



اتحاد الشركات الاستثمارية
UNION OF INVESTMENT COMPANIES

ندوة بعنوان الآلية المقترحة للتعامل
مع شكاوى عملاء شركات الاستثمار

تحت رعاية وتنظيم
اتحاد الشركات الإستثمارية



مكتب الجرائم المالية والتجارية
Business Crime Bureau

د. جمال عبد الخضر عبد الرحيم
مكتب الجرائم المالية والتجارية
تدريب واستشارات

jamal@bcbkuwait.com

+ (965) 9974 - 6338

www.bcbkuwait.com



الأسباب والفوائد

- قد يرى البنك المركزي أن تقوم الشركات بدورها في الرد على استفسارات العملاء (أي الخدمة بعد البيع) ضروريا بسبب كثرة أو تكرار لجوء عملاء الشركات الاستثمارية والمصارف إلى بنك الكويت المركزي برفع الشكاوى إذ يعتبر البنك المركزي بنك الدولة وليس بنكا للأفراد حيث أنه يعمل وفقا لإطار "قانون النقد وبنك الكويت المركزي والمهنة المصرفية رقم 32 لسنة 1968 وتعديلاته" ولا يجوز له الخروج عن تلك الأطر المرسومة له.
- التقليل من الضغط على الجهاز القضائي متى ما تم تنوير العملاء بالملاحظات أو متى ما قامت الشركة بتصحيح الخطأ إن وجد.
- توفير الرسوم القضائية والعبئ المالي على العملاء والإرتقاء بمستوى عالي من المسؤولية والشفافية.
- مساعدة العملاء هي خدمات متوفرة في الكثير من الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية ودول الاتحاد الأوروبي.



من هو المعني من الآلية المقترحة

- الآلية المقترحة هي خاصة فقط لشركات الإستثمار التي تقدم قروضاً إستهلاكية ومقسطة.

” حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوى المقترح انشاؤها لدى شركة الاستثمار الشكاوى التي ترد من عملاء القروض الاستهلاكية والمقسطة الذين أدرجت أسماؤهم على نظام شبكة المعلومات الائتمانية (Ci-net) من ضمن العملاء المتخذ ضدهم اجراءات قضائية، ... ”



مقدمة مسودة الآلية

وضع آلية يمكن من خلالها ايجاد حل أو تفسير لشكوى خاصة بعميل شركة استثمار في اطار تنفيذ شروط العلاقة التعاقدية **بين العميل وشركة الاستثمار** أو اخلال أي من الطرفين بتنفيذ الالتزامات المترتبة على اشتراطات التعاقد بينهما. **والمقصود بالعميل هو العميل الفرد، أما العلاقة التعاقدية بين الطرفين: فهي تلك العلاقة المنظمة لتعاملات العميل المالية مع شركة الاستثمار مثل:**

- (1) التمويل الشخصي الممنوح له،
- (2) الرسوم والعمولات المرتبطة بالخدمات المالية المقدمة له،
- (3) وأي منتجات أو خدمات استخدمها أو استفاد منها العميل،

حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوى المقترح انشاؤها لدى شركة الاستثمار الشكاوى التي ترد من عملاء القروض الاستهلاكية والمقسطة الذين أدرجت أسماؤهم على نظام شبكة المعلومات الائتمانية (Ci-net) من ضمن العملاء المتخذ ضدهم اجراءات قضائية، وتتعلق هذه الشكاوى الواردة من هؤلاء العملاء بالاستفسار عن أوضاعهم أو رفع أسمائهم من هذا النظام عند اجراء التسوية المطلوبة بشأن مديونياتهم، التي سبق أن اتخذت اجراءات قضائية بشأنها، علماً بأن الجهة المعنية (شركة الاستثمار التي تمنح قروضاً استهلاكية مقسطة لعملائها) لها الحق في رفع الاسم من النظام من دون الرجوع لبنك الكويت المركزي وفقاً لما جاء بالتعميم رقم (2/رس/87/2001) بتاريخ 2001/7/19، وعلى أن يستمر العمل في وجود قاعدة بيانات هذا النظام لدى بنك الكويت المركزي كما هو الوضع حالياً (وفقاً لما تضمنه ذلك النظام من ضوابط).



مقدمة مسودة الآلية

وضع آلية يمكن من خلالها إيجاد حل أو تفسير لشكوى خاصة بعميل شركة استثمار في إطار تنفيذ شروط العلاقة التعاقدية **بين العميل وشركة الاستثمار** أو اخلال أي من الطرفين بتنفيذ الالتزامات المترتبة على اشتراطات التعاقد بينهما. **والمقصود بالعميل هو العميل الفرد، أما العلاقة التعاقدية بين الطرفين: فهي تلك العلاقة المنظمة لتعاملات العميل المالية مع شركة الاستثمار مثل:**

(1) التمويل الشخصي الممنوح له،

(2) الرسوم والعمولات المرتبطة بالخدمات المالية المقدمة له،

(3) وأي منتجات أو خدمات استخدمها أو استفاد منها العميل،

ماذا عن الكفلاء حيث أن الكفيل طرف في العلاقة التعاقدية؟

حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوى المقترح انشاؤها لدى شركة الاستثمار **شبكة المعلومات الانتمائية** **القروض الاستهلاكية والمقسطة الذين أدرجت أسماؤهم على نظام شبكة المعلومات الانتمائية** **(net) من ضمن العملاء المتخذ ضدهم اجراءات قضائية،** وتتعلق هذه الشكاوى الواردة من هؤلاء

العملاء بالاستفسار عن أوضاعهم أو رفع أسمائهم من هذا النظام عند اجراء التسوية المطلوبة بشأن مديونياتهم، التي سبق أن اتخذت اجراءات قضائية بشأنها علماً بأن الجهة المعنية (شركة الاستثمار التي

تمنح قروضاً استهلاكية مقسطة لعملائها) لها

الكويت المركزي وفقاً لما جاء بالتعميم رقم (2/ر) ل

يستمر العمل في وجود قاعدة بيانات هذا النظام لدى

لما تضمنه ذلك النظام من ضوابط).

ماذا عن القروض الأخرى أو تمويل الأفراد بالنسبة للشركات الإسلامية؟



مقدمة مسودة الآلية

وضع آلية يمكن من خلالها ايجاد حل أو تفسير لشكوى خاصة بعميل شركة استثمار في اطار تنفيذ شروط العلاقة التعاقدية **بين العميل وشركة الاستثمار** أو اخلال أي من الطرفين بتنفيذ الالتزامات المترتبة على اشتراطات التعاقد بينهما. **والمقصود بالعميل هو العميل الفرد، أما العلاقة التعاقدية بين الطرفين: فهي تلك العلاقة المنظمة لتعاملات العميل المالية مع شركة الاستثمار مثل:**

(1) التمويل الشخصي الممنوح له،

(2) الرسوم والعمولات المرتبطة بالخدمات المالية المقدمة له،

(3) وأي منتجات أو خدمات استخدمها أو استفاد منها العميل،



نقترح برفعها والتركيز على القروض فقط دون سواها من العلاقات التعاقدية

حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوى المقترح انشاؤها لدى شركة القروض الاستهلاكية والمقسطة **الذين أدرجت أسماؤهم على نظام (net) من ضمن العملاء المتخذ ضدهم اجراءات قضائية،** وتتعلق العملاء بالاستفسار عن أوضاعهم أو رفع أسمائهم من هذا النظام مديونياتهم، التي سبق أن اتخذت اجراءات قضائية بشأنها، علماً بأن الجهة المعنية (شركة القروض) تمنح قروضاً استهلاكية مقسطة لعملائها) لها الحق في رفع الاسم من النظام من دون الرجوع لبنك الكويت المركزي وفقاً لما جاء بالتعميم رقم (2/رس/87/2001) بتاريخ 2001/7/19، وعلى أن يستمر العمل في وجود قاعدة بيانات هذا النظام لدى بنك الكويت المركزي كما هو الوضع حالياً (وفقاً لما تضمنه ذلك النظام من ضوابط).



الملاحظات

- (1) بالطبع فإن المراد هنا وضع آليه للحيلولة دون تضارب المصالح بين المبيعات وبين مقدم الشكوى
- (2) سيكون هناك عبئ مالي وزيادة في المصاريف التشغيلية.
- (3) نقترح الآتي:
 - تحديد أنواع الشكاوى المؤهلة والتي يتعين تبليغ البنك المركزي حيث من المضمون فإن الشكاوى لها علاقة بالتخلف عن الوفاء.
 - أن تتسلم الشكاوى إن وجدة لدى خدمة العملاء أو إدارة التحصيل ومن ثم استكمال البيانات ورفع موضوع الشكوى للإدارة القانونية لمعرفة التامة بالقوانين.
 - أن يتم تسمية أحد المستشاريين القانونيين ليكون مسؤولاً عن رفع الشكاوى إلى الرئيس التنفيذي ورفع التقارير إلى بنك الكويت المركزي.
 - أن تسمح الآلية مدة زمنية أقصاها 6 أشهر في حال إصرار البنك المركزي على إنشاء وحدة مستقلة.

نص القرار المقترح

- (1) تنشئ كل شركة استثمار وحدة مستقلة لديها مختصة بالتعامل مع شكاوى العملاء سالفه الإشارة إليها.



الملاحظات

- 1) يحدد الموقع الإلكتروني النموذج على شكل تامبلت.
- 2) لتوفير مصاريف الطباعة، للعميل ان يطبع النموذج من الموقع ومن ثم يدون فيه شكواه وأن يرسله بالبريد المسجل مع علم الوصول كشرط أساسي لإثبات ارسال الشكوى أو عن طريق التسليم اليدوي.
- 3) وللشركة أيضاً طباعة النموذج من نفس الموقع أو الخادم العام وتسليمه للعميل الزائر لتعبئة الشكوى.
- 4) نقترح تعديل المادة تحدد كل شركة استثمار وسائل تلقي الشكاوى من العملاء على أن تكون بحد أدنى 3 وسائل: تقديم الشكوى شخصياً، **بالبريد المسجل مع علم الوصل** أو الكترونياً عن طريق الموقع الإلكتروني أو إلى العنوان البريدي المحدد في الموقع لرفع الشكاوى.

نص القرار المقترح

- 2) يعد نموذج موحد لشكاوى العملاء لجميع شركات الاستثمار، يحدد فيه آلية عرض الشكوى والمستندات والمعلومات المطلوبة وغير ذلك من أمور مرتبطة بأركان الشكوى المقدمة.
- 3) تحدد كل شركة استثمار وسائل تلقي الشكاوى من العملاء على أن تكون بحد أدنى 3 وسائل: تقديم الشكوى شخصياً، بالبريد أو الكترونياً.

الملاحظات

- (1) يذكر النص حسابات قائمة ! أي لا يعتد بفترة التقادم وتركها للجهاز القضائي متى ما أراد العميل اللجوء إليه.
 - (2) لا يسمح القانون للشركة المقرضة رفع القضية قبل الأوان أي يتعين على الشركة أن تقفل حساب العميل ومن ثم اللجوء إلى القضاء.
 - (3) نقترح بالسماح بدفع رسوم مقابل هذه الخدمة لتفادي رفع الشكاوى غير الجدية على أن يتم إعادة الرسوم إذا تم أي إجراء تصحيحي.
 - (4) نقترح بتعديل النص للتركيز على القروض الإستهلاكية ليصبح ...
- تقوم وحدة الشكاوى ببحث الشكاوى المقدمة من العملاء أصحاب القروض الإستهلاكية والمقسطة وفقا لعقود التسليف المبرمة معهم.

نص القرار المقترح

- (4) تقوم وحدة الشكاوى ببحث الشكاوى المقدمة من العملاء الذين تتعامل معهم أو لديهم حسابات قائمة وفقا للعقود المبرمة معهم.



الملاحظات

(1) يتضارب هذا المطلب مع ما ذكر في المقدمة
 "حيث يتعين أن تتلقى وحدة الشكاوى
 المقترح انشاؤها لدى شركة الاستثمار
 الشكاوى التي ترد من عملاء القروض
 الاستهلاكية والمقسطة الذين أدرجت أسماؤهم
 على نظام شبكة المعلومات الائتمانية من
ضمن العملاء المتخذ ضدهم اجراءات
قضائية"

نص القرار المقترح

(5) يجب الا يكون
 موضوع الشكاوى
 منظورا أمام القضاء.

الملاحظات

نص القرار المقترح

(6) تمتنع شركة الاستثمار عن تقديم العميل الى القضاء طالما الشكوى المقدمة من العميل لا تزال منظورة من الوحدة ولم يتم البت فيها او تقديم الرأي بشأنها الى العميل، وفي حال تقديم العميل شكواه الى القضاء اثناء بحث الوحدة لموضوع الشكوى، تتوقف الوحدة عن بحث موضوع الشكوى.



الملاحظات

- هل تعتبر كافة المبررات تستدعي إجراءات تصحيحية؟
- من المهم تحديد السقف الزمني لتصحيح المسار بخمسة أيام عمل، وأن يكون بات وملزم.
- نقترح أن تعدل الفقرة بـ تقدم الوحدة رأيا مكتوبا للعميل بشأن موضوع الشكوى القائمة مدعم بالمبررات المناسبة من روح العقد والقانون أو أن يتضمن الرأي الاجراءات التصحيحية وتزويد العميل بأي مستند كصور طبق للأصل من العقد وسند الأمر أو أمر الأداء أو الكمبيالة أو كشف بحسابه ان وجدت لحل موضوع الشكوى.
- لا نعتقد بأن هناك اشكالية بتزويد العميل بتلك المستندات حيث أن الشركة ستعرضها لاحقا أمام القضاء الأمر الذي يحاول البنك المركزي التقليل من عدد المنازعات القضائية وهذا يصب في المصلحة العامة للدولة حيث أنه يوفر التكاليف على المال العام.

نص القرار المقترح

(7) تقدم الوحدة رأيا مكتوبا للعميل بشأن موضوع الشكوى القائمة مع تدعيم هذا الرأي بالمبررات المناسبة، بحيث يتضمن الرأي الاجراءات التصحيحية ان وجدت لحل موضوع الشكوى.



نص القرار المقترح

(8) **تلتزم** شركة الاستثمار بتنفيذ الاجراءات التصحيحية التي وضعتها الوحدة، دون ان يترتب على ذلك المساس بحق العميل لمباشرة اي اجراءات اخرى حال عدم قبوله بتلك الاجراءات التصحيحية.

الملاحظات

- الحقيقة أعتبر هذه الفقرة راقية بامتياز من الدرجة الأولى وخصوصا إذا ما استبدلنا كلمة "تلتزم" بكلمة "تقوم" أو أن تبدأ الفقرة بـ "تنفذ شركة الاستثمار الإجراءات خلال مدة أقصاه خمس أيام عمل ..". فالمصلحة تنصب على تقليل حجم النزاعات القضائية.
- فهذه الفقرة تنص بصراحة على عدم أحقية الشركة بطلب توقيع العميل على شروط إذعانية وإنما تصحيح الخطأ متى تم وجد.
- لم تنص الفقرة بصريح العبارة على أن يكون التنفيذ بأثر رجعي بما لتصحيح المسار.



الملاحظات

- 1) في بداية تنفيذ الآلية قد تكون الطلبات المقدمة للشركات كبيرة وبالتالي تحتاج إلى مدة أطول وعليه نقترح ... أن تكون الفترة الزمنية لبدء الرأي بحد أقصى أربعة أشهر للشكاوى المقدمة خلال أول شهرين من صدور القرار.
- 2) ماذا إذا لم يتقدم العميل لتسلم الرد؟
- 3) مطلوب وضع آلية إستلام الردود كالبريد الإلكتروني مثلاً.

نص القرار المقترح

- 9) تلتزم الوحدة بتقديم رأيها للعميل خلال مدة اقصاها 30 يوم عمل من تاريخ تقديم الشكوى.

الملاحظات

لتوفير الجهد والمصاريف جعل البنك المركزي الباب مفتوحا لشركات الاستثمار في التعاون فيما بينها لتوحيد النماذج وعليه يفتتح في اسندا المهمة إلى اتحاد الشركات الإستثمارية.

نص الفقرة: كما يمكن ان تتفق شركات الاستثمار من خلال اتحاد شركات الاستثمار على وضع نموذج موحد لشكاوى العملاء.

نص القرار المقترح

10) توفر شركة الاستثمار نموذج الشكاوى المعتمد لديها و عنوان مراسلات الوحدة في مكان ظاهر بالمركز الرئيسي وكذا كل فروعها التي تتعامل مع الجمهور، اضافة الى تضمين المراسلات وكشوف الحسابات الموجهة الى العملاء لعنوان مراسلات الوحدة.



الملاحظات

لا نعتقد بأن هذا الشرط ملزماً
للمعمل أمام القضاء.

نقترح بإستبعاد هذه الفقرة لأن
الغرض من مسودة القرار للتواصل
وخفض عدد النزاعات القضائية
وتقليل مصروفات العملاء على
أتعاب المحامين والرسوم القضائية.

نص القرار المقترح

11) ان الرأي المقدم من الوحدة هو رأي
فني بحث ولا يمكن الاستناد اليه او
استخدامه كدليل اثبات في حال احالة
موضوع الشكوى الى القضاء.



الملاحظات

(1) كما ذكرنا سابقاً أن تشكيل مثل هذه الوحدة سيتطلب تكاليف تشغيلية وخصوصاً إذا ما نظرنا إلى الجملة التي تشترط على توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لدى أعضاء الوحدة.

نص القرار المقترح

تشكيل الوحدة

- (1) تضع شركة الاستثمار الهيكل التنظيمي للوحدة وتزودها بالكوادر البشرية المؤهلة لاداء المهام الموكلة اليها على اكمل وجه، وبشرط توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لدى اعضاء الوحدة.
- (2) تتبع الوحدة رئيس الجهاز التنفيذي وترفع له تقارير دورية بشكل شهري عن ادائها.



الملاحظات

(3) نقتراح أن يكون رفع التقرير إلى بنك الكويت المركزي بعد مراجعة رئيس الجهاز التنفيذي للتقرير الشهري بمدة 15 عشر يوم بعد بعد موعد رفع التقرير للمركزي.

(4) وهي الأصلح لتفادي الكثير من المصاريف التشغيلية بالإضافة كونها تتضارب بالفقرة الأولى الخاصة بتشكيل الوحدة والتي تشترط على **توافر الخبرات الفنية والقانونية المناسبة لدى اعضاء الوحدة.**

نص القرار المقترح

تشكيل الوحدة

(3) ترفع الوحدة تقريراً شهرياً إلى بنك الكويت المركزي يتضمن كحد أدنى، احصائية مجمعة بعدد الشكاوى المقدمة إلى الوحدة والاجراءات المتخذة بشأنها، وتحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة (اعداد تقرير موحد تلتزم فيه شركات الاستثمار بحيث يسهل لاحقاً اعداد تقرير مجمع على مستوى شركات الاستثمار).

(4) الوحدة مسؤولة عن بحث الشكاوى وتقديم الرأي بشأنها من دون ان ترتبط بخدمة الرد على استفسارات العملاء بخلاف موضوع الشكوى، حيث يجب ان تقدم الاخيرة من جهة مختلفة في الشركة **(خدمة العملاء مثلاً).**



الملاحظات

بالنسبة للفقرة (6) وكما أشرنا سابقاً، نقترح أن تكون هذه الوحدة تابعة للإدارة القانونية والتي اقترحنا أن تقوم بإسناد هذه المهمة لأحد مستشاريها القانونيين والعمل من خلال لجنة مشتركة مع العمليات والمبيعات.

نص القرار المقترح

تشكيل الوحدة

- (5) للوحدة الصلاحية المطلقة بالاطلاع المباشر على ملف وسجلات ومعاملات الشاكي في الشركة ومن دون ان يتطلب اي موافقات مسبقة من جهات اخرى داخل الشركة.
- (6) يجب ان تتمتع الوحدة بالاستقلالية المطلقة لمزاولة اعمالها.

