

- تسلم الكتب الموجهة إلى المصرف بالبريد أو يدويا إلى الإدارة المختصة، وفي حالة عدم التزامكم بهذه التعليمات قد تتعرض هذه المراسلات إلى التأخير أو الضياع.
- \*بالإشارة إلى تعليمات مصرف قطر المركزي الصادرة إلى البنوك، والواردة في صفحة ٣١٨ بند ١/٢ من هذه التعليمات.
- على جميع البنوك التي تزود مصرف قطر المركزي بالبيانات والمعلومات عن طريق مراسليها، بأن يتم تسليم هذه البيانات والمعلومات لسكرتيرة الإدارة المعنية وعدم تسليمها لأي موظف آخر حرصاً على سرية وسلامة المعلومات التي ترسلها تلك الجهات إلى المصرف.
- يعمل بهذه التعليمات اعتباراً من تاريخه ٢٠٠٩/٥/٦.

### ٣- الرد على المراسلات:-

نظراً لتأخر بعض البنوك العاملة بالدولة في الرد على المراسلات والكتب الصادرة من المصرف المركزي والتي تتعلق بأوامر وأحكام قضائية صادرة من المحاكم أو النيابة العامة أو الهيئة العامة لشؤون القاصرين، الأمر الذي يترتب عليه تأخر رد المصرف المركزي على تلك الجهات.

وحيث أن ما يرد في تلك المراسلات متعلق بحقوق وأموال، لذلك يرجى الرد عليها عاجلاً.

### ٤- \*\*إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية:

وفقاً للهيكل التنظيمي الجديد للمصرف المركزي فقد تم إنشاء إدارة جديدة تهدف إلى حماية المستهلك ونشر الوعي المالي والمصرفي، وتكون لها المهام والاختصاصات التالية:-

\* تعميم ٢٠٠٩/٣٣ تاريخ ٢٠٠٩/٥/٦  
\*\* تعميم ٢٠٠٩/٩٦ تاريخ ٢٠٠٩/١١/٢٥

- أ- حماية عملاء البنوك وشركات الاستثمار – وشركات التمويل ومحال الصرافة.
- ب- التأكد من أن البنوك وشركات الاستثمار – وشركات التمويل ومحال الصرافة تعمل وفق الأسس المالية والمصرفية السليمة.
- ج- تلقي شكاوي العملاء وحلها إن أمكن.
- د- نشر الوعي المصرفي بالدولة.
- على أن تكون مهمة مسئول الاتصال لديكم (تعميم رقم ٢٠٠٩/١٨) التعامل مع شكاوي العملاء والجمهور وتكون له الاختصاصات التالية:
- التعامل مع شكاوي العملاء والجمهور والرد عليها في فترة لا تتعدى أسبوعاً واحداً.
  - إعداد وحفظ سجلات للشكاوي المقدمة وتكون جاهزة عند الطلب.
- سوف يقوم المصرف المركزي، ومن وقت لآخر بإصدار التعليمات اللازمة والتي تنظم علاقة البنوك بعملائها والتي تخص حماية المستهلك وعلى الجميع الالتزام بالتعليمات وتنفيذها، وفي حالة مخالفة أي بنك أو أي مؤسسة مالية لهذه التعليمات، وبناءً على توصية إدارة حماية المستهلك سيقوم المصرف المركزي باتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لأحكام المرسوم بقانون رقم (٣٣) لسنة ٢٠٠٦ بشأن مصرف قطر المركزي.