



تحية طيبة،

المحترمين

إلى جميع البنوك والمصارف العاملة بالدولة

Z7JaodG0qejD

الموضوع: تعزيز الخدمات المالية للعملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار القدر
انطلاقاً من الاستراتيجية الثالثة للقطاع المالي واستراتيجية الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والاستدامة، وسعيًا لتعزيز المسؤولية المجتمعية، وإحافاً بتعليمات مصرف قطر المركزي بشأن الخدمات المصرفية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، والواردة في الفصل العاشر "الشمول المالي وحماية العملاء" من الباب الأول من تعليمات الإشراف على البنوك، فقد تقرر الآتي:

أولاً: تعديل التعليمات الصادرة بالبند (1/4) كما يلي:

1- تعديل الفقرة الثالثة من البند (1/4) بحيث يتعين موافاة إدارة الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بتقرير ربع سنوي، يتضمن الخطوات والإجراءات التي تمت في سبيل تطبيق هذه التعليمات.

2- تحل الفقرة أدناه محل الفقرة الثانية من البند (1/1/4) بشأن تعريف ذوي الإعاقة:
"تحدد الفئات المستهدفة بهذه التعليمات بالعملاء ذوي الإعاقة القادرين على اتخاذ القرارات الخاصة بهم، ولكن بسبب الظروف الخاصة يحتاج العميل إلى المساعدة للقيام بذلك. ولا يندرج ضمن هذا التعريف الأشخاص الذين لديهم قدرة محدودة على اتخاذ القرارات الخاصة بهم (على سبيل المثال: الأشخاص ذوي الأمراض العقلية).
تسري هذه التعليمات على العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة بدءاً من سن 18 عاماً، مع مراعاة القوانين المتعلقة بالقاصرين دون سن 18 عاماً، والعملاء من فئة كبار القدر بعمر 60 سنة وأكثر".

Z7JaodG0qejD

3- إضافة الفقرات المحددة أدناه ضمن البند (2/1/4) بشأن التعليمات العامة:
- ضمان الخصوصية التامة والراحة للعملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة عبر منطقة مخصصة لخدمتهم، مع مراعاة وجود كاميرات مراقبة وتكنولوجيا وأجهزة مبتكرة لتسهيل المعاملات للفئات المستهدفة.
- مراعاة الخصوصية التامة للعميل من الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك عند القيام بأي معاملة مالية مع العميل من الأشخاص ذوي الإعاقة.

- إعطاء الأولوية للفئات المستهدفة من الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار القدر عند إجراء المعاملات في البنك.
 - توفير منحدرات و/أو جهاز رفع آلي، أبواب إلكترونية وإشارات أرضية ملموسة في جميع الفروع وأماكن أجهزة الصراف الآلي مع مراعاة ارتفاع أجهزة الصراف الآلي، لتسهيل وصول العملاء إلى فروع البنك.
 - يجب على البنك تقديم تدريبات للموظفين حول كيفية التعرف على علامات الاستغلال المالي لكبار القدر والاستجابة لها.
 - يجب على البنك الاجتماع بالعميل من كبار القدر لتأكيد الترتيبات المتفق عليها مع الوكيل، والغرض منها، والتأكد من أن العميل يدرك تماماً نطاق السلطة القانونية الممنوحة للوكيل.
 - يجب على البنك تشجيع العميل من كبار القدر على طلب مشورة قانونية ومالية مستقلة قبل منح التوكيل الرسمي للوكيل.
 - يجب على البنك إشعار العميل من كبار القدر بجميع الإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل الوكيل بموجب التوكيل.
 - مراعاة توعية العميل من الفئات المستهدفة نحو المخاطر المرتبطة بالإفراط في المديونية.
- 4- تعديل الفقرة الأولى من البند (3/1/4) بشأن التعليمات الخاصة بالعملاء ذوي الإعاقة السمعية وضعاف السمع لتصبح كما يلي:
- "تدريب جزء من موظفي خدمة العملاء للبنك في الفروع على أساسيات لغة الإشارة لتوفير الخدمات اللازمة للعملاء من الفئة المستهدفة، و/أو توفير مترجم افتراضي يترجم النصوص المرئية والمكتوبة إلى لغة الإشارة."

ثانياً: تحليل الفقرة أدناه محل الفقرتين (1/3/4) و(1/3/4) ب) كما يلي:

"على البنوك توفير أجهزة الصراف الآلي المعتمدة دولياً والمدعومة بتقنيات حديثة بما يتناسب مع متطلبات الأشخاص ذوي الإعاقة على سبيل المثال: لوحة مفاتيح تدعّم (طريقة برايل)، التقنيات الصوتية (السماعات)، وشاشات العرض (عن طريق اللمس مع إمكانية تكبير الخط) لتلبية احتياجات جميع الإعاقات، وذلك بواقع 15% على الأقل من إجمالي عدد أجهزة الصراف الآلي للبنك حسب البلديات مع التركيز على المناطق الحيوية وذات الكثافة السكانية العالية والمناطق الخدمية."

ثالثاً: تحل الفقرة أدناه محل الفقرة (2/3/4) كما يلي:

"على جميع البنوك إرشاد العملاء من الأشخاص ذوي الإعاقة لأقرب خدمات مصرفية داعمة لفئة الأشخاص ذوي الإعاقة (الفروع – أجهزة الصراف الآلي)، ووضع إشارة واضحة على أجهزة الصراف الآلي توضح نوع الإعاقة التي يدعمها الجهاز."

على جميع البنوك والمصارف العاملة بالدولة الالتزام بهذه التعليمات اعتباراً من تاريخه، والالتزام بتعليمات مصرف قطر المركزي ذات الصلة فيما لم يرد بشأنه نص في هذه التعليمات، وتُمنح البنوك فترة خمسة أشهر لتوفيق أوضاعها، وسيتم فرض الجزاءات المقررة وفقاً لأحكام قانون مصرف قطر المركزي وتنظيم المؤسسات المالية الصادر بالقانون رقم (13) لسنة 2012 على البنوك المخالفة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،

Z7JaodG0qejD

Z7JaodG0qejD

بندر بن محمد بن سعود آل ثاني

المحافظ

Z7JaodG0qejD