

بسم الله الرحمن الرحيم

Qatar Central Bank
GOVERNOR OFFICE



مَصْرِفُ قَطْرَ الْمَرْكَزِيِّ
مَكْتَبُ الْخَافِظِ

3345391

تعميم خارجي
14-06-2020
2020/0001189
2020/13



(تعميم رقم أ.ر. ١٣ / ٢٠٢٠)

إلى جميع شركات التأمين وإعادة التأمين والتكافل وإعادة التكافل العاملة في الدولة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع: تعليمات مصرف قطر المركزي
بشأن الخدمات المالية المقدمة للعملاء من ذوي الإعاقة

انطلاقاً من رغبة مصرف قطر المركزي في تعزيز الشمول المالي
(Financial Inclusion) واستفادة كافة فئات وشرائح المجتمع من الخدمات المصرفية
والمالية التي تقدمها المؤسسات المالية الخاضعة لرقابته، ومسايرة للتطورات العالمية في تذليل
العقبات التي تحول دون إتاحة تلك الخدمات لذوي الإعاقة.

نرفق لكم طيه التعليمات التي يتعين على الشركات تطبيقها في إطار تعاملها مع عملائها
من ذوي الإعاقة.

وعلى الشركات المبادرة إلى اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق هذه التعليمات،
بما في ذلك وضع ما يلزم من سياسات معتمدة من قبل ملاك الشركة / مجالس الإدارة وتحديث
أدلة إجراءات العمل لديها. ويتعين على الشركات البدء في إجراءات تطبيق هذه التعليمات
اعتباراً من تاريخه وبحيث يتم الالتزام بها بشكل كامل خلال مدة أقصاها نهاية
ديسمبر ٢٠٢٠.

هذا وفي إطار إجراءات مصرف قطر المركزي بشأن متابعة تنفيذ هذه التعليمات
والتأكد من تقديم الخدمات المالية اللازمة لهذه الشريحة الهامة من المجتمع،
يتعين موافاة إدارة خدمات الإشراف والرقابة المشتركة - قسم التراخيص

قسم التراخيص - ٢٠٢٠

بسم الله الرحمن الرحيم

Qatar Central Bank
GOVERNOR OFFICE



مَصْرِفُ قَطْرَ الْمَرْكَزِيِّ
مَكْتَبُ الْمَحَافِظِ

3345391

3345391

3345391

بالمصرف بتقرير ربع سنوي اعتباراً من نهاية ديسمبر ٢٠٢٠، يتضمن الخطوات والإجراءات التي تمت في سبيل تطبيق ما جاء في هذه التعليمات وخطة الشركة المستقبلية في حال عدم تمكنها من تطبيق التعليمات الواردة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،


عبدالله بن سعود آل ثاني
المحافظ

3345391

3345391

3345391

قسم التراخيص - ٢٠٢٠



أولاً: تعريف العميل ذو الإعاقة.

وفقاً للتعريف الوارد في القانون رقم (٢) لسنة ٢٠٠٤ بشأن ذوي الاحتياجات الخاصة يعرف الشخص ذو الإعاقة بأنه كل شخص مصاب بعجز كلي أو جزئي دائم في أي من حواسه أو قدراته الجسمية أو النفسية أو العقلية إلى المدى الذي يحد من إمكانيته للتعلم أو التأهيل أو العمل ويستثنى من التعريف الشخص ذو الإعاقة النفسية والذهنية والإدراكية التي تحول دون قدرته على اتخاذ القرارات باستقلالية والذي يجب أن يكون برفقة وصي قانوني على معاملاته المالية.

ثانياً: تقديم الخدمات المالية للعملاء.

- وضع سياسات وإجراءات عمل من شأنها التعرف على العميل ذو الإعاقة ومدى قدرته على اتخاذ القرارات في إطار الإجراءات التي تتخذها الشركة لمعرفة العميل ومساعدته لتسهيل تعامله معها.
- وضع إجراءات عمل واضحة ومحددة لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل والحفاظ على سرية تلك البيانات والمعلومات.
- تضمين العميل في سياسية الشركة التسويقية والإعلان عن منتجاتها وخدماتها المالية المقدمة.
- تدريب موظفي الشركة على التعامل مع العميل ذو الإعاقة وتبسيط شرح الإجراءات والمعاملات المالية له.
- اتخاذ التدابير المناسبة والفعالة لضمان حق المساواة للعميل ذوي الإعاقة في إدارة معاملاته المالية وتسعير المنتجات والخدمات المالية المقدمة له على أساس المساواة مع العملاء الآخرين.
- تقديم كافة الخدمات المالية للعميل ذو الإعاقة دون زيادة أي أعباء عليه من فوائد/عوائد أو رسوم وغيرها ومراعاة تعريف وإرشاد العميل بالمخاطر والحقوق والالتزامات التي قد تنطوي عليها تقديم هذه الخدمات ولا يجوز للشركة الطلب من العميل تقديم ضمانات إضافية للحصول على المنتجات المالية بسبب الإعاقة.
- توفير نشرات وكتيبات للعملاء حول المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها الشركة باستخدام طريقة برايل أو صيغ إلكترونية أو تطبيقات تستخدم لغة الإشارة.
- استخدام نماذج خاصة لعقود المعاملات والمستندات والإشعارات للعملاء من ذوي الإعاقة البصرية وضعاف البصر مطبوعة وفقاً لطريقة برايل.

- التحقق من استكمال الأمور والأركان القانونية للمعاملات فيما يتعلق بوجود وكيل ممثل للعميل ووجود شهود عند إبرام الاتفاقيات وإجراء المعاملات وفيما يتعلق بالعميل ذو الإعاقة البصرية والسمعية عدم إلزامه على وجود شاهد له وإنما يتم استيفاء توقيعه بحضور اثنين من موظفي الشركة عند القيام بأي معاملة مالية.
- يجب على الشركة تصنيف بيانات العميل ذو الإعاقة من خلال أنظمة الشركة الداخلية بوضع رموز أو أرقام معاملات خاصة به يسهل التعرف وتقديم الخدمات المالية له.
- على الشركة التنسيق مع الجمعيات والمراكز التي تعمل في مجال ذوي الإعاقة وكذلك التنسيق مع مصرف قطر المركزي لتوعية الأشخاص ذوي الإعاقة بحقوقهم في استخدامات الخدمات المالية وواجباتهم ومسؤولياتهم حيال استخدام هذه الخدمات.

ثالثاً: إجراءات العناية الواجبة تجاه العملاء.

يجب على الشركات التعرف على العميل من خلال التحقق من إثبات الشخصية و(إثبات حالة الإعاقة) أيضاً وفقاً لإجراءات العناية الواجبة الواردة في تعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

رابعاً: إمكانية وصول العملاء للشركة وفروعها.

يجب على الشركات تجهيز فروعها وأجهزتها المختلفة كلما أمكن بالتدابير المناسبة التي تسهل وصول العملاء لها واستخدام مرافقها من خلال ما يلي: -

- توفير منحدرات تسهل وصول العملاء إلى فرع الشركة ومواقف سيارات مخصصة لهم.
- توفير منافذ خدمات (كاونترات) ذات ارتفاع مناسب للتعامل مع العملاء أو خدمتهم بشكل منفصل من خلال منافذ مستقلة.
- تدعيم الأجهزة (أجهزة الخدمة الذاتية) بلوحة مفاتيح بطريقة برايل أو بطريقة تتيح تمييز الأرقام وأن تكون بارتفاع مناسب وتوفير سماعة خاصة وإضافة إمكانية استقبال وإرسال الخدمات الصوتية.

خامساً: تقييم التزام الشركة بالتعليمات الصادرة.

- يجب على الشركة موافاة قسم التراخيص - بإدارة خدمات الاشراف والرقابة المشتركة بتقرير ربع سنوي اعتباراً من نهاية ديسمبر ٢٠٢٠ يتضمن الخطوات والإجراءات التي اتخذتها الشركة لتطبيق ما جاء في هذه التعليمات وخطة الشركة المستقبلية في حال عدم تمكنها من تطبيق تلك التعليمات الواردة.