

وثيقة السلوك المصرفي بين البنوك

في بعض الأوقات نلاحظ أن بعض البنوك تتعامل مع البنوك الأخرى بطريقة قد تكون غير مقبولة لديهم ، مثل، محاولة استمالة زبائن البنوك لتركهم و التعامل معهم لقاء وعود أو تنازلات كثيرة أو محاولة إغراء بعض الموظفين الجادين لترك مناصبهم للانضمام للعمل معهم بشروط مغرية، و هكذا من الممارسات اليومية الخفيفة أو الثقيلة التي قد تقود إلي خدش العلاقة فيما بين البنوك . في الواقع فإن مثل هذه الممارسات تتم بدرجات مختلفة و هي لا تشكل خرقا للقانون أو قواعد العمل المصرفي ، لكنها تعتبر في خانة اللعب "الخشن" المقصود و الذي قد يؤدي في النهاية إلي تعطيل اللاعبين و هذا بالطبع سيؤثر في النتيجة النهائية ... و لكن لمصلحة من ؟

لهذا فهناك تطلعات و دعوات منذ مدة بضرورة العمل علي استحداث "وثيقة شرف" المهنة المصرفية أو "وثيقة السلوك المصرفي" لتنظيم أو مراعاة عدم حدوث بعض التصرفات التي قد تنتهك أو تخدش العلاقة المهنية بين زملاء المهنة ، و ذلك حتى تسمو الرابطة المهنية و تنتزه عن الصغائر مما يؤدي بدوره إلي تهيئة المناخ لتقديم أفضل الخدمات للجهات المرتبطة و كافة المجتمع .

لقد تم انتهاج هذا الشرف المهني في عدة أماكن و أتى أكله ، و لكن في الآونة الأخيرة بادر اتحاد المصارف في دولة الإمارات العربية المتحدة و عمل علي ترجمة الدعوات في المنطقة و تحويلها إلي الواقع المعاش حيث قام الاتحاد بإصدار "وثيقة السلوك المصرفي" ليتم العمل بها في القطاع المصرفي داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. و بهذا العمل الجميل يكون اتحاد المصارف ، إضافة للدور القيادي البارز الذي ينتهجه المصرف المركزي لدولة الإمارات ، قاما معا برصف دور مهم في طريق السير الحثيث لترقية الأداء و السلوك المهني المصرفي في دولة الإمارات . و قطعا سينعكس مردود هذا العمل الراقى علي المهنة المصرفية و كل العاملين في هذا القطاع الهام في دولة الإمارات ، و نأمل أن تمتد العدوى لتشمل كل دول المنطقة ليستفيد الجميع .

إن هذه الوثيقة الهامة للسلوك المصرفي بين البنوك في دولة الإمارات تشكل التزاما مهنيا و أدبيا وسلوكا مؤسسيا سليما يجب مراعاته و العمل التام بموجبه من أجل ترقية الأداء لتحقيق أفضل النتائج ، و بالطبع فإن هذه الوثيقة لا تشكل التزاما قانونيا صارما لأنها لا ترقى لمستوي القانون بالمعنى الحرفي ولكن عين الاتحاد (و كل المجموعة) سترصد من يقوم بخرق الوثيقة أو مجرد محاولة تجاوزها لتحقيق المصالح الذاتية الضيقة ومن هذا الرصد و المتابعة و ما ينجم عنهما عقوبة قد تتجاوز العقوبات القانونية المعروفة خاصة و أن نكران أو ازدراء المجتمع للفرد أو المؤسسة قد يشكل ضربة قاضية يصعب القيام منها . و من هنا تأتي قوة الجماعة في التمسك بالوثيقة التي اتفقوا علي ضرورة إصدارها و العمل الدؤوب بمقتضاها .

من الملامح الرئيسية لوثيقة السلوك المصرفي في الإمارات أنها تنادي بالعمل الجاد من أجل الارتقاء بالمهنة المصرفية عبر عدة مناحي مهنية من أهمها توفير الشفافية الكافية والتامة للتعامل بين البنوك والعملاء مع توفير الإفصاح المطلوب . و سنركز علي هذه العلاقة لخصوصيتها و أهميتها ، و كما نعلم فان تقوية أو اصر العلاقة بين طرفي الرحي (البنوك و العملاء) يعتبر حجر الأساس في العمل المصرفي ، و هذا الأساس قد نجعله قويا صلبا أو قد نجعله ضعيفا هشاً تذروه الرياح ، و في الحالتين علينا تحمل النتائج لأننا نكون قد تسببنا فيما حصل أو يحصل .

و من هنا تأتي أهمية تقديم المعلومات الكاملة للعميل عن كل التفاصيل المرتبطة بالعملية المصرفية وهنا نقصد الإزالة الكاملة لكل "الضبابية" فمثلا بالنسبة لرسوم الخدمات المصرفية لا يتم الاكتفاء بمنح صورة عامة عنها للعميل وفق ما تضمنته اللوائح و المنشورات الصادرة من البنك و إنما يجب منح العميل مقدار الرسوم الفعلية التي يجب عليه أن يدفعها ، و بالنسبة لتكلفة التمويل يتم توضيح و "ضرب" الحسابات علي داير المليم حتى لا يتفاجأ العميل بأرقام خارج مخيلته ... وهكذا فمثل هذه الشفافية و الإفصاح يشكلان أساسا متينا للعلاقة بين طرفي الرحي . و في الحقيقة و الواقع ، يتفاجأ العديد من العملاء بأشياء كثيرة بعد توقيع العقد و سريان المعاملة ، و من هنا تبدأ العلاقة في الاهتزاز و ربما القطيعة والبغضاء . و لذا تأتي أهمية التمسك بوثيقة السلوك المصرفي لأن العميل تم تملكه كل المعلومات مع الحسابات الفعلية ، و هذا سيقود إلي تقوية العلاقة المصرفية لأنها أصبحت قائمة علي أركان الصراحة والشفافية و ليست علي حساب الطرف "الضعيف" ، كما يقولون . و الإفصاح يجب أن يشمل أيضا تقديم كل البيانات و المعلومات و المستجدات و الحسابات في وقتها ، و بكل الطرق المتاحة ، و بطريقة تجعل الرؤية واضحة أمام العميل خاصة و أن وسائل الاتصال الحديثة و المنتشرة من الانترنت و الفيسبوك و وسائل الاتصالات الأخرى أصبحت متوفرة لدي الجميع و سهلة الاستعمال في جميع الأوقات و علي البنوك الاستفادة منها و تطويرها بل استغلالها لتقديم أفضل الخدمات . و لا عذر لمن يتقاعس .

و تنادي الوثيقة ، و حرصا علي تمتين العلاقة بين البنوك و العملاء ، بضرورة الاهتمام بشكاوي العملاء و أخذها في الحسبان و منحها العناية القصوى و عدم تجاهلها مع تقديم الردود السريعة عليها ، و هذا قد يتطلب خلق قنوات مؤسسية في البنوك تكون مؤهلة و مدربة للتعامل مع كافة أنواع الشكاوي بشكل سريع و عادل للطرفين و من دون تقويض لحقوق طرف . و إذا توفرت هذه الروح العادلة فان العلاقة تقوي و تظل قائمة علي أسس و معايير عادلة ، و هذا من السلوكيات الشريفة التي يجب أن تظل بين البنوك و العملاء .

تنادي كل القوانين المصرفية بضرورة التمسك بالسرية المصرفية و عدم كشف أسرار العملاء إلا عبر الوسائل القانونية المحددة و وفق القانون ، و تأتي وثيقة السلوك المصرفي و تذهب في نفس الاتجاه و تركز عليه كمبدأ مهني يتعلق بشرف المهنة المصرفية و كمبدأ يظل التمسك به أكثر ضرورة لبقاء و نقاء هذا المهنة الشريفة .

أيضا يجب علي إدارات البنوك ، وفق هذه الوثيقة ، أخذ المبادرة و الذهاب للميل الإضافي عبر تقديم النصائح المصرفية المهنية السليمة للعملاء فيما يتعلق بكافة معاملاتهم المصرفية خاصة و أن العديد من

العملاء لا تتوفر لديهم أجدديات التعامل المصرفي و ذلك أما بسبب بداياتهم العملية أو قلة إمكانياتهم التعليمية أو غيره ، و للبنوك الفدح المعلي في هذا المجال و عليها أن تضرب المثل و الأخذ بيد العملاء وتنويرهم التنوير الكافي الذي يمنحهم المعرفة الضرورية التي تمكنهم من قياس وضعهم و فهم ما حولهم قبل الشروع في العملية ، و من هذا تتوفر لكل طرف المعلومات الكافية التي تمكنه من السير بسلام و ثقة في منعطفات الطريق المتعددة . و هكذا من هذه النصائح و الإرشادات المهنية تتوسع المعرفة المصرفية الضرورية و تنتقل من البنوك إلي العملاء و من هذا تتكافأ فرص المعرفة بين الطرفين ، أو علي الأقل وصولها لدرجة لا تسمح لطرف باستغلال الطرف الآخر ... و من هذا ينبع السلوك المهني و الانضباط في منح العميل كل المطلوب ، أو أكثر إذا دعي الحال ، و من كل هذا ترتفع العلاقة بين الطرفين إلي القمة بل المثالية و في تحقيق هذا ترجمة عملية لروح وثيقة السلوك المصرفي يتبع.

د. عبد القادر ورسمه غالب

المستشار القانوني و رئيس دائرة الشؤون القانونية لبنك البحرين و الكويت

و أستاذ قوانين الأعمال و التجارة بالجامعة الأمريكية بالبحرين

Email: awghalib@hotmail.com

Twitter: @1awg