

تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية

يناير ٢٠٢٠ م



أولاً: المقدمة	٢
أ. الهدف	٢
ب. النطاق	٢
ثانياً: التعاريف	٢
ثالثاً: تعليمات خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة	٢
١. وحدة العناية بالأشخاص ذوي الإعاقة	٢
٢. البيئة العمرانية	٢
٣. التحقق من الإعاقة	٣
٤. المنتجات والخدمات	٣
٥. أجهزة الخدمة الذاتية والخدمات الإلكترونية	٣
٦. الشفافية والعدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة	٤
٧. التثقيف والتوعية المالية للأشخاص ذوي الإعاقة	٤
٨. أحكام عامة	٤

أولاً: المقدمة

أ. الهدف

تهدف تعليمات الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة في المؤسسات المالية الواردة في هذه الوثيقة إلى ترسيخ مبدأ العدالة بين كافة فئات المجتمع دون الانتقاص أو التمييز بأي شكل من الأشكال لحقوق أي فئة منها، وتحقيق الشمول المالي وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية، وإزالة كافة الحواجز المادية والسلوكية التي تعمل على إعاقة أو صعوبة وصول الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وخصوصية تامة، وحماية حقوقهم كمستهلكين للخدمات المالية.

ب. النطاق

تسري هذه التعليمات على جميع المؤسسات المالية الخاضعة لرقابة وإشراف مؤسسة النقد العربي السعودي.

ثانياً: التعاريف

- الشخص ذو الإعاقة: كل شخص لديه قصور طويل الأمد في الوظائف الجسدية، أو العقلية، أو الذهنية، أو النفسية تمنعه من أداء مهامه اليومية بصورة فعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين.
- الإعاقة: هي الإصابة بوحدة أو أكثر من الإعاقات الآتية: الإعاقة البصرية، الإعاقة السمعية، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسمية والحركية، صعوبات التعلم، اضطرابات النطق والكلام، الاضطرابات السلوكية والانفعالية، الإعاقات المزوجة والمتعددة، التوحد وغيرها من الإعاقات التي تتطلب رعاية خاصة.
- المؤسسة المالية: البنوك والمصارف وفروع البنوك الأجنبية وشركات التأمين وإعادة التأمين وفروع شركات التأمين و/أو إعادة التأمين الأجنبية وشركات المهن الحرة وشركات التمويل وشركات تسجيل عقود الإيجار التمويلي وشركات المعلومات الائتمانية وشركات المدفوعات وشركات ومؤسسات الصرافة العاملة في المملكة التي تشرف عليها مؤسسة النقد العربي السعودي.
- إمكانية الوصول: التدابير التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم.

ثالثاً: تعليمات خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة

١. وحدة العناية بالأشخاص ذوي الإعاقة

تؤسس المؤسسة المالية وحدة إدارية تعنى بالأشخاص ذوي الإعاقة والتأكد من أن سياسات وإجراءات المؤسسة المالية المعتمدة تشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وأن الخدمات المالية تقدم لهم بيسر وسهولة.

٢. البيئة العمرانية

على المؤسسة المالية توفير البيئة العمرانية الملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة في كافة المقار والفروع بشكل يوفر إمكانية الوصول واستخدام المباني والمرافق للأشخاص ذوي الإعاقة والاستفادة من الخدمات المقدمة دون أي صعوبات أو تعقيدات وذلك على النحو الآتي:

- توفير منحدرات لتسهيل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى المبنى واستخدام مرافقه المختلفة، بالإضافة إلى توفير مخارج طوارئ وإخلاء تتناسب مع احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- توفير مواقف مركبات مخصصة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة.
- توفير أجهزة الخدمة الذاتية للأشخاص ذوي الإعاقة على أن تكون مزودة بالأدوات اللازمة وبارتفاع يسهل استخدامها.
- توفير مكاتب مجهزة بالأدوات اللازمة لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة.
- توفير الوسائل المختلفة للأشخاص ذوي الإعاقة لتوضيح الخدمات والمنتجات المقدمة من المؤسسة المالية.
- للمؤسسة المالية تقديم الخدمات المتنقلة -إن أمكن- للوصول للأشخاص ذوي الإعاقة الحادة في حال استدعت الحاجة لذلك.

٣. التحقق من الإعاقة

للمؤسسة المالية استخدام كافة الوسائل المتاحة للتحقق من وجود الإعاقة كالاتي على التقارير الطبية المعتمدة أو المستندات الداعمة لإثبات نوع وحالة الإعاقة، أو بمعاينة الحالة على أن يتم التحقق مرة واحدة فقط.

٤. المنتجات والخدمات

على المؤسسة المالية وضع سياسة وإجراءات تضمن مساواة الأشخاص ذوي الإعاقة مع جميع أطراف المجتمع بتمكينهم من الحصول على المنتجات والخدمات وإدارة شؤونهم المالية.

تلتزم المؤسسة المالية بالآتي:

- أ. توفير نماذج الاتفاقيات والعقود المبرمة مع الأشخاص ذوي الإعاقة وفق الوسائل المتاحة بحسب الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر الطباعة بلغة برايل "أرقام وحروف بارزة" للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.
- ب. تكليف أحد موظفي المؤسسة المالية بقراءة الشروط والأحكام الأساسية للاتفاقيات والعقود المبرمة مع الأشخاص ذوي الإعاقة مثل المكفوفين وضعاف البصر،
- ج. تكليف أحد موظفي المؤسسة المالية لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة على تعبئة النماذج والطلبات والعقود في حال طلب ذلك منه.

٥. أجهزة الخدمة الذاتية والخدمات الالكترونية

على المؤسسة المالية إتاحة وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات الذاتية والالكترونية، وذلك على النحو التالي:

- أ. توفير أجهزة الخدمة الذاتية ومزودة بالأدوات المتوافقة لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، والاعلان عن أماكن توافر هذه الأجهزة بالطرق المتاحة.
- ب. تطوير الخدمات الالكترونية لملاءمة استخدام الأشخاص ذوي الإعاقة، على سبيل المثال لا الحصر المواد التوعوية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية والمكفوفين.

٦. الشفافية والعدالة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة

أولاً: الإعلان والتسويق:

- أ. على المؤسسة المالية تحديث السياسات التسويقية بحيث تتضمن شمول الأشخاص ذوي الإعاقة للاستفادة من المنتجات والخدمات المقدمة منها.
- ب. على المؤسسة المالية توفير الشروحات التي تتلاءم مع الأشخاص ذوي الإعاقة للمنتجات والخدمات المقدمة من قبلها.

ثانياً: الالتزام بتحقيق العدل والمساواة في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

- أ. يحظر على المؤسسة المالية استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية لأي سبب كان وتحت أي ذريعة على أساس الإعاقة أو بسببها دون وجود السند النظامي لذلك.
- ب. يحظر على المؤسسة المالية التعامل بممارسات تعسفية ومجحفة مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ويجب التعامل معهم باحترام وعدالة مع الآخرين دون تمييز.

٧. التثقيف والتوعية المالية للأشخاص ذوي الإعاقة

على المؤسسة المالية وضع برامج وآليات مناسبة لتطوير معارف ومهارات الأشخاص ذوي الإعاقة، ورفع مستوى الوعي والإرشاد لديهم وتمكينهم من فهم مخاطر المنتجات والخدمات المالية ومساعدتهم في اتخاذ قرارات مدروسة وفعالة وتوجيههم إلى الجهة المناسبة للحصول على المعلومات في حال حاجتهم إلى ذلك.

٨. أحكام عامة

على المؤسسة المالية الالتزام بالتالي:

- أ. مراجعة سياسات وإجراءات العمل المعتمدة وتطويرها لتشمل متطلبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ب. إعداد دليل إرشادي يوضح آلية تقديم الخدمات المالية للأشخاص ذوي الإعاقة وتدريب وتأهيل كوادر متخصصة للتواصل الفعال لتقديم الخدمات بشكل سهل وميسر.
- ج. إعطاء الأولوية والعناية القصوى للأشخاص ذوي الإعاقة بالشكل الذي يكفل تسهيل استقبالهم وتسريع إجراءات تقديم الخدمة لهم.
- د. تتولى مؤسسة النقد العربي السعودي التحقق من تطبيق الأحكام الواردة في هذه التعليمات، وفي حال عدم الالتزام ستتم مخالفة المؤسسات المالية وفق الأنظمة واللوائح ذات العلاقة.