة للتداول، وغالباً ما يتم استغلال متطلبات التبليغ الأقل نسبياً.

• استخدام المؤسسات والشركات الصورية: ويعد أسلوب إخفاء هوية الأشخاص الذين يتحكمون بالأموال، ولاستغلال متطلبات التبليغ الأقل نسبياً.

- استخدام الأعمال الخارجية (Offshore): بما في ذلك الجهات المقدمة لخدمات الأمانة لإخفاء هوية الأشخاص المتحكمين بالأموال وإبعاد الأموال عن إجراءات المراقبة المعمول بها من السلطات المحلية.
- سرقة الهويات أو الهويات المزورة: وذلك لإخفاء هوية الأشخاص المتورطين في القيام بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- استخدام الأعمال والمهنة غير المالية المحددة (المحامون، والمحاسبون، والوسطاء، وغيرها): وذلك لإخفاء هوية المستفيدين ومصدر الأموال غير المشروعة، وقد تشمل أيضاً أصحاب المهنة المستقلة الفاسدين الذين يقدمون خدمات متخصصة في مجال غسل الأموال للمجرمين.

١-١-٥ مخاطر عمليات غسل الأموال:

الهدف التعليمي

٣- أن يتعرف المختبر على المخاطر والآثار السلبية لعمليات غسل الأموال.



١. المخاطر الاقتصادية:

أ- على مستوى الاقتصاد الوطني:

- إضعاف قدرة السلطات الحكومية على تنفيذ السياسات الاقتصادية بكفاءة.
- إضعاف استقرار سوق الصرف الأجنبي نتيجة للتقلبات الشديدة في حركة الأموال والتدفقات النقدية الداخلة والخارجة.
- خلق تشوهات في توزيع الموارد والثروة داخل الاقتصاد.
- إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية، حيث إن هدف غاسلي الأموال هو إنشاء كيانات اقتصادية وهمية لتوفير غطاء لجرائمهم.
- الإضرار بعمليات الخصخصة وسيطرة غاسلي الأموال – المنظمات الإجرامية- على المؤسسات العامة بسبب قدرتهم المالية الكبيرة.
- انخفاض العائدات الضريبية للدولة؛ لتهرب غاسلي الأموال من دفع الضرائب.
- التأثير سلباً على سمعة الدولة من منظور المجتمع الدولي وبما ينعكس على علاقاتها المالية الدولية.

ب- على مستوى الجهاز المصرفي:

تؤدي عمليات غسل الأموال إلى تهديد الاستقرار المالي والمصرفي نتيجة لتعرض المؤسسات المالية والمصرفية لمخاطر فقدان الثقة والسمعة. كذلك إمكانية انهيار أسواق المال التي تستقبل الأموال غير المشروعة.

٢. المخاطر الاجتماعية:

• زيادة معدلات البطالة:

لعمليات غسل الأموال علاقة وثيقة بانتشار البطالة في المجتمع؛ ذلك أن تهريب الأموال إلى الخارج عبر القنوات

وغيرها وغسلها يؤدي إلى نقل جزء من الدخل القومي إلى الدول الأخرى؛ ومن ثم تعجز الدول التي هرب منها رأس المال عن الإنفاق على الاستثمارات اللازمة لتوفير فرص العمل للمواطنين، وبالتالي تواجه خطر البطالة.

• تدني مستوى المعيشة:

تؤثر عمليات غسل الأموال في توزيع الدخل على أفراد المجتمع بشكل سيئ وتزيد أعباء الفقراء وتوسع الفجوة بينهم وبين الأغنياء وتندعم الطبقة المتوسطة، وهو ما يعني وجود آثار اجتماعية سلبية نتيجة لسوء توزيع الدخل، مما يؤدي إلى اختلال في الهيكل الاجتماعي وتفاقم مشكلة الفقر وتدني مستوى المعيشة.

• زيادة معدلات الجريمة والفساد:

- إضعاف المؤسسات المالية (انهيار بنك الاتحاد الأوروبي، وفضيحة بنك الاعتماد والتجارة، وانهيار بنك بارينج في عام ١٩٩٥م)

- مخاطر على سمعة الدولة (تحد من الفرص الاستثمارية العالمية، وتحرم الدولة من دعم الجهات المانحة).

- فساد أخلاقيات المجتمع (المخدرات والدعارة والرشاوى والإتجار غير المشروع في الأسلحة.. إلخ)، وبالتالي رفع التكاليف الاجتماعية) علاج المدمنين... إلخ).

• ظهور عصابات متخصصة في جرائم غسل الأموال:

يؤدي انتشار عمليات غسل الأموال في منطقة محددة إلى تكوين عصابة إجرامية متخصصة تشتري وتجند ضعاف النفوس؛ مما قد يقود إلى تكوين تنظيم إجرامي يزعم الأمن ويزيد من معدل الجرائم بصفة عامة.

٣. المخاطر السياسية لغسل الأموال

• اختراق هياكل بعض الحكومات وإفسادها:

قد تؤثر هذه الأموال المكتسبة بطرق غير مشروعة في البنيان السياسي خاصة في الدول التي بها عدم استقرار اقتصادي وسياسي، حيث تمول الدعايات الانتخابية الهادفة إلى تولي الوظائف النيابية، مما يدفع بالمجرمين غاسلي الأموال إلى المجالس النيابية التي عملها الأساسي وضع التشريعات ومراقبة أعمال الحكومة، فيؤثرون في أعمال تلك المجالس لخدمة مصالحهم، ويكتسبون حصانة برلمانية فيكونون في مأمن من المساءلة الجنائية.

١٠-١-٦ العقوبات على جرائم غسل الأموال:

• نصت المادة الخامسة والعشرون من نظام مكافحة غسل الأموال على الآتي:

للجهة الرقابية عند اكتشاف أي مخالفة من المؤسسات المالية أو الأعمال والمهن غير المالية المحددة أو المنظمات غير الهادفة إلى الربح، أو مديرها أو أي من أعضاء مجالس إدارتها أو أعضاء إدارتها التنفيذية أو الإشرافية، للأحكام المنصوص عليها في النظام أو اللائحة التنفيذية أو القرارات أو تعليمات ذات الصلة أو أي مخالفة تحال إليها من قبل السلطة المختصة-أن تتخذ أو تفرض واحداً (أو أكثر) من الإجراءات أو الجزاءات الآتية:

١. إصدار إنذار كتابي بالمخالفة المرتكبة.

٢. إصدار أمر يتضمن الالتزام بتعليمات محددة.

٣. إصدار أمر يطلب تقديم تقارير منتظمة عن التدابير المتخذة لمعالجة المخالفة.

٤. فرض غرامة مالية لا تتجاوز خمسة ملايين ريال سعودي عن كل مخالفة.
 ٥. منع مرتكب المخالفة من العمل في القطاعات التي تملك الجهة الرقابية سلطة الرقابة عليها لمدة تحددها الجهة الرقابية.
 ٦. تقييد صلاحيات المديرين أو أعضاء مجلس الإدارة أو أعضاء الإدارة التنفيذية أو الإشرافية أو الملاك المسيطرين، ومن ذلك تعيين مراقب مؤقت واحدًا أو أكثر.
 ٧. إيقاف المديرين أو أعضاء مجلس الإدارة أو أعضاء الإدارة التنفيذية أو الإشرافية أو طلب تغييرهم.
 ٨. إيقاف النشاط أو العمل أو المهنة أو المنتج أو التغيير أي منهما أو حظر مزاولته.
 ٩. تعليق الترخيص أو تقييده أو سحبه أو إلغاؤه.
- كما يجب على الجهة الرقابية إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية بما تتخذه من إجراء أو جزاء.
- نصت المادة السادسة والعشرون من النظام على أن يعاقب كل من يرتكب جريمة غسل الأموال بالسجن مدة لا تقل عن سنتين ولا تتجاوز عشر سنوات، أو بغرامة لا تزيد على خمسة ملايين ريال، أو بكلتا العقوبتين.
 - نصت المادة الحادية والثلاثون من النظام على أن يعاقب أي شخص ذي صفة اعتبارية يرتكب جريمة غسل الأموال بغرامة لا تزيد على خمسين مليون ريال ولا تقل عن ضعف قيمة الأموال محل الجريمة، ويجوز معاقبته بمنعه بصفة دائمة أو مؤقتة من القيام بالنشاط المرخص له أو بإغلاق مكاتبه التي اقترن استخدامها بارتكاب الجريمة بصفة دائمة أو مؤقتة أو بتصفية أعماله.

٢-١٠ عمليات تمويل الإرهاب:

الهدف التعليمي

٤- التعرف على طبيعة عمليات تمويل الإرهاب ومراحلها ومخاطرها والفرق بين تمويل الإرهاب وغسل الأموال.



١-٢-١٠ تعريف تمويل الإرهاب:

- الجريمة الإرهابية: كل سلوك يقوم به الجاني تنفيذاً لمشروع إجرامي فردي أو جماعي بشكل مباشر أو غير مباشر، يقصد به الإخلال بالنظام العام، أو زعزعة أم المجتمع واستقرار الدولة أو تعريض وحدتها الوطنية للخطر، أو تعطيل النظام الأساسي للحكم أو بعض أحكامه، أو إلحاق الضرر بأحد مرافق الدولة أو مواردها الطبيعية أو الاقتصادية، أو محاولة إرغام إحدى سلطاتها على القيام بعمل ما أو الامتناع عنه، أو إيذاء أي شخص أو التسبب في موته، عندما يكون الغرض هو ترويع الناس أو إرغام حكومة أو منظمة دولية على القيام بأي عمل أو الامتناع عن القيام به، أو التهديد بتنفيذ أعمال تؤدي إلى المقاصد والأغراض المذكورة أو التحريض عليها.
- جريمة تمويل الإرهاب: توفير أموال لارتكاب جريمة إرهابية أو لمصلحة كيان إرهابي أو إرهابي بأي صورة من الصور الواردة في النظام، بما في ذلك تمويل سفر إرهابي وتدريبه.

- الإرهابي: أي شخص ذي صفة طبيعية – سواء كان في المملكة أو خارجها – يرتكب جريمة من الجرائم المنصوص عليها في النظام، أو يشرع أو يشترك أو يخطط أو يساهم في ارتكابها، بأي وسيلة مباشرة أو غير مباشرة.
- الكيان الإرهابي: أي مجموعة مؤلفة من شخصين أو أكثر – داخل المملكة أو خارجها – تهدف إلى ارتكاب جريمة من الجرائم المنصوص عليها في النظام.

٢-١٠-٢ مراحل تمويل الإرهاب:

عادة تمر عمليات تمويل الإرهاب بثلاث مراحل على النحو الآتي:

١. مرحلة جمع الأموال:

جمع أموال لدعم وتمويل عمليات إرهابية أو أشخاص بغرض القيام بأعمال إرهابية. قد يقع في هذه المرحلة إساءة للجمعيات الخيرية والمؤسسات غير الهادفة للربح باستخدامها من الإرهابيين لجمع وغسل الأموال الموجهة إلى الإرهاب.

٢. مرحلة نقل الأموال:

نقل أو تحويل الأموال إلى إرهابيين داخل منطقة جمع الأموال أو خارجها، وقد يتم استخدام المصارف أو شركات التمويل أو طريقة التحويل البديل، نقل الأموال عبر الحدود إلخ.

٣. مرحلة استخدام الأموال:

وضع الأموال تحت تصرف الإرهابيين لتغطية المصاريف التشغيلية (الإعاشة والمصاريف الشخصية والعلاجية، وشراء تذاكر السفر، وشراء الأسلحة والذخائر، التدريب على القتال إلخ)

٣-٢-١ مخاطر جرائم تمويل الإرهاب:

- يتنافى مع مبادئ الدين والأعراف وقيم الحق والخير.
- زعزعة الأمن وقد يؤدي إلى الدمار الشامل.
- التشرذم واللجوء السياسي/تخريب الاقتصاد وإعاقة النمو الاقتصادي.
- إثارة الفتن بين الطوائف (دينية أو قبلية أو حزبية ... إلخ).
- انتشار جرائم القتل والعنف وزيادة معدلات الجريمة.

٤-٢-١ متطلبات مكافحة تمويل الإرهاب:

وفقاً لنظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله، يجب على المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح القيام بالآتي:

- تحديد وفهم مخاطر تمويل الإرهاب لديها وتقييمها وتوثيقها وتحديثها بشكل مستمر، وتوفير تقييمها للمخاطر للجهات الرقابية المختصة عند الطلب، مع الأخذ في الاعتبار مجموعة واسعة من عوامل الخطر بما فيها تلك المرتبطة بعملائها، أو البلدان أو المناطق الجغرافية، أو المنتجات، أو الخدمات، أو المعاملات، أو قنوات التسليم.
- اتخاذ تدابير العناية الواجبة، وتحديد نطاقها على أساس مستوى مخاطر تمويل الإرهاب المرتبطة بالعملاء وعلاقات العمل، ويتعين عليها تطبيق تدابير مشددة للعناية الواجبة عندما تكون مخاطر تمويل الإرهاب مرتفعة، ويلزم

على المؤسسات المالية والمهين غير المالية المحددة، والمنظمات غير الهادفة للربح ما يأتي:

- تطبيق تدابير العناية الواجبة المشددة على علاقات العمل والمعاملات مع أي شخص يأتي من بلد أو يقيم فيه تم تحديده من قبلها أو من قبل اللجنة الدائمة لمكافحة الإرهاب وتمويله، على أنه بلد عالي المخاطر. وعلى المؤسسات المالية، تطبيق تدابير للتخفيف من المخاطر العالية التي تحددها الجهات الرقابية.
- وضع السياسات والإجراءات والضوابط، وتنفيذها بفعالية لمكافحة تمويل الإرهاب بهدف الإدارة والحد من أي مخاطر محددة.
- اتخاذ التدابير المناسبة للتخفيف من المخاطر الناتجة عن الدخول في علاقة مراسلة مع مؤسسات مالية أخرى، والمحددة في نظام مكافحة غسل الأموال.
- مراقبة وفحص المعاملات والوثائق والبيانات التي تملكها بشكل مستمر، كما عليها التدقيق في جميع المعاملات المعقدة والكبيرة بشكل غير عادي وأي أنماط غير اعتيادية للمعاملات التي لا تتوفر لها أغراض اقتصادية أو مشروعية واضحة.
- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فوراً وبشكل مباشر عن العمليات المشتبه بها، وتزويدها بتقرير مفصل يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوفرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة.
- يحظر تنبيه العميل أو أي شخص آخر بأن تقريراً بموجب النظام أو معلومات متعلقة بذلك قد قدمت أو سوف تقدم إلى الإدارة العامة للتحريات المالية أو أن تحقيقاً جنائياً جارياً أو قد أجري. ولا يشمل ذلك عمليات الإفصاح أو الاتصال بين المديرين والعاملين أو عمليات الاتصال مع المحامين أو السلطات المختصة.
- الاحتفاظ بجميع السجلات والمستندات والوثائق والبيانات بما فيها مستندات تدابير العناية الواجبة، لجميع التعاملات المالية والصفقات التجارية والنقدية، سواء أكانت محلية أو خارجية، وذلك لمدة لا تقل عن عشر سنوات من تاريخ انتهاء العملية أو قفل الحساب، كما يمكن:
- للنيابة العامة -في الحالات التي تراها- إلزام المؤسسات المالية، بتمديد مدة الاحتفاظ بالسجلات والمستندات والوثائق والبيانات إلى الحد الضروري لأغراض التحقيق الجنائي التحقيق الجنائي أو الادعاء.
- يجب أن تكون السجلات والمستندات المحتفظ بها كافية للسماح بتحليل البيانات وتتبع التعاملات المالية. ويجب أن يحتفظ بها لتكون متاحة للجهات المختصة عند الطلب.

٣-١٠ الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

- وفقاً لدليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الصادر عن البنك المركزي السعودي بتاريخ ربيع الأول ١٤٤١هـ، فإن ما يميز العمليات ذات الصلة بتمويل الإرهاب عن العمليات ذات الصلة بغسل الأموال ما يأتي:
- ١- أن العمليات الصغيرة بما في ذلك التحويلات المصرفية وصرف العملات يمكن أن تستخدم لتمويل الأنشطة الإرهابية.
 - ٢- من الممكن تمويل الإرهاب باستخدام أموال يكون الحصول عليها مشروعاً؛ مما يصعب على المؤسسة المالية تحديد المرحلة التي أصبحت فيها الأموال المشروعة أموالاً مستخدمة لتمويل عمليات إرهابية، حيث يستطيع الإرهابي الحصول على الأموال من مجموعة متنوعة من مصادر غالباً ما تجمع بين التمويل من مصادر مشروعة ومن مصادر غير مشروعة، ويمكن تصنيف مصادر تمويل الإرهاب كما يأتي:

• الدعم المالي: يمكن أن يأتي هذا التمويل على شكل تبرعات خيرية، وطلب مساعدات أفراد المجتمع أو من خلال استخدام وسائل أخرى لجمع الأموال من المؤسسات أو الأفراد.

• المصادر غير المشروعة: غالباً ما يأتي هذا التمويل عبر ممارسة الأنشطة الإجرامية مثل غسل الأموال، والاحتيال والجرائم المالية الأخرى.

• المصادر المشروعة: قد يأتي هذا النوع من التمويل كاملاً أو جزئياً عبر ممارسة أنشطة أو أعمال مشروعة.

٣- الأهداف والغايات: فالهدف من غسل الأموال هو الربح، أما تمويل الإرهاب فلا يهدف إلى الربح بل إلى الضغط أو ممارسة العنف للوصول إلى أهداف سياسية أو غيرها.

١٠-٤ العمليات التي يشتهب في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب:

الهدف التعليمي

٥- أن يتعرف المختبر على المبادرات ودور الهيئات الدولية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٦- دراسة إجراءات أنظمة الرقابة الداخلية التي يمكن أن تساعد في حماية البنوك من مخاطر غسل

الأموال وتمويل الإرهاب.



يقصد بالعملية المالية المشبوهة هي تلك العملية التي تماثل في إجراءاتها وتشبه إلى حد كبير عمليات تمت وثبت أنها غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو التي يتولد لدى موظف البنك شعور بعدم منطقيتها، أو أنها عملية غير مبررة وغير مقنعة، أو تخالف طبيعة العمل المعتادة أو تخالف طبيعة عمليات الحساب المعتادة.

١٠-٤-١ مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال:

وجود واحد أو أكثر من هذه المؤشرات لا يعني بالضرورة وجود عملية غسل أموال أو تمويل عمل إرهابي، إنما لابد أن يثير بعض المخاوف ويستدعي مزيداً من التحقق والتدقيق، ومن أهم تلك المؤشرات على سبيل المثال لا الحصر ما يأتي:

• امتناع العميل عن تزويد البنك بالبيانات الضرورية اللازمة لمتطلبات قاعدة أعراف عميلك، أو تقديم العميل لمعلومات خاطئة أو مضللة.

• استفسار العميل من موظفي البنك حول الأنظمة والتعليمات والحدّ الوارد ضمن التعليمات بهدف الإحاطة بالمعلومات الكافية وتجنب المخالفات القانونية بشأن عمليات غسل الأموال.

• تراجع العميل عن تنفيذ جزء أو كلّ العملية لدى معرفته بوجود إتباع إجراءات العناية الخاصة وقاعدة أعراف عميلك إذا تجاوزت العملية سقفاً مالياً معيناً.

• تقديم وثائق إثبات شخصية مشكوك في صحتها.

• استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق ولا يبدي اهتماماً بالعمولات المقطعة من قبل المؤسسة المالية.

- تقديم العميل للمال أو الهدايا الثمينة لموظفي البنك ومحاولة إقناعهم بعدم التحقق من وثائق إثبات الشخصية والوثائق الأخرى.
- تزويد موظف المؤسسة المالية بعنوان دائم لإقامته يقع خارج منطقة خدمات البنك أو خارج نطاق سيطرة البلد.
- عدم التمكن من التواصل مع العميل باستمرار عبر بيانات الاتصال المزودة من قبله.
- إحضار عميل يسيطر عليه شخص آخر لدى حضوره للبنك، أو أن يكون كبير السن ويرافقه شخص لا يمت له بصلة عند القيام بالعملية.
- عدم تناسب العمليات وقيمتها مع أوضاع العملاء المادية وطبيعة أعمالهم.
- إجراء عمليات تتعلق بأفراد أو مؤسسات ذات سمعة سيئة في عمليات غسل أموال أو أية أعمال إجرامية أخرى.
- إجراء عمليات يتعذر التعرف على مصدرها أو التأكد من صحتها.
- صرف مبالغ نقدية كبيرة بصورة غير عادية لعملاء يتسم نشاطهم التجاري عادة باستخدام الشيكات وأدوات الدفع الأخرى.
- تبديل كميات كبيرة من العملات ذات الفئات الصغيرة بفئات كبيرة دون أسباب مقنعة.
- تنفيذ عدة عمليات نقدية كبيرة من العميل شخصياً أو من خلال أشخاص نيابة عنه لدى البنك وفروعه خلال فترة قصيرة.
- عرض العميل مبالغ نقدية بمعدلات كبيرة تشتمل أوراقاً نقدية مزيفة أو متقدمة.
- تحويل مبالغ (يومية أو أسبوعياً) تشكّل في مجموعها مبالغ كبيرة.
- استقبال حوالات مصحوبة بتعليمات من المرسل لتحويل قيمتها إلى شيكات وإرسالها بالبريد لشخص معين.
- استقبال أو إصدار حوالات بمبالغ كبيرة من / إلى الدول التي لا تطبق بصورة كاملة توصيات مجموعة العمل المالي أو تعاني من ضعف في أنظمتها الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

١٠-٤-٢ إجراءات الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها:

- يعدّ التبليغ عن عملية أو نشاط مشتبه به عنصراً هاماً لتعزيز قدرة السلطات المختصة على استخدام المعلومات المالية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى، لذا فإنه من الواجب الالتزام بإبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية عن جميع العمليات المشتبه بها وذلك بموجب نظامي مكافحة غسل الأموال ومكافحة جرائم الإرهاب وتمويله ولائحتهما التنفيذية والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي السعودي. كما يقتضي النظام أن يُعدّ تقرير مفصل عن هذه العمليات يتضمن جميع البيانات والمعلومات المتوافرة لديها عن تلك العمليات والأطراف ذات الصلة، وتزويد الإدارة العامة للتحريات المالية بها، ولتحقيق ذلك يراعى الآتي:
- أ- يجب على كل موظف في حالة اكتشافه أو اشتباهه بعملية غسل أموال أو تمويل إرهاب أن يبلغ وحدة المراقبة الداخلية لغسل الأموال أو مسؤول الالتزام في البنك.
 - ب- يتم إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية وفق النموذج المعتمد من قبل الإدارة العامة، على أن يشمل البلاغ كحد أدنى على المعلومات التالية:

• أسماء الأفراد أو المنشآت المشتبه بتعاملاتهم ومعلومات عن هويتهم وعناوينهم وأرقام هواتفهم.

• بيان بالعملية المشتبه بها وأطرافها وظروف اكتشافها وحالتها الراهنة.

ج- تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية أو الاستثمارية المرتبطة بها.

د- أسباب دواعي الاشتباه التي استند إليها الموظف المسؤول عن الإبلاغ.

تقدم المؤسسة المالية تقريراً فنياً عن حالات الإبلاغ للإدارة العامة للتحريات المالية، على أن يتضمن التقرير ما يأتي:

١- كشف الحساب أو العمليات التي تمت على العقد لمدة ستة أشهر.

٢- المستندات التي تم الحصول عليها لتطبيق تدابير العناية الواجبة.

٣- تقريراً فنياً عن دراسة الحساب أو العقد محل الاشتباه.

يجب أن تتخذ المؤسسات المالية الإجراءات الآتية ما بعد مرحلة الإبلاغ:

١- الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقرير الفني وملحقاته للاستفادة منها مرجعاً في المستقبل.

٢- متابعة نشاط العميل محل البلاغ، وإذا استمرت أنشطته المشتبه بها وعدم ورود بيانات من الإدارة العامة

للتحريات المالية يجب إجراء تعزيز بلاغ للإدارة العامة بشأنها.

هـ- متابعة الطلب من الإدارة العامة للتحريات المالية بشأن الحصول على بيانات عن جميع البلاغات.

على المؤسسة المالية إذا حصل اشتباه بوجود عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب- ولديها مبررات قوية وأسباب معقولة

بأن العميل قد يتنبه لوجود حالة اشتباه في حال قيامها بتطبيق تدابير العناية الواجبة- أن تقرر وفقاً لسلطتها التقديرية

عدم تطبيق تدابير العناية الواجبة، وعليها في هذه الحالة الرفع إلى الإدارة العامة للتحريات المالية تقرير عن معاملة

مشبوهة، على أن يتضمن التقرير ذكر أسباب ومبررات عدم تطبيق تدابير العناية الواجبة.

وقد أصدر البنك المركزي التعميم رقم (٣٩٥٠٤/٦٧) بتاريخ ١٤٤٠/٠٦/٢٦ هـ، الخاص بالتأكيد على الإبلاغ عن

الحسابات التي لا تتوافق حركتها مع دخول أصحابها وأجورهم، بهدف رصد حركة الحسابات البنكية للعمالة الأجنبية

والإبلاغ عن الحسابات التي لا تتوافق حركتها مع دخول أصحابها وأجورهم، وفق الضوابط والإجراءات التي يضعها

البنك المركزي. ولذا يؤكد البنك المركزي على البنوك والمصارف كافة باستمرار إشعار الإدارة العامة للتحريات المالية

في رئاسة أمن الدولة عند وجود أي اشتباه مالي، وفقاً لما ورد في قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك

الصادر عن البنك المركزي، إضافة على مراقبة عمليات العملاء باستمرار.

١٠-٤-٣ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم:

من أهم الإجراءات الخاصة بالتعامل مع العملاء المشتبه بهم ما يأتي:

١. الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية في البنوك الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك»:

حددت قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للمؤسسات المالية العاملة بالملكة العربية السعودية، التي

أصدرها البنك المركزي السعودي، القواعد الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك» على النحو الآتي:

إن الغرض من تطبيق مبدأ اعرف عميلك هو تمكين المؤسسات المالية من تكوين تصور مناسب لمعرفة الهوية

الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة، بالإضافة إلى التعرف على أنواع الأعمال والعمليات التي يحتمل أن

يقوم بها العميل مع البنك. وهناك ثلاثة أنواع من البيانات التي يجب جمعها والتحقق من صحتها عند تأسيس أي علاقة جديدة مع أي عميل، وهي:

- المعلومات الشخصية: مثل الاسم والعمر وتاريخ الميلاد، مكان الولادة والجنسية ونوع الهوية، ورقم الهوية، وتاريخ انتهاء صلاحية الهوية، والعنوان الفعلي وصندوق البريد، وأرقام الاتصال الرئيسية، وعنوان البريد الإلكتروني، والمؤهلات الأكاديمية.
- المعلومات الوظيفية: الحالة الوظيفية، نشاط العمل أو التخصص، جهة العمل والمهنة، والمسعى الوظيفي، وتاريخ الالتحاق بالعمل، والعنوان، ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
- المعلومات المالية: مصدر الدخل، الدخل الشهري، الدخل الإضافي، وكيفية استلام الدخل.

٢. التلميح وتنبيه العملاء المشتبه في عملياتهم:

يحظر نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية على البنوك وموظفيها تنبيه أو تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم أو أنشطتهم، فوفقاً للنظام إذا أرسل بلاغ عن عملية مشتبه فيها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية وتطلب ذلك إجراء استفسارات أخرى عن العميل، وجب توخي الحرص التام لضمان عدم علم العميل بإرسال البلاغ. وعلى الموظف مواصلة تعامله مع العميل المبلغ عنه على النحو المعتاد، وعدم تحذير العميل أو أي طرف آخر ذي علاقة بالعمليات المشتبه فيها، وإلا يعدّ مرتكباً لجريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو بإحديهما.

٣. عدم الإبلاغ عن الاشتباه:

يجب أن يعي موظفي البنوك أيضاً أنه وفقاً للأنظمة واللوائح في المملكة العربية السعودية يعدّ عدم الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها جريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو بإحديهما. ومع ذلك، فهذا لا يعني أنه يجب الإبلاغ عن كل رأي أو معاملة صغيرة إذ إن مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب في البنك يكون هو المسؤول عن إجراء تحقيق كامل عن كل الظروف المحيطة بالمعاملات قبل إرسال بلاغ المعاملات المشتبه فيها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية.

١٠-٤-١ إدارة (وحدة) مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

يتعين على البنوك - بموجب نظام وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - إنشاء وحدة (إدارة) مستقلة ومتخصصة لمراقبة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتبليغ عنها وتزويدها بالموظفين المدربين والملمين بوظيفة الالتزام من بين المواطنين السعوديين.

كما يتعين أن تتوفر للوحدة المسؤولة عن مراقبة غسل الأموال ولأفرادها السلطة الكافية والاستقلالية الضرورية للقيام بالعمل على أكمل وجه، ويتضمن ذلك الوصول على المعلومات الخاصة بالعميل مثل بيانات تحديد الهوية وسجلات العمليات وغيرها من المعلومات التي تتيح للشخص المسؤول القيام بمهامه على الوجه الأمثل.

وستكون مهام وحدة مكافحة غسل الأموال ومسؤولياتها أو مسؤول الالتزام لدى البنك كالاتي:

- مراقبة جميع العمليات من أجل ضمان رصد الأنشطة المشبوهة.

- استقبال البلاغات عن العمليات المشبوهة من إدارات البنك كافة، ودراستها وجمع المعلومات عنها وتحليلها واتخاذ ما يلزم من إجراءات.
- إبلاغ الإدارة العامة للتحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها.
- تطوير برامج مراقبة آلية لمراقبة العمليات لاكتشاف العمليات المشبوهة التي قد يكون لها ارتباط بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- السعي إلى تطوير السياسات والخطط والإجراءات والضوابط الداخلية عبر تقديم المقترحات لتسهيل تطبيقها وإنشاء نظام آلي حديث في مجال مكافحة غسل الأموال.
- دعم إدارة الالتزام في التأكد من تطبيق القواعد والتنظيمات الخاصة بمتطلبات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- تزويد الفصل بالموظفين المؤهلين والمدربين والحرص على الاستمرار في تدريبهم؛ لضمان إمامهم بأخر المستجدات في مجال غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- إعداد التقارير الدورية الخاصة بأعمال الفصل مدعومة بالإحصائيات حول تلك الأعمال وبالتوصيات والمقترحات لتطوير تلك الأعمال.
- الالتزام التام بالتعاميم والطلبات الصادرة عن البنك المركزي جميعها المتعلقة بكشوفات حسابات العملاء ووضع الآلية المناسبة لضمان تجهيز المعلومات المطلوبة ضمن الإطار الزمني المحدد.
- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها التي تم الإبلاغ عنها.
- المشاركة في أعمال اللجنة المصرفية لمكافحة الجرائم المالية وغسل الأموال.
- المشاركة بالتوعية والتدريب لموظفي البنك، وكذلك توعية مختلف فئات العملاء.

١٠-٥ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

الهدف التعليمي

٧- فهم العمليات والإجراءات التي يتعين على المختصين في البنوك تنفيذها للالتزام بتشريعات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.



شهدت السنوات القليلة الماضية تطورات سريعة وبعيدة المدى والنطاق على القطاع المالي بما في ذلك تنسيق الجهود للعمل على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وبالتالي تبنت المملكة العربية السعودية مجموعة من المبادرات المختلفة والتي شملت تدابير قضائية ومعايير أخرى استجابة للتطورات الدولية في هذا المجال. ويمكن إيجاز أهم تلك المبادرات فيما يأتي:

- إصدار نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي، رقم/م/٣٩، بتاريخ ١٤٢٤/٦/٢٥هـ ولائحته التنفيذية.

ثم صدر تحديث نظام مكافحة غسل الأموال بموجب المرسوم الملكي رقم (م/٣١) بتاريخ ١١/٥/١٤٣٣هـ ولانحته التنفيذية. ثم تم تحديث هذا النظام مرة أخرى سنة ١٤٣٩هـ.

- إصدار نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/١٦) وتاريخ ٢٤/٢/١٤٣٥هـ.
- إنشاء الإدارة العامة للتحريات المالية بوزارة الداخلية: حيث أنشئت الفصل استناداً إلى المادة الحادية عشرة من نظام مكافحة غسل الأموال الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٩ بتاريخ ٢٥/٦/١٤٢٤هـ، وباشرت أعمالها ابتداءً من ٦/٨/١٤٢٦هـ، ومقرها الرئيس بمدينة الرياض. وحالياً تُعدّ وحدة إدارية تابعة لرئاسة أمن الدولة مرتبطة بمعالي رئيس أمن الدولة، وتم تطويرها إلى الإدارة العامة للتحريات المالية بموجب نظام مكافحة غسل الأموال ل سنة ١٤٣٩هـ.
- إنشاء اللجنة الدائمة لمكافحة غسل الأموال: حيث تتكون اللجنة من ممثلين من عدد من الجهات الحكومية لدراسة كل المواضيع المتعلقة بغسل الأموال لتذليلها ووضع الخطوات اللازمة لتنفيذ توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) ومتابعة تنفيذها. ومقر هذه اللجنة في البنك المركزي السعودي المركز الرئيس الرياض، ويرأسها معالي محافظ البنك المركزي.
- إنشاء اللجنة الدائمة لمكافحة جرائم الإرهاب وتمويله التابعة لرئاسة أمن الدولة.
- تم وضع آلية لتنفيذ القرارات الدولية الصادرة عن مجلس الأمن ذات الصلة بمكافحة غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
- تعميم القوائم الصادرة من الأمم المتحدة لتجميد الأصول المالية، واتخاذ الإجراءات الفورية نحو تجميد أصول من ترد أسماؤهم في تلك القوائم، في حال وجود أي حسابات أو أرصدة للأشخاص أو الهيئات الواردة في تلك القوائم.
- اعتماد التوصيات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (٤٠ توصية) الصادرة عن مجموعة العمل المالي (FATF) على أن يكون تطبيقها وفقاً للأنظمة المعمول بها في المملكة.
- التنظيم والمشاركة الدائمة للمملكة في المؤتمرات والندوات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال.

١٠-١-١٠ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال:

أهم ما يتضمنه نظام مكافحة غسل الأموال ما يأتي:

يجرم النظام أفعال غسل الأموال وقد حدد الجرائم والمسؤوليات والعقوبات المترتبة على مخالفة هذا النظام؛ للحد من اقتراف هذه الجرائم.

ويطبق نظام مكافحة غسل الأموال ولانحته التنفيذية على جميع البنوك ومراكز الصرافة، ويطلب من جميع المؤسسات المالية أن تضع سياسات وأنظمة وإجراءات وضوابط مناسبة تتعلق بتحديد هوية العميل، ومبادئ لمعرفة العميل وبذل العناية الواجبة، وتقييم للمخاطر، وتعيين كوادرمؤهلة ومتخصصة بمكافحة جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وأن يُعيّن مسؤول تنفيذي لها. وعليها مراقبة العمليات النقدية الكبيرة والمعقدة، والإبلاغ عن العمليات المالية المشتبه بها، والتدريب المستمر المتخصص، وحفظ السجلات؛ لغرض منع ومكافحة أنشطة غسل الأموال.

ووفقاً لنظام مكافحة غسل الأموال فإنه يتعين على المؤسسات المالية ألا تجري أي تعامل مالي أو تجاري أو غيره باسم مجهول أو وهمي أو فتح حسابات وهمية أو التعامل بها. ويجب التحقق باستمرار من هوية المتعاملين استناداً إلى وثائق رسمية، وذلك عند بداية التعامل مع هؤلاء العملاء أو عند إجراء أي عملية معهم مباشرة أو نيابة عنهم وعلى تلك المؤسسات التحقق من الوثائق الرسمية للكيانات ذات الصلة الاعتبارية، التي توضح اسم المنشأة وعنوانها وأسماء مالكيها والمديرين المفوضين

بالتوقيع عنها، واتخاذ تدابير العناية الواجبة المستمرة ونحو ذلك مما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا النظام. على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح الالتزام التام بما تصدره الجهات الرقابية من تعليمات تتعلق بتطبيق مبدأ اعرف عميلك (KYC) واتخاذ إجراءات العناية الواجبة (CDD) على أن تشمل كحد أدنى الآتي:

• التحقق - باستمرار - من هوية جميع المتعاملين الدائمين أو العرضيين مع المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح بالاطلاع على الوثائق الأصلية سارية المفعول المعتمدة نظاماً لإثبات الشخصية وذلك على النحو الآتي:

١. المواطنون السعوديون:

- بطاقة الهوية الوطنية أو سجل الأسرة.

- عنوان الشخص ومكان إقامته ومحل عمله.

٢. الوافدون والأفراد:

- الإقامة أو بطاقة الإقامة الخاصة ذات الخمس سنوات أو جواز السفر أو الهوية الوطنية لمواطني دول مجلس

التعاون لدول الخليج العربية أو البطاقة الدبلوماسية للدبلوماسيين.

- عنوان الشخص ومكان إقامته ومحل عمله.

٣. الأشخاص الاعتباريون: وهي الشركات والمؤسسات والمراكز المرخص لها:

- السجل التجاري الصادر من وزارة التجارة والصناعة.

- الترخيص الصادر من وزارة الشؤون البلدية والقروية لمؤسسات الخدمات والمراكز الخاصة.

- عقد التأسيس إن وجد.

- بطاقة الهوية الوطنية للمواطن السعودي صاحب المنشأة التجارية أو شركة الخدمات المرخص لها للتأكد من

اسم التاجر والوارد في السجل التجاري أو التراخيص مطابق لاسمه والتفاصيل الأخرى في بطاقة الهوية الوطنية

وسريان مفعولها.

- قائمة بالأشخاص مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته إن وجد وصورة من هوية كل منهم.

- قائمة بالأشخاص المفوضين من قبل المالك المؤهلين لتشغيل الحسابات حسبما ورد في مستند السجل التجاري

أو بموجب وكالة صادرة من كاتب العدل أو توكيل معد داخل البنك وصورة من هوية كل منهم.

٤. الشركات المقيمة:

- صورة من السجل التجاري الصادر عن وزارة التجارة والصناعة.

- صورة من عقد التأسيس وملاحقه.

- صورة ترخيص مزاولة النشاط.

- صورة من هوية المدير المسؤول.

- وكالة صادرة عن كاتب عدل أو تفويض خاص من الشخص (أو الأشخاص) الذي لديه بموجب عقد التأسيس

صلاحية تفويض الأفراد بالتوقيع.

- صورة من هوية مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته.

• تطبيق العناية الواجبة بالعملاء (Customer Acquisition Due Diligence – CADD) وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر:

يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح تطبيق إجراءات العناية الواجبة تجاه كافة العملاء وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر.

• تطبيق العناية الواجبة المشددة بالعملاء EDD والعمليات:

- يجب كذلك تعزيز تدابير وإجراءات العناية الواجبة المشددة تجاه العملاء وعلاقات العمل والعمليات ذات المخاطر العالية. فلا تقبل التدابير المخففة لإجراء العناية الواجبة في حالة الاشتباه بعملية غسل أموال أو تمويل إرهاب أو في حالة وجود ظروف معينة تنطوي على مخاطر عالية.

- تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين والتحقق من أوضاعهم النظامية لكافة العملاء الطبيعيين الذين تعود إليهم الملكية أو السيطرة النهائية أو الذين يقومون بإجراء العمليات بالنيابة عنهم قبل فتح الحساب أو بداية التعامل مع أي من المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح.

- تحديد الأشخاص الطبيعيين الذين لهم ملكية أو سيطرة فعلية على العميل بما في ذلك الأشخاص الذين يمارسون سيطرة فعالة كاملة على الشخصية الاعتبارية.

- تحديث بيانات العميل والتحقق منها واتخاذ إجراءات العناية الواجبة المستمرة، عند ظهور شكوك في دقة أو كفاية البيانات التي حُصل عليها مسبقاً في أي مرحلة من مراحل التعامل مع العميل أو المستفيد الحقيقي أو عند وجود اشتباه في حدوث عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب بغض النظر عن حدود مبالغ العملية.

- التحقق مما إذا كان العميل يعمل بالنيابة عن شخص آخر، واتخاذ التدابير اللازمة لتحديد هوية هذا الشخص والتحقق منها مع إيلاء اهتمام خاص بالحسابات وعلاقات العمل التي تُدار بموجب توكيل. يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح وضع نظم مناسبة لإدارة المخاطر، وتحديد ما إذا كان العميل الحالي أو الجديد والمستفيد الحقيقي سبق أن كان أو أنه حالياً أو من المحتمل أن يكون في المستقبل شخصاً سياسياً ممثلاً للمخاطر، وضرورة اتخاذ التدابير المناسبة لتحديد مصدر ثروة أموال العملاء والمستفيدين الحقيقيين المحددين كأشخاص سياسيين ممثلين للمخاطر وتصنيف مثل هذه العلاقات ضمن العلاقات ذات المخاطر العالية التي تستلزم موافقة الإدارة العليا عليها والمتابعة المستمرة المشددة لعلاقات العمل معها.

يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح التي تعتمد على وسطاء أو أطراف ثالثة القيام ببعض عناصر عملية العناية الواجبة بأن يكون لهذه الجهات الحصول فوراً من الطرف الثالث على المعلومات اللازمة المتعلقة بالعناية الواجبة، وأن تعمل هذه الجهات على اتخاذ خطوات كافية للاطمئنان إلى أن الأطراف الثالثة سوف تقدم عند الطلب ودون تأخير صور بيانات التعرف على الهوية وغيرها من الوثائق ذات العلاقة، وأنها تخضع للتنظيم والرقابة، وأن لديها إجراءات مطبقة للالتزام بمتطلبات العناية الواجبة، وأن دولها تطبق المتطلبات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال بدرجة كافية، وأنه يقع على هذه الجهات المسؤولية النهائية التعرف على هويات العملاء والتحقق منها. لا يقبل من الوكيل كالمحامي أو المحاسب

أو الوسيط ومن في حكمهم التذرع بعدم إفشاء أسرار العملاء عند استيفاء بيانات التحقق من الهوية على النحو المشار إليه سابقاً.

١٠-٥-٢ اختصاص الإدارة العامة للتحريات المالية:

تتلقى الإدارة العامة للتحريات المالية بلاغات الاشتباه عن العمليات المرتبطة بقضايا غسل الأموال وتمويل الإرهاب، حيث تعمل على تحليل تلك العمليات وإعادة توجيهها وإعداد التقارير عنها للسلطات المعنية؛ لتؤدي - بشكل فعال - دورها في مكافحة ومنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى. وتتمتع الإدارة العامة للتحريات المالية بالاستقلال وتختص بالآتي:

- تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح والجهات الحكومية الأخرى عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال.
- تحليل التقارير ونشرها وتوجيه بلاغات العمليات المشبوهة وغيرها من المعلومات المتعلقة بأنشطة غسل الأموال.
- إنشاء قواعد بيانات تزود بجميع البلاغات والمعلومات والتقارير التي تتلقى، ويجري تحديث هذه القواعد تبعاً مع المحافظة على سرية المعلومات الموجودة.
- طلب المعلومات وتبادلها مع الجهات ذات العلاقة واتخاذ ما يلزم من إجراءات بصدد مكافحة غسل الأموال.
- طلب المعلومات ومشاركتها وتبادلها مع وحدات التحريات المالية الأجنبية فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال.
- إعداد النماذج التي تستخدمها المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح للإبلاغ عن العمليات المشبوهة.
- جمع المعلومات عما يرد إليها من بلاغات بشأن العمليات التي يشتبه في أنها غسل للأموال وتحليلها، مع إمكانية استعانة الفصل بمن تراه من الخبراء والمتخصصين من الجهات ذات العلاقة.
- إشعار المؤسسات المالية والمنظمات غير الهادفة للربح بالتغذية العكسية حيال الإجراء النهائي على البلاغ.
- المشاركة في إعداد برامج توعية بشأن مكافحة غسل الأموال بالتنسيق مع اللجنة الدائمة لمكافحة الأموال.
- التنسيق مع الجهات الرقابية على المؤسسات المالية لتهيئة الوسائل الكفيلة بالتحقق من التزام تلك المؤسسات بالأنظمة واللوائح والتعليمات المقررة لمكافحة غسل الأموال.

أسئلة نهاية الفصل العاشر

أجب عن الأسئلة التالية وتحقق من صحة إجابتك في القسم الموافق:

١- ما المقصود بعمليات غسل الأموال؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-١-١

٢- ما هي مراحل عمليات غسل الأموال؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-١-٣

٣- وضح بعض الطرق المستخدمة في عمليات غسل الأموال؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-١-٤

٤- اشرح باختصار الآثار الاقتصادية والاجتماعية لعمليات غسل الأموال؟

مرجع الإجابة القسم ١٠-١-٥

٥- وضح بعض مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال؟ ووضح هل وجود واحد أو أكثر من هذه المؤشرات يعني بالضرورة

وجود عملية غسل أموال أم لا؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-٤-١

٦- اشرح باختصار إجراءات الإبلاغ عن عمليات غسل الأموال المشتبه بها؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-٤-٢

٧- ما هي مهام وحدة مكافحة غسل الأموال في البنوك ومسؤولياتها؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-٤-٤

٨- وضح الفرق بين غسل الأموال وتمويل الارهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-٣

٩- وضح باختصار جهود ومبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؟

مرجع الإجابة: القسم ١٠-٥



مسرد المصطلحات

النظام المصرفي

يقصد بالنظام المصرفي مجموعة المصارف أو البنوك التي تمارس العمليات المصرفية وخاصة تلك المؤسسات التي تتعامل بالائتمان.

بنوك عامة Public Banks

البنوك التي تمتلكها الدولة، وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها مثل البنك المركزي السعودي، البنك العقاري، البنك الزراعي، البنك الصناعي، بنك التسليف.

بنوك خاصة Private Banks

البنوك التي يملكها أشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ويتولون إدارة شؤونها ويتحملون كافة مسؤولياتها القانونية والمالية، ووفقاً للنظام السعودي فإن الشكل القانوني المسموح به لإنشاء بنك تجاري هو «الشركة المساهمة العامة».

بنوك مختلطة Mixed Banks

البنوك التي تشترك في ملكيتها وإدارتها كلٌّ من الدولة والأفراد أو الهيئات.

بنوك تجارية Commercial Banks

هي البنوك التي تتمثل الودائع المصدر الأساسي لمواردها، فهي تقبل أموال المودعين التي تستحق عند الطلب أو بعد مدة من الزمن، وتمنح التجار ورجال الأعمال والصناعة قروضاً قصيرة الأجل بضمانات مختلفة.

بنوك صناعية Industrial Banks:

هي البنوك التي تساهم في عملية التنمية الصناعية، ويعدّ صندوق التنمية الصناعي السعودي مثلاً على ذلك.

بنوك زراعية Agricultural Banks:

هي البنوك التي تتعامل مع المؤسسات الزراعية، ويعدّ صندوق التنمية الزراعية مثلاً على ذلك.

بنوك عقارية Mortgage Banks:

هي البنوك التي تقدم كافة التسهيلات العقارية والسكنية، ويعدّ صندوق التنمية العقارية مثلاً على ذلك.

بنوك مركزية Central Banks:

هي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والتوجيه والرقابة على الجهاز المصرفي، ولها حق إصدار العملة، والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة، كالذهب والعملات الأجنبية.

بنوك الأعمال أو الاستثمار Investment Banks:

وهي البنوك التي تصدر الأوراق المالية الخاصة بالشركات والسندات الحكومية؛ لكي تضمن الشركات تغطية الأسهم والسندات المعروضة على الجمهور في فترة عرضها للاكتتاب العام.

بنوك تقليدية:

وهي البنوك التجارية العامة التي لا تنحصر أنشطتها في الأنشطة المتوافقة مع الشريعة الإسلامية.

بنوك متوافقة مع الشريعة الإسلامية:

وهي البنوك التي تعمل وفق ما تفرضه الأحكام والقواعد في الشريعة الإسلامية.

النوافذ الإسلامية:

وهي أقسام متخصصة غير مستقلة تابعة للبنوك التقليدية، تهتم بتقديم منتجات وخدمات تتوافق مع الشريعة الإسلامية.

الخدمة المصرفية

نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، ويقوم بتقديمها البنك لعملية بغية إشباع حاجاته ورغباته.

نظام التوكيلات المصرفية

وفيها يوكل البنك بعض الأفراد أو الشركات بالقيام نيابة عنه بتقديم بعض الخدمات المصرفية وباسمه، وذلك عندما يكون هناك نقص لدى البنك في العمالة أو الفروع، أو قصور في نظام شبكة توزيع الخدمات المصرفية.

نظام التعامل بالمقاصة

تعمل البنوك وفروعها على تسوية مديونياتها لدى البنوك الأخرى آلياً عن طريق البنك المركزي السعودي وذلك من حيث معاملات عملائها معهم، وفقاً لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى البنك الآخر.

البنوك الرقمية

البنوك التي تزاوّل الأعمال المصرفية بشكل أساسي عن طريق القنوات الرقمية كشبكة الإنترنت وتطبيقات الجوال.

حسابات جارية (دائن) CURRENT ACCOUNTS

هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر، وقد يتمثل الطرف الآخر في شخص أو أشخاص طبيعيين (أفراد) أو في أشخاص اعتباريين (شركات وهيئات وبنوك أخرى).

حسابات الادخار SAVING ACCOUNTS

هي حسابات توفير تمنح العملاء بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة لا تتجاوز ٣٪ عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات الادخار وتحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ به

حسابات الودائع الثابتة (FIXED DEPOSITS F/D) (الودائع لأجل)

هي حسابات يودع فيها العميل مبلغاً معيناً من المال مدة زمنية معينة مقابل فائدة ويرغب في استثمار هذه المبالغ طوال مدة عدم حاجته إليها، ولذا يودع هذا المبلغ في أحد حسابات الودائع الثابتة مقابل الحصول على عائد معين.

الودائع بإخطار Call Deposits

تختلف الودائع بإخطار عن الودائع الثابتة في أنّ العميل في حالة الودائع بإخطار يكون من حقه سحب الأموال المودعة لدى البنك عند الحاجة إليها بشرط إشعار البنك قبل سحب الوديعة بمدة معينة غالباً ما تكون أسبوعاً أو أقل (المدة الزمنية الشائعة هي ٢٤ ساعة أو ٤٨ ساعة). وتكون العوائد على أرصدة الودائع بإخطار بنسب أقل من نسب الودائع الثابتة.

بطاقة الصرف الآلي Automated Teller Card

هي بطاقة تمكن صاحب الحساب من الحصول على النقد من جهاز الصراف الآلي دون الحاجة إلى الدخول على البنك في جميع الأوقات، ويمكن السحب من الرصيد طالما كان الرصيد كافياً لعملية السحب، مع وجود حد يومي للسحب باستخدام البطاقة.

بطاقة الائتمان Credit Card

تمنح البنوك بعض عملائها بطاقات ائتمان مثل: Visa , American Express, Master Card، وهي بطاقة تصدرها البنوك بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية. وتُستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مُسبق – بموجب ضمان الجهة المُصدرة – على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً أو دولياً، وتسديد الدين ذي الصلة بعد ذلك أو وفقاً لترتيبات أخرى.

التحويل المستمر Standing Order

هو أمر أو مجموعة أوامر يقوم بجدولتها العميل بتحديد مبلغ وتاريخ محدد يتم فيه الاستقطاع الشهري لصالح مستفيد دون الحاجة للدخول إلى القنوات الإلكترونية لإتمام عملية التحويل أو زيارة الفرع.

الحوالات وإصدار الشيكات المصرفية

يستطيع العميل تحويل ما يريد من المال لأي جهة يريد وكذلك بإمكانه شراء العملات الأجنبية والشيكات المصرفية.

صناديق الأمانات

تقوم بعض البنوك بتوفير صناديق أمانات لبعض عملائها لاستخدامه لحفظ الأوراق الهامة والمجوهرات.

حسابات جارية بالعملة المحلية: Current Accounts in Local Currency

تستخدم الشركة الحساب في جميع عمليات الشراء والدفع المحلية كما تستخدمه لإيداع الشيكات والنقد الوارد لها.

حسابات جارية بالعملات الأجنبية: Current accounts in foreign currency

يمكن للشركة حسب حاجتها أن تفتح حساباً بالدولار الأمريكي أو الجنيه الإسترليني أو غيرها من العملات الرئيسية لمواجهة متطلباتها من هذه العملات مثل تسديد اعتماد خارجي أو عمل حوالة أجنبية.

فتح الاعتمادات المستندية: Documentary letter of credit

تتم معظم عمليات الاستيراد والتصدير عن طريق البنوك، ويعد الاعتماد المستندي إحدى الوسائل التي عن طريقها تستطيع الشركة أن يستورد بضاعتها من الخارج.

التمويل

تعدّ هذه الخدمة من الخدمات الرئيسية التي يقدمها البنك للشركات، حيث غالباً تكون السيولة غير كافية لدى الشركة لأسباب عديدة مما يجعلها تطلب من البنك أن يقرضها لتمويل عملياتها ومشروعاتها.

التحويل البنكي

وهو عملية تقوم على نقل مبلغ نقدي من حساب مصرفي إلى حساب آخر عن طريق القيد. وتستند عملية النقل أو التحويل إلى أمر من العميل لمصرفه يحدد فيه مبلغ التحويل واسم المستفيد ورقم حسابه ومحلّه.

التحصيل

يعهد العميل إلى مصرفه في كثير من الأحيان، تحصيل حقوقه لدى الغير، وذلك شائع كثيراً في عالم التجارة. فقد يجد التاجر نفسه حاملاً لعدد من الأسناد التجارية.

خطابات الضمان البنكية

يقصد بخطاب الضمان هو عقد بمقتضاه يكفل شخص تنفيذ التزام بأن يتعهد للدائن بأن يفي بهذا الالتزام إذا لم يفي به المدين نفسه، ومتى أوفى الكفيل بالدين جازله الرجوع على المدين المكفول بما وفاه عنه.

خطاب الضمان الابتدائي

يصدر للدخول في المناقصات، وهي تنتهي باستحقاقها أو عند إحالة المناقصة أيهما أسبق. ويلتزم البنك بوفاء قيمتها عند تخلف مقدمها - إذا رست عليه المناقصة- عن توقيع العقد، وتمثل قيمة هذه الكفالة ٥٪ من قيمة التعهد أو المناقصة.

خطاب الضمان النهائي

تكون بنسبة ١٠٪ من قيمة التعهد وتصدر مقابل حوالة حق وتنازل عن استحقاقات المتعهد للبنك.

خطاب ضمان الدفعة المقدمة

حيث يحق للجهة صاحبة المشروع حجز نسبة مئوية من استحقاقات المتعهد، وله أن يتقدم بكفالة مقابل صرف هذه المبالغ له.

الحساب البنكي

هو سجل محاسبي لدى بنك مرخص في المملكة، يُنشأ بموجب عقد يسمى «اتفاقية فتح حساب» بين البنك وصاحب الحساب (العميل) أو من يفوضه. وينشأ عن هذا العقد حقوق والتزامات لكلا الطرفين، وتشمل هذه الحقوق والتزامات قيوداً محاسبية يقوم بها البنك طبقاً للأنظمة والأعراف البنكية المتبعة، والإجراءات التي يتم الاتفاق عليها في العقد والاتفاقيات الأخرى التي يتم توقيعها بين الطرفين وغير ذلك من الأوامر التي يصدرها صاحب الحساب إلى البنك.

تجميد الحساب

وقف مؤقت لحركة السحب أو التحويل أو ما في حكمها من الحركات المدينة من الحساب البنكي/العلاقة البنكية بسبب انتهاء مدة سريان مفعول إثبات هوية العميل أو عدم تحديث العميل أو المفوض على الحساب البيانات الخاصة بمبدأ اعرف عميلك أو إخلاله بأحكام اتفاقية فتح الحساب.

مصادقة البنك

وضع ختم البنك الرسمي المعتمد أو ما يقوم مقامه، وتوقيع وختم موظف البنك على صورة الهوية أو الوثيقة للتأكد بأنها مطابقة للأصول.

القاصر

كل ذكر أو أنثى دون سن الثامنة عشرة هجرية.

الوصي

شخص محدد موجب صكّ وصاية صادر من المحاكم المختصة الوصاية على القاصر.

الولي

والد القاصر أو من تقيمه المحكمة موجب صكّ ولاية.

الحاضن

شخص محدد بموجب صك حضانة يخوله استلام المبالغ التي تصرف للمحضون من إعانات أو مكافآت من الجهات الحكومية والأهلية.

المحجور عليه

المنوع بموجب صك شرعي يثبت الحالة المانعة من التصرف في ماله إما لسفه أو ذهاب عقل.

الإيداع عن طريق الصراف الآلي (ATM)

الإيداع عن طريق أجهزة الصراف الآلي ببطاقة الصراف الآلي وبالرقم السري فقط.

السجل الإلكتروني الآلي

لغرض إنشاء قاعدة بيانات آلية موحدة للحسابات البنكية. على البنوك تأسيس نظام سجل إلكتروني (آلي)، وذلك كأساس لفتح الحسابات البنكية وتشغيلها ومتابعتها.

الحسابات النشطة (active)

تعد التعاملات نشطة (active) إذا لم يمض على آخر عملية مالية مدينة نفذها العميل أو وكيله المفوض مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل.

الحسابات الراكدة (Dormant)

تعد التعاملات راکدة إذا أكملت مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل أو وكيله المفوض مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.

الحسابات غير المطالب بها (Unclaimed)

تعد التعاملات غير مطالب بها إذا أكملت مدة (خمس سنوات) (ميلادية) ستين شهراً شاملة مرحلة الحسابات الراكدة دون تنفيذ أي عملية مالية مدينة مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة، ولم يتمكن البنك من الاستدلال على العميل واستنفذ جميع وسائل الاتصال به.

الحسابات المتروكة المنقطع أصحابها عن البنك (Abandoned)

تعد التعاملات متروكة وصاحبها منقطع عن البنك إذا أكملت المدد والمراحل الزمنية الموضحة في هذه الفقرة من تاريخ تصنيفها أنها حسابات غير مطالب بها، وتعد على البنوك بشكل قاطع إمكانية الاستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال حركة حساباته أو تعاملاته الأخرى مع البنك، واستنفذ وسائل الاتصال به كافة وفق سياسة وإجراءات التواصل المحددة.

مبدأ «أعرف عميلك» (Know Your Customer – KYC)

الغرض الأساسي من تطبيق هذا المبدأ؛ أن يكون البنك وقبل بدء علاقة العمل أو فتح الحساب، أو خلالهما، أو قبل تنفيذ عملية لعميل لا تربطه به علاقة عمل، على إلمام تام وتصور كامل عن ماهية العميل وطبيعة نشاطه وتعاملاته، من خلال تقييم مدى ما قد يُشكله العميل من مخاطر على البنك ومستوى تلك المخاطر، على أن يتزامن بناء هذا التصور والتقييم مع استيفاء جميع المتطلبات النظامية المتعلقة فتح الحساب أو بدء العلاقة.

الكمبيالة Bill of Debt

تتضمن أمراً صادراً من الساحب وموجهاً إلى المسحوب عليه بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص ثالث.

السند لأمر Promissory Note

صكٌ محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن تعهداً من محرر السند بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص يسمى المستفيد.

الشيك Check

صكٌ محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى المسحوب عليه (وهو بنك) بأن يدفع بمجرد الاطلاع مبلغاً معيناً من النقود للساحب نفسه أو لشخص معين أو لأمره أو للحامل ويسمى كلاً منهم بالمستفيد.

الساحب

هو الشخص الذي يقوم بإصدار الشيك، وهو صاحب الحساب طرف البنك الذي يسحب الشيك عليه.

المسحوب عليه

هو البنك الذي يحتفظ صاحب الشيك بحسابه لديه ويقوم بدفع قيمته للمستفيد (المدفوع له).

المستفيد من الشيك

هو الشخص الذي حرر الشيك لأمره، هو الدائن،

التظهير على بياض Blank Endorsement

حيث يوقع المستفيد الأول على ظهر الشيك دون أن يدون اسم المظهر إليه ويسمى هذا التظهير عندئذ التظهير على بياض (وهو غير شائع/ غير محبذ بالمملكة).

التظهير الخاص Special Endorsement

إذا دون المظهر اسم المظهر إليه سمي تظهيراً خاصاً، وهذا التظهير هو الأكثر شيوعاً بالمملكة العربية السعودية.

التظهير المقيد أو التوكيلي Restricted Endorsement

ويحدث عندما يودع العميل في حسابه شيكاً للتحويل مسحوباً على بنك آخر.

الشيك المسطر

هو الذي يرسم على صدره خطان متوازيان بينهما فراغ والغاية من رسم هذين الخطين، لفت نظر البنك المسحوب عليه إلى وجوب الامتناع عن دفع مبلغ الشيك إلا إذا كان مقدماً من أحد البنوك أو من عميل للبنك المسحوب عليه تبعاً لما كان التسطير عاماً أم خاصاً.

التسطير الخاص

وهو الشيك الذي يتم تحديد اسم البنك بين الخطين المتوازيين وفي هذه الحالة يتعين على المسحوب عليه عدم وفاء قيمة الشيك إلا للبنك الذي سمي بين الخطين.

الشيك المسطر تسطير عام

يعدّ التسطير عاماً إذا ترك ما بين الخطين فارغاً أو كتب فيه لفظ بنك أو أي لفظ آخر بهذا المعنى.

النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة

تم تشغيل النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ «سريع» بتاريخ ١٨/٠١/١٤١٨هـ، وهو من أحدث نظم المدفوعات والتسويات المصرفية متوجاً بذلك عقداً من الإنجازات الكبيرة التي شهدتها المملكة العربية السعودية في مجال الأعمال المصرفية (الإلكترونية)

التنظيم الرقمي لحسابات العملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان):

بدأ القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية بالعمل بالتنظيم الجديد لأرقام حسابات عملاء البنوك ليصبح متوافقاً مع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية أو ما يعرف بـ آيبان (IBAN) وهو اختصار لمفهوم الرقم الدولي للحساب البنكي (International Bank Account Number).

نظام سويفت (SWIFT) (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك، تمكن شبكة سويفت المستخدمين لها من تبادل إرسال المدفوعات الدولية والكشوفات وغير ذلك من المعلومات والأوامر المصرفية فيما بينها.

نظام سداد المدفوعات

نظام سداد المدفوعات هو أحد أنظمة البنك المركزي السعودي، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في المملكة العربية السعودية، حيث إن مهمته الأساسية هي تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت المصرفية).

الهاتف المصرفي

هي خدمة الردّ الصوتي التفاعلي وهي التكنولوجيا التي تسمح للعملاء بالتفاعل مع نظام البنك عبر لوحة مفاتيح الهاتف أو من خلال التعرف على الكلمات.

الإنترنت المصرفي

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تسمح لعملاء البنوك إجراء المعاملات المالية في موقع آمن على شبكة الإنترنت يديره البنك، للوصول إلى التسهيلات المصرفية على الإنترنت.

أجهزة الصرف الآلي ATM

جهاز الصرف الآلي هو جهاز اتصالات آلي يوفر لعملاء البنوك الحصول على المعاملات المالية في الأماكن العامة دون الحاجة لزيارة فرع البنك.

التمويل العقاري

منح الائتمان لتملك المستفيد للسكن.

عقد التمويل العقاري

عقد الدفع الاجل لتملك المستفيد للسكن.

عقد التمويل العقاري

عقد الدفع الاجل لتملك المستفيد للسكن.

حقوق عقود التمويل العقاري

التدفقات النقدية والرهن والضمانات وغيرها من الحقوق الناشئة عن عقود التمويل العقاري.

الممول العقاري

البنوك التجارية، وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري.

المستفيد

الشخص ذو الصفة الطبيعية الحاصل على التمويل العقاري.

المستهلك

كلّ شخص توجه له خدمات التمويل العقاري.

السوق الأولية للتمويل العقاري

هي السوق التي يتم فيها نشأة قروض التمويل العقاري وتسويتها وخدمتها بواسطة مؤسسات التمويل العقاري، التي تتمثل في البنوك التجارية وشركات التمويل العقاري المرخص لها بمزاولة نشاط التمويل العقاري.

السوق الثانوية للتمويل العقاري

هي السوق التي يتم فيها تداول حقوق الممول العقاري الناشئة من عقود السوق الأولية، والأوراق المالية المضمونة بالرهن العقاري، حيث يشتري المستثمرون في رأس المال الثانوي تلك الأصول من مؤسسات التمويل العقاري المختلفة.

المؤجر

الشركة المساهمة المرخص لها بمزاولة الإيجار التمويلي، ويشمل ذلك البنوك التجارية.

المستأجر

من يملك منفعة الأصل المؤجر بموجب العقد.

الأصل المؤجر

ما يمكن إيجاره من العقار، والمنقول، والمنافع، والخدمات، والحقوق المعنوية كحقوق الملكية الفكرية.

المنتج

من يقوم بإنتاج الأصل المؤجر.

المورد

من يورد الأصل المؤجر.

بطاقة الائتمان

بطاقة تصدرها البنوك بالتعاون مع شركات البطاقات الدولية. وتُستخدم البطاقة من قبل حاملها للحصول بشكل مُسبق - بموجب ضمان الجهة المُصدرة - على النقد أو السلع أو الخدمات أو غيرها من المزايا من المؤسسات التجارية التي تقبل هذه البطاقة محلياً أو دولياً، وسداد الدين ذي الصلة بعد ذلك أو وفقاً لترتيبات أخرى.

بطاقة الحسم الشهري

بطاقة مشابهة لبطاقة الائتمان إلا أنها تلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب.

حامل البطاقة

يمكن أن يكون حامل البطاقة شخصاً طبيعياً أو جهة اعتبارية، وقد يكون:

- حامل البطاقة، أو مُتقدم ليحصل على بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري مُصدرة من قبل جهة إصدار البطاقة أو
- حامل بطاقة، أو مُتقدم ليحصل على بطاقة آتفق مع جهة إصدارها على دفع كافة الالتزامات الناجمة عن إصدار بطاقة ائتمان أو بطاقة حسم شهري إضافية إلى شخص محدد، ويُعدّ حامل البطاقة الرئيسي.

جهة إصدار البطاقة

جهة مرخص لها القيام بإصدار بطاقات ائتمان أو حسم شهري.

شركات البطاقات الدولية

يقصد بها مشغلو أنظمة الدفع مثل فيزا، ماستركارد، أميركان إكسبرس، يونيون باي وداينرز كلوب أو الجهات الأخرى المشابهة.

حد البطاقة

إجمالي الحد الائتماني المتاح في بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري بموجب اتفاقية بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم.

الائتمان

الحق في تأجيل سداد دين أو تحمل دين مع تأجيل سداده. ويتم تمديد الائتمان من قبل الجهة المُصدرة للبطاقة بموجب الآتي:

- قيام جهة إصدار البطاقة بدراسة وتنظيم العمليات المتكررة.
- يمكن للجهة المُصدرة للبطاقة فرض عمولة من وقت لآخر على الرصيد المستحق غير المسدد.
- السقف المتاح لحامل البطاقة من قبل جهة إصدار البطاقة خلال فترة سريان الاتفاقية سيكون متاحاً حسب ما يقوم حامل البطاقة بدفعه مقابل مستحقات البطاقة.

السحب النقدي

عملية سحب نقدي يُنفذها حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري باستخدام البطاقة. ويكون حامل البطاقة مستلمًا لسلفة نقدية في الحالات الآتية:

- سحب النقد من جهاز صراف آلي.
- سحب النقد من أي مصدر آخر.
- تنفيذ عملية تحويل.

• أي صورة أخرى من صور السحب النقدي بحسب ما تحدده جهة إصدار البطاقة.

معدل الربح

يسري على خدمة الائتمان المقدمة بموجب عقود متوافقة مع أحكام الشريعة، ويُقصد به المعدل المستخدم لتحقيق الأرباح ويعبر عنه بنسبة المعدل السنوي (Annual Percentage Rate - APR)

معدل النسبة السنوي (APR)

هو معدل الحسم الذي تكون فيه القيمة الحالية لجميع الدفعات والأقساط المستحقة على حامل البطاقة (التي تمثل إجمالي المبلغ المستحق على حامل البطاقة) مساوية للقيمة الحالية لجميع دفعات الائتمان المتاحة لحامل البطاقة.

تكلفة الأجل

كُل ما يُطبق من رسوم العمولة أو الربح والرسوم المتكررة غير العمولة والربح التي ينبغي دفعها من قبل حامل البطاقة، ويمكن أن تكون ثابتة أو نسبة متغيرة من الرصيد القائم في حساب بطاقة الائتمان.

التعثر

عدم التزام حامل البطاقة بأحكام وشروط اتفاقية بطاقة الائتمان أو الحسم مما ينتج عنه عدم سداد حامل البطاقة للقسط الشهري لمدة (٩٠) يومًا تقويميًا من تاريخ الاستحقاق.

فترة السماح

التاريخ أو الفترة التي يمكن خلالها سداد مبلغ الائتمان المُقدم للشراء دون أن يترتب عليه عمولة أو رسوم ربحية بسبب احتساب عمولة دورية أو معدل ربح. وإذا لم تكن هناك فترة سماح، فينبغي الإفصاح عن ذلك. وإذا كان طول فترة السماح متفاوتاً، تُفصح الجهة المُصدرة للبطاقة عن الأيام أو الحد الأدنى من الأيام في فترة السماح، في حال كان الإفصاح يحدد بالمدى أو الحد الأدنى.

الممول

البنوك وشركات التمويل الخاضعة لإشراف البنك المركزي والمرخص لها بمزاولة نشاط أو أكثر من أنشطة التمويل.

العميل

الشخص الطبيعي الحاصل على التمويل أو الذي يتقدم إلى الممول طالباً التمويل أو من يوجه إليه التمويل.

مبلغ التمويل

الحد الأقصى أو إجمالي المبالغ المتاحة للعميل بموجب عقد التمويل.

تكلفة الأجل

قيمة الأجل المقررة على العميل بموجب عقد التمويل، ويمكن التعبير عنها بنسبة مئوية سنوية ثابتة أو متغيرة من مبلغ التمويل المقدم للعميل.

تكلفة الأجل المتغيرة

تكلفة الأجل التي تحدد بناءً على مؤشر أو معدل مرجعي، محدد بوضوح ومثبت في عقد التمويل وتتغير بتغير المؤشر.

إجمالي المبلغ المستحق سداً من العميل

مبلغ التمويل مضافاً إليه جميع ما يلتزم العميل بأدائه من تكاليف وفق أحكام عقد التمويل، وتشمل تكلفة الأجل، والرسوم والعمولات وتكاليف الخدمات الإدارية، والتأمين، وأي نفقات لازمة للحصول على التمويل، مع استبعاد أي نفقات يمكن للعميل تجنبها مثل التكاليف أو الرسوم التي تستحق على العميل نتيجة إخلاله بأي من التزاماته الواردة في عقد التمويل.

الالتزامات الائتمانية الشهرية

إجمالي المبالغ مستحقة السداد من العميل وفقاً للتقرير الائتماني الصادر عن شركات المعلومات الائتمانية المرخصة والإفصاح الشخصى للعميل، وتحسب على أساس شهري.

إجمالي الراتب

الراتب الأساسى الشهرى (بعد حسم مستحقات التقاعد أو التأمينات) مضافاً إليه جميع البدلات الثابتة التي تعطى للموظف من جهة عمله بصفة شهرية.

إجمالي الدخل الشهري

المتوسط الشهري للمبالغ المالية التي يحصل عليها العميل من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى، ويشمل ذلك إجمالي الراتب أو أي دخل آخر بما في ذلك أي بدلات أو مكافآت تدفع بشكل دوري، أو عوائد إيجار الأصول أو أي عوائد لاستثمارات أخرى، أو غير ذلك، التي يمكن التحقق منها بصورة معقولة.

صافي الدخل الشهري المتاح

المبلغ المتبقي من إجمالي الدخل الشهري للعميل للإنفاق، أو للاستثمار، أو للدخار بعد حسم المصاريف الأساسية الحالية أو المتوقعة مستقبلاً، والالتزامات الائتمانية الشهرية، ويُحسب على أساس شهري.

نسب التحمل

نسب الالتزامات الائتمانية الشهرية للعميل إلى إجمالي الدخل الشهري للعميل.

الاستقطاع

الحسم من إجمالي الراتب للعميل أو من معاشاته الشهرية.

عميل تمويل

شخص طبيعي حاصل على منتج تمويلي من جهة تمويل.

جهة التمويل

البنوك والمصارف وشركات التمويل الخاضعة لإشراف البنك المركزي السعودي.

التحصيل

قيام جهة التمويل باستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل في تواريخ استحقاقها.

التعثر

عدم التزام العميل بسداد الأقساط الشهرية المتفق عليها في عقد التمويل لمدة ثلاثة أشهر متتالية، أو أكثر من خمسة أشهر متفرقة طوال فترة التمويل.

الطرف الثالث

جهة متعاقد معها بالعمل نيابة على جهة التمويل بتقديم خدمة كانت في السابق تنجزها جهة التمويل أو خدمة جديدة تزمع البدء في تنفيذها، ويمكن أن تكون وحدة من وحدات جهة التمويل نفسها أو شركة تابعة لجهة التمويل أو مستقلة عنها.

شكوى

كل تعبير عن عدم الرضا ذي علاقة بالخدمة المقدمة، سواء كان مبرراً أو غير مبرر، كتابةً أو شفويًا.

الاتصال الموثق

وسيلة اتصال مسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو إلكتروني.

تغير ظروف العميل إجبارياً

حدث يؤدي إلى تغير ظروف العميل بشكل إجباري على سبيل المثال: العجز عن العمل (جزئياً أو كلياً) أو تقاعده (إجبارياً) أو فقدانه لوظيفته أو فقدانه لبعض البدلات الثابتة، التي تعطى للموظف من جهة عمله بشكل شهري.

تغير ظروف العمل اختيارياً

حدث يؤدي على تغير ظروف العميل بشكل اختياري على سبيل المثال: التقاعد (الاختياري) أو تغيير وظيفة العميل.

الضامن

أي شخص طبيعي أو اعتباري يضمن سداد العميل أو يعد بالوفاء بالتسديد عنه في حالة عدم قدرة العميل على السداد بموجب إقرار كتابي.

التضامن

قد يقوم شخصان أو أكثر بشراء عقار من خلال عقد تضامن، وقد يتم استحقاق الأقساط بنسب متساوية أو بنسب غير متساوية حسب الاتفاق.

المصرف الإسلامي

مؤسسة مالية اقتصادية تلتزم بأحكام ومقاصد الشريعة الإسلامية في تعبئة الموارد وتوظيفها وفقاً لصيغ تمويلية واستثمارية تتوافق مع المتطلبات الشرعية وبما يخدم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع الإسلامي.

ربا الديون

يطلق على الزيادة المشروطة التي يتقاضاها صاحب المال من المدين على رأس ماله نظير أجل معلوم يتفقان على تحديده. وتعدّ الفائدة سواء المدينة أو الدائنة، البسيطة أو المركبة التي تقوم عليها المعاملات المالية ربا ديون؛ لأنها زيادة عن أصل الدين في مقابل الأجل في السداد.

ربا البيوع

يطلق على الربا الذي يكون في الأصناف الستة التي جاءت في الحديث الشريف وهي: الذهب، والفضة، والقمح، والشعير، والتمر، والملح. فإذا بيع الشيء بمثله مع الزيادة في أحدهما من دون مقابل، فيسمى ربا الفضل، وأما إذا تم تبادل الشيء بمثله أو بغير مثله مع تأخير تسليم أحدهما، فيسمى ربا النساء.

النوافذ الإسلامية

جزء من مؤسسة مالية تقليدية تعنى بالاستثمار والتمويل بما يتوافق مع منهج الشرع الإسلامي، وقد تكون وحدة متخصصة أو فرعاً في المؤسسة لكنها لا تتمتع باستقلالية من الناحية القانونية.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية:

هي منظمة دولية غير هادفة للربح تعمل على إعداد وإصدار معايير المحاسبة المالية والمراجعة والضبط وأخلاقيات العمل، وكذلك المعايير الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية.

المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية:

هو إحدى المنظمات التابعة لمنظمة المؤتمر الإسلامي، ويعد هيئة عالمية ذات شخصية مستقلة لا تسعى إلى الربح، ويضم في عضويته ما يزيد عن ١٣٠ بنكاً ومؤسسة مالية إسلامية وينص نظامه الأساسي على الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية.

مجلس الخدمات المالية الإسلامية

تأسس في ماليزيا بتاريخ (نوفمبر ٢٠٠٢م). ويضم المجلس ١٢٧ عضواً يمثلون البنوك المركزية، وصندوق النقد الدولي، البنك الدولي، والبنك الإسلامي للتنمية، والبنك الآسيوي للتنمية، والعديد من المؤسسات المهنية.

السوق المالية الإسلامية الدولية

هي منظمة عالمية غير هادفة للربح، أنشئت كمؤسسة داعمة لرأس المال الإسلامي وسوق النقد في صناعة التمويل الإسلامي. ويتركز دورها في تطوير الأسواق الأولية والثانوية، وتوفير ما تحتاج إليه المصارف الإسلامية من سيولة ومنتجات مصرفية إسلامية.

الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف

هي وكالة متخصصة في تصنيف المصارف والمؤسسات المالية الإسلامية ومنتجاتها، وتحديد مدى اعتمادها على مؤسسات مالية دولية تقليدية.

التمويل الإسلامي

تقديم تمويل عيني أو معنوي إلى المؤسسات المختلفة بالصيغ التي تتفق مع أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها، ووفق المعايير والضوابط الشرعية والفنية لتساهم بدور فعال في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

المشاركة

اتفاقية أو عقد بين المصرف الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة في إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم، أو في تملك عقار، أو أصل منقول، سواءً على أساس دائم أو متناقص.

المشاركة المستمرة

تعني مشاركة المصرف شخصاً طبيعياً أو اعتبارياً أو أكثر في مشروع تجاري أو عقاري أو زراعي أو خدمي أو غير ذلك من مجالات الاستثمار المختلفة، وذلك عن طريق التمويل المشترك في المشروع فيستحق كل واحد من الشركاء نصيبه من عائد ذلك المشروع.

المشاركة المتناقصة أو المنتهية بالتمليك

وهي ذلك النوع من أنواع المشاركات التي يساهم فيها المصرف في رأس مال شركة تعمل بأي قطاع من قطاعات الأعمال مع شريك أو أكثر، ويستحق كل طرف من أطراف هذه الشركة نصيبه في الربح وفقاً لما يتفق عليه بالعقد، مع وعد المصرف الإسلامي بالتنازل عن جزء من حصته في رأس المال أو كل حصته من خلال بيع أسهمه أو نصيبه في رأس المال إلى هؤلاء الشركاء، على أن يلتزم الشركاء بدورهم أيضاً بشراء تلك الحصة والحلول محل المصرف في الملكية، مع تسديد المقابل دفعة واحدة أو على دفعات متعددة حسبما اتفق عليه من شروط.

المضاربة

عملية استثمارية تعتمد على اتفاق بين طرفين هما رب المال والمضارب أو العامل (أي الطرف المختص باستثمار المال). يسهم فيه رب المال برأس مال في مؤسسة أو نشاط يديره رب العمل بصفته مضارباً (أو مقدم العمل).

المضاربة المطلقة

وهي التي يفوض فيها رب المال المضارب في أن يدير عمليات المضاربة دون أن يقيد بقيود. وإنما يعمل فيها بسلطات تقديرية واسعة وذلك اعتماداً على ثقته في أمانته وخبرته.

المضاربة المقيدة

هي التي يقيد فيها رب المال المضارب بالمكان أو المجال الذي يعمل فيه وبكل ما يراه مناسباً بما لا يمنع المضارب عن العمل. بمعنى آخر أن يسمح رب المال للمضارب بالقيام باستثمارات خاضعة لمقاييس استثمارية محددة أو قيود معينة.

المرابحة

هي عقد يبيع المصرف الإسلامي لعميله نوعاً معلوماً من الأصول بسعر التكلفة مضافاً إليها هامش ربح متفق عليه. وتستخدم المصارف الإسلامية المربحة لمقابلة متطلبات التمويل مثل تمويل المواد الخام، الآلات وتمويل التجارة قصيرة الأجل.

مرحلة المواعدة

تبدأ من طلب العميل شراء السلعة وحتى شراء المصرف لها.

مرحلة التملك

تبدأ من شراء المصرف للسلعة وحتى بيعها للعميل.

مرحلة البيع

تبدأ من بيع المصرف السلعة للعميل وحتى نهاية تسديده للأقساط.

الإجارة

هي عبارة عن تملك المنافع مقابل الأجرة.

الإجارة التشغيلية

هي اتفاق يتم بمقتضاه استئجار أصل معين أو استخدامه بواسطة مستأجر في مقابل قيام هذا الأخير بسداد مبالغ دورية لفترة زمنية محدودة في العقد إلى مالك الأصل (المؤجر).

الإجارة المنتهية بالتمليك

هي شكل من عقود الإجارة التي تقدم للمستأجر خياراً بامتلاك الأصل عند نهاية فترة الإجارة أما بشراء الأصل مقابل ثمن رمزي أو بدفع القيمة السوقية أو بموجب عقد هبة.

الاستصناع

هو اتفاق مع عميل على بيع أو شراء أصل ربما لم ينشأ بعد، على أن تكون صناعته أو بناؤه وفقاً لمواصفات المشتري النهائي وتسليمه له في تاريخ مستقبلي محدد بسعر بيع محدد سلفاً.

المستصنع

هو العميل الذي يطلب من المصرف صنع شيء له وفق عقد بينهما.

الصانع

هو المصرف الذي ينفذ طلب العميل.

الشيء المصنوع

هو الشيء الذي يتفق على صنعه كل من الصانع والمستصنع، ويقدر بثمن معلوم.

الثمن

هو مقدار وقيمة الشيء المصنوع المتفق عليه بين الصانع والمستصنع.

الصيغة

هي صيغة الإيجاب والقبول من قبل المصرف (الصانع) والعميل (المستصنع) على الشيء المصنوع.

التورُّق

هو شراء سلعة بثمن أجل مساومة أو مراهجة ثم بيعها على غير من اشترت منه للحصول على النقد بثمن حال.

التورق الفردي (الفقهي)

وهو شراء سلعة بالأجل ثم بيعها المشتري نقداً لغير البائع بأقل مما اشتراها به؛ ليحصل بذلك على النقد.

التورق المصرفي (المنظم)

تقدمه المؤسسات المالية الإسلامية خدمة مصرفية لعملائها ضمن آليات وخطوات إجرائية وتعاقدية مرتبة ومنظمة تيسر للعميل حصوله على النقد بعملية تورق يكون المصرف طرفاً وسيطاً إضافياً فيها.

القرض الحسن

هو عقد بين طرفين أحدهما المقرض والآخر المقترض، يجري بمقتضاه دفع مال مملوك للمقرض إلى المقترض على أن يقوم هذا الأخير (المقترض) برده أو رد مثله إلى المقرض في الزمان والمكان المتفق عليهما.

الصكوك

هي أوراق مالية ذات مدة قابلة للتداول تثبت ملكية حاملها لأصل مولد لدخل دوري»، وتتميز الصكوك من الناحية المالية عن الأوراق الأخرى المتداولة في الأسواق.

الأسهم

هي الأوراق المالية الأساسية في هيكل رأس مال الشركات المساهمة، وتمثل الأسهم وثائق ملكية الشركة، فحملة الأسهم هم ملاك الشركة المصدرة لتلك الأسهم.

سندات الدين التقليدية

هي أوراق مالية قابلة للتداول لتوثيق قرض بفائدة، حامل الورقة هو المقرض ومصدرها هو المقترض، وهي تصدر عن الشركات والحكومات والبنوك ويكون رأس المال (القيمة الاسمية) والفائدة مضمونة على المصدر، فالعلاقة بين الحامل والمصدر علاقة دائن بمدين.

التوريق التقليدي

هو تحويل الديون إلى أوراق مالية (سندات) متساوية القيمة قابلة للتداول، وتمثل هذه السندات ديناً بفائدة لحاملها في ذمة مصدرها، ولا يجوز إصدار هذه السندات ولا تداولها شرعاً.

التوريق الإسلامي

هو إصدار وثائق أو شهادات مالية متساوية القيمة، تمثل حصصاً شائعة في ملكية موجودات (أعيان أو منافع أو حقوق أو خليط من الأعيان والمنافع والنقود والديون) قائمة فعلاً، أو سيتم إنشاؤها من حصيلة الاكتتاب، وتصدر وفق عقد شرعي وتأخذ أحكامه.

الشخص ذو الإعاقة

كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.

الإعاقة

هي الإصابة بوحدة أو أكثر من الإعاقات البصرية، السمعية، العقلية، الجسمية والحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والكلام، وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة.

قواعد سلوك الأعمال

هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم، ونشأت الحاجة إلى وجود أخلاقيات العمل من احتكاك عدد من الأطراف (المساهمون - أصحاب المصلحة - الرؤساء - الموظفون - العملاء) في منظومة العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المختلفة. وتضارب مصالحهم وأهدافهم ومتطلباتهم معاً، لذلك كان من الضروري إرساء عدد من المعايير الأخلاقية لتنظيم هذه العلاقة من أجل إشباع احتياجات كل من الأطراف والمحافظة على حقوقهم وتحديد واجباتهم ومسؤولياتهم.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات المهنة

القيم السامية التي تضمن للبنك ممارسة عملياتها وأداء دورها بأمانة وموضوعية وتعزيز ثقة كل الأطراف الخارجية ذات الصلة بأعمال الصيرفة، وفي سبيل إدراك هذه الغاية النبيلة

أخلاقيات العمل

هي مجموعة من المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلّى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين وتجاه المجتمع ككل.

السلوك المهني

القيام بأداء الواجبات الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية وفق أفضل الممارسات، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة المالية، وأن تكون الممارسات في حدود الصلاحيات المخولة، وتأدية العمل دون مخالفة الأنظمة والتعليمات، وألا يكون لغرض إلحاق الضرر بالمصلحة العامة، أو لتحقيق مصلحة شخصية.

أصحاب المصلحة

كل من له مصلحة مع المؤسسة المالية، كالمساهمين، والدائنين، والعملاء، والموردين، وأي طرف خارجي.

المعلومات الداخلية

أي معلومات أو بيانات أو أرقام سواء كانت شفوية أو خطية أو إلكترونية، حصل عليها أو اطلع عليها أي من منسوبي المؤسسة المالية بحكم طبيعة عمله أو بحكم انتمائه للمؤسسة المالية وليست متاحة للآخرين.

تعارض المصالح

الموقف الذي تتأثر فيه موضوعية واستقلالية أي من منسوبي المؤسسة المالية أثناء أداء مهامه الوظيفية بمصلحة شخصية مادية أو معنوية مؤكدة أو محتملة تهمه أو تهم أحد معارفه، أو عندما يتأثر أداءه لوظيفته باعتبارات شخصية مباشرة أو غير مباشرة، بمعرفته بالمعلومات التي تتعلق بالقرار.

الالتزام

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي.

وظيفة الالتزام

هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقيم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك، المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة.

مخاطر عدم الالتزام

المخاطر التي تنجم عنها عقوبات وإجراءات نظامية أو خسائر مالية أو إساءة لسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في تطبيق الأنظمة والتعليمات والقواعد والتعاميم والقيم السلوكية والأخلاقية التي يعمل البنك من خلالها.

إدارة الالتزام

هي إدارة رقابية تنشأ من أجل التأكيد لمجلس الإدارة بقيام الإدارة التنفيذية وجميع الإدارات في البنك بالالتزام بتطبيق جميع التعليمات الصادرة من الجهات الرقابية والتنظيمية وإدارة البنك نفسه، بالإضافة إلى التزام البنك بالقواعد واللوائح التي تنظم أعماله وقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني.

دليل الالتزام

دليل الالتزام هو الدليل الذي تعده إدارة الالتزام في كل بنك بهدف تغطية مواضيع الالتزام بما يشمل كافة مبادئ الالتزام وبما ينسجم مع دليل الالتزام الصادر عن البنك المركزي السعودي.

لجنة المراجعة

وهي المسؤولة عن ضمان الالتزام بالأنظمة والإشراف على عمليات البنك والتأكد من توافر نظام رقابي ومن دقة وعدالة البيانات المالية المعلنة.

لجنة الترشيح والمكافآت

تهتم هذه اللجنة بالبحث واقتراح مرشحين لاختيارهم أعضاء تنفيذيين وغير تنفيذيين وتحديد نظام الحوافز واعتماد المكافأة.

اللجنة التنفيذية

يحدد مجلس الإدارة صلاحيات ومسؤوليات هذه اللجنة.

لجنة إدارة المخاطر

تهتم بمساعدة المجلس في الإشراف على عملية إدارة مخاطر الائتمان والوفاء بالمسؤوليات الأخرى ذات العلاقة التي قد تكلف بها من قبل المجلس.

الجريمة المالية

تعني أي جريمة تؤدي إلى خسارة مالية، ولكنها أكثر شيوغاً للإشارة إلى الجرائم التي لها صلة خاصة بالقطاع المالي.

الاحتيال

التحريف المتعمد للحقيقة لإغراء أحدهم بالتنازل عن شيء ذي قيمة أو عن حق قانوني

الاحتيال المالي

أي عمل يهدف للحصول على فائدة غير مشروعة عن طريق استغلال وسائل تقنية أو مستندية أو علاقات أو سبل اجتماعية أو استخدام صلاحيات وظيفية أو تعمد إهمال أو اقتناص نقاط ضعف في نظم أو معايير رقابية بشكل مباشر أو غير مباشر.

الاحتيال الخارجي

الاحتيال الذي يرتكبه أشخاص من خارج البنك (عادة ما يكونوا مجرمين محترفين).

الاحتيال الداخلي

الاحتيال الذي يرتكبه موظفو البنك نفسه سواء كانوا من موظفي الإدارة العليا للبنك أو من الموظفين الأقل مستوى.

التفويضات المزورة

الحصول بشكل مخالف أو تزوير تفويض مسئول البنك والعملاء، الشفهي والخطي،

الدخول غير المفوض واعتراض (البث)

يكتسب الأشخاص غير المفوضين صلاحية الدخول إلى غرفة التحويل البرقي (الإلكتروني) ومعداتها، أو اعتراض وتبديل البث الفعلي.

الكشط واللصق

يتم قص أي عدد أحادي أو متعدد الرموز من سطح البطاقة، على أن تُلصق رموز أخرى بسطح البطاقة،

التزوير المحاسبي

هو تعمد إعداد قوائم مالية لحساب، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها.

غسل الأموال

ارتكاب أي فعل أو الشروع فيه يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع أو النظام وجعلها تبدو كأنها مشروعة المصدر

الأموال

الأصول أو الموارد الاقتصادية أو الممتلكات أيًا كانت قيمتها أو نوعها أو طريقة امتلاكها سواء كانت مادية أو غير مادية، ملموسة أو غير ملموسة، منقولة أو غير منقولة، والوثائق والصكوك والمستندات والحوالات وخطابات الاعتماد أيًا كان شكلها بما في ذلك النظم الإلكترونية أو الرقمية، والائتمانات المصرفية التي تدل على ملكية أو مصلحة فيها، وكذلك جميع أنواع الأوراق التجارية والمالية والسندات والكمبيالات، أو أية فوائد أو أرباح أخرى تنتج عن هذه الأموال.

المتحصلات

الأموال الناشئة أو المتحصلة - داخل المملكة أو خارجها- بشكل مباشر أو غير مباشر من ارتكاب جريمة من الجرائم المعاقب عليها وفقاً لأحكام الشريعة أو الأنظمة في المملكة، بما في ذلك الأموال التي تحولت أو بدلت كلياً أو جزئياً إلى ممتلكات أو عائدات استثمارية.

المؤسسات المالية

أي منشأة في المملكة تزاوّل واحداً (أو أكثر) من الأنشطة المصرفية وتحويل الأموال وتبديل العملات وأعمال الأوراق المالية والتأمين والتمويل، وتوضح اللائحة التنفيذية لهذا النظام الأنشطة أو العمليات التي تزاوّلها المؤسسات المالية

الإيداع (الإحلال) Placement

إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي ويتم ذلك عادة من خلال البنوك. ويتحقق هذا الأمر من خلال الإيداعات النقدية، وشراء الأوراق المالية مقابل النقد، وتبديل العملات، وشراء عقود التأمين، وخدمات صرف الشيكات، والبيع بالتجزئة (من خلال عمليات الشراء النقدية)، وتهريب النقد بين الدول.

التغطية Layering

إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفاءها، وتتكون هذه المرحلة من مجموعة من العمليات مثل إرسال حوالات برقية إلى بنوك أخرى، وشراء وبيع الأسهم والسندات وعقود التأمين والاستثمارات الوهمية، أو تحويل تلك الأموال إلى حسابات بالخارج.

الدمج Integration

إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بحيث تبدو كأصول مشروعة، ويتم ذلك من خلال استخدام الأموال في أنشطة أخرى يمكن أن تولد دخلاً مستمراً قد يستخدم لتمويل جرائم أخرى، أو للاستفادة بها في مراحل زمنية لاحقة.

تمويل الإرهاب

كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها كلياً أو جزئياً لأي نشاط إرهابي فردي أو جماعي، منظم أو غير منظم، في الداخل أو في الخارج، سواء كان ذلك بشكل مباشر غير مباشر من مصدر مشروع أم غير مشروع. أو القيام لمصلحة هذا النشاط أو عناصره بأي عملية بنكية أو مصرفية أو مالية أو تجارية، أو الحصول مباشرة أو بالوساطة على أموال لاستغلالها لمصلحته، أو للدعوة والترويج لمبادئه، أو تدمير أماكن للتدريب، أو إيواء عناصره وتزويدهم بأي نوع من الأسلحة أو المستندات المزورة، أو تقديم أي وسيلة مساعدة أخرى من وسائل الدعم والتمويل مع العلم بذلك، وكل فعل يشكل جريمة في نطاق الاتفاقية الدولية لمكافحة تمويل الإرهاب.

مرحلة جمع الأموال

جمع أموال لدعم وتمويل عمليات إرهابية أو أشخاص بغرض القيام بأعمال إرهابية. حيث يستغل الإرهابيون الجمعيات الخيرية والمؤسسات غير الهادفة للربح؛ لجمع وغسل الأموال الموجهة إلى الإرهاب.

مرحلة نقل الأموال

نقل أو تحويل الأموال إلى إرهابيين داخل منطقة جمع الأموال أو خارجها باستخدام المصارف أو شركات التمويل أو طريقة التحويل البديل، نقل الأموال عبر الحدود إلخ.

مرحلة استخدام الأموال

وضع الأموال تحت تصرف الإرهابيين لتغطية المصاريف التشغيلية) الإعاشة والمصاريف الشخصية والعلاجية، وشراء تذاكر السفر، وشراء الأسلحة والذخائر، التدريب على القتال إلخ.

العملية المالية المشبوهة

العملية التي تماثل في إجراءاتها وتشبه إلى حد كبير عمليات تمت وثبت أنها غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو التي يتولد لدى موظف البنك شعور بعدم منطقيتها أو أنها عملية غير مبررة وغير مقنعة، أو تخالف طبيعة العمل المعتادة أو تخالف طبيعة عمليات الحساب المعتادة.

وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

وحدة مستقلة ومتخصصة لمراقبة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والتبليغ عنها وتزويدها بالموظفين المدربين والملمين بوظيفة الالتزام من بين المواطنين السعوديين.

الإدارة العامة للتحريات المالية

الإدارة العامة للتحريات المالية تتلقى بلاغات الاشتباه عن العمليات المرتبطة بقضايا غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بتحليلها وإعادة توجيهها وإعداد التقارير عنها للسلطات المعنية لتؤدي - بفاعلية- دورها في مكافحة ومنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم المالية الأخرى.

الاختصارات:

SAMA	البنك المركزي السعودي
MADA	شبكة مدى
TADAWUL	النظام الآلي لتداول الأسهم
SARIE	النظام الآلي للتحويلات المالية السريعة
CAM	أجهزة قبول النقد
ATM	جهاز الصرف الآلي
SPAN	شبكة المدفوعات السعودية
AMEX	أمريكان اكسبريس
ACH	غرف المقاصة الآلية
EFTPOS	نقاط البيع
IBAN	الرقم الدولي للحساب البنكي
SWIFT	نظام سويفت
SMS	خدمة الرسائل القصيرة
APR	معدل النسب السنوي
AAOIFI	هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (أيو في)
CIBAFI	المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية
IFSB	مجلس الخدمات المالية الإسلامية
IIFM	السوق المالية الإسلامية الدولية
IIRA	الوكالة الإسلامية الدولية لتصنيف
FATF	مجموعة العمل المالي
KYC	مبدأ أعراف عميلك
CADD	إجراءات العناية الواجبة
EDD	العناية الواجبة المشددة بالعملاء

الاختصارات:

GCC	مجلس التعاون الخليجي
WTO	منظمة التجارة العالمية
BIS	بنك التسويات الدولية
BCBS	لجنة بازل للرقابة المصرفية
OECD	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
WB	البنك الدولي
IAIS	الهيئة الدولية لمشرفي التأمين
CPMI	لجنة المدفوعات والبنية التحتية للسوق المالية

الأسئلة متعددة الاختيارات



وضعت الأسئلة لتعطي المختبرلمحة عن نموذج أسئلة الاختبار، لكن يرجى أخذ العلم أن هذه ليست أسئلة الاختبار الفعلي المعتمد أساسيات تمويل الأفراد:
يرجى اختيار الإجابة/ الإجابات الصحيحة عن كل سؤال، ثم التأكد من الإجابات في نهاية هذا القسم.

١- من مهام البنك المركزي السعودي:

- أ- استلام ودائع العملاء في الحسابات الجارية وحسابات الودائع لأجل.
- ب- وضع وإدارة السياسة النقدية، وتنظيم سوق صرف العملات الأجنبية.
- ج- شراء وبيع العملات الأجنبية.
- د- تقديم القروض اللازمة لتمويل المشروعات.

٢- البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والتوجيه والرقابة على الجهاز المصرفي، ولها حق إصدار العملة، والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة، كالذهب والعملات الأجنبية هي:

- أ- البنوك العقارية.
- ب- البنوك التجارية.
- ج- البنوك الصناعية.
- د- البنوك المركزية.

٣- أي من الأعمال التالية يحظر على البنك المركزي السعودي مزاومتها:

- أ- الرقابة والإشراف على المؤسسات المالية وفقاً للأنظمة ذات العلاقة.
- ب- اتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة للحد من ارتكاب الجرائم المرتبطة بالمؤسسات المالية.
- ج- تمويل الحكومة وإقراضها.
- د- إدارة واستثمار احتياطيات النقد الأجنبي.

٤- البنوك التي تصدر الأوراق المالية الخاصة بالشركات والسندات الحكومية، لكي تضمن الشركات تغطية الأسهم والسندات المعروضة على الجمهور في فترة عرضها للاكتتاب العام:

- أ- بنوك الأعمال.
- ب- البنوك المركزية.
- ج- البنوك العقارية.
- د- البنوك الزراعية.

٥- أي من الأعمال الآتية يلزم على أي بنك الحصول على ترخيص كتابي من البنك المركزي قبل قيامه بها:

- أ- فتح الاعتمادات المستندية.
- ب- تعديل تكوين رأس مال البنك المدفوع أو المستثمر.
- ج- إصدار بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلي.
- د- التعامل في الأسهم والصراف الأجنبي.

٦- وفقاً لنظام مراقبة البنوك، لا يجوز أن تزيد التزامات البنك من الودائع على:

- أ- ضعف مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.
- ب- خمسة أمثال مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.
- ج- عشرة أمثال مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.
- د- خمسة عشر مثلاً من مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.

٧- أي من الأعمال الآتية يحظر على البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية مزاولتها:

- أ- الاشتغال بتجارة الجملة أو التجزئة أو الاستيراد أو التصدير.
- ب- فتح الحسابات الجارية والادخار.
- ج- الوساطة المالية بين المقرضين والمقترضين.
- د- المساهمة في تمويل التجارة الخارجية.

٨- البنوك التي تزاوّل الأعمال المصرفية بشكل أساسي عن طريق شبكة الانترنت وتطبيقات الجوال، تسمى:

- أ- البنوك العقارية.
- ب- البنوك المركزية.
- ج- البنوك الرقمية.
- د- البنوك الزراعية.

٩- الكفالة التي تصدر للدخول في المناقصات وتنتهي باستحقاقها أو عند إحالة المناقصة أيهما أسبق، تسمى:

- أ- خطاب الضمان الابتدائي.
- ب- خطاب الضمان النهائي.
- ج- خطاب ضمان الدفعة المقدمة.
- د- الاعتماد المستندي.

١٠- الودائع التي تخول للعميل إمكانية سحبها عند الحاجة إليها بشرط إشعار البنك قبل سحب الوديعة بمدة معينة تسمى:

- أ- الودائع الثابتة.
- ب- الودائع بإخطار.
- ج- الودائع لأجل.
- د- الودائع الجارية.

١١- البطاقات التي يطلب البنك المركزي السعودي من كافة البنوك إصدارها وتقديم جميع الخدمات للعميل النهائي دون رسوم، بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له هي:

- أ- بطاقة الائتمان.
- ب- بطاقة الماستر كارد.
- ج- بطاقة الصرف الآلي.
- د- بطاقة امريكان اكسبريس.

١٢- تكون الفائدة على حسابات الودائع الثابتة أعلى من الفائدة على حسابات الادخار بسبب:

- أ- صاحب حساب الادخار يستطيع السحب متى ما أراد، أما صاحب الوديعة الثابتة فإنه لا يستطيع سحب مبلغه قبل التاريخ المتفق عليه.
- ب- صاحب الوديعة الثابتة يستطيع السحب متى ما أراد، أما صاحب حساب الادخار فإنه لا يستطيع سحب مبلغه قبل التاريخ المتفق عليه.
- ج- حسابات الودائع الثابتة تكون بعملات أجنبية بينما حسابات الادخار تكون بالعملة المحلية.
- د- حسابات الادخار تكون بعملات أجنبية بينما حسابات الودائع الثابتة تكون بالعملة المحلية.

١٣- تعد خدمة فتح الاعتمادات المستندية من الوسائل التي عن طريقها:

- أ- تستطيع الشركة أن تستثمر أموالها في استثمارات عالمية.
- ب- يستطيع الفرد أن يستثمر أمواله في استثمارات عالمية.
- ج- تستطيع الشركة أن تستورد بضاعتها من الخارج.
- د- يستطيع الفرد أن يقوم باعتماد مستنداته لدى الجهات الحكومية.

١٤- تصدر بطاقة الصراف الآلي من المصرف لمن له رصيد في حسابه، ومن أهم خصائصها:

- أ- تخول بطاقة الصراف الآلي لحاملها السحب، أو تسديد أثمان السلع والخدمات بقدر رصيده المتاح.
- ب- تخول بطاقة الصراف الآلي صاحبها للحصول على الائتمان.
- ج- يتحمل العميل دائماً رسوماً مقابل استخدامه بطاقة الصراف الآلي.
- د- فرض رسوم إدارية على كل عملية شراء أو تسديد رسوم الخدمات العامة.

١٥- يطلق على الحساب الذي يودع فيه مبلغ معين من المال لمدة زمنية معينة مقابل عائد بشرط أن العميل لا يستطيع سحب المبلغ قبل التاريخ المتفق عليه:

- أ- حساب الودائع الثابتة.
- ب- حساب جاري محدد المدة.
- ج- حساب الودائع بإخطار.
- د- حساب ادخار.

١٦- أي مما يأتي لا يعد من الأوراق التجارية:

- أ- الكمبيالات.
- ب- الشيكات.
- ج- السندات الأذنية .
- د- الأسهم.

١٧- يجب علي البنك قبول فتح حساب لأي عميل دون اشتراط إيداع أي مبالغ فيه، ويجري قفل الحساب في حالة عدم إيداع أي مبالغ خلال:

- أ- ٣٠ يوم
- ب- ٦٠ يوم
- ج- ٩٠ يوم
- د- ١٢٠ يوم

١٨- أي من الفئات الآتية لا يسمح لهم بفتح حسابات بنكية:

- أ- الأشخاص الطبيعيون الوافدون بتأشيرة زيارة لأداء مهام لجهات في المملكة.
- ب- الشخص الطبيعي الحاج الأجنبي.
- ج- الوافد المقيم بموجب الإقامة المؤقتة في تأشيرة العمل (تسعين يوماً) في جواز السفر.
- د- الشخص الطبيعي الوافد الحاصل على إقامة.

١٩- يعدّ الحساب راكداً، إذا أكمل مدة من تاريخ آخر عملية أجراها العميل:

أ- أربعة وعشرين شهراً ميلادياً.

ب- اثني عشر شهراً ميلادياً.

ج- ستة أشهر ميلادية.

د- ثلاثة أشهر ميلادية.

٢٠- الشخص الممنوع بموجب صك شرعي يثبت الحالة المانعة من التصرف في ماله إما لسفه أو ذهاب عقل، يطلق

عليه مصطلح:

أ- القاصر.

ب- الولي.

ج- المحجور عليه.

د- الحاضن.

٢١- يسمح بقبول الحوالات الواردة والشيكات وفق الحالات الآتية:

أ- إذا كانت الحوالة أو الشيك من حساب وهمي إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروع البنك يسمح بصرف

الحوالة أو الشيك نقداً إلى المستفيد أو وكيله الشرعي.

ب- إذا كانت الحوالة أو الشيك من بنك محلي إلى بنك محلي آخر يتطلب أن تكون من حساب المحول إلى حساب

المحول إليه.

ج- إذا كانت الحوالة أو الشيك واردة من خارج المملكة بغير اسم المستفيد الشخصي ولا يشترط أن يكون مفتوحاً وقت

استقبال الحوالة.

د- إذا كانت الحوالة أو الشيك غير محددة باسم إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروع البنك يسمح بصرف

الحوالة أو الشيك نقداً إلى المستفيد أو وكيله الشرعي.

٢٢- عندما يودع العميل في حسابه شيكاً للتحصيل مسحوباً على بنك آخر، فإن تظهير المستفيد في هذه الحالة يسمى:

أ- التظهير الاسمي.

ب- التظهير على بياض.

ج- التظهير الخاص.

د- التظهير التوكيلي.

٢٣- السوق التي يتم فيها نشأة قروض التمويل العقاري وضمانها وتسويتها وخدمتها بواسطة مؤسسات التمويل العقاري، تسمى:

- أ- السوق الثانوية.
- ب- السوق الأولية.
- ج- السوق الموازية.
- د- سوق رأس المال.

٢٤- السوق التي يتم فيها تداول حقوق الممول العقاري والأوراق المالية المضمونة بالرهن العقاري، تسمى:

- أ- السوق الموازية.
- ب- السوق الأولية.
- ج- السوق الثانوية.
- د- سوق رأس المال.

٢٥- يستثنى برنامج التمويل المدعوم والمقدم بالتعاون مع برامج صندوق التنمية العقاري الذي يهدف إلى تخفيف عبء الدفعة المقدمة التي تشترطها جهات التمويل عند شراء عقار بموجب تمويل عقاري حيث يتم زيادة نسبة التمويل لتصل إلى:

- أ- (٧٠٪) من قيمة المسكن محل عقد التمويل العقاري.
- ب- (٨٠٪) من قيمة المسكن محل عقد التمويل العقاري.
- ج- (٩٠٪) من قيمة المسكن محل عقد التمويل العقاري.
- د- (٩٥٪) من قيمة المسكن محل عقد التمويل العقاري.

٢٦- إذا أكمل الحساب مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل أو وكيله المفوض أو ورثته مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة يطلق عليه حساب:

- أ- حساب نشط
- ب- حساب راكد
- ج- حساب متروك
- د- حساب غير مطالب به

٢٧. على جهات التمويل (بائعة المديونية) تنفيذ طلب العميل الراغب في تحويل المديونية باستكمال النماذج الخاصة بتحويل مديونية التمويل العقاري خلال مدة (-----):

- أ- لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب.
- ب- لا تتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب.
- ج- لا تتجاوز سبعة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب.
- د- لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تلقي الطلب.

٢٨- على جهات التمويل (بائعة المديونية) إتمام معالجة طلب العميل خلال مدة (-----) من تاريخ تلقي موافقة جهة التمويل (الراغبة في شراء المديونية) على تحويل المديونية.

- أ- لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل.
- ب- لا تتجاوز خمسة أيام عمل.
- ج- لا تتجاوز سبعة أيام عمل.
- د- لا تتجاوز عشرة أيام عمل.

٢٩- البطاقة التي تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب هي:

- أ- بطاقة الائتمان.
- ب- بطاقة الحسم الشهري.
- ج- بطاقة الشركات.
- د- بطاقة أعمال.

٣٠- في حال طلب إصدار بطاقة ائتمان جديدة، فإن الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي لحامل البطاقة ينبغي أن يكون:

- أ- (١٢,٠٠٠) ريال لعملاء البنك.
- ب- (١٥,٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك.
- ج- (٢٤,٠٠٠) ريال لعملاء البنك ومبلغ (٣٠,٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك.
- د- (١٢,٠٠٠) ريال لعملاء البنك ومبلغ (١٥,٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك.

٣١- أي مما يأتي يعد صحيحاً فيما يتعلق بحقوق والتزامات حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري:

- أ- يلزم على حامل البطاقة تزويد الجهة المُصدرة للبطاقة بمعلوماته المُحدثة وأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به.
- ب- لا يحقّ لحامل البطاقة إلغاء اتفاقية بطاقة الائتمان وبطاقة الحسم الشهري خلال (١٠) أيام من استلام البطاقة.
- ج- يحقّ للجهات المُصدرة للبطاقات زيادة تكلفة الأجل على الرصيد القائم بسبب التأخر في السداد أو التعثر.
- د- يحقّ للجهات المُصدرة للبطاقات احتساب رسوم على عمليات التحويل بين الحساب الجاري لحامل البطاقة وحساب بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري في نفس البنك.

٣٢- ينبغي ألا تتجاوز رسوم السحب النقدي من بطاقة الائتمان:

- أ- ١٥٠ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠٠) ريال سعودي وأقل.
- ب- ١٠٠ ريال سعودي لكل عملية سحب نقدي بمبلغ (٥٠٠٠) ريال سعودي وأقل.
- ج- ٣٪ من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠٠) ريال سعودي، وبحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.
- د- ٦٪ من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠٠) ريال سعودي، وبحد أقصى (٦٠٠) ريال سعودي.

٣٣- يجب أن يحجب البنك توقيع العميل ورصيده من شاشات الفروع نهائياً إذا استمر الحساب دون حركة مالية لمدة:

- أ- خمس سنوات.
- ب- سنة واحدة.
- ج- ستة أشهر.
- د- ٩٠ يوماً.

٣٤- إذا اختلف مبلغ الشيك المدون بالحروف عن المبلغ المدون بالأرقام، تكون العبرة في هذه الحالة بالمبلغ:

- أ- المكتوب بالأرقام.
- ب- المكتوب بالحروف.
- ج- الأقل قيمة.
- د- الأكبر قيمة.

٣٥- أي مما يأتي يمثل أحد أوجه الاتفاق في الخدمات المصرفية بين المصارف الإسلامية والبنوك التقليدية:

- أ- عدم التعامل بالفائدة المصرفية.
- ب- الرقابة الشرعية.
- ج- الخضوع لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي والالتزام بتعليماته.
- د- الالتزام بتطبيق أحكام الشريعة الإسلامية.

٣٦-يسمى العقد بين المصرف الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة في إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم، أو في تملك عقار، أو أصل منقول، سواءً على أساس دائم أو متناقص بـ:

- أ- عقد مرابحة.
- ب- عقد مشاركة.
- ج- عقد مضاربة.
- د- عقد سندات.

٣٧- يسمى مشاركة المصرف شخصا طبيعيا أو اعتباريا أو أكثر في مشروع معين، وذلك عن طريق التمويل المشترك في المشروع وتبقى فيها حصة كل طرف في رأس المال والريح على حالها مادامت الشركة قائمة، ولا تتغير هذه النسبة إلا باتفاق جديد وعقد جديد بـ:

- أ- المشاركة المستمرة.
- ب- المشاركة المؤقتة.
- ج- المشاركة المتناقصة.
- د- المشاركة المنتهية بالتمليك

٣٨- تسمى العملية الاستثمارية التي تقوم على اتفاق بين طرفين هما رب المال والطرف المختص باستثمار المال، حيث يساهم رب المال برأس مال في مؤسسة أو نشاط يديره رب العمل بـ:

- أ- المشاركة.
- ب- المضاربة.
- ج- المرابحة.
- د- الاستصناع.

٣٩- يقصد بالمضارب في عقد المضاربة:

- أ- الطرف الذي يدير العمل والمشروع مقابل أجر يؤخذ كنسبة من أرباح المشروع.
- ب- الطرف الذي يقدم رأس مال المشروع.
- ج- الطرف الذي يتحمل خسائر المشروع.
- د- رب المال.

٤٠- يسمى عقد المضاربة الذي يفوض فيه رب المال المضارب في أن يدير عمليات المضاربة دون أن يقيده بقيود بـ:

- أ- المضاربة المقيدة.
- ب- المضاربة المتناقصة.
- ج- المضاربة المنتهية بالتمليك.
- د- المضاربة المطلقة.

٤١- يسمى العقد الذي يبيع فيه المصرف الإسلامي لعميله نوعاً معلوماً من الأصول اشتراها المصرف بناء على طلب العميل بسعر التكلفة مضافاً إليها هامش ربح متفق عليه بـ:

- أ- الإجارة.
- ب- المضاربة.
- ج- المرابحة.
- د- المشاركة.

٤٢- تمر عملية البيع بالمرابحة للأمر بالشراء بالمراحل الآتية على التوالي:

- أ- مرحلة التملك - مرحلة المواعدة - مرحلة البيع.
- ب- مرحلة المواعدة - مرحلة التملك - مرحلة البيع.
- ج- مرحلة المواعدة - مرحلة البيع - مرحلة التملك.
- د- مرحلة البيع - مرحلة التملك - مرحلة المواعدة.

٤٣- تسمى عقود الإجارة التي تقدم للمستأجر خياراً بامتلاك الأصل عند نهاية فترة الإجارة أما بشراء الأصل مقابل ثمن رمزي أو بدفع القيمة السوقية أو بموجب عقد هبة:

- أ- الإجارة التشغيلية.
- ب- الإجارة المنتهية بالتمليك.
- ج- الإجارة المتناقصة.
- د- الإجارة الدائمة.

٤٤- يسمى الاتفاق مع عميل على بيع أو شراء أصل ربما لم ينشأ بعد، على أن تكون صناعته أو بناؤه وفقاً لمواصفات المشتري النهائي وتسليمه له في تاريخ مستقبلي محدد بسعر بيع محدد سلفاً بـ:

- أ- المشاركة.
- ب- المضاربة.
- ج- المرابحة.
- د- الاستصناع.

٤٥- تتميز الصكوك من الناحية المالية عن الأوراق المالية الأخرى المتداولة في الأسواق بأنها:

- أ- ذات مخاطر متدنية مقارنة بالأسهم.
- ب- ذات مخاطر مرتفعة مقارنة بالأسهم.
- ج- ذات إيراد غير قابل للتوقع مقارنة بالأسهم.
- د- ذات دخل دوري غير مستقر نسبياً مما يجعله غير قابل للتوقع.

٤٦- تختلف الأسهم عن الصكوك، حيث إن الأسهم:

- أ- ليست دائمة دوام الشركة المصدرة لها كما هو حال الصكوك بل إن لها أجلاً يجري تصفيته فيها.
- ب- ثمنها في السوق أقل تقلباً ومن ثم يكون قابلاً للتوقع ويحقق الاستقرار.
- ج- يحصل حاملها عند التصفية على نصيبه من أصول الشركة عند تصفيته بعد تسديد ما عليها من ديون.
- د- يسترد حاملها رأسماله عند التصفية بصرف النظر عن قيمة أصول المصدر لها أو قدرته على سداد ديونه.

٤٧- أي من الأوراق المالية الآتية يكون لها حق التصويت في الجمعية العامة للشركة المساهمة:

- أ- الصكوك.
- ب- السندات.
- ج- الأسهم الممتازة.
- د- الأسهم العادية.

٤٨- يختلف التوريق التقليدي عن التوريق الإسلامي، حيث إن السندات كمثال للتوريق التقليدي تمثل:

- أ- حصصاً شائعة في ملكية أصول قائمة فعلاً.
- ب- ديناً بفائدة لحاملها في ذمة مصدرها.
- ج- أوراقاً مالية يمكن للمصارف الإسلامية إصدارها وتداولها شرعاً.
- د- أوراقاً مالية يتحمل المستثمرون فيها مخاطر مرتفعة.

٤٩- تمكين البنك من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل يعد تطبيقاً لمبدأ:

- أ- تضارب المصالح.
- ب- حماية خصوصية المعلومات.
- ج- اعرف عميلك.
- د- الإفصاح والشفافية.

٥٠- وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء، يكون وفقاً لمبدأ:

- أ- الإفصاح والشفافية.
- ب- التثقيف والتوعية المالية.
- ج- معالجة الشكاوى.
- د- المعاملة بعدل وإنصاف.

٥١- تزويد عميل البنك بفاتورة تتضمن الأسعار والعمولات التي يتقاضها المركز، يكون وفقاً لمبدأ:

- أ- حماية خصوصية المعلومات.
- ب- المعاملة بعدل وإنصاف.
- ج- الإفصاح والشفافية.
- د- اعرف عميلك.

٥٢- من ضمن مسؤوليات عملاء البنك ما يأتي:

- أ- وضع أنظمة رقابية للحد من عمليات الاحتيال.
- ب- نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة.
- ج- توفير آلية مناسبة لتقديم الشكاوى.
- د- الصدق عند تقديم المعلومات

٥٣- أي مما يأتي يعد من المهارات الفنية لموظفي خدمة العملاء في البنوك:

- أ- التحلي بالصبر وضبط النفس.
- ب- معرفة أسعار وشروط الخدمات والمنتجات المقدمة في البنك.
- ج- اللباقة في التعامل وتحقيق الاحتياجات.
- د- فهم حاجات ورغبات وتوقعات العملاء.

٥٤- تطوير وتحسين إجراءات تقديم الخدمات في البنوك يمثل تميز تسويقي في مجال:

- أ- المنتجات أو الخدمات.
- ب- المكان.
- ج- التسعير.
- د- الترويج.

٥٥- أي مما يأتي يعبر عن الهدف من إعداد مدونة سلوك الاعمال:

- أ- تفسير الاجراءات والعمليات التي يجرى عن طريقها إدارة مخاطر عدم الالتزام.
- ب- تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين والتحقق من أوضاعهم النظامية.
- ج- التعرف على المخاطر الرئيسة لعدم الالتزام التي تواجه البنك.
- د- إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية في سلوك موظفي البنك.

٥٦- تعد النزاهة من القيم الأساسية لقواعد السلوك، ويقصد بها:

- أ- أن يلتزم البنك بالإعلان عن رسالته وأهدافه وسياساته المطبقة.
- ب- أن يكون كافة موظفي البنك فوق مستوى الشبهات والابتعاد عن المصالح الشخصية.
- ج- أن تلتزم البنوك بالتعامل بعدل مع كافة الأطراف.
- د- تمتع موظفي البنك بكفاءة مهنية عالية تؤهلهم أداء أعمالهم على الوجه الأكمل.

٥٧- يقصد بمبدأ الموضوعية كأحد القيم الأساسية لقواعد السلوك:

- أ- أن يلتزم موظفو البنوك بالمحافظة على كافة الوثائق والمستندات التي تكون في عهدهم.
- ب- الالتزام بعدم إفشاء المعلومات والبيانات المتعلقة بأعمال البنك.
- ج- التزام كافة موظفي البنك بالقوانين والتشريعات والتعاميم والمعايير المهنية.
- د- التزام موظفي البنوك بحسن المظهر والصحة العامة داخل البنك وخارجه.

٥٨- أي مما يأتي يعد من قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك:

- أ- التعلم المستمر وتأهيل الذات.
- ب- تجنب تضارب المصالح.
- ج- الإخلاص والولاء للوطن.
- د- احترام عادات وتقاليد المجتمع.

٥٩- أي مما يأتي يعد بمثابة التزام للبنوك تجاه موظفيها:

- أ- المحافظة على سرية معلومات العملاء.
- ب- توفير كافة خدمات البنوك للعملاء بعدالة وبدون تمييز.
- ج- تهيئة عادلة وصحيحة تلي المتطلبات والاحتياجات الأساسية للموظفين.
- د- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٦٠- يمثل التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات

التنظيمية والجهات الرقابية تطبيقاً لمفهوم:

- أ- اعرف عميلك (KYC).
- ب- الالتزام.
- ج- العناية الواجبة (CDD)
- د- الاحتيال.

٦١- اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بالبنك، تكون من مسؤوليات:

- أ- مجلس الإدارة.
- ب- الإدارة العليا.
- ج- إدارة الالتزام.
- د- مسؤول الالتزام.

٦٢- من مسؤوليات إدارة الالتزام ما يأتي:

- أ- اعتماد وثيقة رسمية بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.
- ب- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.
- ج- مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام.
- د- مراجعة أنشطة الجهة المسؤولة عن مهام الالتزام بصورة دورية.

٦٣- تعد أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على استفادة مالية بمثابة:

- أ- غسل أموال.
- ب- احتيال مالي.
- ج- تمويل إرهاب.
- د- تهريب أموال.

٦٤- أي مما يأتي يعد مثالاً للاحتيال الخارجي:

- أ- تلاعب أحد موظفي المنشأة في حسابات العملاء.
- ب- الخطأ في تسجيل العمليات في السجلات.
- ج- انتحال عميل معين لشخصية عميل آخر.
- د- عدم الالتزام بالقواعد المنظمة للعمل.

٦٥- أي من العمليات الآتية تعد بمثابة احتيال داخلي:

- أ- استخدام العميل لهوية مزيفة.
- ب- إدخال العميل بيانات غير سليمة من خلال الحاسب الآلي.
- ج- محاولة العميل تبديل عملات نقدية مزيفة.
- د- تعمد محاسب مركز الصرافة إجراء قيود يومية خاطئة.

٦٦- يعد تلاعب محاسب البنك في تسجيل العمليات المالية نوعاً من:

- أ- الاحتيال الداخلي.
- ب- الاحتيال الخارجي.
- ج- غسل الأموال.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٦٧- ارتكاب أي فعل يقصد منه إخفاء أو تمويه حقيقة أموال مكتسبه لتبدو كأنها مشروعة المصدر، يعد نوعاً من:

- أ- الاحتيال المالي.
- ب- غسل الأموال.
- ج- تمويل للإرهاب.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٦٨- تتضمن عمليات غسل الأموال، عملية إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع الى النظام المالي وتسمى
بمرحلة:

- أ- التغطية.
- ب- الدمج.
- ج- الإيداع.
- د- السيطرة.

٦٩- عملية إخفاء المصدر غير المشروع للأموال وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال تسمى بمرحلة:

- أ- الدمج.
- ب- التغطية.
- ج- الدمج.
- د- الإحلال.

٧٠- تسمى عملية إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع بحيث تبدو كأصول مشروعة
بمرحلة:

- أ- الدمج.
- ب- التغطية.
- ج- التدوير.
- د- مرحلة الاحلال.

٧١- يعد كل فعل يتضمن جمع أموال وتقديمها لأي نشاط إرهابي سواء بشكل مباشر أو غير مباشر بمثابة:

- أ- غسل أموال.
- ب- احتيال مالي.
- ج- تمويل إرهاب.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٧٢- استخدام عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع مرتفعة القيمة التي يمكن تداولها بسهولة، تعد من طرق:

- أ- الاحتيال الداخلي.
- ب- غسل الأموال.
- ج- الاحتيال الخارجي.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٧٣- أي من العمليات الآتية من أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب:

- أ- الخطأ في تسجيل العمليات في السجلات.
- ب- تلاعب أحد موظفي مركز الصرافة في حسابات العملاء.
- ج- استخدام المنظمات غير الهادفة للربح لجمع الأموال وإخفاء مصدرها.
- د- عدم التزام الموظفين بالقواعد المنظمة للعمل في البنك.

٧٤- أي مما يأتي يعد من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال:

- أ- استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق.
- ب- تقديم العميل للمعلومات الضرورية اللازمة لمتطلبات قاعدة اعرف عميلك.
- ج- تقديم العميل لوثائق إثبات شخصية صحيحة.
- د- التمكن من التواصل مع العميل بشكل دائم من خلال بيانات الاتصال المقدمة من العميل.

٧٥- يلزم لمنع الاحتيال، عمل موظف البنك الآتي:

- أ- تسجيل المعاملات المالية بالطريقة السليمة.
- ب- الإبلاغ عن المعاملات والسلوكيات المشبوهة.
- ج- مصادرة الأموال المشبوهة.
- د- تخطيط الأهداف الشخصية بما يتوافق مع أهداف المنشأة.

٧٦- أي من الإجراءات الآتية يلزم على البنك اتخاذها بعد الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها في غسل الأموال:

- أ- إبلاغ العميل أو المستفيد من العملية بإجراءات الإبلاغ.
- ب- الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقرير الفني وملحقاته.
- ج- التخلص من سجلات البلاغ لانتهاء العملية.
- د- إنذار العميل والتنبيه عليه بعدم تكرار تلك العمليات.

٧٧- أي مما يأتي يعد من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالبنك:

- أ- التنبيه على العملاء بعدم تكرار العمليات المشتبه بها.
- ب- التخلص من ملفات البلاغات التي سبق الإبلاغ عنها.
- ج- استقبال البلاغات عن العمليات المشتبه بها من كافة إدارات البنك.
- د- تطوير برامج لتوعية وتثقيف العملاء.

٧٨- يعد عدم الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها جريمة عقوبتها:

- أ- تصل إلى السجن ثلاث سنوات.
- ب- غرامة تصل إلى ٥,٠٠٠,٠٠٠ ريال.
- ج- السجن بما لا يزيد عن سنتين وغرامة لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال أو بأحدهما.
- د- السجن بما يزيد عن سنتين وغرامة تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال أو بأحدهما.

٧٩- إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها التي تم الإبلاغ عنها، تعد من مهام:

- أ- الإدارة العليا.
- ب- إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ج- مجلس الإدارة.
- د- إدارة الالتزام.

٨٠- أي من المهام الآتية تكون من مسؤولية وحدة مكافحة غسل الأموال لدى البنك:

- أ- اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بالبنك.
- ب- التعرف على المخاطر الرئيسية لعدم الالتزام التي تواجه البنك ووضع الخطط التصحيحية
- ج- إبلاغ وحدة التحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها.
- د- تحديد وتوثيق وتقييم مخاطر عدم الالتزام ذات الصلة بأنشطة البنك.

٨١- أي من المهام الآتية تكون من مسؤولية وحدة التحريات المالية:

- أ- إعداد برنامج تثقيف وتوعية وتدريب عن الالتزام لكافة أفراد الإدارة العليا ومديري الإدارات والموظفين.
- ب- تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال.
- ج- وضع سياسة الالتزام واعتمادها من قبل مجلس الإدارة.
- د- توفير الموارد الكافية للجهة المسؤولة عن مهام الالتزام.

٨٢- أي مما يأتي يعد من الأهداف الرئيسية لعمليات غسل الأموال:

- أ- الحصول على منافع أو مستندات لا يحق للمستلم أن يحصل عليها.
- ب- دعم قيم الأمانة والنزاهة وتعزيزها.
- ج- زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية.
- د- السرقة أو إساءة استخدام أصول البنك بشكل متعمد.

٨٣- أي مما يأتي يعد من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على مستوي الاقتصاد الوطني:

- أ- انتشار الفساد السياسي والإداري واستغلال النفوذ.
- ب- إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية.
- ج- صعود فئات اجتماعية دنيا إلى أعلى الهرم الاجتماعي.
- د- حرمان مركز الصرافة من ممارسة المهنة وإلغاء الترخيص.

٨٤- ينبغي على البنك إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات، ويفضل استبدال أجهزة الصرف التي مضى على خدمتها أكثر من:

- أ- سبع سنوات.
- ب- تسع سنوات.
- ج- عشر سنوات.
- د- عشرين سنة.

٨٥- في حال عدم تمكن البنك من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من البنك المراسل، ينبغي على البنك:

- أ- إبلاغ العملاء المتأثرين خلال يومي عمل.
- ب- الاتصال بالعملاء المتأثرين خلال نفس اليوم.
- ج- إبلاغ العملاء المتأثرين بعد أربعة أيام عمل.
- د- استثمار المبلغ للعملاء المتأثرين.

٨٦- ينبغي على البنك إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه البنك في حال إغلاق حسابه قبل تاريخ صدور القرار:

- أ- ٣٠ يوماً.
- ب- ٦٠ يوماً.
- ج- ٩٠ يوماً.
- د- ١٢٠ يوماً.

٨٧- في حال وجود شكوى لعميل المصرف، يجب على المصرف التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته بأخر مستجدات الشكوى في موعد أقصاه:

- أ- ٥ أيام عمل.
- ب- ٧ أيام عمل.
- ج- ١٠ أيام عمل.
- د- ٣٠ يوم عمل.

٨٨- تقع على البنك مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل، باستثناء الحالة الآتية:

- أ- عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الشفهية
- ب- عندما يكون الكشف عن المعلومات في مصلحة العميل
- ج- عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة المسؤولين في البنك.
- د- عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.

٨٩- أي مما يأتي لا يعد من مسؤوليات العملاء عند التعامل مع البنوك:

- أ- المعاملة بعدل وإنصاف.
- ب- معرفة كيفية تقديم شكوى.
- ج- الصديق عند تقديم المعلومات.
- د- عدم التعرض للمخاطر.

٩٠- ينبغي على البنك إشعار العميل، بأن استخدام بطاقة الصرف الآلي سيترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المصرفية الصادرة من البنك المركزي عندما تتم:

- أ- عمليات السحب النقدي المنفذة داخل المملكة.
- ب- عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة.
- ج- عمليات سحب بين بنوك محلية.
- د- حوالة بين الافراد.

٩١- المهارات التي تتمثل في إتقان العمل والأسلوب الاحترافي لجوانب العمل ومتطلباته وشروطه وواجباته، وأن يكون لدى موظف البنك معرفة جيدة بطبيعة عمله في البنك من إجراءات وشروط خاصة بخدمات البنك ومنتجاته لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين الذين ينتظرون من الموظف والبنك تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم ودعمهم هي:

- أ- المهارات السلوكية.
- ب- المهارات الأخلاقية.
- ج- المهارات الفنية.
- د- المهارات النفسية.

٩٢- من أهم أهداف إدارة علاقات العملاء:

- أ- توفير معلومات ومدخلات لبحوث التسويق.
- ب- توفير معلومات عن حياة العملاء الشخصية.
- ج- توفير بيانات عن الاقتصاد الوطني.
- د- زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء.

٩٣- تهدف مبادئ التمويل المسؤول إلى تشجيع التمويل الذي:

- أ- يلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء
- ب- يثقف العملاء حول مسؤولياتهم تجاه الاقتصاد
- ج- يلبي حاجات الاقتصاد الفعلية.
- د- يتوافق مع توجهات المسؤولين في الاقتصاد.

٩٤- تكون الالتزامات الائتمانية الشهرية للتمويل الذي لا تكون فيه جميع الأقساط متساوية محسوبة بافتراض ثبات القسط الشهري عند مستوى:

- أ- أعلى قسط شهري لكافة الأقساط.
- ب- المتوسط الشهري لكافة الأقساط.
- ج- أقل قسط شهري لكافة الأقساط.
- د- المتوسط الشهري للأقساط الشهرية.

٩٥- عند احتساب نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل، فإنه يجب ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل نسبة معينة من إجمالي الدخل الشهري للعميل تساوي:

- أ- ٣٥٪
- ب- ٤٥٪
- ج- ٥٥٪
- د- ٦٥٪

٩٦- عند احتساب إجمالي الدخل الشهري للعميل، يحتسب من الدخل الآخر لإجمالي المبالغ المالية التي يحصل عليها الشخص من أي مصدر دخل دوري سواء كان شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى:

- أ- نصف المتوسط الشهري
- ب- نصف المتوسط السنوي
- ج- مستوى المتوسط الشهري
- د- مستوى المتوسط السنوي

٩٧- يعد فقدان المستندات والوثائق الأصلية واستبدالها بصور، بمثابة مؤشر على:

- أ- غسل الأموال.
- ب- الاحتيال الخارجي.
- ج- الاحتيال الداخلي.
- د- عدم اتباع سياسات الالتزام.

٩٨- يطلق على مجموعة المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملاءه الموظفين، وتجاه المجتمع ككل، مصطلح:

- أ- أخلاقيات العمل.
- ب- المعلومات الداخلية.
- ج- العلاقة التكاملية.
- د- التغذية العكسية.

٩٩- يجوز لمنسوبي المؤسسة المالية قبول الهدية بشرط:

- أ- أن تكون الهدية نقدية، أو على هيئة قروض.
- ب- أن تكون الهدية على هيئة أسهم أو مشتقات مالية.
- ج- أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها.
- د- أن يكون لمقدم الهدية مصلحة خاصة أو عامة يرجو الحصول عليها من المؤسسة المالية أو أحد منسوبيها.

١٠٠- من الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء ما يأتي:

- أ- عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقيت والسلوك.
- ب- ضعف المصداقية أو الثقة في مركز الصرافة.
- ج- عدم توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من مركز الصرافة.
- د- التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.

إجابات الأسئلة



١- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

يعد البنك المركزي السعودي بمثابة البنك المركز للمملكة، ويقوم بالعديد من المهام من أهمها إدارة السياسة النقدية للمحافظة على استقرار الأسعار وأسعار الصرف.

٢- الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ١-١-١

البنوك المركزية هي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف والتوجيه والرقابة على الجهاز المصرفي، ولها حق إصدار العملة، والاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة، كالذهب والعملات الأجنبية.

٣- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

تمويل الحكومة وإقراضها يعد من الأعمال التي يحظر على البنك المركزي السعودي مزاولتها.

٤- الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ١-٣-١

بنوك الأعمال هي البنوك التي تصدر الأوراق المالية الخاصة بالشركات والسندات الحكومية، لكي تضمن الشركات تغطية الأسهم والسندات المعروضة على الجمهور في فترة عرضها للاكتتاب العام.

٥- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٣-١

من الأعمال التي يلزم على أي بنك الحصول على ترخيص كتابي من البنك المركزي قبل قيامه بها، تعديل تكوين رأس مال البنك المدفوع أو المستثمر.

٦- الإجابة: د المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٣-١

وفقاً لنظام مراقبة البنوك، لا يجوز أن تزيد التزامات البنك من الودائع على خمسة عشر مثلاً من مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر.

٧- الإجابة: أ المرجع: الفصل ١ القسم ٢-٣-١

من الأعمال التي يحظر على البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية مزاولتها، الاشتغال بتجارة الجملة أو التجزئة أو الاستيراد أو التصدير

٨- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١ القسم ٣-٤-١

البنوك التي تزاول الأعمال المصرفية بشكل أساسي عن طريق شبكة الانترنت وتطبيقات الجوال تسمى البنوك الرقمية.

٩- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٣-١-٢

الكفالة التي تصدر للدخول في المناقصات وتنتهي باستحقاقها أو عند إحالة المناقصة أيهما أسبق، تسمى خطاب الضمان الابتدائي.

١٠- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ١-١-٢

الودائع بإخطار يكون من حق العميل سحب الأموال المودعة لدى البنك عند الحاجة إليها بشرط إشعار البنك قبل سحب الوديعة بمدة معينة غالباً ما تكون أسبوع أو أقل.

١١- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ١-١-٢

بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة إلكترونية تمكن صاحب الحساب من الحصول على النقد من ماكينة الصراف الآلي دون الحاجة إلى الدخول على البنك في جميع الأوقات، ويمكن السحب من الرصيد طالما كان الرصيد كاف لعملية السحب.

١٢- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

تكون الفائدة على حسابات الودائع الثابتة أعلى من الفائدة على حسابات الادخار بسبب صاحب حساب الادخار يستطيع السحب متى ما أراد، أما صاحب الوديعة الثابتة فإنه لا يستطيع سحب مبلغه قبل التاريخ المتفق عليه.

١٣- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

يعد الاعتماد المستندي إحدى الوسائل التي تستطيع بها الشركة أن تستورد بضاعتها من الخارج.

١٤- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

تخول بطاقة الصراف الآلي لحاملها السحب، أو تسديد أثمان السلع والخدمات بقدر رصيده المتاح، ويتم الحسم منه فوراً، ولا تخوله الحصول على الائتمان.

١٥- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

حساب الودائع الثابتة

١٦- الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

تتكون الأوراق التجارية من: الكمبيالة، والسند لأمر) السند الأذني (والشيك، ولذا لا تعد الأسهم من الأوراق التجارية.

١٧- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٢

يجب على البنك قبول فتح حساب لأي عميل دون اشتراط إيداع أي مبالغ فيه، ويتم قفا الحساب في حالة عدم إيداع أي مبالغ خلال ٩٠ يوم.

١٨- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٢

لا يسمح للحاج (الشخص الطبيعي) الأجنبي الممنوح له بطاقة تعريف خاصة بالحجّ الصادرة من وزارة الحج والعمرة أو مؤسسات الطوافة وغيرها بفتح حسابات بنكية.

١٩- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٢

تعدّ الحسابات راکدة إذا أكملت مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل أو وكيله المفوض مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة.

٢٠- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢

المحجور عليه هو الشخص الممنوع موجب صك شرعي يثبت الحالة المانعة من التصرف في ماله إما لسفه أو ذهاب عقل.

٢١- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-١-٢

إذا كانت الحوالة أو الشيك من حساب بالبنك إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروع البنك والحوالة واردة من خارج المملكة باسم المستفيد الشخصي فلا يسمح بصرفها إلا من خلال حساب بنكي.

٢٢- الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٣-٢

عندما يودع العميل في حسابه شيكاً للتحصيل مسحوباً على بنك آخر، فإن تظهير المستفيد في هذه الحالة يسمى تظهيراً توكيلياً أو تظهيراً مقيداً.

٢٣- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٢

السوق الأولية هي السوق التي يتم فيها نشأة وضممان وتسوية وخدمة قروض التمويل العقاري بواسطة مؤسسات التمويل العقاري.

٢٤- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٢

السوق الثانوية هي السوق التي يتم فيها تداول حقوق الممول العقاري الناشئة من عقود السوق الأولية، والأوراق المالية المضمونة بالرهون العقارية.

٢٥- الإجابة: د المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٢

يستثنى برنامج التمويل المدعوم والمقدم بالتعاون مع برامج صندوق التنمية العقاري الذي يهدف إلى تخفيف عبء الدفعة المقدمة التي تشترطها جهات التمويل عند شراء عقار بموجب تمويل عقاري حيث يتم زيادة نسبة التمويل لتصل إلى (٩٥٪).

٢٦- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣

إذا أكمل الحساب مدة (أربعة وعشرين) شهراً ميلادياً بدءاً من تاريخ آخر عملية أجراها العميل أو وكيله المفوض أو ورثته مسجلة أو مراسلة موثوقة وموثقة يطلق عليه حساب راكد.

٢٧- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٥

على جهات التمويل (بائعة المديونية) تنفيذ طلب العميل الراغب في تحويل المديونية باستكمال النماذج الخاصة بتحويل مديونية التمويل العقاري خلال مدة (لا تتجاوز ثلاثة أيام) عمل.

٢٨- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٧-٥

على جهات التمويل (بائعة المديونية) إتمام معالجة طلب العميل خلال مدة (لا تتجاوز خمسة أيام) عمل من تاريخ تلقي موافقة جهة التمويل (الراغبة في شراء المديونية) على تحويل المديونية.

٢٩- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٣

بطاقة الحسم الشهري هي البطاقة التي تُلزم حاملها بسداد كامل المبلغ المستحق عند استلامه كشف الحساب أو في تاريخ الاستحقاق المحدد في كشف الحساب.

٣٠- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٢

في حال طلب إصدار بطاقة ائتمان جديدة، فإن الحد الأدنى لإجمالي الدخل السنوي لحامل البطاقة، ينبغي أن يكون (٢٤,٠٠٠) ريال لعملاء البنك ومبلغ (٣٠,٠٠٠) ريال لغير عملاء البنك.

٣١- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٢

فيما يتعلق بحقوق والتزامات حامل بطاقة الائتمان أو بطاقة الحسم الشهري، يلزم على حامل البطاقة تزويد الجهة المُصدرة للبطاقة بمعلوماته المُحدثة وأي تغيير في تفاصيل معلومات الاتصال به.

٣٢- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٥-٢

ينبغي ألا تتجاوز رسوم السحب النقدي من بطاقة الائتمان: ٣٪ من مبلغ العملية لكل عملية تتجاوز (٥٠٠٠) ريال سعودي، وبحد أقصى (٣٠٠) ريال سعودي.

٣٣- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٢-٣

يجب أن يقوم البنك بحجب توقيع العميل ورصيده من شاشات الفروع نهائياً إذا استمر الحساب دون حركة مالية لمدة خمس سنوات وبعد أن أصبح حسابه غير مطالب به.

٣٤- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٢ القسم ٢-٣-٤

تكون العبرة بالمبلغ المكتوب بالحروف، وإذا كتب المبلغ عدة مرات (أكثر من مرة) بالحروف أو بالأرقام تكون العبرة عند الاختلاف بالمبلغ الأقل وفق النظام.

٣٥- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-١-٣

الخضوع لإشراف ورقابة البنك المركزي السعودي والالتزام بتعليماته يمثل أحد أوجه الاتفاق في الخدمات المصرفية بين المصارف الإسلامية والبنوك التقليدية.

٣٦- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٦

عقد المشاركة هو عقد بين المصرف الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة في إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم، أو في تملك عقار، أو أصل منقول، سواءً على أساس دائم أو متناقص بحيث يشترى العميل حصة المصرف بشكل متزايد (مشاركة متناقصة).

٣٧- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٦

المشاركة المستمرة تعني قيام المصرف بالمشاركة مع شخص طبيعي أو اعتباري أو أكثر في مشروع معين، وذلك عن طريق التمويل المشترك في المشروع وتبقى فيها حصة كل طرف في رأس المال والربح على حالها مادامت الشركة قائمة، ولا تتغير هذه النسبة إلا باتفاق جديد وعقد جديد.

٣٨- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٧

توصف المضاربة بأنها عملية استثمارية تقوم على اتفاق بين طرفين هما رب المال والمضارب أو العامل (أي الطرف المختص باستثمار المال). يقوم فيه رب المال بالمساهمة برأس المال في مؤسسة أو نشاط يديره رب العمل بصفته مضارباً.

٣٩- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٧

في عقد المضاربة، ينحصر دور المضارب فقط في العمل وإدارة المشروع مقابل أجر يؤخذ كنسبة من أرباح المشروع ويدفع المتبقي من الأرباح إلى المصرف.

٤٠- الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٢

المضاربة المطلقة هي التي يفوض فيها رب المال المضارب في أن يدير عمليات المضاربة دون أن يقيد بقيود. وإنما يعمل فيها بسلطات تقديرية واسعة وذلك اعتماداً على ثقته في أمانته وخبرته.

٤١- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٢

المرابحة هي عقد يبيع المصرف الإسلامي لعميله نوعاً معلوماً من الأصول اشتراها المصرف بناء على طلب العميل بسعر التكلفة مضافاً إليها هامش ربح متفق عليه.

٤٢- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٢

يتم البيع بالمزاولة للأمر بالشراء وفق الخطوات التالية: مرحلة المواعدة - مرحلة التملك - مرحلة البيع.

٤٣- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٣

الإجارة المنتهية بالتملك هي شكل من عقود الإجارة التي تقدم للمستأجر خياراً بامتلاك الأصل عند نهاية فترة الإجارة أما بشراء الأصل مقابل ثمن رمزي أو بدفع القيمة السوقية أو بموجب عقد هبة، أو دفع قسط الإجارة خلال فترة الإجارة شريطة أن يتم الوعد بشكل منفصل ومستقل عن عقد الإدارة الأساسي، أو يتم إبرام عقد هبة معلق على الوفاء بجميع التزامات الإجارة فتنتقل الملكية تلقائياً عند تحقق ذلك.

٤٤- الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٤-٥

عقد الاستصناع هو اتفاق مع عميل على بيع أو شراء أصل ربما لم ينشأ بعد، على أن تتم صناعته أو بناؤه وفقاً لمواصفات المشتري النهائي وتسليمه له في تاريخ مستقبلي محدد بسعر بيع محدد سلفاً.

٤٥- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٥-٢

الصكوك ذات مخاطر متدنية (مقارنة بالأسهم)، إذ إن سعرها في التداول قليل التغير ولذلك يمكن لحاملها الحصول على السيولة من بيعها في سوق التداول في أي وقت دون خسارة.

٤٦- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٥-٢

حامل السهم له عند التصفية نصيبه من أصول الشركة عند تصفيتها (وتسديد ما عليها من ديون) قل أو أكثر.

٤٧- الإجابة: د المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٥-٢

الأسهم العادية هي الأوراق المالية الوحيدة التي لها حق التصويت في الجمعية العامة للشركة المساهمة.

٤٨- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٤ القسم ٤-٥-٤

التوريق التقليدي هو تحويل الديون إلى أوراق مالية (سندات) متساوية القيمة قابلة للتداول، وتمثل هذه السندات ديناً بفائدة لحاملها في ذمة مصدرها، ولا يجوز إصدار هذه السندات ولا تداولها شرعاً.

٤٩- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٢ القسم ٣-٤-١٠

الغرض من تطبيق مبدأ اعرف عميلك هو تمكين البنك من تكوين تصور مناسب عن الهوية الحقيقية لكل عميل مع درجة مناسبة من الثقة.

٥٠- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ١-٢-٦

يهتم مبدأ التثقيف والتوعية المالية بوضع برامج واليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم.

٥١- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ١-٢-٦

يركز مبدأ الإفصاح والشفافية بإيضاح حقوق ومسؤوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضها البنك.

٥٢- الإجابة: د المرجع: الفصل ٦ القسم ٢-٢-٦

يجب على العميل الصدق عند تقديم المعلومات الكاملة والدقيقة وذلك عند تعبئة أي نماذج خاصة بالبنك.

٥٣- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-١

تتمثل المهارات الفنية لأداء العمل في معرفة أسعار وشروط الخدمات والمنتجات المقدمة من البنك.

٥٤- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٤-٢

يتمثل النشاط التسويقي في إظهار التميز في مجال المنتجات أو الخدمات من خلال تطوير وتحسين إجراءات تقديم هذه الخدمات.

٥٥- الإجابة: د المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-١

الهدف من إعداد مدونة سلوك الاعمال هو إرساء مبادئ الانضباط الوظيفي والشفافية والنزاهة والموضوعية في سلوك موظفي البنك.

٥٦- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-١

يقصد بالنزاهة أن يكون كافة موظفي البنوك فوق مستوى الشبهات والابتعاد عن المصالح الشخصية.

٥٧- الإجابة: ج الفصل ٧ القسم ٧-٢

يقصد بالموضوعية هي التزام كافة موظفي البنوك بالقوانين والتشريعات والتعاميم والمعايير المهنية.

٥٨- الإجابة: أ الفصل ٧ القسم ٧-٢-١

يعدّ التعلم المستمر وتأهيل الذات من قيم الكفاءة المهنية لقواعد السلوك.

٥٩- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٤

يعد تهيئة ظروف عمل آمنة وعادلة وصحيحة تلي المتطلبات والاحتياجات الأساسية للموظفين، بمثابة التزام للبنوك تجاه موظفيها.

٦٠- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٨ القسم ٨-١-١

يشير الالتزام إلى التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي.

٦١- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٨ القسم ٨-٤-١

تقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف وإدارة مخاطر عدم الالتزام، وللقيام بهذه المسؤولية ينبغي اعتماد سياسة الالتزام الخاصة بالبنك.

٦٢- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٨ القسم ٨-٤-٣

مسؤولية إدارة الالتزام هي مساعدة الإدارة العليا على إدارة مخاطر عدم الالتزام التي يواجهها البنك والتعامل معها بفاعلية.

٦٣- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-١-٢

يعرف دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي وإرشادات الرقابة الصادر عن البنك المركزي السعودي الاحتيال المالي، بأنه على أنه «أية ممارسة تنطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة.

- ٦٤- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-٢-٢
الاحتيال الخارجي يرتكبه أشخاص من خارج البنك مثل تزوير المستندات بما في ذلك مستندات الهوية.
- ٦٥- الإجابة: د المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-٢-٢
يعدّ التزوير المحاسبي من خلال تعمد إجراء قيود يومية خاطئة بمثابة احتيال داخلي.
- ٦٦- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-٢-٢
يعد قيام محاسب البنك بالتلاعب في تسجيل العمليات المالية نوع من الاحتيال الداخلي.
- ٦٧- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-١٠
يعرف نظام غسل الأموال الصادر عن البنك المركزي السعودي، عملية غسل الأموال بأنها ارتكاب أي فعل يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع وجعلها تبدو كأنها مشروعة المصدر.
- ٦٨- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-٣
تقتصر مرحلة الإيداع على إدخال الأموال الناتجة من مصدر غير مشروع إلى النظام المالي.
- ٦٩- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-٣
مرحلة التغطية هي مرحلة إخفاء المصدر غير المشروع للأموال، وذلك لكسر عملية تتبع تلك الأموال من خلال القيام بمعاملات معقدة لإخفاءها.
- ٧٠- الإجابة: أ المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-٣
تشمل مرحلة الدمج، إعادة إدخال الأموال المغسولة مرة أخرى في النظام الاقتصادي المشروع، بحيث تبدو كأصول مشروعة.
- ٧١- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-٢-١
يمكن تعريف تمويل الإرهاب بأنه كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها كلياً أو جزئياً لأي نشاط إرهابي، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر.
- ٧٢- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-١
يعد استثمار عائدات الأنشطة الإجرامية في شراء السلع العالية القيمة التي يمكن تداولها بسهولة لإخفاء مصدر هذه العائدات من أمثلة الأنماط المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ٧٣- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-١-٤
يعدّ استخدام المنظمات غير الهادفة للربح لجمع الأموال وإخفاء مصدرها من أمثلة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- ٧٤- الإجابة: أ المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-٤-١
استعداد العميل لشراء صفقات بسعر أعلى من سعر السوق أو بيعها بسعر أقل من سعر السوق، يعد من مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال.
- ٧٥- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-٣-٤
منع الاحتيال يلزم وضع نظام رسمي للإبلاغ الداخلي عن الاحتيال الفعلي والمشتبه به موضع التنفيذ.

٧٦- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-٤-٤

يعدّ الاحتفاظ بسجلات ونسخ من البلاغ والتقرير الفتي وملحقاته أحد الإجراءات التي يلزم على البنك اتخاذها بعد الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها في غسل الأموال.

٧٧- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ١٠-٤-٤

من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالبنك، إبلاغ وحدة التحريات المالية فور تحديد الاشتباه وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها.

٧٨- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ٣-٤-١٠

يحظر على البنك وموظفيه تنبيه أو تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم، وإلا يعد مرتكباً لجريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لا يزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠,٠٠٠ ريال) أو بأحدهما.

٧٩- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ٤-٤-١٠

إنشاء قاعدة بيانات تتضمن جميع المسائل المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتمثلة في الحالات المشتبه بها التي تم الإبلاغ عنها تعد من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٨٠- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ٤-٤-١٠

تعد مهمة إبلاغ وحدة التحريات المالية فور تحديد الاشتباه، وإعداد تقرير فني مفصل عن أية حالة مشتبه بها من مهام إدارة مكافحة غسل الأموال.

٨١- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ٢-٥-١٠

يعد تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل الأموال من مهام وحدة التحريات المالية.

٨٢- الإجابة: ج المرجع: الفصل ١٠ القسم ٢-١-١٠

تعد زيادة صعوبة إمكانية تعقب الأموال من قبل الجهات الأمنية من الأهداف الرئيسية لعملية غسل الأموال.

٨٣- الإجابة: ب المرجع: الفصل ١٠ القسم ٥-١-١٠

يعد إعاقة التطور الاقتصادي في الدولة وانخفاض فرص الاستثمار الحقيقية من الآثار السلبية لعمليات غسل الأموال على الاقتصاد الوطني.

٨٤- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٣-٢-٦

ينبغي على البنك إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات، ويفضل استبدال أجهزة الصرف التي مضى على خدمتها أكثر من تسع سنوات.

٨٥- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٦ القسم ٣-٢-٦

ينبغي على البنك إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من البنك المراسل، وينبغي على البنك إيداع مبلغ الحوالة المعادة في حساب العميل.

٨٦- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-٣

ينبغي على البنك إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حسابه قبل ٦٠ يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك، ويمكن للبنك إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطة فيه.

٨٧- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-٣

على البنك التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهاؤها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته في موعد أقصاه (١٠) أيام عمل بآخر مستجداتها.

٨٨- الإجابة: د المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-٣

تقع على البنك مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.

٨٩- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-٣

المعاملة بعدل وإنصاف لا تعد من مسؤوليات العملاء عن التعامل مع البنوك.

٩٠- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٦ القسم ٦-٢-٣

ينبغي على البنك التوضيح للعميل أن مبلغ السحب النقدي بعملة أجنبية منفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المصرفية الصادرة من البنك المركزي.

٩١- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-١-١

المهارات الفنية هي تلك المهارات التي تتمثل في إتقان العمل والأسلوب الاحترافي لجوانب العمل ومتطلباته وشروطه وواجباته، وأن يكون لدى موظف البنك معرفة جيّدة بطبيعة عمله في البنك من إجراءات وشروط خاصة بخدمات البنك ومنتجاته لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين الذين ينتظرون من الموظف والبنك تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم وحل مشكلاتهم ودعمهم.

٩٢- الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٦

يعد زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء من أهم أهداف إدارة علاقات العملاء.

٩٣- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-١-١

تهدف مبادئ التمويل المسؤول إلى تشجيع التمويل الذي يلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء خصوصاً تلك المتعلقة بالمسكن والحصول على الأصول بدلا من الأغراض الاستهلاكية.

٩٤- الإجابة: ب المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٣

تكون الالتزامات الائتمانية الشهرية للتمويل الذي لا تكون فيه جميع الأقساط متساوية محسوبة بافتراض ثبات القسط الشهري عند مستوى المتوسط الشهري لكافة الأقساط، وبغض النظر عما إذا كان التمويل المستحق السداد من خلال دفعات متساوية أو يستوجب سداد دفعة أخيرة.

٩٥- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٣

عند احتساب نسب التحمل للعملاء الذين يبلغ إجمالي دخلهم الشهري (١٥,٠٠٠) ريال فأقل، فإنه يجب ألا تتجاوز الالتزامات الائتمانية الشهرية المترتبة على التمويل نسبة ٥٥٪ من إجمالي الدخل الشهري للعميل.

٩٦- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٣ القسم ٣-٣

يحتسب من الدخل الآخر نصف المتوسط الشهري لإجمالي المبالغ المالية التي يحصل عليها الشخص من أي مصدر دخل دوري سواء شهرياً أو سنوياً أو ذا فترة دورية أخرى.

٩٧- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٩ القسم ٩-٢-٢

يعد فقدان المستندات والوثائق الأصلية واستبدالها بصور، بمثابة مؤشر على احتيال داخلي.

٩٨- الإجابة: أ المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٢

يطلق على مجموعة المعايير الأخلاقية والقواعد والآداب السلوكية التي يجب أن يتحلى بها الموظف في مهنته تجاه عمله، وزملائه الموظفين، وتجاه المجتمع ككل، مصطلح أخلاقيات العمل.

٩٩- الإجابة: ج المرجع: الفصل ٧ القسم ٧-٢-٤

يجوز لمنسوبي المؤسسة المالية قبول الهدية بشرط أن تكون الهدية وقيمتها مما هو متعارف على تقديمه، وذلك بحسب المناسبة التي قدمت فيها وطبيعتها.

١٠٠- الإجابة: د المرجع: الفصل ٥ القسم ٥-٥

يمثل التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة أحد الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء.

خريطة المنهج



وحدة/عنصر المنهج	الفصل / القسم	
العنصر الأول	الفصل الأول	هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية
١		هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:
١-١	القسم الأول	طبيعة القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية: ١-١-١ ماهية ومكونات النظام المصرفي ٢-١-١ الهيكل الخاص للقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية
٢-١	القسم الثاني	الملاحظ العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد والتعامل بداخله: ١-٢-١ مفهوم الخدمة المصرفية ٢-٢-١ خصائص الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك ٣-٢-١ مفهوم قنوات التوزيع للخدمات المصرفية وأنواعها
٣-١	القسم الثالث	الإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية والقواعد المنظمة له: ١-٣-١ أهداف البنك المركزي السعودي ومهامه ومسؤولياته. ٢-٣-١ القواعد التنظيمية للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية - منح الترخيص - تحديد نسب معينة - وضع قواعد تنظيمية عامة وتصميم - تعيين مراقبين للحسابات - تقديم بيانات دورية للبنك المركزي - التفتيش على البنوك - مراقبة الائتمان - حظر ممارسة البنوك لبعض الأعمال - الترخيص الكتابي من البنك المركزي السعودي لمزاولة بعض الأعمال - اتخاذ الإجراءات في حالة مخالفة البنك للقواعد والأحكام ٣-٣-١ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي

القسم الرابع	تطور العمل المصرفي في المملكة العربية السعودية: ١-٤-١ نشأة النظام المصرفي السعودي ٢-٤-١ التطور الذي حدث بالنظام المصرفي السعودي ٣-٤-١ البنوك الرقمية في المملكة العربية السعودية	٤-١
الفصل الثاني	المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية	العنصر الثاني
	المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	٢
القسم الأول	الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية: ١-١-٢ الخدمات المصرفية للأفراد ٢-١-٢ الخدمات المصرفية للشركات ٣-١-٢ الخدمات المصرفية المتنوعة	١-٢
القسم الثاني	قواعد الحسابات البنكية: ١-٢-٢ فتح الحسابات البنكية ٢-٢-٢ القواعد الخاصة بفتح حسابات بنكية للأشخاص الطبيعيين ٣-٢-٢ القواعد الإشرافية والرقابية على الحسابات البنكية ٤-٢-٢ القواعد العامة لتشغيل الحسابات البنكية	٢-٢
القسم الثالث	الأوراق التجارية في المملكة العربية السعودية: ١-٣-٢ أنواع الأوراق التجارية وخصائصها ووظائفها ٢-٣-٢ الكمبيالة ٣-٣-٢ السند لأمر ٤-٣-٢ الشيك	٣-٢
القسم الرابع	أنظمة المدفوعات والخدمات التقنية المقدمة في القطاع المصرفي السعودي: ١-٤-٢ نظام المدفوعات السعودية ٢-٤-٢ النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة	٤-٢

	<p>٣-٤-٢ التنظيم الرقمي لحسابات العملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان)</p> <p>٤-٤-٢ الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع</p> <p>٥-٤-٢ نظام سويفت</p> <p>٦-٤-٢ نظام سداد المدفوعات</p> <p>٧-٤-٢ الإنترنت المصرفي</p> <p>٨-٤-٢ الهاتف المصرفي</p> <p>٩-٤-٢ أجهزة الصرف الآلي</p>	
القسم الخامس	<p>المنتجات التمويلية التي تقدمها البنوك للأفراد:</p> <p>٢-٥-٢ مفهوم البطاقات الائتمانية</p> <p>٣-٥-٢ مفهوم التمويل الاستهلاكي</p> <p>٤-٥-٢ مفهوم التمويل العقاري</p> <p>٥-٥-٢ قواعد الإفصاح عن أسعار المنتجات التمويلية والادخارية</p> <p>٦-٥-٢ متطلبات الإفصاح</p> <p>٧-٥-٢ نماذج جداول الإفصاح للأفراد</p>	٥-٢
العنصر الثالث	مبادئ التمويل المسؤول	
	<p>مبادئ التمويل المسؤول</p> <p>عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:</p>	٣
القسم الأول	<p>مبادئ التمويل المسؤول للأفراد:</p> <p>١-١-٣ طبيعة مبادئ التمويل المسؤول</p> <p>٢-١-٣ الأحكام العامة لمبادئ التمويل المسؤول</p>	١-٣
القسم الثاني	٢-٣ المبادئ الكيفية للتمويل المسؤول:	٢-٣
القسم الثالث	٣-٣ المبادئ الكمية للتمويل المسؤول:	٣-٣
القسم الرابع	<p>٤-٣ ضوابط وإجراءات التحصيل للعملاء الأفراد:</p> <p>١-٤-٣ ضوابط التواصل مع العملاء</p> <p>٢-٤-٣ إجراءات التحصيل من حسابات العملاء</p> <p>٣-٤-٣ إجراءات التعامل مع العملاء المتعثرين عن السداد</p>	٤-٣

العنصر الرابع	مبادئ الشريعة الإسلامية وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد	الفصل الرابع
٤	مبادئ الشريعة الإسلامية وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	
١-٤	١-٤ الملامح العامة لقطاع المصارف الإسلامية: ١-١-٤ مفهوم المصارف الإسلامية ٢-١-٤ خصائص المصارف الإسلامية ٣-١-٤ أوجه الاتفاق والاختلاف بين كل من المصارف التقليدية والإسلامية	القسم الأول
٢-٤	٢-٤ عمليات النوافذ الإسلامية: ١-٤-٢ مفهوم النوافذ الإسلامية ٢-٤-٢ مزايا إنشاء النوافذ الإسلامية ٣-٢-٤ حوكمة عمليات النوافذ الإسلامية	القسم الثاني
٣-٤	٣-٤ الهيئات الداعمة للعمل المصرفي الإسلامي: ١-٣-٤ هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (ايوفي) ٢-٣-٤ المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية ٣-٣-٤ مجلس الخدمات المالية الإسلامية ٤-٣-٤ السوق المالية الإسلامية الدولية ٥-٣-٤ الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف	القسم الثالث
٤-٤	٤-٤ أدوات وصيغ التمويل الإسلامي: ٢-٤-٤ المرابحة ٣-٤-٤ الإجارة ٤-٤-٤ التَوَرُّق ٥-٤-٤ الاستصناع ٦-٤-٤ المشاركة ٧-٤-٤ المضاربة ٨-٤-٤ القرض الحسن	القسم الرابع

القسم الخامس	<p>٥-٤ الصكوك الإسلامية وعمليات التوريق:</p> <p>٢-٥-٤ مفهوم الصكوك الإسلامية</p> <p>٣-٥-٤ الصكوك والأسهم والسندات التقليدية</p> <p>٤-٥-٤ التوريق الإسلامي (التصكيك)</p>	٥-٤
العنصر الخامس	مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد	
الفصل الخامس	مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	٥
القسم الأول	<p>١-٥ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء في البنوك:</p> <p>١-١-٥ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء</p> <p>- المهارات الفنية</p> <p>- المهارات السلوكية</p> <p>٢-١-٥ دور الموظف تجاه العميل</p>	١-٥
القسم الثاني	<p>٢-٥ توقعات العملاء من موظفي خدمة العملاء:</p> <p>١-٢-٥ كيفية تحقيق توقعات العميل</p> <p>٢-٢-٥ نظام تقييم رضا العملاء</p>	٢-٥
القسم الثالث	<p>٣-٥ كيفية المحافظة على العملاء:</p> <p>١-٣-٥ الاهتمام بالعملاء</p> <p>٢-٣-٥ تلبية رغبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم</p> <p>٣-٣-٥ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه</p> <p>٤-٣-٥ التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع البنك</p> <p>٥-٣-٥ إدارة فترات انتظار العملاء</p> <p>٦-٣-٥ معالجة الأخطاء في أداء الخدمة</p>	٣-٥
القسم الرابع	<p>٤-٥ أسس الخدمة المتميزة (الفعالة):</p> <p>١-٤-٥ أسس التميز</p> <p>٢-٤-٥ التسويق أساس الأداء المتميز للخدمة والعناية بالعملاء</p>	٤-٥

القسم الخامس	٥-٥ آليات التعامل مع شكاوى العملاء:	٥-٥
القسم السادس	٦-٥ إدارة علاقات العملاء بفاعلية: ١-٦-٥ الاتصال الأولي بالعميل ٢-٦-٥ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم ٣-٦-٥ الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة ٤-٦-٥ حل مشاكل العملاء ٥-٦-٥ الإفصاح عن التراخيص	٦-٥
الفصل السادس	مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية	العنصر السادس
	مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار:	٦
القسم الأول	١-٦ الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية	١-٦
القسم الثاني	٢-٦ مبادئ حماية عملاء المؤسسات المالية: ١-٢-٦ المبادئ العامة ٢-٢-٦ مسؤوليات العملاء ٣-٢-٦ الالتزامات الرئيسية ٤-٢-٦ الأخطاء والشكاوى	٢-٦
الفصل السابع	قواعد وسلوك العمل	العنصر السابع
	قواعد العمل وسلوكه عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	٧
القسم الأول	١-٧ الهدف من إعداد مدونة سلوك الأعمال	١-٧
القسم الثاني	٢-٧ مبادئ السلوك وأخلاقيات العمل في المؤسسات المالية: ١-٢-٧ الالتزام بالسلوك المهني والآداب العامة ٢-٢-٧ التفاعل مع أصحاب المصلحة ٣-٢-٧ مكافحة جرائم الفساد المالي والإداري ٤-٢-٧ الهدايا والضيافة	٢-٧

	<p>٥-٢-٧ الالتزام بالأنظمة واللوائح والتعليمات والسياسات</p> <p>٦-٢-٧ التعامل مع تضارب المصالح</p> <p>٧-٢-٧ الحفاظ على السرية وآليات الإفصاح عن المعلومات</p> <p>٨-٢-٧ استخدام المعلومات الداخلية وتسريبها للتلاعب في السوق</p> <p>٩-٢-٧ الإبلاغ عن المخالفات الفعلية أو المحتملة</p> <p>١٠-٢-٧ المكافآت والحوافز</p>	
القسم الثالث	<p>٣-٧ التزام الموظفين تجاه بعضهم بعضاً:</p> <p>١-٣-٧ التعامل مع الرؤساء والمسؤولين</p> <p>٢-٣-٧ التعامل مع الزملاء</p> <p>٣-٣-٧ التعامل مع المرؤوسين</p>	٣-٧
القسم الرابع	<p>٤-٧ التزام البنوك تجاه موظفيها:</p> <p>١-٤-٧ الجزاءات التأديبية</p> <p>٢-٤-٧ التبليغ والاستفسار</p> <p>٣-٤-٧ الاتفاق مع العميل</p>	٤-٧
القسم الخامس	٥-٧ سياسة السلوك المهني لأعضاء مجلس الإدارة:	٥-٧
الفصل الثامن	مبادئ الالتزام وتأثيرها على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد	العنصر الثامن
	<p>مبادئ الالتزام وتأثيرها على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد</p> <p>عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن</p> <p>ينعرف على:</p>	٨
القسم الأول	<p>١-٨ الالتزام في المؤسسات المالية:</p> <p>١-١-٨ مفهوم الالتزام</p> <p>٢-١-٨ مفهوم وظيفة الالتزام</p> <p>٣-١-٨ أهمية الالتزام في قطاع الخدمات المصرفية</p> <p>٤-١-٨ مخاطر عدم الالتزام</p>	١-٨
القسم الثاني	<p>٢-٨ إدارة الالتزام ومسؤول الالتزام:</p> <p>١-٢-٨ الوضع التنظيمي لإدارة الالتزام</p> <p>٢-٢-٨ مبادئ إدارة الالتزام</p>	٢-٨

	- الاستقلالية - الموارد ٣-٢-٨ المسؤول عن الالتزام	
القسم الثالث	٣-٨ قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية:	٣-٨
القسم الرابع	٤-٨ مسؤوليات الالتزام في البنوك: ١-٤-٨ مسؤوليات مجلس الإدارة بشأن الالتزام ٢-٤-٨ مسؤوليات الإدارة العليا بشأن الالتزام ٣-٤-٨ مسؤوليات إدارة الالتزام	٤-٨
القسم الخامس	٥-٨ سياسة الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية:	٥-٨
القسم السادس	٦-٨ حوكمة المؤسسات المالية في المملكة العربية السعودية: ١-٦-٨ أهمية حوكمة المؤسسات المالية وفوائدها ٢-٦-٨ المبادئ الرئيسية للحوكمة في المؤسسات المالية	٦-٨
الفصل التاسع	تحديد ووصف مفهوم الاحتيال، وتأثير ذلك على الخدمات المصرفية للأفراد	العنصر التاسع
	تحديد ووصف مفهوم الاحتيال، وتأثير ذلك على الخدمات المصرفية للأفراد عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:	٩
القسم الأول	١-٩ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد ١-١-٩ تعريف الجرائم المالية ٢-١-٩ مفهوم الاحتيال ٣-١-٩ أسباب انتشار ظاهرة الاحتيال ٤-١-٩ خطورة جرائم الاحتيال المالي وأهمية مكافحته	١-٩
القسم الثاني	٢-٩ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال في قطاع الخدمات المصرفية: ١-٢-٩ أنواع الاحتيال وفقاً للوسائل المستخدمة لتنفيذه - الاحتيال المادي (التقليدي) - الاحتيال المالي الإلكتروني ٢-٢-٩ أنواع الاحتيال وفقاً للشخص القائم به: - الاحتيال الخارجي	٢-٩

	<p>- الاحتيال الداخلي</p> <p>- التواطؤ من قبل موظفي البنك مع أطراف خارجية</p>	
القسم الثالث	<p>٣-٩ أساليب مكافحة الاحتيال ومواجهته:</p> <p>١-٣-٩ وضع استراتيجية مكافحة الاحتيال وسياسة الرقابة</p> <p>٢-٣-٩ الإطار التنظيمي وهيكلية المسؤولية</p> <p>٣-٣-٩ تقييم مخاطر الاحتيال</p> <p>٤-٣-٩ نشر الوعي بشأن الاحتيال</p> <p>٥-٣-٩ إجراءات الرقابة الداخلية</p> <p>٦-٣-٩ المتابعة</p> <p>٧-٣-٩ أنظمة الإبلاغ عن الاحتيال</p> <p>٨-٣-٩ معايير التحقيق</p> <p>٩-٣-٩ معايير السلوك والإجراءات التأديبية</p>	٣-٩
القسم الرابع	<p>٤-٩ وحدة مكافحة الاحتيال المالي:</p> <p>١-٤-٩ مهام وحدة مكافحة الاحتيال المالي</p> <p>٢-٤-٩ الموارد البشرية والتدريب</p>	٤-٩
الفصل العاشر	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية	العنصر العاشر
	<p>مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية</p> <p>عند استكمال دراسة هذا القسم من الكتاب يجب على المتقدم للاختبار أن يتعرف على:</p>	١٠
القسم الأول	<p>١-١٠ عمليات غسل الأموال:</p> <p>١-١-١٠ تعريف غسل الأموال</p> <p>٢-١-١٠ أهداف عملية غسل الأموال</p> <p>٣-١-١٠ مراحل عمليات غسل الأموال</p> <p>٤-١-١٠ الطرق (الأنماط) المستخدمة في عمليات غسل الأموال</p> <p>٥-١-١٠ مخاطر عمليات غسل الأموال</p> <p>٦-١-١٠ العقوبات على جرائم غسل الأموال</p>	١-١٠

القسم الثالث	<p>٢-١٠ عمليات تمويل الإرهاب:</p> <p>١-٢-١٠ تعريف تمويل الإرهاب</p> <p>٢-٢-١٠ مراحل تمويل الإرهاب</p> <p>٣-٢-١٠ مخاطر جرائم تمويل الإرهاب</p> <p>٤-٢-١٠ متطلبات مكافحة تمويل الإرهاب</p>	٢-١٠
القسم الثالث	٣-١٠ الفرق بين غسل الأموال وتمويل الإرهاب:	٣-١٠
القسم الرابع	<p>٤-١٠ العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل الأموال أو تمويل إرهاب:</p> <p>١-٤-١٠ مؤشرات الاشتباه بعملية غسل الأموال</p> <p>٢-٤-١٠ إجراءات الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها</p> <p>٣-٤-١٠ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم</p> <p>٤-٤-١٠ إدارة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</p>	٤-١٠
القسم الخامس	<p>٥-١٠ مبادرات المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:</p> <p>١-٥-١٠ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال</p> <p>٢-٥-١٠ اختصاص الإدارة العامة للتحريات المالية</p>	٥-١٠

Umm Salamah Al Ansari St. Al Mutamarat

Riyadh 12712, Saudi Arabia

Telephone: +966-11-466-2688

cs@fa.gov.sa

Fax: +966-11-466-2936 / 466-2966

