



ميثاق القطاع البنكي لفائدة الأشخاص في وضعية إعاقة



الفهرس

ديباجة

الفصل الأول: مبادئ عامة

المادة 1: موضوع الميثاق

المادة 2: تعاريف

المادة 3: نطاق التطبيق

الفصل الثاني: التزامات البنوك

المادة 4: الولوجيات

المادة 5: فتح وتسيير الحساب

المادة 6: رفض فتح الحساب

المادة 7: قفل الحساب

المادة 8: سياسة ومساطر معاملة الأشخاص في وضعية إعاقة

المادة 9: اخبار الزبناء

المادة 10: أنشطة تحسيسية وتكوينية داخلية

الفصل الثالث: أحكام مختلفة

المادة 11: لجنة التدبع

المادة 12: تحقيق مطابقة الميثاق

المادة 13: نشر الميثاق

ديباجة

بناء على مقتضبات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل، لاسيما الدستور المغربي، واتفاقية الأمم المتحدة المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والقانون الإطار رقم 97-13 المتعلق بحماية حقوق الأشخاص في وضعية إعاقة والنهوض بها، والقانون رقم 31-08 القاضي بتحديد تدابير لحماية المستهلك، والقانون رقم 10-03 المتعلق بالولوجيات ومرسومه التنفيذي رقم 2-11-246، والقانون رقم 70-03 بمثابة مدونة الأسرة.

بناء على سياسة بنك المغرب في مجال حماية زبناء مؤسسات الائتمان ومواصلة للتدابير المتخذة في هذا الشأن بتنسيق مع المؤسسات البنكية.

تحت إشراف بنك المغرب، تلتزم البنوك باحترام مبادئ هذا الميثاق بهدف ضمان المساواة في ولوج واستخدام الأشخاص في وضعية إعاقة للخدمات البنكية.

وتلتزم أيضا باتخاذ التدابير اللازمة لتلبية حاجيات هذه الفئة من الزبناء.

في هذا الإطار، يتعين على البنوك إدخال التعديلات الضرورية لملاءمة مساطرها، وكذا وسائل الولوج إلى بنياتها التحتية المادية وكيفية استخدام قنواتها الرقمية.

الفصل الأول: مبادئ عامة

المادة 1: موضوع الميثاق

يهدف هذا الميثاق إلى تجسيد التزام البنوك بغية:

- تسهيل استخدام الأشخاص في وضعية إعاقة للمنتجات والخدمات البنكية بكل استقلالية؛
- تشجيع الشمول المالي للأشخاص في وضعية إعاقة، من خلال الاستجابة بطريقة ملائمة لحاجياتهم؛
- حماية مصالح الأشخاص ذوي الإعاقة عند استعمالهم للمنتجات والخدمات البنكية؛
- تشجيع توحيد الممارسات البنكية في الاستجابة لحاجيات الأشخاص في وضعية إعاقة.

المادة 2: تعاريف

- الأشخاص في وضعية إعاقة
- يعتبر في وضعية إعاقة، كل شخص يتمتع بالأهلية القانونية لكن لديه قصور في قدراته الجسدية و/أو الحسية.
- الأهلية القانونية

كل شخص في وضعية إعاقة، لم يتم الإعلان عن عدم أهليته بشكل صريح بموجب القانون أو بحكم قضائي، يعتبر أهلا للإلزام والالتزام وفقا لمقتضيات المادة 3 من قانون الالتزامات والعقود ومدونة الأسرة، خاصة المادتين 210 و213 منها.

المادة 3: نطاق التطبيق

يحدد هذا الميثاق الحد الأدنى من الإجراءات المطبقة على البنوك كما هو محدد في القانون رقم 103-12 الخاص بمؤسسات الائتمان والهيئات المعتمدة في حكمها فضلا عن الوسطاء الذين قد يستخدمونها.

الفصل الثاني: التزامات البنوك

المادة 4: الولوجيات

تلتزم البنوك باتخاذ التدابير اللازمة لضمان ولوج الأشخاص في وضعية إعاقة بشكل مناسب ومؤمن إلى:

- البنيات التحتية المادية (الوكالات والشبابيك)
 - نظم المعلومات والتواصل (المواقع الإلكترونية والتطبيقات على الهاتف النقال).
- تلتزم البنوك بملاءمة إطار الاستقبال، من أجل السماح للأشخاص في وضعية إعاقة باستخدام الخدمات البنكية والولوج إلى البنى التحتية المادية والرقمية، في أفضل الظروف.
- تلتزم البنوك بالاستفادة من الابتكارات التكنولوجية لتلبية حاجيات ولوج هذه الفئة من الزبناء.
- سيتم وضع برنامج للولوج من قبل البنوك على أساس معايير ذات الصلة من أجل استعمال أمثل.
- سيشمل برنامج الولوج مختلف التدابير للاستجابة لمختلف أشكال الإعاقة (حركية، بصرية، سمعية) ويمكن أن يشتمل، على سبيل المثال لا الحصر، على التدابير التالية:

1. الوكالات

- وضع تدابير تسهل ولوج الأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة (ممرات للولوج وطاولات مهيئة وأبواب للولوج ومراحيض ملائمة)؛
- وضع تدابير مكيفة مع وضعية الأشخاص المصابين بالصمم أو الذين يعانون من ضعف السمع.

2. الشبابيك الآلية البنكية (GAB)

- وضع شبابيك بنكية سهلة الولوج بالنسبة للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة ؛
- وضع تدابير مكيفة مع حاجيات الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر (شاشات عريضة، لوحات مفاتيح كبيرة الحروف، التوجيه عبر السماعات الصوتية، استخدام الهواتف النقال وتوصيلها بالشبابيك الآلية)

3. المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال

- مطابقة واجهات المواقع الإلكترونية والتطبيقات والوثائق الإلكترونية مع المنظومات المخصصة للأشخاص المكفوفين أو ضعيفي البصر (مرجع WCAG2.1 وشاشة برايل، وبرامج قراءة وتكبير الشاشة، وما إلى ذلك)؛
 - وضع تدابير للأشخاص الصم أو ضعاف السمع (تقنية "hotline و/أو" التواصل عن بعد" والمحتوى النصي)
- تلتزم البنوك بافتحاص مطابقتها لمرجع WCAG2.1 ووضع مخطط للمعالجة في حالة عدم وجود عناصر المطابقة.

المادة 5: فتح حساب و تسييره

يتمتع الأشخاص في وضعية إعاقة بالأهلية القانونية وذلك وفقا لمقتضيات ل قانون الالتزامات والعقود ومدونة الأسرة. وبناء على ذلك يمكن للأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر فتح حساب وتسييره بشكل مستقل وقائم بذاته. في هذه الحالة، يجب على البنوك أن تقوم بتحسيسهم بالمخاطر المحتملة التي يمكن أن تنتج عن م هذه العمليات. يمكن للأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر الذين يرغبون في اصطحاب مرافقين من أجل فتح حساباتهم و تسييرها، إحضار شاهد أو اللجوء إلى وكيل.

المادة 6: رفض فتح حساب:

إذا رفض البنك فتح حساب لهذه الفئة من الزبناء بغض النظر عن الخيار المحدد أعلاه، فعليه تقديم وثيقة تخبرهم بسبب الرفض وبحقهم في اللجوء إلى بنك المغرب وفقا لمقتضيات المادة 150 من قانون البنكي. يجب أن تكون هذه الوثيقة قابلة للقراءة بالنسبة للأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر.

المادة 7: قفل الحساب

يتم قفل الحساب بمبادرة من الزبون في وضعية إعاقة، أو بمبادرة من البنك طبقا لأحكام القانون رقم 15-95 بمثابة مدونة التجارة وتعليمات والي بنك المغرب رقم 2/و/2022 المتعلقة بشروط وكيفيات قفل الحسابات لأجل.

المادة 8: سياسة ومساطر معاملة الأشخاص في وضعية إعاقة

تقوم البنوك بإعداد ونشر سياستها الخاصة بالتعامل مع الزبناء في وضعية إعاقة. ويتم تنزيل هذه السياسة على المستوى العملي ي من خلال مساطر داخلية تمكن من تحديد هذه الفئة من الزبناء، وضمان اجراء عملياتها وتبعتها.

وتحدد المساطر ما يلي:

- الإجراءات المتبعة لاستقبال هذه الفئة من الزبناء؛
- مدى الولوج إلى مرافق وخدمات البنك؛
- الأخذ بعين الاعتبار طبيعة الإعاقة عند صياغة منتجات وخدمات جديدة.

المادة 9: إخبار الزبناء

تلتزم البنوك بما يلي:

- وضع معلومات واضحة ودقيقة وشاملة ويسهل الوصول إليها حسب طبيعة الإعاقة، رهن إشارة الأشخاص في وضعية إعاقة؛
- ملاءمة خدمات المساعدة (خدمات تقديم العون ومراكز الاتصال والمساعدة التقنية) من أجل توفير المعلومات المطلوبة للأشخاص في وضعية إعاقة وفقا لأشكال تواصلية مناسبة؛
- إخبار الأشخاص في وضعية إعاقة، من خلال المنصات الرقمية، بأماكن تواجد الوكالات المزودة بالتجهيزات التي تستجيب لحاجياتهم.

المادة 10: التحسيس والتكوين الداخلي

- تسهر البنوك على تكوين مستخدميها حول الإطار المنظم لحقوق الأشخاص في وضعية إعاقة. وتعمل في هذا الصدد على:
- تحسيس مستخدميها بشأن إطار المسؤولية وإدماج الأشخاص في وضعية إعاقة؛
 - تعزيز الوعي المهني للعاملين في الشبائيك الأمامية إزاء هذه الفئة من الزبناء بهدف مساعدتهم ومواكبتهم

القسم الثالث: أحكام متنوعة

المادة 11: لجنة التتبع

تسهر لجنة متابعة تتألف من بنك المغرب والمجموعة المهنية لبنوك المغرب على تطبيق وتطوير هذا الميثاق. وتقوم هذه اللجنة بالتشاور مع جمعيات حماية الأشخاص في وضعية إعاقة في هذا الصدد.

المادة 12: التقيد بأحكام هذا الميثاق

في إطار تطبيق هذا الميثاق، تقوم البنوك بموافاة بنك المغرب بما يلي:

- الجدول الزمني لتطبيق أحكام هذا الميثاق في غضون ثلاثة (3) أشهر من توقيعه؛
- التقرير المرحلي الدوري لخطة عملها الخاصة بالمطابقة.

المادة 13: نشر الميثاق

تقوم البنوك بنشر هذا الميثاق لدى العاملين لديها ومقدمي الخدمات وبعرضها على مستوى قنواتها الرقمية (الموقع الإلكتروني/ تطبيقات الهاتف النقال).