



## التعليات التنظيمية لحماية المستهلك المالي

في إطار خطوات وإجراءات البنك المركزي اليمني المتواصلة الرامية الى تعزيز وتطوير المنظومة التنظيمية للقطاع المالي اليمني، أقر مجلس إدارة البنك المركزي اليمني استناداً الى الصلاحيات المخولة له في قانون البنك المركزي اليمني رقم (14) لسنة 2000م وتعديلاته، هذه التعليات التنظيمية لحماية المستهلك المالي في الجمهورية اليمنية، والتي تم تطويرها بدعم فني من قبل الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID)، ووزارة الخارجية والتنمية البريطانية (FCDO).

وتهدف هذه التعليات لإيجاد إطار حماية فعال وشامل للمستهلكين الماليين. حيث تؤدي سياسات الحماية المالية للمستهلكين الى جانب تعزيز الشمول المالي والامام بالأمور المالية، دورا هاما في الاستقرار المالي وتحقيق نمو أكثر عدلا واستدامة وشمولا، من خلال تمكين الأشخاص من الوصول الى منتجات وخدمات مالية عالية الجودة، واشراكهم في النظام المالي، وتلقيهم الدعم لاتخاذ قرارات مستنيرة، وان يتمتعوا بالحماية المناسبة، مع توفر آليات انتصاف عادلة وملائمة عند حدوث اضرار للمستهلكين.

### مادة (1): الأحكام الأولية

#### أ- نطاق التطبيق

تسري أحكام هذه التعليات التنظيمية على:

- 1- جميع مقدمي المنتجات والخدمات المالية في الجمهورية اليمنية الخاضعين لرقابة واشراف البنك المركزي.
- 2- جميع وكلاء مقدمي المنتجات والخدمات المالية الخاضعين للتعليات الصادرة من البنك المركزي اليمني.

#### ب- الأهداف

تتمثل أهداف هذه التعليات التنظيمية في:

- 1- تعزيز الممارسات العادلة والمنصفة في مجال الخدمات المالية من خلال وضع الحد الأدنى من المعايير لمقدمي الخدمات المالية ووكلائهم عند التعامل مع المستهلكين؛
- 2- زيادة الشفافية من خلال إعلام المستهلكين عن المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الاستفادة منها، وتقديم المعلومات اللازمة لمساعدتهم على اتخاذ قرارات مدروسة وتناسب احتياجاتهم.



3- تعزيز الثقة في قطاع الخدمات المالية؛

4- توفير الآليات الفعالة ذات الكفاءة للتعامل مع شكاوى المستهلكين فيما يتعلق بتقديم المنتجات والخدمات المالية وتمكينهم من الوصول إلى آليات الانتصاف لحل النزاعات.

### ت-التعريفات

يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المحددة قرين كل منها حيثما وردت في هذه التعليمات، ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

البنك المركزي:

البنك المركزي اليمني.

"آليات التعامل مع الشكاوى":

آلية التعامل مع شكاوى العملاء الداخلية التي تم إنشائها في إطار مقدم الخدمات المالية، وفقاً لما تقتضيه هذه التعليمات.

"مقدم الخدمات المالية":

مؤسسة مالية مرخصة من البنك المركزي لتقديم مجموعة محددة من الخدمات المالية للعملاء.

"حزم المنتجات":

بيع منتجين أو أكثر من المنتجات المالية.

"بيان المعلومات الأساسية":

يشير إلى الوثيقة القصيرة والمختصرة التي توضح للمستهلك المعلومات الأساسية المتعلقة بمنتج مالي أو خدمة معينة، وتتضمن التكاليف والفوائد والمخاطر والشروط والأحكام المتعلقة بهذا المنتج أو الخدمة. وتقدم هذه الوثيقة بشكل مختصر وسهل الفهم للمستهلكين، لمساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة بشأن المنتجات المالية التي يرغبون في شرائها.

"تسهيلات ائتمانية":

اتفاقية بين مقدم الخدمات المالية والمستهلك لإتاحة اقتراض مبلغ من المال لأغراض مختلفة ولفترة زمنية محددة. وينطبق ذلك فقط على مقدمي الخدمات المالية المسموح لهم وفق القوانين المعنية وتعليمات البنك المركزي بتقديم تسهيلات ائتمانية او منح تمويلات.

2



وثيقة ليست من النقود الورقية، تُعتبر بمثابة دليل لإثبات الدين، وتشمل الشيكات والاعتمادات والسندات.

"أداة الإقراض"

محافظ البنك المركزي اليمني

"المحافظ"

البيع المتعمد للخدمات أو المنتجات المالية غير المناسبة للمستهلكين بطريقة تتسم بعدم الاكتراث أو الإهمال هو شرط من شروط الاتفاقية يفرض التزاماً على المستهلك دون الموافقة الطوعية.

"البيع القائم على إخفاء المعلومات"

"شرط التقييد"

بيع منتجات أو أكثر من المنتجات أو الخدمات المالية دون التمييز بينهم عند البيع.

"ربط المنتجات أو الخدمات"

"الممارسات التجارية غير العادلة" هي:

أ- عروض القروض غير المرغوب بها؛

ب- الممارسات التعسفية لاسترداد الديون؛

ت- تطبيق معدلات فائدة اعلى جديدة على الرصيد الحالي، ويشمل ذلك عمليات الشراء التي تمت بسعر فائدة أقل؛

ث- طلب تسديد الفوائد غير المستحقة على التسهيلات الائتمانية؛

ج- رفع الحدود الائتمانية أو منحها تلقائياً دون الحصول على موافقة المستهلك المسبقة؛

ح- استمرار فرض رسوم استمرارية الحساب على الحسابات الخاملة أو الحسابات التي يقل رصيدها عن الرسوم المفروضة؛

خ- منح تسهيلات السحب على المكشوف تلقائياً وفرض الرسوم دون موافقة المستهلك المسبقة؛



- د- استخدام شرط التقييد لتسهيل عمليات خصم المدفوعات التلقائية، عندما تكون القروض مربوطة بحسابات الودائع؛  
ذ- الممارسات المتعلقة بحزم المنتجات أو الخدمات وربطها.

الرئيس التنفيذي، أو رؤساء الأقسام الوظيفية، وأي مسؤول آخر من كبار المسؤولين يتبع للرئيس التنفيذي، وأي شخص آخر غير أعضاء مجلس الإدارة الذين يشاركون في اتخاذ القرارات التي تؤثر على أنشطة تقديم الخدمات المالية كلها أو جزء كبير منها.

"الإدارة العليا":

## مادة (2): التزامات مُقدمي الخدمات المالية

### أ- حوكمة مُقدمي الخدمات المالية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية وأي من وكلائهم، إن وجدوا، إعداد هيكل حوكمة يضمن التنفيذ الفعال لحماية المستهلك وفقاً لأحكام هذه التعليمات التنظيمية.

### ب- مسؤوليات مجلس إدارة مُقدم الخدمات المالية

تشمل مسؤوليات مجلس الإدارة لأي من مقدمي الخدمات المالية ما يلي:

- 1- اعتماد السياسات المتعلقة بحماية المستهلك المالي؛
- 2- الإشراف على تنفيذ سياسات حماية المستهلك المالي والامتثال لأحكام هذه التعليمات؛
- 3- التأكد من امتلاك مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، الأنظمة الملائمة، ومن جاهزية الإجراءات لضمان التنفيذ الفعال لسياسات حماية المستهلك المالي؛
- 4- التأكد من قدرة الإدارة العليا لمقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، على تنفيذ الإجراءات المناسبة لتقديم المعلومات اللازمة لمراقبة وتقييم مبادرات الحماية للمستهلك؛ و
- 5- تبني سياسات وإجراءات تضمن تمتع الموظفين بالمعرفة والخبرة الكافية لتنفيذ أنشطة حماية المستهلك.



### ت- مسؤوليات المنشأة الفردية

فيما يخص المنشآت الفردية والذين لا يوجد لهم مجلس اداره، يجب على الإدارة المسؤولة في تلك المنشآت الإلتزام بتطبيق السياسات والإجراءات المتعلقة بحماية المستهلك المالي، وتطبيقها فيما يخص الخدمات المالية المسموح لهم بتقديمها بحسب التراخيص الممنوحة لهم.

### ث- مسؤوليات الإدارة العليا

تشمل مسؤوليات الإدارة العليا لمُقدمي الخدمات المالية ووكلائهم ما يلي:

- 1- إنشاء آليات التنسيق والتعاون الوظيفية لحماية المستهلك في وحدات الأعمال، وإعداد التقارير؛
- 2- مراقبة العمليات على مستوى المؤسسة والإمتثال الوظيفي لمتطلبات حماية المستهلك؛
- 3- توفير الإرشاد والتوجيه بشأن الإمتثال لمتطلبات حماية المستهلك بعد مراجعة الأنظمة القائمة والمقترحة، والمنتجات والمواد التسويقية.
- 4- الإشراف على أي وكيل و/أو طرف ثالث يكون معنيًا بأحد مقدمي الخدمات المالية للمستهلك لتقديمها بواسطته أو من خلاله؛
- 5- تحديد المنتجات والخدمات المالية التي تنطوي على مخاطر متعلقة بالامتثال لحماية المستهلك؛
- 6- تعيين موظفين يتمتعون باللباقة والخبرة في التعامل مع شكاوى المستهلكين؛
- 7- إجراء الأبحاث والتحليلات حول الأنماط والتوجهات المرتبطة بشكاوى المستهلكين؛
- 8- تقديم الدورات التدريبية ذات الصلة والإشراف على الموظفين، وعلى الوكلاء والأطراف الثالثة فيما يتعلق بمتطلبات هذه التعليمات التنظيمية.

### ج- الضوابط المعمول بها لدى مُقدمي الخدمات المالية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، وضع أنظمة إدارة المعلومات المناسبة لقياس مشاكل حماية المستهلك، ومراقبتها وضبطها والإبلاغ عنها والضوابط الداخلية، بما في ذلك وسائل ضمان الجودة الفعالة لحماية المستهلك، مثل إجراء المراجعة الداخلية، ووظائف الإمتثال، والسياسات والهيكل التنظيمية المتعلقة بالحوكمة، والتي ينبغي أن:



1. تتوافق مع بيان المخاطر مُقدم الخدمة المالية ومبادئ أخلاقيات العمل الخاصة به.
2. تكون كافية لضمان النهوض الفعّال بالمسؤوليات وإدارة الموارد والإمتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

### ح- السياسات والإجراءات

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، وضع سياسات وإجراءات مناسبة لحماية المستهلك المالي، ومراجعتها سنويًا، وينبغي أن تكون هذه السياسات والإجراءات متوافقة مع التعليمات التنظيمية النافذة، وان تشمل هذه السياسات والإجراءات ما يلي:

- 1- تحدد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بحماية المستهلك على كافة المستويات؛
- 2- تحدد ممارسات إدارة مخاطر الإمتثال لحماية المستهلك، مما يسهل من تحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها وضبطها؛
- 3- عملية إدارة مشاركة المعلومات ذات الصلة بحماية المستهلك بين الوحدات الوظيفية، بما في ذلك إحصاءات الشكاوى، وتقارير حالات الغش، والدعاوى القانونية؛
- 4- تشترط عمليات الكشف فيما يتعلق بالمساءلة، والشفافية، وإجراءات التعامل مع الشكاوى وسبل الإنصاف الأخرى؛
- 5- تعقد مراجعات للمنتجات والخدمات المالية لتحديد المخاطر المتعلقة بحماية المستهلك ومراقبتها والتحكم بها؛
- 6- تحدد آليات الرقابة المناسبة لحماية الأصول المالية للمستهلكين من حالات الاحتيال، والاختلاس، وسوء الاستخدام؛
- 7- تحدد إجراءات تهدف إلى حماية ودائع المستهلكين والأصول المالية الأخرى من حالات الإحتيال الداخلي أو الخارجي أو سوء الإستخدام؛
- 8- تحدد إجراءات لتسوية القضايا المتعلقة بسوء الإستخدام أو حالات الإشتباه في وقوع إحتيال يتعلق بحسابات المستهلكين؛
- 9- تحدد عمليات المراجعة الدورية للأنظمة، للتحقق من مناسبة آليات حماية المستهلك وفعاليتها في الحماية ضد الاختراقات؛
- 10- تضمن إجراء تحديثات دورية على الأنظمة للحماية من أي هفوات أمنية محتملة؛
- 11- تحدد العمليات الدورية لتقييم المخاطر الداخلية وتقييم المخاطر المتعلقة بالبيانات التي تواجه الأنظمة، والضوابط اللازمة لتقييد إمكانية الوصول إلى قاعدة بيانات المستهلكين ومراقبتها.



## خ- رفع التقارير إلى البنك المركزي

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية رفع التقارير المتعلقة بشؤون حماية المستهلك المالي كل ثلاثة أشهر الى الإدارة المختصة بحماية العملاء في البنك المركزي، وعلى ان يتضمن التقرير تفصيل بكافة الشكاوى التي تم التعامل معها مصنفة حسب طبيعة ونوع الشكاوى والإجراءات المتخذة بشأنها.

### مادة (3): المعاملة المنصفة والعادلة للمستهلكين

#### أ- عدم التمييز

- لا يجوز لمقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، أن يقوموا بالأفعال التالية:
- 1- التمييز بين المستهلكين بناء على الوضع الاجتماعي، أو القدرة الجسدية، أو الحالة الاجتماعية، أو العرق، أو الجنس، أو العمر، أو الدين، أو القبيلة.
  - 2- القيام بالممارسات التي قد تشمل التهديدات، أو الترهيب، أو الإهانة، أو التحريف، أو الخداع، أو الحوافز غير العادلة.

#### ب- الممارسات غير العادلة

لا يجوز لمقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، أن يقوموا بالممارسات التجارية غير العادلة تجاه المستهلكين، ويشمل ذلك تطبيق طريقة القسط الثابت أو أي طريقة أخرى لحساب فوائد القروض عدا تلك التي يقرها البنك المركزي.

#### ت- ممارسات البيع

- يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، الإلتزام بما يلي:
- 1- وضع سياسات وإجراءات رسمية لمبيعات المنتجات أو الخدمات الخاصة بها؛
  - 2- عدم إخفاء المعلومات عند البيع، أو تشويه الحقائق، أو القيام بممارسات عدوانية، أو التمييز بين المستهلكين خلال عملية البيع؛
  - 3- عدم التقليل من شأن التنبيهات أو البيانات التحذيرية في مواد المبيعات المكتوبة؛
  - 4- الكشف عن تضارب المصالح القائم أو المحتمل للمستهلك، وبالأخص عند تلقيه المشورة قبل عقد اتفاقية المستهلكين.



### ث- ملائمة المنتجات والخدمات

يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، الإلتزام بما يلي:

- 1- جمع المعلومات الكافية من المستهلك وتسجيلها وحفظها قبل عقد اتفاقية معه لتحديد ملائمة المنتج او الخدمة المالية المقدمة؛
- 2- تصميم وتقديم المنتجات أو الخدمات المالية التي تلائم الإحتياجات المتباينة، وبيان المخاطر والإهتمامات لمختلف فئات المستهلكين؛
- 3- عرض أسعار المنتجات والخدمات المالية، بما يتوافق مع التعليمات الصادرة من البنك المركزي.

### ج- ملائمة الاستشارات

يتعين على مقدم الخدمات المالية ضمان التالي عند تقديم المشورة للمستهلك:

- 1- ملائمة المشورة ومراعاة ظروف واحتياجات المستهلك؛
- 2- ملائمة أي منتج او خدمة مالية يُبصح بها المستهلك مع إحتياجاته؛
- 3- التأكد من عدم توفر أي منتج او خدمة مالية أخرى لدى مقدم الخدمة أكثر ملائمة لاحتياجات المستهلك؛
- 4- يحتفظ مقدم الخدمة بسجلات كافية لجميع الإستشارات التي قدمها إلى المستهلك، لإثبات الإمتثال لهذا البند (ج- ملائمة الإستشارات)؛
- 5- إيضاح أي تضارب مصالح قائم او محتمل للمستهلك.

### ح- نقل المستهلك

يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، الإلتزام بما يلي:

- 1- عدم التقييد غير المبرر لقدرة المستهلك على إلغاء أو نقل المنتج أو الخدمة المالية لمقدم خدمة آخر، بناءً على إشعار من المستهلك؛
- 2- توفير المعلومات الشاملة حول إجراءات الإلغاء وقابلية النقل للمستهلكين؛
- 3- التصرف بناءً على طلب المستهلك في غضون 30 يومًا من تاريخ إستلام إشعار المستهلك؛





- 4- فرض رسوم إلغاء معقولة أو فرض غرامة دفع مسبقاً بحسب تقدير مقدم الخدمات المالية، شريطة أن تنص اتفاقية المستهلك على مثل هذه الغرامات أو الرسوم؛
- 5- منح المستهلك فترة سماح معقولة بعد توقيع العقد لكل خدمة أو منتج مالي، بحيث يمكن للمستهلك خلال هذه الفترة إلغاء العقد دون فرض أي عقوبات عليه؛
- 6- الكشف الكامل عن فترة السماح المشار إليها في الفقرة السابقة، للمستهلك خطياً، وتبدأ فترة السماح فقط من تاريخ توقيع الاتفاقية.

#### خ- لغة العقد

يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، الإلتزام باستخدام اللغة العربية أو الإنجليزية في كتابة العقد بناء على رغبة المستهلك، وأن تكون اللغة بسيطة وسهلة للفهم، وتجنب المصطلحات الدقيقة أو الفنية، وإنما استخدمت هذه المصطلحات يجب ان يشرح المعنى للمستهلك بوضوح.

#### د- العقود المنصفة

- يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، تقديم عقد منصف يتضمن الأحكام والشروط العادلة التي تنص بوضوح على حقوق وواجبات جميع أطراف المعاملات. تعد أحكام وشروط العقد غير منصفة في حال وجود خلل كبير في حقوق وواجبات أحد الأطراف على حساب الطرف الآخر، ويشمل ذلك:
- 1- الحد من مسؤولية مقدم الخدمات المالية، أو وكيله، في حال عدم تنفيذ المسؤوليات التعاقدية كلياً أو جزئياً؛
  - 2- استبعاد مسؤولية مقدم الخدمات المالية، أو وكيله، في حال إهماله للضرر اللاحق بالمستهلك؛
  - 3- إلزام المستهلك بحكم ما، في حين أن الإلزام الذي يقابله والواقع على مقدم الخدمات المالية، أو وكيله، يكون مشروطاً؛
  - 4- النص على إنهاء الاتفاقية أو إجراء التعديلات على بنودها دون الإخطار المسبق للمستهلك؛
  - 5- الحد من مسؤولية مقدم الخدمات المالية فيما يخص الأفعال أو الإلتزامات التي يتعهد بها وكيله؛



- 6- منح مقدم الخدمات المالية، أو وكيله، إمكانية نقل الحقوق والإلتزامات بموجب الإتفاقية، بهدف تقليل حقوق المستهلك دون موافقته؛
- 7- استبعاد حق المستهلك في اتخاذ الإجراءات القانونية.

### ذ- الضامن

قبل أن يتولى أي شخص دور الضامن، يتعين على مقدمي الخدمات المالية أن يقدم له خطيًا بشأن ذلك، وان يتم فيه مراعاة ما يلي:

- 1- توعية الشخص الضامن على حسب طبيعة ونوع المسؤوليات المحتملة؛
- 2- نصح الشخص بأن يلتمس المشورة القانونية المستقلة قبل التصرف كضامن.
- 3- توعية الضامن بالغرض من الضمان أو الكفالة، ومقدار المبلغ الذي يتم ضمانه أو كفالته، وفترة الكفالة أو الضمان.
- 4- الأحكام والشروط المتعلقة بالكفالة أو الضمان.
- 5- المخاطر المترتبة على الكفالة أو الضمان وما يترتب عليها من تبعات قانونية ومالية، في حالة عدم الوفاء بالتزامات الكفالة أو الضمان.
- 6- الإجراءات القانونية والإدارية التي يمكن اتخاذها في حالة الخلافات أو عدم الوفاء بالتزامات الكفالة أو الضمان.
- 7- الشروط والأحكام المتعلقة بتعديل الكفالة أو الضمان، حيث يجب توضيح إمكانية تعديل الكفالة أو الضمان في حالة حدوث أي تغييرات في الشروط أو المتطلبات.
- 8- إخطار الضامن بوقت مناسب في حالة ظهور أي مؤشرات تعثر أو اخلال من قبل العميل بالتزاماته المتعلقة بالتسهيل المضمون فقط والاثار المترتبة على ذلك.
- 9- إستيفاء تعهد من الضامن بالحفاظ على سرية اي معلومات يطلع عليها خاصة بالمستهلك المالي المضمون، واستيفاء موافقة العميل على الإفصاح عن تلك المعلومات للضامن.



## مادة (4): التثقيف والتوعية المالية

### 1- برامج التثقيف المالي

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية إعداد ووضع برامج تثقيف مالية باللغة العربية والإنجليزية تستهدف تعزيز المعرفة والوعي المالي، ومستوى الإدراك بالمزايا والفرص من الخدمات المالية والفهم للمخاطر المرتبطة بكل نوع من المنتجات المالية لاسيما إجراءات الامن اللازمة للمعاملات الرقمية التي يتم تنفيذها عبر الانترنت. وان يتم في تلك البرامج مراعاة الموقع الجغرافي، والجنس، والمستوى التعليمي، والقدرات الجسدية والعقلية والمهن والوظائف المختلفة للمستهلكين، وينبغي أن تكون هذه البرامج:

- 1- قدرة على التأثير على السلوك المالي للمستهلكين؛
- 2- استخدام لغة بسيطة تتناسب مع الجمهور المستهدف؛
- 3- لديها العديد من القنوات الممكن إستخدامها. وآليات التنفيذ؛
- 4- تستخدم قنوات التنفيذ التي تركز على العميل، والتي تعكس السياق الديموغرافي، والمادي، والثقافي للمجموعة المستهدفة، واحتياجاتهم التعليمية وتفضيلاتهم؛
- 5- تقدم الإستشارة الموضوعية ولا تستخدم كمبادرات تسويقية؛
- 6- متكررة ويتم تعزيزها من فترة الى اخرى؛
- 7- شاملة لمحلات توعية عامة وتوفر معلومات تمكن المستهلكين من الفهم والوعي بالجوانب الهامة في حياتهم المالية، وتساعدهم في التعرف على كيفية إعداد الموازنات للدخل الشخصي، والتخطيط المالي، وعملية الإدخار، والإستثمار، والإقتراض وإعداد خطط التقاعد والحماية الذاتية من الإحتيال؛ وان يتم تحديث تلك المعلومات باستمرار، وتقدم بشكل سهل للفهم.
- 8- ان تتضمن التوعية للمستهلكين بعواقب عدم الالتزام بالسداد للائتمان الممنوح، وأهمية قراءة المستهلك للشروط والأحكام في الإتفاقيات الخاصة بالمنتجات والخدمات، إضافة الى التوعية بالمخاطر المرتبطة بالمنتجات والخدمات كعمليات الإحتيال والتزوير، وإجراءات الأمن والحماية اللازمة على المستهلكين، مثل تحديث البيانات الشخصية للمستهلكين، وغيرها.



## ب-تقييم مبادرات التثقيف المالي

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية إعداد آليات لمراقبة كفاءة مبادراتهم للتثقيف المالي وتقييمها وتبويبها.

### مادة (5): الإفصاح والشفافية

#### أ- معلومات عن المنتجات والخدمات المالية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، تقديم المعلومات الكاملة والسليمة عند تسويق منتجاتهم وخدماتهم المالية والإعلان عنها باستخدام لغة سهلة الفهم وواضحة وشاملة، وبخط مناسب من حيث المسافة والحجم والمكان الملائم لتسهيل عملية التواصل مع المستهلكين، واستخدام خاصية التظليل للمزايا الأساسية للمنتجات أو الخدمات المالية. ويتعين على مقدم الخدمات المالية تقديم الوثائق اللازمة للمستهلك، ومنها الاتفاقيات والنماذج والإيصالات والبيانات ذات الصلة بالمنتج أو الخدمة المالية كتابياً. كما يتعين على مقدم الخدمات المالية تقديم المعلومات الواضحة بشأن مزايا المنتج أو الخدمة المالية للمستهلك قبل تعاقدته على الخدمات.

#### ب-الشروط والأحكام للمنتجات والخدمات المالية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، أن يوفرُوا اتفاقيات للمستهلكين تشمل الشروط والأحكام الأساسية، والتي تشمل على:

1. حقوق ومسؤوليات المستهلكين والظروف التي قد تؤدي إلى إنهاء الاتفاقية؛
2. حقوق ومسؤوليات مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا؛
3. كافة معدلات الفائدة، والتكاليف، والرسوم، والمصاريف؛
4. إخطار المستهلكين بشأن التغييرات التي تطرأ على الاتفاقية؛
5. العقوبات الممكنة فرضها حالة الإخلال بالتزامات محددة وسبل الانتصاف الأخرى في حال انتهاك شروط الاتفاقية،



6. بيانات التواصل الخاصة بقسم حماية المستهلك لدى مقدم الخدمات المالية؛ عند رغبة المستهلك بالتقدم بشكوى، مع الإشارة الى إمكانية التصعيد للشكوى الى البنك المركزي في حال عدم حلها من قبل مقدم الخدمات المالية.
7. بيانات الاتصال الخاصة بتسوية النزاعات لكل من الأطراف الداخلية والأطراف الثالثة.

### ت-معلومات الحساب

- يجب على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم ان يفصحوا للمستهلك، بكل المعلومات ذات العلاقة بـ:
- 1- رسوم فتح الحساب والحد الأدنى من الرصيد؛
  - 2- معدلات الفائدة السارية؛
  - 3- مسؤولية المستهلك في الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، ويشمل ذلك رقم التعريف الشخصي، والأرقام السرية المرتبطة بالحساب؛
  - 4- نوع وعدد المعاملات المسموح بها مجاًناً؛
  - 5- القيود المفروضة على عمليات الحساب مثل عدد عمليات السحب؛
  - 6- الإجراءات والتكاليف المفروضة على المستهلكين عند إغلاق الحساب؛
  - 7- المهلة المطلوبة للمصادقة على كشف الحساب.
  - 8- خصائص الحسابات الخاملة والعواقب المترتبة على كونها كذلك.

### ث-الرسوم والمصاريف

سيقوم البنك المركزي بإصدار مبادئ توجيهية لاحقه لهذه التعليمات، تخص الرسوم والمصاريف المفروضة على المنتجات أو الخدمات التي يوفرها مقدمي الخدمات المالية. وعلى مقدمي الخدمات المالية الالتزام بتطبيق تلك المبادئ التوجيهية بشأن الرسوم والمصاريف على المنتجات والخدمات التي تقدمها.

### ج- استرداد الديون

عند استرداد مبلغ الدين المستحق، يتعين على مقدم الخدمات المالية مراعاة ما يلي:

1. ألا يفرض رسوم لم يتم الإفصاح عنها مسبقاً للمستهلك؛
2. يجب على مقدم الخدمة المالية عدم فرض أي تكاليف أو نفقات غير معقولة على المستهلك؛



3. أن يزود المستهلك ببيان مفصل بالتكاليف والنفقات المتكبدة؛
4. يجوز له أن يعوض المبالغ غير المسددة والمستحقة بأي أرصدة دائنة قائمة في حساب او حسابات المستهلك الأخرى لدى مقدم الخدمات المالية؛
5. ألا يحاول استرداد الدين من طرف ثالث إن لم يوقع الطرف الثالث على اتفاقية مسؤولية لضمان المستهلك، ويشمل ذلك الأطراف الذين يحيل إليهم المستهلك استيفاء الدين، كأفراد العائلة أو الأصدقاء.
6. الإلتزام بتطبيق الإجراءات النزهية والمنصفة عند التواصل مع المستهلك لإسترداد الدين، وقبل اللجوء الى الجهات القضائية المختصة، ومراعاة الاتي:
  - أ- ان يكون التواصل مع المستهلك باستخدام الوسائل المعتمدة: البريد الالكتروني، الرسائل النصية، المكالمات الهاتفية او أي طريقة أخرى يوافق عليها المستهلك.
  - ب- عدم زيارة مكان عمل المستهلك او منزلة مالم يقدم موافقة صريحة على ذلك او بتصريح من الجهة القضائية المختصة المحكمة.
  - ت- عدم زيارة المستهلك او التواصل الهاتفي معه خارج ساعات العمل من 9 صباحا الى 8 مساءً.

### ح- المعلومات المقدمة عن التسهيلات الائتمانية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية (المرخص لهم تقديم تسهيلات ائتمانية) أن يقدموا المعلومات التالية للمستهلكين:

- 1- الرسوم والتكاليف الأخرى الخاصة بالتسهيلات الائتمانية؛
- 2- إجمالي وتوقيت / مواعيد دفع الأقساط، والحد الأدنى لعمليات السداد الدورية في حالة الائتمان المتجدد؛
- 3- مسؤولية الأطراف في حالة القيام بالمعاملات غير المصرح بها في حسابهم؛
- 4- التكلفة الإجمالية للائتمان مع بيان مفصل لتكاليف كل قسط بما في ذلك معدل الفائدة السنوية، ومجموع أصل الدين، والرسوم والمصاريف المفروضة على المستهلك للطرف الثالث؛



- 5- الشروط والأحكام الخاصة بجميع حزم الخدمات والمنتجات المالية أو الخدمات والمنتجات المالية التابعة المرتبطة بالمنتج الاساسي، أو الخدمات التي تُباع مع التسهيل الائتماني؛
- 6- السياسات المتعلقة بنقل التسهيلات الائتمانية، والتأخر في السداد، والمبالغ المدفوعة مقدّمًا، ويشمل ذلك الإجراءات والتكاليف ذات الصلة.

### خ- المعلومات المقدمة عن أدوات الإقراض

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية (المُرخص لهم بتقديم أدوات إقراض) أن يقدموا المعلومات التالية للمستهلكين:

1. الرسوم والمصاريف والتكاليف الأخرى المنطبقة على كل نوع من أنواع المعاملات أو الخدمات؛
2. الإجراءات لإبطال أو إيقاف الدفع على أداة الإقراض من قبل المستهلك ومسؤولية الأطراف في حالة الاحتيال وتزوير أداة الإقراض؛
3. العواقب والتكاليف التي يتحملها المستهلك بسبب استخدامه لأداة الإقراض لحساب بأموال غير كافية مثل إصدار شيك بدون توفر رصيد.

### د- أجور الموظفين:

يتعين على مقدمي الخدمات المالية تبني برامج مكافآت للموظفين تتماشى مع مبادئ السلوك المهني الملائمة ولا تحفز الموظفين على منح الإئتمانات بمستويات مبالغ فيها أو غير مناسبة.

### ذ- بيان المعلومات الأساسية:

يتعين على كل مقدم خدمات مالية ما يلي:

- 1- إعداد بيان مُفصل بالمعلومات الأساسية لكل منتج أو خدمة مالية يقدمها، ويسلط الضوء فيه على:
  - أ- المعلومات الرئيسية المتعلقة بالمنتج أو الخدمة، والمزايا التي يوفرها.
  - ب- الأسعار والرسوم والشروط والأحكام المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية المعروضة.
  - ت- الضمانات والتعهدات المقدمة من قبل مقدم الخدمة المالية.
  - ث- المخاطر المحتملة والعواقب المرتبطة بالخدمات والمنتجات المالية المقدمة.



ج- معلومات عن شركة تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك تفاصيل الاتصال، ورقم التسجيل في السجل التجاري ورقم الترخيص.

2- يتم إعداد بيان المعلومات الأساسية للمنتج او الخدمة المالية بلغة واضحة وسهلة الفهم للمستهلك؛  
3- تقديم واطاحة بيان المعلومات الأساسية عبر القنوات الملائمة مثل الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمات المالية وغيرها، ويشمل ذلك توفير قناة واحدة على الأقل يمكن من خلالها تقديم الخدمات أو المنتجات المالية المحددة؛

4- إرفاق بيان المعلومات الأساسية موقوع من المستهلك في اتفاقية تقديم المنتج أو الخدمة المالية؛

5- الإحتفاظ بنسخ من بيان المعلومات الأساسية، الموقعة من العميل عند بيع المنتج او الخدمة.

### ر- دورية كشوفات الحساب:

ينبغي على كل مقدم خدمات مالية تزويد المستهلك بالآتي:

- 1- كشف حساب دوري لكل حساب للمستهلك لدى مقدم الخدمات المالية أو أحد وكلائه، ويكون هذا الكشف مجاني ومتسق مع الاتفاقية التي أبرمها المستهلك في البداية؛
- 2- كشف ختامي مجاني عند إنهاء اتفاقية أو إيقافها؛
- 3- معلومات عن أرصدة الحساب بناءً على طلب المستهلك بشكل مجاني،
- 4- كشف مالي مقابل رسوم مُعلن عنها، في الحالات الأخرى غير المشار إليها اعلاه في النقاط 1،2،3 من هذا البند.

### ز- محتويات كشوفات الحساب

ينبغي أن يحتوي كشف الحساب المشار إليه بموجب هذه التعليمات التنظيمية على المعلومات التالية كحد أدنى:

1. جميع أنواع المعاملات؛
2. القيم والتواريخ المتعلقة بالحساب خلال الفترة التي يغطيها الكشف؛
3. الأرصدة الإفتتاحية والختامية؛
4. معدلات الفائدة؛
5. الرسوم والغرامات المفروضة؛





6. أي مخاطر محتملة قد يتعرض لها المستهلك أو أي تغييرات محتملة في الضوابط المنظمة للحساب أو الشروط والأحكام المتعلقة بالمنتجات أو الخدمات المالية.

### س- تسوية الالتزامات

يتعين على مقدم الخدمات المالية تزويد أي مستهلك يقوم بتسوية جميع التزاماته المالية، بإعلان خطي يثبت التسوية الكاملة للالتزامات المالية في غضون 30 يومًا من تاريخ التسوية، وتسريح الممتلكات التي تخضع لضمان التسهيلات الائتمانية وتسليمها للمستهلك.

### ش- الإخطار بالتغييرات الطارئة على الشروط والأحكام

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية إخطار المستهلك خطيًا، (ويشمل ذلك الإخطار عبر القنوات الإلكترونية) قبل إدخال التغييرات على:

1. أسعار الفائدة التي سيتم دفعها أو فرضها على أي حساب من حسابات المستهلك؛
2. أي رسوم غير مرتبطة بأسعار الفائدة تُفرض على أي حساب من حسابات المستهلك؛
3. أي خصائص أساسية أخرى للمنتج المالي، أو أي شروط وأحكام مُتفق عليها مسبقًا مثل إجراءات الإلغاء، أو الدفع المسبق للقروض، أو نقل خدمات القروض.

### ص- الحسابات الخاملة والجامدة

#### الحساب الخامل (غير النشط):

هو الحساب المالي الدائن (لدى المؤسسة المالية المخولة) الذي لم يتم عليه أي حركة سحب أو إيداع أو تحويل أو استعلام إلكتروني، لمدة سنة ميلادية بالنسبة للحسابات الجارية، وستنتان بالنسبة لحسابات التوفير. وعندما يتم تصنيف الحساب كخامل، لا يسمح بقبول أي حركة سحب أو تحويل على الحساب الخامل، ويسمح خلال فترة تصنيف الحساب كخامل بقبول عمليات الإيداعات للحساب بأنواعها، بدون ان يغير ذلك من حالة الحساب، كما لا تعتبر العمليات التي يقوم بها مقدمي الخدمات المالية على حسابات المستهلك مثل خصم اية رسوم على الحساب أو إضافة العوائد، اجراء يتم بموجبه تنشيط الحساب.



## الحساب الجامد:

هو الحساب المالي الدائن (لدى المؤسسة المالية المخولة) الذي لم يتم عليه أي حركة سحب أو إيداع أو تحويل لمدة عشر سنوات ميلادية، شاملة فترة تصنيف الحساب كخامل، مع تعذر إمكانية الإستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال تعاملاته الأخرى، وبعد استنفاد كافة وسائل الاتصال الممكنة به، (ويختلف حكم هذه الحسابات عن الحسابات التي يتم تجميدها بناء على الإجراءات المحددة في قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ولائحته التنفيذية).

### 1- ضوابط وإجراءات التعامل مع الحسابات الخاملة

- أ- يجب على مقدمي الخدمات المالية الاحتفاظ بسجلات دقيقة للحسابات الخاملة، بما في ذلك تفاصيل حسابات العملاء والحركات المالية وتفاصيل معلومات الاتصال.
- ب- يجب على مقدمي الخدمات المالية إعلام العملاء بشكل واضح ومفصل عن الشروط والإجراءات المتعلقة بالحسابات الخاملة، بما في ذلك المدة الزمنية لتصنيف حساب معين كخامل والضوابط الأخرى التي تطبق عند اعتبار الحساب خامل، وما يلزم العميل القيام به لإستمرار حسابه في حالة نشطة أو لتنشيطه في حال كان قد تم تصنيفه كحساب خامل.
- ت- يجب على مقدمي الخدمات المالية إجراء حملات إعلانية عامة لتحذير اصحاب الحسابات الخاملة من احتمال تجميد حساباتهم في حال انقضاء الفترة المحددة دون تنشيط هذه الحسابات، وما يترتب عليه اجراء تجميد الحساب.
- ث- يجب على مقدمي الخدمات المالية التواصل بأصحاب الحسابات الخاملة وإبلاغهم بوضع حساباتهم الخاملة، وأية رسوم أو مصاريف قد يتم خصمها، وذلك بواسطة البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية أو القنوات الإلكترونية الأخرى، وتكرار ذلك الإبلاغ دوريا بشكل ربع سنوي. كما يتعين على مقدمي الخدمات المالية إخطار صاحب الحساب شهريا لمدة ثلاثة أشهر قبل اعتبار الحساب خامل.
- ج- ان يقوم مقدمي الخدمات المالية بتقديم تقارير دورية للبنك المركزي حول الحسابات الخاملة، والحسابات الجامدة والإجراءات التي تم اتخاذها بشأنها.
- على مقدمي الخدمات المالية القيام خلال فترات منتظمة بعملية التحقق والتحديث للحسابات الخاملة للتأكد من صحة المعلومات المرتبطة بها وتحديثها.



- ح- يجب على مقدمي الخدمات المالية توثيق جميع المعاملات المتعلقة بالحسابات الخاملة وضمان الحفاظ الآمن لها، وإجراءات الرقابة الكافية والمناسبة.
- خ- في حالة وجود التزامات مدينة على أصحاب الحسابات الخاملة، يتم اجراء التقاص بين الحسابات الخاملة لهم واي حسابات مدينة او التزامات قائمة لدى مقدم الخدمات المالية.
- د- بالنسبة للحسابات التي تدر عائداً، يستمر حساب العوائد المستحقة للمستهلك، وازافتها وفقاً لنوع الحساب ودورية حساب العائد.

## 2- آليات تنشيط الحسابات الخاملة

- أ- يخضع تنشيط الحساب الخامل للرقابة الثنائية بصلاحيه اعلى، يشمل أحدهما مدير الفرع او مدير العمليات.
- ب- التحقق من هوية صاحب الحساب: يتعين على المالك الأصلي للحساب تقديم الوثائق اللازمة لإثبات هويته، والتي يمكن أن تشمل جواز السفر أو بطاقة الهوية الوطنية أو رخصة القيادة.
- ت- تحديث المعلومات الشخصية: يجب على المالك الأصلي للحساب تحديث بياناته الشخصية والتأكد من أنها صحيحة ومحدثة.
- ث- تحديد حدود المعاملات: بعد إعادة تنشيط الحساب، يمكن أن يتم تحديد حدود للمعاملات المالية حتى يتم التأكد من أن الحساب قد تم إعادة تنشيطه بشكل صحيح.
- ج- استئناف العمليات المالية: بعد إعادة تنشيط الحساب، يمكن لمالك الحساب القيام بالعمليات المالية اللازمة كالمعتاد.
- ح- تفعيل الحساب عبر الإنترنت: يمكن تفعيل الحساب الخامل من خلال تسجيل الدخول عبر الإنترنت وإجراء عمليات مالية أو تحديث المعلومات الشخصية.

## 3- ضوابط وإجراءات التعامل مع الحسابات الجامة

في حالة عدم إعادة تنشيط الحساب الخامل خلال الفترة المحددة، يجب على مقدمي الخدمات المالية اتخاذ إجراءات آمنة لتجميد الحساب الخامل بعد انقضاء الفترة المحددة في هذه التعليمات، وتعذر على مقدم الخدمات المالية، بشكل قاطع الإستدلال على وجود صاحب الحساب من خلال المعلومات المتوفرة لدى مقدم الخدمات المالية بالوسائل والطرق الممكنة. ويراعى بشأنها ما يلي:



- أ- وضع السياسات والإجراءات الكافية للحفاظ على بيانات وملفات الحسابات الجامدة بشكل آمن، ووجود الضوابط التي تكفل الرقابة المناسبة عليها.
- ب- يتم حجب توقيع العميل والرصيد للحسابات الجامدة من شاشات فروع مقدم الخدمات المالية، وحصر الرقابة عليها من الإدارة العامة (المركز الرئيسي).
- ت- في حال مراجعة العميل لمقدم الخدمات المالية لتنشيط الحساب الجامد أو سحب رصيده، يتم تخيير العميل بين فتح حساب جديد وتحويل الرصيد الخاص بالعميل إليه، أو ان يتم صرف مبلغ الرصيد للعميل بعد التأكد من شخصية العميل أو الوكيل القانوني المفوض عنه أو عن ورثته.
- ث- تعتبر الحسابات الجامدة في حكم الودائع غير المطالب بها بعد انقضاء فترة خمس سنوات من تأريخ تجميدها، ويتم تحويلها الى حساب مجمع مخصص لذلك في الإدارة العامة (المركز الرئيسي) لمقدم الخدمات المالية، وإبلاغ البنك المركزي. ويطبق بشأنها متطلبات المادة رقم (79) من قانون البنوك رقم (38) لسنة 1998م.

### مادة (6): السلوك التجاري المسؤول

#### أ- الردود السريعة

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، أن يقوموا بالاستجابة لطلبات المستهلكين للحصول على المعلومات، خطيًا وبشكل واضح وسريع.

#### ب- الإعلانات والمواد الترويجية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم ان وجدوا، ما يلي:

- 1- ترويج المبيعات بشكل أخلاقي ومهني؛
- 2- توفير قنوات لتقديم الاستفسارات والشكاوى للمستهلك؛
- 3- ضمان عدم احتواء الإعلانات والمواد الترويجية على أي معلومات مُضللة أو خاطئة، وعدم إغفال المعلومات التي تحتاج أن يتخذ المستهلك قرار معقول بشأنها؛
- 4- تحمل مسؤولية التصريحات المذكورة في الإعلانات والمواد الترويجية؛



5- عدم استخدام استراتيجية التسويق التي قد تؤدي إلى إلحاق ضرر بالمستهلك من خلال استغلال ظروفه.

6- الإمتناع عن الترويج والإعلان للمستهلكين عن خدمات ومنتجات مالية غير مرخص بها، وفقاً للقوانين المعنية والتعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي.

### ت- الجدارة الائتمانية للمستهلك

يتعين على مقدم الخدمات المالية أن يقوم قبل إبرام المستهلك لأي اتفاقية تتعلق بالمنتجات أو الخدمات المالية التي قد تشمل على منح ائتمان للمستهلك، بما يلي:

1. تقييم الجدارة الائتمانية للمستهلك على أساس الطبيعة الشخصية، والقدرة المالية، والضمانات، والظروف، والعوامل الأخرى؛
2. تقييم قدرة المستهلك على استيفاء الشروط والأحكام المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية والحصول على معلومات عن الديون والالتزامات غير المسددة الخاصة بالمستهلك.

### مادة (7): حماية الأصول المالية والمعلومات للمستهلكين

#### أ. حماية الأصول المالية للمستهلكين

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية:

- 1- تحمل مسؤولية خسائر المستهلكين الناجمة عن حالات الاحتيال؛ أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام التي تتعلق بالأصول المالية للمستهلكين التي يحتفظ بها مُقدم الخدمات المالية (أو أحد وكلائه) ويديرها ويراقبها؛
- 2- اتخاذ إجراءات تأديبية بحق الموظفين المتورطين في الإحتيال أو الإختلاس، أو سوء الإستخدام للأصول المالية الخاصة بالمستهلكين، ورفع التقارير بذلك للبنك المركزي؛
- 3- إعادة المبالغ الفعلية للمستهلك المفقودة نتيجة الاحتيال، أو الاختلاس، أو سوء الاستخدام للأصول المالية للمستهلك، إلا في حال إثبات تسبب إهمال المستهلك وسلوكه الإحتيالي في هذه الخسائر؛
- 4- مطالبة المستهلكين بتحديث بياناتهم وفقاً للجدول الزمنية التي يحددها البنك المركزي؛
- 5- إعداد الوسائل الملائمة التي يمكن للمستهلكين من خلالها القيام بالتحديثات المطلوبة؛



- 6- التوعية المستمرة بشأن الممارسات الإحتيالية، ومسؤولية المستهلك في مواجهة التهديدات؛  
7- مطالبة المستهلكين بتحديث سجلاتهم عندما تدعو الحاجة لذلك، لضمان دقة البيانات وتعزيز الحماية الى أقصى حد.

### ب- حماية المعلومات للمستهلكين

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية:

- 1- تنفيذ التدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالمستهلكين؛
- 2- التأكد من تنفيذ وكلائهم، إن وجودوا، للتدابير الأمنية والرقابية المناسبة لحماية المعلومات الشخصية والمالية الخاصة بالمستهلكين؛
- 3- عدم مشاركة معلومات المستهلكين مع طرف ثالث إلا بإذن من المستهلك أو بموجب القوانين النافذة ذات العلاقة.
- 4- إتاحة الحق للمستهلك بإلغاء موافقته التي سبق إعطائها بخصوص مشاركة بياناته الشخصية، والحق في الاعتراض على معالجة بياناته الشخصية أو طلب حذف بياناته الشخصية أو جزء منها إذا كانت غير ضرورية لتحقيق الأغراض التي جمعت من أجلها أو كانت زائدة على متطلباتها أو مخالفة للتعليمات النافذة، وللمستهلك الحق في طلب التعويض في حالة البيانات التي تم جمعها أو معالجتها بشكل غير قانوني.
- 5- إتاحة الحق للمستهلك في مراجعة بياناته الشخصية والاعتراض عليها وطلب تصحيحها مرفقا بجميع الوثائق والمستندات المؤيدة للطلب.

### ت- جمع البيانات واستخدامها

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية:

- 1- جمع بيانات المستهلكين ضمن الحدود التي تنص عليها هذه التعليمات التنظيمية ومتى يلزم ذلك، وبموافقة من المستهلك؛
- 2- وضع قواعد لجمع البيانات واستخدامها، بما في ذلك وسائل جمع البيانات، والغرض منها وأنواع البيانات التي يجوز جمعها والإحتفاظ بها؛
- 3- التعامل مع جميع البيانات التي جُمعت وفقاً للتعليمات التنظيمية الصادرة من البنك المركزي؛



4- الإمتثال لمتطلبات خصوصية البيانات وسريتها التي تقيد استخدام بيانات المستهلك إلا للغرض الذي جُمعت البيانات من أجله.

### ث- سرية وأمن معلومات المستهلكين

يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا:

- 1- صياغة وتنفيذ السياسات والإجراءات اللازمة لضمان سرية معلومات المستهلك وأمنها، وسلامتها.
- 2- إنشاء مستويات مختلفة من إمكانية الوصول المسموح بها لبيانات المستهلكين بحسب دور الموظفين في المؤسسة؛
- 3- صياغة وتنفيذ السياسات والإجراءات الكافية لضمان أمن الشبكات وقواعد البيانات؛
- 4- تحمل مسؤولية سوء استخدام بيانات المستهلك؛
- 5- تحمل مسؤولية أي اختراق لأمن البيانات الذي يؤدي إلى الخسائر أو إلحاق أي ضرر آخر بالمستهلك.

### ج- مشاركة بيانات المستهلكين

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية:

- 1- وضع تعليمات تتعلق باستخدام أو نشر الأطراف الثالثة لمعلومات المستهلك؛
- 2- عدم مشاركة بيانات المستهلك مع طرف ثالث لأي سبب من الأسباب، ويشمل ذلك التسويق، والترويج، والإعلانات، إلا في حال استخدام المعلومات لأغراض مماثلة للأغراض التي جُمعت من أجلها؛
- 3- الحصول على موافقة خطية مسبقة من المستهلك، قبل استخدام هذه المعلومات للعروض الترويجية المستقبلية عبر البريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة، والمكالمات الهاتفية، وغيرها من القنوات؛
- 4- وضع تدابير مناسبة لحماية البيانات، وإعداد برامج تدريبية للموظفين لمنع الوصول غير المسموح به، أو التعديلات، أو الكشف عن المعلومات، أو فقدان العارض للمعلومات، أو تدمير بيانات المستهلك؛
- 5- إخطار المستهلك باحتمالية وصول طرف ثالث إلى المعلومات الخاصة به في حال اعداد / انشاء المنتجات أو الخدمات المالية.



**مادة (8): البيئة التنافسية**

**أ- دور البنك المركزي**

لتعزيز التنافسية يقوم البنك المركزي بما يلي:

- 1- تعزيز تنوع وتطوير المنتجات المالية المبتكرة، لتوفير فرصة للمستهلكين للوصول إلى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية وبأسعار تنافسية.
- 2- مراقبة السوق للحد من الممارسات التي قد تعيق المنافسة؛
- 3- الحد من ربط المستهلكين بالمنتجات والخدمات المالية.

**ب- دور مقدم الخدمات المالية**

يتعين على مُقدمي الخدمات المالية القيام بما يلي:

- 1- عدم المشاركة في الترتيبات الحصرية مع الوكلاء والتجار؛
- 2- استخدام الأنظمة القابلة للتشغيل المتبادل؛
- 3- عدم فرض رسوم على المستهلك لم يتم الإفصاح عنها مسبقًا.
- 4- نشر أسعار الفائدة والرسوم والمصاريف والتكاليف الأخرى ذات الصلة كل ثلاثة أشهر على الأقل، باللغة العربية والإنجليزية في صحيفة واحدة على الأقل واسعة الانتشار؛
- 5- عرض المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات، والرسوم والمصاريف في أماكن واضحة على الموقع الإلكتروني وفي مكان عام بارز في مقرات العمل؛
- 6- إبلاغ البنك المركزي بالمعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات والرسوم والمصاريف قبل 5 أيام عمل من نشرها، وبما يتوافق مع متطلبات هذه التعليمات التنظيمية.

**أ- موانع التحويل**

يتمتع جميع المستهلكين بالحرية في التعامل مع أي مُقدم خدمات مالية، ولذلك يتعين على مُقدمي الخدمات المالية:

- 1- عدم فرض قيود على المستهلكين تمنع إنهاء الاتفاقيات، أو التحويل إلى مقدم خدمات مالية آخر، أو رغبة المستهلك بإنهاء تعامله مع خدمه او منتج مالي معين.
- 2- تقديم المعلومات اللازمة إلى مقدم الخدمات المالية الجديد، عندما يقرر المستهلك الانتقال إلى مُقدم آخر.





## مادة (9): آليات التظلم والتعامل مع الشكاوى

### أ- الحق في تقديم الشكاوى

يحق لكل عميل تقديم الشكاوى ضد مقدم الخدمات المالية أو وكلائه عند الشعور بعدم الرضا أو التضرر بسبب سلوك مقدم الخدمات المالية المخالف لما تنص عليه التعليمات التنظيمية.

### ب- آلية تقديم الشكاوى لدى مقدمي الخدمات المالية

يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية توفير آليات لاستلام شكاوى المستهلكين ومعالجتها وتحديدتها من خلال العديد من القنوات، وتوضيح إجراءات استخدام كل من هذه القنوات، ويشمل ذلك أرقام الهواتف، ومكتب المساعدة، والبريد الإلكتروني المخصص، والمراسلات الإلكترونية.

وينبغي أن تكون هذه الآليات مجانية، ومنصفة، ومتاحة، ومحددة الوقت، وتتسم بالشفافية، ومستقلة، كما يلي:

- 1- وضع سياسة واضحة للتظلمات والشكاوى: يجب وضع سياسة واضحة تبين كيفية التعامل مع التظلمات والشكاوى، بما في ذلك إرشادات عن كيفية تقديم الشكاوى والتظلمات، وكيفية متابعتها وحلها.
- 2- توفير قنوات إبلاغ متعددة: يجب توفير قنوات إبلاغ متعددة، مثل الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني، وتأكيد استلام الشكاوى في غضون فترة زمنية محددة.

3- إعداد فريق خاص للتعامل مع التظلمات والشكاوى: يجب تعيين فريق خاص يتولى مهمة التعامل مع التظلمات والشكاوى وحلها، ويجب توفير التدريب اللازم لهذا الفريق وتأهيلهم لمهمتهم.

4- التحقق من صحة الشكاوى: يجب التحقق من صحة الشكاوى ومصادقتها قبل البدء في تحليلها وحلها، وذلك لتجنب حدوث أي أخطاء أو انتهاكات.

5- تحليل الشكاوى واستخراج البيانات: يجب تحليل الشكاوى واستخراج البيانات اللازمة، مثل المشكلة المحتملة وسببها والإجراءات التي يجب اتخاذها لحلها.

6- اتخاذ الإجراءات اللازمة: يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة أو الشكاوى، وذلك بشكل سريع وفعال ومنطقي.

7- متابعة الحالة وتقديم تحديثات: يجب متابعة حالة الشكاوى أو التظلم بشكل دوري وتقديم تحديثات للمستهلك، مثل تاريخ وصول الشكاوى والإجراءات التي تم اتخاذها والحالة الحالية.



- 8- الاهتمام بالرد على الشكاوى والتظلمات بشكل مهني: يجب الاهتمام بالرد على الشكاوى والتظلمات بشكل مهني ولبق، وإظهار الاحترام للمستهلك والحرص على حل المشكلة بشكل سريع ومنطقي.
- 9- تحسين العملية باستمرار: يجب تقييم العملية بشكل دوري وتحسينها باستمرار، وذلك عن طريق تحليل التظلمات والشكاوى السابقة وتحديد النقاط القوية والضعيفة في العملية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسينها.
- 10- الحرص على الشفافية: يجب أن تكون الشفافية والنزاهة من أولويات العملية، وذلك من خلال توضيح الإجراءات التي تم اتخاذها لحل المشكلة والشكاوى ومشاركة المستهلك بالتحديثات اللازمة.
- 11- توفير مراقبة داخلية: يجب توفير مراقبة داخلية للعملية بشكل دوري لضمان احترام السياسة وتطبيق الإجراءات بشكل صحيح ومنظم.
- 12- الاهتمام بالتفاصيل: يجب الاهتمام بالتفاصيل الدقيقة في عملية التعامل مع الشكاوى والتظلمات، مثل الوقت المستغرق للرد على الشكاوى وتحديد المسؤوليات والإجراءات اللازمة لحل المشكلة.
- 13- الاستجابة للشكاوى والتظلمات بشكل سريع: يجب الاستجابة للشكاوى والتظلمات بشكل سريع ومنظم للحد من التأثير السلبي على المستهلك وتحسين العلاقة بين المقدم للخدمة والمستهلك.
- 14- تحديد المخاطر المحتملة: يجب تحديد المخاطر المحتملة للشكاوى والتظلمات واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة للحد منها، وذلك من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالشكاوى والتظلمات السابقة.
- 15- توفير التعويضات: في حالة الخطأ أو التصرف غير السليم الذي يؤدي إلى تأخير أو فقدان الأموال، يجب توفير التعويضات المناسبة للمستهلك، وذلك وفقاً للسياسة المتبعة والقوانين والتعليمات النافذة.

### ت- تقديم المعلومات عن آليات تقديم الشكاوى للمستهلكين

- يتعين على جميع مقدمي الخدمات المالية أن يزودوا المستهلك بالمعلومات عن الآليات المتاحة للتعامل مع الشكاوى، وينبغي أن تشمل هذه المعلومات:
- 1- القنوات المتاحة للتعامل مع الشكاوى والتظلم؛
  - 2- الجدول الزمني لتسوية الشكاوى؛
  - 3- مسؤوليات مقدم الشكاوى خلال جميع مراحل العملية؛
  - 4- التزامات مقدم الخدمات المالية ووكلائه؛
  - 5- عملية التصعيد.



### ث- التعويض والتظلم المنصف

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية إعداد آليات منصفة للتظلم، ووضع سياسة تعويض للمستهلك المتضرر الذي يستحق التعويض، وينبغي أن تكون هذه السياسة:

- 1- متماشية مع أحكام التعليمات التنظيمية والإرشادات التي قد يصدرها البنك المركزي؛
- 2- مشتملة على الأحكام التي تنص على التعويضات عن:
  - أ- الائتمانات غير المصرح بها أو المغلوطة؛
  - ب- الرسوم الزائدة؛
  - ت- الخسائر المادية للمستهلكين بسبب إهمال الوكيل أو الموظفين أو أنشطتهم الاحتمالية.

### ج- الوقت المحدد لتسوية شكاوى المستهلك

يتعين على جميع مُقدمي الخدمات المالية الاستجابة للمستهلك عند تلقي الشكاوى والقيام بالإجراءات اللازمة لمعالجتها والرد على المستهلك، بقرار المعالجة للشكاوى خلال فترة اقصاها (10) أيام عمل، تحسب من تاريخ استلام الشكاوى وكافة الوثائق اللازمة، ويمكن تمديد هذه الفترة لـ (10) أيام عمل أخرى إذا كانت طبيعة الشكاوى تستدعي ذلك، مع وجوب اعلام مقدم الشكاوى بمبررات ذلك التمديد.

### ح- تضارب المصالح

يتعين على مقدمي الخدمات المالية ووكلائهم، إن وجدوا، تجنب تضارب المصالح عند التعامل مع شكاوى المستهلكين. فعلى سبيل المثال، لا يجوز أن يتعامل أحد الموظفين مع شكاوى إذا كان طرف ثالث أو لديه مصلحة في الشكاوى.

### خ- إقرار تسوية الشكاوى

يتعين على كل من مُقدم الخدمات المالية والمستهلك توقيع نموذج إقرار تسوية الشكاوى عند قيام مُقدم الخدمات المالية بتسوية هذه الشكاوى بالكامل، ويتعين على مُقدم الخدمات المالية رفع نموذج إقرار تسوية الشكاوى المكتمل إلى البنك المركزي، بالطريقة والوقت الذي يحدده البنك المركزي. مرفق نموذج إقرار تسوية الشكاوى المُستخدم في الملحق (أ) من هذه التعليمات التنظيمية.



### د- الإخطار وتمديد المهلة المحددة

يتعين على مُقدم الخدمات المالية أن يخطر البنك المركزي والمستهلك في حال عدم قدرته على تسوية الشكوى في الوقت المحدد في البند (ج) قبل انقضاء هذه المدة وذلك في الحالات الاستثنائية التي تستدعي ذلك، مع بيان الأسباب والتدابير المتخذة لتسوية الشكوى. ثم يتعين على مُقدم الخدمات المالية تسوية الشكوى في غضون مدة زمنية لا تتعدى نصف المدة الزمنية الأصلية المحددة لتسوية الشكوى. وفي جميع الأحوال ينبغي ان لا تتجاوز الفترة الزمنية لمعالجة أي شكوى والرد عليها (30) يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

وفي حال طلب مقدم الخدمات المالية من مقدم الشكوى تزويده بوثائق معززة او أي نواقص بعد تاريخ تقديم الشكوى فإن فترة الانتظار لا تدخل ضمن الفترة الزمنية المحددة في هذه التعليمات.

### ذ- رفع الشكوى إلى البنك المركزي

يجوز للمستهلك رفع الشكوى إلى الإدارة المختصة بحماية العملاء في البنك المركزي في حال:

- 1- عدم تلقي مُقدم الشكوى ردًا من مُقدم الخدمات المالية ضمن الوقت المحدد وفقًا لهذه التعليمات التنظيمية، أو عدم التعامل مع مُقدم الشكوى بالطريقة التي تنص عليها هذه التعليمات التنظيمية؛
- 2- عدم رضا مُقدم الشكوى بالقرار الذي اتخذهُ مُقدم الخدمات المالية؛
- 3- يقدم المستهلك الشكوى للبنك المركزي خلال 14 يومًا من نهاية الإطار الزمني المحدد لتسوية الشكاوى في هذه التعليمات التنظيمية، وكما يجوز للمستهلك تقديم طلب تسوية شكاوى في البنك المركزي، بعد انتهاء هذه المدة عند بيان سبب وجيه لعدم القدرة على تقديم الاستئناف ضمن الوقت المحدد.

وينبغي أن تكون الشكوى المقدمة للبنك المركزي على الشكل المحدد في الملحق (ب) من هذه التعليمات التنظيمية.

### ر- شروط قبول البنك المركزي للشكاوى

يجوز للمستهلك التقدم بشكوى الى البنك المركزي، وفقا للاعتبارات الآتية:

- 1- تعامل مُقدم الخدمات المالية مع الشكوى لنهايتها؛
- 2- عدم رضا المستهلك عن القرار الذي اتخذهُ مُقدم الخدمات المالية؛



- 3- انقضاء الوقت المحدد لتسوية الشكاوى الذي نصت عليه هذه التعليمات التنظيمية دون قيام مُقدم الخدمات المالية بإخطار المستهلك؛
- 4- لم تخضع الشكاوى للإجراءات القانونية في أي محكمة أو هيئة قضائية أو أي سلطة مختصة أخرى؛
- 5- تعرض مُقدم الشكاوى للخسائر المالية أو عدم ملائمة المواد.

### ز- قرار البنك المركزي

يقوم البنك المركزي بالنظر في الشكاوى المقدمة اليه وفقا للإجراءات المحددة في هذه التعليمات، والتأكد من قيام المستهلك بمراجعة مقدم الخدمات المالية قبل التقدم للبنك المركزي، وكذلك من الإجراءات المتخذة بشأن الشكاوى من قبل مقدم الخدمات المالية، واتخاذ القرار المناسب وفق متطلبات هذه التعليمات، بما يحقق حل عادل ومنصف.

ويجوز لمُقدم الشكاوى في أي وقت قبل إصدار البنك المركزي القرار أن يتراجع عن الشكاوى، وتُعتبر المسألة منتهية.

### س- التعويضات

- يجوز للبنك المركزي عند اتخاذ القرار بشأن الشكاوى أن يطلب من مقدمي الخدمات المالية ما يلي:
- 1- تعويض المستهلك المتضرر ورد أمواله؛
  - 2- تصحيح البيانات أو المعلومات أو التصريحات المغلوطة؛
  - 3- التوقف عن القيام بالسلوك المتعلق بالشكاوى؛
  - 4- تقديم اعتذار رسمي؛
  - 5- القيام بـ أو الامتناع عن أي أفعال أخرى يراها البنك المركزي مناسبة.

### ش- الشكاوى التي تتضمن العديد من مقدمي الخدمات المالية

في الحالات التي تتضمن فيها شكاوى المستهلك أكثر من مقدم خدمات مالية واحد، تقتصر مسؤولية تسوية الشكاوى على مقدم الخدمات المالية الذي بدأ بتقديم المنتجات أو الخدمات المالية.



### ص-مراجعة قرار البنك المركزي

يجوز لمقدم الشكوى أو مقدم الخدمات المالية في غضون سبعة أيام من تاريخ إصدار البنك المركزي القرار، أن يطلب مراجعة القرار من المحافظ، وفقاً للنموذج المخصص لذلك في الملحق (ج) من هذه التعليمات التنظيمية.

ويجوز للمحافظ أن يتخذ قرار بشأن طلب المراجعة من خلال إتاحة الفرصة لمقدم الشكوى أو مقدم الخدمات المالية، لرفع المزيد من البيانات الخطية، أو دون طلب المزيد من البيانات الخطية. وذلك في غضون 21 يوم من تأريخ استلام طلب المراجعة.

### ض-المراجعة القانونية للشكوى

يجوز لمقدم الشكوى تقديم طلب بالمراجعة القضائية في الجهة القضائية المختصة، في حال عبر عن عدم رضاه أو عدم رضى مقدم الخدمات المالية بالقرار الذي أصدره البنك المركزي.

### ط- التدابير المستقلة للبنك المركزي

بصرف النظر عن أي أحكام ترد في هذه التعليمات التنظيمية، يجوز للبنك المركزي بمبادرته الخاصة، أن يتعامل مع المسائل المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية دون أن يطلب منه أي طرف ذلك.

### مادة (10): الإنفاذ والعقوبات

#### أ- صلاحيات البنك المركزي

لغرض التنفيذ لمتطلبات حماية المستهلك المالي يكون للبنك المركزي نظام رقابي فعال وواضح، واختصاص إشراف وأهداف إجرائية لحماية مستهلكي المنتجات والخدمات المالية، والتي تشمل:

- 1- الصلاحيات الواضحة لفرض تدابير وقائية للتصدي لعدم الامتثال وحالات سوء السلوك؛
- 2- مجموعة كافية من صلاحيات الإنفاذ والأدوات اللازمة لإجراء التحقيقات والتصدي للعديد من الحالات المختلفة بشكل مناسب؛

3- آلية لتنسيق شؤون حماية المستهلك المالي؛

4- آلية لمراقبة مبادرات شؤون حماية المستهلك المالية وتقييمها.



ويقوم البنك المركزي بـ:

- 1- تطوير آلية لفرض الحماية لأصول المستهلكين.
  - 2- لأغراض مراقبة التنفيذ الفعال للعقوبات من قبل مقدمي الخدمات المالية ضد الممارسات غير السليمة والسيئة للموظفين، يتم انشاء والاحتفاظ بقاعدة بيانات خاصة بالموظفين الذين يقومون بالممارسات غير السليمة والسيئة.
  - 3- استخدام الآليات المناسبة في البحث والتسويق المقنع، بغية مراقبة مقدمي الخدمات المالية وضمان المشاركة السليمة للمستهلك قبل بيعه المنتجات أو الخدمات المالية.
  - 4- إعداد ونشر تقارير سنوية تتضمن معلومات مجمعة لشكاوى عملاء مقدمي الخدمات المالية الخاضعين لرقابة البنك المركزي، والمعالجات والإجراءات المنفذة .
- ولضمان الاشراف الفعال على الاعمال قد يستخدم البنك المركزي مجموعة من الأدوات والوسائل، بحسب طبيعة سوق العمل وحجمه ومدى تعقيده، ويشمل ذلك:

- 1- التحليلات السوقية؛
- 2- مراجعة السياسات؛
- 3- الرقابة والاشراف المكتبي؛
- 4- التفتيش الميداني؛
- 5- الاستعراضات المواضيعية؛
- 6- التعامل مع الشكاوى.

### ب-العقوبات

يجوز للبنك المركزي فرض أي من العقوبات التالية على أي مقدم خدمات مالية لا يمتثل لهذه التعليمات التنظيمية:

- 1- تعليق العمليات لمدة لا تتجاوز سنة واحدة؛
- 2- فرض غرامة مالية لا تتجاوز 2,000,000 ريال يمني (مليونان ريال يمني)؛
- 3- تعليق أو طلب سحب المواد الترويجية لمنتج أو خدمة مالية؛



- 4- تعليق عمل موظفي إدارة أحد مقدمي الخدمات المالية أو وكلائهم.
- 5- فرض شروط أو قيود أو إلغاء التسجيل أو الرخصة المقدمة لأحد مقدمي الخدمات المالية أو أحد وكلائهم؛
- 6- اعتبار الإدارة المعنية لمقدم الخدمات المالية غير مؤهلة للقيام بالأنشطة المنظمة؛
- 7- نشر أسماء المخالفين؛
- 8- توجيه التنبيهات التحذيرية؛
- 9- فرض أي عقوبات أخرى يعتبرها البنك المركزي مناسبة.
- 10- إمكانية فرض غرامة مالية يومية على أي مقدم خدمات مالية قدرها 100,000 ريال يمني (مائة ألف) لكل يوم من عدم الامتثال للقرار النهائي للبنك المركزي بشأن الشكوى المقدمة.

صدرت بالبنك المركزي اليمني - المركز الرئيسي عدن

بتاريخ 4 صفر 1445هـ  
الموافق 20 اغسطس 2023م

أحمد أحمد غالب  
المحافظ  
رئيس مجلس الإدارة





الملحق (1) - نموذج إقرار تسوية الشكوى

بيانات مُقدم الشكوى	
الاسم:	
العنوان:	
رقم الهاتف:	
بيانات مُقدم الخدمات المالية	
الاسم:	
العنوان:	
رقم الهاتف:	
الفرع أو بيانات الوكيل	
الاسم:	
العنوان:	
رقم الهاتف:	
موضوع الشكوى	
إجراءات تسوية الشكوى	
المرفقات	
إجمالي عدد الوثائق	
أسماء الوثائق المرفقة	
رفع الطلب للبنك المركزي اليمني	
1. يُسلم باليد إلى إدارة حماية العملاء	
2. يُرسل بالبريد الإلكتروني لاطلاع مدير إدارة حماية العملاء	
3. يُرسل بالبريد الإلكتروني لعنوان complaints@cby-ye.com	



	4. يوضع في صندوق الشكاوى في منطقة استقبال البنك المركزي اليمني
	5- عبر الموقع الإلكتروني - <a href="https://www.cby-ye.com">https://www.cby-ye.com</a>
	6. عبر الهاتف:
<b>الإقرار:</b>	
نقر نحن بموجب هذا ، أن المعلومات التي تقدمها صحيحة وسليمة على حد علمنا. كما نقر بأن هذه الشكاوى لا تخضع لأي إجراءات قضائية مُعلقة أو منتهية في أي محكمة أو هيئة قضائية.	
<b>التوقيع</b>	
<b>مقدم الخدمات المالية</b>	
<b>مقدم الشكاوى</b>	
الاسم:	الاسم:
المسمى الوظيفي:	المسمى الوظيفي:
التوقيع:	التوقيع:
التاريخ:	التاريخ:

2



## الملحق (ب) - نموذج الشكاوى الذي يرفع للبنك المركزي

نموذج الشكاوى	
	الرقم المرجعي للشكاوى
	تاريخ الاستلام
	التاريخ المحدد
بيانات مُقدم الشكاوى	
	ذكر
	أنثى
العمر	
	16 - 24
	25 - 34
	35 - 44
	44 - 54
	55 - 64
	65 وما فوق
بيانات اتصال مُقدم الشكاوى	
	الاسم
	العنوان
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
الفرع / بيانات اتصال الوكيل	
	الاسم
	العنوان
	رقم الهاتف
	البريد الإلكتروني
المبلغ	
	ريال يمني
بيان الشكاوى	



بيان التعويض المتمس	
قائمة الوثائق الباعثة	
الإقرار	
أقر بأن المعلومات المقدمة في هذا التقرير صحيحة على حد علمي واعتمادي، وبأنني قدمت شكواي لمقدم الخدمات المالية عندما فشل مقدم الخدمات المالية في.....يوم.....20.....للاستجابة/ حل النزاع. كما أقر بأن هذه الشكوى لا تخضع لأي إجراءات قضائية مُعلقة أو منتهية في أي محكمة أو هيئة قضائية.	
التوقيع:	
التاريخ:	



## الملحق (ج) - مراجعة قرار البنك المركزي

طلب مراجعة قرار صدر عن البنك المركزي اليمني	
بيانات مُقدم الشكوى	
	الاسم:
	العنوان:
	رقم الهاتف:
بيانات المُستجيب في البنك المركزي اليمني	
	الاسم:
	المسمى الوظيفي:
	رقم الهاتف:
أسباب طلب التعويض والتعويض المطلوب	
المرفقات	
	إجمالي عدد الوثائق
	أسماء جميع الوثائق المرفقة
الإقرار:	
أقر بأن المعلومات المقدمة في هذه الشكوى صحيحة على حد علمي واعتقادي. كما أقر بأن هذه الشكوى لا تخضع لأي إجراءات قضائية مُعلقة أو منتهية في أي محكمة أو هيئة قضائية.	
التوقيع	
مُقدم الشكوى	
	الاسم:
	التوقيع:
	التاريخ: