

تعليمات رقم (4 / 2010)

إلى كافة المصارف العاملة في فلسطين

التاريخ: الثلاثاء، 11 أيار، 2010

الموضوع: الإفصاح وأخلاقيات العمل ومعالجة الشكاوى

إستناداً لأحكام الفصلين الخامس والسادس من قانون المصارف رقم (2) لسنة 2002، مرفق طيه التعليمات المنظمة لما يلي:

(1/4): الإفصاح وانضباط السوق:

(2/4): أخلاقيات وسلوك العمل:

(3/4): معالجة شكاوى الجمهور:

(4/4): التوعية المصرفية:

تسري أحكام هذا التعليمات إعتباراً من تاريخ صدورهما، وعلى كافة المصارف تصويب أوضاعها بما يتفق وهذه التعليمات خلال فترة لا تتجاوز 2010/06/30، واتخاذ الإجراءات اللازمة بما يكفل الإلتزام التام.

دائرة الرقابة والتفتيش
سلطة النقد الفلسطينية



(1/4): الإفصاح وانضباط السوق

سعيًا إلى تعزيز إجراءات الإفصاح والشفافية في الجهاز المصرفي الفلسطيني وامتثالاً للمعايير الدولية في مجال الإفصاح وإعداد التقارير المالية وتوافقاً مع جهود سلطة النقد في الإعداد لتطبيق اتفاق بازل II لكفاية ومعايير رأس المال، يطلب من كافة المصارف الالتزام بما يلي:

1: الإعداد لتطبيق متطلبات الدعامة الثالثة من اتفاق بازل II وذلك من خلال الالتزام مرحلياً بمتطلبات الإفصاح التالية:

أ. الإفصاح عن كفاية رأس المال والأصول المرجحة بالمخاطر على النحو التالي:

1. مكونات قاعدة رأس المال وفقاً لتعليمات سلطة النقد على أن يشمل ذلك ما يلي:
 - رأس المال الأساسي (الشريحة الأولى) مع تفصيل لكل مكونات هذه الشريحة.
 - إجمالي شريحتي رأس المال المساند (الشريحة الثانية) و(الشريحة الثالثة إن وجدت).
 - التنزيلات من رأس المال.
 - مجموع رأس المال التنظيمي.
2. الأصول المرجحة بالمخاطر وفقاً لتعليمات سلطة النقد بحيث يوضح الإفصاح الفئات المختلفة من الأصول وأوزان المخاطر المخصصة لها.
3. نسبة الشريحة الأولى لرأس المال إلى الأصول المرجحة بالمخاطر إضافة إلى النسبة الإجمالية لكفاية رأس المال.
4. الإفصاح عن أية خطط مستقبلية ستحدث تغييراً في رأس المال أو في نسبة كفايته.

ب. الإفصاح بشكل واف عن المخاطر النوعية والكمية التي قد تواجه المصرف المتعلقة بإستراتيجيته في إدارة المخاطر والمنهجيات المستخدمة في احتساب التعرض لكل نوع من أنواع المخاطر، إضافة إلى الإفصاح الكمي الذي يشمل ما يلي:

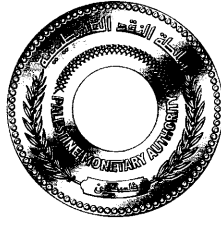
1. الإفصاح المتعلق بمخاطر الائتمان والذي يشمل مقدار التعرض لمخاطر الائتمان وتحديد حجم التسهيلات المصنفة والمتعثرة ومبلغ ونسبة ومقدار التغير في



- المخصصات الخاصة وكذلك توزيع الائتمان على القطاعات الاقتصادية المختلفة وعلى قطاعات الأعمال المختلفة والتوزيع الجغرافي للتسهيلات.
2. الإفصاح المتعلق بمخاطر السوق ويشمل ذلك الإفصاح عن مخاطر أسعار الفوائد وأسعار الصرف وأسعار السلع التي يتعرض لها المصرف وأثرها على موجودات ومطلوبات المصرف، وبيان نسبة المراكز المفتوحة والاستثمارات في أدوات الأسواق المالية المختلفة إلى قاعدة رأس المال وأية معلومات أخرى حول مستوى المخاطر التي يواجهها المصرف نتيجة نشاطه في هذه الأسواق.
3. الإفصاح عن المخاطر التشغيلية التي يواجهها المصرف.
4. الإفصاح عن مخاطر السيولة والإفصاح عن النسب والمؤشرات الضرورية لبيان حجم التعرض لمخاطر السيولة.
5. الإفصاح عن المخاطر القانونية والتنظيمية ومخاطر السمعة، والإفصاح عن أية خسائر محتملة أو متوقعة نتيجة لنزاع أو خلاف قانوني مع أي جهة.
- ت. الإفصاح عن السياسات المحاسبية التي يتبعها المصرف في إعداد البيانات المالية المرحلية والختامية.
- ث. الإفصاح عن المعلومات الأساسية المتعلقة ببيئة العمل وهيكل الإدارة والمعلومات المتعلقة بالحكم المؤسسي السليم، ويجب أن يشمل الإفصاح في هذا السياق ما يلي:
1. أسماء أعضاء مجلس الإدارة والإدارة العليا في المصرف، والمكافآت المدفوعة لهم.
2. هيكل ملكية رأس المال لأعضاء مجلس الإدارة والمساهمين الذين يمتلكون 5% أو أكثر من أسهم المصرف.
3. المعلومات المتعلقة بتسهيلات ذوي الصلة من حيث حجمها وتصنيفها وأية مخصصات خاصة تم تكوينها لمواجهة خسائر متوقعة منها.
4. التقرير السنوي وتقرير الحوكمة.

2: دورية الإفصاح

يطلب من كافة المصارف الإفصاح عن أية معلومات تتصف بالأهمية النسبية في الوقت المناسب وبشكل يضمن وصول المعلومات إلى جميع الأطراف المعنية. ويقصد بالمعلومات

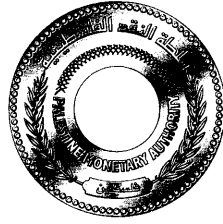


ذات الأهمية النسبية أية معلومات يؤثر إخفاؤها أو إدراجها بشكل غير دقيق على القرارات التي يتخذها المستثمرون والمودعون ومستخدمو القوائم المالية. تتطبق جميع متطلبات الإفصاح الواردة آنفاً بشكل دوري حسب تعليمات سلطة النقد فيما يخص نشر البيانات المالية المرحلية والختامية وأسعار الفوائد والعمولات وغيرها.

3: وسائل الإفصاح

إضافة إلى أية متطلبات صادرة بموجب القوانين أو التعليمات السارية في فلسطين، تلتزم المصارف بتوفير المعلومات والتقارير والإفصاح عنها بشكل مستمر وإتاحتها لأطراف السوق، ويشمل الإفصاح المستمر ما يلي:

1. إنشاء موقع الكتروني لكل مصرف على شبكة الإنترنت والإفصاح فيه عما يلي:
 - أ. التقرير السنوي الصادر عن المصرف مشتملاً البيانات المالية المقارنة لفترة لا تقل عن ستة سنوات.
 - ب. أن يشمل التقرير السنوي الإفصاحات المبينة في هذه التعليمات.
 - ت. يشترط على المصارف الوافدة الإفصاح عن البيانات المالية المقارنة للمصرف الأم بالإضافة إلى التقرير السنوي وفقاً لما ورد في البند (أ).
 - ث. الإفصاح عن أسعار الفوائد على مختلف أنواع المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف لجمهور عملائه.
 - ج. الإفصاح عن أنواع وأسعار العمولات التي يستوفيها المصرف مقابل الخدمات المختلفة.
 - ح. الإفصاح عن كافة أنواع الخدمات التي يقدمها المصرف للعملاء وبيان شروطها ومتطلبات الحصول عليها.
 - خ. عناوين الفروع والمكاتب وأماكن تواجد أرقام هواتفها.
 - د. عناوين وأماكن تواجد أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف.



2. طباعة التقرير السنوي عن أعمال المصرف وتوزيعه على المساهمين قبل أسبوعين على الأقل من تاريخ انعقاد الهيئة العامة بالنسبة للمصارف المحلية، وتوفير التقرير السنوي وإتاحته للاستخدامات العامة.

3. توفير ملخص عن البيانات المالية الختامية للمصرف بحد أدنى على شكل "بروشور" في كافة فروع ومكاتب المصرف.

4: المعلومات التي ينفرد بها المصرف والمعلومات السرية

لا يجوز للمصرف أن يفصح عن أية معلومات تتصف بالسرية المصرفية كذلك المتعلقة بعملائه أو معلومات يؤدي الإفصاح عنها إلى إلحاق الضرر بالمصرف أو فقدانه لميزة تنافسية.

5: المسؤولية عن الإفصاح

1. تترتب المسؤولية عن الإفصاح على كل من:

أ. مجلس إدارة المصرف المحلي وإدارته التنفيذية.

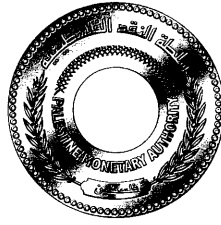
ب. الإدارة العامة للمصرف الوافد وإدارته الإقليمية.

2. يتوجب على المجلس أن يصادق على وثيقة تحدد سياسة الإفصاح في المصرف وعلى إدارة المصرف أن تتأكد من أن المعلومات المفصح عنها تتميز بالدقة والكفاية.

(2/4): أخلاقيات وسلوك العمل

يمثل وجود سياسة عامة في المصرف وميثاق لأخلاقيات العمل أهم الخطوات التي يعتمد عليها في بناء وحدات مصرفية قوية فاعلة و متماسكة، وتؤسس لبناء اقتصاد وطني صلب وقادر على تحمل المخاطر المختلفة.

استناداً إلى ذلك، فإن أهم العوامل التي تقود إلى رفع مكانة الجهاز المصرفي في فلسطين هي وجود بيئة عمل مناسبة ومبنية على نظام أخلاقي قويم، وسعياً من سلطة النقد إلى ترسيخ مفاهيم عامة لذلك، فإنه يتوجب على كل مصرف إعداد سياسة آداب وسلوكيات وأخلاقيات العمل



لموظفي المصرف واعتمادها من مجلس الإدارة وإطلاع جميع موظفي المصرف عليها، على أن تتضمن بالحد الأدنى المحاور الرئيسية التالية:

1. الإطار العام

يعرف مفهوم أخلاقيات وسلوكيات العمل بأنه المبادئ التي تعتبر أساساً للسلوك المطلوب لأفراد المهنة، والتي تحكم سلوك الفرد في اتخاذ القرارات والتمييز بين ما هو صواب وما هو خطأ، وما هو جيد أو سيء. وفي هذا الإطار فإن على المصارف التأكد من توافق سياسته ومنتجاته وسلوكيات كافة موظفيه مع أعلى المبادئ الأخلاقية نصاً وروحاً.

2. نهج المصرف

يجب أن تتضمن السياسة والميثاق توثيق منهج المصرف في علاقته مع عملائه، وأنها مبنية على النزاهة والثقة في إدارة الحسابات والتوكيلات الخاصة بهم، وأنها تقوم على أساس درجة عالية من الإفصاح والشفافية والاهتمام العالي بأن يكون أداء المصرف وتعاملاته وتصرفات كافة موظفيه مصدر لتعزيز ثقة الجمهور، وتحقيق أعلى درجة من الجودة والإتقان والنزاهة في كافة عملياته.

3. الإنتماء

يجب أن تتضمن السياسة والميثاق تعزيز روح الولاء والإنتماء للمصرف والمحافظة على أسرارهم، والسعي المستمر لحماية اسمه وتعزيز سمعته ومكانته وتجنب أية تصرفات قد تؤثر عليهما، والإفصاح مباشرة عن أي تضارب أو تعارض بالمصالح بما يحقق المحافظة على مستوى عالي من الشفافية وعلى أصول المصرف.

إن من أهم ما يدعو إلى الانتماء وجود حقوق متساوية وعدم التمييز بين الموظفين، وضمان حق المعاملة العادلة والمتساوية، وعلى المصرف والموظفين تجنب كل شكل من أشكال التمييز،



وخاصة التمييز المبني على أساس العرق، أو الجنس، أو المنطقة الجغرافية، أو العمر، أو الإعاقة الجسدية، أو الآراء السياسية، أو وجهات النظر، أو المعتقدات الدينية أو الفلسفية.

4. الموظفين والعلاقة فيما بينهم

يجب أن تكون سياسة المصرف تجاه موظفيه قائمة على:

أ. حسن المعاملة وتوفير جو من المهنية والمنافسة والفرص المتكافئة لكافة الموظفين للتطور.

ب. أن يكون عمل المصرف قائم على أساس روح الفريق والإحترام المتبادل.

ت. تجنب كافة التصرفات التي تتم عن طموحات ومصالح شخصية ضيقة.

ث. أن يكون تصرف المسؤولين على قدر من المسؤولية ليكونوا قدوة حسنة للموظفين الآخرين في النزاهة والأمانة والإخلاص والولاء والانتماء.

ج. تجنب كل موقف من شأنه أن يؤدي إلى تعارض في المصالح، أو أن يثير شبهات بإمكانية حدوث مثل هذا التعارض.

ح. حظر التصرفات والأفعال التي يمكن تصنيفها على أنها تحرش نفسي، أو جنسي، أو مضايقة بدنية من أي نوع.

5. المسؤولية الاجتماعية

الإشارة إلى أن سياسة المصرف تجاه المجتمع قائمة على أساس ما يلي:

أ. مراعاة تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات السارية والحفاظ على علاقات مهنية مع السلطات الرقابية.

ب. المساهمة في التنمية الاجتماعية من خلال منتجات وخدمات المصرف وتوسيعها لتشمل كافة شرائح المجتمع ونشر الثقافة المصرفية في المجتمعات التي يعمل بها.

ت. تجنب أية خدمات أو منتجات قد تعبر عن مصالح فئوية أو طائفية.

ث. المساهمة في حماية البيئة وتعزيز هذه الثقافة لدى موظفيه ودعم المشاريع والمؤسسات التي تعمل للحفاظ على البيئة وحمايتها.



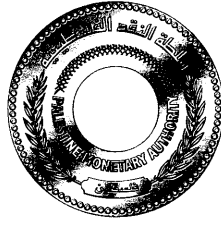
ج. تخصيص جزء من الأرباح للمساهمة في الأنشطة الاجتماعية المختلفة ودعم مؤسسات المجتمع.

6. التعامل مع جمهور العملاء

- الإشارة إلى أن سياسة المصرف تجاه خدمة عملائه قائمة على ما يلي:
- أ. المحافظة على أسرار العملاء في إطار الحدود التي يفرضها القانون.
 - ب. تقديم خدمات ذات جودة عالية تضاهي أفضل الممارسات والمواصفات وتتماشى مع التطورات المحلية والعالمية.
 - ت. تقدير ملاحظات ومقترحات العملاء والتجاوب معهم بما يحقق خدمة أفضل.
 - ث. تقديم خدمات مصرفية تغطي أكبر شريحة من العملاء مع مراعاة مصالحهم.
 - ج. الموازنة ما بين مصالح المصرف ومصالح العملاء.
 - ح. ممارسة أقصى درجات المسؤولية والدقة، وحسن الأخلاق واللباقة.

7. المساهمون

- الإشارة إلى أن سياسة المصرف تجاه المساهمين قائمة على:
- أ. المحافظة على أصول المصرف وعدم التصرف بها بدون موافقة المساهمين في إطار الصلاحيات والأنظمة الداخلية.
 - ب. وضع المساهمين بصورة وموقف المصرف ومركزه المالي بشكل مستمر والخطط والتوقعات المستقبلية للمصرف.
 - ت. تجنب أية أعمال أو تصرفات قد تعرض المصرف وأصوله لأية نوع من المخاطر.
 - ث. التقدير العالي للصلاحيات الممنوحة لمجلس الإدارة وإستخدامها بما يعود بالمنفعة على المصرف والمساهمين.
 - ج. الإفصاح الفوري عن كافة الأمور الجوهرية التي تهم المساهمين بما يحقق حماية حقوقهم.
 - ح. عدم تغليب المصالح الشخصية لأعضاء مجلس الإدارة أو ذوي الصلة بهم أو الإدارة العليا على حساب المساهمين.



8. الامتثال للقوانين النافذة

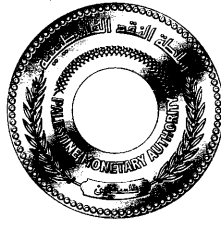
- الإشارة إلى أن سياسة المصرف قائمة على الالتزام بالقوانين النافذة:
- أ. الالتزام والاحترام الكامل للقوانين النافذة في فلسطين كافة، وبالتحديد: قوانين العقوبات، وتعليمات أجهزة تطبيق القانون النافذة في فلسطين.
 - ب. إن امتيازات عمل الموظف في المصرف لا تشكل بأي حال من الأحوال إعفاء من ضرورة احترام التزاماته الشخصية، وضرورة الاحترام الكامل للقوانين النافذة.

9. السرية وأمن المعلومات:

- الإشارة في السياسة إلى أن على الموظف الالتزام بما يلي:
1. عدم إفشاء، أو نشر، أو تسريب، أو نقل، أو الإفصاح عن أية مستندات، أو وثائق، أو بيانات، أو معلومات يعرفها، أو حصل عليها بموجب عمله، أو بحكم مركزه الرسمي، سواء عن العمل أو الأفراد، ما لم يكن ذلك تنفيذاً لقرار قضائي، ويستثنى من ذلك المستندات والوثائق والبيانات والمعلومات المتاحة للجمهور بموجب قانون.
 2. عدم محاولة الحصول على معلومات خاصة بالعمل أو بالأفراد، خارج نطاق الاختصاص.
 3. المحافظة على السرية وأمن المعلومات حتى بعد انتهاء الخدمة في المصرف.

(3/4): معالجة شكاوى الجمهور:

- استناداً لأحكام المادة رقم (38) من قانون المصارف، على كافة المصارف الالتزام بما يلي:
1. إنشاء وحدة مستقلة لمعالجة شكاوى العملاء ضد المصرف، و/ أو تكليف دائرة رقابة الامتثال القيام بذلك.
 2. توفير خط للاتصال المباشر مع الوحدة أو دائرة رقابة الامتثال في المصرف بحيث يعلن رقم خط الاتصال المباشر في الاعلان داخل الفروع.
 3. الاعلان داخل كل فرع من الفروع عن وجود وحدة أو قسم أو دائرة تعنى بمعالجة شكاوى الجمهور، وأن يحوي الاعلان أسم الوحدة ورقم الخط المباشر للاتصال.
 4. وضع صناديق للشكاوى في كافة فروع ومكاتب المصرف والقيود عليها "صندوق الشكاوى" وذلك لإتاحة المجال أمام جمهور العملاء لتقديم شكاويهم للمصرف.



5. يتم تحديد موظف مختص في كل فرع أو مكتب وتكليفه بالمسؤولية عن فتح صندوق الشكاوى وقيدها في سجل خاص لذلك ومنحها رقم متسلسل، ومن ثم إرسالها إلى الوحدة المختصة أو لدائرة رقابة الامتثال للمعالجة.
6. إنشاء حساب بريد الكتروني لاستقبال الشكاوى والإعلان عنه للجمهور.
7. إعداد تعليمات للجمهور تحدد آلية رفع وتقديم الشكاوى على أن تشمل:
 - أ. استخدام نموذج الشكاوى المعد من قبل المصرف وفق الملحق رقم (1).
 - ب. أن يتم تقديم الشكاوى من صاحب الشكاوى أو من ينوب عنه قانوناً.
 - ت. أن يفصح المشتكي عن اسمه وصفته وشكواه بشكل سليم وأن يبين وسيلة الاتصال به.
 - ث. أن يتعلق موضوع الشكاوى بالمصرف أو أحد فروع أو موظفيه.
 - ج. الإشارة إلى أن الشكاوى غير المكتملة الأركان لن ينظر فيها.
8. تستلم الوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال الشكاوى الواردة من الفروع والمكاتب وتمنحها رقم متسلسل، ويتم قيدها في سجل خاص بالشكاوى ضد المصرف.
9. يجب على الوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال إعلام المشتكي وخلال فترة لا تتجاوز أربعة أيام عمل بأن شكواه مستكملة الأركان وأنه جاري العمل على دراستها.
10. يجب على الوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال إجابة صاحب الشكاوى بخصوص شكواه خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديمه الشكاوى بحد أقصى.
11. في حال كانت الشكاوى المستلمة منظورة أمام القضاء، فإنه يجوز للوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال إجابة مقدم الشكاوى بأن شكواه منظورة أمام القضاء، كما يجوز بحثها ومتابعتها لتسويتها.
12. ترفع الوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال تقارير دورية بشكل ربعي إلى سلطة النقد بخصوص الشكاوى التي تمت معالجتها وفق الملحق رقم (2).
13. إعداد إجراءات عمل لمعالجة شكاوى الجمهور تشتمل بحد أدنى على (آلية التعامل مع الشكاوى، جهة الاتصال في المصرف، الإجراءات الواجب اتخاذها لمعالجة الشكاوى، الفترة الزمنية لمعالجة الشكاوى والرد عليها).
14. الإعلان للجمهور عن استقلالية الوحدة المسؤولة أو دائرة رقابة الامتثال.



(3/4): التوعية المصرفية:

على المصارف الالتزام بما يلي:

1. المساهمة في نشر التوعية اللازمة لزيادة الوعي المصرفي عند الجمهور.
2. تعريف المتعاملين مع المصرف بحقوقهم وزيادة معرفتهم بالمفاهيم المصرفية المختلفة.
3. إعداد دليل لتوعية جمهور العملاء بمزايا التعامل مع المصرف وكيفية بناء سجل ائتماني وإعلامه بأن أية تجاوزات للتشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة ستؤدي إلى فقدان حق ممارسة نشاطه المالي والمصرفي بشكل صحيح.
4. تعريف الجمهور بنشاط المصرف وخدماته ومنتجاته.
5. تشجيع العملاء على تقديم أية مقترحات لتحسين شروط الخدمات المقدمة من قبل المصرف.
6. نشر الوعي العام المتعلق بالآليات المناسبة للدخار واستثمار الأموال والمقتنيات الثمينة والحصول على القروض بغرض استهلاكي أو استثماري بما يحقق للعملاء والجمهور زيادة في المعرفة المالية والمصرفية.
7. نشر التوعية اللازمة لتجنب عمليات الاحتيال والغش والتزوير.
8. الالتزام بتقديم الخدمات المالية والمصرفية دون تأخير أو تمييز وبكفاءة عالية.
9. نشر التوعية اللازمة على الموقع الإلكتروني للمصرف بما يشمل أنواع الخدمات المقدمة وأسعارها وشروطها.