

القاهرة في: ٣٠ سبتمبر ٢٠٢١

السيد الأستاذ/ رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،،،

في ضوء الاهتمام الذي يولييه البنك المركزي المصري بالشمول المالي وخاصة الفئات الأكثر استبعاداً ومن بينها الأشخاص من ذوي الإعاقة، ونظراً لاهتمام الدولة بتلك الفئة من خلال اصدار القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ (قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة) ولائحته التنفيذية، الذي جاء من ضمن مواد الزام البنوك والجهات المصرفية بتهيئة مبانيها وإتاحتها لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل يتناسب مع إعاقتهم، وتوفير كافة الخدمات المصرفية بشكل ميسر ومهياً لهم، ووضع نظام خاص لتيسير التعاملات البنكية لهم.

وتأكيداً على ما سبق وعلى أهمية إتاحة الخدمات المصرفية لتلك الفئة من المجتمع دون تمييز لتيسير المعاملات المصرفية الخاصة بهم، فقد قرر مجلس إدارة البنك المركزي المصري بجلسته المنعقدة في ٢٧ سبتمبر ٢٠٢١ اصدار التعليمات المرفقة الخاصة بتيسير حصول ذوي الإعاقة على الخدمات والمنتجات المصرفية.

هذا، وأود التأكيد على ضرورة قيام مصرفكم بإطلاق حملة دعائية للترويج لتلك التعليمات وتعريف العملاء من ذوي الإعاقة بما تتضمنها من إجراءات من شأنها إتاحة الخدمات البنكية على النحو المناسب لهم.

برجاء التفضل بالتوجيه بالالتزام بالتعليمات المرفقة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

طارق عامر

التعليمات الخاصة بتيسير حصول ذوي الإعاقة

على الخدمات والمنتجات المصرفية

نطاق التطبيق:

تسري هذه التعليمات على العملاء من ذوي الإعاقة الذين لديهم قصور أو خلل كلي أو جزئي سواء كان بدنياً، أو حسيًا، إذا كان هذا الخلل أو القصور مستقرًا، مما يمنعه لدى التعامل مع مختلف العوائق من المشاركة بصورة كاملة وفعالة مع المجتمع وعلى قدم المساواة مع الآخرين، ويخرج عن نطاق تطبيق هذه التعليمات الأشخاص الذين لديهم قصور أو خلل كلياً أو جزئياً ذهنياً أو عقلياً.

أولاً: قواعد عامة:

1. يتعين على كل بنك التأكد من أن السياسات والاجراءات والنظم المعمول بها تشمل إدراج ذوي الإعاقة ضمن فئات العملاء، على أن تتضمن تلك السياسات والاجراءات كحد أدنى كافة الاحكام الواردة بهذه التعليمات.
2. يتم الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات الخاصة بالعملاء ذوي الإعاقة عند تصميم الخدمات والمنتجات المصرفية.
3. تحديث نظام قاعدة بيانات البنك بحيث يتم تعريف فئة ذوي الإعاقة وتحديد نوعها وفقاً للتقرير الطبي أو البطاقة المستخرجة من قبل وزارة التضامن الاجتماعي.

ثانياً: إجراءات العناية الواجبة:

1. التأكد من أن العميل من ذوي الإعاقة وذلك من خلال التقرير الطبي أو البطاقة المستخرجة من قبل وزارة التضامن الاجتماعي لإثبات الإعاقة ونوعها، ووفقاً لقواعد العناية الواجبة الصادرة عن وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب.
2. الاطلاع على البطاقة المستخرجة من قبل وزارة التضامن الاجتماعي (المذكورة بالبند السابق) أو التقرير الطبي لمرة واحدة فقط في بداية التعرف على هوية العميل والاحتفاظ بصورة منها في ملفه، على أن يتم تحديث بيانات العملاء القائمين من ذوي الإعاقة وتحديدهم وفقاً لإجراءات العناية المذكورة أعلاه.
3. قبول الختم والبصمة كبديل للتوقيع على كافة الإجراءات البنكية.

ثالثاً: مبدأ العدالة والانصاف

1. يحظر استبعاد أو تقييد أي عميل من ذوي الإعاقة من الوصول إلى الخدمات المصرفية لسبب يتعلق بإعاقته.
2. يتم إصدار بطاقات الائتمان و/ أو الخصم للعملاء ذوي الإعاقة في حال طلبهم ذلك، على أن تكون تلك البطاقات مناسبة وسهلة الاستخدام، مع مراعاة اتاحة تصميم خاص للبطاقات باستخدام حروف و/ أو أرقام بارزة تيسر للعميل تمييز نوع البطاقة وأهم تفاصيلها.
3. مساعدة العميل من ذوي الإعاقة في اختيار الخدمة والمنتج المصرفي بما يلئم احتياجاته ومدى قدرته على الوفاء بالالتزامات الناتجة عنها، وإمكانية استعانة العميل بمساعد من داخل الفرع وكذلك تقديم المساعدة عند ملء الاستمارات والنماذج الخاصة بهؤلاء العملاء، على أن يتم ذلك من قبل اثنين من موظفي البنك مجتمعين، بالإضافة إلى الجهود في حال طلب العميل ذلك.

٤. تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية الملائمة لذوي الإعاقة وتشجيعهم على استخدام الوسائل الالكترونية؛ بما يسمح بالتعامل بنظام قارئ الشاشة، وكذا خدمة الرسائل القصيرة (SMS) للعملاء من ذوي الإعاقة دون تمييز أو إضافة أي أعباء عليهم أو تحميلهم أي مصاريف أو عمولات إضافية نتيجة الإجراءات التيسيرية التي قد يتخذها البنك.
٥. توفير آلية للعملاء لمتابعة استخداماتهم للحسابات بصورة دورية والاتصال بالعميل الكفيع والتأكيد من قيامه بالعمليات التي تمت على حسابه.
٦. دراسة إمكانية إتاحة أوعية ادخارية ومنتجات مصرفية ملائمة لتشجيع ذوي الإعاقة على التعامل مع الجهاز المصرفي بسهولة ويسر، بالإضافة إلى تشجيعهم على الاقتراض من خلال خفض تكلفة الاقتراض سواء (المصاريف - العمولات).

رابعاً: الإفصاح والشفافية:

١. أن تكون عقود فتح الحسابات ونماذج طلب المنتجات وخدمات البنك واضحة وغير معقدة ومطبوعة وفقاً لطريقة برايل عند التعامل مع العملاء المكفوفين وضعاف البصر والتأكد من تزويد العميل بكافة البيانات.
٢. توفير المنشورات والاشعارات البنكية وكشوف الحسابات بما يتسق مع متطلبات ذوي الإعاقة، ومنها على سبيل المثال: الطباعة بلغة برايل أو على شكل audio CD.
٣. إتاحة جميع المعلومات والكتيبات المتضمنة بيانات عن منتجات وخدمات البنك وكافة الشروط والأحكام على الموقع الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي مصحوبة بالقراءة الصوتية لذوي الإعاقة البصرية ولغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية.
٤. قيام البنك بالإفصاح عن كافة الشروط والأحكام، والحقوق، والالتزامات والمخاطر المرتبطة بأي منتج قبل تقديمه، ولا يحق للبنك طلب ضمانات أو عقود أخرى لإتاحة أي من المنتجات أو الخدمات المصرفية لتلك الفئة بخلاف المتبع مع باقي عملاء البنك.
٥. توثيق المعاملات المصرفية التي يقوم بها العملاء من ذوي الإعاقة البصرية والسمعية بالصوت أو الصورة وذلك للتعاملات التي تتم داخل الفرع وبالشكل المباشر واتاحتها في أي وقت، وتأمينها وحفظها للمدة القانونية.

خامساً: تهيئة البنية التحتية للعملاء ذوي الإعاقة:

١. تجهيز نسبة ١٠% من فروع البنك القائمة كحد أدنى موزعة على كافة المحافظات لاستقبال العملاء من ذوي الإعاقة بشكل يتناسب مع إعاقاتهم مع مراعاة تطبيق الكود الهندسي عند انشاء الفروع الجديدة، وأن يكون الفرع مجهزاً ومهيأً للتعامل مع العملاء ذوي الإعاقة، وذلك مع الالتزام بتعليمات الصادرة في مايو ٢٠١٨ الخاصة بالسياسات الامنية وإجراءات تأمين الجهاز المصرفي، وكذلك توفير منحدرات تتيح سهولة الوصول للعملاء إلى مبنى البنك وماكينات الصراف الآلي.
٢. توفير الأبواب التي تفتح بشكل تلقائي وتوسيع مساحات المداخل بفروع البنك، وتوفير مصاعد في الفروع ذات الطوابق المتعددة إذا أمكن.
٣. وضع علامات أو لافتات على الفروع وماكينات الصراف الآلي المجهزة لاستقبال ذوي الإعاقة، وإتاحة البيانات الخاصة بتلك الفروع وماكينات على قنوات البنك الالكترونية بصورة يسهل الوصول إليها.
٤. إتاحة ماكينات الصراف الآلي المخصصة لتسهيل تقديم الخدمات المصرفية للعملاء من ذوي الإعاقة بنسبة لا تقل عن ١٠% من إجمالي عدد الماكينات لدي البنك موزعة جغرافياً على مستوي محافظات

الجمهورية، على أن تكون ناطقة ومجهزة بتقنيات خاصة مثل أن تكون إضاءتها ملائمة وواضحة لضعاف البصر ومزودة بلوحة مفاتيح تحتوي على أرقام بارزة ومتباعدة وفقاً لطريقة برايل ووضعها في الأماكن الملائمة.

٥. يُفضل تقديم خدمة الشباك الواحد بكافة الفروع لتقديم كافة الخدمات لذوي الإعاقة وإمكانية السحب النقدي لهم من داخل الفرع دون التقيد بالانتظار وتوفير أرقام انتظار خاصة منفصلة عن العملاء العاديين، وذلك دون خصم أي عمولات أو مصاريف إضافية جراء ذلك، وفقاً للإجراءات التي يضعها البنك في هذا الشأن.

٦. استخدام خط واضح وكبير بالشاشات داخل الفروع ليتمكن ضعاف البصر من قراءته.

٧. إتاحة تسجيلات آلية صوتية داخل الفروع من خلال جهاز مزود بسماعات لقراءة أهم الشروط والأحكام التي تتضمنها العقود والاستمارات والنماذج التي يوقع عليها العميل من ذوي الإعاقة البصرية.

٨. يُفضل إتاحة عرض البنك لمنتجاته وخدماته بلغة الإشارة ضمن الشاشة المتواجدة بالفرع.

٩. يُسمح للبنك بإجراء زيارات منزلية لذوي الإعاقة من قبل موظفي الفرع لتقديم الخدمات المصرفية، مع ضرورة وضع الضوابط والإجراءات لهذه الزيارات، كما يُمكن استخدام قنواته الإلكترونية المتنقلة للوصول لهم إذا استدعت الحالة.

سادساً: تدريب العاملين:

١. إعداد كوادر متخصصة للتواصل الفعال مع العملاء ذوي الإعاقة وتقديم الخدمات والمنتجات، وتوفير التدريب اللازم لبعض موظفي البنوك (اثنين كحد أدنى بكل فرع) كالتدريب على لغة الإشارة وقراءة كافة الشروط والأحكام المدونة بالعقود المبرمة الخاصة بالمنتجات والخدمات للعملاء، أو توفير وسائل للتواصل بلغة الإشارة مع العملاء ذوي الإعاقة من خلال خدمة العملاء بطريقة إلكترونية مركزية (الصوت والصورة) من خلال الفرع.

٢. توفير خدمة المحادثات الكتابية (Chat Banking) مع خدمة عملاء البنك.

سابعاً: فترة توفيق الأوضاع:

تلتزم البنوك بتوفيق أوضاعها طبقاً لهذه التعليمات خلال مدة لا تتجاوز عام من تاريخه.