

## البيان الصحفي للتعليمات الصادرة من بنك الكويت المركزي بشأن الخدمات المقدمة من البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة

في إطار ما يوليه بنك الكويت المركزي من اهتمام بالغ لكافة فئات وشرائح المجتمع لا سيما ذوي الاحتياجات الخاصة من عملاء القطاع المصرفي وحرصاً على تذليل كافة العقبات التي تحول دون إتاحة الخدمات المصرفية والمالية أمامهم، أصدر بنك الكويت المركزي تعليمات شاملة بشأن الخدمات التي تقدمها البنوك لذوي الاحتياجات الخاصة وقد تضمنت تلك التعليمات مجموعة من المبادئ والممارسات المتعلقة بالخدمات المصرفية المقدمة لهم، ومجموعة من المبادئ والممارسات الخاصة بالعملاء المكفوفين وضعاف السمع والبصر منهم، مما يتيح لهم الاستفادة من المنتجات والخدمات المصرفية عن طريق قيام البنوك بتوفير آليات العمل المصرفي التي تحقق ذلك ودون تحملهم أي تكاليف إضافية.

وتلزم تعليمات بنك الكويت المركزي البنوك بتحديد فرع واحد على الأقل في كل محافظة من محافظات دولة الكويت لتقديم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب العمل الاعتيادي للفرع، على أن يُخصص كل بنك في هذا الفرع جهاز واحد على الأقل للسحب الآلي يكون متحدث ومزود بلوحة مفاتيح (Braille)، وأن يقوم البنك بتدريب بعض موظفيه على لغة الإشارة أو تعيين مختصين بهذه اللغة في الفرع المخصص وذلك من أجل تقديم المساعدة، وضمان حق المساواة للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة مع غيرهم من العملاء الآخرين في إدارة شؤونهم المالية والمساواة في الحصول على الخدمات المصرفية والتسهيلات الائتمانية وغيرها من أشكال الخدمات المالية، وتسهيل وصول العملاء الذين يستخدمون الكراسي المتحركة إلى أجهزة السحب الآلي وفروع البنوك، بالإضافة إلى مراعاة أن تكون كشوف الحسابات والإشعارات المرسلة للعملاء المكفوفين مطبوعة وفقاً لطريقة (Braille)، واستخدام البرامج التكنولوجية الحديثة والأمنة مثل

قارئات الشاشة والبصمات الالكترونية وبرامج الهواتف المحمولة لمساعدتهم على إجراء المعاملات المصرفية من خلالها أخذاً بالاعتبار المتطلبات الأمنية في إدارة الحساب، وإبلاغ العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة عن جميع الحقوق والالتزامات والمخاطر والمتطلبات الخاصة قبل تقديم أي خدمات مصرفية لهم.

وأشار البنك المركزي أن البنوك بدأت بتطبيق التعليمات اعتباراً من بداية العام الحالي ٢٠١٧، حيث خصصت البنوك الكويتية ٦٢ فرعاً من فروعها المنتشرة في كافة أنحاء محافظات دولة الكويت لاستقبال العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد باشر بنك الكويت المركزي مهامه الرقابية للتأكد من سلامة وشمولية تطبيق البنوك لتعليماته سالفه الذكر.

وأضاف بنك الكويت المركزي بأنه قام كذلك ببحث البنوك الكويتية على التعاون مع الجهات والمؤسسات المعتمدة من قبل الهيئة العامة لشئون ذوي الإعاقة وجمعيات النفع العام ذات الصلة للاستفادة من الخدمات التي توفرها تلك الجهات لخدمة عملاء البنوك من ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك في سبيل التطبيق الأمثل لتعليمات بنك الكويت المركزي في هذا الشأن.

٢٠١٧/٨/٢٦