



بنك الكويت المركزي

قواعد وأسس منح البنوك وشركات الاستثمار  
وشركات التمويل التقليدية للقروض الشخصية  
للأغراض الاستهلاكية والإسكانية  
وإصدار البطاقات الائتمانية

التاريخ ٢٠١٨/١١/١١

## المحتويات

٣	مقدمة
	<b>الجزء الأول: قواعد وأسس منح البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل (التقليدية)</b>
٤	للقروض الشخصية للأغراض الاستهلاكية والإسكانية
٤	الباب الأول: التعريفات والحدود القصوى
٤	أولاً: التعريفات
٥	ثانياً: الحدود القصوى للقروض الشخصية ونسبة الأقساط الشهرية
٦	ثالثاً: أسعار الفوائد وطريقة استيفائها
٧	<b>الباب الثاني: الضوابط العامة لمنح القروض الشخصية</b>
٧	أولاً: ضوابط طلب الحصول على القروض والحدود الدنيا المطلوبة لإبرام التعاقد
١٣	ثانياً: ضوابط تعديل أجل القرض وإعادة ترتيب شروط التعاقد
١٤	ثالثاً: ضوابط إعادة الجدولة في حالة التعثر
١٥	رابعاً: قروض الموظفين
١٥	خامساً: الإعلان عن سعر الفائدة على القروض الشخصية
١٦	<b>الجزء الثاني: البطاقات الائتمانية المصدرة من البنوك المحلية التقليدية</b>
١٦	أولاً: التعريفات
١٧	ثانياً: الحد الأقصى
١٧	ثالثاً: فترة الاسترداد
١٧	رابعاً: سعر الفائدة
١٨	خامساً: تعليمات عامة

## مقدمة:

في إطار اهتمام بنك الكويت المركزي بالمراجعة المستمرة للتعليمات الصادرة بشأن قواعد وأسس منح القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، ومتابعة تطور أرسدها في ضوء حركة المؤشرات الأساسية للاقتصاد الكويتي، ومؤشرات أداء القطاع المصرفي، ومجموعة العوامل ذات الصلة بالطلب على هذه القروض واستخداماتها، وفي ضوء ما تكشف من الدراسات التي أجريت في هذا الخصوص، أدخلت مجموعة من التعديلات الجوهرية على هذه التعليمات.

وغني عن البيان أن هذه التعليمات تهدف أساساً إلى تنظيم منح البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل هذه النوعية من القروض بما يسد الحاجات الفعلية للعملاء، وكذلك الحد من الاستخدام المفرط لهذه القروض دون وجود حاجة ضرورية لدى العميل. وانطلاقاً من ذلك، فقد أكدت هذه التعليمات أنه يقع على عاتق الجهة المانحة التحقق من استيفاء الشروط المقررة ودراسة الوضع الائتماني للعميل والوقوف على الغرض من القرض المطلوب ومدى حاجة العميل لهذا القرض، وتقديم المشورة المالية للعملاء - سواء عند المنح أو أثناء أجل التمويل - والوقوف على طبيعة التزاماتهم الشهرية والأعباء المترتبة عليهم بموجب العمليات المطلوبة وتقديم النصح لهم حول احتياجاتهم والتزاماتهم وإيضاح مخاطر زيادة الالتزامات عليهم وإثقال كاهلهم خاصة في حالة تغير الأوضاع المالية لهم بسبب تغير العمل أو التقاعد.

وقد روعي أن تصدر هذه التعليمات في جزأين، يتضمن الجزء الأول قواعد وأسس منح البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل التقليدية القروض الشخصية للأغراض الاستهلاكية والإسكانية، ويتضمن الجزء الثاني قواعد وأسس إصدار البنوك المحلية التقليدية للبطاقات الائتمانية. على أن تحل هذه التعليمات محل التعليمات السارية في شأن القروض الاستهلاكية وغيرها من القروض المقسطة، والتعليمات الصادرة بشأن البطاقات الائتمانية، وأي تعليمات أخرى تتعارض مع هذه التعليمات.

## الجزء الأول

قواعد وأسس منح البنوك وشركات الاستثمار وشركات التمويل التقليدية  
القروض الشخصية للأغراض الاستهلاكية والإسكانية

الباب الأول: التعريفات والحدود القصوى:

أولاً: التعريفات:

(١) القروض الشخصية: يقصد بالقروض الشخصية في هذه التعليمات القروض الممنوحة للأغراض الاستهلاكية والإسكانية.

(أ) القرض الاستهلاكي (Consumer Loan):

قرض شخصي متوسط الأجل لا تتجاوز مدته خمس سنوات، يقدم للعميل بغرض تمويل الاحتياجات الشخصية الاستهلاكية.

(ب) القرض الإسكاني (Housing Loan):

قرض شخصي طويل الأجل لا تتجاوز مدته خمس عشرة سنة، يقدم للعميل بغرض شراء أو بناء أو ترميم سكن خاص.

(٢) الجهة المانحة:

البنك أو شركة الاستثمار أو شركة التمويل الخاضعة لرقابة البنك المركزي.

(٣) الاستقطاعات الشهرية:

الاستقطاعات الواردة في شهادة الراتب الرسمية الأصلية الصادرة من جهة العمل، أو الواردة في الشهادة الصادرة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالراتب الشهري للعملاء المتقاعدين.

#### ٤) صافي الراتب الشهري:

إجمالي المبلغ الوارد في شهادة الراتب الرسمية الصادرة من جهة العمل، أو الشهادة الصادرة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بالراتب الشهري للمتقاعدين ودعم العمالة، مستبعداً منه الاستقطاعات الواردة في هذه الشهادة بما فيها بدل الإيجار الممنوح وفقاً لنظام الرعاية السكنية.

#### ٥) الأقساط الشهرية:

إجمالي الالتزامات الشهرية للقروض وعمليات التمويل الشخصية والبطاقات الائتمانية، الحاصل عليها العميل من الجهات المانحة، بالإضافة إلى أي التزام شهري ناتج عن عمليات الاجارة التشغيلية وعمليات شراء بالنقسيط من الجهات الخاضعة لرقابة وزارة التجارة والصناعة.

#### ثانياً: الحدود القصوى للقروض الشخصية ونسبة الأقساط الشهرية:

##### ١) القرض الاستهلاكي (Consumer Loan):

لا يتجاوز مبلغ القرض الاستهلاكي الذي يمنح للعميل الواحد خمسة وعشرين ضعف صافي الراتب الشهري للعميل وبعده أقصى خمسة وعشرين ألف دينار كويتي، ويُسدّد على أقساط شهرية متساوية خلال فترة لا تتجاوز خمس سنوات.

##### ٢) القرض الإسكاني (Housing Loan):

لا يتجاوز مبلغ القرض الإسكاني الذي يمنح للعميل الواحد سبعين ألف دينار كويتي، ويُسدّد على أقساط شهرية متساوية خلال فترة لا تتجاوز خمس عشرة سنة. مع مراعاة تغيير قيمة القسط الشهري في حالة تعديل سعر الفائدة المطبقة في نهاية كل خمس سنوات من أجل القرض الإسكاني على نحو ما يقضي به البند (ثالثاً) أدناه.

##### ٣) نسبة الأقساط الشهرية إلى صافي الراتب:

لا تتجاوز نسبة الأقساط الشهرية إلى صافي راتب العميل نسبة ٤٠% للموظفين، و ٣٠% للمتقاعدين.

### ثالثاً: أسعار الفوائد وطريقة استيفائها:

لا يزيد الحد الأقصى لأسعار الفائدة على القروض الشخصية على ٣% فوق سعر الخصم الذي يحدده بنك الكويت المركزي. ولا يجوز خصم الفائدة مقدماً لأي من القروض المذكورة. ويُطبق سعر فائدة ثابت على القروض الاستهلاكية، وفقاً لأسعار الفائدة الاتفاقية السارية عند منح القرض.

ويُطبق سعر فائدة ثابت على القروض الإسكانية، وفقاً لأسعار الفائدة الاتفاقية السارية عند منح القرض، على أن تتضمن العقود المبرمة مع العملاء في هذا الخصوص بنداً ينص على قيام الجهة المانحة بمراجعة أسعار الفائدة المطبقة كل خمس سنوات خلال أجل القرض، بحيث يُعدّل سعر الفائدة المطبق ليتماشى مع السعر المعلن عن بنك الكويت المركزي في نهاية كل خمس سنوات من أجل القرض الإسكاني (يتم التعديل ابتداءً من القسط رقم ٦١ ثم القسط رقم ١٢١)، وبشرط ألا يتجاوز مقدار التغيير في معدل الفائدة ٢% (سواء بالزيادة أو النقص) عن سعر الفائدة الاتفاقية المطبق قبل التغيير.

## الباب الثاني: الضوابط العامة لمنح القروض الشخصية:

تلتزم الجهة المانحة بوضع سياسات ائتمانية وإجراءات عمل واضحة ومعتمدة من مجلس الإدارة لمنح القروض الشخصية الاستهلاكية والإسكانية أخذاً بالاعتبار التعليمات الصادرة عن بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص وكذلك القواعد والأعراف الائتمانية المستقرة. مع مراعاة ما يلي:

### أولاً: ضوابط طلب الحصول على القروض والحدود الدنيا المطلوبة لإبرام التعاقد:

يجب على الجهة المانحة عند تقديم القروض الشخصية مراعاة الضوابط التالية:

١. أن يشتمل طلب العميل - كحد أدنى - على البيانات التالية:

(أ) مبلغ القرض ومدة سداده.

(ب) الغرض من القرض على وجه التحديد.

(ج) شهادة راتب العميل - رسمية وأصلية - من الجهة التي يعمل بها تتضمن تفاصيل راتبه الشهري وجميع الاستقطاعات الشهرية. وعلى الجهة المانحة التحقق من سلامة تلك الشهادة ومصادقتها.

(د) تعهد العميل بتقديم كل المستندات التي تطلبها الجهة المانحة، بما في ذلك الفواتير والمستندات التي تثبت استخدام القرض الإسكاني في الغرض الممنوح من أجله. وفي حالة عدم التزام العميل بذلك خلال الفترة الزمنية التي تحددها الجهة المانحة، لا يمنح أي تسهيلات جديدة.

(هـ) بيان موقَّع من العميل برصيد القروض وعمليات التمويل الذي حصل عليه العميل من الجهات المانحة الأخرى الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي، وجميع الالتزامات المستمرة الأخرى على النحو الوارد في البند رقم (٤) أدناه، وكذلك بيان مصادر دخله. وعلى الجهة المانحة التحقق من تلك المعلومات.

٢. يتعين على الجهة المانحة الحصول على صورة من البطاقة المدنية السارية الصلاحية (\*) .

(\*) يتم تقديم صورة بطاقة أمنية أو جواز السفر لتوضيح إثبات الإقامة بالنسبة لغير الكويتيين الذين لم يتم استخراج البطاقة المدنية لهم بعد.

٣. يتعين على الجهات المانحة، بعد الحصول على تفويض العميل، الاستعلام من شركة (Ci-Net) عن بيانات الرصيد المدين الناشئ عن بطاقات الائتمان وبيانات القروض وعمليات التمويل الاستهلاكي والإسكاني التي حصل عليها من الجهات المانحة وكل الالتزامات الأخرى على العميل تجاه الجهات الأخرى وفقاً للمعلومات المتوفرة لدى الشركة المذكورة، وذلك للتحقق من صحة ما أفاد به العميل بشأن حجم التزاماته المالية، وللتأكد من عدم تجاوز مجموع الأقساط الشهرية الحد الأقصى المقرر في هذه التعليمات.

٤. التحقق من استيفاء الشروط المقررة ودراسة الوضع الائتماني للعميل والوقوف على الغرض من القرض الشخصي المطلوب ومدى حاجته لهذا القرض، ومعرفة جميع الالتزامات القائمة عليه (بما فيها قروض الموظفين وفقاً لقانون العمل في القطاع الأهلي) من أجل تحديد حجم القرض المناسب للعميل وقيمة الأقساط الشهرية بما لا يؤدي إلى زيادة الأعباء الشهرية على المقترض، والوقوف على مدى قدرته على الاستمرار في السداد، أخذاً في الاعتبار ما قد يطرأ على أوضاعه المالية المستقبلية، حيث يتعين مراعاة كل الالتزامات (النقدية وغير النقدية\*) القائمة على العميل، بما فيها أقساط سداد الرصيد المدين الناشئ عن بطاقات الائتمان، سواء كانت هذه الالتزامات تجاه الجهات المانحة الخاضعة لرقابة بنك الكويت المركزي أو أي جهات أخرى (مثل أوامر الدفع الشهرية وأقساط التأجير التمويلي أو التشغيلي .... إلخ).

٥. يتعين على الجهات المانحة تقديم المشورة المالية لعملاء القروض الشخصية سواء عند المنح أو أثناء أجل التمويل، والوقوف على طبيعة التزاماتهم الشهرية والأعباء المترتبة عليهم بموجب القروض المطلوبة وتقديم النصح لهم حول احتياجاتهم والتزاماتهم، وإيضاح مخاطر زيادة التزاماتهم خاصة في حالة تغير الأوضاع المالية لهم بسبب تغير العمل أو التقاعد أو تغير سعر الفائدة المطبقة. مع مراعاة ما ورد في البند رقم (٧) أدناه.

٦. إعطاء العملاء فترة للمراجعة (Reflection Period) مدتها على الأقل يوماً عمل (ويستثنى من فترة المراجعة القروض المقدمة لغرض العلاج مع تحقق البنك من ذلك)، بحيث يتم تزويدهم بنسخة - غير موقعة وغير نهائية - من عقد القرض لدى تقديمهم بطلب القرض، على أن يقدم العملاء إقراراً كتابياً باستلام نسخة من العقد لغرض المراجعة، دون أن يترتب

\* يقصد بالالتزامات غير النقدية على سبيل المثال الضمانات الصادرة لحساب العميل لصالح جهات خدمية مثل المواصلات والكهرباء، وخطابات الضمان الصادرة لاستخراج رخص تجارية، وخطابات الضمان الصادرة للحصول على قرض استهلاكي أو إسكاني من جهات أخرى.



على العملاء أو الجهات المانحة أي التزام خلال فترة المراجعة، وبحيث يتم توقيع العقد - في حال اتفاق الطرفين - بعد انتهاء تلك الفترة.

٧. يتعين إطلاع العميل على جميع الشروط والالتزامات والآثار المالية المترتبة على القرض الذي سيقدّم له وفقاً للعقد المزمع إبرامه، كما يراعى احتفاظ الجهة المانحة بالمستندات الدالة على ذلك، مع تسليم العميل في بداية فترة المراجعة جدولاً إحصائياً واضحاً ومبسّطاً يبين ما يلي:

- قيمة أقساط القرض وعددها.
- مكونات كل قسط من الفائدة والمبلغ المسدد من أصل القرض وكذلك قيمة القسط التأميني\* (في حال موافقة العميل على التأمين) بافتراض الانتظام في السداد.
- إجمالي قيمة الفوائد والمبالغ التي سوف تُسدد حتى نهاية أجل القرض وإجمالي القيمة المدفوعة للتأمين.
- بيان التغيرات المحتملة في أعباء التمويل سواء بالنسبة لحالة السداد المبكر أو بالنسبة للقروض الإسكانية وقيمة الأقساط الشهرية بافتراض زيادة سعر الفائدة بالحد الأقصى المقرر (٢%) كل خمس سنوات.

٨. يجب أن تُحدد الحقوق والالتزامات لكل من الجهة المانحة للقرض والعميل بموجب عقود واضحة الصياغة مفهومة المعنى متوافقة مع أحكام القوانين المحلية والقرارات ذات الصلة وتعليمات بنك الكويت المركزي. ويجب أن تتضمن عقود القروض الشخصية كحد أدنى البنود الآتية:

- أ) البيانات الأساسية للعميل (عنوان المراسلات - المهنة/ الوظيفة - جهة العمل - أرقام الهواتف - البريد الإلكتروني - ... إلخ).
- ب) نوع القرض (استهلاكي - إسكاني).
- ج) قيمة القرض.
- د) الغرض من القرض.

\* يراعى في هذا الخصوص ما سيرد ذكره في البند رقم (١٣) التالي.

ه) الكيفية التي يتم بها التحقق من استخدام القرض الإسكاني في الغرض المخصص له، والمستندات المطلوبة من العميل التي تثبت ذلك، وموعد تقديمها، مع بيانات كاملة عن العقار الذي يتم تمويله.

و) أجل القرض وعدد الأقساط الشهرية ومواعيد سدادها، وقيمة القسط الشهري ونسبته إلى صافي الراتب الشهري.

ز) الحساب الذي تُخصم منه الأقساط الشهرية.

ح) سعر الفائدة على القرض.

ط) حصة العميل من أجور التأمين - في حال رغبته في التأمين على نحو ما يقضي به البند رقم (١٣) أدناه - التي يجب أن تدفع من ضمن الأقساط الشهرية للقرض.

٩. حصول العميل على نسخة من العقد، وتوقيعه بما يفيد ذلك، وتوفير دليل حماية العملاء في حال طلب العميل ذلك الدليل.

١٠. توفير جميع المعلومات اللازمة عن القروض الشخصية على الحسابات الإلكترونية للعملاء المشتركين في الخدمات الإلكترونية (Online Services). ويراعى في هذا الخصوص أن تتضمن كشوف حسابات القروض المعلومات التفصيلية المتعلقة بعدد وقيمة الأقساط المسددة والمتبقية حتى تاريخ الاستحقاق مفصلة بحيث توضح الفائدة وأصل الدين.

١١. متابعة استخدام العميل للقرض الإسكاني في الغرض الممنوح من أجله، ويتعين على الجهات المانحة لهذه القروض الحصول من العميل على المستندات التي تثبت ذلك، والتحقق من سلامتها ومصداقيتها.

١٢. يجوز للجهة المانحة - إذا ما سمحت العقود المبرمة مع العملاء - تحصيل قيمة القسط الشهري قبل تاريخ استحقاقه في حالة إضافة راتب العميل لحسابه قبل هذا التاريخ، ويُعدّ هذا السداد سداداً مبكراً للقسط، على أن يتم إخطار العميل بذلك بموجب رسائل نصية. ولا يجوز للجهة المانحة الحجز على أي أرصدة في حساب العميل بدون سند قانوني أو موافقة مسبقة من العميل.

١٣. لا يجوز استيفاء أجور تأمين على القرض ما لم يوجد عقد مع شركة تأمين متخصصة يستوجب دفع أقساط تأمين، ولا يجوز أن تزيد أجور التأمين عن قيمة الأقساط التي تسدد لشركة التأمين بموجب العقد. وفي كل الأحوال يجب الالتزام بما يلي:

أ- أن يكون التأمين اختيارياً للعملاء.

ب- في حالة رغبة العميل في التأمين، يتعين استيفاء موافقته كتابياً على ذلك، مع مراعاة ما يلي:

- ألا تزيد أجور التأمين التي يتحملها العميل عن تلك التي تتحملها الجهة المانحة، وبحيث يكون الحد الأقصى لأجور التأمين التي يتحملها العميل ما نسبته ٢% من قيمة التمويل.

- أن يتم تحميل أجور التأمين على عمر القرض بحيث تُدفع مع القسط الشهري لسداد القرض، ويراعى دمج قيمة القسط الشهري للتأمين مع القسط الشهري للقرض، وأن تؤخذ بالاعتبار ضمن النسبة المقررة للقسط الشهري (٤٠% للموظفين و٣٠% للمتقاعدين).

- في حالة السداد المبكر للقرض (قبل تاريخ استحقاقه) يُعفى العميل من سداد باقي أقساط التأمين.

- إحاطة العملاء بنطاق التغطية التي يشملها التأمين على القروض المقدمة لهم، وذلك من خلال تزويد العميل بنسخة من الشروط والأحكام المنظمة لوثيقة التأمين، أو أن يحصل العميل على نسخة من وثيقة التأمين مع توقيعه على ما يفيد بذلك.

١٤. الاحتفاظ بجميع مستندات القروض المقدمة للعملاء طوال أجل القرض وحتى تمام السداد بالكامل وانتهاء فترة التقادم القانونية، ويراعى استمرار الحفظ الإلكتروني لهذه المستندات.

١٥. في حالة وجود كفيل، يتعين توقيعه على عقد القرض. ويجب على الجهة المانحة للقرض الحصول على المعلومات اللازمة عن الكفيل التي تؤكد فعالية كفالته للعميل في تأمين حقوقها، وذلك سواءً من الكفيل أو من مصادر الاستعلام الأخرى ومن بينها شركة شبكة المعلومات الائتمانية (Ci-Net). ويتعين تزويد الكفيل بنسخ كاملة من المستندات التي

تسلم للعميل والحصول على توقيعه بما يفيد ذلك. ولا تدخل قيمة القروض الشخصية المكفولة أو أقساطها ضمن التزامات الكفيل، مع عدم الاخلال بما ورد في البند رقم (٤).

١٦. لا يجوز دمج الراتب بين العملاء مهما كانت صلة القرابة، كما لا تجوز كفالة أي من الزوجين للآخر.

١٧. يحظر على الجهات المانحة القيام بما يلي:

أ) الإعلان والترويج لقروض استهلاكية لأغراض السياحة والسفر والترفيه أو لشراء السلع الكمالية الشخصية الفاخرة (الحقائب/ الإكسسوارات ... إلخ).

ب) منح قروض استهلاكية لغرض المضاربة في أسواق الأسهم المحلية والأجنبية.

ج) القيام بعمليات تسويق للقروض الشخصية الاستهلاكية أو الإسكانية تكون موجهة لأفراد معينين بصفتهم الشخصية، حيث يتعين أن تتسم الحملات التسويقية بصفة العمومية عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الجهات المانحة.

١٨. يحظر العمل بأسلوب الدفعة الأخيرة (البالون)، ويراعى عدم تجاوز كل قسط - في تاريخ المنح - الحدود القصوى المقررة.

١٩. يحظر على الجهات المانحة تقديم قروض لأشخاص طبيعيين تحت أي مسميات أخرى، إذا ما كان مصدر سداد أصل الدين و/ أو الفائدة من الراتب الشهري المودع بحساب العميل، ويقتصر ما يمنح من قروض للعملاء في هذا الإطار على القروض الشخصية وفقاً للمفهوم المحدد بهذه التعليمات.

٢٠. يجوز للعميل الواحد الحصول على قروض شخصية من أكثر من جهة، شريطة ما يلي:

أ) ألا يتجاوز إجمالي تلك القروض من الجهات كافة الحدود القصوى المقررة بالباب الأول من هذا الجزء من التعليمات.

ب) ألا يتجاوز إجمالي أقساط القروض الشخصية التي يحصل عليها العميل من الجهات كافة الحد الأقصى المقرر في هذه التعليمات. وتحصل الجهة المانحة للتمويل في هذا الشأن على إقرار من العميل يفيد ذلك.

ثانياً: ضوابط تعديل أجل القرض وقيمة القسط الشهري وإعادة ترتيب شروط التعاقد:

(أ) تعديل أجل القرض وقيمة القسط الشهري:

يمكن للعميل المنتظم - في أي وقت خلال أجل القرض - طلب إعادة ترتيب شروط التعاقد المبرم مع الجهة المانحة، بنفس نوعية القرض القائم (استهلاكي أو إسكاني)، وذلك فيما يتعلق بأجل القرض وقيمة القسط الشهري دون الإخلال بالحد الأقصى المقرر بهذه التعليمات لأجل القرض بدءاً من تاريخ المنح الأساسي (خمس سنوات للقرض الاستهلاكي وخمس عشرة سنة للقرض الإسكاني)، ونسبة القسط الشهري (٤٠% من صافي الراتب للموظفين و٣٠% للمتقاعدين). ويتعين عدم تعديل سعر الفائدة على القرض الاستهلاكي، وعدم تغييرها بالنسبة للقرض الإسكاني إلا كل خمس سنوات من تاريخ منح القرض الأصلي ليتماشى مع السعر المعلن عن بنك الكويت المركزي في نهاية كل خمس سنوات من أجل القرض الإسكاني بشرط ألا يتجاوز مقدار التغيير في معدل الفائدة ٢% (سواء بالزيادة أو النقص) عن سعر الفائدة الاتفاقية المطبق بمقتضى عقد القرض قبل التغيير.

(ب) إعادة ترتيب شروط التعاقد للحصول على قرض جديد:

يجوز للجهة المانحة - بناءً على طلب العميل - إعادة ترتيب شروط التعاقد مع العميل بشأن القروض المقدمة له، بما يمكنه من الحصول على قرض جديد بنفس نوعية القرض القائم (استهلاكي أو إسكاني)، وذلك وفقاً للشروط الآتية:

(١) أن يكون العميل قد انتظم في سداد ما لا يقل عن ٣٠% من عدد الأقساط المحددة للقرض في تواريخ استحقاقها وفقاً لشروط العقد المبرم معه، دون الاعتداد بالسداد المبكر لدى احتساب هذه النسبة.

(٢) أن يُمنح القرض الجديد بموجب عقد جديد حسب الشروط والضوابط المقررة في هذه التعليمات، وإلغاء العقد القائم مع العميل.

(٣) الالتزام بجميع الحدود القصوى المقررة في هذه التعليمات وذلك وفقاً للأوضاع المالية للعميل في تاريخ التعاقد الجديد.

وفي حالة رغبة العميل في الحصول على قرض جديد من جهة مانحة أخرى وفق الشروط أعلاه، تلتزم الجهة المانحة للقرض القائم بقبول السداد المبكر من الجهة المانحة الأخرى.

ويراعى أن يتم التعاقد الجديد وفقاً لصيغ الإقراض/ التمويل المعمول بها لدى الجهة المانحة الجديدة.

### (ج) إعادة ترتيب شروط التعاقد للعملاء المتقاعدين:

يسمح للجهات المانحة - بناء على طلب العميل - بإعادة ترتيب شروط التعاقد مع العميل المتقاعد، مع إمكانية قبول السداد المبكر (باستخدام موارده الخاصة بما في ذلك مكافأة نهاية الخدمة)، وذلك بمد أجل القرض الاستهلاكي المقدم له لمدة سنة واحدة تضاف إلى الأجل المحدد (خمس سنوات كحد أقصى)، ومد أجل القرض الإسكاني لمدة خمس سنوات تضاف إلى الأجل المحدد (خمس عشرة سنة كحد أقصى)، وذلك بهدف تخفيض قيمة القسط الشهري، بشرط ألا تقل قيمته في هذه الحالة عن ٣٠% من الراتب التقاعدي الجديد، ويتعين عدم تعديل سعر الفائدة على القرض الاستهلاكي، وعدم تغييرها بالنسبة للقرض الإسكاني إلا كل خمس سنوات من تاريخ منح القرض الأصلي، وبشرط ألا يتجاوز مقدار التغيير في معدل الفائدة ٢% (سواء بالزيادة أو النقص) عن سعر الفائدة المطبقة قبل التغيير وفقاً لما ورد في الباب الأول البند (ثالثاً) من هذه التعليمات.

وبصفة عامة، لا يجوز للجهات المانحة استخدام مكافأة نهاية الخدمة أو أي مبلغ بحسابات العميل أو الحجز عليها لسداد أقساط لم يحل أجل استحقاقها، إلا بموافقة كتابية من العميل بذلك.

وفي جميع الأحوال المشار إليها في البنود (أ، ب، ج) أعلاه، فإنه إذا ما ترتب على هذه العمليات سداد مبكر للقرض القائم أو جانب منه، تلتزم الجهة المانحة بعدم احتساب فوائد عن الفترة المتبقية من أجل القرض الذي تم سداه.

### ثالثاً: ضوابط إعادة الجدولة في حالة التعثر:

في حال اقتضت الحاجة قيام الجهة المانحة بإعادة جدولة القرض الشخصي يراعى ما يلي:

- أن تكون عملية إعادة الجدولة في أضيق الحدود، وبهدف الحفاظ على حقوق الجهة المانحة، وأن تكون لأسباب مقنعة، ومن أهم تلك الأسباب تعثر العميل بالفعل عن السداد، بما قد لا يجدي معه اتخاذ الإجراءات القانونية.

- ألا يترتب على عملية إعادة الجدولة تقديم أي قرض جديد للعميل، بخلاف القروض الممنوحة له المراد جدولتها.
- بالنسبة للقروض الاستهلاكية يراعى ألا تزيد مدة السداد لدى إعادة الجدولة عن سنة، بخلاف فترة السداد المحددة أساساً للقرض، البالغة كحد أقصى خمس سنوات، أي ألا تتجاوز مدة السداد بما فيها عملية إعادة الجدولة ست سنوات كحد أقصى.
- بالنسبة للقروض الإسكانية يراعى ألا تزيد مدة السداد لدى إعادة الجدولة عن ثلاث سنوات، بخلاف فترة السداد المحددة أساساً للقرض، وبالبالغة خمس عشرة سنة كحد أقصى، أي ألا تتجاوز مدة السداد بما فيها عملية إعادة الجدولة ثماني عشرة سنة كحد أقصى.
- أن تقوم الجهة المانحة بإعداد سجل إحصائي تثبت فيه حالات إعادة الجدولة حسب تاريخ إعادة الجدولة، ويراعى إبلاغ شركة (Ci-Net) بذلك.

#### رابعاً: قروض الموظفين:

يجب الالتزام بالحدود القصوى المقررة لمبالغ القروض الاستهلاكية والإسكانية ونسبة الأقساط الشهرية وفقاً لهذه التعليمات وذلك بالنسبة للقروض المقدمة للموظفين، بخلاف القروض الممنوحة لهم وفقاً لقانون العمل في القطاع الأهلي، والتي يتعين إقرار العميل عنها للجهة المانحة ضمن التزاماته الشهرية.

#### خامساً: الإعلان عن سعر الفائدة على القروض الشخصية:

يتعين الالتزام بالإعلان في مكان ظاهر في القاعة المصرفية، وجميع فروع الجهة المانحة، عن سعر الفائدة الفعلي الذي يدفعه العميل للقروض الشخصية، والالتزام بالإفصاح عن سعر الفائدة الفعلي لهذه النوعية من القروض في الحملات الإعلانية بكافة صورها.

## الجزء الثاني

### البطاقات الائتمانية المصدرة من البنوك المحلية التقليدية

أولاً: التعريفات:

البطاقات المصرفية: ويقصد بها كل من البطاقات الائتمانية والبطاقات المدينة بما في ذلك بطاقات السحب الآلي والبطاقات مسبقة الدفع.

#### أ) البطاقات المدينة (Debit Cards):

هي بطاقات القيد المباشر على حساب العميل، وتكون حدودها عادة الرصيد المتوفر في حساب العميل، وترتبط بحسابه لدى البنك المعني.

#### ب) البطاقات مسبقة الدفع (Pre-Paid):

هي بطاقات قيد مباشر على المبالغ المحولة للبطاقة من مصدر تحويل يخص العميل.

#### ج) البطاقات الائتمانية:

هي بطاقات تمنح العميل حد ائتمان يمكنه الخصم منه، وتنقسم إلى النوعين التاليين:

#### - بطاقات الائتمان (Credit Cards):

هي بطاقات تمنح تقسيطاً بالدفع (أي يترتب على استخدامها وجود مديونية على العميل يتم تقسيطها).

#### - بطاقات الخصم على الحساب (Charge Cards):

هي بطاقات ترتب مديونية مؤقتة يتم سدادها في تاريخ الاستحقاق بالكامل على ألا يتجاوز الائتمان فترة شهر.

علماً بأن كل ما سيرد ذكره حول الحد الأقصى وفترة الاسترداد وسعر الفائدة متعلق ببطاقات الائتمان (Credit Cards) فقط.



### ثانياً: الحد الأقصى:

لا يتجاوز الحد الائتماني الممنوح للبطاقة الائتمانية والمبلغ المسموح بتقسيطه الناتج عن استخدام البطاقة الائتمانية عشرة أمثال صافي الراتب الشهري للعميل وبحد أقصى عشرة آلاف دينار.

ولا يسري هذا الحد بالنسبة للعملاء الحاصلين على خطوط ائتمانية لدى البنك، ويتم خصم الأرصدة المدينة الناجمة عن استخدام البطاقات الائتمانية الصادرة لهم من حساباتهم الائتمانية بالبنك.

وتحدد قيمة القسط الشهري المتعلق ببطاقة الائتمان على أساس الحد الممنوح للبطاقة.

ويدخل القسط الشهري لبطاقة الائتمان في احتساب نسبة إجمالي الأقساط الشهرية للقروض وعمليات التمويل الشخصية والبطاقات الائتمانية إلى صافي الراتب الشهري للعميل، والتي يتعين ألا تزيد عن الحد الأقصى المقرر في هذه التعليمات (٤٠% للموظفين و٣٠% للمتقاعدين).

### ثالثاً: فترة الاسترداد:

يجب ألا تتجاوز فترة استرداد الأرصدة المدينة الناجمة عن استخدام البطاقة الائتمانية سنة واحدة غير قابلة للتجديد، على أن تحتسب هذه الفترة اعتباراً من تاريخ استحقاق الفواتير الشهرية التي تخصم من حساب العميل خلال كل شهر.

ويتعين على الجهات المانحة مراعاة الالتزام بما يقضي به البند رقم (٤) / أولاً من الباب الثاني في الجزء الأول من هذه التعليمات.

### رابعاً: سعر الفائدة:

يجب ألا يتجاوز سعر الفائدة على الأرصدة المدينة الناجمة عن استخدام البطاقة الائتمانية، التي يسمح بتقسيطها (Credit Cards) أسعار الفائدة الاتفاقية المحددة لمعاملات الإقراض بالدينار الكويتي، والتي لا تزيد مدتها عن سنة (والمحدد لها حد أقصى ٢,٥% بالإضافة إلى سعر الخصم الذي يحدده البنك المركزي).

## خامساً: تعليمات عامة:

(١) الإجراءات اللازمة للحد من تجاوز الحدود الائتمانية الممنوحة للعملاء:

- أ- يجب أن تكفل النظم الآلية للبنك الرفض التلقائي للمعاملات على البطاقات الائتمانية التي يترتب عليها تجاوز الحد الممنوح للعميل. وفي حالة طلب العميل التجاوز عن الحد الممنوح له، يجب على البنك دراسة الوضع الائتماني للعميل قبل السماح له بذلك.
- ب- تجميد البطاقة في حالة عدم سداد الفواتير المستحقة بعد ٦٠ يوماً من استحقاقها، ولا يسمح للعميل باستخدامها إلا بعد سداها لكامل المبلغ المستحق عليه. وإذا تجاوزت مدة التأخير ٩٠ يوماً لا يسمح باستخدامها إلا بعد ستة شهور من تاريخ استيفاء البنك لكامل المبلغ المستحق له. وفي حالة تكرار عدم التزام العميل بالسداد لا تُجَدِّد البطاقة إلا بعد سنة من تاريخ استيفاء البنك لكامل المبلغ المستحق. وفي حالة تكرار عدم التزام العميل للمرة الثالثة، تلغى بطاقة العميل الائتمانية ولا تُجَدِّد مرة أخرى. وعلى البنوك المحلية التنسيق فيما بينها لاتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من عدم إصدار بطاقات ائتمانية لعملاء البنوك الأخرى ممن ألغيت بطاقتهم نتيجة عدم السداد في المدد الزمنية المذكورة أعلاه.
- ج- تحتسب المخصصات المطلوبة في حالة عدم الانتظام في السداد وفقاً لما تقضي به التعليمات الصادرة من بنك الكويت المركزي في هذا الخصوص.

(٢) تعزيز أنظمة مراقبة عمليات الاحتيال:

يجب الالتزام في هذا الخصوص - كحد أدنى - بما يلي:

- الحرص على توفير النظم الآلية الفعالة لمكافحة عمليات الاحتيال على البطاقات المصرفية، التي تكفل إظهار وترتيب التنبيهات تلقائياً وفقاً لخطورتها مثل التنقل الجغرافي وتكرار العمليات أو إجراء عمليات بمبالغ غير اعتيادية وغيرها، مع ضرورة وضع الاشتراطات المناسبة على تلك النظم وتحديث تلك الاشتراطات بصفة دورية درءاً لتزايد وتنوع أساليب عمليات الاحتيال التي يتعرض لها عملاء البنوك، ووضع الآلية المناسبة التي تكفل فعالية متابعتها.

- عدم استخدام القائمة البيضاء (White List) التي تسمح بتمرير كافة العمليات التي تتم على البطاقات المصرفية للعملاء باستثناءهم من اشتراطات أنظمة تقصي عمليات الاحتيال، على أنه يُمكن استخدام تلك القائمة كمرجع لمقارنة أماكن استخدام البطاقات المصرفية وليس لتمرير العمليات.
  - اختيار الأسئلة الشخصية المناسبة لاستخدامها في مركز خدمة العملاء للتحقق من هوية العميل. ومراعاة طلب بيانات إضافية للتحقق من صحة العمليات التي تتم على البطاقات الائتمانية بخلاف البيانات الواردة في البطاقة.
  - اتخاذ الإجراءات اللازمة لدى إصدار البطاقات المصرفية وتجديدها مثل:
    - أن تكون البطاقات غير مُفعلة (Not Activated).
    - توفير خواص الأمن في مركز إصدار البطاقات المصرفية والأرقام السرية الخاصة بها.
    - تطبيق مبدأ الفصل في المهام بين تسليم البطاقات المصرفية والأرقام السرية الخاصة بها.
    - تخزين بيانات البطاقات والأرقام السرية بصورة مشفرة.
  - مراعاة كفاءة الآلية المستخدمة لتفعيل البطاقات المصرفية الموقوفة نتيجة إدخال ثلاث محاولات متتالية خاطئة للرقم السري على جميع القنوات. والتحقق من هوية العميل عند إعادة تفعيل البطاقة عن طريق مركز خدمة العملاء أو الفرع أو مركز الاستعلام الصوتي وارسال رسالة نصية للعميل فور تفعيل البطاقة.
  - عدم الاحتفاظ بالبطاقات المصرفية التي لم يتم تسليمها من قبل العملاء لفترة تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ الإصدار.
  - إخطار العميل عبر الرسائل النصية بالعمليات المقبولة وغير المقبولة (Declined) على بطاقته المصرفية.
- (٣) يكون الحد الأقصى المسموح به للعمليات التي تتم بكافة أنواع البطاقات المصرفية بدون إدخال شفرة سرية مبلغ ٢٥ دينار كويتي، وبما لا يتعدى خمس عمليات في اليوم لكل

بطاقة، بحيث لا يتم تنفيذ العملية السادسة إلا بموجب إرسال شفرة سرية (OTP) إلى هاتف العميل المسجل لدى البنك.

(٤) يجب تحديد آلية واضحة للتحقق من مصادر الأموال المستخدمة في التحويل بالنسبة للبطاقات مسبقة الدفع.

(٥) تعزيز أمن معلومات بطاقات الدفع:

يجب على البنوك المحلية إلزام جميع المتاجر بعدم مسح البطاقة المصرفية للعملاء على الأنظمة الآلية لتلك المتاجر عند الدفع باستخدام نقاط البيع (POS) وذلك في موعد غايته نهاية عام ٢٠١٨، واتخاذ الإجراءات اللازمة في حال عدم الالتزام بذلك، وتوعية العملاء بحقوقهم بعدم السماح للمتاجر بمسح بطاقتهم المصرفية على الأنظمة الآلية لديهم.

(٦) توفير خدمة الرسائل النصية مجاناً للعملاء الأفراد عن جميع معاملاتهم المصرفية:

تلتزم البنوك المحلية بتقديم خدمة الرسائل النصية مجاناً إلى جميع العملاء الأفراد عن كل معاملاتهم المصرفية التي تتم على حساباتهم بما فيها استخدام البطاقات المصرفية بأنواعها المختلفة أو أي معاملة إلكترونية أخرى يقوم بها العميل، ما لم يطلب العميل التواصل معه بطرق أخرى كالبريد الإلكتروني أو إشعارات تطبيقات الهواتف الذكية.

ومراعاة لسرية العمل المصرفي، فإنه يتعين على البنوك التحقق من تحديث بيانات العملاء بما يكفل توجيه جميع الرسائل النصية إلى أرقام هواتف العملاء المحددة والمسجلة لدى البنك لهذا الغرض. على أن يتم التحقق من شخصية العميل وفق الآلية التالية:

- حضور العميل شخصياً إلى البنك أو أحد فروع.

- في حالة تحديث رقم الهاتف النقال عن طريق الموقع الإلكتروني أو تطبيق الهاتف الذكي، يراعى اتخاذ الخطوات المعتمدة للتحقق من هوية العميل وإرسال رمز التحقق (OTP) للتأكيد.

- إمكانية استخدام الصراف الآلي (ATM) وكذلك الأجهزة التفاعلية (ITM) لتغيير رقم الهاتف النقال وفق الشروط المحددة بعد إدخال الرقم السري الخاص بالعميل وإرسال رمز التحقق (OTP) للتأكيد.

كما يجب على البنك إعداد تقارير مستقلة لكل العملاء الذين حُدثت أرقامهم من قبل الإدارة المعنية داخل البنك وتدقيقها من قبل الإدارات المختصة في البنك. هذا ويتعين على البنوك توفير الأنظمة الإلكترونية التي تدعم هذه الخدمات وفقاً لما سبق ذكره.

\* \* \*