

الباب الثامن

تعليمات أخرى

الباب الثامن: تعليمات أخرى

أولاً : مراسلات البنوك مع مصرف قطر المركزي

١- اعتماد اللغة العربية في المراسلات :-

١/١ يرجى مراعاة اعتماد اللغة العربية في جميع مراسلاتكم مع المصرف باعتبارها اللغة الرسمية للدولة ، وفي الحالات التي تقضى فيها ضرورة استعمال لغة أجنبية ، يتعين استعمال اللغة العربية كلغة أولى واللغة الأجنبية كلغة ثانية باعتبارها ترجمة للأصل المحرر أساساً باللغة العربية .

٢/١ * بالإشارة الى مذكرة الأمانة العامة لمجلس الوزراء رقم ق م و/٢٦٨-٢٠٠٨/١٩ تاريخ ٢٠٠٨/٦/٩ المرفق صورة عنها، بشأن أن تلتزم جميع الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى والهيئات والمؤسسات العامة بقرار مجلس الوزراء، التأكيد بوجوب استعمال اللغة العربية في مكاتباتها وأي بيانات تصدر عنها داخل الدولة باعتبار أن اللغة العربية هي اللغة الرسمية للدولة، وفي الحالات التي تقتضي فيها ضرورة استعمال لغة أجنبية فيتعين استعمال اللغة العربية كلغة أولى واللغة الأجنبية كلغة ثانية باعتبارها ترجمة للأصل المحرر باللغة العربية.

وتأكيداً لتعليماتنا الواردة في البند ١/١، يرجى مراعاة اعتماد اللغة العربية في جميع مراسلاتكم مع المصرف.

٣/١ **استعمال اللغة العربية

بالإشارة إلى كتاب سعادة وزير الدولة للشؤون الداخلية رقم ٢٠١١/٥/٢٢١١/٠٨/٢٠١١ بتاريخ ٢٠١١/٥/٣ والمرفق به مذكرة الأمانة العامة لجامعة الدول العربية والمتضمنة قرار مجلس الوزراء العرب المسؤولين عن شؤون البيئة بشأن استعمال اللغة العربية في اجتماعات الأمم المتحدة والمؤتمرات الدولية فإنه تعزيراً لمضمون هذا القرار يجب على البنوك استعمال اللغة العربية في أي مراسلات لها مع الهيئات الدولية كما يؤكد المصرف المركزي على ضرورة الالتزام بتعليماته التنفيذية

* تعميم ٢٠٠٨/٨٦ تاريخ ٢٠٠٨/٦/١٩ (إلى جميع البنوك)

** تعميم ٢٠١١/٤٦ تاريخ ٢٠١١/٦/٥ (إلى جميع البنوك)

بالصفحة رقم (٥٥٧) بند (١) بأن تكون اللغة العربية هي الأساس في التعامل مع المصرف المركزي على أن ترد المراسلات ومرفقاتها بالكامل باللغة العربية .

٢- تنظيم مراسلات البنوك مع مصرف قطر المركزي :-

- حفظ سجلين لدى البنك ، الأول سجل "وارد " تدون فيه جميع المراسلات الواردة إلى البنك من داخل قطر وخارجها يبين فيه التاريخ والجهة المرسل منها والموضوع وتسجيل رقم إشارة متسلسل لكل رسالة واردة .
- وسجل آخر "صادر " تدون فيه جميع مراسلات البنك المرسله إلى جهات مختلفة داخل قطر وخارجها ، يبين فيه التاريخ والجهة المرسل إليها والموضوع وتسجيل رقم إشارة متسلسل لكل رسالة صادرة مع الاحتفاظ بنسخ من الكتب الصادرة .
- الكتب الصادرة من البنك ، يجب أن تحتوي على رقم الإشارة والتاريخ وموضوع الكتاب وتوقيع المدير العام / الرئيس التنفيذي أو من ينوب عنه في حالة غيابه .
- أن يدون على المغلف الحافظ للكتب الموجهة إلى مصرف قطر المركزي عناية مدير الإدارة المختصة بالموضوع ، علماً بأن لكل إدارة في المصرف رمز الإدارة المقيد يسبقه رقم الإشارة الخاص بها وذلك لملاحظته عند توجيه الكتاب وهي مبينة أدناه.

مكتب المحافظ	(م ح)
مكتب نائب المحافظ	(ن م ح)
المكتب التنفيذي	(م ت)
إدارة الإشراف والرقابة	(أ ر)
إدارة الدين العام والشئون المصرفية والإصدار	(د م ص)
إدارة الاستثمار	(أ س)
إدارة البحوث والسياسات النقدية	(ب/س/ن)
إدارة الشئون الإدارية والمالية	(ش أ)
إدارة النظم المصرفية والمدفوعات والتسويات	(ن م.م.ت)

(ش ق)	إدارة الشؤون القانونية
(أ س ح)	إدارة الإستقرار المالي والإحصاء
(م خ م)	حماية مستخدمي الخدمات المصرفية
(م.م.أ)	مركز قطر للمعلومات الائتمانية
(أ م)	إدارة المخاطر
(ت ق)	إدارة المراقب العام
(ر ش ت)	إدارة الإشراف والرقابة على التأمين

- 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 الى تعليمات مصرف قطر المركزي الصادرة الى البنوك، والواردة في صفحة ٣٩٥ 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.

ثانياً: **إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية:

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

* تعميم ٢٠٠٩/٣٣ تاريخ ٢٠٠٩/٥/٦ (إلى جميع البنوك)
** تعميم ٢٠٠٩/٩٦ تاريخ ٢٠٠٩/١١/٢٥ (إلى جميع البنوك)

- 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 مستخدمي الخدمات المصرفية سيقوم المصرف المركزي باتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لأحكام قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢.

ثالثاً : قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢* :

- أ- بالإشارة إلى القانون أعلاه الصادر بتاريخ ٢ ديسمبر ٢٠١٢ يرجى الإحاطة بأنه قد تم نشره في الجريدة الرسمية – العدد السابع عشر بتاريخ ٣- ديسمبر ٢٠١٢ م .
عليه ووفقاً لأحكام المادة (٢) من قانون إنشاء الجريدة الرسمية [رقم (١) لسنة ١٩٦١] فإن العمل بالقانون المشار إليه سوف يبدأ اعتباراً من يوم الأربعاء الموافق ٣٠ يناير ٢٠١٣ .

على جميع المؤسسات المالية في الدولة وجميع الجهات الخاضعة لأحكام القانون المشار إليه توفيق أوضاعها وفقاً لأحكامه وذلك خلال ستة أشهر من تاريخ العمل به .
وسوف يقوم مصرف قطر المركزي بنشر القانون كاملاً وباللغتين العربية والانجليزية على موقعه الرسمي على شبكة المعلومات الدولية www.qcb.gov.qa .

* تعميم ٢٠١٣/٦ تاريخ ٢٠١٣/١/٢٩ (إلى جميع البنوك)

ب- * توفيق الأوضاع وفقاً لأحكام قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢ :-

عملاً بأحكام المادة (٣) من القانون رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢ بإصدار قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية ، والتي أوجبت على جميع المخاطبين بأحكام القانون المشار إليه توفيق أوضاعهم وفقاً لأحكامه وذلك خلال ستة أشهر من تاريخ العمل به .
وحيث أن مهلة الستة أشهر المشار إليها انتهت في ٣٠ يوليو ٢٠١٣ ، فقد تقرر تمديد المهلة إلى ستة أشهر أخرى تنتهي في ٣٠ يناير ٢٠١٤ .
على جميع المؤسسات المالية توفيق أوضاعها وفقاً لأحكام القانون المشار إليه ، وسوف يقوم المصرف المركزي بعد نهاية المهلة المشار إليها بتوقيع العقوبات والجزاءات المقررة قانوناً على المؤسسات المالية التي تفشل في توفيق أوضاعها .

رابعاً: تعليمات وحدة المعلومات المالية** :

المتطلبات اللازمة في عملية الإبلاغ عن العمليات المشبوهة أو عند طلب الاستعلام من قبل الوحدة .

في إطار تعزيز التنسيق بين وحدة المعلومات المالية والجهات الملزمة بالإبلاغ وفقاً لما ورد بالقانون رقم ٤ لسنة ٢٠١٠م، يرجى الالتزام بإرفاق المتطلبات التالية عند عملية الإبلاغ عن العمليات المشبوهة أو طلب الاستعلام :

- ١ . مجموع الإيداعات النقدية خلال فترة الفحص .
- ٢ . مجموع السحوبات النقدية خلال فترة الفحص .
- ٣ . مجموع السحوبات عن طريق الصراف الآلي خلال فترة الفحص .
- ٤ . مجموع السحوبات عن طريق نقاط البيع خلال فترة الفحص .
- ٥ . جدول تفصيلي بالحوالات الواردة (التاريخ – المبلغ - بلد المرسل - الغرض من الحوالة) والمجموع الكلي لها .
- ٦ . جدول تفصيلي بالحوالات الصادرة (التاريخ – المبلغ – المستفيد - بلد المستفيد - الغرض من الحوالة) والمجموع الكلي لها .

* تعميم ٢٠١٣/٦٤ تاريخ ٢٠١٣/٨/٦ (إلى جميع البنوك)

** تعميم ٢٠١١/١ تاريخ ٢٠١١/١/٩ موجه إلى السادة مسئولو الإبلاغ المعنيين بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالبنوك

٧. جدول تفصيلي بالتحويلات الداخلية من وإلى الحساب متضمنا التفاصيل التالية (أسم صاحب الحساب المسحوب عليه وكذلك الحساب المحول له-المبلغ-التاريخ-الغرض).
٨. مجموع الشيكات المودعة في الحساب والمسحوبة منه مع إرفاق جدول بكافة التفاصيل (التاريخ-المبلغ-أسم المستفيد من الشيك والمسحوب عليه) وصور لكل الشيكات.
٩. القروض التي حصل عليها العميل مع ذكر التفاصيل (تاريخ الحصول على القرض وقيمه).
١٠. بطاقات الائتمان التي حصل عليها العميل مع ذكر سقف كل منها ورصيد مديونيتها الحالي.
١١. الودائع التي قام العميل بإبرامها سابقاً والتي يمتلكها في الوقت الحالي مع بيان قيمة كل منها ومدتها.
١٢. جميع الحسابات التي يمتلكها العميل (وتشمل ذلك الحساب الذي حصل به العمليات المشبوهة والحسابات الأخرى التي يمتلكها لدى البنك). كما نذكركم بضرورة التقيد بالمدة المحددة من قبل الوحدة للرد على طلب الاستعلام وفي حالة عدم الالتزام يحق للوحدة أن تخطر الجهة الرقابية بذلك وفقاً للمادة (١٥) من قانون رقم ٤ لسنة ٢٠١٠ بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

خامساً: تعليمات أخرى :

١- تعيين السادة ارنست أند يونغ (البنوك الوطنية)*:-

بالإشارة الى الاتفاقية الموقعة بين حكومة دولة قطر والبنوك الوطنية بشراء القروض والاستثمارات العقارية لدى البنوك، فإننا نود إعلامكم بأنه تم تعيين السادة ارنست أند يونغ على استكمال الشروط والأحكام الخاصة بالبرنامج حسب بنود الاتفاقية الموقعة.

* تعميم ٢٠٠٩/٥٤ تاريخ ٢٤/٦/٢٠٠٩ (إلى البنوك الوطنية)

يأمل مصرف قطر المركزي التعاون مع السادة ارنست آند يونغ حتى يتمكنوا من إنجاز مهمتهم في أسرع وقت ممكن.

٢- تفويض مسئول اتصال*:-

على جميع البنوك تسمية مسئول اتصال ليكون حلقة وصل بين المؤسسة المالية وإدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية بمصرف قطر المركزي، على النحو التالي:

- الاسم

- الوظيفة

- الهاتف : مكتب / موبايل / فاكس

لكي يتولى عملية الرد على استفسارات العملاء المحولة من إدارة حماية مستخدمي الخدمات المصرفية بمصرف قطر المركزي والمؤسسات المالية.

٣- **فرض غرامات على التأخير وعدم دقة البيانات الواردة من البنوك :-

لوحظ تأخير بعض البنوك في تزويد مصرف قطر المركزي بالبيانات الدورية المطلوبة منها سواء الكترونياً أو يدوياً وفقاً للمواعيد المحددة في تعليمات المصرف المركزي ، كما لوحظ عدم تحري الدقة والشفافية في تزويد المصرف بالبيانات المطلوبة وفقاً لتعليمات التعبئة ووجود كثير من الأخطاء وهو ما يؤثر سلباً على نظام الاستعلام لدى المصرف المركزي، لذلك تقرر فرض غرامات مالية وفقاً للمادتين ٢١٦ ، ٢١٧ من قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢ في حالة تجاوز مواعيد تزويد المصرف بالبيانات الدورية أو في حالة وجود أخطاء في هذه البيانات .

يعمل بهذه التعليمات اعتباراً من تاريخه ٢٠١٠/٨/٢٦ .

* تعميم ٢٠٠٩/١٨ تاريخ ٢٠٠٩/٤/٩ (إلى جميع البنوك)

** تعميم ٢٠١٠/٧٣ تاريخ ٢٠١٠/٨/٢٦ (إلى جميع البنوك)

ملاحظة : تنص المادة (١٣٥) على "على المؤسسة المالية تزويد المصرف بالبيانات التي يرى أنها ضرورية ولازمة لتمكينه من القيام بأعماله في الوقت وبالطريقة التي يحددها المصرف".