



الرقم : ١٥٧٢٤ / ١١ / ٢٧

التاريخ : ١٤٤٣ / ٢ / ٦ هـ

الموافق : ٢٠٢١ / ١٠ / ١٢ م

## تعميم إلى البنوك العاملة في المملكة

### تحية طيبة وبعد،،،

في إطار الرقابة المكتبية الدورية على المواقع الإلكترونية الخاصة بالبنوك للوقوف على مدى انسجام محتواها مع أحكام التعليمات والتعاميم النافذة بخصوص القضايا المتعلقة بحماية المستهلك المالي، فقد تم مراجعة هذه المواقع ورصد بعض الملاحظات التي لا تتسجم مع أحكام التعليمات والتعاميم التالية:

١. تعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم (٢٠١٢/٥٦) تاريخ ٢٠١٢/١٠/٣١ وتعديلاتها والتعاميم اللاحقة لها وتحديداً:

أ. المادة (٣) وذلك فيما يتعلق بتوفير كافة التفاصيل الخاصة بشروط وأحكام المنتجات/ الخدمات التي يتم الإعلان عنها على الموقع الإلكتروني أو إدراج رابط خاص بتلك التفاصيل.

ب. المادة (٤/أ) وذلك فيما يتعلق بصياغة كافة النماذج والعقود المعتمدة من قبل البنك بلغة عربية فصحى مفهومة للشخص العادي بما في ذلك قائمة العمولات والرسوم المنشورة على الموقع.

ج. المادة (٧) وذلك فيما يتعلق بإفصاح البنك في الموقع الإلكتروني عن النسبة المئوية السنوية الفعلية (Effective APR) وذلك للمنتجات المعتمدة لديه وتزويد البنك المركزي بالرابط الإلكتروني الخاص بذلك.

د. المادة (١٦/أ) من حيث الالتزام بالرسوم والعمولات المذكورة في الجدول المرفق بالتعليمات أعلاه، وعدم جواز فرض أي عمولة أو رسم غير مذكور في هذا الجدول.

هـ. المادة (١٦/د) وذلك من حيث الإفصاح عن أسعار العمولات والرسوم التي يستوفيهما البنك على كافة الحسابات والخدمات المصرفية وأي تعديل يطرأ عليها بشكل واضح يسهل الاستدلال عليه ضمن الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للبنك، وتزويد البنك المركزي بالرابط الإلكتروني الخاص بذلك.

و. المواد (٢/ب/٣٠) و(٣/ب/٣٠) والمتعلقة بالروابط الإلكترونية الواجب تزويد البنك المركزي بها وذلك ضمن الفترات الزمنية المنصوص عليها بموجب المواد أعلاه.

٢. تعليمات الإجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية رقم (٢٠١٧/١) تاريخ ٢٠١٧/٨/٢٨ وتحديداً:

أ. المادة (٢/ب/٧) من حيث اعلام العملاء عن حقهم بتقديم الشكوى من خلال الموقع الالكتروني للبنك وذلك بشكل واضح يسهل الاستدلال عليه ضمن الصفحة الرئيسية للموقع.

ب. المادة (٧/د) وذلك فيما يتعلق بالحد الأدنى من المعلومات الواجب تضمينها في المواقع الإلكترونية للبنوك بخصوص إعلام العميل بحقه في تقديم الشكاوى، منوهين إلى ضرورة التحقق من صحة معلومات الاتصال بالبنك المركزي والمدرجة في المواقع.

٣. كافة التعليمات والتعاميم النافذة المتعلقة بمضمون العقود و/أو النماذج و/أو النشرات الخاصة بالمنتجات/الخدمات البنكية والتي قامت بعض البنوك بإدراجها في مواقعها الإلكترونية.

وعليه، فإن الأمر يتطلب قيام البنوك بمراجعة مواقعها الإلكترونية وضمان توافقتها مع كافة التعليمات والتعاميم المرتبطة بحماية المستهلك المالي وتصويب ما يلزم منها وعلى وجه الخصوص الملاحظات الواردة أعلاه وذلك خلال فترة لا تتجاوز شهرين من تاريخه، منوهين إلى ضرورة القيام بمتابعة المواقع والتحقق من كفاءة عمل الروابط المدرجة فيها ومدى دقة ووضوح التفاصيل المنشورة عليها وذلك بشكل دوري، علماً بأننا سنعمل على تقييم إجراءاتكم بالخصوص من خلال الرقابة المكتبية الدورية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

المحافظ

د. زياد فريز