

تعميم رقم (5) لسنة 2022

بشأن اليه القرض العقاري والاجتماعي الذكي

- بناء على اطلاق مشروع القرض العقاري الذكي بتاريخ 2021/8/7
- وعلى كتاب اداره الشئون الاداريه المؤرخ 2021/11/23
- وعلى الرساله الالكترونية الصادره من اداره الرقابه والمتابعه المؤرخه 2022/1/8
- وبناء على مقتضيات مصلحة العمل .

المحترمين

السادة/ موظفي بنك الائتمان الكويتي

بناء على اطلاق مشروع القرض العقاري والاجتماعي الذكي نرفق لكم الادله التي توضح لكم اليه العمل في القرض الذكي ونبذه عن خط سير اجراءاته للإحاطة علما .

المدير العام

النسخة الأصلية بتوقيع
المدير العام
صلاح مهندس المضيف

نسخة الى : جميع موظفي البنك

حمود علي المحيبيد
مدير إدارة الشئون الإدارية

مرفق : نسخة من دليل اليه القرض العقاري الذكي

- نسخة من دليل اليه القرض الاجتماعي الذكي

ضحى أصيل الصباح
رئيس قسم الشئون الإدارية
إدارة الشئون الإدارية

عائشة صالح العروج
التوقيع: 1/13

فادي بن عبد الكريم الخادم
التوقيع: 1/13

عائشة صالح العروج

التوقيع: عائشة
1/13

بنك الائتمان الكويتي
KUWAIT CREDIT BANK

القرض العقاري الذكي، والإجراءات المتخذة لعلاج حالات
الخلل الخاصة فيه

شريفه عدنان الصايغ
رئيس قسم رقابة القروض
إدارة الرقابة والمتابعة



2022/1/19

أولاً | آلية التعامل مع طلبات القرض العقاري الذكي:

أطلق بنك الائتمان الكويتي بتاريخ 2021/8/7 خدمة القرض العقاري الذكي، وهي خدمة إلكترونية تتيح للعملاء المخصص لهم قسائم من المؤسسة العامة للرعاية السكنية بالتقديم على طلب قرض البناء من خلال البوابة الإلكترونية للبنك، وتتيح الخدمة عدة من المزايا تتمثل في:

- عدم احتياج العميل لزيارة أي من فروع البنك.
- عدم الحاجة لتوفير مستندات من العميل.
- عدم الحاجة للتدخل البشري من موظفي البنك.
- اختصار الدورة المستندية.
- توفير الوقت والجهد على المواطنين والموظفين.

1.1 | الشروط الأساسية للاستفادة من خدمة القرض العقاري الذكي:

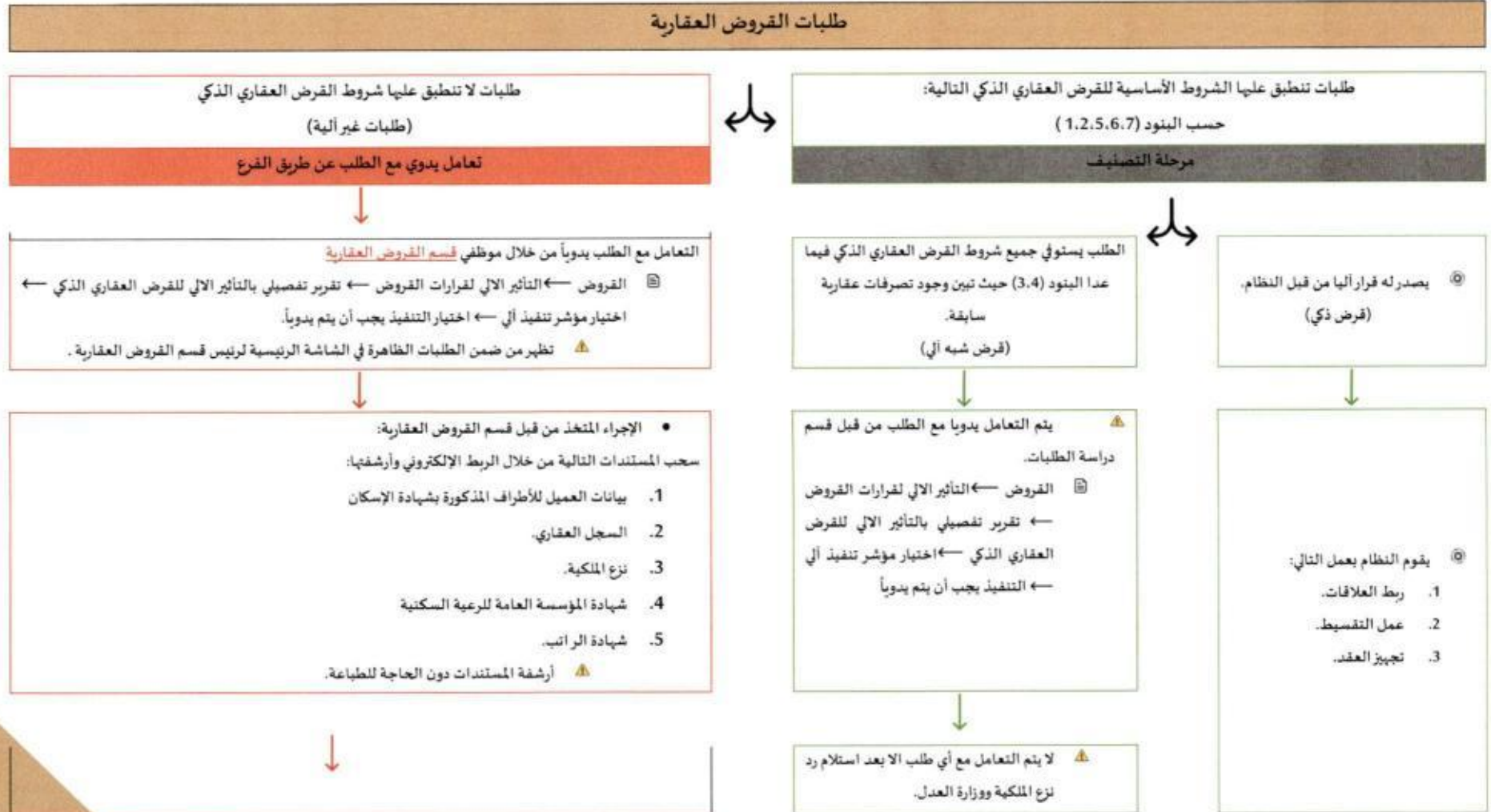
1. المواطن الكويتي المتزوج من كويتية أو المتزوج من غير كويتية ولديه أولاد.
2. والده على قيد الحياة.
3. لا يملك أي عقارات أو حصص إرثية.
4. لا يوجد لديه تميمين.
5. يعمل في القطاع الحكومي ومضى على تعيينه 4 سنوات في إحدى الجهات التي تم الربط معها من خلال النظم المتكاملة للخدمة المدنية.
6. من لديه تخصيص لدى المؤسسة العامة للرعاية السكنية.
7. وجوب التسليم الفعلي للمخصص لهم في مدينة جنوب المطلاع.

1.2 | مصادر استرجاع البيانات لنظام القرض العقاري الذكي:

- تجميع نظام القرض العقاري الذكي باسترجاع عدد من البيانات من عدة مصادر وهي كما يلي:



1.3 | آلية التعامل مع طلبات القروض العقارية المقدمة عن طريق البوابة الإلكترونية لبنك الانتماء الكويتي:



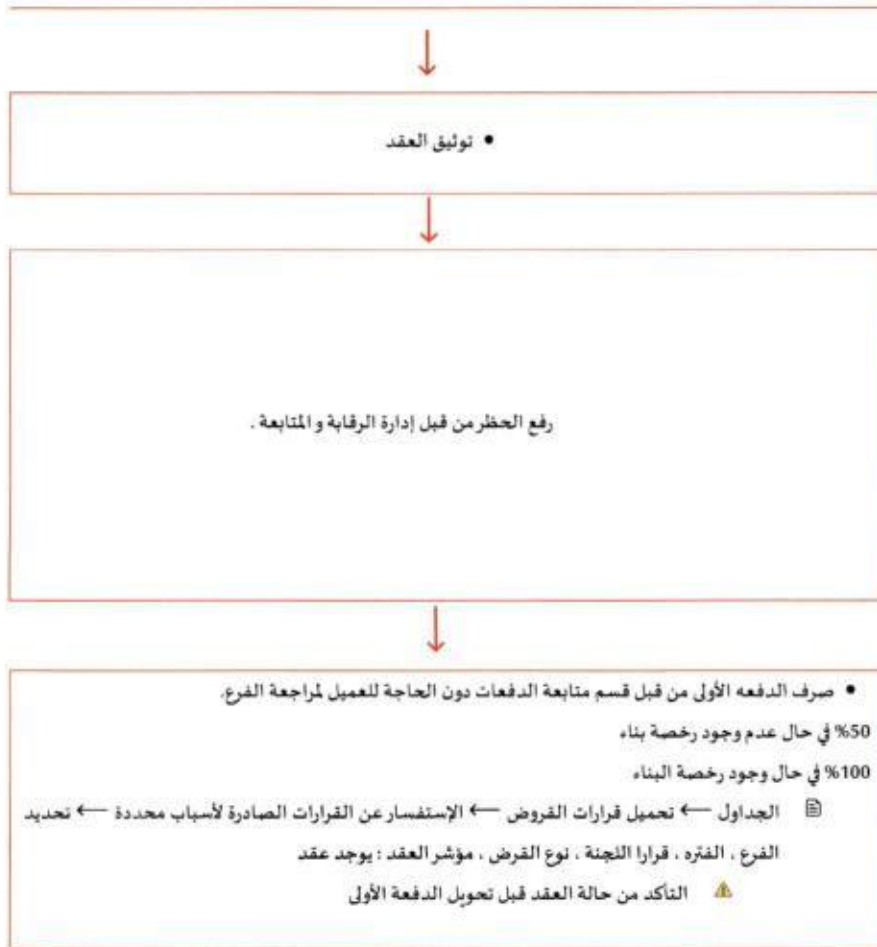

 يقوم العميل بحجز موعد عن طريق منصة متى لمرجعة الإدارة القانونية لتوقيع العقد بحضور
 الأطراف المذكورة
 بالقرار.

• يقوم قسم متابعة الدفعات بعمل التنسيط. حيث
 إن الرسالة النصية التي تصل للعميل. مرتبطة
 حالياً بالتنسيط.

- صرف الدفعة الأولى من قبل قسم متابعة الدفعات دون الحاجة للعميل لمراجعة الفرع.
 50% في حال عدم وجود رخصة بناء
 100% في حال وجود رخصة البناء
- الجداول ← تحميل قرارات الفروض
 ← الإستفسار عن القرارات الصادرة لأسباب محددة ← تحديد الفرع، الفترة، قرارا اللجنة، نوع القرض، مؤشر العقد: يوجد عقد.
 ⚠ التأكد من حالة العقد قبل تحويل الدفعة الأولى

• أرشفة العقد من قبل ممثل الإدارة القانونية بعد توقيعه من قبل الأطراف المعنية وممثل بنك الائتمان الكويتي.


 يقوم العميل بحجز موعد عن طريق منصة متى لمرجعة الإدارة القانونية لتوقيع العقد بحضور الأطراف المذكورة بالقرار.



50% في حال عدم وجود رخصة بناء

100% في حال وجود رخصة البناء

الجداول ← تحميل قرارات الفروض ←

الإستفسار عن القرارات الصادرة لأسباب

محددة ← تحديد الفرع ، الفترة ، قرارا

اللجنة ، نوع القرض ، مؤشر العقد : يوجد

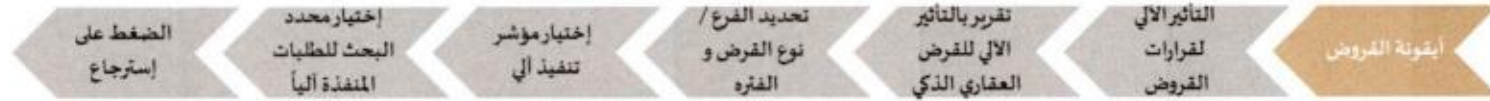
عقد

التأكد من حالة العقد قبل تحويل الدفعة

الأولى

1.4 | تفصيل التقارير الخاصة بطلبات القرض العقاري الذي المتوفرة على نظام بنك الائتمان الكويتي:

- تتوفر التقارير الخاصة بالقرض العقاري الذي في نظام بنك الائتمان الكويتي. يمكن الرجوع إليها من خلال الخطوات التالية:



- تفاصيل التقارير المتوفرة من خلال محددات البحث للطلبات المنفذة ألياً :

محدد البحث	مدى استيفاء الشروط
العقد مصدر ألياً	تنطبق كافة شروط القرض العقاري الذي على طلب العملاء المقدمة من خلال البوابة الالكترونية، دون وجود تامين وتصرفات عقارية في السجل العقاري، وبالتالي تم التأثير على جميع وظائف النظام حتى مرحلة إضافة العقد ألياً.
العقد لم يصدر ألياً	الطلبات تحت هذا البند تكون في مرحلة الفصل. حيث يقوم النظام بدراسة الملفات التي تظهر في هذا التقرير ليقوم بتوزيعها على التقارير التالية: (1) التنفيذ يجب ان يتم يدوياً. (2) لم يتم استقبال رد من العدل ونزع الملكية. (3) لم يتم استقبال رد من العدل. (4) لم يتم استقبال رد نزع الملكية.
التنفيذ يجب أن يتم يدوياً	تنطبق كافة شروط القرض العقاري الذي على طلب العملاء المقدمة من خلال البوابة الالكترونية، وتبين بوجود تامين وتصرفات عقارية في السجل العقاري.
لم يتم استقبال رد من العدل ونزع الملكية	تنطبق كافة شروط القرض العقاري الذي على طلب العملاء المقدمة من خلال البوابة الالكترونية، ولم يتم استقبال رد من العدل ونزع الملكية.
لم يتم استقبال رد من العدل	العمل منطبق عليه شروط القرض العقاري الذي من بوابة البنك، وتم ارسال استعمال للعدل، ولم يتم استقبال رد من الجهة.
لم يتم استقبال رد نزع الملكية	تنطبق كافة شروط القرض العقاري الذي على طلب العملاء المقدمة من خلال البوابة الالكترونية، وتم ارسال استعمال لإدارة نزع الملكية، ولم يتم استقبال رد من الجهة.

الإجراءات المتبعة لمعالجة حالات الخلل في القرض العقاري الذكي

تقوم إدارة الرقابة و المتابعة- رقابة القروض ، بالتالي :

1. مخاطبة الإدارات المعنية بالتعديل المطلوب فور إكتشافه ، كلا حسب تخصصه (بريد إلكتروني) .

لا يوجد عقد	
<ul style="list-style-type: none"> • إدارات الفروع: - يتم الإجراء التالي خلال يوم عمل واحد. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة القانونية:
<ol style="list-style-type: none"> 1. إلغاء التسيط 2. تخفيض القرار المالي 3. إضافة طلب جديد 4. ترحيل قرار بقيمة القسط الجديد مع إرفاق المستندات. 5. إضافة تسيط مع التأكد من صحة البيانات. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. التعميم على إيقاف توقيع العقد للعميل. 2. إضافة حظر صرف.



<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة القانونية:
<ol style="list-style-type: none"> 1. التأكد من تعديل القرار حسب البريد الإلكتروني الوارد من إدارة الرقابة والمتابعة.

يوجد عقد (مؤقت/غير مؤقت)	
<ul style="list-style-type: none"> • إدارات الفروع: - إصدار قرار جديد يتم خلال يوم عمل واحد. 	<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة القانونية:
<ol style="list-style-type: none"> 1. إضافة طلب جديد بنفس بيانات طلب العميل (مع التأكد من مطابقة بيانات العقار المطلوب في الطلب) 2. ترحيل القرار الجديد (إداري أو مالي) مع التأكد من إرفاق المستندات المطلوبة وأرشفتها. 3. إضافة تسيط مع التأكد من صحة البيانات. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. إضافة حظر صرف. 2. التواصل مع العميل هاتفياً.



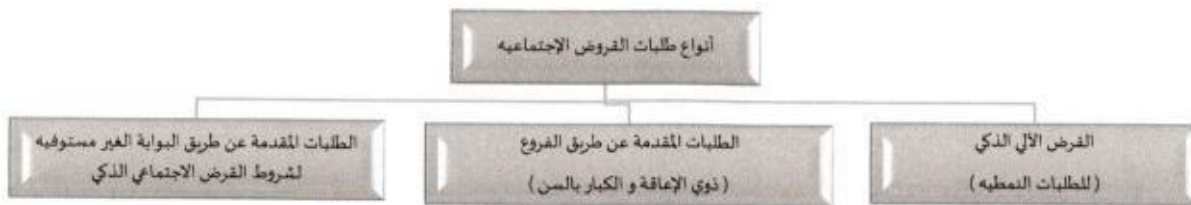
<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة القانونية:
<ol style="list-style-type: none"> 1. توقيع عقد جديد. 2. رفع حظر الصرف بعد توقيع العقد.

آلية التعامل مع طلبات القروض الاجتماعية (الزواج)

يرجى إتباع الخطوات والتعليمات التالية عند التعامل مع طلبات القروض الاجتماعية (الزواج) المقدمة عبر البوابة الإلكترونية الغير مستوفيه لشروط القرض الاجتماعي الذي.

أولاً: قسم القروض الاجتماعية – الفروع (العاصمة - غرناطة - الرقة – الفروانية)

1. يقوم الفرع – قسم القروض الاجتماعية باستقبال طلبات القروض الاجتماعية المقدمة عبر البوابة الإلكترونية للبنك غير المستوفية لشروط القرض الاجتماعي الذي.



2. يتم سحب بيانات العميل لصاحب القرض وشهادة الراتب من خلال الربط الإلكتروني (بيانات الزوجة تغني عن الاعلام الرسمي من حيث الدقة)

3. يتم دراسة جميع الطلبات التي تم تحويلها الى الفروع، والتأكد من إرفاق العميل لجميع المستندات المطلوبة وهي كالتالي:

- شهادة راتب لجهات العمل التي لم يتم الربط معها.
- في حال تغيير اسم صاحب القرض يتطلب إرفاق مستندات بالاسم القديم والحديث وحكم محكمة نهائي يخص تعديل الاسم.
- في حال وجود كفيل في شاشة الطلب، يتم سحب بيانات الكفيل وشهادة الراتب في حال كانت جهة العمل من الجهات المربوطة، وفي حال عدم توفر المعلومات المطلوبة من خلال الربط الإلكتروني يتم طلبها من مرفقاتي

4. في حال نقص أي من المستندات المبينة أعلاه فقط – النقطة رقم 2 – يرجى إتباع الخطوات التالية:

1. يتم إصدار قرار مؤجل بإحضار هذه المستندات مع طلبها من خلال خدمة "مرفقاتي" في نفس الوقت من قبل موظف القروض الاجتماعية.
2. يتم مراجعة البريد الإلكتروني من قبل موظف القروض الاجتماعية بشكل يومي ليتم إصدار قرار بالموافقة أو الرفض فور إرفاق العميل للمستندات المطلوبة.

ملاحظة: يجب اضافة كل مرفق على حده في خدمة مرفقاتي ليتسنى للعميل تحميلهم.

5. في حال اكتمال المستندات عند تقديم الطلب، يقوم موظف القروض الاجتماعية بالفرع، بإصدار القرار خلال يوم عمل واحد من تاريخ تقديم الطلب حسب التعميم رقم 32 لسنة 2020 بشأن المواعيد الواجب التقيد بها لإنجاز طلبات القروض الاجتماعية.

يرجى مراعاة الآتي:

- عند استلام الفرع لأي طلب يخص فرع آخر، يتم تحويل الطلب الى الفرع المختص في نفس اليوم.
- يجب على الفرع استخدام خاصية الربط الالكتروني لاستخراج جميع المستندات المطلوبة لدراسة الطلب حسب التعميم رقم 27 لسنة 2019 بشأن الربط الالكتروني مع الجهات الحكومية المختلفة وعدم طلب أي من هذه المستندات من العميل.
- يرجى التأكد قبل اعتماد الكفيل باستيفائه للشروط التالية:

1. أن يكون للكفيل راتب أو أجر أو معاش تقاعدي أو معاش إعاقه ، على أن لا يزيد قسطه الشهري عن 25% من إجمالي راتبه أو معاشه ، و بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص بالإضافة الى ذلك أن يكون مسجلا لدى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.
2. أن يكون عاملا لدى إحدى الجهات التالية:
 - الشركات المملوكة للدولة أو من في حكمها
 - يعمل في القطاع الخاص بشرط أن يكون مسجلا لدى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية والهيئة العامة للقوى العاملة، وعلى أن يتم استقطاع الأقساط الشهرية من الهيئة العامة للقوى العاملة

ينتهي دور موظف القروض الاجتماعية الفروع عند اصدار القرارات المالية حيث يقوم موظف الحكومة مول بربط العلاقات و انشاء الدفعة

و صرفها للعميل.

أولاً فيما يخص قرارات الموافقة غير المشروطة.

- يقوم موظف الفرع بالاطلاع على التقرير الخاص بالقرارات المعتمدة بشكل يومي:
الجدول – تحميل قرارات القروض – الاستفسار عن القرارات الصادرة لأسباب محددة – تحديد نوع القرض والفترة
- يتم ربط العلاقات للقرارات غير المشروطة الظاهرة بالكشف وتحويل المبالغ الخاصة بها في حال توفر الأبيان أو طباعة الشيك خلال يوم عمل واحد من تاريخ إصدار القرار، وإبلاغ المتعامل من خلال الاتصال الهاتفي بضرورة مراجعة الفرع لاستلام الشيك.

تنبيه: لا يشترط حضور المتعامل شخصياً إلى الحكومة مول في حال وجود الأبيان، كما يرجى طباعة الشيكات وتجهيزها حيث

أن طباعتها لا تحتاج إلى وجود المراجع في الفرع

ثانياً فيما يخص القرارات المشروطة بوجود كفيل:

1. بناء على الرسالة النصية التي تصل إلى العميل عند إصدار الفرع للقرار، سيقوم المتعامل بحجز موعد مسبق عن طريق منصة "متى" حسب الفرع التابع له.
2. يجب على مراقب أو رئيس قسم الحكومة مول بالاطلاع على تقرير منصة "متى" بشكل يومي والتحقق من أن جميع العملاء الذين لديهم موعد مسبق تم إصدار قرار لهم من قبل الفرع، وفي حال ان القرار يتطلب إحضار كفيل، يجب على موظفي الحكومة مول الاتصال على العميل وإبلاغه بضرورة حضور الكفيل شخصياً مع صاحب الطلب، وفي حال كان سبب زيارة العميل للفرع هو استلام الشيك يتم تجهيز الشيك بناء على الكشف الخاص بمنصة متى قبل حضور المتعامل.
3. عند حضور العميل للحكومة مول (مع الكفيل حسب القرار) يقوم الموظف بتوقيع الكفيل والعميل على مستند (كفالة تضامنيه) الحديث، وربط اسم الكفيل بشاشة العلاقات.
4. بعد التوقيع على الكفالة التضامنية وربط العلاقات، يقوم الموظف بإنشاء الدفعة إما بطباعة وتسليم الشيك له أو التأكد من إدخال العميل لرقم الأبيان في البوابة الإلكترونية، وتحويل الدفعة ألياً في نفس الوقت وحسب التعميم رقم 39 لسنة 2020 بشأن اختصاصات إدارات الفروع والحكومات مول باستقبال العملاء.
5. لا يتم استقبال أي عميل ليس لديه طلب قرض اجتماعي على البوابة الإلكترونية في الحكومة مول وفي حال قام العميل بحجز موعد وتبين عدم تقديمه على طلب قرض، يجب على موظفين الحكومة مول الاتصال على العميل وإلغاء الموعد.

يرجى مراعاة الآتي:

- عدم توجيه العميل إلى إحضار ابيان في حال ان حساب العميل البنكي ليس من ضمن البنوك التجارية التي تم الربط معها، وعليه يجب على الموظف في هذه الحالة اصدار شيك بقيمة الدفعة حسب التعميم رقم 65 لسنة 2019.
- يرجى عدم الطلب من العميل إحضار مستند الايبان وعدم أرشفتة، حيث إن بنك الائتمان يوفر خدمة تسجيل رقم الايبان لجميع الخدمات المقدمة على البوابة الإلكترونية، حسب التعميم رقم 52 لسنة 2020.

- في حال الرغبة بتغيير الكفيل:

1 يقوم العميل بحجز موعد عن طريق منصة متى لمراجعة الفرع المختص، حيث أن خدمة تغيير الكفيل غير متوفرة على البوابة الإلكترونية لئك الائتمان الكويتي

2 اصدار قرار إداري لا مانع من تغيير الكفيل من السيد/----- إلى السيد/-----

3 يتم التواصل مع العميل هاتفيا من قبل موظف القروض الاجتماعية بالفرع لإبلاغه بضرورة حجز موعد من خلال منصة متى لمراجعة الحكومة مول التابع له.

4 عند مراجعة العميل للحكومة مول بحضور الكفيل، يتم توقيع الكفيل الجديد على كفالة تضامنيه وربط العلاقات مع ضرورة إلغاء علاقة الكفيل القديم بشاشة العلاقات.

شريفه عدنان الصايغ
رئيس قسم رقابة القروض
إدارة الرقابة والمتابعة

أنوار ناصر العنزي
التوقيع