

القاهرة في: ٢٨ مارس ٢٠٢٤

السيد الأستاذ/ رئيس مجلس الإدارة

بنك

تحية طيبة وبعد،

بالإشارة إلى الكتاب الدوري المؤرخ ٢٤ ديسمبر ٢٠٢٣ الخاص بالضوابط الرقابية للبنوك بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب التي تضمنت بدأً يتعلق بضرورة تحديث البيانات والمعلومات والمستندات التي حصل عليها البنك عند تطبيق إجراءات العناية الواجبة الخاصة بالعملاء بصفة مستمرة و بعد أقصى خمسة سنوات، وفي إطار متابعة الإجراءات التي يتم تطبيقها من جانب البنوك لدى تحديث بيانات عملائها فقد تبين ضرورة توحيد تلك الإجراءات على مستوى القطاع المصرفي بما يهدف الى تعزيز حماية حقوق العملاء.

وفي ضوء ما سبق وعملاً على إرساء إطار تنظيمي موحد للإجراءات المتخذة من قبل البنوك لدى تحديث بيانات عملائها، فقد وافق مجلس إدارة البنك المركزي بجلسته المنعقدة بتاريخ ١٩ مارس ٢٠٢٤ على القرار التالي: يتعين على البنوك لدى تحديث البيانات والمعلومات والمستندات التي حصلت عليها عند تطبيق إجراءات العناية الواجبة للعملاء من الأفراد والشركات الالتزام بالآتي:

١. تضمين السياسات الداخلية للبنك الإجراءات الواجب اتخاذها وفقاً لهذه الضوابط، على أن تشمل كحد أدنى المدة الزمنية القصوى لقيام البنك بتحديث بيانات عملائه بعد استيفاء البيانات والمعلومات والمستندات المطلوبة، وكذا إعادة تفعيل المنتجات والخدمات التي تم إيقافها.
٢. إخطار العملاء بموعد التحديث قبل وبعد حله باستخدام قنوات الاتصال المختلفة المقررة من قبل العميل وذلك وفقاً للآتي:

١-٢ استخدام قناتين مختلفتين كحد أدنى من القنوات التالية لإخطار العملاء مع مراعاة ضوابط أمن المعلومات والبيانات وتقييم المخاطر التشغيلية:

- ١-٢-١ الرسائل القصيرة من خلال الهاتف المحمول باللغتين العربية والانجليزية.
- ١-٢-٢ الاشعارات المستخدمة على تطبيقات الهواتف الذكية "Push notifications"، وكذا القنوات الالكترونية الأخرى مثل الانترنت البنكي وماكينات الصراف الآلي.
- ١-٢-٣ البريد الالكتروني.

- ٢-١-٤ المكالمات الهاتفية المسجلة عن طريق مراكز الاتصال الخاصة بالبنك.
- ٢-١-٥ الخطابات المسجلة بعلم الوصول.
- ٢-٢ إخطار العملاء ثلاث مرات قبل حلول موعد التحديث، وعلى مدار ثلاثة أشهر متتالية (مرة كل شهر) بموعد التحديث.
- ٢-٣ إخطار العملاء ثلاث مرات بعد حلول موعد التحديث، وعلى مدار ثلاثة أشهر متتالية (مرة كل شهر) بالإجراء الذي سيتم اتخاذه بعد انقضاء تلك المدة، وموعد تنفيذه حال تخلف العملاء عن التحديث المطلوب.
- ٢-٤ إخطار العملاء بما تم اتخاذه من إجراءات بعد انقضاء المدة الواردة بالبند ٢-٣.
٣. في جميع الأحوال، لا يجوز إيقاف المنتجات والخدمات التالية:
- ٣-١ صرف وتحصيل الشيكات.
- ٣-٢ عمليات الإيداع النقدي بحسابات العملاء من قبل الغير داخل الفرع.
- ٣-٣ التحويلات الواردة لحسابات العملاء.
- ٣-٤ عمليات السحب النقدي أو الشراء الإلكتروني باستخدام بطاقات الخصم المباشر.
- ٣-٥ التعليمات المستديمة القائمة.
- ٣-٦ سداد الالتزامات عن التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء طرف ذات البنك.
- ٣-٧ الاستعلام عن الرصيد.
- ٣-٨ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وخدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول، والقنوات الإلكترونية الأخرى وذلك في نطاق ما جاء بالبندين (٣-٦ و ٣-٧).
٤. عدم تحميل العملاء بأية مصاريف أو رسوم في حالة تأخرهم عن التحديث.
٥. حال تواجد العملاء في فرع البنك، يتعين أن يتم التحديث قبل إجراء أي من المعاملات.
٦. عدم ارسال أية روابط للعملاء سواءً لتحديث بياناتهم أو إخطارهم بالتحديث تفادياً لعمليات الاحتيال.
٧. تحديث نظام قاعدة بيانات البنك لتعكس موعد تحديث بيانات العملاء، حتى يتمكن موظفي خدمة العملاء من إخطار العملاء بموعد التحديث.
٨. يجب على البنك التقدم للحصول على موافقة البنك المركزي قبل تفعيل الحلول التقنية الخاصة بتحديث بيانات العملاء عن طريق الوسائل الإلكترونية.
٩. إمكانية التحديث للعملاء من خلال أي من فروع البنك - بما فيها فروعه بالخارج (إن وجدت) - دون التقيد بالتوجه إلى فرع التعامل.

١٠. السماح بإجراء زيارات منزلية لذوي الإعاقة، وكبار السن (٦٥ فأكثر) من قبل موظفي البنك لإجراء التحديث، مع ضرورة وضع الضوابط والإجراءات لهذه الزيارات.
١١. إمكانية وضع البنوك برامج وإجراءات تحفيزية للعملاء لتشجيعهم على التحديث في المواعيد المقررة.
١٢. منح البنوك فترة توفيق أوضاع لمدة لا تتجاوز ثلاثة أشهر من تاريخ إصدار التعليمات.

برجاء التفضل بالتوجيه نحو الالتزام بما ورد أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،

حسن عبدالله