

الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد

الطبعة الأولى
أغسطس ٢٠١٥م

الناشر
حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة

الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد

الطبعة الأولى
أغسطس ٢٠١٥م

الناشر
حقوق التأليف والطبع والنشر محفوظة

ح مؤسسة النقد العربي السعودي، المعهد المالي، ١٤٣٧هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

مؤسسة النقد العربي السعودي، المعهد المالي
الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد / مؤسسة النقد
العربي السعودي، المعهد المالي - الرياض، ١٤٣٧هـ
٣٩٥ ص.؛ .سم

ردمك: 9960-720-11-X

١- البنوك التجارية ٢- الحقائق التعليمية أ. العنوان
ديوي ٣٣٢,١٧ ١٤٣٧/٣٥٠٢هـ

رقم الإيداع: ١٤٣٧/٣٥٠٢هـ
ردمك: 9960-720-11-X

”جميع الحقوق محفوظة، لا يسمح بإعادة نسخ أي جزء من هذا الكتاب، أو تخزينه في أي نظام لحفظ المعلومات، أو على أي هيئة أو بواسطة أي وسيلة، سواء كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو تصويراً أو تسجيلاً أو صنع منتجات مشتقة من الكتاب، وتشمل المنتجات المشتقة من غير حصر: المواد التدريبية، أو إرشادات الدورات الدراسية، أو المنتجات الذكية، أو الاختبارات التجريبية، أو النسخ الإلكترونية، أو غيرها من المنتجات المشابهة، إلا بإذن كتابي مسبق من المعهد المالي.“

المحتويات

٢	- دليل المنهج العلمي.....
٤	- قائمة الاختصارات.....
٧	- محتوى المنهج الدراسي:.....
٢٤	الوحدة الأولى: مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد.....
٦١	الوحدة الثانية: هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية.....
١١٣	الوحدة الثالثة: المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية.....
١٧٥	الوحدة الرابعة: مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية.....
٢٠٩	الوحدة الخامسة: مبادئ حماية عملاء المصارف.....
٢٤١	الوحدة السادسة: أساسيات العمل بالبنوك المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية.....
٢٧٥	الوحدة السابعة: مبادئ الالتزام وتأثيرها على الخدمات المصرفية للأفراد.....
٢٩٧	الوحدة الثامنة: مفهوم الاحتياك المالي والمصرفي وتأثيره على الخدمات المصرفية للأفراد.....
٣١٩	الوحدة التاسعة: قواعد سلوك الأعمال لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد.....
٣٣٣	- المرفقات:.....
٣٣٣	المرفق ١: الإجابات المقترحة لأسئلة المراجعة والتقييم الذاتي.....
٣٤٣	المرفق ٢: نشرة الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة).....
٣٤٧	المرفق ٣: تقرير المعاملات المشتبه بها.....
٣٤٨	المرفق ٤: نموذج من أنواع الأسئلة المستخدمة عند الاتصال بالعملاء.....
٣٥١	- المصادر والمراجع.....

دليل المنهج العلمي

مقدمة:

يغطي هذا المرجع التعليمي مساحة واسعة من المعرفة الأساسية التي يجب توافرها لدى كل من يبدأ حياته المهنية في البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية، فهو مصمم ليتمكن المرشح لوظيفة بالقطاع المصرفي خاصة مصرفية الأفراد من الآتي:

- معرفة أساسيات التعامل بالقطاع المصرفي في مجال خدمة العملاء بالبنوك السعودية، وكيفية التعامل مع مختلف أنواع العملاء وتحديد احتياجاتهم وحل مشاكلهم المتعلقة بالتعامل مع المنتجات والخدمات المصرفية.
- فهم البيئة الرقابية الدولية المؤثرة على القطاع المصرفي والبيئة المحلية وتأثرها بالبيئة الدولية، وأهمية التشريعات والاتفاقيات الدولية في تطبيق أفضل الممارسات الحديثة في العمل البنكي.
- معرفة النظم واللوائح والقواعد التي تحكم وتنظم عمل البنوك بالمملكة العربية السعودية وتتضمن النظم واللوائح والتعليمات وغيرها التي تم تغطيتها ما يتعلق بالمدفوعات والخدمات التقنية التي تقدمها مؤسسة النقد العربي السعودي للقطاع البنكي، ومبادئ حماية العملاء، وأهم المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد ومبادئ الشريعة وأثرها على الخدمات المصرفية للأفراد.
- معرفة أهمية الالتزام وفهم دور مهام وسلوكيات الموظف البنكي تجاه الالتزام بالأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها داخل المملكة العربية السعودية.
- معرفة أهم الأنظمة والقواعد والتعليمات المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وكيفية التعامل مع حالات الاشتباه والإبلاغ عنها.
- التعرف على مفهوم الاحتيال المالي والمصرفي وأهم صورته وكيفية الوقاية منه وكشفه.
- فهم قواعد سلوك الأعمال المطبقة داخل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد.

المنهج الدراسي:

المنهج الدراسي لمرجع الشهادة المهنية الأساسية في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد موضح في نهاية دليل المنهج العلمي هذا في الصفحة رقم (٧).

الدليل الدراسي الأساسي:

تم تقسيم الوحدات في النص الأساسي إلى أجزاء رئيسية، حيث تم تصميم كل جزء منها لمساعدتك في فهم الموضوعات التي يشملها المقرر الدراسي:

- الأهداف التعليمية
- النص الرئيسي
- أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي
- مخرجات التعلم

وقد تم تصميم الوحدات بحيث توفر لك فهماً جيداً للموضوعات التي تغطيها. وهناك بعض التوضيحات والأمثلة وبعض التوجيهات الصادرة من الجهة الرقابية بالمملكة العربية السعودية تم إضافتها للمحتوى العلمي (مظلة باللون الرمادي) لتسهيل فهم الموضوعات المطروحة وتساعد في التطبيق العملي لها، وفيما يلي شرح للغرض من كل عنصر بالوحدات.

١- الأهداف التعليمية

تحدد هذه الأهداف الأغراض من الوحدة في شكل نقاط متسلسلة وتبرز المهارات والمعارف الرئيسية التي يمكنك توقع اكتسابها من دراسة الوحدة. وهي تعمل على تهيئة دراسة محتوى الوحدة وفهم النقاط الهامة التي يتم تناولها تفصيلاً.

٢- النص الرئيسي:

يوفر النص الرئيسي نظرة عامة على المحور الرئيسي للوحدة بالإضافة إلى تقديم معلومات حول مختلف الموضوعات التي سوف تتناولها الوحدة. وكذلك بعض الأمثلة التوضيحية للأغراض التعليمية، وبعض الإرشادات التطبيقية وفقاً لأفضل الممارسات الدولية في عالم البنوك.

٣- أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي (SAQs):

تتضمن كل وحدة عدداً من الأسئلة للمراجعة والتقييم الذاتي. وهذه الأسئلة من النوع الاختيار من متعدد، حيث تم تصميمها كاختبار سريع بهدف مساعدتك في تحديد مدى تذكرك وفهمك للمحتوى.

٤- مخرجات التعلم:

تعرض هذه المخرجات بصفة عامة صياغة الأهداف التعليمية وتلخص في شكل نقاط المجالات التعليمية الرئيسية التي يجب عليك فهمها من دراستك للوحدة.

قائمة الاختصارات

CDD	إجراءات العناية الواجبة Customer due diligence
EDD	العناية المشددة/المعززة بالعملاء Enhanced Due Diligence
KYC	اعرف عميلك Know your customer
CRM	إدارة علاقات العملاء Customer relation management
SAQs	أسئلة التقييم الذاتي Self-Assessment Questionnaires
PEPs	الأشخاص ذوو المناصب الرسمية أو السياسية Politically exposed person
SAR	الإبلاغ عن العمليات المشبوهة Suspicious Activity Report
EBPP	العرض والدفع الإلكتروني للفواتير electronic bill presentment and payment
SPAN	الشبكة السعودية للمدفوعات Saudi Payments Network
EFTPOS	الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع electronic funds transfer at point of sale
IBAN	الرقم الدولي للحساب البنكي International bank account number
CFO	المسئول المالي الرئيسي chief financial officer
KSA	المملكة العربية السعودية Kingdom of Saudi Arabia
SAFIU	المملكة العربية السعودية - وحدة التحريات المالية Saudi Arabia financial investigation

SARIE	النظام الإلكتروني للتحويل الفوري للأموال بين البنوك المحلية بالريال السعودي (سريع) The Saudi Arabian Riyal Interbank Express
SYSC	أنظمة وضوابط Senior Management Arrangements, Systems and Controls

BIS	بنك التسويات الدولية Bank of international settlements
UNDCP	برنامج الأمم المتحدة لمكافحة المخدرات United nations international drug control
TF	تمويل الإرهاب Terrorism finance
STR	تقرير المعاملات المشبوهة Suspicious transaction report
SWIFT	جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (سويفت) Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
CoB	سلوك الأعمال Business of conduct
IMF	صندوق النقد الدولي International monetary fund
NCA	قبول العملاء الجدد New customer adoption
FATCA	قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية Foreign Account Tax Compliance Act
BCBS	لجنة بازل للرقابة المصرفية Basel Committee on Banking Supervision
cGR	لوائح حوكمة الشركات Corporate governance rules
AML	مكافحة غسل الأموال Anti money laundering
ATM	ماكينة الصراف الآلي automated teller machine
BCPP	مبادئ حماية عملاء المصارف Banking Consumer Protection Principles
CRO	مدير المخاطر chief risk officer
FATF	مجموعة العمل المالي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب Financial Action Task Force
RM	مدير العلاقة Relationship manager
GCC	مجلس التعاون لدول الخليج العربية

الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد

	Gulf Cooperation Council
CCASG	مجلس التعاون لدول الخليج العربية (انظر أيضاً اختصار "GCC") Cooperation Council of the Arab States of the Gulf.
SAMA	مؤسسة النقد العربي السعودي Saudi Arabian monetary agency
CTF	مكافحة تمويل الإرهاب counter terrorist financing
UNODC	مكتب الأمم المتحدة لمكافحة المخدرات ومنع الجريمة United nations office on drugs and crime
WTO	منظمة التجارة الدولية World Trade Organization
OIC	منظمة المؤتمر الإسلامي Organization of Islamic Cooperation
OECD	منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي Organization for Economic Co-operation and Development

MENAFATF	مجموعة العمل المالي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا Middle East & North Africa Financial Action Task Force
MLRO	مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال Money Laundering Reporting Officer.
SoW	مصدر الثروة Source of wealth
SADAD	نظام سداد للمدفوعات SADAD Payment System
MCIT	وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات Ministry of Communications and Information Technology
Moi	وزارة الداخلية Ministry of Interior
FIU	وحدة التحريات المالية Financial intelligence unit

محتوى المنهج الدراسي

الوحدة الأولى

- مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد ١٧
- المقدمة ٢٣
- ١-١ المبادئ الأساسية للخدمة الفعالة للعملاء ٢٤
- ١-١-١ تعريف العملاء وشخصياتهم وطرق التعامل معهم ٢٤
- ١-١-٢ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء ٢٩
- ١-١-٣ توقعات العملاء من موظفي خدمة العملاء ٣٤
- ١-١-٤ مبادئ المحافظة على العملاء ٣٦
- ١-١-٥ مفهوم الخدمة الفعالة ٣٩
- ١-١-٦ تقنيات التعامل مع شكاوى العملاء وحلها ٤٣
- ٢-١ إدارة علاقات العملاء بفاعلية ٤٥
- ٢-١-١ الاتصال الأولي بالعميل ٤٦
- ٢-١-٢ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم ٤٩
- ٢-١-٣ حل مشاكل العملاء ٥٠
- ٢-١-٤ الاتفاق مع العميل ٥٣
- أسئلة التقييم الذاتي ٥٥
- نتائج التعلم ٦٠

الوحدة الثانية

هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية..... ٦١

- ٦٧المقدمة..... •
- ٦٨ ١-٢ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية..... •
- ٦٨ ١-١-٢ تعريف النظام البنكي.....
- ٦٩ ٢-١-٢ تصنيف مؤسسات القطاع المصرفي.....
- ٧٢ ٣-١-٢ أنواع البنوك.....
- ٧٦ ٤-١-٢ الهيكل الخاص للقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية.....
- ٧٧ ٢-٢ الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية..... •
- ٧٧ ١-٢-٢ مفهوم الخدمة المصرفية.....
- ٧٩ ٢-٢-٢ مفهوم وأنواع قنوات التوزيع للخدمات المصرفية.....
- ٨١ ٣-٢-٢ أنواع النشاط التجاري في المملكة.....
- ٨٣ ٣-٢ الإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية والقواعد المنظمة له..... •
- ٨٣ ١-٣-٢ أهم الأنظمة التي تشكل الإطار التنظيمي للقطاع المصرفي السعودي ودور مؤسسة النقد فيه.....
- ٨٦ ٢-٣-٢ أهم إصدارات مؤسسة النقد لتنظيم القطاع المصرفي السعودي.....
- ٨٨ ٣-٣-٢ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي.....
- ٨٩ ٤-٢ الملامح العامة للقطاعات المتداخلة مع قطاع الخدمات المصرفية للأفراد..... •
- ٩١ ١-٤-٢ البنوك التجارية.....

- ٢-٥ تطور العمل البنكي في المملكة العربية السعودية ١٠٤
- ١-٥-٢ نشأة وتطور النظام المصرفي السعودي ١٠٤
- أسئلة التقييم الذاتي ١٠٧
- نتائج التعلم من الوحدة ١١٢

الوحدة الثالثة

- المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد داخل المملكة العربية السعودية ١١٣
- المقدمة ١٢٠
- ١-٣ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية ١٢٠
- ١-٣-١ الخدمات المصرفية للأفراد ١٢٠
- ١-٣-٢ الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات ١٢٥
- ١-٣-٣ خدمات مصرفية متنوعة ١٢٧
- ١-٣-٤ فتح الحسابات المصرفية ١٣١
- ١-٣-٥ الأوراق التجارية في المملكة العربية السعودية ١٤٦
- ١-٣-٦ الائتمان وبطاقات الائتمان ١٥٧
- ٢-٣ أنظمة المدفوعات والخدمات التقنية في القطاع المصرفي السعودي ١٦٠
- ١-٢-٣ نظام المدفوعات السعودية ١٦٠
- ٢-٢-٣ النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة ١٦١
- ٣-٢-٣ التنظيم الرقمي لحسابات لعملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان) ١٦٢
- ٤-٢-٣ الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع EFTPOS ١٦٣

- ١٦٣SWIFT نظام سويفت ٥-٢-٣
- ١٦٤ نظام سداد للمدفوعات. ٦-٢-٣
- ١٦٦ الإنترنت المصرفي. ٧-٢-٣
- ١٦٦ الهاتف المصرفي. ٨-٢-٣
- ١٦٦ أجهزة الصراف الآلي. ٩-٢-٣
- ١٦٧ قنوات أخرى. ١٠-٢-٣

- أسئلة التقييم الذاتي. ١٦٨
- نتائج التعلم من الوحدة. ١٧٣

الوحدة الرابعة

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية. ١٧٥

- المقدمة. ١٨١
- ١-٤ مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب. ١٨١
- ١-١-٤ تعريف عمليات غسل الأموال وتمويل الارهاب. ١٨٣
- ٢-١-٤ مراحل وآليات عملية غسل الأموال. ١٨٧
- ٣-١-٤ الآثار السلبية لغسل الأموال. ١٨٨
- ٤-١-٤ عقوبات غسل الأموال. ١٨٩
- ٢-٤ الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال. ١٨٩
- ١-٢-٤ الحسابات المصرفية والخدمات المصرفية. ١٩٠
- ٢-٢-٤ الإيداعات النقدية. ١٩٠
- ٣-٢-٤ حسابات الودائع. ١٩١

- ١٩١ حسابات العملاء ٤-٢-٤
- ١٩٢ خزائن الودائع الآمنة بالبنوك ٥-٢-٤
- ١٩٢ الحوالات البرقية (الإلكترونية) ٦-٢-٤
- ١٩٢ بطاقات الائتمان ٧-٢-٤
- ١٩٢ القروض ٨-٢-٤
- ١٩٣ بطاقات الدفع المسبق ٩-٢-٤

- ١٩٣ ٣-٤ • إجراءات الإخطار عن العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب
- ١٩٤ ٤-٤ • إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم
- ١٩٤ ١-٤-٤ الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية بالبنك الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك»
- ١٩٥ ٢-٤-٤ تنبيه/ تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم
- ١٩٥ ٣-٤-٤ عدم الإبلاغ عن الاشتباه
- ١٩٦ ٥-٤ • جهود المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- ١٩٦ ١-٥-٤ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال
- ٢٠١ ٢-٥-٤ جهود مؤسسة النقد العربي السعودي في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- ٢٠١ ٣-٥-٤ وحدة التحريات المالية ودورها في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- ٢٠٣ أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي
- ٢٠٧ نتائج التعلم من الوحدة

الوحدة الخامسة

مبادئ حماية عملاء المصارف ٢٠٩

- المقدمة ٢١٣
- ١-٥ خلفية عامة عن مبادئ حماية عملاء المصارف ٢١٣
 - ١-١-٥ الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية ٢١٣
 - ٢-١-٥ نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل ٢١٤
 - ٣-١-٥ التعاريف ٢١٥
- ٢-٥ المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف ٢١٧
 - ١-٢-٥ المبادئ العامة ٢١٨
 - ٢-٢-٥ مسئوليات العملاء ٢٢٠
 - ٣-٢-٥ الالتزامات الرئيسية ٢٢٢
- أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي ٢٣٥
- نتائج التعلم من الوحدة ٢٤٠

الوحدة السادسة

- أساسيات العمل بالبنوك المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية ٢٤١
- المقدمة..... ٢٤٧
 - ١-٦ دور ووظيفة البنوك المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية في القطاع المصرفي..... ٢٤٧
 - ١-١-٦ سياسة البنك الإسلامي ٢٤٨
 - ٢-١-٦ أهداف البنوك الإسلامية..... ٢٤٩
 - ٢-٦ الفكر الخاص بالنظام المصرفي الإسلامي..... ٢٥١
 - ١-٢-٦ دعائم الصيرفة الإسلامية..... ٢٥١
 - ٢-٢-٦ صور استخدام الأموال في البنوك الإسلامية..... ٢٥٢
 - ٣-٦ الخدمات المصرفية الإسلامية..... ٢٥٢
 - ١-٣-٦ تعبئة الموارد..... ٢٥٢
 - ٢-٣-٦ صيغ التمويل..... ٢٥٥
 - ٣-٣-٦ خدمات مصرفية أخرى..... ٢٦١
 - ٤-٦ منظمات وهيئات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية..... ٢٦٧
 - أسئلة التقييم الذاتي..... ٢٦٩
 - نتائج التعلم من الوحدة ٢٧٣

الوحدة السابعة

مبادئ الالتزام وتأثيرها على قطاع الخدمات المصرفية للأفراد ٢٧٥

- المقدمة ٢٧٩
- ١-٧ الالتزام في القطاع المصرفي ٢٧٩
- ١-٧-١ مفهوم الالتزام ٢٧٩
- ١-٧-٢ مفهوم وظيفة الالتزام ٢٨٠
- ١-٧-٣ رؤية ورسالة الالتزام ٢٨١
- ١-٧-٤ ورقة لجنة بازل الخاصة بالالتزام ٢٨٢
- ١-٧-٥ وظيفة الالتزام في البنوك ٢٨٢
- ١-٧-٦ أهمية الالتزام في البنوك ٢٨٢
- ١-٧-٧ تكلفة عدم الالتزام وتداعياتها وانعكاساتها ٢٨٣
- ٢-٧ قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية ٢٨٤
- ٢-٧-١ قواعد الالتزام ٢٨٤
- ٢-٧-٢ مسؤولية الالتزام ٢٨٤
- ٢-٧-٣ مسؤوليات إدارة الالتزام ٢٨٥
- ٢-٧-٤ مسؤولية الإدارة العليا تجاه سياسة الالتزام ٢٨٥
- ٢-٧-٥ دور مسئول الالتزام ٢٨٦
- ٢-٧-٦ مفهوم استقلالية وظيفة الالتزام ٢٨٧

- ٢٨٨ دليل الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية
- ٢٩١ أسئلة التقييم الذاتي
- ٢٩٥ نتائج التعلم من الوحدة

الوحدة الثامنة

مفهوم الاحتيال المالي والمصرفي وتأثيره على الخدمات المصرفية للأفراد... ٢٩٧

- المقدمة..... ٣٠١
- ١-٨ المفاهيم الأساسية للاحتيال في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد..... ٣٠١
 - ١-١-٨ الجريمة المالية ٣٠١
 - ٢-١-٨ مفهوم الاحتيال..... ٣٠٢
- ٢-٨ أهم الأنواع الشائعة من الاحتيال..... ٣٠٣
 - ١-٢-٨ الأعمال الاحتيالية المرتكبة ضد المستثمرين العاديين..... ٣٠٣
 - ٢-٢-٨ مخططات احتيال التحويل الإلكتروني..... ٣٠٥
 - ٣-٢-٨ احتيال خطاب الاعتماد المستندي..... ٣٠٧
 - ٤-٢-٨ احتيال بطاقة الائتمان..... ٣٠٨
 - ٥-٢-٨ التزوير المحاسبي..... ٣٠٨
 - ٦-٢-٨ سرقة الهوية..... ٣٠٩
- ٣-٨ أسباب الاحتيال..... ٣٠٩
- ٤-٨ تقنيات مكافحة الاحتيال ومواجهته..... ٣١٠
 - ١-٤-٨ إعداد مدونة الأخلاقيات / السلوك للشركة..... ٣١٠
 - ٢-٤-٨ الفحص المتأني للمتقدمين للوظيفة..... ٣١٠
 - ٣-٤-٨ الإجراءات التأديبية الفعالة..... ٣١٠
 - ٤-٤-٨ الإدارة واللجان المفوضة..... ٣١١

- ٣١١الإبلاغ عن المخالفات...٥-٤-٨
- ٣١٣ أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي
- ٣١٧ نتائج التعلم من الوحدة

الوحدة التاسعة

- ٣١٩ قواعد سلوك الأعمال
- ٣٢٣ المقدمة
- ٣٢٣ ١-٩ الغرض من قواعد سلوك الأعمال
- ٣٢٣ ٢-٩ جوهر القيم الأخلاقية
- ٣٢٤ ١-٢-٩ النزاهة والأمانة والموضوعية
- ٣٢٤ ٢-٢-٩ العدل
- ٣٢٤ ٣-٢-٩ المسؤولية
- ٣٢٤ ٣-٩ القيم المهنية: ممارسات العمل
- ٣٢٥ ١-٣-٩ تعارض المصالح
- ٣٢٦ ٢-٣-٩ السرية المصرفية
- ٣٢٦ ٣-٣-٩ الإبلاغ عن حالات عدم الالتزام والانتهاكات
- ٣٢٧ ٤-٣-٩ الإعلان والترويج للمنتجات
- ٣٢٧ ٥-٣-٩ حفظ السجلات
- ٣٢٨ ٦-٣-٩ الدقة
- ٣٢٨ ٧-٣-٩ بيانات العملاء
- ٣٢٨ ٨-٣-٩ أخرى
- ٣٢٩ أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

(١)

مبادئ خدمة العملاء الفعالة
في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

الوحدة الأولى

مبادئ خدمة العملاء الفعالة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

• المقدمة

• ١-١ المبادئ الأساسية للخدمة الفعالة للعملاء

١-١-١ تعريف العملاء وشخصياتهم وطرق التعامل معهم

١-١-١-١ تعريف العميل

١-١-١-٢ أنواع شخصيات العملاء وطرق التعامل معهم

١-١-٢ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء

١-١-٢-١ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء

١-١-٢-٢ دور الموظف تجاه العميل

١-١-٣ توقعات العملاء من موظفي خدمة العملاء

١-١-٣-١ العوامل المؤثرة على توقعات العميل

١-١-٣-٢ كيفية إدارة توقعات العميل

١-١-٣-٣ نظام تقييم رضا العملاء

١-١-٤ مبادئ المحافظة على العملاء

١-١-٤-١ الاهتمام بالعملاء

١-١-٤-٢ تلبية رغبة العملاء وفقاً لاحتياجاتهم

١-١-٤-٣ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه

١-١-٤-٤ التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع البنك

١-١-٤-٥ إدارة فترة انتظار العميل

١-١-٤-٦ علاج أخطاء الخدمة

- ١-١-٥ مفهوم الخدمة الفعالة
 - ١-١-٥-١ أسس التميز
 - ١-١-٥-٢ التسويق أساس الأداء المتميز للخدمة والعناية بالعملاء
 - ١-١-٦ آليات التعامل مع شكاوى العملاء وحلها
- ١-٢ إدارة علاقات العملاء بفاعلية
 - ١-٢-١ الاتصال الأولي بالعميل
 - ١-٢-١-١ استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات
 - ١-٢-١-٢ الصوت
 - ١-٢-١-٣ الهاتف
 - ١-٢-١-٤ الحركات الصامتة
 - ١-٢-١-٥ النشاط والحيوية
 - ١-٢-٢ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم
 - ١-٢-٢-١ كيفية تحديد احتياجات العملاء
 - ١-٢-٢-٢ صعوبات تحديد دوافع العملاء
 - ١-٢-٣ حل مشاكل العملاء
 - ١-٢-٣-١ أسباب شكاوى العملاء
 - ١-٢-٣-٢ القواعد الواجب مراعاتها عند التعامل مع شكاوى العملاء
 - ١-٢-٤ الاتفاق مع العميل
- أسئلة التقييم الذاتي
- نتائج التعلم

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

- فهم الأنواع المختلفة من العملاء ودراسة احتياجاتهم المتنوعة والعمل على تقديم المنتجات والخدمات المتماسية مع هذه الاحتياجات.
- وضع الإطار العام لتلبية هذه الاحتياجات المتنوعة ووضع المعايير المناسبة لتقديم هذه الخدمات للعملاء بطريقة فعالة.
- التعرف على المبادئ الأساسية للمحافظة على العملاء.
- فهم آليات التعامل مع الشكاوى بشكل فعال.
- معرفة التقنيات والأساليب الحديثة لحل المشاكل التي تواجه العملاء في المواقف المختلفة بطريقة فعالة.
- فهم الأساليب الحديثة في التواصل مع العملاء لتلبية احتياجاتهم وبناء علاقات عمل قوية.
- اكتساب مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعرف على الجوانب الأساسية لمسئولية العملاء تجاه المنتجات والخدمات المصرفية.
- فهم كيفية اكتشاف المناطق والثغرات التي تتطلب العمل على تعزيز وعي العملاء وزيادة معرفتهم المالية بطبيعة المنتجات والخدمات المصرفية.
- كيفية استطلاع توقعات العميل من ناحية الجودة لتحقيق رضائه.

المقدمة

تقدم هذه الوحدة نظرة عامة على المبادئ الأساسية لخدمة العملاء، من خلال التعرف على الأنواع المختلفة لعملاء الخدمات المصرفية والاحتياجات المختلفة لهم وتوقعاتهم من خدمة العملاء، وكيفية التعامل مع العملاء لتلبية هذه الاحتياجات، ومهارات التواصل الفعال مع العملاء بمختلف أنواعهم والتقنيات الحديثة للمحافظة على العملاء وتقديم الخدمات والمنتجات في أفضل صورة وبما يتناسب مع أفضل الأساليب العلمية الحديثة لحل المشكلات والتواصل لتسوية الأوضاع وصولاً لأفضل اتفاقات لمصلحة العملاء، وكذلك توضيح ضرورة العمل على زيادة وعيهم المالي بطبيعة المنتجات والخدمات المصرفية المتناسبة مع احتياجاتهم.

• ١-١ المبادئ الأساسية للخدمة الفعالة للعملاء:

يعد العملاء الرصيد الحقيقي للقطاع المصرفي لذا تبذل البنوك أقصى جهدها للاعتناء وتطوير مجال خدمة العملاء بتأهيل وتطوير موظفي هذا المجال وتزويدهم بجميع الأدوات والمهارات والفنون التي تزيد من ولائهم للبنك عن طريق تعزيز مستوى رضا العملاء أي بالخدمة أو المنتج المقدمة لهم، فخدمة العملاء هي العملية التي يتم من خلالها تلبية احتياجات وتوقعات العملاء من خلال تقديم خدمة ذات جودة عالية ينتج عنها رضا العملاء.

١-١-١ تعريف العملاء وشخصياتهم وطرق التعامل معهم

١-١-١-١ تعريف العميل Identification Customer:

العميل هو الشخص طبيعي / اعتباري الذي يتيح للبنك الفرصة كي يلبي احتياجاته المصرفية بشكل مرضٍ، هو الدعامة الرئيسية للبنك وجوهر العمل البنكي، إذ بدونها لن يكون هناك استمرارية لعمل البنك، ومن هذا المنطق وجب على البنوك توجيه جل اهتماماتها نحو العملاء بغية المحافظة على استمرار وجودها. في سبيل ذلك أنشأت البنوك دوائر مختصة تعني بشئون العملاء سواء الحاليين منهم أم المستهدفين، منها إدارات العلاقات العامة وإدارات التسويق البنكي والبحوث وإنشاء مراكز معلومات متطورة إضافة إلى إدارة علاقات العملاء (CRM- Customer Relation Management).

١-١-٢ أنواع شخصيات العملاء وطرق التعامل معهم:

نظراً لكون البشر مختلفين في تركيباتهم النفسية ومتوعين في أنماطهم السلوكية، لذا فإن البنك المتميز هو الذي يجد الأسلوب الأمثل للتعامل مع عملائه، ويتطلب هذا الفهم التام لطبيعة السلوك الإنساني، وخصوصاً الأنماط الشخصية للعملاء، عاداتهم ودوافعهم وحاجاتهم واتجاهاتهم، وقيمهم، وتقاليدهم ويمكن الإشارة إلى الأنماط الشخصية، وطرق التعامل معهم فيما يلي:

١- العميل المتشكك:

يتصف هذا العميل بالشك وعدم الثقة، وقد يطلب تقديم البراهين، وقد يصعب عادة معرفة ما يريده.
طرق التعامل معه:

- معرفة الأساس الذي يبني عليه شكه وعدم ثقته.
- تكيف الحوار معه بطريقة تزيل شكه وعدم ثقته.
- محاولة بناء جسور الثقة معه للتغلب على الجوانب التي يتشكك فيها فيما يخص الخدمة أو المنتج المقدم له.

٢- العميل الثرثار:

يتصف العميل هنا بأنه صديق مجامل ويتمتع بما يقضيه من وقت في محادثة الغير، ويتصف بالفكاهة والدعابة ويتصف باستحواذة على الحديث والخلط في الموضوعات وله أساليب لجذب الآخرين إلى الحديث الذي يريده.

طرق التعامل معه:

- الإمساك بزمام المبادرة أثناء الحديث معه.
- إعطائه الفرصة للحديث كلما كان ذلك مناسباً.
- الحرص على إبقاء الحديث ضمن سياق الموضوع أو الخدمة محل الحديث ومحاولة جذبته إلى الخدمة التي تقدمها إليه وما يمكن أن يقترحه لتحسين الخدمة المقدمة إليه.
- بعد تقديم الخدمة له يجب أن توجه إليه الشكر والتقدير على مقترحاته وآرائه التي يمكن أن تساهم في تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.

٣- العميل المغرور والمندفع:

لديه مبالغة في إدراكه لذاته، تولد لديه اتجاهات التميز والسيطرة إضافة إلى غروره المفرط، الذي يقوده إلى الشعور الزائد بالثقة، ويبدو في عجلة من أمره وينفذ صبره بسرعة ويقاطع الحديث ويعيق عمل الآخرين، كذلك يثار بسرعة، ويستحوذ عليه الشعور الدائم بأنه يعرف كل شيء. طرق التعامل معه:

- محاولة إنهاء معاملته بسرعة ودقة.
- علماً بأن السرعة المقرونة بالدقة تعتبر مطلباً أساسياً بكل موظفي القطاع المصرفي ولكل أنواع العملاء.
- الحرص على ضرورة مسابرتة.
- معاملته على أنه شخص ذو أهمية كبيرة وأنه صاحب الرأي القيم.
- الابتعاد عن الدخول في التفاصيل والتركيز على الهدف الأساسي.
- انتزاع زمام المبادرة في الحوار معه.
- استخدام عبارة (نعم... ولكن...).

٤- العميل المتردد:

يتصف هذا العميل بعدم قدرته على اتخاذ القرار بنفسه وينظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها عملية صعبة لا يستطيع القيام بها، ويبدو في العديد من الحالات متردداً في حديثه وغير مستقر في رأيه، وعلى الرغم من عدم معارضته لما يقال له إلا أن إجابته بنعم تكاد تكون مستحيلة، وإذا تعرض هذا العميل لموقف حرج، فإنه يبدي عدم رغبته في القرارات التي ستفرض عليه. طرق التعامل معه:

- إشعاره بأن فرص الاختيار أمامه محدودة، والحلول البديلة قليلة.
- الرد على جميع اعتراضاته أو استفساراته بشكل يزيد من ثقته بنفسه وثقته في الخدمة المقدمة له.
- كن صبوراً في تعاملك معه ولا تخرج عن شعورك معه.
- حاول أن تبرز له مزايا اتخاذ القرار الآن، وما قد يعود عليه من فائدة الآن، وخوفك من تغيير بعض الأنظمة أو القرارات التي قد تؤثر على منافعه لو لم يحصل على الخدمة حالياً.
- في حالة عدم التمكن من الخروج معه بنتيجة، يجب تقديم الشكر له وإشعاره بأن لقاءه كان فرصة جيدة.

٥- العميل الغضبان:

يتصف هذا العميل بسرعة الغضب وإمكانية الإثارة بسرعة، فهو يبحث عن صغار الأمور وتوافهها، لكي يجعل منها مبررات كافية لافتعال الغضب، قد يكون من الصعوبة إرضاءه لأن آراءه متشددة وفيها نوع من التهجم.

طرق التعامل معه:

- التحلي بالصبر في التعامل معه، والتحكم في ردود الأفعال.
- استيعاب ثورة الغضب والتعرف على مشاكله وأسباب الغضب لديه ومعالجتها.
- أن يتمالك الشخص الذي يتعامل معه نفسه ويعمل على التحكم في مزاجه.
- الاستمرار في توجيه الأسئلة له والإصغاء له.
- التركيز على تقديم خدمات أفضل.
- عدم مجادلته فيما يصدره من أقوال.
- تدعيم الحديث معه بالأرقام والحقائق والبراهين.
- التعامل معه بصفة شخصية خاصة إذا كان غضبه له صلة بالبنك .

٦- العميل المفكر الصامت:

يتصف بالهدوء وقلة الكلام، فهو يستمع أكثر مما يتكلم، يصعب تغيير أفكاره وآرائه بسرعة، يمتاز بالاتزان وعدم السرعة في اتخاذ القرارات، يبحث عن المعلومات، يقوم بالمقارنات للوصول للاختيار الصائب، من خلال تحليله وربطه بين المعلومات وإدراكه للخطر.

طرق التعامل معه:

- الحرص على إعطائه المعلومات الصحيحة وعدم مناقشته بغير علم.
- الجدية في أسلوب الحوار المستخدم معه.
- استخدام الحقائق والمنطق التحليلي.
- معاملته باحترام.
- إعطاؤه الأمثلة الرقمية والأدلة.

٧- العميل الذكي:

هذا العميل تشعر من نظراته أنه لماح، يثق في نفسه، أحياناً يوجه أسئلة صعبة الإجابة، لا يقتنع بالعرض المقدم له إلا بعد التأكد شخصياً من مزاياه، يقوم بتحليل الأحاديث الموجهة إليه بدقة.

طرق التعامل معه:

- إظهار أنك أيضاً ذكي من خلال الفهم السريع لاتصاله اللفظي وغير اللفظي.
- إقناعه بالعرض المقدم له من خلال براهين وأدلة قاطعة.
- لا تدخل معه في مباراة للذكاء ولكن قدم نفسك بشكل يشعره بأنك ذكي.
- لا تجيب على أسئلته الصعبة إذا كنت غير واثق من الإجابة عليه، واطلب منه عطاءك مهلة للتفكير أو الرجوع إلى الرؤساء لمعرفة معلومات أكثر عن الموضوع.

٨- العميل الرشيد:

هو عميل جاد يتعامل بمنطق المعقولية والتحليل الحسابي للأمور، يتمتع بذكاء ويقدم افتراضات بناءة، ويتخذ قرارات سليمة.. يحلل ما يعرض عليه من منتجات وخدمات ويختار أفضلها، ويستشير أن واجهته أمور فنية تتطلب الإيضاح، وهو مفاوض عادل يعتمد في حساباته على المستقبل وعدم إضاعة الوقت.. وهو العميل الذي يختاره البنك بعناية من خلال مبادئ ومعايير معروفة وهو يمثل الغالبية العظمى من عملاء البنوك.

١-١-٢ المهارات الواجب توافرها في موظفي خدمة العملاء:

يمكن تحقيق رضا العملاء أو المستفيدين من الخدمة إذا تمكن موظف الخدمة من توفير شروط معينة لمعايير تقديم الخدمة المتميزة، حيث يتوقع العملاء من مقدم الخدمة فهمه الجيد لمهام وظيفته وإتقانه مهاراتها المهنية والسلوكية ومهارات التعامل مع الآخرين من العملاء والمستفيدين. ولذلك ينبغي أن يكون موظف البنك المسئول عن خدمة العملاء من الموظفين الذين يتم انتقاؤهم بعناية فائقة، وبعد أن يجتاز العديد من المقابلات والاختبارات المتخصصة ليس فقط في معرفته بطبيعة عمل البنك وأنشطته ومنتجاته والمعلومات الفنية والتقنية الخاصة بالبنوك ولكن أيضاً في المهارات السلوكية حتى يمكن للبنك التأكد من أنه واجهة مشرفة له للتعامل مع العملاء، فموظف خدمة العملاء هو مرآة البنك أمام عملائه، وهو السفير الرسمي المتحدث باسم البنك فإن كانت طريقتة ورسالته تتناسب مع مسؤوليته الخاصة في تمثيل البنك كان هذا مؤشراً إيجابياً على نجاح البنك وجذب مزيد من العملاء والحفاظ على العملاء الحاليين.

١-١-٢-١ مهارات تقديم الخدمة المتميزة للعملاء

وتتمثل الخدمة المتميزة في الأمانة والصدق واللباقة وحسن التعامل، والدقة في تقديم المعلومات، والسرعة في الأداء والإنجاز وتبني الموقف الإيجابي في التعامل والمحافظة على أسرار العملاء. ولذا يتوجب على الموظف البنكي أن يتقن مهارات متعددة لكي ينجح في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين أو العملاء وأهم هذه المهارات:

١- المهارات الفنية

تتمثل المهارات الفنية لأداء العمل في إتقان فنيات العمل والأسلوب الاحترافي لجوانب العمل ومتطلباته وشروطه وواجباته وأن يكون لدى موظف البنك معرفة جيدة بطبيعة عمله في البنك من إجراءات وشروط خاصة بخدمات البنك ومنتجاته، كبطاقات الائتمان والاعتمادات والحوالات والحسابات الجارية وتنفيذ التحويلات والمدفوعات ومنح القروض والتسهيلات، والأدوات المناسبة لقنوات الاستثمار المختلفة المتاحة بالبنك والتي تتناسب مع طبيعة كل عميل، وغيرها من الخدمات والمنتجات المصرفية لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين، الذين ينتظرون من الموظف والبنك تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم، وحل مشكلاتهم ودعمهم ومؤازرتهم.

وعلى موظف البنك أن يكون ملماً بنظام مراقبة البنوك في المملكة ونظام مؤسسة النقد العربي السعودي ونظام الاستثمار في المملكة والظروف الاقتصادية والمالية والنقدية المحلية ومواكبة ذلك مع البيئة الرقابية العالمية، خاصة وأن المملكة قد قامت بالتصديق على العديد من الاتفاقيات والمعاهدات الدولية التي تحكم العمل البنكي، وذلك حتى يمكن لموظف البنك أن يلبي استفسارات عملائه في كافة المجالات المتعلقة بالعمل البنكي.

الأنظمة واللوائح التنفيذية بالمملكة العربية السعودية:

تلتزم المملكة العربية السعودية بتقديم إطار تنظيمي وتوفير بيئة خدمات مالية تلبي متطلبات المعايير الدولية للتنظيم وتتبع أفضل الممارسات الدولية. من المهم أن تكون على دراية بعمل الجهات التنظيمية في المملكة العربية السعودية والأنظمة المعمول بها واللوائح التنفيذية، يمكن الاطلاع على هذه المعلومات على المواقع الإلكترونية للجهات التنظيمية:

- <http://www.sama.gov.sa/sites/SAMAEN/Pages/Home.aspx..>
- <http://www.moi.gov.sa/wps/portal..>
- <http://beta.mci.gov.sa/،..>
- <http://www.sagia.gov.sa/>

ومن الأمور الأساسية التي يتعين على موظف البنك معرفتها:

- الأسعار
- الشروط
- طريقة احتساب النسب
- طريقة تحديد الدفعات
- الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك بما في ذلك إجراءاتها وأسعارها وشروطها

ولكي يكتسب الموظف البنكي المعرفة المهنية، فإن هناك شروطاً لذلك وهي:

- أن توجد الرغبة الذاتية الملحة لاكتساب المعرفة.
- أن يعرف الموظف مصادر المعرفة والتي هي:
 - زملائه في العمل الأقدم منه.
 - سياسات وإجراءات تقديم الخدمة.
 - البرامج التدريبية.
 - المطبوعات التي تعطى للعملاء.
 - المشاريع المستقبلية.
 - الاطلاع الدائم على كل ما يخص عالم البنوك.

٢- المهارات السلوكية

تتمثل المهارات السلوكية لموظفي خدمات العملاء في إدراكهم أهمية فهم حاجات ورغبات وتوقعات العملاء والمستفيدين، وتبدأ من أسلوب استقبالهم والترحيب بهم وانتقاء عبارات لبقة عند التعامل معهم، والتبسم في وجوههم، والتعرف عليهم، ومع أن انتقاء العبارات اللبقة يترك أثراً طيباً في نفوس العملاء، ومع أن التبسم في وجوههم والبشاشة أثناء التعامل معهم تجذبهم، إلا أن مفهوم الاعتناء بالعملاء يتعدى ذلك إلى معرفة احتياجاتهم، والاستجابة لها بسرعة، فالشخص الذي يتوانى أو ينشغل عن العملاء بأوراقه أو يضعهم

في الانتظار أو خلافه يثير سخط العملاء، وعلى الموظف أن يشعر العملاء بأنه مستعد لخدمتهم وحل ما يواجههم من مشكلات أثناء تعاملهم مع البنك، والوفاء بما يعطى لهم من وعود.

٣- اللباقة في التعامل وتحقيق الاحتياجات

تعني اللباقة أن يكون الموظف إيجابياً مع العميل وأن يستقبله ببشاشة مرحباً ومبتسماً ومصغياً بشكل جيد لما يريد، فالإنسان الذي لديه شعور سلبي تجاه نفسه أو تجاه الآخرين أو تجاه عمله أو الجهة التي يعمل بها سيجد أنه من الصعب عليه أن يكون ودوداً ومبتسماً ولبقاً مع الآخرين. كما تعني اللباقة ألا يتحدث معه بنبرة عالية بل يكون هادئاً مع العميل ولا يجادله كثيراً أو يعارض آراءه، وتعني اللباقة أيضاً إظهار الاهتمام بالعميل وعدم الانشغال عنه.

٤- الإصغاء الجيد للعملاء والاهتمام بمشاعرهم

القاعدة الذهبية في الاستماع والإصغاء الفاعل هي (أن يكون الموظف مستمعاً ومصغياً بعناية بنسبة ٨٠ في المائة ومتحدثاً بنسبة ٢٠ في المائة، أي أن يكون الموظف مستمعاً أكثر منه متحدثاً).

٥- فهم شكاوى العملاء وحلها بسرعة وفاعلية

الشكاوى هي كل ما يصدر من العميل معبراً عن عدم ارتياحه للخدمة أو الاحتياجات أو عدم الرضا من الطريقة التي عومل بها في البنك، وعلى موظف البنك التعامل مع شكاوى العملاء بصدق وفاعلية ودقة، فلكي يستطيع الموظف الحفاظ على عميله وكسب ثقته عليه أن يكون صادقاً معه متفهماً لاحتياجاته وشكواه، ويعمل جاهداً على حلها بسرعة فائقة والتواصل معه الآني والآجل للتأكد من حلها والاطمئنان إلى رضا عند أداء خدمته في حل أي مشكلة قد يواجهها خلال تعامله مع خدمات ومنتجات البنك.

٦- معلومات عن العملاء الحاليين:

- مكانة العميل لدى البنك.
- القطاع الذي ينتمي إليه العميل.
- معرفة طباعهم المزاجية.
- التسهيلات الممنوحة لهم و ضماناتها وشروطها.
- مديونيات العملاء لدى البنوك الأخرى.

٧- معلومات عن العملاء المحتملين:

- البنوك التي يتعاملون معها.
- التسهيلات الممنوحة لهم في بنوكهم ونموها السنوي.
- الضمانات المقدمة لهذه البنوك.

٨- معلومات عن البنوك المنافسة من حيث:

- نقاط القوة ونقاط الضعف.
- الخدمات والمنتجات التي تقدمها تلك البنوك.
- أسعار الخدمات والمنتجات في هذه البنوك.
- القطاعات التي تخدمها هذه البنوك.

٩- التحلي بالصبر وضبط النفس:

ينبغي على الموظف البنكي التحلي بالصبر عند تعامله مع العملاء، والصبر على مطالبهم وكلماتهم وتصرفاتهم ليقوم بعمله بشكل جيد و ليرضي عملاءه، وعليه عدم الانفعال والتحكم في نفسه والسيطرة على انفعالاته إذا أثاره أحد العملاء.

١-٢-٢ دور الموظف تجاه العميل

يتمثل دور الموظف تجاه العميل أو المستفيد من الخدمة في التالي:

- الترحيب بالعميل.
- مراعاة الجانب النفسي له.
- الإنصات للعميل وفهم ما يريد.
- إعطاء العميل معلومات دقيقة وكافية.
- مساعدة العميل على تحقيق ما يريد.
- تقديم بدائل في حال تعذر الاستجابة لطلبه الأول.
- إقناع العميل بالمنتج أو الخدمة الملائمة لاحتياجه.
- وضع الموظف نفسه دائماً مكان العميل، لتقدير موقفه والإحساس بما يشعر.
- الحرص على تحقيق رضا العميل.
- متابعة طلب العميل حتى انتهائه.

١-١-٣ توقعات العملاء من موظفي خدمة العملاء

للحفاظ على العملاء يجب العمل على تحديد ومعرفة توقعاتهم والعوامل المؤثرة فيها لتقديم خدمات ذات جودة تتوافق مع توقعات العميل، وينجلي مفهوم جودة الخدمة في أنها «هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أم المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها».

وللتعرف على توقعات العميل يجب أن يكون هناك اتصال دائم بالعملاء من خلال تطبيق أساليب تساعد في ذلك، بالإضافة إلى معرفة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة عن طريق قياسه على فترات لتحديد الخلل في عملية تقديم الخدمة ومعالجته.

١-٣-١-١ كيفية تحقيق توقعات العميل

يمكن للبنوك إدارة توقعات عملائها من خلال التزامها بعودها حول الخدمات التي تقدمها بالإضافة إلى اعتمادها على الاتصال الفعال مع عملائها، ومن أجل ذلك لابد من التركيز على العوامل التالية:

١- التأكد من أن الوعود واقعية:

وهذا يعني أنه على البنوك أن تكون وعودها تعكس ما تقدمه في الواقع وألا تعطي وعوداً زائفة، فالوعد الكاذبة التي لا يمكن للبنك تحقيقها في الواقع سوف تؤدي إلى خلق عدم الثقة بينه وبين عملائه، وحتى يمكن للبنك أن يضمن التوافق بين الوعد والأداء الفعلي للخدمة لابد على إدارة التسويق مراعاة مايلي:

- التعرف على ردة الفعل حول الحملة الترويجية قبل القيام بها وذلك من قبل مقدمي الخدمة أنفسهم أو مجموعة من العملاء، (عن طريق مسح أو استبيان أو... الخ لأراء العملاء حول الخدمة المقدمة) ويكمن الهدف من ذلك، في التأكد من صحة الوعد التي سوف تطلقها الحملة.

- القيام بفحص الخدمة والتعرف على العناصر الرئيسية فيها والتي يمكن أن تركز عليها حملات الترويج للبنك.

- القيام ببحوث دورية تهدف إلى تقييم تأثير المزيج التسويقي للبنك على مستويات توقعات العملاء مثل التعرف على تأثير الأسعار على هذه المستويات.

٢-الاتصال الدائم مع العملاء:

إن الاتصال الدائم مع العملاء يكون لفهم توقعاتهم واهتماماتهم وشرح طبيعة خدمات البنك لهم، أو شكرهم على اختيارهم لخدمات البنك، فالالاتصال الدائم معهم يجنب البنك الوقوع في مشاكل محتملة عند تقديم الخدمات. وحتى يمكن للبنك تقديم خدمات تفوق مستوى التوقع لدى العملاء يجب أن يكون هناك تميز في تقديم الخدمة حتى يستطيع العميل أن يعرف مدى مهارة مقدمي الخدمة، مما يتيح الفرصة للمؤسسة بالعمل على زيادة درجة ثقة العملاء بخدماتها من خلال إيجاد طريقة في تقديم الخدمات تميزها عن غيرها من البنوك المنافسة في السوق.

١-٣-٢ نظام تقييم رضا العملاء:

إن تقييم رضا العميل يمكن البنك من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاته يكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم تجاه الخدمات المقدمة لهم والعمل بإيجابية نحو «الحفاظ على العملاء» بالإضافة إلى:

- استقبال وتحليل شكاوى العملاء.
- البحوث الخاصة برضا العملاء.
- البحوث مع العملاء القدامى.
- اختبار المنتجات.

١-١-٤ مبادئ المحافظة على العملاء Customer retention

للمحافظة على العملاء يجب أن ينصب اهتمام المسؤولين بالبنوك على جودة الخدمة المقدمة لما لها من أهمية كبيرة في الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، ولتحقيق ذلك في تقديم الخدمات المصرفية يجب اتباع الخطوات التالية:

١-٤-١ الاهتمام بالعملاء:

يمكن تحقيق ذلك من خلال المواقف الإيجابية التالية:

- أ- الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة العملاء والاهتمام بهم والرغبة في تقديم الخدمة لهم.
- ب- حسن المظهر.
- ج- الابتسام والرقرة في التعامل مع العملاء وإظهار روح المودة، وإظهار الرغبة في مساعدتهم.
- د- الروح الإيجابية نحو العملاء بغض النظر عن الجنس، والعمر والمظهر.
- هـ - الدقة التامة في إعطاء المواصفات عن الخدمة دون اللجوء إلى المبالغة أو التهويل.
- و- إشعار العملاء بالسعادة في تقديم الخدمة وأن البنك الذي يتعاملون معه يمثل أفضل البنوك من حيث الجودة والاهتمام بتقديمها.
- ز- عدم التصنع في المقابلة والحديث والتخلص من الصور السلبية في التعامل.
- ح- التركيز على أن البنك يبدأ بالعمل وينتهي به في توفير الخدمة.

١-٤-٢-١-١ تلبية رغبات العملاء وفقاً لاحتياجاتهم:

إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة ومن المتطلبات الأساسية لذلك ما يلي:

- أ- العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرتها.
- ب- ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الاستفسارات بموضوعية ودقة مما يجعل العميل مستعداً لقبول الخدمة.
- ج- التركيز على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.

١-٤-٣-١-١ إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لديه:

إن عملية إقناع العميل بالحصول على الخدمة أو المنتج ليست بالأمر السهل، تتطلب من مقدم الخدمة، خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمات وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند التعاقد، لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العملاء ويمكن توضيحها كما يلي:

- أ- أن يلتزم مقدم الخدمة بالقاعدة الذهنية في فن التعامل مع العملاء وهي (أن العميل دائماً على حق) بحيث يجب أن يكون مقدم الخدمة دبلوماسياً في الرد على العميل.
- ب- يجب أن يكون مقدم الخدمة مستمعاً جيداً للعميل وأن يظهر الاهتمام واليقظة مع تدوين الآراء والملاحظات التي يبديها العميل.
- ج- يجب على مقدم الخدمة ألا يجعل العميل يشعر بانهزامه في المناقشة وأنه قد انتصر عليه لأن هذا الشعور قد يؤدي إلى فشل عملية التعاقد بعد ما كادت تنتهي بنجاح.

١-٤-١-١ التأكيد من استمرارية العملاء بالتعامل مع البنك:

- إن عملية التأكيد من استمرارية التعامل مع البنك وخلق الولاء لدى العملاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضماناً لولاء العملاء للبنك ومنها:
- ١- تقديم الشكر للعملاء وتعظيم دورهم في دعم البنك.
 - ٢- العمل على إيجاد ديناميكية التواصل مع العملاء، ولا سيما خدمة ما بعد البيع.
 - ٣- الاهتمام بشكاوى العملاء وملاحظاتهم، بحيث يجب على مقدمي الخدمات أن يكونوا على درجة عالية من الصبر في استيعاب شكاوى العملاء واتخاذ الإجراءات التي يمكنها معالجة الشكوى.
 - ٤- الاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكوى المقدمة لهم.
 - ٥- تعويضهم عن الخسارة الناجمة عن ذلك.

١-٤-١-١ إدارة فترة انتظار العميل:

إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة أو في انتظار إنجاز معاملاته، تؤثر تأثيراً سلبياً على تقديره للأداء الفعلي وانطباعاته حول البنك ومستوى الجودة في خدماته، ولذلك ينبغي على البنك استثمار فترة انتظار عملائه بجعلهم ينشغلون بشيء مفيد خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات، نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالبنك، أو تهيئة قاعات وأماكن مناسبة للانتظار، وضع شاشات لمتابعة الأخبار المحلية والعالمية، شاشات لمتابعة تداول الأوراق المالية... إلخ.

١-٤-١-١ علاج أخطاء الخدمة:

معالجة الأخطاء التي تحدث في أداء الخدمة تعتبر فرصة للبنوك لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء، فقيامها بالمعالجة الفورية للخطأ في تقديم الخدمة والتعامل بشكل جيد مع العميل الغاضب وإظهار التعاطف مع مشكلته وموقفه والعمل على حلها السريع والجذري فإنه يستطيع تحويل النفاط السلبية إلى إيجابية لصالح البنك.

فالعَميل يمكن أن يصبح أكثر اهتمامًا بالخدمة في مرحلة العلاج من اهتمامه في مرحلة تقديم الخدمة أول مرة فوجود نظام جيد لعلاج جوانب النقص في أداء الخدمة يشعر العميل بالرضا، ويحسن من إدراكه لجودة الخدمة ذاتها. وحتى يكون هناك نظام لعلاج مشاكل الخدمة لا بد من توفر المكونات التالية:

- تحديد المشكلات الموجودة في الخدمة من خلال تتبع شكاوى العملاء، والقيام ببحوث تتعلق بالعملاء وكذلك متابعة عملية تقديم الخدمة وإجراءات القيام بها.
- القيام بحل المشكلات بشكل فعال عن طريق إعداد وتأهيل العاملين، وإصلاح العناصر التي تؤدي إلى فشل في أداء الخدمة.
- التعلم من خلال عملية علاج الأخطاء أي أنه على البنك أن يتعلم من المواقف العلاجية التي يمر بها حتى لا يقع في نفس الأخطاء مرة أخرى، ويتطلب ذلك البحث عن أسباب حدوث الخلل والعمل على تصحيحها، وتعديل نظام مراقبة أداء الخدمة وتوفير نظام للمعلومات الذي يعمل على حصر ومتابعة المشكلات.

١-١-٥ مفهوم الخدمة الفعالة (المتميّزة) Effective Service

تشير كلمة التميز إلى وجود فروق معينة ينفرد بها موظف عن الآخر أما مفهوم الخدمة المتميزة فيشير إلى تقييم الخدمة بشكل يفوق توقعات العميل.

١-١-٥-١ أسس التميز:

تحدد أسس خدمة العملاء في عناصر ثلاثة تشكل فيما بينها أضلاعًا للخدمة المتميزة وهي:

الأساس الأول: نوع الخدمة ذاتها:

إن نوع الخدمة المقدمة ومدى أهميتها بالنسبة لطالبي تلك الخدمة يعتبر أساسًا يجب أن ينطلق منه القائمون على تطوير تلك الخدمة، فالخدمة التي تمثل أهمية كبيرة من جانب طالبيها يجب أن يقابلها في نفس الوقت نفس الدرجة من الأهمية من جانب المسؤولين عن تقديمها خاصة إذا كانوا يرغبون في تحقيق التميز في أداء وتقديم الخدمات، فالعميل طالب الخدمة يكون اهتمامه منصبًا بدرجة كبيرة على الخدمة التي تمثل مرتبة عالية في قائمة أولوياته، وبالتبعية سيكون حكمه على تميز مقدمي الخدمة في أدائهم متأثرًا إلى حد كبير بهذه الخدمة.

الأساس الثاني: طبيعة طالب الخدمة:

تشكل التغيرات الثقافية والاجتماعية ومستوى التعليم الخاص بطالبي الخدمة الملامح الرئيسية التي تحكم سلوك طالب الخدمة عند تعامله مع مقدمي الخدمة ومن ثم معايير حكمه على التميز في أداء تلك الخدمة. فعلى سبيل المثال فإن تفهم العميل للدورة المستندية والإجراءات الخاصة بحصوله على الخدمة، وكذلك الرسوم التي يتعين دفعها مقابل حصوله على تلك الخدمة يرتبط إلى حد كبير بالمتغيرات سالف الذكر، ومن هنا يجب على البنوك الراغبة في مستويات عالية من التميز أن تأخذ من المتغيرات الثقافية والاجتماعية والمستوى التعليمي للجمهور طالب الخدمة المنطلق والمحرك الأساسي لتطويرها الخدمات التي تقدمها.

الأساس الثالث: طبيعة مقدم الخدمة:

يساهم المستوى الثقافي والتأهيل العلمي المناسب وكذلك التدريب في إعداد مقدمي الخدمات ليقوموا بتقديم الخدمة إلى طالبيها بمستوى من التميز يساهم في إشباع حاجات طالبي الخدمة، ومن ثم تحقيق الرضا لهم، ولهذا يجب مراعاة الدقة في اختيار مقدمي الخدمة بحيث يتم اختيارهم وفقاً لضوابط تسمح بأن تتوافق مهاراتهم وقدراتهم مع متطلبات شغل مثل هذه الوظائف.

١-٥-٢ التسويق أساس الأداء المتميز للخدمة والعناية بالعملاء:

يتمثل النشاط التسويقي في إظهار التميز في كل مما يلي:

١- التميز في مجال المنتج:

- أنواع وأشكال مختلفة من الخدمات.
- تطوير وتحسين إجراءات تقديم هذه الخدمات.
- إنشاء سجل/ نظام الأرقام المسلسلة.
- ملاءمة وقت تقديم الخدمات.
- تطوير / تميز الخدمات.
- البحث عن استخدامات جديدة للخدمات.
- إدخال خدمات مصرفية غير محلية.
- سلامة إجراءات تقديم الخدمة بما يحقق السرية والأمان.

٢- مجالات التميز التسويقي في مجال المكان:

- تقديم الخدمات في الأماكن المختلفة.
- إنشاء الفروع.
- ملائمة مواقع فروع البنك.
- تواجد الفروع في مكان تواجد الخدمات ومنها أماكن انتظار السيارات مثلاً.
- التأثيث ملائم للفرع/ الشكل الخارجي.
- وجود إستراتيجيات ملائمة للرجال والسيدات.
- ملائمة أوقات العمل للظروف المختلفة.
- ملائمة التنظيم الداخلي للبنك.
- أساليب تأمين السلامة للمبنى والعملاء.
- توفير جو صحي ملائم، إلى جانب توفير رعاية طبية أولية (إسعافات أولية) للعملاء.
- إعداد دليل داخلي للعملاء يتضمن:
 - الهيكل التنظيمي.
 - مواقع الإدارات.
 - إجراءات تقديم الخدمة.
 - الوثائق والمستندات المطلوبة.
- تقديم خدمات خارج البنك (خدمات العملاء الذين ينتظرون بسيارتهم خارج البنك).
- ملائمة المكان لتقديم خدمات المعوقين.
- تجهير مكان خاص لخدمة كبار العملاء وتنظيم دخولهم سواء ببطاقات أم تخصيص باب خاص لهم.
- توفير كافة الخدمات الإدارية للعملاء في أماكن تقديم الخدمة لهم (مثل التصوير/ التلفون/ الفاكس...إلخ).
- التهيئة المادية الملائمة لمكان تقديم الخدمة (جو ترفيهي).
- التنظيم الداخلي للعمل البنكي داخل البنك.
- إعادة النظر في النظام المصرفي الشامل.

٣- مجالات التميز في مجال تسعير الخدمات المصرفية:

- توفير عائد ملائم للعملاء.
- تقديم الخدمة بأقل تكلفة ممكنة.
- تقديم خدمات مصرفية مجانية.
- تقديم تسهيلات ائتمانية.
- تطبيق سياسة الأسعار الخاصة.
- الاستفادة من أسلوب التسعير السيكولوجي.
- تمييز كبار العملاء في مجال تسعير الخدمات.

٤- مجالات التميز في مجال الترويج:

العمل على توفير ما يريده العميل من مصرفه:

- ١- جودة الخدمة وتشمل الوفاء بالوعد، استمرار الأفراد في وظائفهم، الأداء المتصل، الدقة، السرعة في الإنجاز.
- ٢- توافر الخدمات التي يحتاجها.
- ٣- معدات وتجهيزات تفي بالغرض.
- ٤- الاطمئنان ويشمل القدرة على خلق الثقة والأمان لدى العملاء.
- ٥- النظافة ومراعاة المظهر.
- ٦- سهولة التعامل داخل البنك.
- ٧- التعاطف وتشمل التصرفات التي تعكس الاحترام والعناية وإظهار الاهتمام الشخصي.
- ٨- الاستجابة وتشمل الرغبة والاستعداد من جانب الموظف للمساعدة وأداء الخدمة في الوقت المطلوب.

١-١-٦ آليات التعامل مع شكاوى العملاء Customer complaints

تهدف البنوك إلى إرضاء عملائها من أجل اكتساب ولائهم، ولتجنب الآثار السلبية نتيجة فقدان العملاء، لذلك فمن الضروري تحديد العملاء الغير راضين والدوافع وراء عدم الرضا. وتعتبر شكاوى العملاء من بين الأدوات التي تستعمل لمعرفة عدم رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، حيث تعرف الشكاوى على أنها: «كل اتصال شفهي، كتابي، هاتفي، عفوي أو محرض، مباشر أو عبر وسيط، يعبر العميل من خلاله عن عدم رضاه» ومن خلال هذا التعريف نستنتج أن العميل يعتمد على عدة طرق للتعبير عن عدم رضاه، ويستعملها حسب المكان الذي يتم فيه القيام بالمعاملة، أو حسب المكان الذي يستعمل فيه الخدمة.

إن اختيار طريق إيصال ذلك إلى البنك مرتبط بقدرته على الكتابة أو التعبير شفهيًا بالإضافة إلى طريقة حكمه على شكواه بأنها ستأخذ بعين الاعتبار أم لا، أي أن العميل يعبر هنا عن فعالية هذه الأداة التي يعتبرها استثمار إضافي مقارنة مع الخدمة التي دفع مقابلها.

وتعتبر من أهم أسباب شكاوى العملاء ما يلي:

أ- عدم تقديم الخدمة حسب الوعد بتوفيرها من حيث التوقيت، السلوك، أنماط الاتصال،... إلخ مما يتسبب في وجود مشاكل لدى العميل.

ب- ضعف المصدقية أو الثقة في البنك نتيجة لضعف مهارة الموظفين أو عدم قدرتهم على فهم احتياجات العميل.

ج- مقاومة التغيير من طرف العميل فقد تقوم البنوك بتغيير السياسات أو الإجراءات أو أنظمة العمل أو شروط ومتطلبات الحصول على الخدمة، ما يؤدي إلى تدمير العميل ورفضه للتغيير

د- الحالة المزاجية للعميل أو لمقدم الخدمة فقد يواجه العميل أو مقدم الخدمة ظروفًا غير مرغوبة تؤثر على حالته المزاجية، وبالتالي تؤثر على تفاعلاته واستجابته للطرف الآخر، وقد يترتب عن ذلك مشكلات في التعامل بين الطرفين.

هـ- التمييز بين العملاء فيما يتعلق بزمن أو أسلوب أو طريقة الحصول على الخدمة.

و- نقص الوعي وعدم توافر المعلومات لدى العميل.

- ز - عدم توافق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل.
- وهناك العديد من الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء منها:
- التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.
 - التحديد الجيد لمجالات الشكاوى.
 - تطوير إجراءات العمل وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة واستخدام التكنولوجيا المتطورة.
 - تقديم الضمان وتوفير الأمان في التعامل مع البنك لإزالة الشعور بالمخاطرة عند شراء الخدمة.
 - أداء الخدمة بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى.
 - الاتصال الفعال بالعملاء.
 - تحويل المشكلات إلى فرص بهدف كسب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين.
 - تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة.
 - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.
 - وضع الإرشادات اللازمة للتعامل مع شكاوى العملاء وفقاً لتعليمات مؤسسة النقد.
 - تنمية وتطوير ثقافة تنظيمية لدعم الجودة.
- وقد يعزف بعض العملاء عن تقديم الشكاوى للبنك رغم عدم سعادتهم ورضاهم عن الخدمات المقدمة وذلك للأسباب التالية:
- إعتقاد العميل أن الشكاوي لا تغير من الأمر شيء.
 - إعتقاده بأنه سيضيع الوقت في ذلك.
 - يعتبر أن ثقافته وتربيته لا تسمح بالإفصاح عن ما يفكر فيه خاصة في حضور الأشخاص المعنيين.
 - يعتبر بأن هذا المسعى سيجعل الآخرين يشعرون بأنه متكبر أو أنها نزوة.
 - يعتقد العميل بأن تغيير البنك أسهل من تقديم شكوى.

• ١-٢ إدارة علاقات العملاء بفاعلية

مع تطور التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال، وصناعة المعلومات وخدمات حلول الأعمال الإلكترونية، وفي سوق يعتبر فيها الحصول على ولاء العملاء من التحديات التي تواجه موظفي خدمة العملاء بسبب كثرة الخيارات أمام العملاء فإن التحدي لا يكمن في البحث عن عملاء جدد فقط، ولكن في فهم وإدراك متطلبات العملاء الحاليين والاحتفاظ بهم، لذلك ظهرت التقنيات الحديثة التي تهدف إلى توفير حلول كاملة لإدارة جهود موظفي البنوك وتنفيذ قرارات تعتمد على العملاء الحاليين والمحتملين ومدى تجاوبهم مع ما تقدمه هذه البنوك من خدمات.

فالكثير من المنتجات والخدمات المصرفية تتشابه في طبيعة عملها، ولكن تختلف في طبيعة إدارتها وقائمة أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، والعملاء يعتبرون من العوامل الهامة والركائز الأساسية في كل عمل تجاري أو خدمي فمن غيرهم تختفي الأهداف وتتلاشى الأفكار والاستراتيجيات، ولتعزيز وتوسيع قاعدة العملاء والمحافظة عليها يجب وضع استراتيجيات لتحقيق هذا الهدف عن طريق وجود فرع إداري يهتم بالعملاء يطلق عليه إدارة علاقات العملاء.

ومما لا شك فيه أيضاً أن المنافسة وما تحمله من ضراوة قد باتت السمة البارزة في عالم الأعمال اليوم ومن هنا فإنه كان لزاماً على البنوك البحث عن المميزات ونقاط القوة التي تعينها على خوض غمار هذه المنافسة وبالتالي يعتبر معرفة البنوك لعملائها وتفضيلاتهم إحدى أهم المميزات التنافسية التي يمكن أن تمتلكها البنوك، ومن هنا جاءت أهمية إدارة علاقات العملاء.

تعرف إدارة علاقات العملاء بأنها:

«استراتيجية شاملة ونظام متكامل لتحديد العملاء المربحين أكثر من غيرهم، وفهم متطلباتهم ورغباتهم وأولوياتهم والعمل على إشباعها من خلال الاتصالات الفعالة بهم وتحليل بياناتهم، وذلك لزيادة ولائهم وربحيتهم».

ومن أهم أهداف إدارة علاقات العملاء:

١. زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم وربحيتهم.
٢. توفير معلومات ومدخلات لبحوث التسويق وللخطة الإستراتيجية من خلال دراسة ميول العملاء وتوجهاتهم ووضع افتراضات حول تعاملاتهم المستقبلية.
٣. جذب عملاء جدد.
٤. توحيد الرؤية التسويقية للبنك، وإقرار نقاط الاتفاق حول المفاهيم الإستراتيجية الهامة بالبنك.
٥. جعل التفاعلات مع العملاء تتطبع بالطابع الشخصي.

١-٢-١ الاتصال الأولي بالعميل

يمثل الاتصال المبدئي بالعميل نقطة بداية تقديم الخدمة فعلياً له، وربما لا تستغرق هذه المرحلة في كثير من حالات تقديم الخدمات إلا ثواني معدودة ولكنها هامة للغاية بل وقد يتوقف عليها النجاح في تقديم الخدمة الحالية.

إن مرحلة الاتصال المبدئي هي عملية تعارف بالعميل وجذب انتباهه لتقديم الخدمة التي يطلبها أو تعرض عليه، وبالتالي فهي تكون الانطباع الأولي لدى العميل عن البنك وخدماته عامة وعن مقدم الخدمة شخصياً، فمعظم العملاء في هذه المرحلة قد يركزون قبل طلب الخدمة على ما يلي:

- مظهر مقدم الخدمة وثقته بنفسه والنظافة الشخصية للموظف وأناقته وبساطته في التعامل والتحدث.
- طريقة مقابلة مقدم الخدمة ومدى اتسامه بالرغبة في تقديم الخدمة.
- الأسلوب الذي يستخدمه مقدم الخدمة في جذب انتباه العميل.

وعلى الموظف أن يعرف:

- ماذا يرغب منه العميل؟
- ماذا يحتاج العميل؟
- بماذا يفكر العميل؟
- بماذا يشعر العميل؟

- هل العميل راضٍ؟

- هل العميل سعيد؟

ولتحقيق أعلى مستويات الجودة المقدمة للعميل فإن على مقدم الخدمة مراعاة الأساسيات الخاصة

بالآتي:

١-٢-١ استخدام الوضع الجسماني في الاتصالات:

يلعب الوضع الجسماني لمقدم الخدمة دوراً كبيراً في نجاح عملية الاتصال بينه وبين العميل، وعلى سبيل المثال قد يعني وضع مقدم الخدمة يداً واحدة على ظهره أنه مرهق أو على غير استعداد لتأدية الخدمة للعميل على عكس لو كان الموظف يقف معتدلاً ونشطاً مما يوحي بالاستعداد لتقديم الخدمة، وفي حالة جلوس مقدم الخدمة مع العميل لإنهاء معاملة ما فإن الجلوس في مواجهة العميل أفضل بكثير من الجلوس بأخذ موضع جانبي ومعظم عملائنا يفضل أن نجلس معهم بعدم كبرياء وربما يحكمون على ذلك من خلال عدم تقاطع الأيدي أو الأرجل أثناء الجلوس، كما أن ميل مقدم الخدمة بجسمه قليلاً نحو عميله يوحي له بالرغبة في مواصلة الحديث معه بعكس الارتخاء للخلف والذي قد يشعره بأن مقدم الخدمة مرهق وغير راغب في تقديم الخدمة له أو حتى الرد على استفساراته. وعلى مقدم الخدمة أن يجعل الرأس عالياً دائماً، وتكون حركات ذراعيه طبيعية، وعضلات وجهه مسترخية، مع المحافظة على الابتسامة الهادئة، وفي المقابل يجب تفهم ما يعنيه الوضع الجسماني الذي يتخذه العميل أثناء حديثه مع مقدم الخدمة، فقد يعني للأخير طلباً محدداً وهاماً ولكن غير معلن.

١-٢-١-٢ الصوت:

فقد يميل مقدم الخدمة إلى رفع صوته أو خفضه تجاوباً مع مجرى الحديث مع العميل أو حتى الإسراع في طريقة الحديث أو إبطائه لتوضيح الموضوع أو زيادة فهم العميل. ويجب على مقدم الخدمة أن يستخدم النواحي الصوتية في تدعيم مضمون حديثه وإبراز ما يعنيه، وفي نفس الوقت يجب أن يفهم النواحي الصوتية المصاحبة للحديث الذي يقوله مراجعه. حيث إن حدة ونبرة الصوت وأسلوب الحديث يحملان رسالة أكثر أهمية من الكلمات المستعملة.

- مفردات اللغة المستخدمة.
- لغة وصوت واضح نقي لا يعبر عن ألم أو غضب أو عصبية.
- مخاطبة الناس على قدر عقولهم وتفهم وثقافتهم.
- عدم استخدام الألفاظ التقنية الفنية صعبة الفهم.
- عدم استخدام ألفاظ ضخمة مبالغ في معناها.

١-٢-١-٣ الهاتف:

- على الرغم من أن المتحدث مع الموظف على الهاتف لا يرى انفعالاته إلا أنه يشعر بها عبر أسلوب الحديث، لذا عليك كموظف ما يلي:
- ألا تترك المتحدث معك على الهاتف ينتظر فيما أنت تقوم بأمور أخرى.
 - أن تحافظ على هدوئك حتى لو كان المتحدث على الطرف الآخر فظاً.
 - صوتك هو رسالة من مصرفك إلى المتحدث ولذلك اعكس صورة حسنة من خلالها.

١-٢-١-٤ الحركات الصامتة:

- مثل قيام مقدم الخدمة بإيماء رأسه لتأكيد متابعة حديث مراجعه، أو تعبيرات الوجه التي قد تدل على ارتياح مقدم الخدمة لطلبات العميل، أو الصمت الذي يريد منه إعطاء الفرصة للعميل للإسهاب في شرح رسالته.
- وإذا كانت الحركات الصامتة التي تصدر من مقدم الخدمة تمثل شيئاً له معنى بالنسبة للعميل، فعلى الجانب الآخر تعتبر الحركات الصامتة التي تصدر من العميل ذات مغزى كبير قد يبني عليها مقدم الخدمة أسلوب وإستراتيجية عرض وتقديم الخدمة إليه.

١-٢-١-٥ النشاط والحيوية

- قدم خدمتك للعميل مهما كانت صعبة بابتسامة ودون إظهار التعب والإرهاق.
- إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه.

١-٢-٢ التعرف على متطلبات العملاء واحتياجاتهم

التعرف على احتياجات العميل من أهم العمليات التي يجب الانتباه إليها أثناء التعامل مع العملاء، فهي تساعد مقدم الخدمة في عرض خدماته بشكل يتوافق مع هذه الحاجات وتكون مدخلاً لتحقيق مفهوم الخدمة المتميزة.

١-٢-٢-١ كيفية اكتشاف وتحديد احتياجات العملاء

ولتحديد حاجات العملاء يجب الانتباه إلى النقاط التالية:

- ١- أن الأسئلة الاحترافية هي أفضل وسيلة للوصول إلى تحديد حاجات العميل فمن خلالها يتم اكتشاف منافع العميل من الخدمة أو المنتج.
- ٢- قبل أن تسوق خدمتك يجب أن تسوق نفسك فإذا ما شعر العميل بالارتياح والقبول لشخص الموظف تراه يستمع جيداً له.
- ٣- الإنصات الجيد وإشعار العميل بأهمية أقواله تعطي الثقة للعميل مما يؤدي بالنتيجة إلى الوصول إلى حاجاته.
- ٤- إن استخدام الأسئلة المفتوحة للعميل بهدف جمع المعلومات تتيح للعميل الفرصة للتعبير عن رغباته وتفكيره مما يساعد الموظف على خلق حوار يؤدي بالنتيجة إلى معرفة الحاجات الواضحة والكامنة لدى العميل (وسوف يتم التعرض لنوعية الأسئلة تفصيلاً لاحقاً).
- ٥- استخدام الأسئلة المغلقة لتأكيد ما تم التوصل إليه.
- ٦- ٨٠٪ - ٩٠٪ من وقت الحديث يجب أن يكون للعميل لأنك تريد استكشاف ما لديه من رغبات وحاجات بعضها كامن.

٧- يمكن لمقدم الخدمة أن يكتشف دوافع عملائه من خلال خبرته السابقة معهم:

حيث إن تكرار تعامل العميل مع البنك يكشف عن نماذج سلوكه، فقد تكشف خبرة مقدمي الخدمة في تعامله مع عميل ما أنه يفضل إنجاز الخدمة بأقصى سرعة، وبالتالي يعمل مقدم الخدمة على تحقيق توقعاته ليضمن استمرار حكمه على خدمات البنك بأنها خدمات متميزة.

٨- يلجأ كثير من مقدمي الخدمة إلى البيانات المنشورة في اكتشاف دوافع العملاء... وربما اللجوء في هذا الصدد إلى ما يلي:

- الأبحاث المنشورة عن نظريات الدوافع وكيفية اكتشافها.
- المجالات العلمية المتخصصة والتي تتناول نظريات سلوك العملاء.
- الأبحاث التي تقوم بها المنظمات المختلفة لتفهم دوافع العملاء.
- الإعلانات التي توجهها مختلف المنظمات حيث قد تكشف بوضوح عن الدوافع المحتملة لكثير منهم.

١-٢-٣ حل مشاكل العملاء

تختلف الشكاوى التي يمكن أن يتلقاها البنك من عميل إلى آخر، في البداية يجب أن تدرك أن هناك

قواعد أساسية في مجال تقديم الخدمات، ومن أهم هذه القواعد ما يلي:

- أن العميل (طالب الخدمة) دائماً على حق.
 - أن التميز في تقديم الخدمة يعتمد أساساً على جعل العميل في حالة من الرضا الكامل.
 - الشكاوى هي أشياء طبيعية ومن ثم يجب عدم مقاومتها.
- ومن هذا المنطلق فمقدم الخدمة الذي يحتفظ بعلاقات مستمرة مع عملائه تكون الفرصة مهيأة له بدرجة كبيرة لتكرار طلب هؤلاء العملاء للخدمة منه شخصياً، وبالتالي فإن الشعور بالرضا و الود لدى العملاء يمثل شيئاً ثميناً لمقدم الخدمة فهو الضمان لاستمرار نجاحه.
- ويستلزم التعامل مع شكاوى العملاء كلاً من: التعرف على أسباب شكاوى العملاء واتباع الطرق الفعالة عند التعامل مع هذه الشكاوى.

١-٢-٣-١ أسباب شكاوى العملاء:

هناك أسباب عديدة لشكاوى العملاء بعضها يرجع إلى البنك والبعض الآخر يرجع إلى مقدم الخدمة والبعض الثالث يرجع إلى العميل نفسه.

- ومن أمثلة النوع الأول ما يتعلق بالإجراءات المتبعة في البنك.
 - ومن أمثلة النوع الثاني الأخطاء الشخصية التي يقع فيها مقدم الخدمة.
 - ومن أمثلة النوع الثالث عدم معرفة العميل بمدى الفائدة المتحققة من الخدمة بعد الحصول عليها أو الجهد المبذول في سبيل إنهاؤها بهذه الصورة.
- وبالرغم من ذلك فإن العملاء الذين يشعرون بعدم العناية بهم لا يعلنون جميعاً شكاوهم، ونسبة ضئيلة منهم هم الذين يبلغون عن مشكلاتهم والتي قد يتم معالجتها بشكل يرضيهم. ولكن كلهم ترقب لحدوث مشكلات أخرى، أما إذا لم تحل مشكلاتهم فسينضمون إلى الغالبية الذين لم يبلغوا عن مشكلاتهم من الأصل، فالمشكلة خطيرة.

إن حساسية الخدمات التي يقدمها البنك للعميل تجعل الشكاوى التي يبلغ عنها العملاء مصدر إزعاج يلاحق مقدم الخدمة وبالتالي يعمل جاهداً على ألا يسمع من مشرفه عبارة «هناك شكوى».

١-٢-٣-١ القواعد الواجب مراعاتها عند التعامل مع شكاوى العملاء:

يود العميل دائماً أن يجد شخصاً يشكو إليه ومقدم الخدمة المتميز هو الذي يعالج الشكاوى قبل وصولها إلى مستويات أعلى خاصة وأن معظم العملاء يرحبون بحل مشكلاتهم من أقصر الطرق. وعند تعاملك مع شكاوى العملاء يجب أن تراعي القاعدة التالية:

- الإدراك الكامل لمشكلات العملاء مهما كانت بسيطة بل اعمل على اكتشاف مثل هذه المشكلات ما أمكن ذلك.
- الإصغاء إلى مشكلات العملاء بعناية واهتمام لأنها إحدى الجوانب الهامة في عمل مقدم الخدمة.
- نقل المشكلة بأمانة إلى المشرف إذا لم يكن مفوضاً لك سلطات إيجاد حل لها.
- متابعة حل المشكلة للتأكيد على العمل نحو مفهوم «الخدمة المتميزة».
- تحليل مشكلات العملاء بدقة لتحديد الأسباب التي أدت إليها وعدم الوقوع فيها مرة أخرى.

- اتباع السياسة العامة التي تضعها الإدارة العليا بالبنك لمعالجة مشكلات العملاء حتى تتحقق العدالة لحل جميع مشكلات العملاء مما يزيد من القبول العام للبنك لدى عملائها.
- يجب وضع وفهم القاعدة المتعارف عليه « الشكاوى شيء طبيعي ومن ثم يجب معالجتها ».
- يجب النظر إلى الشكاوى من وجهة نظر العميل وليس من وجهة نظر مقدم الخدمة أو حتى البنك.
- إدراك أن مقدم الشكاوى في حالة عدم اتزان عصبي ونفسي لشعوره بأنه على حق، يجب الإنصات لشكواه والعمل على إعادة اتزانه بأقصى سرعة.
- لا يجب استنتاج أن العميل غير أمين في عرض الشكاوى الخاصة به حتى ولو ضخم منها، فالمشكلة الصغيرة ربما تكون عادية لمقدم الخدمة على عكس العميل الذي قد يرى أن ذلك خطيراً.
- تأكد أن كل شكاوى من عميل لها حل يجب دراسة بدائل العلاج المبتكرة فقد تكون بسيطة.
- يجب عدم تأجيل البت في شكاوى العميل بل يجب إشعاره بأنه ستتخذ إجراءات فورية لعلاج المشكلة.
- عند التعامل مع المشكلات التي يبديها العملاء يفضل دائماً اللجوء إلى طرق المواجهة Face-To-Face والأساليب الشفهية بدلاً من اللجوء إلى الرد كتابياً.
- وفي حالة الشكاوى التي يتقرر رفضها يجب اتباع ما يلي:
- إفهام العميل أن رفض الشكاوى ليس راجعاً إلى شخصه ولكن بسبب التعارض مع نظام ومصصلحة البنك.
- تقديم المستندات والأدلة التي تقنع العميل بسبب رفض شكواه.
- لا يجب أن يكون للعميل انطباعاً بأن مقدم الخدمة أو البنك قد انتصر عليه برفض شكواه وأنه ليس على حق، بل يجب إقناعه حتى يترك مكان تقديم الخدمة وفي قرارة نفسه أنه لا يوجد تقصير من جانب البنك أو العاملين به.

١-٢-٤: الاتفاق مع العميل:

تشمل عملية البيع ستة مراحل أساسية ينبغي على موظف البنك بخدمة العملاء تفهمها والاستعداد الجيد لمتطلبات كل مرحلة وما يفرضه ذلك من معلومات ومهارات وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

١- البحث عن العملاء المرتقبين:

حيث تمثل نقطة البداية في عملية البيع للعملاء، وينبغي توافر ثلاثة شروط في العميل لكي يصبح عميلاً مرتقباً هي:

• أن تكون لديه حاجة لشراء الخدمة المصرفية.

• قادر على الدفع.

• أن تكون لديه صلاحية اتخاذ قرار الشراء.

ومن المصادر التي تساعد البنك في التوصل إلى العملاء المرتقبين، المعارف، الأصدقاء، أصحاب المراكز وذو التأثير وغيرها.

٢- الوصول إلى العميل والالتقاء به:

عند الالتقاء بالعميل يكون الهدف الأساسي لمقدم الخدمة ما يلي:

• جذب الانتباه.

• إبراز المنافع المترتبة على الخدمة.

• إتمام الصفقة البيعية.

حيث يتطلب من موظف البنك الإعداد المسبق بالحصول على معلومات عن خلفية العميل والخدمات المصرفية المتوقع أن يحتاجها وغير ذلك، بالإضافة إلى توفير بعض المنشورات والكتيبات والمعلومات التي تستخدم أثناء عرضه للخدمة أمام العميل.

٣- عرض الخدمات المصرفية للعميل:

إن العملاء في الواقع لا يشتركون الخدمات المصرفية ذاتها، وإنما يشتركون منافع وحلولاً لمشاكلهم المالية والمصرفية ولذلك ينبغي على مديري التسويق بالبنوك ربط خصائص ومواصفات الخدمة المصرفية بالمنافع والفوائد المترتبة عليها.

٤- الرد على استفسارات العملاء:

يجب على موظف البنك أن يستخدم بعض الأساليب مثل اللباقة والحرص على اتباع مدخل إيجابي في الرد على استفسارات العميل، وكذلك توجيه أسئلة بطريقة تجعل العميل يجيب على استفساراته بنفسه.

٥- إتمام الصفقة البيعية:

كلما كان عرض وتقديم الخدمة المصرفية بصورة جيدة كلما كان العميل مقتنعًا بالردود على أيه استفسارات قد تثار على تلك الخدمة، مما يؤدي إلى إتمام عملية البيع بطلب من العميل للحصول على الخدمة المصرفية.

٦- المتابعة:

وهي مرحلة ضرورية إذا أراد موظف البنك التأكد من رضا العملاء وتكرار التعامل مع البنك، حيث تشمل هذه المرحلة على استكمال النواحي المتعلقة بمواعيد إنهاء الخدمة وشروط التعاقد وغيرها.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

من أهم أهداف إدارة علاقات العملاء:

١. زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم وربحياتهم.
٢. توفير معلومات ومدخلات لبحوث التسويق وللخطة الإستراتيجية من خلال دراسة ميول العملاء وحياتهم الشخصية وتوجهاتهم ووضع افتراضات حول تعاملاتهم المستقبلية.
٣. جذب عملاء جدد.
٤. توحيد الرؤية التسويقية للبنك، وإقرار نقاط الاتفاق حول المفاهيم الاستراتيجية الهامة بالبنك.

(أ) ٢ و ٣ و ٤

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٢

اختر الإجابة الصحيحة

أسئلة التأكيد هي أسئلة يستخدمها مقدم الخدمة للاستفسار عما تم في الحديث مع العميل بهدف إعادة صياغة ما تم والتأكد من فهمه وبالتالي يتم تجنب سوء الفهم.

(أ) العبارة صحيحة

(ب) العبارة خاطئة

السؤال ٣

من مجالات التميز التسويقي في مجال المكان:

- ١- تقديم الخدمات في الأماكن المختلفة.
- ٢- إنشاء الفروع.
- ٣- ملائمة مواقع فروع البنك.
- ٤- ملائمة أوقات العمل مع الظروف المختلفة.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٤

من مجالات التميز في مجال تسعير الخدمات المصرفية:

- ١- توفير عائد ملائم للعملاء.
- ٢- تقديم الخدمة بأقل تكلفة ممكنة.
- ٣- تقديم تسهيلات ائتمانية.
- ٤- توافر الخدمات التي يحتاجها العميل.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٥

على موظف البنك أن يكون لديه الرغبة في المعرفة وعلى الموظف أن يعرف مصادر المعرفة والتي هي:

- ١- زملاؤه في العمل الأقدم منه.
- ٢- سياسات وإجراءات تقديم الخدمة.
- ٣- البرامج التدريبية.
- ٤- التحدث مع قدامى العملاء.

(أ) ١ و ٢ و ٤

(ب) ١ و ٢ و ٣

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٦

العميل هو الدعامة الرئيسية للبنك وجوهر العمل البنكي، في سبيل ذلك إنشأت البنوك دوائر مختصة تعني بشئون العملاء سواء الحاليين منهم أم المستهدفين، منها:

- ١- إدارة العلاقات العامة.
- ٢- إدارة التسويق البنكي والبحوث.
- ٣- إدارة علاقات العملاء CRM.
- ٤- إدارة الشئون القانونية.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٧

اختر الإجابة الصحيحة

إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة أو في انتظار إنجاز معاملاته، تؤثر تأثيراً سلبياً على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول البنك ومستوى الجودة في خدماته، ولذلك ينبغي على البنوك استثمار فترة انتظار عملائها بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات، نشرات إعلامية للعملاء للتعريف بالبنك، أو تهيئة قاعات وأماكن مناسبة للانتظار.

(أ) العبارة صحيحة

(ب) العبارة خاطئة

السؤال ٨

هناك العديد من الأساليب المقترحة للتعامل مع شكاوى العملاء منها:

- ١- التعرف على توقعات العملاء لمستويات الخدمة المقبولة.
- ٢- التحديد الجيد لمجالات الشكاوى.
- ٣- تطوير إجراءات العمل وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة واستخدام التكنولوجيا المتطورة.
- ٤- تقديم الضمان وتوفير الأمان في التعامل مع البنك لإزالة الشعور بالمخاطرة عند شراء الخدمة.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٩

من الأمور الأساسية التي يتعين على موظف البنك معرفتها:

- ١- الأسعار والشروط
- ٢- طريقة احتساب النسب
- ٣- طريقة تحديد الدفعات
- ٤- الخدمات والمنتجات المقدمة من البنوك بما في ذلك إجراءاتها وأسعارها وشروطها.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٢ و ٤

(ج) ١ و ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

نتائج التعلم من الوحدة

- معرفة أنواع العملاء المحيطين به وطرق التعامل مع كل عميل وفقاً لطبيعته.
- التعامل مع العميل بمصداقية واحترافية.
- التعرف على آليات اكتشاف شخصية العميل للتعامل معه بفاعلية وكفاءة.
- التغلب على العقبات التي تواجهه في حل مشاكل العملاء.
- التميز في خدمة العملاء وكسب ثقتهم.
- التعرف على العديد من تقنيات الأسئلة التي يتعين استخدامها للتعرف على العميل واحتياجاته.
- كيفية حل المشاكل الخاصة بالعملاء بأساليب علمية متطورة تساعد على خلق مناخ من الثقة مع العملاء.
- فهم الجوانب الأساسية لحقوق ومسئوليات العميل، وما الذي يتوجب عمله من قبل موظفي البنك لرفع الوعي المالي لدى العملاء.

(٢)

هيكل قطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية

هيكل قطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية

• المقدمة

• ١-٢ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية

١-١-٢ تعريف النظام البنكي

٢-١-٢ تصنيف مؤسسات القطاع المالي

١-٢-١-٢ من حيث الوضع القانوني للبنك

٢-٢-١-٢ من حيث طبيعة الأعمال التي تزاولها البنوك

٣-٢-١-٢ من حيث مصادر الأموال

٤-٢-١-٢ من حيث طبيعة العمليات

٣-١-٢ أنواع البنوك

١-٣-١-٢ البنوك المركزية

٢-٣-١-٢ البنوك التجارية

٣-٣-١-٢ بنوك الاستثمار

٤-٣-١-٢ البنوك الصناعية

٥-٣-١-٢ البنوك العقارية

٦-٣-١-٢ البنوك الزراعية

٧-٣-١-٢ البنوك الإسلامية

٤-١-٢ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية

• ٢-٢ الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية

١-٢-٢ مفهوم الخدمة المصرفية

١-١-٢-٢ تعريف الخدمة المصرفية

٢-١-٢-٢ خصائص الخدمات المصرفية

٢-٢-٢ مفهوم وأنواع قنوات التوزيع للخدمات المصرفية

١-٢-٢-٢ مفهوم قنوات التوزيع في النشاط المصرفي

٢-٢-٢-٢ أنواع قنوات توزيع الخدمة المصرفية

٣-٢-٢ أنواع النشاط التجاري في المملكة

• ٣-٢ الإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية والقواعد المنظمة له

١-٣-٢ أهم الأنظمة التي تشكل الإطار التنظيمي لقطاع المصرفي السعودي ودور مؤسسة النقد فيه.

٣-١-٣-٢ الأنظمة الرئيسية للإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية

٤-١-٣-٢ دور ومهام مؤسسة النقد العربي السعودي (Saudi Arabian Monetary

(Agency

٢-٣-٢ أهم إصدارات مؤسسة النقد لتنظيم القطاع المصرفي السعودي

٣-٣-٢ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي

١-٣-٣-٢ أهمية القواعد والمعايير الدولية في تنظيم القطاع المصرفي

٢-٣-٣-٢ دور الهيئات التنظيمية والاتفاقيات الدولية

٣-٣-٣-٢ الاتفاقيات الدولية مع المملكة العربية السعودية

• ٤-٢ الملامح العامة للقطاعات المتداخلة مع قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

١-٤-٢ البنوك التجارية

١-١-٤-٢ القواعد التي تحكم أعمال البنوك التجارية:

٢-١-٤-٢ وسائل الرقابة والإشراف

٣-١-٤-٢ ماهية وخصائص، أنواع البنوك التجارية

- ٢-٤-١-٣-١ تعريف البنك التجاري
- ٢-٤-١-٣-٢ وظائف البنك التجاري
- ٢-٤-١-٣-٣ أقسام البنوك التجارية
- ٢-٤-١-٣-٤ مصادر واستخدامات الأموال في البنوك التجارية
- ٢-٤-١-٣-٥ خصائص البنك التجاري
- ٢-٤-١-٣-٦ دور البنوك التجارية في مزاولة عملية التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية
- ٢-٤-١-٣-٧ شروط تأسيس البنك التجاري بالمملكة
- ٢-٤-٣ مؤسسات الإقراض المتخصصة
- ٢-٤-٤ سوق رأس المال
- ٢-٥ تطور العمل البنكي في المملكة العربية السعودية
- ٢-٥-١ نشأة وتطور النظام المصرفي السعودي
- أسئلة التقييم الذاتي
- نتائج التعلم من الوحدة

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

- شرح النظام المصرفي في الدولة، وهيكل هذا النظام ومكوناته، ووصف للأطراف المكونة لهذا الهيكل والمتداخلة معه ودور كل من هذه الأطراف.
- الملاحظ العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وأنواع المؤسسات النقدية الوسيطة بالمملكة العربية السعودية، ومعايير الجودة في تقديم تلك الخدمات.
- دور الجهة الرقابية (مؤسسة النقد العربي السعودي).
- المعاهدات الدولية والاتفاقيات التي تؤثر على التعامل في القطاع المصرفي.
- الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة العربية السعودية.
- الحسابات المصرفية المختلفة، طبيعتها، آليات التعامل مع المنتجات والخدمات المختلفة.

المقدمة

تعالج هذه الوحدة هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، والبنوك التجارية والجهاز المصرفي بصفة عامة، ودور هذه البنوك في المجال الاقتصادي والمالي والاجتماعي، وأهم الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية، وكذلك التعرف على دور مؤسسة النقد العربي السعودي.

• ٢-١ هيكل القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية

يحتل القطاع المصرفي مركزاً حيوياً في النظم الاقتصادية والمالية بما له من تأثير إيجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات، والتوزيع الكفاء لهذه المدخرات الموجهة في الاستثمارات المختلفة، وتختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية، وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من الدول من عدد من البنوك تختلف في أنواعها تبعاً لتخصصاتها وتقوم البنوك بدور رئيسي ومهم في كل مجالات الاقتصاد والأعمال والمال في جميع دول العالم، بما تباشره من أعمال وساطة وغيرها من التعاملات المالية التي لا غنى عنها بالنسبة لاقتصاد أي بلد. ويتوقف نوع البنك وتخصصه على العلاقة بين الموارد والاستخدامات لديه، أي العلاقة بين الودائع والمدخرات التي لديه وطريقة استثماره لها، وتتفاوت طريقة الانتفاع بالموارد المالية للبنوك بين استخدامها في العمليات المصرفية التجارية قصيرة الأجل ومنح قروض متوسطة أو طويلة الأجل، واستثمارها في إنشاء المشروعات الصناعية والتجارية أو الاشتراك في إنشائها، واستناداً على ذلك توجد أنواع مختلفة من البنوك: وهي البنك المركزي، البنوك المتخصصة والبنوك التجارية، وبنوك الاستثمار والأعمال والبنوك الإسلامية والبنوك الشاملة.

٢-١-١ تعريف النظام المصرفي Banking system

النظام المصرفي يشير إلى تلك المصارف أو البنوك التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المؤسسات التي تتعامل بالائتمان في بلد ما ويختلف النظام المصرفي من بلد إلى آخر ويعود هذا الاختلاف إلى نوع النظام الاقتصادي السائد، وبصفة عامة يمكن للنظام البنكي أن يشتمل على: البنوك التجارية، والبنوك المتخصصة والبنك المركزي. حيث يقف هذا الأخير على قمة النظام المصرفي لأي بلد وللنظام البنكي أهمية بالغة حيث يعتبر الركيزة الأساسية في اقتصاد أي بلد من البلدان.

ويؤدي النظام المصرفي مهمته في الاقتصاد حيث يوفر الائتمان للمؤسسات والأفراد الذين يحتاجونه. ويتطور النظام المصرفي أصبح يؤدي عدداً من الوظائف عن طريق مؤسسات خاصة تتولاه، وهي نوع من البنوك أو البنوك الخاصة بأنظمة مصرفية متخصصة، مثل التوظيف لرأس المال، وتنشيط الإنتاج، وتشجيع الإدخار، وتوفير غطاء للعملة أو النقد، وإدارة وتسويق عمليات التحويل الخارجي، وغيرها.

٢-١-٢ تصنيف مؤسسات القطاع المالي

المؤسسات المالية هي منشآت اقتصادية متخصصة تعمل في إدارة الأموال حفظاً وإقراضاً أو بيعاً وشراء - فهي أماكن التقاء عرض الأموال بالطلب عليها، وتتضمن هذه المؤسسات البنوك وصناديق التوفير وبيوت الاستثمار وشركات وهيئات التأمين والبورصات. يتكون الجهاز المصرفي في أي مجتمع من عدد من البنوك تختلف وفقاً لتخصصها والدور الذي تؤديه في المجتمع، ويعتبر تعدد أشكال البنوك من الأمور الناتجة عن التخصص الدقيق، والرغبة في خلق هياكل تمويلية مستقلة تتلاءم مع حاجات العملاء والمجتمع. ويتم تصنيف البنوك بصفة عامة وفقاً للآتي:

١-٢-١-٢ من حيث الوضع القانوني للبنك:

١. بنوك عامة **General Banks**:

هي البنوك التي تمتلكها الدولة وتمتلك كامل رأس مالها وتشرف على أعمالها وأنشطتها. كالبنوك المركزية (مؤسسة النقد العربي السعودي)، البنوك الوطنية التجارية، البنوك المتخصصة (أي متخصصة في مجال معين) مثل البنك العقاري، البنك الزراعي، البنك الصناعي، بنك التسليف.

٢. بنوك خاصة Private Banks:

هي البنوك التي يملكها أشخاص سواء كانوا طبيعيين أم معنويين ويتولون إدارة شؤونها ويتحملون كافة مسؤولياتها القانونية والمالية إزاء الدولة (ممثلة في البنك المركزي). ووفقاً للنظام السعودي فإن الشكل القانوني المسموح به لإنشاء بنك تجاري هو «الشركة المساهمة العامة».

٣. بنوك مختلطة Mixed banks:

هي البنوك التي تشترك في ملكيتها وإدارتها كلاً من الدولة والأفراد أو الهيئات ولكي تحافظ الدولة على سيطرتها على هذه البنوك فإنها تقوم (تعتمد) إلى امتلاك رأس المال بما يسمح لها بالإشراف عليها وتوجيهها بما ينسجم والسياسة المالية والاقتصادية للدولة.

٢-٢-١-٢ من حيث طبيعة الأعمال التي تزاولها البنوك:

١- بنوك تجارية Commercial banks:

هي البنوك التي تزاول (تمارس) الأعمال المصرفية من قبولها للودائع وتقديم القروض وخصم الأوراق التجارية أو تحصيلها وفتح الاعتمادات المستندية، وقد تمارس هذه البنوك أعمالاً أخرى غير مصرفية مثل: المشاركة في المشاريع الاقتصادية وبيع وشراء الأسهم والسندات.

٢- بنوك صناعية Industrial banks:

هي البنوك التي تختص في التعامل مع القطاع الصناعي وتساهم في عملية التنمية الصناعية من خلال دعم المشاريع الصناعية وذلك مقابل تقديم القروض ومنحها للتسهيلات المصرفية (المصرفية أو المصرفية).

٣- بنوك زراعية Agricultural banks:

هي البنوك التي تتعامل مع المؤسسات الزراعية حيث تختص بتقديم كافة التسهيلات والخدمات المصرفية لمساعدة هذه المؤسسات لأداء دورها في عملية التنمية الزراعية سواء كانت هذه المؤسسات تابعة لأفراد أم جمعيات تعاونية.

٤- بنوك عقارية **Mortgage banks**:

هي البنوك التي تقدم كافة التسهيلات والخدمات المصرفية للأفراد أو المؤسسات أو الجمعيات التعاونية السكنية لمساعدتها في إنشاء العقارات.

من الجدير بالذكر هنا أن البنك المركزي لا يدخل ضمن هذه التصنيف بصفته هو البنك الذي يشرف على عمليات الجهاز المصرفي ويراقب أنشطته دون أن يمارس أي نشاط معتاد من أنشطة البنوك السابقة.

١-٢-٣ من حيث مصادر الأموال تنقسم البنوك إلى:

١- بنوك مركزية **Central Banks**:

هي البنوك التي تنشئها الدولة لتتولى عملية الإشراف و التوجيه و الرقابة على الجهاز المصرفي كما أن لها حق إصدار العملة و الاحتفاظ بالأصول السائلة الخاصة بالدولة كالذهب و العملات الأجنبية.

٢- بنوك تجارية **Commercial banks**:

هي البنوك التي تتكون مصادر أموالها من رأس المال المملوك للشركاء و كذلك من الودائع التي يقدمها الأفراد و المؤسسات لغرض الاستثمار أو الحسابات الجارية.

٣- بنوك الأعمال أو الاستثمار **investment banks**:

هي البنوك التي تعتمد بشكل رئيسي على أموالها الخاصة بالإضافة إلى الودائع لأجل في قيامها بالأعمال التي أنشئت من أجلها و من أهم هذه الأعمال تقديم القروض طويلة الأجل للمشروعات أو المساهمة فيها لأغراض الاستثمار، و القانون سمح لهذه البنوك بإنشاء شركات استثمارية.

٢-١-٢-٤ من حيث طبيعة العمليات:

١- بنوك تقليدية

٢- بنوك متوافقة مع الشريعة الإسلامية

تقوم البنوك بالعمل وفق ما تفرضه الأحكام و القواعد في الشريعة الإسلامية وقد تميزت هذه البنوك بعدم التعامل بالفائدة أخذاً من المقترضين أو إعطاءً للمودعين، و لكن اتسمت علاقتها بعملائها بأنها علاقة شريك مع شريكه حيث لا يحدد عائداً مسبقاً على الأموال المودعة لديها أو تقدم أموال لعملائها في صورة أموال بالمرابحة أو المضاربة أو المشاركة. و تقوم البنوك الإسلامية بأداء الخدمات المصرفية المختلفة كتلك التي تقوم بها البنوك التقليدية مقابل عمولات تتقاضاها.

٢-١-٣ أنواع البنوك:

وفيما يلي شرح تفصيلي لكل نوع من أنواع البنوك على حدة ودوره في القطاع المصرفي:

٢-١-٣-١ البنوك المركزية Central Banks

يعتبر البنك المركزي قمة الجهاز المصرفي، فهو يشرف على النشاط المصرفي بشكل عام، ويقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، ويقوم بإصدار أوراق النقد (البنكنوت)، ويعمل على المحافظة على استقرار قيمتها، وهو «بنك الحكومة» حيث يتولى القيام بالخدمات البنكية للحكومة ويشاركها في رسم السياسات النقدية والمالية، ويحتفظ بحسابات البنوك لديه، ويقوم بإجراءات المقاصة بينها، وهو الرقيب على الائتمان بالدولة.

وللبنك المركزي وظائف عدة.. أهمها:

١- المحافظة على الاستقرار النقدي في البلد، وذلك من خلال:

- أ. المحافظة على معدل تضخم مقبول ومستقر.
- ب. المحافظة على استقرار سعر صرف العملة وضمان قابلية تحويله.
- ج. المحافظة على مستوى أمثل من السيولة المحلية يتلاءم مع متطلبات النشاط الاقتصادي.
- د. الاحتفاظ باحتياطيات البلد من العملات الأجنبية والذهب والسندات ومختلف أنواع الاحتياطيات واستثمارها.

٢- إصدار العملة وضمان قابلية تحويلها وذلك من خلال:

- أ. طباعة النقد والموازنة بين النقد المصدر والنقد المسحوب من التداول للمحافظة على عرض النقد.
- ب. المحافظة على النقد من التزوير وكشفه وتوعية الجمهور بالعلامات الأمنية لتمييز النقد الحقيقي عن الزائف.
- ج. تلبية حاجة السوق المحلي من العملات الأجنبية.
- د. مراقبة أسعار صرف العملات الرئيسية ومراقبة أعمال مؤسسات الصرافة.

٣- المحافظة على سلامة الجهاز المصرفي في البلد وذلك من خلال:

- مراقبة البنوك والتحقق من صحة أعمال وسلامة مراكزها المالية وفق تعليمات البنك المركزي والتي عادة ما تكون مبنية على المعايير الدولية كمعايير لجنة بازل.

٤- المحافظة على نظام المدفوعات الوطني (وهو الآلية التي تدفع من خلالها الالتزامات المالية بين المؤسسات الحكومية والبنوك في البلد) والحفاظ على أمانه وتطويره بشكل مستمر.

العلاقة بين الحكومة والبنك المركزي

البنك المركزي هو مؤسسة عامة أي حكومية لكنها مستقلة ويقصد بذلك أنها مؤسسة ذات استقلالية مالية وإدارية فهي لا تتبع للحكومة بمعنى نشاطها مستقل عن الوزارات وإدارياً ترتبط عادة بوزير المالية.

٢-١-٣ البنوك التجارية Commercial Banks

وقد سميت «بنوك الودائع» حيث تمثل الودائع المصدر الأساسي لمواردها إذ تقوم بقبول أموال المودعين التي تستحق عند الطلب أو بعد فترة من الزمن، كما تقوم بمنح التجار ورجال الأعمال والصناعة قروضاً مختلفة سواء قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل بضمانات مختلفة. وهذه البنوك تقوم أيضاً ولحساب عملائها بعمليات مكملة من بينها: تحصيل الأوراق التجارية، وخضم وقبول الكمبيالات، وشراء وبيع العملات الأجنبية، وفتح الاعتمادات المستندية، وإصدار خطابات الضمان، وشراء وبيع الأوراق المالية، وتحصيل الكوبونات، وغير ذلك من الوظائف.

٢-١-٣ بنوك الاستثمار Investment Banks

وقد سميت أيضاً «بنوك الأعمال» والغرض من هذه البنوك هو معاونة رجال الأعمال والشركات الصناعية التي تحتاج إلى الأموال النقدية لزيادة قدرتها الإنتاجية. كما تقوم بنوك الأعمال بإصدار الأوراق المالية الخاصة بالشركات، والسندات الحكومية حتى تضمن الشركات تغطية الأسهم والسندات المعروضة على الجمهور خلال فترة عرضها للاكتتاب العام، إذ تقوم هذه البنوك عادة بأخذ عملية الإصدار كلها أو بعضها على عاتقها فتشتري الكمية التي تراها من هذه الأوراق لكي تعرضها تدريجياً للاكتتاب العام، وهي تريح الفرق بين سعر شرائها من الشركة وبين سعر بيعها للمكتتبين.

كذلك تقوم هذه البنوك بالاشتراك في إنشاء بعض الشركات الصناعية أو التجارية وتساعد على تدعيم هذه الشركات وذلك عن طريق إقراضها أحياناً وعن طريق إصدار سندات أحياناً أخرى. وهناك بنوك استثمار تقوم بشراء شركات خاصة أو عامة وإعادة هيكلة أسهمها وبيعها للمستثمرين.

٢-١-٣-٤ البنوك الصناعية Industrial Banks

« ويتولى البنك الصناعي منح المنشآت الصناعية» القروض طويلة ومتوسطة وقصيرة الأجل، كما يقوم بتمويل المشروعات الصناعية الجديدة والمساهمة في إنشائها وإقراض المشروعات القائمة. ويهدف البنك الصناعي إلى الإسهام في تحقيق التنمية الصناعية، والقيام بالأعمال البنكية الخاصة بها، أو إنجاز توسعاتها، أو الحصول على رأس المال العامل لها، وذلك بغرض المشاركة في إنماء اقتصاد الدولة وتنويع الهيكل الإنتاجي، وتنمية وتطوير مختلف فروع الصناعة.

كذلك يقوم البنك الصناعي بإعداد البيانات اللازمة الخاصة بدراسات الجدوى الاقتصادية للمشاريع الصناعية مما يمكن من تحديد مجالات عديدة للاستثمار الصناعي. وتتمثل موارد البنوك الصناعية في رؤوس أموالها واحتياطياتها والقروض التي تحصل عليها من الدولة ومن البنك المركزي ومن البنوك الأخرى، ومن حصيلة السندات طويلة الأجل التي تصدرها.

٢-١-٣-٥ البنوك العقارية Mortgage Banks

«Real Estate Development Banks» بنوك التنمية العقارية وتقوم هذه البنوك بتقديم القروض طويلة وقصيرة الأجل لملاك العقارات المبنية بضمان الأراضي والمباني، وللملاك الزراعيين بضمان الأراضي الزراعية. وتستحق أقساط القروض عادة سنويًا. وتشمل مصادر أموالها عادة رأسمالها واحتياطياتها وحصيلة ما تصدره من سندات لا تتجاوز التزامات المقترضين منها.

٢-١-٣-٦ البنوك الزراعية Agricultural Banks

«Agricultural Development Banks» بنوك التنمية الزراعية وتتولى هذه البنوك توفير الائتمان اللازم لتدبير احتياجات الزراعة من مستلزمات إنتاج (أسمدة وتقاوي - آلات ومعدات.. إلخ) أو نقل أساليب التكنولوجيا الحديثة والمناسبة لتحديث الزراعة وتعظيم الإنتاج الزراعي. وتتعرض استثمارات هذه البنوك لمخاطر لا تتعرض لها استثمارات البنوك الأخرى.

٢-١-٣ البنوك المتوافقة مع الشريعة

ويمكن أن تسمى أيضاً البنوك التي لا تتعامل بالفائدة، أو البنوك التي تقوم على مبدأ التمويل بالمشاركة والمساهمة في تأسيس الشركات والمرابحة والإجارة والمضاربة الشرعية وغير ذلك من العمليات المالية المطابقة لأحكام الشريعة الإسلامية. (وسوف نتعرض لها تفصيلاً لاحقاً).

٢-١-٤ الهيكل الخاص للقطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية

يتكون النظام المصرفي في المملكة العربية السعودية من مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما)، والذي يعد البنك المركزي، والبنوك التجارية. وقد تم تنظيم القطاع المصرفي وفق نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢ هـ (١٩٦٦م). ويقوم مجلس الوزراء بإصدار تراخيص لإنشاء البنوك، وذلك بناء على توصيات من وزير المالية بعد الاطلاع عليها من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما).

ويعد النظام المصرفي السعودي أحد أكثر الأنظمة سلامة وكفاءة في العالم، كونه بدأ مساره الحديث مع نشأة مؤسسة النقد العربي السعودي في عام ١٩٥٢م.

• ٢-٢ الملامح العامة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد والتعامل بداخله

١-٢-٢ مفهوم الخدمة المصرفية:

١-٢-٢-٢ تعريف الخدمة المصرفية:

تمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها لعملائه، حيث يمكن تعريفها على أنها نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم بتقديمها البنك لعميله بغية إشباع حاجاته ورغباته، قد يكون تقديمها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية، ويمكن إظهار ارتباط الخدمة المصرفية بمنتج مادي كما يلي:

أ- ترتبط سرعة إنجاز الخدمة وطريقة تقديمها بمدى تطور الأجهزة والمعدات التي تساعد في تحقيق ذلك.

ب- يلجأ المستفيد إلى الصراف الآلي عند قيامه بسحب نقوده منه.

٢-١-٢-٢ خصائص الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بطبيعتها كخدمة، والتي تتمثل في الخصائص المذكورة سابقاً، ومنها ما هو متعلق بطبيعة النشاط البنكي، والتي تجعل الخدمة المصرفية مختلفة ومتميزة عن باقي الخدمات، ومن هذه الخصائص نجد:

أ- الافتقار إلى هوية خاصة:

وتعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة أو متطابقة، وأن العميل في اختياره للبنك أو الفرع الذي سيتعامل معه، سيعتمد في ذلك على القرب الجغرافي أو على الراحة أو الملاءمة التي يقدمها ذلك البنك، وعليه فإن البنك سيسعى إلى إرساء هوية متميزة عن طريق الاهتمام بموقعه، سمعته، كفاءة موظفيه، زيادة الجهود الإعلانية وأحياناً ابتكار منتجات جديدة لمواجهة حدة المنافسة وجذب المزيد من هؤلاء العملاء.

ب- الانتشار الجغرافي:

تكتسب هذه الخاصية أهمية كبيرة جداً، باعتبار أن الخدمات المصرفية بطبيعتها تحتاج إلى التقاء بين مقدمها والمستفيد منها، وهذا يعني أن قنوات التوزيع العادية (كتواجدها كمراكز رئيسية فقط) تكون غير

كافية، وعليه حتى تحقق البنوك النجاح المنشود، عليها أن تكون قادرة على الوصول إلى عملائها سواء الحاليين أم المرتقبين، وهذا يعني ضرورة امتلاكها لشبكة متكاملة من الفروع تقوم بتقديم خدماتها المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم، وذلك من خلال تغطية احتياجاتهم سواء كانت على المستوى المحلي، الوطني أم حتى على المستوى الدولي.

ج- تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

تتميز الخدمات المصرفية أيضاً بتعددتها وتنوعها باعتبار أن البنوك تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة والمتراطة مثل الاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى.

د- تقلبات الطلب:

حيث يعتبر القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية التي تشهد تقلبات في الطلب على خدماتها (كانخفاض الطلب على الائتمان في حالات الركود مثلاً).

هـ- التوازن بين النمو والمخاطر:

وتعني أنه لا بد من مراعاة وجود نوع من التوازن بين النمو والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية وبين المخاطر التي يمكن أن تنجم عن ذلك التوسع باعتبار أن البنك هو مؤسسة تمارس نشاطها على أساس الثقة المتبادلة بينه وبين العميل.

و- الارتباط بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة:

ترتبط البنوك أكثر من غيرها من المنشآت الأخرى بالسياسة الاقتصادية للدولة، حيث يتأثر كل واحد منهما بالآخر، فعلى أساس الحالة الاقتصادية للدولة يتخذ البنك المركزي مجموعة من القرارات، ويستخدم مجموعة من الأساليب والأدوات كأسعار الصرف، أسعار الفائدة، السوق الائتمانية، نسبي السيولة

والاحتياطي... إلخ، وذلك من أجل التأثير بشكل مباشر أو غير مباشر على سياسات البنوك.

٢-٢-٢ مفهوم وأنواع قنوات التوزيع للخدمات المصرفية

إن مدى نجاح الأنشطة التسويقية للبنك في تحقيق أهدافها يرجع بدرجة كبيرة إلى قدرة البنك على توصيل خدماته إلى عملائه كما يرغبون.

١-٢-٢-٢ مفهوم قنوات التوزيع في النشاط المصرفي

بالرغم من أن مضمون التوزيع في السلع والخدمات يكاد يكون واحداً، من حيث أنه يمثل كافة الوسائل التي يتم من خلالها إيصال السلع والخدمات نحو العميل في أحسن الظروف، إلا أن العملية تصبح أكثر تعقيداً عندما يتعلق الأمر بتوزيع الخدمات المصرفية، وذلك نظراً لما تتصف به هذه الخدمات من خصائص فريدة تجعلها تختلف كل الاختلاف عن السلع المادية وحتى عن بعض الخدمات الأخرى.

فقناة التوزيع في النشاط المصرفي تعني أية وسيلة من الوسائل التي تهدف إلى توصيل الخدمة المصرفية إلى العملاء بشكل ملائم، وبصورة تساعد على زيادة التعامل بها بالتالي زيادة الإيرادات المتولدة عنها.

ويلعب البعد الشخصي دوراً كبيراً في اختيار العميل للبنك، ففي الخدمات المصرفية يكون قوياً جداً بين موظف البنك والعميل.

٢-٢-٢-٢ أنواع قنوات توزيع الخدمة المصرفية

إن نجاح البنك يتوقف على اختيار منافذ التوزيع لتقديم خدماته المصرفية بالشكل المناسب لكي تفي بحاجات ورغبات العميل، حيث يمكن تقسيم منافذ التوزيع إلى منافذ مباشرة ومنافذ غير مباشرة كما يلي:

أ- القنوات المباشرة لتوزيع الخدمات المصرفية: وتتمثل في:

فروع البنك:

وتعتبر من أهم قنوات التوزيع، حيث يتم من خلالها إتاحة كافة الخدمات المصرفية التي تتطلبها المنطقة وعملائها وخدمتها مصرفياً بالشكل المناسب، ونظراً لأن الفرع يعمل في مكان ثابت فيجب الاعتناء باختيار موقع الفرع بشكل جيد حيث يكون مناسباً لخدمة العملاء الحاليين والمرتقبين.

ب- القنوات غير المباشرة لتوزيع الخدمات المصرفية:

لقد أدى تطور خدمات البنوك واتساعها إلى استخدام الوسيط في بعض الخدمات المصرفية، حيث تتمثل المنافذ غير المباشرة فيما يلي:

- وحدات التعامل الآلي:

وتستخدم هذه الوحدات للتعامل في المناطق التي يصعب افتتاح فرع فيها أو لاستخدامها في المواعيد التي يغلق فيها البنك أبوابه أو للتخفيف عن الفروع في الأعمال المصرفية العادية مثل: عمليات الإيداع أو عمليات السحب والصرف الذاتي وهي تعمل طوال ٢٤ ساعة في اليوم.

- نظام التوكيلات المصرفية:

وفيها يقوم البنك بتوكيل بعض الأفراد أو الشركات بالقيام نيابة عنه بتقديم بعض الخدمات المصرفية وباسمه، وذلك عندما يكون هناك نقص لدى البنك في العمالة أو الفروع، أو قصور في نظام شبكة توزيع الخدمات المصرفية.

- نظام التعامل بالمقاصة:

تقوم البنوك وفروعها بتسوية مديونياتها لدى البنوك الأخرى (ألياً عن طريق مؤسسة النقد العربي السعودي) من حيث معاملات عملائها معهم، وفقاً لمجموعة من الحسابات الخاصة بكل بنك لدى البنك الآخر.

- تقديم الخدمة المصرفية المتطورة تقنياً:

وهي مرحلة حديثة تتم باستخدام كلاً من:

- الحاسب الآلي.

- الأجهزة المحمولة (الهاتف الجوال، آيباد.... إلخ).

حيث يمكن للعميل استخدام شبكة الإنترنت أو خدمة الهاتف المصرفي لإجراء معاملاته المصرفية المختلفة دون الحاجة لزيارة الفرع.

٢-٣ أنواع النشاط التجاري في المملكة

تتعدد أنواع الأنشطة التجارية في المملكة فيما بين مزاولة التجارة من الأفراد إلى الشركات التجارية لقدرتها على تجميع الأموال وتعبئة المدخرات للمشروعات الإنمائية، وفي هذا الشأن صدر نظام الشركات في ربيع الأول عام ١٣٨٥هـ، وتم إدخال بعض التعديلات عليه^(١)، وقد حدد النظام الأشكال القانونية التي يمكن أن تتخذها الشركات بالمملكة وهي:

- . شركة التضامن.
- . شركة التوصية البسيطة.
- . شركة المحاصة.
- . شركة المساهمة.
- . شركة التوصية بالأسهم.
- . الشركات ذات المسؤولية المحدودة.
- . الشركات ذات رأس المال القابل للتغير والشركات التعاونية.

وبصفة عامة تقسم الشركات التجارية إلى ثلاثة مجموعات:

- ١- شركات الأشخاص (تضامن - توصية بسيطة - محاصة).
- ٢- شركات الأموال (المساهمة)
- ٣- شركات ذات طبيعة مختلطة (التوصية بالأسهم - الشركات ذات المسؤولية المحدودة).

بالنسبة للمستندات المطلوبة لكل شركة:

- جميع الشركات ماعدا شركة المحاصة يراعى عند فتح حساب لهم إعداد ملف يتضمن صوراً طبق الأصل من المستندات المرفقة على النحو التالي وذلك للتحقق من صحة الشكل القانوني قبل التعامل مع البنك:
- السجل التجاري لكل الشركات المذكورة والذي يفيد قيدها في سجل الشركات بالإدارة العامة للشركات

١- وافق مجلس الوزراء الموقر على نظام الشركات الجديد بقراره رقم (٣٠) وتاريخ ٢٧/محرم ١٤٣٧هـ وتمت المصادقة عليه بالمرسوم الملكي الكريم رقم (٣) وتاريخ ٢٨/محرم ١٤٣٧هـ... وتنص المادة الأخيرة من النظام (رقم ٢٢٧) على العمل بالنظام بعد مائة وخمسين يوماً من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية.. أي التطبيق بعد ٥ أشهر من تاريخ النشر في جريدة أم القرى.

- مستخرج من محضر الجمعية العمومية الذي تم بموجبه تعيين أصحاب حق التوقيع عن الشركة ومدى سلطة كل منهم بالنسبة لشركتي المساهمة والتوصية بالأسهم.

-اتفاق الشركاء أو قرارهم بتعيين المدير أو المدراء الذين لهم حق التوقيع عن الشركة وغيرهم من المفوضين وحدود سلطة كل منهم بالنسبة للشركة ذات المسؤولية المحدودة والتضامن والتوصية البسيطة.

أما الشركات تحت التأسيس يقدم عقد التأسيس المحرر بين المؤسسين للبنك ولا يجوز السحب من الحساب لحين اكتمال الشكل القانوني للشركة وتقديم المستندات للبنك.

وعلى ذلك فإنه يمكن تقسيم المتعاملين مع القطاع المصرفي وفقاً للخدمات والمنتجات المصرفية

التي يقدمها البنك التجاري لهم إلى:

- ١- الأفراد الطبيعيين.
- ٢- قطاع الأعمال.
- ٣- البنوك.
- ٤- العملاء الآخرون.

• ٢-٣ الإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية والقواعد المنظمة له.

٢-٣-١ أهم الأنظمة التي تشكل الإطار التنظيمي للقطاع المصرفي السعودي ودور مؤسسة النقد فيه:

٢-٣-١-١ الأنظمة الرئيسية للإطار التنظيمي لقطاع الخدمات المصرفية:

يعد نظام مراقبة البنوك الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٥ وتاريخ ٢٢/٢/١٣٨٦هـ، ونظام مؤسسة النقد الصادر بالمرسوم الملكي رقم ٢٣ وتاريخ ٢٣/٥/١٣٧٧هـ هما الركيزتان الأساسيتان لتنظيم القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية، لاسيما المادة رقم ١ (ج) والمادة رقم ٣ (د) التي خولت المؤسسة بمراقبة البنوك والمشتغلين بمبادلة العملات ووضع التعليمات الخاصة بهما، وبموجبها تقع المسؤولية -على عاتق مؤسسة النقد العربي السعودي- عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه الدولة بشكل عام ومستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه بشكل خاص.

٢-٣-١-٢ دور ومهام مؤسسة النقد العربي السعودي (Saudi Arabian Monetary Agency)

- أنشئت مؤسسة النقد العربي السعودي، البنك المركزي للمملكة العربية السعودية، في عام ١٣٧٢هـ (١٩٥٢م) وأوكل إليها العديد من المهام بموجب عدة أنظمة وتعليمات ومن أهم هذه المهام الآتي:
- القيام بأعمال مصرف الحكومة.
 - سك وطبع العملة الوطنية (الريال السعودي) ودعم النقد السعودي وتوطيد وتثبيت قيمته الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى تقوية غطاء النقد.
 - إدارة احتياطات المملكة من النقد الأجنبي.
 - إدارة السياسة النقدية للمحافظة على استقرار الأسعار وأسعار الصرف.
 - تشجيع نمو النظام المالي وضمان سلامته.
 - مراقبة البنوك التجارية والمشتغلين بأعمال مبادلة العملات.
 - مراقبة شركات التأمين التعاوني وشركات المهن الحرة المتعلقة بالتأمين.
 - مراقبة شركات التمويل.
 - مراقبة شركات المعلومات الائتمانية.

ويمكن إيجاز مهام ومسؤوليات مؤسسة النقد العربي السعودي وفق نظامها الأساسي في النقاط التالية:

١- إصدار ودعم النقد السعودي وتوطيد قيمته داخل البلاد وخارجها:

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي بصك وإصدار النقد السعودي وكافة الأعمال الأخرى المتصلة بذلك، وتقوم بتثبيت ودعم القيمة الداخلية والخارجية للعملة والعمل على تقوية غطاء النقد، كما تقوم بحفظ الأموال الاحتياطية المرصدة لأغراض النقد.

٢- القيام بأعمال مصرف الحكومة:

تقوم المؤسسة بأعمال مصرف الحكومة فتورد فيها كافة إيرادات الحكومة وتصرف منها مدفوعات، ولا يجوز لمؤسسة النقد استلام الودائع الخاصة أو إقراض الحكومة والهيئات الخاصة والأفراد، كما لا يجوز أن يكون لها مصلحة في أي مشروع تجاري أو صناعي أو زراعي.

٣- مراقبة البنوك التجارية والمشتغلين بأعمال مبادلة العملات:

تقوم المؤسسة بمراقبة البنوك التجارية والمشتغلين بأعمال مبادلة العملات وإصدار القواعد والتعليمات الخاصة بهم، وعلى كل بنك تجاري يعمل في المملكة أن يقدم لها شهرياً بيانات عن مركزه المالي. وتتبع مؤسسة النقد العربي السعودي الممارسات الدولية الحسنة، كما تحرص على الاسترشاد بالمعايير والمبادئ المالية المنشورة التي تضعها المؤسسات الدولية لتقوية ممارسات السوق. وأبرز الدلالات على ذلك تنفيذها لاتفاقيتي بازل الثانية والثالثة. وكذا تبنيها الرؤية القائلة بأن «أنظمة المدفوعات التي تعمل بالطرق السليمة تعزز من استقرار النظام المالي، وتخفف تكاليف المعاملات في الاقتصاد، وتشجع على استخدام الموارد المالية بكفاءة، وتحسن مستويات السيولة، وتسهل تطبيق السياسة النقدية». وتطبيقاً لهذا قامت المملكة العربية السعودية بتشغيل عدة أنظمة للتحويلات الإلكترونية مثل:

- الشبكة السعودية للمدفوعات، التي أنشئت عام ١٩٩٠م، تربط البنوك في جميع أنحاء المملكة مع أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع.

- النظام الإلكتروني للتحويل الفوري للأموال بين البنوك المحلية بالريال السعودي (سريع) الذي تم تشغيله في مايو ١٩٩٧م.

- نظام سداد للمدفوعات (سداد) الذي أنشأته مؤسسة النقد العربي السعودي ليكون مقدم الخدمة الوطني للعرض والدفع الإلكتروني للفواتير في المملكة العربية السعودية. والمهمة الأساسية لنظام سداد الذي تم تشغيله في ٣ أكتوبر ٢٠٠٤ هي تسهيل وتسريع عملية دفع فواتير المستهلك النهائي عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة.

- نظام مدى: مدى هي الهوية الجديدة للشبكة السعودية للمدفوعات، والنسخة المطورة لخدمات الدفع الإلكتروني في المملكة، والذي جاء إطلاقها ليمنح أنظمة الصرف الآلي ونقاط البيع أبعاداً غير مسبوقة من المرونة والسرعة والأمان، والقبول. ومن خلال شبكة مكونة من أحدث تقنيات الدفع الإلكتروني العالمية، تقوم مدى بإعادة ربط جميع أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع المقدمة من البنوك المحلية، والمنتشرة على امتداد مناطق المملكة، بنظام مركزي لتمير العمليات المالية من خلال تلك الأجهزة بواسطة البطاقة المصرفية خلال ثوان معدودة، مع ما يتيح النظام من قبول محلي وإقليمي وعالمي واسع، من خلال الربط بالشبكة الخليجية للمدفوعات، وشركات البطاقات العالمية «فيزا وماستركارد» ليمنح حاملي بطاقات مدى نطاقاً أوسع للاستخدام محلياً وخارجياً.

مهام ومسؤوليات الإدارة العامة للرقابة على البنوك:

تم إنشاء الإدارة العامة للرقابة على البنوك حرصاً من مؤسسة النقد للقيام بالأعمال المناطة بها، فالهدف الرئيس للإدارة العامة للرقابة على البنوك هو مراقبة وتنظيم القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية من خلال منح التراخيص وإصدار السياسات والأنظمة الفعالة والإشراف والتفتيش بهدف ضمان التزام القطاع المصرفي واتخاذ إجراءات الردع وإنجاز العدالة في حالة حدوث عدم الالتزام بالأنظمة. ويمكن إيجاز أهم هذه المهام فيما يلي:

- تطوير الإطار النظامي والإشرافي وإصدار أدلة تحتوي على مهام الإشراف وعمليات التفتيش وإجراءاتها.
- تطوير وإصدار السياسات الخاصة بالقطاع المصرفي ولوائح وأنظمة منح التراخيص.
- تنفيذ عمليات الإشراف المكتبي لأوضاع البنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية؛ وذلك بموجب ما ورد في أدلة الإجراءات والإشراف على أساس المخاطر.

- تنفيذ عمليات التفتيش الميداني للبنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية.
- تنظيم عمليات الدخول إلى القطاع المصرفي عبر إصدار التراخيص ومراجعة الطلبات الأخرى (مثال: طلبات فتح الفروع وتعيين المسؤولين وتقديم المنتجات الجديدة).
- إصدار التوصيات للإدارة العليا بخصوص فتح فروع وتعيين المسؤولين في القطاع المصرفي وتقديم منتجات جديدة.

٢-٣-٢ أهم إصدارات مؤسسة النقد لتنظيم القطاع المصرفي السعودي:

- أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي عدداً من القواعد والأدلة والضوابط والتعليمات وغيرها من أجل أداء مهامها منها:
- المبادئ الرئيسية للحوكمة في البنوك العاملة بالمملكة العربية السعودية - التحديث الأول - مارس ٢٠١٤م
- تطبيق مبادئ الأسواق المالية و أنظمة المدفوعات PFMIS
- متطلبات التعيين في المناصب القيادية في المؤسسات المالية الخاضعة لإشراف المؤسسة.
- مبادئ حماية عملاء المصارف ٢٠١٣م.
- قواعد خدمات الدفع المسبق في المملكة العربية السعودية.
- قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للبنوك ومحلات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية العاملة بالمملكة العربية السعودية (التحديث الثالث - فبراير ٢٠١٢م).
- قواعد مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب لشركات التمويل (التحديث الأول - ربيع الأول ١٤٣٣هـ).
- ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الحسم الفوري إبريل ٢٠١٥م.
- تعليمات إسناد مهام لطرف ثالث يوليو ٢٠٠٨م.
- صلاحيات و مسؤوليات أعضاء مجالس الإدارات في البنوك التجارية السعودية.
- ضوابط استنساخ العملات.
- الدليل الاسترشادي لتنظيم لجان المراجعة.

- دليل الالتزام بالأنظمة للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية.
- إدارة مخاطر التشغيل من خلال التأمين المناسب.
- معايير المحاسبة للبنوك التجارية.
- دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المال وإرشادات الرقابة.
- قواعد فتح الحسابات المصرفية والقواعد العامة لتشغيلها في البنوك التجارية بالمملكة (التحديث الرابع - ١٤٣٣هـ / فبراير ٢٠١٢م).
- برنامج بازل ٢ الخاص بمؤسسة النقد العربي السعودي ٥/١٢/٢٠١١م.
- قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- اللوائح التنظيمية للائتمان الاستهلاكي.

كذلك أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي قواعد لتنظيم الأعمال المصرفية عبر الإنترنت بعد العمل الذي قامت به وزارة الداخلية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات ومدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية، وذلك سعياً منها إلى وضع القواعد واللوائح الكفيلة بحماية شبكات الاتصالات من القرصنة والأشكال الأخرى للدخول غير القانوني.

٢-٣-٣ تأثير القواعد والمعايير والاتفاقات الدولية على القطاع المصرفي

١-٣-٣-٢ أهمية القواعد والمعايير الدولية في تنظيم القطاع المصرفي

يسعى القطاع المصرفي في أي دولة إلى الالتزام باللوائح والتشريعات الدولية المتعلقة بالعمل البنكي، وتبني المعايير الدولية الخاصة بتنظيم العمل البنكي وأهم الأسباب الدافعة لذلك ما يلي:

- ١- ضمان وجود معايير ثابتة في مجالات الاهتمام المشترك وتشمل وضع معايير رأس المال ومعايير حماية المستثمرين وتعزيز نزاهة السوق.
- ٢- تسهيل الأعمال التجارية والمالية عبر الحدود، وهو الهدف الرئيسي لبعض الاتفاقيات التجارية والمالية، وتتوقف كيفية تحقيق هذا على الشروط الفردية للعضوية. ويعد الاتحاد الأوروبي هو الاتحاد الأكبر والأكثر تأثيراً من نوعه في هذا المجال.

٢-٣-٣-٢ دور الهيئات التنظيمية والاتفاقيات الدولية

نظراً إلى عدم وجود إطار قانوني/تنظيمي دولي محدد يمكن من خلاله تنفيذ التشريعات والمعايير الدولية، لذا يتعين على الدول الموقعة على المبادرات والاتفاقات الدولية اعتماد المعايير المنفق عليها وإدراجها رسمياً في النظام القانوني الداخلي الخاص بها لتصبح سارية المفعول.

ومن أهم الهيئات الدولية التي تصدر المبادرات الدولية واعتماد المعايير ما يلي:

- ١ - لجنة بازل للرقابة المصرفية BCBS.
- ٢ - بنك التسويات الدولية (BIS).
- ٣ - صندوق النقد الدولي (IMF).
- ٤ - مجموعة العمل المالي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (FATF).
- ٥ - مجموعة العمل المالي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENAFATF).
- ٦ - مجموعة فولفسبورغ.

٢-٣-٣-٣ الاتفاقات الدولية مع المملكة العربية السعودية

عززت المملكة العربية السعودية وجودها الاقتصادي كأحد اللاعبين الرئيسيين المؤثرين في الاقتصاد العالمي بتوقيعها اتفاقات تعاون مع مؤسسات التجارة العالمية، وكثير من الدول الأوروبية والآسيوية ومنها.

١ - مجلس التعاون الخليجي (G C C).

٢- اتفاقية الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية (W T O).

٣- الاتفاقيات التجارية: اتفاقية تعزيز الاستثمارات وحمايتها، اتفاقيات منع الازدواج الضريبي، اتفاقيات التعاون في التجارة والمجالين الاقتصادي والفني.

٢-٤ الملامح العامة

أنشأت المملكة العربية السعودية عبر السنوات الماضية نظاماً مالياً قوياً يهدف إلى خدمة الاقتصاد بفاعلية، ويقوم النظام على قاعدة عريضة تضم مجموعة من المؤسسات التي تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية للمدخرين والمستثمرين، وهو نظام يتسم بقدر كبير من الكفاءة واستخدام التقنية الحديثة، ويخضع لرقابة صارمة ويعمل وفق أسس سليمة، حيث يضم النظام المالي السعودي بوجه عام المؤسسات المالية والمصرفية وسوق رأس المال.

وتشمل هذه المؤسسات بصورة رئيسة مؤسسة النقد العربي السعودي، وثلاثة عشر بنكاً (بما فيها

فرع بنك الخليج الدولي):

١- سامبا

٢- الفرنسي

٣- الجزيرة

٤- الأهلي

٥- البريطاني

٦- الهولندي

٧- الراجحي

- ٨- الاتحاد
- ٩- الرياض
- ١٠- العرب
- ١١- البلاد
- ١٢- الاستثمار
- ١٣- بنك الخليج

وخمس مؤسسات إقراض متخصصة، علاوة على ذلك، هناك ٣٨ مؤسسة للصيرفة، تزاوُل بصورة رئيسة عمليات بيع وشراء النقد الأجنبي، ومؤسسات حكومية مستقلة تشمل مصلحة معاشات التقاعد والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، وعدد كبير من وكلاء شركات التأمين الأجنبية بالإضافة إلى الشركة الوطنية للتأمين التعاوني التي تمارس مختلف أنواع التأمين، كالتأمين الطبي والتجاري ومختلف خدمات التأمين المرتبطة بالمستهلكين.

وهناك أيضاً بضع شركات صغيرة للتأجير المنتهي بالتمليك وإقراض المستهلكين، ويتكون سوق رأس المال من سوق الأوراق المالية الحكومية وسوق الأسهم، وسوق سندات دين الشركات التي ظهرت مؤخراً.

وكما سبق وذكرنا أن مؤسسة النقد العربي السعودي SAMA، وهي البنك المركزي للمملكة تقوم بمراقبة البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية سواء كانت بنوكاً وطنية أم فروعاً لبنوك أجنبية، حيث تبدأ رقابتها منذ تقديم طلب الترخيص وتستمر طوال فترة مزاوله البنك نشاطه، (وقد تم مناقشة دور ومهام المؤسسة سابقاً).

٢-٤-١ البنوك التجارية:

٢-٤-١-١ القواعد التي تحكم أعمال البنوك التجارية:

سنعرض فيما يلي أهم القواعد التنظيمية التي تحكم نشاط البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية وفقاً لنظام مراقبة البنوك ١٩٦٦م.

١- منح الترخيص:

أوجبت المادة الثالثة من نظام مراقبة البنوك أن يقدم البنك طلب منح الترخيص إلى مؤسسة النقد، بحيث تقوم بدراسة الطلب ومن ثم تقدم توصياتها بشأن منح الترخيص أو عدم منحه إلى وزير المالية والاقتصاد الوطني.

٢- تحديد نسب معينة:

وفقاً لنظام مراقبة البنوك فقد تم تحديد نسب معينة لضمان حقوق العملاء والمودعين فقد حظرت المادة السادسة من أن تزيد التزامات البنك من الودائع على خمسة عشر من مجموع احتياطياته ورأس ماله المدفوع أو المستثمر كما أوجبت المادة السابعة على كل بنك أن يحتفظ لدى المؤسسة بوديعة نظامية لا تقل عن (١٥٪) من التزامات ودائعه، ويمكن لمؤسسة النقد أن تعدل هذه النسبة بحيث تكون في حدود (١٠٪ - ١٧,٥٪)، وأيضاً على كل بنك أن يحتفظ لدى المؤسسة باحتياطي سيولة لا يقل عن (١٥٪) من التزامات ودائعه، ويجوز للمؤسسة زيادة هذه النسبة بحيث لا تزيد عن ٢٠٪.

٣- وضع قواعد تنظيمية عامة:

وفقاً للمادة السادسة عشر من نظام مراقبة البنوك فإنه يجوز لمؤسسة النقد بعد موافقة وزير المالية

والاقتصاد الوطني أن تضع قواعد عامة لتنظيم المسائل التالية:

- الحد الأعلى لمجموع القروض التي يجوز لبنك أو أكثر تقديمها.
- منع أو تحديد أنواع معينة من القروض أو المعاملات الأخرى.
- تحديد الأوضاع والشروط التي يجب على البنك مراعاتها عند تعامله في أنواع معينة من الأعمال.
- التأمينات النقدية التي يجب أن يحتفظ بها البنك مقابل أنواع معينة من الاعتمادات أو الكفالات.
- الحد الأدنى لنسب الضمان في أنواع معينة من القروض.

• تحديد الموجودات التي يجب على البنك الاحتفاظ بها داخل المملكة.

٤- تعيين مراقبين للحسابات:

أوجبت المادة الرابعة عشر من نظام مراقبة البنوك على كل بنك سنوياً تعيين مراقبين للحسابات، لتقديم تقرير يتضمن رأيهم في الميزانية السنوية وحساب الأرباح والخسائر للبنك.

٥- تقديم بيانات دورية لمؤسسة النقد:

تقوم البنوك بتقديم بيانات دورية لمؤسسة النقد وذلك حتى يتسنى لها مراقبة الوضع المالي للبنوك، لذلك أوجبت المادة الخامسة عشر من نظام مراقبة البنوك على كل بنك أن يرسل شهرياً للمؤسسة بيان موحد عن مركزه المالي، وأن يرسل صورة من الميزانية وحساب الأرباح والخسائر خلال السنة أشهر التالية لانقضاء السنة المالية مصدقاً عليها من مراقبي الحسابات.

٦- التفتيش على البنوك:

أجازت المادة الثامنة عشر من نظام مراقبة البنوك لمؤسسة النقد أن تقوم بعد موافقة وزير المالية والاقتصاد الوطني بإجراء تفتيش على أي بنك عن طريق فحص سجلات وحسابات البنك في مقره، ويجب على موظفي البنك تقديم ما يطلب منهم من سجلات وحسابات ووثائق ومعلومات تتعلق بالبنك.

٧- مراقبة الائتمان:

حرصاً على حماية البنوك وأموال المودعين فإنه يجب على البنوك عدم تركيز الائتمان في فئة معينة وإنما يجب توزيع الائتمان بين عدد كبير من العملاء، لذلك حظرت المادة الثامنة من نظام مراقبة البنوك أي بنك من إعطاء قرض أو منح تسهيلات ائتمانية أو تقديم كفالة أو ضمان أو تحمل أي التزام مالي بمبالغ تتجاوز (٢٥٪) من مجموع احتياطات البنك ورأس ماله المدفوع أو المستثمر، ويمكن لمؤسسة النقد أن تزيد هذه النسبة إلى (٥٠٪) وفقاً للصالح العام وأيضاً حظرت المادة التاسعة من نظام مراقبة البنوك على أي بنك إعطاء قرض بضمان أسهمه أو منح تسهيلات ائتمانية أو تقديم كفالة أو ضمان أو تحمل أي التزام مالي. كما حظرت المادة التاسعة على البنوك منح القروض والتسهيلات الائتمانية بدون ضمان للأطراف التالية: أعضاء مجلس إدارة البنك أو مراقبي حساباته، والمنشآت غير المتخذة شكل شركات مساهمة إذا كان أحد أعضاء مجلس إدارة البنك أو أحد مراقبي حساباته شريكاً فيها أو مديراً لها أو له فيها مصلحة مالية

مباشرة أو كفيلاً لها، أو لصالح أحد موظفي البنك أو مستخدميه بمبالغ تزيد على رواتبه مدة أربعة أشهر.

٨- حظر بعض الأعمال على البنوك:

يحظر على البنوك القيام بالأعمال التي لا تتوافق مع وظائف البنك، فقد حظرت المادة العاشرة من نظام مراقبة البنوك أي بنك من القيام بالأعمال التالية:

- الاشتغال بتجارة الجملة أو التجزئة أو الاستيراد أو التصدير.
- امتلاك أسهم أي شركة مساهمة في المملكة بقيمة تزيد على ١٠٪ من رأس مالها المدفوع ويشترط ألا تتجاوز القيمة الإسمية لهذه الأسهم ٢٠٪ من رأس مال البنك المدفوع واحتياطياته.
- أن تكون له مصلحة مباشرة كمساهم أو شريك أو مالك أو بصفة أخرى في أي مشروع إلا في الحدود المشار إليها في الفقرة السابقة.

- شراء أسهم أي بنك يعمل في المملكة بدون موافقة مؤسسة النقد.
- امتلاك عقار أو استئجاره إلا إذا كان لإدارة أعمال البنك أو لسكن موظفيه أو الترفيه عنهم أو وفاء لدين للبنك قبل الغير أو بوجود ظروف خاصة لها ما يبررها بشرط موافقة المؤسسة وألا تزيد قيمته على (٢٠٪) من رأس مال البنك المدفوع واحتياطياته.

٩- الترخيص الكتابي من المؤسسة لبعض الأعمال:

- أوجبت المادة الحادية عشر من نظام مراقبة البنوك على أي بنك أن يحصل على ترخيص كتابي من مؤسسة النقد قبل قيامه بالأعمال التالية:
- تعديل تكوين رأس ماله المدفوع أو المستثمر.
 - والاندماج مع بنك آخر.
 - وامتلاك أسهم أي شركة مؤسسة خارج المملكة.
 - التوقف عن مزاولة الأعمال المصرفية.
 - فتح فروع للبنوك في المملكة أو فروع للبنوك الوطنية خارج المملكة.

١٠- اتخاذ إجراءات ضد البنك المخالف:

أجازت المادة الثانية والعشرون من نظام مراقبة البنوك لمؤسسة النقد إذا خالف أي بنك القواعد والأحكام التي تحكم العمل البنكي في المملكة أن تتخذ بعد موافقة وزير المالية والاقتصاد الوطني أي من الإجراءات التالية:

- تعيين مستشار أو أكثر لتقديم المشورة للبنك.
 - عزل أي عضو من أعضاء مجلس إدارة البنك أو أي من موظفيه.
 - منع البنك من منح القروض أو قبول الودائع.
 - إلزام البنك باتخاذ أي خطوات أخرى ضرورية.
- كما أنه على مؤسسة النقد توقيع العقوبات المنصوص عليها في المادة الثالثة والعشرين من نظام مراقبة البنوك على أي بنك يخالف أحكام هذا النظام.

٢-٤-١-٢ وسائل الرقابة والإشراف

١- البيانات الدورية:

أوجبت المادة ١٧ من نظام مراقبة البنوك على كل بنك أن يقدم للمؤسسة بيانات شهرية، ربع سنوية ونصف سنوية.

٢- التفتيش الميداني:

للتحقق من سلامة الأداء بالبنوك التجارية وجميع المشتغلين بأعمال البنوك والصرافة والصيرفة، يتم من وقت لآخر زيارات ميدانية من قبل رجال إدارات التفتيش البنكي التابعة لمؤسسة النقد العربي السعودي وذلك لأغراض التفتيش والتدقيق على أعمال البنوك حيث يقتضي الأمر التحقق التام من سلامة الأداء بالبنوك لما للجهاز من أهمية قصوى في الاقتصاد الوطني وللتحقق أيضاً من أن الأداء المستندي يتم وفقاً للمتطلبات الدورية ومطابق للواقع تماماً.

٢-٤-١-٣ ماهية وخصائص البنوك التجارية

٢-٤-١-٣ تعريف البنك التجاري:

هو الشخصية أو المنشأة أو المؤسسة التي تقوم عادة بنشاطين رئيسيين:

- قبول الودائع من العملاء في الحسابات الجارية وحسابات الودائع لأجل.
 - دفع الشيكات المسحوبة على هذه الحسابات وتحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى نيابة عن عملائهم.
- وتقوم البنوك التجارية بدور الوسيط المالي بين أصحاب المدخرات من جهة، ومستخدمي هذه الأموال من جهة أخرى، ومن أهم ما يميز البنوك التجارية عن المؤسسات المالية الأخرى هو قبول الودائع تحت الطلب، فالبنوك التجارية هي التي تقبل الودائع سواء كانت تحت الطلب أم لأجل وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وعمليات تنمية الادخار والاستثمار، وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقاً لما يقره البنك المركزي.

وقد عرفت مؤسسة النقد العربي السعودي في نظام مراقبة البنوك الصادر بموجب المرسوم الملكي

رقم م/٥ وتاريخ ١٣٨٦/٢/٢٢ هـ البنك في مادته الأولى بأنه:

« أي شخص طبيعي أو اعتباري يزاول في المملكة أي عمل من الأعمال المصرفية بصفة أساسية ». .
وقام بتعريف اصطلاح الأعمال المصرفية بأنها: « أعمال تسلم النقود كودائع جارية أو ثابتة، وفتح الحسابات الجارية، وفتح الاعتمادات، وإصدار خطابات الضمان، ودفع وتحصيل الشيكات، أو أدونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة، وخصم السندات والكمبيالات وغيرها من الأوراق التجارية، وأعمال الصرف الأجنبي، وغير ذلك من أعمال البنوك ».

٢-٤-١-٣ وظائف البنك التجاري:

- الاحتفاظ بودائع العملاء بالحسابات الجارية الدائنة تحت الطلب.
- منح قروض للعملاء قصيرة الأجل بضمان ما يقدمونه من ضمانات كبضائع أو أوراق مالية أو أوراق تجارية أو ضمانات شخصية.
- القيام ببعض الخدمات الخاصة بالأوراق المالية مثل: شراء وبيع الأوراق المالية و حفظها، تحصيل الكوبونات نيابة عن العملاء أو دفعها نيابة عن الشركات.
- خصم الأوراق التجارية أو تحصيلها في ميعاد استحقاقها أو تسديد قيمة أوراق الدفع نيابة عن العملاء.
- فتح الاعتمادات المستندية و إصدار خطابات الضمان.
- شراء و بيع العملات الأجنبية.
- استشارات مالية.
- تمويل المشاريع.
- خدمة ودعم الاقتصاد الوطني.

٢-٤-١-٣ أقسام البنوك التجارية:

تختلف الأقسام الداخلية للبنك باختلاف وتنوع الوظائف والخدمات التي يقدمها للعملاء فمنها ما هو مرتبط ارتباطاً مباشراً بالعملاء وهي الأقسام الفنية للبنك أما الأقسام الإدارية فهي التي تنظم عمليات الأقسام الفنية وتراقبها وتمسك حساباتها وتسجل إجماليات القيود المحاسبية للعمليات اليومية التي تحصل في الأقسام الفنية للبنك.

أولاً: الأقسام الإدارية:

هي الأقسام التي تكون مسؤولة عن تنظيم سير العمل في البنك، وتحدد مسؤولياتها التنظيمية وفقاً للهيكل التنظيمي المحدد للبنك، وليس لهذه الأقسام عدد محدد يتحتم وجوده في كل بنك بل إن هذا مرتبط بحجم العمل في البنك وعدد الأقسام الفنية فيه وتتكون من:

- ١- الشؤون الإدارية.
- ٢- المتابعة والتحصيل والشؤون القانونية: مهمتها متابعة ما يتعثر من قروض وتسهيلات ائتمانية ومحاولة الوصول بها إلى بر الأمان أو رفعها إلى الجهات الرسمية لإنهائها كذلك تقوم هذه الإدارة بدراسة وتوثيق عقود البنك ووثائقه للتأكد من سلامتها وقوتها في حالة حصول خلاف بين البنك وأحد عملائه من شركات أو أفراد.
- ٣- إدارة الائتمان: مهمتها الإقراض وتمويل التجارة والمشاريع وتكاد تكون أحد أهم الإدارات وتعتبر أكبر مصدر للربح.
- ٤- الأعمال المصرفية الفردية: مهمتها إدارة الفروع والعمل على زيادة ودائع العملاء عن طريق تحسين الخدمات .
- ٥- العمليات: مهمتها تنفيذ ومتابعة العمليات التي تبدأها الأعمال المصرفية الفردية أو إدارة الائتمان.
- ٦- شؤون الفروع.
- ٧- المطبوعات.
- ٨- الاستعلامات.
- ٩- الدراسات والأبحاث.
- ١٠- العلاقات العامة.
- ١١- شؤون الموظفين.
- ١٢- الحاسب الآلي.
- ١٣- الأرشيف.
- ١٤- التحقيق والتقنيش.
- ١٥- المشتريات واللوازم والصيانة.
- ١٦- المحاسبة العامة.
- ١٧- إدارة العلاقات الخارجية.

ثانياً: الأقسام الفنية:

وهي الأقسام التي يؤدي البنك من خلالها عمله ونشاطه اليومي للعملاء ومن أمثلتها:

- ١- قسم الخزينة.
- ٢- قسم الحسابات الجارية.
- ٣- قسم الودائع.
- ٤- قسم المقاصة.
- ٥- قسم الأوراق المالية.
- ٦- قسم الأوراق التجارية.
- ٧- قسم الاعتمادات المستندية.
- ٨- قسم خطابات الضمان.
- ٩- قسم الحوالات والعمليات الخارجية.
- ١٠- قسم تأجير الخزائن.
- ١١- قسم حسابات التوفير.
- ١٢- قسم الصرف الأجنبي.

وهناك إدارات أخرى تساند الإدارات السابق ذكرها في تنفيذ عملها وتسمى الإدارات المساندة وهي:

- ١- إدارة الموارد البشرية.
- ٢- إدارة ممتلكات البنك.
- ٣- الشؤون المالية.
- ٤- التفتيش البنكي.
- ٥- الشؤون الإدارية.
- ٦- الأمن.
- ٧- إدارة الالتزام.

٢-٤-١-٣-٤ مصادر استخدامات الأموال في البنوك التجارية:

أ- مصادر التمويل:

- تعتمد البنوك في مزاوله نشاطها على مصادر تمويل خارجية: و توفر هذه المصادر الجانب الأكبر من الأموال اللازمة لتشغيل البنك و القيام بوظائفه المختلفة وتشتمل المصادر الخارجية على:
- ١) الودائع من العملاء سواء كانت من الحسابات الجارية أم لأجل أم حسابات التوفير.
 - ٢) قروض من البنوك التجارية.
 - ٣) إصدار سندات طويلة الأجل.
 - ٤) قروض من البنك المركزي بضمان الأصول.

ب- استخدامات الأموال:

- ١- تقديم القروض والسلف.
- ٢- الاستثمارات ومنها المساهمة في المشاريع الاقتصادية أو شراء الأسهم بهدف الحصول على أرباح أو المتاجرة بهذه الأسهم في سوق الأوراق المالية أو الاستثمار في سندات حكومية وخصم الأوراق التجارية.
- ٣- الأرصدة (الأصول) النقدية وهي عبارة عن النقدية التي يحتفظ بها البنك كاحتياطي لحماية حقوق المودعين والتي في خزانتها لمقابلة العمليات المصرفية اليومية لدى البنوك المحلية أو الأجنبية.
- ٤- الأصول الثابتة وتتمثل في مجموعة العقارات التي يملكها البنك و يمارس فيها نشاطه بالإضافة إلى الأصول الثابتة الأخرى مثل: الأثاث، السيارات، الحاسبات، أجهزة آية وإلكترونية، وسائل النقل.

٢-٤-١-٣-٥ خصائص البنك التجاري:

- ١- قدرته على خلق الودائع عن طريق إضافة نقود مصرفية إلى كمية النقود.
- ٢- يعتمد الجزء الأكبر للبنوك التجارية في مواردها على الودائع.
- ٣- العوامل المؤثرة في حجم الودائع ونوعيتها على مستوى البنك:
 - سمعة البنك لدى الجمهور.
 - تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك.
 - سياسات البنك ومركزه المالي هل هو قوي أو ضعيف.

٢-٤-١-٣-٦ دور البنوك التجارية في مزاوله عملية التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية:

تعمل البنوك التجارية على تنمية الادخار وقبول الودائع -قصيرة الأجل- لكي تستخدم هذه الودائع في عمليات التمويل الداخلي والخارجي بما يحقق أهداف خطة التنمية. ومن أهم أنواع الاستثمارات التي تلجأ إليها البنوك التجارية لتمويل المشروعات وخدمة الاقتصاد و تنميته، ما يلي:

١- منح (تقديم) التسهيلات الائتمانية قصيرة الأجل: فتقوم البنوك التجارية بتقديم القروض والسلفيات للعملاء لتمويل عمليات الإنتاج والتسويق الداخلي والخارجي وتطالب البنوك التجارية العملاء في معظم الأحوال بتقديم الضمانات الكافية للبنك حتى يتجنب مخاطر عدم وفاء العملاء بالتزامها أو تحد من هذه المخاطر.

٢- الاستثمارات - قصيرة الأجل - في شراء الأسهم والسندات من الدرجة الأولى مثل السندات الحكومية وأسهم وسندات الشركات التي يتأكد للبنك سلامة مركزها المالي. وكثيراً ما يلجأ البنك التجاري إلى تكوين محفظة أوراق مالية تحتوي على تشكيلة من الأوراق المالية التي يسهل تحويلها إلى نقدية دون التعرض للخسائر وهذا يتمشى مع عاملي السيولة والأمان.

ويلاحظ أنه عند اختيار البنك لطريقة استثمار أموال المودعين فإنه لابد أن يوازن بين ثلاثة عوامل رئيسية يجب أخذها في الاعتبار عند إقرار سياسة الاستثمار.

هذه العوامل الثلاثة هي:

أ- الربحية:

يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى، ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك، ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك.

ب- الأمان:

من المعروف أن معدلات الأرباح تكون أكثر ارتفاعاً عندما تزيد درجة المخاطر التي يتعرض لها المستثمرون. ولما كانت البنوك التجارية تعتمد إلى حد كبير على أموال المودعين في عملية تمويل المشروعات، فإن البنوك التجارية لابد وأن توازن بين الربحية ودرجة المخاطر التي تتعرض لها نتيجة عملية التمويل.

ج- السيولة:

تعتمد البنوك التجارية اعتماداً كبيراً على مصادر الأموال - قصيرة الأجل - التي يقدمها المودعون، كما أن جزءاً كبيراً من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال. معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون قصيرة الأجل. ولا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث إنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض إلى خسائر.

٢-٤-١-٣-٧ شروط تأسيس البنك التجاري بالمملكة

نصت المادة الثالثة من نظام رقابة البنوك على أن يقدم طلب لمزاولة الأعمال المصرفية في المملكة إلى المؤسسة التي تقوم بعد حصولها على كافة البيانات الضرورية بدراسة الطلب وتقديم توصياتها بشأنه لوزير المالية والاقتصاد الوطني ويشترط في الترخيص لبنك وطني المتطلبات التالية:

- ١- أن يكون شركة مساهمة سعودية.
 - ٢- ألا يقل رأسمالها المدفوع عن مليونين ونصف ريال سعودي وأن تدفع جميع اكتتابات رأس المال نقداً (الحد الأدنى اللازم لرؤوس أموال البنك وفقاً لمعايير بازل).
 - ٣- أن يكون مؤسسوها وأعضاء مجلس إدارتها حسني السمعة.
 - ٤- أن يوافق وزير المالية والاقتصاد الوطني على عقد تأسيسها ونظامها.
- ويشترط في الترخيص لبنك أجنبي بتأسيس فرع أو فروع له في المملكة أن تستوفي الشروط التي يحددها مجلس الوزراء بناء على اقتراح وزير المالية ويصدر الترخيص في جميع الأحوال من وزير المالية والاقتصاد الوطني بعد موافقة مجلس الوزراء.

٢-٤-٢ سوق رأس المال

بالإضافة إلى توسع دور القطاع المصرفي، بذلت الحكومة جهوداً لتطوير سوق رأس المال، وخاصة سوق الأسهم، وقد بدأ تداول الأسهم بالمملكة العربية السعودية في عام ١٩٣٥م. وفي منتصف الثمانينيات وضعت الحكومة كافة عمليات تداول الأسهم تحت إشراف مؤسسة النقد العربي السعودي، وفوضت البنوك التجارية بممارسة أعمال الوساطة في تداول الأسهم. وشهدت سوق الأسهم تطوراً كبيراً بإدخال نظام تداول (TADAWUL) في أكتوبر ٢٠٠١م. تعد المملكة العربية السعودية من بين الدول الرائدة في العالم، إن لم تكن الأولى، في إنشاء سوق آلية بالكامل للأسهم، فقد مكن إدخال النظام الآلي لتداول الأسهم (ESIS) في عام ١٩٩٠ من معالجة الطلبات بدءاً من إدخالها وحتى تسجيلها النهائي في نفس يوم التداول. واستمر التطور بإدخال بنية أساسية فنية جديدة لدعم عمليات السوق تتمثل في «TADAWUL» وهو نظام متكامل لتجارة الأسهم يتم بموجبه إتمام الصفقات والتسوية والمقاصة بشكل فوري. وتتيح هذه التقنية للمستثمرين الفرصة للاستثمار بكل راحة ويسر من منازلهم أو مكاتبهم عن طريق شبكة الإنترنت. وتم أيضاً تعزيز شفافية السوق حيث تقوم الجهات المصدرة للأسهم بنشر بياناتها الدورية، كالبيانات المالية بواسطة شبكة الإنترنت.

وبينما تشجع المملكة الادخارات والاستثمارات المحلية والإقليمية، فإنها تدرك أيضاً أن رأس المال الأجنبي يمكن أن يمارس دوراً هاماً في تسريع النمو الاقتصادي. وصدر في عام ٢٠٠٠م نظام استثمار أجنبي جديد ليمهد الطريق للشركات الأجنبية للقيام باستثمارات مباشرة في معظم القطاعات الاقتصادية للبلاد سواء بمشاركة محلية أو بمفردها. وقد تم السماح للأجانب في عام ١٩٩٧م للاشتراك في سوق الأسهم السعودية من خلال صندوق الاستثمار السعودي (سيف) والمدرج في بورصة لندن. ومنذ نوفمبر ١٩٩٩م سُمح للأجانب أيضاً بالاشتراك في سوق الأسهم السعودية من خلال صناديق الاستثمار المفتوحة التي تطرحها البنوك السعودية. ويسمح حديثاً للأجانب بالاشتراك مباشرة في سوق الأسهم السعودية مثل مواطني دول مجلس التعاون الخليجي.

ولا توجد قيود على استثمارات الأجانب في الأوراق المالية الحكومية (مثل أدونات الخزينة، والأدونات ذات العائد العائم، وسندات التنمية الحكومية). وتتيح الأوراق المالية الحكومية مجموعة واسعة من فترات الاستحقاق لتسهيل اختيار الحقيبة الاستثمارية الملائمة وإدارة السيولة. وتتراوح فترات استحقاق أدونات الخزينة من أسبوع إلى ٥٢ أسبوعاً. وبالنسبة للأجل الأطول تتوافر سندات التنمية الحكومية لفترات استحقاق تتراوح بين ٢ إلى ١٠ سنوات والأدونات ذات العائد العائم لفترات استحقاق من ٣ إلى ٧ سنوات. والهدف من طرح الأدونات بعائد عائم (في عام ١٩٩٧م) وأدونات الخزينة لاستحقاق لمدة أسبوع (في عام ١٩٩٩م) تعميق سوق الأوراق المالية الحكومية وتشجيع التداول في السوق الثانوية.

٢-٥ تطور العمل البنكي في المملكة العربية السعودية

١-٥-٢ نشأة وتطور النظام البنكي السعودي:

عرفت المملكة نظام الصرف منذ مئات السنين، فقد كان متركزاً في كل من جدة ومكة والمدينة المنورة بهدف استبدال العملات المختلفة التي يجلبها الحجاج والمعتمرون معهم خلال موسم الحج والعمرة. -أنشئت مؤسسة النقد العربي السعودي في عهد جلالة الملك عبدالعزيز (طيب الله ثراه) بموجب مرسومين ملكيين صدرتا بتاريخ ١٣٧١/٧/٢٥هـ الموافق ١٩٥٢/٤/٢٠م الأول برقم ١٠٤٦/١/٤/٣٠ وقضى بإنشاء مؤسسة النقد العربي السعودي وأن تكون مدينة جدة مقراً لها وتفتح لها فروعاً في المدن والأماكن التي تدعو إليها الحاجة. والثاني برقم ١٠٤٧/١/٤/٣٠ باعتماد وثيقة النظام الأساسي لمؤسسة النقد العربي السعودي الملحقة بالمرسوم والأمر بوضعها موضع التنفيذ. وبدأت مؤسسة النقد العربي السعودي مزاوله عملها في مدينة جدة بتاريخ ١٣٧٢/١/١٤هـ (الموافق ١٩٥٢/١٠/٤م).

- وتولت مؤسسة النقد العربي السعودي منذ انشائها أعمال بنك الدولة (البنك المركزي) وتقوم بدورها في دعم الاقتصاد الوطني من خلال مهامها السابق ذكرها.

وفي غضون ثمانية أعوام ونصف من إنشاء المؤسسة، لم يتم إقامة نظام نقدي وطني فحسب، بل تحولت المملكة من نظام قاعدة المعدنين الذهب والفضة إلى نظام العملة الورقية.

التطور الذي حدث بالنظام المصرفي

كانت المهمة الأخرى التي أولتها مؤسسة النقد العربي السعودي اهتماماً فورياً بعد تأسيسها هي تشجيع نمو الجهاز المصرفي، حيث لم تكن هناك بنوك سعودية حينئذٍ وكانت الأعمال المصرفية تمارس على الغالب بواسطة بنوك أجنبية، ومع التوسع في النشاط الاقتصادي، زادت الحاجة بشكل كبير للخدمات المصرفية، فسمحت المؤسسة بفتح المزيد من البنوك في المملكة، ورغبة في إضفاء صبغة وطنية على النظام البنكي، ولتعزيز قاعدة رأسماله، تبنت المؤسسة خلال الفترة ١٣٩٦-١٤٠٢هـ الموافق (٧٦-١٩٨٢م) تنفيذ برنامج لسعودة البنوك الأجنبية حيث طُلب منها أن تتحول إلى شركات مساهمة تطرح أسهمها للاكتتاب العام على أن تكون غالبية حقوق الملكية لمساهمين سعوديين، ويوجد الآن ثلاثة عشر مصرفاً (بما فيها فرع بنك الخليج الدولي)، منها ثمانية بنوك بمشاركة سعودية-أجنبية.

وأنشأت المؤسسة بالتعاون مع البنوك التجارية عدداً من أنظمة المدفوعات والتسويات المتقدمة و المتطورة، وتشمل غرف المقاصة الآلية، وشبكة MADA التي تساند أجهزة الصرف الآلية والنهايات الطرفية لنقاط البيع، والنظام الآلي لتداول الأسهم (TADAWUL). وتم ربط هذه الأنظمة مع بعضها بواسطة النظام الآلي للتحويلات المالية السريعة (SARIE) الذي بدأ تشغيله في محرم ١٤١٨هـ الموافق (مايو ١٩٩٧م). ويقوم نظام سريع بتسوية صافي مراكز عمليات المقاصة، ونظام تداول الأسهم ونظام الصرف الآلي. كذلك يسمح للبنوك بإجراء المدفوعات و استلامها مباشرة من حساباتها لدى المؤسسة فوراً، وإجراء قيود العمليات لحساب المستفيد وتحويل الأموال بنفس اليوم.

وساعدت هذه التطورات التقنية بشكل كبير في تحسين مستوى الجودة النوعية لخدمة العملاء، وتخفيض النفقات، وتعزيز الفاعلية، وتقوية الضوابط الرقابية. كما أوجدت قاعدة تقنية متقدمة وآمنة لتحقيق قفزة نوعية في الخدمات المصرفية والمالية الآلية خلال الألفية الجديدة.

وساهمت مؤسسة النقد العربي السعودي من خلال السياسة النقدية بشكل فعّال في نمو الاقتصاد السعودي بتوفيرها بيئة ممتازة بالاستقرار النقدي والمالي. حيث تهدف السياسة النقدية إلى المحافظة على استقرار الأسعار المحلية وأسعار صرف الريال. وتحقيقاً لهذا الغرض، فقد حرصت المؤسسة دائماً على توجيه سياستها النقدية بالتنسيق مع السياسة المالية. ولتعزيز استقرار الأسعار المحلية، تتخذ المؤسسة تدابير لضمان نمو السيولة المحلية بوجه عام بما يتناسب مع النمو في المعروض من السلع والخدمات في الاقتصاد. وللمحافظة على استقرار سعر صرف الريال، تراقب المؤسسة سوق الريال بصورة وثيقة لضمان عمله بسلاسة، وتتخذ تدابير تصحيحية في حالة حدوث نشاطات لها أثر سلبي على عمل السوق.

أسئلة المراجعة و التقييم الذاتي

السؤال رقم ١

أنشئت مؤسسة النقد العربي السعودي البنك المركزي للمملكة العربية السعودية لتدير منذ أكثر من عشرين عامًا أنظمة متقدمة في نظم المدفوعات المصرفية تربط جميع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والجهات ذات العلاقة بشبكة واحدة بشكل آمن وفعال في عام ١٣٧٢هـ (١٩٥٢م) وأوكل إليها العديد من المهام بموجب عدة أنظمة وتعليمات ومن أهم هذه المهام الآتي:

- (أ) القيام بأعمال مصرف الحكومة.
- (ب) صك وطبع العملة الوطنية (الريال السعودي) ودعم النقد السعودي.
- (ج) الإشراف على أوضاع البنوك المحلية ومؤسسات الصرافة.
- (د) المراقبة والتفتيش على البنوك الأجنبية.

- (١) (أ) و(ب).
- (٢) (د) و(أ).
- (٣) (ج) و(د).
- (٤) (ب) و(ج).

السؤال رقم ٢

من مهام ومسؤوليات الإدارة العامة للرقابة على البنوك:
(أ) إدارة السياسة النقدية للمحافظة على استقرار الأسعار وأسعار الصرف.
(ب) مراقبة البنوك التجارية والمشتغلين بأعمال مبادلة العملات.
(ج) تنفيذ عمليات الإشراف المكتبي لأوضاع البنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية؛ وذلك بموجب ما ورد في أدلة الإجراءات والإشراف على أساس المخاطر.
(د) تنفيذ عمليات التفتيش الميداني للبنوك المحلية ومؤسسات الصرافة وفروع البنوك الأجنبية.

- (١) (أ) و(ب).
- (٢) (د) و(أ).
- (٣) (ج) و(د).
- (٤) (ب) و(ج).

السؤال رقم ٣

تتميز الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بطبيعتها كخدمة ومنها ما هو متعلق بطبيعة النشاط المصرفي والتي تجعل الخدمة المصرفية مختلفة ومتميزة عن باقي الخدمات ومن هذه الخصائص نجد:

- (أ) يمكن تجزئة الخدمة المصرفية.
- (ب) الافتقار إلى هوية خاصة.
- (ج) الانتشار الجغرافي.
- (د) عدم التلازم.

(١) (أ) و(ب).

(٢) (د) و(أ).

(٣) (ج) و(د).

(٤) (ب) و(ج).

السؤال رقم ٤

عند اختيار البنك التجاري لطريقة استثمار أموال المودعين فإنه لابد أن يوازن بين ثلاثة عوامل رئيسية يجب أخذها في الاعتبار عند إقرار سياسة الاستثمار. هذه العوامل الثلاثة هي:

- (أ) الربحية.
- (ب) الأمان.
- (ج) التكلفة.
- (د) السيولة.

(١) (أ) و(ب) و(د).

(٢) (د) و(أ) و(ج).

(٣) (ج) و(د) و(أ).

(٤) (أ) و(ب) و(ج).

السؤال رقم ٥

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تتميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها. ولكن يعيب خدمة البنوك الإلكترونية ارتفاع تكلفة الخدمة مقارنة بالبنوك العادية.

(١) الإجابة صحيحة.

(٢) الإجابة خاطئة.

السؤال رقم ٦

تعتمد البنوك التجارية اعتماداً كبيراً على مصادر الأموال -قصيرة الأجل- التي يقدمها المودعون، كما أن جزءاً كبيراً من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال. معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل للسيولة يتناسب مع إجمالي التزامات الديون - قصيرة الأجل. ولا يقصد بالاحتفاظ بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث إنه إذا فعل ذلك فإنه لن يتمكن من تحقيق أرباح وإنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض إلى خسائر.

(١) الإجابة صحيحة.

(٢) الإجابة خاطئة.

السؤال رقم ٧

- من مصادر التمويل الخارجية للبنوك التجارية التي توفر الجانب الأكبر من الأموال اللازمة لتشغيل البنك و القيام بوظائفه المختلفة، ما يلي:
- (أ) قروض من البنك المركزي بضمان الأصول.
- (ب) الودائع من العملاء سواء كانت من الحسابات الجارية أم لأجل أم حسابات التوفير.
- (ج) قروض من البنوك التجارية.
- (د) إصدار سندات طويلة الأجل.

(١) (أ) و(ب) و(د)

(٢) (د) و(أ) و(ج)

(٣) (ج) و(د) و(أ)

(٤) جميع ما سبق

السؤال رقم ٨

- هناك عوامل تؤثر على اختيار منفذ توزيع دون آخر بالنسبة للبنك وأهم هذه العوامل هي:
- (أ) طبيعة الخدمة المصرفية المقدمة.
- (ب) طبيعة السوق البنكي الذي سيخدمه الفرع.
- (ج) قدرة البنك المالية.
- (د) المنافسة من قبل البنوك الأخرى.

(١) (أ) و(ب) و(د)

(٢) (ب) و(ج) فقط

(٣) (ج) و(د) و(أ)

(٤) جميع ما سبق

السؤال رقم ٩

بنوك الأعمال هي البنوك التي تتكون أموالها الخاصة من رأس المال المملوك للشركاء وكذلك من الودائع التي يقدمها الأفراد و المؤسسات لغرض الاستثمار أو الحسابات الجارية.

(١) الإجابة صحيحة.

(٢) الإجابة خاطئة.

السؤال رقم ١٠

بنوك الأعمال هي البنوك التي تتكون أموالها الخاصة من رأس المال المملوك للشركاء وكذلك من الودائع التي يقدمها الأفراد و المؤسسات لغرض الاستثمار أو الحسابات الجارية.

(١) الإجابة صحيحة.

(٢) الإجابة خاطئة.

نتائج التعلم من الوحدة

في نهاية هذه الوحدة ينبغي أن يتمكن الدارس من:

- التعرف على أنواع مؤسسات القطاع المصرفي والتميز بين الأوضاع القانونية وطبيعة الأعمال ومصادر الأموال وشرعية العمليات لكل نوع من أنواعها.
- التعرف على هيكل قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في المملكة، ودور كافة الأطراف المتداخلة في هيكل القطاع المصرفي السعودي.
- التعرف على قنوات التوزيع للخدمات المصرفية، والعوامل المؤثرة في اختيارها والتميز بين أنواع هذه القنوات.
- فهم البيئة الرقابية الدولية والعلاقات التي تحكم القطاع المصرفي بالمملكة وأثر هذه الاتفاقيات الدولية على القطاع.
- فهم دور البنوك التجارية ووظائفها المختلفة.
- فهم تطور العمل البنكي في المملكة.

(٣)

**المنتجات والخدمات المصرفية
داخل المملكة العربية السعودية**

المنتجات والخدمات المصرفية داخل المملكة العربية السعودية

•المقدمة

• ١-٣ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية

١-١-٣ الخدمات المصرفية للأفراد

١-١-٣-١ حسابات جارية

١-١-٣-٢ حسابات الادخار

١-١-٣-٣ حسابات الودائع الثابتة (ولأجل)

١-١-٣-٤ حسابات ودائع بإخطار

١-١-٣-٥ بطاقة الصرف الإلكتروني

١-١-٣-٦ بطاقة الائتمان

١-١-٣-٧ التحويل المستمر

١-١-٣-٨ الاستثمار

١-١-٣-٩ الحوالات وإصدار الشيكات المصرفية

١-١-٣-١٠ صناديق الأمانات

٢-١-٣ الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات

٢-١-٣-١ حسابات جارية بالعملة المحلية

٢-١-٣-٢ حسابات جارية بالعملات الأجنبية

٢-١-٣-٣ فتح الاعتمادات المستندية

٢-١-٣-٤ إصدار الضمانات المصرفية

٢-١-٣-٥ الإقراض

٦-٢-١-٣ تمويل المشاريع

٧-٢-١-٣ الاستثمار

٨-٢-١-٣ دفع مرتبات الموظفين

٩-٢-١-٣ الاستثمار قصير الأجل للفائض من السيولة

١٠-٢-١-٣ تقديم النصح والإرشاد

١١-٢-١-٣ تزويد المحاسب الخارجي بالوضع المالي للشركة

١٢-٢-١-٣ توفير المعلومات عن الشركات الأجنبية

٣-١-٣ خدمات مصرفية متنوعة

١-٣-١-٣ التحويل البنكي

٢-٣-١-٣ التحصيل

٣-٣-١-٣ الكفالة البنكية

٤-١-٣ فتح الحسابات المصرفية

١-٤-١-٣ أنواع الحسابات المصرفية وفقاً لنوعية العملاء

٢-٤-١-٣ المستندات المطلوبة لـ «فتح حسابات مصرفية»

٣-٤-١-٣ القواعد الخاصة بفتح حسابات الأفراد

٤-٤-١-٣ المراقبة المستمرة للحسابات والعمليات

٥-٤-١-٣ قواعد تتعلق بالإيداع في الحساب البنكي

٦-٤-١-٣ إقفال الحساب

٧-٤-١-٣ الحسابات الراكدة

٥-١-٣ الأوراق التجارية في المملكة العربية السعودية

١-٥-١-٣ أنواع الأوراق التجارية

٢-٥-١-٣ شروط إنشاء الشيك

٣-٥-١-٣ الشيك المسطر

٦-١-٣ الائتمان وبطاقات الائتمان

١-٦-١-٣ بطاقة الائتمان

٢-٦-١-٣ أنواع بطاقات الائتمان وتميزها عن غيرها

• ٢-٣ أنظمة المدفوعات والخدمات التقنية في القطاع المصرفي السعودي

١-٢-٣ نظام المدفوعات السعودية

٢-٢-٣ النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة

٣-٢-٣ التنظيم الرقمي لحسابات لعملاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان)

٤-٢-٣ الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع EFTPOS

٥-٢-٣ نظام سويفت SWIFT

٦-٢-٣ نظام سداد للمدفوعات

٧-٢-٣ الإنترنت المصرفي

٨-٢-٣ الهاتف المصرفي

٩-٢-٣ أجهزة الصراف الآلي

١٠-٢-٣ قنوات أخرى

• أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

• نتائج التعلم من الوحدة

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

- تمكين الدارس من فهم أنواع الحسابات والتعرف على مميزات كل حساب وكيفية التعامل، وذلك بدراسة متطلبات فتح الحساب الجاري بالبنوك المختلفة بحيث يتمكن الدارس من فهم التزامات كل من البنك والعميل الناشئة عن التعامل بموجب هذا الحساب.
- معرفة أحكام الشيكات والسماط القانونية لها.
- التعرف على بعض الحالات الخاصة لعملاء الحساب الجاري مثل (القصر - النساء - الأمي - الكفيف - الحساب المشترك) وذلك لمعرفة كيفية التعامل مع كل منهم وفقاً للأعراف المحلية والقواعد المصرفية المعمول بها. (قواعد فتح وتشغيل الحسابات الصادرة عن مؤسسة النقد العربي السعودي).
- الموازنة بين سلوك أداء الوظيفة وسلوك الاهتمام بخدمة العميل.

المقدمة

تعالج هذه الوحدة شرح وتوضيح لبعض المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد، وأنواع الحسابات المختلفة التي يتم فتحها وفقاً لنوعية العملاء داخل المملكة العربية السعودية وكيفية التعامل مع كل منها.

• ٣-١ الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية للأفراد

تقوم البنوك بأعمال مختلفة جرى الاصطلاح على تسميتها العمليات البنكية أو الأعمال البنكية، وهي تشمل فتح الحسابات، وفتح الاعتمادات وفتح القروض، وتقديم الكفالات، والأوراق التجارية وتحصيلها، والتعامل بالأسهم والصراف الأجنبي وإيجار الخزائن الخصوصية وغير ذلك.

الحساب البنكي:

هو سجل محاسبي لدى بنك مقيم مرخص في المملكة يُنشأ بموجب عقد يُسمى «اتفاقية فتح حساب» موقعة من طرف البنك وصاحب الحساب (العميل). وتتسأ عن هذه الاتفاقية حقوق والتزامات لكلا الطرفين، وتشمل هذه الحقوق والالتزامات قيوداً محاسبية يقوم بها البنك طبقاً للأنظمة السارية المفعول والأعراف المصرفية المتبعة والإجراءات التي يتم الاتفاق عليها في نص اتفاقية فتح الحساب والاتفاقيات الأخرى التي يتم توقيعها بين الطرفين وغير ذلك من الأوامر التي يصدرها صاحب الحساب إلى البنك.

• ٣-١-١ الخدمات المصرفية للأفراد

تنقسم أنواع الحسابات لدى البنوك التجارية إلى أربعة أقسام رئيسية هي:

٣-١-١-١ حسابات جارية (دائن) CURRENT ACCOUNTS:

الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية هي الحسابات التي تتضمن معاملات متبادلة بين البنوك وطرف آخر وقد يتمثل الطرف الآخر في شخص أو أشخاص طبيعيين (أفراد) أو في أشخاص اعتباريين (شركات وهيئات وبنوك أخرى) وقد تكون أرصدة بعض الحسابات الجارية لدى البنوك التجارية أرصدة تتمثل في المبالغ المستحقة للطرف الآخر بمجرد طلبها، أو قد تكون أرصدة بعض هذه الحسابات مدينة وتتمثل في المبالغ المستحقة للبنك التجاري على الطرف الآخر (نقدية لدى المرسلين وفروع البنوك الأخرى).

يستطيع من لديه حساب جار لدى البنك إصدار الشيكات عند قيامه بعملية الشراء دون الحاجة إلى حمل النقد، كما أن البنك يزود صاحب الحساب بكشف حساب شهري يبين له فيه الرصيد والعمليات التي تمت خلال الشهر.

وتعتبر الحسابات الجارية الدائنة لدى البنوك التجارية من مصادر الأموال الهامة لدى هذه البنوك، وذلك لأنها لا تحصل على فوائد في معظم الأحوال، غير أن بعض البنوك تمنح فوائد متغيرة على الحسابات الجارية المفتوحة طرفها، ولذلك تسعى البنوك التجارية إلى جذب قدر كبير من إيداعات الأفراد والهيئات في صورة حسابات جارية دائنة، وتعمل جميع البنوك على تدريب موظفيها على عمليات تسويقية مكثفة من أجل إقناع الأشخاص بفتح حساب جار، كما تقوم البنوك بتدريب موظفي الكاونترات على معاملة العملاء بلطف ولباقة لكي لا يخسر البنك حساباتهم الجارية، ولذا نجد أن البنوك تقوم بدراسة الدوافع السلوكية للعملاء التي تجعلهم يفضلون التعامل مع بنك تجاري معين دون بنك آخر.

وبدراسة الدوافع السلوكية للعملاء يمكن القول بأن العميل يفضل التعامل مع بنك تجاري معين دون

سواه لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

١. قرب البنك من محل إقامة العميل أو محل عمل العميل.

٢. نوع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه.

٣. سهولة وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية، وعدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالحصول على هذه الخدمات المصرفية. لذلك تقوم البنوك التجارية بزيادة عدد فروعها لتكون قريبة من محلات إقامة وعمل عدد كبير من العملاء، كما تتنافس البنوك التجارية في تعدد وتنوع الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء، مع تبسيط إجراءات الحصول على هذه الخدمات وسرعة تلبية رغبة هؤلاء العملاء. الخدمة الجيدة التي يقدمها الموظف لمصرفه هي جلب حساب جار جديد أو زيادة رصيد حساب جار قائم عن طريق إقامة علاقة جيدة مع صاحب الحساب، كذلك فإنه في حالة تسبب موظف البنك في الإساءة لعميل ما وينتج عن ذلك أن يفقد البنك الرصيد الموجود في حسابه الجاري فإن ذلك يعتبر ضرراً كبيراً وخسارة على البنك.

٣-١-١-٢ حسابات الادخار SAVING ACCOUNTS:

تلجأ البنوك التجارية إلى تشجيع العملاء (محدودي الدخل عادة) على الادخار عن طريق فتح حسابات توفير لهؤلاء العملاء تمنحهم بعض المميزات مثل دفع نسبة فائدة سنوية محددة لا تتجاوز ٣٪ عن المبالغ التي يحتفظ بها العملاء في حسابات الادخار وتحدد قيمة الفائدة التي يحصل عليها العميل بقيمة المبالغ التي يحتفظ بها، والمدة التي يحتفظ خلالها بهذه المبالغ، ومعدل الفائدة السنوية الذي يتعهد البنك بدفعه للعملاء على إيداعاتهم.

وحساب الادخار لا يؤهل صاحبه الحصول على دفتر شيكات وتستخدم حسابات الادخار للعمل على جذب صغار المدخرين وتنمية الوعي الادخاري لدى فئة كبيرة من المجتمع.

٣-١-١-٣ حسابات الودائع الثابتة (FIXED DEPOSITS F/D) (وودائع لأجل)

تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتنوع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع. فمن العملاء من يجد نفسه في غير حاجة لمبلغ معين من المال لمدة معينة مقابل فائدة، ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة

عدم حاجته إليها، وهذه الفائدة هي أعلى من الفائدة التي يحصل عليها صاحب الادخار، والسبب في ذلك أن صاحب حساب الادخار يستطيع السحب متى ما أراد، أما صاحب الوديعة فإنه من المفترض أنه لا يستطيع سحب مبلغه قبل التاريخ المتفق عليه (عادة يكون شهراً أو مضاعفاته) فيقوم البنك بتشجيع هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم في حسابات الودائع الثابتة ويقوم البنك بدفع فوائد المودعين عن المبالغ المودعة في هذه الحسابات ولكي يتمكن البنك التجاري من دفع فوائد بنسب مرتفعة فإنه يعمل على استثمار هذه الأموال بما يعود عليه بأرباح مرتفعة تزيد عن قيمة الفوائد التي يدفعها العملاء.

ويلاحظ أنه بالنسبة لأصحاب الودائع لأجل باستطاعتهم أن يطلبوا أموالهم في أي وقت إلا أنهم يتحملون أعباء مالية نظراً لإخلالهم بالاتفاقية مع البنك، وتزداد قدرة البنك على توجيه هذه الإيداعات والاستثمار ذات معدلات الأرباح المرتفعة بزيادة الأجل الذي تتمكن من استثمار هذه الإيداعات خلاله. فكلما زاد أجل الوديعة كلما تمكن البنك التجاري من تحقيق معدلات أرباح مرتفعة، وكلما أمكن للبنك بالتالي من دفع معدلات فوائد مرتفعة لمودعي هذه الودائع.

٣-١-١-٤ ودائع بإخطار Call Deposits

تعمل البنوك التجارية على جذب المدخرات على اختلاف أنواعها فتقوم بتنوع حسابات الودائع للأفراد والهيئات بحيث يمكن للعملاء اختيار النوع المناسب لهم من حسابات الودائع. فمن العملاء من يجد نفسه في غير حاجة لمبلغ معين من المال لمدة غير معلومة على وجه التحديد، ويرغب في استثمار هذه المبالغ طول فترة عدم حاجته إليها. بحيث يكون من حقه سحب هذه الأموال عند الحاجة لها، فيقوم البنك بتشجيع هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم في حسابات ودائع بإخطار سابق ويقوم البنك بدفع فوائد المودعين عن المبالغ المودعة في هذه الحسابات ولكي يتمكن البنك التجاري من دفع فوائد بنسب مرتفعة فإنه يعمل على استثمار هذه الأموال بما يعود عليه بأرباح مرتفعة تزيد عن قيمة الفوائد التي يدفعها العملاء، ولا يحق للعميل المودع أن يسحب هذه الوديعة قبل إشعار البنك بمدة معينة أسبوعاً أو أقل (المدة الزمنية الشائعة هي ٢٤ ساعة أو ٤٨ ساعة) وتكون الفوائد على أرصدة هذه الودائع بنسب أقل من نسب الودائع الآجلة.

٥-١-١-٣ بطاقة الصرف الإلكتروني ELECTRONIC TELLER CARD

وهي بطاقة إلكترونية تمكن صاحب الحساب من الحصول على النقد من ماكينة الصرف الآلي دون الحاجة إلى الدخول إلى البنك وأثناء الليل وفي العطلات.

٦-١-١-٣ بطاقة الائتمان CREDIT CARD

تقوم بعض البنوك بمنح بعض عملائها بطاقات ائتمان مثل VISA ، AMERICAN EXPRESS بعد أن تكون هذه البنوك قد عملت اتفاقيات مع المصدرين الأساسيين لهذه البطاقات.

٧-١-١-٣ التحويل المستمر STANDING ORDER

وهذه الخدمة عبارة عن تحويل مبلغ معين بشكل متكرر إلى مكان معين دون الحاجة إلى تعميم البنك كل مرة، ويستفيد من هذه الخدمة الذين لديهم أبناء يدرسون في الخارج.

٨-١-١-٣ الاستثمار

توفر البنوك بعض صناديق الاستثمار في الأسهم والسندات والعملات لكي يستفيد منها الأفراد في استثمار أموالهم.

٩-١-١-٣ الحوالات وإصدار الشيكات المصرفية

حيث يستطيع العميل تحويل ما يريد من المال لأي جهة يريد وكذلك بإمكانه شراء العملات الأجنبية والشيكات المصرفية والسياحية.

١٠-١-١-٣ صناديق الأمانات Saving box

تقوم بعض البنوك بتوفير صناديق أمانات لبعض عملائها لاستخدامه لحفظ الأوراق الهامة والمجوهرات.

٣-١-٢ الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات

تختلف احتياجات الشركات والمؤسسات والبنوك عن احتياجات الأفراد تبعاً للاختلاف الكبير بين ما يقوم به الفرد من أعمال وما تقوم به الشركات من أعمال، ففي الوقت الذي يكون فيه معدل زيارة العميل الفرد للبنك مرة واحدة في الأسبوع وأحياناً أقل أو أكثر، نرى أن مندوبي الشركات والمؤسسات يحضرون للبنك شبه يوميًا، بل إن بعضهم يحضر أكثر من مرة في اليوم الواحد. ويشكل حساب الشركة لدى البنك والعمليات التي تتم من خلاله والكشوف التي تعطى من البنك للشركة أو البنك جزءاً هاماً ومكماً لعمل قسم المحاسبة داخل الشركة لهذا نجد أن محاسب الشركة على اتصال دائم بالبنك الذي يوجد به حساب الشركة لمطابقة سجلاته مع سجلات البنك. وبينما يكون للشخص الفرد حساب واحد (جار) مع البنك أو حسابين على الأكثر (جار/ استثمار) فإن الشركة يكون لها حسابات كثيرة تبعاً للخدمات التي يقدمها لها البنك.

وأهم هذه الخدمات:

٣-١-٢-١ حسابات جارية بالعملة المحلية Current accounts in local currency:

تستخدم الشركة الحساب في جميع عمليات الشراء والدفع المحلية كما تستخدمه لإيداع الشيكات والنقد الوارد لها.

٣-٢-١-٢ حسابات جارية بالعملة الأجنبية Current accounts in foreign currency:

بإمكان الشركة حسب حاجتها أن تفتح حساباً بالدولار الأمريكي أو الجنيه الإسترليني وغيره من العملات الرئيسية لمواجهة متطلباتها من هذه العملات مثل تسديد اعتماد خارجي أو عمل حوالة أجنبية.

٣-٢-١-٣ فتح الاعتمادات المستندية Documentary letter of credit:

تتم معظم عمليات الاستيراد والتصدير عن طريق البنوك، والاعتماد المستندي هو من الوسائل التي عن طريقها يستطيع التاجر أن يستورد بضاعته من الخارج.

٣-١-٢-٤ إصدار الضمانات المصرفية Bank Warranty:

تستطيع الشركة أو البنك عن طريق الضمان البنكي الدخول في مشاريع خاصة وعامة.

٣-١-٢-٥ الإقراض Credit:

وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات الرئيسية التي يقدمها البنك للشركات والمؤسسات التجارية حيث غالباً تكون السيولة غير كافية لدى الشركة لأسباب عديدة مما يجعلها تطلب من البنك أن يقرضها لتمويل عملياتها ومشروعاتها.

٣-١-٢-٦ تمويل المشاريع:

غالباً عندما يرسو القيام بمشروع ما (حكومي أو خاص) على شركة ما، فإن أول ما تفعله هذه الشركة هو التوجه للبنك للحصول على الاحتياجات اللازمة لتنفيذ المشروع من سيولة واعتمادات وضمانات.

٣-١-٢-٧ الاستثمار:

تقوم إدارة الاستثمار في البنوك التجارية بالنيابة عن بعض الشركات بالاستثمار في قنوات استثمارية داخلية أو خارجية متوسطة أو طويلة المدى حسب رغبة الشركة.

٣-١-٢-٨ دفع مرتبات الموظفين:

تستطيع الشركة التي لها حساب مع بنك أن تدفع مرتبات موظفيها عن طريق البنك بعد أن يفتح جميع الموظفين حسابات لدى البنك، هذه العملية تتم عن طريق خصم المبلغ من حساب الشركة وإيداعه في حساب الموظفين شهرياً.

٣-١-٢-٩ الاستثمار قصير الأجل للفائض من السيولة:

يستطيع البنك أن يقدم خدمة استثمارية قصيرة الأجل تتراوح مدتها من عدة أيام إلى عدة أسابيع لاستثمار فوائض السيولة لدى الأفراد أو الشركات.

٣-١-٢-١٠ تقديم النصح والإرشاد:

يستطيع موظف البنك في قسم التمويل (الائتمان) بحكم خبرته وتعامله مع عدة شركات ومؤسسات مختلفة أن يسدي النصح والإرشاد للشركة من حيث المركز المالي أو الحركة التجارية.

٣-١-٢-١١ تزويد المحاسب الخارجي بالوضع المالي للشركة:

يقوم المحاسب القانوني الذي يعد التقرير المالي السنوي للشركة بالاتصال بالبنك للحصول على المعلومات المالية اللازمة لكي يستطيع إعداد ذلك التقرير.

٣-١-٢-١٢ توفير المعلومات عن الشركات الأجنبية:

يقدم البنك هذه الخدمة وخاصة للشركات الكبيرة التي لها تعامل مع شركات أجنبية أو تتوي التعامل معها، حيث يستطيع البنك عن طريق مراسليه في العالم الحصول على معلومات عن شركة معينة ومعرفة ما إذا كانت سمعتها جيدة أم لا.

٣-١-٣ الخدمات البنكية المتنوعة

وتتناول هذه الخدمات عمليات متعددة أهمها ما يلي:

٣-١-٣-١ التحويل البنكي Bank Transfer:

وهو عملية تقوم على نقل مبلغ نقدي من حساب مصرفي إلى حساب آخر عن طريق القيد. وتستخدم عملية النقل أو التحويل إلى أمر من العميل لمصرفه يحدد فيه مبلغ التحويل واسم المستفيد ورقم حسابه ومحله، وقد تتم عملية التحويل البنكي ضمن البنك الواحد إذا كان لكل من الأمر بالتحويل والمستفيد منه حساب في البنك نفسه، و يسمى هذا التحويل بالتحويل الداخلي.

أو تتم بين مصرفين عندما يكون حساب كل من الطرفين في مصرف مختلف، ويسمى التحويل عندئذ بالتحويل الخارجي، وهو يتم بالوسائل المتوافرة: الهاتف، والتلكس، والبرق، والمراسلة وغيرها.

٣-١-٣-٢ التحصيل Collection:

يعهد العميل إلى مصرفه في كثير من الأحيان، تحصيل حقوقه لدى الغير، وذلك شائع كثيراً في عالم التجارة. فقد يجد التاجر نفسه حاملاً لعدد من الأسناد التجارية، وعليه أن يقوم باستيفائها في مواعيد استحقاقها وأن يتخذ الإجراءات اللازمة وإلا تعرض حقه للسقوط لعدة الإهمال فنقادياً لهذا المحذور، يفضل التاجر أن يعهد بهذه المهمة إلى البنك الذي يتعامل معه بأن يظهر هذه الأسناد لمصلحته على سبيل توكيله بقبض قيمتها وتسجيلها في حسابه مقابل حسم عمولة التحصيل.

٣-١-٣-٣ خطابات الضمان البنكية:

خطاب الضمان، كما عرفه القانون المدني، هو عقد بمقتضاه يكفل شخص تنفيذ التزام بأن يتعهد للدائن بأن يفي بهذا الالتزام، إذا لم يف به المدين نفسه. ومتى أوفى الكفيل الدين جاز له الرجوع على المدين المكفول بما وفاه عنه.

إن عمل الكفالات ليس محصوراً بالبنوك، فيمكن أن يتم بين الأطراف خارج نطاقها. إلا أن اللجوء إلى البنوك يعطي مزيداً من الثقة والجدّ وأخذ هذا الأسلوب ينتشر ويشمل الكثير من العمليات فأصبح إصدار الكفالات وإعطاء الضمان من العمليات البنكية المهمة. ويجدر التفريق هنا بين كتاب الكفالة وخطاب الضمان. إن نصوص الكفالات البنكية تختلف من بلد إلى آخر ومن عملية إلى أخرى وتخضع خطابات الضمان في الشق الدولي لنصوص غرفة التجارة الدولية بباريس الإصدار رقم ٧٥٨ لعام ٢٠١٠ وفي كل الأحوال يجب أن تتضمن الكفالة بعض المعلومات الأساسية مثل: اسم الكفيل والمكفول والمستفيد، والمبلغ، ومدة السريان أو النفاذ، والغرض من إصدارها، والمرجع المختص للنظر في الخلافات التي تنشأ بصددتها، واختيار الموطن... وغير ذلك من البيانات.

والكفالة على أنواع، منها ما يلي:

الكفالة العادية والكفالة التضامنية:

ففي الأولى لا يجوز للدائن الرجوع على الكفيل إلا بعد أن يطالب المدين المكفول ويجرده من أمواله، أما في الثانية فللدائن أن يختار في المطالبة أيّاً من المدين أو الكفيل من دون أن يحق للأخير طلب تجريد المدين أولاً.

الكفالة الداخلية والكفالة الخارجية:

فالكفالة الداخلية هي التي تصدر لمصلحة جهات محلية بناء على طلب عميل مقيم، وهي أسهل أنواع الكفالات وأبسطها. أما الكفالة الخارجية فهي التي تصدر بناء على طلب متعامل في الخارج بوساطة مصرف مراسل لمصلحة جهة محلية. ويصدر البنك المحلي الكفالة على مسؤولية المراسل الأجنبي وبضمانته، أو أنه يعزز كفالة صادرة ومرسلة من الخارج. ومن أهم أغراض هذه الكفالة ضمان صفقات تجارية دولية واعتمادات مستندية وتعهدات ومناقصات بشأن توريد مواد أو تأدية خدمات أو إقامة منشآت فمعظم التشريعات تنص على وجوب التقدم بكفالة مصرفية أو تأمين نقدي أو شيكات مصدقة لكل من يرغب في الاشتراك في المناقصات.

كفالات المناقصات:

يختلف وصف الكفالة مع المرحلة التي تمر بها المناقصة فهناك:

خطاب الضمان الابتدائي:

وتصدر هذه الكفالة للدخول في المناقصات، وهي تنتهي باستحقاقها أو عند إحالة المناقصة أيهما أسبق. ويمكن تمديد مفعولها عند مقتضى بناء على طلب وموافقة الأطراف صاحبة العلاقة. ويلتزم البنك بوفاء قيمتها عند تخلف مقدمها، إذا رست عليه المناقصة، عن توقيع العقد وتقديم كفالة حسن التنفيذ. وتؤلف قيمة هذه الكفالة من ٥% قيمة التعهد أو المناقصة.

خطاب ضمان حسن التنفيذ: (خطاب الضمان النهائي)

وتكون بنسبة ١٠% من قيمة التعهد، وتصدر مقابل حوالة حق وتنازل عن استحقاقات المتعهد للبنك، أو بمقابل كفالة خارجية مقابلة.

خطاب ضمان الدفعة المقدمة:

يحق للجهة صاحبة المشروع حجز نسبة مئوية من استحقاقات المتعهد. وله أن يتقدم بكفالة مقابل صرف هذه التوقيفات له.

الحوالات الصادرة والشيكات المباعة:

تمنع جميع البنوك من تقديم خدمة الحوالات الصادرة والشيكات المباعة إلا للعملاء الذين لديهم حسابات معها فقط سواء كانوا شركات أم مؤسسات أم أفراد مواطنين أو مقيمين. ويكفي رقم العميل في نظام الحوالات العاجلة (السريعة) كبديل عن الحساب البنكي للعملاء المتعاملين بهذه الخدمة فقط، شريطة أن يستوفي البنك عند استحداث العضوية البيانات الشخصية للعملاء على استمارة خاصة بهذه الخدمة وملف مستقل ونموذج توقيع والهوية السارية المفعول مصادق عليها من العميل ومن موظف البنك وفق متطلبات هذه القواعد، وأن يبني رقم العميل على رقم الهوية وأن يراعي تطبيق الجوانب الرقابية للحسابات على نظام الحوالات، كالتجميد وسريان الهوية ومطابقة الاسم وحدود التعامل للعملاء الذين ينطبق عليهم ذلك وربط حساب العضوية بملخص بيانات العميل في وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

الحوالات الواردة والشيكات المشتراة:

يسمح بقبول الحوالات الواردة والشيكات وفق الحالات التالية:

- في حال كانت الحوالة أو الشيك من حساب بالبنك إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروع البنك فيسمح بصرف الحوالة أو الشيك نقدًا إلى المستفيد أو وكيله الشرعي.
- في حال كانت الحوالة أو الشيك من بنك محلي إلى بنك محلي آخر فينتطلب أن تكون من حساب المحول إلى حساب المحول إليه.
- في حال كانت الحوالة واردة من خارج المملكة باسم المستفيد الشخصي فلا يسمح بصرفها إلا من خلال حساب بنكي، ولا يشترط أن يكون مفتوحا وقت استقبال الحوالة حيث يمكن عند حضور العميل فتح الحساب وإيداع الحوالة في الحساب ومن ثم التصرف فيها.

٣-١-٤ فتح الحسابات المصرفية

٣-١-٤-١ أنواع الحسابات المصرفية وفقاً لنوعية العملاء:

- الحساب البنكي للأفراد المقيمين:

- المواطنون السعوديون: هم الأفراد سعوديو الجنسية بموجب إثباتات الهوية.
- مواطنو مجلس التعاون لدول الخليج العربي: هم الأفراد خليجيو الجنسية بموجب إثباتات الهوية.
- غير السعوديين: هم الأشخاص غير سعودي الجنسية العاملون والمستثمرون الأجانب في

المملكة

- وممن يعولونهم المقيمون بصفة نظامية بموجب رخصة نظامية تخولهم الإقامة لفترة محددة.
- الأشخاص الأجانب المقيمون إقامة نظامية في المملكة.
- الأشخاص الاعتباريون المقيمون بما في ذلك الشركات والهيئات التجارية والمؤسسات وغيرها.
- الأشخاص الاعتباريون المقيمون المستثمرون وفق نظام الاستثمار الأجنبي.
- الأشخاص الاعتباريون المستأجرون في مناطق الإيداع بالموانئ المحلية في المملكة.

- حسابات بنكية لهيئات وجهات:

- الهيئات الحكومية.
- الهيئات الرسمية والاعتبارية المقيمة الأخرى.
- الهيئات والجمعيات واللجان المهنية.
- بعثات الحج.
- الجمعيات والصناديق التعاونية.

- إثبات الشخصية للعميل والعنوان:

على البنك أن يقارن أصل وصور جميع المستندات المطلوبة للتأكد من مطابقتها وصحتها، وأن يضع ختمه على جميع صور المستندات لتأكيد صحتها ما عدا ما تم استثناءه بالنسبة للوافدين، وينبغي أن يستوفي البنك توقيع العميل على صورة هويته وإقراره عليها بصحة الأصل والصورة. إيضاح: لا يسمح لموظفي البنك بتعريف العملاء باستثناء الحالات الواردة في القواعد الخاصة بالعملاء كفيفي البصر.

تعريفات عامة للمعرف:

المعرف الشخصي للمرأة المحجبة:

هو شخص معروف لدى طالبة فتح الحساب المحجبة ومن محارمها الأقارب من الدرجة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو الرابعة أو من الأقارب عن طريق المصاهرة أو عن طريق الرضاعة المثبتة شرعاً البالغ لسن الرشد الثامنة عشر سنة هجرية أو من أبنائها أو أشقائها فقط الحاصلين على هوية وطنية البالغين سن الخامسة عشر سنة هجرية أو من قبل امرأة سعودية أخرى تحمل هوية وطنية (من غير موظفات البنك)، وتكون هي معروفة لديه أو لديها ويعرفها أو تعرفها.

المعرف الشخصي بالإجراءات لكل من الأمي والكفيف:

هو شخص معروف لدى طالب فتح الحساب الأمي أو الكفيف متعلم وبالغ لسن الرشد الثامنة عشر سنة هجرية، أو حاصلاً على هوية وطنية عند بلوغ سن الخامسة عشر هجرية ويمكن له التعريف وقراءة الإجراءات والمستندات واتفاقية فتح الحساب على مسمع الأمي أو الكفيف وشاهداً على ذلك، وفي حال أن الكفيف أو الأمي أنثى فيكون الشاهد من المحارم.

أصحاب الصلاحية بالتفويض بالتوقيع:

هم الأشخاص مسئولو جهات معينة (قطاع عام/خاص) الذين يمكن للبنوك التعرف على صلاحياتهم من خلال موافقات وزارة المالية أو مؤسسة النقد العربي السعودي أو من خلال مراكزهم الوظيفية أو قرارات تعيينهم أو مصادقة الجهات المشرفة أو المعنية أو قرارات مجالس الإدارات أو ملاك المنشآت أو حسب عقود التأسيس أو السجلات التجارية أو الاختصاص الوظيفي (المالية/الموارد البشرية) أو من خلال الوكالات الشرعية أو العقود المبرمة بين البنوك وتلك الجهات، حسب كل حالة على حدة، أو ما قد تتعرف عليه البنوك من خلال إجراءات تأكيدية تراها مناسبة، بالإضافة إلى الأختام الرسمية أو نماذج التوقيع. (تقع مسئولية التعرف والتحديد على البنك نفسه).

٣-١-٤-٢ المستندات المطلوبة لفتح حساب مصرفي هي:

- استمارة (اتفاقية) فتح الحساب المشتملة على المعلومات الشخصية عن العميل وسريان مفعول هويته وعنوانه ومهنته ومعلومات حول الحساب ومنها الغرض من فتحه وكيفية استخدامه وشروط وأحكام الاتفاقية بين الطرفين، أي بين البنك وصاحب الحساب (حسب نوع العميل، شخص طبيعي أو اعتباري) والحسابات الأخرى في حال وجودها، سواء لدى البنك نفسه أم لدى البنوك المحلية الأخرى بحيث يوقع العميل على هذا الإجراء في خانة مخصصة له سواء كان لديه حسابات أم نفي وجودها. وقد تضمن الإقرارات المطلوبة أدناه ضمن بنودها بدلاً من عمل إقرارات مستقلة بحيث يوقع العميل أمام كل منها.
- بطاقة تحمل نموذج التوقيع الذي سيستعمله العميل في عملياته مع البنك.
- بصمة إبهام للأمي والختم الشخصي.
- إقرار من العميل بأنه غير ممنوع شرعياً من التعامل معه وأن جميع البيانات التي أعطاها صحيحة وموثوقة وأنه فهم أحكام وشروط ونصوص اتفاقية فتح الحساب.
- إقرار من العميل بأنه مسئول أمام السلطات المختصة عن الأموال التي يودعها شخصياً أو التي يودعها الغير في حسابه بعلمه أو بدون علمه إذا ما تصرف بها هو شخصياً فيما بعد أو لم يتصرف بها ولكنه لم يبلغ عنها رسمياً عند علمه بوجودها في حسابه. كما يقر بأن الأموال المودعة ناتجة عن نشاطات مشروعة وأنه مسئول عن سلامتها من التزيف، وأنه إذا استلم البنك منه (العميل) أية أموال مزيفة فإنه لا يحق له استردادها أو التعويض عنها.

• إقرار من العميل بعلمه والتزامه بالقيام بتحديث بياناته عندما يطلب منه البنك ذلك أو كل فترة (يحددها البنك) لا تزيد عن خمس سنوات وكذلك تقديم تجديد للهوية قبل نهاية سريان مفعولها، وأنه يعلم بأن البنك سيجمد الحساب إذا لم يلتزم بذلك.

فتح الحساب من دون إيداع:

يجب على البنك قبول فتح حساب لأي عميل يطلب ذلك بدون اشتراط إيداع أية مبالغ فيه، وإذا لم يودع أية مبالغ لمدة ٩٠ يوماً يقل الحساب. ويستثنى من هذه المدة للقفل الحسابات الحكومية التي تنص موافقة وزارة المالية على فتحها بدون إيداع أية مبالغ للمدة التي تحددها الوزارة أيّاً كانت.

خدمة وتعامل الكفيف:

يجب على البنك فتح حساب لأي عميل كفيف يطلب ذلك ومنحه بطاقة صراف آلي ودفتر شيكات عند طلبه، وللعميل الكفيف الحق في الحصول على أي من الخدمات المصرفية (الهاتف المصرفي والإنترنت والبطاقات الائتمانية) على أن يتم اطلاعه على الشروط والضوابط المتعلقة بهذه الخدمات وبعد استيفاء توقيعه بأنه تم منحه هذه الخدمات بناءً على رغبته واختياره وإدراكه لمخاطر استخدامها ومسئوليته النظامية عن كافة العمليات التي تتم من خلال هذه النوعية من الخدمات، وفي حال كان الكفيف أنثى فيكون المعرف لها وفقاً لما نصت عليه الفقرة الخاصة بالمعرف الشخصي بالنساء المحجبات (محجبات الشخصية والمعلومات)، وعلى البنك أن يحصل من المعرف على صورة من بطاقة الهوية بالإضافة لعنوانه وتوقيعه، ويستثنى طلب هوية المعرف وعنوانه إذا كان المعرف هو من موظفي البنك وفق متطلبات (المعرف الشخصي بالإجراءات لكففي البصر).

٣-١-٤-٣ القواعد الخاصة بفتح الحسابات

الأفراد المقيمون في المملكة العربية السعودية:

يسمح للمواطنين السعوديين والمقيمين في المملكة فتح حسابات بالريال السعودي والعملات الأجنبية والاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك السعودية وفقاً للشروط المنظمة لتلك الخدمات. وعلى البنك أن يطلع على أصول مستندات إثبات الهوية المذكورة أدناه وأخذ صورة لها عن طريقه وأن يصادق عليها هو والعميل أو المفوض بمطابقتها للأصل. ويستثنى من التصوير والمطابقة كل من الهوية الوطنية للمرأة السعودية حيث لا يسمح بتصويرها إلا إذا وافقت المرأة خطياً على ذلك ووقعت بالموافقة على نفس الصورة، وكذلك صورة جواز الوافد الذي يعمل لدى صاحب عمل اعتباري فيكتفى بمصادقة المنشأة (صاحب العمل) على الصورة. وإذا كانت بطاقة الإقامة ممغنطة فلا حاجة لصورة جواز السفر.

- المواطنون السعوديون:

- **المواطنون الذكور:** صورة من بطاقة الهوية الوطنية، أو دفتر العائلة للقصر فقط.
 - **المواطنات:** صورة من بطاقة الهوية الوطنية أو دفتر العائلة / سجل الأسرة المسجلة فيه (لل كبار والقصر) أو نسخة مصدقة من سجلها المدني (لل كبار).
- شريطة أن تؤخذ موافقتها الخطية وتوقيعها على الهوية الوطنية بالسماح للبنك بتصويرها وإذا لم توافق فيكتفى بتسجيل الرقم والمصدر وسريان المفعول مع إحضار إما معرف شخصي من المحارم أو تقديم إحدى الهويات الأخرى المشار إليها أعلاه لتصويرها بدلاً عن المعرف.

يمكن أن تقدم جواز السفر كمعرف للمواطنة وليس كأساس لفتح الحساب في حالة عدم وجود معرف. ويمكن أن يكون خطاب التعريف المعتمد من الجهات الحكومية كمعرف في حالة حسابات الرواتب فقط.

ويمكن الاعتماد على خطاب السجن المعتمد كمعرف للمسجونة.

مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي الأفراد المقيمون في المملكة:

يسمح لهم بفتح حسابات جارية وحسابات استثمار في الأسهم المحلية بالريال السعودي والعملات الأجنبية. وعلى البنوك أن تحصل على صورة من جواز سفر المواطن الخليجي ساري المفعول وعنوانه في المملكة (بموجب فاتورة خدمة أو عقد تأجير سكن أو صك ملكية عقار أو تعريف من شخص سعودي يشهد بإقامته في المكان المحدد) وعنوانه في بلده، كما يسمح للخليجي الفرد أن يقوم بتوكيل سعودي أو خليجي آخر.

الوافدون الأفراد المقيمون في المملكة:

١. الوافد الحاصل على إقامة/ هوية مقيم:

يسمح للوافد الحاصل على إقامة بفتح حسابات بالريال السعودي أو العملات الأجنبية، وذلك بموجب المستندات التالية:

أ. صورة من دفتر الإقامة ساري المفعول / أو صورة من بطاقة الإقامة الممغنطة، صورة من جواز السفر ساري المفعول (إلا إذا كان الوافد يحمل بطاقة الإقامة الممغنطة فإنه لا يتطلب الحصول على صورة من جواز السفر).

ب. عنوان الوافد في المملكة وفي بلده.

وعلى البنك ألا يُطالب الوافد بتقديم خطاب من كفيله لفتح الحساب البنكي.

كما سمحت مؤسسة النقد (إلى حين التنسيق مع الجهة المختصة) بقبول هوية المقيم الصادرة من الجوازات لفتح أو تحديث الحساب على أن تكون صلاحيتها سنة من الفتح أو التحديث، مع استيفاء كافة متطلبات قواعد فتح وتشغيل الحسابات الأخرى ذات الصلة.

٢- الوافد المرافق مع غيره في دفتر الإقامة:

- يسمح بفتح حسابات بنكية بموجب المستندات التالية:
- جواز السفر ساري المفعول الخاص بالمرافق والموضح فيه رقم تأشيرة إقامته.
- دفتر الإقامة ساري المفعول الموضح فيه اسم المرافق والصورة الشخصية وتاريخ سريان الإقامة.
- يتم تشغيل الحساب بموجب جواز السفر بعد أن يتم ربط سريان الحساب بمدة سريان إقامة صاحب دفتر

الإقامة.

الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

الرقم: / م / التاريخ:
المرافقات: الموافق:

- إقامة تأشيرة العمل ٣ أشهر في جواز السفر:
يكون مسمى المفكرة بعد التعديل: الوافد المقيم بموجب الإقامة المؤقتة في تأشيرة العمل (تسعين يوماً) في جواز السفر.

- الأفراد الوافدين على كفالة أفراد أو مؤسسات فردية:

لا يسمح فتح حسابات بنكية للوافدين الأفراد الذين يحملون إقامة مؤقتة في جوازات سفرهم (الثلاثة أشهر الأولى لقدمهم) الممنوحة لهم من سفارات المملكة بموجب تأشيرة عمل تمهيداً للحصول على رخصة الإقامة، ويمكنهم إجراء التعاملات البنكية خارج نطاق فتح الحسابات الجارية مثل استلام المبالغ وتحويل الأموال وصرف الشيكات الشخصية السياحية وفواتير الخدمات وغير ذلك من الخدمات.

- الأفراد الوافدين على كفالة جهات رسمية أو شركات:

يسمح بفتح حسابات بنكية للوافدين الأفراد على كفالة جهات رسمية أو شركات ويحملون إقامات مؤقتة في جوازات سفرهم (الثلاثة أشهر الأولى لقدمهم) الممنوحة لهم من سفارات المملكة بموجب تأشيرة عمل تمهيداً للحصول على رخصة الإقامة، لغرض تحويل أو إيداع مرتباتهم ومستحققاتهم المالية خلال هذه الفترة، وفقاً للضوابط الآتية:

١- يفتح الحساب بموجب طلب رسمي من الجهة الحكومية أو شبه الحكومية أو الشركة (كفيل صاحب الحساب)، ينص فيه على أن صاحب/ أصحاب الحساب / الحسابات يعمل / يعملون تحت كفالتها ولم يستخرج لهم بطاقات رخص الإقامة لعدم إكمالهم تسعين يوماً من تاريخ القدوم، ويُحدد في الطلب مهنة ومهمة الوافد وحاجته إلى الحساب البنكي ومصادر الأموال ومقدار أجره. وعلى البنك الإطلاع على أصل/أصول جوازات السفر سارية المفعول مشتملة على تأشيرة العمل ويحتفظ البنك بصورة منها مصادقاً على مطابقتها للأصل.

٢- تعهد من الجهة بإبلاغ البنك حال مغادرة صاحب الحساب (خروج نهائي) خلال هذه الفترة (الثلاثة أشهر من قدمه). وعلى البنك تجميد الحساب فور تلقيه بلاغ المغادرة والتواصل مع العميل لتسليمه الرصيد وإقفال الحساب، وفي حال تعذر ذلك يستمر تجميد الحساب، وبعد مضي تسعين يوماً على نهاية الثلاثة أشهر من تاريخ قدوم الوافد أو من

ص.ب. ٢٩٩٢ الرياض ١١١٦٩، برفقيا مركزي: تذكس ٤٠٤٤٠٠ تلفون ٤٦٦٢٤٤٠ فاكس ٤٦٦٢٨٦٥

الشهادة المهنية لأساسيات مصرفية الأفراد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مؤسسة النقد العربي السعودي

المركز الرئيسي

إدارة التفتيش البنكي

الرقم: / م / ات / التاريخ:
المرفات: الموافق:

تاريخ تجميد حسابه المترتب على مغادرته النهائية للمملكة يحول الرصيد إلى الحسابات غير المطالب بها ويعامل وفق متطلبات القاعدة رقم (٣-٢) الخاصة بقواعد التجميد العامة والإيضاحات حسب الرصيد.

٣- مقابلة الوافد (صاحب الحساب) شخصياً واستيفاء توقيعه على اتفاقية فتح الحساب، ويستوفي البنك أيضاً المستندات والبيانات المطلوبة لفتح الحساب (عدا بطاقة رخصة الإقامة). ويوقع العميل على تعهد بتقديم بطاقة رخصة الإقامة فور صدورهما (خلال الثلاثة أشهر النظامية) وكذلك على أي متطلبات يرى البنك مناسبتها في شأن الرصيد والتحويل ونقل الحساب، والتأكيد على أن حسابه سوف يجمد إذا لم يقدم البطاقة فور إنتهاء الثلاثة أشهر من تاريخ دخوله المملكة.

٤- موافقة مسبقة من مدير إدارة الإلتزام في البنك.

٥- يصنف الحساب في هذه المرحلة ضمن الحسابات عالية المخاطر.

٦- يربط سريان الحساب بمدة التأشيرة، ولا يسمح خلال هذه الفترة إصدار دفتر شيكات على الحساب ولا بطاقات الإلتزام ولا خدمة الهاتف المصرفي، ويكتفى بإصدار بطاقة الصراف الآلي وعمليات التحويل.

٧- لا يسمح باستمرار التعامل على الحساب بعد الثلاثة أشهر من تاريخ دخول الوافد (صاحب الحساب) المملكة إلا بعد مقابلة صاحب الحساب شخصياً وتقديمه أصل بطاقة رخصة الإقامة سارية المفعول. ويطبق على الحساب بعد ذلك الإجراءات نفسها المطبقة على الحسابات الجارية الأخرى.

إنتهى،،

المستندات الخاصة بفتح حسابات للأشخاص الاعتباريين:

الأشخاص الاعتباريون المقيمون (بما فيها السفارات والمنظمات الدولية متعددة الأطراف):

المؤسسات والمحلات المرخص لها:

يسمح للبنوك بفتح حسابات بالريال السعودي والعملات الأجنبية لهذه الشخصيات الاعتبارية بعد الحصول على المستندات المطلوبة من كل منها:

- صورة السجل التجاري للمؤسسة أو المحل الصادر من وزارة التجارة والصناعة ومنها المكاتب العقارية.
- صورة ترخيص مزاولة النشاط إذا كان متطلباً لنشاط المنشأة لوحده أو مع السجل التجاري كالتراخيص الصادرة من وزارة الشؤون البلدية والقروية لمؤسسات الخدمات والمحلات المرخصة أو وزارة الزراعة أو وزارة الحج أو وزارة العدل أو وزارة التجارة والصناعة أو وزارة الثقافة والإعلام وغيرها. ومن تلك المنشآت التي تمارس أنشطة حرفية أو يدوية بموجب ترخيص فقط المغاسل والمطاعم ومحلات الخياطة والحلاقة والورش والبقالات وما في حكمها مسجلة بالاسم الشخصي للمالك كما هو في سجله المدني، أما ما كان باسم تجاري فقط أو اسم تجاري مقرون باسم المالك فلا بد من تقديم السجل التجاري مع الترخيص بالنشاط. ومما يشمله الترخيص فقط دون الحاجة إلى سجل تجاري المنشآت التي تمارس المهن الحرة للأفراد والشركات كمهن المحاماة والاستشارات القانونية والهندسية والمحاسبية والاقتصادية والإدارية والمستوصفات ومراكز العلاج والمدارس الخاصة ومراكز تدريب (حاسب / لغات) وما في حكمها.
- صورة عقد التأسيس وملاحقه إن وجد.
- صورة بطاقة هوية صاحب المنشأة التجارية أو شركة الخدمات المرخص لها، أي بطاقة الهوية الوطنية للمواطن السعودي، للتأكد من أن اسم التاجر الوارد في السجل التجاري أو الترخيص مطابق لاسمه والتفاصيل الأخرى في بطاقة الهوية وسريان مفعولها.
- قائمة بالأشخاص مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته إن وجد وصورة من هوية كل منهم خصوصاً تراخيص المهن الحرة المشارك فيها أكثر من شخص (طبيعي أو اعتباري).

• قائمة بالأشخاص المفوضين من قبل المالك المؤهلين بتشغيل الحسابات حسب ما ورد في مستند السجل التجاري أو بموجب وكالة صادرة من كاتب عدل أو توكيل مُعد داخل البنك وصورة من هوية كل منهم على أن تتفق إجراءات التشغيل مع القواعد العامة لتشغيل الحسابات.

الأوصياء والوكلاء والأمناء والمفوضون (طبيعيون أو اعتباريون):

يتوجب على البنوك الاطلاع على العلاقة الحقيقية للعملاء الأفراد الذين يفتحون حسابات كأوصياء أو وكلاء أو أمناء أو مفوضون وأنهم لا يتصرفون كواجهة فقط لأفراد آخرين أو وسطاء أو نيابة عنهم.

٣-١-٤-٤ المراقبة المستمرة للحسابات والعمليات:

يتوجب على البنوك القيام بالمراقبة المستمرة للحسابات المصرفية ونشاطات حسابات عملائها لتحديد العمليات المشبوهة وإبلاغ السلطات الأمنية عما يلاحظ وإشعار المؤسسة بذلك. وأن تطبق إجراءات رسمية للتعرف على الأنشطة غير الطبيعية والمشبوهة كالحسابات التي تتعدى حدود معينة والصفقات التي ليس لها معنى اقتصادي أو تجاري أو عند إجراء عمليات إيداعات كبيرة أو عديدة ومن ثم تحويلها. كما يتوجب تصنيف الحسابات والتعاملات حسب مستوى المخاطر بحيث لا يتم فتح أية حسابات عالية المخاطر إلا بموافقة الإدارة العليا للبنك ولا يسمح أيضاً باستمرار ما يتم اكتشافه منها خلال التعاملات إلا بموافقة الإدارة العليا للبنك وبحيث يتم إخضاع الحسابات عالية المخاطر لرعاية مكثفة ومستمرة ووضع مؤشرات رئيسية لها استناداً إلى بلد منشأ العميل ومصدر المال ونوعية العمليات وغيرها. وأن تولي الإدارة العليا اهتمام كبير بأنظمة المعلومات الإدارية وبالأعمال المصرفية الشخصية ذات المخاطر العالية. ومراجعتها بصفة منتظمة (سنوياً كحد أدنى) وبخاصة العملاء الأكثر أهمية على الأقل. كما يجب على البنوك أن تضع في إجراءاتها الداخلية إجراءات دقيقة خاصة بالخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء، بحيث تمكن من مراقبة التعاملات الإلكترونية ومراقبة المخاطر عموماً والعملاء ذوي المخاطر العالية بصفة أساسية وفق مؤشرات تمكن من معرفة وقياس مدى وجود مخاطر وشبهات جنائية من خلال عمليات هذه الخدمات.

٣-١-٤-٥ قواعد تتعلق بالإيداع في الحساب البنكي:

١- الإيداع لدى صرافي البنك:

يجب على البنوك إيلاء الإيداعات النقدية والشيكات في الحسابات أهمية تتناسب مع ذات الأهمية للسحوبات المماثلة منها. وكحد أدنى لضوابط هذا الجانب يجب استيفاء البيانات الشخصية للعميل المودع كاملة وتوقيعه، ومراعاة مقدار المعلومات الأخرى وطبيعتها التي يتوجب على البنك استيفائها من المودعين بحسب نوع وطبيعة كل من المبالغ المودعة وحجمها وتكرارها في مختلف الأحوال وعلاقة المودع بالعمل المودع له أو بأعماله. ويجب أن يطبق البنك كمبدأً و مثالاً لذلك الحالات الآتية:

١- عند تقدم فرد للقيام بالإيداع شخصياً باسمه أو باسم فرد آخر خلافه في حساب بنكي له شخصياً أو لشخص طبيعي أو اعتباري آخر فإنه يتوجب على البنك استيفاء البيانات الشخصية لذلك الفرد المودع المتقدم للبنك وهي رقم هويته الشخصية، والاسم كاملاً والعنوان ورقم الهاتف وتوقيعه.

٢- وفي حالة تقدمه للإيداع وقسيمة الإيداع تحمل أو تتضمن أن اسم المودع شخص اعتباري (مؤسسة أو شركة أو محل أو جهة ما... إلخ) لا يملكها هو أو غير مفوض بإدارة حساباتها فإنه يتوجب على البنك استيفاء ما يلي:

١-٢ نفس المتطلبات المذكورة في الحالة السابقة أعلاه.

٢-٢ تحديد الغرض من الإيداع نصاً في قسيمة الإيداع.

٢-٣ أن يقدم المودع الفرد تفويضاً له من الشخص الاعتباري مصدقاً من الغرفة التجارية أو معد على نماذج البنك ومصادق على صحة التوقيع من قبل البنك أو وكالة شرعية صادرة من كاتب عدل يخول / تخول له (لذلك الفرد) الإيداع في الحساب / الحسابات المصرفية الآخرين (طبيعيين أو اعتباريين) نيابة عن الشخص الاعتباري. وعلى البنك أن يحتفظ بصورة من ذلك لديه مصادق عليها من قبله بالمطابقة للأصل وذلك سواء في ملف خاص بها أو بإرفاقها بقسيمة الإيداع في يومية العمل.

٢-٤ لا يسمح للبنوك باستمرار العمل بالعبارة المدونة أمام اسم العميل عبارة «نفسه» في حال كان المودع هو صاحب الحساب حيث يتطلب تدوين اسم المودع كاملاً وكافة البيانات الواردة في قسيمة الإيداع. ويستثنى من ذلك إذا كان توقيع المودع في القسيمة هو نفس توقيع العميل صاحب الحساب شريطة مصادقة موظف البنك على صحة توقيع المودع بأنه صاحب الحساب.

٢- الإيداع عن طريق الصراف الآلي (ATM):

الإيداع عن طريق أجهزة الصراف الآلي ببطاقة الصراف الآلي وبالرقم السري فقط:

يجب على جميع البنوك التقيد بضوابط قبول الإيداعات النقدية عن طريق أجهزة الصراف الآلي التالية:

١- لا يسمح بقبول الإيداع النقدي عن طريق أجهزة الصراف الآلي إلا باستخدام بطاقة الصراف الآلي ورقمها السري أو من خلال بطاقة الائتمان، ويستثنى من ذلك تسديد فواتير الخدمات ومستحقات الدولة (سواء من عملاء البنك نفسه أو من غير عملائه)، أو ما يصدر به موافقة رسمية من المؤسسة بعد صدور هذا التحديث لهذه القواعد.

٢- الالتزام بحدود المبالغ وعدد الأوراق النقدية المسموح قبولها في المرة الواحدة وضوابط دليل إجراءات تشغيل أجهزة الصراف الآلي.

٣- إذا كان الإيداع النقدي هو لأوراق نقدية وليس بموجب مظروف فيجب أن يكون من ضمن مواصفات جهاز الصراف الآلي القدرة على كشف الأوراق النقدية المزيفة حسب العلامات الأمنية.

٣- الإيداع عن طريق أجهزة الصراف الآلي ببطاقة الإيداع الخاصة (بطاقة الإيداع النقدي الخاصة):

يسمح للبنوك بإصدار بطاقات ذكية تستخدم للإيداع النقدي عن طريق أجهزة الصراف الآلي للبنك المصدر فقط وبالرقم السري وفقاً للضوابط التالية:

١- أن تصدر لفئة مختارة من عملاء البنك الاعتباريين المتميزين كبيرين ومتوسطي الحجم.

٢- أن يكون من ضمن نشاطات أولئك العملاء مناديب بيع أو تحصيل بموجب مستندات إثبات ليتحقق منها البنك وعلى مسؤوليته، بحيث يتفق عدد المناديب مع نشاط الشركة من حيث العدد والحجم.

٣- أن يتم التقييم من مسئول الالتزام بالبنك.

٤- أن تكون جميع البطاقات مربوطة بحساب جاري واحد فقط.

٥- أن تقدم الخدمة بموجب طلب رسمي من المفوض بإدارة الحاسب أو من صاحب المنشأة.

٦- أن تكون السجلات والتراخيص والهويات المتعلقة بالحساب الجاري سارية المفعول ومحدثة.

٧- أن لا تصدر البطاقات إلا لمندوبي المنشأة العاملين لديها وبموجب هويات سارية المفعول.

- ٨- أن يحضر مندوب المنشأة للبنك ويقدم هويته سارية المفعول فإذا كان وافداً فلا بد أن يكون يعمل لدى صاحب المنشأة حسب بطاقة أو دفتر الإقامة، وإذا كان سعودياً فيقدم بطاقة العمل أو تعريف من المنشأة.
- ٩- العمل قدر الإمكان على أن توضع صورة المندوب على وجه بطاقة الإيداع.
- ١٠- أن يربط تاريخ سريان البطاقة بتاريخ سريان الهوية أو تاريخ سريان وثائق وسجلات المنشأة أيهما أسبق.
- ١١- أن يستوفي البنك تعهداً خطياً على المنشأة وعلى حامل البطاقة بعدم استخدامها إلا من قبل الأشخاص المصدرة لهم.
- ١٢- أن تستخدم بموجب رقم سري لكل مندوب (بطاقة).
- ١٣- أن لا تستخدم إلا من خلال أجهزة الصراف الآلي للبنك نفسه وللحساب الجاري المحدد فقط.
- ١٤- لا يسمح باستخدامها للإيداع لدى صرافي البنك.
- ١٥- أن لا تستخدم إلا لعمليات الإيداع النقدي داخل مظاريف مغلقة والشيكات وفواتير الخدمات للمنشأة صاحبة الحساب.
- ١٦- تسلم البطاقات والرقم السري للمندوب من قبل البنك مباشرة وليس من قبل المنشأة.
- ١٧- موافقة المؤسسة المبدئية على تقديم المنتج (الخدمة).

٣-١-٤-٦ إقفال الحساب:

- ١- عند رغبة العميل في إنهاء تعامله مع البنك فإنه يجب عليه تقديم طلب لإقفال حسابه وإعادة الشيكات وبطاقة الصراف الآلي وبطاقة الحساب ويقوم البنك بإتلافها أمام العميل ويسلم العميل كامل المبلغ الموجود في حسابه. وللبنك رفض طلب العميل في حالة ارتباط الحساب المطلوب قفله بخدمات مالية نشأت على قوة هذا الحساب ووجوده كإصدار خطابات ضمان وفتح اعتمادات مستندية وخصم أوراق تجارية لها خطورتها المالية وآثار تتطلب استمرار الحساب.
- ٢- في حالة تعرض الحساب بعد فتحه لمشاكل التحقق من العلاقة المصرفية وتعذر حل الإشكال فإنه يتوجب على البنك قفل الحساب وإعادة المال / الرصيد إلى مصدره، أما في حال كانت مشاكل التحقق ذات صلة باشتباه في تعاملات العميل (غسل أموال أو تمويل إرهاب أو نحوها) فيطبق البنك التعليمات الخاصة بذلك في دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما في ذلك التبليغ.

٣- في حال فتح الحساب بدون إيداع أية مبالغ فيه واستمر رصيده صفر لمدة ٩٠ يوماً أو أكثر فإنه يسمح للبنك بقفله.

٣-١-٤-٧ الحسابات الراكدة

- إذا أكمل الحساب فترة ستة أشهر ولم يتم عليه أية حركة من قبل العميل فيعد حساباً غير نشط (Inactive)، ويجب أن يخضع للرقابة الثنائية لتنشيطه. وهذا الإجراء ليس له علاقة بقواعد التجميد بسبب انتهاء صلاحية هوية صاحب الحساب.
- إذا أكمل الحساب فترة ستة أشهر أخرى (أي ما مجموعه سنة كاملة) دون أي حركة مالية عليه من قبل العميل فيعد حساباً راکداً (Dormant)، ويجب أن يخضع للرقابة الثنائية بصلاحية أعلى لتنشيطه.
- لا يسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل على الحساب الراكد (Dormant) إلا بحضور العميل الفرد شخصياً أو الوكيل الشرعي المنصوص في وكالته على التعامل على الحسابات المصرفية للعميل أو وكيل ورثته أو المفوض على الحساب إذا كان حساب منشأة (شخص اعتباري).
- إذا أكمل الحساب خمس سنوات من ضمنها المدد المذكورة أعلاه ولم يتم عليه خلال هذه المدة أية عملية سحب أو تحويل من قبل العميل أو وكيله المفوض على الحساب، أو حركة إيداع من قبله أو من قبل وكيله المفوض فيعد الحساب راکداً غير مطالب به (Unclaimed) وعلى البنك تحويل الرصيد إلى حساب مجمع على مستوى البنك (Suspense Account) خاص بهذه الحسابات فقط، ماعدا الحسابات التي تقضي عقودها بالتجديد سنوياً (دورياً) وفق العقد دون حضور العميل مثل الودائع الاستثمارية فلا يشملها التحويل للحساب المجمع ولكن يشملها الحصر عند إكمال (٥) سنوات والتواصل مع العميل.
- يسمح في كافة المدد والمراحل الموضحة أعلاه (غير النشط، الراكد، غير المطالب به) بقبول الإيداعات بأنواعها الشخصية أو الواردة عن طريق المقاصة والحوالات المحلية والدولية و أرباح الأسهم التي تتم عن طريق شخص غير صاحب الحساب، ودون تغيير حالة الحساب.

- في حال مراجعة العميل للبنك بعد الخمس سنوات لإعادة تنشيط حسابه أو سحب الرصيد فيتم فتح حساب جديد له أو يصرف له الرصيد القائم في سجلات البنك بعد التأكد من شخصية العميل أو الوكيل الشرعي أو وكيل ورثته وسريان الهوية، ويتطلب الإشارة إلى الإجراء المنفذ ضمن البيان التفصيلي بهذه الحالات حسب ما ذكر أعلاه للمؤسسة في نهاية كل سنة.
- يجب أن يقوم البنك بحجب توقيع العميل ورصيده من شاشات الفروع نهائياً عند مضي خمس سنوات على الحساب دون حركة مالية، وحصر الرقابة على هذه الحسابات في الإدارة العامة (المركز الرئيسي) للبنك بإشراف إدارة الالتزام بالأنظمة.
- يجب أن يقوم البنك بوضع السياسات والإجراءات التي تكفل الرقابة المزدوجة على ملفات الحسابات الراكدة للعملاء وبمستوى رقابي أعلى من المستوى المطبق على بقية الملفات، وكذلك استقلاليتها عن بقية الملفات، وتوفير أدوات السلامة الأمنية اللازمة لحمايتها من مخاطر الحفظ.
- يجب على البنك تطبيق هذه القاعدة على كافة العملاء دون استثناء بما في ذلك العملاء الذين لديهم حسابات أخرى نشطة، حيث يتطلب من البنك في هذه الحالة الأخيرة التواصل مع العميل (صاحب الحسابات النشطة) قبل نهاية مدة الخمس سنوات والطلب منه إجراء عملية مالية من قبله تكفل تحريك الحساب، وإذا لم يتم ذلك فتطبق عليه نص الفقرة أعلاه الخاصة بمراجعة العميل لإعادة التنشيط بعد خمس سنوات.
- يجب أن يقوم البنك بوضع سياسات وإجراءات معتمدة من مجلس الإدارة للتواصل مع أصحاب الحسابات الراكدة على مستوى الفروع والإدارة العامة تتضمن إجراءات التواصل والمسؤوليات والتوثيق وفئات الحسابات، والتقارير الدورية للتواصل والجهود المبذولة والنتائج.
- يجب إبقاء جميع الحسابات الراكدة غير المطالب بها التي مضت عليها الخمس سنوات كالتزام على البنك في المركز المالي وعدم إجراء أي تصرف كان من قبل البنك على رصيد الحسابات أيّاً كان حد الرصيد الأدنى والمدة اللاحقة، أو نوع الحساب.
- يجب أن تخضع هذه الحسابات لبرنامج المراجعة الداخلية على الأقل مرة في السنة، وأن يتم رفع التقرير إلى لجنة المراجعة.

- تطبق متطلبات الحسابات الراكدة غير المطالب بها لمدة خمس سنوات وأكثر على جميع حسابات العملاء وفق تعريف الحساب البنكي (التعامل) ومنها على سبيل المثال لا الحصر الحسابات الاستثمارية أو الحوالات المعادة أو حسابات الأمانة وخزائن الأمانات (كجرد عددي دون فتحها)، أرباح الأسهم وغير ذلك.
- يجب رفع بيان في نهاية شهر مارس من كل سنة إلى مؤسسة النقد على قرص مرن - برنامج أكسل وفق الجدول المبلغ للبنك من المؤسسة - يتضمن حصر للحسابات حسب طبيعة وفئة الحسابات وأرقام الحسابات دون ذكر المعلومات الشخصية وذلك كما هي في نهاية شهر ديسمبر من السنة السابقة.

٣-١-٥ الأوراق التجارية في المملكة العربية السعودية

٣-١-٥-١ أنواع الأوراق التجارية:

الأوراق التجارية هي صكوك محررة وفق أشكال معينة قابلة للتداول بالطرق التجارية وتمثل حقاً في مبلغ معين من النقود يستحق الوفاء لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير وجرى العرف على قبولها كأداة وفاء.

وقد أورد نظام الأوراق التجارية السعودي ثلاثة أنواع من الأوراق التجارية: الكمبيالة والسند لأمر والشيك. ولم يورد النظام تعريفاً لكل ورقة من هذه الأوراق - شأنه في ذلك شأن معظم القوانين الأجنبية - تاركاً هذه المهمة لفقهاء القانون وأحكام القضاء.

أهم خصائص الأوراق التجارية:-

- أنها قابلة للتداول بين الناس بطريق التظهير أو بطريق المناولة المباشرة.
- تمثل قدراً مستحقاً من المال لأنها تتضمن دفع مبلغ معين من أصل معين وفي وقت محدد لصالح مستفيد آخر.
- تمثل ديناً مستحقاً للدفع بمجرد الطلب أو بعد أجل بحيث يستطيع حاملها أن يضعها في أحد البنوك بغرض تحصيلها لصالحه.

وظائف الأوراق التجارية:

- ١- هي أداة لإبرام عقد الصرف ونقل النقود في مكان آخر.
- ٢- هي أداة وفاء فهي وسيلة لتسوية الديون بين التجار.
- ٣- بعضها أداة ائتمان فهي عادة ما تتضمن أجلاً للاستحقاق.

أولاً- الكمبيالة Bill of Debt:

تتضمن أمراً صادراً من الساحب وموجهاً إلى المسحوب عليه بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص ثالث، فأطراف الكمبيالة ثلاثة هم الساحب والمسحوب عليه والمستفيد، والكمبيالة ترد بصيغة الأمر بالدفع.

تشتمل الكمبيالة على البيانات الآتية وفقاً للمادة ١ من نظام الأوراق التجارية:

- أ) كلمة (كمبيالة) مكتوبة في متن الصك وباللغة التي كتب بها.
- ب) أمر غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود.
- ج) اسم من يلزمه الوفاء (المسحوب عليه).
- د) ميعاد الاستحقاق.
- هـ) مكان الوفاء.

و) اسم من يجب الوفاء له أو لأمره.

ز) تاريخ ومكان إنشاء الكمبيالة.

ح) توقيع من أنشأ الكمبيالة (الساحب).

لا يعتبر الصك الخالي من البيانات المذكورة في المادة السابقة كمبيالة إلا في الأحوال الآتية (مادة ٢):

- أ) إذا خلت الكمبيالة من بيان ميعاد الاستحقاق اعتبرت مستحقة الوفاء لدى الاطلاع عليها.
- ب) وإذا خلت من بيان مكان الوفاء أو من بيان موطن المسحوب عليه أعتبر المكان المبين بجانب اسم المسحوب عليه مكان وفائها وموطناً للمسحوب عليه.
- ج) وإذا خلت من بيان مكان إنشائها اعتبرت منشأة في المكان المبين بجانب اسم الساحب.

ثانياً- السند لأمر Promissory Note:

صك محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن تعهداً من محرر السند بدفع مبلغ معين من النقود لصالح شخص يسمى المستفيد، فالسند له طرفين فقط هما محرر السند وهو المسحوب عليه، والمستفيد. ويترتب على هذا أن السند لأمر لا يقدم للقبول لأن محرره هو الذي يلتزم بالوفاء، كما أنه لا وجود لمقابل الوفاء في السند لأمر ويرد السند لأمر بصيغة التعهد بالوفاء.

وقد عالج نظام الأوراق التجارية السند لأمر في أربع مواد من ٨٧ إلى ٩٠ حيث يشتمل السند لأمر على البيانات التالية (وفقاً للمادة ٨٧ - الباب الثاني - نظام الأوراق التجارية):

أ) شرط الأمر أو عبارة (سند لأمر) مكتوبة في متن السند وباللغة التي كتب بها.

ب) تعهد غير معلق على شرط بوفاء مبلغ معين من النقود: لكي يؤدي السند لأمر وظيفته كأداة وفاء وأداة ائتمان يجب أن يتضمن تعهداً بدفع مبلغ معين من النقود من المحرر للمستفيد أو لأمره ويجب أن يكون التعهد غير معلق على شرط موقف أو مفسخ، كما يجب أن يحدد المبلغ الذي التزم المحرر بدفعه بكل دقة ووضوح، بحيث لا تستدعي معرفة مقداره الحصول على معاملات من خارج السند نفسه إعمالاً لمبدأ الكفاية الذاتية للورقة التجارية.

ج) ميعاد الاستحقاق: يتطلب النظام أن يذكر في السند لأمر ميعاد الاستحقاق، وهو الوقت الذي يلتزم فيه المحرر بسداد قيمة السند، ولا يجوز تعليق الاستحقاق على شرط موقف أو مفسخ أو جعله يقترن بأجل غير معين مثل الدفع عند تمام الصفقة أو تسليم البضاعة أو التصرف في البضاعة. ورغم أن النظام يتطلب تعيين ميعاد الاستحقاق إلا أنه استثنى واعتبر في حال إغفال ميعاد الاستحقاق السند مستحقاً بالاطلاع ويشترط في هذه الحالة تقديم السند لأمر خلال عام من تاريخ الإنشاء.

ومعنى ذلك أن خلو السند لأمر من تاريخ الاستحقاق لا يفقد السند صفة وجوب الوفاء به بمجرد الاطلاع.

د) مكان الوفاء (استحقاق): يتوجب طبقاً للنظام تحديد المكان الذي يتعين فيه الوفاء عند حلول ميعاد الاستحقاق وهو المكان الذي يقدم فيه السند لمحرره للتأشير عليه بالاطلاع في حال أن السند مستحق الوفاء بعد مدة من الاطلاع ويجب في هذه الحالة تقديم السند للتأشير عليه خلال سنة من تاريخ إنشائه، وفي الغالب

يعتبر مكان الوفاء هو موطن المحرر وفي حال عدم ذكر مكان للوفاء أو موطن المحرر فيعتبر مكان إنشاء السند مكاناً للوفاء ومكاناً للمحرر، ولكن العكس غير صحيح، بمعنى أن السند الذي يتضمن مكان الوفاء، ولم يعين فيه مكان الإنشاء لا يعتبر سنداً لأمر ولا يعتبر مكان الوفاء مكاناً للإنشاء. ولا يمنع النظام من تحديد مكان مختلف عن موطن المحرر والمستفيد أو مكان الإنشاء فلم الخيار في تحديد مكان الوفاء أينما يشاءون.

هـ) اسم من يجب الوفاء له أو لأمره: وهذا يعني عدم جواز تحرير السند لأمر حامله، ولا يشترط أن يكون المستفيد شخصاً طبيعياً فيجوز تحرير السند لأمر بالاسم الحقيقي للشخص أو باسم شهرته أو بالاسم التجاري للكيانات القانونية الاعتبارية.

و) تاريخ إنشاء السند ومكان إنشائه: يوجب النظام أن يبين في السند لأمر تاريخ ومكان إنشائه، ولهذا التاريخ أهمية كبيرة، فهو يفيد في التحقيق من معرفة كون الساحب قد توافرت له الأهلية اللازمة وقت إنشاء السند أو لم تتوفر، ويفيد كذلك مكان تاريخ الاستحقاق إذا كان السند لأمر مستحق الأداء بعد مدة معينة من الاطلاع، ويفيد كذلك في تحديد ميعاد الاستحقاق إذا كان السند مستحق الدفع بعد مدة معينة من الاطلاع، وكما يفيد في حال إشهار الإفلاس للتأكد من أن السند حرر قبل إعلان الإفلاس أم بعده، فيكون نافذاً في حال ثبوت صدور السند قبل هذا الإعلان وإلا فلا يعتبر نافذاً في حق دائنيه.

ز) توقيع من أنشأ السند (المحرر): المحرر هو المتعهد بالسداد (المدين) في السند لأمر ويعتبر توقيع من البيانات الأساسية فيه، إذ إنه يفصح عن إرادة المتعهد بالالتزام بوفاء قيمته وبدون هذا التوقيع لا يمكن أن ينسب إليه أية التزام ولا يعد الصك سنداً له قيمته القانونية. ويتم التوقيع بعدة طرق:

- إمضاء الساحب بخط يده (كتابة).

- ببصمة خاتم وبصمة إصبع.

وإذا كان التوقيع غير مقروء يفضل كتابة الاسم بالإضافة للتوقيع أو التوقيع بالاسم أو بالطريقة العادية المقروءة.

ووفق (مادة ٨٨) من نظام الأوراق التجارية فإن:

السند الخالي من أحد البيانات المذكورة في المادة السابقة لا يعتبر سنداً لأمر إلا في الأحوال الآتية.

(أ) إذا خلا السند من ميعاد الاستحقاق اعتبر واجب الوفاء لدى الاطلاع عليه.

(ب) إذا خلا من بيان مكان الوفاء أو موطن المحرر اعتبر مكان إنشاء السند مكاناً للوفاء ومكاناً للمحرر.

(ج) إذا خلا من بيان مكان الإنشاء اعتبر منشأ في المكان المبين بجانب اسم المحرر.

٣- الشيك Check:

صك محرر وفق شكل معين حدده النظام يتضمن أمراً من شخص يسمى الساحب إلى المسحوب عليه (وهو بنك) بأن يدفع بمجرد الاطلاع مبلغاً معيناً من النقود للساحب نفسه أو لشخص معين أو لأمره أو للحامل ويسمى كل منهم بالمستفيد.

وقد تكفل نظام الأوراق التجارية بتحديد البيانات الواجب توافرها في الأوراق التجارية تحديداً دقيقاً ورتب على عدم توفرها فقدان المحرر أو الصك لهذه الصفة، أي صفة الورقة التجارية، وتحوله عندئذ إلى سند دين عادي يخضع للقواعد العامة وليس للقواعد التي جاء بها نظام الأوراق التجارية أي أن النظام اشترط لانعقاد الورقة التجارية صحيحة أن ترد في الشكل أو القالب الذي حدده بالإضافة إلى توفر أركانها الموضوعية، وقد استهدف النظام من وراء ذلك التسهيل والتيسير على المتعاملين بها ولم يقصد التضيق عليهم لأن الورقة بعد أن تستوفي الشكل أو القالب المتعارف عليه تنطلق في التداول كأداة وفاء وأداة ائتمان دون عائق إذ يقتصر دور من يتلقى الورقة على إلقاء نظرة سريعة عليها كي يطمئن إليها وإلى أنه سيكون في مأمن من الدفع التي قد تؤثر في حقه.

وقد نصت المادة (٩٨) على أن الشيك المشروط دفعه إلى شخص معين سواء نص فيه صراحة على شرط الأمر أم لم ينص عليه يكون قابلاً للتداول بطريق التظهير والشيك المشروط دفعه إلى شخص معين والمكتوبة فيه عبارة ليس لأمر أو أية عبارة أخرى مماثلة لا يجوز تداوله إلا باتباع أحكام حوالة الحق. ويجوز التظهير ولو للساحب أو لأي ملتزم آخر. ويجوز لهؤلاء تظهير الشيك من جديد. ويعتبر التظهير إلى المسحوب عليه بمثابة مخالصة إلا إذا كان للمسحوب عليه عدة منشآت وحصل التظهير لمصلحة منشأة غير التي سحب عليها الشيك.

ونصت المادة ٩٩ على أن يتداول الشيك المستحق الوفاء لحامله بمجرد التسليم. والتظهير المكتوب على هذا الشيك يجعل المظهر مسئولاً وفقاً لأحكام الرجوع ولكن لا يترتب على هذا التظهير أن يصير الصك شيكاً لأمر.

ووفقاً للمادة (١٠٠): لا يجوز للمسحوب عليه أن يوقع على شيك بالقبول. وكل قبول مكتوب عليه يعتبر كأن لم يكن ومع ذلك يجوز للمسحوب عليه أن يؤشر على الشيك باعتماده وتفيد هذه العبارة وجود مقابل وفاء في تاريخ التأشير ولا يجوز للمسحوب عليه رفض اعتماد الشيك إذا كان لديه مقابل وفاء يكفي لدفع قيمته ويعتبر توقيع المسحوب عليه على صدر الشيك بمثابة اعتماد له.

٣-١-٥-٢ شروط إنشاء وأحكام الشيك:

تُعدُّ البنوك نماذج للشيك، وتسلمها إلى عملائها، وتتضمن كل «ورقة شيك» اسم العميل، ورقم حسابه المفتوح له في البنك، أمّا باقي البيانات (مثل تاريخ الشيك، واسم المستفيد، والمبلغ المسحوب على البنك، ومكان توقيع الساحب)، فتترك فارغة، ليملاها العميل نفسه؛ يجب أن يحتوي الشيك على البيانات الإلزامية التالية:

- ١- أن يذكر كلمة الشيك في متن السند وباللغة التي كتب بها.
- ٢- أمر غير معلق على شرط بالدفع بالاطلاع، يصدره الساحب للمسحوب عليه، وهذا الأمر ينصب على مبلغ محدد من النقود، ويجب أن يكون الأمر غير معلق على شرط لأن طبيعة الشيك كأداة وفاء تقوم مقام النقود وتستحق بمجرد الاطلاع، تقتضي أن ينصب الأمر بالدفع على مبلغ محدد من النقود وأن يكون غير معلق على شرط أو مرتبط بطول أجل معين، وإلا فقد الصك صفته كشيك.

- فلا يصح أن يذكر في الشيك عبارة «ادفعوا المبلغ المتفق عليه بيننا»، أو عبارة «رصيد حسابي لديكم» لأن في ذلك تجهيل بالمبلغ المستحق الوفاء به وهو ما يتعارض مع طبيعة التعامل بالنقود.
- أما إذا كانت العبارة لا تعني تعليق الوفاء على شرط موقف أو مفسخ، مثل عبارة «راتبه عن شهر يناير ٢٠١٦م» مثلاً، فإنها لا تبطل الصك وتعتبر بياناً «بوصول القيمة» أو سبب الإصدار.
- ٣- ويجري العمل على كتابة مبلغ الشيك بالحروف والأرقام معاً، وقد يختلف المبلغ المدون بالحروف عن المبلغ المدون بالأرقام، وفي هذه الحالة تكون العبرة بالمبلغ المكتوب بالحروف، وإذا كتب المبلغ عدة مرات (أكثر من مرة) بالحروف أو بالأرقام تكون العبرة عند الاختلاف بالمبلغ الأقل وفق النظام.
- ٤- اسم من يلزمه الوفاء (المسحوب عليه) فلا بد أن يتضمن الشيك اسم البنك المسحوب عليه وإذا جاء الصك خالياً من هذا البيان لا يعد شيكاً صحيحاً وبالتالي يجب عدم صرفه.
- ٥- مكان الوفاء، إذا خلا الشيك من بيان مكان الوفاء كان الشيك واجب الأداء في المكان الذي يقع فيه المحل الرئيسي للمسحوب عليه.
- ٦- تاريخ الشيك ومكان إنشائه، وفقاً للنظام فإنه يتم رفض الشيك الذي لا يحمل تاريخاً، علماً بأن صلاحية الشيك ٧ أو ٩ شهور حسب مكان إنشائه داخل المملكة (٧) أم خارجها (٩)، وتكمن أهمية التاريخ في أنه يبدأ منه احتساب التقادم وكذلك في تحديد مدى أهلية الساحب وقت إنشاء الشيك والتنبت من وجود مقابل الوفاء.
- ٧- مكان الإنشاء هو المكان الذي حرر فيه الشيك وفي حالة عدم ذكر المكان اعتبر أنه حرر في المكان المبين إلى جانبه اسم الساحب، وبالنتيجة لا يفقد الشيك قيمته إذا خلا من مكان الإنشاء (متى ما ذكر المكان في جانب الساحب).
- ٨- توقيع الساحب ويجب أن يشمل الشيك على توقيع الساحب وبدون هذا التوقيع لا تعتبر الورقة شيكاً لفقدها أحد أهم الأركان، لا بد أن يحمل الشيك توقيع صاحبه تعبيراً عن إرادته بالالتزام بدفع قيمة الشيك. ويتم توقيع الشيك توقيعاً مماثلاً لنموذج توقيع العميل المحفوظ لدى البنك على بطاقة نموذج التوقيع، ويجوز توقيع الشيك من قبل وكيل الساحب المفوض.

ويجوز أن يكون التوقيع بالإمضاء أو الختم أو بهما معاً، أما التوقيع ببصمة الإصبع فوضع استثنائي لا بد أن يتم في حضور موظف البنك المسئول الذي يقوم بالتصديق على ختم البصمة (تعليمات مؤسسة النقد تنص على ضرورة التوقيع بالبصمة وختم العميل معاً) ويجب أن يكون التوقيع في نهاية الشيك وليس بمكان آخر. ويجدر الإشارة إلى أنه إذا لم يحدد بالشيك اسم المستفيد اعتبر الشيك شيكاً لحامله وفق النظام.

وفي ضوء العرض السابق يمكننا أن نحدد أطراف الشيك كالاتي:

أ. الساحب:

الساحب Drawer هو الشخص الذي يقوم باصدار الشيك، وهو صاحب الحساب طرف البنك الذي يسحب الشيك عليه، ويجب أن يتضمن الشيك توقيع محرره، والذي يُعدّ من أهم البيانات، التي يجب أن يتضمنها صك الشيك؛ وإلاّ فقد كل قيمة قانونية له.

ب. المسحوب عليه:

المسحوب عليه Drawee وهو البنك الذي يحتفظ ساحب الشيك بحسابه لديه ويقوم بدفع قيمته للمستفيد (المدفوع له).

ج. اسم المستفيد:

المستفيد من الشيك Payee هو الشخص الذي حرر الشيك لأمره، هو الدائن، ويجب عند كتابة اسمه أن يكتب بوضوح؛ حتى لا يقع خطأ في تحديد شخصيته، عند تقديمه الشيك إلى البنك، للوفاء بقيمته. واسم المستفيد، يجب أن يكون مصحوباً بشرط الأمر، أي أن يكون مقروناً بعبارة «لأمر»، أو «للإذن»، على الصك نفسه، سواء قبل اسم المستفيد أم بعده.

تقديم الشيك ووفائه **Presenting the check and its payment**:

- الشيك مستحق الوفاء بمجرد الاطلاع عليه وكل بيان مخالف لذلك يعتبر كأن لم يكن وإذا قدم الشيك للوفاء قبل اليوم المعين فيه كتاريخ لإصداره وجب وفاءه في يوم تقديمه.
- الشيك المسحوب في المملكة والمستحق الوفاء فيها يجب تقديمه للوفاء خلال شهر.
- فإذا كان مسحوباً خارج المملكة ومستحق الوفاء فيها، وجب تقديمه خلال ثلاثة أشهر، وتبدأ المواعيد المذكورة من التاريخ المبين في الشيك أنه تاريخ إصداره. ويعتبر تقديم الشيك إلى إحدى غرف المقاصة المعترف بها بمثابة تقديم للوفاء.
- إذا سحب الشيك بين مكانين مختلفي التقويم ارجع تاريخ إصداره إلى اليوم المقابل في تقويم مكان الوفاء.
- للمسحوب عليه أن يوفي قيمة الشيك ولو بعد انقضاء ميعاد تقديمه ولا تقبل المعارضة من الساحب في وفاء الشيك قبل انقضاء ميعاد تقديمه إلا في حالة ضياعه أو إفلاس حامله أو طراً ما يخل بأهليته.
- وإذا توفي الساحب أو أفلس أو فقد أهليته بعد إنشاء الشيك فلا يعدل ذلك من الآثار المترتبة عليه.
- إذا قدمت عدة شيكات في وقت واحد وكان مقابل الوفاء لا يكفي لوفائها جميعاً وجبت مراعاة تواريخ سحبها.
- فإذا كانت الشيكات المقدمة مفصولة من دفتر واحد وتحمل تاريخ إصدار واحد فضل الشيك الأسبق رقماً.
- إذا اشترط وفاء الشيك في المملكة بنقد غير متداول فيها وجب وفاء مبلغه في ميعاد تقديم الشيك بالنقد المتداول في المملكة حسب سعره في يوم الوفاء. فإذا لم يتم الوفاء يوم التقديم كان للحامل الخيار بين المطالبة بمبلغ الشيك مقوماً بالنقد المتداول في المملكة حسب سعره يوم التقديم أو يوم الوفاء. فإذا قدم الشيك للمرة الأولى بعد انقضاء ميعاد تقديمه. كانت العبرة بسعر اليوم الذي انتهى فيه ميعاد التقديم ويتبع العرف السائد في المملكة لتقويم النقد الأجنبي وإنما يجوز للساحب أن يعين في الشيك السعر الذي يحسب على أساسه المبلغ الواجب دفعه. وإذا عين مبلغ الشيك بنقود تحمل اسماً مشتركاً ولكن تختلف قيمتها في بلد الإصدار عن قيمتها في بلد الوفاء كان المقصود نقود بلد الوفاء.

تظهير الشيكات Endorsement:

الشيك أداة قابلة للتداول، ولذلك يجوز أن يتنازل المستفيد من الشيك عنه لصالح شخص آخر وهذا التنازل يعد بمثابة نقل للملكية ويختلف باختلاف الشكل الذي يتخذه الشيك:

- ١- ففي الشيك الإسمي أو الشيك الذي عليه عبارة ليس لأمر أو أي عبارة أخرى تفيد عدم التظهير مثل (لا يظهر) ينتقل الحق في الشيك عن طريق الحوالة المدنية (حوالة الحق).
- ٢- وفي حالة الشيك لحامله check is for its bearer ينتقل الحق في الشيك عن طريق التسليم أو المناولة من شخص لآخر دون اتخاذ إجراء معين.
- ٣- أما الشيك الصادر إلى/ أو لأمر المستفيد فإنه يتداول بطريق التظهير ويلزم لتظهير الشيك ما يلي:
 - أ. وجود شرط الأمر في الشيك.
 - ب. توقيع المظهر في الشيك.

أنواع التظهير:

- ١- التظهير على بياض Blank Endorsement حيث يوقع المستفيد الأول على ظهر الشيك دون أن يدون اسم المظهر إليه ويسمى هذا التظهير عندئذ التظهير على بياض (وهو غير شائع/ غير محبذ بالمملكة).
- ٢- التظهير الخاص Special Endorsement إذا دون المظهر اسم المظهر إليه سمي تظهيراً خاصاً، وهذا التظهير هو الأكثر شيوعاً بالمملكة العربية السعودية.
- ٣- التظهير المقيد أو التوكيلي Restricted Endorsement ويحدث عندما يودع العميل في حسابه شيكاً للحصول مسحوباً على بنك آخر، فإن تظهير المستفيد في هذه الحالة يسمى تظهيراً توكيلياً أو تظهيراً مقيداً الغرض منه تحصيل قيمة الشيك وإيداعها بحساب العميل.

ويجب على موظف الاستقبال (التيلر) عند فحصه للتظهيرات مراعاة ما يلي:

- إذا كان المستفيد في الشيك أكثر من شخص (شخصين مثلاً) فلا بد من أن يوقع كل منهما على ظهر الشيك إلا إذا كان لأحدهما وكالة عن الآخر، وفي هذه الحالة يوقع مرة عن نفسه ومرة أخرى بصفته وكيلًا عن الشخص الآخر.

- إذا كان التظهير محددًا لشخص وذلك بذكر كلمة فقط أو لحساب معين، يجب إيداعه في هذا الحساب بذاته أو صرفه لهذا الشخص دون غيره، فلا يحق لهذا الشخص أن يقوم بتظهير هذا الشيك مرة أخرى.

٣-١-٥-٣ الشيك المسطر

هو الذي يرسم على صدره خطان متوازيان بينهما فراغ والغاية من رسم هذين الخطين، لفت نظر البنك المسحوب عليه إلى وجوب الامتناع عن دفع مبلغ الشيك إلا إذا كان مقدماً من أحد البنوك أو من عميل للبنك المسحوب عليه تبعاً لما كان التسطير عاماً أم خاصاً.

والغاية من تسطير الشيك هي وسيلة للتقليل من المخاطر كضياع الشيك أو سرقة ونتيجة لذلك فقد أوجب النظام أن يكون وفاء الشيك المسطر لأحد البنوك لا لفرد أو شخص آخر وبعبارة أوضح، فإنه لا يجوز تحصيل قيمة الشيك إلا بمعرفة أحد البنوك، فيتعذر على من يعثر على الشيك إذا فقد أو سُرِق أن يحصل قيمته بنفسه، كما يتعذر عليه تكليف أحد البنوك لتحصيل مبلغه، لأنها لا تقوم بالتحصيل عادة إلا لحساب عملائها الذين تتأكد من شخصياتهم، أي أنها لا ترتضي تحصيل مبلغ الشيك لحساب الغير إلا إذا تأكدت من شخصية حامل الشيك.

والتسطير يكون من قبل صاحب الشيك أو الشخص الذي يحمل الشيك، والتسطير يأخذ أحد شكلين خاص أو عام:

أولاً: التسطير الخاص:

وهو الشيك الذي يتم تحديد اسم البنك بين الخطين المتوازيين وفي هذه الحالة يتعين على المسحوب عليه عدم وفاء قيمة الشيك إلا للبنك الذي سمي بين الخطين.

ثانياً: الشيك المسطر تسطير عام:

يعتبر التسطير عاماً إذا ترك ما بين الخطين فارغاً أو كتب فيه لفظ بنك أو أي لفظ آخر بهذا المعنى.

ومن أهم أحكام التسطير ما يلي:

- يجوز تحويل التسطير العام إلى تسطير خاص بكتابة اسم بنك محدد بين الخطين.
- أما التسطير الخاص فلا يستحيل إلى تسطير عام.
- يعتبر كأن لم يكن شطب التسطير أو اسم البنك المكتوب فيما بين الخطين.
- لا يجوز للمسحوب عليه أن يوفي شيكاً مسطراً تسطيراً عاماً إلا إلى أحد عملائه أو إلى بنك.
- لا يجوز أن يوفي شيكاً مسطراً تسطيراً خاصاً إلا إلى البنك المكتوب اسمه فيما بين الخطين وإلى عميل هذا البنك إذا كان هذا الأخير هو المسحوب عليه.
- يجوز للبنك المكتوب اسمه بين الخطين أن يعهد إلى بنك آخر قبض قيمة الشيك.
- لا يجوز للبنك أن يحصل على شيك مسطر إلا من أحد عملائه أو من بنك آخر ولا أن يقبض

قيمه

لحساب أشخاص آخرين غير من ذكر.

الشيك المقيد في الحساب:

وفق المادة ١١٣ ومن نظام الأوراق التجارية يجوز لساحب الشيك أو لحامله أن يشترط عدم وفائه نقداً بأن يضع على صدره عبارة (للقيد في الحساب) أو أية عبارة أخرى تفيد نفس المعنى. ولا يعتد بشطب بيان (للقيد في الحساب).

٣-١-٦ الائتمان وبطاقة الائتمان

أصل معنى الائتمان في الاقتصاد: القدرة على الإقراض، واصطلاحاً: هو التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المداينة، ويراد به في الاقتصاد الحديث: أن يقوم الدائن بمنح المدين بمنح مهلة من الوقت، يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على البنوك بأنواعها.

والأدق في تبيان معنى الائتمان أو الاعتماد Credit: هو عملية مبادلة شيء ذي قيمة أو كمية من النقود في الحاضر، مقابل وعد بالدفع في المستقبل.

٣-١-٦-١ بطاقة الائتمان:

أن بطاقة الائتمان عقد يتعهد فيه مصدر البطاقة لمصلحة شخص آخر هو حامل البطاقة بفتح اعتماد بمبلغ معين، وبموجب هذه البطاقة يقبل الوفاء بمشتريات حاملي البطاقات الصادرة منه. وتعرف بأنها « أداة مصرفية بلاستيكية كبديل للنقد للوفاء والائتمان في نفس الوقت، وتعطي لحاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر هذه البطاقة، وذلك للوفاء بقيمة مشترياته من سلع أو خدمات لدى التجار المتعاقد معهم المصدر بقبول الوفاء بالبطاقات مقابل توقيع الحامل للتاجر على إيصال بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك مصدر البطاقة. ويتعين على حامل البطاقة سداد القيمة لمصدرها خلال أجل معين متفق عليه، ولا تمنح هذه البطاقات إلا بعد تأكد مصدرها من وجود ضمانات كافية (شخصية أو عينية) تتناسب مع الحد المصرح به للبطاقة (ويطلق على هذه العملية نظام الدفع الإلكتروني).

وتقوم الهيئات الدولية بإدارة العملية المصرفية حيث عن طريقها تتم عملية المقاصة والتسويات الإلكترونية وتحويل الأموال بين بنك الحامل وبنك التاجر القائم بعملية التحصيل، وهي التي تمنح التصريح للمؤسسات المالية الكبرى والبنوك بجميع أنحاء العالم في التعامل في نظام البطاقات البلاستيكية سواء بإصدار البطاقات أم تحصيل إشعارات المبيعات للتجار، وأكثر تلك الهيئات انتشاراً (فيزا - ماستركارد).

٣-١-٦-٢ أنواع بطاقات الائتمان وتميزها عن غيرها.

نظراً لتعدد أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني أي بطاقات الائتمان أو بطاقات الوفاء التي تصدرها البنوك وأفرزها التعامل التجاري، وتشابهها في الشكل الخارجي، فإنه يتعين بيان أنواعها وهي تلك الممثلة في بطاقة السحب الآلي، بطاقة الائتمان وسنتناول كل نوع على حدة وما تتميز به بطاقة الائتمان عنه.

- التمييز بين بطاقة الائتمان وبطاقة السحب الآلي:

بطاقة السحب الآلي (الصرف الآلي) تخول حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة، ويسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من حساب العميل مباشرة (on line). ومن هذا التعريف يتضح أن بطاقة الصرف الآلي لا تقدم للعميل ائتمان، لاقتصار دورها على سحب المبالغ المودعة لدى البنك، ولا يقوم الجهاز بصرف أي مبلغ في حالة عدم وجود رصيد للعميل، ويمكن التعامل مع التاجر بها لسداد قيمة المشتريات كما هو في بطاقة الائتمان التي تقبل للوفاء بقيمة السلع والخدمات، وفي كل الأحوال فإن هذه البطاقة ليست بطاقة ائتمانية لعدم وجود تسهيل ائتماني للعميل عادة.

- التمييز بين بطاقة الائتمان Credit Card وبطاقة الخصم الشهري charge card:

بطاقة الحساب «charge card» ترخص لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم السداد لاحقاً، فهي تقدم ائتمان مؤقت لحاملها عليه سداد قيمة مشترياته بمجرد إرسال الفاتورة إليه مع عدم تحمله من جراء ذلك أي فوائد وبذلك نلاحظ أن بطاقة الحساب تعتمد على الشراء بدين يتم سداه كله لاحقاً، ولكن في بطاقة الائتمان يتم السداد خلال مدة معينة ومتعاقبة من الاعتماد المسموح به للحامل والذي يتم السحب على أساسه مضافاً إلى السداد فائدة معينة مقابل إدارة العملية المصرفية.

البطاقات:

- ١- قبول البطاقة كأداة وفاء وتداولها في دول العالم بدلاً من مخاطر حمل النقود.
- ٢- البطاقة وسيلة سهلة ومرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء السفر بالخارج، كما تمكن حاملها من سداد قيمة مشترياته وفقاً لظروفه.
- ٣- توفير البطاقة لحاملها عنصر الأمان لعدم استخدام غيره لها، وفي حالة الضياع أو السرقة يمكن إبلاغ الجهة المصدرة لإيقاف التعامل بها فوراً.
- ٤- تقوم البطاقة بوظيفة ائتمانية لقيام الجهة المصدرة بسداد قيمة المشتريات للتجار فور تقديم الفواتير لها ثم الاسترداد من الحامل لاحقاً على دفعات آجلة مما يساعد على انتعاش الاقتصاد ورواجه.

٥- ندر إيرادات غير تقليدية للبنوك ممثلة في رسوم الاشتراك، العمولات من الاستخدام، عمولات محصلة من التجار نظير خدمة تحصيل الإشعارات... إلخ كما أنها من أهم وسائل توظيف السيولة بالبنك.

٣-٢ أنظمة المدفوعات والخدمات التقنية المقدمة في القطاع المصرفي السعودي

١-٢-٣ نظام المدفوعات السعودية

تعد شبكة المدفوعات السعودية (SPAN)، التي أنشئت عام ١٩٩٠م، شبكة المدفوعات الآلية الوحيدة في المملكة العربية السعودية، ويستخدم حالياً شبكة مدى MADA، حيث تربط كافة أجهزة الصرف الآلي وطرفيات نقاط البيع في كافة أنحاء المملكة بشبكة مدفوعات مركزية تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، سواء كانت مصرفاً محلياً أو فيزا (VISA) أو أمريكيان اكسبريس (AMEX) أو ماستر كارد (MasterCard).

وتطلب مؤسسة النقد العربي السعودي من كافة البنوك إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات وتقدم جميع الخدمات للعميل النهائي بدون رسوم، بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل. لكي يستطيع عميل البنك استخدام مكائن الصرف الآلي للبنوك الأخرى.

وتوفر هذه الشبكة للمواطنين والمقيمين من عملاء البنوك السعودية إمكانية الحصول على النقد من أي مكان داخل المملكة بصرف النظر عن البنك صاحب الماكينة (سواء كان بنك الساحب أو غيره) وبصرف النظر عن المكان الموجود فيه الماكينة.

كما أنها تخفف على البنوك عملية تغذية مكائن الصرف بالنقد. ويقوم الحاسب الكبير الموجود لدى مؤسسة النقد (يسمى SWITCH) أيضاً بتسوية العمليات بين البنوك آلياً ودون أن تحتاج البنوك إلى تسوية العمليات مع بعضها.

مواصفات مكائن الصراف الآلي:

- السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد.
- الحد الأقصى المسموح به للسحب (٥٠٠٠) ريال يومياً.
- عدد العمليات غير محدد.
- خدمات الشبكة تقدم مجاناً للعملاء.

- جميع البنوك أعضاء في الشبكة.
- المواصفات تطابق مواصفات المنظمة الدولية للمواصفات ISO.

٣-٢-٢ النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة

تم تشغيل النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ «سريع» في ١٨/١/١٤١٨ هـ الموافق ١٤/٥/١٩٩٧ م وهو من أحدث نظم المدفوعات والتسويات المصرفية متوجاً بذلك عقداً من الإنجازات الكبيرة التي شهدتها المملكة العربية السعودية في مجال الأعمال المصرفية (الإلكترونية) وقد أحدث نظام «سريع» والذي تم تصميمه وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآنية ثورة في مجال الأعمال المصرفية الآلية والمعاملات التجارية في المملكة حيث يشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة وتشمل هذه الأنظمة غرف المقاصة الآلية (ACH) وهو نظام لمقاصة الشيكات آلياً والشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) التي تربط شبكات أجهزة الصرف الآلي يستخدم حالياً شبكة مدى MADA وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع و (EFTPOS) كما أنها تشمل أيضاً نظام تسوية الأوراق المالية (تداول).

إن النقلة التقنية والخدمات المصرفية الحديثة التي أحدثتها نظام «سريع» في القطاع المصرفي السعودي تعتبر علامة مميزة في تاريخ تطور نظم المدفوعات في المملكة منذ إصدار أول ريال معدني سعودي في عهد المغفور له جلالة الملك عبد العزيز عام ١٣٤٦ هـ وقد تم اقتباس شعار نظام «سريع» من هذا الريال لربط سلسلة تطور المدفوعات في المملكة.

الأهداف الرئيسية لنظام «سريع»:

- إجراء التحويلات المالية آلياً وضمان وصولها إلى المستفيد فوراً.
- تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة.
- تقليل المخاطر المالية والاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر.
- خفض تكاليف الخدمات المالية المصرفية.
- تعزيز الأداء المالي وتنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي.
- إرساء الأسس التقنية والإجرائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

٣-٢-٣ التنظيم الرقمي لحسابات لعلاء في القطاع المصرفي السعودي (آيبان)

بدأ القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية بالعمل بالتنظيم الجديد لأرقام حسابات عملاء البنوك ليصبح متوافقاً مع التنظيم الدولي لأرقام الحسابات المصرفية أو ما يعرف بـ آيبان (IBAN)، وهو اختصار لمفهوم الرقم الدولي للحساب البنكي (International Bank Account Number). وهذا التنظيم مبني على المواصفات الدولية المتعارف عليها والخاصة برقم الحساب البنكي (ISO Standard 13616)، حيث يحقق هذا التنظيم توحيداً دولياً لترميز وطول عدد خانات رقم الحساب البنكي مما يجعل الأنظمة التقنية والتشغيلية لدى البنوك تتمكن من قراءة هذه الأرقام ببسر وسهولة ومن ثم تتم معالجة التحويلات المالية دون أخطاء، ويواكب ذلك سرعة في التنفيذ خلال المراحل المتعددة التي تمر بها عمليات التحويل المالي محلياً ودولياً، وتساعد تقنية وتنظيم (IBAN) على استخدام تقنيات التنفيذ الآلي المباشر (Straight Through Processing) وهو ما يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ويحسن من أدائها ويختصر الفترة الزمنية للإجراءات التنفيذية لكل عملية تحويل كما يوحد عدد خانات أرقام الحسابات المصرفية الخاصة بعملاء البنوك في المملكة العربية السعودية ليصبح طولها متماثل لدى كافة عملاء القطاع المصرفي بصرف النظر عن البنك الذي ينتمي إليه العميل.

٣-٢-٤ الدفع الإلكتروني عند نقطة البيع EFTPOS

يسمح هذا النظم للعملاء بالدفع الإلكتروني عند شراء البضائع من المحلات التجارية، ويتم الدفع ببطاقة إلكترونية يدخلها موظف المحل التجاري بشاشة (نهاية طرفية) في المحل التجاري مربوطة بحاسب آلي رئيسي في مؤسسة النقد وهذا الحساب موصل بالحاسبات الآلية في البنوك بحيث عند إدخال بطاقة المشتري يتم خصم المبلغ من حسابه لدى بنكه إلى حساب المحل التجاري لدى بنكه فورياً وآلياً. مواصفات نقاط البيع:

- استخدام نفس بطاقات الصراف الآلي
- مطابقة الرقم السري والتوقيع مع إتمام كل عملية
- مبلغ العملية غير محدد بما لا يتجاوز رصيد العميل أو ٦٠٠٠٠٠ أيهما أقل
- يتم خصم المبلغ من حساب العميل مباشرة
- العمليات المسموح بها: بيع - استعلام عن رصيد - استرجاع

٣-٢-٥ نظام سويفت SWIFT

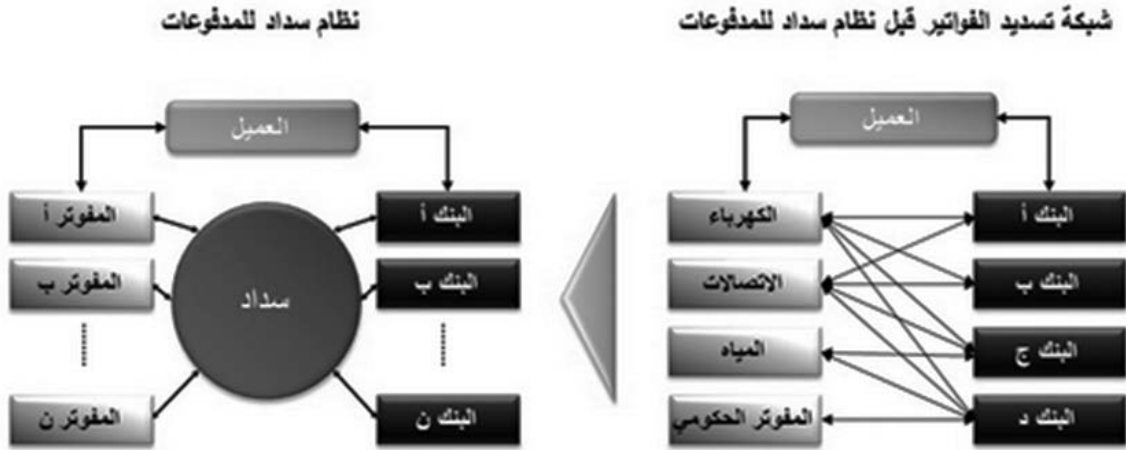
تمكن شبكة سويفت المستخدمين لها من تبادل إرسال المدفوعات الدولية والكشوفات وغير ذلك من المعلومات والأوامر المصرفية فيما بينها. وهذه الخدمة متوفرة للبنوك وللشركات المالية وكبار المتعاملين في أسواق المال والبورصات العالمية.

من مزايا نظام سويفت:

- توحيد طريقة إرسال التحويلات والرسائل عالمياً بين البنوك
- السرعة في التحويل حيث تتم العملية في أقل من ٢٠ ثانية
- يوفر النظام الأمن والسرية أثناء تبادل الرسائل آلياً بين البنوك
- يسهل لكل بنك الوصول إلى ودائعه ببسر وسهولة أينما كانت.
- قلة كلفة عمليات تحويل الأموال والرسائل.

٣-٢-٦ نظام سداد المدفوعات

نظام سداد المدفوعات هو أحد أنظمة مؤسسة النقد العربي السعودي، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في المملكة العربية السعودية، حيث أن مهمته الأساسية هي تسهيل وتسريع عملية دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصرف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت المصرفية).



شكلت عملية دفع الفواتير في المملكة قبل وجود سداد عبئاً ثقيلاً على البنوك حيث كانت غير عملية وبطيئة، وقد قامت المؤسسة بالتعميم على جميع بنوك المملكة بقبول تسديد الفواتير في جميع فروعها من قبل أي شخص سواءً كان من عملاء هذا البنك أو غيره، فلم يكن من الضروري أن يكون الشخص عميلاً للبنك الذي يتم تسديد الفاتورة لديه وكانت البنوك تغطي بعضاً من تكاليفها عن طريق الاحتفاظ بالمبالغ المسددة لمدة ٧-٣٠ يوماً.

وقد أجرت المؤسسة دراسة على آلية تسديد الفواتير في المملكة ووجدت أن حوالي ٦٠-٧٠٪ من الفواتير تدفع حالياً نقداً في فروع البنوك، و بسبب العدد الكبير للفواتير المصدرة في المملكة، يتسبب هذا في تكاليف عالية على البنوك من ناحية مكاتب الاستقبال، ومعالجة المدفوعات، وتكنولوجيا المعلومات ومطابقة الفواتير. بالإضافة إلى أن المستهلكين يستغرقون وقتاً طويلاً من الزمن أمام مكاتب الدفع في البنوك قبل أن يتمكنوا من دفع فواتيرهم.

ونظراً لتقديم البنوك المحلية خدمات السداد لشركة الاتصالات السعودية وشركة الكهرباء عن طريق الربط المباشر مع أنظمتها فقد سعت جهات أخرى (حكومية وغير حكومية) للاستفادة من هذه الترتيبات، وواجهت هذه الرغبة المعارضة من البنوك المحلية مع قيام عدد قليل من البنوك المحلية بتقديم بعض الخدمات المحدودة لقطاعات حكومية وغير حكومية من أجل كسب السبق في تقديم هذه الخدمات وتحقيق بعض الفوائد المحدودة.

ونتيجة لهذه المعطيات برزت الحاجة إلى نظام مركزي يضمن الكفاءة التشغيلية والعدالة لجميع الأطراف لحل هذه التحديات ويكون قاعدة صلبة لأي تطورات مستقبلية، وبناء عليه طورت المؤسسة رؤيتها لبناء هذا النظام والذي يجعل الحل الفني أسهل لجميع الأطراف وذلك بتقليص الارتباطات المتعددة إلى ارتباط واحد سواءً للبنوك أم الشركات المفوترة، حيث يعمل سداد كوسيط بين الطرفين، ويضمن التنظيم المالي توزيع التكاليف والفوائد لذا فإن نظام سداد سوف يتجاوز الخدمات التي توفرها الأنظمة الحالية لأنه يوفر آلية لسداد فواتير مختلفة ولجهات متنوعة، ويحتوي على آلية الإبلاغ المباشر بالسداد. وسوف يساهم هذا النظام في تشجيع المستخدمين على التحول للقنوات الإلكترونية لأنها سوف تشمل على قائمة أوسع من المدفوعات المالية المستحقة وعبر خطة تنظيمية وتسويقية لتشجيع المستخدمين بالتحول لهذه القنوات المصرفية.

٣-٢-٧ الإنترنت المصرفي

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تسمح لعملاء البنوك إجراء المعاملات المالية في موقع آمن على شبكة الإنترنت و الذي يديره البنك، للوصول إلى التسهيلات المصرفية على الإنترنت، يجب على العميل أن يسجل مع البنك لهذه الخدمة، ويضع كلمة المرور، ثم يتوجه بعد ذلك إلى موقع البنك على الإنترنت، ويدخل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت باستخدام اسم أو رقم المستخدم و كلمة السر، ثم يتوجب على العميل زيارة الموقع الإلكتروني للبنك و الدخول إلى الخدمات البنكيه باستخدام اسم أو رقم المستخدم و كلمة السر.

بعض البنوك استخدمت خطوات أمنية إضافية من أجل الوصول، ولكن ليس هناك طريقة موحدة في النهج المعتمد.

توجد عدة طرق للتسديد عبر أجهزة الصرف الآلي من خلال نظام سداد، و هي تعتمد على البنك الذي يستخدمه العميل.

٣-٢-٨ الهاتف المصرفي

الهاتف المصرفي هي خدمة الرد الصوتي التفاعلي و هي التكنولوجيا التي تسمح للعملاء بالتفاعل مع نظام البنك عبر لوحة مفاتيح الهاتف أو من خلال التعرف على الكلمات، وبعد ذلك يمكن خدمة الاستفسارات الخاصة بالعميل من خلال اتباع خطوات الحوار.

توجد عدة طرق للتسديد عبر الهاتف المصرفي من خلال نظام سداد، و هي تعتمد على البنك الذي يستخدمه العميل.

٣-٢-٩ أجهزة الصرف الآلي

جهاز الصرف الآلي هو جهاز اتصالات آلي و الذي يوفر لعملاء البنوك الحصول على المعاملات المالية في الأماكن العامة دون الحاجة لزيارة فرع البنك.

في أجهزة الصراف الآلي الحديثة، يتم التعرف على العملاء عن طريق إدخال بطاقة الصراف الآلي البلاستيكية و المزوده بالشريط المغناطيسي أو البطاقة البلاستيكية المزوده بالشريحة الذكية، والتي تحتوي على رقم بطاقة فريدة من نوعها وبعض المعلومات الأمنية مثل تاريخ انتهاء الصلاحية ثم يتم توفير المصادقة من العميل بعد ادخاله للرقم السري الخاص به.

باستخدام أجهزة الصراف الآلي، يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من أجل السحب النقدي أو والتحقق من أرصدة حساباتهم وكذلك تسديد فواتيرهم.

٣-٣-١٠ قنوات أخرى

خدمات سداد متوفرة مع جميع القنوات المصرفية، والقناة الأكثر شيوعاً واستخداماً هي فروع البنوك، حيث يمكن للمستهلكين الذهاب للفرع والقيام بالمعاملات المالية ودفع فواتيرهم باستخدام خدمة سداد كذلك.

عادة ما تقدم البنوك قنوات مختلفة، وفيما يلي بعض القنوات التي قد تدعمها البنوك:

الرسائل النصية:

خدمة الرسائل القصيرة (SMS) وهي خاصية الرسائل التابعة لخدمة الهاتف المحمول.

مراكز الاتصال:

هي مركز اتصال العملاء أو مكاتب الدعم الفني الخاصه بعملاء البنوك.

نقاط البيع:

أجهزة في المتاجر حيث يمكن إتمام عملية الدفع باستخدام بطاقة الصراف الآلي للعميل.

أجهزة الخدمة الذاتية:

أجهزة تفاعلية مع شاشات تعمل باللمس تسمح للعملاء بإجراء خدمات بنكية متعددة.

أسئلة التقييم الذاتي

السؤال ١

تمكن شبكة سويفت المستخدمين لها من تبادل إرسال المدفوعات الدولية والكشوفات وغير ذلك من المعلومات والأوامر المصرفية فيما بينها. وهذه الخدمة متوفرة:

- ١- للبنوك
 - ٢- للشركات المالية
 - ٣- لكبار المتعاملين في أسواق المال
 - ٤- للبورصات العالمية.
- (أ) ١ و ٢ و ٣
(ب) ١ و ٢ و ٤
(ج) ١ فقط
(د) جميع ما سبق

السؤال ٢

أي العبارتين صحيحة:

(أ) تطلب مؤسسة النقد العربي السعودي من كافة البنوك إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات وتقدم جميع الخدمات للعميل النهائي بدون رسوم، بصرف النظر عن جهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل. لكي يستطيع عميل البنك استخدام مكائن الصرف الآلي من البنوك الأخرى.

(ب) تطلب مؤسسة النقد العربي السعودي من كافة البنوك إصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة السعودية للمدفوعات وتقدم جميع الخدمات للعميل النهائي بدون رسوم، ووفقاً لجهاز السحب الآلي المستخدم أو الجهة المشغلة له أو الجهة المصدرة لبطاقة العميل. لكي يستطيع عميل البنك استخدام مكائن الصرف الآلي من البنوك الأخرى.

- (١) أ (٢) ب

السؤال ٣

من مواصفات نقاط البيع:

- ١- استخدام نفس بطاقات الصراف الآلي
- ٢- مطابقة الرقم السري والتوقيع مع إتمام كل عملية
- ٣- مبلغ العملية محدد بما لا يتجاوز رصيد العميل
- ٤- العمليات المسموح بها: بيع - استعلام عن رصيد - استرجاع

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٣

(ج) ١ و ٢ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٤

بدراسة الدوافع السلوكية للعملاء يمكن القول بأن العميل يفضل التعامل مع بنك تجاري معين دون سواه لسبب أو أكثر من الأسباب التالية:

- ١- قرب البنك من محل إقامة العميل أو محل عمل العميل.
- ٢- نوع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه.
- ٣- سهولة وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية.
- ٤- عدم تعقيد الإجراءات الخاصة بالحصول على هذه الخدمات المصرفية.

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ١ و ٣ و ٤

(ج) ١ و ٢ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٥

أهم خصائص الأوراق التجارية:-

- ١- أنها قابلة للتداول بين الناس بطريق التظهير ولا تتداول بطريق المناولة المباشرة.
 - ٢- تمثل قدرًا مستحقًا من المال لأنها تتضمن دفع مبلغ معين من أصل معين وفي وقت محدد لصالح مستفيد آخر.
 - ٣- تمثل دينًا مستحقًا للدفع بمجرد الطلب أو بعد أجل.
 - ٤- يستطيع حاملها أن يضعها في أحد البنوك بغرض تحصيلها لصالح العملاء.
- (أ) ٣ و ٢
(ب) ٣ و ٤
(ج) ٣ و ٢ فقط
(د) جميع ما سبق

السؤال ٦

يعتبر الحساب راكداً في الحالات التالية:

- ١- إذا أكمل الحساب فترة ستة أشهر ولم يتم عليه أية حركة من قبل العميل فيعد حساباً غير نشط.
- ٢- إذا أكمل الحساب سنة أخرى دون أي حركة مالية عليه من قبل العميل فيعد حساباً راكداً (Dormant)، ويجب أن يخضع للرقابة الثنائية بصلاحيّة أعلى لتنشيطه.
- ٣- لا يسمح بقبول أية حركة سحب أو تحويل على الحساب الراكد (Dormant) إلا بحضور العميل الفرد شخصياً أو الوكيل الشرعي المنصوص في وكالته على التعامل على الحسابات المصرفية للعميل أو وكيله ورثته أو المفوض على الحساب إذا كان حساب منشأة (شخص اعتباري).
- ٤- إذا أكمل الحساب خمس سنوات من ضمنها المدد المذكورة أعلاه ولم يتم عليه خلال هذه المدة أية عملية سحب أو تحويل من قبل العميل أو وكيله المفوض على الحساب، أو حركة إيداع من قبله أو من قبل وكيله المفوض فيعد الحساب راكداً غير مطالب به (Unclaimed) وعلى البنك تحويل الرصيد إلى حساب مجمع على مستوى البنك (Suspense Account) خاص بهذه الحسابات فقط.

- (أ) ٣ و٢
(ب) ٣ و٤
(ج) ٣ و٢ و٤
(د) جميع ما سبق

السؤال ٧

المعرف الشخصي للمرأة المحجبة هو شخص معروف لدى طالبة فتح الحساب المحجبة ومن محارمها الأقارب من الدرجة الأولى أو الثانية أو الثالثة أو الرابعة أو من الأقارب عن طريق المصاهرة أو عن طريق الرضاعة المثبتة شرعاً البالغ لسن الرشد ثماني عشرة سنة هجرية أو من أبنائها أو أشقائها فقط الحاصلين على هوية وطنية البالغين سن خمس عشرة سنة هجرية أو من قبل امرأة سعودية أخرى تحمل هوية وطنية (من غير موظفات البنك)، وتكون هي معروفة لديه أو لديها ويعرفها أو تعرفها.

- (١) العبارة صحيحة
(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٨

يمكن للعملاء فتح حسابات بالعملات المتاحة غير الريال السعودي وللعميل الإيداع والسحب بالعملة الأجنبية، وفي حالة عدم توفر تلك العملة على العميل الانتظار حتى يتم توفير العملة له ولا يجوز الصرف بالريال السعودي ويتحمل العميل الرسوم والمصاريف الاعتيادية المترتبة على مثل تلك المعاملات.

- (١) العبارة صحيحة
(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٩

يجب على البنك قبول فتح حساب لأي عميل يطلب ذلك بدون اشتراط إيداع أية مبالغ فيه، وإذا لم يودع أية مبالغ لمدة ٩٠ يوماً يقلل الحساب. ويستثنى من هذه المدة للقفل الحسابات الحكومية التي تنص موافقة وزارة المالية على فتحها بدون إيداع أية مبالغ للمدة التي تحددها الوزارة أياً كانت.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ١٠

يسمح بقبول الحوالات الواردة والشيكات وفق الحالات التالية:

- في حال كانت الحوالة أو الشيك من حساب بالبنك إلى مستفيد (طبيعي أو اعتباري) على أحد فروع البنك فيسمح بصرف الحوالة أو الشيك نقداً إلى المستفيد أو وكيله الشرعي.
- في حال كانت الحوالة أو الشيك من بنك محلي إلى بنك محلي آخر فيتطلب أن تكون من حساب المحول إلى حساب المحول إليه.
- في حال كانت الحوالة واردة من خارج المملكة باسم المستفيد الشخصي فلا يسمح بصرفها إلا من خلال حساب بنكي، ولا يشترط أن يكون مفتوحاً وقت استقبال الحوالة حيث يمكن عند حضور العميل فتح الحساب وإيداع الحوالة في الحساب ومن ثم التصرف فيها.

(أ) ٣ و ٢

(ب) ٣ و ٤

(ج) ٣ و ٤

(د) جميع ما سبق

نتائج التعلم من الوحدة

- في نهاية هذه الوحدة ينبغي أن يكون الدراس على دراية تامة بالآتي:
- التعرف على الملامح الأساسية للمنتجات والخدمات المصرفية سواء للأفراد أم الشركات والمؤسسات والهيئات.
 - التعرف على أنواع الحسابات المصرفية المختلفة.
 - معرفة أحكام الشيك وأهم السمات القانونية المتعلقة به.
 - فهم كيفية فتح الحسابات المصرفية المختلفة وطرق التعامل مع أصحاب الحسابات لاستيفاء المستندات المطلوبة للحسابات.
 - التعرف على أنواع الأوراق التجارية المتداولة في المملكة.
 - فهم كيفية تجويد الخدمات المقدمة من البنك.
 - إدراك كافة التفاصيل الخاصة بأنظمة المدفوعات والخدمات التقنية المتاحة في المملكة.

(٤)

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في القطاع المصرفي بالمملكة العربية السعودية

• المقدمة

• ١-٤ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

١-١-٤ تعريف عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

١-١-٤-١ غاسلو الأموال

١-١-٤-٢ أهداف غاسلي الأموال

١-١-٤-٢ مراحل وآليات عملية غسل الأموال

١-١-٤-٣ الآثار السلبية لغسل الأموال

١-٣-١-٤ الآثار الاقتصادية

١-٣-١-٤-٢ الآثار السياسية

١-٣-١-٤-٣ الآثار الاجتماعية

١-٤-٤ عقوبات غسل الأموال

• ٢-٤ الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال

١-٢-٤ الحسابات المصرفية والخدمات المصرفية

٢-٢-٤ الإيداعات النقدية

٣-٢-٤ حسابات الودائع

٤-٢-٤ حسابات العملاء

٥-٢-٤ خزائن الودائع الآمنة بالبنوك

٦-٢-٤ الحوالات البرقية (الإلكترونية)

٧-٢-٤ بطاقات الائتمان

٨-٢-٤ القروض

٩-٢-٤ بطاقات الدفع المسبق

- ٣-٤ إجراءات الإخطار عن العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب
- ٤-٤ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم
- ١-٤-٤ الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية بالبنك الخاصة بمبدأ اعرف عميلك
- ٢-٤-٤ تنبيه/ تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم
- ٣-٤-٤ عدم الإبلاغ عن الاشتباه
- ٥-٤ جهود المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:
- ١-٥-٤ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال:
- ٢-٥-٤ جهود مؤسسة النقد العربي السعودي في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- ٣-٥-٤ وحدة التحريات المالية ودورها في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي
- نتائج التعلم من الوحدة

الأهداف التعليمية

يتمثل الغرض من هذه الوحدة في:

- تقديم نظرة عامة على أدوار الهيئات الدولية التي تقوم بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- بيان أهمية دراسة أنماط غسل الأموال.
- التعريف بأحدث الطرق والوسائل المتبعة في غسل الأموال.
- تقديم نبذة مفيدة عن مبادرات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- رفع مستوى الوعي ببعض الأساليب المستخدمة في غسل الأموال.
- دراسة مختلف جرائم غسل الأموال.
- دراسة أنواع الإجراءات وأنظمة الرقابة الداخلية التي يمكن أن تساعد في حماية البنوك من مخاطر غسل الأموال أو تمويل الإرهاب.
- مناقشة المخاطر التي يشكلها الأشخاص ذوو المناصب الرسمية أو السياسية وغيرهم من العملاء ذوي المخاطر العالية.
- إدراك آثار القواعد واللوائح التنظيمية السعودية المعنية بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في العمليات اليومية لأنشطة المؤسسات المالية.
- فهم العمليات والبروتوكولات التي يتعين على المختصين في مجال مكافحة غسل الأموال تنفيذها للالتزام بتشريعات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.
- وصف اختصاصات وصلاحيات وحدة التحريات المالية، وهيئة السوق المالية، ومؤسسة النقد العربي السعودي.

المقدمة

تعالج هذه الوحدة موضوع غسل الأموال باعتباره من أهم القضايا التي تشكل تهديداً حقيقياً لعالم البنوك، وتقع المسؤولية عن سلامة النظام المصرفي ومدى فعاليته في القيام بواجباته تجاه الوطن عامة ومستخدمي خدمات النظام والمساهمين فيه في المملكة العربية السعودية على عاتق مؤسسة النقد العربي السعودي.

• ٤-١ مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

تعتبر ظاهرة غسل الأموال صور من صور الجرائم الاقتصادية أو المالية وتصنف جريمة غسل الأموال بالجريمة المنظمة «Organized Crime».

وحدد نظام مكافحة غسل الأموال الأنشطة الإجرامية التي يعد الاشتغال بالأموال الناتجة منها عمليات غسل الأموال تشمل ما يلي:»

(١) الجرائم المنصوص عليها في اللائحة التنفيذية لاتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار غير المشروع بالمخدرات والمؤثرات العقلية لعام ١٩٨٨ م.

(٢) الجرائم المنظمة الواردة في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجرائم المنظمة عبر الوطنية (اتفاقية باليرمو) الصادرة في ديسمبر ٢٠٠٠ م.

(٣) الجرائم المنصوص عليها في الاتفاقية الدولية لقمع تمويل الإرهاب لعام ١٩٩٩ م.

(٤) د - تهريب المسكرات أو تصنيعها أو المتاجرة بها أو ترويجها.

(٥) جرائم تزيف وتقليد النقود.

(٦) جرائم التزوير المنصوص عليها في نظام مكافحة التزوير.

(٧) جرائم الرشوة.

(٨) تهريب الأسلحة والذخائر أو المتفجرات أو تصنيعها أو الاتجار فيها.

(٩) القوادة أو إعداد أماكن الدعارة أو الاعتقاد على ممارسة الفجور والاستغلال الجنسي بما في ذلك الاستغلال الجنسي للأطفال.

- ١٠ الجرائم المنصوص عليها في اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الاتجار بالبشر.
- ١١ القرصنة.
- ١٢ الابتزاز.
- ١٣ الاختطاف وأعمال التقييد وأخذ الرهائن غير المشروعة.
- ١٤ القتل وإحداث جروح بدنية جسيمة.
- ١٥ جرائم البيئة.
- ١٦ السلب أو السطو المسلح.
- ١٧ السرقات والاتجار غير المشروع بالسلع المسروقة وغيرها.
- ١٨ النصب والاحتيال.
- ١٩ الاختلاس من الأموال العامة التابعة للجهات الحكومية أو التي تساهم بها الدولة ، وكذلك الخاصة كالشركات والمؤسسات التجارية ونحوها.
- ٢٠ مزاولة الأعمال المصرفية بطريقة غير نظامية المنصوص عليها في المادة الثانية من نظام مراقبة البنوك.
- ٢١ ممارسة الوساطة في أعمال الأوراق المالية بدون ترخيص والتداول بناء على معلومات داخلية المنصوص عليها في نظام السوق المالية.
- ٢٢ ممارسة الوساطة في أعمال التأمين بدون ترخيص المنصوص عليها في نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.
- ٢٣ الجرائم المتعلقة بالأنشطة التجارية كالغش بالأصناف والأوزان والأسعار وتقليد السلع ، والتستر التجاري المنصوص عليه في نظام مكافحة التستر التجاري ، وتزييف المنتجات والقرصنة عليها.
- ٢٤ التهريب الجمركي الواردة في نظام الجمارك الموحد لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.
- ٢٥ جرائم التهريب الضريبي.

٤-١-١ تعريف عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب

عرفت المادة ١ فقرة ١ من نظام مكافحة غسل الأموال، غسل الأموال بأنه:

«ارتكاب أي فعل أو الشروع فيه يقصد من ورائه إخفاء أو تمويه أصل حقيقة أموال مكتسبة خلافاً للشرع أو النظام وجعلها تبدو كأنها مشروعة المصدر».

أما الأموال فهي: الأصول أو الممتلكات أيًا كانت قيمتها أو نوعها مادية أو غير مادية، ملموسة أو غير ملموسة، منقولة أو غير منقولة، والوثائق والصكوك والمستندات أيًا كان شكلها بما في ذلك النظم الإلكترونية أو الرقمية و الائتمانات المصرفية التي تدل على ملكية أو مصلحة فيها بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر جميع أنواع الشيكات والحوالات والأسهم والأوراق المالية والسندات والكمبيالات وخطابات الاعتماد.

وعرف النظام المتحصلات بأنها: أي مال مستمد أو حصل عليه بطريق مباشر أو غير مباشر من ارتكاب جريمة من الجرائم المعاقب عليها وفقاً لأحكام الشريعة أو هذا النظام أو تمت تحويله أو تبديله كلياً أو جزئياً إلى ممتلكات أو عائدات استثمارية.

كما عرف النظام المؤسسات المالية بأنها: أي منشأة في المملكة تزاول واحداً أو أكثر من الأنشطة المصرفية وتحويل الأموال وتبديل العملات والاستثمار وأعمال الأوراق المالية والتأمين والتمويل، وتوضح اللائحة التنفيذية لهذا النظام والأنشطة المالية التي تزاولها هذه المنشأة.

و يعد من الأموال أي نوع من الأموال أو الأصول المنقولة وغير المنقولة الملموسة وغير الملموسة والوثائق أو الصكوك القانونية بما في ذلك الشكل القانوني الإلكتروني أو الرقمي التي تثبت حق ملكية تلك الأصول أو حصة فيها مثل: الأدوات المالية القابلة للتداول والمستندات غير المتضمنة اسم المستفيد مثل الشيكات السياحية، والأوراق التجارية المتمثلة في الشيكات المصرفية والسندات لأمر والكمبيالات، وأوامر الدفع والائتمانات المصرفية والحوالات والأسهم والأوراق المالية والسندات وخطابات الاعتماد، وأية أرباح أو عوائد أو دخول أخرى مترتبة أو متولدة من هذه الأموال أو الأصول الأخرى.

و يعد من أمثلة الأنشطة المالية الآتي:

- أ – قبول الودائع، الاقتراض، فتح الحسابات.
- ب – التقسيط والتمويل.
- ج – التأمين وإعادة التأمين.
- د – خدمات تحويل الأموال.
- هـ – إصدار وإدارة وسائل الدفع (بطاقات الائتمان، الشيكات السياحية، البطاقات المصرفية).
- و – إصدار الضمانات والاعتمادات.
- ز – الاتجار أو الاشتغال بالعملات الأجنبية.
- ح – أعمال الأوراق المالية.
- ط – تبديل العملات (الصرافة).

تمويل الإرهاب

عَرّف نظام مكافحة الإرهاب وتمويله الجريمة الإرهابية بأنها:

«كل فعل يقوم به الجاني، تنفيذاً لمشروع إجرامي فردي أو جماعي في شكل مباشر أو غير مباشر، يقصد به الإخلال بالنظام العام، أو زعزعة أمن المجتمع واستقرار الدولة، أو تعريض وحدتها الوطنية للخطر، أو تعطيل النظام الأساسي للحكم أو بعض موارده، أو الإساءة إلى سمعة الدولة أو مكانتها، أو إلحاق الضرر بأحد مرافق الدولة أو مواردها الطبيعية، أو محاولة إرغام إحدى سلطاتها على القيام بعمل ما أو الامتناع عنه، أو التهديد بتنفيذ أعمال تؤدي إلى المقاصد المذكورة أو التحريض عليها.

كما عرف جريمة تمويل الإرهاب بأنها:

«كل فعل يتضمن جمع أموال، أو تقديمها، أو أخذها، أو تخصيصها، أو نقلها، أو تحويلها – أو عائداتها – كلياً أو جزئياً لأي نشاط إرهابي فردي أو جماعي، منظم أو غير منظم، في الداخل أو في الخارج، سواء أكان ذلك بشكل مباشر أم غير مباشر من مصدر مشروع أم غير مشروع. أو القيام لمصلحة هذا النشاط أو عناصره بأي عملية بنكية أو مصرفية أو مالية أو تجارية، أو الحصول مباشرة أو بالوساطة على أموال لاستغلالها لمصلحته، أو للدعوة والترويج لمبادئه، أو تدبير أماكن للتدريب، أو إيواء عناصره،

أو تزويدهم بأي نوع من الأسلحة أو المستندات المزورة، أو تقديم أي وسيلة مساعدة أخرى من وسائل الدعم والتمويل مع العلم بذلك؛ وكل فعل يشكل جريمة في نطاق إحدى الاتفاقيات الواردة في مرفق الاتفاقية الدولية لقمع تمويل الإرهاب، وبالتعريف المحدد في تلك الاتفاقيات».

واستثناءً من مبدأ الإقليمية، تسري أحكام هذا النظام على كل شخص سعودي كان أم أجنبياً ارتكب - خارج المملكة - جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا النظام، أو ساعد على ارتكابها، أو شرع فيها، أو حرّض عليها، أو أسهم فيها، أو شارك فيها، ولم يحاكم عليها؛ إذا كانت تهدف إلى أيّ مما يأتي:

- تغيير نظام الحكم في المملكة.

- تعطيل النظام الأساسي للحكم أو بعض مواده.

- حمل الدولة على القيام بعمل أو الامتناع عنه.

- الاعتداء على السعوديين في الخارج.

- الإضرار بالأموال العامة للدولة في الخارج بما في ذلك السفارات أو غيرها من الأماكن

الدبلوماسية

- أو القنصلية التابعة لها.

- القيام بعمل إرهابي على متن وسيلة مواصلات مسجلة لدى المملكة أو تحمل علمها.

- المساس بمصالح المملكة، أو اقتصادها، أو أمنها الوطني أو الاجتماعي.

لوزير الداخلية إصدار أمر بالقبض على من يشتبه في ارتكابه جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا النظام، وله أن يفوض من يراه وفق ضوابط يحددها.

كما أنه لجهة التحقيق توقيف المتهم في جريمة من الجرائم المنصوص عليها في هذا النظام مدة أو مدداً متعاقبة لا تزيد في مجموعها على ستة أشهر، ولها التمديد ستة أشهر أخرى إذا تطلبت إجراءات التحقيق ذلك. وفي الحالات التي تتطلب التوقيف مدة أطول؛ يرفع الأمر إلى المحكمة الجزائية المتخصصة لتقرر ما تراه في شأن التمديد.

٤-١-١-١ غاسل الأموال:

وفقاً للمادة الثانية من نظام مكافحة غسل الأموال في المملكة العربية السعودية، يعد مرتكباً جريمة غسل الأموال كل من فعل أيّاً من الأفعال الآتية:

أ. إجراء أية عملية لأموال أو متحصلات، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع أو غير نظامي.

ب. نقل أموال أو متحصلات، أو اكتسابها أو استخدامها أو حفظها أو تلقاها أو تحويلها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع أو غير نظامي.

ج. إخفاء أو تمويه طبيعة الأموال أو المتحصلات، أو مصدرها أو حركتها أو ملكيتها أو مكانها أو طريقة التصرف بها، مع علمه بأنها ناتجة من نشاط إجرامي أو مصدر غير مشروع أو غير نظامي.

د. الاشتراك بطريق الاتفاق أو المساعدة أو التحريض أو تقديم المشورة أو النصح أو التسهيل أو التواطئ أو التستر أو الشروع في ارتكاب أي من الأفعال المنصوص عليها في هذه المادة.

وحددت اللائحة التنفيذية الأنشطة الإجرامية أو المصادر غير المشروعة أو غير النظامية التي يعد الاشتغال بالأموال الناتجة منها عمليات غسل الأموال وفق ما نصت عليه المادة.

ووفقاً للمادة (٣) يعد مرتكباً جريمة غسل الأموال كل من فعل أيّاً من الأفعال السابقة أو اشترك فيه من رؤساء مجالس إدارات المؤسسات المالية وغير المالية أو أعضائها أو أصحابها أو موظفيها أو ممثليها المفوضين أو مدققي حساباتها أو مستخدميها ممن يتصرفون بمقتضى هذه الصفات، مع عدم الإخلال بالمسئولية الجنائية للمؤسسات المالية وغير المالية عن تلك الجريمة إذا ارتكبت باسمها أو لحسابها.

٤-١-١-٢ أهداف غاسلي الأموال

لتحقيق الهدف الرئيسي لغاسلي الأموال وهو جعلها تبدو أموالاً مشروعة، قد يسعى غاسلو الأموال في البداية إلى تحقيق عدد من الأهداف الثانوية التي تصب في خدمة غسل الأموال، وتشمل:

- إخفاء حقيقة حيازته لهذه الأموال أو الممتلكات.
- إخفاء حقيقة إدارته أو سيطرته على هذه الأموال أو الممتلكات.

- إبعاد الصلة التي تربطه بهذه الممتلكات قدر الإمكان، سواء مادياً أو مستندياً.

- إخفاء حقيقة أن هذه الممتلكات ناتجة عن أنشطة إجرامية.

في بعض الأحيان، يلجأ غاسلو الأموال إلى إخفاء هويتهم واستخدام أسماء وهمية... إلخ إلا أنه من المهم العلم بأنهم سيلجأون كثيراً إلى استخدام هوياتهم الحقيقية.

٤-١-٢ مراحل وآليات عملية غسل الأموال

تُرتكب جرائم غسل الأموال بعدة طرق، حيث يمكن غسل الأملاك المكتسبة بالوسائل الإجرامية بما لا حصر له من الطرق، التي قد تستعين عند -الضرورة- بأنواع الخدمات والمنتجات المالية كافة. ومن أشهر النظريات التي تفسر كيفية إتمام عمليات غسل الأموال ما يعرف بالنظرية التقليدية وقد اتفق فيها على أن جريمة غسل الأموال تمر في العادة بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: الإيداع Placement

تقتصر هذه المرحلة على إيداع الأموال المتحصلة من أي عمليات غير مشروعة والمنصوص عليها في قانون مكافحة غسل الأموال المتقدم ذكره سواء أكان الإيداع نقدياً أم غير نقدي حيث تدخل هذه الأموال بذلك إلى النظام المصرفي وليس من العسير في هذه المرحلة التعرف على من أودع الأموال وعلاقته بمصدر الأموال.

المرحلة الثانية: التغطية أو التمويه أو الإخفاء Layering

وهي مرحلة إخفاء المصدر غير المشروع للأموال في محاولة لكسر حدة تتبع تلك الأموال وذلك باتخاذ معاملات معقدة لإخفائها، ومن بين هذه المعاملات شراء أسهم وسندات أو أية أصول أخرى يسهل تسيلها إلى نقدية، أو تحويل تلك الأموال إلى حسابات بالخارج.

المرحلة الثالثة: الخلط أو الدمج (التكامل) Integration

وهي المرحلة الأخيرة عندما تتحول الأموال المغسولة وتندمج في الاقتصاد بحيث تبدو كأصول شرعية وأموال تستخدم في أنشطة أخرى يمكن أن تولد دخل مستمر قد يستخدم لتمويل جرائم أخرى، أو يتم الاستفادة بها في مراحل زمنية لاحقة والمراحل الثلاث قد تحصل بشكل منفصل ومتميز وقد تحدث في ذات الوقت أو بشكل متداخل. أما عن كيفية حدوث الخطوات الأساسية فذلك يعتمد على آليات الغسيل ومتطلبات المنظمات الإجرامية.

٤-١-٣ الآثار السلبية لغسل الأموال:

٤-١-٣-١ الآثار الاقتصادية:

(أ) على مستوى الاقتصاد القومي:

- إضعاف قدرة السلطات على تنفيذ السياسات الاقتصادية بكفاءة.
- إضعاف استقرار سوق الصرف الأجنبي نتيجة للتقلبات الشديدة في حركة الأموال والتدفقات النقدية الداخلة والخارجة.
- خلق تشوهات في توزيع الموارد والثروة داخل الاقتصاد.
- إضعاف النمو الاقتصادي نتيجة لتوجيه الموارد نحو الاستثمارات غير المجدية على حساب الاستثمارات المجدية والحقيقية.

(ب) على مستوى الجهاز المصرفي:

تهديد الاستقرار المالي والمصرفي نتيجة لتعرض المؤسسات المالية والمصرفية لمخاطر فقدان الثقة والسمعة. كذلك إمكانية انهيار البورصات التي تستقبل الأموال غير المشروعة.

٤-١-٣-٢ الآثار السياسية:

- انتشار الفساد السياسي والإداري واستغلال النفوذ.
- الإضرار بسمعة الدولة أمام الهيئات الدولية المانحة للمساعدات والقروض، خاصة بالنسبة للدول النامية.
- إمكانية توجيه الأموال الناتجة عن غسل الأموال إلى تمويل التنظيمات الإرهابية، مما يؤدي إلى زعزعة الأمن والاستقرار.

٤-١-٣-٣ الآثار الاجتماعية:

- عدم خلق فرص عمل حقيقية مما يؤدي إلى تفاقم مشكلة البطالة.
- انتشار الفساد الوظيفي وشراء الذمم.
- صعود فئات اجتماعية دنيا إلى أعلى الهرم الاجتماعي في البلاد لصعود المجرمين القائمين على عملية غسل الأموال إلى هرم المجتمع في الوقت الذي يتراجع فيه الشرفاء.

٤-١-٤ عقوبات غسل الأموال

فيوضح نظام مكافحة غسل الأموال في المملكة العربية السعودية العقوبات المالية (قد تصل إلى ٥٠٠٠٠٠٠ ريال سعودي) ومدد السجن المعاقب بها عن عدم الالتزام.

• ٤-٢ الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال

يشار إلى التقنيات أو الطرق المختلفة المستخدمة لغسل الأموال أو تمويل الإرهاب عادة بعبارة الأنماط Typologies، وتعد دراسة الأنماط أداة مفيدة للبحث بعمق في مسألة معينة بقصد تقديم رؤية ومعرفة عن المخاطر المتداخلة الناشئة من غسل الأموال وكيفية معالجتها. ومن أشهر الأنماط المتعارف عليه بين غاسلي الأموال ما يلي:

- خدمات التحويل البديلة (الحوالة، السند الأذني،...إلخ)
- تبديل العملة
- ناقلو النقد/ تهريب العملة
- استخدام بطاقات الائتمان، والشيكات،...إلخ
- شراء أصول قيّمة (مثل العقارات، والسيارات، والأسهم،...إلخ)
- استخدام التحويلات البرقية (الإلكترونية، التلكس)/ (السوفييت)
- غسل الأموال عن طريق التجارة
- الاستخدام السيئ للمنظمات غير الهادفة للربح
- استخدام الأعمال الخارجية أوف شور

- استخدام الترتيبات القانونية والوسطاء والأمناء أو أطراف ثالثة،...إلخ
- استخدام حسابات البنوك الخارجية
- استخدام الخدمات المهنية (المحامون، والمحاسبون،...إلخ)
- الاستثمار في أسواق المال
- الخطط (الاستثمار في الأعمال)
- استخدام الأعمال الخارجية أوف شور، بما في ذلك الجهات المقدمة لخدمات الأمانة.

وفيما يلي أهم القطاعات المستهدفة من غاسلي الأموال في القطاع المصرفي:

٤-٢-١ الحسابات المصرفية والخدمات المصرفية

تأتي الحسابات المصرفية على خط المواجهة في قطاع الخدمات المالية. ففور إيداع النقد في حساب مصرفي، يصبح عالم الخدمات المالية، بما في ذلك جميع منتجاته المختلفة، متاحاً للقائم بغسل الأموال. كما تلعب الحسابات المصرفية دوراً هاماً جداً في تسهيل بعض هذه الخدمات (مثل التحويلات البرقية (الإلكترونية)). وبناءً عليه تكون الحسابات المصرفية شديدة التعرض للمخاطر وتمثل موضع تركيز العديد من مبادرات مكافحة غسل الأموال الدولية.

٤-٢-٢ الإيداعات النقدية

عندما يتم ضخ النقد الناتج من الجريمة أو إيداعه في النظام، فإنه في أغلب الأحيان يتم إيداعه في حساب مصرفي من نوع أو آخر. وبالتأكيد فإنه بقدر ما يتعلق الأمر بالعديد من الجرائم التي تنتج النقد (تشير التقديرات إلى أن كل سنة تنتج مبالغ تتراوح بين ٥٠٠ مليار دولار أمريكي إلى تريليون دولار أمريكي نقداً من مجال تجارة المخدرات فقط)، فإن الحسابات المصرفية تمثل نقطة دخول جذابة إلى النظام المالي العالمي.

٤-٢-٣ حسابات الودائع

إن حسابات الودائع التي تحتوي على أموال ذات مصدر جنائي يكون لها بصفة عامة خصائص متطابقة مع حسابات الودائع التي تحتوي على أموال من مصادر مشروعة. وفي بعض الحالات، من المحتمل أن تظل هذه الحسابات غير متحركة لبعض الوقت، وربما يكون ذلك من قبل استحداث تشريعات مكافحة غسل الأموال في دولة أو دائرة اختصاص معينة.

يتمثل الخطر من ودايع من هذا النوع في أن عدم وجود نشاط مصاحب لها يمكن أن يؤدي إلى شعور كاذب بالأمان والذي ينشأ عن افتراض من جانب البنوك بأن هذه الحسابات تفرض مخاطر منخفضة جداً أو لا تتطوي على أية مخاطر على الإطلاق. وتتعرز هذه الفرضية بشكل أكبر بسبب استنتاج البنك لأساس تجاري مشروع يدعم العلاقة، وتحديدأ هو أن العميل ترك الأموال في الوديعة دون أن يقترب منها لكي يكسب أكبر قدر ممكن من الفوائد.

من الضروري تقدير المخاطر التي يمكن أن تفرضها العلاقات المصرفية الساكنة طويلة الأجل التي تبدو بريئة في ظاهرها.

٤-٢-٤ حسابات العملاء

عادة ما تستخدم حسابات العملاء من قبل مهنيين لإيداع الأموال المملوكة لعملائهم الأساسيين الذين يستفيدون منها. لقد أطلقت مجموعة العمل المالي FATTF على هؤلاء المهنيين، وعلى الأخص المحامين أو المحاسبين، مصطلح «حراس البوابة». تفرض حسابات العملاء خطراً وعلى الأخص حينما يتم تحميل مهني - مثل محامي يتم الاحتفاظ بحساب العميل باسمه - المسؤولية عن أحكام مكافحة غسل الأموال، أو عندما تدار هذه الحسابات في دائرة اختصاص لا يخضع فيها هؤلاء الأشخاص لتشريعات مكافحة غسل الأموال. وهذا قد يسمح للعميل بإيداع الأموال في حساب بدون أن يقدم بالضرورة دليلاً على هويته. لقد كشفت مختلف التحقيقات عن أهمية حسابات العملاء في خطط غسل الأموال.

٤-٢-٥ خزائن الودائع الآمنة بالبنوك

يمكن إساءة استخدام تجهيزات الودائع الآمنة من قبل المجرمين الذين يستخدمونها للتخزين الآمن للأصول الملموسة (النقد أو شهادات الأسهم لحاملها أو المجوهرات/ الذهب) أو دليل إثبات وجود الأصول (تفاصيل الحسابات الرقمية أو دفاتر التوفير) التي تم الحصول عليها من نشاط جنائي.

٤-٢-٦ الحوالات البرقية (الإلكترونية)

تعد ممارسة تحويل الأموال من حساب إلى حسابات أخرى جزءاً من الممارسة المصرفية اليومية. وفي يوم واحد، يتم تحويل مليارات الدولارات إلكترونياً بين مختلف الحسابات المحتفظ بها في مختلف المؤسسات في دول ودوائر اختصاص مختلفة.

وقد أظهرت تحقيقات غسل الأموال أن التحويلات البرقية (الإلكترونية) تعد جزءاً من الوسائل التي يستخدمها غاسلو الأموال لأنها تسهل بسرعة وفاعلية حركة الأموال عبر الحدود مما يزيد من صعوبة تتبع الأموال. ومن الواضح أن الحسابات المصرفية تشكل عنصراً أساسياً في التحويلات البرقية (الإلكترونية).

٤-٢-٧ بطاقات الائتمان

تستخدم بطاقات الائتمان على نطاق واسع كوسيلة آمنة للإنفاق غير المباشر للأموال ذات المصدر الجنائي، ويمكن الحصول على بطاقات الائتمان باسم أفراد أو مؤسسات ويمكن استخدامها فقط على أساس مطابقة التوقيع أو بشكل متزايد على أساس غير مباشر دون مقابلة وجهاً لوجه (مثل أن تستخدم عبر الهاتف أو على الإنترنت) بدون أي حاجة للتحقق من الهوية في نقطة الاستخدام، ومن ثم يمكن دفع فواتير بطاقات الائتمان باستخدام أموال تم الحصول عليها من عائدات الجريمة والتي تم إيداعها في بنوك غير البنوك المصدرة للبطاقة.

٤-٢-٨ القروض

يمكن إساءة استخدام القروض في عمليات غسل الأموال وذلك بعدة طرق أهمها ما يلي:
- أن يقوم غاسل الأموال بإيداع أموال ذات مصدر إجرامي في بنك أو أن يشتري بهذه الأموال الإجرامية شكلاً آخر من الممتلكات والتي تستخدم بعد ذلك كضمان لمنح عائدات قروض نظيفة ظاهرياً من قبل البنوك أو مؤسسات الائتمان.

- ويمكن لغاسل الأموال الحصول على قرض بناءً على ضمان بممتلكات مشروعة ومن ثم يسدده باستخدام ممتلكات ذات مصدر إجرامي.
وفي كلتا الحالتين السابقتين يكون غاسل الأموال قد نجح في إخفاء مصدر المنفعة النهائية حتى يخفي حقيقة مصدر المال الأصلي فيبدو المال في النهاية وكأنه مشروع المصدر عن طريق اقتراض أموال مشروعة.

٤-٢-٩ بطاقات الدفع المسبق

بطاقات الدفع المسبق هي في العادة عبارة عن بطاقات بلاستيكية بها شريط ممغنط أو شريحة إلكترونية يتم تحميلها مسبقاً بقيمة من العملة، والتي يمكن استخدامها لتحويل القيمة من حامل البطاقة إلى شركات مقابل بضائع/خدمات. ويمكن أن تستخدم هذه البطاقات في دولة الإصدار أو في الخارج وبشكل ملموس أو عبر الإنترنت، ويمكن استخدامها كبطاقات قيمة مخزنة مثل الأموال الإلكترونية أو حافظة النقود الإلكترونية. عادةً ما يتم إجراء مراجعات قليلة جداً على مصدر الأموال المودعة في هذه البطاقات مما يجعلها هدف لغاسلي الأموال لاستخدامها في عملياتهم الإجرامية.

• ٤-٣ إجراءات الإخطار عن العمليات التي يشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب:

- ١- يتعين على البنوك الإخطار عن جميع العمليات المشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب بما في ذلك محاولات إجراء تلك العمليات، وذلك بغض النظر عن حجم العملية.
- ٢- يكون إبلاغ وحدة التحريات المالية وفق النموذج المعتمد من قبل الوحدة على أن يشتمل البلاغ كحد أدنى على المعلومات الآتية:
 - أ - أسماء الأشخاص المشتبه بتعاملاتهم ومعلومات عن عناوينهم وأرقام هواتفهم.
 - ب - بيان بالعملية المشتبه فيها و أطرافها وظروف اكتشافها وحالتها الراهنة.
 - ج - تحديد المبلغ محل العملية المشتبه بها والحسابات المصرفية أو الاستثمارية ذات العلاقة.
 - د - أسباب دواعي الاشتباه التي استند إليها الموظف المسؤول عن الإبلاغ.

٣- يراعى بالتقرير المعد من قبل المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح عن العمليات المبلغ عنها الآتي:

أ - تقدم المؤسسات المالية لوحدة التحريات المالية تقرير فني عن دراسة الحسابات المبلغ عنها خلال عشرة أيام من تاريخ التبليغ على أن يتضمن الآتي:

• كشف الحسابات لفترة ستة أشهر.

• صور من الوثائق المرفقة بمستندات فتح الحساب.

• بيانات عن طبيعة العمليات المبلغ عنها.

• مؤشرات ومبررات الشك والمستندات المؤيدة لذلك.

ب - تقدم الأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح تقاريرها عن البلاغات عند طلبها من الوحدة وذلك خلال عشرة أيام من تاريخ الطلب ويمكن أن يشتمل الطلب على ما يلي:

• معلومات عن الطرف المبلغ عنه.

• بيان بالمعاملات التجارية أو المالية للمبلغ عنه أو الأطراف ذات الصلة.

• تقدم المبررات والمؤشرات الدالة على الشك مؤيدة بالمستندات.

٤- يحظر الإفصاح للعميل أو المستفيد أو لغير السلطات والجهات المختصة بتطبيق أحكام نظام مكافحة غسل الأموال عن أي إجراء من إجراءات الإخطار التي تتخذ في شأن المعاملات المالية المشتبه في أنها تتضمن غسل أموال أو تمويل إرهاب، أو عن البيانات المتعلقة بها.

٤-٤ إجراءات التعامل مع العملاء المشتبه بهم

من أهم الإجراءات الخاصة بالتعامل مع العملاء المشتبه بهم ما يلي:

٤-٤-١ الإجراءات الخاصة بالرقابة الداخلية بالبنك الخاصة بمبدأ «اعرف عميلك»

حددت القواعد العامة لفتح الحسابات المصرفية وتشغيلها في البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية، التي أصدرتها مؤسسة النقد العربي السعودي «ساما»، التعريف الدقيق للحساب البنكي، والضوابط الخاصة بفتح الحسابات الجارية، والقواعد الخاصة بمعيار مبدأ «اعرف عميلك».

استمارة اعرف عميلك

تطبيق مبدأ اعرف عميلك عادة يبدأ مع تحديد هوية العميل.

هناك ثلاثة أنواع من البيانات التي يجب جمعها والتحقق من صحتها عند تأسيس أي علاقة مصرفية جديدة مع أي عميل وهي:

١. **المعلومات الشخصية:** مثل الاسم والعمر وتاريخ الميلاد، مكان الولادة والجنسية ونوع الهوية، ورقم الهوية، وتاريخ انتهاء صلاحية الهوية، والعنوان الفعلي (لا يحبذ صناديق البريد)، وأرقام الاتصال الرئيسية، الجوال، وعنوان البريد الإلكتروني، والمؤهلات الأكاديمية.
٢. **المعلومات الوظيفية:** الحالة الوظيفية، نشاط العمل / التخصص، جهة العمل والمهنة والمسمى الوظيفي، وتاريخ الانضمام للعمل والعنوان ورقم الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.
٣. **المعلومات المالية:** مصدر الدخل، الدخل الشهري، الدخل الإضافي، وكيفية استلام الدخل.

٤-٤-٢ تنبيه/ تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم

على غرار الدول الأخرى في جميع أنحاء العالم، جرم نظام مكافحة غسل الأموال السعودي تنبيه/ تحذير العملاء المشتبه في عملياتهم أو أنشطتهم، فوق النظام إذا أرسل بلاغ عن عملية مشتبه فيها إلى وحدة التحريات المالية وتطلب ذلك إجراء استفسارات أخرى عن العميل، وجب توخي الحرص التام لضمان عدم علم العميل بإرسال البلاغ. وعلى الموظف مواصلة تعامله مع العميل المبلغ عنه على النحو المعتاد، وعدم تحذير العميل أو أي طرف آخر ذي علاقة بالعمليات المشتبه فيها، وإلا عد مرتكباً لجريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لايزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠ ألف ريال) أو بأحدهما.

٤-٤-٣ عدم الإبلاغ عن الاشتباه

يجب أن يعي الموظفون أيضاً أنه وفقاً للأنظمة واللوائح في المملكة العربية السعودية يعد عدم الإبلاغ عن العمليات المشتبه بها جريمة عقوبتها قد تصل إلى السجن (لايزيد عن سنتين) بجانب الغرامة (لا تزيد عن ٥٠٠ ألف ريال) أو إحداهما.

ومع ذلك، فهذا لا يعني أنه يجب الإبلاغ عن كل رأي أو حدس أو معاملة صغيرة إذ إن مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال وتمويل الإرهاب هو المسؤول عن إجراء تحقيق كامل عن كل الظروف المحيطة بالمعاملات قبل إرسال بلاغ المعاملات المشتبه فيها إلى السلطات.

٤-٥ جهود المملكة العربية السعودية في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

1. يمكن إيجاز أهم ملامح جهود المملكة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب فيما يلي:
 1. تكوين لجنة وزارية خاصة بتطبيق توصيات فريق العمل المالي ووضعها موضع التنفيذ.
 2. إصدار نظام مكافحة غسل الأموال (تم إلغاؤه) والمكون من ٢٩ مادة بموجب المرسوم الملكي، رقم م/٣٩، بتاريخ ١٤٢٤/٦/٢٥هـ، وإصدار لائحته التنفيذية، وقد أنشأت إدارة متخصصة تحت مظلة وزارة الداخلية تتمتع بصلاحيات مستقلة تحت مسمى وحدة التحريات المالية وفق هذا النظام م ١١.
 3. إصدار نظام جديد لمكافحة غسل الأموال مكون من ٣٢ مادة بموجب المرسوم الملكي، رقم م/ ٣١، وتاريخ ١٤٣٣/٥/١١هـ، ثم إصدار مذكرته التفسيرية.
 4. إصدار نظام مكافحة جرائم الإرهاب وتمويله الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م / ١٦) وتاريخ ٢٤ / ٢ / ١٤٣٥هـ.

٤-٥-١ إصدار نظام مكافحة غسل الأموال:

أهم ما يتضمنه نظام مكافحة غسل الأموال ما يلي:
يُجرّم النظام أفعال غسل الأموال وقد حدد الجرائم والمسؤوليات والعقوبات المترتبة على مخالفة هذا النظام بهدف الحد من اقتراف هذه الجرائم.

يطبق نظام مكافحة غسل الأموال من خلال مواد الـ ٣٢ ولائحته التنفيذية على جميع البنوك ومحلات الصرافة والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح، ويطلب من جميع المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح أن تضع سياسات وأنظمة وإجراءات وضوابط مناسبة تتعلق بتحديد هوية العميل، ومبادئ لمعرفة العميل وبذل العناية الواجبة، وتقييم المخاطر، وإنشاء وحدة لمكافحة غسل الأموال وتعيين كوادر مؤهلة ومتخصصة بتلك الوحدة وأن يتم تعيين مسئول تنفيذي لها وعليها مراقبة العمليات النقدية الكبيرة والمعقدة والإبلاغ عن العمليات المالية المشتبه بها، والتدريب المستمر والمتخصص وحفظ السجلات، وذلك بغرض منع ومكافحة أنشطة

غسل الأموال.

حيث نصت المادة (٥) من النظام على أنه يتعين على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح ألا تجري أي تعامل مالي أو تجاري أو غيره باسم مجهول أو وهمي أو فتح حسابات رقمية أو التعامل بها. ويجب التحقق بصفة مستمرة من هوية المتعاملين استناداً إلى وثائق رسمية، وذلك عند بداية التعامل مع هؤلاء العملاء أو عند إجراء أي عملية معهم بصفة مباشرة أو نيابة عنهم وعلى تلك المؤسسات التحقق من الوثائق الرسمية للكيانات ذات الصلة الاعتبارية، التي توضح اسم المنشأة وعنوانها وأسماء مالكيها والمديرين المفوضين بالتوقيع عنها، واتخاذ تدابير العناية الواجبة المستمرة ونحو ذلك مما تحدده اللائحة التنفيذية لهذا النظام.

على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح الالتزام التام بما تصدره الجهات الرقابية كوزارة العدل ووزارة التجارة والصناعة ومؤسسة النقد العربي السعودي وهيئة السوق المالية ووزارة الشؤون الاجتماعية ووزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد من تعليمات تتعلق بتطبيق مبدأ اعرف عميلك KYC واتخاذ إجراءات العناية الواجبة CDD على أن تشمل كحد أدنى التالي:

-التحقق بصفة مستمرة من هوية جميع المتعاملين الدائمين أو العرضيين مع المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح بالاطلاع على الوثائق الأصلية سارية المفعول المعتمدة نظاماً لإثبات الشخصية وذلك على النحو التالي:

أ . المواطنون السعوديون:

— بطاقة الهوية الوطنية أو سجل الأسرة.

— عنوان الشخص ومكان إقامته ومحل عمله.

ب . الوافدون والأفراد:

— الإقامة أو بطاقة الإقامة الخاصة ذات الخمس سنوات أو جواز السفر أو الهوية الوطنية لمواطني دول

مجلس التعاون لدول الخليج العربية أو البطاقة الدبلوماسية للدبلوماسيين.

— عنوان الشخص ومكان إقامته ومحل عمله.

ج . الأشخاص الاعتباريون: .

- الشركات والمؤسسات والمحلات المرخص لها:
- السجل التجاري الصادر من وزارة التجارة والصناعة.
- الترخيص الصادر من وزارة الشؤون البلدية والقروية لمؤسسات الخدمات والمحلات الخاصة.
- عقد التأسيس إن وجد.
- بطاقة الهوية الوطنية للمواطن السعودي صاحب المنشأة التجارية أو شركة الخدمات المرخص لها للتأكد من اسم التاجر والوارد في السجل التجاري أو التراخيص مطابق لاسمه والتفاصيل الأخرى في بطاقة الهوية الوطنية وسريان مفعولها.
- قائمة بالأشخاص مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته إن وجد وصورة من هوية كل منهم.
- قائمة بالأشخاص المفوضين من قبل المالك المؤهلين لتشغيل الحسابات حسبما ورد في مستند السجل التجاري أو بموجب وكالة صادرة من كاتب العدل أو توكيل معد داخل البنك وصورة من هوية كل منهم.
- **الشركات المقيمة:**
- صورة من السجل التجاري الصادر عن وزارة التجارة والصناعة.
- صورة من عقد التأسيس وملاحقه.
- صورة ترخيص مزاولة النشاط.
- صورة من هوية المدير المسؤول.
- وكالة صادرة عن كاتب عدل أو تفويض خاص من الشخص أو (الأشخاص) الذي لديه بموجب عقد التأسيس صلاحية تفويض الأفراد بالتوقيع.
- صورة من هوية مالكي المنشأة الواردة أسماؤهم في عقد التأسيس وتعديلاته.

تطبيق العناية الواجبة بالعملاء CDD وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر:

فيجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح تطبيق إجراءات العناية الواجبة تجاه كافة العملاء وفقاً للأهمية النسبية والمخاطر.

تطبيق العناية الواجبة المشددة بالعملاء EDD والعمليات

حيث يجب كذلك تعزيز تدابير وإجراءات العناية الواجبة المشددة تجاه العملاء وعلاقات العمل والعمليات ذات المخاطر العالية.

فلا تقبل التدابير المخففة لإجراء العناية الواجبة في حالة الاشتباه بعملية غسل أموال أو تمويل إرهاب أو في حال وجود ظروف معينة تتطوي على مخاطر عالية.

تحديد هوية العملاء والمستفيدين الحقيقيين والتحقق من أوضاعهم النظامية لكافة العملاء الطبيعيين الذين تعود إليهم الملكية أو السيطرة النهائية أو الذين يقومون بإجراء العمليات بالنيابة عنهم قبل فتح الحساب أو بداية التعامل مع أي من المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح.

تحديد الأشخاص الطبيعيين الذين لهم ملكية أو سيطرة فعلية على العميل بما في ذلك الأشخاص الذين يمارسون سيطرة فعالة كاملة على الشخصية الاعتبارية.

تحديث بيانات العميل والتحقق منها واتخاذ إجراءات العناية الواجبة المستمرة وعند ظهور شكوك بشأن دقة أو كفاية البيانات التي تم الحصول عليها مسبقاً في أي مرحلة من مراحل التعامل مع العميل أو المستفيد الحقيقي أو عند وجود اشتباه في حدوث عملية غسل أموال أو تمويل إرهاب بغض النظر عن حدود مبالغ العملية.

التحقق مما إذا كان العميل يعمل بالنيابة عن شخص آخر، واتخاذ التدابير اللازمة لتحديد هوية هذا الشخص والتحقق منها مع إيلاء اهتمام خاص بالحسابات وعلاقات العمل التي يتم إدارتها بموجب توكيل. يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح وضع نظم مناسبة لإدارة المخاطر وتحديد ما إذا كان العميل الحالي أو الجديد والمستفيد الحقيقي سبق أن كان أو أنه حالياً أو من المحتمل أن يكون في المستقبل شخصاً سياسياً ممثلاً للمخاطر، وضرورة اتخاذ التدابير المناسبة لتحديد مصدر ثروة أموال العملاء والمستفيدين الحقيقيين المحددين كأشخاص سياسيين ممثلين للمخاطر وتصنيف مثل هذه العلاقات ضمن العلاقات ذات المخاطر العالية التي تستلزم موافقة الإدارة العليا عليها والمتابعة المستمرة المشددة لعلاقات العمل معها.

يجب على المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح التي تعتمد على وسطاء أو أطراف ثالثة القيام ببعض عناصر عملية العناية الواجبة بأن يكون لهذه الجهات الحصول فوراً من الطرف الثالث على المعلومات اللازمة المتعلقة بالعناية الواجبة وأن تقوم هذه الجهات باتخاذ خطوات كافية للاطمئنان إلى أن الأطراف الثالثة سوف تقدم عند الطلب وبدون تأخير صور بيانات التعرف على الهوية وغيرها من الوثائق ذات العلاقة وأنها تخضع للتنظيم والرقابة وأن لديها إجراءات مطبقة للالتزام بمتطلبات العناية الواجبة وأن دولها تطبق المتطلبات الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال بدرجة كافية، وأنه يقع على هذه الجهات المسؤولية النهائية عن التعرف على هويات العملاء والتحقق منها. لا يقبل من الوكيل كالمحامي أو المحاسب أو الوسيط ومن في حكمهم التذرع بعدم إفشاء أسرار العملاء عند استيفاء بيانات التحقق من الهوية على النحو المشار إليه آنفاً.

٤-٥-٢ جهود مؤسسة النقد العربي السعودي في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي عددًا من التعليمات والقواعد التي تدعم جهودها في مكافحة أنشطة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والجرائم الماليّة الأخرى. ولذلك فإن التعليمات والقواعد الصادرة يجب أن يعمل بها جنباً إلى جنب مع نظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية.

والأهداف الأساسية لمؤسسة النقد العربي السعودي من إصدار هذه التعليمات والقواعد هي كما يلي:

- ضمان التزام البنوك العاملة في المملكة العربيّة السعوديّة بالأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بصفة عامة وبنظام المملكة العربيّة السعوديّة لمكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية بصفة خاصة.
- مساعدة البنوك العاملة في المملكة العربيّة السعوديّة على التقيّد بنظام مراقبة البنوك ونظام مكافحة غسل الأموال وتعليمات مؤسسة النقد العربي السعودي، وجميع القرارات ذات الصلة الصادرة من مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة.
- تطبيق السياسات، والمعايير، والإجراءات والأنظمة لمنع واكتشاف ومراقبة العمليات والتبليغ عن أنشطة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وفقاً لمبادئ لجنة بازل والتوصيات الصادرة من مجموعة العمل المالي حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

٤-٥-٣ وحدة التحريات المالية ودورها في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

وحدة التحريات المالية هي وحدة مستقلة مسؤولة عن تلقي البلاغات وتحليلها وتتضمن اللائحة التنفيذية لنظام مكافحة غسل الأموال في المملكة اختصاصات الوحدة وأهمها ما يلي:

- تلقي البلاغات الواردة من المؤسسات المالية والأعمال والمهن غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح والجهات الحكومية الأخرى والأفراد عن العمليات التي يشتبه في أنها جريمة غسل أموال.
- تحليل ونشر التقارير وتوجيه بلاغات العمليات المشبوهة وغيرها من المعلومات المتعلقة بأنشطة غسل الأموال.

- طلب وتبادل المعلومات مع الجهات ذات العلاقة واتخاذ ما يلزم من إجراءات بصدد مكافحة غسل الأموال.
- طلب وتبادل المعلومات مع وحدات التحريات المالية الأخرى فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وفقاً لما نصت عليه المادة الخامسة والعشرون من هذا النظام.
- إعداد النماذج التي تستخدم في إبلاغ المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح عن العمليات التي يشتبه في أنها غسل أموال، والتي تشتمل على بيانات تعينها على القيام بأعمال جمع المعلومات والتحليل والتحري والتسجيل في قاعدة البيانات وتحديثها إذا اقتضى الأمر.
- القيام بجمع المعلومات عما يرد إليها من بلاغات بشأن العمليات التي يشتبه في أنها غسل للأموال وتحليلها وللوحدة في ذلك الاستعانة بمن تراه من الخبراء والمختصين من الجهات ذات العلاقة.
- تقوم وحدة التحريات المالية بالبحث والتحري الميداني ولها أن تطلب ذلك من الجهات الأمنية بالبحث والتحري بقطاعات وزارة الداخلية وعند قيام الدلائل الكافية بأن العمليات الواردة في البلاغ لها علاقة بغسل الأموال تقوم بإحالتها للجهة المختصة بالتحقيق مع إعداد تقرير مفصل يتضمن بيانات كافية عن الجريمة التي قامت الدلائل على ارتكابها وعن مرتكبيها وماهية هذه الدلائل مشفوعاً بالرأي ومرفق به كافة الوثائق والمستندات والمعلومات ذات الصلة.
- التنسيق مع الجهات الرقابية على المؤسسات المالية والأعمال والمهنة غير المالية المحددة والمنظمات غير الهادفة للربح لتهيئة الوسائل الكفيلة بالتحقق من التزام تلك المؤسسات بالأنظمة واللوائح والتعليمات المقررة لمكافحة غسل الأموال.

أسئلة التقييم الذاتي

السؤال ١

أي مما يلي يعتبر من الأهداف الرئيسية لغسل الأموال؟

(١) التحكم بشكل مستمر في عائدات الجريمة

(٢) زيادة قيمة عائدات الجريمة

(٣) إخفاء المنشأ الإجرامي للممتلكات

(٤) تفادي الاكتشاف من جهات تنفيذ القانون

(أ) ١ و ٢ و ٤ فقط

(ب) ١ و ٣ و ٤ فقط

(ج) ١ و ٣ فقط

(د) ٢ و ٣ و ٤ فقط

السؤال ٢

ترى معظم البنوك أن الأشخاص المعرضين سياسيًا يمثلون مخاطر التزام رقابي محتملة، لذا فما النوع الذي

تتبعه الشركة من العناية الواجبة والمراقبة على الحسابات التي تقع ضمن هذه الفئة؟

أ. البسيطة

ب. المكثفة

ج. القياسية

د. المعززة

السؤال رقم ٣

- في أي من الحالات التالية ستكون أقل «اشتباهاً»؟
- ملاحظتك أنشطة مختلفة عن النمط المعتاد لمعاملات عميلك.
 - ملاحظتك عدم قدرة عميلك على تقديم أدلة مناسبة لإثبات الهوية.
 - ملاحظتك أنشطة على حساب عميلك تتضمن عدة بلدان أو دول خارجية.
 - أخفق عميلك في الإجابة على الأسئلة التي طرحت بشأن طلبه للمضي قدماً في المعاملة، ولكنه يضغط عليك للمضي قدماً في المعاملة على أي حال.

السؤال رقم ٤

- ساورتك الشكوك حول أحد عملائك وتشعر بالقلق إزاء مصدر الأموال التي يرغب في استثمارها، فهل:
- ١- تبلغ شكوكك إلى الشخص الذي ترفع له تقاريرك.
 - ٢- تبلغ شكوكك إلى وحدة التحريات المالية.
 - ٣- تبلغ شكوكك إلى مسؤول الإبلاغ عن غسل الأموال.
 - ٤- تتحرى بنفسك لمحاولة الحصول على مزيد من المعلومات.

السؤال رقم ٥

ما هي الجهة الدولية التي أصدرت تقرير تقييم مشترك عام ٢٠١٠ بشأن مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب في المملكة العربية السعودية؟

- مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- مجموعة إيجمونت.
- الأمم المتحدة.
- مجموعة العمل المالي.

السؤال رقم ٦

يحظر على البنوك القيام بالأعمال التي لا تتوافق مع وظائف البنك، فقد حظرت المادة العاشرة من نظام مراقبة البنوك أي بنك من القيام بالأعمال التالية:

- ١ - الاشتغال بتجارة الجملة أو التجزئة أو الاستيراد أو التصدير.
- ٢- امتلاك أسهم أي شركة مساهمة في المملكة بقيمة تزيد على ١٠٪ من رأس مالها المدفوع ويشترط ألا تتجاوز القيمة الإسمية لهذه الأسهم ٢٠٪ من رأس مال البنك المدفوع واحتياطياته.
- ٣- أن تكون له مصلحة مباشرة كمساهم أو شريك أو مالك أو بصفة أخرى في أي مشروع إلا في الحدود المشار إليها في الفقرة السابقة.
- ٤- شراء أسهم أي بنك يعمل في المملكة بدون موافقة مؤسسة .

(أ) ١ و ٢ و ٣

(ب) ٢ و ٣ و ٤

(ج) ١ و ٢ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال رقم ٧

من الخصائص الهامة التي يتسم بها نظام الإبلاغ الداخلي الفعال أن يطلب من الموظفين إبداء أسباب معقولة لشكوكهم. يجب أن تشمل نماذج البلاغات الداخلية النمطية التي يملؤها الموظفون على قسم يطلب من الموظف توضيح أسباب الإبلاغ.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال رقم ٨

يتعين على البنك الأخذ في الاعتبار النقاط التالية كجزء من إجراءات العناية الواجبة:

- (١) من هو العميل؟
- (٢) ما هي المواقع الجغرافية لإقامة العميل والأصول ومصالح الأعمال؟
- (٣) ما هي طبيعة مصالح أعمال العميل/ الوظيفة؟
- (٤) ما هو مصدر أموال العميل؟

- (أ) ١ و ٢ و ٣
- (ب) ٢ و ٤
- (ج) ٢ و ٣ و ٤
- (د) جميع ما سبق

السؤال رقم ٩

على غرار الدول الأخرى في جميع أنحاء العالم، اعتبرت السلطات السعودية أن تنبيهه / إخطار الشخص المشبه به جريمة، حيث ينص القانون على أنه إذا أُرسِلَ بلاغ عن عملية مشتبه فيها إلى وحدة التحريات المالية وتطلب ذلك إجراء استفسارات أخرى عن العميل، وجب توخي الحرص التام لضمان عدم علم العميل بإرسال البلاغ. وعلى الموظف عدم مواصلة تعامله مع العميل المبلغ عنه على النحو المعتاد، وعدم تحذير العميل أو أي طرف آخر ذي علاقة بالعمليات المشتبه فيها، وانتظار تعليمات من وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الهيئة.

- (١) العبارة صحيحة
- (٢) العبارة خاطئة

نتائج التعلم من الوحدة

في نهاية هذه الوحدة ينبغي عليك:

- أن تكون على دراية بالنموذج المكون من ثلاث مراحل بشأن عمليات غسل الأموال وفهم قيوده.
- وأن تكون قادرًا على شرح كيفية تعرض مختلف المنتجات والخدمات المقدمة من خلال مجال الخدمات المالية إلى من يقومون بعمليات غسل الأموال.
- أن تكون قادرًا على إعطاء الأمثلة بشأن جرائم غسل الأموال، بما في ذلك مقاصد المتهمين و mensrea بتلك الجرائم بأن تكون قادرًا على التعريف «بالسلوك الجنائي الأصلي».
- فهم كيفية ارتكاب مؤسسات الخدمات المالية وموظفوها لجرائم غسل الأموال، بما في ذلك التقصير في الإبلاغ والتقصير في الالتزام باللوائح وإبلاغ الجهات المختصة.
- أن تكون قادرًا على شرح الإجراءات والضوابط التي يمكن أن تساعد الشركة لحماية نفسها من مخاطر غسل الأموال، بما في ذلك تعيين مسئول الإبلاغ عن غسل الأموال و/ أو مسئول الالتزام وكيفية اختلاف وتفاعل تلك الأدوار.
- أن تكون قادرًا على تطبيق الأسلوب المستند على المخاطر لتقاضي عمليات غسل الأموال والتعامل مع الأموال الإرهابية، بما في ذلك تنفيذ ضوابط العناية الواجبة تجاه العميل.
- الفهم والقدرة على التعامل مع المخاطر التي تحملها الأشخاص المعرضين سياسيًا والأعمال المقدمة من قبل أطراف أخرى.

(٥)

مبادئ حماية عملاء المصارف

الوحدة الخامسة

مبادئ حماية عملاء المصارف

• المقدمة

• ١-٥ خلفية عامة عن مبادئ حماية عملاء المصارف

١-١-٥ الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية

٢-١-٥ نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل

٣-١-٥ التعاريف

• ٢-٥ المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف

١-٢-٥ المبادئ العامة

٢-٢-٥ مسئوليات العملاء

٣-٢-٥ الالتزامات الرئيسية

• أسئلة التقييم الذاتي

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

- توضيح المبادي الأساسية لحماية عملاء المصارف، وكيفية تطبيق الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية.
- توضيح مسئوليات العميل تجاه المصرف المتعامل معه وماهي التزاماته الرئيسية.
- التعرف على الالتزامات الأساسية تجاه العميل.

المقدمة

تعالج هذه الوحدة تحديد ووصف المتطلبات الرئيسية الخاصة بمبادئ حماية عملاء المصارف والمسئوليات التي تقع على العملاء تجاه المصرف المتعامل معه.

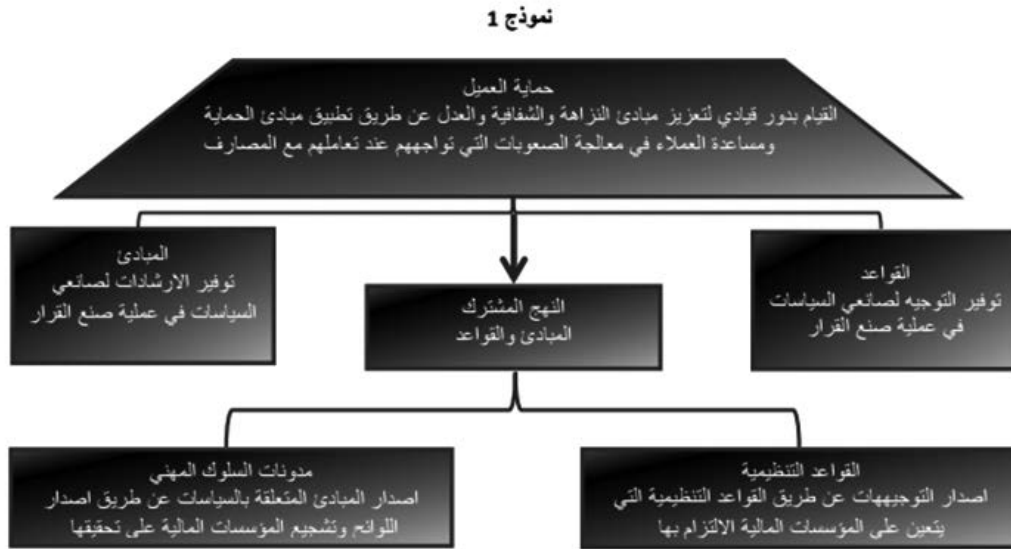
• ٥-١ خلفية عامة عن مبادئ حماية عملاء المصارف

٥-١-١ الحماية المالية للعميل في المملكة العربية السعودية

تعد مؤسسة النقد العربي السعودي (المؤسسة) المراقب والمشرّف على المؤسسات المالية المرخصة من قبلها والمصرح لها العمل في المملكة العربية السعودية (المصارف وشركات التمويل بما في ذلك شركات الإيجار التمويلي وشركات التمويل العقاري وشركات التأمين وشركات الصرافة وشركات المعلومات الائتمانية) منذ صدور نظام المؤسسة الأساسي في العام ١٩٥٢م ونظام مراقبة المصارف في العام ١٩٦٦م وهي تعمل على حماية مصالح العميل والتأكد من أن تعامل المؤسسات المالية مع العميل يتم بطريقة مهنية عادلة. تطور دور المؤسسة تدريجياً مع توسع القطاع المالي حيث أصبحت في العام ٢٠٠٥م مسئولة عن قطاع التأمين بموجب نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، وفي العام ٢٠١٢م أصبحت كذلك مسئولة عن مراقبة شركات التمويل والإشراف عليها مما وسع دورها في مجال تعزيز حماية العميل. تشير أفضل الممارسات في مجال الخدمات المالية أن هناك توجه في عدد من الدول لمتابعة آلية تطوير المؤسسات المالية للمنتجات والخدمات الجديدة وآلية بيعها إلى العملاء وتقديم الاستشارة لهم والتعويض عند حصول أي مشكلة أو في حال الرغبة في تقديم شكوى. وقد تم إجراء الكثير من الدراسات عن هذه المسائل ودلت النتائج أن المعاملة العادلة تجاه العميل تؤدي إلى زيادة الربح وتساهم في رفع مستوى رضا العميل. تدرس كثير من الدول والهيئات الدولية مثل مجموعة العشرين ومجلس الاستقرار المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تعديل وإصدار معايير جديدة في مجال حماية العميل.

ونظراً إلى نمو وتطور القطاع المالي في المملكة، فإن المؤسسة مستمرة في مراجعة هذه التطورات وإصدار التعليمات الرقابية المناسبة لتطوير مبادئ حماية العميل. من ضمن أهداف المؤسسة الإستراتيجية حصول العميل الذي يتعامل مع المؤسسات المالية على معاملة عادلة، بشفافية و صدق وأمانة وكذلك حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

٥-١-٢ نموذج تطبيق الحماية المالية للعميل



يوضح النموذج آلية العمل المستخدمة من مؤسسة النقد العربي السعودي لحماية عملاء المؤسسات المالية في المملكة، ودور المصرف الريادي لتشجيع ممارسات الشفافية والعدل والحرص على سهولة وصول العملاء للخدمات والمنتجات المالية. والأداء المتوقع من المؤسسات المالية يحدده ما ورد في ضوابط العمل الحالية والسابقة والتعليمات المستقبلية وكذلك التأكد من التزام هذه المؤسسات بهذه الضوابط.

٥-١-٣ التعاريف

- **المؤسسة:** مؤسسة النقد العربي السعودي
- **الدعاية:** رسالة تجارية في أي وسيلة تروج، بشكل مباشر أو غير مباشر، منتج أو خدمة مالية.
- **الاستشارة:** الحصول على توصية شخصية من فرد مؤهل بعد الأخذ في الاعتبار ظروف وأهداف العميل الشخصية.
- **التوعية:** نشر مبادئ الإرشاد المالي والقدرة على فهم المصطلحات المالية الرئيسية المستخدمة في المؤسسات وبالتالي التمييز بين مختلف المنتجات أو الخدمات المقدمة من هذه المؤسسات.
- **أفضل المصالح:** أي شيء لا يسبب الضرر للعميل.
- **معالجة الشكوى:** الوصول إلى نتيجة بشأن شكوى العميل.
- **تضارب المصالح:** في حال كان الإجراء الذي يتخذه المصرف بشأن موضوع يهم العميل أو في حال وجود مخاطر كبيرة تتعارض مع مصالح المصرف المرتبطة بهذا الموضوع.
- **العميل:** فرد طبيعي يشارك عبر الصفقات المنصوص عليها في الأنظمة مع المصارف المرخصة لغايات خارج نطاق عمله أو مهنته.
- **فترة الانتظار:** هي الفترة الزمنية التي يمكن للعميل خلالها إلغاء التعاقد للحصول على الخدمة أو المنتج دون تحمل أي غرامة.
- **الثقافة:** مجموعة من المعتقدات والقيم والقواعد التي تمثل الطابع الفردي للبنك وتوفر السياق لعمله.
- **الإفصاح:** كشف وإيضاح المصرف للمعلومات ذات العلاقة للعميل بشفافية.
- **الموظفون:** الشخص المعين لتقديم خدمات للبنك بصفة مستمرة مقابل الحصول على مقابل مالي. ويشمل ذلك كافة الموظفين أو المتعاقد معهم مباشرة أو المتعاقد معهم عن طريق الإسناد.
- **الخطأ:** التوصل إلى نتيجة مخالفة للسياسة الموثقة وإجراءات العمل، مما يؤدي إلى تبعات مالية و/أو مخالفة الحقوق النظامية أو التنظيمية لعميل واحد أو أكثر.
- **مجاناً:** من دون خصم أي رسوم أو عمولات أو تكاليف مباشرة أو غير مباشرة.

- **مجموعة العشرين:** وزراء المالية ومحافظو المصارف المركزية في دول مجموعة العشرين (المعروفة أيضاً باسم ج-٢٠، ج ٢٠ ومجموعة العشرين) وهي مجموعة وزراء المالية وحكام المصارف المركزية من ١٩ دولة ذات الاقتصادات الهامة إضافة إلى ممثل عن الاتحاد الأوروبي.
- **الأيبيان:** رقم حساب دولي للعميل لدى بنك معين وهو نظام ترقيم محدد تم تطويره للتعرف على أرقام حسابات كل بنك على مستوى العالم.
- **التحفيز:** تقديم الحوافز المالية للموظفين لبيع الخدمات أو المنتجات المالية.
- **الشمول المالي:** حصول فئات المجتمع المختلفة كالفئات الضعيفة وأصحاب الرواتب المنخفضة وأصحاب الأعمال الصغيرة و المتوسطة ومتناهية الصغر على الخدمات والمنتجات المالية الملائمة التي يحتاجونها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.
- **الوسطاء:** جهات اعتبارية وسيطة بين طرفين في عملية مالية.
- **الجهات المرخصة:** تشمل كافة الجهات المرخصة من مؤسسة النقد العربي السعودي للقيام بأعمال في المملكة العربية السعودية.
- **المعلومات الملزمة:** المعلومات المطلوب من العميل توفيرها حسب التعليمات الصادرة من المصرف وأنظمة المصرف الداخلية.
- **العميل المحتمل:** فرد يعمل لغايات غير مرتبطة بوظيفته أو عمله أو مهنته إلا أنه يستفسر أو يشارك للمرة الأولى في اتفاقية أعمال مالية مع مصرف.
- **الطرف الثالث:** وكيل مصرح له العمل بالنيابة عن المصرف.

• ٥-٢ المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف

مقدمة

حماية عملاء المصارف في المملكة هدف إستراتيجي منشود تسعى المؤسسة دائماً إلى تحقيقه من خلال حرصها على تقديم المصارف المستوى المطلوب من المعاملة العادلة والأمانة والشمول المالي. ستساعد مبادئ حماية عملاء المصارف على تحقيق الهدف المنشود لأنها تطبق على كافة أنشطة المصارف المرخصة من المؤسسة، كما تطبق على أي طرف ثالث (خارجي) يستعان به من قبل المصارف في إنجاز بعض المهام. تشمل المبادئ عملاء المصارف الأفراد (الحاليين والمستقبليين). أما العملاء الآخرين، مثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات التجارية وغيرها من الشخصيات الاعتبارية، فسيتم إعداد تعليمات خاصة بهم.

- تعتبر هذه المبادئ ملزمة للبنوك ومكملة للتعليمات والضوابط الصادرة من المؤسسة وينبغي تطبيقها على كافة التعاملات التي تتم مع العملاء الأفراد في تاريخ أقصاه ١ / ٩ / ٢٠١٣.
- ينبغي على المصارف توفير نسخة ورقية مجانية من هذه المبادئ في الفروع وتسليمها للعملاء في بداية التعامل أو عند حصولهم على منتج أو خدمة جديدة، كما ينبغي إدراجها في موقع المصرف الإلكتروني.
- ينبغي على المصرف توفير كافة السجلات والمستندات والمعلومات التي تطلبها المؤسسة في هذا الشأن.
- أصدرت هذه المبادئ استناداً إلى الصلاحيات المخولة للمؤسسة بموجب الأنظمة الآتية:
 - نظام مؤسسة النقد الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم ٢٣ وتاريخ ٢٣ / ٥ / ١٣٧٥ هـ (الموافق ١٥ / ١٢ / ١٩٥٧ م).
 - نظام مراقبة المصارف الصادر بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم م/٥ وتاريخ ٢٢ / ٢ / ١٣٨٦ هـ (الموافق ١٢ / ٦ / ١٩٦٦ م).
 - القرار الوزاري رقم ٣/٢١٤٩ بتاريخ ١٤/١٠/١٤٠٦ الموافق ١٩٨٦/٦/٢٢.

٥-٢-١ المبادئ العامة

في عام ٢٠١١ م طورت مجموعة العشرين مبادئ حماية العميل المالية لتُصبح عالية المستوى. يستعان بهذه المبادئ من قبل الهيئات المالية في جميع أنحاء العالم لتطوير أنظمتها المالية خاصة تلك ذات الصلة بالعميل.

المبدأ ١: المعاملة بعدل وإنصاف

ينبغي على المصارف التعامل بعدل وأمانة وإنصاف مع العملاء في جميع مراحل العلاقة بينهما، بحيث يكون ذلك جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المصرف. كما ينبغي بذل عناية واهتمام خاص للعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة من الجنسين.

المبدأ ٢: الإفصاح والشفافية

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مضللة، ويمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية. ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح حقوق ومسئوليات كل طرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف و الغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها، إضافة إلى توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المصرف.

المبدأ ٣: التثقيف والتوعية المالية

ينبغي على المصارف وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات العملاء الحاليين والمستقبليين ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم المخاطر الأساسية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم لذلك.

المبدأ ٤: سلوكيات وأخلاقيات العمل

ينبغي على المصرف العمل بطريقة مهنية لما فيه مصلحة العملاء على امتداد العلاقة بينهما، حيث يعتبر المصرف المسئول الأول عن حماية مصالح العميل المالية.

المبدأ ٥: الحماية ضد عمليات الاحتيال

ينبغي على المصارف حماية ومراقبة ودائع العملاء والمدخرات وغيرها من الأصول المالية المشابهة من خلال وضع أنظمة رقابية ذات مستوى عال من الكفاءة والفعالية للحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو إساءة الاستخدام.

المبدأ ٦: حماية خصوصية المعلومات

ينبغي حماية معلومات العملاء المالية والشخصية من خلال وضع أنظمة رقابية على مستوى عالٍ تشمل آليات مناسبة تحدد الأغراض التي من أجلها تم جمع البيانات ومعالجتها، الالتزام بما تضمنته تعاميم المصرف رقم م أت / ١٥٠/ وتاريخ ١٤٢٢/٦/٢٩ هـ ورقم م أت / ٩٧/ وتاريخ ١٤٢٤/٣/١٣ هـ ورقم م أش / ٢٠٧ / وتاريخ ١٤٣٢/٣/١٩ هـ ورقم م أت / ١٥٩٦٩/ وتاريخ ١٤٣١/٧/٣ هـ ورقم م أت / ٦٤٤٢ وتاريخ ١٤٣٢/٣/١٩ هـ.

المبدأ ٧: معالجة الشكاوى

ينبغي على المصارف توفير آلية مناسبة للعملاء لتقديم شكاوهم ومعالجتها بحيث تكون الآلية عادلة وواضحة وفعالة، من خلالها يتم متابعة ومعالجة الشكاوى دون تأخير وفق تعاميم المؤسسة ذات العلاقة.

المبدأ ٨: المنافسة

ينبغي أن يتاح للعملاء القدرة على البحث والمقارنة بين أفضل الخدمات والمنتجات ومقدميها وإمكانية التحويل بينها بسهولة ووضوح وبتكلفة معقولة.

المبدأ ٩: الأطراف الثالثة

على المصارف التأكد من التزام الجهات الخارجية التي يتم إسناد مهام لها متطلبات هذه المبادئ وأنها تعمل لما فيه مصلحة عملائها وتحمل مسؤولية حمايتهم، فمقدمي الخدمات المالية هم المسئولين عن الإجراءات التي يتم اتخاذها نيابة عن المصارف أو العملاء وفقاً لما ورد في تعليمات الإسناد الصادرة من المصرف.

المبدأ ١٠: تضارب المصالح

ينبغي أن يكون لدى المصرف سياسة مكتوبة بشأن تضارب المصالح، وعليه التأكيد من أن السياسات التي تساعد في كشف العمليات المحتملة لتضارب المصالح موجودة ومطبقة، وعندما تنشأ إمكانية تضارب مصالح بين المصرف والطرف الثالث فينبغي الإفصاح عن هذه الحالات.

٥-٢-٢ مسئوليات العملاء

ينبغي على المصارف تعزيز مسئولية العملاء من خلال نشر برامج التوعية والتثقيف المستمرة والمقدمة للعميل من المصارف مجتمعة فضلاً عن المبادرات التي يقوم بها كل مصرف لعملائه. تشمل مسئوليات العملاء الآتي:

١- كن صادقاً عند تقديم المعلومات

قدم دائماً المعلومات الكاملة والدقيقة عند تعبئة أي نماذج خاصة بالمصرف. وامتنع عن تقديم التفاصيل الخاطئة أو عدم تقديم المعلومات الهامة.

٢- اقرأ بدقة كافة المعلومات التي قدمها لك المصرف

سوف يتم تسليمك التفاصيل الكاملة بشأن الالتزامات المترتبة عليك مقابل حصولك على الخدمة أو المنتج. قم بالاطلاع على هذه الالتزامات وتأكد من فهمك لها وقدرتك على الالتزام بها.

٣- اطرح الأسئلة

من المهم طرح الأسئلة على موظفي المصرف بشأن أي بند غير واضح أو شرط لم تتأكد منه. وسيقوم الموظفون بالإجابة عن أي أسئلة بطريقة مهنية تساعدك في اتخاذ القرار.

٤- معرفة كيفية تقديم شكوى

سيوفر لك المصرف التفاصيل بشأن تقديم الشكوى والإطار الزمني لموافاتك بالنتيجة. بادر في استخدام هذه الخدمة ومعرفة كيفية رفع الشكوى إلى المستويات العليا، عند الضرورة.

٥- استخدم الخدمة أو المنتج بموجب الأحكام والشروط

لا تستخدم الخدمة أو المنتج إلا وفقاً للأحكام والشروط المرتبطة بهم وذلك بعد التأكد من فهمها كاملة.

٦- عدم التعرض للمخاطر

تحتوي بعض الخدمات أو المنتجات المالية على مستويات متفاوتة من المخاطر وينبغي على المصرف شرحها لك بوضوح. لا تقم بشراء خدمة أو منتج عند الشعور بأن المخاطر لا تلائم وضعك المالي.

٧- قدم طلب للحصول على المنتجات و/أو الخدمات المتلائمة مع احتياجاتك

عند تقديم طلب للحصول على المنتج أو الخدمة، ينبغي عليك التأكد من ملاءمته لاحتياجاتك وعليك الإفصاح عن كافة التزاماتك المالية مع كافة الجهات، على أن يستند قرارك إلى قدرتك في الوفاء بالالتزامات المترتبة بعد الحصول على المنتج أو الخدمة.

٨- إبلاغ المصرف بشأن العمليات غير النظامية

٩- لا تفصح عن معلوماتك المصرفية

لا ينبغي أن تقدم، تحت أي ظرف، أي تفاصيل بشأن الحساب المصرفي أو أي معلومات أخرى مصرفية أو شخصية دقيقة إلى أي طرف آخر.

١٠- استشر المصرف في حال مواجهة صعوبات مالية

تحدث مع المصرف الذي تتعامل معه لطلب الاستشارة في حال كنت تواجه صعوبات مالية وغير قادر على تحمل أقساط الحد الأدنى المطلوب (مثل التمويل الشخصي وبطاقات الائتمان). عند التحدث مع المصرف، تستطيع مناقشة الخيارات المتاحة لإعادة جدولة المبالغ القائمة عليك والتي من خلالها تستطيع سداد هذه المبالغ.

١١- تحديث المعلومات

ينبغي تحديث المعلومات الشخصية الخاصة بك بما في ذلك معلومات الاتصال بحيث يكون التحديث بشكل مستمر ومتى ما طلب المصرف ذلك، وستكون مسؤولاً عن المعلومات التي لم تقم بتزويد المصرف بها.

١٢- عنوان البريد

استخدم عنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) وأرقام الإتصال الخاصة بك عند طلبها من المصرف الذي تتعامل معه. لا تستخدم عناوين أخرى لاتصلك كالأصدقاء أو الأقارب حيث من الممكن أن

يؤدي ذلك إلى إفشاء معلوماتك المالية لهم.

١٣- الوكالة الرسمية

كن حذراً عند منح وكالة رسمية لإنجاز تعاملاتك المالية. اعرف لمن تعطي صلاحية التصرف في أمورك المالية ومن يطلعك عليها .

١٤- لا توقع على النماذج الغير مكتملة

تأكد من اكتمال كافة الحقول المطلوبة والأرقام في النموذج الذي قدم لك للتوقيع. لا توقع على نماذج فارغة أو غير مكتملة.

١٥- استعرض كافة معلوماتك

ينبغي عليك مراجعة جميع المعلومات التي سجلتها في نماذج العمليات لضمان عدم وجود أخطاء في رقم الحساب أو المبلغ أو بيانات المستفيد. التوقيع الخاص بك هو الموافقة على محتوى النموذج.

١٦- أحقيتك في الحصول على نسختك

ينبغي على المصرف تزويدك بنسخة من العقود والمستندات الموقعة منك و الاحتفاظ بها في مكان آمن.

٥-٢-٣ الالتزامات الرئيسية

يتضمن هذا القسم التفاصيل بشأن الالتزامات والأنظمة الخاصة بالخدمات المصرفية والتي تدعم «المبادئ العامة» لحماية العميل.

الأحكام والشروط

- ينبغي توفير الأحكام والشروط المحدثة للعميل وذلك عبر القنوات المتاحة من المصرف حسب ما يفضله العميل من خلال توفير كتيب عام يتضمن الشروط والأحكام أو توفير مطوية خاصة بذلك وتشجيعه على قراءتها قبل الالتزام بالخدمات والمنتجات.
- ينبغي أن يبلغ المصرف العملاء بأي تغييرات في الأحكام والشروط خلال ٣٠ يوم عمل على الأقل قبل إجراء أي تغيير.

- ينبغي أن تدرج كافة الأحكام والشروط في نموذج تقديم طلب الحصول على المنتج أو الخدمة والذي يقوم العميل بتعبئته باللغة العربية على أن تكون واضحة ومفهومة وغير مضللة، مع توفير نسخة باللغة الإنجليزية في حال طلب العميل ذلك.

- ينبغي أن توضح الأحكام والشروط ونماذج الطلبات بيانات تحذيرية تنص بوضوح على العواقب المحتملة التي قد يتحملها العميل عند استخدام المنتج أو الخدمة خلاف الشروط المتفق عليها في نموذج الطلب.

الرسوم والعمولات وتحديد الأسعار

- على المصرف التقييد بالرسوم والعمولات التي يتقاضاها كما وردت في لائحة التعرفة المصرفية الصادر من المؤسسة، وينبغي الحصول على عدم ممانعة المؤسسة عن أي رسوم أو عمولات جديدة يفرضها المصرف مقابل تقديم الخدمات والمنتجات ووضع قائمة الرسوم والعمولات بما في ذلك الرسوم التي تفرضها الشركات المسند لها بعض أعمال المصرف في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه وإدراجها على موقع المصرف الإلكتروني.

- على المصرف تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.

- على المصرف إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٣٠ يوم عمل من إجراء هذا التغيير. بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المسند لها بعض الأعمال.

- ينبغي على المصرف إيضاح تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات ومبلغ الربح للمنتجات والخدمات التي يتعامل فيها المصرف.

- ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابته النهائي خلال ٥ أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر.

- ينبغي أن تتضمن بنود العقود الخاصة بالخدمات ومنتجات التمويل ما يشير للعميل إلى أن مبالغ الرسوم والعمولات (أكثر من ٥٠٠ ريال) التي ينبغي عليه تسديدها مقابل الحصول على المنتج أو الخدمة سيتم توزيعها على فترة سداد المنتج ولن يتم خصمها مرة واحدة، إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.

- في حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الاستفادة منه خلال (١٠ أيام عمل) ينبغي على المصرف إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.

- لا يحق للبنك فرض رسوم على أي تحويلات تتم بين حسابات العميل داخل المصرف بما في ذلك حسابات بطاقات الائتمان الصادرة من المصرف.
- على المصرف إيضاح المبررات للعميل عن مبلغ الرسوم والعمولات التي يتقاضاها مقابل الخدمات والمنتجات التي يتم التعامل فيها.
- ينبغي على المصرف إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيزترب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المصرفية الصادرة من المؤسسة.

حماية البيانات والمعلومات والحفاظ على السرية

- تقع على المصرف مسؤولية حماية بيانات العميل والحفاظ على سريتها سواء البيانات المحفوظة لدية أو لدى طرف ثالث.
- ينبغي على المصرف توفير بيئة آمنة وسرية في كافة قنواته المصرفية لضمان الحفاظ على سرية بيانات العميل عند تنفيذه لعملياته المصرفية.
- تقع على المصرف مسؤولية المحافظة على سرية بيانات العميل. باستثناء الآتي:
 - أ- عندما يكون الكشف عنها أمراً إلزامياً تفرضه السلطات المختصة (مثل وزارة الداخلية، المحاكم... إلخ).
 - ب- عندما يكون الكشف عن المعلومات بموافقة العميل الكتابية.
- ينبغي أن يكون لدى المصرف إجراءات العمل المناسبة والأنظمة الرقابية الفعالة لحماية بيانات العملاء واكتشاف ومعالجة التجاوزات التي حدثت أو المتوقع حدوثها.
- ينبغي على موظفي المصرف، سواء الموظفين الدائمين أو المؤقتين وموظفي الطرف الثالث التوقيع على نموذج المحافظة على السرية بشأن بيانات العملاء والتأكد من عدم كشفهم المعلومات الشخصية للعملاء ومنع الدخول عليها واقتصاره على الأشخاص المخولين فقط سواء كانوا على رأس العمل أو بعد تركهم لوظائفهم.

التواصل عبر الإعلان والتسويق

- يمكن للبنك استخدام قنواته الرئيسية (الفروع، الموقع الإلكتروني، أجهزة الصراف الآلي، الهاتف المصرفي، كشوف الحسابات) وكذلك استخدام قنوات الإعلام العامة (المرئية والمسموعة والمقروءة..... إلخ) لتسويق منتجاته من القروض الاستهلاكية وبطاقات الائتمان باستخدام الأساليب الدعائية والتسويقية التي يراها مناسبة للشريحة المستهدفة، وبما يتماشى مع التعليمات والقواعد الصادرة ولا سيما ضوابط التمويل وضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع والتعليمات الأخرى ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة.

- ينبغي على المصرف توخي الحذر والحرص في أسلوب ومضمون الإعلان وتفاذي استخدام أسلوب إغرائي ومضلل عند تسويق المنتج وعدم تضخيم ميزات المنتج أو الخدمة المعلن عنها، وينبغي أن تكون كافة العبارات والأرقام المستخدمة سهلة الفهم وبخط مقروء واضح بما في ذلك الهوامش.

- ينبغي عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم أن يتضمن الإعلان الآتي:

- اسم وشعار المصرف وبيانات الاتصال بالمصرف.
- يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للعميل، ولا يجوز أن يتضمن الإعلان معدلات أخرى لكافة الأجل.
- أن تشير الإعلانات والمواد الترويجية إلى مبلغ الرسوم كافة والعمولات المتعلقة باستخدام الخدمة أو المنتج.

- يحظر على المصارف الآتي:

أ- تقديم عرض أو بيان أو ادعاء كاذب أو أن يكون مصوغاً بعبارات يكون من شأنها أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل العميل.

ب- تقديم إعلان يتضمن إشعاراً أو علامة فارقة دون وجه حق في استعمالها أو استعمال علامة مقلدة.

• للمؤسسة إلزام المصارف التي لا تتقيد بالشروط الواردة في هذه المادة سحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطار المصرف له بذلك.

- ينبغي على المصرف التأكد من مناسبة عرض وتصميم الإعلان بحيث يلاحظ العميل أنه إعلان موجه ويتطلب الحصول على المنتج أو الخدمة المعلن عنها توفر شروط محددة في العميل.

- ينبغي على المصرف التأكد من أن عروض الإعلان أو المادة الترويجية التي تستخدم سعر تشجيعي أو رسوم ابتدائية توضح تاريخ انقضاء فعالية هذه الرسوم ونهاية العرض.

- ينبغي على المصرف التأكد من أن الإعلانات التي تتضمن رموز مختصرة (على سبيل المثال APR) يتم شرح معناها صراحة).
- ينبغي على المصرف التأكد من عدم الإشارة إلى أن المنتج أو الخدمة مجانية إلا في حال كان المنتج كاملاً أو الخدمة تمنح مجاناً لجميع العملاء.
- ينبغي أن يوفر المصرف للعملاء منطقة مخصصة لمراجعة و تعبئة نماذج فتح الحسابات ولحفظ الكتيبات والنماذج التي يمكن للعملاء من خلالها الحصول على النسخة المطلوبة.
- يحق للعملاء إبداء الرغبة في استلام رسائل قصيرة (SMS) أو منشورات تسويقية للخدمات والمنتجات التي يقدمها بناء على ما يفضله العميل، وينبغي على المصرف الحصول على موافقة العميل بمضمون ذلك، سواء كتابياً أم إلكترونياً العميل.
- ينبغي على المصرف عدم إرسال مواد تسويقية لمنتجات إئتمانية للأفراد أقل من (١٨ سنة)، خاصة في حال تسويق منتجات أو خدمات تحمل مخاطر غير مناسبة لهذه الفئة.

فتح وإغلاق حساب

- ينبغي على المصرف قبول وتنفيذ طلبات فتح الحسابات الجديدة في حال اكتمال المستندات والشروط المطلوبة لعملية فتح الحساب، ماعدا الحالات الواردة في قواعد فتح الحسابات وتشغيلها الصادرة من المؤسسة.
- ينبغي على المصرف عدم اتخاذ إجراءات غير مبررة بهدف تأخير عملية فتح حساب للعميل.
- ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأي قرار يتخذه المصرف في حال إغلاق حسابه قبل ٦٠ يوماً من تاريخ صدور القرار مع توضيح الأسباب التي أدت لذلك، ويمكن للبنك إغلاق أو تجميد الحساب فوراً في حال اكتشاف حالات اختلاس أو احتيال مرتبطه فيه.
- لا يحق للبنك أن يشترط على العميل إيداع مبلغ لفتح حساب مصرفي، ويحق للبنك إغلاق الحساب في حال كان رصيد الحساب (صفر) لمدة ٩٠ يوماً من تاريخ فتحه.
- ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بشكل رسمي بنتائج وتبعات فتح الحساب المصرفي وتشغيله، وذلك لضمان إدراكه عواقب تمكين طرف ثالث من الوصول للحساب.

تحويل (نقل) حساب (تاريخ التطبيق ٢٠١٤/١/١)

- ينبغي على المصرف توفير نماذج طلب تحويل الحساب من مصرف إلى آخر في كل فرع وعلى موقعه الإلكتروني على أن تتضمن المعلومات الآتية:
- وصف لعملية تحويل الحساب بما في ذلك الإجراءات التي ينبغي أن يتبعها العميل لتحويل حسابه إلى مصرف آخر.
- إجراءات فتح الحساب بما في ذلك المتطلبات التي ينبغي على العميل توفيرها لفتح الحساب.
- نموذج تحويل الحساب والذي يشمل الآتي:
- التاريخ المحدد لتحويل (نقل) الحساب.
- الموافقة على إغلاق الحساب القائم في المصرف وتحويل الرصيد إلى الحساب الجديد في المصرف الآخر.
- موافقة العميل على تحويل بياناته ذات العلاقة من المصرف الحالي إلى المصرف الجديد.
- ينبغي على المصرف إحاطة العميل باستلام طلب تحويل الحساب وإكمال الطلب خلال ٧ أيام عمل، ولا ينبغي للبنك ممارسة ضغط غير مبرر على العميل لإلغاء طلب التحويل إلا في حال وجود التزامات قائمة عليه.
- ينبغي على المصرف تقديم كشف حساب نهائي وخطاب عدم وجود التزامات للعميل الذي يرغب بتحويل حسابه من مصرف إلى آخر وذلك خلال ٧ أيام عمل من إغلاق الحساب.

البطاقات المصرفية وبطاقات الانتماء وخدمات نقاط البيع

- يوفر المصرف للعميل بطاقة جديدة بناء على طلب مكتوب من العميل صاحب الحساب أو بناء على طلب شخص مخول لديه وكالة شرعية ويعيد إصدارها قبل انتهاء فترة الصلاحية إلا في حال رغب العميل خلاف ذلك.
- ينبغي أن يتأكد المصرف من أن البطاقات تم إصدارها وتسليمها إلى العميل أو إلى الشخص المخول الذي لديه وكالة شرعية وفق تعليمات المصرف ذات العلاقة.
- ينبغي أن يوفر المصرف القنوات الإلكترونية المناسبة وخط هاتف مجاني لمساعدة العملاء في الإبلاغ بسهولة عن حالات فقدان البطاقات المصرفية أو سرقتها أو سوء استخدامها.

- ينبغي على المصرف بحث الشكاوى والمشاكل والمطالبات المقدمة من العملاء بشأن عمليات أجهزة الصراف الآلي أو عمليات نقاط البيع الغير سليمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها وفق تعليمات المصرف ذات العلاقة.
- لا ينبغي على المصرف إصدار بطاقة ائتمان أو زيادة الحد الائتماني Over Credit limit لها إلا بناء على طلب مكتوب مقدم من العميل مع مراعاة ضوابط إصدار وتشغيل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الصادرة من المصرف.
- على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناء على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات، ولا يحق للبنك التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناء على أسباب أخرى.
- ينبغي على المصرف إبلاغ العميل بأهمية حماية بطاقات الصرف الآلي وبطاقات الائتمان وأرقامها السرية ودفاتر الشيكات. كما ينبغي إحاطة العملاء بإجراءات الإبلاغ عن حالات السرقة و الفقدان وحالات الإحتيال.
- يتحمل العميل مبالغ العمليات التي تمت باستخدام بطاقة الائتمان المسروقة أو المفقودة في حال عدم إبلاغه المصرف المصدر الذي يتعامل معه، ويتحمل المصرف المصدر مبالغ العمليات المنفذة بطريقة احتيالية (نقل بيانات البطاقة) دون علم حامل البطاقة سواء تمت قبل أو بعد إبلاغ حامل البطاقة للبنك بشأن ذلك، ما عدا الحالات التي يثبت فيها المصرف مسؤولية حامل البطاقة عن هذه العمليات.
- على المصرف التأكيد على عملائه التجاري بعدم تمرير /فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، وعلى المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لبيئة نشاطه وتدريب العاملين في المحلات التجارية على استخدام أجهزة نقاط البيع وتزويدهم بالضوابط التشغيلية اللازم الالتزام بها.
- لا يحق للتاجر (مثل وكالات السفر، محلات تأجير السيارات، محلات الذهب والمجوهرات) فرض رسوم إضافية على مبلغ العملية في حال استخدام العميل بطاقة الائتمان (مثل بطاقة فيزا، ماستر كارد، أميريكان إكسبرس) لإتمام عملية الشراء.

- ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء بحد السحب اليومي لعمليات نقاط البيع والصراف الآلي عند إصدار البطاقة أو إعادة إصدارها أو عند تغيير حد السحب.
- ينبغي حث العملاء على تفادي اختيار أرقام سرية سهلة للخدمات المصرفية أو أرقام مرتبطة بتواريخ شخصية وتشجيعهم على تغيير هذه الأرقام دورياً.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصرف الآلي

- ينبغي على المصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من أن كافة القنوات المصرفية الآلية عبر الإنترنت آمنة، وفي حال تكبد العملاء خسارة مباشرة نتيجة ضعف الضوابط الأمنية لهذه القنوات، فإنه يتم تعويض العملاء عن أي خسائر.
- ينبغي على المصرف توفير خط هاتف مجاني لمساعدة العملاء على سهولة الإبلاغ عن العمليات المشبوهة غير النظامية أو عمليات الدخول على بياناتهم أو حساباتهم.
- ينبغي على المصرف إحاطة العملاء بكافة العمليات على حساباتهم (عمليات مدينة أو دائنة) فور حدوثها عن طريق إرسال رسائل قصيرة إلى الهاتف الجوال وتطبيق أكثر من معيار من معايير التحقق من الهوية للخدمات الإلكترونية واتخاذ الحيطة و الحذر بشأن عمليات الاحتيال الإلكتروني وفق تعليمات المصرف ذات العلاقة.
- ينبغي على المصارف التحقق من أن كافة أجهزة الصرف الآلي والخدمات الإلكترونية الأخرى تلبية احتياجات العملاء وتؤدي إلى تسهيل إنجاز التعاملات المصرفية وفق أحدث السبل.
- ينبغي على المصرف معالجة المطالبات المرتبطة بعمليات معترض عليها منفاذة عن طريق أجهزة الصرف الآلي وفق تعليمات المصرف الصادرة في هذا الشأن.
- ينبغي على المصرف إجراء صيانة دورية لكافة أجهزة الصرف الآلي والتحقق من جاهزيتها واستمراريتها في جميع الأوقات، ويفضل استبدال أجهزة الصرف التي مضى على خدمتها أكثر من تسع سنوات.
- ينبغي على المصرف استخدام تقنيات حديثة ومتطورة في مراقبة أداء أجهزة الصرف الآلي عن بعد.

- ينبغي على المصرف تداول النقد السليم واستبدال التالف وسحبه من التداول في كافة الأوقات، خاصة عند تغذية أجهزة الصرف الآلي.

التمويل الشخصي

- يلتزم المصرف بضوابط التمويل الشخصي والضوابط الأخرى ذات العلاقة الصادرة من المؤسسة.
- على المصرف قبل الموافقة على منح قرض أو أي نوع من أنواع التسهيلات الائتمانية للعميل، تقييم وضع العميل الائتماني والتأكد من قدرته على سداد مبلغ التمويل بناء على الوضع الحالي القائم للعميل.
- على المصرف الالتزام بخصم مبلغ القسط في التاريخ المتفق عليه مع العميل المقترض وبما يتلاءم مع تاريخ إيداع راتب العميل في حسابه لدى المصرف.
- على المصرف تعيين موظف مختص (مستشار ائتمان) في كل فرع من فروع لتقديم النصح والاستشارة الائتمانية للعملاء الراغبين في الحصول على تمويل أو بطاقة ائتمان.

إصدار خطاب إخلاء الطرف

- يحق للعميل تحويل راتبه إلى حساب أي بنك آخر يختاره في حال عدم وجود التزامات مالية قائمة عليه لصالح المصرف، وينبغي على المصرف إصدار خطاب إخلاء الطرف ومنحه للعميل خلال موعد أقصاه (٧) أيام عمل من تاريخ طلبه، وخلال موعد أقصاه (٣٠) يوم عمل في حال وجود بطاقة ائتمان، ماعدا الحالات الصادرة بشأنها قرارات قضائية.
- ينبغي على المصرف التوضيح للعميل كتابياً النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات معلومات الائتمان في حال سداد جزء من مبلغ المديونية وإصدار خطاب مخالصة سداد تسوية والتأكيد على عدم الإشارة إلى عبارة «مخالصة نهائية» وتلافي ذكرها في الخطاب إلا في حال سداد العميل كامل مبلغ المديونية القائمة عليه أو في حال إسقاط المصرف المبالغ المتبقية التي لم يسدها العميل من إجمالي المديونية.
- ينبغي على المصرف التقيد بما ورد في التعميم الصادر بشأن اتصال موظفي المصارف على العملاء لحثهم على سداد المديونيات المستحقة والتأكد من التزام الموظفين بمضمون التعميم (سواء موظفي المصرف أم موظفي شركة التحصيل المتعاقد معها).

الموظفون

- ينبغي على المصرف التأكد من موظفيه ذوي العلاقة بالعملاء، يتمتعوا بالآتي:
 - أ- القيام بأداء مهامهم بكفاءة وفعالية ومهنية وقادرون على تقديم الخدمات المصرفية المنوطة بهم.
 - ب- تقديم السلوكيات الجيدة والتعامل بمهنية عند خدمة العملاء الحاليين أو العملاء المحتملين في جميع الأوقات.
 - ج- لديهم الإلمام الكامل بأفضل الممارسات المصرفية حتى يتسنى لهم مساعدة العملاء.
- ينبغي على المصرف التأكد من حصول موظفيه على التأهيل المهني المطلوب والإيفاء بمتطلبات الكفاءة من خلال إلحاقهم في برامج متخصصة للحصول على شهادة مهنية تؤهلهم للتعامل مع العملاء.

التحويل والصرف الأجنبي

- يحق للبنك فرض رسوم على العميل مقابل تحويل أموال إلى خارج المملكة. يكون مبلغ الرسم ثابتاً كنسبة مئوية من المبلغ المحول، وينبغي أن تشمل الرسوم رسم المصرف المستفيد إضافة إلى أي رسم متعلق بالعملية يتم فرضه من المصرف المرسل. وينبغي إبلاغ العملاء بمبلغ الرسوم كافة قبل تأكيد عملية التحويل.
- ينبغي على المصرف التحقق من بيانات العميل المسجلة في نموذج التحويل، خاصة رقم حساب الأيبان ورقم حساب تعريف المصرف قبل تحويل المبلغ.
- ينبغي على المصرف وقبل تنفيذ عملية التحويل إبلاغ العملاء بالتاريخ المتوقع لوصول المبلغ المحول للمستفيد ومبلغ الرسوم والعمولات و صافي المبلغ الذي يستلمه المستفيد بعد خصم الرسوم والعمولات.
- ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من المصرف المرسل. وينبغي على المصرف إيداع مبلغ الحوالة المعادة في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في المصرف يصرف له المبلغ نقداً خلال يومي عمل، أو يحرر له شيك مصدق بنفس المبلغ.
- ينبغي على المصرف التوضيح للعميل أن مبلغ السحب النقدي بعملة أجنبية منفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي يخضع لسعر صرف العملة المطلوبة في تاريخ تنفيذ العملية.

- ينبغي أن يحتوي الإعلان على التحذير الآتي «يمكن لسعر المنتج/الخدمة التأثر بالتغيرات في سعر صرف العملات الأجنبية» في حال كان المنتج أو الخدمة المعلن عنها مسعرة بالعملات الأجنبية أو في حال أن قيمة المنتج أو الخدمة المعلن عنها تتأثر بسعر صرف العملات الأجنبية.

أحكام عامة

- ينبغي على المصرف توفير نسخة ورقية من مبادئ حماية عملاء المصارف ونشرها على الموقع الإلكتروني للعملاء الجدد، أو عند حصول العميل الحالي على خدمة أو منتج جديد.
- يوفر المصرف خلال ٧ أيام عمل، أو حسب الاتفاق مع العميل، المستندات الآتية في حال طلب العميل ذلك:

• صورة من النماذج الأصلية لأي خدمة أو منتج.

• صورة من الأحكام والشروط المحدثة.

• صورة من عقود الائتمان، بما في ذلك مستندات الضمانات والكفالات.

- ينبغي على المصارف الأخذ في الاعتبار الحالات الإنسانية عند التعامل مع العملاء الذين لديهم صعوبات مالية طارئة.

- على المصرف تقديم النصح والمشورة لعملائه الذين لديهم صعوبات مالية ومحاولة مساعدتهم للتغلب على هذه الصعوبات قبل المضي في اتخاذ إجراءات قانونية بحقهم.

- ينبغي على المصرف وضع ساعات عمل الفرع في المدخل الرئيسي للفرع وفي موقع المصرف الإلكتروني، ويفتح المصرف ويغلق بحسب الساعات المعلن عنها.

- لا ينبغي للبنك في جميع الأحوال التحيز ضد العملاء عند التعامل أو بيع أو استخدام أي خدمة أو منتج.

الأخطاء والشكاوى

١ - الأخطاء (الأعطال)

- لا يحق للمصارف الاستفادة من أي مبالغ معادة قد تنشأ بسبب خطأ تأخير (عطل) وعليه إعادتها إلى حساب المتضرر دون تأخير ودون انتظار المطالبة بها.
- في حال اكتشاف المصرف خطأ، أو في حال إبلاغه بحدوث أي خطأ نتيجة تقديم عميل شكوى أو مطالبة، ينبغي على المصرف عندئذ تعويض العميل والعملاء الآخرين جميعهم الذين تعرضوا لنفس الخطأ، وينبغي إكمال هذا الإجراء في غضون ٦٠ يوم عمل اعتباراً من تاريخ تحديد الخطأ الأصلي، كما ينبغي على المصرف الاتصال بجميع العملاء المتأثرين وإحاطتهم بالخطأ وبالإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها بما في ذلك إعادة المبالغ إلى حساباتهم.
- ينبغي على المصرف التحقق من استمرارية عمل أنظمتها المصرفية وجاهزيتها في تلبية احتياجات العملاء في كافة الأوقات، وتوفير البدائل عند حدوث خلل أو عطل في الأنظمة.

الشكاوى

- على المصرف التقيد بتعليمات المؤسسة في شأن ضوابط معالجة الشكاوى وفق تعليمات المصرف ذات العلاقة، مع التأكيد على توثيق استلام الشكوى وتزويد الشاكي برقم مرجع رئيس يرسل إلى هاتفه الجوال لاستخدامه في متابعة شكواه.
- على المصرف وضع آلية تقديم الشكوى في مكان واضح بمبنى المصرف وفروعه كافة وإدراجها في موقع المصرف الإلكتروني وتوفير نسخة مكتوبة للعملاء في حال رغبتهم الحصول عليها مكتوبة.
- ينبغي أن تتضمن آلية تقديم الشكوى الآتي:
 - أ) للعميل الحق في تقديم الشكوى مباشرة إلى الفرع أو عن طريق مركز الاتصال أو عن طريق الفاكس أو عن طريق موقع المصرف الإلكتروني أو عن طريق أي قناة أخرى مناسبة يحددها المصرف.
 - ب) الإدارة المسؤولة في المصرف عن دراسة الشكوى.
 - ج) اسم المسئول ورقم الهاتف الذي يتصل عليه العميل عند الحاجة إلى متابعة الشكوى.

د) الفترة الزمنية المتوقعة لإفادة المعترض في شأن شكواه على ألا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

هـ) على المصرف التواصل مع الشاكي وإحاطته في شأن شكواه خلال أسبوع من تاريخ استلامها وفي حال عدم إنهائها خلال هذه الفترة، فعليه إحاطته في موعد أقصاه (١٠ أيام عمل) بآخر مستجداتها. و) ينبغي على المصرف توثيق القناة المستخدمة في التواصل مع الشاكي والاحتفاظ بسجلاتها.

- في حال عدم رضا الشاكي عن نتيجة شكواه ورغبته تصعيدها إلى مستوى أعلى داخل المصرف أو إلى جهة خارجية، على المصارف تزويد الشاكي بالآلية المتبعة وتوجيهه إلى الجهة المناسبة في هذا الشأن.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

بالنسبة للرسوم والعمولات ينبغي على المصرف ما يلي:

- ١- تزويد العملاء بنسخة مكتوبة من جدول الرسوم والعمولات عند تقديم منتج أو خدمة أو عند توقيع عقد مع العميل أو في حال طلب العميل ذلك.
 - ٢- إبلاغ العميل بأي تغيير في الرسوم والعمولات قبل ٢٥ يوم عمل من إجراء هذا التغيير. بما في ذلك الرسوم والعمولات المفروضة من الشركة المسند لها بعض الأعمال
 - ٣- إيضاح تفاصيل احتساب الرسوم والعمولات فقط للمنتجات والخدمات التي يتعامل فيها المصرف
 - ٤- ينبغي إبلاغ العميل بالتفاصيل الكاملة لأي رسوم أو عمولات تراكمية يتم خصمها من رصيد حسابه النهائي خلال ٥ أيام عمل من تاريخ إغلاق الحساب أو نقله إلى مصرف آخر
- (أ) ٢ و ٣
- (ب) ١ و ٢
- (ج) ١ و ٤
- (د) جميع ما سبق

السؤال ٢

اختر العبارة الصحيحة:

(أ) ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء خلال يوم عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من المصرف المراسل. وينبغي على المصرف إيداع مبلغ الحوالة لمعاده في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في المصرف يصرف له المبلغ نقداً خلال يومي عمل، أو يحرر له شيك مصدق بنفس المبلغ.

(ب) ينبغي على المصرف إبلاغ العملاء خلال يومي عمل في حال لم يتمكن من إرسال أي حوالة خارجية بسبب إعادتها من المصرف المراسل. وينبغي على المصرف إيداع مبلغ الحوالة لمعاده في حساب العميل فور استلامه وفي حال عدم وجود حساب لدى العميل في المصرف يصرف له المبلغ نقداً خلال يومي عمل أو يحرر له شيك مصدق بنفس المبلغ.

السؤال ٣

- ينبغي عند الإعلان عن أي خدمة أو منتج مرتبط بدفع رسوم أن يتضمن الإعلان الآتي:

- ١- اسم وشعار المصرف وبيانات الاتصال بالمصرف.
- ٢- يجب أن يتضمن الإعلان تصريحاً باسم المنتج المعلن عنه، وبيان معدل النسبة السنوية للمنتج بشكل واضح للعميل، ولايجوز أن يتضمن الإعلان معدلات أخرى لكلفة الأجل.
- ٣- أن تشير الإعلانات والمواد الترويجية إلى مبلغ الرسوم كافة والعمولات المتعلقة باستخدام الخدمة أو المنتج.

(أ) ١ و ٣

(ب) ٢ فقط

(ج) ١ و ٢

(د) جميع ما سبق

السؤال ٤

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) ينبغي على المصرف التوضيح للعميل كتابياً النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات معلومات الائتمان في حال عدم سداد جزء من مبلغ المديونية وإصدار خطاب مخالصة سداد تسوية والتأكيد على عدم الإشارة إلى عبارة «مخالصة نهائية» و ذكرها في الخطاب إلا في حال سداد العميل جزء من مبلغ المديونية القائمة عليه أو في حال إسقاط المصرف المبالغ المتبقية التي لم يسدها العميل من إجمالي المديونية.
- (ب) ينبغي على المصرف التوضيح للعميل كتابياً النتائج المترتبة على سجله الائتماني لدى شركات معلومات الائتمان في حال سداد جزء من مبلغ المديونية وإصدار خطاب مخالصة سداد تسوية والتأكيد على عدم الإشارة إلى عبارة «مخالصة نهائية» وتلافي ذكرها في الخطاب إلا في حال سداد العميل كامل مبلغ المديونية القائمة عليه أو في حال إسقاط المصرف المبالغ المتبقية التي لم يسدها العميل من إجمالي المديونية.

السؤال ٥

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) الشمول المالي: حصول فئات المجتمع المختلفة كالفئات الضعيفة وأصحاب الرواتب المنخفضة وأصحاب الأعمال الصغيرة و المتوسطة و متناهية الصغر على الخدمات و المنتجات المالية الملائمة التي يحتاجونها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.
- (ب) الشمول المالي: حصول جميع عملاء المصرف من فئات المجتمع كالفئات الضعيفة وأصحاب الرواتب المنخفضة وأصحاب الأعمال الصغيرة و المتوسطة و متناهية الصغر على الخدمات و المنتجات المالية الملائمة التي يحتاجونها بكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة.

السؤال ٦

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) في حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الاستفادة منه خلال (١٠ أيام عمل) ينبغي على المصرف إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.
- (ب) في حال قرر العميل عدم الرغبة في الحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب ولم يباشر الإستفادة منه خلال (٧ أيام عمل). ينبغي على المصرف إعادة مبلغ الرسوم والعمولات المفروضة على العميل.

السؤال ٧

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناء على ملاءتهم المالية وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للبنك التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناء على أسباب أخرى.
- (ب) على المصرف عدم التمييز في إصدار بطاقات الائتمان للعملاء وأن تكون الموافقة أو رفض طلب إصدار البطاقة بناء على رغبة العملاء وبعد تحديد قدرتهم على تسديد المستحقات. ولا يحق للبنك التمييز في المعاملة ورفض إصدار بطاقة الائتمان لأي فئة من العملاء الراشدين بناء على أسباب أخرى.

السؤال ٨

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) ينبغي على المصرف إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيزترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المصرفية الصادرة من المصرف.
- (ب) ينبغي على المصرف إشعار العميل أن عمليات السحب النقدي المنفذة خارج المملكة باستخدام بطاقة الصرف الآلي سيزترتب عليها رسوم سحب وفقاً للتعرفة المصرفية الصادرة من المؤسسة.

السؤال ٩

اختر العبارة الصحيحة:

ينبغي على المصارف تحديث معلومات الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، بحيث تكون:

- ١- واضحة ومختصرة سهلة الفهم ودقيقة غير مضللة.
- ٢- يمكن الوصول لها دون عناء خصوصاً شروطها وميزاتها الرئيسية.
- ٣- ينبغي أن يشمل ذلك إيضاح مسؤوليات المصرف وتفاصيل الأسعار والعمولات التي يتقاضاها المصرف والغرامات والمخاطر وآلية إنهاء العلاقة وما يترتب عليها.
- ٤- توفير معلومات عن المنتجات والخدمات البديلة المقدمة من المصرف.

(أ) ١ و ٢ و ٤

(ب) ١ و ٣ و ٤

(ج) ١ و ٢ و ٣

(د) جميع ما سبق

السؤال ١٠

اختر العبارة الصحيحة:

- (أ) على المصرف التأكيد على عملائه التجاري عدم تمرير /فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، وعلى المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لبيئة نشاطه وتزويدهم بالضوابط التشغيلية اللازم الالتزام بها.
- (ب) على المصرف التأكيد على عملائه التجاري عدم تمرير /فرض أي رسوم إضافية على حاملي بطاقات الائتمان عند استخدامها في محلاتهم التجارية (Merchant Service Charge)، ولا يقع على المصرف مسؤولية متابعة إيداعات التاجر للتأكد من ملاءمتها لبيئة نشاطه وتزويدهم بالضوابط التشغيلية اللازم الالتزام بها.

نتائج التعلم من الوحدة

في نهاية هذه الوحدة ينبغي على الدارس:

- التمكن من فهم المبادئ العامة لحماية عملاء المصارف.
- فهم التعاريف الخاصة المستخدمة لصياغة المبادئ العامة لحماية العملاء.
- التعرف على الرسوم والتكاليف وتحديد الأسعار وكيفية ضبط العلاقة مع العميل في هذا الصدد.
- التعرف على الالتزامات الرئيسية الخاصة بالتعامل مع العملاء من حيث حماية البيانات والسرية، التواصل عبر الإعلان، فتح وإغلاق الحساب، البطاقات المصرفية، إصدار خطابات إخلاء الطرف.
- التعرف على كافة الأحكام المتعلقة التعامل مع الأخطاء والشكاوى الخاصة بالعملاء.

(٦)

أساسيات العمل بالبنوك المتوافقة

مع مبادئ الشريعة الإسلامية

أساسيات العمل بالبنوك المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية

• المقدمة

- ١-٦ دور ووظيفة البنوك المتوافقة مع مبادئ الشريعة الإسلامية في القطاع المصرفي
 - ١-١-٦ سياسة البنك الإسلامي
 - ٢-١-٦ خصائص البنوك الإسلامية
 - ٣-١-٦ أهداف البنوك الإسلامية
- ٢-٦ الفكر الخاص بالنظام المصرفي الإسلامي
 - ١-٢-٦ دعائم الصيرفة الإسلامية
 - ٢-٢-٦ صور استخدام الأموال في البنوك الإسلامية
- ٣-٦ الخدمات المصرفية الإسلامية
 - ١-٣-٦ تعبئة الموارد
 - ٢-٣-٦ صيغ التمويل
 - ١-٢-٣-٦ المشاركة
 - ٢-٢-٣-٦ المضاربة
 - ٣-٢-٣-٦ البيع
 - ٤-٢-٣-٦ الإجارة
 - ٥-٢-٣-٦ عقد السلم
 - ٦-٢-٣-٦ عقد الاستصناع
 - ٧-٢-٣-٦ المزارعة والمساقاة
 - ٨-٢-٣-٦ إجارة الخدمات
 - ٩-٢-٣-٦ بيع التورق

٣-٣-٦ خدمات مصرفية أخرى

١-٣-٣-٦ أعمال الصرف الأجنبي

٢-٣-٣-٦ تحويل العملات

٣-٣-٣-٦ تحصيل الأوراق التجارية

٤-٣-٣-٦ الاعتمادات المستندية

٥-٣-٣-٦ خطابات الضمان

٦-٣-٣-٦ أعمال أمناء الاستثمار

٧-٣-٣-٦ التعامل بالأوراق المالية

٨-٣-٣-٦ تأجير صناديق الأمانات

٩-٣-٣-٦ البطاقات الائتمانية

٤-٦ • منظمات وهيئات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية

• أسئلة التقييم الذاتي

• نتائج التعلم من الوحدة

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

شرح أهداف النظام المصرفي الإسلامي والفرق بينه وبين النظام التقليدي.

دراسة صور استخدام الأموال في البنوك الإسلامية

دراسة أنواع الخدمات المصرفية الإسلامية

التعرف على منظمات وهيئات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية وأدوارها.

المقدمة

تعالج هذه الوحدة ما أوجدته البنوك الإسلامية من الخدمات المصرفية التي لم تكن موجودة من قبل ذلك في القطاع المصرفي التقليدي، حيث إن للبنوك الإسلامية أسس للتعامل بين البنك والمتعامل تعتمد على المشاركة في الأرباح والخسائر، بالإضافة إلى المشاركة في الجهد من قبل البنك والمتعامل، بدلاً من أسس التعامل التقليدي القائم على مبدأ المديونية (المدين/الدائن)، وتقديم الأموال فقط دون المشاركة في العمل. كما أوجدت البنوك أنظمة للتعامل الاستثماري في جميع القطاعات الاقتصادية، وهي صيغ الاستثمار الإسلامية (المرابحة، المشاركة، المضاربة، الاستصناع،...) إلى غير ذلك من أنواع صيغ الاستثمار التي تصلح للاستخدام في كافة الأنشطة.

• ٦-١ دور ووظيفة البنوك الإسلامية في القطاع المصرفي

إن للبنوك الإسلامية دوراً هاماً في اقتصاد الدولة لكونه جهازاً فعالاً فيه، يعمل بكفاءة ويمكنه بذلك من منافسة المؤسسات المصرفية والاستثمارية غير الإسلامية، ويساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى جانب ما يحققه على المستوى الاجتماعي في تنمية التعاون والتكافل والإخاء بين أفراد المجتمع، مودعين ومستثمرين وعاملين في البنك، حيث إن البنك الإسلامي من أدوات تطبيق مبدأ التكافل الاجتماعي في النظام الإسلامي في العصر الحالي.

ولهذا فإن أي نظام مصرفي إسلامي يجب أن يتكون من ثلاثة عناصر أساسية:

أ- عدد كبير من الأطراف المشاركة لتوفير عمق للنظام.

ب- تنوع واسع من الأجهزة وذلك لمقابلة مختلف احتياجات عملاء المؤسسات المالية.

ج- سوق تبادل مصرفي إسلامي يربط بين الأطراف -المؤسسات بالأجهزة.

٦-١-١ سياسة البنك الإسلامي

توضع على ثلاثة أسس:

أولاً: ألا تخالف أحكام الشريعة الإسلامية.

ثانياً: أن يكون قادراً على الحركة والنجاح ضمن إطار الواقع المعاش بوصفه مؤسسة تجارية تتوخى الربح. ثالثاً: أن تمكنه صبغته الإسلامية من النجاح بوصفه بنكاً ومن ممارسة الدور الذي تتطلبه الحياة الاقتصادية والصناعية والتجارية من البنوك، وما تتطلبه ظروف الاقتصاد الإسلامي النامي والصناعة الناشئة. البنوك الإسلامية تختلف اختلافاً جذرياً في أسلوبها عن البنوك التقليدية، حيث إن هذه الأخيرة تستهدف أساساً الربح وليس لها هدف سوى ذلك، أما البنوك الإسلامية فهي تسعى أساساً إلى تنمية المجتمع والنهوض به مادياً، وهي لا تغفل هدف الربح لكنه في المرتبة الثانية.

أشكال استخدامات الأموال في البنوك الإسلامية:

تقوم البنوك الإسلامية بعمليات متنوعة تساعد كلها على تدعيم تنمية المجتمع ومن أبرز هذه العمليات عمليات استثماره للأموال المودعة لديها، والاستثمار يعني (استخدام الأموال الفائضة بغرض الحصول على ربح عبر فترة من الزمن) حيث إن الاستثمار بلا شك يعد من الأعمال المشروعة التي يقرها ديننا الحنيف بل يرغب فيها إلا أن ذلك مقيد بأن تكون أسس الاستثمار مشروعة.

الاستثمار في البنوك الإسلامية:

أهم الركائز والأسس التي يقوم عليها نظام الإسلام الاقتصادي هو مبدأ الاستخلاف والذي يعني (أن المال مال الله وأن البشر لا يملكون إلا حق الانتفاع به).

مبادئ الصيرفة الإسلامية:

تتمثل المبادئ الحاكمة التي قامت عليها الصيرفة الإسلامية في:

- تحريم الربا (الفائدة) في المعاملات المالية بمعنى عدم التعامل بالفائدة أخذاً أو إعطاءً وعدم تقديم القروض النقدية بفائدة.
- تحريم كافة أشكال الاحتكار ومنع الاكتناز بصوره المختلفة.
- توجيه الموارد المالية إلى قنوات النشاط الاقتصادي الحقيقي النافع للمجتمع.
- عدم توظيف الموارد المالية في مجالات يكون محلها محرم تحريماً قاطعاً مثل تجارة الخمر أو لحوم الخنزير.

• تحقيق التكافل الاجتماعي عن طريق إحياء فريضة الزكاة.

الاستثمار في الإسلام يجب أن يقتصر على العمل الصالح فقط، أما العمل المحرم فهو بعيد كل البعد عن الاستثمار الإسلامي ذلك لأن السلع التي ينتجها هذا النوع وإن كانت لها قيمة في النظم الاقتصادية الأخرى فإنها تعد خارجة عن العمل المنتج في الاقتصاد الإسلامي. وأركان الاختلاف بينهما تتمثل فيما يلي:

- ١- تقرير العمل كمصدر للكسب بدلاً عن اعتبار المال المصدر الوحيد للكسب في النشاط البنكي.
- ٢- تقرير مبدأ المشاركة في الغنم والغرم المتمثل في المضاربة والشركة الإسلامية بدلاً عن مبدأ الغنم المضمون في سعر الفائدة الثابت.
- ٣- تصحيح وظيفة رأس المال في المجتمع كخادم لمصالحه لا ككيان مستقل ينمو في معزل عن المجتمع وفي معزل عن مصالحه واحتياجاته الضرورية.

٦-١-٣ أهداف البنوك الإسلامية

تلتزم البنوك الإسلامية بتحقيق مجموعة من الأهداف التي تتناسب مع خصائصها، ومن أهم هذه الأهداف نذكر ما يلي:

- ١- توفير الجو المناسب لجذب رؤوس الأموال الإسلامية الجماعية بما يحقق لها الاستقلالية والتحرر من التبعية الخارجية التي تستنزف مواردها وتدمر اقتصادها، وبالتالي فهي تشجع الاعتماد الجماعي على الذات بين الدول الإسلامية وتقوية علاقة الترابط والتكامل بينها، واضعة بذلك حدًا لمشكلة نقص حجم المدخرات وصغر حجم التراكم الإسلامي بهذه الدول.
- ٢- تولي هذه البنوك اهتماماً بالغاً لتنمية الوعي الادخاري لدى الأفراد وترشيد سلوكيات الإنفاق عندهم، وذلك من أجل تعبئة الموارد الفائضة الناتجة عن عدم استخدام هذه الأموال وعدم الانتفاع بها، خاصة تلك التي لا تتجه إلى البنوك التقليدية بسبب تعامل هذه الأخيرة بالربا، أو نتيجة لأن تلك البنوك لا تهتم بتعبئة هذه الموارد والأموال وتجميعها باعتبارها مدخرات صغيرة، على الرغم من أن تجميعها قد يكون مصدراً لموارد مالية ضخمة إذا كان عدد هؤلاء المدخرين كبيراً.

- ٣ - استحداث أدوات مصرفية إسلامية جديدة وتحسين القائمة منها وذلك بهدف جذب المزيد من الموارد، وتوجيهها من أجل استخدامها بشكل يجعلها قادرة على تغطية وإشباع حاجات ورغبات عملائها من جهة، وتمكينها من الاستمرار والتكيف مع التغيرات التي تشهدها البيئة من جهة أخرى.
- ٤ - تهدف البنوك الإسلامية كأى مؤسسة اقتصادية إلى تحقيق ربح مناسب ومشروع، نتيجة لممارستها النشاط المصرفي مراعية في ذلك عدم المغالاة أو إلحاق ضرر بالأطراف ذات الصلة بعملها.
- ٥ - نشر الوعي البنكي الإسلامي وتطوير ثقة المواطنين بالنظام الاقتصادي الإسلامي باعتباره النظام الأمثل للتنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي للدول والشعوب الإسلامية وسبيلها للانعتاق من جملة المشاكل والأزمات المالية والاقتصادية والاجتماعية التي تعاني منها.
- ٦ - تهتم البنوك الإسلامية بتنمية الحرفيين والصناعات الحرفية والبيئية والصناعات الصغيرة والتعاونيات باعتبارها جميعاً الأساس الفعال لتطوير البنية الاقتصادية والصناعية في الدول الإسلامية والإفادة من تجارب الدول الإسلامية التي تمت في هذا المجال وتوسيع قاعدة الملكية والمشاركة في المجتمع.
- ٧ - محاولة القضاء على البطالة وزيادة عدد العاملين مع التركيز على تنشيط الاستثمار وذلك من خلال التوظيف الأمثل لموارد البنك في المشاريع والاستثمارات المباشرة التي تقوم إما على تأسيس شركات جديدة، أو توسيع وتطوير القائمة منها.
- ٨ - تقديم الخدمات الاجتماعية التي تسهم في تطوير وتلبية احتياجات المجتمع من خلال خدمة أفراد الأكثر حاجة وذلك بالإسهام في إنشاء مشاريع خيرية، منح القروض الحسنة، جمع أموال الزكاة واستخدامها في المجالات المخصصة لها .
- ٩ - محاربة الاحتكار بشتى أنواعه بإتاحة أدوات تضمن التوزيع العادل للثروة وتحقيق الأمن والاستقرار .

• ٦-٢ الفكر الخاص بالنظام البنكي الإسلامي

١-٢-٦ دعائم الصيرفة الإسلامية

يقوم الأساس الفكري للصيرفة الإسلامية على فكرتين:

• **الأولى:** النقود ليست سلعة كسائر السلع تباع وتشتري بجنسها بأزيد من قيمتها ولكن لها أحكام خاصة وردت في باب خاص بها في الفقه تحت مسمى [باب الصرف] وهو يوضح أن النقود يجري فيها الربا ولهذا يحرم بيعها بأزيد من قيمتها من جنسها ولا تسترد بأزيد من قيمتها عند إقراضها لأن البيع بأزيد من القيمة وكذلك رد القرض بأزيد منه يُعد من الربا الذي حرّمته الشريعة الإسلامية وبذلك تصبح وظيفة النقود محصورة في كونها وسيطاً للتبادل ومخزناً للقيمة وأنها أداة لتقويم أثمان الأشياء وبالتالي فهي ليست سلعة خاضعة للعرض والطلب وإنما هي مقياس للقيم فقط تؤدي وظيفتها في الحفاظ على استقرار المعاملات المالية دون التأثير المباشر في قيمة السلع والخدمات. عمل البنوك الإسلامية قائم على استبعاد الفائدة كعائد على رؤوس الأموال المستثمرة وإنما يأتي العائد من خلال التعامل بموجب العقود الخاصة بالمعاملات التي تنظم حركة الأموال في قنوات النشاط الاقتصادي الحقيقي النافع للمجتمع والتي هي بذاتها أدوات التمويل الإسلامية المطبقة من خلال النظام البنكي الإسلامي.

• **الثانية:** مع التسليم بوجود فوارق في الدخول بين الطبقات الاجتماعية المختلفة إلا أن الإسلام لا يجعل ذلك سبباً في التفرقة بين الناس في الحقوق والواجبات أو المنزلة عند الله عز وجل وإن كانت تلك الفوارق ضرورية كي يستخدم الناس بعضهم بعضاً لتدور عملية الإنتاج ويسعى الناس إلى الكسب والرزق فيستفيد كلا الطرفين في النهاية (المعطي للأجر والآخذ له). وعليه فإذا وجد ذوو الدخول المحدودة الذين لا يتحصلون من الدخل إلا على ما هو أدنى من حد الكفاية كان لزاماً على الأغنياء سد عوزهم من أموالهم الخاصة، ولذلك كانت فريضة الزكاة التي تضعها البنوك الإسلامية نصب أعينها وتنشئ لها الإدارات المتخصصة داخل هيكلها الرئيسية هذا بالإضافة إلى تفعيل نظام القروض الحسنة الممنوحة للأفراد ذوي الحاجات والتي تسدد دون أية عوائد أو مصاريف وعلى آجال مناسبة.

٦-٢-٢ صور استخدام الأموال في البنوك الإسلامية:

إن ضخ الأموال في القنوات الاستثمارية المختلفة هو من أهم الأدوار التي تقوم بها البنوك الإسلامية حيث تعتمد على مجموعة من أدوات استخدام الأموال المستمدة من الفقه الإسلامي والتي تقوم بصفة أساسية على مفهوم (المشاركة والبيع). وفيما يلي تفصيل لتلك الأدوات والأساليب التي تتحدد علاقة البنك بالعملاء المستثمرين وفقاً لها:

- المضاربة
- البيع
- المشاركة
- الإجارة
- المزارعة والمساقاة
- عقد السلم
- بيع التورق
- إجارة الخدمات
- عقد الاستصناع

٦-٣ الخدمات المصرفية الإسلامية

تقدم البنوك الإسلامية خدماتها من خلال جمع الموارد ومن ثم استخدامها في مسالكها الشرعية.

٦-٣-١ تعبئة الموارد:

تسعى البنوك الإسلامية إلى حشد وتعبئة الموارد باعتبارها مستلزمات تمكنها من القيام بمهامها المختلفة حيث تقسم هذه الموارد أو المصادر إلى نوعين: مصادر داخلية وأخرى خارجية.

١- المصادر الداخلية: وتتمثل هذه المصادر في:

أ- رأس مال البنك:

ويمثل الأموال المدفوعة من المساهمين، حيث يتم بواسطته تجهيز البنك حتى يتمكن من القيام بعمله، كما له دور آخر يتمثل في تمويل عملائه في بداية نشأة البنك وهو بمثابة ضمان للمودعين في حالة تعرض البنك للخسارة.

ب- الاحتياطات:

تتمثل في الأموال المقطوعة من الأرباح الصافية للبنك، حيث تعد مصدرًا من مصادر التمويل الذاتي، وهي الأخرى تعتبر بمثابة ضمان للمودعين، تتسم بالمرونة وقابلية التعديل باعتبار أن البنك يستطيع الإضافة إليها أو الخصم منها، وهي على أنواع فمثلاً نجد الاحتياطات الاختيارية، القانونية، النظامية... إلخ، وعليه فإن دور الاحتياطات في البنوك يتلخص في دعم مركزها المالي والمحافظة على سلامة رأسمالها، وعلى ثبات قيمة ودائعها وموازنة أرباحها.

ج- الأرباح المحتجزة:

وهي «تلك الأرباح الفائضة أو المتبقية بعد إجراء عملية توزيع الأرباح الصافية للبنك أو الشركة المالية على المساهمين».

د- المخصصات:

هي مبالغ مقطوعة من الأرباح لمواجهة مخاطر محتملة الحدوث في المستقبل كخطر عدم السداد أو خيانة الأمانة أو إفسار بعض الشركاء وعدم كفاية ضمانته والتزاماته لدى البنك... إلخ، حيث تعتبر مخاطر عمليات الاستثمار من أهم المخاطر التي توجه إليها هذه المخصصات.

٢- المصادر الخارجية: وهي مختلف الودائع التي يضعها العملاء في البنك، حيث تعرف الوديعة المصرفية على أنها: «الأموال التي يعهد بها الأفراد أو الهيئات إلى البنك، على أن يتعهد البنك برد مساوٍ لها إليهم أو نفسها عند الطلب أو بالشروط المتفق عليها»، ومن أهم هذه المصادر نذكر:

أ- الحسابات الجارية:

وتتمثل في الودائع تحت الطلب، يقوم أصحابها بإيداعها في البنك للحفاظ عليها من جهة، وسهولة استخدامها في العمليات اليومية من جهة ثانية، حيث تتميز هذه الحسابات بقدرة صاحبها على سحب جزء منها أو كلها في أي وقت شاء، وذلك باستخدام الشيكات وأوامر الصرف مقابل عمولة بسيطة يأخذها البنك الإسلامي نظير إدارته لهذه الحسابات، وهذا يعني أنه لا يمكن الاعتماد عليها في التوظيفات طويلة الأجل، وحتى توظيفها في الأجل القصير يستلزم الحيطة والحذر من قبل البنك وذلك حتى يتجنب الوقوع في صعوبات قد تهدد قدرته على الوفاء بالتزاماته نحو أصحاب هذه الحسابات.

وتعد الأرباح الناجمة عن تشغيل هذه الحسابات من حق البنك وحده باعتباره ضامن لرد قيمة الودائع، حيث تعامل معاملة القرض (الدين) الذي يكون في ذمة البنك والذي يكون ملزماً بإعادته حتى وإن كانت نتيجة توظيفاته لهذه الودائع هي الخسارة وبدلاً من ذلك تحدد هذه العمولة على أساس التكلفة الفعلية التي تحملها البنك لأنه لا يجوز له استخدامها كوسيلة لتحقيق الربح.

ويمثل هذا النوع من الودائع مصدراً مهماً من مصادر تحقيق الأرباح في البنوك الإسلامية وذلك في حالة ما إذا كانت تمثل نسبة كبيرة من إجمالي الودائع باعتبارها مصادر غير مكلفة.

ب- الودائع الادخارية (حسابات التوفير):

وهي عادة ما تكون صغيرة الحجم، يضعها أصحابها في البنك بغرض الادخار والتوفير لمتطلبات المستقبل أو الحالات الضرورية غير المتوقعة، حيث يعطى أصحابها دفتر توفير، ويمكن لهم سحبها عند حاجتهم لها، أو أخذ إذن من إدارة البنك وذلك على حسب الشكل الذي تأخذه هذه الودائع ففي: - حالة عدم تفويض صاحب الوديعة للبنك باستثمار وديعته، فإن هذه الودائع تأخذ شكل الودائع الجارية، حيث يمكن له سحبها كلها أو جزء منها في أي وقت، ولا يحصل أصحابها على مقابل أو أرباح لأنها تعتبر بمثابة قرض يضمن البنك الإسلامي إرجاعه.

- أما في حالة تفويض صاحب الوديعة للبنك باستثمارها، فإن البنك الإسلامي هنا يخير صاحب هذه الوديعة بين أن يودعها بشكل كامل في حساب الاستثمار أو جزء منها، وفي كلا الحالتين يحصل صاحب الوديعة على أرباح حسب نسبة مشاركة وديعته في الاستثمار ويتحمل أيضاً الخسارة وذلك بالطبع إن لم يكن البنك قد تعدى أو قصر في القيام بعمله، أي على حسب نتيجة الاستثمار ووفقاً لمبدأ (الغنم بالغرم). كما أنه لا يمكنه السحب من الجزء المستثمر إلا بإشعار الإدارة وأخذ الإذن منها .

ج- حسابات الاستثمار (ودائع لأجل):

هي الأموال التي يودعها أصحابها بغرض الحصول على عائد من عملية استثمارها، وما يميز هذه الحسابات أن البنوك الإسلامية لا تضمن هذا العائد كما لا يوجد التزام برد هذه الأموال كاملة في تاريخ استحقاقها وتقوم العلاقة بين البنك وأصحاب هذه الحسابات على المضاربة سواء كانت مطلقة والتي يكون فيها للبنك الحق في استثمار هذه الودائع في أي مشروع من مشاريع البنك سواء كان داخلياً أو خارجياً حيث تدعى هذه الحسابات بحسابات الاستثمار المشترك (العام)، أم كانت مضاربة مقيدة والتي فيها يشترط أصحاب هذه الحسابات نوعية المشاريع التي سوف تستثمر فيها أموالهم، وفي هذه الحالة تكون أمام حسابات الاستثمار المخصص وما يلاحظ هنا أنه لا يمكن لأصحاب هذه الحسابات سحب ودائعهم سواء بكاملها أم جزء منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة للوديعة (أي عند حلول تاريخ استحقاقها)، ويتحمل أصحاب هذه الحسابات نتيجة الاستثمار مهما كانت، وفقاً لمبدأ الغنم بالغرم والخراج بالضمان، حيث تمثل هذه الحسابات مصدراً مهماً من مصادر الأموال بالنسبة للبنوك الإسلامية.

٦-٣-٢ صيغ التمويل

تعتمد البنوك الإسلامية إلى تعبئة الموارد بغية توجيهها إلى الاستثمارات التي تخدم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، فهي بذلك تقبل الودائع بهدف استثمارها في مشاريع تتوافق وأحكام الشريعة الإسلامية، ولأن العلاقة بين البنك الإسلامي ومودعيه تحكمها المشاركة في الربح والخسارة، استلزم ذلك عليه أن يأخذ الحيطة والحذر الشديدين عند انتقائه لها، وهذا يعني ضرورة قيامه بدراسة جدوى قبل القبول بتمويل أي منها، أو الاستثمار فيها.

وتقوم البنوك الإسلامية هنا بممارسة نشاط الاستثمار وتمويل المشاريع باستخدام صيغ هي في أصلها عقود معروفة في الفقه الإسلامي تم تكييفها لتتلاءم مع طبيعة عمل البنك الإسلامي باعتباره وسيطاً مالياً، حيث تدعى هذه الصيغ بصيغ التمويل والتي يمكن تقسيمها إلى:

٦-٣-٢-١ المشاركة

وهي إحدى الصيغ التي بموجبها يشترك البنك مع أحد عملائه في مشروع معين لكل منهما جزء ثابت من رأس المال، وقد يكون هذا المشروع تجارياً أي قائم على شراء وتسويق سلعة معينة مثل السيارات أو آلات طباعة أو مواد غذائية من خلال صفقة معينة يتفق على تحديد تكلفتها الإجمالية حيث يعقد البنك مع عميله عقد شركة في شراء وتسويق هذه السلع وكل طرف منهما يشترك بحصة معلومة في رأس المال على أن يقسما عائد هذه الصفقة من الربح بعد الانتهاء من تسويقها بحسب رأس مال كل منهما بعد خصم حصة القائم بالإدارة من إجمالي الإيرادات أو على نحو ما يتفقان عليه أما الخسارة فيتم تقسيمها حسب رأس المال لا غير.

هذا وقد يكون المشروع إنتاجياً في أي قطاع من قطاعات الإنتاج صناعياً كان أو زراعياً أو خديماً فيسهم كل طرف بحصة في رأس مال المشروع وتنتشأ بينهما شركة مساهمة وذلك وفق القواعد القانونية للشركات المساهمة.

والقاعدة الأساسية في عقود الشركة هذه والتي تحكمها فقهاً هي قاعدة (الغنم بالغرم) أي أن الشريكين كما أن لهما أن يقسما سوياً أرباح الشركة فلا بد أن يتحمل كل منهما نصيبه من الخسارة إن حدثت دون أن يلقي عبئها على طرف واحد فقط.

٦-٣-٢-٢ المضاربة

المضاربة في الشريعة مأخوذة من الضرب في الأرض أي السعى فيها طلباً للرزق والمعاش، وعقد المضاربة في الشريعة هو عقد بين طرفين أحدهما يملك المال ولا يملك الخبرة في تشغيله واستثماره وهذا يسمى (رب المال) والطرف الآخر لديه الخبرة في تشغيل الأموال في الأسواق ولكنه لا يملك المال وهذا يسمى مضارب بعمله. ويتفق رب المال مع صاحب العمل على أن يعطيه مالاً يستثمره له والربح يقسم بينهما بنسبة معلومة شائعة في الربح وليس من رأس المال. أما الخسارة فإن حدثت فيتحملها رب المال وحده

والعامل في المال يتحمل خسارة جهده وعدم حصوله على عائد، هذا إذا لم يكن المضارب بعمله مقصراً وأهمل في عمله على نحو تسبب في تحقيق الخسارة أو هلاك رأس المال أو بعضه، أما إذا كان مقصراً وثبت عليه ذلك فهو يضمن تلك الخسارة التي تحققت ولا شيء على رب المال. وهذا النموذج من العقود يقوم في الأساس على الأمانة من جهة المضارب بعمله والصدق والإخلاص وهي من الصفات الجديرة بغرسها في نفوس التجار ورجال الأعمال لأن المضاربة باب عظيم الفائدة للنشاط الاقتصادي حيث يوجد كثير من الناس لديهم الكفاءة والقدرة على تشغيل الأموال ولكنهم مفتقدون للمال وبذلك تيسر عقود المضاربة فتح أبواب الرزق لكثير من العاملين وزيادة حركة التجارة. كما أن عقد المضاربة يمكن أن يقوم بدور فعال في تدبير الموارد المالية لتمويل مشروعات البنية الأساسية والمشروعات الإنتاجية الكبيرة ذات التكلفة الرأسمالية المرتفعة والتي تقوم بها الدولة أو الشركات الخاصة دون اللجوء إلى الاقتراض من أسواق المال المحلية أو الدولية أو الحكومات. وذلك إذا ما طرحت تكلفة التمويل في صورة صكوك تتيح لحملتها الاشتراك في أرباح هذه المشروعات وتكون قابلة للتداول في أسواق رأس المال.

٦-٣-٢-٣ البيع

شراء السلع وبيعها للعملاء يمثل أحد أشكال عقود المعاملات التي تقوم بها البنوك الإسلامية على أساس البيع الآجل؛ أي بتقسيم ثمن المبيع على آجال يتفق عليها البنك مع العميل طالب الشراء. وأهم أشكال هذه البيوع هو ما يعرف ببيع المرابحة حيث إن عقد شراء السلعة المبيعة يوضح تكلفة الشراء الفعلية ويضيف إليه البنك مبلغاً يزيد عليه بالاتفاق مع المشتري على تلك الزيادة وهي تمثل ربح البنك في هذه الصفقة. أي أن البنك يوضح التكلفة الفعلية ومبلغ الربح المتفق عليه والذي يحمل على قيمة السلعة لتحديد ثمن البيع الإجمالي الذي يتحمله المشتري.

هذا ويتم تحديد قيمة السلعة وربحية البنك بين كل من البنك والعميل قبل إبرام عقد البيع فإذا اتفق الطرفان وأصدر العميل أمره إلى البنك بشراء السلعة أبرما بينهما وعداً يسمى وعداً بالبيع، وإذا قام البنك بشراء السلعة بالفعل بناء على توجيهات العميل يخطر العميل طالب الشراء بتوافر السلعة لدى البنك لكي يحضر لاستلامها. وعند الاستلام يتم تحرير عقد البيع النهائي الذي بموجبه تنتقل ملكية السلعة المبيعة إلى العميل، ويترتب على ذلك التزام العميل بسداد ثمن البيع للبنك على النحو المتفق عليه في العقد وخلال الفترة الزمنية المحددة.

وهذه الطريقة التي تعرف ببيع المرابحة تعطي للعميل المشتري ميزة لا تتحقق في أساليب البيع الأخرى مثل بيع المساومة. وهذه الميزة هي أن البنك لو استطاع عند قيامه بشراء السلعة من السوق أن يحصل على خصم من البائع يخفض تكلفة السلعة عما هو محدد بعقد الوعد بالبيع والذي سبق وأن اتفق عليه البنك مع العميل فإن المبلغ المخصوم يكون شرعاً من حق العميل طالب الشراء ويتم بموجبه تخفيض القيمة البيعية بمقدار هذا الخصم ولا يكون هذا الخصم من صالح البنك. كما أن هذا الأسلوب يعطي العميل الحق شرعاً في رد المبيع وفسخ عقد البيع إذا ثبت أن البنك قد حدد للسلعة ثمناً أكبر من الثمن الذي اشتراها به. فالعلاقة البيعية هنا لا بد أن تقوم على الإفصاح والشفافية وعدم التغرير بالمشتريين وعدم التذليس عليهم ولهذا فإنها تسمى ببيع الأمانة.

٦-٣-٢-٤ الإجارة

عقد الإجارة هو من العقود الشرعية المعلومة في الفقه الإسلامي وأساسه أنه بيع لمنافع الأشياء مع بقاء أصولها في ملكية البائع. أي أنه بموجب عقد الإجارة يبيع مالك الأصل منفعته أو الخدمة المنوطة بذلك الأصل وتظل ملكية الرقبة للبائع وذلك مقابل أجر يدفعه المستأجر للأصل الذي استأجره يتفق عليه بين الطرفين وذلك في خلال مدة معلومة هي مدة الإجارة للأصل، فإذا انتهت المدة يعود الأصل إلى ماله والذي يملك بعد ذلك أن يبيعه لأي جهة سواء كانت تلك الجهة هي المستأجرة للأصل ابتداءً أو غيرها كما يملك أيضاً أن يؤجره إلى أي جهة أخرى، فضلاً عن أن هناك أسلوب الإيجار المنتهي بالتمليك.

والفائدة الحقيقية من عقد الإجارة هي أن الأصول الرأسمالية التي يحتاج إليها العملاء مثل الأوناش الضخمة والأجهزة أو الآلات ذات التكلفة المرتفعة وغيرها قد تكون تكلفتها أكبر بكثير مما يحتمله رجال الأعمال فيمكن للبنك بما لديه من أموال أن يوفر تلك الأصول ويؤجرها إلى رجال الأعمال مقابل أجره عن الأصل يتفق عليها وخلال فترة زمنية يحددها عقد الإجارة. وبذلك يتحصل المستأجر على منفعة الأصل مقابل تكلفة محددة تكون في مقدوره عادة. وبلا شك أن هذا الأسلوب من المعاملات يحقق العديد من المزايا للمستأجرين حيث يوفر لهم جزءاً كبيراً من السيولة النقدية التي يمكن توجيهها إلى التشغيل دون اللجوء إلى الاقتراض لشراء وملكية هذه الأصول كما أن تكلفة الإجارة تحمل على حساب الأرباح والخسائر وبالتالي

فهي لا تدخل ضمن الوعاء الخاضع للضريبة كما أن إجارة الأصل تساعد المستأجر على تجديد الأصول المستأجرة التي يحتاج إليها وفقاً لأحدث التطورات في مجال تكنولوجيا الأجهزة والمعدات كما أن تكاليف الصيانة عادة ما تتحملها الشركات المؤجرة للأصل حتى يبقى الأصل على حالته التي تمكن المستأجر من الانتفاع به.

٦-٣-٢-٥ عقد السلم

قد يكون لعقد السلم بعض المواصفات المتعلقة به وتميزه عن عقود البيع المعهودة التي تسلم فيه السلع للمشتري في الحال ويدفع ثمنها للبائع بناء على عقد البيع المبرم بين طرفيه أو تسلم فيه السلع مع تقسيط الثمن على آجال حسبما يتفق عليه بين طرفي العقد وهذه المواصفات الخاصة بعقد السلم نابعة من طبيعة ذلك العقد حيث إنه عقد بيع يقع على سلعة غير موجودة وقت التعاقد وغير مشاهدة للمشتري ولكن وجودها ممكن في الزمن المستقبل مثل بيع التمر والقمح والأرز والذي لم يأت بعد حين حصاده وجمعه وعلى ذلك فقد أحيط هذا العقد ببعض القيود التي تهدف في المقام الأول إلى الجدية مع إمكانية تسليم السلعة المبيعة وفقاً للمواصفات المتفق عليها وتسليم الثمن للبائع. وهذه القيود الدقيقة التي أحيط بها العقد من ضرورة تحديد نوع المبيع وجنسه وصفته ووزنه وكيله لتهيئه صلى الله عليه وسلم عن بيع الإنسان ما لا يملك بحيث لا يجوز أن يقع عقد البيع على نفس السلع الغائبة.

ولكن نظراً لحاجة الناس إلى مثل هذا النوع من المعاملات رخص رسول الله صلى الله عليه وسلم في هذا البيع الذي عرف باسم عقد السلم أو عقد السلف، والذي يقوم على أن يبيع المرء سلعة محددة الوزن والكمية والنوع والصفة والجنس مع تحديد زمن ومكان التسليم على أن يدفع المشتري الثمن نقداً في مجلس التعاقد. وأجازت الشريعة الإسلامية هذا البيع على ذلك النحو لأن الناس كانوا يحتاجون إلى الأموال على أن يسدوها عندما يحصدون زراعاتهم ومحاصيلهم فأباح لهم الشريعة أن يبيعوا مثل هذه المحاصيل التي لم تجمع بعد بموجب عقد السلم السابق ذكره فينتفع البائع بالثمن وينتفع المشتري بالسلعة عند استلامها. وبذلك تتحقق المصلحة لطرفي العقد دون غرر أو غبن على أحدهما.

٦-٣-٢-٦ عقد الاستصناع

وهو عقد مع صانع على شراء ما سيتم صنعه من سلعة محددة المواصفات كالشبابيك أو الأبواب أو العفارات أو السفن أو الطائرات... إلخ. وهو أساس لكثير من عقود بيع السلع التي تتم على هذه الصورة في عالمنا اليوم، ويتم تسليم السلعة في زمنها المستقبل بناء على الاتفاق المبرم بين طرفي العقد مع دفع كامل الثمن أو بعضه وتأجيل بعضه إلى حين استلام السلعة المصنعة.

٦-٣-٢-٧ المزارعة والمساقاة

تقوم المزارعة بأن يقدم أحد الأشخاص أرضاً زراعية يملكها إلى آخر ليقوم بزراعتها على أن يكون ناتج الزرع بينهما حسب الاتفاق الذي يرتضيانه. والمساقاة هي قيام شخص بالعناية بأرض شخص آخر مزروعة بأشجار الفواكه أو النخيل مثلاً مقابل حصة من ثمارها كالنصف أو الثلث أو الربع حسبما يتفقان عليه.

٦-٣-٢-٨ إجارة الخدمات

شرعت الإجارة لتملك المنفعة مقابل عوض وللمستأجر (مالك المنفعة) الحق في بيع حق الانتفاع المملوك له للغير بموافقة المؤجر الأصلي بمقابل يساوي أو يقل أو يزيد عن الأجرة المدفوعة للمؤجر الأصلي. وعلي هذا فإن إجارة الخدمات تعني بيع خدمة ما للانتفاع بها مقابل قيام مشتريها بسداد قيمتها بالكامل أو على دفعات على حسب الاتفاق مع إمكانية قيام المستأجر ببيعها إلى شخص آخر مقابل أجرة مختلفة وبشروط سداد مختلفة أيضاً، وفي الواقع البنكي يقوم البنك الإسلامي بشراء حق انتفاع العديد من الخدمات من مؤجريها مثل شركات الخدمات المتخصصة في المجالات المختلفة كشركات الطيران ووكالات السياحة والسفر والمدارس والجامعات والمستشفيات مقابل قيمة محددة نقداً ثم يبيع هذا الحق لعملائه بعقود إجارة موازية مقابل أجرة مؤجلة أو على أقساط مع تحقيق هامش ربح مناسب.

وبذلك يقوم البنك بتوفير التمويل الإسلامي اللازم لتغطية مصاريف الدراسة والتعليم والسفر والسياحة الدينية والعلاج الطبي والعمليات الجراحية وعمليات الصيانة والنظافة والاشتراك في النوادي الرياضية وغيرها بما يلبي حاجة الأفراد بالمجتمع.

٦-٣-٢-٩ بيع التورق

يختلف معنى بيع التورق عن مفهوم التوريق.. فالتوريق معناه طلب الورق أي النقد والمقصود هنا عموم النقد واستورق الرجل أي طلب الورق أي الحصول على نقود. والتعريف الاصطلاحي لبيع التورق هو أن يشتري الرجل سلعة نسيئة (أي بالأجل) ثم يبيعهها لغير بائعها الأول نقداً بأقل مما اشتراها به في الغالب ليحصل بذلك على النقد.

وقد أجاز جمهور العلماء على إباحة التورق لعموم قوله تعالى (وأحل الله البيع وحرم الربا) البقرة الآية: ٢٧٥ ولأنه لم يظهر فيه قصد الربا ولا صورته، وكذلك لأن الأصل في العقود والمعاملات الإباحة حتى يقوم الدليل على تحريمها، كما أن الحاجة داعية إليه لقضاء دين أو زواج أو علاج وما إلى ذلك من الحاجات التي تعرض للناس في معيشتهم اليومية ومتطلباتهم الأسرية مثل إجراء تشطيبات أو تجهيزات للمنزل أو غيره مما لا يتيسر الحصول عليه بعقود السلم أو المرابحة، كما أن المحتاج قد لا يجد في الغالب من يساعده على قضاء حاجته بالتبرع أو القرض الحسن إلا أن العلماء قد اشترطوا أن يكون العميل فعلاً في أشد الاحتياج للنقد ولا يستطيع الحصول عليه من أي مصدر آخر لأن ترك الأمور بدون هذا المحدد قد يكون له آثار سيئة على الاقتصاد عامةً وانتشار ظاهرة حرق البضائع المعروفة.

٦-٣-٣ خدمات مصرفية أخرى

لا يتوقف عمل البنوك الإسلامية فقط على حشد الموارد وتوظيفها باستخدام الصيغ المذكورة سابقاً، وإنما يتعداه إلى تقديم خدمات مصرفية أخرى يتمثل أهمها فيما يلي:

٦-٣-٣-١ أعمال الصرف الأجنبي:

وتتمثل هذه الخدمة في عملية بيع وشراء العملات الأجنبية بسعر صرف يتم الاتفاق عليه بين طرفي العقد حيث يكون محدداً بسعر اليوم (السعر الحالي)، وتتشابه البنوك الإسلامية في أداء هذه الخدمة مع البنوك التقليدية ما دامت عملية التفاضل تتم حالياً، حيث تتحصل البنوك على أمرين يتمثل الأول في تحقيقها لأرباح تكون ناتجة عن الفرق بين سعري البيع والشراء لهذه العملات، ويتمثل الثاني في تلبية حاجة عملائها خاصة التجار الذين يعتمد عملهم على الاستيراد والتصدير حيث توفر لهم الحماية خاصة ضد تقلبات أسعار الصرف.

٦-٣-٣-٢ تحويل الأموال:

تعرف الحوالة على أنها: «أمر كتابي يصدره المتعامل إلى البنك يتضمن دفع مبلغ معين من النقود إلى شخص آخر في مدينة أو دولة أخرى. وأطراف الحوالة هم المحول، والمحول إليه (المستفيد)، والبنك الذي يتولى مهمة التحويل»، حيث يأخذ البنك لقاء هذه العملية أجرًا يتحدد وفقًا للمصاريف التي يتحملها إضافة لهامش ربح يكون ثمنًا لأتعبه، ويمكن أن يزيد الأجر عند ارتفاع المبلغ المحول وذلك إذا ما تأكد الفنيون لديه من أن التكلفة تختلف باختلاف المبلغ المحول، حيث يمكن استخدام في هذه العملية مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة مثل الهواتف، البريد، شيكات حوالة مصرفية... إلخ، ويمكن أن يتم إجراء عملية التحويل للنقود على مستويين:

الأول: تحويل النقود داخليًا، وهو ما يعني أن عملية التحويل تكون ضمن نفس الدولة حيث يقوم طالب التحويل بإيداع مبلغ لدى البنك الذي سيشرف على هذه العملية أو يتولى البنك عملية سحبه بنفسه من حسابه الجاري إذا كان هذا الحساب يغطي المبلغ المحول، ليقوم البنك بعدها بتحويل المبلغ إلى عنوان المستفيد.

الثاني: تحويل النقود إلى الخارج، وفيه تكون عملية التحويل موجهة إلى بلد آخر، يدفع من خلالها طالب التمويل إلى البنك مبلغًا مقيمًا بالعملة الوطنية - أو يسحبه مباشرة من الحساب الجاري - ليعطيه هذا الأخير (البنك) تحويلًا على مصرف في بلد آخر، يتضمن مبلغًا معادلًا له يكون مقيمًا بعملة أخرى، وما يلاحظ هنا أن هذه العملية تجمع بين معاملتين: الأولى هي عملية صرف العملات، أما الثانية فهي القيام بتحويل العملة الأجنبية إلى البنك في بلد آخر، وهذا يعني أن البنك يتلقى عمولتين، عمولة لقاء قيامه بصرف العملة الوطنية إلى العملة الأجنبية بشرط أن يتم التعامل بسعر الصرف الحالي، والأخرى لقاء قيامه بعملية تحويل العملة إلى الخارج.

٦-٣-٣-٣-٣ تحصيل الأوراق التجارية:

تعرف الأوراق التجارية على أنها: «صكوك ثابتة التداول، تمثل حقاً نقدياً وتستحق الدفع بمجرد الاطلاع أو بعد أجل قصير، وجرى العرف على قبولها كأداة للوفاء، ويقصد بعملية تحصيل الأوراق التجارية جعل البنك نائباً عن العميل في جميع الأموال الممثلة في الأوراق التجارية من المدينين وقيدها في حساب العميل أو تسليمها له نقداً».

وعليه فإن البنك الإسلامي لا يقوم بخصم هذه الورقة، وإنما تحصيلها لصالح عملائه لقاء أجر معين باعتبارها وكالة، بشرط أن يكون هذا الأجر مبلغاً مقطوعاً يمثل أجره محددة عن كل ورقة تجارية وذلك مقابل عمليات الحفظ والتسجيل والمتابعة والتحصيل التي يقوم بها البنك الإسلامي، ويحق للبنك هنا الحصول على هذا الأجر بمجرد قيام العميل بالمطالبة بقيمة الورقة التجارية حتى وإن لم يتم ذلك العميل بتحصيل قيمة الكمبيالة فعلاً.

تتكون الأوراق التجارية من: سند السحب، سند الأمر (السند الإذني أو الكمبيالة) والشيك، حيث عادة ما تمثل هذه الأوراق بالنسبة للبنك الإسلامي ضمان أو تأمين لوفاء بعض عملائها بمديونيتهم وتأكيداً لجديتهم في التزامهم بتعهداتهم تجاهها في العقود المبرمة معهم، أو تقوم هي بضمان عملائها للوفاء بقيمة كمبيالات وقعوها لتجار آخرين تعاقدوا معهم للحصول على معدات أو سلع لازمة لعمليات ساهم البنك فيها بأمواله.

٦-٣-٣-٤ خطابات الضمان:

يعرف خطاب الضمان على أنه: « تعهد كتابي من البنك بناء على طلب عميله بدفع مبلغ معين لطرف ثالث، فبدلاً من قيام العميل بدفع المبلغ نقداً كتأمين للوفاء بالتزاماته فإنه يقدم خطاب ضمان مصرفي بالمبلغ المطلوب»؛ حيث تعتبر هذه الخطابات بمثابة ضمان لجدية العميل لتأدية ما عليه للطرف الثالث، وعادة ما تستخدم أكثر في مجال المناقصات، المزادات وعمليات المقاوله سواء كانت داخلية أم خارجية في دول أخرى، وتقوم البنوك الإسلامية بإصدار هذه الخطابات على أساس الوكالة والكفالة، فإذا كان الخطاب مغطى بالكامل فإنه يعتبر بمثابة وكالة يستحق عليها البنك أجر، أما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى بالكامل فإن الجزء الآخر يدخل ضمن الكفالة ولا يحق للبنك أخذ عمولة عليه ولكن بإمكانه استحقاق المصاريف الإدارية التي تحملها أثناء إصدار خطاب الضمان، وفي حالة ما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى كلياً فهو يدخل ضمن الكفالة التي لا يستحق عليها أخذ عمولة ما عدا المصاريف التي تحملها عند إصداره الخطاب. لقد أصبحت خطابات الضمان أعمالاً يومية متكررة في أسواق التجارة والأعمال، وهذا يعني أن البنك سيضطر إلى منح الخطابات خاصة غير المغطاة بدون أخذ مقابل عليها (لأنها كفالة)، وهذا لا يخدم هدف البنك الإسلامي والمتمثل في تحقيق الربح، وإنما يجعل عمله منحصرًا في عمليات التبرع وأعمال الخير والبر.

٦-٣-٣-٦ أعمال أمناء الاستثمار:

تساهم هذه الخدمة في إيجاد أجهزة بحوث متطورة للسوق والعملاء يمكن من خلالها التعرف على حاجات ورغبات عملائها، ومن ثم العمل على تلبيةها، حيث يعتبر موظفي أمناء الاستثمار الموظفين الأكثر التصاقاً بالعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة مما يساعدهم على الوصول إلى كم مناسب من المعلومات حول حاجات ورغبات هؤلاء المتعاملين ومن ثم تطوير خدمات البنك بما يساهم في تلبية تلك الاحتياجات، فمثلاً خدمة البيع التاجيري نشأت نتيجة لحاجة الكثير من المستثمرين للحصول على معدات وآلات جديدة من خلال تأجيرها بمبالغ بسيطة وفقاً لقدراتهم المالية مع إمكانية تجديد هذه المعدات بسهولة.

ومن أمثلة أعمال أمناء الاستثمار

- أ- تقديم الاستشارات الاقتصادية والفنية والقانونية لأصحاب الأعمال، مع إمكانية القيام بدراسات جدوى لمشاريع اقتصادية تساعد من خلالها عملاءها على اختيار الأفضل.
- ب- تسديد الالتزامات المالية سواء كانت دورية أم غير دورية مثل: دفع فواتير المياه والكهرباء والغاز، دفع أموال الزكاة على أموالهم، دفع أقساط الإيجار...إلخ.
- ج- تحصيل إيرادات العملاء نيابة عنهم مثل: تحصيل الشيكات والكمبيالات...إلخ.
- د- القيام بعمليات تسويق وإدارة العقارات لعملاء البنك بأسلوب علمي قائم على استخدام أساليب ومفاهيم حديثة.

٦-٣-٣-٧ التعامل بالأوراق المالية:

تتعامل البنوك الإسلامية في الأوراق المالية التي لا تتضمن سعر فائدة، وعليه فهي تقوم بالاستثمار في الأسهم العادية كما تساهم في تحصيلها لقاء عمولة، إضافة إلى المساعدة في القيام بالأعمال الأخرى المرتبطة بهذه الأسهم مثل إصدارها و تصريفها...إلخ، غير أنها لا تتعامل في السندات وذلك لتضمنها سعر فائدة والذي يعتبر ربا محرم.

٦-٣-٣-٨ تأجير صناديق الأمانات:

تقوم البنوك الإسلامية باقتناء أو صنع خزائن حديدية يكون الهدف منها حفظ وثائق العملاء ومقتنياتهم النفيسة، حيث يكون لكل خزانة مفتاحان يسلم أحدهما للعميل، ويحتفظ البنك بالآخر، ولا يستخدم هذا الأخير إلا في حالة ضياع الأول.

٦-٣-٣-٩ البطاقات الائتمانية:

هي خدمة أخرى من الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية والتي سعت البنوك الإسلامية إلى التعامل بها من أجل تلبية حاجات عملائها وذلك عن طريق تكييفها مع مبادئ الشريعة الإسلامية، حيث تعرف على أنها:

«أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري تمكنه من سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من التجار مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرم بينهما».

أو هي عبارة عن أداة مصرفية تسمح لحاملها بتنفيذ وإتمام مشترياته من السلع والخدمات لدى المؤسسات التي لها علاقة بالمؤسسة المصدرة لهذه البطاقة(البنك)، حيث تتولى هذه الأخيرة عملية دفع قيمة هذه المشتريات، لتقوم بتحصيلها فيما بعد من حاملها خلال مدة معينة وذلك مقابل حصولها على عمولة، ولا يتوقف الأمر عند استخدام البطاقة في دفع قيمة المشتريات وإنما يتعداه الأمر إلى استخدامها أيضاً في إجراء سحبوات نقدية، وفي حال تأخر حامل البطاقة عن الموعد المحدد لدفع قيمة هذه البطاقة يقوم البنك المصدر لها بإضافة فائدة على قيمتها والتي تزداد كلما زادت مدة التأخير، حيث Mastercard Visa: يمكن أن تكون هذه البطاقات محلية أو دولية، ومن أمثلة ذلك نجد American express. وبهدف تمكين المسلمين من التعامل بهذه البطاقة وإغنائهم عن استعمال البطاقات التقليدية سواء كانت البطاقة مغطاة (بطاقة الحسم الفوري من الحساب) أم غير مغطاة (السحب على المكشوف)، وسواء تم استخدامها للحصول على السلع والخدمات أم إجراء سحب نقدي، فإن هيئة الفتوى قامت بتحذير هذه البطاقة وتجريدها من شروطها المحرمة ومنها حذف شرط دفع فائدة على تأخير سداد قيمة البطاقة من طرف عملاء البنك ذوي الحسابات المكشوفة، حيث اشترطت ألا يترتب عن التعامل بهذه البطاقة أية فوائد أخذاً أو عطاءً، كما اشترطت أيضاً أن يكون تحويل العملات بسعر الصرف الحالي في حالة ما إذا كانت البطاقة دولية.

• ٦-٤ منظمات وهيئات البنية التحتية للصناعة المصرفية الإسلامية:

نجاح المنظّمون والقائمون على أمور الصناعة المصرفية الإسلامية في إنشاء وتكوين مجموعة كبيرة من منظمات وهيئات البنية التحتية التي تحتضن العمل البنكي الإسلامي وتعمل على تدعيم وترسيخ آليات عمله وعلى مد جسور التفاهم والتعاون وتفعيل أطر التعايش بينه وبين الصناعة المصرفية التقليدية والسلطات النقدية والمنظمات الدولية المشرفة على الأمور المصرفية والمالية في العالم.

ومن أهم هذه الهيئات:

- المجلس العام للبنوك والمؤسسات المالية الإسلامية.
- هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.
- مجلس الخدمات المالية الإسلامية بماليزيا.
- البنك الإسلامي للتنمية بجدّة.
- مركز السيولة المالية للبنوك الإسلامية.
- محفظة البنوك الإسلامية.
- السوق المالية الإسلامية الدولية.
- الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف.
- المؤسسة الإسلامية لتأمين الاستثمار وائتمان الصادرات.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

البنوك الإسلامية تختلف اختلافاً جذرياً في أسلوبها عن البنوك التقليدية، حيث إن هذه الأخيرة تستهدف أساساً الربح وليس لها هدف سوى ذلك، أما البنوك الإسلامية فهي تسعى أساساً إلى تنمية المجتمع والنهوض به مادياً، وهي لا تغفل هدف الربح لكنه في المرتبة الثانية.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٢

تتمثل المبادئ الحاكمة التي قامت عليها الصيرفة الإسلامية في:

- ١- تحريم الربا (الفائدة) في المعاملات المالية.
- ٢- تحريم كافة أشكال الاحتكار ومنع الاكتمال بصورة مختلفة.
- ٣- توجيه الموارد المالية إلى قنوات النشاط الاقتصادي الحقيقي النافع للمجتمع.
- ٤- عدم توظيف الموارد المالية في مجالات يكون محلها محرم تحريماً قاطعاً مثل تجارة الخمر أو لحوم الخنزير.

(أ) ١ و ٣ و ٤

(ب) ٢ و ٣ و ٤

(ج) ١ و ٢ و ٤

(د) جميع ما سبق

السؤال ٣

يقوم الأساس الفكري للصيرفة الإسلامية على فكرة أن النقود سلعة كسائر السلع تباع وتشتري بجنسها بأزيد من قيمتها ولكن لها أحكام خاصة وردت في باب خاص بها في الفقه تحت مسمى [باب الصرف].

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٤

تعد الأرباح الناجمة عن تشغيل الحسابات الجارية في البنوك الإسلامية من حق البنك وحده باعتباره ضامن لرد قيمة الودائع سواء نفسها أم بمبلغ مماثل لها، حيث تعامل معاملة القرض (الدين) الذي يكون في ذمة البنك والذي يكون ملزماً بإعادته حتى وإن كانت نتيجة توظيفاته لهذه الودائع هي خسارة وبدلاً من ذلك تحدد هذه العمولة على أساس التكلفة الفعلية التي تحملها البنك لأنه لا يجوز له استخدامها كوسيلة لتحقيق الربح.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٥

عقد الإجارة هو من العقود الشرعية المعلومة في الفقه الإسلامي وأساسه أنه بيع لمنافع الأشياء مع بقاء أصولها في ملكية البائع. أي أنه بموجب عقد الإجارة يبيع مالك الأصل منفعة أو الخدمة المنوطة بذلك الأصل وتظل ملكية الرقبة للبائع وذلك مقابل أجر يدفعه المستأجر للأصل الذي استأجره يتفق عليه بين الطرفين وذلك في خلال مدة معلومة هي مدة الإجارة للأصل.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٦

في الواقع البنكي يقوم البنك الإسلامي بشراء حق انتفاع العديد من الخدمات من مؤجريها مثل شركات الخدمات المتخصصة في المجالات المختلفة كشركات الطيران ووكالات السياحة والسفر والمدارس والجامعات والمستشفيات مقابل قيمة محددة نقداً ثم يبيع هذا الحق لعملائه بعقود إجارة موازية مقابل أجرة مؤجلة أو على أقساط مع عدم تحقيقه لهامش ربح من العقد.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٧

التعريف الاصطلاحي لبيع التورق هو أن يشتري الرجل سلعة نسيئة (أي بالأجل) ثم يبيعها لغير بائعها الأول نقداً بأقل مما اشتراها به في الغالب ليحصل بذلك على النقد.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٨

تعرف الحوالة على أنها: «أمر كتابي يصدره المتعامل إلى البنك يتضمن دفع مبلغ معين من النقود إلى شخص آخر في مدينة أو دولة أخرى. وأطراف الحوالة هم المحول، والمحول إليه (المستفيد) فقط.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

السؤال ٩

تقوم البنوك الإسلامية بإصدار خطابات الضمان على أساس الوكالة والكفالة، فإذا كان الخطاب مغطى بالكامل فإنه يعتبر بمثابة وكالة يستحق عليها البنك أجر، أما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى بالكامل فإن الجزء الآخر يدخل ضمن الكفالة و يحق للبنك أخذ عمولة عليه ولكن بإمكانه استحقاق المصاريف الإدارية التي تحملها أثناء إصدار خطاب الضمان، وفي حالة ما إذا كان هذا الخطاب غير مغطى كلياً فهو يدخل ضمن الكفالة التي لا يستحق عليها أخذ عمولة ما عدا المصاريف التي تحملها عند إصداره الخطاب.

(١) العبارة صحيحة.

(٢) العبارة خاطئة.

نتائج التعلم من الوحدة

في نهاية هذه الوحدة ينبغي أن يتمكن الدارس من:

- التعرف على ماهية الصيرفة الإسلامية وطبيعة عمل البنوك الإسلامية.
- خصائص البنوك الإسلامية.
- المنتجات المصرفية الإسلامية والفروق بينها وبين نظيراتها في البنوك التقليدية.
- صيغ التمويل المختلفة من البنوك الإسلامية.
- أهم المنظمات والهيئات المنظمة للصناعة المصرفية الإسلامية ودور وهدف كل منها.

(٧)

مبادئ الالتزام وتأثيرها على الخدمات المصرفية

الالتزام في العمل البنكي

• المقدمة

• ١-٧ الالتزام في القطاع المصرفي

١-٧-١ مفهوم الالتزام

١-٧-٢ مفهوم وظيفة الالتزام

١-٧-٣ رؤية ورسالة الالتزام

١-٧-٤ ورقة لجنة بازل الخاصة بالالتزام

١-٧-٥ وظيفة الالتزام في البنوك

١-٧-٦ أهمية الالتزام في البنوك

١-٧-٧ تكلفة عدم الالتزام وتداعياتها وانعكاساتها

• ٢-٧ قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية

٢-٧-١ قواعد الالتزام

٢-٧-٢ مسؤولية الالتزام

٢-٧-٣ مسؤوليات إدارة الالتزام

٢-٧-٤ مسؤولية الإدارة العليا تجاه سياسة الالتزام

٢-٧-٥ دور مسئول الالتزام

٢-٧-٦ مفهوم استقلالية وظيفة الالتزام

• ٣-٧ دليل الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية

• أسئلة التقييم الذاتي

الأهداف التعليمية

الغرض من هذه الوحدة هو:

- فهم مفهوم الالتزام في البنوك.
- تدبّر مسؤوليات الالتزام الرقابي.
- تأمل ما ينبغي علينا أخذه في الحسبان عند تأسيس هيكل الالتزام الرقابي الملائمة.
- مسؤوليات موظفي البنك تجاه الالتزام.
- إبراز مناهج وإطارات عمل الالتزام الرقابي المختلفة.
- استكشاف دور مسئول الالتزام الرقابي وأنشطة الالتزام الرقابي الرئيسية.
- فحص العمليات والإجراءات الأساسية التي تندرج ضمن مسؤولية الالتزام الرقابي.

مقدمة

سوف نستعرض من خلال هذه الوحدة مفهوم وظيفة الالتزام ودور مسئول الالتزام الرقابي، والعوامل الواجب تدبرها عند اتخاذ قرار بشأن هيكل الالتزام الرقابي الملائم، وكذلك عمليات وإجراءات الالتزام الرقابي الرئيسية.

• ٧-١ الالتزام في القطاع المصرفي

نجاح المؤسسات المالية والبنوك يعتمد على مصداقيتها ونزاهتها واحترامها للتعليمات والأنظمة والقوانين، والإخفاق في عدم التقيد بتطبيق التعليمات والأنظمة والقوانين والمعايير الأخلاقية يؤدي إلى المخاطرة بسمعة ونزاهة البنك واحتمالية تعرضه للعقوبات النظامية، بالإضافة إلى احتمال فقدان عملائه وتأثر أرباحه ومبيعاته نتيجة تأثر سمعته وتعرضه للعقوبات النظامية والغرامات. لذا يتوجب على جميع البنوك ومن أجل حماية سمعتها ونزاهتها، الالتزام الكامل والتقيد بتطبيق كافة التعليمات والأدلة والقوانين والأنظمة الصادرة عن الجهات النظامية والرقابية والمعايير الأخلاقية واجبة التطبيق أثناء أداءها لأعمالها سواء في المملكة العربية السعودية أم في أي من البلدان التي تؤدي فيها أعمالها.

• ٧-١-١ مفهوم الالتزام

- ضمان التأكد من تطبيق وتنفيذ التعليمات والإجراءات والعمليات المالية وفقاً للأنظمة والقواعد والتعليمات الصادرة من الجهات الرقابية.
- مطلب الالتزام يشير إلى ضرورة التقيد بتطبيق وتنفيذ التعليمات الصادرة من جهات تنظيمية أو لائحة أو تشريع أو نظام أو قاعدة وينص على الإجراءات والخطوات الواجب اتباعها لضمان تنفيذ وتطبيق تلك التعليمات.
- متطلبات الالتزام تصدر من مصادر مختلفة ويمكن أن تتخذ أشكالاً مختلفة. ويمكن أن تنشأ من التشريعات والهيئات الرقابية والتنظيمية (مثل مؤسسة النقد العربي السعودي، هيئة السوق المالية، ونظام الشركات)، وتعليمات بازل والمعايير والممارسات و/أو العقود التجارية.

• الالتزام يحتاج إلى تنظيم وترتيب ليس فقط بسبب العدد الكبير والمتزايد في الأنظمة والمتطلبات الصادرة وإنما أيضاً لتنوع وتعقد هذه المتطلبات. وبالتالي، فإن إدارة الالتزام الشامل والأمثل تتركز في دعم الالتزام في جميع مراحل الدورة المستندية والعملية لكل المنتجات والخدمات المصرفية.

• الالتزام بالأنظمة يشير إلى التزام وتقييد البنك بمعرفة وفهم وتطبيق كل الأنظمة واللوائح والتعليمات التي أصدرتها السلطات التنظيمية والجهات الرقابية المشرفة على القطاع المالي.

٧-١-٢ مفهوم وظيفة الالتزام

• هي وظيفة مستقلة تحدد، وتقيم، وتقدم النصح والمشورة، وتراقب، وتعد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في البنك المتعلقة بتعرضه لعقوبات نظامية أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة البنك نتيجة لإخفاقه في الالتزام بالأنظمة والضوابط الرقابية أو معايير السلوك والممارسة المهنية السليمة. ويتم تطبيق هذه الوظيفة من قبل إدارات الالتزام.

• نظراً لأهمية مسؤوليات ومتطلبات وظيفة الالتزام فإنها تتطلب الدعم المباشر والكامل من الإدارة العليا، وكذلك تخصيص الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة لتأدية تلك المسؤوليات.

• التخطيط والتنظيم الدقيق (بما في ذلك تحديد الأولويات)، بالتشاور مع الإدارة العليا ومسئول الالتزام، سوف يساعد في تحقيق وإنشاء بيئة التزام في إدارات الأعمال.

• تقوم إدارة الالتزام بتقديم المشورة بشأن مخاطر عدم الالتزام داخل البنك والعمل مع الإدارة العليا على تضمين الالتزام في السياسات والإجراءات وخطوات العمل لكل المنتجات والخدمات المقدمة.

• دور إدارة الالتزام على أساس مستمر، تقديم المشورة، تحديد وتقييم ومعالجة مخاطر عدم الالتزام، التدريب، ووضع الضوابط الرقابية، وإعداد التقارير عن وضع الالتزام مع المتطلبات التنظيمية ومدى ملاءمة إجراءاتها الرقابية.

٧-١-٣ رؤية ورسالة الالتزام

- يتوجب على إدارة الالتزام إعداد رسالة لكل موظفي البنك أو الشركة وهذه الرسالة تتضمن رؤية الالتزام والتي يجب أن تكون متوافقة مع رؤية البنك، ومن الممكن أن تكون رسالة الالتزام متضمنة ما يلي:
- توفير أعلى مستوى من التدريب والتنقيف والرصد لضمان ممارسة الأعمال بنزاهة وتطبيق المعايير الأخلاقية والقانونية.
 - توفير حلول مصرفية نظامية تلبي المتطلبات التنظيمية مع تعزيز الممارسات التجارية الناجحة سياسة الالتزام.
 - هي السياسة المعتمدة من مجلس إدارة البنك التي تحدد وتوضح المبادئ الرئيسية والركائز المنهجية التي يتبناها البنك لإدارة مخاطر عدم الالتزام.
 - يجب أن تتضمن سياسة الالتزام ما يلي:
 - المسؤوليات الشاملة للالتزام.
 - نطاق وحدود مسؤوليات إدارة الالتزام.
 - تعريف مخاطر عدم الالتزام.
 - أهداف إدارة الالتزام.
 - الأنشطة اليومية.
 - الصلاحيات.
 - مسئولية إدارة الالتزام تجاه كل إدارات البنك.
 - تقديم التقارير إلى الإدارة العليا.
 - تصعيد الإجراءات.
 - إن سياسة الالتزام المعتمدة التي يتبناها البنك لن تكون ذات فاعلية ما لم تشمل ضمن بنودها على تعزيز ثقافة الالتزام ومسئوليات الموظفين والعقاب في حالة الإهمال والمستويات التي يجب الوصول إليها.

٧-١-٤ ورقة لجنة بازل الخاصة بالالتزام

- لوضع إطار ومفهوم محدد لوظيفة الالتزام، قامت لجنة بازل للإشراف على البنوك بإصدار ورقة عمل رئيسية جرى تضمينها بمبادئ أساسية حددت إطار عمل فاعلية الالتزام ومسئوليتها واستقلاليتها وواجبات القائمين عليها وكيفية وحدود الدعم الواجب تلقيه من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.
- ولتدعيم ثقافة الالتزام وتطبيقاته في البنوك السعودية، حرصت مؤسسة النقد العربي السعودي على وضع تلك الأطر في صيغة دليل عام وشامل صدر في ٢٠٠٨ ليساعد البنوك العاملة في المملكة على التماشي مع التطبيقات الدولية المثلى التي تهدف لبناء فاعلية التزام قوية.

٧-١-٥ وظيفة الالتزام في البنوك

أربع وظائف أساسية:

- الاستشارات: تحديد وتقييم مخاطر عدم الالتزام، وإعداد سجل المخاطر وتقديم المشورة والنصيحة لإدارات الأعمال / المساندة ومعالجة مخالفات عدم تطبيق التعليمات والأنظمة.
- العمليات: تنظيم العلاقة مع الجهات التنظيمية، إعداد قاعدة البيانات وإعداد سجل الالتزام، الرصد والمتابعة / وضع الضوابط / التدريب.
- التخطيط والتطوير وإعداد التقارير: إعداد السياسات والإجراءات، دليل الالتزام وإعداد التقارير عن وضع الالتزام للجهات التنظيمية وإدارات الأعمال والإدارة العليا.
- مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والحظر الدولي والعقوبات.

٧-١-٦ أهمية الالتزام في البنوك

- نجاح المؤسسات المالية والبنوك يعتمد على مصداقيتها ونزاهتها واحترامها للتعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية. والإخفاق في التقيد بتطبيق التعليمات والأنظمة والمعايير الأخلاقية يؤدي إلى:
 - المخاطرة بسمعة ونزاهة البنك / شركة التأمين.
 - احتمالية تعرضه للعقوبات النظامية والغرامات المالية.
 - احتمال فقدان عملائه وتأثر أرباحه ومبيعاته نتيجة تأثر سمعته وتعرضه للعقوبات النظامية والغرامات المالية.

لذا يتوجب على جميع البنوك من أجل حماية سمعتها ونزاهتها، الالتزام الكامل والتقيد بتطبيق كافة التعليمات والأدلة والأنظمة الصادرة عن الجهات النظامية والرقابية والمعايير الأخلاقية واجبة التطبيق أثناء أدائها لأعمالها سواء في المملكة العربية السعودية أم في أي من البلدان التي تؤدي فيها أعمالها.

* **فوائد للعميل:** مبادي حماية العملاء - التمويل الاستهلاكي.

* **فوائد لحوكمة الشركات:** الرقابة وفعالية الأنظمة الداخلية وتحديد المسؤولية على جميع المستويات.

* **فوائد مالية:** زيادة الفعالية وتخفيض المصاريف التشغيلية وعدم دفع غرامات أو مصاريف قضايا وزيادة ولاء العملاء وبالتالي زيادة الأرباح.

* **فوائد سمعة / تنظيمية:** رضا الجهات التنظيمية عن قدرة البنك والتزامه بتطبيق التعليمات والأنظمة وقلّة شكاوى العملاء ورضا العملاء عن التزام البنك بالتعرف المصرفية والتزامه بالتعليمات التي تخدم العميل في المقام الأول.

ولكي نصل إلى أعلى درجات الالتزام، يتوجب تجنب المخاطر بكافة أنواعها في المقام الأول بإيجاد واتخاذ الخطوات والإجراءات التي تكفل التحكم في المخاطر عند حدوثها، وتنفيذ الخطوات التصحيحية والتي سوف تخفف كل المخاطر والمشكلات التي قد تنشأ، مما يعني حماية المساهمين في البنك والموظفين والعملاء، من الأضرار المحتملة، وترسيخ قيم الأخلاق والنزاهة والمساءلة والقيادة القوية التي تشكل ثقافة الالتزام دوراً رئيسياً فيها.

٧-١-٧ تكلفة عدم الالتزام وتداعياتها وانعكاساتها

. الغرامات المالية.

. الأضرار التي تلحق بالسمعة وعدم القدرة على المنافسة.

. فقدان العملاء وخسارة في الحصة السوقية.

. الدخول في حالات قضائية معقدة مع الجهات الرقابية والتنظيمية.

. فقدان التراخيص وعدم الحصول على التراخيص والموافقات من الجهات الرقابية والتنظيمية.

. في حال أن الجهات التنظيمية اكتشفت مخالفات نظامية لدى أي مصرف أو منشأة، فمن الممكن وجود تداعيات غير مالية مثل:

. عدم إمكانية الحصول على موافقة الجهات التنظيمية لشراء أو الدمج مع مؤسسة مالية أخرى.

. قيام الجهات التنظيمية والرقابية بفحص جميع أنواع العمليات بالبنك / الشركة بخلاف المخالفات النظامية.

- انخفاض سعر أسهم البنك أو الشركة في الأسواق المالية.
- عدم جذب عملاء جدد أو موظفين إكفاء لتدني أو سوء سمعة البنك أو الشركة.

• ٧-٢ قواعد الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية

٧-٢-١ قواعد الالتزام

• الأنظمة ولوائحها المتعلقة خاصة بالأمور الإشرافية والرقابية، والنقدية والتنظيمية السارية على القطاع المصرفي، وقواعد تطبيقها، وما يتعلق بها من تعاميم وتعليمات: كنظام مراقبة البنوك، وقواعد تطبيق أحكامه، ونظام مكافحة غسل الأموال ولائحته التنفيذية، ونظام النقد، ونظام مكافحة التزوير، والتعليمات والإرشادات المتعلقة بالعمليات المصرفية، والبيانات المالية، والأمور المتعلقة بالأمن والسلامة، ودليل مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وقواعد فتح الحسابات المصرفية والقواعد العامة لتشغيلها، ودليل مكافحة عمليات الاختلاس والاحتيال المالي... إلخ.

• الأنظمة واللوائح والأدلة والقواعد والتعليمات التي تصدرها الجهات الحكومية ذات الاختصاص - لتنفيذ وتطبيق هذه الأنظمة- مثل نظام الشركات، ونظام العمل والعمال، وأنظمة هيئة السوق المالية، ونظام وإرشادات الاستثمار الأجنبي، اللوائح الداخلية في الشركات، وغيرها.

• أدلة وقواعد وإجراءات إدارة الالتزام.

• المبادئ الصادرة عن لجنة بازل للإشراف على البنوك الخاصة بالالتزام ووظيفة الالتزام في البنوك، وأية أوراق أو تقارير أو قرارات أو توصيات أخرى تصدر من فريق العمل المالي (فاتف) سواءً التي سبق أن بلغت بها البنوك أم قد تبلغ بها مستقبلاً.

٧-٢-٢ مسؤولية الالتزام

كل موظف (بما في ذلك الأشخاص الذين يعملون على أساس مؤقت أو بموجب عقد محدد أو استشاريين) على حد سواء مسؤولين بصفة فردية وجماعية عن:

- تطبيق أعلى المعايير الأخلاقية عند ممارسة العمل.
- تطبيق نص وروح الأنظمة والتعليمات التي تحكم عمل المؤسسة/ البنك بالإضافة للسياسات الداخلية وإجراءات البنك للعمل.
- كل موظف مسؤول أيضاً عن تنبيه الإدارة، أو إدارة الالتزام وإدارة المراجعة الداخلية لأي انتهاكات فعلية أو محتملة للأنظمة والتعليمات واللوائح والسياسات الداخلية أو الإجراءات التي تأتي لعلمه.

٣-٢-٧ مسئوليات إدارة الالتزام

- وضع سياسة الالتزام.
- وضع دليل الالتزام بالأنظمة.
- تحديد المتطلبات التنظيمية وإنشاء قاعدة بيانات لها.
- إنشاء قاعدة بيانات لجميع القواعد واللوائح المعمول بها في جميع البلدان التي تعمل فيها وتبويبها وتصنيفها حسب الإدارات والمنتجات والخدمات.
- فهم واستيعاب تلك القواعد والأنظمة.
- تقديم المشورة الاستباقية للإدارة العليا والتنفيذية.
- التواصل مع إدارات الأعمال والإدارة العليا والتنفيذية وتبليغهم بالمتطلبات النظامية بصفة مستمرة.
- إفادة جهات وإدارات الأعمال والمساندة بتلك الأنظمة والتعليمات البنك لعملهم.
- رصد ومتابعة تطبيق تعليمات مؤسسة النقد العربي السعودي وإعداد سجل الالتزام بناء على:
 - ١- تعليمات مؤسسة النقد العربي السعودي، وضمان تحديثه بصورة سنوية.
 - ٢- تحديد الكيفية التي سيتم بها إجراء عملية الرصد، وتحديد التقارير المطلوبة وتقارير مراجعة الحسابات، واختبارات الالتزام وأخذ عينة من العمليات (مثل قسائم الإيداع... إلخ).

٤-٢-٧ مسئولية الإدارة العليا تجاه سياسة الالتزام

- تقع على عاتق الإدارة العليا بالبنك مسئولية إبلاغ سياسة الالتزام المكتوبة المعتمدة من مجلس الإدارة لإدارة الالتزام، على أن تشمل على ما يلي:
- ١- مبادئ الالتزام التي يجب أن يلتزم بها المدراء والموظفون.

- ٢- شرحاً وافياً عن الإجراءات والعمليات التي يتم عن طريقها التعرف وإدارة مخاطر عدم الالتزام في كافة فروع البنك.
- ٣- قدراً عالياً من الشفافية والوضوح بما يمكن من التفريق بين المعايير والإجراءات العامة التي ينبغي اتباعها وتطبيقها من قبل كافة الموظفين والقواعد والإجراءات الخاصة التي ينحصر تطبيقها على مجموعة معينة من الموظفين.
- يقوم مجلس الإدارة أيضاً بإصدار وثيقة تتضمن إنشاء إدارة التزام، وتقييم برنامج الالتزام سنوياً، والتأكد من قيامه بالمهام والمسئوليات.
- كما يجب تحديث السياسة بصفة دورية.

٧-٢-٥ دور مسئول الالتزام

- يُخوّل مسئولو الالتزام الرقابي بالمسئوليات التالية:
- تقديم النصيحة والتوجيه بشأن التطبيق والتفسير الأمثل للقوانين واللوائح التنظيمية (بما يشمل المدونات والسياسات الداخلية) واجبة التطبيق على العمل التجاري.
 - وضع سياسة الالتزام الرقابي، وتوفير التوجيه بشأن تطوير وتنفيذ السياسات والإجراءات الداخلية التي تغطي الأنشطة محل الرقابة.
 - توفير التدريب ورفع الوعي للإدارة والموظفين بشأن متطلبات الالتزام الرقابي واجبة التطبيق.
 - التنفيذ والاحتفاظ ببرنامج مراقبة الالتزام الرقابي لتزويد الإدارة بتأكيدات معقولة بأن إدارة دوائر العمل المعنية تقوم بإدارة المخاطر الرقابية الأساسية على نحو كافٍ.
 - توفير المعلومات المنتظمة والدقيقة إلى الإدارة في شكل معلومات إدارة / أو تقارير مجلس إدارة، مع الإبلاغ عن الموضوعات والانتهاكات والمخاوف المهمة.
 - التنسيق مع وظائف الرقابة وإدارة المخاطر الأخرى، مثل الرقابة الداخلية، وكذلك تنسيق الأعمال التي يتم تنفيذها بواسطة تلك الوظائف.
 - تحديد التطويرات أو التغييرات المستقبلية في البيئة الرقابية، وأثرها المحتمل على العمل التجاري، بشكل فوري.

- إعداد أو الإشراف على إعداد العائدات الرقابية.
- دعم الإدارة العليا في إقامة والحفاظ على علاقات جيّدة مع الجهات الرقابية؛ وعادة ما يُمثّل مسئول الالتزام الرقابي نقطة اتصال رئيسية مع الجهات الرقابية.
- المساعدة في تطوير ثقافة التزام رقابي داخلية قوية، من خلال تعزيز المزايا التي تحقّقها وظيفة الالتزام الرقابي، والمنهج الأخلاقي، والمعايير الثقافية القوية في جميع سلوكيات العمل التجاري، داخل المؤسسة.
- وصف للضوابط الضرورية فيما يتعلق بكافة الهدايا النقدية، حيث أنها ممنوعة دائماً. وفي حالة السماح بالهدايا العينية البسيطة للموظفين التي تقل قيمتها عن حد معين (تقديره إدارة البنك) فمن المهم وضع ضوابط لذلك، وما تجاوز الحد يجب الإبلاغ عنها إلى إدارة الالتزام للموافقة عليها، بحيث تتم الموافقة عليها فقط حينما لا يكون هنالك تعارض في المصالح أو دافع للموظف. وعلى الإدارة مراقبة الهدايا والضيافة المقدمة إلى العملاء عن طريق وضع سياسة محددة ولأغراض التسويق والترويج.

٦-٢-٧ مفهوم استقلالية وظيفة الالتزام

هي «استقلالية إدارة الالتزام من التدخل الخارجي من إدارات أخرى في أداء مهام الالتزام». وهذا المفهوم لا يعني أن إدارة الالتزام لا يمكن لها العمل بشكل وثيق مع الإدارات والموظفين في وحدات الأعمال المختلفة بما يخدم الالتزام، وإنما هناك ضرورة لتنمية علاقة تعاون في العمل بين مهام الالتزام وبين وحدات العمل الأخرى ليتسنى لها التعرف على وإدارة المخاطر المتعلقة بعدم الالتزام في مراحلها الأولى. حسب الأنظمة والعرف السائد، يجب أن تكون إدارة الالتزام مستقلة تماماً عن الإدارة التنفيذية للبنك ولها وضع رسمي ومرجعيتها لمجلس الإدارة أو لجنة المراجعة، ويتم تعيين كوادر مؤهلة ومعتمدة للقيام بمهام الالتزام، ولها إمكانية الوصول للإدارة العليا ومجلس الإدارة وإلى كل المستندات والوثائق والمعلومات مهما بلغت سريتها. يجب التأكد من الفصل بين المهام لإدارة الالتزام وإدارات الأعمال بمعنى أن لا توكل لمسئول وموظفي إدارة الالتزام وخاصة المسئول عن إدارة الالتزام مهام وظيفية تعرضهم لتضارب المصالح بين تلك المهام ومهام وظيفة الالتزام.

• ٧-٣ دليل الالتزام للبنوك العاملة في المملكة العربية السعودية

• يتوجب إعداد واعتماد السياسات الداخلية التي تعالج منهجية وسلوك منسوبيه عند التعامل، وهذا يشمل أوجه السلوك المهني عند التعامل مع العملاء والأطراف الأخرى ذات العلاقة كالمودعين والمساهمين، ومزودي الخدمات وممثليهم.

• هو الدليل الذي تعده إدارة الالتزام في كل بنك بهدف تغطية مواضيع الالتزام بما يشمل كافة مبادئ الالتزام وبما ينسجم مع دليل الالتزام الصادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي.

• دليل الالتزام ينبغي أن يشتمل على متطلبات الالتزام التي وضعها واعتمدها البنك في سياساته الداخلية، وبحيث يوضح مسؤولية الالتزام، دور إدارة الالتزام في البنك والواجبات المكلف بها، علاقته مع الوحدات الرقابية الأخرى وقطاعات أعمال البنك المختلفة، كما يبين الدليل المنهجية التي يتبعها البنك للمحافظة على ترخيصه.

• ومن الجوانب المهمة التي ينبغي أن يشتمل عليها دليل الالتزام وصف ما الدور الذي تقوم به لجنة الالتزام ونطاق قواعدها التنظيمية، إلى جانب ميثاق السلوك المهني الذي يراد بمنسوبي البنك انتهاجه على الدوام ومن ذلك (نظام التعامل، معالجة تعارض المصالح، معالجة الشكاوى، الاستثمار، السرية، الإغراءات).

• يتوجب تحديث الدليل بصفة مستمرة، ويكون متاحاً لجميع الموظفين على شبكة الإنترنت.

• يتوجب على جميع الموظفين الجدد التوقيع على إقرار يفيد قيامهم بقراءة وفهم دليل الالتزام واستعدادهم لتطبيق ما جاء به.

• تم إصدار «دليل الالتزام بالأنظمة» بموجب التعميم رقم ٥٦٢٠٢ / م ١ ت / ٧٨٧ وتاريخ ١٩ / ١٢ /

١٤٢٩ الموافق ديسمبر ٢٠٠٨ م، والذي عد ممثلاً للحد الأدنى من مبادئ الالتزام بالأنظمة ووظيفة الالتزام.

• تضمن الدليل أن يبادر كل بنك من البنوك العاملة في المملكة بوضع السياسات واختيار الوسائل والإجراءات لبلوغ الأغراض والمتطلبات الكفيلة بخلق كيانات التزام وبيئة التزام متوافقة مع النظم، وأن يشمل ذلك سياسات ملائمة تهدف لدرء أي أخطار تتعلق بعدم الالتزام وبما ينأى بالبنك عن أي مخاطر أو عقوبات أو إساءة لسمعته.

ويشمل ذلك المتطلبات التالية التي يجدر بكل بنك الوفاء بها:

- اعتماد وثيقة رسمية وتنظيمية تقضي بإنشاء إدارة التزام دائمة وفعالة.

- إصدار واعتماد سياسة الالتزام بحيث يجري إقرارها من قبل مجلس الإدارة.
- إعداد وثيقة تنظيمية لإدارة الالتزام يتم خلالها تحديد مهام ومسئوليات الالتزام والقائمين به والأطراف الأخرى ذات العلاقة.
- إعداد برنامج الالتزام السنوي الذي يهدف لتقييم وتحديد مخاطر عدم الالتزام بما يشمل جوانب تدريب وتثقيف منسوبي البنك في العموم وموظفي الالتزام.
- إعداد دليل الالتزام الخاص بكل بنك الذي يجب أن يحتوي على قواعد الالتزام والسياسات والإجراءات الخاصة بإدارة الالتزام.
- إنشاء لجنة الالتزام بالبنك.
- متطلبات أخرى متعددة مثل مراجعة السياسات والإجراءات للمنتجات والخدمات ومراجعة العقود والنماذج والإعلانات الصادرة عن البنك.
- وصف لمبادئ الالتزام وأهميتها الأساسية بالنسبة للمسئولية ومهام إدارة الالتزام، وتعريف قواعد الالتزام، والأسس الأخلاقية للالتزام الجيد مع قواعد الالتزام.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

حتى تصبح وحدة الالتزام الرقابي فعالة بشكل كامل، أي من الخصائص التالية سوف تساعد وحدة الالتزام الرقابي على تكوين علاقات جيدة مع البنك والحفاظ على تلك العلاقة؟

- (١) الاستقلال عن المسؤوليات التشغيلية التجارية
- (٢) الوصول المباشر إلى جميع موظفي الشركة
- (٣) الوصول المباشر إلى الإدارة العليا دون حواجز
- (٤) التأكد من إبقاء الشركة على علم باللوائح الرقابية الجديدة ذات الصلة

(أ) جميع ما سبق

(ب) ١ و ٢ و ٣ فقط

(ج) ٢ و ٣ و ٤ فقط

(د) ١ و ٣ و ٤ فقط

السؤال ٢

قام أحد الموظفين بإعداد تقرير داخلي حول مخالفة محتملة، لكن التقرير لم يُؤخذ على محمل الجد، وبالتالي قرر رفع الأمر مباشرة إلى إدارة الالتزام الرقابي. بماذا يُعرف هذا الإجراء؟

أ. إجراء الإبلاغ عن مخالفات

ب. إجراء تضارب المصالح

ج. إجراء الباب المفتوح

د. إجراء حماية البيانات

السؤال ٣

- أيّ مما يلي يعتبر عموماً أفضل الممارسات عند تأسيس إدارة الالتزام الرقابي ؟
- ١- الاستقلالية عن المسؤوليات التشغيلية
 - ٢- كائنة في مبنى مختلف عن الجزء الرئيسي للنشاط التجاري، بما يحدّ من تعطيلهم.
 - ٣- سهولة الوصول إلى الإدارة العليا
 - ٤- تتبع منهج قائم على أساس المخاطر

(أ) جميع ما سبق

(ب) ١ و ٢ و ٣ فقط

(ج) ٢ و ٣ و ٤ فقط

(د) ١ و ٣ و ٤ فقط

السؤال ٤

- أيّ مما يلي قد تجده على الأرجح في دليل الالتزام الرقابي؟
- أ) متطلبات حفظ السجلات
 - ب) متطلبات التدريب والأهلية
 - ج) تفاصيل مزايا الموظفين
 - د) متطلبات حساب المعاملات الشخصية

١- أ، ب، ج

٢- أ، ب، د

٣- ب، ج، د

٤- جميع ما سبق

السؤال ٥

أي مما يلي يعدّ أمثلة لإجراءات إدارة تعارض المصالح؟

- (أ) إجراء قوي للمكافأة والتعويض
- (ب) إجراءات بشأن قبول الهدايا والضيافة
- (ج) عمليات شراء ومناقصة مناسبة لاختيار الموردّين الرئيسيين
- (د) الإفصاح عن المصالح في العقود الرئيسية

١- أ، ب، ج

٢- أ، ب، د

٣- ب، ج، د

٤- جميع ما سبق

السؤال ٦

أي مما يلي يعدّ أمثلة على إجراء التنفيذ المتاح في العموم للمراقب؟

- (أ) التثديد العلني
- (ب) الغرامات
- (ج) الإلزام باتخاذ إجراءات تصحيحية
- (د) إيقاف ترخيص المؤسسة

١- أ، ب، ج

٢- أ، ب، د

٣- ب، ج، د

٤- جميع ما سبق

السؤال ٧

أي مما يلي ليس نشاطاً تنطبق عليه قواعد سلوكيات العمل التجاري؟

- أ) ممارسات المبيعات
- ب) قواعد معالجة الشكاوى
- ج) الاحتفاظ باحتياطات سيولة كافية
- د) خدمة ما بعد البيع

السؤال ٨

هل العبارة التالية صواب أم خطأ؟

« بمجرد إعلانها من جانب وكالة أو جهة دولية، تسري القوانين واللوائح التنظيمية مباشرة ملزمة على جميع المؤسسات التي وقعت على المبادرة».

السؤال ٩

أي مما يلي قد لا تجده على الأرجح في دليل الالتزام الرقابي؟

- أ- متطلبات الترخيص
- ب- متطلبات التدريب والأهلية
- ج- تفاصيل مزايا الموظفين
- د- متطلبات حساب المعاملات الشخصية

١- أ، ب، ج

٢- أ، ب، د

٣- ب، ج، د

٤- جميع ما سبق

نتائج التعلم من الوحدة

بنهاية هذه الوحدة يتعين عليك:

- أن تكون على دراية بمجموعة متنوعة من العوامل التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تصميم نظام المطابقة والالتزام الداخلي القائم المخاطر وعند وضع خطة المطابقة والالتزام.
- فهم المبادئ التنظيمية العامة والتي من المتوقع أن تلتزم بها البنوك.
- فهم دور مجلس الإدارة وإدارة المطابقة والالتزام ووحدات العمل فيما يخص الالتزام.
- إدراك المسؤوليات المتباينة لمسئول الالتزام الرقابي، والمهارات والسمات المطلوبة للوفاء بدوره.
- أن تكون قادرًا على وضع إجراءات فعالة لمعالجة الشكاوى.
- أن تكون قادرًا على تحديد نقاط ضعف عملية المطابقة والالتزام التي تحتاج إلى معالجة من خلال ضوابط تكليف الجهات الخارجية.
- فهم كيفية ارتباط الالتزام الرقابي بوظائف العمل التجاري الأخرى.
- أن تكون على دراية بمسائل المطابقة والالتزام الداخلية مثل:
 - حماية البيانات.
 - سرية العملاء.
 - تعاملات الموظفين.
 - تضارب المصالح.
 - تكليف الجهات الخارجية.
 - تقييم القدرة والملاءمة والكفاءة.
 - فهم المسائل المقرر تغطيتها في دليل المطابقة والالتزام والسياسات ذات الصلة.

(٨)

الاحتيايل المالي في القطاع المصرفي

الاحتيايل المالي في القطاع المصرفي

• المقدمة

• ١-٨ المفاهيم الأساسية للاحتيايل في قطاع الخدمات المصرفية

١-١-٨ الجريمة المالية

٢-١-٨ مفهوم الاحتيايل

• ٢-٨ أهم الأنواع الشائعة من الاحتيايل

١-٢-٨ الأعمال الاحتيايلية المرتكبة ضد المستثمرين العاديين

٢-٢-٨ مخططات احتيايل التحويل البرقي (الإلكتروني)

٣-٢-٨ احتيايل خطاب الاعتماد المستندي

٤-٢-٨ احتيايل بطاقة الائتمان

٥-٢-٨ التزوير المحاسبي

٦-٢-٨ سرقة الهوية

• ٣-٨ أسباب الاحتيايل

• ٤-٨ تقنيات منع الاحتيايل ومواجهته

١-٤-٨ إعداد مدونة الأخلاقيات / السلوك للبنك

٢-٤-٨ الفحص المتأني للمتقدمين للوظيفة

٣-٤-٨ الإجراءات التأديبية الفعالة

٤-٤-٨ الإدارة واللجان المفوضة

٥-٤-٨ الإبلاغ عن المخالفات

• أسئلة التقييم الذاتي

الأهداف التعليمية

الغرض من هذه الوحدة هو:

- إدراك الأشكال المختلفة للجريمة المالية.
- استعراض الأنماط المختلفة للسلوك الاحتيالي.
- استعراض كيف يمكن حماية البنك من الخسارة بسبب الاحتيال.
- دراسة التقنيات الحديثة لمنع الاحتيال.
- - كيفية إعداد مدونة الأخلاقيات.

مقدمة

تعتبر الجرائم المالية -بشكل عام - وجرائم الاحتيال المالي -بشكل خاص- من أخطر الجرائم التي ترتكب في الوقت الحالي، لما لها من آثار سلبية على القطاع المالي وعلى الاقتصاد بصفة عامة، ومن أخطر أنواع الجرائم المالية تلك الجريمة التي يمكن أن تُرتكب من خلال البنوك، على المنتجات والخدمات وقنوات التوزيع والأنشطة الأخرى التي يقدمها البنك. ولذا يجب على الموظفين بالبنوك وعلى مسئول إدارة المخاطر والالتزام التأكد من تحديد كافة الجرائم المالية المحتملة التي يمكن أن تُرتكب بواسطة، أو من خلال، بنكهم كي يتسنى التمكن من إدارة المخاطر المرتبطة بها.

• ٨-١ المفاهيم الأساسية للاحتيال المالي في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد

إن التطور السريع الذي يشهده العالم الآن على الصعيدين العلمي والعملي كشف عن تطور هائل بوتيرة متسارعة نحو أساليب جديدة في ارتكاب جرائم الاحتيال والسرقة هذا إذا أخذنا بعين الاعتبار الصور المتنوعة للقيم المنقولة التي يمكن أن تكون محلاً لجريمة الاحتيال المالي والجرائم المرتبطة أو الملحق بها.

٨-١-١ الجريمة المالية

تطور الخدمات المصرفية المستمر والتوسع في التقنيات المستخدمة وتسارع وتيرة تطوّر التكنولوجيا في القطاع المصرفي أصبح مناخاً جاذباً للجريمة المالية ومرتكبيها، وتنامى مع هذا التطور أنواع الجرائم المالية المختلفة، ويتضح جلياً من درجة مخاطر الاحتيال التي تواجهها البنوك وعملائها، من حيث التكلفة المالية وتضرر سمعتها التجارية، أنّ البنوك لا بد وأن تتخذ كل جهد ملائم للحد من تعرّضها للاحتيال.

هناك الكثير من الفئات الشاملة للجريمة المالية التي تتراوح ما بين سرقة المستلزمات المكتبية أو المعدات الحاسوبية (اختلاس الأصول) وحتى عمليات احتيال كبرى مثلما حدث في عمليات احتيال الاستثمار في إنرون Enron، سوسيتيه جنرال Société Générale، مادوف Madoff. ورغم وجود سمات مشتركة في كل نوع من أنواع الجريمة المالية، ليست الخصائص هي ذاتها على الإطلاق في أية حالتين، حيث إن الدافع والفرصة في كل جريمة غالباً ما يكون مختلفاً.

٨-١-٢ مفهوم الاحتيال

« تعد جريمة الاحتيال المالي من جرائم الأموال، حيث تقع اعتداءً على الأموال المنقولة وغير المنقولة أو أي شيء له قيمة مالية فكل ما ليس بمال لا يمكن أن يكون محلاً لجريمة الاحتيال المالي لأن المحتال يخدع المجني عليه ليحملة على تسليمه المال، وكل خداع لا تكون نتيجته إجرامية تسليم المجني عليه مالاً للجاني لا يعتبر احتيالياً، فالاحتيال المالي هو تعبير يتضمن كل الطرق والوسائل المتنوعة التي يمكن لعقل الانسان تصميمها لكي يحصل على فائدة مادية من إنسان أو جهة أخرى خاصة أو حكومية، وذلك عن طريق إعطاء صورة أو تقارير أو معلومات أو بيانات خاطئة لا تمت إلى الواقع بصلة، فالاحتيال يتضمن حصول مفاجآت وخداع ومكر وكذب وطرق ملتوية غير منصفة تضر بالآخرين أفراداً وجماعات وتسبب لهم أضراراً مختلفة في الحجم والعمق والشمولية والتكرار.

ويمكن أن يرتكب الاحتيال المالي أشخاصاً من خارج البنك (الغير)، أو من الداخل (الموظفون)، أو بالتواطئ بما يشمل الموظفين المتأمرين (من الداخل) الذين يعملون مع الغير (من الخارج). لقد أفادت استطلاعات عديدة أجريت خلال السنوات الأخيرة أن التهديد الرئيسي الذي يواجه البنوك إنما يأتي في الغالب احتيال داخلي أي من خلال «المطلعين»، أي تحديداً من الموظفين أو المديرين؛ فهم يتمتعون بصلاحيات الدخول إلى ومعرفة الأنظمة.

ويعرف دليل مكافحة الاختلاس والاحتيال المالي وإرشادات الرقابة الصادر عن مؤسسة النقد العربي السعودي الاحتيال المالي أو المصرفي، بأنه «أية ممارسة تتطوي على استخدام الخداع للحصول المباشر أو غير المباشر على شكل من أشكال الاستفادة المالية لمرتكب الجريمة، أو تسهيل ذلك لغيره لتؤدي إلى شكل من أشكال الخسارة للطرف الذي تعرض للاحتيال»

وقد تكون أشكال الخسارة الفعلية الناتجة عن الاحتيال في البنوك تتعلق بالموجودات السائلة مثل النقد والأوراق المالية، وليس من الضروري أن يقتصر الاحتيال على المنافع النقدية والمادية.

• ٨-٢ أهم الأنواع الشائعة من صور الاحتيال

يعد الاحتيال المالي من أهم الأخطار التي تواجه المجتمعات في جميع بلدان العالم وإن اختلفت طرقه وأساليبه ونتائجه وممارساته التي تعد غير أخلاقية وغير قانونية، مثل السرقة والرشوة والغش والتلاعب جميعها أمراض تصيب المجتمع وإن اختلفت أعراضها. وتتعدد أنواع الاحتيال في البنوك، ومن أهمها ما يلي:

٨-٢-١ الأعمال الاحتيالية المرتكبة ضد المستثمرين العاديين

يمكن تعريف الاحتيال هنا بأنه: استخدام الخداع للحصول على منفعة دون وجه حق ويشتمل هذا

التعريف على:

- السرقة أو إساءة استخدام أصول البنك بشكل متعمد.
 - أي عمل كاذب أو احتيالي.
 - المحاسبة بشكل خاطئ أو إعداد بيانات كاذبة للحصول على منفعة (مثلاً: قيام موظف بالمطالبة بعلاوة لا يستحقها أو قيام مورد بتقديم فواتير خاطئة ليتم صرفها).
 - تقديم أو قبول هدايا لغرض التأثير على اتخاذ القرارات أو الأعمال المتعلقة بشخص آخر.
 - الاستخدام غير المصرح به لاسم أو لسلطة البنك للحصول على منفعة شخصية.
 - إتلاف السجلات أو حذفها أو إساءة استخدامها.
 - الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات التي تم الحصول عليها خلال العمل مع البنك.
- لا يتعلق الاحتيال بالمنافع النقدية فقط، قد تكون المنافع المكتسبة عن طريق الاحتيال على شكل أموال، بضائع، خدمات، معلومات.
- قد يتم الحصول على المنافع إما في الوقت الحالي أو في المستقبل، وقد يتم الحصول عليها بواسطة شخص آخر، مثل أحد الأقرباء أو الأصدقاء.

تشتمل مجالات العمل المحتمل تعرضها بشكل كبير لمخاطر الاحتيال على:

- تكليف الأطراف الأخرى بتنفيذ العقود أو إدارتها.
- المشتريات.
- التعامل بالمبالغ النقدية أو الفواتير أو الإيصالات أو الحسابات.
- التعامل مع المعلومات الهامة.
- إدارة الأصول.
- كشف الرواتب.

وقد يتم ارتكاب الاحتيال في البنوك بواسطة:

- موظفو البنك.
- موردو البضائع والخدمات للبنك.
- عملاء البنك.
- أي شخص آخر تربطه علاقة بالبنك.

ويجب التمييز بين الاحتيال من داخل البنك والاحتيال من خارج البنك، وتتشابه البنوك من حيث ما تواجهه من احتيال في معظم دول العالم حيث إن معظم الخسائر تأتي نتيجة أعمال احتيالية من جانب الموظفين وربما يشكل اختلاس النقود أكثرها شيوعاً وبصورة خاصة اختلاس النقود والشيكات السياحية من الفروع ومكائن الصراف الآلي.

ومن أمثلة الاحتيال البنكي:

- اختلاس النقد والموجودات الثمينة.
- تزوير أو تحريف المستندات.
- تزوير التوقييع والأختام.
- تزيف الأوراق النقدية.
- تغيير أحد أو كل أركان مكونات الشيك.
- سرقة بطاقات الصراف الآلي أو بطاقات الائتمان.

- إدخال تعليمات وبيانات غير سليمة من خلال الحاسب الآلي.
- سوء استخدام المعلومات وتسريبها بطرق غير شرعية.
- تحويل أموال لعملاء وهميين أو موظفين أو باعة.
- قبول الرشاوي أو الهدايا أو العمولات السرية لمنح عقد أو تجاهل الإجراءات المتخذة وحالات عدم الالتزام.
- الحصول عن طريق الاحتيال على منافع أو مستندات لا يحق للمستلم أن يحصل عليها.

٨-٢-٢ مخططات احتيال التحويل الإلكتروني

تضم عمليات احتيال التحويل البرقي (الإلكتروني) الشائعة مايلي:

- موظفي البنك غير الأمناء
- تزوير الهوية
- انتهاكات كلمة مرور أمان النظام
- التفويضات المزورة
- الدخول غير المفوض و اعتراض (البث)

أ- موظفو البنك غير الأمناء

يُمكن للأشخاص المخولّين بصلاحيّة الوصول إلى معلومات تعريف الحساب الصحيحة تحويل الأموال بطريقة مخالفة حيث يُحوّل الأطراف المطلّعون الأرصدة برقيًا إلى أنفسهم و/أو الأطراف ذوي الصلة.

ب- تزوير الهوية

الأشخاص الذين يدعون أنّهم عملاء، بعد حصولهم بطريق احتيالي على معلومات حساب صحيحة من البنك، حيث يُودع الأشخاص المدّعون أنّهم موظفو غرفة التحويل البرقي (الإلكتروني) في بنك آخر أو مكتب فرعي أوامر تحويلات إلى حسابات وهمية في بنك آخر.

ج- انتهاكات كلمة مرور أمان النظام

يُفعل الأشخاص المخولّون بصلاحيّة الدخول المرخّص إلى المعلومات الحسّاسة للحساب والرمز

اليومي لفترة زمنية محدودة عمليات تحويل مخالفة عبر الدخول غير المفوض.

د - التفويضات المزورة

الحصول بشكل مخالف أو تزوير تفويض مسؤولي البنك والعملاء، الشفهي والخطي، حيث يُزور الأشخاص الأوامر لتحويل الأموال إلى حساباتهم الخاصة في حين يكون حساب المستلم الأصلي فعلياً باسم شخص آخر.

هـ - الدخول غير المفوض واعتراض (البث)

يكتسب الأشخاص غير المفوضين صلاحية الدخول إلى غرفة التحويل البرقي (الإلكتروني) ومعداتها، أو اعتراض وتبديل البث الفعلي.

منع واكتشاف احتيال التحويل البرقي (الإلكتروني)

يجب أن تنتظر البنوك في تنفيذ الإجراءات الوقائية التالية عند تحويل الأرصدة من خلال التحويل البرقي (الإلكتروني):

- تزويد العملاء بمفاتيح فريدة على نحو ما يلزم لتفويض أو طلب إتمام عمليات التحويلات البرقية (الإلكترونية).
- الاحتفاظ بقوائم الموظفين المفوضين بتنفيذ معاملات التحويل البرقي (الإلكتروني) وتحديثها، مع مراعاة تذكر تحديثها بتفاصيل الموظفين المغادرين للعمل.
- تجميع مسار المراجعة لمعاملات التحويل البرقي (الإلكتروني) الواردة والصادرة، وكذلك تسجيل بيانات الموظف المسئول عن كل جزء من المعاملة.
- مراجعة جميع معاملات التحويل البرقي (الإلكتروني) في نهاية كل يوم للتأكد من تنفيذ تعليمات التحويل الأصلية بشكل صحيح.
- التأكد من الاتصال بالبنوك التجارية التي تم تحويل الأرصدة إليها للتأكد من صحة طلبات تحويل الأرصدة. إذا تم الاتصال بالبنوك التجارية عبر الهاتف، يجب أن تكون أرقام الهاتف المستخدمة هي ذاتها الأرقام الأصلية التي يحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف التي يحددها المتصلون الذين

- يطلبون إتمام التحويلات.
- عدم تنفيذ التحويلات البرقية (الإلكترونية) فقط بناءً على التعليمات المرسلة عبر الفاكس. والقيام مجدداً بالتحقق من صحتها بالاتصال على أرقام الهاتف الأصلية التي سبق وحددها العملاء عند فتح حساباتهم، وليس أرقام الهواتف التي يُحددها المتصلون الذين يطلبون إتمام التحويلات.
- مطابقة جميع الحسابات التي تأثرت بالتحويلات البرقية (الإلكترونية) بواسطة موظفي البنك الذين لم يشاركوا في عملية التحويل البرقي (الإلكتروني).
- التأكد من إتاحة دليل عمليات التحويل البرقي (الإلكتروني) الداخلية للأفراد المفوضين فقط، والعمل على تأمينها حينما لا تُستخدم.
- تسجيل جميع المكالمات الواردة والصادرة بشأن تعليمات التحويل البرقي (الإلكتروني).
- فحص هوية الأفراد مقدّمي طلبات التحويل البرقي (الإلكتروني) بعناية، ومن ثمّ لاحقاً هؤلاء الموظفين، للوقوف على التغييرات في حجم المخاطرة.
- التأكد من عدم إفصاح موظفي البنك عن معلومات حسّاسة عبر الهاتف لحين التحقق من هوية المتصل وصلاحيّة التفويض، وفقاً لملف بيانات العميل.
- الفصل بين واجبات موظفي التحويل البرقي (الإلكتروني) الذي يرسلون أو يتلقون طلبات الأرصدة. لا يجب على هؤلاء الموظفين القيام أيضاً بالتحقق من دقة المعاملات.
- تدريب الموظفين على الرقابة الداخلية الملائمة، وإدراك الاحتيال، وأهمية حماية المعلومات.

٨-٢-٣ احتيال خطاب الاعتماد المستندي

تنشأ معظم عمليات احتيال خطابات الاعتماد المستندي من التجارة والتعاقدات الخارجية. وقد يرتكب أعمال احتيال خطاب الاعتماد المستفيدون مستخدمين مستندات مزورة أو احتيالية تقدّم إلى البنك المصدر مع طلب أداء الدفع، غير أنّ المستندات لا بد وأن تتوافق مع شروط اتفاقية خطاب الاعتماد المستندي. إنّما يعتمد ذلك الاحتيال بشكل جوهري على أعراف متعارف عليها تطبّق في تمويل التجارة لتسهيل التجارة العالمية، ومرعية على وجه الخصوص في مجال التمويل البحري.

٨-٢-٤ احتيال بطاقة الائتمان

تتج عمليات احتيال بطاقة الائتمان بسبب تضائل فرص إلقاء القبض [على مرتكبها]، مع عدم ضمان المحاكمة. لقد عزز ابتكار تكنولوجيا «الشريحة ورقم التعريف الشخصي» في كثير من الدول من تأمين البطاقة عند نقطة البيع في كثير من دوائر الاختصاص، غير أنها اقتضت زيادة في عمليات «الاحتيال بعدم وجود البطاقة» وهناك أنواع مختلفة كثيرة من مخططات احتيال بطاقة الائتمان، بما يشمل بيع البطاقات إلى سارقين، استخدام بطاقات الائتمان بواسطة أفراد الأسرة دون تفويض، وعمليات الاحتيال باعتراض الرسائل البريدية.

أ- الاستخدام غير المفوض لبطاقة مفقودة أو مسروقة

إنما يظهر الفعل الاحتيالي عادة خلال ساعات الفقدان أو السرقة، قبل أن يتصل معظم الضحايا للإبلاغ عن الفقدان. وعلى نحو متزايد، لا يدرك الضحايا حتى إن بطاقاتهم الائتمانية قد استخدمت بطريقة احتيالية لحين استلامهم كشف الحساب الشهري الخاص بهم.

ب - الكشط واللصق

يتم قصّ أي عدد أحادي أو متعدد الرموز من سطح البطاقة، على أن تُلصق رموز أخرى بسطح البطاقة، وذلك باستخدام مواد صمغية سريعة الجفاف. ويمكن عمل ذلك لوضع رقم حساب مختلف تمامًا ولكنه سليم، أو لتغيير الاسم على البطاقة.

٨-٢-٥ التزوير المحاسبي

التزوير المحاسبي هو تعمد إعداد قوائم مالية لحساب، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها. ففي معظم قوانين الاختصاص الشائعة، يعتبر التزوير المحاسبي كنوع من الاحتيال. لقد استرعى التزوير المحاسبي مزيداً من الانتباه عقب فضائح المحاسبة المالية لشركة إنرون Enron (٢٠٠٢) و بارمالات Parmalat (٢٠٠٤).

٨-٢-٦ سرقة الهوية

سرقة الهوية هي أحد الجرائم المتنامية سريعاً، والتي تظهر عندما يستخدم أحد الأشخاص البيانات الشخصية لشخص آخر، مثل اسمه، رقم الهوية الخاص به، رقم بطاقة الائتمان، تاريخ الميلاد، دونما إذن من ذلك الشخص. إنه نمط جريمة خطير ومتنامي، والذي قد ينتج عنه ارتكاب سلسلة متنوعة من الأنماط المختلفة لأعمال الاحتيال، وبشكل خاص احتيال بطاقة الائتمان، ومن ثم، تستهدف الجماعات الإجرامية بشكل نشط مؤسسات الخدمات المالية للحصول على بيانات العملاء.

يستخدم المجرمون طرقاً متنوعة لتحقيق الوصول إلى البيانات الشخصية للضحية، بما يشمل سرقة السجلات من صاحب العمل، اختراق الحواسيب الآلية للشركة، سرقة البريد، «انتزاع» أرقام بطاقات الائتمان والخصم وقتما يجري معالجة البطاقات، وما إلى ذلك. بمجرد الحصول على البيانات الشخصية، ينتفع المجرمون منها بشراء أشياء يمكن بيعها بشكل يسير، أو الحصول على قروض وإغراق اسم الضحية بديون طائلة.

• ٨-٣ اسباب الاحتيال

١- الضغط الاجتماعي ويأتي عن طريق:

- أ- الطمع والجشع وحب المال
- ب- محاولة العيش حياة مترفة
- ج- الديون الشخصية
- د- الخسائر المالية بسبب القمار أو شرب الخمر أو النوادي الليلية
- هـ- الحاجة غير المتوقعة للمال

٢- اغتنام الفرصة المتاحة:

- ٣- ضعف أنظمة الرقابة والتفتيش
- أ- عدم القدرة على الحكم على نوعية أداء الموظفين
- ب- الإخفاق في معالجة المحتالين

ج- الجهل والعجز

د- الإخفاق في الحصول على المعلومات

هـ - عدم وجود مسار للتدقيق

٤- التبرير الخاطئ للاحتيال

• ٨-٤ تقنيات مكافحة الاحتيال ومواجهته

هناك إجراءات عديدة يمكن أن تتخذها الإدارة لإرساء بيئة رقابية ملائمة لنشاطها التجاري، بما يشمل الخطوات المبيّنة أدناه:

٨-٤-١ إعداد مدونة الأخلاقيات / السلوك للبنك أو الشركة

يُراعى نشر المدونة بين جميع الموظفين، على أن يُطلب من كل موظف جديد قراءتها والتوقيع عليها (سيتم عرضها لاحقاً تفصيلاً).

٨-٤-٢ الفحص المتأني للمتقدمين للوظيفة

يجب أن تجري البنوك فحوصات شاملة لجميع الموظفين الجدد، بما يشمل الموظفين المؤقتين. يجب أن تخضع مناصب المديرين وهؤلاء أصحاب المناصب الحساسة إلى اختبارات «الملاءمة والصلاحية» المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، من المهم إجراء مقابلات شخصية شاملة مع المتقدمين لشغل الوظيفة للتأكد من تمتعهم بالمهارات الكافية لتنفيذ المهام الوظيفية التي سوف يُطلب منهم أداءها.

٨-٤-٣ الإجراءات التأديبية الفعّالة

ليست ثمة بيئة رقابية فعّالة ما لم يكن هناك نظام تأديبي متنسق للانتهاكات الأخلاقية. يتطلب النظام التأديبي متنسق سلسلة من العقوبات عن الانتهاكات يتم تحديدها والتواصل بشأنها بشكل جيد، وتقيّد صارم بالإجراءات التأديبية المعتمدة. إذا عوقب أحد الموظفين لأجل فعل ارتكبه، ولم يعاقب موظف آخر لنفس الفعل، حينها سوف تتضاءل القوة المعنوية للسياسة الأخلاقية المرعية لدى الشركة. ولا بد وأن تكون

مستويات النظام التأديبي كافية لردع الانتهاكات. قد يُوصى أيضاً بتقديم مكافآت عن السلوكيات الأخلاقية، حيث سيعزز ذلك من أهمية الأخلاقيات المؤسسية في أعين الموظفين.

٨-٤-٤ الإدارة واللجان المفوضة

يجب أن يكون مجلس الإدارة مدركاً للواجبات والمسؤوليات المنوطة به فيما يخص الاحتيال. وعلى

سبيل الحد الأدنى، إنهم يتحملون المسؤولية عن:

- إرساء سياسة البنك بشأن عدم التسامح في حالات الاحتيال، والتعامل مع حالات الاحتيال وتحديد المسؤوليات والتدابير اللازمة للتخفيف من أثر مخاطر الاحتيال.
- إشعار السلطات التنظيمية والقانونية المعنية بعمليات الاحتيال ذات الصلة.
- المصادقة على سياسة، إستراتيجية تخفيف الأثر وخطة الاستجابة.
- إرساء أخلاقيات البنك، ووضع الأخلاقيات والسياسات الصحيحة.
- تقييم المخاطر والتهديدات.
- التأكد من كفاية وفاعلية الرقابة الداخلية.
- تفعيل عمليات تهدف لردع والكشف عن عمليات الاحتيال.
- المساعدة / الإشراف على تحقيقات عمليات الاحتيال.
- التعامل بفاعلية مع الموضوعات التي يثيرها الموظفون.

٨-٤-٥ الإبلاغ عن المخالفات

إنّ السمة المشتركة في عدد من الأنظمة/القوانين المصرفية هو أنّ المنظمين يشجّعون على

كشف الفساد بشكل نشط. ويتمثل الهدف من سياسة كشف الفساد في:

- زيادة احتمالية تحديد المشكلات في مرحلة مبكرة قبل ظهور أية أضرار جسيمة.
- تقليص احتمالية إفصاح العاملين علناً، وتزويد صاحب العمل بإجراءات وقائية ضد الإفصاحات العلنية غير المتوقعة إلى العالم الخارجي.
- ردع الممارسات السيئة، كأن يكون هؤلاء المشاركين في ممارسات سيئة أكثر عرضة لإلقاء القبض عليهم.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

أي مما يلي يعد من أساليب احتيال بطاقات الائتمان؟

- (١) استبدال أرقام البطاقة
- (٢) إلغاء الأحرف البارزة / إعادة الطباعة بأحرف بارزة
- (٣) احتيال البطاقات غير المستلمة
- (٤) السمسرة الاحتيالية

(أ) جميع ما سبق

(ب) ١ و ٢ و ٤ فقط

(ج) ٣ و ٤ فقط

(د) ١ و ٢ و ٣ فقط

السؤال ٢

لا يتعلق الاحتيال بالمنافع النقدية فقط، فقد تكون المنافع المكتسبة عن طريق الاحتيال على شكل:

• أموال.

• بضائع.

• خدمات.

• معلومات.

(أ) جميع ما سبق

(ب) ١ و ٢ و ٣

(ج) ٣ و ٤

(د) ١ و ٢ و ٣

السؤال ٣

تضم عمليات احتيال التحويل البرقي (الإلكتروني) الشائعة تلك التي تشمل:

- موظفي البنك غير الأمناء
 - تزوير الهوية
 - انتهاكات كلمة مرور أمان النظام
 - التفويضات المزورة
 - الدخول غير المفوض واعتراض (البث)
- (١) العبارة صحيحة
(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٤

التزوير المحاسبي هو تعمدّ إعداد قوائم مالية لحساب، بينما يعلم مرتكبها حقيقة زيفها. ففي معظم قوانين الاختصاص الشائعة، لا يعتبر التزوير المحاسبي كنوع من الاحتيال.

- (١) العبارة صحيحة
(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٥

يجب أن تجري البنوك فحوصات شاملة لجميع الموظفين الجدد، بما يشمل الموظفين المؤقتين. ويجب أن تخضع مناصب المديرين وهؤلاء أصحاب مناصب حسّاسة إلى اختبارات «الملاءمة والصلاحية» المناسبة.

- (١) العبارة صحيحة
(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٦

يجب على البنوك تزويد الموظفين بوصف وظيفي محدّد بشكل جيّد وأهداف الأداء التي تعتمد بشكل متباين على الأهداف المالية لاستبعاد الالتزام الرقابي الجيّد.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٧

لابد وأن تكون مستويات النظام التأديبي كافية لردع الانتهاكات. وقد يُوصى أيضاً بتقديم مكافآت عن السلوكيات الأخلاقية، حيث سيعزز ذلك من أهمية الأخلاقيات المؤسسية في أعين الموظفين.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٨

إنّ السمة المشتركة في عدد من القوانين المصرفية هو أنّ المنظمين يشجّعون على كشف الفساد بشكل نشط. ويتمثّل الهدف من سياسة كشف الفساد في تقليل احتمالية تحديد المشكلات في مرحلة مبكرة قبل ظهور أية أضرار جسيمة، وزيادة إفصاح العاملين علناً، وتزويد صاحب العمل بإجراءات وقائية ضد الإفصاحات العلنية غير المتوقّعة إلى العالم الخارجي.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٩

قد يشتمل الدور الذي ربما تتعهد به وظيفة الالتزام الرقابي بمنع وكشف عن الاحتيال، على تسهيل التدريب المناسب، وبشكل خاص في المناطق عالية المخاطرة (مثل وظائف المكتب الخلفي، ومناطق الوصول إلى معلومات حساسة).

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ١٠

يجب أن يكون المجلس التنفيذي مدركًا للواجبات والمسؤوليات المنوطة به فيما يخص الاحتيال. وعلى سبيل الحد الأدنى، إنهم يتحملون المسؤولية عن إرساء سياسة البنك بشأن عدم التسامح في حالات الاحتيال، والتعامل مع حالات الاحتيال وتحديد المسؤوليات والتدابير اللازمة للتخفيف من أثر مخاطر الاحتيال.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

نتائج التعلّم من الوحدة

بانتهاء هذه الوحدة ينبغي عليك:

- تقدير نطاق الجرائم المالية، بما يشمل التتوّعات الكثيرة للاحتيال، وكيف يرتكبها المجرمون خارج وداخل مؤسسات الخدمات المالية.
- الإلمام بكيفية استخدام التكنولوجيا للمساعدة في ارتكاب الجرائم المالية، مثل احتيال التحويل البرقي (الإلكتروني)، واحتيال بطاقة الائتمان، واحتيال الهوية.
- القدرة على وضع طرق تقليل النشاط الاحتياالي من جانب موظفي الشركة والأطراف الخارجيين، بما يشمل غرس القيم الأخلاقية عبر المؤسسة من خلال التدريب الملائم والسياسات الواضحة.
- الإلمام بمدى انتشار الفساد في الدوائر ذات الاختصاص حيثما تباشر مؤسستكم أعمالها، وكذلك أهمية تحاشي تقديم أو أخذ رشاي، أو المشاركة في أي من أشكال الفساد الأخرى.
- تقدير تعقيد اللوائح بشأن التلاعب بالسوق، السلوكيات المخالفة للسوق المالية، البيانات المضلّلة، تداولات المطلّعين، والإساءة التي قد يتعرّض لها السوق، وأيهما يختلف بشكل جوهري فيما بين دوائر الاختصاص، والإجراءات القانونية المرعية لمكافحتها، خاصة توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن الإساءة التي قد يتعرّض لها السوق.

(٩)

قواعد سلوك الأعمال

قواعد سلوك الأعمال

• المقدمة

• ١-٩ الغرض من قواعد سلوك الأعمال

• ٢-٩ جوهر القيم الأخلاقية

١-٢-٩ النزاهة والأمانة والموضوعية

٢-٢-٩ العدل

٣-٢-٩ المسؤولية

• ٣-٩ القيم المهنية: ممارسات العمل

١-٣-٩ تعارض المصالح

٢-٣-٩ السرية المصرفية

٣-٣-٩ الإبلاغ عن قضايا الالتزام والانتهاكات

٤-٣-٩ الإعلان والترويج للمنتجات

٥-٣-٩ حفظ السجلات

٦-٣-٩ الدقة

٧-٣-٩ بيانات العملاء

٨-٣-٩ أخرى

• أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

الأهداف التعليمية

الهدف من هذه الوحدة هو:

- شرح الغرض من إعداد مدونة سلوك الأعمال.
- دراسة جوهر القيم الأخلاقية الواجب توافرها في العمل البنكي.
- شرح مختلف القيم المهنية الخاصة بممارسات العمل.

المقدمة

تعتبر الجوانب الأخلاقية في العمل البنكي عاملاً مشتركاً بين كافة البنوك، بما فيها انعكاس للسمعة الطيبة لهذه البنوك، في حين وجود خلل في تطبيق هذه الجوانب الأخلاقية في أي من البنوك يؤدي بالتأكيد إلى الإساءة إلى سمعة هذا البنك.

• ٩-١ الغرض من قواعد سلوك الأعمال

قواعد سلوك الأعمال بصفة عامة هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم، ونشأت الحاجة إلى وجود أخلاقيات العمل من احتكاك عدد من الأطراف (المساهمون - أصحاب المصلحة - الرؤساء - الموظفون - العملاء) في منظومة العمل وتقديم الخدمات والمنتجات المختلفة، وتضارب مصالحهم وأهدافهم ومتطلباتهم معاً، لذلك كان من الضروري إرساء عدد من المعايير الأخلاقية لتنظيم هذه العلاقة من أجل إشباع احتياجات كل من الأطراف والمحافظة على حقوقهم وتحديد واجباتهم ومسئولياتهم.

وفي المجال البنكي تحدد قواعد سلوك الأعمال الطريقة التي يجب أن يسير العمل بها على أساس يومي، وهي تركز أساساً على الجوانب الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها العاملون بالبنوك وتلك الجوانب التي تحكم العلاقة مع العملاء والهدف الرئيسي لها هو حماية العملاء والمحافظة على سمعة النظام المالي في الدولة، وتفرض البنوك على كافة عامليها التحلي بهذه الجوانب الأخلاقية والجوانب المهنية، علماً بأنه قد تؤدي مخالفتها أحياناً إلى الفصل من الخدمة.

• ٩-٢ جوهر القيم الأخلاقية

تتضمن قواعد سلوك الأعمال مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي يجب التحلي بها من جانب جميع العاملين بالبنك، وفيما يلي أهم هذه الجوانب الأخلاقية:

٩-٢-١ النزاهة والأمانة والموضوعية

تعتبر النزاهة في العمل البنكي واحدة من أهم أخلاقيات العمل، والنزاهة مرادفة للأمانة والصدق وتعود إلى ضرورة أن يكون جميع الموظفين بالبنك أمناء وصادقين في حمل وأداء مسؤولياتهم ومقاومين للفساد. وتتطلب النزاهة ألا يضع القائمون على العمل أنفسهم تحت أية التزامات مالية أو غير مالية تجاه أشخاص أو مؤسسات يمكن لها التأثير على قدرتهم في تأدية واجبهم.

والنزاهة تكون عندما يعامل الجميع بعدالة ودون تمييز أو انحياز ويتم التصرف بمهنية وموضوعية في إدارة أعمال البنك، وفي العلاقة مع الآخرين سواء من الزملاء أم مع العملاء، وعلى الجميع أن يعي تماماً أن مكان العمل يجب أن يقوم على الاحترام والأمانة والعدل.

وعلى جميع العاملين بالبنك التأكد من صحة أية معلومات يقدمها الموظف للعميل وعلى أن تقدم للعميل بشكل موضوعي دون مبالغيات.

٩-٢-٢ العدل

يلتزم الموظف بمعاملة العملاء بإنصاف ودون تمييز أو تحيز.

٩-٢-٣ المسؤولية

يقوم موظف البنك بتحمل المسؤولية تجاه العملاء، الموظفين الزملاء، والإدارات الأخرى بالبنك. وكذلك بتقديم المنتجات والخدمات بطريقة فعالة ومبتكرة على النحو الذي يتفق مع احتياجات عملائه وبصدق وواقعية.

٩-٣ القيم المهنية: ممارسات العمل

على جميع الموظفين بالبنك الالتزام بالمحافظة على العديد من القيم المهنية في أداء أعمالهم، ومن أهم هذه القيم ما يلي:

٩-٣-١ تعارض المصالح

ينشأ تضارب المصالح الشخصية عندما يواجه الموظفون الخيار بين مصالحهم الشخصية (مالية أو غير ذلك) ومصالح البنك أو مصالح عملائه، ونتيجة لذلك، لا يجوز للموظف الذي يعمل لدى البنك أن يحاول تحقيق مكاسب ومنافع شخصية من وظيفته.

يمكن أن ينشأ تضارب المصالح في عدد من المواقف المختلفة، ولكن عموماً يمكن وصفه بأنه:

- تضارب بين الخدمات المقدمة من قبل نفس البنك؛ على سبيل المثال: الخدمات المصرفية للشركات والمعاملات الاستثمارية أو التدقيق والمشورة.
- التضارب بين مصرف و عميل يمكن أن ينشأ من خلال طرق عدة:
- عندما يكون لدى البنك أو أحد العاملين أو أحد المديرين مصلحة شخصية في إحدى المعاملات أو الصفقات التي يكون العميل طرفاً فيها.
- عندما يختلف أحد العملاء مع البنك حول رسومه.
- عندما يتم دفع عمولات لإحدى البنوك فيما يتعلق بإحدى المعاملات التي أجريت نيابة عن العميل.
- عندما تشارك إحدى البنوك بالأصالة عن نفسها في إحدى المعاملات التي يكون العميل طرفاً فيها.

ويقع على الموظفين والإدارة العليا واجب تجنب تضارب المصالح، وسوف تكون هناك حاجة إلى إجراءات لضمان أنه في حالة نشوء تضارب في المصالح، أن تتم إدارته بشكل مناسب، ويجب أن تكون الإجراءات كافية لتحديد تضارب المصالح ومعالجتها وتسجيلها.

٩-٣-٢ السرية المصرفية

في معظم دول العالم، يطبق بشكل جيد قانون وجوب السرية المتعارف عليه بشأن السرية بين البنك والعميل. وبعض الدول ليست ملتزمة بواجب الخصوصية فقط ولكن أيضاً بواجب السرية. ويمكن بشكل عام وصف تشريعات سرية البنوك بأنها التشريعات التي تحتفظ بحقوق السرية الخاصة بالعملاء، وهذا يفرض التزاماً على البنوك ومسؤوليها وموظفيها بحماية وحجب المعلومات المتعلقة بشؤون عملائها. ومن الأمثلة على ذلك قانون تنظيم البنوك وشركات إدارة الأموال ٢٠٠٠ الخاص بجزر البهاما، أو قانون (حماية) العلاقات السرية لعام ١٩٧٦ (بصيغته المعدلة) الخاص بجزر كايمان، أو المادة ٢٨ من القانون المدني السويسري والمادة ٤٧ من قانون البنوك الاتحادية السويسرية.

ويجب على موظف البنك المحافظة على سرية بيانات عملائه، ويجب أن يكون مسئولو المطابقة والالتزام بالبنوك على دراية تامة بقواعد سرية العميل وقواعد السرية المصرفية التي تنطبق في الدول التي يظلمون بالمسؤولية فيها؛ وواجب المحافظة على السرية ليس مطلقاً، وقد تضطر البنوك إلى خرق السرية في الحالات التالية:

- عندما يكون الإفصاح بموجب إزام القانون.
- عندما يكون هناك واجب عام للإفصاح.
- عندما يتم الإفصاح بموجب الموافقة الصريحة أو الضمنية من العميل.

٩-٣-٣ الإبلاغ عن قضايا الالتزام والانتهاكات

من المهم أن يفهم الموظفون كيفية الإبلاغ عن انتهاك أو قضية التزام وتصعيدها. وباستثناء حالات الإبلاغ عن مخالفات (انظر أدناه) سوف يُنصح الموظفون عادة بعدم الاتصال بالجهة التنظيمية مباشرة. ويجب أيضاً أن يوضح هذا الإجراء كيفية تسجيل الانتهاكات.

إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

تحرص الجهات التنظيمية على التأكد من الإبلاغ عن المخالفات بشكل صحيح وعدم تستر الإدارة العليا على هذه المخالفات. ويتعين على البنوك إخطار الموظفين بشأن كيفية الإبلاغ عن المسائل محل مخاوفهم داخلياً. وإذا لم يتم تناول المسألة على محمل الجد، فيجب أن يكونوا على علم بضرورة «الإبلاغ عن المخالفة»؛ أي الإبلاغ عنها مباشرة للجهة التنظيمية أو السلطة المختصة. والإبلاغ عن المخالفات هو عمل من أعمال تنبيه السلطات (بما في ذلك الجهات التنظيمية) بشأن مخالفة محتملة؛ على سبيل المثال: ارتكاب جرائم احتيال أو فساد أو غير ذلك من الجرائم المماثلة.

٩-٣-٤ الإعلان والترويج للمنتجات

من الأهمية بمكان أن تكون أي مادة إعلانية أو ترويجية للخدمات والمنتجات المصرفية غير مضللة بأي حال من الأحوال. فالفضائح التي تتطوي على المستثمرين الذين يشعرون بأنهم قد خُدعوا عن طريق الإعلانات أو المواد الترويجية المضللة قد يكون أمراً مدمراً للغاية.

٩-٣-٥ حفظ السجلات

يتم عادة تضمين الإجراءات التفصيلية التي تشمل الاحتفاظ بالسجلات وحذفها في دليل الالتزام أو الإجراءات التشغيلية. وقد تحدد الجهات المنظمة الفترات الزمنية التي يتعين خلالها الاحتفاظ بالسجلات؛ على سبيل المثال: يتم الاحتفاظ بطلبات وثيقة التأمين على الحياة طوال مدة الوثيقة إضافة إلى ثلاث سنوات أخرى. وقد تكون هناك أيضاً متطلبات قانونية أخرى؛ على سبيل المثال: المتطلبات المتعلقة بالسجلات الضريبية أو السجلات المحاسبية.

ويُعد الاحتفاظ بسجلات وافية من قبل البنك أمراً ضرورياً من أجل إثبات وجود نظم مطابقة والتزام كافية، وكذلك شرطاً قانونياً فيما يتعلق بتشريعات مكافحة غسل الأموال. ويجب أن يكون متخصصي المطابقة والالتزام على دراية بالفترات الزمنية للاحتفاظ بالسجلات في الدول التي يضطلعون بمسؤولياتهم فيها، وعادة ما تمتد هذه الفترات إلى ما بعد انتهاء العلاقة.

٩-٣-٦ الدقة:

يجب على الموظف أن يؤدي ما يوكل إليه من أعمال على أحسن وجه دون إهدار للوقت ولموارد البنك.

٩-٣-٧ بيانات العملاء

تتخصر البيانات التي يطلبها الموظف من أي من عملائه فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات التي يقدمها لهم.

٩-٣-٨ أخرى

- التقيد والالتزام بالتعليمات والسياسات والإجراءات المتبعة في البنك.
- التوثيق لكافة المعاملات والاتصالات بين العميل والبنك وحسب التعليمات والأنظمة السارية.
- يمنع الموظف من استغلال المعلومات الداخلية لتحقيق مصالحه الشخصية وخصوصاً في مجال تداول الأسهم.
- يحظر على الموظف قبول أي هدايا مادية كانت أو معنوية من أي من عملاء البنك ويضع كل بنك ضوابط خاصة به.
- يلتزم الموظف في علاقته مع العملاء بالشفافية والوضوح، وبشكل يعتمد على العدالة والاحترام المتبادل والمهنية.
- اتباع القواعد الخاصة بمكافحة غسل الأموال.

أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

السؤال ١

قواعد سلوك الأعمال بصفة عامة هي مجموعة المعايير والضوابط الأخلاقية التي تحكم سلوك الأفراد خلال ممارستهم أعمالهم.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٢

تطلب النزاهة أن يضع القائمون على العمل أنفسهم تحت أية التزامات مالية أو غير مالية تجاه أشخاص أو مؤسسات يمكن لها التأثير على قدرتهم في تأدية واجبهم.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٣

ويقع على الموظفين والإدارة العليا واجب تجنب تضارب المصالح ويجب أن تكون الإجراءات كافية لتحديد تضارب المصالح ومعالجتها وتسجيلها.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٤

سياسة عدم التعارض هي ليست آلية لتفادي تضارب المصالح. والبنك تطبيق سياسة تحظر إقامة أي علاقات من المحتمل نشوء تضارب في المصالح فيها. وبطبيعة الحال، يتعذر على مثل هذه السياسة منع التضارب في المصالح الذي ينشأ أثناء وجود العلاقة.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٥

يمكن للبنك تطبيق سياسة يرفض بموجبها العمل عند نشوء تضارب في المصالح. وتتمثل صعوبة هذه السياسة في أنه عند رفض العمل لحساب عميل حالي يجب على البنك العمل لتحقيق أفضل مصالحه، فمن المحتمل أن ينتهك البنك بذلك واجبه الائتماني تجاه ذلك العميل.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٦

سياسة الاستقلالية ليست أكثر من مجرد قاعدة تطالب الموظفين بتجاهل أي معلومات قد تصل إلى علمهم ووضع مصالح العملاء على رأس الأولويات في جميع الحالات.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٧

«الجدران الصينية» هي عبارة عن جدار يبنى بين الإدارات لضمان عدم تسرب المعلومات وحماية ومنع تدفق المعلومات السرية أو الحساسة وسوء استخدامها. ويُعد هذا أحد الضوابط الرئيسية في إدارة أي تضارب محتمل في المصالح.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٨

يمكن بشكل عام وصف تشريعات سرية البنوك بأنها التشريعات التي تحتفظ بحقوق السرية الخاصة بالعملاء، وهذا يفرض التزاماً على البنوك ومسؤوليها وموظفيها بحماية وحجب المعلومات المتعلقة بشؤون عملائها.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

السؤال ٩

قد تضطر البنوك إلى خرق السرية في الحالات التالية:

١- عندما يكون الإفصاح بموجب إلزام القانون.

٢- عندما يكون هناك واجب عام للإفصاح.

٣- عندما يتم الإفصاح بموجب الموافقة الصريحة أو الضمنية من العميل.

٤- عندما تطلب الإدارة العليا هذا.

(١) ١ و ٢ و ٣

(٢) ١ و ٤

(٣) ٢ و ٤

(٤) جميع ما سبق

السؤال ١٠

تحرص الجهات التنظيمية على التأكد من الإبلاغ عن المخالفات بشكل صحيح وعدم تستر الإدارة العليا على هذه المخالفات.

(١) العبارة صحيحة

(٢) العبارة خاطئة

مرفق رقم ١

إجابات أسئلة المراجعة والتقييم الذاتي

الإجابة	رقم السؤال
ج	١
أ	٢
د	٣
أ	٤
ب	٥
د	٦
أ	٧
ب	٨
د	٩
د	١٠

الوحدة ١

الإجابة	رقم السؤال
١	١
٣	٢
٤	٣
١	٤
١	٥
٢	٦
١	٧
٤	٨
٤	٩
٢	١٠

الوحدة ٢

الإجابة	رقم السؤال
د	١
١	٢
ج	٣
د	٤
ج	٥
ب	٦
١	٧
٢	٨
١	٩
د	١٠

الوحدة ٣

الإجابة	رقم السؤال
ج	١
ب	٢
د	٣
٣	٤
٣	٥
١	٦
د	٧
١	٨
د	٩
٢	١٠

الوحدة ٤

الإجابة	رقم السؤال
ج	١
ب	٢
د	٣
ب	٤
أ	٥
أ	٦
أ	٧
ب	٨
أ	٩
أ	١٠

الوحدة ٥

الإجابة	رقم السؤال
١	١
د	٢
٢	٣
٢	٤
١	٥
١	٦
٢	٧
١	٨
٢	٩
٢	١٠

الوحدة ٦

الإجابة	رقم السؤال
أ	١
أ	٢
د	٣
٢	٤
٣	٥
٤	٦
ب	٧
ج	٨
٢	٩
خطأ	١٠

الوحدة ٧

الإجابة	رقم السؤال
د	١
أ	٢
١	٣
٢	٤
١	٥
٢	٦
١	٧
٢	٨
١	٩
١	١٠

الوحدة ٨

الإجابة	رقم السؤال
١	١
٢	٢
١	٣
٢	٤
١	٥
١	٦
٢	٧
١	٨
١	٩
١	١٠

الوحدة ٩

مرفق رقم ٢

الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية «سمة»

الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية (سمة) هي أول شركة مرخص لها في مجال المعلومات الائتمانية في المملكة العربية السعودية سواءً للأفراد أم الشركات.

النشأة:

أنشئت سمة في عام ٢٠٠٢م وبدأت العمل فعلياً في عام ٢٠٠٤م تحت مظلة وإشراف مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). تعود فكرة إنشاء سمة إلى عام ١٩٩٨م عندما بدأت البنوك التجارية المحلية ومؤسسة النقد في دراسة فكرة إنشاء أول شركة معلومات ائتمانية وعقدت من أجل ذلك العديد من الاجتماعات وتم تكليف عدد من المسؤولين بزيارة بعض الدول والتنسيق مع البنك الدولي للاطلاع على التجارب العالمية السابقة لأكبر عدد ممكن من الدول بهدف الوصول لأفضل طريقة يتم من خلالها إنشاء شركة معلومات ائتمانية توفر المعلومات للمستفيدين على أساس معرفي ومنهجي لمساعدة الاقتصاد الوطني بصفة عامة. وقد أنشئت سمة لتعمل وفق رؤية متوافقة مع متطلبات (ساما) لتطوير الإجراءات المتبعة في القطاع المصرفي والخاصة بالتسهيلات الائتمانية المقدمة للأفراد والشركات.

التأسيس:

تأسست سمة من قبل عشر بنوك تجارية محلية عاملة في المملكة العربية السعودية من خلال سياق قوانين وأنظمة البنوك الحالية التي أصدرت من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما).

الإشراف:

تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي بالإشراف المباشر على سمة.

التقارير الائتمانية للأفراد:

يلخص تقرير الائتمان تاريخ المعلومات الائتمانية الخاصة بالعميل، كما يؤرخ الموقف الائتماني له، بحيث يصدر هذا التقرير عن الشركة التي تقوم بجمع وتنظيم المعلومات مع المحافظة على سرية كافة المعلومات.

أنواع التقارير:

التقرير الائتماني العام:

يصدر هذا التقرير للأفراد عند رغبة العضو التعرف على كافة المعلومات الخاصة بالعميل، كما يظهر اعتراض العميل على محتوى تقريره أو رفضه من قبل الأعضاء. يحتوي هذا التقرير على بيانات العميل الشخصية والائتمانية الإيجابية والسلبية و التقييم الرقمي. يستخدم هذا التقرير في إدارات الائتمان.

التقرير الائتماني المتنوع:

يشمل هذا التقرير على بيانات العميل الشخصية والمالية، ويستخدم في نشاطات أخرى مثل فتح حساب، ولتوظيف وأنشطة مصرفية أخرى.

التقرير الائتماني السلبي:

يُظهر هذا التقرير بيانات العميل الشخصية و الائتمانية السلبية، ويستخدم في إدارة التحصيل.

تقرير المراقبة:

تقرير يقدم للأعضاء عند تغيير أو إضافة بعض المعلومات التي يحتفظ بها عن العميل في قاعدة بيانات سمة.

تقارير أخرى:

تزويد الأفراد بتقاريرهم الائتمانية آلياً وإلكترونياً من خلال الشبكة السعودية للمدفوعات. نظام قاعدة بيانات قطاع التأمين. نظام التقييم الرقمي (النشط والمتعثر والمحدد). الخدمات المتخصصة في الدعم الفني والتقني.

التقارير الائتمانية للشركات:

نظام تصنيف الشركات. تجميع البيانات الوطنية الاقتصادية والمالية من مصادر متنوعة. استخراج تقارير التاريخ الائتماني للشركات إلكترونياً.

أنواع تقارير الائتمان التجاري:

التقرير الائتماني البرونزي:

يحتوي هذا التقرير على التفاصيل العامة للشركات.

التقرير الائتماني الفضي:

يحتوي هذا التقرير على بيانات التقرير البرونزي بالإضافة إلى العلاقات الائتمانية وبيانات ملاك الشركة.

التقرير الائتماني الذهبي:

يحتوي هذا التقرير على بيانات التقرير الفضي بالإضافة إلى القوائم المالية.

الخدمات الإضافية:

- تصنيف الشركات بالتعاون مع شركات عالمية.
- برامج تدريبية وتقديم حلول في إدارة المخاطر.

- نظام مكافحة غسيل الأموال.

- نظام تصنيف الشركات الصغيرة والمتوسطة.

- مؤشرات الائتمان والملاءة المالية.

الاستشارات لتأسيس مكاتب الائتمان.

تجميع البيانات الوطنية الاقتصادية والمالية (بازل ٢).

الحلول التقنية لإدارة العمليات الائتمانية، وتشمل التالي:

• نظام إدارة العلاقة مع العميل.

• نظام معالجة نماذج الطلبات.

• نظام التحصيل.

مرفق رقم ٣

تقرير المعاملات المشتبه بها

رقم المرجع : / / 2012 / XXXXB

التاريخ:

الموافق:

الملحقات:

معلومات عن الجهة المبلغة				
مؤسسات مالية (بنوك)	اسم البنك	المدينة	الفرع	الهاتف

معلومات التقرير					
نوع النشاط/العميلة	الإنتاج		المحسب		العميل الأخرى
	نوع	الوقت	نوع	التحويل	
تاريخ تنفيذ العميلة	اليوم	الوقت	الفرع	داخلي	
المبلغ الإجمالي	بالأرقام	بالأحرف	الفرع	داخلي	
حساب منفذ العميلة	رقم الحساب	رقم الفرع	اسم الفرع	خارجي	
منفذ العميلة	الاسم	رقم الهوية (إقامة)	المنطقة	البنك	
أسباب الاشتباه					

المستفيد				
الاسم	رقم الهوية	الجنسية	البلد	المدينة
رقم الحساب	اسم رقم الفرع	البنك المستفيد		

توقيع مدير مكافحة غسل الأموال

الختم الرسمي

توقيع معد البلاغ

مرفق رقم ٤

أنواع الأسئلة المستخدمة عند الاتصال بالعملاء:

١ - الأسئلة المفتوحة والمغلقة

السؤال المفتوح تكون الإجابة عنه أطول وأشمل وعادة تبدأ بماذا وكيف ولماذا، أمثلة: كيف كان الاجتماع؟ لماذا ذهبت للشركة المنافسة؟

الأسئلة المفتوحة مناسبة لـ:

- إجراء حديث مطول.
 - إيجاد تفاصيل أكثر من موضوع.
 - اكتشاف وجهة نظر المتلقي.
- الأسئلة المغلقة عادة تكون الإجابة عليها كلمة واحدة أو جملة قصيرة محددة مثال: أين تعمل؟ في شركة... كيف حضرت؟ بالقطار.

الأسئلة المغلقة مناسبة لـ:

- اختبار مدى فهمك أو فهم المتلقي.
- إنهاء مناقشة « الآن ناقشنا كل شيء فهل ما قررناه هو الحل الأمثل؟ ونعم، ومع ذلك فإن سؤال مغلق في غير المكان المناسب يفسد الاتصال ويقطع المناقشة ويؤدي لسكون محرج فجأة.

٢ - الأسئلة المتدرجة:

وهي تبدأ بأسئلة عامة ثم تتدرج للتفاصيل أمثلة: كم عدد الحضور؟ هل كانوا من المتخصصين؟ هل ظهر الاهتمام عليهم؟ هل طلب أحد شراء شيء؟ هل نجحت في إتمام أي صفقة؟

الأسئلة المتدرجة مناسبة لـ:

- إيجاد تفاصيل أكثر عن نقطة معينة (مثل توضيح سلوك موظف) «هل استخدمت خدمة العملاء؟ هل كانوا مفيدين لك؟ ماذا كان سلوك الشخص الذي تعامل معك؟».
- ملحوظة: يبدأ بالأسئلة المغلقة ثم بالأسئلة المفتوحة بالتدرج.

٣- أسئلة جس النبض:

وهي وسيلة أخرى للحصول على تفاصيل أكثر، عند طلب إعطاء مثال لتوضيح الصورة أكثر، مثال: هل تريد عينة من السلعة أم لا؟ أم نكتفي بالكتالوج؟ وأنجح طريقة لهذه الأسئلة هو تتابعها.

مثال: لماذا تريد هذا النوع بالتحديد؟ ولمن تريد بيعه؟

أسئلة جس النبض مناسبة لـ:

- الحصول على توضيح كامل لتفهم ما يراد منك بالضبط.
- استدراج معلومات من الأشخاص قليلي الكلام أو من الشخص الخجول.

٤- الأسئلة الموجهة:

وهي التي توجه المتلقي لطريقتك في التفكير ويمكن عمل ذلك بطرق عديدة:

- فرضاً كم المدة التي تعتقد أن المشروع سيتأخر؟ هذا معناه أن المتحدث متأكد من أن المشروع لن يكون في وموعده.

- لزيادة القبول لدى المتلقي لينتهي الحديث بالموافقة « مثال: كامل كفاء جداً أليس كذلك؟ ».
- صياغة السؤال بحيث تكون الإجابة بنعم « إننا جميعاً متفقون على البند من ١ إلى ٥ أليس كذلك؟ هنا الإجابة تكون أقرب لنعم منها إلى لا ».
- إعطاء الحاضرين فرصة الاختيار بين شيئين « ما الذي تفضله الشكل ١ أم ٢؟ لاحظ أن الأسئلة الموجهة تميل إلى أن تكون أسئلة مغلقة ».

الأسئلة الموجهة مناسبة لـ:

- الحصول على الأجوبة التي تريدها ولكن تترك للطرف الآخر الشعور بأن لديه الاختيار.
 - إتمام صفقة، مثال: « إذا كان هذا الاجتماع أجاب عن كل أسئلتكم فهل نتفق على السعر الآن؟ ».
- ملحوظة: استخدم هذا النوع من الأسئلة بحرص لأنها إذا كانت موجهة لمصلحتك فقط فإنها تعتبر مخادعة ومضرة لسمعة العمل.

٦- الأسئلة البلاغية:

وهي ليست أسئلة بالمعنى المفهوم بل أسلوب تأكيد ولا تتوقع إجابة وهي تستخدم لجذب الاهتمام. هذا النوع مؤثر إذا استخدمت أسئلة متتالية من الأسئلة البلاغية مثال: هل ترى جدية سامي؟ وكيف يؤدي عمله؟ وكيف يجد الحلول بسرعة؟

إن الأسئلة بأنواعها المختلفة تعتبر طريقة ناجحة من حيث:

التعلم - بناء العلاقات - الإدارة والتدريب - المشاركة - تجنب سوء الفهم - تهدئة الغضب - تحفيز المتلقي.

ملحوظة:

- يجب أن تعطي المتلقي فرصة للرد على سؤالك.
- الأسئلة الماهرة يجب أن يواكبها استماع جيد حتى تفهم جيداً من الإجابات ما يريد الحاضرون.
- استخدام لغة الجسد ونبرة الصوت.

المصادر والمراجع

١- المراجع العربية:

- ١- أبو خطوة، أحمد شوقي عمر (١٩٩٤) - شرح قانون العقوبات القسم الخاص. القاهرة: دار النهضة العربية.
- ٢- الأمين، د. حسن عبد الله (١٩٨٣) - الودائع المصرفية النقدية واستثمارها في الإسلام، الطبعة الأولى.
- ٣- الباز، عباس أحمد محمد (١٩٩٩م) - أحكام المال الحرام، الطبعة الثانية.
- ٤- البديوي، محمد فتحي (٢٠١٢) - إدارة البنوك - المكتبة الأكاديمية - القاهرة.
- ٥- البشري، محمد الأمين البشري (١٤١٨ هـ) - التحقيق في قضايا الجريمة البنك، أبحاث الحلقة العلمية حول الجريمة البنك وأساليب مكافحتها، أكاديمية نايف العربية.
- ٦- البشر، خالد سعود (٢٠٠٨م) - الجرائم الاقتصادية وطرق مكافحتها، طبعة منشورة على الإنترنت تم الاطلاع عليها في يونيو ٢٠١٥.
- ٧- الجاسر، محمد بن سليمان، (٢٠٠٢م) - تطور القطاع المالي لتحقيق نمو اقتصادي أفضل - ندوة «الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠هـ (٢٠٢٠م)» التي نظمتها وزارة التخطيط في الرياض ١٣-١٧ شعبان ١٤٢٣هـ الموافق (١٩-٢٣ أكتوبر ٢٠٠٢م).
- ٨- الحمود، إبراهيم (٢٠٠٩) - ظاهرة غسل الأموال وأثرها على الاقتصاد الوطني ندوة عقدتها مجلة الحقوق، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، السنة العشرون، العدد الثالث.
- ٩- السبع، صالح (٢٠٠٤) - دليل البنوك في كشف غسل الأموال، اتحاد البنوك العربية، بيروت.
- ١٠- السعد، صالح (٢٠٠٦)، التحقيق في غسل الأموال وتمويل الإرهاب، منشورات اتحاد البنوك العربية، بيروت.
- ١١- السيسي، صلاح الدين حسن (٢٠١١) - الموسوعة المصرفية - العلمية والعملية - مجموعة النيل العربية، القاهرة.
- ١٢- الشبخلي، فالح عبد الكريم وآخرون (٢٠٠٢) - غسل الأموال ماهيتها وأبعادها، مجلة الرشيد البنكي، السنة الثالثة، العدد الخامس.

- ١٣- الشيخ، سمير (٢٠٠٤) - الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، بيان بالبنوك التقليدية التي تقدم المنتجات المصرفية الإسلامية (الأردن، عمان، بدون تاريخ)، تصريح في حوار مع د.سمير الشيخ مستشار المصرفية الإسلامية لعدد من البنوك السعودية والمصرفية، جدة.
- ١٤- الصرايرة، منصور (٢٠٠٥) - مشكلة غسل الأموال ودور البنوك في مكافحتها، جامعة مؤتة، كلية الحقوق، اليمن.
- ١٥- الطنطاوي، أسامة (١٩٩٥) - تطور النظام المصرفي الإسلامي، مجلة رابطة العالم الإسلامي، ع٣٦٥، س٣٣.
- ١٦- الفاعوري، أروى وآخرون (٢٠٠٢) - جريمة غسل الأموال (مدلول العام والطبيعة القانونية، دار وائل، الأردن الطبعة الأولى.
- ١٧- القرنشاوي، حاتم (٢٠٠٨) - مكافحة غسل الأموال والاستثمار الأجنبي المباشر، المؤسسة العربي لضمان الاستثمار.
- ١٨- الهيتي، عبد الرزاق رحيم (١٩٩٨م) - البنوك الإسلامية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى.
- ١٩- الموسوعة العلمية والعملية للبنوك الإسلامية، إصدارات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية (القاهرة، الجزء الأول، ١٩٧٧).
- ٢٠- باقر الصدر، محمد باقر (١٩٩٠) - البنك اللاربوي في الإسلام، أطروحة للتعويض عن الربا ودراسة لكافة أوجه نشاطات البنوك في ضوء الفقه الإسلامي، دار التعاون للمطبوعات، بيروت.
- ٢١- بيتر ف. دراكر (١٩٧٦) - التكنولوجيا والإدارة والمجتمع، ترجمة صليب بطرس، الهيئة المصرفية العامة للكتاب.
- ٢٢- حنفي، عبد الغفار (٢٠٠٢) - إدارة البنوك: السياسات المصرفية، تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية، البنوك الإسلامية والتجارية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- ٢٣- عبد الستار، فوزية (١٩٨٢) - القسم الخاص في قانون العقوبات. بيروت: دار النهضة العربية.
- ٢٤- عبد الخالق، السيد أحمد (١٩٩٧) - الآثار الاقتصادية والاجتماعية لغسل الأموال، آية الحقوق، جامعة المنصورة (غير منشور).

- ٢٥- عبد اللطيف، أميرة عبد اللطيف (١٩٩١) - الاستثمار في الاقتصاد الإسلامي، مكتبة مدبولي، القاهرة.
- ٢٦- عثمان، جميل شيخ (٢٠١٥) - أهمية وأبعاد الجودة في البنوك - مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية - عدد مايو.
- ٢٧- علم الدين، محيي الدين إسماعيل (١٩٩٣) - موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، ج١.
- ٢٨- مأمون الدراركة وآخرون (٢٠٠١)، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- ٢٩- شبرا، محمد عمر وآخرون، (١٩٩٠)، نحو نظام نقدي عادل، طبعة ٢، دار البشير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٣٠- طريبه، جوزيف (٢٠٠٦) - البنوك العربية ساحات للحرب على تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، اتحاد البنوك العربية، العدد ٣٠٤، ٢٠٠٦، آذار.
- ٣١- محمود، حضير كاظم (٢٠٠٢)، إدارة الجودة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان.
- ٣٢- مرقص، بول (٢٠٠٦) - كيفية التوافق بين السرية المصرفية ومقتضيات مكافحة تبييض الأموال في إطار التعاون بين القطاع العام والخاص. اتحاد البنوك العربية، بيروت، العدد ٣٠٤.
- ٣٣- متولي، سمير مصطفى (١٩٩٤) - الميزانية المجمع والمؤشرات المالية للبنوك والبنوك الإسلامية، (القاهرة، مطبوعات الاتحاد الدولي للبنوك الإسلامية).

٢- المراجع الأجنبية:

- 1- Arthurs, H. (1990) «Ideology, Interest and Implementation of a professional Ethical Code», in D. MacNiven (ed) Moral Expertise London. Routledge.
- 2- Boyett, Joseph & Boyett, Jimmie. The guru guide to marketing
- Soundness & Monetary Policy, IMF, 1997. H. I. Fichtenbown, The Productivity Slowdown (2) and Underground Economy, Praeger Publishers, 1993. J. R. Franks, Unemployment in Spain, Causes and Remedies, in Finance Development, Sep. 1995. Kimberly Ann Elliott (editor) Corurption and the Global. Economy, Institute for intrnational Economics, Washington, 1997.
- 3- Laurent Hermel , la gestion des reclamations clients , AFNOR , paris ,2002 , P7.
- 4- Paine, L.S (2003) «Is Ethics Good Business?», Challenge, vol 46, no 2. March-April, pp 6-21.
- 5- Scott Sultzer, Money Laundering. The Scope of the Problem and Attempts to Combat it. Volume 63 Tennessee Law Review, 1975
- 6- Thomsen, S. (2001) «Business Ethics as Corporate Governance» European Journal of Law and Economics», vol 11, no 2, pp 153-164.
- 7- Woller, G.M (1996) «Business Ethics Society and Adam Smith: Some Observations on the Liberal Business Ethos», Journal of Socio-Economics, Vol 25, no 3, pp 311-332.

3- المواقع الإلكترونية:

الموقع الإلكتروني لمؤسسة النقد العربي السعودي

www.sama.org.sa

موقع وزارة التجارة والصناعة

<http://www.mci.gov.sa/LawsRegulations/SystemsAndRegulations/CommericalPapersSystem/5-2/Pages/default.aspx?PageIndex=1>

العهد المالي

The Institute of Finance



www.iof.org.sa

ص.ب 10820 الرياض 11443 المملكة العربية السعودية - هاتف: +966 11 4662688 - فاكس: +966 11 4662368
P. O. Box 10820 Riyadh 11443 Saudi Arabia — Tel.: +966 11 4662688 - Fax: +966 11 4662368